

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe Final

Índice de Satisfacción Neta 2020

“Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”

RESUMEN EJECUTIVO

Preparado para

Subsecretaría de Justicia



Marzo, 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) es una medición realizada anualmente, desde el año 2009, a usuarios del Servicios de Registro Civil e Identificación, que interactúan con la institución a través de sus canales presenciales, web e institucionales. Esta medición es gestionada y financiada por la Subsecretaría de Justicia.

La medición consiste en la aplicación de un cuestionario a muestras representativas de los distintos tipos de usuarios. En el caso de usuario presencial se aplica una encuesta cara a cara, a los usuarios web, se les aplica una encuesta on line, enviada al correo electrónico del usuario y en el caso del usuario institucional (que mantiene convenio con el Servicio) se les aplica una encuesta telefónica a los coordinadores de los convenios. La encuesta para cada tipo de usuario o canal de atención contempla dimensiones diferenciadas, dependiendo de los servicios y productos que son entregados por dicho canal.

En el presente año, la aplicación de la encuesta se llevó a cabo en el mes de septiembre de 2020, como lo contempla la ley, logrando un total de 19.325 encuestas para los usuarios de los tres canales, a saber, 13.273 usuarios presenciales, 5.705 usuarios individuales de plataforma electrónica y 347 usuarios institucionales de plataforma electrónica.

Los resultados de este año son los siguientes:

Índice de Satisfacción Neta ISN

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020** corresponde a un **86,86%**, con un total de 89,94% de usuarias y usuarios satisfechos y 3,08% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El ISN 2020, comparativamente con el año 2019, presenta una disminución no significativa de 0,91 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado mayor que el observado en el año 2015 (83,82%), 2017 (85,03%) y 2018 (86,16%).

A continuación, se presentan los resultados por tipo de usuario:

Usuarios(as) Individuales Canal Presencial

- Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial la **satisfacción neta** alcanza un 89,48%. Esta proporción no presenta diferencias significativas con el año 2019.
- La dimensión de mayor peso que configura la satisfacción general en este tipo de usuario(a) es **“Calidad de la atención”** con un peso de 37,79%. El segundo lugar lo ocupa **“Proceso de realización del trámite”** con 35,91%.
- En general hay un aumento de los atributos en comparación al año 2019. De los 11 atributos que son parte del cálculo del **ISN**, tan solo en 2 se observa una disminución con el año anterior. Estos son **“Letreros informativos”** y **“Tiempo de espera”**.

Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica

- Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 73,23%, 7,09 puntos porcentuales menos que la del año 2019. Esto se debe a una disminución de 4,60 puntos porcentuales en la satisfacción, y un aumento de 2,49 puntos en la insatisfacción.
- A nivel general, ocurre que el trámite con mayor peso es **“Certificados gratuitos”** (82,00%), seguido por **“Certificados pagados”** (17,20%), mientras que los otros dos trámites aportan menos en la construcción de la muestra (0,30% **“Reserva de horas”** y 0,50% **“Contactos y solicitudes de transparencia”**).
- En torno a la satisfacción neta, podemos ver lo siguiente: el trámite de **“Certificados gratuitos”** fue aquel que tuvo una evaluación estadísticamente superior al resto, con una satisfacción neta de 82,96% mientras que en segundo lugar se ubicó **“Reserva de horas”** con una satisfacción neta de 81,13%. Por otra parte, el trámite que tuvo la evaluación más baja fue **“Contactos y solicitudes de transparencia”** con una satisfacción neta de 40,93%.
- A nivel de dimensiones, las dimensiones **“Proceso de obtención de certificados”** y **“Calidad de contenidos de la página”** en el trámite de **“Certificados gratuitos”** fueron las que obtuvieron la calificación más alta, con una satisfacción neta de 80,78% en ambos casos. Por el contrario, los niveles más bajos de satisfacción neta por dimensión se presentaron en el canal de **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, específicamente en las dimensiones de **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** (12,57%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (25,56%).

Usuarios(as) Institucionales Canal Plataforma Electrónica

- Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, no tuvieron un alza significativa en la **satisfacción neta**, en comparación al año 2019, pues solo se observa una disminución de 1,01 puntos porcentuales, es decir de 92,48% del año 2019 a 91,47% el año 2020.
- Ambas dimensiones mantienen resultados similares a los obtenidos en el año 2019, presentando **“Calidad de servicios o productos generados a través de convenio”** un porcentaje de satisfacción neta de 93,1% y **“Capacidad de los(las) funcionarios(as) para atender consultas”** 91,76%.
- El atributo **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio”** fue el único que presentó una baja significativa de su satisfacción neta respecto del año 2019, pasando de 92,65% de satisfacción neta en ese año a 87,04% en 2020.

Si bien la disminución del **ISN 2020** respecto del 2019, no es significativa, esta se puede atribuir a los resultados ya señalados de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, ya que el presenta una disminución significativa respecto de la medición anterior, y crece en peso (el ponderador en resolución exenta crece de 16% a 17%).

Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil

El estudio de “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”, además incluyó el desarrollo del “Estudio Piloto de Tótems y Aplicación Móvil”, cuyo objetivo fue evaluar la incorporación de usuarios(as) que utilizan tanto tótems como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en futuras evaluaciones del ISN.

Esto implicó, para cada canal, la realización de actividades cualitativas como insumo, para determinar las dimensiones a evaluar y construcción de cuestionarios, que dialogaran con el modelo actual del ISN. Luego, se realizó la ejecución de este piloto en terreno, aplicando los cuestionarios elaborados, lo que finalmente proporcionó insumos para una prueba de cálculo de satisfacción neta en cada canal.

Los principales hallazgos respecto a estos puntos son los siguientes:

Trabajo de campo

- Respecto del canal de Tótems de Autoservicio, se comprobó que es posible realizar el levantamiento de información en este canal. Sin embargo, se observó que existen irregularidades en la estabilidad del servicio en los dispositivos ubicados fuera de las oficinas del SRCel.
- En el caso de la Aplicación Móvil Civil Digital App”, la ejecución del trabajo de campo tuvo la complejidad, de que la interacción con la aplicación no registra correos electrónicos. Esto se solucionó a través del cruce de la información obtenida de este proceso y las bases de datos existentes del SRCel.

Cuestionarios

- Ambos cuestionarios fueron capaces de captar los niveles de satisfacción de usuarios(as), y permiten un cálculo preliminar de satisfacción neta.
- Sin embargo, es necesario considerar que los cuestionarios fueron creados específicamente para la realización del piloto y será necesario evaluar qué aspectos podrían ameritar una modificación para futuras versiones.

Cálculo de satisfacción neta

- A través de los cuestionarios y mediante el trabajo de campo realizado, se pudo obtener información que permitiera aplicar la metodología ISN para el cálculo de satisfacción neta en cada canal. Los resultados del cálculo piloto de acuerdo a esta metodología son los siguientes:
 - Satisfacción neta canal tótems de autoatención: 97,14%, con un 97,74% de satisfacción y un 0,60% de insatisfacción.
 - Satisfacción neta canal aplicación móvil “CivilDigital APP”: 56,98%, con un 72,04% de satisfacción y 15,06% de insatisfacción.

Cálculo de ISN con nuevos canales

- Luego de comprobar que es posible realizar un levantamiento de información que permita el cálculo de satisfacción neta para los canales Tótem de Autoatención y Aplicación Móvil “CivilDigital APP”, se concluye que es posible integrar estos canales dentro del cálculo de ISN
- Para realizar este cálculo, es necesario contar con una ponderación (actualmente establecida mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia), que considere los siguientes canales:
 - Usuarios(as) canal presencial
 - Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica
 - Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica
 - Usuarios(as) canal tótem de autoatención
 - Usuarios(as) canal aplicación móvil “CivilDigital APP”

Contingencia sanitaria

El año 2020, durante la ejecución del presente estudio, el país y el mundo se vieron afectados por la pandemia COVID-19, un virus altamente contagioso, que obligó a tomar medidas sanitarias a gran escala en el territorio nacional. En este contexto se tomaron medidas que permitieron disminuir el riesgo de contagio y respetar las cuarentenas dinámicas que se establecieron a nivel comunal, específicamente durante el trabajo de campo en oficinas. Entre ellas:

- Exigencia del cumplimiento de un protocolo sanitario para el equipo de terreno, que incluyó el uso permanente de mascarillas, toma de temperatura y distanciamiento social.
- Reducción del cuestionario de Usuarios(as) de Canal Presencial para minimizar el tiempo de exposición.
- Suspensión del terreno en oficinas ubicadas en comunas en cuarentena.
- Reemplazo y redistribución de la muestra de oficinas en cuarentena.

Finalmente, al seguir estos procedimientos, y como se ha explicado anteriormente, no fue posible realizar encuestas en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes.