

· DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe Final

Índice de Satisfacción Neta 2018

“Determinación del Índice de Satisfacción Neta del
usuario/a año 2018”

Preparado para

Subsecretaría de Justicia



Febrero, 2019

Contenido

PRESENTACIÓN.....	4
I. Antecedentes	5
II. Objetivos	6
2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos específicos.....	6
III. Metodología	7
3.1 Tipo de estudio.....	7
3.2 Encuestas a usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial.....	8
3.3 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica	16
3.4 Encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.....	19
3.5 Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2018.....	20
IV. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018.....	34
4.1 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2018.....	34
4.2 Cálculo del Índice de Satisfacción Neta 2018.....	36
4.3 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	37
4.4 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	43
4.5 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica	57
4.6 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2018 con variables externas	63
4.7 Resultados por Región.....	69
4.8 Resultados según Perfiles de Usuarios(as).....	79
V. Conclusiones.....	95
5.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:	96
5.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica:	98
5.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:	100
VI. Anexos.....	101
A. Muestra final por oficina – Usuarios(as) canal presencial:	101
B. Separatas por Región	107
C. Manual para seleccionar muestra e invitar a responder encuesta web.....	155
D. Cuestionarios	160
D.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial.....	160
D.2 Certificados Gratuitos de Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica....	180
D.3 Certificados Pagados de Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	190

D.4 Contactos Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.....	200
D.5 Reserva de Hora Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	210
D.6 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica.....	220
D.7 Cuestionario Creole de Usuarios(as) Individuales Canal Presencial	229
D.8 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	251
D.9 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial en Creole.....	259
E. Glosario	267
F. Ejercicio de comparación 2016-2018 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.....	268
G. Informe de Terreno.....	270

PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el “Informe Final Índice de Satisfacción Neta 2018” correspondiente al estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley N°20.342, en adelante la “Ley”, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario(a) y Establece Normas que Indica para los Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). Es así como la Ley, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios(as) del servicio.

El objetivo general del estudio correspondió a la realización de la evaluación del ISN para el año 2018 respecto de la calidad de atención prestada a los(as) usuarios(as) individuales e institucionales del SRCel, a través de los canales presenciales y las plataformas electrónicas. Para tal efecto se realizó un estudio en tres universos de usuarios y usuarias: usuarios(as) individuales del canal presencial, usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica y usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. Este estudio se realizó por medio de tres técnicas distintas de recolección de información: encuestas en punto, encuesta online y encuesta telefónica.

El presente documento corresponde al informe final del estudio donde se expone la consolidación de la información producida en cada etapa, a saber: metodología del estudio, metodología de cálculo para la construcción del ISN, resultados del estudio destacándose el ISN, conclusiones y recomendaciones.

I. Antecedentes

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) corresponde a un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del (la) Presidente de la República, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como servicio dependiente, cuya misión es ser: “el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente”.

Para cumplir con su misión y entregar el servicio a sus usuarios y usuarias, el SRCel cuenta con 16 direcciones regionales, 476¹ oficinas y suboficinas establecidas a lo largo y ancho del territorio nacional, oficinas móviles terrestres y una oficina marítima, las que son atendidas por un equipo de aproximadamente 3000 personas en todo el país (fuente: <https://www.registrocivil.cl/>).

Tal y como se estipula en su misión, el SRCel entrega un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente, por lo que, en cada una de estas acciones, sus funcionarios y funcionarias deben realizar una labor de excelencia, permitiendo así, que todas las dudas, preguntas y requerimientos de los usuarios y usuarias atendidos(as) puedan resolver sus problemas. En pro de siempre estar a la vanguardia en la calidad de las atenciones, es que el 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley Nº20.342, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario(a) y Establece Normas que Indica para los Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).

Es así como la Ley Nº 20.342, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios(as) del servicio.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley, el ISN es el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención.

La misma Ley establece que el ISN, será evaluado anualmente por una entidad externa, contratada mediante licitación pública y que deberá sujetarse en el proceso de evaluación a las reglas y condiciones establecidas en la Ley, la que, en todo caso, deberá considerar tanto a los usuarios(as) individuales como institucionales, así como los servicios presenciales y aquellos prestados a través de la plataforma electrónica. La ponderación que se asigne a cada cual se determinará anualmente por resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda.

¹ Este será el marco del estudio para los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial, lo que considera una oficina más que las señaladas en las bases de licitación en que se señalaron 475 oficinas. Lo anterior, responde a que, en la Oficina de Santiago, fusionan actualmente dos dependencias administrativas (Santiago y Alameda(Vehículos)).

II. Objetivos

2.1. Objetivo general

Realizar la evaluación del ISN² correspondiente al año 2018 respecto de la calidad de atención prestada a los Usuarios(as) Individuales e Institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los canales presenciales y plataforma electrónica.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la satisfacción neta correspondiente a los usuarios(as) individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, tanto respecto de los servicios presenciales como los prestados a través de la plataforma electrónica, en relación con el nivel de calidad de la atención prestada por la citada entidad.
- Determinar la variación experimentada por el ISN respecto del año anterior.
- Analizar el resultado correspondiente al ISN 2018 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior.

² En el anexo D se incluye glosario con distintas referencias al concepto de satisfacción.

III. Metodología

3.1 Tipo de estudio

El estudio corresponde a uno de tipo transversal, en tanto se aplica en un momento específico del tiempo. Es de carácter cuantitativo, por lo que debe ser representativo del universo de los diversos tipos de usuarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial, usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica y usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

Consideró la aplicación de instrumental que forma parte de la metodología de construcción y determinación del ISN, desarrollada durante el 2009 por la Universidad de Concepción, lo que implicó levantamiento de encuestas presenciales (cara a cara), en línea y telefónico, análisis estadístico de acuerdo con las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2017.

Lo anterior implicó la aplicación de un cuestionario cara a cara, a muestras de **usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial**, a una muestra de instituciones públicas y privadas en convenio, es decir a **usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica**, a los cuales se les aplicó una encuesta telefónica y una muestra de **usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica**, los cuales respondieron un cuestionario online.

Asimismo, se consideró **la traducción del instrumento a creole con el fin de no excluir a personas que no hablen español.**³

³ Se acordó en conjunto con la contraparte técnica, la traducción del instrumento presencial y este se aplicaría en los casos que así lo requiriesen. En anexos se encuentra el cuestionario traducido.

3.2 Encuestas a usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial

Para el caso de los **usuarios(as) individuales del canal presencial**, se aplicó una **encuesta presencial en las oficinas** de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación, mediante encuestas cara a cara en los puntos de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación a lo largo del país.

Las encuestas fueron aplicadas en Tablet, a personas mayores de 18 años que concurrieron a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país en el mes de septiembre.

3.2.1 Diseño Muestral

Se realizó un diseño **aleatorio estratificado por conglomerados y en dos etapas**. El conglomerado corresponde a la oficina por cuanto en ella es en la que se ejecutan las actuaciones.

En tanto la estratificación se realizó en base al cruce que se forma entre las variables: tamaño de las oficinas (basado en el número promedio de atenciones) y la región en la que se ubica dicha oficina. De esta forma fue posible representar de manera adecuada al universo de interés.

Las etapas del diseño son:

- **Unidad de muestreo primaria (UMP):** Oficinas del registro civil
- **Unidad de muestreo secundaria (UMS):** Personas de 18 años y más que asisten a realizar un trámite, ya sea personal o en nombre de una institución

En el caso de la UMP, solo se realizó una selección aleatoria de ellas en el caso de las tipologías Pequeña y Mediana, ya que las tres primeras (Mega, Grandes y Regional) el levantamiento es de carácter censal en cuanto a las oficinas a considerar.

En la tabla 1 se detalla la distribución del universo según tipo de oficina. Es importante señalar, que el Marco Muestral utilizado en el estudio consideró 300 oficinas "*habilitadas*" para el estudio, siendo el segmento de las Pequeñas donde se produce **la exclusión de las 176 oficinas** que hacen la diferencia respecto del total de 476 del universo. En el mismo cuadro y para ese segmento se indica en dos columnas adicionales las oficinas y el número de actuaciones asociadas que son parte del marco muestral. De esta forma la cobertura del estudio en cuanto a **oficinas alcanzó a 63%**, en tanto a nivel de **actuaciones totales para el año 2018 la cobertura fue de 98%**, lo que implica que las oficinas excluidas representan menos del 2% del total.

Tabla 1 Universo Usuarios(as) individuales canal presencial⁴

Clasificación Oficina	Criterio Clasificación	Total Oficinas abiertas	Total Actuaciones 2017	Promedio Mensual 2017 (*)	Oficinas marco muestral (**)
Mega Oficina	Referida a la agrupación de oficinas de Santiago, Alameda y Pasaportes en el Edificio Huérfanos.	1	2.181.996	181.833	1
Cabeceras Regionales	Referidas a las oficinas que son cabecera de región, a excepción de la Oficina de Santiago, que se encuentra en la clasificación de Mega Oficina	15	4.283.140	356.928	15
Grandes	Oficinas con más de 220.000 actuaciones en el año.	11	3.297.548	274.796	11
Medianas	Oficinas con menos de 220.000 actuaciones y superior a 22.000 actuaciones en el año.	170	13.041.469	1.086.789	170
Pequeñas	Oficinas con menos de 22.000 actuaciones en el año.	279	2.052.126	171.011	103
Total general		476	24.856.279	2.071.357	300

(*) Actuaciones: Nombre genérico que se da a trámites y productos que se ofrecen en la Institución

(**): Corresponde a las oficinas “habilitadas” para la realización de la medición 2018, en estas no se consideran aquellas que registran 800 o menos actuaciones por mes (oficinas con menos de 200 actuaciones semanales).

Fuente: Elaboración propia a partir de Anexo 11, Bases Técnicas.

Tamaño de muestra

Se propuso levantar **14.000 casos en 234 oficinas distribuidas a lo largo del país**, lo que implica un error muestral de un **0,83%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de 1,0⁵. Cabe recalcar que en un comienzo la cantidad de oficinas era de 235, pero luego de conversaciones con la contraparte, hubo que eliminar la oficina del SRCel de la comuna de Peñalolén, debido a que se encuentra en remodelación, producto de un incendio.

También cabe decir, que a raíz de la Ley N° 21.033, se crea la Región de Ñuble, por lo que se solicitó a Datavoz que fuese incorporada como un nuevo estrato en el diseño de la muestra. Para lo cual se separó el tamaño de muestra propuesto para la antigua región del Bio Bío en las dos regiones. Esto implica que el requisito del error muestral mínimo para cada región en el caso de la nueva Región

⁴ Esta tabla varía en relación a la tabla que se encuentra en las bases técnicas, debido a la incorporación de la nueva región de Ñuble, lo que implicó reclasificar la Oficina de Chillán como cabecera regional, lo que modifica de 12 oficinas Grandes a 11 y de 14 oficinas Regionales a 15. Además, se reclasifica la Oficina Bicentenario, que antes era parte de la oficina Mega, a oficina Mediana, lo que modifica el número de las oficinas medianas de 169 a 170.

⁵ Corresponde al incremento/disminución que se produce en la varianza de la estimación debido al uso de un muestreo diferente al muestreo aleatorio simple. En la propuesta se utilizó un valor de 1 de modo de facilitar la comparación con otras ofertas, sin embargo, habrá que calcular el DEFF una vez realizado el levantamiento para contar con la precisión exacta.

del Ñuble no podría cumplirse. Sin embargo, el tamaño final permite contar con una precisión estadística aceptable que permite inferir de manera apropiada en esa región.

En la tabla 2 se indica la distribución de la muestra de UMP (oficina) y UMS (usuario) según tamaño de las oficinas. Dicha distribución se realizó de manera **aproporcional (asignación fija)** al número de atenciones, de modo de contar con un error **muestral máximo (e.m.m.) que no superara el 2,7%** en cada tipo de oficina (**estrato tamaño**), lo que permitió hacer análisis específicos en cada sub-muestra con una precisión estadística adecuada. De esta forma cuando se utilizó la muestra a nivel total se aplicaron a los cálculos, factores de post-estratificación, creados a partir de los pesos poblacionales reales que implican el total de actuaciones según tamaño de la oficina.

Tabla 2 Distribución de la muestra según tamaño de la oficina.

Clasificación Oficina	UMP	UMS	Nro. promedio encuestas por oficina	e.m.m.
MEGA OFICINA	1	1.300	1300	2,72%
REGIONAL	15	4.618	307	1,49%
GRANDE	10	1.474	147	2,33%
MEDIANA	138	5.330	38	1,35%
PEQUEÑA	70	1.278	18	2,74%
Total	234	14.000		0,83%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se incluye la distribución de la muestra según región, indicando el número de oficinas seleccionadas y el número de encuestas a aplicar. Al respecto es importante señalar que esta distribución se realizó de manera **aproporcional**, de modo que la muestra final permita inferir a nivel de región con un **error muestral máximo de 3,83%**, salvo la región del Ñuble, en que este alcanza a 4,30%, por lo señalado previamente respecto de la incorporación de esta nueva región en el diseño. Esto implica que para efectos de los análisis posteriores a nivel de la muestra total hubo que aplicar **una post-estratificación según el número de actuaciones por región y tamaño de oficina.**

Tabla 3 Distribución de la muestra de oficina y actuaciones según región y tamaño

Región	Tamaño Oficina											
	GRANDE		MEDIANA		MEGA OFICINA		PEQUEÑA		REGIONAL		TOTAL	
	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones	Oficinas	Actuaciones
Arica y Parinacota			1	150			1	35	1	470	3	655
Tarapacá			2	300					1	355	3	655
Antofagasta	1	214	2	93			2	62	1	300	6	669
Atacama			2	300			3	100	1	270	6	670
Coquimbo			7	350			4	100	1	250	12	700
Valparaíso	1	280	14	600			8	100	1	200	24	1180
Metropolitana	8	980	39	1230	1	1300	3	71			51	3581
L. B. O'Higgins			8	300			10	155	1	200	19	655
Maule			11	430			11	150	1	136	23	716
Ñuble			4	227			6	73	1	220	11	520
Biobío			19	400			5	70	1	230	25	700
La Araucanía			14	350			8	170	1	160	23	680
Los Ríos			5	150			2	59	1	450	8	659
Los Lagos			8	350			6	120	1	187	15	657
Aysén			1	50					1	600	2	650
Magallanes			1	50			1	13	1	590	3	653
Total	10	1474	138	5330	1	1300	70	1278	15	4618	234	14000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se indica el error muestral máximo según región considerando el tamaño de muestra total a alcanzar en cada una de ellas. En él se incluye el error muestral máximo para cada región, **el que no supera el 3,83%** (a excepción de Ñuble con un 4,30%).

Tabla 4 Distribución de la muestra según región y error muestral máximo.

Región	TOTAL		
	Oficinas	Nº Encuestas	e.m.m.
Arica y Parinacota	3	655	3,83%
Tarapacá	3	655	3,83%
Antofagasta	6	669	3,79%
Atacama	6	670	3,78%
Coquimbo	12	700	3,70%
Valparaíso	24	1180	2,85%
Metropolitana	51	3581	1,64%
L. B. O'Higgins	19	655	3,83%
Maule	23	716	3,66%

Ñuble	11	520	4,30%
Bio Bío	25	700	3,70%
La Araucanía	23	680	3,76%
Los Ríos	8	659	3,81%
Los Lagos	15	657	3,82%
Aysén	2	650	3,84%
Magallanes	3	653	3,83%
Total	234	14.000	0,83%

Fuente: Elaboración propia

Selección

El sorteo de las oficinas Pequeñas y Medianas, se llevó a cabo usando un procedimiento **proporcional al número de atenciones promedio**, de modo de darle mayor probabilidad de selección a aquellas oficinas que atienden un mayor número de usuarios(as).

Al interior de estas, en cada una de las oficinas seleccionadas, se aplicó un procedimiento de selección aleatorio de usuarios(as) (UMS) mediante un **muestreo sistemático de concurrentes**⁶.

La muestra seleccionada excluye del universo de 476 oficinas, a aquellas que registren 800 o menos actuaciones por mes, a la oficina que se encuentra en dependencias del Servicio Médico Legal en la Región Metropolitana y a la oficina de Peñalolén que sufrió daños a raíz de un incendio. Finalmente, la muestra seleccionada es de 234 oficinas.

Tabla 5 Distribución de la muestra según región y tamaño de las oficinas (incluye actuaciones 2017)

Región	Tamaño oficina											
	REGIONAL		GRANDE		MEDIANA		PEQUEÑA		MEGA		Total	
	Oficinas	Actuaciones 2017	Oficinas	Actuaciones 2017	Oficinas	Actuaciones 2017	Oficinas	Actuaciones 2017	Oficinas	Actuaciones 2017	Oficinas	Actuaciones 2017
Arica y Parinacota	1	243.235			1	137.003	1	15.497			3	395.735
Tarapacá	1	310.661			2	285.918		13.046			3	609.625
Antofagasta	1	454.110	1	312.991	2	200.754	2	56.339			6	1.024.194
Atacama	1	264.806			2	156.319	3	93.559			6	514.684
Coquimbo	1	292.014			7	575.914	4	122.998			12	990.926
Valparaíso	1	429.830	1	469.048	14	1.393.748	8	267.449			24	2.560.075
Metropolitana			8	2.515.509	39	5.384.167	3	86.858	1	2.181.996	51	10.168.530
L. B. O'Higgins	1	321.786			8	545.778	10	285.593			19	1.153.157
Maule	1	218.925			11	951.327	11	280.049			23	1.450.301

⁶ Los encuestadores realizaban sus encuestas en distintos bloques horarios, utilizando una tabla de números aleatorios por horario. Es así como, si en el bloque horario de 08:30-10:00, en su tabla de números aleatorios aparecía el número 3, el encuestador debía encuestar a la tercera persona que entrase a la oficina. Una vez finalizada la encuesta, debía contar de nuevo y aplicar la encuesta a la tercera persona hasta cumplir la cuota por bloque.

Ñuble	1	258.055			4	204.853	6	140.066			11	602.974
Bio Bío	1	372.322			19	1.506.928	5	166.809			25	2.046.059
La Araucanía	1	286.606			14	796.035	8	204.563			23	1.287.204
Los Ríos	1	200.607			5	201.562	2	75.865			8	478.034
Los Lagos	1	301.597			8	632.807	6	196.774			15	1.131.178
Aysén	1	104.937			1	34.427		34.465			2	173.829
Magallanes	1	223.649			1	33.929	1	12.196			3	269.774
Total	15	4.283.140	10	3.297.548	138	13.041.469	70	2.052.126	1	2.181.996	234	24.856.279

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra final

La muestra propuesta originalmente fue de 14.000 encuestas, pero se concluyó con 14.213 encuestas logradas y validadas, lo que significó una tasa de logro de 101,5%.

Tabla 6 Muestra propuesta y Muestra Lograda por tipo de oficina

Tipo de Oficina	Muestra Propuesta	Muestra Lograda	Tasa de logro (%)
Mega Oficina	1300	1300	100,0
Regional	4618	4697	101,7
Grande	1474	1498	101,6
Mediana	5330	5424	101,8
Pequeña	1278	1294	101,3
Total general	14000	14213	101,5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Muestra Inicial y Muestra Lograda por región⁷

Región	Muestra Inicial	Muestra Lograda	Tasa de logro (%)
Arica y Parinacota	655	691	105,5
Tarapacá	655	656	100,2
Antofagasta	669	670	100,1
Atacama	670	683	101,9
Coquimbo	700	705	100,7
Valparaíso	1180	1193	101,1
Metropolitana	3581	3626	101,3
L. B. O'Higgins	655	655	100,0

⁷ El listado de oficinas con la muestra lograda se encuentra en anexo A.

Maule	716	734	102,5
Ñuble	520	521	100,2
Bio Bío	700	702	100,3
La Araucanía	680	695	102,2
Los Ríos	659	666	101,1
Los Lagos	657	687	104,6
Aysén	650	653	100,5
Magallanes	653	676	103,5
Total general	14000	14213	101,5

Fuente: Elaboración propia

En términos regionales, en las 16 regiones del país se obtuvo un porcentaje de logro del 100% o más.

Tabla 8 Muestra lograda por región y tipo de oficina

Región	Grande	Mediana	Mega Oficina	Pequeña	Regional	Total	Porcentaje de Logro (%)
Arica y Parinacota		150		35	506	691	105,5
Tarapacá		301			355	656	100,2
Antofagasta	214	93		62	301	670	100,1
Atacama		304		100	279	683	101,9
Coquimbo		352		100	253	705	100,7
Valparaíso	282	608		100	203	1193	101,1
Metropolitana	1002	1252	1300	72		3626	101,3
L. B. O'Higgins		300		155	200	655	100,0
Maule		437		161	136	734	102,5
Ñuble		227		74	220	521	100,2
Bio Bío		400		71	231	702	100,3
La Araucanía		365		170	160	695	102,2
Los Ríos		156		60	450	666	101,1
Los Lagos		372		120	195	687	104,6
Aysén		52			601	653	100,5
Magallanes		55		14	607	676	103,5
Total	1498	5424	1300	1294	4697	14213	101,5

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se ponderó en función del peso en el universo de cada estrato estudiado. Para tal efecto, se calculó el peso relativo del estrato en función de las

actuaciones registradas entre enero y diciembre de 2017. La ponderación por estrato correspondió a la siguiente:

Tabla 9 Ponderador de base de datos de usuarios(as) individuales atendidos en canal presencial

Región	Tipo de oficina	n actuaciones 2017	% Universo	Muestra esperada	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador ⁸
Arica y Parinacota	REGIONAL	243235	0,98	139	506	3,56	0,275395037
	MEDIANA	137003	0,55	78	150	1,06	0,523262216
	PEQUEÑA	15497	0,06	9	35	0,25	0,253664765
Tarapacá	REGIONAL	310661	1,25	178	355	2,50	0,501347601
	MEDIANA	285918	1,15	164	301	2,12	0,544196269
	PEQUEÑA	13046	0,00	0	0	0,00	No aplica
Antofagasta	REGIONAL	454110	1,83	260	301	2,12	0,864321126
	GRANDE	312991	1,26	179	214	1,51	0,837912433
	MEDIANA	200754	0,81	115	93	0,65	1,236692756
	PEQUEÑA	56339	0,23	32	62	0,44	0,520592615
Atacama	REGIONAL	264806	1,07	152	279	1,96	0,543756143
	MEDIANA	156319	0,63	90	304	2,14	0,294590504
	PEQUEÑA	93559	0,38	54	100	0,70	0,536001654
Coquimbo	REGIONAL	292014	1,18	167	253	1,78	0,661246993
	MEDIANA	575914	2,32	330	352	2,48	0,937336504
	PEQUEÑA	122998	0,50	70	100	0,70	0,704658359
Valparaíso	REGIONAL	429830	1,73	246	203	1,43	1,2130571
	GRANDE	469048	1,89	269	282	1,98	0,952903097
	MEDIANA	1393748	5,62	798	608	4,28	1,313291811
	PEQUEÑA	267449	1,08	153	100	0,70	1,532221446
Metropolitana	GRANDE	2515509	10,14	1441	1002	7,05	1,438264338
	MEDIANA	5384167	21,70	3085	1252	8,81	2,4637393
	PEQUEÑA	86858	0,35	50	72	0,51	0,691127043
	MEGA	2181996	8,80	1250	1300	9,15	0,961592696
L. B. O'Higgins	REGIONAL	321786	1,30	184	200	1,41	0,921759681
	MEDIANA	545778	2,20	313	300	2,11	1,04225822
	PEQUEÑA	285593	1,15	164	155	1,09	1,055592798
Maule	REGIONAL	218925	0,88	125	136	0,96	0,922225249
	MEDIANA	951327	3,83	545	437	3,07	1,247179444
	PEQUEÑA	280049	1,13	160	161	1,13	0,99652617
Ñuble	REGIONAL	258055	1,04	148	220	1,55	0,672001366
	MEDIANA	204853	0,83	117	227	1,60	0,517007722
	PEQUEÑA	140066	0,56	80	74	0,52	1,084380164
Bio Bío	REGIONAL	372322	1,50	213	231	1,63	0,923394487

⁸ El cálculo para obtener el ponderador es: $n \text{ esperado} / n \text{ logrado}$. Cabe recordar, que el cálculo del “n esperado”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del “n esperado/n logrado”, dado que el calculo original cuenta con más decimales.

	MEDIANA	1506928	6,07	863	400	2,81	2,158306255
	PEQUEÑA	166809	0,67	96	71	0,50	1,345989551
La Araucanía	REGIONAL	286606	1,16	164	160	1,13	1,026232711
	MEDIANA	796035	3,21	456	365	2,57	1,249452807
	PEQUEÑA	204563	0,82	117	170	1,20	0,689380066
Los Ríos	REGIONAL	200607	0,81	115	450	3,17	0,255396022
	MEDIANA	201562	0,81	115	156	1,10	0,740226483
	PEQUEÑA	75865	0,31	43	60	0,42	0,724387204
Los Lagos	REGIONAL	301597	1,22	173	195	1,37	0,886080061
	MEDIANA	632807	2,55	363	372	2,62	0,974560697
	PEQUEÑA	196774	0,79	113	120	0,84	0,939435627
Aysén	REGIONAL	104937	0,42	60	601	4,23	0,100031028
	MEDIANA	34427	0,14	20	52	0,37	0,379294368
	PEQUEÑA	34465	0,00	0	0	0,00	No aplica
Magallanes	REGIONAL	223649	0,90	128	607	4,27	0,211085707
	MEDIANA	33929	0,14	19	55	0,39	0,353418215
	PEQUEÑA	12196	0,05	7	14	0,10	0,499079738
Total		24808768	100	14213	14213	100	

Fuente: Elaboración propia

(*) Cuando hay ceros en la muestra observada no se contabiliza ese estrato en el universo, debido a que no se puede imputar este estrato a otra categoría de oficina, ya que son categorías muy diferentes en términos de actuaciones.

3.3 Encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Para el caso de los **usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica**, se levantó una muestra a partir de los registros de contacto del Servicio mediante una **encuesta on-line**.

El cuestionario web fue dividido por tipo de certificado o transacción realizada en la web del SRCel, estos fueron: Certificados Pagados, Certificados Gratuitos, Reserva de Horas y Contactos y Solicitudes de Transparencia.

Datavoz estuvo a cargo de la programación de los cuestionarios y de la generación de links asociados a estos, los cuales fueron enviados al SRCel, quienes realizaron el envío masivo, dependiendo del tipo de trámite por el que fueron seleccionados.

3.3.1 Diseño Muestral

Se estimó que se levantarían entre **4.000 a 6.000 encuestas en línea a usuarios(as)**, dado que la muestra seleccionada a la que se le envió la encuesta fue de **82.234 casos**⁹. Estas se distribuyeron entre cuatro tipos de trámite: Certificado gratuito, Certificado pagado, Reserva de horas y Contactos y solicitudes de transparencia. Dicha muestra tuvo un **error muestral máximo que varió entre 1,2% a 1,5%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de 1,0.

⁹ Las tasas de respuesta históricas han estado en torno al 8%.

En la tabla siguiente, se incluye el número de casos estimado que se esperó levantar según el tipo de transacción. Al respecto se debe señalar que se realizó una asignación fija de la muestra, esto es, la distribución del tamaño total en los segmentos, de manera de contar con un error muestral mínimo aceptable para inferir según el tipo de transacción. Es por esta razón que se solicitó al mandante seleccionar un número de casos por estrato, que, de acuerdo con la tasa de respuesta esperada, permitiesen obtener dichos tamaños.

Tabla 10 Distribución de muestra de usuarios(as) plataforma electrónica según tipo de servicio usado.

Transacciones Sitio Web	Universo actuaciones	Universo mails	Muestra inicial	Tasa de logro 2017	Muestra lograda estimada	e.m.m.
Contactos y transparencias	3.012	2.414	2.234	8%	179	7,03%
Reserva de horas	27.648	21.984	20.000	8%	1.600	2,36%
Certificados Gratuitos	1.165.181	189.463	30.000	8%	2.400	1,99%
Certificados Pagados	475.146	226.750	30.000	8%	2.400	1,99%
Total general	1.670.987	440.611	82.234	8%	6.579	1,20%

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 Muestra final

El marco muestral de usuarios y usuarias a contactar fue administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, quienes extrajeron la muestra directamente de la base de datos de transacciones de agosto 2018 mediante muestreo aleatorio simple en cada grupo¹⁰. Datavoz generó 30.000 links para certificados gratuitos, 30.000 para certificados pagados, 20.000 links para reserva de horas y 2.500 links para contactos y transparencia.

Los 82.500 links fueron entregados a la contraparte técnica, la que, a su vez, se la envió a un encargado del Servicio de Registro Civil e Identificación para efectuar el envío personalizado de correos electrónicos. En estos correos se redactó un mensaje con información sobre del estudio e invitando a la participación de este.

Una vez cerrado el trabajo de campo, la encuesta se bajó del sistema, siendo cerrada al público para que no pueda ingresar.

La distribución de la muestra seleccionada y la tasa de respuesta fue la siguiente:

¹⁰ Ver anexos B para más información respecto al procedimiento.

Tabla 11 Muestra Inicial y Muestra Lograda por tipo de transacción web

Transacciones Sitio Web	Universo actuaciones	Universo mails	Muestra de correos	Muestra inicial (links)	Muestra lograda	Tasa de logro 2018 (%)	e.m.m.
Contactos y transparencias	3.012	2.414	2.234	2.234	318	8,0	5,1%
Reserva de horas	27.648	21.984	20.000	20.000	1.677	8,4	2,29%
Certificados Gratuitos	1.165.181	189.463	30.000	30.000	1.455	4,9	2,51%
Certificados Pagados	475.146	226.750	30.000	30.000	1.494	5,0	2,47%
Total general	1.670.987	440.611	82.234	82.234	4.944	6.0	1,35%

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se ponderó en función del peso en el universo de cada actuación solicitada. Para tal efecto, se calculó el peso relativo de cada trámite en función de las actuaciones registradas en 2017. La ponderación por tipo de trámite correspondió a la siguiente:

Tabla 12 Ponderación de la base de datos de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Tipo Trámite	Universo de actuaciones web 2017	%Universo	Muestra lograda	% Muestra lograda	N esperado	Ponderador ¹¹
Contactos y solicitudes de transparencia	27.939	0,15	318	6,43	8	0,02388891
Reservas de horas	76.932	0,42	1.677	33,92	21	0,01247345
Certificado Pagado	4.389.111	24,14	1.494	30,22	1.193	0,79880109
Certificado Gratuito	13.689.028	75,28	1.455	29,43	3.722	2,55812819
Total general	18.183.010	100	4.944	100	4.944	

Fuente: Elaboración propia

¹¹ El cálculo para obtener el ponderador es: $n \text{ esperado} / n \text{ logrado}$. Cabe recordar, que el cálculo del “n esperado”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del “n esperado/n logrado”, dado que el calculo original cuenta con más decimales.

3.4 Encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Para el caso de los usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica, se realizaron encuestas telefónicas a los coordinadores de convenios de cada institución entregada por el SRCel.

La muestra está compuesta por los convenios que mantiene o mantuvo en el período de evaluación, el SRCel con instituciones públicas y privadas que cuentan con convenios con el SRCel para acceder a través de su plataforma electrónica a información o servicio, por lo que se debió contactar todas las instituciones en convenio.

3.4.1 Diseño Muestral

Se debió contactar al 100% de las instituciones en convenio, por lo que en este caso el estudio es de carácter censal. Sin perjuicio de ello, es importante notar que, al igual que en la versión anterior de este estudio, fue necesario hacer un ajuste del universo por cuanto en algunas instituciones había más de un convenio, los cuales eran coordinados por una misma persona. Esta situación se discutió con la contraparte de modo de ajustar el instrumento y aplicar preguntas del convenio o de los convenios al coordinador titular a cargo de estos en la institución, permitiendo que no respondieran más de un cuestionario si es que su institución contaba con más de un convenio. Dado lo anterior, el universo inicial era de 716, se disminuyó a 499.

El tamaño del universo y por lo tanto las unidades a las que se contactó, de acuerdo con el tipo de institución y a la condición previamente descrita, se indica en la tabla 13.

Tabla 13 Distribución del universo de usuarios(as) institucionales según tipo.

Tipo Institución	Universo inicial	Universo final
Municipios	204	164
Notarías	42	41
Privadas (No incluye notarías)	205	136
Pública (No incluye municipios)	265	158
Total general	716	499

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Muestra final

Para abordar esta unidad de análisis se trabajó con el marco muestral de 499 coordinadores. Estos fueron contactados en su totalidad, pero se logró 351 respuestas, de las cuales hubo que eliminar 24 casos, pues estas personas entrevistadas no correspondían a coordinadores de convenio. Por tanto, la muestra final válida fue de 327 casos de coordinadores de convenios, lo que significó un 65,5% de logro.

Tabla 14 Universo y encuestas logradas

Tipo Institución	Universo final	Encuestas logradas	Tasa de Logro 2018 (%)
Municipios	164	111	67,7
Notarías	41	29	70,7
Privadas (No incluye notarías)	136	90	66,2
Pública (No incluye municipios)	158	97	61,4
Total general	499	327	65,5

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Ponderador de la base de datos

Una vez consolidada la base de datos final, se ponderó en función del peso en el universo de cada convenio. Para tal efecto, se calculó el peso relativo de cada institución en función de la cantidad de coordinadores de convenios registrados en el SRCel. La ponderación por tipo de institución correspondió a la siguiente:

Tabla 15 Ponderación de la base de datos de usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Tipo Institución	Universo final	%Universo final	Muestra lograda	% Muestra lograda	N esperado	Ponderador ¹²
Municipios	164	32,87	111	33,94	107	0,96820668
Notarías	41	8,22	29	8,87	27	0,92647364
Privadas (No incluye notarías)	136	27,25	90	27,52	89	0,99024716
Pública (No incluye municipios)	158	31,66	97	29,66	104	1,06741318
Total general	499	100	327	100	327	

Fuente: Elaboración propia

3.5 Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2018

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.342, la cual establece una bonificación anual, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante SRCel), medida a través de un Índice de Satisfacción Neta, cuyo principal objetivo será determinar el grado de satisfacción de los usuarios(as), por los servicios prestados por el SRCel, se utilizó la metodología descrita en los párrafos siguientes.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN), se define como el porcentaje que resulta de la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que se clasifican como satisfechos(as) respecto de la calidad de atención proporcionada por el SRCel y el porcentaje de aquellos(as) que se clasifican como insatisfechos(as).

¹² El cálculo para obtener el ponderador es: $n \text{ esperado} / n \text{ lograda}$. Cabe recordar, que el cálculo del “n esperado”, es la multiplicación del % universo por el total de la muestra, obteniendo finalmente cifras con más de un decimal. Es por esto que el ponderador podría variar si se realiza una división simple del “n esperado/n lograda”, dado que el cálculo original cuenta con más decimales.

El porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **satisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a quienes que resulten con una **satisfacción final de 4 o 5**, respecto del total de usuarios(as) que califiquen dicha calidad de atención. Por otra parte, se entenderá que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **insatisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a aquellos que resulten con una **satisfacción final de 1 o 2**, respecto del total que califiquen dicha calidad de atención.

Así, el ISN se puede representar de la siguiente manera:

$$ISN = (\%X - \%Y)$$

Donde:

%X: Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) de la calidad de atención prestada por el SRCel según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.

%Y: Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) la calidad de atención prestada por el SRCel según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.

Para la obtención de los datos insumos del cálculo del ISN, se define que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) respecto de la atención brindada por el SRCel (%X) y de los que los clasifican como insatisfechos(as) (%Y) de los tres tipos de usuario(as) (individuales de canal presencial, individuales de canal plataforma electrónica e institucionales de plataforma electrónica) se **combinan ponderadamente**:

$$\%X = \Theta_p(\%X_p) + \Theta_w(\%X_w) + \Theta_e(\%X_e)$$

$$\%Y = \Theta_p(\%Y_p) + \Theta_w(\%Y_w) + \Theta_e(\%Y_e)$$

Donde:

%X_p: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

%X_w: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%X_e: Porcentaje de usuarios(as) institucionales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%Y_p: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

%Y_w: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%Y_e: Porcentaje de usuarios(as) institucionales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

Θ_p: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial.

Θ_w: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

Θ_e: Ponderador usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

Así, el índice de Satisfacción Neta se calculará de la siguiente forma:

$$ISN = \%X - \%Y$$

$$ISN = \sum_{i=p,w,e} \theta_i \%X_i - \sum_{i=p,w,e} \theta_k \%Y_i$$

θ_i : Ponderador usuarios(as) por canal de atención.

p: Usuario(a) individual atendido a través del canal presencial.

w: Usuario(a) individual atendido a través del canal plataforma electrónica.

e: Usuario(a) institucional atendido a través del canal plataforma electrónica.

Las ponderaciones para los tipos de usuarios(as) por canal de atención, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a lo señalado en la Ley N°20.342. Para este año, la ponderación de las y los(as) usuarios(as) individuales presenciales informada correspondió a 79%, la de usuarios(as) individuales de la plataforma electrónica fue de 15% y la de usuarios(as) institucionales fue 6%, según Resolución Exenta 1.524.

a. Exclusión de Variables

De acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342, para la determinación del ISN, no se considerarán las variables de carácter externo no imputables al servicio que prestan los funcionarios. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN. Así, de acuerdo a lo señalado en la mencionada ley, estas variables se definen anualmente mediante resolución exenta.

Para el año 2018, la Resolución Exenta 1.524 del 7 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Justicia, estableció que las variables externas por perfil de usuario serían las siguientes:

Tabla 16 Variables Externas

Tipo de usuario (a)	Dimensión	Variables externas	Variable
A. Usuarios(as) Individuales, canal presencial	Condiciones físicas y de ambientación	Horario de atención de la oficina	P10_1
		Cantidad de módulos abiertos para atender	P10_3
		Aseo de la oficina	P10_4
		Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar	P10_6
		Comodidad de la sala de espera	P10_7
		Cantidad de asientos en sala de espera	P10_8
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Facilidad de navegación en el sitio	Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
	Calidad de contenidos de la página	Diseño de la página web	P5_3
	Proceso de obtención de certificados	Tiempo requerido para obtener certificados	P7_2
	Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P11_1

		Facilidad para pagar	P11_3
C. Usuarios(as) Institucionales, canal plataforma electrónica	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Proceso de generación del convenio	P4_1

Fuente: Elaboración propia

b. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)

La **satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, será el promedio ponderado de la **satisfacción global de las dimensiones** y la **satisfacción global inicial** del usuario(a), en una ponderación de 80% y 20%, respectivamente.

Son **eliminados** del cálculo del ISN porque hay ausencia de respuesta en indicadores claves:

- I. Casos que no respondieron a la pregunta de satisfacción global inicial y
- II. Casos que no respondieron en tres o cuatro dimensiones a las preguntas de la satisfacción global directa de la dimensión y sus atributos

El cálculo será de la siguiente forma:

b.1 Satisfacción global inicial con el SRCel

Para obtener la percepción de cada usuario(a) encuestado respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se le consultó cuál es su Satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de manera que esta evaluación resuma todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario(a).

En el cálculo de la **satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)** la satisfacción global inicial tiene una ponderación de 20%.

b.2 Satisfacción global de las dimensiones

b.2.1 Calificación de las dimensiones

Cada instrumento de cada perfil de usuarios y usuarias está compuesto de dimensiones, las que a su vez se desagregan en atributos (variables) y en la evaluación general de la dimensión. Posteriormente a la evaluación de la satisfacción global inicial con el SRCel, se calculó la calificación asignada por dicho individuo a cada una de las dimensiones. Se le consultó cuál es su satisfacción por cada una de las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluó la dimensión en su conjunto, que resume todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario(a) de la dimensión en cuestión.

La estructura de las dimensiones y atributos de cada instrumento es la siguiente:

Tabla 17. Dimensiones y atributos por tipo de usuarios(as)

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	A.1.1. Letreros que se señalizan donde se realiza cada trámite	P10_2
		A.1.2. Horario de atención de la oficina	P10_1

		A.1.3 Cantidad de modulos abiertos para atender	P10_3
		A.1.4. Aseo de la oficina	P10_4
		A.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	P10_6
		A.1.6. Comodidad de la sala de espera	P10_7
		A.1.7. Cantidad de asientos en sala de espera	P10_8
		A.1.8. Condiciones de atención que ofrece la oficina - Global	P10_9
	A.2. Proceso de realización del trámite	A.2.1. Tiempo de espera	P9
		A.2.2. Rapidez del trámite	P13_1
		A.2.3. Facilidad para realizar trámites	P13_2
		A.2.4. Facilidad para el pago del trámite	P13_4
		A.2.5. Proceso de realización del trámite – Global	P13_5
	A.3. Calidad de la atención	A.3.1 Amabilidad del/la funcionario(a)	P11_1
		A.3.2. Presentación personal del/la funcionario(a)	P11_2
		A.3.3. Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)	P11_3
		A.3.4. Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global	P11_4
	A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	A.4.1 Grado de conocimiento del/la funcionario(a)	P12_1
		A.4.2. Capacidad para aclarar dudas o preguntas	P12_3
		A.4.3. Capacidad para resolver el problema o inconveniente	P12_5
		A.4.4. Preparación del/la funcionario(a) - Global	P12_7
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	B.1. Facilidad de navegación del sitio	B.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
		B.1.2. Seguridad que ofrece la página	P4_3
		B.1.3. Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
		B.1.4. Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5
		B.1.5. Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
		B.1.6. Facilidad de navegación del sitio Global	P4_2
	B.2. Calidad de contenidos de la página	B.2.1. Utilidad de la información	P5_1
		B.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		B.2.3. Diseño de la página web	P5_3
		B.2.4. Contenido y diseño de la página web Global	P5_4
	B.3. Proceso de obtención de certificados	B.3.1. Facilidad para solicitar certificados	P7_1
		B.3.2. Oferta de certificados a través de la página	P7_3
		B.3.3. Tiempo requerido para obtener certificados	P7_2
		B.3.4. Proceso de obtención de certificados Global	P7_4
	B.4. Facilidad para pagar certificados	B.4.1. Variedad de medios de pago	P11_2
		B.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P11_4
		B.4.3. Seguridad del proceso de pago	P11_5
		B.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P11_1
		B.4.5. Facilidad para pagar	P11_3
		B.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P11_6
	B.5. Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.1. Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia.	P17_1
		B.5.2. Tiempos de respuesta	P17_2
		B.5.3. Calidad de la respuesta	P17_3
		B.5.4. Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	P17_4
		B.6.1. Facilidad para reservar hora	P19_1

	B.6. Reserva de horas	B.6.2. Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	P19_2
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	C.1.1. Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el servicio	P5
		C.1.2. Tiempos de respuesta – rapidez del servicio establecido vía convenio	P6
		C.1.3. Disponibilidad del sistema habilitado (en línea – batch)	P7 – P12
		C.1.4. La facilidad para usar el sistema	P8
		C.1.5. Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	P9 – P13
		C.1.6. Nivel de actualización de los datos	P10 – P14
		C.1.7. Proceso de generación del convenio	P4_1
		C.1.8. La entrega o uso del convenio (en línea o batch) - Global	P11 – P15
	C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	C.2.1. Amabilidad	P17
		C.2.2. Capacidad para dar respuesta a sus consultas	P18
		C.2.3. Claridad de las respuestas entregadas	P19
		C.2.4. Utilidad de las respuestas	P20
		C.2.5. Grado de conocimiento sobre el convenio suscrito	P21
C.2.6. La atención brindada por el/la funcionario(a) - Global		P22	

Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Entre los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, en tres atributos (C.1.3, C.1.5 y C.1.6) y en la satisfacción global directa de la dimensión (C.1.8) se reúne información de más de una pregunta del cuestionario¹³. En esos casos, se calculó un promedio simple del aspecto evaluado en modalidad en línea y en modalidad batch.

Los(as) usuarios(as) Individuales del canal plataforma electrónica se clasifican en cuatro grupos según el trámite realizado: certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas y contactos y solicitudes de transparencia. Las dimensiones y atributos de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado.

Tabla 18 Dimensiones y atributos según trámite realizado por usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación global de la dimensión	Pregunta
Certificado gratuito	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	B.1.1.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
		B.1.1.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3
		B.1.1.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
		B.1.1.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5
		B.1.1.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1
		B.1.1.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6
		B.2.1.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.1.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2

¹³ Esto se debe a que cada coordinador(a) de convenios tiene la posibilidad de responder por ambas modalidades en la misma encuesta, en caso de mantener ambos tipos de convenios (en línea y batch).

	B.2.1 Calidad de contenidos de la página	B.2.1.3 Diseño de la página web	P5_3	
		B.2.1.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4	
	B.3.1 Proceso de obtención de certificados	B.3.1.1 Facilidad para solicitar certificados	P7_1	
		B.3.1.2 Oferta de certificados a través de la página	P7_3	
B.3.1.3 Tiempo requerido para obtener certificados		P7_2		
B.3.1.4 Proceso de obtención de certificados Global		P7_4		
Certificado pagado	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	B.1.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2	
		B.1.2.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3	
		B.1.2.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4	
		B.1.2.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse	P4_5	
		B.1.2.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1	
		B.1.2.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6	
	B.2.2 Calidad de contenidos de la página	B.2.2.1 Utilidad de la información	P5_1	
		B.2.2.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2	
		B.2.2.3 Diseño de la página web	P5_3	
		B.2.2.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4	
	B.3.2 Proceso de obtención de certificados	B.3.2.1 Facilidad para solicitar certificados	P7_1	
		B.3.2.2 Oferta de certificados a través de la página	P7_3	
		B.3.2.3 Tiempo requerido para obtener certificados	P7_2	
		B.3.2.4 Proceso de obtención de certificados Global	P7_4	
	B.4.2 Facilidad para pagar identificados	B.4.2.1 Variedad de medios de pago	P11_2	
		B.4.2.2 Claridad con la que son informados los cobros	P11_4	
		B.4.2.3 Seguridad del proceso de pago	P11_5	
		B.4.2.4 Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P11_1	
		B.4.2.5 Facilidad para pagar	P11_3	
		B.4.2.6 Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P11_6	
	Reserva de horas	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	B.1.3.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2
			B.1.3.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3
			B.1.3.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4
			B.1.3.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5
B.1.3.5 Tiempo de demora en cargar la página			P4_1	
B.1.3.6 Facilidad de navegación del sitio Global			P4_6	
B.2.3 Calidad de contenidos de la página		B.2.3.1 Utilidad de la información	P5_1	
		B.2.3.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2	
		B.2.3.3 Diseño de la página web	P5_3	
		B.2.3.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4	
B.6.3 Reserva de horas		B.6.3.1 Facilidad para reservar hora	P19_1	
		B.6.3.2 Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	P19_2	
Contactos y solicitudes de transparencia	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	B.1.4.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P4_2	
		B.1.4.2 Seguridad que ofrece la página	P4_3	
		B.1.4.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	P4_4	
		B.1.4.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	P4_5	
		B.1.3.5 Tiempo de demora en cargar la página	P4_1	
		B.1.4.6 Facilidad de navegación del sitio Global	P4_6	
		B.2.4.1 Utilidad de la información	P5_1	
		B.2.4.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2	

	B.2.4 Calidad de contenidos de la página	B.2.4.3 Diseño de la página web	P5_3
		B.2.4.4 Contenido y diseño de la página web Global	P5_4
	B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.4.1 Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	P17_1
		B.5.4.2 Tiempos de respuesta	P17_2
		B.5.4.3 Calidad de la respuesta	P17_3
		B.5.4.4 Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia.	P17_4

Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

b.2.2 Cálculo del promedio de atributos de cada dimensión

El primer paso en el tratamiento de las dimensiones fue el cálculo del promedio de atributos de cada dimensión en cada tipo de usuario(a). Para tal efecto, primero se contabilizaron cuántos atributos deben entrar en el cálculo. Y luego se calculó un promedio simple entre los atributos, donde todos ingresan en igualdad de peso en su dimensión correspondiente. Este cálculo se realiza a **nivel de cada respondiente** en cada base de datos.

En caso que uno o más atributos no sean calificados por el usuario(a) porque no sabe o simplemente porque no contesta, se le asignó el código “9” y se excluyó del promedio. Es decir, el promedio se calcula sólo con las **calificaciones válidas**.

La cantidad de promedios de atributos de dimensiones según tipo de usuario(a) y el número de atributos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 19 Promedio de atributos

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° Promedio de atributos	Promedio de atributos	N° total de atributos del cálculo	N° de atributos del cálculo ISN ¹⁴	
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 promedios de atributos	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	7 atributos	1 atributo	
			A.2. Proceso de realización del trámite	4 atributos	4 atributos	
			A.3. Calidad de la atención	3 atributos	3 atributos	
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	3 atributos	3 atributos	
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 promedios de atributos	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos	
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos	
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	3 atributos	2 atributos	
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	4 promedios de atributos	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos
				B.2.2 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos
				B.3.2 Proceso de obtención de certificados	3 atributos	2 atributos
				B.4.2 Facilidad para pagar certificados	5 atributos	3 atributos
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	3 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos
				B.2.3 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos
				B.6.3 Reserva de horas	2 atributos	1 atributos
	3 promedios de atributos	3 promedios de atributos	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos	4 atributos	
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	3 atributos	2 atributos	

¹⁴ No se consideran atributos calificados como variables externas.

	Contactos y solicitudes de transparencia		B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCEI	4 atributos	3 atributos
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 promedios de atributos	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	7 atributos	6 atributos
			C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	5 atributos	5 atributos

Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

b.2.3 Cálculo de la satisfacción global de cada dimensión

El siguiente paso fue establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Éste resultado se construyó combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación global directa de la dimensión.

Se trata de un promedio ponderado, es decir, cada dato participante del cálculo adquiere un peso diferenciado, siendo éste 60% para el promedio de los atributos y 40% para la calificación global consultada para la dimensión. Este criterio aplicó para cada dimensión en cada tipo de usuario(a).

$$I_j = 60\% * Promedio(Aspectos específicos dimensión_j) + 40\%(Calificación Global Dimensión_j)$$

Donde:

$$I_j = Calificación usuario encuestado, respecto de la dimensión j.$$

Si por alguna razón la o el usuario(a) no respondió la calificación global de la dimensión, se le asignó el código “9” y se excluyó de la evaluación. En este caso, el promedio de los atributos de la dimensión fue ponderado por el 100%. Este cálculo se realizó a nivel de cada respondiente en cada base de datos, generando una nueva variable.

La cantidad de indicadores de satisfacción global calculada por dimensión según tipo de usuario(a) y el peso de los datos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 20 Indicadores de satisfacción global de las dimensiones

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global	Indicador de Satisfacción Global Calculada	Cálculo
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	60% promedio de atributos
			A.2. Proceso de realización del trámite	
			A.3. Calidad de la atención	
			A.4. Preparación de los/las funcionarios/as	
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 promedios de atributos	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	40% Calificación global de la dimensión
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página	

			B.3.2 Proceso de obtención de certificados
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados
			B.1.3 Facilidad de navegación del sitio
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.2.3 Calidad de contenidos de la página
			B.6.3 Reservas de horas
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio
B.2.4 Calidad de contenidos de la página			
B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel			
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 indicadores de satisfacción global de dimensión	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio
			C.2. Capacidad de los/las funcionarios/as para atender consultas

Fuente: Bases técnicas "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

La calificación parcial de cada dimensión, calculada para cada usuario(a), se aproximó al entero más cercano, de manera que cada nota quedase expresada en números enteros de 1 a 5, considerándose las notas 4 o 5 como satisfechos y las notas 1 o 2 como insatisfechos.

A continuación, se calculó el porcentaje de usuarios(as) satisfechos y el porcentaje de usuarios(as) insatisfechos para cada dimensión y tipo de usuarios(as), obteniendo de esta forma:

$\% X_{jk} =$ Porcentaje de usuarios satisfechos de la dimensión j para el tipo de usuario k ,

$\forall_k = p, w, e$

$\% Y =$ Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión j para el tipo de usuario k ,

$\forall_k = p, w, e$

Donde:

p= Usuarios y usuarias del canal presencial

w= Usuarios y usuarias de la plataforma electrónica

e= Usuarios y usuarias institucionales

b.2.4 Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

En los pasos anteriores se pudo establecer los indicadores de satisfacción global de cada dimensión. Lo siguiente fue combinarlos en un indicador final de la satisfacción de las dimensiones. Este indicador se denomina satisfacción global de las dimensiones. Su construcción correspondió a un promedio ponderado de todas las dimensiones para tipo de usuario(a). La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$SGD_i = \sum_J^T \alpha_{ij} * I_{ij}$$

Donde:

SGD_i = Satisfacción global de las dimensiones del usuario i.

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i.

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i.

T= Número de dimensiones.

Para establecer el ponderador con que ingresó la satisfacción global de cada dimensión en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, se aplicó la técnica de la regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión fue contar con un procedimiento estadístico que realizara una aproximación a la forma como las usuarias y los usuarios(as) conforman su grado de satisfacción general con el servicio, pero sí logra establecer en qué forma covarían los resultados de aspectos parciales (dimensiones) y la satisfacción general, así como cuál es el peso relativo de cada uno de estos aspectos. Por tanto, la regresión permitió construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aportó en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.

El procedimiento de la regresión múltiple correspondió en este caso a seleccionar como variables explicativas a los indicadores de satisfacción global de las dimensiones y como variable dependiente a la satisfacción global inicial (pregunta de satisfacción consultada directamente el respondiente al inicio de cada instrumento). Una vez obtenida la ecuación de regresión, los coeficientes Beta fueron sumados y llevados a una escala de 100%. Y se calculó el peso porcentual de cada Beta en la escala.

Finalmente, fue posible obtener un indicador global de satisfacción que sintetizó toda la información recolectada por las dimensiones, ya sea por evaluación de atributos como por la satisfacción global de cada dimensión, que se denominó satisfacción global de las dimensiones.

Tabla 21 Cálculo del Índice de Satisfacción Global de las Dimensiones según Tipo de Usuario(a)

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° Indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de dimensiones	Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Peso
			A.2. Proceso de realización del trámite	1*A.1.+Peso
			A.3. Calidad de la atención	2*A.2.+Peso
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	3*A.3.+Peso 4*A.4
B. Usuarios(as) Individuales, canal	Certificados gratuitos	3 indicadores de satisfacción	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.1*B.1.1+
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	Peso 2.1*B.2.1+ Peso 3.1*B.3.1

plataforma electrónica	Certificados pagados	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.3.1 Proceso de obtención de certificados	Peso 1.2*B.1.2+ Peso 2.2*B.2.2+ Peso 3.2*B.3.2+ Peso 4.2*B.4.2	
			B.1.2 Facilidad de navegación del sitio		
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página		
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados		
	Reserva de horas	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.4.2 Facilidad para pagar certificados	Peso 1.3*B.1.3+ Peso 2.3*B.2.3+ Peso 6.3*B.6.3	
			B.1.3 Facilidad de navegación del sitio		
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página		
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.6.3 Reserva de horas	Peso 1.4*B.1.4+ Peso 2.4*B.2.4+ Peso 5.3*B.5.3	
			B.1.4 Facilidad de navegación del sitio		
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página		
	C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	Peso 1*C.1+ Peso 2*C.2
				C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	
C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas					

Fuente: Bases técnicas “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El cálculo de la satisfacción global de las dimensiones se realizó en una matriz de cálculo externa a la base de datos, en este caso Excel. No es posible llegar a un puntaje por respondiente en cada base de datos, dado que sería necesario que todos los casos contaran con datos en todas las dimensiones, lo que es imposible por la existencia de filtros en algunos instrumentos y por la tolerancia de casos sin respuesta hasta en dos dimensiones en el caso de usuarios(as) del canal de atención presencial y de una dimensión en el caso de usuarios(as) institucionales.

b.2.5 Cálculo final de la satisfacción neta para cada tipo de usuario(a)

Una vez tratada la información de las dimensiones, es posible calcular la satisfacción respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel por cada tipo de usuario(a) estudiado(a). Este resultado corresponde al promedio ponderado de la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial. La ponderación de cada componente del cálculo corresponde a 80% para la satisfacción global de las dimensiones y 20% para la satisfacción global inicial. La Fórmula de cálculo es la siguiente:

$$CF_i = 80\% * \left(\sum_{i=1}^T \alpha_{ij} * I_{ij} \right) + 20\% * SG_i$$

Dónde:

CF_i = Calificación final del usuario(a) i

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i

SG_i = Satisfacción global del usuario(a) i

T= Número de dimensiones

Dado que el índice de satisfacción global de las dimensiones es un resultado calculado en matriz de cálculo externa a la base de datos, su combinación con la satisfacción global inicial se trabaja también en la matriz de cálculo, no correspondiendo a un resultado expresado en una variable a nivel de respondiente en cada base de datos.

b.2.6 Esquema metodología de cálculo ISN

A modo esquemático y para resumir la secuencia de pasos detallada en páginas anteriores, en la Figura 1 se presenta un esquema que resume la metodología de cálculo del ISN.

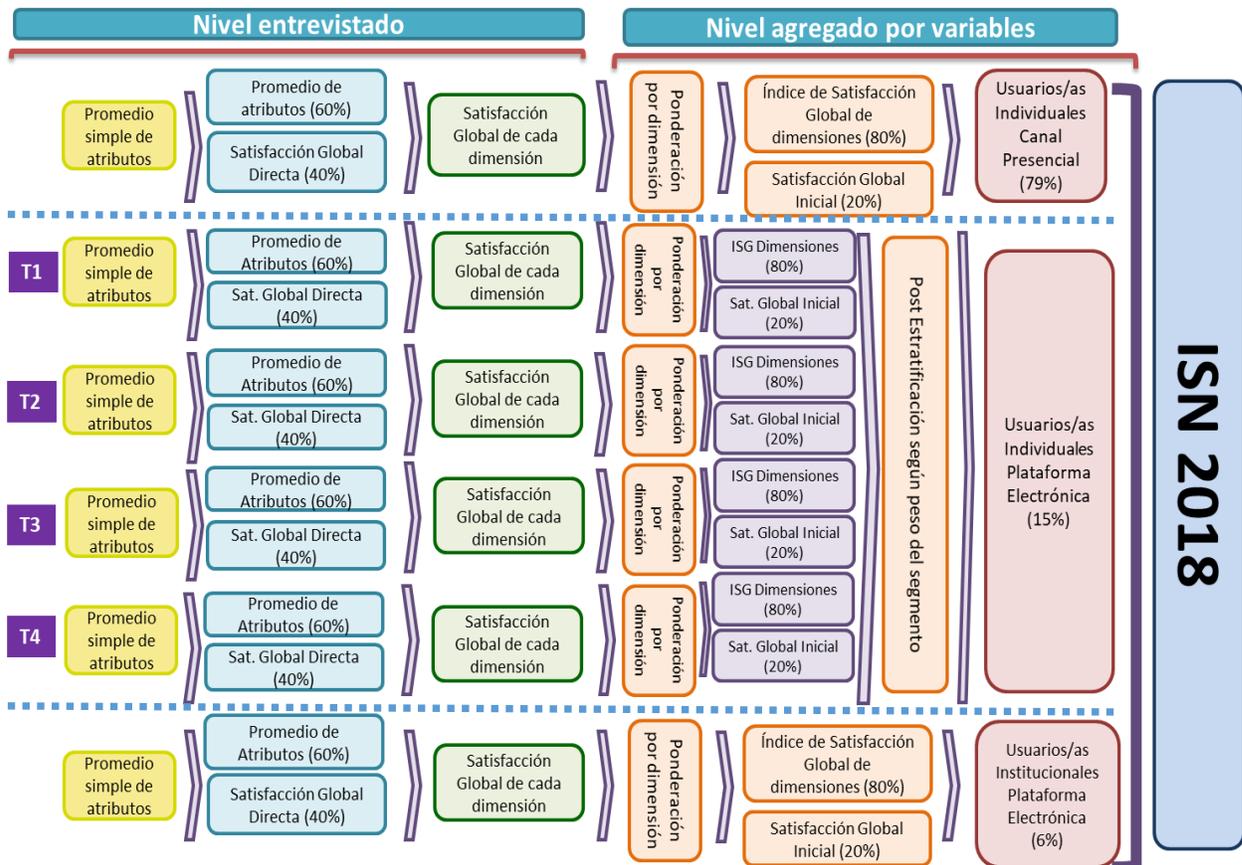
Como se puede observar, existen dos niveles en la metodología de cálculo. El primer nivel hace alusión al entrevistado, en donde se realizan cálculos a cada uno de los casos, obteniendo así el promedio simple de los atributos. Luego se realiza una sumatoria entre el promedio de atributos ponderado (60% para el promedio de atributos) y la satisfacción global directa (40% para la calificación global), para así obtener la satisfacción global de cada dimensión.

En segundo lugar, se encuentra un nivel agregado por variables, donde se finalizan los análisis por encuestado, dando paso a un análisis macro en la metodología de cálculo. Este cálculo se realiza de igual manera tanto para los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial, como para los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, donde gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible ajustar la satisfacción global de las dimensiones en su totalidad, esto se genera realizando una regresión múltiple la cual tiene como finalidad estructurar la explicación que aporta cada dimensión a la pregunta de satisfacción global inicial. En otras palabras, el ajuste estadístico sirvió para estructurar de mejor manera el peso que tiene cada dimensión en la configuración de la satisfacción final. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de satisfacción global de las dimensiones ajustada. Por último, se realiza un ajuste definitivo del índice final, en donde se pondera entre la pregunta global inicial de satisfacción (con la cual se inicia el cuestionario) la cual aporta un 20% y la Satisfacción Global de las Dimensiones ajustada que vendría a ser el trabajo ya realizado. Es por medio de este ajuste que se obtiene finalmente el ISN para estos dos tipos de usuarios(as).

Para el caso de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, el cálculo estadístico tuvo una complejidad un tanto más extensa, ya que, al ser distintos cuestionarios, se debieron realizar los procesos de cálculo trámite por trámite. En este sentido, la distribución de los cálculos se definió luego del promedio simple de los atributos. A partir de este punto, los porcentajes se construyeron desde cada trámite y no desde la totalidad del canal. Para esto, se interpretaron los

resultados de cada dimensión en función del trámite al que se adscribían, dando así valores distintos de satisfacción global para cada trámite. La gran diferencia de este canal fue que las ponderaciones por dimensiones que se piden normalmente se calcularon en base al trámite y no al canal en sí, por lo que se tuvieron que distribuir los pesos en base a estos 4 niveles. Por último, el cálculo del Índice de satisfacción neta se realizó ponderando la satisfacción global de la dimensión ajustada según el peso a nivel de universo que presentaba cada trámite, ajustando así de manera muestral, el aporte de cada trámite.

Figura 1 Esquema Metodología de Cálculo ISN 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de bases técnicas "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

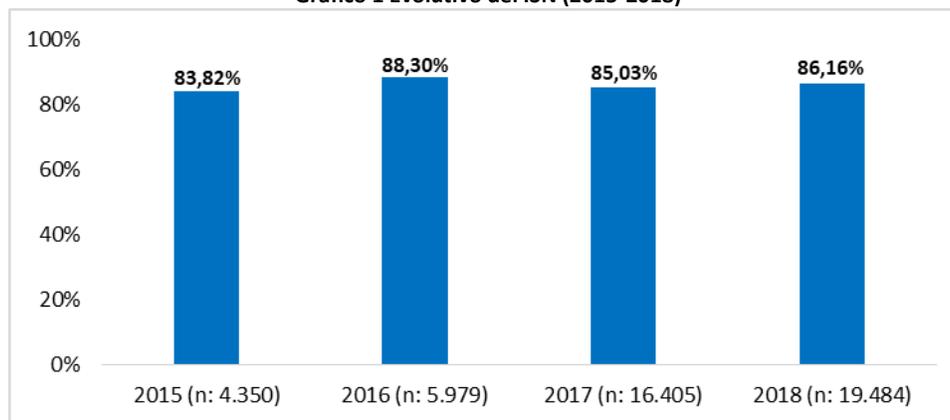
IV. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018

A continuación, se presenta el resultado del ISN 2018 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la satisfacción general por tipo de usuario(a), insumos que permiten calcular el Índice. Posteriormente, se exponen los principales resultados por tipo de usuario(a) del Servicio y su integración para el cálculo de la satisfacción general.

4.1 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2018

En la medición realizada para el año 2018, el ISN que expresa el nivel de satisfacción neta de los y las usuarios individuales e institucionales de las tres plataformas (usuario(a) individual plataforma presencial, usuario(a) institucional plataforma electrónica y usuario(a) individual plataforma electrónica) de atención alcanza 86,16%. Este resultado, comparativamente con el año 2017, presenta un alza de 1,13 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado menor que el observado en el año 2016, pero mayor que el del año 2015, sin embargo, los totales de estos años son menores, pero sirven para tener una visión general de como ha ido variando el ISN.

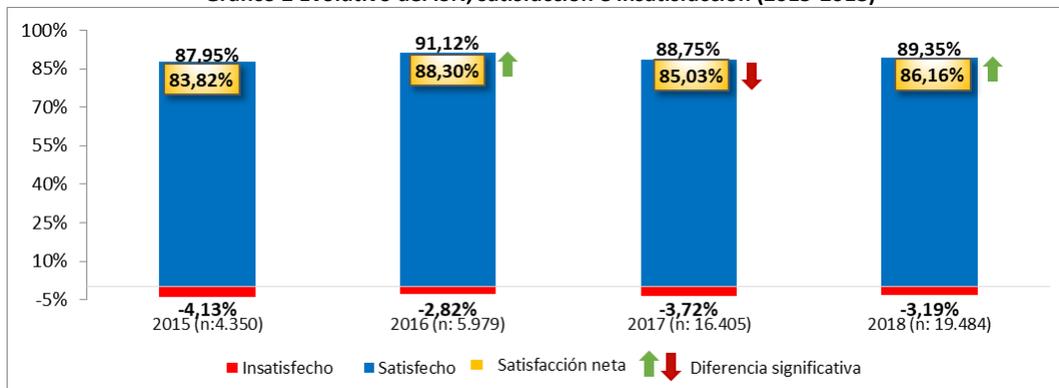
Gráfico 1 Evolutivo del ISN (2015-2018)



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Al observar el detalle del cálculo en el gráfico siguiente, es posible notar que en el año 2018 un 89,35% finalmente clasifican como una o un usuario(a) satisfecho con la atención recibida en Servicio Registro Civil e Identificación. Mientras que sólo 3,19% son clasificados como insatisfechos. El porcentaje de satisfechos es mayor que el registrado en el año 2017, con 0,6 puntos más, así como el porcentaje de insatisfechos es menor, con una disminución de 0,53 puntos.

Gráfico 2 Evolutivo del ISN, satisfacción e insatisfacción (2015-2018)



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

En las siguientes secciones, se presentarán los resultados en forma desagregada por tipo de usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación, reconstruyendo los pasos seguidos en cada segmento.

4.2 Cálculo del Índice de Satisfacción Neta 2018

Para la combinación de la satisfacción neta de los tres tipos de usuarios(as) se estableció según Resolución Exenta N° 1.524 del 7 septiembre del 2018, el peso con el que ingresaría cada uno de los tres tipos de usuarios(a), siendo los siguientes: Usuario(a) Individual del Canal Presencial 79%, Usuario(a) Individual del Canal Plataforma Electrónica 15% y Usuario(a) Institucional del Canal Plataforma Electrónica 6%.

Por tanto, el promedio ponderado de la Satisfacción Neta según tipo de usuario(a) fue calculado de la siguiente forma:

Tabla 22 Promedio Ponderado del Índice de Satisfacción Neta 2018

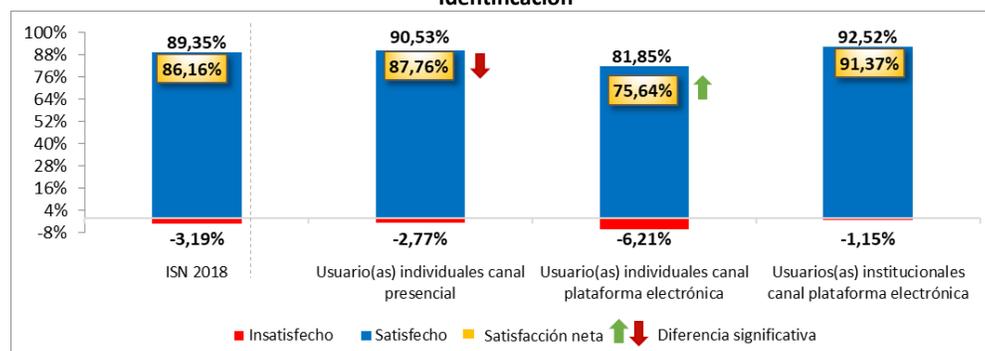
Canales	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Usuarios(as) individuales canal presencial	14213	90,53%	2,77%	87,76%	79%
Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica	4944	81,85%	6,21%	75,64%	15%
Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica	327	92,52%	1,15%	91,37%	6%
ISN 2018	19484	89,35%	3,19%	86,16%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Reiterando los resultados presentados en la sección 4.1 del presente estudio, la satisfacción neta del Registro Civil e Identificación alcanza en el año 2018 a 86,16%. Este cálculo es la diferencia entre el 89,35% que clasifica según sus respuestas en el puntaje de satisfacción y el 3,19% clasificado como insatisfecho.

Por otro lado, los resultados de la satisfacción neta por canal de atención, que son insumos para el cálculo del ISN 2018, se presentan en el siguiente gráfico. Como se puede observar, los usuarios(as) individuales del canal presencial, tuvieron una baja en relación al año 2017 de 2,53 puntos porcentuales, en cambio, los usuarios(as) individuales del canal plataforma web, fueron quienes tuvieron el alza más significativa de los tres canales, con un aumento de 19,93 puntos porcentuales. Por último, los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, si bien tuvieron un aumento de 2 puntos porcentuales, este no es estadísticamente significativo.

Gráfico 3 Comparativo del ISN 2018 con Satisfacción Neta por tipo de Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

4.3 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial

4.3.1 Satisfacción de los atributos

Los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial fueron consultados respecto de un total de 17 atributos de servicio, organizados en cuatro dimensiones. Es importante aclarar que algunos atributos contaban con filtros de respuesta y, adicionalmente, el respondiente siempre tuvo la opción del No Sabe y No responde. Por tanto, la muestra total por atributo varía.

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2017 y 2018. Además, se compara los años para ver si existen diferencias significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Tabla 23 Resultados de atributos, comparación 2017-2018 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensión	Atributos ¹⁵	2017			2018			Diferencias Significativas (2017-2018)		
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT		% INS	% NETO
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	13416	71,09%	18,56%	52,53%	14164	69,10%	21,35%	47,75%	↓
	Letreros Informativos	13335	85,69%	6,58%	79,11%	14081	81,36%	10,70%	70,66%	↓
	Número de Módulos Habilitados (*)	13399	75,56%	13,79%	61,77%	14158	69,11%	21,87%	47,24%	↓
	Aseo de la oficina (*)	13342	92,93%	1,96%	90,97%	14052	91,84%	3,07%	88,76%	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	5989	78,36%	11,97%	66,39%	5836	72,51%	18,71%	53,80%	↓
	Comodidad de la sala de espera (*)	7432	85,88%	6,18%	79,70%	8201	80,78%	11,89%	68,89%	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	7417	79,21%	11,55%	67,66%	8206	72,31%	19,44%	52,87%	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	13422	87,87%	7,12%	80,75%	14114	83,76%	11,95%	71,81%	↓
	Rapidez del trámite	13025	93,88%	2,66%	91,22%	13663	90,77%	5,58%	85,18%	↓
	Facilidad para realizar trámites	13024	95,55%	1,44%	94,11%	13645	93,60%	3,32%	90,28%	↓
	Facilidad para el pago del trámite	11099	91,03%	3,87%	87,16%	11651	90,82%	5,15%	85,67%	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	13420	92,68%	2,99%	89,69%	14165	91,43%	3,34%	88,09%	=
	Presentación personal del funcionario(a)	13394	96,89%	0,74%	96,15%	14113	96,52%	1,29%	95,22%	=
	Lenguaje utilizado	13411	96,01%	1,36%	94,65%	14156	95,17%	1,84%	93,33%	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	13392	95,06%	1,69%	93,37%	14075	95,15%	1,67%	93,48%	=
	Capacidad para aclarar dudas	1889	87,36%	7,93%	79,43%	2249	87,30%	7,31%	79,98%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	394	48,77%	38,83%	9,94%	453	54,08%	31,13%	22,95%	↑

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

¹⁵ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Con respecto a la tabla 23, se observa que de los 17 atributos que se presentan, en 10 de ellos las diferencias significativas disminuyen con relación al año anterior, siendo 4 los que tienen diferencias de 10 puntos porcentuales o más, estos son **“Número de Módulos Habilitados”, “Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar”, “Comodidad de la sala de espera” y “Cantidad de asientos en la sala de espera”**. Cabe decir, que, si bien estos atributos presentan diferencias altas en términos de porcentaje, estos atributos no son considerados parte del cálculo final del ISN en el canal, debido a que son considerados como variables externas.

Del total de 11 atributos que, si son parte del cálculo, hay 4 que en su comparación con el año 2017, presentan diferencias significativas que han disminuido, estos son **“Letreros Informativos”** ha disminuido 8,45 puntos porcentuales, **“Tiempo de espera”** ha disminuido 8,94 puntos porcentuales, **“Rapidez del trámite”** ha disminuido 6,04 puntos porcentuales y **“Facilidad para realizar trámites”** ha disminuido 3,83 puntos porcentuales. Sin embargo, aun así, presentan porcentajes altos de satisfacción neta sobre el 70%.

Del total de atributos que ingresan en el cálculo, 6 atributos no presentaron diferencias significativas con el año 2017, estos fueron **“Facilidad para el pago del trámite”, “Amabilidad del funcionario(a)”, “Presentación personal del funcionario(a)”, “Lenguaje utilizado”, “Grado de conocimiento del funcionario” y “Capacidad para aclarar dudas”**.

Tan solo un atributo presentó un aumento en comparación con el año 2017, este fue **“Capacidad para resolver inconvenientes”**, atributo que el año 2017 tuvo un 9,94% de satisfacción neta, y el año 2018 tuvo un alza de 13,01 puntos porcentuales, llegando a una satisfacción neta de 22,95%.

4.3.2 Satisfacción global calculada por dimensión

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 11 atributos, dejando afuera 6 atributos de proceso de condiciones físicas y de ambientación. En este cuadro se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial.

Tabla 24 Promedios de atributos de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial (2017-2018)

Dimensión	2017				2018			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
A.1. Condiciones física y de ambientación	13341	85,69%	6,58%	79,11%	14081	81,36%	10,70%	70,66%
A.2. Proceso de realización del trámite	13429	93,67%	1,53%	92,14%	14199	89,79%	3,25%	86,54%
A.3. Calidad de la atención	13423	95,50%	0,86%	94,64%	14192	94,35%	1,23%	93,12%
A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	13399	94,52%	1,67%	92,85%	14099	94,49%	1,72%	92,78%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Se observa que existen dos dimensiones cuya satisfacción neta supera el 90%: **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**. No obstante, entre las dos dimensiones destaca el mayor promedio de **“Calidad de la atención”**, dimensión que se compone de tres atributos de atención relacionados con el/la funcionario/a: amabilidad, presentación personal y lenguaje utilizado.

El resto de las dimensiones, es decir **“Proceso de realización del trámite”** y **“Condiciones física y de ambientación”**, presentan porcentajes de satisfacción neta superiores a un 70%. Este último es el que presenta una mayor disminución en comparación al año 2017, disminuyendo 8,45 puntos porcentuales, seguido del **“Proceso de realización del trámite”** con una disminución de 5,6 puntos porcentuales. El resto de las dimensiones no presentó una diferencia significativa.

La Satisfacción Global Directa de cada dimensión, como sabemos, fue estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objetivo de calificar directamente cada dimensión consultada, en este sentido, los resultados en torno a ésta fueron los siguientes:

Tabla 25 Satisfacción Global Directa de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensión	2017				2018			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
A.1. Condiciones física y de ambientación	13327	86,82%	5,07%	81,75%	14168	85,23%	7,09%	78,14%
A.2. Proceso de realización del trámite	13031	94,02%	1,83%	92,19%	13626	92,77%	3,15%	89,62%
A.3. Calidad de la atención	13415	94,76%	1,78%	92,98%	14155	93,94%	2,35%	91,59%
A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	13377	94,98%	1,77%	93,21%	14091	94,68%	1,91%	92,76%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Al comparar la satisfacción global directa de las dimensiones, coherentemente con lo observado en los promedios de los atributos, se constata que las dos dimensiones de atención antes destacadas presentan satisfacción neta por sobre el 90%: **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**.

Respecto a la dimensión de **“Proceso de realización del trámite”**, esta se posiciona en cuarto lugar con un 89,62%, pero la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** presenta un neto de 78,14%, cifra mayor que el neto del promedio de los atributos de la dimensión que fue de 70,66%.

Teniendo los valores preliminares calculados y analizados, se pasó a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, se ponderan los pesos en torno a las variables de promedio simple de cada dimensión (60%) y la satisfacción global directa de cada dimensión (40%). Además, se analizó si existieron diferencias significativas con respecto al año pasado en torno a este nuevo valor.

Tabla 26 Satisfacción global de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensión	2017				2018				Diferencias significativas 2017-2018
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones física y de ambientación	13231	84,68%	3,48%	81,20%	14038	79,68%	5,29%	74,39%	↓
A.2. Proceso de realización del trámite	12926	94,06%	1,04%	93,02%	13625	91,06%	2,21%	88,85%	↓
A.3. Calidad de la atención	13328	95,12%	1,24%	93,88%	14151	94,74%	1,39%	93,35%	=
A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	13280	94,40%	1,54%	92,86%	14019	94,26%	1,48%	92,78%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En la tabla 26 se observa que 2 dimensiones presentaron resultados estadísticamente bajos, en comparación a los del año pasado, estos fueron en las dimensiones de **“Condiciones física y de ambientación”** y **“Proceso de realización del trámite”**, situación que se condice con los valores

antes observados, donde estas dimensiones mostraban un porcentaje neto bajo en comparación al año 2017.

En cuanto a las dimensiones de **“Calidad de la atención”** y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**, mantienen una diferencia similar a las tablas anteriormente expuestas y sus porcentajes netos siguen por sobre el 90%.

4.3.3 Satisfacción global de las dimensiones

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, en donde se observó a nivel de atributo y dimensión los valores asociados a la satisfacción global, es posible complejizar de mejor manera el aporte estadístico de cada una de las dimensiones. Por lo que se estimó el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de satisfacción global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). Para efectos de la ponderación, se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas eran los indicadores de satisfacción global de cada dimensión y la variable dependiente era la pregunta de satisfacción global inicial. Gracias a los porcentajes Beta de cada variable, se pudo escalar al 100% el peso de cada una de las dimensiones y calcular el peso de éstas en torno a la pregunta de satisfacción inicial, este peso porcentual es finalmente la ponderación de cada dimensión. A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión y su comparación con el año anterior:

Tabla 27 Ponderador de Dimensiones¹⁶, Comparativo 2017-2018 - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensiones	2017	2018
Condiciones físicas y de ambientación	18,76%	12,26%
Proceso de realización del trámite	38,56%	46,78%
Calidad de la atención	15,25%	30,61%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	27,43%	10,35%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como es posible constatar en la tabla 27, las ponderaciones de las dimensiones cambian en peso y en orden entre los dos años, presentando el año 2018 mayor varianza entre sus valores. Al respecto, comparativamente al 2017, aumenta el peso del **“Proceso de realización del trámite”** y la **“Calidad de la atención”**. Mientras que disminuye el peso de la **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”** **“Proceso de realización del trámite”** y la **“Calidad de atención”**.

Sin embargo, independientemente de la disminución de su peso, el **“Proceso de realización del trámite”** sigue siendo la dimensión con mayor peso.

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible calcular la satisfacción global de las dimensiones en su totalidad. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de satisfacción global de las dimensiones ajustadas en base a la capacidad explicativa de cada dimensión.

¹⁶ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

Tabla 28 Satisfacción global de las dimensiones - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
A.1 Condiciones física y de ambientación	14038	79,68%	5,29%	74,39%	12,26%
A.2 Proceso de realización del trámite	13625	91,06%	2,21%	88,85%	46,78%
A.3 Calidad de la atención	14151	94,74%	1,39%	93,35%	30,61%
A.4 Preparación de los(as) funcionarios(as)	14019	94,26%	1,48%	92,78%	10,35%
Satisfacción Global de las Dimensiones	14213	91,12%	2,26%	88,86%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

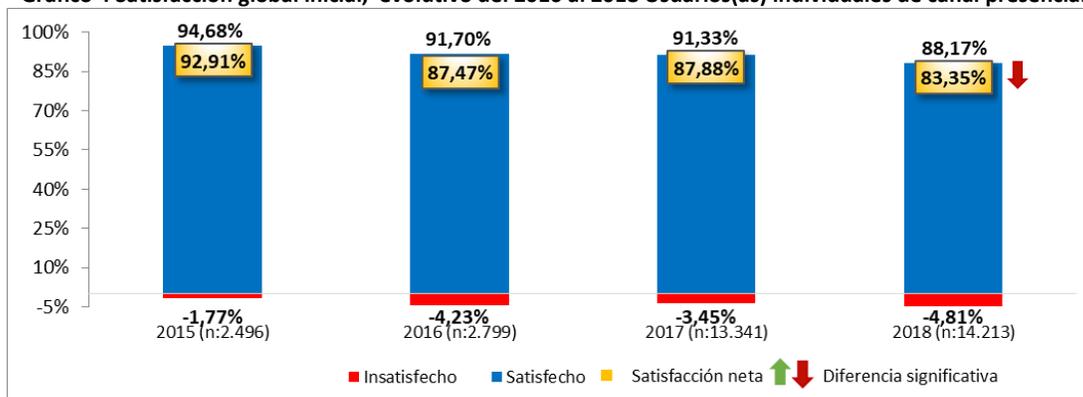
En la tabla 28 es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción en 3 de las 4 dimensiones evaluadas, estas fueron **“Proceso de realización del trámite”** (91,06% satisfacción), **“Calidad de la atención”** (94,74%) y **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”** (94,26%). Además, se puede observar que el porcentaje de **satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones** llegó a un 88,86% lo que demuestra un alto grado de satisfacción neta por parte de los usuarios(as) de este canal.

4.3.4 Satisfacción neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

La Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado. En este sentido, se puede observar de manera general que los valores tienden a permanecer en un intervalo homogéneo. Por ejemplo, si vemos el gráfico, podemos observar que, en el año 2015, la satisfacción neta de la Satisfacción Global inicial alcanzó un 92,91%, en el año 2016 bajó a 87,47%, en el año 2017 aumento a 87,88% y en el año 2018 la Satisfacción Global Inicial disminuyó a 83,35%, una diferencia significativa de 4,53 puntos porcentuales.

Gráfico 4 Satisfacción global inicial, evolutivo del 2016 al 2018 Usuarios(as) individuales de canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede proceder a realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales: la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual tiene una ponderación de 80% y la Satisfacción Global Inicial que pesa un 20%. Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

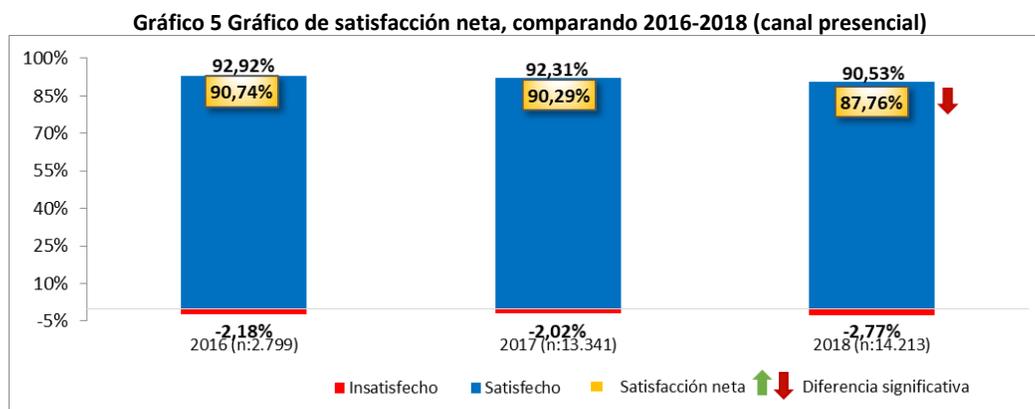
Tabla 29 Satisfacción neta - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	14213	91,12%	2,26%	88,86%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	14213	88,17%	4,81%	83,35%	20,0%
Satisfacción neta del canal	14213	90,53%	2,77%	87,76%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

La tabla 29, muestra los resultados asociados a la Satisfacción neta de los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Por ejemplo, se observa que el porcentaje de satisfacción de la satisfacción neta del canal llegó a un 90,53%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 2,77%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 87,76% lo que se presenta como un porcentaje alto, en términos de satisfacción neta en el canal.

El siguiente gráfico presenta una comparación anual de los grados de Satisfacción neta en el canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En el gráfico se observa que a través de los años la Satisfacción Neta de los usuarios y usuarias individuales del canal presencial se comporta en intervalos similares de respuesta. Mientras que en el año 2016 la Satisfacción neta fue de 90,74%, el 2017 fue de 90,29% y en la actualidad hubo una disminución significativa de 2,53 puntos porcentuales, llegando a 87,76% siendo el puntaje más bajo de los últimos 3 años.

4.4 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

4.4.1 Satisfacción de los atributos

En este apartado se hablará de la satisfacción atribuida por los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, los que se caracterizan por poseer una metodología estadística disímil a la realizada en los otros canales. Esto principalmente porque en este apartado la Satisfacción Neta de este tipo de usuarios(as), se calcula desde la importancia que tienen los tipos de trámites en los encuestados(as), ponderando los pesos finales según cada trámite.

El canal se compone principalmente de 20 atributos los cuales están distribuidos en 6 dimensiones y 4 trámites.

A continuación, se presentarán los resultados a nivel descriptivo de los resultados de cada atributo de este canal, según el tipo de trámite realizado independiente de su inclusión o no en el cálculo final.

a) Certificados Gratuitos de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

En la tabla 30 se puede observar que, de los 11 atributos evaluados en el trámite de **Certificados Gratuitos**, hay 5 que están por sobre el 80% de satisfacción neta. De estos, el atributo **“Claridad del lenguaje empleado”** es el mejor evaluado con un 89,14%. Seguido de este se encuentra **“Utilidad de la información”**, con un 84,81%, luego **“Facilidad para solicitar certificados”** con un 83,23%, **“Tiempo requerido para obtener su certificado”** con 82,27% y por último **“Seguridad que ofrece la página”** con 80,76%.

El atributo evaluado que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción neta fue **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 48,11%.

Tabla 30 Resultados de atributos de Certificados Gratuitos- Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁷	n	% SAT	% INS	% NETO
CERTIFICADOS GRATUITOS	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	1455	79,31%	11,96%	67,35%
		Facilidad para encontrar lo que busca	1455	82,96%	6,60%	76,36%
		Seguridad que ofrece la página	1455	84,74%	3,99%	80,76%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1455	60,82%	10,38%	50,45%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1455	60,69%	12,58%	48,11%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1455	89,14%	4,33%	84,81%
		Claridad del lenguaje empleado	1455	92,16%	3,02%	89,14%
		Diseño de la página web(*)	1455	84,40%	6,05%	78,35%
	PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	1455	89,55%	6,32%	83,23%
		Tiempo requerido para obtener su certificado(*)	1455	88,93%	6,67%	82,27%
		Oferta de certificado a través de la página	1455	82,41%	8,04%	74,36%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

¹⁷ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

b) Certificados Pagados de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Respecto a los **Certificados Pagados**, el 50% de sus atributos tiene una satisfacción neta sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 83,07% y **“Claridad con la que son informados los cobros”** con un 80,52%.

Existen dos atributos que obtuvieron una satisfacción neta menor al 40%, estos fueron **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 37,01% y 38,62% respectivamente.

Tabla 31 Resultados de atributos de Certificados Pagados - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁸	n	% SAT	% INS	% NETO
CERTIFICADOS PAGADOS	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	1494	74,30%	15,06%	59,24%
		Facilidad para encontrar lo que busca	1494	77,44%	11,24%	66,20%
		Seguridad que ofrece la página	1494	82,33%	4,35%	77,98%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1494	52,54%	15,53%	37,01%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1494	53,82%	15,19%	38,62%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1494	83,47%	5,56%	77,91%
		Claridad del lenguaje empleado	1494	87,68%	4,62%	83,07%
		Diseño de la página web(*)	1494	76,71%	8,10%	68,61%
	PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	1494	83,40%	9,30%	74,10%
		Tiempo requerido para obtener su certificado(*)	1494	83,80%	8,97%	74,83%
		Oferta de certificado a través de la página	1494	82,20%	8,23%	73,96%
	FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea(*)	1494	75,23%	12,58%	62,65%
		Variedad de medios de pago	1494	77,18%	11,51%	65,66%
		Facilidad para pagar el certificado(*)	1494	76,71%	11,98%	64,73%
		Claridad con la que son informados los cobros	1494	85,81%	5,29%	80,52%
Seguridad del proceso de pago		1494	84,40%	4,89%	79,52%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

¹⁸ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

c) Reserva de Horas de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

En cuanto al trámite **Reserva de Horas**, el 78% de sus atributos tiene una satisfacción neta por sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 89,56%, **“Facilidad para reservar hora”** con un 83,90%, **“Utilidad de la información”** con un 83,66% y **“Seguridad que ofrece la página”** con 81,69%.

Del total de 9 atributos que se encuentran en el trámite **Reserva de Horas**, aquellos que tienen una satisfacción neta más baja son: **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 58,02% y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 61,24%.

Tabla 32 Resultados de atributos de Reserva de Horas - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ¹⁹	n	% SAT	% INS	% NETO
RESERVA DE HORAS	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	1677	85,63%	6,44%	79,19%
		Facilidad para encontrar lo que busca	1677	80,92%	7,57%	73,35%
		Seguridad que ofrece la página	1677	84,50%	2,80%	81,69%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1677	66,19%	8,17%	58,02%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1677	70,36%	9,12%	61,24%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1677	87,66%	4,00%	83,66%
		Claridad del lenguaje empleado	1677	92,13%	2,56%	89,56%
		Diseño de la página web(*)	1677	82,41%	6,26%	76,15%
	RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	1677	89,80%	5,90%	83,90%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

¹⁹ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

d) Contactos y Solicitudes de Transparencia de Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

El trámite **Contactos y Solicitudes de Transparencia** es el trámite que presenta la mayor cantidad de atributos con porcentajes de satisfacción neta menor a 40%. De estos, los atributos con menor porcentaje son **“Calidad de la respuesta”** con 9,12%, **“Tiempos de respuesta”** con 15,09%, **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 19,18% y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 22,33%.

Los atributos **“Claridad del lenguaje empleado”** (64,78%) y **“Seguridad que ofrece la página”** (62,26%) son los únicos atributos que presentan porcentajes de satisfacción neta por sobre el 60%.

Tabla 33 Resultados de atributos de Contactos y Solicitudes de Transparencia - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite	Dimensión	Atributos ²⁰	n	% SAT	% INS	% NETO
CONTACTOS Y SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	318	67,92%	20,75%	47,17%
		Facilidad para encontrar lo que busca	318	59,43%	20,44%	38,99%
		Seguridad que ofrece la página	318	72,33%	10,06%	62,26%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	318	46,86%	27,67%	19,18%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	318	51,57%	29,25%	22,33%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	318	65,72%	17,92%	47,80%
		Claridad del lenguaje empleado	318	75,79%	11,01%	64,78%
		Diseño de la página web(*)	318	69,50%	11,64%	57,86%
	FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	318	59,12%	23,58%	35,53%
		Tiempos de respuesta	318	49,37%	34,28%	15,09%
		Calidad de la respuesta	318	46,86%	37,74%	9,12%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

4.4.2 Satisfacción global calculada por dimensión

A diferencia de los demás canales, el canal de Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica se caracterizó por contar con distinta población según cada tipo de trámite realizado, que en este caso fueron 4: **“Certificado gratuito”, “Certificados pagados”, “Reserva de horas” y “Contactos y solicitudes”**.

Esto incidió directamente en el cálculo del ISN 2018, ya que el proceso estadístico realizado en este canal se abocó a cada uno de los trámites asignados, por lo tanto, el trabajo tiene un carácter diferenciado con el fin de captar de mejor manera la experiencia que se tuvo en cada apartado. Por lo tanto, el cálculo de promedios simples por dimensión y global se realizó para cada trámite de manera diferenciada.

²⁰ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, al considerarse como variables externas.

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con los tipos de trámites, la dimensión de cada uno y el promedio de los atributos inmersos en cada dimensión:

Tabla 34 Promedio de atributos - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Promedio	2017				2018			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificado Gratuito	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	1547	65,55%	8,79%	56,76%	1455	78,76%	4,60%	74,16%
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	1547	87,46%	3,88%	83,58%	1455	92,71%	2,41%	90,31%
	Promedio de atributos de dimensión "Proceso de obtención de certificados"	1547	80,93%	6,46%	74,47%	1455	87,90%	3,37%	84,54%
Certificados Pagados	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	894	61,30%	13,20%	48,10%	1494	73,36%	6,76%	66,60%
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	894	81,21%	6,49%	74,72%	1494	88,76%	3,21%	85,54%
	Promedio de atributos de dimensión "Proceso de obtención de certificados"	894	74,27%	9,17%	65,10%	1494	84,34%	4,69%	79,65%
	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad para pagar certificados"	894	70,25%	12,75%	57,50%	1494	81,73%	4,22%	77,51%
Reserva de horas	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	173	69,94%	3,47%	66,47%	1677	80,38%	3,76%	76,62%
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	173	89,02%	4,05%	84,97%	1677	92,73%	1,73%	91,00%
	Promedio de atributos de dimensión "Reserva de horas"	173	90,17%	5,78%	84,39%	1677	89,80%	5,90%	83,90%
Contactos y solicitudes de transparencia	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad de navegación del sitio"	17	29,41%	35,29%	-5,88%	318	58,18%	16,04%	42,14%
	Promedio de atributos de dimensión "Calidad de contenidos de la página"	17	47,06%	5,88%	41,18%	318	73,58%	8,18%	65,41%
	Promedio de atributos de dimensión "Facilidad para comunicarse con el SRCEI"	17	29,41%	58,82%	-29,41%	318	45,28%	29,87%	15,41%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Observando la tabla 34 se observa el contraste que existió entre los años 2017 y 2018 en torno a la satisfacción neta, existiendo una mejora en la mayoría de los promedios de dimensiones, excepto el promedio de atributos de dimensión **"Reserva de horas"** que disminuyó de 84,39% a 83,90%. Esto viene a comprobar la tendencia presentada en la tabla anterior con los promedios simples de los atributos.

En primer lugar, podemos ver que en el trámite de **"Certificado Gratuito"** se adjuntan sólo promedios de atributos cuyos porcentajes de satisfacción neta son altos (70% o más): destaca la dimensión **"Calidad de contenidos de la página"** con un porcentaje de satisfacción neta del 90,31% siendo la más alta del trámite, en contraste a **"Facilidad de navegación del sitio"** (74,16%) la cual si bien fue el promedio más bajo, presentó el alza más significativo del trámite con respecto al año anterior (17,4 puntos porcentuales más).

Por otro lado, en el trámite de **“Certificados Pagados”**, el promedio de la dimensión **“Calidad de contenidos en la página”** obtuvo la mejor satisfacción neta (85,54%), lo sigue de cerca la dimensión de **“Proceso de obtención de certificados”** (79,65%) mientras que en tercer lugar está la dimensión que tuvo una mayor alza en su promedio respecto al 2017 de todo el canal (20,01 puntos porcentuales más): **“Facilidad para pagar certificados”** (77,51%). Por último, queda la dimensión de **“Facilidad de navegación del sitio”** (66,60%) que fue la única del tipo de trámite que tuvo un porcentaje de satisfacción neta menor a 70%.

En tercer lugar, el trámite de **“Reserva de horas”** se presenta, al igual que **“Certificado gratuitos”**, como uno de los trámites con mejores promedios de satisfacción neta, adjudicándose su totalidad de dimensiones a niveles por sobre un 70% de satisfacción neta, en donde, por ejemplo, contiene la dimensión con mejor satisfacción neta del Canal Plataforma Electrónica: **“Calidad de contenidos de la página”** (91,00%). En contraste, **“Facilidad de navegación del sitio”** (76,62%) es la que tiene menor porcentaje de satisfacción neta del trámite, no obstante, ésta última dimensión es la con mayor alza dentro de la dimensión de trámite (10,15 puntos porcentuales más).

Por último, está el trámite de **“Contactos y solicitudes de transparencia”** el cual se caracteriza por tener las dimensiones con los niveles más bajos de satisfacción neta: **“Facilidad de navegación del sitio”** (42,14%), **“Calidad de contenidos de la página”** (65,41%) y **“Facilidad para comunicarse con el SRCEl”** siendo esta última la dimensión con el nivel de satisfacción neta más bajo del canal (15,41%). No obstante, es menester afirmar que este es el trámite que presentó los incrementos de satisfacción neta más significativos respecto al año anterior, siendo **“Facilidad de navegación del sitio”** el más relevante (48,02 puntos porcentuales más que en el año 2017).

Al igual como se realizó en el canal anterior, ahora se presenta la tabla referida a la pregunta de satisfacción global directa de cada dimensión, que estaba presente al final de cada apartado de dimensión en el instrumento:

Tabla 35 Satisfacción Global Directa de cada dimensión - Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Satisfacción global directa	2017				2018			
			n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	1547	67,74%	15,71%	52,03%	1455	81,58%	7,63%	73,95%
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	1547	75,31%	9,63%	65,68%	1455	84,60%	5,50%	79,11%
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	1547	77,57%	11,76%	65,81%	1455	85,50%	5,70%	79,79%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	894	63,20%	19,02%	44,18%	1494	75,57%	10,37%	65,19%
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	894	68,79%	14,32%	54,47%	1494	78,71%	7,36%	71,35%
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	894	70,47%	16,78%	53,69%	1494	82,33%	8,30%	74,03%

	Facilidad para pagar certificados	Facilidad para pagar certificados (Global)	894	66,67%	18,01%	48,66%	1494	80,86%	8,23%	72,62%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	173	82,08%	5,20%	76,88%	1677	84,85%	6,08%	78,77%
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	173	78,61%	4,62%	73,99%	1677	83,66%	4,71%	78,95%
	Reserva de horas	Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	173	89,02%	4,05%	84,97%	1677	89,86%	5,01%	84,85%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	17	23,53%	41,18%	-17,65%	318	57,86%	22,01%	35,85%
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	17	52,94%	23,53%	29,41%	318	64,78%	13,84%	50,94%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	17	17,65%	52,94%	-35,29%	318	51,26%	30,19%	21,07%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Respecto a la pregunta de satisfacción global, se puede observar en primera instancia que existió un incremento considerable respecto al año pasado en el 92,5% de las dimensiones siendo "**Reserva de horas**" la única dimensión que experimentó una disminución de 0,39 puntos porcentuales respecto al año pasado, siendo esta poco relevante estadísticamente.

En torno al trámite de "**Certificado gratuito**", se observa que el "**Proceso de obtención de certificados**" fue la pregunta con mejor satisfacción neta (79,79%), mientras que "**Facilidad de navegación del sitio**" fue la de calificación más baja (73,95%), no obstante, esta última es la dimensión con mayor alza respecto al año anterior (21,92%).

Por otro lado, en "**Certificados pagados**", la satisfacción global directa de la dimensión "**Proceso de obtención de certificados**" tuvo el porcentaje de satisfacción neto más alto de su dimensión (74,03%). Mientras que "**Facilidad de navegación del sitio**" presentó el nivel más bajo de satisfacción neta (65,19%). La dimensión que presentó el alza más significativa en este caso fue "**Facilidad para pagar certificados**" (23,96 puntos porcentuales más que el año 2017).

En tercer lugar, en el trámite de "**Reserva de horas**" se observa que no hubo mayores alzas respecto al año anterior en sus dimensiones, lo que viene a distanciarse de la tendencia global que se presentó en la mayoría de los trámites respecto al año 2017, incluso habiendo una dimensión "**Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula**" que

disminuyó su porcentaje de satisfacción neta (0,12 puntos porcentuales menos), sin embargo, esta presenta el nivel más alto de satisfacción global directa de las dimensiones en todo el canal (84,85%). En este sentido, este trámite es el que posee los niveles más altos de satisfacción global directa, siendo el más bajo del trámite la **“Facilidad de navegación del sitio”** (78,77%). Lo que viene a confirmar la tendencia vista más arriba en los promedios simples de las dimensiones, en donde el trámite de **“Reserva de horas”** presenta un conjunto de promedios altos.

En cuarto lugar, está el trámite de **“Contactos y solicitudes de transparencias”** que al igual que en la tabla de promedios simples posee los porcentajes más bajos del canal, pero, también presenta las alzas –con respecto al año anterior- más altas del canal. Por ejemplo, la satisfacción global directa de la dimensión **“Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, o solicitudes de información de transferencia”** es la más baja del canal (21,07%), pero en paralelo, es la dimensión con mayor alza saliendo, incluso, de los valores negativos del año 2017 (56,36 puntos porcentuales más). Por otro lado, la dimensión de **“Calidad de contenidos de la página”** presenta la satisfacción global neta más alta de la dimensión (50,94%).

Teniendo calculado el promedio simple de las dimensiones y la satisfacción global directa, es posible construir la satisfacción global para cada dimensión con la siguiente ecuación: Promedio simple (60%) + Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%). Siendo así un diálogo directo entre la pregunta global y el promedio total de cada dimensión.

Tabla 36 Satisfacción global calculada de cada dimensión - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2017				2018				Diferencia significativa 2017-2018
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	1547	64,25%	12,61%	51,64%	1455	79,18%	5,91%	73,26%	↑
	Calidad de contenidos de la página	1547	81,38%	5,17%	76,21%	1455	88,80%	3,09%	85,70%	↑
	Proceso de obtención de certificados	1547	77,25%	9,05%	68,20%	1455	84,40%	4,19%	80,21%	↑
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	894	61,07%	15,88%	45,19%	1494	72,82%	8,43%	64,39%	↑
	Calidad de contenidos de la página	894	73,94%	9,28%	64,66%	1494	83,94%	4,48%	79,45%	↑
	Proceso de obtención de certificados	894	69,80%	13,98%	55,82%	1494	81,12%	5,76%	75,37%	↑
	Facilidad para pagar certificados	894	68,34%	14,77%	53,57%	1494	81,79%	5,22%	76,57%	↑
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	173	78,03%	4,62%	73,41%	1677	82,65%	4,77%	77,88%	=
	Calidad de contenidos de la página	173	84,97%	4,05%	80,92%	1677	89,39%	2,39%	87,00%	=
	Reserva de horas	173	90,17%	5,20%	84,97%	1677	89,39%	5,25%	84,14%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	17	23,53%	41,18%	-17,65%	318	55,97%	18,55%	37,42%	↑

	Calidad de contenidos de la página	17	47,06%	17,65%	29,41%	318	65,72%	10,38%	55,35%	↑
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	17	23,53%	58,82%	-35,29%	318	48,11%	31,76%	16,35%	↑

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

A modo general, se observa que, a excepción del trámite de “**Reserva de horas**”, todos los demás tuvieron un alza significativa respecto al año anterior. No obstante, que el trámite anteriormente mencionado no haya sufrido diferencias significativas no presenta mayor preocupación, si se observa que es el trámite con mejores promedios de satisfacción global, teniendo incluso la dimensión con mejor satisfacción global neta de todo el Canal Plataforma Electrónica: “**Calidad de contenidos de la página**” (87,00%).

Con respecto al trámite de “**Certificado gratuito**”, se puede observar que posee altos niveles de satisfacción global por cada dimensión, siguiendo la lógica de tablas anteriores. En específico, la dimensión con mejor satisfacción global neta fue “**Calidad de contenidos de la página**” (85,70%) mientras que el nivel de satisfacción global neto más bajo se presentó en “**Facilidad de navegación del sitio**” (73,26%)

A continuación, se observa que en el trámite de “**Certificados pagados**”, el mayor porcentaje de satisfacción neta se observa en “**Calidad de contenidos de la página**” (79,45%), mientras que el peor fue “**Facilidad de navegación del sitio**” (64,39%).

En tercer lugar, está el trámite de “**Reserva de horas**”, el cual se caracteriza por no tener diferencias significativas con respecto al año anterior. Tal como se describió anteriormente, posee la dimensión con mejor satisfacción global neta, “**Calidad de contenidos de la página**” (87,00%) y su dimensión peor evaluada posee una satisfacción global neta alta, que es “**Facilidad de navegación del sitio**” con un 77,88%, por lo tanto, puede ser considerado como una de las dimensiones mejor evaluadas del trámite, ya que sigue la tendencia de las tablas de promedio simple y satisfacción global directa.

Por último, está el trámite con menor satisfacción neta observada que es “**Contactos y solicitudes de transparencia**”, en donde se observa, por ejemplo, que la dimensión mejor evaluada llega a 55,35% (“**Calidad de contenidos de la página**”), mientras que la peor evaluada fue “**Facilidad para comunicarse con SRCel**” la cual se condice como la dimensión con el nivel más bajo de satisfacción global neta de todo el canal, con 16,35%.

4.4.3 Satisfacción global de las dimensiones

Luego del cálculo de la satisfacción global por dimensión fue necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según trámite del usuario(a). En este sentido, en este apartado es donde la metodología estadística del canal Usuarios(as) Individual Canal Plataforma Electrónica se diferencia en comparación a los demás canales, ya que se realizan regresiones múltiples según cada trámite y sus dimensiones, por lo que los ponderadores se calculaban en base al 100% de cada trámite. Luego de esto, se realizó una post estratificación según los pesos de cada trámite en el universo del canal.

A continuación, en la tabla 36 se presentan los resultados de estas regresiones múltiples comparándolas con el año 2017:

Tabla 37 Ponderador de Dimensiones²¹ - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador	
		2017	2018
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	63,04%	58,35%
	Calidad de contenidos de la página	2,39%	15,60%
	Proceso de obtención de certificados	34,57%	26,05%
	Total	100,0%	100,0%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	45,34%	35,82%
	Calidad de contenidos de la página	5,70%	29,97%
	Proceso de obtención de certificados	45,03%	32,36%
	Facilidad para pagar certificados	3,92%	1,84%
	Total	100,0%	100,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	47,20%	32,90%
	Calidad de contenidos de la página	8,05%	37,25%
	Reserva de horas	44,75%	29,86%
	Total	100,0%	100,0%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	0,00%	60,95%
	Calidad de contenidos de la página	21,38%	8,34%
	Facilidad para comunicarse con el SRCEI	78,62%	30,72%
	Total	100,0%	100,0%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En la tabla 37, se puede observar que, a modo general, los pesos relativos variaron heterogéneamente en los distintos trámites realizados, lo que da una variación estadística en el resultado final que se pueda llegar.

En torno al trámite de “**Certificado gratuito**”, su definición sigue argumentándose en las mismas dimensiones que el año pasado, aunque con unos leves ajustes. Por ejemplo, la dimensión “**Facilidad de navegación del sitio**” sigue siendo la que más aporta en la definición del trámite (teniendo una leve disminución respecto al año pasado). Mientras que en segundo lugar se ubica la dimensión “**Proceso de obtención de certificado**” (26,05%), que también tuvo una leve caída en el peso total.

En el trámite “**Certificados pagados**”, al igual que el trámite anterior, las dimensiones que mayormente lo componen siguen siendo las mismas. No obstante, ha ocurrido un proceso de homogeneización en la distribución de los pesos, en donde la dimensión de “**Calidad de contenidos de la página**” pasó de definir un 5,70% el año pasado a obtener un 29,97% en la actualidad. Este fenómeno hizo que las dimensiones que lideraban la mayor definición del trámite tuvieran que ceder parte de su peso relativo. No obstante, la jerarquización de ponderaciones sigue operando de la misma manera que el año pasado: los pesos más altos siguen estando en “**Facilidad de navegación del sitio**” (35,82%) y “**Proceso de obtención de certificados**” (32,36%).

²¹ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

En tercer lugar, está el trámite de “**Reserva de horas**” en donde los valores de pesos relativos se modificaron en torno a las dimensiones que lo definen en la actualidad. Por ejemplo, “**Calidad de contenidos de la página**” pasó de ser la dimensión más baja en el trámite a ser la que tiene mayor definición (37,25%) en el presente. En segundo lugar, está “**Facilidad de navegación del sitio**” (32,90%) la cual aporta una gran cantidad a la definición del trámite, pero, no obstante, el año pasado éste era en gran parte definido por esta dimensión.

Por último, en “**Contacto y solicitudes de transparencia**”, se observa que la dimensión de “**Facilidad de navegación del sitio**” (60,95%), pasó de no definir en nada al trámite (0%), a ser la dimensión con mayor peso. En segundo lugar, se encuentra “**Facilidad para comunicarse con el SRCel**” el cual aporta con un 30,72% en la definición total del trámite.

Gracias a los cálculos ponderados de cada trámite, fue posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, la cual se calcula, a diferencia de los otros canales, en cada trámite del usuario(a).

Tabla 38 Satisfacción global de las dimensiones - Usuarios(as) Individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	1455	79,18%	5,91%	73,26%	58,35%
	Calidad de contenidos de la página	1455	88,80%	3,09%	85,70%	15,60%
	Proceso de obtención de certificados	1455	84,40%	4,19%	80,21%	26,05%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1455	82,04%	5,02%	77,01%	100,0%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1494	72,82%	8,43%	64,39%	35,82%
	Calidad de contenidos de la página	1494	83,94%	4,48%	79,45%	29,97%
	Proceso de obtención de certificados	1494	81,12%	5,76%	75,37%	32,36%
	Facilidad para pagar certificados	1494	81,79%	5,22%	76,57%	1,84%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1494	79,01%	6,32%	72,68%	100,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	1677	82,65%	4,77%	77,88%	32,90%
	Calidad de contenidos de la página	1677	89,39%	2,39%	87,00%	37,25%
	Reserva de horas	1677	89,39%	5,25%	84,14%	29,86%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1677	87,17%	4,02%	83,14%	100,0%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	318	55,97%	18,55%	37,42%	60,95%
	Calidad de contenidos de la página	318	65,72%	10,38%	55,35%	8,34%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	318	48,11%	31,76%	16,35%	30,72%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	318	54,37%	21,93%	32,44%	100,0%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se observa en la tabla 38, la Satisfacción Global neta más alta, se observa en “**Reserva de horas**” (83,14%) lo que viene a confirmar la tendencia vista en los cuadros anteriores. Lo sigue de cerca “**Certificado gratuito**” con una Satisfacción Global neta de 77,01%, mientras que en tercer lugar está “**Certificados pagados**” con un neto de 72,68%. Por último, el trámite con menor Satisfacción Global neta observada es “**Contactos y solicitudes de transparencia**” (32,44%), lo cual también repite la tendencia vista en tablas como la de promedios de dimensiones o satisfacción global directa.

4.4.4 Satisfacción neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

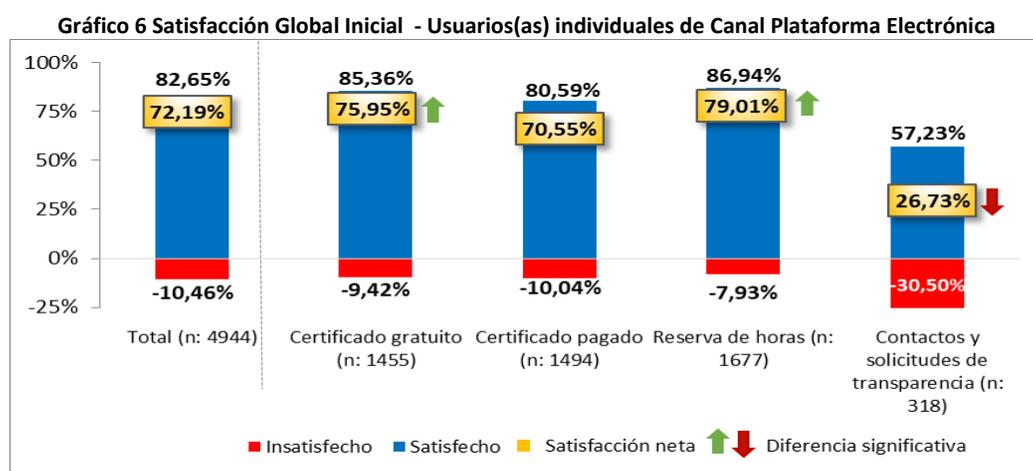
En el gráfico 6 a continuación, se realiza una breve comparación en torno a la pregunta de Satisfacción Global Inicial la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado. Cabe recordar que esta pregunta estaba asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio dado por funcionarios del Registro Civil.

Considerando la pregunta inicial del cuestionario sobre satisfacción global, es posible afirmar lo siguiente: un 10,46% se consideró insatisfecho(a) con el servicio realizado, mientras que el 82,65% se consideró satisfecho(a). Lo que dejó un porcentaje de satisfacción neta del 72,19%.

A modo general, se observa que tres de los cuatro trámites posibles, presentaron un nivel de satisfacción inicial alto, en donde destaca **“Reserva de horas”** y **“Certificado gratuito”**, ambos superan por al menos 3 puntos porcentuales a la satisfacción global inicial neta.

Si se lleva el análisis a nivel de trámite, se establece que **“Reserva de horas”** sigue siendo, consecuentemente con lo visto, la dimensión con mejor nivel de satisfacción (86,94%) y el nivel más bajo de insatisfacción (7,93%), obteniendo así un 79,01% de satisfacción neta de la satisfacción global inicial. Luego lo sigue **“Certificado gratuito”** con un nivel de satisfacción del 85,36% y 9,42% de insatisfacción, dejando como porcentaje neto de la satisfacción global inicial un 75,95%. Y, en tercer lugar, está el trámite de **“Certificado pagado”** el cual presenta un nivel de satisfacción del 80,59%, de insatisfacción del 10,04% y una satisfacción neta de la satisfacción global inicial del 70,55%.

En último lugar, se encuentra **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, el cual, si bien posee el “n” más bajo del canal, presenta un nivel de satisfacción global inicial neto deficiente (26,73%) en comparación al total, calculado de un 57,23% de satisfacción y un 30,50% de insatisfacción por parte de los usuarios(as).



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede proceder a realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales: la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual tiene una ponderación de 80% y la Satisfacción Global Inicial que pesa un 20%. Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

La novedad al respecto, en comparación a los demás canales, es que esto se ejecuta para cada trámite, lo que después se ajusta según el peso ponderado del segmento en el universo. Gracias a esto es posible obtener la satisfacción neta para el canal de Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica.

Tabla 39 Satisfacción neta - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	1455	82,04%	5,02%	77,01%	80,0%	75,30%
	Satisfacción Global Inicial	1455	85,36%	9,42%	75,95%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	1455	82,70%	5,90%	76,80%		
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1494	79,01%	6,32%	72,68%	80,0%	24,10%
	Satisfacción Global Inicial	1494	80,59%	10,04%	70,55%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	1494	79,32%	7,07%	72,26%		
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	1677	87,17%	4,02%	83,14%	80,0%	0,40%
	Satisfacción Global Inicial	1677	86,94%	7,93%	79,01%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	1677	87,12%	4,81%	82,32%		
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	318	54,37%	21,93%	32,44%	80,0%	0,20%
	Satisfacción Global Inicial	318	57,23%	30,50%	26,73%	20,0%	
	Satisfacción neta del trámite	318	54,95%	23,64%	31,30%		
Satisfacción neta del canal		4944	81,85%	6,21%	75,64%		

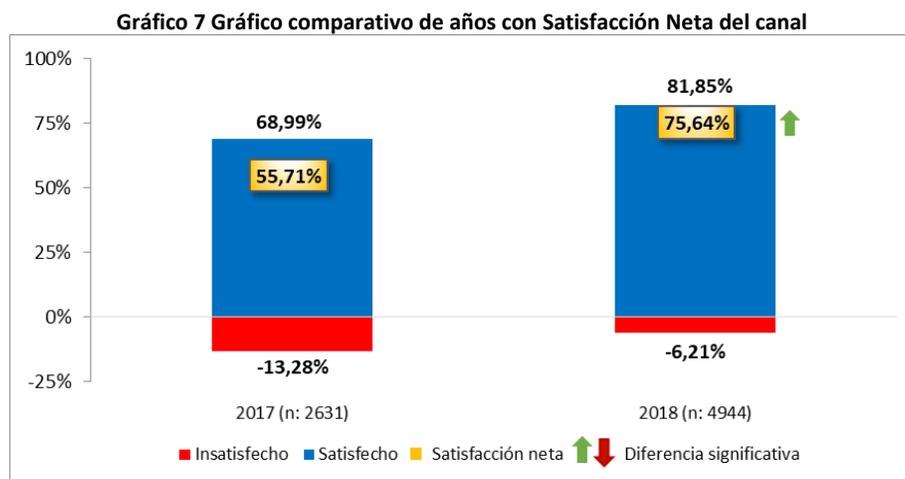
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Finalmente se obtiene el cálculo para cada trámite del usuario(a) en donde se ajustaron, según el peso fijo que se le asigna a la satisfacción global de las dimensiones (80%) y a la satisfacción global inicial (20%). A modo general, se observa que las diferencias no fueron tan significativas si se observan las variables utilizadas, esto se da principalmente, porque este proceso viene a comprender un ajuste estadístico dado por la satisfacción general.

En torno a los Índices de Satisfacción Neta de cada trámite, se puede observar que el mejor evaluado sigue siendo “Reserva de horas” (82,32%), en segundo lugar, está “Certificado Gratuito” (76,80%)

y en tercer lugar se encuentra “**Certificados pagados**” (72,26%). El único trámite que posee un nivel menor de satisfacción neta es “**Contactos y solicitudes de transparencia**” (31,30%).

Por último, el cálculo final se ajusta según los pesos relativos de cada trámite en el total de la muestra, generando una satisfacción neta por parte de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica del 75,64%, porcentaje que demuestra una diferencia significativa de 19,93 puntos porcentuales en relación al año 2017²².



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Si se comparan los resultados con el año anterior, se presenta una tendencia ya vista desde el comienzo del análisis de este canal: un alza significativa en la mayoría de los atributos que componen a los distintos trámites de usuarios(as). Esto se refleja en el alza de cerca de un 20% de la satisfacción neta final vista en la actualidad llegando al 75,64%, esto se debe principalmente a un aumento de la satisfacción (81,85%) y a la disminución de la insatisfacción (6,21%).

²² Para mayor información de la comparación con el año 2016, 2017 y 2018, revisar anexo E. En ese apartado, se realiza la comparación con el año 2016, utilizando la información provista en el Informe Final Índice de Satisfacción Neta 2017 realizado por Adimark.

4.5 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

4.5.1 Satisfacción de los atributos

Los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica fueron consultados respecto de un total de 12 atributos de servicio, organizados en dos dimensiones.

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2017 y 2018. Además, se compara los años para ver si existen diferencias significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Tabla 40 Resultados de atributos, comparación 2017-2018 – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	Atributos ²³	2017			2018			Diferencias Significativas (2017-2018)		
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT		% INS	% NETO
C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Proceso de generación del convenio (*)	59	62,71%	18,64%	44,07%	124	72,30%	9,85%	62,45%	↑
	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	343	85,40%	3,50%	81,90%	325	78,22%	7,70%	70,53%	=
	Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio	338	85,80%	6,21%	79,59%	324	85,80%	6,77%	79,04%	=
	Disponibilidad del sistema habilitado	326	89,57%	4,60%	84,97%	315	88,03%	2,84%	85,19%	=
	La facilidad para usar el sistema	282	91,49%	1,77%	89,72%	267	91,11%	1,81%	89,30%	=
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCEI	334	95,51%	0,90%	94,61%	319	93,58%	2,25%	91,33%	=
	Nivel de actualización de los datos	330	86,97%	2,73%	84,24%	315	90,20%	2,24%	87,97%	=
C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)	286	91,61%	2,45%	89,16%	248	96,11%	0,78%	95,33%	↑
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	286	91,96%	2,80%	89,16%	247	93,35%	1,53%	91,82%	=
	Claridad de las respuestas entregadas del funcionario(a) del SRCEI	285	93,68%	2,11%	91,57%	247	93,29%	1,93%	91,35%	=
	Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCEI	286	87,06%	3,85%	83,21%	247	92,76%	1,56%	91,20%	=
	Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió	286	89,16%	3,50%	85,66%	245	94,85%	0,40%	94,44%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Con respecto a la tabla anterior, se puede ver que sólo el atributo de **“Proceso de generación del convenio”** se posicionó bajo el 70% de satisfacción neta, no obstante, éste presentó un alza considerable en su evaluación actual. En cuanto a **“Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)”** fue el único atributo que está dentro del cálculo del ISN 2018, que presentó un aumento significativo en relación al año pasado (de 89,16% el 2017 a 95,33% en 2018). Además, es

²³ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

importante considerar que este año se logró una muestra más grande para tal atributo, llegando a tener casi el doble de entrevistados que el año pasado (n=124). Por otra parte, es necesario aclarar que este atributo es una variable externa que no forma parte del cálculo final de ISN en el canal.

En torno a los demás atributos, se puede observar que fueron en total 11 atributos que mantuvieron su calificación por sobre el 70% de satisfacción neta. Entre los valores mejor evaluados destaca la **“Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)”** (95,33%) y el **“Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió”** (94,44%). Por otro lado, el atributo con menor satisfacción neta (exceptuando el **“Proceso de generación del convenio”**) fue la **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el servicio”** (70,53%).

4.5.2 Satisfacción global calculada por dimensión

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 11 atributos, dejando afuera el atributo de proceso de generación del convenio. En esta tabla se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Institucionales del Canal de Plataforma Electrónica.

Tabla 41 Promedio de atributos por cada dimensión – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	2017				2018			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	343	92,13%	0,87%	91,26%	327	92,01%	0,91%	91,09%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	286	90,91%	2,45%	88,46%	248	96,15%	1,55%	94,60%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En torno al promedio simple de las dimensiones construidas, podemos observar que en ambas se presentan altos niveles de satisfacción neta, no obstante, la dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** presenta un alza considerable en torno al año anterior, pasando de 88,46% a 94,60%. Por otro lado, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** obtuvo una satisfacción neta considerable (91,1%) que se iguala estadísticamente con la del año pasado.

La Satisfacción Global Directa, como sabemos, fue estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objetivo de calificar directamente cada dimensión consultada, en este sentido, los resultados en torno a ésta fueron los siguientes:

Tabla 42 Satisfacción Global Directa de cada Dimensión – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	2017				2018			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	335	92,24%	2,39%	89,85%	319	91,56%	0,94%	90,62%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	286	91,96%	2,80%	89,16%	247	94,53%	1,17%	93,37%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Observando los resultados asociados a la satisfacción global directa, se observa que las dimensiones presentan valores superiores a 90% en su satisfacción neta, siendo la **“Capacidad de los funcionarios para atender consultas”** la mejor evaluada al igual que como fue en los promedios simples de cada dimensión (93,37%), dimensión que en comparación al año 2017, sufrió un aumento significativo de casi 4 puntos porcentuales. Por otra parte, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** obtuvo una satisfacción neta del 90,62%.

Al comparar ambos cuadros, tanto el de promedios simples como el de satisfacción global, es posible observar que la satisfacción neta presenta valores altos en ambos casos.

Teniendo los valores preliminares calculados y analizados, se pasó a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, se ponderan los pesos en torno a las variables de promedio simple de cada dimensión (60%) y la satisfacción global directa de cada dimensión (40%). Además, se analizó si existieron diferencias significativas con respecto al año pasado en torno a este nuevo valor.

Tabla 43 Satisfacción Global de cada Dimensión – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensión	2017				2018				Dif significativa 2017-2018
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	335	92,24%	1,79%	90,45%	319	92,77%	0,94%	91,84%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	286	91,61%	2,45%	89,16%	247	94,93%	1,17%	93,77%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En la tabla 43 se pudo constatar que ambas dimensiones presentaron resultados estadísticamente similares a los del año pasado, lo cual demuestra que no hubo grandes cambios en el comportamiento de los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica en torno a su satisfacción global.

No obstante, teniendo como antecedente los cuadros anteriormente vistos, se pudo observar de manera más detenida las variaciones de cada dimensión en torno a la satisfacción global frente al año 2017. Al respecto, se ve como ambas dimensiones sufrieron alzas respectivas en su porcentaje de satisfacción neta siendo la **“Capacidad de los funcionarios para atender consultas”** la de mejor rendimiento y mayor alza (93,77%).

4.5.3 Satisfacción global de las dimensiones

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, en donde se observó a nivel de atributo y dimensión de los valores asociados a la satisfacción global, es posible complejizar de mejor manera el aporte estadístico de cada una de las dimensiones. Por lo que se estimó el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de satisfacción global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). Para efectos de la ponderación, se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas eran los indicadores de satisfacción global de cada dimensión y la variable dependiente era la pregunta de satisfacción global inicial. Gracias a los porcentajes Beta de cada variable, se pudo escalar al 100% el peso de cada una de las dimensiones y calcular el peso de éstas en torno a la pregunta de satisfacción inicial, este peso porcentual es finalmente la ponderación de cada dimensión. A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión y su comparación con el año 2017:

Tabla 44 Ponderador de Dimensiones²⁴, Comparativo 2017-2018 – Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensiones	2017	2018
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	64,72%	76,30%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	35,28%	23,70%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En la tabla 44, se puede observar que las ponderaciones sufrieron variaciones significativas si lo comparamos con el año 2017. Por un lado, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** sufrió un alza en su peso relativo llegando al 76,30%. Mientras que la dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** disminuyó su ponderación de un 35,28% el año 2017 a un 23,70% el año 2018.

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible ajustar la satisfacción global de las dimensiones en su totalidad. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de satisfacción global de las dimensiones ajustadas en base a la capacidad explicativa de cada dimensión.

Tabla 45 Satisfacción Global de las Dimensiones – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	319	92,77%	0,94%	91,84%	76,30%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	247	94,93%	1,17%	93,77%	23,70%
Satisfacción Global de las Dimensiones	327	93,29%	0,99%	92,30%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En la tabla 45 es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción con las dimensiones evaluadas en el servicio recibido (93,29%), en contraste con la minoría que quedó insatisfecha (0,99%). Además,

²⁴ En los archivos digitales de anexos F, se adjunta reporte de regresión que generó el sistema estadístico.

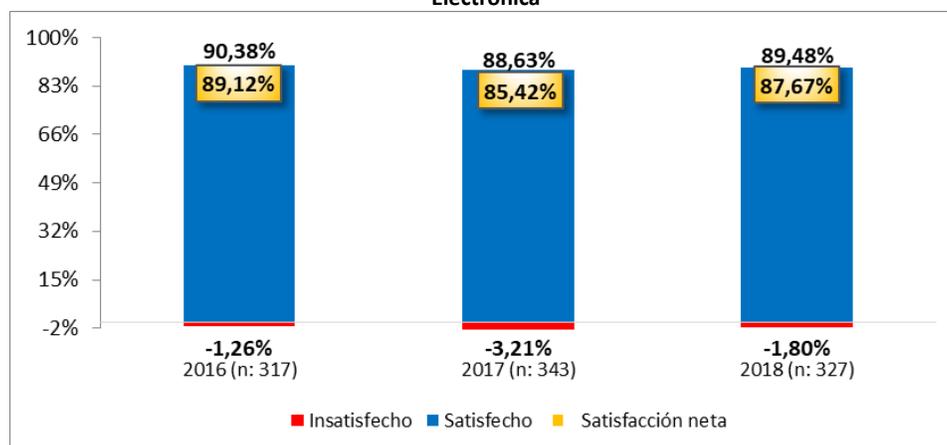
se puede observar que el porcentaje de satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones llegó a un 92,30% lo que demuestra un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios(as) de este canal.

4.5.4 Satisfacción neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación.

La Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado. En este sentido, se puede observar de manera general que los valores tienden a permanecer en un intervalo homogéneo. Por ejemplo, si vemos el gráfico, podemos observar que en el año 2016 se presentaron los valores más altos con una satisfacción neta del 89,12%, mientras que en el año 2017 ésta decreció a un 85,42%. En la actualidad, y frente a la pregunta de Satisfacción Global Inicial, la satisfacción neta de los funcionarios institucionales es de 87,67%.

Gráfico 8 Satisfacción Global Inicial, evolutivo del 2016 al 2018 – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Habiendo revisado ya la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede proceder a realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales: la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual tiene una ponderación de 80% y la Satisfacción Global Inicial que pesa un 20%. Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

Tabla 46 Satisfacción Neta – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

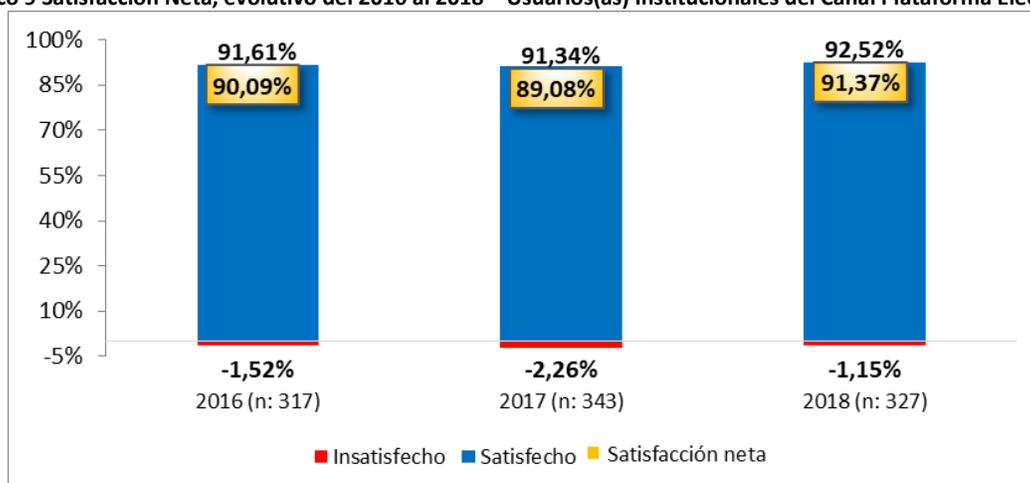
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	327	93,29%	0,99%	92,30%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	327	89,48%	1,80%	87,67%	20,0%
Satisfacción Neta	327	92,52%	1,15%	91,37%	

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

La tabla 46, muestra los resultados asociados a la Satisfacción Neta de los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Por ejemplo, se observa que el porcentaje de satisfacción llegó a un 92,52%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 1,15%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 91,37%, lo que se presenta como un porcentaje alto, en términos de satisfacción en el canal.

El siguiente gráfico presenta una comparación anual de los grados de Satisfacción Neta en el canal de Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:

Gráfico 9 Satisfacción Neta, evolutivo del 2016 al 2018 – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En el gráfico se observa que a través de los años la Satisfacción Neta se comporta en intervalos similares de respuesta. Mientras que en el año 2016 la Satisfacción neta fue de 90,09%, el 2017 fue de 89,08% y en la actualidad esta subió a un 91,37% siendo el puntaje más alto de los últimos 3 años.

4.6 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2018 con variables externas

De acuerdo a lo indicado en la Ley 20.342, la evaluación no considerará variables de carácter externo que pueden incidir en el usuario a la hora de valorar dicha calidad pero que no son imputables al servicio que prestan los funcionarios. Así es como algunas de las variables no se incluyen en el cálculo del ISN 2018. Las variables excluidas se definen anualmente mediante resolución exenta²⁵.

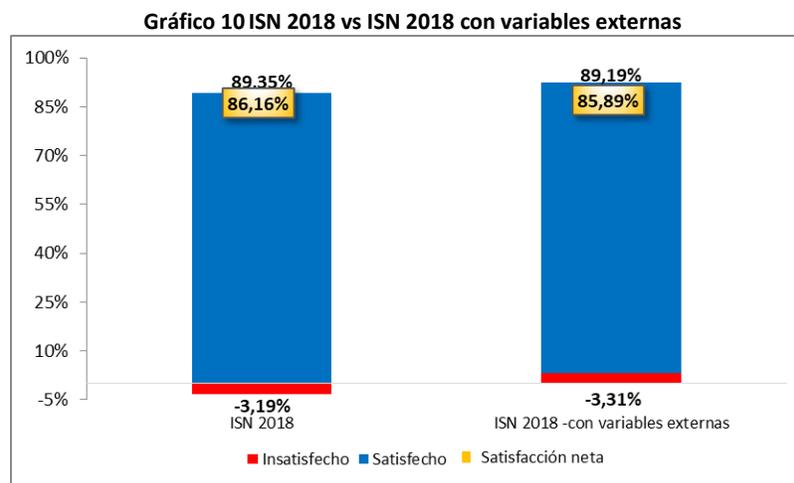
Si bien las variables externas no se incluyen en el cálculo del ISN, estas sí se evalúan en la encuesta y pueden ser útiles para saber más sobre la percepción de los(as) usuarios(as) de la calidad del servicio entregado. Por esto es que en esta sección se aplicará nuevamente la metodología de cálculo del ISN 2018 (descrito en el capítulo III), pero incluyendo las variables externas.

Como se pudo observar anteriormente en la tabla 16, para el nuevo cálculo se consideraron 6 variables externas para usuarios(as) individuales del canal presencial, 5 para usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica, y para usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica; 12 variables en total.

4.6.1. Índice de Satisfacción Neta (ISN) con variables externas 2018

El “ISN 2018 con variables externas” corresponde a un ejercicio que tiene por objetivo medir el impacto que poseen las variables externas en la satisfacción con el servicio. Como se señaló, es una re aplicación de la metodología de cálculo del ISN 2018, pero considerando las 12 variables externas.

Como se puede ver en el gráfico, el “ISN 2018 con variables externas” alcanza 85,89%, lo cual no representa una diferencia significativa en contraste con el ISN 2018 que llega a 86,16%. En otras palabras, la inclusión de las variables externas no impacta significativamente en la percepción de satisfacción de los(as) usuarios(as) del SRCel.

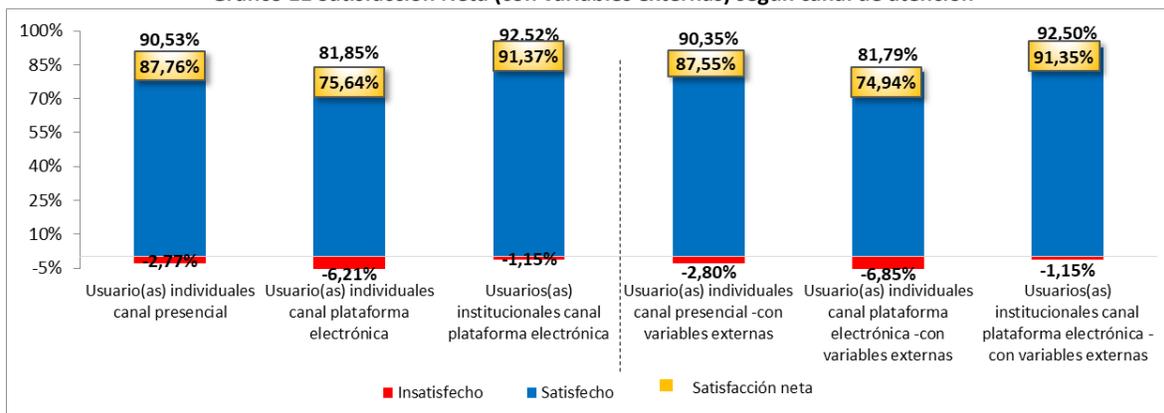


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

²⁵ Para el año 2018, se trató de la resolución exenta 1.524 del 7 de septiembre de 2018, de la Subsecretaría de Justicia.

Al observar los resultados desagregados del “ISN 2018 con variables externas” según canal de atención, se observa que prácticamente no hay diferencias con el cálculo sin variables externas, descrito en el capítulo 4.2, manteniéndose en primer lugar la satisfacción de los usuario(as) institucionales del canal plataforma electrónica con 91,35%; seguidos por los usuario(as) individuales del canal presencial con 87,55%; y por último los usuarios institucionales del canal plataforma electrónica con 74,94%.

Gráfico 11 Satisfacción Neta (con variables externas) según canal de atención



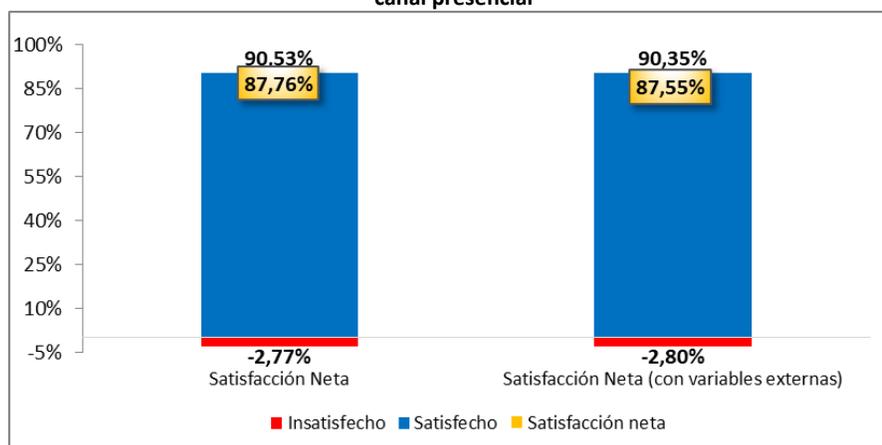
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Hasta ahora la inclusión de las variables externas en el cálculo del ISN 2018 no produce grandes cambios en los resultados obtenidos, teniendo resultados parecidos en ambos cálculos. En las siguientes secciones, se presentarán los resultados por canal de atención para indagar más en el efecto que podrían tener las variables externas.

4.6.2. Usuarios(as) individuales del canal presencial

Los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal presencial reportan una satisfacción neta con variables externas de 87,55%, por lo que no hay una diferencia significativa con lo obtenido en el cálculo original de 87,76%, como se aprecia en el gráfico 12. Por tanto, se puede afirmar que la inclusión de variables externas no impacta de manera significativa sobre el índice de satisfacción calculado para los(as) usuarios(as) del canal presencial.

Gráfico 12 Satisfacción Neta 2018 vs Satisfacción Neta 2018 con variables externas – Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Al ver cada dimensión por separado, presentadas en la tabla 47, se puede observar que solo hay una diferencia significativa en la dimensión “condiciones físicas y de ambientación”, donde la inclusión de variables externas provocó un aumento en la satisfacción neta, pasando de 74,39% a un 76,73% (+2,34 puntos).

Tabla 47 Satisfacción global calculada por dimensión - Usuarios(as) individuales del canal presencial

Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Dif significativa (sin y con variables externas)
Condiciones físicas y de ambientación	74,39%	76,73%	↑
Proceso de realización del trámite	88,85%	88,85%	=
Calidad de la atención	93,35%	93,35%	=
Preparación de los(as) funcionarios(as)	92,78%	92,78%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En la tabla 48 se aprecia la variación de los pesos específicos de cada dimensión, siendo las diferencias más grandes la de “condiciones físicas y de ambientación”, que disminuye 4,34%; y la de “proceso de realización del trámite”, que aumenta 3,92%.

Tabla 48 Coeficientes estandarizados por dimensión - Usuarios(as) individuales del canal presencial

Dimensión	Sin variables externas		Con variables externas		Diferencias (%)
	Beta tipificado	Peso específico	Beta tipificado	Peso específico	
Condiciones físicas y de ambientación	0,122	12,26%	0,165	16,60%	-4,34%
Proceso de realización del trámite	0,465	46,78%	0,426	42,86%	3,92%
Calidad de la atención	0,304	30,61%	0,299	30,06%	0,55%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	0,103	10,35%	0,104	10,48%	-0,13%

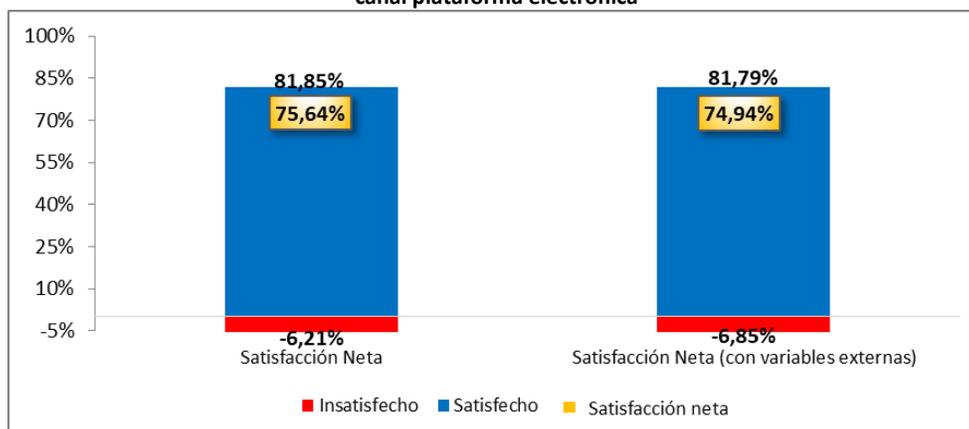
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

No obstante, las diferencias mencionadas no implican una diferencia significativamente distinta respecto al cálculo hecho sin las variables externas. Por tanto, no se puede concluir que estas tengan un impacto significativo sobre la satisfacción de este tipo de usuarios(as).

4.6.3. Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

En el gráfico 13 se puede apreciar la poca diferencia entre la satisfacción neta 75,64% y la satisfacción neta con variables externas 74,94% (0,7 puntos menos). Esto no representa una diferencia significativa respecto al cálculo original.

Gráfico 13 Satisfacción Neta 2018 vs Satisfacción Neta 2018 con variables externas – Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Para los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal plataforma electrónica, las variables externas incluidas pertenecen a cuatro dimensiones: facilidad de navegación en el sitio, calidad de contenidos de la página, proceso de obtención de certificados y facilidad para pagar certificados. La inclusión de variables externas no produjo ninguna diferencia significativa en las dimensiones, como se aprecia en la tabla 49.

Tabla 49 Satisfacción global calculada por dimensión - Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Dif significativa (sin y con variables externas)
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	73,26%	73,26%	=
	Calidad de contenidos de la página	85,70%	83,09%	=
	Proceso de obtención de certificados	80,21%	81,24%	=
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	64,39%	64,66%	=
	Calidad de contenidos de la página	79,45%	74,90%	=
	Proceso de obtención de certificados	75,37%	75,77%	=
Reserva de horas	Facilidad para pagar certificados	76,57%	73,16%	=
	Facilidad de navegación del sitio	77,88%	78,65%	=
	Calidad de contenidos de la página	87,00%	82,83%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Reserva de horas	84,14%	84,14%	=
	Facilidad de navegación del sitio	37,42%	36,48%	=
	Calidad de contenidos de la página	55,35%	54,72%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	16,35%	16,35%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Por otro lado, al observar los pesos específicos de cada dimensión destacan el de la dimensión “calidad de contenidos de la página”, que varía más de 8 puntos porcentuales tanto para el trámite “certificados pagados” como para “reserva de horas”. Además, al incluir variables externas, se ve una disminución de al menos 7 puntos en el peso específico de la dimensión “facilidad de navegación del sitio” en los trámites de “certificados pagados” y “reserva de horas”, como se aprecia en la tabla.

Tabla 50 Coef. Estandarizados - Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Sin variables externas		Con variables externas		Diferencias (%)
		Beta tipificado	Peso específico	Beta tipificado	Peso específico	
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	0,572	58,35%	0,607	61,83%	-3,48%
	Calidad de contenidos de la página	0,153	15,60%	0,102	10,37%	5,23%
	Proceso de obtención de certificados	0,256	26,05%	0,273	27,80%	-1,75%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	0,352	35,82%	0,422	42,96%	-7,13%
	Calidad de contenidos de la página	0,295	29,97%	0,208	21,19%	8,79%
	Proceso de obtención de certificados	0,318	32,36%	0,324	32,96%	-0,60%
	Facilidad para pagar certificados	0,018	1,84%	0,029	2,90%	-1,06%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	0,323	32,90%	0,399	40,69%	-7,79%
	Calidad de contenidos de la página	0,366	37,25%	0,286	29,18%	8,07%
	Reserva de horas	0,293	29,86%	0,296	30,13%	-0,27%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	0,595	60,95%	0,643	65,80%	-4,85%
	Calidad de contenidos de la página	0,081	8,34%	0,032	3,25%	5,09%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	0,300	30,72%	0,302	30,95%	-0,24%

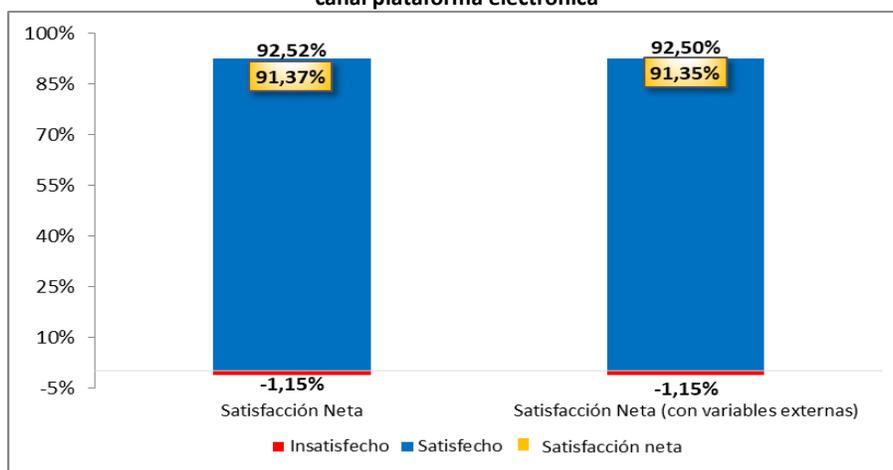
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Independiente de lo anterior, el cálculo de la satisfacción neta con variables externas no es significativamente distinto al cálculo sin estas para los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Por tanto, no se puede concluir que las variables externas tengan un impacto significativo en la satisfacción de este grupo de usuarios.

4.6.4. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Los(as) usuarios(as) institucionales atendidos en el canal plataforma electrónica reportan una satisfacción neta con variables externas de 91,35%, la cual varía solo 0,02 puntos respecto a la satisfacción neta sin variables externas, por lo que la inclusión de variables externas no tuvo un impacto significativo en la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.

Gráfico 14 Satisfacción Neta 2018 vs Satisfacción Neta 2018 con variables externas – Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En el caso de los(as) usuarios(as) institucionales atendidos en el canal plataforma electrónica, la única variable externa incluida en el nuevo cálculo pertenece a la dimensión “calidad de servicios y productos generados a través del convenio”. Como indica la tabla 51, la inclusión de esta variable no implicó una modificación significativa de la satisfacción neta de esta dimensión.

Tabla 51 Satisfacción global calculada por dimensión - Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Dif significativa (sin y con variables externas)
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	76,44%	77,83%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	23,75%	22,17%	=

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Respecto a la variación del peso específico de cada dimensión al incluir variables externas, en la tabla 52 podemos ver que es de 1,53 puntos para cada dimensión, lo que no genera demasiado impacto en el cálculo del ISN.

Tabla 52 Coeficientes estandarizados – Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Dimensión	Sin variables externas		Con variables externas		Diferencias (%)
	Beta tipificado	Peso específico	Beta tipificado	Peso específico	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	0,759	76,30%	0,775	77,83%	-1,53%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	0,236	23,70%	0,221	22,17%	1,53%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

En suma, la satisfacción neta incluyendo las variables externas en el cálculo no es significativamente distinta a la satisfacción neta original. Por tanto, no se puede concluir que las variables externas tengan un impacto significativo sobre la satisfacción de este tipo de usuarios.

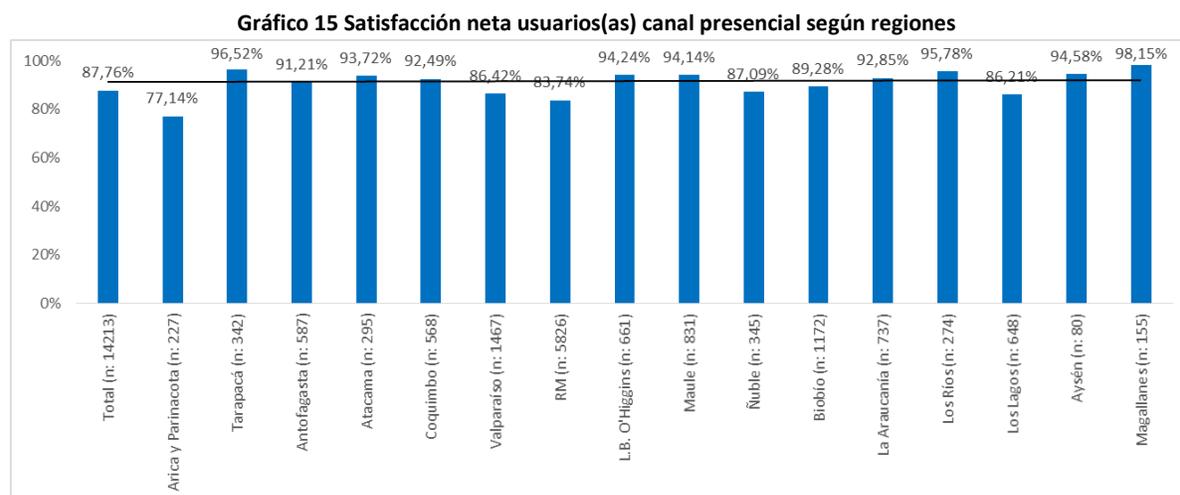
4.7 Resultados por Región

En el siguiente apartado se presentan los resultados por región para los(as) usuarios(as) del canal presencial, con el fin de contrastar diferencias entre las regiones del país. Se considera solo el canal presencial ya que es el único en el cual se puede segmentar territorialmente a partir de los datos disponibles.

4.7.1. Satisfacción neta usuarios(as) canal presencial según regiones

En el gráfico 15 se presenta la Satisfacción Neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial, comparado con la Satisfacción Neta del canal presencial por región. Destaca la alta satisfacción de los usuarios en la región de Magallanes, alcanzando un 98,15%. En contraste, Arica y Parinacota es la más baja, con tan solo 77,14%. Si bien hay una diferencia de 21 puntos porcentuales entre ambos casos, la desviación estándar de 0.055 indica que hay una baja varianza en general. Es decir, los niveles de satisfacción no varían tanto entre las distintas regiones.

En general la satisfacción en el canal presencial es bastante alta, teniendo 10 regiones (Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, Maule, La Araucanía, Los Ríos, Aysén y Magallanes) que superan el 90%. El resto de las regiones (Valparaíso, Ñuble, Biobío, Los Lagos) varía hasta 2 puntos respecto a la satisfacción neta nacional, a excepción de la Región Metropolitana con 83,74% (-4,02) y la de Arica y Parinacota que es la región con el índice de satisfacción neta más bajo en el canal presencial con 77,14%.



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Al ver los datos desagregados por región, presentados en la tabla 53, es posible notar que las regiones con menor rendimiento (Arica y Parinacota y la RM) son las únicas junto a Valparaíso y Los Lagos, que tienen un porcentaje de insatisfechos mayor a 3%. Estas mismas regiones, junto a la nueva región de Ñuble, son las únicas que tienen un porcentaje de satisfechos bajo el 90%.

Tabla 53 Satisfacción neta con notas desagregadas según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

Región	% Satisfechos	% Indiferentes	% Insatisfechos	% Satisfacción Neta	n
Arica y Parinacota	82,42%	12,31%	5,27%	77,14%	227
Tarapacá	97,01%	2,50%	0,49%	96,52%	342
Antofagasta	92,48%	6,24%	1,27%	91,21%	587
Atacama	94,65%	4,42%	0,93%	93,72%	295
Coquimbo	93,92%	4,65%	1,43%	92,49%	568
Valparaíso	89,50%	7,42%	3,08%	86,42%	1467
Metropolitana	87,57%	8,60%	3,83%	83,74%	5826
L. B. O'Higgins	95,47%	3,30%	1,23%	94,24%	661
Maule	95,16%	3,82%	1,02%	94,14%	831
Ñuble	89,52%	8,06%	2,42%	87,09%	345
Biobío	91,78%	5,73%	2,50%	89,28%	1172
La Araucanía	94,12%	4,62%	1,27%	92,85%	737
Los Ríos	96,46%	2,86%	0,68%	95,78%	274
Los Lagos	90,45%	5,31%	4,24%	86,21%	648
Aysén	95,62%	3,34%	1,04%	94,58%	80
Magallanes	98,43%	1,29%	0,28%	98,15%	155
Total	90,53%	6,69%	2,77%	87,76%	14213

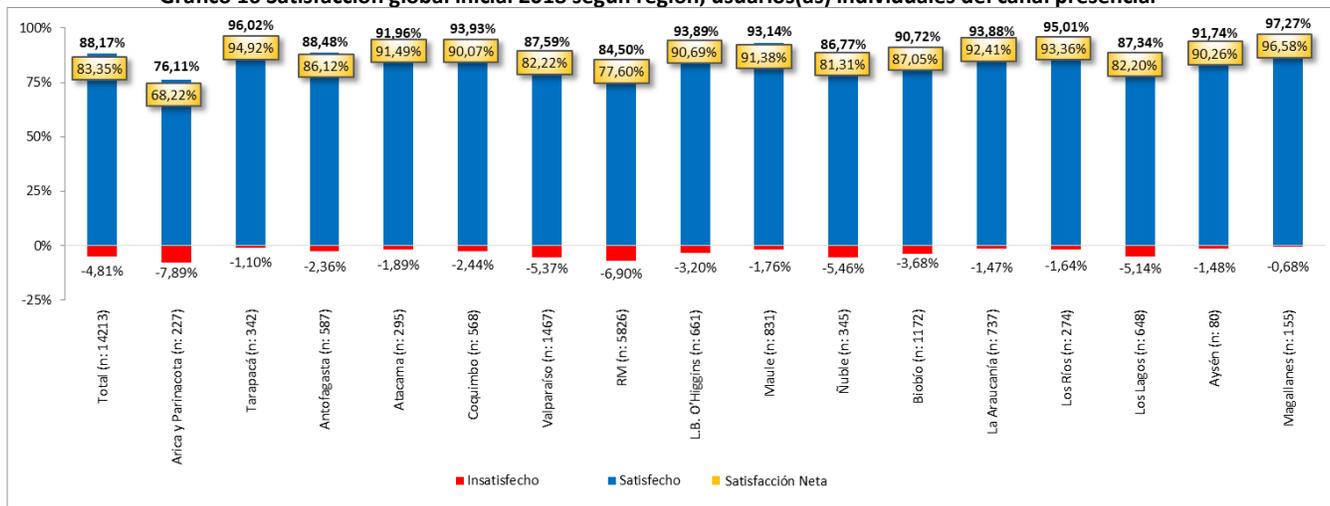
Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

4.7.2. Satisfacción global inicial – Canal Presencial

La satisfacción global inicial es la primera impresión que dan los(as) usuarios(as) respecto de cuán satisfecho se encuentran con la atención recibida en la oficina. Su análisis es interesante en cuanto permite medir la valoración subjetiva que cada usuario(a) tiene de la atención.

Los datos tienen una distribución similar a la de Satisfacción Neta del canal, aunque con mayor variación dado que la desviación estándar es de 0,073 y el rango llega a 28,36 puntos.

Gráfico 16 Satisfacción global inicial 2018 según región, usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Nuevamente Arica y Parinacota es la región con menor rendimiento con 68,22% de satisfacción global inicial neta, seguida por la Región Metropolitana con 77,6%. El resto de las regiones logra

superar el 81%, lo cual es bueno considerando que la nacional fue de 83,35%. Cabe destacar a Magallanes que obtiene la mejor valoración con 96,58%, seguida por Iquique con 94,92%.

4.7.3. Satisfacción global de las dimensiones – Canal Presencial

En la siguiente tabla (54) se presenta la satisfacción global de las dimensiones por región, y las dimensiones que la componen. Si bien la variación de la Satisfacción global de las dimensiones parece ser baja, a partir de la desviación estándar de 0,05 puntos, hay que considerar la diferencia que hay de 19,17 puntos entre el mayor y menor valor.

Tabla 54 Satisfacción global de las dimensiones según región, usuarios(as) individuales del canal presencial.

	Satisfacción global de las dimensiones	Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de la atención	Preparación de los(as) funcionarios(as)
Total	88,86%	74,39%	88,85%	93,35%	92,78%
Arica y Parinacota	79,37%	75,91%	80,03%	80,11%	78,33%
Tarapacá	96,91%	94,60%	96,99%	97,82%	96,64%
Antofagasta	92,49%	77,86%	93,75%	95,55%	95,04%
Atacama	94,63%	86,68%	94,18%	97,67%	97,09%
Coquimbo	92,74%	70,22%	95,10%	97,19%	95,58%
Valparaíso	87,48%	68,56%	88,25%	92,16%	92,51%
Metropolitana	85,27%	68,86%	83,78%	92,13%	91,17%
L. B. O'Higgins	95,13%	87,78%	97,15%	95,00%	95,04%
Maule	94,83%	87,41%	94,65%	97,43%	96,77%
Ñuble	88,54%	68,69%	89,73%	93,34%	92,45%
Biobío	89,84%	80,14%	90,45%	92,44%	90,86%
Araucanía	92,96%	73,11%	94,65%	97,12%	96,56%
Los Ríos	96,39%	87,30%	96,85%	98,60%	98,49%
Los Lagos	87,21%	73,39%	89,06%	88,29%	92,07%
Aysén	95,66%	81,61%	97,69%	97,59%	97,45%
Magallanes	98,54%	94,46%	99,30%	98,91%	98,91%
Rango	19,17 ptos.	18,56 ptos.	19,27 ptos.	18,79 ptos.	20,58 ptos.
Desviación estándar	0,050 ptos.	0,089 ptos.	0,052 ptos.	0,047 ptos.	0,048 ptos.

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

En cuanto a las dimensiones, “Preparación de los(as) funcionarios” y “Calidad de la atención” son los mejores evaluados, alcanzando más del 90% en todas las regiones, a excepción de Arica y Parinacota en ambas dimensiones (78,33 y 80,11% respectivamente); y la región de los Lagos 88,29% en la dimensión “Calidad de la atención”, que de igual forma tuvo buena evaluación, llegando a 88,29%.

Por otro lado, la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” es la con menor satisfacción a nivel de regiones, donde incluso hay 3 regiones bajo el 70% (Valparaíso, Ñuble y la RM). Cabe señalar que esta es la dimensión con menor satisfacción total, por lo que es natural que concentre los resultados más bajos a nivel de regiones.

4.7.4. Satisfacción por atributo

Como se señaló en la sección 4.3, las dimensiones del Canal Presencial se elaboran a partir de 17 atributos de servicio, consultados a los(as) usuarios(as) Individuales del canal. En esta sección se hará un desglose de las dimensiones, analizando cómo se comportan los atributos por región.

Es importante recalcar que los atributos marcados con asterisco en las tablas corresponden a las variables externas, las cuales no son consideradas para el cálculo del ISN. Además, hay que tener en

cuenta que algunas preguntas contaban con filtros de respuesta y la opción de responder “No Sabe y No responde”, lo que hace que la muestra total por atributo varíe.

a) Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación

En la tabla 55 se ve la satisfacción neta por atributo a nivel regional, además de la satisfacción neta nacional. Las dimensiones con menor satisfacción neta son “Número de módulos habilitados” y “Horario de atención”, con 47,24 y 47,75% respectivamente.

Se observa que, si bien “Número de módulos habilitados” tiene el menor rendimiento en términos de satisfacción neta a nivel nacional, esta presenta una varianza considerable en sus datos, por lo que hay algunas regiones como la de Tarapacá y Magallanes que llegan a una excelente evaluación, cercana al 90%, en contraste a lo que sucede con la región de Ñuble y el 30,99% que alcanza. Esta diferencia explica el rango de 60 puntos que alcanza este atributo.

Por otro lado, “Horario de atención” es consistentemente evaluado con porcentajes bajo el 70% en la mayoría de los casos (11/16), llegando incluso a un 29.83% en la Araucanía, excepto en la región de Magallanes, la cual supera el 70%. En general se puede observar que hay una preocupación extendida sobre el “Horario de atención”.

De igual forma, parece haber deficiencias respecto a la espera antes de realizar un trámite, dado que tanto “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar” como “Cantidad de asientos en la sala de espera” tuvieron bajas evaluaciones, ocupando el 4º y 5º lugar de los atributos del canal, respectivamente. De especial preocupación es el caso de la región de Ñuble, que llega a un bajísimo 3,36% en “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar”.

En el 2º y 3º lugar de los atributos del canal se encuentran “Letreros Informativos” (70,66%) y “Comodidad de la sala de espera” (68,89%), ambos con evaluaciones positivas, aunque con aspectos que mejorar. Esto en particular para las regiones de Coquimbo, La Araucanía y la RM, las cuales obtienen una evaluación inferior al 65% en ambos atributos.

Por último, “Aseo de la oficina” es el atributo mejor evaluado, llegando todas las regiones a valores entre 82,15 y 99,45%.

Tabla 55 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “condiciones físicas y de ambientación” según región, usuarios(as) individuales del canal presencial²⁶

	Horario de atención*	Letreros Informativos	Número de Módulos habilitados*	Aseo de la oficina*	Espacio físico para la fila que tuvo que esperar*	Comodidad de la sala de espera*	Cantidad de asientos en la sala de espera*
Nacional	47,75%	70,66%	47,24%	87,76%	53,80%	68,89%	52,87%
Arica y Parinacota	32,14%	74,26%	53,43%	82,15%	77,00%	76,29%	64,82%
Tarapacá	47,49%	92,78%	91,99%	98,15%	91,91%	95,74%	91,37%
Antofagasta	59,56%	74,59%	50,79%	84,94%	49,88%	71,88%	56,25%
Atacama	58,36%	82,94%	66,94%	90,65%	66,65%	86,76%	73,96%
Coquimbo	45,95%	59,18%	38,55%	90,05%	33,25%	64,05%	53,77%
Valparaíso	62,91%	68,16%	43,28%	87,66%	54,19%	58,63%	42,37%
Metropolitana	37,90%	64,23%	38,96%	85,69%	48,43%	60,78%	38,83%

²⁶ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

L. B. O'Higgins	66,62%	86,75%	55,77%	95,14%	70,08%	83,64%	75,27%
Maule	54,78%	84,06%	64,49%	93,76%	78,29%	84,66%	73,39%
Ñuble	30,71%	66,88%	30,99%	88,47%	3,36%	67,94%	43,62%
Biobío	60,76%	77,89%	56,04%	94,75%	50,42%	79,11%	67,00%
Araucanía	29,83%	64,59%	31,76%	91,64%	63,03%	57,75%	39,54%
Los Ríos	54,46%	82,07%	60,62%	96,18%	60,97%	79,94%	63,88%
Los Lagos	64,93%	73,12%	61,87%	83,94%	76,18%	67,63%	57,29%
Aysén	31,93%	76,06%	66,64%	95,69%	84,75%	81,15%	71,83%
Magallanes	70,67%	92,22%	89,29%	99,45%	87,76%	94,04%	92,96%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018".

a) Dimensión 2: Calidad de la atención

Los atributos de esta dimensión tienen una evaluación muy positiva por parte de los(as) usuarios(as), estando todas sobre el 88%, como muestra la tabla 56. Por región, se observa que en los atributos "Presentación personal del(la) funcionario(a)" y "Lenguaje utilizado" solo las regiones de Arica y Parinacota, y Los Lagos se encuentran bajo el 90%, aunque de igual forma tienen buena evaluación.

En cuanto a "Amabilidad del(la) funcionario(a)", el atributo con menor evaluación de este grupo, hay tan solo dos regiones con evaluación bajo el 80%, nuevamente: Arica y Parinacota (68,7%) y Los Lagos (77,19%). En contraste, la mayoría (10 de 16) se encuentran sobre el 90% de satisfacción neta.

Tabla 56 Satisfacción neta de atributos de la dimensión "calidad de la atención" según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Amabilidad del(la) funcionario(a)	Presentación personal del(la) funcionario(a)	Lenguaje utilizado
Nacional	88,09%	95,22%	93,33%
Arica y Parinacota	68,70%	85,00%	78,30%
Tarapacá	94,46%	98,30%	97,55%
Antofagasta	91,98%	96,27%	95,00%
Atacama	93,51%	98,87%	97,12%
Coquimbo	95,26%	97,83%	97,47%
Valparaíso	85,94%	94,55%	92,88%
Metropolitana	86,64%	94,20%	91,81%
L. B. O'Higgins	92,10%	97,37%	95,65%
Maule	95,09%	97,61%	96,78%
Ñuble	83,51%	97,71%	95,43%
Biobío	86,27%	96,57%	93,11%
Araucanía	94,15%	98,52%	97,24%
Los Ríos	95,58%	98,51%	98,41%
Los Lagos	77,19%	87,35%	88,31%
Aysén	92,30%	98,87%	96,75%
Magallanes	96,81%	99,59%	98,77%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018".

a) Dimensión 3: Preparación de los funcionarios

A nivel nacional tenemos en primer lugar al atributo "Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)" con un 93,48%. Por región, todas alcanzan una satisfacción neta mayor a 92%, a excepción de Arica y Parinacota con una evaluación de 80,36%, lo cual es bueno, pero debiera mejorar para equipararse con el resto de las regiones.

En segundo lugar, está “Capacidad para aclarar dudas” con 79,98%. En general hay buenas evaluaciones, pero hay que destacar las regiones bajo el 80%, las cuales se dividen en dos grupos. Las regiones de Ñuble, Biobío y Región Metropolitana están sobre el 74%, una buena satisfacción que es mejorable, considerando el rendimiento de las demás regiones. Una cuestión distinta son las regiones de Los Lagos (58,24%) y Arica y Parinacota (55,73%), quienes tienen la satisfacción más baja en este atributo, y que son necesarias de mejorar.

Por último, tenemos el atributo de “Capacidad para resolver un inconveniente o problema”, el cual es el que menor satisfacción neta registra de todos los atributos del Canal Presencial con un 22,95%. Esto se ve claramente reflejado en la tabla 57, donde la satisfacción más alta es de 64,42% en La Araucanía, seguida de lejos por el 44,95% de Los Ríos y 44,71% de Magallanes. La región de Valparaíso con -1,28% y Tarapacá con -9,43% son las que requieren mayor atención, debido a que la insatisfacción supera la satisfacción. En general es un atributo que requiere mejoras, por lo que hay que prestar especial atención para mejorar los índices de satisfacción.

Tabla 57 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “Preparación de los funcionarios” según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)	Capacidad para aclarar dudas	Capacidad para resolver un inconveniente o problema
Nacional	93,48%	79,98%	22,95%
Arica y Parinacota	80,36%	55,73%	28,97%
Tarapacá	96,65%	83,36%	-9,43%
Antofagasta	95,92%	83,46%	36,70%
Atacama	97,21%	90,45%	16,05%
Coquimbo	96,26%	86,44%	28,91%
Valparaíso	93,00%	81,81%	-1,28%
Metropolitana	92,28%	77,26%	18,16%
L. B. O’Higgins	94,11%	85,10%	34,57%
Maule	96,71%	89,09%	44,65%
Ñuble	95,14%	77,58%	36,19%
Biobío	92,22%	74,21%	9,23%
Araucanía	95,80%	91,61%	64,42%
Los Ríos	98,40%	91,40%	44,95%
Los Lagos	92,10%	58,24%	30,58%
Aysén	97,33%	90,50%	36,10%
Magallanes	99,04%	92,94%	44,71%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

a) Dimensión 4: Proceso de realización del trámite

En general, esta dimensión tiene niveles de satisfacción altos. En todos los atributos suele haber una satisfacción mayor al 80%, excepto en el de “Tiempo de espera” que tiene 3 de las 16 regiones bajo el 70%, siendo la Región Metropolitana la de menor satisfacción con 60,59%. Sin embargo, esto no es un resultado tan malo como se ha visto en otros atributos, y es probable que se deba a que esta región tiene la oficina que atiende a más público, lo que acrecienta los tiempos de espera si no se toman medidas de contingencia.

Tabla 58 Satisfacción neta de atributos de la dimensión “Proceso de realización de trámite” según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Tiempo de espera	Rapidez del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Facilidad para pago del trámite
Nacional	71,81%	85,18%	90,28%	85,67%

Arica y Parinacota	67,73%	71,13%	79,26%	80,67%
Tarapacá	92,49%	96,25%	98,24%	84,63%
Antofagasta	79,78%	90,61%	92,13%	85,69%
Atacama	87,80%	93,45%	94,53%	91,34%
Coquimbo	83,65%	95,37%	96,41%	93,30%
Valparaíso	69,27%	84,88%	88,34%	88,54%
Metropolitana	60,59%	79,43%	87,20%	82,16%
L. B. O'Higgins	85,59%	94,06%	96,83%	95,30%
Maule	89,82%	93,71%	94,68%	81,82%
Ñuble	75,98%	88,79%	88,75%	84,72%
Biobío	78,58%	87,89%	91,29%	87,11%
Araucanía	76,15%	91,25%	95,62%	88,27%
Los Ríos	84,96%	97,04%	97,59%	94,76%
Los Lagos	75,92%	75,07%	86,89%	87,28%
Aysén	94,99%	96,65%	96,90%	91,90%
Magallanes	91,71%	98,27%	98,97%	97,43%

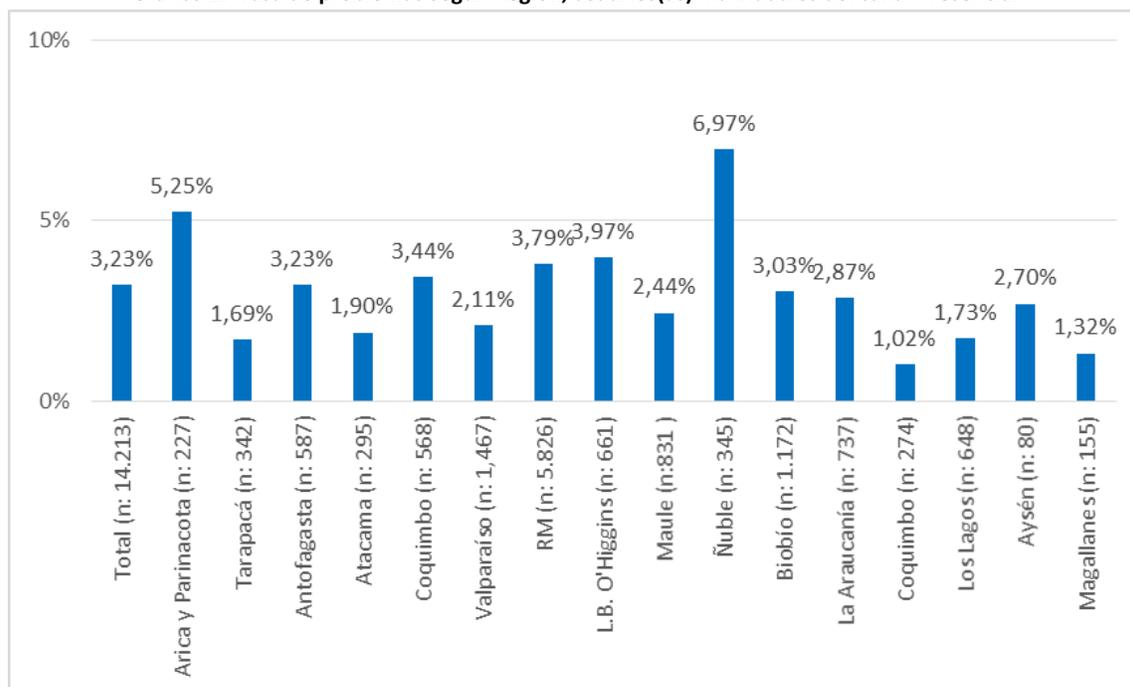
Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018".

4.7.5. Tasa de problemas

A continuación, se presenta la tasa de problemas de los(as) usuarios(as) que visitaron alguna oficina del registro civil, la cual alcanzó un 3,23% a nivel nacional.

La tasa más alta se registró en la región de Ñuble con un 6,97%, más del doble respecto del nacional. Junto con Arica y Parinacota son las únicas regiones que superan el 5% en la tasa de problemas. El resto varía entre 3,97 y 1,02%, correspondientes a la región de O'Higgins y de Los Ríos respectivamente.

Gráfico 17 Tasa de problemas según Región, usuarios(as) individuales del canal Presencial



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018".

De los problemas que se registraron, los cinco más frecuentes fueron: “problemas de pagos” (8,69%), “mala atención o poca amabilidad/flexibilidad del personal” (8,41%) y “falta de claridad” (7,69%), “mucho tiempo de espera” (7,45%) y “problemas con los documentos” (7,09%).

Tabla 59 Problemas con el servicio, usuarios(as) individuales del canal presencial

Tipo de Problema	Frecuencia	Porcentaje
Problemas de pago/ de precio/ con dinero	40	8,69%
Mala atención/ Poca amabilidad del personal/ Poca flexibilidad	39	8,41%
Falta claridad	35	7,69%
Mucho tiempo de espera	34	7,45%
Problemas con los documentos	33	7,09%
Problemas personales/ Malentendidos propios	29	6,42%
Su trámite no se realizaba en esa oficina	26	5,75%
Sistema operativo lento/ Problemas con el sistema/computador	22	4,82%
No pudo realizar el trámite/ no se puede realizar	18	3,99%
No estaban listos los papeles/documentos/no respetan la fecha/demoras	17	3,80%
Mejorar infraestructura	17	3,63%
Problemas con la huella/firma/fotografía	15	3,30%
Muchos trámites/burocracia	12	2,51%
Mucha gente/ Filas largas	11	2,50%
Personal poco capacitado	10	2,16%
Poca ayuda/ Pocas soluciones	6	1,25%
Infraestructura poco inclusiva	4	0,81%
Problemas con las claves	4	0,79%
Problemas con el internet/ Se cae la pagina	3	0,63%
No estaba el titular/no está apoderado(a) para hacer el tramite	3	0,58%
Pocos funcionarios/as	2	0,51%
Guardias prepotentes/ mala atención de los guardias	2	0,37%
Problema de idioma	1	0,29%
Mala/Poca información/explicaciones	1	0,21%
No estaba el/la funcionario/a para hacer el tramite	1	0,18%
Muy lento el trámite	1	0,15%
Total	385	100%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

4.7.6. Sugerencias al servicio

Al consultar por qué sugerencias le harían al servicio, el 10,94% sugirió ampliar el horario de atención. Esto tiene especial énfasis en las regiones de Tarapacá, Aysén y la Araucanía con 30,13%, 22,59% y 20,49% de las sugerencias, respectivamente. Por otro lado, se observa que gran parte de las sugerencias tienen relación con las condiciones físicas del lugar, siendo la más frecuente la de tener un espacio más amplio.

Tabla 60 Problemas según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Total	Arica y Parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	RM	L. B. O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes
Base	14.213	227	342	587	295	568	1.467	5.826	661	831	345	1.172	737	274	648	80	155
Nada/Ninguna /Está bien	34,94%	37,31%	43,75%	23,75%	46,95%	33,51%	30,96%	33,42%	39,90%	39,25%	21,26%	40,53%	20,85%	41,33%	49,56%	55,93%	59,68%
Mejorar/Ampliar el horario de atención	10,94%	7,88%	30,13%	11,67%	13,59%	9,81%	7,39%	10,16%	10,04%	12,20%	9,17%	8,27%	20,49%	13,27%	7,02%	22,59%	14,94%
Más espacio/Más amplio	8,91%	0,24%	1,73%	12,64%	5,43%	9,64%	13,22%	7,94%	9,74%	7,72%	22,61%	9,21%	7,48%	9,22%	8,66%	4,98%	2,15%
Más módulos de atención/Más cajas	6,83%	3,14%	0,94%	11,00%	4,76%	7,78%	8,12%	7,25%	5,62%	6,67%	5,16%	5,89%	7,13%	6,03%	6,61%	1,95%	2,14%

Más personal/más cajeros (funcionarios)	4,82%	2,78%	2,14%	7,97%	3,38%	4,88%	6,23%	4,21%	6,75%	5,82%	3,20%	4,09%	6,60%	6,33%	4,27%	0,88%	2,32%
Que sean más amables/mejorar la atención	2,56%	3,45%	1,42%	3,00%	1,03%	1,38%	2,51%	3,29%	2,55%	2,25%	2,30%	2,71%	0,79%	0,92%	1,27%	0,75%	1,32%
Más rapidez en la atención	2,46%	3,23%	0,93%	2,04%	2,13%	1,15%	2,75%	3,54%	1,17%	0,98%	1,66%	1,26%	1,30%	1,73%	2,35%	0,13%	1,28%
Más asientos/Mejorar los asientos	2,27%	3,60%	0,78%	2,53%	3,28%	1,51%	2,89%	2,16%	1,70%	2,57%	1,56%	2,27%	3,24%	1,97%	2,16%	0,38%	1,23%
Mejorar infraestructura	1,89%	0,47%	0,31%	1,37%	0,75%	1,56%	1,72%	2,37%	2,26%	0,90%	0,78%	2,30%	2,95%	1,26%	0,90%	0,73%	0,27%
Poner baños públicos	1,71%	0,00%	2,26%	0,58%	1,39%	1,60%	2,47%	2,10%	0,78%	1,70%	1,41%	0,55%	2,24%	1,19%	1,47%	0,13%	0,37%
Mejorar los letreros (más grande, más visible, más claros, etc)	1,59%	0,61%	0,29%	2,74%	1,41%	2,65%	2,80%	1,69%	0,47%	1,05%	0,85%	1,13%	1,67%	0,73%	0,58%	0,63%	0,91%
Más rapidez en los trámites/entrega de documentos/ Menos burocracia	1,39%	1,09%	1,87%	0,82%	0,75%	1,11%	0,85%	1,99%	1,73%	0,75%	0,54%	0,89%	1,60%	0,46%	0,44%	0,00%	0,77%
Bajar las tarifas/Que no cobren tanto/Que sea gratis	1,13%	1,09%	2,24%	0,72%	2,06%	0,56%	1,00%	1,28%	0,58%	1,43%	1,12%	0,74%	1,05%	1,56%	0,59%	1,83%	0,96%
Otros ²⁷	12,07%	7,90%	8,27%	10,21%	8,25%	13,46%	10,90%	12,61%	8,61%	11,81%	13,27%	15,26%	16,54%	9,26%	11,40%	4,53%	6,47%
No sabe/No responde	5,04%	25,86%	2,17%	7,21%	3,82%	7,39%	4,95%	4,22%	7,34%	3,78%	13,84%	3,28%	5,39%	3,84%	1,85%	3,83%	3,42%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

4.7.7. Motivos para no realizar trámites por la web

En la tabla 61 se presentan las respuestas a la pregunta sobre por qué no se utilizó la web del SRCel para obtener el documento solicitado, en vez de asistir presencialmente a la oficina. Se observa que más de la mitad de quienes respondieron la pregunta no utilizaron la web porque “no sabía que se podía hacer en línea” (26,82%) o porque no tenían la clave única (23,82%). Cabe notar que ambos problemas son abordables por medio de campañas informativas.

Tabla 61 Motivos de no tramitación web según Región, usuarios(as) individuales del canal presencial

	Total	Arica y Parinacota	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	RM	L. B. O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes
Base	4413	36	160	226	114	135	566	1519	173	273	127	389	261	110	240	34	51
No sabía que se podía hacer en línea	26,82%	34,70%	34,19%	24,41%	30,68%	14,99%	20,15%	29,00%	44,08%	19,10%	11,60%	22,19%	27,04%	24,95%	39,00%	32,96%	39,25%
No tengo Internet	9,64%	23,21%	8,44%	4,13%	15,61%	12,56%	7,20%	7,12%	8,66%	12,48%	9,98%	21,06%	8,38%	7,86%	11,06%	14,19%	10,43%
No sé utilizar Internet	11,20%	3,08%	4,11%	10,93%	14,95%	11,60%	9,70%	10,63%	11,60%	13,54%	21,45%	14,39%	14,30%	13,62%	5,44%	5,24%	10,57%
No es seguro hacer trámites en Internet	2,44%	5,32%	2,91%	1,67%	1,94%	1,91%	3,07%	1,55%	1,81%	1,89%	0,93%	2,14%	3,68%	3,62%	6,68%	1,19%	7,92%
Hacer trámites en Internet es engorroso	7,93%	1,54%	5,13%	7,67%	2,39%	4,49%	8,38%	7,01%	4,03%	15,10%	9,69%	10,12%	10,02%	18,16%	3,94%	6,20%	7,09%
No tengo impresora	4,44%	9,02%	4,14%	5,57%	4,62%	3,13%	7,50%	3,22%	2,35%	3,44%	5,80%	3,26%	4,90%	9,24%	4,24%	10,66%	5,00%
Me pidieron	23,82%	15,42%	27,35%	29,74%	18,80%	27,97%	27,29%	28,11%	8,37%	19,05%	23,48%	18,90%	16,08%	13,21%	23,35%	19,49%	9,87%

²⁷ Contiene valores menores al 1%.

una clave, y no la tenía																		
En el sitio web no había información de cómo hacer el trámite	1,31%	1,54%	1,00%	0,55%	1,20%	1,18%	1,29%	1,18%	0,60%	3,30%	1,05%	0,90%	2,49%	1,13%	0,74%	1,79%	2,08%	
No tenía los medios de pago que me solicitaron	1,89%	0,00%	2,88%	2,02%	0,00%	0,00%	2,28%	1,98%	0,00%	2,16%	1,58%	2,69%	3,50%	0,46%	0,76%	1,19%	1,40%	
No encontré donde hacer consultas o preguntas	1,65%	0,77%	0,94%	0,75%	2,17%	1,88%	2,74%	1,76%	1,15%	3,14%	0,53%	0,00%	1,84%	1,56%	1,18%	3,22%	0,42%	
Otro	8,86%	5,40%	8,91%	12,56%	7,63%	20,29%	10,40%	8,45%	17,35%	6,81%	13,91%	4,36%	7,77%	6,18%	3,60%	3,88%	5,98%	

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018".

4.8 Resultados según Perfiles de Usuarios(as)

En este capítulo se hará un análisis según los grupos de usuarios(as) que utilizan los tres canales de atención. Para esto, primero se hará una breve caracterización de los(as) usuarios(as) por canal, luego se describirá su satisfacción en distintos ámbitos de manera segmentada, y, por último, se presentará un análisis de la satisfacción por grupos específicos, a saber: sexo, tramo etario y presencia de condiciones permanentes o de larga duración.

4.8.1. Los perfiles de usuarios y usuarias según plataforma de atención²⁸

En esta sección se presenta el perfil de los(as) usuarios(as) de las plataformas de atención que dispone el SRCel: individuales del canal presencial, individuales de la plataforma electrónica e institucionales del canal plataforma electrónica.

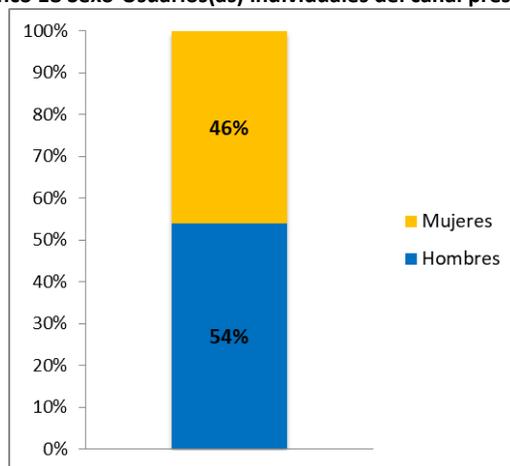
a) Usuarios(as) individuales del canal presencial

De los usuarios(as) que asisten a las oficinas del SRCel, un 54% son hombres y un 46% mujeres.

En cuanto a la edad, el promedio de quienes asisten es de 40 años, siendo el grupo que más asiste el de personas entre 18 a 34 años (43%), seguido por el de 35 y 54 años (38%), y por último el de 55 o más años (19%). Es decir que en general las personas jóvenes son quienes más concurren a las oficinas del registro civil.

Respecto al grupo socioeconómico²⁹, se obtiene que el grupo D-E es el que más utiliza el canal presencial con un 46%, una diferencia considerable sobre el grupo ABC1-C2 y C3 que presentan 28% y 25%, respectivamente. Sin embargo, hay que tener en cuenta al ver estos resultados que, debido al cálculo del AIM 2018 hay 23% de los(as) encuestados(as) que quedaron excluidos del cálculo al no tener información insuficiente.

Gráfico 18 Sexo-Usuarios(as) individuales del canal presencial

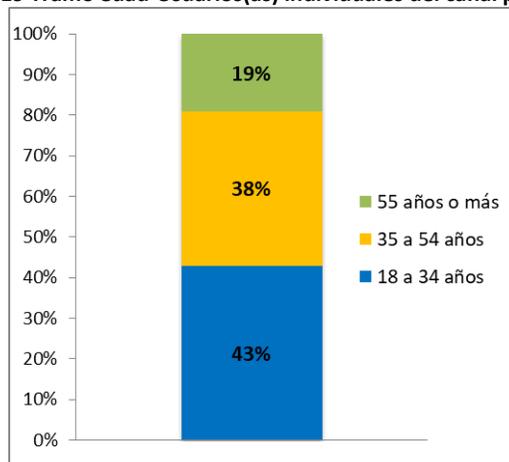


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

²⁸ Para esta sección se consideraron solamente los datos válidos.

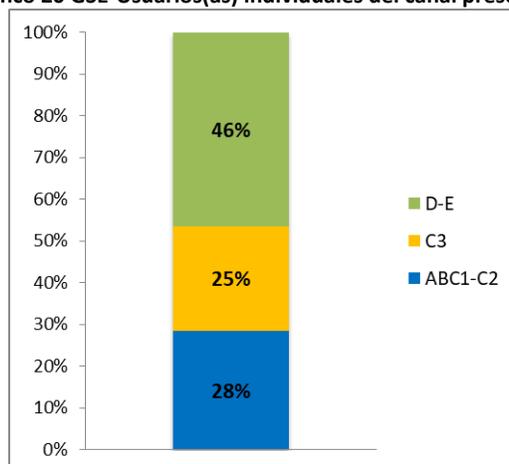
²⁹ Solo se consideran los datos válidos obtenidos a raíz del cálculo AIM 2018.

Gráfico 19 Tramo edad-Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Gráfico 20 GSE-Usuarios(as) individuales del canal presencial



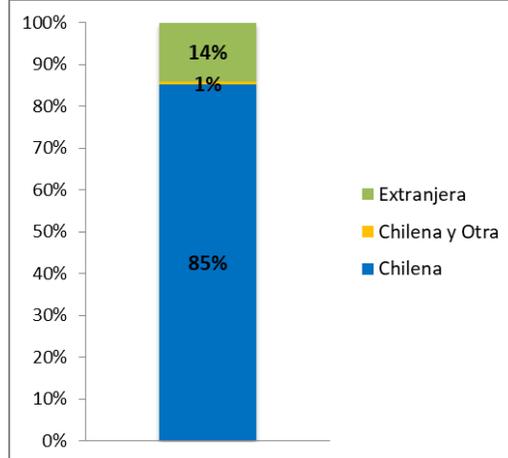
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Sobre la nacionalidad de los(as) asistentes, tan solo 1% declara que tiene doble nacionalidad (chilena y otra), mientras que un 14% tiene nacionalidad extranjera, lo que refleja un incremento de 5 puntos porcentuales respecto al año 2017. Las nacionalidades distintas a la chilena predominantes son la venezolana (5%), peruana (3%), colombiana y boliviana (2% cada una), y la haitiana (1%), el resto representa al 3% restante.

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 10% declaró pertenecer a alguno, siendo los más predominantes en quienes asisten a las oficinas el pueblo mapuche con un 7%, y el aymara con 1%, el resto de los pueblos representa al 2%.

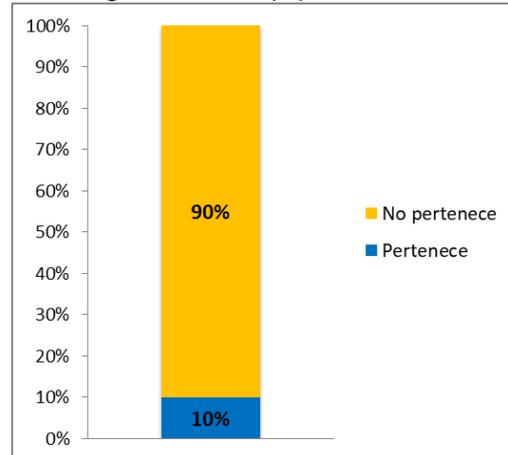
Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 7% declara tener alguna condición. De forma desagregada, el 3% declaró tener ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, 2% dificultad física y/o de movilidad, 1% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 1% presenta condiciones como mudez o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

Gráfico 21 Nacionalidad-Usuarios(as) individuales del canal presencial



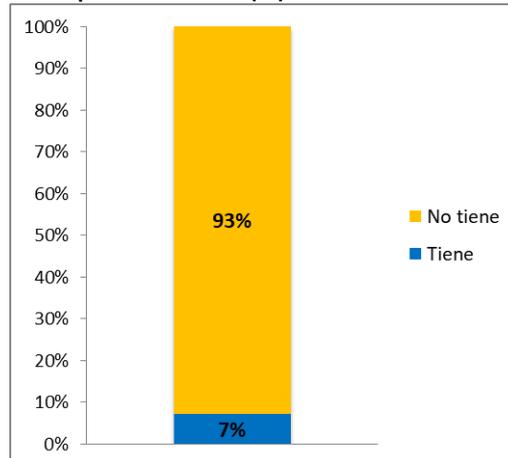
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Gráfico 22 Pueblo originario-Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Gráfico 23 Discapacidad-Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Una vez descritos los perfiles de quienes concurren a las oficinas del SRCel, en la tabla 62 se presenta un análisis del tipo de trámite que realiza cada grupo.

Al analizar según sexo, las diferencias más relevantes son que los hombres realizan más los trámites de pedir un certificado o documento, e inscripción/transferencia de vehículos respecto a las mujeres; mientras que las mujeres tienden a realizar, en mayor proporción que los hombres, los trámites de solicitar o renovar cédula de identidad, y retiro de cédula o pasaporte.

Respecto al tramo etario, se observa que los usuarios del tramo más joven (18 a 34) tienden a realizar en mayor proporción trámites de retiro de cédula o pasaporte, e inscripción/transferencia de vehículos. El grupo de 35 a 54 años no realiza trámites en mayor proporción que los otros grupos por sí solo, sin embargo, destacan el trámite de posesión efectiva, el cual parece tener una correlación directa respecto a la edad; y el trámite de inscripción en el registro civil, que se efectúa en mayor proporción por los grupos más jóvenes, y naturalmente va descendiendo según aumenta la edad.

Por último, al analizar según grupo socioeconómico destaca que los grupos C3 y D-E tienden a realizar en mayor proporción el trámite de pedir un certificado o documento. En contraste, el grupo ABC1-C2 efectúa en mayor proporción que los demás los trámites de retirar cédula o pasaporte, solicitar o renovar pasaporte, e inscripción/transferencia de vehículos.

Tabla 62 Tipo de trámite según sexo, tramo de edad y GSE – Usuarios(as) del canal plataforma presencial

	Total	Sexo		Tramo de edad			GSE ³⁰		
		Hombre	Mujer	18 - 34 años	35 - 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
n	14.213	7674	6539	6110	5391	2713	3109	2753	5078
Pedir un Certificado/Documento	32,47%	35,30%	29,15%	30,84%	33,96%	33,17%	25,39%	34,18%	37,52%
Solicitar / Renovar Carnet / Cédula De Identidad	29,69%	25,41%	34,72%	31,33%	28,96%	27,48%	28,89%	29,77%	29,66%
Retirar Cédula o Pasaporte	14,44%	13,08%	16,04%	16,62%	12,66%	13,09%	17,01%	13,33%	12,35%
Solicitar / Renovar Pasaporte	2,01%	1,77%	2,30%	2,38%	1,70%	1,82%	3,99%	1,74%	0,80%
Realizar trámite para Posesión Efectiva	2,18%	1,59%	2,86%	0,88%	2,38%	4,68%	2,38%	1,97%	2,12%
Inscripción Registro Civil / Inscripción de Nacimiento	2,35%	3,03%	1,55%	3,41%	2,13%	0,39%	2,09%	2,52%	2,58%
Inscripción / Transferencia De Vehículos	7,45%	9,73%	4,77%	6,15%	8,37%	8,55%	9,64%	7,65%	6,04%
Realizar un trámite para matrimonio	1,34%	1,05%	1,69%	1,63%	1,15%	1,08%	2,08%	1,16%	1,13%
Registrar una defunción	0,67%	0,73%	0,60%	0,26%	0,96%	1,01%	0,70%	0,78%	0,71%
Realizar un trámite para acuerdo de Unión Civil	0,19%	0,24%	0,14%	0,14%	0,24%	0,22%	0,40%	0,17%	0,12%
Solicitar Clave Única	2,90%	2,71%	3,12%	2,95%	3,14%	2,29%	3,11%	3,40%	2,48%
Otro	6,28%	7,32%	5,06%	5,07%	6,62%	8,33%	5,98%	5,54%	6,37%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

b) Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

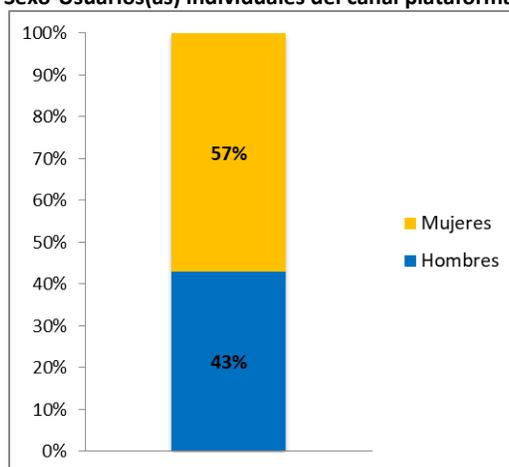
En relación a los(as) usuarios(as) individuales que utilizan la plataforma web del Servicio de Registro Civil e Identificación, el 57% son hombres mientras que la proporción de mujeres asciende a 43%.

³⁰ A raíz del cálculo de AIM 2018, quedaron 3.273 datos fuera por no poseer información suficiente.

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 39 años, solo 1 año menos que el canal presencial. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 45%, seguido por el de 18 a 34 años que asciende a 42%, y por último el de 55 o más años con tan solo 13%.

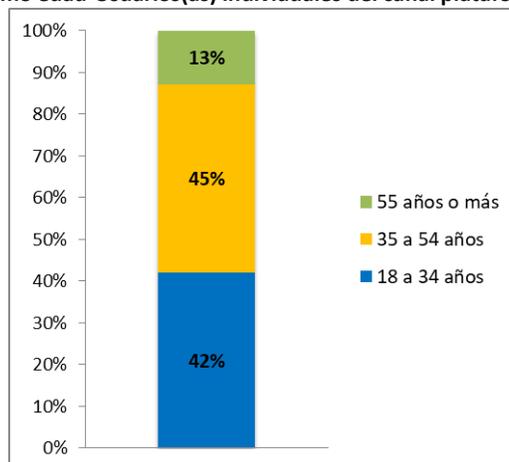
En cuanto al grupo socioeconómico, se observa que la mayoría de los(as) usuarios(as) del canal plataforma electrónica son del segmento ABC1-C2, que representa un 61% de la muestra, mientras que los grupos C3 y D-E ascienden a 20% y 19% respectivamente.

Gráfico 24 Sexo-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



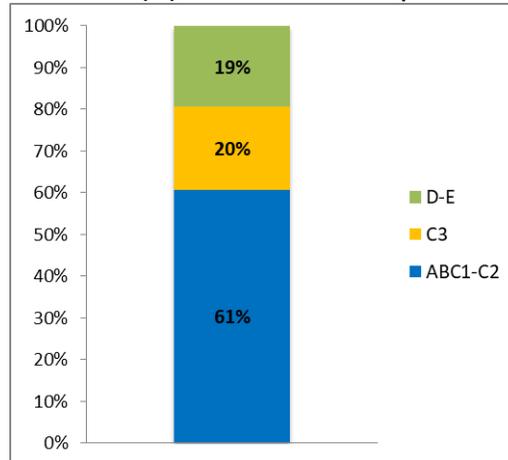
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Gráfico 25 Tramo edad-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Gráfico 26 GSE-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



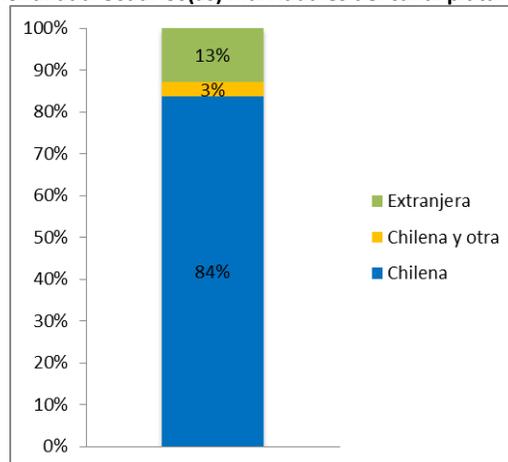
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Para la nacionalidad, se tiene que un 3% declara tener doble nacionalidad y un 13% declara ser extranjero(a). De este 13%, la gran mayoría es de nacionalidad venezolana (59%), colombiana (6,3%) o peruana (6,1%).

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 9% declaró pertenecer a alguno, siendo los de mayor porcentaje el pueblo Mapuche con 4,2%, seguido por el pueblo Aymara con 0,6% y el Diaguita con 0,4%.

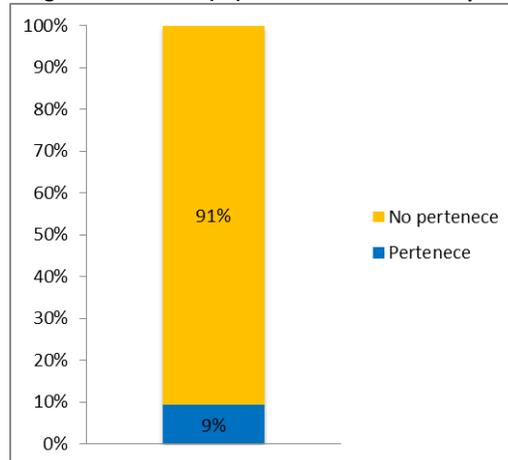
Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 9% declara tener alguna, siendo las condiciones predominantes la ceguera o dificultad para ver aun usando lentes (43,2%), dificultad física y/o de movilidad (29,6%), y sordera o sordera o dificultad para oír aun usando audífonos (16,6%).

Gráfico 27 Nacionalidad-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Gráfico 28 Pueblo originario-Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica



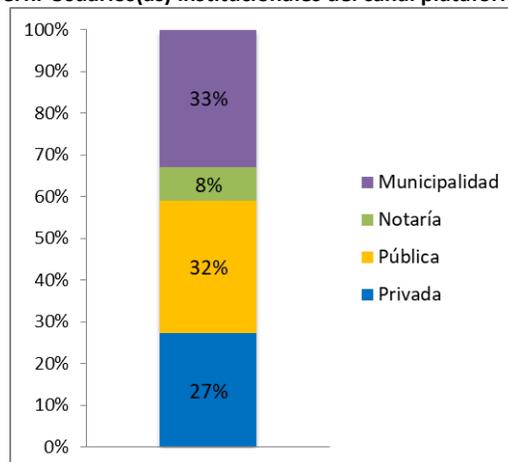
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Teniendo en cuenta lo anterior, las diferencias más relevantes en este canal se observan: respecto a la edad de los(as) usuarios(as), siendo las personas menores a 54 años quienes utilizan más la plataforma; y por grupo socioeconómico, donde la mayoría de los(as) usuarios(as) son del segmento ABC1-C2.

c) Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

De a los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica consultados, el 27% corresponde a una institución privada, 32% a una pública, 8% a notarías y el 33% restante a municipalidades. Por otro lado, la modalidad de convenio que predomina es en línea, llegando a 71%, seguido por batch con 16%, mientras que los casos con modalidad en línea y batch llegan a 13%.

Gráfico 29 Perfil-Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

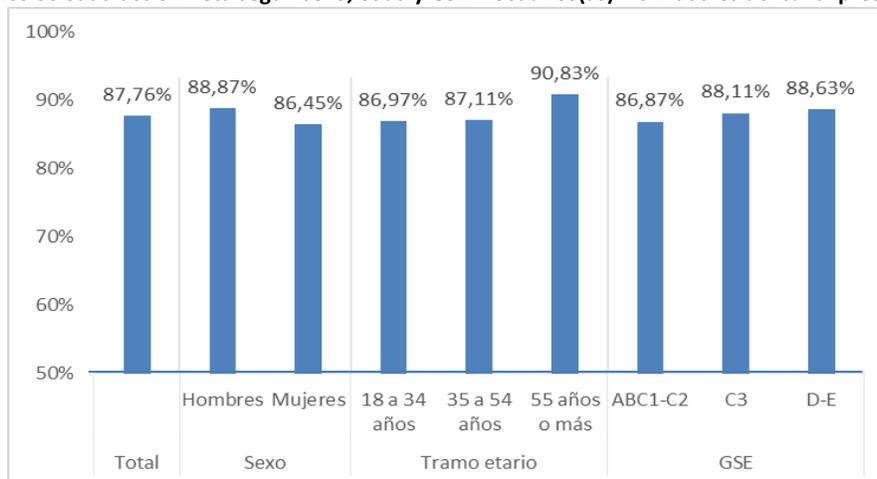
4.8.2. La satisfacción según perfiles de usuarios y usuarias

En esta sección se presenta la satisfacción neta según los perfiles de los(as) usuarios(as) de cada canal de atención. Además, se incluyen los resultados de satisfacción final por canal de atención desagregados por dimensión.

a) Usuarios(as) individuales del canal presencial

La satisfacción neta para el canal presencial es de 87,76%, lo que en general se mantiene para cada grupo. Como se observa en el gráfico, los valores varían entre 86,45 y 90,83%.

Gráfico 30 Satisfacción neta según sexo, edad y GSE – Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

En la tabla 63 se observan los resultados de satisfacción neta desagregados por grupo y por dimensión. Al ver esta según sexo, no parece haber una diferencia relevante entre ambos grupos, aunque hay que destacar que consistentemente las mujeres presentan menor satisfacción neta, variando cada aspecto en hasta 2,9 puntos porcentuales.

En cuanto a tramo etario, se observa que el tramo de 55 años o más es el que tiene mayor satisfacción neta con 90,83%, mientras que el de 18 a 34 años es el con menor con 86,97%. Esta tendencia se mantiene, en general, para cada dimensión, donde los con menor satisfacción alternan entre el grupo de 18 a 34 y el de 35 a 54 años.

Teniendo en cuenta el grupo socioeconómico, el grupo con mayor satisfacción neta es el D-E con 88,63%, seguido de cerca por el C3 con 88,11%, y con menor satisfacción el ABC1-C2 con 86,67%. De forma desagregada no se observan grandes diferencias, a excepción de la satisfacción del segmento ABC1-C2 en las condiciones físicas y de ambientación que presenta una satisfacción de 70,02%, más de 5 puntos porcentuales bajo que la presentada por el C3, y más de 8 bajo el D-E.

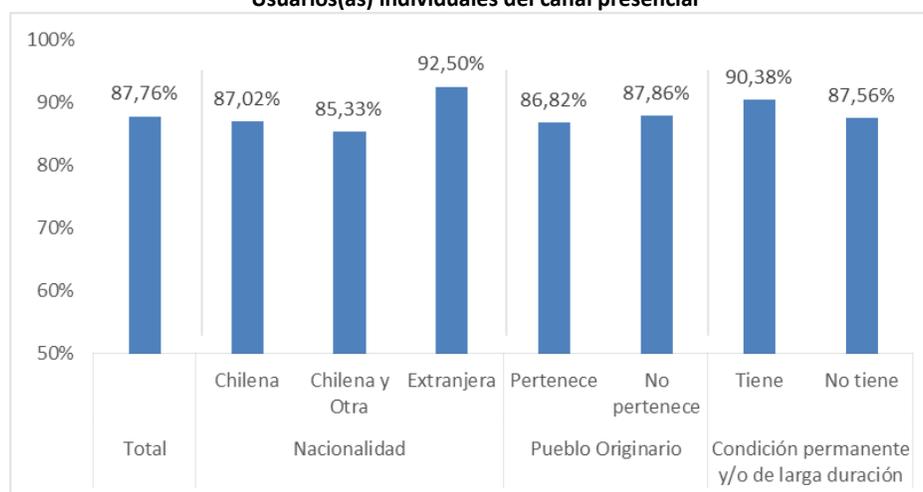
Tabla 63 Satisfacción neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Usuarios(as) individuales del canal presencial

	Total	Sexo		Tramo etario			GSE ³¹		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
n	14.213	7.674	6.539	6.110	5.391	2.713	3.109	2.753	5.078
Satisfacción Neta	87,76%	88,87%	86,45%	86,97%	87,11%	90,83%	86,87%	88,11%	88,63%
Satisfacción Global Inicial	83,35%	84,38%	82,14%	81,84%	82,92%	87,62%	82,43%	82,96%	84,87%
Satisfacción Global de las dimensiones	88,86%	89,99%	87,53%	88,26%	88,15%	91,63%	87,98%	89,40%	89,57%
Satisfacción Neta por dimensión (sin ponderar)									
Condiciones físicas y de ambientación	74,39%	75,44%	73,16%	71,08%	74,49%	81,68%	70,02%	75,46%	78,52%
Proceso de realización del trámite	88,85%	90,18%	87,28%	88,55%	87,91%	91,37%	88,89%	89,44%	88,72%
Calidad de la atención	93,35%	94,31%	92,23%	93,20%	92,69%	94,99%	92,41%	93,52%	94,06%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	92,78%	93,64%	91,76%	92,63%	92,01%	94,63%	92,06%	93,55%	93,26%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

El gráfico a continuación muestra la satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración. Llama la atención que el único grupo que tiene una diferencia relevante en satisfacción neta, respecto a la nacional, es el de quienes tienen doble nacionalidad, aunque es una diferencia de solo 2,43 puntos.

Gráfico 31 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración – Usuarios(as) individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Al analizar por nacionalidad, resulta que los chilenos son los con menor satisfacción neta en condiciones físicas y de ambientación con 72,85%, 10,93 puntos menos que el 83,78% del grupo de extranjeros. Estos son los que presentan mejor satisfacción neta en cada una de las dimensiones.

La pertenencia a un pueblo originario o indígena no implica una diferencia relevante en la satisfacción neta obtenida, pues no se observan diferencias significativas entre estos grupos.

Al considerar la presencia de una condición permanente y/o de larga duración, se observa que quienes presentan alguna condición valoran de mejor forma cada una de las dimensiones y

³¹ A raíz del cálculo de AIM 2018, quedaron 3.273 datos fuera por no poseer información suficiente.

presentan una mejor satisfacción neta en cada dimensión respecto de quienes no tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Tabla 64 Satisfacción neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Usuarios(as) individuales del canal presencial

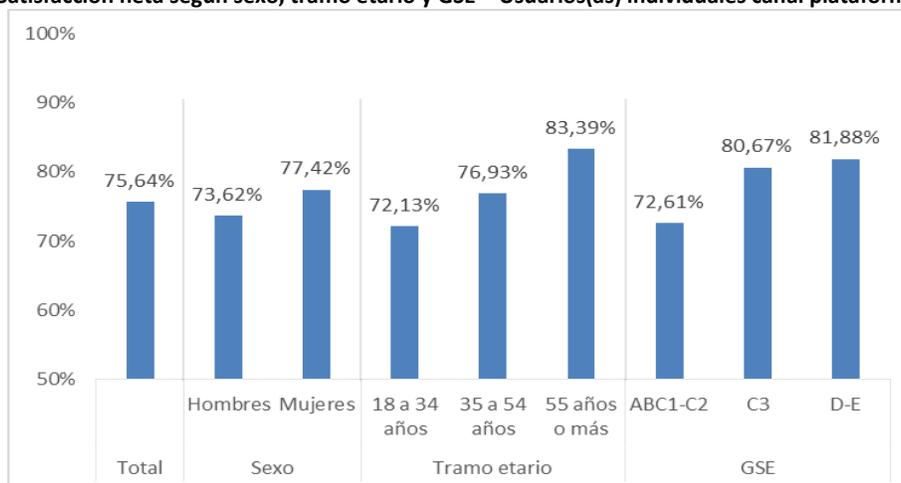
	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o de larga duración	
		Chilena	Chilena y Otra	Extranjera	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	14.213	12.075	102	2.000	1.426	12.787	1.026	13.187
Satisfacción Neta	87,76%	87,02%	85,33%	92,50%	86,82%	87,86%	90,38%	87,56%
Satisfacción Global Inicial	83,35%	82,28%	82,07%	89,94%	80,98%	83,62%	86,26%	83,13%
Satisfacción Global de las dimensiones	88,86%	88,20%	86,15%	93,14%	88,28%	88,93%	91,41%	88,66%
Satisfacción Neta por dimensión (sin ponderar)								
Condiciones físicas y de ambientación	74,39%	72,85%	78,38%	83,78%	73,61%	74,48%	77,53%	74,15%
Proceso de realización del trámite	88,85%	87,97%	86,56%	94,43%	87,42%	89,01%	91,40%	88,65%
Calidad de la atención	93,35%	93,18%	89,47%	94,69%	94,25%	93,25%	95,97%	93,15%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	92,78%	92,69%	83,66%	93,84%	91,85%	92,88%	94,40%	92,65%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

b) Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

El gráfico a continuación muestra la satisfacción neta por usuario(a) individual del canal plataforma electrónica. Se observa que independiente del grupo, siempre hay una satisfacción neta sobre el 72%, y solo hay 3 grupos por debajo de la satisfacción neta nacional: hombres (73,62%), personas entre 18 y 34 años (72,13%), y el segmento ABC1-C2 (72,61%).

Gráfico 32 Satisfacción neta según sexo, tramo etario y GSE – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Se observa que entre sexos hay diferencias significativas en: certificados gratuitos, y contactos y solicitudes de transparencia. Al contrario de lo observado en el canal presencial, para el caso de la plataforma web son las mujeres las que consistentemente tienen una mejor satisfacción neta respecto a los hombres.

Por tramo etario destaca que mientras más joven el grupo, menor satisfacción neta presenta. Consecuentemente, el grupo de 55 años o más presenta satisfacción neta igual o mayor a 82,33%

en todos los grupos consultados. La única excepción a esto es el grupo 4, que en todos los grupos presenta la satisfacción más deficiente.

Respecto al grupo socioeconómico, destaca que el grupo ABC1-C2 es el con menor satisfacción neta en cada grupo. Además de esto, no parece haber una tendencia clara de pertenencia a un segmento socioeconómico y satisfacción neta obtenida. Cabe destacar que el grupo D-E es el que mejor satisfacción neta obtuvo en contactos y solicitudes de transparencia, llegando a 60,01%, casi el doble de la satisfacción nacional en este grupo, de 31,3%.

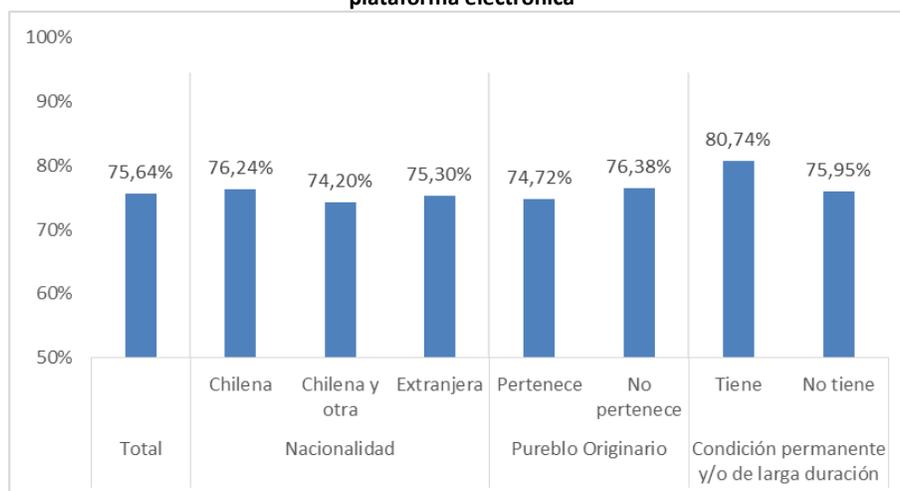
Tabla 65 Satisfacción Neta – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica

	Total	Sexo ³²		Tramo etario			GSE ³³		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	ABC1-C2	C3	D-E
Base	4.944	1.822	2.425	2.083	2.229	632	2.324	760	739
Satisfacción Neta	75,64%	73,62%	77,42%	72,13%	76,93%	83,39%	72,61%	80,67%	81,88%
Grupo 1: Certificados Gratuitos	76,80%	73,92%	78,73%	72,97%	79,04%	85,28%	72,45%	83,87%	82,83%
Grupo 2: Certificados Pagados	72,26%	72,97%	73,61%	70,61%	71,45%	82,33%	72,36%	74,52%	80,45%
Grupo 3: Reserva de Horas	82,32%	81,07%	83,33%	80,89%	83,12%	88,23%	81,33%	88,97%	86,37%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	31,30%	26,67%	32,80%	31,44%	27,93%	46,99%	30,57%	36,27%	60,01%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Al ver los resultados por nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración, no hay diferencias relevantes entre la satisfacción neta nacional y la según grupos, salvo en el caso de quienes tienen una condición permanente y/o de larga duración, quienes presentan una satisfacción neta 5,1 puntos superior que la nacional, llegando a 80,74%.

Gráfico 33 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y discapacidad – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

En cuanto a la satisfacción neta según nacionalidad, los resultados varían según trámite sin una tendencia clara. Las diferencias más importantes se observan en: certificados pagados, donde

³² La suma es distinta al total, debido a que la pregunta no era obligatoria.

³³ A raíz del cálculo de AIM 2018, quedaron datos fuera por no poseer información suficiente y también debido a que la pregunta no era obligatoria.

quienes tienen doble nacionalidad tienen una satisfacción neta de 58,13%, muy bajo el 72,55% y el 89,89% obtenido por chilenos y extranjeros, respectivamente; y en contactos y solicitudes de transparencia, donde el grupo de nacionalidad chilena llega a 25,62%, prácticamente la mitad de lo obtenido por los otros grupos.

Para pertenencia a un pueblo originario o indígena, no se aprecian diferencias significativas. Lo único que podría destacarse es que, contacto y solicitudes de transparencia, presenta la menor satisfacción neta, donde aquellos que pertenecen a un pueblo originario presentan un 18,73%.

Al analizar según presencia de alguna condición permanente y/o de larga duración parece no haber una tendencia clara. Si bien hay variaciones entre quienes tienen o no tienen una condición, estas no tienen una tendencia clara hacia una mejor o peor satisfacción neta.

Tabla 66 Satisfacción Neta – Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica

	Total ³⁴	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o larga duración	
		Chilena	Chilena y otra	Extranjera	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
Base	4.944	3.605	145	554	376	3.631	199	3.970
Satisfacción Neta	75,64%	76,24%	74,20%	75,30%	74,72%	76,38%	80,74%	75,95%
Grupo 1: Certificados Gratuitos	76,80%	77,53%	79,43%	70,64%	75,41%	77,63%	85,87%	76,88%
Grupo 2: Certificados Pagados	72,26%	72,55%	58,13%	89,89%	71,01%	73,96%	62,96%	74,23%
Grupo 3: Reserva de Horas	82,32%	81,26%	70,29%	86,28%	80,81%	83,67%	79,69%	83,39%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	31,30%	25,62%	50,23%	51,91%	18,73%	32,01%	32,66%	31,30%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

En síntesis, parece ser que el factor más relevante en cuanto a usuarios(as) individuales de la plataforma electrónica es la edad, ya que se observa una clara tendencia donde los más jóvenes tienden a valorar de peor forma la plataforma electrónica.

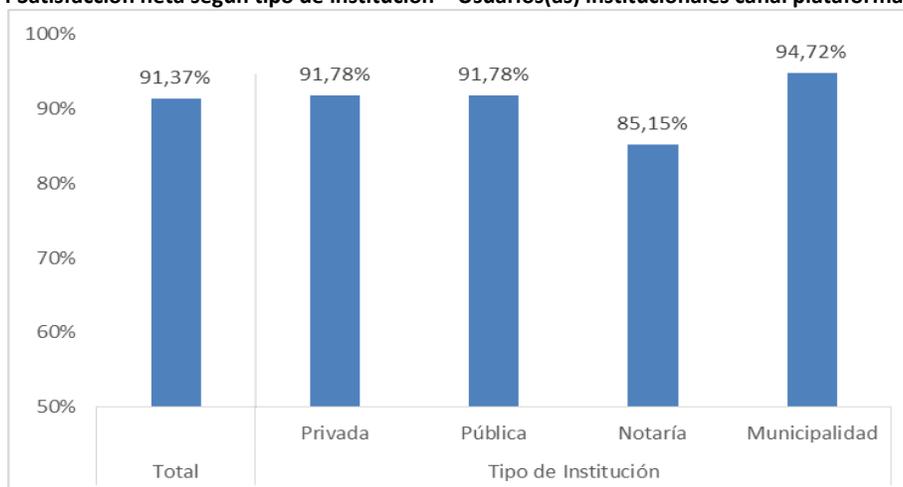
Por último, los resultados indican que hay que prestar especial atención al trámite “Contactos y solicitudes de transparencia”, ya que es el trámite con menor satisfacción neta, tanto a nivel nacional, como a nivel de grupos.

c) Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica

Los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica alcanzan una satisfacción neta a nivel nacional de 91,37%, nivel que se mantiene igual o mayor para cada tipo de institución menos “notaría”, donde se obtiene 85,15%, una diferencia de 6,22 puntos porcentuales.

³⁴ La suma de “nacionalidad”, “pueblo originario” y “condición permanente y/o de larga duración”, no es igual a la suma total, debido a que las preguntas no eran obligatorias.

Gráfico 34 Satisfacción neta según tipo de institución – Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Al analizar la satisfacción por tipo de institución se observa que, en general, no hay grandes variaciones respecto de la satisfacción neta a nivel nacional, a excepción de lo ya mencionado sobre las notarías, institución que varía en hasta 15,2 puntos porcentuales menos respecto de la satisfacción neta nacional en la dimensión “Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”, mientras que el resto de las instituciones no varía más de 3 puntos, como se ve en la tabla 67.

A pesar de que las notarías son las que obtienen menor satisfacción neta, de igual forma tienen una buena evaluación llegando a 85,15%.

Tabla 67 Satisfacción Neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica

Base	Total	Tipo de Institución			
		Privada	Pública	Notaría	Municipalidad
	327	89	104	27	107
Satisfacción Neta	91,37%	91,78%	91,78%	85,15%	94,72%
Satisfacción Global Inicial	87,67%	85,56%	86,46%	89,66%	90,09%
Satisfacción Global de las dimensiones	92,30%	89,70%	93,11%	84,02%	95,87%
Satisfacción Neta por dimensión					
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	91,84%	88,51%	91,40%	85,71%	96,40%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	93,77%	93,55%	98,61%	78,57%	94,19%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

4.8.3. La satisfacción en grupos específicos

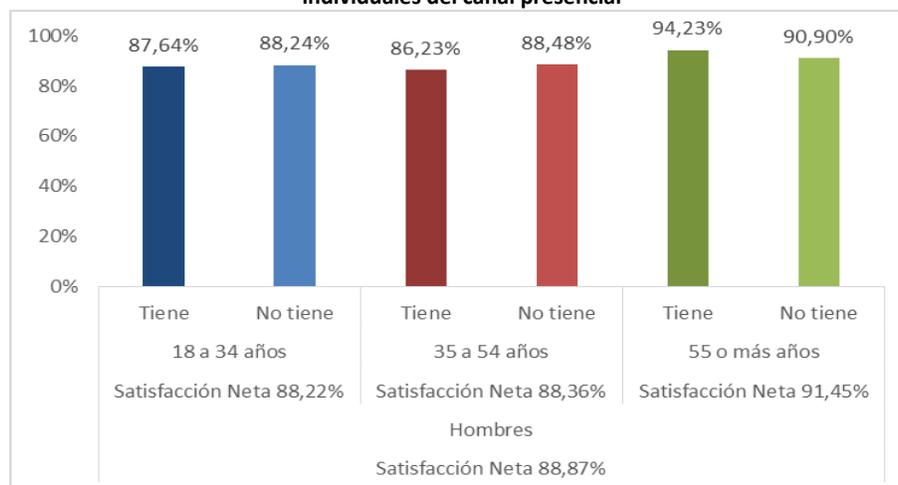
a) Usuarios(as) individuales del canal presencial

La satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal presencial alcanzó 87,76%. A continuación, se verá cómo se compara este resultado de acuerdo al sexo del usuario(a), su tramo etario y si tiene una condición permanente y/o de larga duración.

En el gráfico 35 podemos ver este resultado desagregado para hombres, según tramo etario y presencia de condición permanente y/o de larga duración. Los hombres en general presentan una satisfacción neta levemente mayor a la general, llegando a 88,87%.

De los grupos, cabe destacar la satisfacción neta de hombres de 55 años o más, que es más alta que las demás con 91,45%. Así mismo, tanto los que tienen como los que no tienen condición permanente de 55 años o más son los que mejor satisfacción neta presentan. Al contrario, los con menor satisfacción, dentro de lo alto que son los niveles de este canal para el grupo de hombres, son los entre 35 y 54 años que tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 35 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuarios individuales del canal presencial

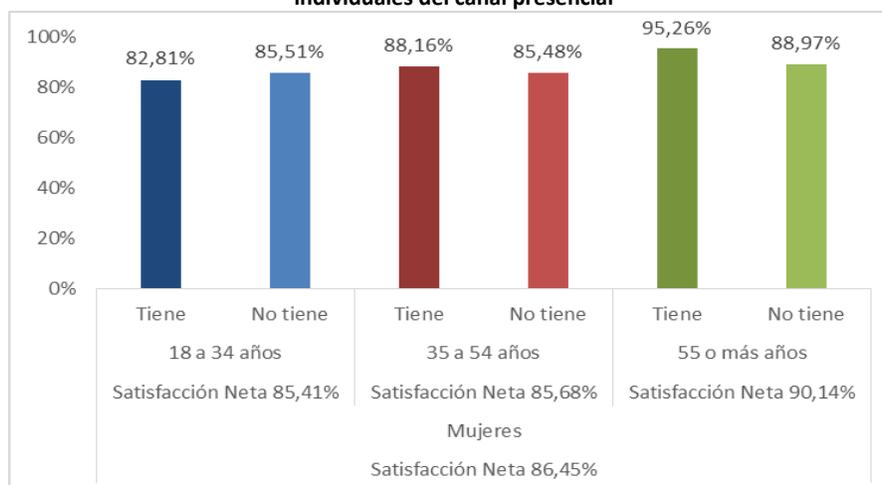


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

El gráfico 36 presenta el mismo ejercicio para el caso de las mujeres, quienes tienen una satisfacción neta 2,31 puntos porcentuales menos que la satisfacción neta del canal, con 86,45%.

En cuanto a cada grupo, al igual que en el caso de los hombres, se observa que el tramo de 55 años o más obtiene la mejor satisfacción neta llegando a 90,14%, siendo las mujeres de 55 años o más que tienen una condición permanente las con mejor satisfacción con 95,26%, prácticamente 9 puntos sobre la satisfacción de mujeres en general. En el otro extremo se encuentran las mujeres entre 18 y 34 años que tienen una condición permanente, las que llegan a 82,81 de satisfacción neta. Si bien esto no es un mal resultado de satisfacción neta, es considerablemente menor que el de los otros grupos.

Gráfico 36 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuaris individuales del canal presencial



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

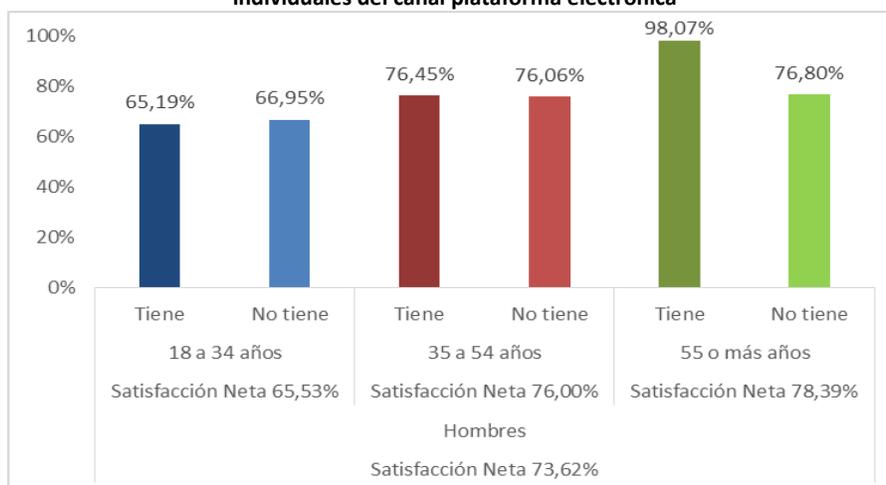
b) Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica – Resultado anidado según sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración

La satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica asciende a 75,64%. Antes de pasar al desagregado por grupos, hay que considerar que el tamaño de la muestra es reducido, lo que podría distorsionar los resultados en los subgrupos³⁵.

El gráfico 37 presenta los resultados de hombres, según tramo etario y condición permanente y/o de larga duración, quienes en general obtuvieron una satisfacción neta de 73,62%, 2 puntos bajo la neta del canal. A nivel de subgrupos, se ve alta variación, donde destaca el caso de hombres de 55 o más años que tienen una condición permanente, quienes llegan a un sorprendente 98,07% de satisfacción neta. Esto es una excepción, ya que los demás, incluidos los de 55 o más años que no tienen condición permanente, varían entre 65,19 y 76,8%, siendo el grupo de 18 a 34 años el con menor satisfacción neta.

³⁵ Esto debido a dos situaciones. La primera, debido a que las preguntas no son obligatorias; y segundo estas preguntas apuntan a grupos minoritarios.

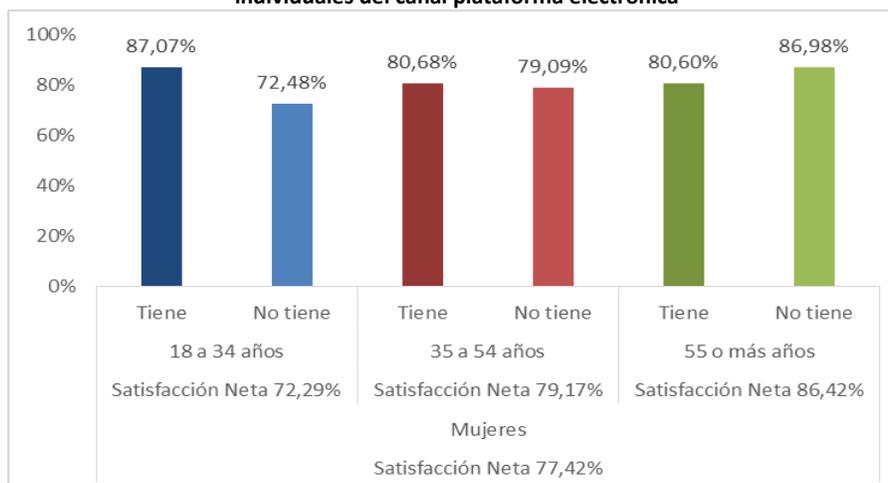
Gráfico 37 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuarios individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

Por otro lado, el grupo de las mujeres presenta una satisfacción neta casi 2 puntos mayor a la general, con 77,42%. Sobre los subgrupos, se observa un resultado algo más homogéneo que el anterior. Los valores fluctúan entre 72,48 y 87,07%. Sin embargo, no se observa alguna tendencia respecto al grupo, en cuanto los dos casos con mayor satisfacción neta son opuestos: mujeres de 18 a 34 años que tienen condición permanente (87,07%) y mujeres de 55 o más años que no tienen condición permanente (86,98%). Por otro lado, las con menor satisfacción neta son las mujeres de 18 a 34 años que no tienen condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 38 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuaris individuales del canal plataforma electrónica



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018”.

V. Conclusiones

A modo resumen de los principales resultados presentados en este informe, se identifican las siguientes conclusiones en torno al ISN 2018:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2018** corresponde a un **86,16%**, con un total de 89,35% de usuarias y usuarios satisfechos y 3,19% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2018**, comparativamente con el año 2017, presenta un alza de 1,13 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado menor estadísticamente, que el observado en el año 2016 (88,30%), pero mayor que el del año 2015 (83,82%). De todas formas, se mantiene la tendencia de las últimas cuatro mediciones con resultados de alta excelencia.
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que en:
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial la **satisfacción neta** presenta una disminución de 2,53 puntos respecto del año 2017. Esto se explica en alguna medida por la disminución de la satisfacción en 1,78 puntos y la mantención de la insatisfacción en ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 75,64%, 19,93 puntos porcentuales más que la del año 2017, la cual había llegado a 55,71%. Esto proviene de una mejora en la satisfacción de 12,86 puntos porcentuales y una disminución de la insatisfacción de 7,07 puntos entre ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, tuvieron un aumento de la **satisfacción neta**, en comparación al año 2017, de 2,22 puntos porcentuales, es decir de 89,08% del año 2017 a 91,37% el año 2018, el que es estadísticamente significativo.
- Es importante notar que el aumento del **ISN 2018** respecto del 2017 proviene principalmente de los resultados ya señalados de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.

Respecto de los tres tipos de usuarios(as), los hallazgos relevantes en este informe corresponden a los siguientes:

5.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial este año alcanza a 87,76%. Esta cifra es menor a la observada en el año 2017 y 2016.
- La dimensión de mayor peso que configura la satisfacción general en este tipo de usuario(a) es **“Proceso de realización del trámite”** con un peso de 46,78%. El segundo lugar lo ocupa **“Calidad de la Atención”** con 30,61%.
- Tres de las cuatro dimensiones medidas alcanzan una satisfacción neta mayor a 80%. Tan solo la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** alcanzó un 74,39% de satisfacción neta.
- **“Condiciones física y de ambientación”** y **“Proceso de realización del trámite”** tienen un porcentaje de satisfacción neta menor al año 2017, en cambio **“Calidad de la atención y la Preparación de los(as) funcionarios(as)”** se mantienen.
- En general hay una disminución de los atributos en comparación al año 2017. De los 11 atributos que son parte del cálculo del ISN, tan solo en **“Capacidad para resolver inconvenientes”** existió un aumento en comparación al año pasado, 6 atributos no tienen diferencias significativas y 4 presentan una disminución en términos de su porcentaje de satisfacción neta.
- De los 17 atributos medidos se observa que en 10 de ellos hay disminuciones significativas respecto del año anterior. Es relevante poner atención **“Número de Módulos Habilitados”, “Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar”, “Comodidad de la sala de espera”** y **“Cantidad de asientos en la sala de espera”**. Si bien estas variables son relevantes, no están consideradas en el cálculo del ISN, pero es relevante observarlas, considerando la eventualidad de usarlas en el cálculo en futuras mediciones.
- Respecto a las diferencias por regiones la satisfacción es bastante alta: en 10 regiones la satisfacción supera el 90%. Es importante observar la región de Arica y Parinacota que tiene un índice de satisfacción neta de 77,14%.
- En cuanto al perfil de los usuarios un 54% de los encuestados eran hombres y un 46% fueron mujeres. Por edad, el promedio es de 40 años, siendo el grupo mayoritario el de 18 a 34 años (43%), seguido por el de 35 a 65 (38%) y finalmente por el grupo de mayores de 55 años (19%). Este dato es importante considerar por el envejecimiento de la población y por la automatización creciente de los trámites.
- Por nivel socioeconómico el grupo que más utiliza el canal presencial es el segmento D-E con un 46%. El segmento ABC1-C2 llega al 28% y el C3 alcanza un 25%.
- La satisfacción, si bien es alta en todos los segmentos, tiende a ser más alta en hombres, personas de 55 años y más y en segmentos socioeconómicos bajos (D-E).

- Un 14% declara nacionalidad extranjera, que es un dato que debe considerarse por el crecimiento de la población migrante en Chile. La satisfacción en extranjeros llega al 92,50%, siendo la más alta al compararla con chilenos y doble nacionalidad.

5.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza a 75,64%. Si bien es el canal con menor satisfacción neta, presenta un alza considerable si lo comparamos con el año anterior. En este sentido, la diferencia fue de un 19,93% respecto al 2017.
- Para poder realizar una comparación de la satisfacción neta del canal con el año 2016, se realizó una comparación utilizando los resultados del ejercicio de empalme del Informe Final “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017”. Gracias a este, se observa que hubo una disminución estadísticamente menor entre la satisfacción neta del año 2016 y la del año 2018, la cual bordea los 0,47 puntos porcentuales, debido a que el año 2016 se logró una satisfacción neta de 76,11% y el año 2018 esta fue de 75,64%. Es importante también, observar los tres años comparativamente (2016, 2017 y 2018), dado que en el año 2017 se presenta una disminución del porcentaje de satisfacción de 13.12 puntos porcentuales y un aumento de la insatisfacción de 7,28 puntos porcentuales, en comparación al año 2016, donde luego en el año 2018, estos valores aumentan significativamente, pasando de 68,99% de satisfacción el año 2017 a 81,8% el año 2018; y la insatisfacción disminuyó de 13,28% a 6,21%. Finalmente es posible exponer que hubo un aumento significativo del resultado de satisfacción neta, alcanzando incluso, valores similares a los del año 2016.
- Si se observa a nivel general el canal, ocurre que en la post-estratificación (vista por el universo) el trámite con mayor peso es **“Certificado gratuito”** (75,30%), seguido por **“Certificado pagado”** (24,10%), mientras que los otros dos trámites aportan menos en la construcción de la muestra (0,40% **“Reserva de horas”** y 0,20% **“Contactos y solicitudes de transparencia”**).
- A nivel de trámites, podemos ver que **“Certificado gratuito”** es mayormente explicado por **“Facilidad de navegación del sitio”** (58,35%) y **“Proceso de obtención de certificados”** (26,05%). Por otro lado, la satisfacción neta de **“Certificados pagados”** es explicada prácticamente por 2 dimensiones: **“Proceso de obtención de certificados”** (32,36%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (35,82%). En tercer lugar, **“Reserva de horas”** tiene sus mayores pesos relativos en las dimensiones **“Calidad de contenidos de la página”** (37,25%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (32,90%). Por último, **“Contactos y solicitudes de transparencia”** se explica en su mayoría por **“Facilidad de navegación del sitio”** (60,95%) mientras que en segundo lugar está **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** (30,72%).
- En torno a la satisfacción neta, podemos ver lo siguiente: el trámite de **“Reserva de horas”** fue aquel que tuvo una evaluación estadísticamente superior al resto, con una satisfacción neta de 82,32% mientras que en segundo lugar se ubicó **“Certificado gratuito”** con una satisfacción neta de 76,80%. Por otra parte, el trámite que tuvo la evaluación más baja fue **“Contactos y solicitudes de transparencia”** con una satisfacción neta de 31,30%. Cabe dejar en claro que esta misma jerarquización se presenció en el comportamiento de la pregunta global inicial y en la global directa.
- En comparación con el año pasado, se observó que la satisfacción global de cada dimensión, en la mayoría de los trámites, sufrieron alzas significativas a nivel de dimensiones a

excepción de **“Reserva de horas”**. Además, los mayores incrementos de satisfacción neta se vieron en **“Contactos y solicitudes de transparencia”** en donde se pasó de puntajes negativos (donde prima la insatisfacción) a porcentajes sobre el 15%.

- A nivel de dimensiones, la **“Calidad de contenidos de la página”** en el trámite de **“Reserva de horas”** fue el que obtuvo la calificación más alta, con una satisfacción neta de 91,00%, seguido muy de cerca por la misma dimensión, pero en el trámite de **“Certificados gratuitos”** con una satisfacción neta del 90,31%. 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 el promedio de las dimensiones de **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** (15,41%) y **“Facilidad de navegación del sitio”** (42,14%).
- A diferencia del canal presencial, en este caso la proporción de usuarias mujeres es mucho mayor, llegando al 57% y los hombres al 43%.
- Por edad no hay mayores diferencias con el canal presencial. El promedio es de 39 años y el grupo que más usa el canal es entre 35 y 44 años (45%).
- Hay una diferencia importante por nivel socioeconómico con el canal presencial. En este canal el segmento ABC1-C2 llega al 61%, en tanto que los otros segmentos disminuyen: C3 (20%) y D-E a 19%. En este canal, los porcentajes de satisfacción más altos está entre las mujeres, personas de 55 años o más y niveles socioeconómicos bajos (D-E).
- Respecto de la nacionalidad, se mantiene similar al canal presencial con un 13% de extranjeros y no hay mayores diferencias de satisfacción entre extranjeros, chilenos y doble nacionalidad.

5.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza a 91,30%. Esta cifra es la más alta en los últimos 3 años, dado que en el año 2016 la satisfacción neta alcanzó un 90,09% y en el año 2017 llegó a 89,08%.
- La dimensión de mayor peso que configura la satisfacción general en este tipo de usuario(a) es **“Calidad de servicios o productos generados a través de convenio”** (76,30%) mientras que **“Capacidad de los/las funcionarios/as para atender consultas”** pesa 23,70%.
- Ambas dimensiones alcanzan un porcentaje de satisfacción neta entorno al 90%.
- Ambas dimensiones mantienen resultados similares a los obtenidos en el año 2017, sin tener diferencias significativas.
- Los atributos más destacados por tener un porcentaje de satisfacción neta mayor a 90% son **“Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel”**, **“Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)”**, **“Capacidad para dar respuesta a sus consultas”**, **“Claridad de las respuestas entregadas del funcionario(a) del SRCel”**, **“Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel”** y **“Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió”**.
- Todos los atributos mantienen un nivel de satisfacción neta respecto del año 2017 estadísticamente similar, excepto por el **“Proceso de generación de convenios”**. Este último sufre un aumento de 18,38 puntos porcentuales, quedando de un 44,07% en el año 2017 a 62,45% en el año 2018.
- Un 27% de las instituciones usuarias son privadas, en tanto que un 32% y un 33% son instituciones públicas y municipalidades respectivamente. Sólo un 8% son notarías. Esto permite perfilar cuáles son los principales requerimientos de distintas instituciones. La satisfacción en instituciones públicas y privadas están dentro del promedio (bastante alto, cercano al 92%), la institución que tiene la satisfacción más “baja” es la notaría (85,2%) y la más alta es la municipalidad (94,7%).

VI. Anexos

A. Muestra final por oficina – Usuarios(as) canal presencial:

Tabla 68 Muestra lograda encuestas a Usuarios(as) Individuales Canal Presencial por oficina, región y tamaño 2018

Región	Oficina	Tamaño	Muestra lograda
Región de Arica y Parinacota	ARICA SO CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	MEDIANA	150
	ARICA SO HOSPITAL JUAN NOE	PEQUEÑA	35
	ARICA	REGIONAL	506
Región de Tarapacá	ALTO HOSPICIO	MEDIANA	150
	SO LOS MOLLES IQUIQUE	MEDIANA	151
	IQUIQUE	REGIONAL	355
Región de Antofagasta	CALAMA	GRANDE	214
	ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	MEDIANA	71
	MEJILLONES	MEDIANA	22
	ANTOFAGASTA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	47
	SAN PEDRO DE ATACAMA	PEQUEÑA	15
	ANTOFAGASTA	REGIONAL	301
Región de Atacama	CALDERA	MEDIANA	154
	VALLENAR	MEDIANA	150
	CHAÑARAL	PEQUEÑA	40
	COPIAPO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	17
	HUASCO	PEQUEÑA	43
	COPIAPO	REGIONAL	279
Región de Coquimbo	COQUIMBO	MEDIANA	112
	ILLAPEL	MEDIANA	21
	LAS COMPANIAS SO	MEDIANA	104
	LOS VILOS	MEDIANA	15
	OVALLE	MEDIANA	50
	SALAMANCA	MEDIANA	25
	VICUÑA	MEDIANA	25
	ANDACOLLO	PEQUEÑA	20
	COQUIMBO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	29
	LA SERENA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	38
	OVALLE SO HOSPITAL	PEQUEÑA	13
	LA SERENA	REGIONAL	253
Región de Valparaíso	VIÑA DEL MAR	GRANDE	282
	CARTAGENA	MEDIANA	24
	CASABLANCA	MEDIANA	27
	CENTRO ESPECIALIZADO SO QUILLOTA VEHICULOS	MEDIANA	25
	CONCON	MEDIANA	40
	LA CALERA	MEDIANA	40

	LA LIGUA	MEDIANA	20
	LIMACHE	MEDIANA	25
	LOS ANDES	MEDIANA	51
	QUILLOTA	MEDIANA	40
	QUILPUE	MEDIANA	80
	QUINTERO	MEDIANA	25
	SAN ANTONIO	MEDIANA	78
	SAN FELIPE	MEDIANA	53
	VILLA ALEMANA	MEDIANA	80
	ALGARROBO	PEQUEÑA	26
	CABILDO	PEQUEÑA	10
	CATEMU	PEQUEÑA	8
	HIJUELAS	PEQUEÑA	6
	OLMUE	PEQUEÑA	12
	PUCHUNCAVI	PEQUEÑA	12
	PUTAENDO	PEQUEÑA	12
	SANTA MARIA	PEQUEÑA	14
	VALPARAISO	REGIONAL	203
	Región Metropolitana	LAS CONDES	GRANDE
MAIPU		GRANDE	125
MALL ARAUCO MAIPU SO		GRANDE	165
PROVIDENCIA		GRANDE	133
PUENTE ALTO		GRANDE	137
SAN BERNARDO		GRANDE	121
SO LA FLORIDA		GRANDE	129
VITACURA		GRANDE	87
BUIN		MEDIANA	20
CERRO NAVIA		MEDIANA	32
COLINA		MEDIANA	31
CONCHALI		MEDIANA	31
EL BOSQUE		MEDIANA	30
EL MONTE		MEDIANA	19
ESTACION CENTRAL		MEDIANA	39
HUECHURABA		MEDIANA	65
INDEPENDENCIA		MEDIANA	30
INDEPENDENCIA SO HOSPITAL SAN JOSE		MEDIANA	5
LA CISTERNA		MEDIANA	32
LA FLORIDA		MEDIANA	24
LA GRANJA		MEDIANA	31
LA PINTANA		MEDIANA	32
LA REINA		MEDIANA	29
LAMPA		MEDIANA	33

	LO BARNECHEA	MEDIANA	29
	LO ESPEJO	MEDIANA	32
	LO PRADO	MEDIANA	32
	LOS CERRILLOS	MEDIANA	32
	MACUL	MEDIANA	32
	MALL PLAZA SUR SO SAN BERNARDO	MEDIANA	33
	MALL PLAZA TOBALABA	MEDIANA	85
	MELIPILLA	MEDIANA	41
	ÑUÑO A	MEDIANA	31
	OFICINA BICENTENARIO	MEDIANA	31
	PADRE HURTADO	MEDIANA	31
	PAIN E	MEDIANA	20
	PEÑAFLO R	MEDIANA	22
	PIRQUE	MEDIANA	20
	PUDAHUEL	MEDIANA	21
	QUILICURA	MEDIANA	31
	QUINTA NORMAL	MEDIANA	29
	RECOLETA	MEDIANA	33
	RENCA	MEDIANA	31
	SAN JOAQUIN	MEDIANA	31
	SAN MIGUEL	MEDIANA	42
	SAN RAMON	MEDIANA	50
	TALAGANTE	MEDIANA	30
	SANTIAGO	MEGA	1300
	INDEPENDENCIA SO HOSPITAL JJ AGUIRRE	PEQUEÑA	26
	SAN RAMON SO HOSPITAL PADRE HURTADO	PEQUEÑA	20
	TIL TIL	PEQUEÑA	26
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	CHIMBARONGO	MEDIANA	15
	GRANEROS	MEDIANA	50
	MACHALI	MEDIANA	40
	RANCAGUA SO MALL PLAZA AMERICA	MEDIANA	57
	RENGO	MEDIANA	28
	SAN FERNANDO	MEDIANA	60
	SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	MEDIANA	25
	SANTA CRUZ	MEDIANA	25
	CODEGUA	PEQUEÑA	15
	LAS CABRAS	PEQUEÑA	15
	NANCAGUA	PEQUEÑA	15
	OLIVAR	PEQUEÑA	15
	PERALILLO	PEQUEÑA	15
	PEUMO	PEQUEÑA	15
	PICHIDEGUA	PEQUEÑA	15

	QUINTA DE TILCOCO	PEQUEÑA	15
	RANCAGUA SO HOSPITAL	PEQUEÑA	15
	SAN FRANCISCO DE MOSTAZAL	PEQUEÑA	20
	RANCAGUA	REGIONAL	200
Región del Maule	CAUQUENES	MEDIANA	25
	CONSTITUCION	MEDIANA	25
	CURICO	MEDIANA	61
	LINARES	MEDIANA	51
	MOLINA	MEDIANA	25
	PARRAL	MEDIANA	30
	SAN CLEMENTE	MEDIANA	41
	SAN JAVIER	MEDIANA	42
	SUBOFICINA ESPACIO URBANO LINARES	MEDIANA	27
	SUBOFICINA MALL PLAZA MAULE	MEDIANA	60
	TALCA SO ARTURO PRAT	MEDIANA	50
	COLBUN	PEQUEÑA	16
	CUMPEO	PEQUEÑA	12
	CURICO SO HOSPITAL	PEQUEÑA	15
	HUALAÑE	PEQUEÑA	12
	LONGAVI	PEQUEÑA	15
	MAULE	PEQUEÑA	18
	RETIRO	PEQUEÑA	15
	SAGRADA FAMILIA	PEQUEÑA	12
	SAN RAFAEL	PEQUEÑA	16
	SO TALCA HOSPITAL	PEQUEÑA	15
VILLA ALEGRE	PEQUEÑA	15	
TALCA	REGIONAL	136	
Región de Ñuble	BULNES	MEDIANA	63
	CHILLAN VIEJO	MEDIANA	78
	SAN CARLOS	MEDIANA	57
	YUNGAY	MEDIANA	29
	CHILLAN SO HOSPITAL	PEQUEÑA	20
	COIHUECO	PEQUEÑA	10
	QUILLON	PEQUEÑA	12
	QUIRIHUE	PEQUEÑA	17
	SAN IGNACIO	PEQUEÑA	4
	SAN NICOLAS	PEQUEÑA	11
	CHILLAN	REGIONAL	220
	Región del Biobío	ARAUCO	MEDIANA
CABRERO		MEDIANA	20
CAÑETE		MEDIANA	20
CHIGUAYANTE		MEDIANA	23

	CORONEL	MEDIANA	22
	CURANILAHUE	MEDIANA	12
	HUALPEN	MEDIANA	20
	LAJA	MEDIANA	20
	LOS ANGELES	MEDIANA	29
	LOTA	MEDIANA	19
	MIRADOR BIO BIO	MEDIANA	26
	NACIMIENTO	MEDIANA	23
	PENCO	MEDIANA	12
	PLAZA DE LOS ANGELES	MEDIANA	22
	PLAZA DEL TREBOL	MEDIANA	18
	PRESIDENTE RIOS	MEDIANA	22
	SAN PEDRO DE LA PAZ	MEDIANA	23
	TALCAHUANO	MEDIANA	25
	TOME	MEDIANA	20
	CONCEPCION SO HOSPITAL	PEQUEÑA	14
	HUALQUI	PEQUEÑA	14
	HUEPIL	PEQUEÑA	15
	LOS ANGELES SO HOSPITAL	PEQUEÑA	13
	SANTA BARBARA	PEQUEÑA	15
	CONCEPCION	REGIONAL	231
Región de La Araucanía	ANGOL	MEDIANA	16
	CARAHUE	MEDIANA	26
	COLLIPULLI	MEDIANA	11
	LAUTARO	MEDIANA	16
	LONCOCHE	MEDIANA	16
	NUEVA IMPERIAL	MEDIANA	40
	PADRE LAS CASAS	MEDIANA	22
	PITRUFQUEN	MEDIANA	10
	PUCON	MEDIANA	27
	SO C.E.V. TEMUCO	MEDIANA	83
	SO TEMUCO CEI	MEDIANA	20
	TEMUCO SO PUEBLO NUEVO	MEDIANA	35
	VICTORIA	MEDIANA	18
	VILLARRICA	MEDIANA	25
	CUNCO	PEQUEÑA	20
	CURACAUTIN	PEQUEÑA	32
	GALVARINO	PEQUEÑA	8
	GORBEA	PEQUEÑA	23
	PUERTO SAAVEDRA	PEQUEÑA	40
	PUREN	PEQUEÑA	7
TOLTEN	PEQUEÑA	20	

	VILCUN	PEQUEÑA	20
	TEMUCO	REGIONAL	160
Región de Los Ríos	LA UNION	MEDIANA	43
	LOS LAGOS	MEDIANA	33
	PANGUIPULLI	MEDIANA	47
	RIO BUENO	MEDIANA	12
	SAN JOSE DE LA MARIQUINA	MEDIANA	21
	FUTRONO	PEQUEÑA	24
	LANCO	PEQUEÑA	36
	VALDIVIA	REGIONAL	450
	Región de Los Lagos	ANCUD	MEDIANA
CALBUCO		MEDIANA	54
CASTRO		MEDIANA	50
FRUTILLAR		MEDIANA	42
OSORNO		MEDIANA	62
PUERTO VARAS		MEDIANA	53
QUELLON		MEDIANA	40
RAHUE		MEDIANA	30
CHONCHI		PEQUEÑA	21
DALCAHUE		PEQUEÑA	19
LOS MUERMOS		PEQUEÑA	20
MAULLIN		PEQUEÑA	20
PUERTO MONTT SO HOSPITAL		PEQUEÑA	20
RIO NEGRO		PEQUEÑA	20
PUERTO MONTT		REGIONAL	195
Región de Aysén	PUERTO AYSÉN	MEDIANA	52
	COYHAIQUE	REGIONAL	601
Región de Magallanes y Antártica Chilena	PUERTO NATALES	MEDIANA	55
	PORVENIR	PEQUEÑA	14
	PUNTA ARENAS	REGIONAL	607
TOTAL			14213

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

B. Separatas por Región

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Arica y Parinacota

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Arica y Parinacota:

Tabla 69 Ficha metodológica Región Arica y Parinacota

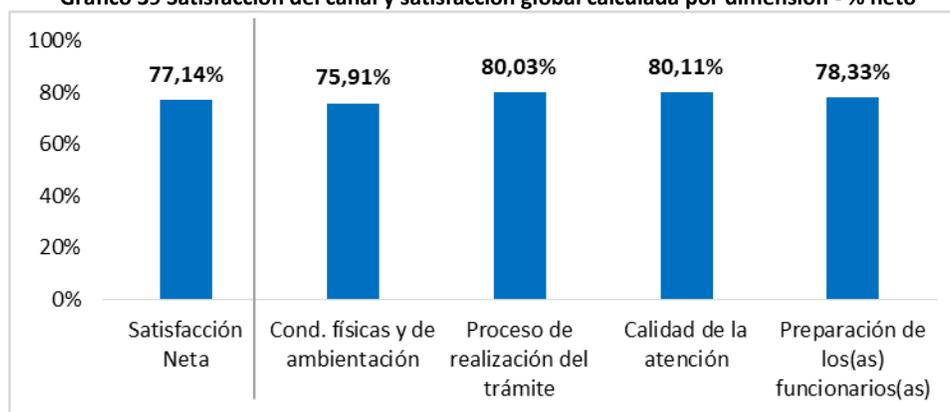
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	691 en la región de Arica y Parinacota

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Resultados

El gráfico 39 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Arica y Parinacota y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

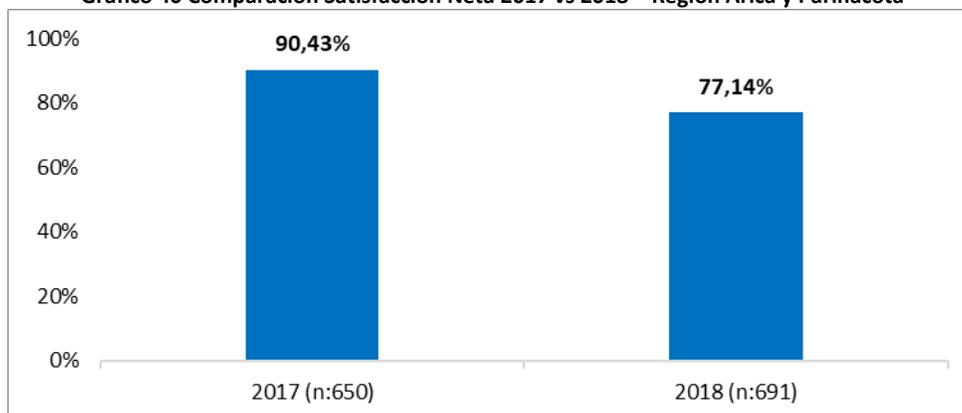
Gráfico 39 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Como se puede observar en el gráfico 40, hubo una disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 13 puntos porcentuales, disminución estadísticamente significativa.

Gráfico 40 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Arica y Parinacota



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

El Cuadro 1 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 1 Resultados desagregados – Región de Arica y Parinacota

		% Neto	
		Nacional	Arica y Parinacota
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	77,14%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	68,22%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	79,37%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación³⁶		74,39%	75,91%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	77,91%
Atributos	Horario de atención	47,75%	32,14%
	Letreros Informativos	70,66%	74,26%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	53,43%
	Aseo de las oficinas	88,76%	82,15%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	77,00%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	76,29%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	64,82%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	80,03%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	81,36%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	67,73%
	Rapidéz del trámite	85,18%	71,13%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	79,26%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	80,67%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	80,11%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	78,76%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	68,70%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	85,00%
	Lenguaje utilizado	93,33%	78,30%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	78,33%

³⁶ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	77,73%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	80,36%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	55,73%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	28,97%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Arica y Parinacota alcanza un 77,14%, ubicándose debajo del rango nacional por más de 10 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 80,11%, seguido de "Proceso de Realización del Trámite" con un 80,03%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 78,33%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 75,91%. Tres de las cuatro dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional, tan solo "Condiciones físicas y de ambientación" está por sobre el promedio nacional por 1,52 puntos porcentuales.

La región tiene 10 atributos cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional, destacando "capacidad para aclarar dudas" con 24,25 puntos porcentuales bajo el promedio nacional, y "amabilidad del funcionario" con 19,39 puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, existen 5 atributos con 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, de los cuales destaca el "espacio físico en el que tuvo que esperar", alcanzando un 77,00%, 23,20 puntos porcentuales sobre el promedio nacional y "cantidad de asientos en la sala de espera" con 64,82%, 11,95 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Tarapacá

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Tarapacá:

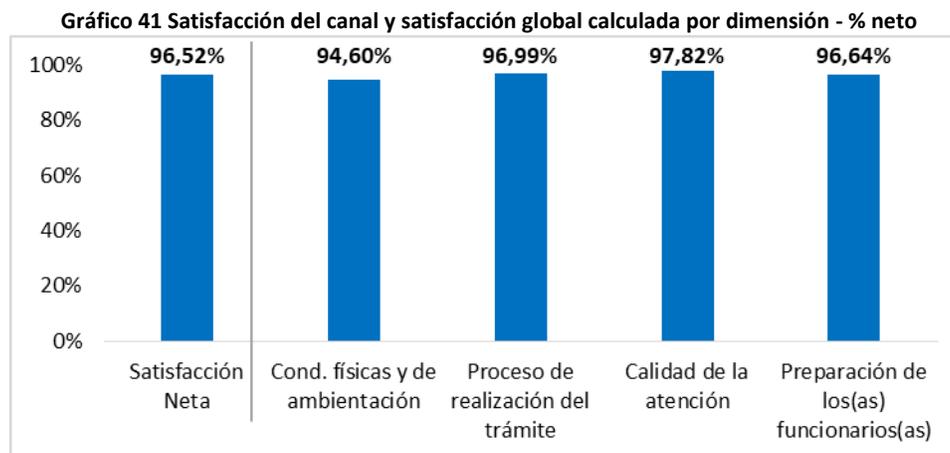
Tabla 70 Ficha metodológica Región de Tarapacá

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	656 en la región de Tarapacá

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

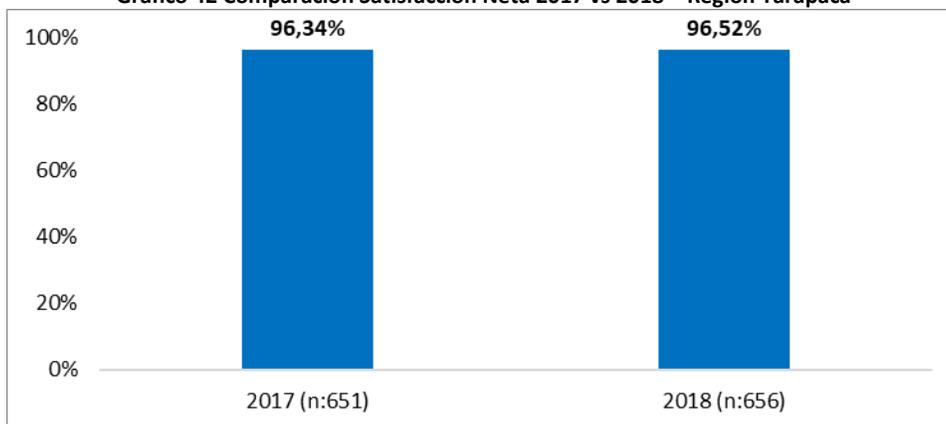
El gráfico 41 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Tarapacá y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 42, hubo un aumento de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 0.18 puntos porcentuales, aumento que no es estadísticamente significativo.

Gráfico 42 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Tarapacá



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 2 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 2 Resultados desagregados – Región de Tarapacá

		% Neto	
		Nacional	Tarapacá
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	96,52%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	94,92%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	96,91%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación³⁷		74,39%	94,60%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	96,43%
Atributos	Horario de atención	47,75%	47,49%
	Letreros Informativos	70,66%	92,78%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	91,99%
	Aseo de las oficinas	88,76%	98,15%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	91,91%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	95,74%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	91,37%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	96,99%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	97,28%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	92,49%
	Rapidez del trámite	85,18%	96,25%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	98,24%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	84,63%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	97,82%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	96,73%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	94,46%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	98,30%
	Lenguaje utilizado	93,33%	97,55%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	96,64%

³⁷ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	97,68%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	96,65%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	83,36%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	-9,43%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Tarapacá alcanza un 96,52%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 8 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 97,82%, seguido de "Proceso de Realización del Trámite" con un 96,99%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 96,94%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 94,60%.

La región tiene 10 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "número de módulos habilitados" con 44,75 puntos porcentuales más que el promedio nacional. Por el contrario, la "capacidad para resolver inconvenientes", está por debajo del promedio nacional, alcanzando un -9,43%, 32,38 puntos porcentuales menos que el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Antofagasta

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Antofagasta:

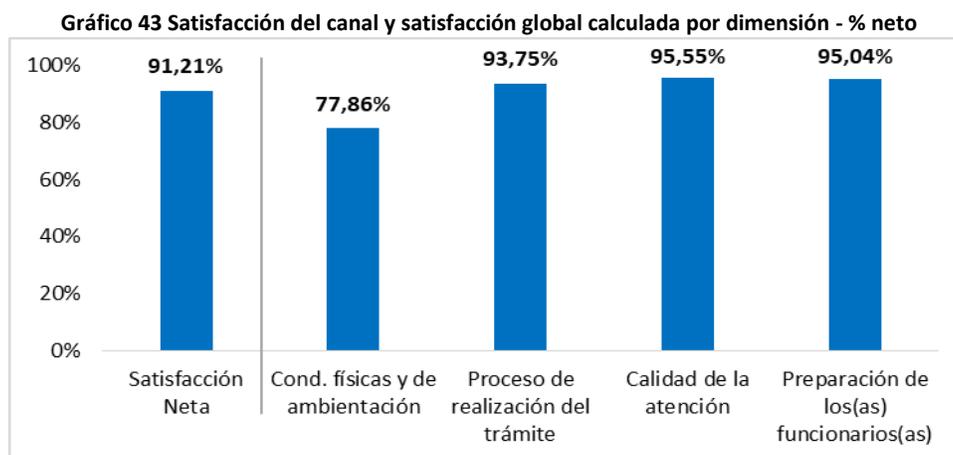
Tabla 71 Ficha metodológica Región Antofagasta

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	670 en la región de Antofagasta

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

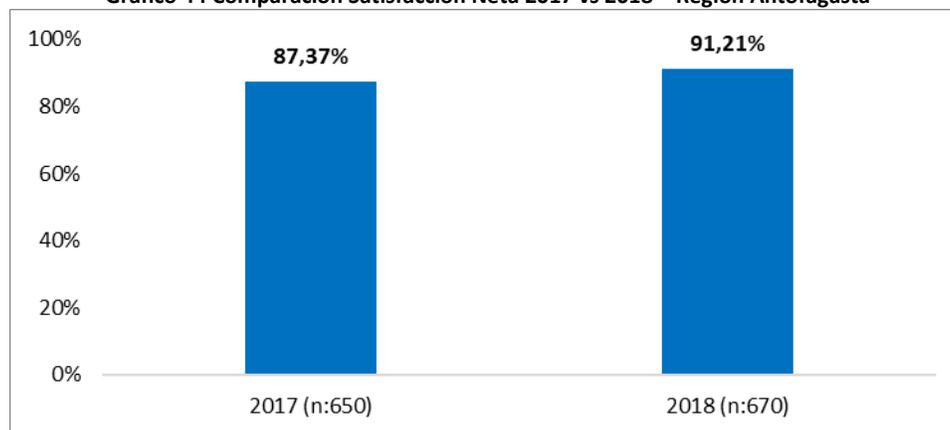
El gráfico 43 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Antofagasta y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 44, hubo un aumento de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 3.84 puntos porcentuales, aumento que no es estadísticamente significativo.

Gráfico 44 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Antofagasta



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 3 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 3 Resultados desagregados – Región de Antofagasta

		% Neto	
		Nacional	Antofagasta
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	91,21%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	86,12%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	92,49%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación³⁸		74,39%	77,86%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	79,51%
Atributos	Horario de atención	47,75%	59,56%
	Letreros Informativos	70,66%	74,59%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	50,79%
	Aseo de las oficinas	88,76%	84,94%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	49,88%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	71,88%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	56,25%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	93,75%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	91,80%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	79,78%
	Rapidéz del trámite	85,18%	90,61%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	92,13%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	85,69%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	95,55%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	93,23%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	91,98%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	96,27%
	Lenguaje utilizado	93,33%	95,00%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	95,04%

³⁸ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	95,20%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	95,92%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	83,46%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	36,70%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Antofagasta alcanza un 91,21%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 3 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 95,55%, seguido de "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 95,04%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de realización del trámite" con 93,75%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 77,86%. Todas las dimensiones se encuentran por sobre el promedio nacional.

La región tiene 4 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "Capacidad para resolver inconvenientes" con 13,75 puntos porcentuales más que el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Atacama

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Atacama:

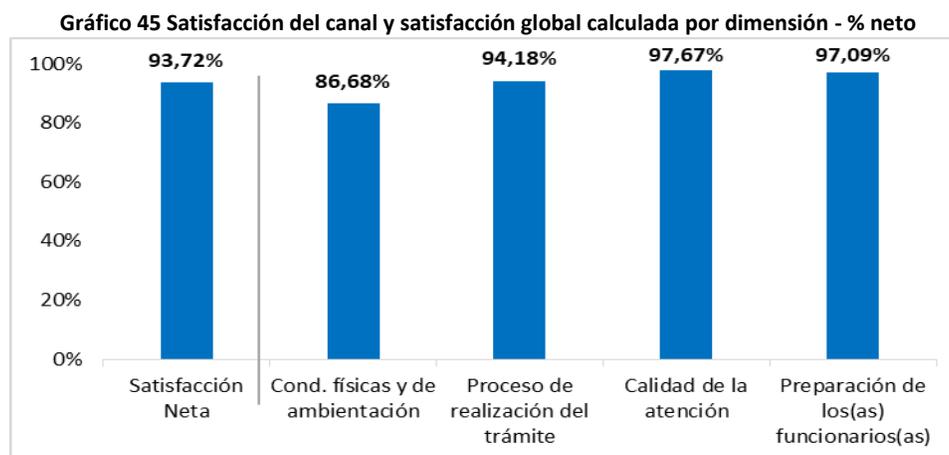
Tabla 72 Ficha metodológica Región Atacama

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	683 en la región de Atacama

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

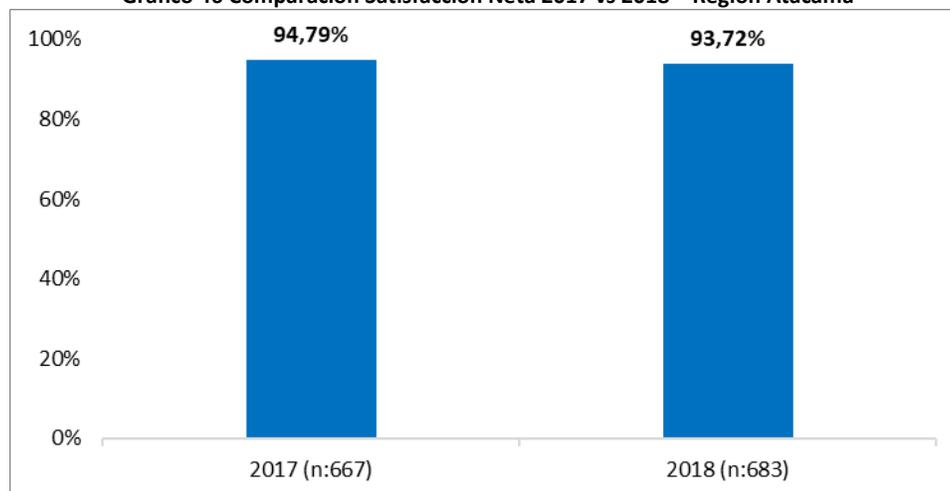
El gráfico 45 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Atacama y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 46, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 1 punto porcentual, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 46 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Atacama



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 4 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 4 Resultados desagregados – Región de Atacama

		% Neto	
		Nacional	Atacama
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	93,72%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	90,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	94,63%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación³⁹		74,39%	86,68%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	90,53%
Atributos	Horario de atención	47,75%	58,36%
	Letreros Informativos	70,66%	82,94%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	66,94%
	Aseo de las oficinas	88,76%	90,65%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	66,65%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	86,76%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	73,96%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	94,18%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	92,66%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	87,80%
	Rapidéz del trámite	85,18%	93,45%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	94,53%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	91,34%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	97,67%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	96,07%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	93,51%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	98,87%
	Lenguaje utilizado	93,33%	97,12%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	97,09%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	97,37%

³⁹ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	97,21%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	90,45%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	16,05%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Atacama alcanza un 93,72%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 5 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 97,67%, seguido de “Preparación de los(as) funcionario(a)” con un 97,09%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Proceso de Realización del Trámite” con 94,18%, y, por último, en cuarto lugar, las “Condiciones Físicas y de Ambientación” con 86,68%.

La región tiene 11 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando “Cantidad de asientos en la sala de espera” con 21,09 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y “número de módulos habilitados” con 19,70 puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Por el contrario, la “capacidad para resolver inconvenientes”, está por debajo del promedio nacional, alcanzando un 16,05%, 6,9 puntos porcentuales bajo el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Coquimbo

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Coquimbo:

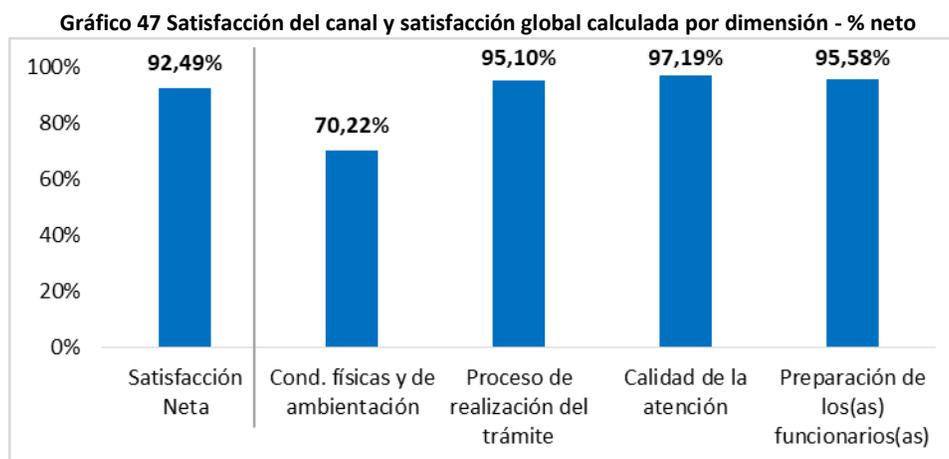
Tabla 73 Ficha metodológica Región de Coquimbo

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	705 en la región de Coquimbo

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

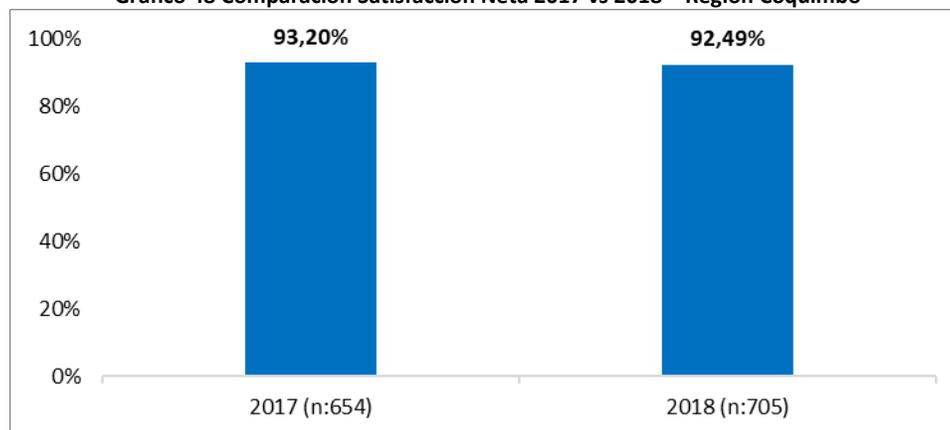
El gráfico 47 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Coquimbo y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 48, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 0.71 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 48 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Coquimbo



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 5 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 5 Resultados desagregados – Región de Coquimbo

		% Neto	
		Nacional	Coquimbo
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	92,49%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	91,49%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	92,74%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴⁰		74,39%	70,22%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	78,80%
Atributos	Horario de atención	47,75%	45,95%
	Letreros Informativos	70,66%	59,18%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	38,55%
	Aseo de las oficinas	88,76%	90,05%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	33,25%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	64,05%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	53,77%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	95,10%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	93,94%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	83,65%
	Rapidéz del trámite	85,18%	95,37%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	96,41%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	93,30%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	97,19%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	96,46%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	95,26%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	97,83%
	Lenguaje utilizado	93,33%	97,47%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	95,58%

⁴⁰ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	95,82%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	96,26%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	86,44%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	28,91%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Coquimbo alcanza un 92,49%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 4 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 97,19%, seguido de "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 95,58%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con 95,10%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 70,22%, esta última encontrándose por debajo del promedio nacional.

La región tiene 7 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "tiempo de espera" con 11,84 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y "rapidez del trámite" con 10,19 puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Por el contrario, existen 3 atributos con 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, de los cuales destaca el "espacio físico en el que tuvo que esperar", alcanzando un 33,25%, 20,55 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:

Región de Valparaíso

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Valparaíso:

Tabla 74 Ficha metodológica Región Valparaíso

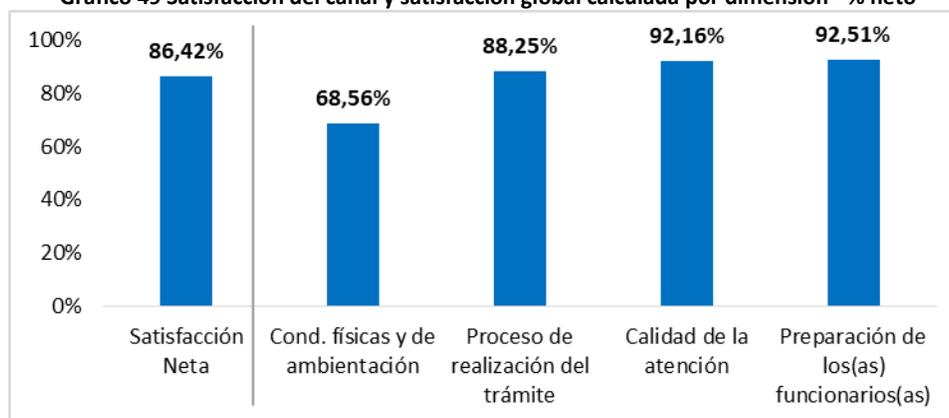
Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	1193 en la región de Valparaíso

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

El gráfico 49 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Valparaíso y la satisfacción global calculada en cada dimensión.

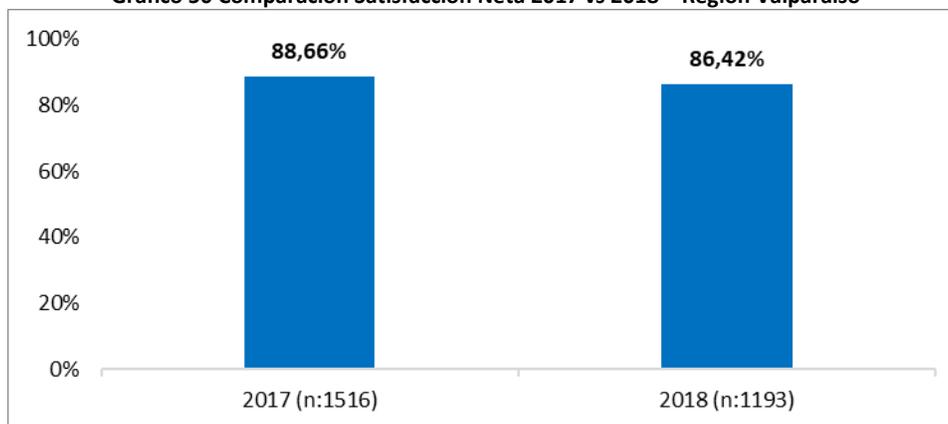
Gráfico 49 Satisfacción del canal y satisfacción global calculada por dimensión - % neto



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 50, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 2.24 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 50 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Valparaíso



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 6 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 6 Resultados desagregados – Región de Valparaíso

		% Neto	
		Nacional	Valparaíso
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	86,42%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	82,22%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	87,48%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴¹		74,39%	68,56%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	68,75%
Atributos	Horario de atención	47,75%	62,91%
	Letreros Informativos	70,66%	68,16%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	43,28%
	Aseo de las oficinas	88,76%	87,66%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	54,19%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	58,63%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	42,37%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	88,25%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	88,85%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	69,27%
	Rapidéz del trámite	85,18%	84,88%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	88,34%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	88,54%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	92,16%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	89,52%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	85,94%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	94,55%
	Lenguaje utilizado	93,33%	92,88%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	92,51%

⁴¹ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	92,44%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	93,00%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	81,81%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	-1,28%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Valparaíso alcanza un 86,42%, ubicándose debajo del rango nacional por 1,34 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 92,51%, seguido de "Calidad de la Atención" con un 92,16%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con 88,25%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 68,56%, esta última encontrándose por debajo del promedio nacional, por más de 5 puntos porcentuales.

La región tiene 3 atributos con porcentajes menores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "capacidad para resolver inconvenientes" con 24,23 puntos porcentuales menos que el promedio nacional, "comodidad de la sala de espera" y "cantidad de asientos en la sala de espera", ambos con más de 10 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional. Por el contrario, tan solo 1 atributo se posicionó sobre el promedio nacional con 15,16 puntos porcentuales más, este fue "horario de atención".

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región Metropolitana

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región Metropolitana:

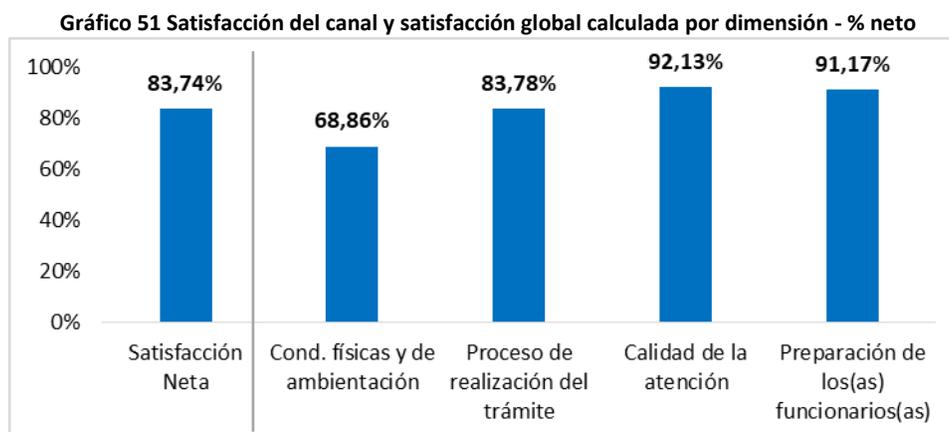
Tabla 75 Ficha metodológica Región Metropolitana

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	3626 en la región Metropolitana

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

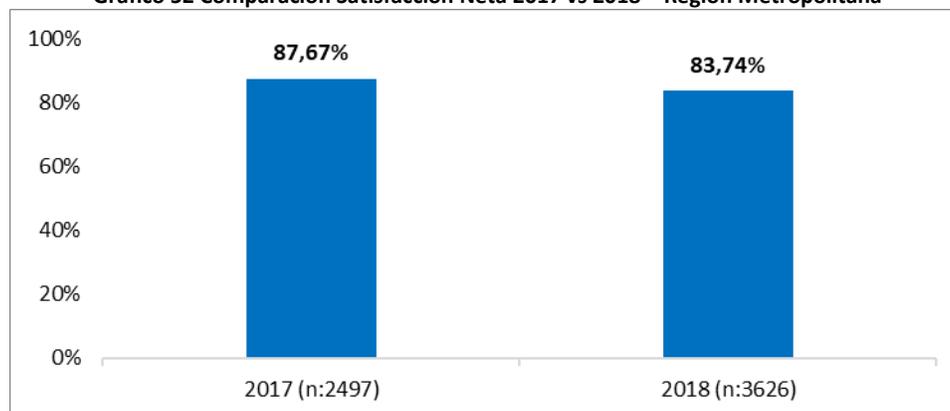
El gráfico 51 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región Metropolitana y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 52, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 3.93 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 52 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Metropolitana



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

El Cuadro 7 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 7 Resultados desagregados – Región Metropolitana

		% Neto	
		Nacional	Metropolitana
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	83,74%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	77,60%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	85,27%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴²		74,39%	68,86%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	74,56%
Atributos	Horario de atención	47,75%	37,90%
	Letreros Informativos	70,66%	64,23%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	38,96%
	Aseo de las oficinas	88,76%	85,69%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	48,43%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	60,78%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	38,83%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	83,78%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	86,01%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	60,59%
	Rapidéz del trámite	85,18%	79,43%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	87,20%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	82,16%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	92,13%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	90,31%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	86,64%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	94,20%
	Lenguaje utilizado	93,33%	91,81%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	91,17%

⁴² El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	90,79%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	92,28%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	77,26%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	18,16%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región Metropolitana alcanza un 83,74%, ubicándose bajo el rango nacional por más de 4 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 92,13%, seguido de "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 91,17%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con 83,78%, y por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 68,86%. La XII región, es la única región que tiene todas sus dimensiones con valores por debajo del promedio nacional.

La región tiene 9 atributos con 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, destacando "cantidad de asientos en la sala de espera" con 14,04 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, y "tiempo de espera" con 11,22 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional. Si bien son 9 los atributos destacados, el resto de estos también se encuentra por debajo del promedio nacional, no existiendo ninguno que se encuentre igual o sobre el promedio.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial:

Región del Libertador Bernardo O'Higgins

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de O'Higgins:

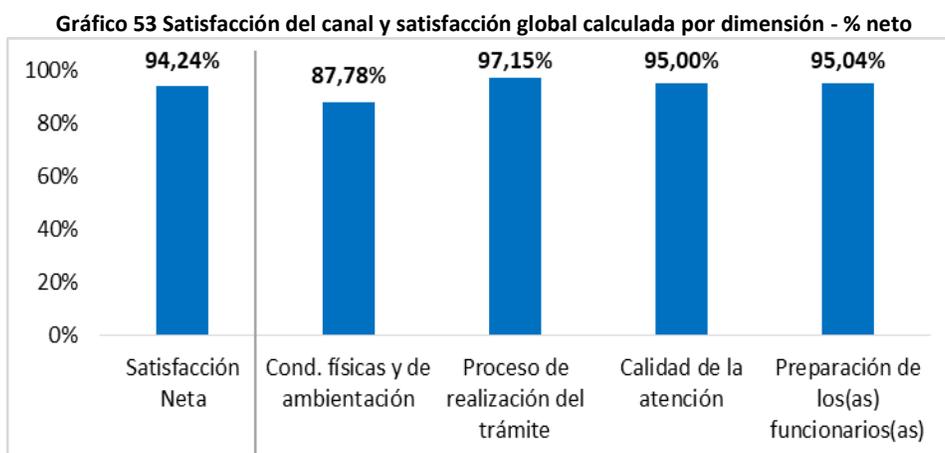
Tabla 76 Ficha metodológica Región O'Higgins

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	655 en la región de O'Higgins

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Resultados

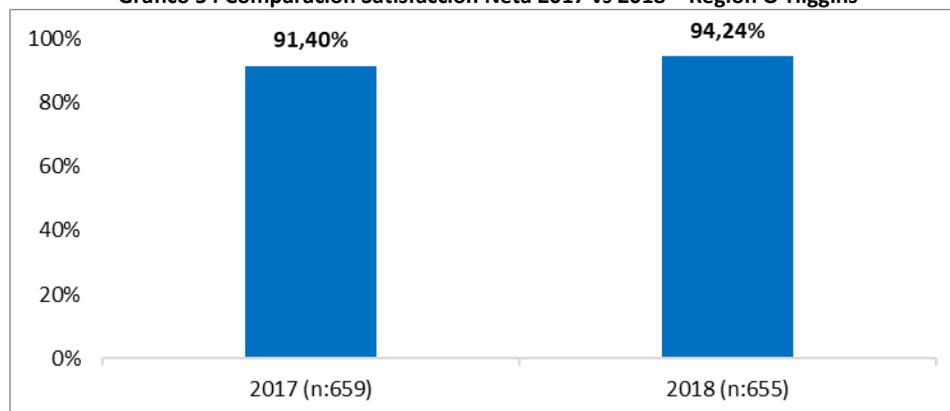
El gráfico 53 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Como se puede observar en el gráfico 54, hubo un aumento de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 2.84 puntos porcentuales, aumento que no es estadísticamente significativo.

Gráfico 54 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región O’Higgins



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 8 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 8 Resultados desagregados – Región de O’Higgins

		% Neto	
		Nacional	O'Higgins
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	94,24%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	90,69%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	95,13%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴³		74,39%	87,78%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	85,89%
Atributos	Horario de atención	47,75%	66,62%
	Letreros Informativos	70,66%	86,75%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	55,77%
	Aseo de las oficinas	88,76%	95,14%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	70,08%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	83,64%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	75,27%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	97,15%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	96,87%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	85,59%
	Rapidéz del trámite	85,18%	94,06%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	96,83%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	95,30%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	95,00%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	93,69%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	92,10%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	97,37%
	Lenguaje utilizado	93,33%	95,65%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	95,04%

⁴³ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	95,02%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	94,11%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	85,10%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	34,57%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de O'Higgins alcanza un 94,24%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 6 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Proceso de realización del trámite" con 97,15%, seguido de "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 95,04%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Calidad de la atención" con 95,00%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 87,78%, esta última encontrándose por debajo del promedio nacional.

La región tiene 13 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "cantidad de asientos en la sala de espera" con 22,40 puntos porcentuales más que el promedio nacional, "horario de atención" con 18,87 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, "letreros informativos" y "espacio físico en el que tuvo que esperar", ambos con más de 16 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región del Maule

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región del Maule:

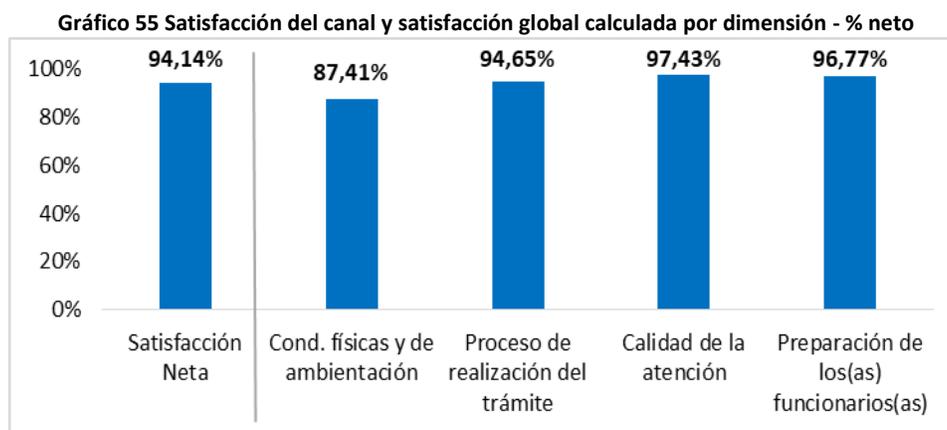
Tabla 77 Ficha metodológica Región Maule

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	734 en la región de Maule

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

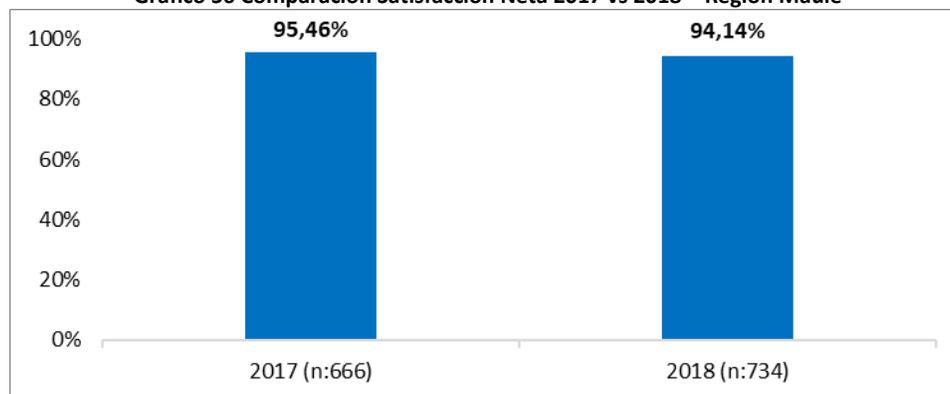
El gráfico 55 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región del Maule y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 56, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 1.32 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 56 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Maule



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

El Cuadro 9 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 9 Resultados desagregados – Región del Maule

		% Neto	
		Nacional	Maule
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	94,14%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	91,38%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	94,83%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴⁴		74,39%	87,41%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	90,60%
Atributos	Horario de atención	47,75%	54,78%
	Letreros Informativos	70,66%	84,06%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	64,49%
	Aseo de las oficinas	88,76%	93,76%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	78,29%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	84,66%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	73,39%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	94,65%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	92,25%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	89,82%
	Rapidéz del trámite	85,18%	93,71%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	94,68%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	81,82%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	97,43%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	97,25%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	95,09%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	97,61%
	Lenguaje utilizado	93,33%	96,78%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	96,77%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	97,20%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	96,71%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	89,09%

⁴⁴ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	44,65%
--	--	--------	--------

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Maule alcanza un 94,14%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 6 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 97,43%, seguido de “Preparación de los(as) funcionario(a)” con un 96,77%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Proceso de Realización del Trámite” con 94,65%, y, por último, en cuarto lugar, las “Condiciones Físicas y de Ambientación” con 87,41%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional.

La región tiene 12 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando “espacio físico en el que tuvo que esperar” con 24,49 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y “capacidad para resolver inconvenientes” con 21,70 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Ñuble

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Ñuble:

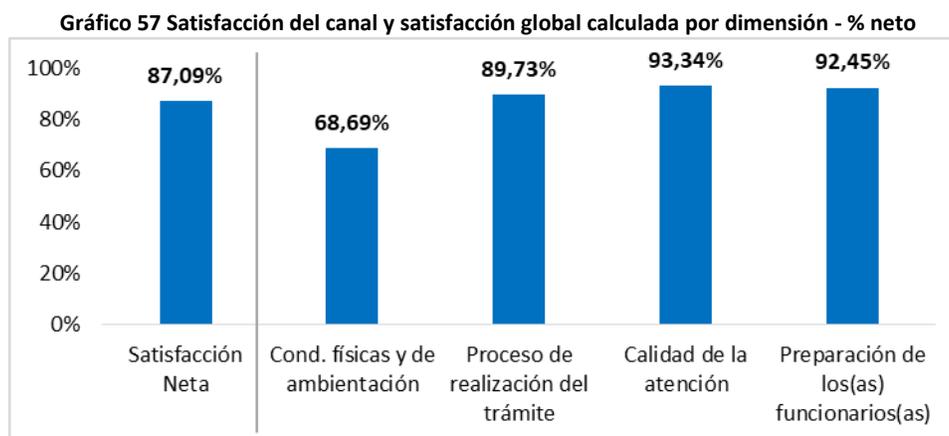
Tabla 78 Ficha metodológica Región Ñuble

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	521 en la región de Ñuble

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

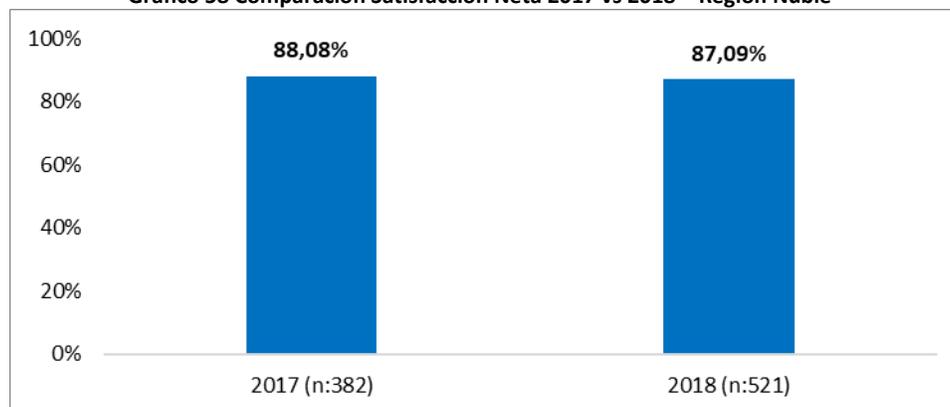
El gráfico 57 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Ñuble y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 58, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 0.99 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 58 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Ñuble⁴⁵



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 10 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 10 Resultados desagregados – Región de Ñuble

		% Neto	
		Nacional	Ñuble
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	87,09%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	81,31%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	88,54%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴⁶		74,39%	68,69%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	67,41%
Atributos	Horario de atención	47,75%	30,71%
	Letreros Informativos	70,66%	66,88%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	30,99%
	Aseo de las oficinas	88,76%	88,47%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	3,36%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	67,94%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	43,62%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	89,73%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	86,38%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	75,98%
	Rapidéz del trámite	85,18%	88,79%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	88,75%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	84,72%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	93,34%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	90,30%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	83,51%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	97,71%
	Lenguaje utilizado	93,33%	95,43%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	92,45%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	90,90%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	95,14%

⁴⁵ Para realizar esta comparación, se utilizaron los datos del punto “8.2.Anexo 2. Análisis Región Ñuble 2018 – Usuarios(as) individuales canal presencial” del Informe Final ISN 2017.

⁴⁶ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	77,58%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	36,19%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región del Ñuble alcanza un 87,09%, ubicándose bajo el rango nacional por 0,67 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 93,34%, seguido de “Preparación de los(as) funcionario(a)” con un 92,45%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Proceso de Realización del Trámite” con 89,73%, y, por último, en cuarto lugar, las “Condiciones Físicas y de Ambientación” con 68,69%. Tres de las cuatro dimensiones se encuentran por debajo del promedio nacional, tan solo “Proceso de realización del trámite” está por sobre el promedio nacional por 0,88 puntos porcentuales.

La región tiene 4 atributos, cuyos porcentajes están 5 o más puntos porcentuales bajo el promedio nacional, destacando “espacio físico en el que tuvo que esperar” con 50,44 puntos porcentuales bajo el promedio nacional, y “horario de atención” con 17,04 puntos porcentuales bajo el promedio nacional. Por el contrario, existe 1 atributo con 5 puntos porcentuales sobre el promedio nacional, este es “capacidad para resolver inconvenientes” con 13,24 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Bio-Bío

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Bio-Bío:

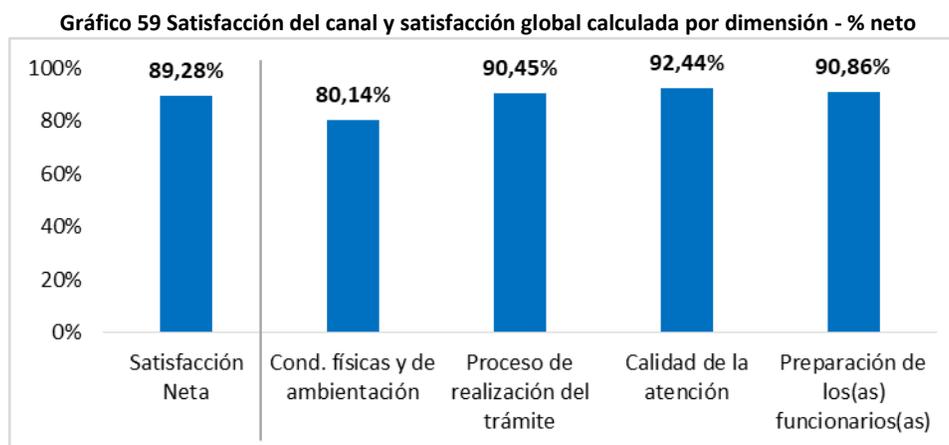
Tabla 79 Ficha metodológica Región de Bio-Bío

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	702 en la región de Bio-Bío

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

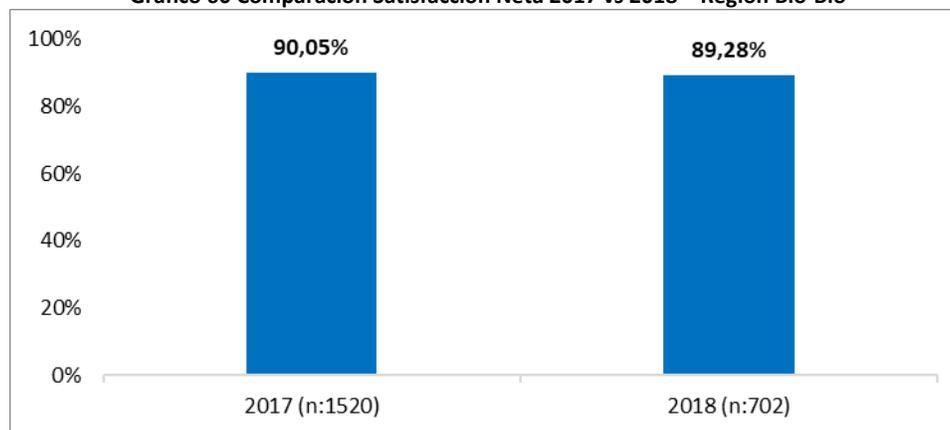
El gráfico 59 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Bio-Bío y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 60, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 0.77 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 60 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Bio-Bío



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

El Cuadro 11 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 11 Resultados desagregados - Región de Bio-Bío

		% Neto	
		Nacional	Bío-Bío
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	89,28%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	87,05%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	89,84%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴⁷		74,39%	80,14%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	84,50%
Atributos	Horario de atención	47,75%	60,76%
	Letreros Informativos	70,66%	77,89%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	56,04%
	Aseo de las oficinas	88,76%	94,75%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	50,42%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	79,11%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	67,00%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	90,45%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	91,79%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	78,58%
	Rapidéz del trámite	85,18%	87,89%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	91,29%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	87,11%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	92,44%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	91,07%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	86,27%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	96,57%
	Lenguaje utilizado	93,33%	93,11%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	90,86%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	92,65%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	92,22%

⁴⁷ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	74,21%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	9,23%

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Bio-bío alcanza un 89,28%, ubicándose sobre el rango nacional por 1,52 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 92,44%, seguido de “Preparación de los(as) funcionario(a)” con un 90,86%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Proceso de Realización del Trámite” con 90,45%, y, por último, en cuarto lugar, las “Condiciones Físicas y de Ambientación” con 80,14%.

La región tiene 7 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando “cantidad de asientos en la sala de espera” con 14,13 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y “horario de atención” con 13,01 puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Por el contrario, existen 2 atributos con 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, “capacidad para resolver inconvenientes”, con 13,72 puntos porcentuales menos que el promedio nacional y “capacidad para aclarar dudas” con 5,77.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de La Araucanía

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de La Araucanía:

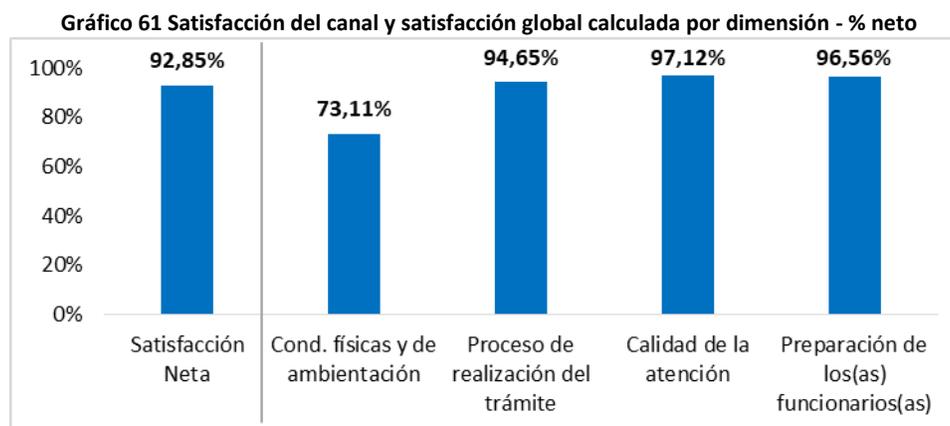
Tabla 80 Ficha metodológica Región de La Araucanía

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	695 en la región de La Araucanía

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

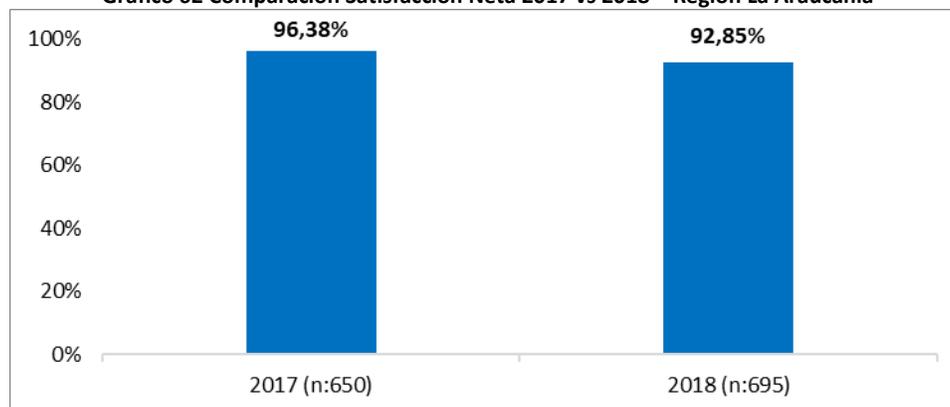
El gráfico 61 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de La Araucanía y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 62, hubo una disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 3.53 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 62 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región La Araucanía



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 12 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 12 Resultados desagregados – Región de La Araucanía

		% Neto	
		Nacional	Araucanía
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	92,85%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	92,41%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	92,96%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴⁸		74,39%	73,11%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	81,17%
Atributos	Horario de atención	47,75%	29,83%
	Letreros Informativos	70,66%	64,59%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	31,76%
	Aseo de las oficinas	88,76%	91,64%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	63,03%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	57,75%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	39,54%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	94,65%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	94,83%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	76,15%
	Rapidéz del trámite	85,18%	91,25%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	95,62%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	88,27%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	97,12%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	96,75%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	94,15%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	98,52%
	Lenguaje utilizado	93,33%	97,24%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	96,56%

⁴⁸ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	96,89%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	95,80%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	91,61%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	64,42%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de la Araucanía alcanza un 92,85%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 5 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Calidad de la Atención" con 97,12%, seguido de "Preparación de los(as) funcionario(a)" con un 96,56%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Proceso de Realización del Trámite" con 94,65%, y, por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 73,11%, esta última encontrándose por debajo del promedio nacional.

La región tiene 6 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "capacidad para resolver inconvenientes" con 41,47 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y "capacidad para aclarar dudas" con 11,63 puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Por el contrario, existen 5 atributos con 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, de los cuales destaca el "horario de atención", alcanzando un 29,83%, 17,92 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional y "número de módulos habilitados" con 31,76%, 15,48 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Los Ríos

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Los Ríos:

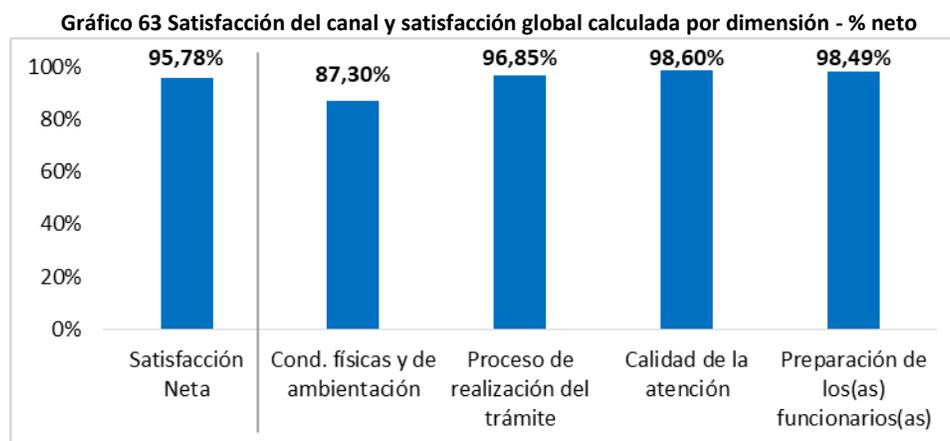
Tabla 81 Ficha metodológica Región de Los Ríos

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	666 en la región de Los Ríos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

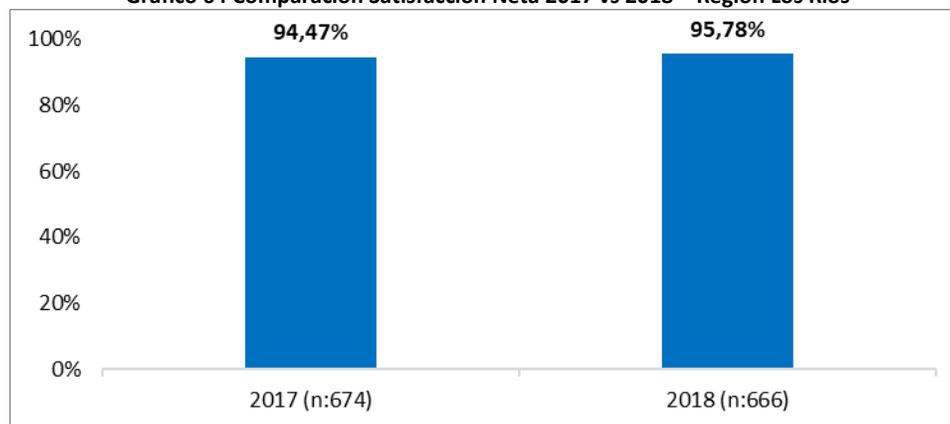
El gráfico 63 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Los Ríos y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 64, hubo un aumento de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 1.31 puntos porcentuales, aumento que no es estadísticamente significativo.

Gráfico 64 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Los Ríos



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 13 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 13 Resultados desagregados – Región de Los Ríos

		% Neto	
		Nacional	Los Ríos
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	95,78%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	93,36%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	96,39%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁴⁹		74,39%	87,30%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	87,36%
Atributos	Horario de atención	47,75%	54,46%
	Letreros Informativos	70,66%	82,07%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	60,62%
	Aseo de las oficinas	88,76%	96,18%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	60,97%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	79,94%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	63,88%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	96,85%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	96,11%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	84,96%
	Rapidéz del trámite	85,18%	97,04%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	97,59%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	94,76%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	98,60%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	97,69%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	95,58%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	98,51%
	Lenguaje utilizado	93,33%	98,41%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	98,49%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	98,31%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	98,40%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	91,40%

⁴⁹ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	44,95%
--	--	--------	--------

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Los Ríos alcanza un 95,78%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 8 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Calidad de la Atención” con 98,60%, seguido de “Preparación de los(as) funcionario(a)” con un 98,49%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Proceso de Realización del Trámite” con 96,85%, y, por último, en cuarto lugar, las “Condiciones Físicas y de Ambientación” con 87,30%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional por más de 5 puntos porcentuales.

La región tiene 15 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando “capacidad para resolver inconvenientes” con 22,00 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y “número de módulos habilitados” con 13,38 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Los Lagos

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Los Lagos:

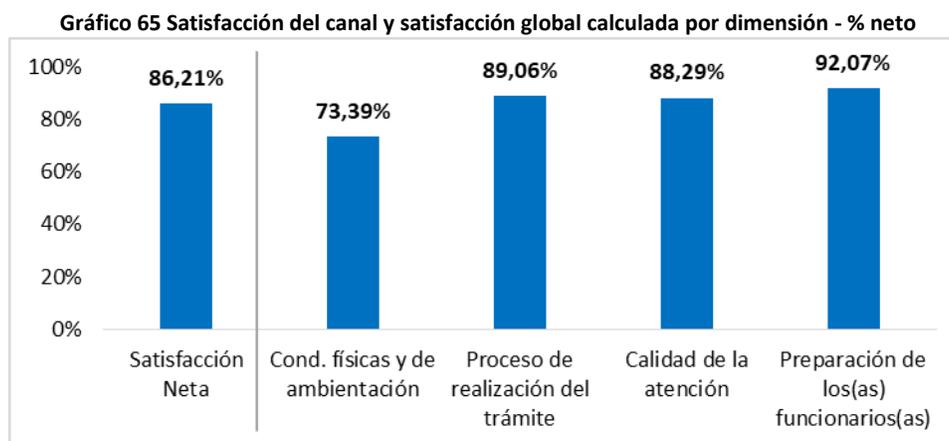
Tabla 82 Ficha metodológica Región de Los Lagos

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	687 en la región de Los Lagos

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

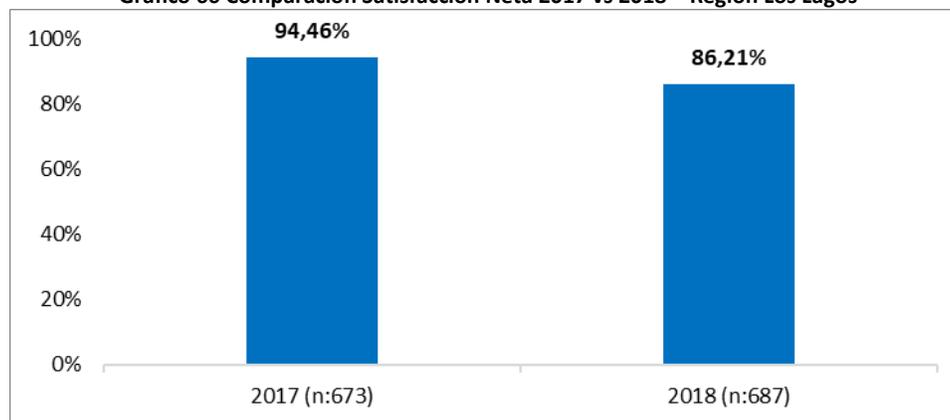
El gráfico 65 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Los Lagos y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 66, hubo una disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 8.25 puntos porcentuales, disminución estadísticamente significativa.

Gráfico 66 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Los Lagos



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

El Cuadro 14 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 14 Resultados desagregados – Región de Los Lagos

		% Neto	
		Nacional	Los Lagos
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	86,21%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	82,20%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	87,21%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵⁰		74,39%	73,39%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	72,16%
Atributos	Horario de atención	47,75%	64,93%
	Letreros Informativos	70,66%	73,12%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	61,87%
	Aseo de las oficinas	88,76%	83,94%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	76,18%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	67,63%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	57,29%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	89,06%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	90,40%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	75,92%
	Rapidéz del trámite	85,18%	75,07%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	86,89%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	87,28%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	88,29%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	83,23%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	77,19%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	87,35%
	Lenguaje utilizado	93,33%	88,31%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	92,07%

⁵⁰ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	91,34%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	92,10%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	58,24%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	30,58%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Los Lagos alcanza un 86,21%, ubicándose debajo del rango nacional por 1,55 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Preparación de los(as) funcionario(a)" con 92,07%, seguido de "Proceso de Realización del Trámite" con un 89,06%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión "Calidad de la Atención" con 88,29%, esta tuvo una baja significativa de más de 5 puntos porcentuales en comparación al promedio nacional. Por último, en cuarto lugar, las "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 73,39%.

La región tiene 4 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "espacio físico en el que tuvo que esperar" con 22,38 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y "horario de atención" con 17,18 puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Por el contrario, existen 5 atributos con 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, de los cuales destaca el "capacidad para aclarar dudas", alcanzando un 58,24%, 21,74 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional y "amabilidad del funcionario(a)" con 77,19%, 10,90 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Aysén

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Aysén:

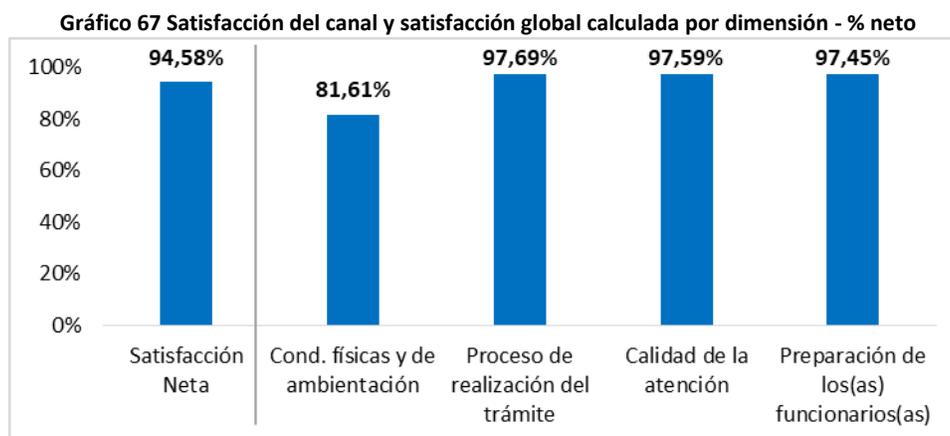
Tabla 83 Ficha metodológica Región de Aysén

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	653 en la región de Aysén

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

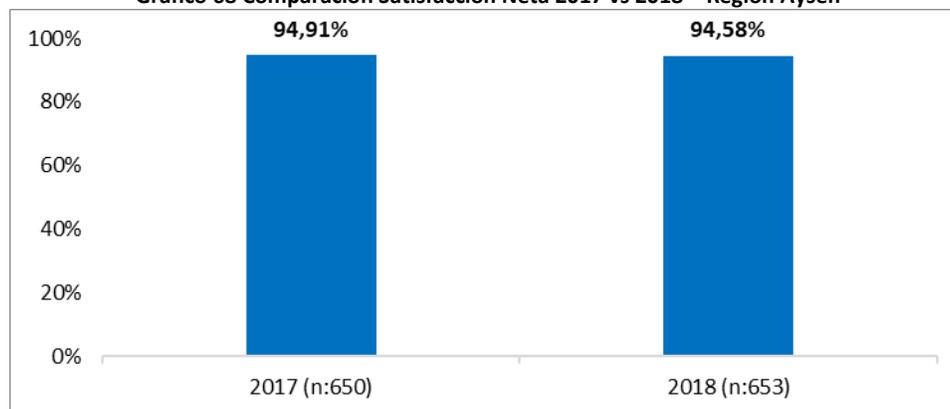
El gráfico 67 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Aysén y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 68, hubo una leve disminución de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 0.33 puntos porcentuales, disminución que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 68 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Aysén



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

El Cuadro 15 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 15 Resultados desagregados – Región de Aysén

		% Neto	
		Nacional	Aysén
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	94,58%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	90,26%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	95,66%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵¹		74,39%	81,61%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	87,10%
Atributos	Horario de atención	47,75%	31,93%
	Letreros Informativos	70,66%	76,06%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	66,64%
	Aseo de las oficinas	88,76%	95,69%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	84,75%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	81,15%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	71,83%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	97,69%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	95,84%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	94,99%
	Rapidéz del trámite	85,18%	96,65%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	96,90%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	91,90%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	97,59%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	95,44%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	92,30%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	98,87%
	Lenguaje utilizado	93,33%	96,75%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	97,45%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	96,88%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	97,33%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	90,50%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	36,10%

⁵¹ El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Aysén alcanza un 94,58%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 6 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue “Proceso de Realización del Trámite” con 97,69%, seguido de “Calidad de la Atención” con un 97,59%. En tercer lugar, se encuentra la dimensión “Preparación de los(as) funcionario(a)” con 97,45%, y, por último, en cuarto lugar, las “Condiciones Físicas y de Ambientación” con 81,61%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional.

La región tiene 12 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando “espacio físico en el que tuvo que esperar” con 30,95 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y “tiempo de espera” con 23,18 puntos porcentuales sobre el promedio nacional. Por el contrario, tan solo 1 atributo cuenta con 5 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional, este es “horario de atención”, alcanzando un 31,93%, 15,82 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional.

Resultados usuarios(as) individuales del canal presencial: Región de Magallanes

El estudio se llevó a cabo en oficinas seleccionadas de todo Chile, utilizando la modalidad de encuestas de punto fijo a usuarios(as) individuales del canal presencial del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El trabajo de campo se realizó desde el miércoles 12 septiembre, hasta el domingo 30 del mismo mes.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para la región de Magallanes:

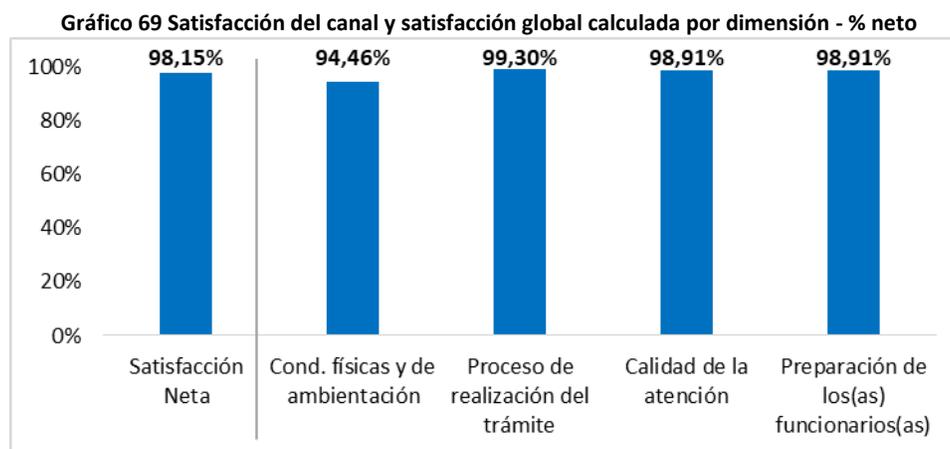
Tabla 84 Ficha metodológica Región de Magallanes

Metodología	Cuantitativa
Técnica	Encuesta de punto fijo en oficinas, utilizando Tablet.
Universo	Personas naturales mayores de 18 años o más, que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país.
Muestra lograda	676 en la región de Magallanes

Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Resultados

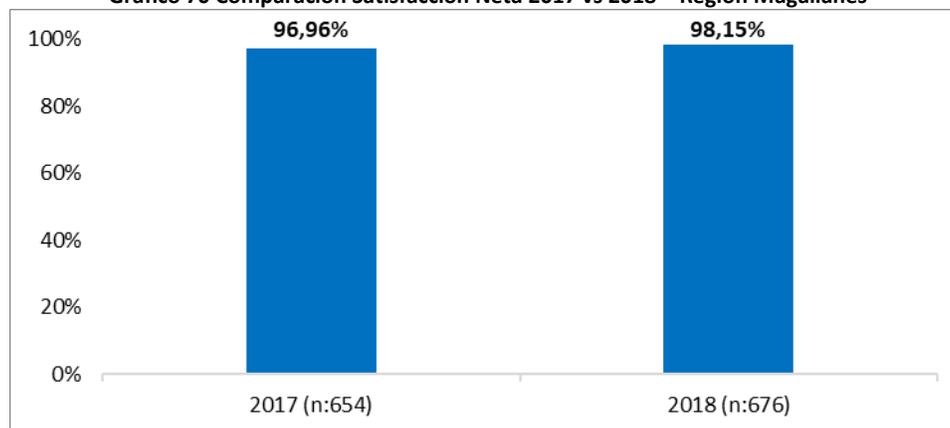
El gráfico 69 muestra el resultado de la satisfacción del canal en la Región de Magallanes y la satisfacción global calculada en cada dimensión.



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Como se puede observar en el gráfico 70, hubo un aumento de la satisfacción neta en relación al año 2017 de 1.19 puntos porcentuales, aumento que no es estadísticamente significativo.

Gráfico 70 Comparación Satisfacción Neta 2017 vs 2018 – Región Magallanes



Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

El Cuadro 16 presenta los resultados detallados por dimensión, además una comparación entre la región y el total nacional.

Cuadro 16 Resultados desagregados – Región de Magallanes

		% Neto	
		Nacional	Magallanes
Satisfacción Neta Usuarios(as) Individuales Canal Presencial		87,76%	98,15%
Componentes	Satisfacción Global Inicial	83,35%	96,58%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	88,86%	98,54%
Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación⁵²		74,39%	94,46%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Condiciones físicas y de ambientación"	78,14%	96,77%
Atributos	Horario de atención	47,75%	70,67%
	Letreros Informativos	70,66%	92,22%
	Número de Módulos Habilitados	47,24%	89,29%
	Aseo de las oficinas	88,76%	99,45%
	Espacio físico en el que tuvo que esperar	53,80%	87,76%
	Comodidad de la sala de espera	68,89%	94,04%
	Cantidad de asientos en la sala de espera	52,87%	92,96%
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite		88,85%	99,30%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Proceso de realización del trámite"	89,62%	98,83%
Atributos	Tiempo de espera	71,81%	91,71%
	Rapidéz del trámite	85,18%	98,27%
	Facilidad para realizar trámites	90,28%	98,97%
	Facilidad para el pago del trámite	85,67%	97,43%
Dimensión 3: Calidad de la atención		93,35%	98,91%
Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Calidad de la atención"	91,59%	99,04%
Atributos	Amabilidad del funcionario	88,09%	96,81%
	Presentación personal del funcionario	95,22%	99,59%
	Lenguaje utilizado	93,33%	98,77%
Dimensión 4: Preparación de los(as) funcionarios(as)		92,78%	98,91%

⁵² El cálculo de la satisfacción global calculada de la dimensión "Condiciones físicas y de ambientación" excluye los resultados de los siguientes atributos: Horario de atención, Número de módulos habilitados, Aseo de la oficina, Espacio físico para la fila donde tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera y Cantidad de asientos en la sala de espera. A estos atributos se les denomina como variables externas.

Satisfacción Global Directa	Satisfacción Global Directa "Preparación de los(as) funcionarios(as)"	92,76%	98,77%
Atributos	Grado de conocimiento del funcionario(a)	93,48%	99,04%
	Capacidad para aclarar dudas	79,98%	92,94%
	Capacidad para resolver inconvenientes	22,95%	44,71%

Fuente: Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018".

Leyenda	
	5 puntos porcentuales (o más) sobre el promedio nacional
	5 puntos porcentuales (o más) bajo el promedio nacional

La satisfacción neta de usuarios(as) individuales del canal presencial de la región de Magallanes alcanza un 98,15%, ubicándose sobre el rango nacional por más de 10 puntos porcentuales.

La dimensión con mayor satisfacción neta fue "Proceso de Realización del Trámite" con 99,30%, seguido de "Calidad de la Atención" y "Preparación de los(as) funcionario(a)", ambas con 98,91%. Por último, se ubica la dimensión "Condiciones Físicas y de Ambientación" con 94,46%. Todas las dimensiones se encuentran sobre el promedio nacional, por más de 5 puntos porcentuales.

La región tiene 16 atributos con porcentajes mayores a 5 puntos porcentuales que los del promedio nacional, destacando "número de módulos habilitados" con 42,05 puntos porcentuales más que el promedio nacional, y "cantidad de asientos en la sala de espera" con 40,09 puntos porcentuales sobre el promedio nacional.

C. Manual para seleccionar muestra e invitar a responder encuesta web

2.1 Usuarios que establecieron un contacto o realizaron una solicitud de transparencia

En el caso de los usuarios que establecieron un contacto o solicitud de transparencia, se propone el envío de correos electrónicos a 2300 usuarios, esta cifra representa casi la totalidad del universo y, por lo tanto, no se requiere sorteo para una posible selección (ver tabla 2).

Tabla 2 Muestra de contactos y transparencia

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2017	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 179 encuestas
Contactos y Transparencia	2.328	2.234	8%

El envío de correos a 2.234 usuarios exigirá una tasa de respuesta de 8% para lograr el mínimo comprometido de 179 casos.

2.2 Usuarios que solicitaron una reserva de hora

Para los usuarios que solicitaron una reserva de hora, se propone el envío de correos electrónicos a 20.000 usuarios. Para seleccionar estos 20.000 usuarios, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios que solicitaron una reserva de hora en Agosto 2018.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: =ALEATORIO () en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: =JERARQUIA(C1;\$C\$1:\$C\$20000)+CONTAR.SI(\$C\$1:C1;C1)-1 en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 20.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultav".

Tabla 3 Muestra de Reserva de horas

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2017	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 1.600 encuestas
Reserva de horas	6.411	20.000	8%

El envío de correos a 20.000 usuarios exigirá una tasa de respuesta de 8% para lograr el mínimo comprometido de 1.600 casos.

2.2 Usuarios que solicitaron un certificado gratuito

Para los usuarios que solicitaron un certificado gratuito, se propone el envío de correos electrónicos a 30.000 usuarios. Para seleccionar estos 30.000 usuarios, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios que solicitaron un certificado gratuito en Agosto 2018.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: (=ALEATORIO ()) en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: ((=JERARQUIA(C1;\$C\$1:\$C\$30000))+CONTAR.SI(\$C\$1:C1;C1)-1) en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 30.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultav".

Tabla 4 Muestra de certificados

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2017	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 2.400 encuestas
Certificados gratuitos	21.300	30.000	8%

El envío de correos a 30.000 usuarios exigirá una tasa de respuesta de 8% para lograr el mínimo comprometido de 2.400 casos.

2.3 Usuarios que solicitaron un certificado pagado

Para los usuarios que solicitaron un certificado pagado, se propone el envío de correos electrónicos a 30.000 usuarios. Para seleccionar estos 30.000 usuarios, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1ero. Obtener el listado de los correos electrónicos de los usuarios que solicitaron un certificado pagado en Agosto 2018.

2do. Enumerar los correos electrónicos de los usuarios en un archivo *.xls (versión 2010 en adelante). Para esta enumeración se sugiere colocar todos los correos electrónicos en la columna B, mientras que en la columna A se deberá asociar a cada correo una numeración única.

3ero. Ingresar la siguiente fórmula: `(=ALEATORIO ({}))` en la columna C.

4to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna C a todo el listado de correos.

5to. Ingresar la siguiente fórmula: `((=JERARQUIA(C1;C1:C30000))+CONTAR.SI(C1:C1;C1)-1)` en la columna D

6to. Aplicar la fórmula ingresada en la columna D a todo el listado de correos.

7mo. Copiar los primeros 30.000 números sorteados de la columna D y pegarlos en otra pestaña como valor.

8vo. Identificar los correos asociados a cada número sorteado utilizando la función "consultar".

Tabla 5 Muestra de certificados

Tipo de usuario	Promedio Mensual 2017	Muestra de correos	Tasa de respuesta mínima para lograr 2.400 encuestas
Certificados pagados	21.300	30.000	8%

El envío de correos a 30.000 usuarios exigirá una tasa de respuesta de 8% para lograr el mínimo comprometido de 2.400 casos.

III. Procedimiento para enviar los correos electrónicos

Para responder las encuestas se tiene considerado el envío de un enlace único para cada uno los correos electrónicos seleccionados en la etapa anterior. Esto significa que DATAVOZ deberá entregar un Excel con links al Servicio de Registro Civil e Identificación. Esta modalidad es recomendable dado que permite identificar lo que ha ocurrido en el envío de cada correo:

- Completada de manera exitosa
- Activa, en progreso

El procedimiento para el envío de correos deberá ser el siguiente:

1. Se debe incorporar el siguiente texto en el/los correo/s electrónico/s:

Estimado Usuario(a):

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación. El Ministerio de Justicia, por medio de Datavoz, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de la atención brindada a través de este medio.

Para este efecto, necesitamos conocer su opinión y lo invitamos a contestar una encuesta en no más de 8 minutos, donde sus respuestas son completamente anónimas.

Agradecemos de antemano su colaboración y opinión, la que nos ayudará a proporcionarle un mejor servicio.

Para acceder a la encuesta debe hacer click en el siguiente link o copiarlo y pegarlo en su navegador:

[<< Acá va el link de la encuesta >>](#)

Si usted responde esta encuesta completa de manera exitosa durante el mes de Septiembre usted estará participando en el sorteo de 100 GIFTCARD de \$ 10,000.

En caso de que se presente alguna dificultad, puede tomar contacto con la empresa Datavoz, enviando un correo a estudio.registrocivil2018@gmail.com

2. Para cada envío(*), se deben copiar los siguientes correos:
 - Verónica de la O: vdela@minjusticia.cl
 - Gabriel Álvarez: g.alvarez@statcom.cl

(*) Entiéndase por cada envío al conjunto de correos que se enviará a cada segmento, por ejemplo, el primer día se deberán hacer 3 envíos: uno a contactos y solicitudes de transparencia, otro a reservas de horas y otro a certificados (pagados y gratuitos).

3. Se sugiere no hacer un envío masivo de correos (20.000 correos en una hora por ejemplo) dado que esto puede traer como efecto caer en **spam**. Evaluar con el equipo de informática del Servicio de Registro Civil la cantidad de correos a enviar por hora para que no ocurra este efecto.
4. Finalmente, se sugiere no enviar correos los días viernes, ni tampoco en las tardes.

A. Pasos a seguir

A continuación se muestra un resumen de los pasos a seguir para enviar el cuestionario versión web a los usuarios que solicitaron un certificado (gratuito o pagado), que realizaron algún Contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia) o que hicieron una reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte, se realizarán los siguientes pasos:

Actividad	Descripción	Responsable
Programación encuestas	Se revisarán los cuestionarios web pertenecientes a cada trámite que requiere evaluar el SRCel y procederán a ser programados en el software SurveyMonkey.	DATAVOZ
Generación de links	Se crearán links, conteniendo los cuestionarios correspondientes a cada uno de los trámites que realizó el usuario en la web del SRCel. Para este caso corresponden a 4 tipos de cuestionarios.	DATAVOZ
Correlación	Para cada uno de los links creados se les asignará un código único, logrando personalizar el link.	DATAVOZ
Entrega de Links	Se creará un archivo Excel con todos los links creados, diferenciados por tipo de cuestionario y con su respectivo correlativo (código único), para luego entregárselo a la contraparte técnica.	DATAVOZ
Asignación de Links	Una vez la contraparte técnica tenga en su poder el archivo Excel, deberá asignar los links a su respectiva base de datos de usuarios que hayan realizado alguno de los trámites a evaluar.	Servicio de Registro Civil e Identificación
Envío de correos	Una vez asignado un link a un usuario (dependiendo del tipo de trámite realizado), deberán realizar el envío masivo de correos a estos. Este correo debe contener el cuerpo de correo sugerido en este documento, con el link de la encuesta al final de este.	Servicio de Registro Civil e Identificación
Monitoreo	Una vez enviados los correos electrónicos, se comenzará a hacer supervisión de los usuarios que han respondido o no la encuesta, pudiendo verificar quienes han contestado y terminado cada uno de los cuestionarios. Esta supervisión se realizará diariamente, dando avisos a la contraparte técnica.	DATAVOZ

D. Cuestionarios

D.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial

Cuestionario Maestro

Registro Civil – ISN 2018 – Canal Presencial

Inicio de Campo: 13 de Septiembre 2018

Fin de Campo: 29 de Septiembre 2018

I. VARIABLES DE LA MUESTRA

Variables para el control de cuotas:

S03. Oficina de encuesta

II. REVISIÓN DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA

Ver archivo adjunto MUESTRA REGISTRO CIVIL PRESENCIAL 2018

III. INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Mi nombre es... y pertenezco a la empresa **DATAVOZ**. En esta ocasión nos encontramos haciendo una encuesta para medir la calidad del servicio otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación ¿Dispone Ud. de unos minutos para contestar algunas preguntas? Esta encuesta tiene una duración aproximada de 10 minutos.

ENTREVISTADOR/A: SÓLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, LEER EL SIGUIENTE PÁRRAFO

Los datos que Ud. nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico N° 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados/as y en ningún caso en forma individual

Gracias de antemano por su ayuda

IV. CUOTAS Y FILTROS

Base: todos/as los respondientes

S01 [S]

ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR REGIÓN DE LA OFICINA

- 1) Arica y Parinacota
- 2) Tarapacá
- 3) Antofagasta
- 4) Atacama

- 5) Coquimbo
- 6) Valparaíso
- 7) Metropolitana de Santiago
- 8) Libertador Bernardo O'Higgins
- 9) Maule
- 10) Ñuble
- 11) Biobío
- 12) La Araucanía
- 13) Los Ríos
- 14) Los Lagos
- 15) Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo
- 16) Magallanes y Antártica Chilena

Base: todos/as los respondientes

S02 [S]

ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR COMUNA DE LA OFICINA

SCRIPTER: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE OFICINAS

Base: todos/as los respondientes

S03 [S]

ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR OFICINA DE LA ENTREVISTA

SCRIPTER: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE OFICINAS

Base: todos/as los respondientes

S04 [Q]

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR FECHA DE LA ENCUESTA

Fecha: _____

SCRIPTER: Mostrar automáticamente fecha de la encuesta

Rango de respuesta va desde "13/09/2018" a "29/09/2018"

Excluir como respuestas válidas las siguientes fechas (fin de semana, salvo algunas oficinas que funcionan los sábados y festivos): 16/09/2018, 17/09/2018, 18/09/2018, 19/09/2018, 23/09/2018, 30/09/2018.

Base: todos/as los respondientes

S05 [Q]

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR HORA EXACTA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

Hora exacta: _____

- 1) 8:30 a 10:00 hrs.
- 2) 10:01 a 11:30 hrs.
- 3) 11:31 a 13:00 hrs.
- 4) 13:01 a 15:00 hrs.

SCRIPTER: *Mostrar automáticamente hora de la encuesta
Con la hora exacta, se clasificará a posteriori en uno de los tramos horarios que aparecen*

Base: todos/as los respondientes

S06 [Q]

¿Me podría decir su edad?

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR EDAD EXACTA

Edad: _____

SCRIPTER: *Rango de respuesta va de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta.*

V. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: todos/as los respondientes		Base: todos/as los respondientes		
P1 [M] ¿Qué trámite/s vino a realizar?		P2 ¿Pudo realizar el o los trámites mencionados?		
ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA, MARQUE TODOS LOS TRÁMITES QUE CORRESPONDAN			SI	NO
SI LA RESPUESTA ES "NINGUNO", SONDEAR ANTES DE MARCAR				
PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO	1	P2_1 [S]	1	2
SOLICITAR / RENOVAR CARNET / CÉDULA DE IDENTIDAD	2	P2_2 [S]	1	2
RETIRAR CÉDULA O PASAPORTE	3	P2_3 [S]	1	2
SOLICITAR / RENOVAR PASAPORTE	4	P2_4 [S]	1	2
REALIZAR TRÁMITE PARA POSESIÓN EFECTIVA	5	P2_5 [S]	1	2
INSCRIPCIÓN REGISTRO CIVIL / INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO	6	P2_6 [S]	1	2
INSCRIPCIÓN / TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS	7	P2_7 [S]	1	2
REALIZAR UN TRÁMITE PARA MATRIMONIO	8	P2_8 [S]	1	2
REGISTRAR UNA DEFUNCIÓN	9	P2_9 [S]	1	2

REALIZAR UN TRÁMITE PARA ACUERDO DE UNIÓN CIVIL	10	P2_10 [S]	1	2
SOLICITAR CLAVE ÚNICA	11	P2_11 [S]	1	2
OTRO, Especificar _____	12	P2_12 [S]	1	2
NINGUNO [NO LEER]	13			

SCRIPTER: *Si marca opción 13 (Ninguno) en P1, terminar encuesta*

Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3

Mostrar en P2 los trámites que el usuario fue a realizar de acuerdo a P1

Base: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"

P1A_1 [M]

¿Qué certificado o documento pidió? [RESPUESTA MÚLTIPLE]

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR TARJETA P1A_1

- 1) Nacimiento
- 2) Matrimonio
- 3) Defunción
- 4) Vehículos y conductor
- 5) Antecedentes
- 6) Discapacidad
- 7) Multas
- 8) Profesionales
- 9) Prendas
- 10) Acuerdo Unión Civil
- 11) Cese de convivencia
- 12) Persona Jurídica sin fines de lucro

Base: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"

P1A_1_1 [M]

Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? [DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES]

ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS

Nacimiento:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1) Completo para todo trámite | 9) Corriente para todo trámite |
| 2) Para asignación familiar | 10) Con Causa |
| 3) Para matrícula | 11) Para Asignación Familiar |
| 4) Para identidad | 12) Oficial |
| 5) Oficial | <u>Vehículos:</u> |

Matrimonios:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 6) Corriente para todo trámite | 13) Inscripción (padrón) |
| 7) Para asignación familiar | 14) Anotaciones Vigentes |
| 8) Oficial | 15) Anotaciones Oficial |
| | 16) Extracto |

Defunciones:

Antecedentes:

- 17) Fines Especiales
- 18) Fines Particulares
- 19) Hoja de vida del conductor

Discapacidad:

- 20) Credencial
- 21) Discapacidad
- 22) Institución

Multas:

- 23) Multas no pagas

Profesionales:

- 24) Profesionales

Prendas:

- 25) Vigentes
- 26) Constituyente
- 27) Repertorio
- 28) Copia Contrato

Acuerdo Unión Civil:

- 29) Acuerdo Unión Civil

Cese de convivencia:

- 30) Cese de Convivencia

Persona jurídica sin fines de lucro:

- 31) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro
- 32) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro

SCRIPTER:

Mostrar 1, 2, 3, 4 y 5 sólo si marcó 1 en P1A_1

Mostrar 6, 7 y 8 sólo si marcó 2 en P1A_1

Mostrar 9, 10, 11 y 12 sólo si marcó 3 en P1A_1

Mostrar 13, 14, 15 y 16 sólo si marcó 4 en P1A_1

Mostrar 17, 18 y 19 sólo si marcó 5 en P1A_1

Mostrar 20, 21 y 22 sólo si marcó 6 en P1A_1

Mostrar 25, 26, 27 y 28 sólo si marcó 9 en P1A_1

Si marcó 7 en P1A_1, marcar automáticamente 23 en P1A_1_1 y continuar

Si marcó 8 en P1A_1, marcar automáticamente 24 en P1A_1_1 y continuar

Si marcó 10 en P1A_1, marcar automáticamente 29 en P1A_1_1 y continuar

Si marcó 11 en P1A_1, marcar automáticamente 30 en P1A_1_1 y continuar

Mostrar 31 y 32 sólo si marcó 12 en P1A_1

Base: Sólo quienes marcan 1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 o 32 en P1A_1_1 (certificados o documentos que se pueden obtener a través de internet)

P1A_1_2 [S]

¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?

ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CLASIFICAR

- 1) No sabía que se podía hacer en línea
- 2) No tengo Internet
- 3) No sé utilizar Internet
- 4) No es seguro hacer trámites en Internet
- 5) Hacer trámites en Internet es engorroso
- 6) No tengo impresora
- 7) Me pidieron una clave, y no la tenía
- 8) En el sitio web no había información de cómo hacer el trámite
- 9) No tenía los medios de pago que me solicitaron
- 10) No encontré donde hacer consultas o preguntas
- 11) Otro, ¿cuál? _____

Base: Sólo quienes marcan 2 y/o 4 en P1

P1_2 [S]

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P6
LEER AFIRMACIONES

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No responde (NO VA EN TARJETA)
P6_1 [S]	Entrega un servicio confiable	1	2	3	4	5	9
P6_2 [S]	Se preocupa por sus usuarios/as	1	2	3	4	5	9
P6_3 [S]	Es innovador/ moderno	1	2	3	4	5	9
P6_4 [S]	Entrega un servicio eficiente	1	2	3	4	5	9
P6_5 [S]	Es cercano a la gente	1	2	3	4	5	9

Base: todos/as los respondientes

P7 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P7

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a

Base: todos/as los respondientes

Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos de la atención que usted recibió. Primero vamos a hablar del momento antes de ser atendido/a y luego de la atención que recibió

Base: todos/as los respondientes

P8 [Q]

Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido/a por el/la funcionario/a?

ENTREVISTADOR/A: ANOTE LOS MINUTOS. SI EL ENCUESTADO DICE HORAS, REALIZAR LA CONVERSIÓN A MINUTOS]

Minutos: _____

999 : No responde [NO LEER]

SCRIPTER: Rango de respuesta va de 0 a 999

Base: todos/as los respondientes

P9 [S]

Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido por el/la funcionario/a. Usted diría que éste fue:

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P9

- 1) Muy inadecuado
- 2) Inadecuado
- 3) Ni adecuado, ni inadecuado
- 4) Adecuado
- 5) Muy adecuado
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con las siguientes afirmaciones sobre las condiciones de atención que ofrece esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10
LEER AFIRMACIONES

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
P10_1 [S]	Horario de atención de la oficina	1	2	3	4	5	9
P10_2 [S]	Los letreros que señalizan donde se realiza cada trámite	1	2	3	4	5	9
P10_3 [S]	La cantidad de módulos abiertos para atender	1	2	3	4	5	9
P10_4 [S]	El aseo de la oficina	1	2	3	4	5	9

Base: todos/as los respondientes

P10_5 [S]

Para realizar su trámite, Ud. esperó en: **[SI EL ENCUESTADO SEÑALA QUE EN AMBOS, SOLICITAR QUE LE INDIQUE EN CÚAL ESTUVO MÁS TIEMPO]**

ENTREVISTADOR/A: LEER AFIRMACIONES

- 1) Fila
- 2) Sala de espera

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P10_5

P10_6 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Sólo quienes respondieron 2 en P10_5

P10_7 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la comodidad de la sala de espera?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Sólo quienes respondieron 2 en P10_5

P10_8 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la cantidad de asientos en la sala de espera?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Todos/as los respondientes

P10_9 [S]

En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

En relación a la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10
LEER ASPECTOS

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
P11_1 [S]	Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite	1	2	3	4	5	9
P11_2 [S]	Presentación personal del/a funcionario/a	1	2	3	4	5	9
P11_3 [S]	Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a	1	2	3	4	5	9
P11_4 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió?	1	2	3	4	5	9

Base: todos/as los respondientes

En relación a la “preparación del/ la funcionario/a que le atendió. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10
LEER FRASE

P12_1 [S]

“El grado de conocimiento de la labor que desarrolla”

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

P12_2 [S]

En relación a su trámite, ¿tuvo usted alguna duda o pregunta que le realizó al funcionario/a?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P12_2

P12_3 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario/a para aclarar dudas o preguntas?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: todos/as los respondientes

P12_4 [S]

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P12_4

P12_5 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario o funcionaria para resolver el problema o inconveniente?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a

- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P12_4

P12_6 [O]

¿Qué problema o inconveniente tuvo?

ENTREVISTADOR/A: *ESPONTÁNEA, SONDEAR*

Base: Todos/as los respondientes

P12_7 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la preparación del funcionario o funcionaria que le atendió?

ENTREVISTADOR/A: *PASAR TARJETA P10*

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2

En relación al “proceso de realización del trámite” desde el momento en que fue atendido/a. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

ENTREVISTADOR/A: *PASAR TARJETA P10*

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde (NO VA EN TARJETA)
P13_1 [S]	La rapidez en la realización del trámite, considerando desde el momento que lo/la atendieron, sin incluir el tiempo de espera	1	2	3	4	5	9
P13_2 [S]	Facilidad para realizar el trámite	1	2	3	4	5	9

Base: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2

P13_3 [S]

El trámite que realizó era:

ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS

- 1) Gratuito
- 2) Pagado
- 3) De ambos tipos

Base: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2 y, además, quienes respondieron 2 o 3 en P13_3

P13_4 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con la facilidad para realizar el pago del trámite?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P13_5 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 1) No responde (**NO VA EN TARJETA**)

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P14 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en la oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P10

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 9) No responde [**NO VA EN TARJETA**]

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P15 [O]

¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención?

Z. DEMOGRÁFICOS

Base: todos/as los respondientes

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Es el/la entrevistado/a
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

ENTREVISTADOR/A: ESPERE LA RESPUESTA Y CLASIFIQUE EN LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE. SI ES NECESARIO, SONDEE.

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
88. No sabe
99. No responde

Base: todos/as los respondientes

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

ENTREVISTADOR/A: ESPERE LA RESPUESTA Y CLASIFIQUE EN LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE. SI ES NECESARIO, SONDEE.

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
88. No sabe
99. No responde

Base: todos/as los respondientes

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

Encuestador: [Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, preguntar por la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)
88. No sabe
99. No responde

Ahora, hablando de su hogar:

Base: todos/as los respondientes

Z5 [S]

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ (ANOTAR NÚMERO).

ENCUESTADOR: Este valor debe ser mayor que 0, si el entrevistado NO quiere responder anote 99 y PASE a Z7

Base: todos/as los respondientes

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿en cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

ENCUESTADOR: [Aplicar tramo según respuesta en Z5.]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: todos/as los respondientes

z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____
- 98) No sabe
- 99) No responde

Base: todos/as los respondientes

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA Z8

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: todos/as los respondientes

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA Z9

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: todos/as los respondientes

Z10 [S]

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR SEXO DEL ENTREVISTADO O ENTREVISTADA

- 1) Hombre
- 2) Mujer

SUPERVISIÓN

Para efectos de supervisión de nuestro trabajo es posible que se contacte con usted una persona de nuestra empresa a fin de verificar la correcta realización de esta entrevista, por favor podría Ud. Indicarnos su nombre de pila y un teléfono de contacto. Además, podría indicarme su correo electrónico.

NOMBRE ENCUESTADO/A: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

Cuestionario ISN 2018 – Usuarios/as canal web

Trámite: Certificados gratuitos

I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para solicitar un **certificado gratuito** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P7 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para solicitar certificados
2. El tiempo requerido para obtener su certificado
3. La variedad de certificados disponibles en la página web
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.

2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.

4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ **(ANOTAR NÚMERO).**

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará

- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguíta
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

Cuestionario ISN 2018 – Usuarios/as canal web

Trámite: Certificados pagados

I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para solicitar un **certificado pagado** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIO**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P7 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para solicitar certificados
2. El tiempo requerido para obtener su certificado
3. La variedad de certificados disponibles en la página web
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P9 [M]

¿Qué medios de pago utilizó usted para comprar su/s certificado/s?

- 1) Tesorería
- 2) Servipag

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P10 [S]

¿Cuántos intentos realizó antes de poder pagar su/s certificado/s?

- 1) Sólo 1
- 2) Más de 1

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P11 [S] Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
2. Variedad de medios de pago
3. Facilidad para pagar el certificado
4. Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación.
5. Seguridad del proceso de pago
6. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIO**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.

8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ (ANOTAR NÚMERO).

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales

6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas

7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

1) Hombre

2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

D.4 Contactos Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

Cuestionario ISN 2018 – Usuarios/as canal web

Trámite: Contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia)

III. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para realizar un **contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia)** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P13 [M]

¿Qué tipo de contacto realizó usted?

- 1) Reclamo
- 2) Felicitaciones
- 3) Sugerencia

- 4) Consulta
- 5) Solicitud de información por transparencia

Base: All respond

P14 [O]

¿Cuál fue el motivo de su contacto?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P15 [S]

¿Obtuvo respuesta a su reclamo, sugerencia, felicitación, consulta o solicitud de información por transparencia?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P17 [S]

En relación a su experiencia realizando reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia por escrito a través de la página web del Servicio de Registro Civil de Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia a través de la página web
2. Tiempo de respuesta
3. Calidad de la respuesta
4. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil, e Identificación, para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si

2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar

- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.

6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar**?

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ **(ANOTAR NÚMERO)**.

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, Cúal? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad
- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

D.5 Reserva de Hora Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

Cuestionario ISN 2018 – Usuarios/as canal web

Trámite: Reserva de hora hora para solicitar cédula o pasaporte

III. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para realizar una **reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte** y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

IV. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: All respond **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

SCRIPTER:

- For all respondents less than 18 years old, go to the end of the questionnaire (S01<18– DISCARD)

Base: All respond

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Base: All respond

P2 [S] ¿Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Row

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Column

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P3 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Tiempos de demora en cargar la página
2. Facilidad para encontrar lo que busco en la página web
3. Seguridad que ofrece la página web
4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web
5. Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución
6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P5 [S] Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P19 [S] En relación a su experiencia realizando reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte en la página web del Servicio de Registro Civil de Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Row

1. Facilidad para reservar hora
2. En términos generales ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte?

Column

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Scripter: Single per Row

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P22(P20=2 – P22)

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: All respond **OBLIGATORIA**

P22 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: All respond

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación

P23 [S]

Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

Base: All respond

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

1. Menos de una vez al mes
2. Al menos una vez al mes
3. Al menos una vez a la semana
4. Al menos una vez al día

Base: All respond

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 1) En el hogar
- 2) En el trabajo
- 3) En el establecimiento educacional
- 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 6) En lugares con wifi gratis
- 7) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 8) Otro

Base: All respond

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 1) Internet Explorer
- 2) Mozilla Firefox
- 3) Google Chrome
- 4) Safari
- 5) Otro, ¿cuál? [O]

Base: All respond

P27 [S]

¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena

Base: All respond

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: All respond

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

SCRIPTER: For all respondents 2, go to P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para acceder a la compra de certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: All respond

Datos de clasificación sólo para uso estadístico

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 1) Usted
- 2) Otro

SCRIPTER: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3

Base: Solo los que responden Z1=2

Z2 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por el principal sostenedor del hogar?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).

7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

1. Sin estudios formales.
2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: All respond

Z4 [S]

¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del **principal sostenedor del hogar?**

[Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, anotar la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]

1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
6. Empleados de oficina públicos y privados.
7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
8. Profesionales, científicos e intelectuales.
9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: All respond

Z5 [S]

Ahora, hablando de su hogar:

Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. _____ (ANOTAR NÚMERO).

[Este valor debe ser mayor que 0]

Base: All respond

Z6 [S]

Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

[Aplicar tramo según respuesta en Z5]

TRAMOS DE INGRESO PARA ENCUESTAS PRESENCIALES Y AUTOADMINISTRADAS

<input type="checkbox"/> 1 miembro	Menos de 120 mil	1
	120 mil – 207 mil	2
	208 mil – 361 mil	3
	362 mil – 630 mil	4
	631 mil – 1.099.000	5
	1.100.000 – 1.916.000	6
	Más de 1.916.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 4 miembros	Menos de 314 mil	1
	314 mil – 546 mil	2
	547 mil – 953 mil	3
	954 mil – 1.662.000	4
	1.663.000 – 2.899.000	5
	2.900.000 – 5.057.000	6
	Más de 5.057.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 2 miembros	Menos de 194 mil	1
	194 mil – 336 mil	2
	337 mil – 586 mil	3
	587 mil – 1.023.000	4
	1.024.000 – 1.785.000	5
	1.786.000 – 3.113.000	6
	Más de 3.113.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 5 miembros	Menos de 367 mil	1
	367 mil – 638 mil	2
	639 mil – 1.114.000	3
	1.115.000 – 1.943.000	4
	1.944.000 – 3.389.000	5
	3.390.000 – 5.912.000	6
	Más de 5.912.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 3 miembros	Menos de 257 mil	1
	257 mil – 446 mil	2
	447 mil – 779 mil	3
	780 mil – 1.359.000	4
	1.360.000 – 2.370.000	5
	2.371.000 – 4.135.000	6
	Más de 4.135.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 6 miembros	Menos de 417 mil	1
	417 mil – 725 mil	2
	726 mil – 1.265.000	3
	1.266.000 – 2.207.000	4
	2.208.000 – 3.850.000	5
	3.851.000 – 6.717.000	6
	Más de 6.717.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

<input type="checkbox"/> 7 ó más	Menos de 464 mil	1
	464 mil – 808 mil	2
	809 mil – 1.409.000	3
	1.410.000 – 2.459.000	4
	2.460.000 – 4.289.000	5
	4.290.000 – 7.482.000	6
	Más de 7.482.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99

Base: All respond

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____
- 3) Extranjera, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: All respond

Z9 [M]

¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?

- 1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 3) Mudez o dificultad en el habla
- 4) Dificultad física y/o de movilidad

- 5) Dificultades intelectuales
- 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas
- 7) Ninguna

Base: All respond

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

Cuestionario Maestro

Registro Civil – ISN 2017 – Usuarios/as institucionales de atención plataforma electrónica

(18783-P2)

I. VARIABLES DE LA MUESTRA

II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIBLES DE LA MUESTRA

III. INTRODUCCIÓN

Base: Todos

ENTREVISTADOR: PEDIR HABLAR CON EL/LA COORDINADOR/A DEL CONVENIO CON EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL. VER ENCABEZADO PARA MAYOR INFORMACIÓN

SCRIPTER: EN EL ENCABEZADO COLOCAR LAS SIGUIENTES VARIABLES PRESENTES EN LA BASE DE DATOS PARA INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADOR

- INSTITUCIÓN
- COORDINADOR1
- CARGO1
- COORDINADOR2
- CARGO2
- COORDINADOR3
- CARGO3
- COORDINADOR4
- CARGO4
- COORDINADOR5
- CARGO5
- N_CONVENIOS
- NOMBRE DE CADA CONVENIO (CONVENIO1, CONVENIO2, CONVENIO3, CONVENIO4, CONVENIO5, CONVENIO6, CONVENIO7, CONVENIO8, CONVENIO9, CONVENIO10)

ENTREVISTADOR: SI LE INDICAN EL NOMBRE DE UN/A COORDINADOR/A QUE NO APARECE EN EL ENCABEZADO, PEDIR HABLAR INMEDIATAMENTE CON ESA PERSONA

Base: Todos

Buenos días/tardes. Mi nombre es....., trabajo para **Datavoz** y la/lo estoy llamando POR ENCARGO del Ministerio de Justicia para conocer su opinión respecto de la calidad de servicio que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación a sus usuarios que poseen convenio.

Le pido unos minutos de su tiempo para responder unas breves preguntas que no le tomarán más de 8 minutos. Sus respuestas son confidenciales y anónimas. De antemano, agradecemos su participación y colaboración

Base: Todos responden

S01 [S]

¿Podría contestarnos la encuesta?

1. Sí
2. No, ¿Por qué? [O]

ENTREVISTADOR:

- **Anotar motivo y terminar la encuesta**

SCRIPTER:

- **Terminar encuesta para todos quienes respondan 2 (S01=2)**

Base: Para todos quienes responden S01=1

S02 [S]

Me gustaría confirmar que usted es el coordinador/a del convenio de su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿es esto correcto?

1. Sí
2. No

SCRIPTER:

- **Para todos quienes respondan 2, ir a S02_2 (S02=2-S02_2)**

Base: Para todos quienes responden S02=1

S02_1 [O]

¿Cuál es su nombre?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar nombre completo**

SCRIPTER:

- **Saltar a P1**

Base: Para todos quienes responden S02=2

S02_2 [O]

¿Quién en su institución u organización es el coordinador del convenio con el Registro Civil?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar nombre completo**

Base: Para todos quienes responden S02=2

S02_3 [Q]

¿Cuál es el teléfono del coordinador del convenio con el Registro Civil?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar teléfono**

SCRIPTER:

- **Terminar encuesta**

IV. CUESTIONARIO

Base: Todos responden

P1 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Servicio de Registro Civil e Identificación como institución? Utilice una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente
9. No sabe/ No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P2 [S]

Le voy a pedir ahora que me diga qué tan de acuerdo está con que el Servicio de Registro Civil e Identificación cumple o no con las siguientes características, utilice una escala de 1 a 5 donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

ENTREVISTADOR:

- **Recordar escala de 1 a 5 al leer cada afirmación**

Fila

1. Entrega un servicio confiable
2. Se preocupa de sus usuarios/as
3. Es Innovador/ moderno
4. Entrega un servicio eficiente
5. Es cercano a la gente

Columna

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Todos responden

P3 [S]

Pensando en su experiencia de atención y servicio con el Servicio de Registro Civil e Identificación, en términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os convenio/s? Use una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe/ no contesta [NO LEER]

Base: Todos responden

P4 [S]

¿El/los convenio/s se generó o modificó entre los meses de septiembre 2016 y agosto 2017?

1. Sí
2. No

SCRIPTER:

- **Respuesta automática según lo dispuesto en la columna P4 de la base de datos**

Base: Para todos quienes responden P4=1

P4_1 [S]

Pensando en el proceso de generación del/los convenio/s, ¿cómo evaluaría usted que fue la contratación? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa “muy difícil” y 5 “muy fácil”, puede ser cualquier número entre 1 y 5

1. Muy Difícil
2. Difícil
3. Ni fácil, ni difícil
4. Fácil
5. Muy Fácil
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P5 [S]

¿Cómo evalúa Ud. la facilidad para acceder a los productos y servicios proporcionados en el marco del convenio?

ENTREVISTADOR:

- **Leer alternativas**

1. Muy mala

2. Mala
3. Ni buena, ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P6 [S]

¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta o rapidez del servicio contratado vía convenio?

ENTREVISTADOR:

- **Leer alternativas**

1. Muy Malos
2. Malos
3. Ni Buenos, ni malos
4. Buenos
5. Muy buenos
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P6_1 [S]

¿El convenio tiene modalidad en línea, batch o en línea y batch?

1. En línea
2. Batch
3. En línea y Batch

SCRIPTER:

- **Respuesta automática según lo dispuesto en la columna P6_1 de la base de datos**
- **Para todos quienes marcan 2, ir a P12 (P6_1=2–P12)**

Base: Para todos quienes responden P6_1=1 o 3

Pensando únicamente en la modalidad “en línea” del/los convenios, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una “muy mala evaluación”, y 5 una “muy buena evaluación”, le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

Fila

- P7. La disponibilidad del sistema habilitado al realizar una búsqueda de información o consulta
- P8. La facilidad para usar el sistema
- P9. La confiabilidad de la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación
- P10. El nivel de actualización de los datos
- P11. Considerando todos los aspectos, ¿cómo calificaría Ud. la entrega o uso en línea del convenio?

Columna

1. Muy mala evaluación
- 2.
- 3.
- 4.
5. Muy buena evaluación
9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Para todos quienes responden P6_1= 2 o 3

Pensando únicamente en la modalidad “batch” del/los convenio/s, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una “muy mala evaluación”, y 5 una “muy buena evaluación”, le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

Fila

- P12. La disponibilidad para solicitar la ejecución de un proceso de información fuera de línea (batch)
- P13. La confiabilidad de la información proporcionada
- P14. El nivel de actualización de los datos
- P15. Considerando todos los aspectos, ¿Cómo calificaría Ud. la entrega o uso fuera de línea (batch) del convenio?

Columna

1. Muy mala evaluación
- 2.
- 3.
- 4.
5. Muy buena evaluación
9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Todos responden

P16 [S]

¿Usted ha requerido contactarse alguna vez con funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación durante los últimos 12 meses?

- 1) Sí
- 2) No

SCRIPTER:

- **Para todos quienes responden 2 (P16=2), ir a P23 (P16=2–P23)**

Base: Para todos quienes responden P16= 1

Pensando en su contacto con el funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una “muy mala evaluación”, y 5 una “muy buena evaluación”, le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

Fila

- P17. La amabilidad
- P18. La capacidad para dar respuesta a sus consultas
- P19. La claridad de las respuestas entregadas
- P20. La utilidad de las respuestas entregadas
- P21. El grado de conocimiento sobre el convenio suscrito
- P22. En general, ¿Cómo calificaría Ud. la atención brindada por el funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Columna

- 1. Muy mala evaluación
- 2.
- 3.
- 4.
- 5. Muy buena evaluación
- 9. No responde [NO LEER]

SCRIPTER:

- **Respuesta única por fila**

Base: Base: Todos responden

P23 [S]

¿Ha tenido algún problema en los últimos 12 meses con el/los convenio/s que tiene su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 1. Sí
- 2. No

SCRIPTER:

- **Para todos quienes responden 2 (P23=2), ir a P28 (P23=2–P28)**

Base: Para todos quienes responden P23=1

P24 [S]

¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas?

ENTREVISTADOR:

- **Leer afirmaciones**

- 1. Diariamente

2. Cada semana
3. Cada mes
4. Sólo ocurrió una vez
8. No sabe [NO LEER]
9. No responde [NO LEER]

Base: Para todos quienes responden P23=1

P25 [O]

¿Cuál fue el último problema que tuvo?

ENTREVISTADOR:

- **Anotar textual**

Base: Para todos quienes responden P23=1

P26 [S]

¿Comunicó su problema al Servicio de Registro Civil e Identificación?

1. Sí
2. No, ¿por qué? [O]

SCRIPTER:

- **Para todos quienes responden 2 (P26=2), go to P28 (P26=2–P28)**

Base: Para todos quienes responden P23=1

P27 [S]

¿Su problema fue solucionado satisfactoriamente?

1. Sí
2. No, ¿por qué? [O]

Base: Todos responden

P28 [S]

En términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os convenio/s? Use una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”, puede ser cualquier número entre 1 y 5.

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No responde [NO LEER]

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Tiene Ud. alguna sugerencia que permita mejorar el/los actual/es convenio/s?

1. Si, ¿Cuál? [O]
2. No

TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

Mèt Kesyonè

Rejis sivil yo – ISN 2018 – fas-a-fas chanèl

kòmanse travay jaden: 13 Septanm 2018

Fen teren an: 29 de Septanm 2018

I. VARYAB NAN MODEL LA

Varyab pou kontwòl kota:

S03. Sondaj Biwo

II. REVIZYON NAN QUOTA A TE BAZE SOU VARYAB YO NAN MODÈL LA

gade dosye atache MONTRE SÈVIS ENSKRIPSYON PRESANSYAL 2018

III. ENTWODIKSYON

Bon maten / apremidi, non mwen se ... epi mwen se yon pati nan biznis DATAVOZ.

. Nan okazyon sa a, n ap fè yon sondaj ki mezire bon sèvis Sèvis Rejis Sivil ak Sèvis Idantifikasyon yo bay la. Èske ou gen kèk minit pou reponn kèk kesyon? Sondaj sa a dire apeprè 10 minit.

INTERVIEWER: SÈLMAN WI MOUN TE MANDE A POR KONFIDANSYALITE NAN ENFÒMASYON LI PARAGRAF LA:

Done ke ou ban nou yo se konfidansyèl epi yo pwoteje pa Lwa sou Estatistik Sekrè No 17,374, Se poutèt sa repons yo pral itilize sèlman nan fòm añaadido

akote rès la nan la entèvyou ak nan okenn ka endividyèlman.

Mèsi davans pou èd ou

IV. FEZ AK FILTRE

Sèvi: tout moun ki repond yo

S01 [S]

INTERVIEWER: CHWAZI REJYON AN

- 1) Arica y Parinacota
- 2) Tarapacá
- 3) Antofagasta
- 4) Atacama
- 5) Coquimbo
- 6) Valparaíso
- 7) Metropolitana de Santiago
- 8) Libertador Bernardo O'Higgins
- 9) Maule
- 10) Ñuble
- 11) Biobío
- 12) La Araucanía
- 13) Los Ríos
- 14) Los Lagos
- 15) Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo
- 16) Magallanes y Antártica Chilena

Sèvi: tout moun ki repond yo

S02 [S]

INTERVIEWER: CHWAZI LA PLAS (COMUNA) NAN LA BIWO

SCRIPTER *Gade kòd ak konsistans ki lojik avèk yo S01 ak dosye SHOW OF OFFICES*

Sèvi: tout moun ki repond yo

S03 [S]

ENTREVISTADOR/A: *SELECT BIWO SOTI NAN INTERVIEW*

SCRIPTER: *Gade kòd ak konsistans ki lojik ak S01 nan dosye SHOW OF OFFICES*

Sèvi: tout moun ki repond yo

S04 [Q]

INTERVIEWER: SIPVE DAT

DAT: _____

SCRIPTER: Otomatikman montre dat sondaj la Repons seri ale nan "09/13/2018" nan "09/29/2018"

Ekskize repons valab nan dat sa yo: 09/16/2018, 9/17/2018, 9/18/2018, 9/19/2018, 9/23/2018, 9/30/2018.

Sèvi: tout moun ki repond yo

S05 [Q]

INTERVIEWER: DOSYE EGZANKSYON TAN APLIKASYON SOU SURVEY

Egzak tan: _____

- 1) 8:30 a 10:00 hrs.
- 2) 10:01 a 11:30 hrs.
- 3) 11:31 a 13:00 hrs.
- 4) 13:01 a 15:00 hrs.

SCRIPTER: Otomatikman montre tan nan sondaj la.

Avèk tan an egzak, li pral klase yon posteriori nan youn nan segman yo tan ki parèt

Sèvi: tout moun ki repond yo

S06 [Q]

Èske ou ka di m 'laj ou?

INTERVIEWER: DOSYE LAJ EGZAT

Laj: _____

SCRIPTER: Kantite repons ale soti 18 a 99. Si laj la gen mwens pase 18 an, yo dwe ranpli sondaj la.

V. KESYONÈ - SATISFAKSYON

Sèvi: tout moun ki repond yo	Sèvi: tout moun ki repond yo
P1 [M]	P2
¿ ki pwosedi te fè ?	Li te kapab fè pwosedi yo susmansyone

INTERVIEWER: TANPRI, MARK TOUT PROCEDURES yo KI KORESPONN				SI	NO
SI ENFÒMASYON AN "NON", PRESYON ANVAN MARKING					
NASYONAL	TANPRI POU YON SÈTIFIKASYON / DOKIMAN	1	P2_1 [S]	1	2
	DEMANN / RENEW CARNET (DNI) / KAT IDANTIFIKASYON	2	P2_2 [S]	1	2
	REMAK KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL O PASSPORT	3	P2_3 [S]	1	2
	DEMANN/ RENEW PASSPORT	4	P2_4 [S]	1	2
	REALIZE PWOSESIS POU PWAZESYON EFÈKTIVE	5	P2_5 [S]	1	2
	ENSKRIPSYON REGISTRO CIVIL / ENSKRIPYON DE FÈ	6	P2_6 [S]	1	2
	ENSKRIPSYON / TRANSFÈ VEYIK	7	P2_7 [S]	1	2
	PERFÒM YON PWOSESIS POU MARYAJ	8	P2_8 [S]	1	2
	ENKRI YON DEATH	9	P2_9 [S]	1	2
	YON PWOSESIS POU AYISYON SIVIL YO	10	P2_10 [S]	1	2
	DEMANN KLE UNIQUE	11	P2_11 [S]	1	2
	LÒT, Espesifik _____	12	P2_12 [S]	1	2
	Pa gen anyen [PA LI]	13			

SCRIPTER: Si ou make opsyon 13 (Okenn) nan P1, fini sondaj la
 Si ou pa ranpli nenpòt pwosedi (P2 = 2), Ale nan
 Montre nan P2 pwosedi ki itilizatè a te fè selon P1

Sèvi: Se sèlman moun ki make 1 nan P1, "Mande pou yon sètifika / dokiman

P1A_1 [M]

¿Ki sètifika oswa dokiman ou te mande? [REPONN MULTIPLE]

INTERVIEWER: SHOW KAT
 P1A_1

- 1) Nesans
- 2) Maryaj
- 3) Lanmò
- 4) Machin ak chofè
- 5) Istorik
- 6) Andikap
- 7) Amann
- 8) Pwofesyonèl
- 9) Rad
- 10) Akò Sivil Sosyal
- 11) Sispann viv ansanm
- 12) Ki pa Peye-legal antite
- 13) Anons ki pa Peye-legal legal antite

Sèvi: Se sèlman moun ki make 1 nan P1, "Mande pou yon sètifika / dokiman" P1A_1_1 [M]

P1A_1_1 [M]

Espesyalman, ki kalite sètifika oswa dokiman? [DEPANDE sou sa li te make sou P1_A1, OPSYON sa yo ap parèt]

INTERVIEWER: Li ALTÈNATIF

Nesans:

- 1) Ranpli tout pwosedi yo
- 2) Pou alokasyon pou fanmi an
- 3) Pou anrejistreman
- 4) Pou idantite
- 5) Ofisyèl

Maryaj:

- 1) Kouran pou tout pwosedi yo
- 2) Pou alokasyon pou fanmi an
- 3) Ofisyèl

Lanmò:

- 1) Kouran pou tout pwosedi yo
- 2) Avèk koze
- 3) Pou fanmi alokasyon

4) Ofisyèl

Machin yo:

- 1) Enskripsyon (estanda)
- 2) Kouran anotasyon
- 3) antre ofisyèl yo
- 4) ekstrè

Andikap:

- 1) Kredansyèl
- 2) Andikap
- 3) Enstitisyon

Amann:

1) Fini ou pa peye

Pwofesyonèl:

Sispann viv ansanm:

2) Pwofesyonè

7) sispann viv

Rad:

Ki pa Peye-legal antite:

2) Valab

8) Validite nan ki pa Peye-Legal antite

3) Constituent

9) Anyè nan antite Legal ki pa Peye-pwofi

4) repètwa

5) Kopi contra

Akò Sivil Sosyal:

6) Akò Sivil Sosyal

*SCRIPTER: Montre 1, 2, 3, 4 ak 5 sèlman si ou make 1 nan P1A_1
Montre 6, 7 ak 8 sèlman si ou bay nòt 2 sou P1A_1
Montre 9, 10, 11 ak 12 sèlman si ou make 3 nan P1A_1
Montre 13, 14, 15 ak 16 sèlman si ou bay nòt 4 sou P1A_1
Montre 17, 18 ak 19 sèlman si ou bay nòt 5 nan P1A_1
Montre 20, 21 ak 22 sèlman si ou make 6 nan P1A_1
Montre 25, 26, 27 ak 28 sèlman si ou bay nòt 9 sou P1A_1
Si ou konpoze 7 nan P1A_1, otomatikman rele 23 nan P1A_1_1 epi kontinye
Si ou bay nòt 8 nan P1A_1, otomatikman rele 24 nan P1A_1_1 epi kontinye
Si ou bay nòt 10 nan P1A_1, otomatikman rele 29 nan P1A_1_1 epi kontinye
Si ou bay nòt 11 nan P1A_1, otomatikman make 30 nan P1A_1_1 epi kontinye
Montre 31 ak 32 sèlman si ou bay nòt 12 sou P1A_1*

Baz: Se sèlman moun ki make 1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 oswa 32 pous P1A_1_1 (sètifika oswa dokiman ki ka jwenn atravè entènèt la)

P1A_1_2 [S]

¿Poukisa ou pa t itilize sit wèb Sèvis Rejis Sivil ak Idantifikasyon pou jwenn sètifika oswa dokiman ou mande yo?

INTERVIEWER: *AK KLASIFIKASYON*

- 1) Mwen pa t 'konnen ki sa yo ka fè sou entènèt
- 2) Mwen pa gen entènèt
- 3) Mwen pa konnen ki jan yo sèvi ak entènèt la
- 4) Li pa an sekirite pou fè dokiman sou entènèt la
- 5) Fè dokiman sou entènèt la se ankonbran
- 6) Mwen pa gen yon enprimant
- 7) Yo mande m 'pou yon modpas, epi mwen pa t' gen li
- 8) Sou sit entènèt la pa te gen okenn enfòmasyon sou kòman yo fè pwosesis la
- 9) Mwen pa t 'gen mwayen yo nan peman yo ke yo mande yo
- 10) Mwen pa t 'jwenn ki kote yo poze kesyon oswa kesyon
- 11) Lòt, ki yon sèl?

Sèvi: Se sèlman moun ki make 2 ak / oswa 4 nan P1

P1_2 [S]

Eske ou te fè yon rezèvasyon tan sou sit wèb la Rejis Sivil ak Idantifikasyon Sèvis pou konplete pwosesis sa a?

- 1) Wi
- 2) Pa

SCRIPTER: Montre sèlman pou moun ki reponn "mande / renouvle ID kat / kat idantite" (P1 = 2) ak / oswa "mande / renouvle paspò" (P1 = 4) dapre repons yo bay nan P1

Sèvi: Se sèlman moun ki make 2, "non", nan tout pwosedi ki endike nan P2

P3 [S]

Poukisa li pa t ka fè pwosedi a (yo)?

INTERVIEWER: *ESPONTANE AK KODIFYE*

- 1) Biwo anpil anpil
- 2) Pwosesis pa fè nan biwo sa a
- 3) Jis te ale nan chèche konnen ki jan fè yon dokiman
- 4) Ou pa gen tan pou rete tann
- 5) Li bliye pran yon dokiman
- 6) Gen pwoblèm sistèm nan biwo a
- 7) Yon lòt rezon, ki youn?

Sèvi: tout moun ki repond yo

P4 [S]

Sou opòtinite sa a, ou te vin ...

INTERVIEWER: Li ALTÈNATIF

1) Pou fè pwosedi a (yo) la pou premye fwa

2) Se sèlman yo retire yon dokiman

3) Lòt, endike _____ [PA LI]

Sèvi: tout moun ki repond yo

P5

[S]

Kouman ou ta evalye Rejis Sivil la ak Idantifikasyon kòm yon enstitisyon an jeneral?

INTERVIEWER: PAT kat P5

- 1) Terib
- 2) Move
- 3) regilye
- 4) Bon 5)
- 5) Ekselan
- 6) Pa reponn (Li pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

Nan yon echèl de 1 a 5, kote 1 pa dakò anpil ak 5 dakò dakò, konbyen ou dakò ak deklarasyon sa yo sou Rejis Sivil la ak Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P6 LI AFFIRMATIONS

		Pa dakò nèt	Pa dakò	Ni dakò ni dezagreyab	dakò	Dakò toutbon	Pa reponn (Pa ale sou kat)
P6_1 [S]	Delivre yon sèvis serye	1	2	3	4	5	9

P6_2 [S]	Swen pou itilizatè ou yo	1	2	3	4	5	9
P6_3 [S]	Li se inovatè / modèn	1	2	3	4	5	9
P6_4 [S]	Delivre yon sèvis efikas	1	2	3	4	5	9
P6_5 [S]	Li se tou pre moun yo	1	2	3	4	5	9

Sèvi: tout moun ki repond yo

P7 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè oumenm ak swen ki te resevwa nan biwo sa a nan Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P7

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè

Sèvi: tout moun ki repond yo

Mwen pral kounye a mande opinyon ou sou kèk aspè nan swen ou te resevwa yo. Premye an n pale de moman an anvan yo te trete ak apre atansyon a te resevwa

Sèvi: tout moun ki repond yo

P8 [Q]

Anvan ou fè pwosedi a, apeprè, depi konbyen tan ou te oblije tann anvan yo te ale nan ofisyèl la?

INTERVIEWER: RANVRI MINUTE yo

Minit: _____ [SI OU REPREZANTAN SÈL, PERFÒM KONVÈSYON AN NAN MINUTE]

999 : Pa reponn [PA LI]

SCRIPTER: Range repons ale soti nan 0 a 999

Sèvi: tout moun ki repond yo

P9 [S]

Panse sou tan an li te oblije rete tann jiskaske li te ale nan ofisyèl la. Ou ta ka di ke sa a te:

INTERVIEWER: PAT kat P9

- 1) Trè apwopriye
- 2) ki pa apwopriye
- 3) Ni adekwa ni apwopriye
- 4) Adequate Yearly
- 5) Trè apwopriye
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

Sou yon echèl de 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak deklarasyon sa yo sou kondisyon yo nan swen ofri nan biwo sa a sèvis? Rejis Sivil ak Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P10 LI AFFIRMATIONS

		Trè satisfè	Satisfè	Ni satisfè ni satisfè di tou	Satisfè	Trè satisfè	Pa reponn (Pa ale sou kat)
P10_1 [S]	Biwo èdtan	1	2	3	4	5	9
P10_2 [S]	Siy ki endike kote chak pwosedi fèt	1	2	3	4	5	9
P10_3 [S]	Nimewo a nan modil ouvè a ale nan	1	2	3	4	5	9
P10_4 [S]	Twalèt la nan biwo a	1	2	3	4	5	9

Sèvi: tout moun ki repond yo

P10_5 [S]

Pou pote soti nan pwosedri ou, ou tann nan: [SI MOUN KI REPONS SA YO NON LOT, mande ki ou endike nan ki li te plis tan]
: LI AFFIRMATIONS

- 1) ranje
- 2) Ap tann chanm

Sèvi: tout moun ki repond yo

P10_6 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 6) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn 2 nan P10_5

P10_7

[S]

Ki jan satisfè ou ak konfò nan sal la ap tann?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1)trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 6) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn 2 nan P10_5

P10_8 [S]

Ki jan satisfè ou ak kantite plas nan sal la ap tann?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P10_9

[S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak kondisyon yo nan swen ofri nan biwo sa a?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

Nan relasyon ak bon jan kalite a nan atansyon a ki ofri pa ofisyèl la ki te asiste l '. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

LI ASPÈ

		Trè satisfè	Satisfè	Ni satisfè ni satisfè di tou	Satisfè	Trè satisfè	Pa reponn (pa ale sou kat)
P11_1 [S]	Zanmitay nan ofisyèl la ki te asiste l 'nan pwosesis l 'yo	1	2	3	4	5	9
P11_2 [S]	Prezantasyon pèsonèl nan ofisyèl la	1	2	3	4	5	9
P11_3 [S]	Klè nan lang lan itilize pa ofisyèl la	1	2	3	4	5	9
P11_4 [S]	An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak bon jan kalite a nan swen ke ofisyèl la ki te ede ou?	1	2	3	4	5	9

Sèvi: tout moun ki repond yo

Nan relasyon ak "preparasyon an nan ofisyèl la ki te ale nan l '. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...?

240

INTERVIEWER: PAT KAT P10
LI FÈ

P12_1 [S]

Degre nan konesans nan travay la ki devlope "

- 1) Pa satisfè
- 2) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 3) Satisfied
- 4) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P12_2 [S]

Nan rapò ak pwosedi ou, èske ou te gen nenpòt kesyon oswa dout ke ou te fè nan ofisyèl la?

- 1) Wi
- 2) Non

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P12_2

P12_3 [S]

Ki jan satisfè ou ak kapasite nan ofisyèl la klarifye dout oswa kesyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: tout moun ki repond yo

P12_4 [S]

Li te gen kèk pwoblèm oswa enkonvenyans lè li te pote soti pwosedi l 'yo?

- 1)Wi
- 2)pa

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P12_4

P12_5 [S]

Ki jan satisfè ou ak kapasite nan ofisyèl la rezoud pwoblèm nan oswa deranjman?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P12_4

P12_6 [O]

Ki pwoblèm oswa enkonvenyans ou te genyen

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

INTERVIEWER: *ESPONTANE, PRAN*

Sèvi: Tout moun ki repond yo

P12_7 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak preparasyon an nan ofisyèl la ki te asiste ou?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn omwen yon fwa nan P2

Nan relasyon ak "pwosesis la nan fini nan pwosedi a" nan moman sa a li te ale nan. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...?

ENTREVISTADOR/A: PAT KAT P10

		Trè satisfè	Satisfè	Ni satisfè ni satisfè di tou	Satisfè	Trè satisfè	Pa reponn (pa ale sou kat)
--	--	-------------	---------	------------------------------	---------	-------------	----------------------------

P13_1 [S]	Rapidite a nan pote soti pwosedir a, konsidere soti nan moman sa a ke li / li te ale nan, san ki gen ladan tan an ap tann	1	2	3	4	5	9
P13_2 [S]	Fasilite pou pote soti nan pwosedir a	1	2	3	4	5	9

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn omwen yon fwa nan P2

P13_3 [S]

Pwosedir a li te pote soti te:

INTERVIEWER: Li ALTERNATIVES

- 1) Gratis
- 2) Peye
- 3) Nan de kalite

Sèvi: Se sèlman moun ki reponn, omwen yon fwa nan P2, epi, anplis, ki moun ki reponn 2 oswa 3 nan P13_3

P13_4 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak etablisman an fè peman an nan pwosedir a?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P2

P13_5 [S]

An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak pwosesis la nan ranpli pwosedir ou a?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 1) pa reponn (pa ale sou kat)

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P2

P14 [S]

Finalman, an tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak swen ki te resevwa nan biwo a nan Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon?

INTERVIEWER: PAT KAT P10

- 1) trè satisfè
- 2) Pa satisfè
- 3) Ni satisfè ni satisfè di tou
- 4) Satisfied
- 5) Trè satisfè
- 9) pa reponn [Pa ale sou kat]

Sèvi: Sèlman moun ki reponn 1 nan P2

P15 [O]

Ki sa ou ta rekòmande pou Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon pou amelyore sèvis la?

Z. DEMOGRAFIK

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z1 [S]

Ki moun ki moun ki kontribye revni prensipal la nan kay ou a?

- 1) Èske entèvyou a
- 2) Lòt

SCRIPTER:

Si ou reponn 1 nan Z1, ale nan Z3

Sèvi: Sèlman moun ki reponn Z1 = 2

Z2 [S]

Ki nivo edikatif ki rive nan (dènye ane ki te apwouve) nan detantè prensipal kay la?

ENTREVISTADOR/A: TANDE POU REPONS AK KLASIFIK NAN KATEGORI KORESPONDAN. SI NESESÈ, SOUN.

1. Pa gen etid fòmèl.
2. Debaz enkonplè; lekòl elemantè oswa lekòl segondè enkonplè.
3. Ranpli debaz; lekòl primè oswa segondè konplete.

4. Medya syans imanité oswa enkonplè pwofesyonèl medya teknik; enkonplè imanite.
 5. Medya syans imanité oswa konplè pwofesyonèl medya teknik; ranpli imanite.
 6. Teknik Enstiti (CFT) oswa enkonplè pwofesyonèl enstiti (karyè nan 1 a 3 ane).
 7. Enstiti Teknik (CFT) oswa enstiti pwofesyonèl konplè (1 a 3 ane karyè); NCO Fòs Ame ak Carabineros.
 8. Inivèsite enkonplè (ras nan 4 oswa plis ane).
 9. Plen inivèsite (karyè nan 4 oswa plis ane); ofisye Fòs Ame ak Carabineros.
 10. Postgraduate (etudyan, mèt, mèt, doktè).
88. pa konnen
99. pa reponn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z3 [S]

Ki nivo edikatif la te rive (dènye ane apwouve) pa ou? : TANDE POU REPONS AK KLASIFIK NAN KATEGORI KORESPONDAN. SI NESESÈ, SOUN.

1. Pa gen etid fòmèl.
 2. Debaz enkonplè; lekòl elemantè oswa lekòl segondè enkonplè.
 3. Ranpli debaz; lekòl primè oswa segondè konplete.
 4. Medya syans imanité oswa enkonplè pwofesyonèl medya teknik; enkonplè imanite.
 5. Medya syans imanité oswa konplè pwofesyonèl medya teknik; ranpli imanite.
 6. Teknik Enstiti (CFT) oswa enkonplè pwofesyonèl enstiti (karyè nan 1 a 3 ane).
 7. Enstiti Teknik (CFT) oswa enstiti pwofesyonèl konplè (1 a 3 ane karyè); NCO Fòs Ame ak Carabineros.
 8. Inivèsite enkonplè (ras nan 4 oswa plis ane).
 9. Plen inivèsite (karyè nan 4 oswa plis ane); ofisye Fòs Ame ak Carabineros.
 10. Postgraduate (etudyan, mèt, mèt, doktè).
88. pa konnen
99. pa reponn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z4 [S]

Ki nan okipasyon sa yo koresponn ak travay la nan detantè prensipal la nan kay la?

Encuestador: [Si detantè prensipal la nan kay la se pap travay oswa pran retrèt, mande sou dènye okipasyon ki peye li te genyen. Si detantè prensipal la gen plis pase 1 djòb, yo dwe ekri revni ki pi wo a.]

1. Travayè unskilled nan lavant ak sèvis, travayè agrikòl, forè, konstriksyon, elatriye.
 2. Travayè, travayè ak artisans nan atizay mekanik ak atizana lòt.
 3. Travayè sèvis ak vandè komès ak mache yo.
 4. Fèmme ak kalifye travayè agrikòl ak lapèch.
 5. Operatè nan enstalasyon ak machin ak asanble / chofè nan machin yo.
 6. Anplwaye biwo piblik ak prive.
 7. teknisyen mwayen ak pwofesyonèl (ki gen ladan NCOs FFAA ak Carabineros).
 8. Pwofesyonèl, syantis ak entèlektyèl.
 9. Segondè egzekitif (manadjè jeneral oswa manadjè nan zòn oswa sektè) nan konpayi prive oswa piblik. Direktè oswa pwopriyete gwo konpayi yo. Egzekitif egzekitif pouvwa egzekitif la, nan kò lejislatif yo ak administrasyon piblik la (gen ladan ofisye nan Fòs Ame ak Carabineros).
 10. Lòt gwoup idantifye (gen ladan rantye, enfim, elatriye)
88. pa konnen
99. pa reponn

Koulye a, pale sou kay ou:

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z5 [S]

Ki gen ladan tèt ou, ki jan anpil moun ap viv nan kay ou jodi a? Pa konsidere domestik sèvis, menm si li andedan. _____ (RANK NIMEWO).

INTERVIEWER: Sa a valè dwe pi gran pase 0, si interviewee a PA vle reponn antre 99 ak pas Z7

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z6 [S]

Tanpri reflechi sou revni total kay ou an nan yon mwa mwayèn, konsidere kontribisyon nan tout manm li yo ak lòt revni adisyonèl tankou pwopriyete, pou pran retrèt oswa revni pansyon. Nan ki nan seksyon sa yo se revni total chak mwa nan kay ou a?

INTERVIEWER: Aplike detire dapre repons nan Z5

Seksyon Revni pou resèt espesifik ak administrasyon.

1 Manm	Mwens nan 120 milye	1
	120 milye – 207 milye	2
	208 milye – 361 milye	3
	362 milye – 630 milye	4
	631 milye – 1.099.000 milyon	5
	1.100.000 – 1.916.000 milyon	6
	de 1.916.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99
2 Manm	Mwens de 194 milye	1
	194 milye – 336 milye	2
	337 milye – 586 milye	3
	587 milye – 1.023.000 milyon	4
	1.024.000 milye – 1.785.000 milyon	5
	1.786.000 milyon – 3.113.000 milyon	6
	Plis pase 3.113.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99
3 Manm	Mwens de 257 milye	1
	257 milye – 446 milye	2
	447 milye – 779 milye	3
	780 milye – 1.359.000 milyon	4
	1.360.000 milyon – 2.370.000 milyon	5
	2.371.000 milyon – 4.135.000 milyon	6
	Plis pase 4.135.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99
4 Manm	Mwens pase 314 milye	1
	314 milye – 546 milye	2
	547 milye – 953 milye	3
	954 milye – 1.662.000 milyon	4
	1.663.000 milyon – 2.899.000 milyon	5
	2.900.000 milyon – 5.057.000 milyon	6
	Mas de 5.057.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99
5 Manm	Mwens de 367 milye	1

	367 milye – 638 milye	2
	639 milye – 1.114.000 milyon	3
	1.115.000 milyon – 1.943.000 milyon	4
	1.944.000 milyon – 3.389.000 milyon	5
	3.390.000 milyon – 5.912.000 milyon	6
	Plis de 5.912.000	7
	NS/NR (Pa li)	99
6 Manm	Mwens pase 417 milye	1
	417 milye – 725 milye	2
	726 milye – 1.265.000 milyon	3
	1.266.000 milyon – 2.207.000 milyon	4
	2.208.000 milyon – 3.850.000 milyon	5
	3.851.000 milyon – 6.717.000 milyon	6
	Mas de 6.717.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99
7 Oswa plis manm	Mwens pase 464 milye	1
	464 milye – 808 milye	2
	809 milye – 1.409.000 milyon	3
	1.410.000 milyon – 2.459.000 milyon	4
	2.460.000 milyon – 4.289.000 milyon	5
	4.290.000 milyon – 7.482.000 milyon	6
	Plis pase 7.482.000 milyon	7
	NS/NR (Pa li)	99

Base: todos/as los respondientes

Z7 [S]

Ki sa ki nasyonalite ou?

1) Chilyen

2) Chilyen ak yon lòt (nasyonalite doub), ki _____

3) Etranje, ki yon sèl? _____

98) pa konnen

99) pa reponn

Base: todos/as los respondientes

Z8 [S]

Ou fè pati nan nenpòt ki moun ki natif natal oswa endijèn pèp?

INTERVIEWER: PAT KAT Z8

- 1) Atacameño
- 2) Aymará
- 3) Coya
- 4) Rapa-Nui
- 5) Kaweskar
- 6) Quechua
- 7) Yagán
- 8) Mapuche
- 9) Diaguita
- 10) Ninguna
- 11) Otra, ¿cuál? _____

Base: todos/as los respondientes

Z9 [M]

Èske ou gen nenpòt nan kondisyon sa yo pèmanan ak / oswa alontèm?

INTERVIEWER: PAT KAT Z9

- 1) Avèg oswa difikilte pou wè menm mete linèt
- 2) Soud oswa difikilte pou tande menm lè mete aparèy pou tande
- 3) Mènite oswa difikilte nan diskou
- 4) Fizik difikilte ak / oswa mobilite
- 5) Difikilte entelektyèl
- 6) Difikilte Psychic oswa sikyatrik
- 7) Okenn

Sèvi: tout moun ki repond yo

Z10 [S]

INTERVIEWER: ERKI ENTWODIKSYON OSWA ENVIRONTÈ SÈKS

- 1) Man 2) Fanm

SUPERVISIÓN

Pou rezon sipèviz travay nou an, li posib ke yon moun ki soti nan konpayi nou an ka kontakte ou pou verifye konpòtman ki kòrèk la nan entèvyou sa a, tanpri ou ka di nou premye non ou ak yon nimewo telefòn kontak. Epitou, ou ta ka di m 'imel ou.

NON RESPONDAN: _____

TELEFONO: _____

IMÉL: _____

D.8 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial

TARJETA P1A_1

- 1) Nacimiento
- 2) Matrimonio
- 3) Defunción
- 4) Vehículos y conductor
- 5) Antecedentes
- 6) Discapacidad
- 7) Multas
- 8) Profesionales
- 9) Prendas
- 10) Certificado Acuerdo Unión Civil
- 11) Cese de convivencia
- 12) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro
- 13) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro

TARJETA P5

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
5	4	3	2	1

TARJETA P6

Muy de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

TARJETA P7

Muy Satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy Insatisfecho/a
5	4	3	2	1

TARJETA P9

Muy Adecuado	Adecuado	Ni Adecuado ni Inadecuado	Inadecuado	Muy Inadecuado
5	4	3	2	1

TARJETA P10

Muy Satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni Satisfecho/a ni Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy Insatisfecho/a
5	4	3	2	1

TARJETA Z8

Atacameño
Aymará
Coya
Rapa-Nui
Kaweskar
Quechua
Yagán
Mapuche
Diaguita
Ninguna
Otra

TARJETA Z9

Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
Mudez o dificultad en el habla
Dificultad física y/o de movilidad
Dificultades intelectuales
Dificultades psíquicas o psiquiátricas
Ninguna

D.9 Tarjetero Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial en Creole

KAT P1A_1

- 1) NESANS
- 2) MARYAJ
- 3) LANMÒ
- 4) MACHIN AK CHOFÈ
- 5) ISTORIK
- 6) ANDIKAP
- 7) AMANN
- 8) PWOFEZYONÈL
- 9) RAD
- 10) AKÒ SIVIL SOSYAL
- 11) SISPANN VIV ANSANM
- 12) KI PA PEYE-LEGAL ANTITE
- 13) ANONS KI PA PEYE-LEGAL LEGAL ANTITE

KAT P5

EKSELAN	BON	REGILYE	MOVE	TERIB
5	4	3	2	1

KAT P6

DAKÒ TOUTBON	DAKÒ	NI DAKÒ NI DEZAGREYAB	PA DAKÒ	PA DAKÒ NÈT
5	4	3	2	1

KAT P7

TRÈ SATISFÈ	SATISFIED	NI SATISFÈ NI SATISFÈ DI TOU	PA SATISFÈ	TRÈ SATISFÈ
5	4	3	2	1

KAT P9

TRÈ APWOPRIYE	ADEQUATE YEARLY	NI ADEKWA NI APWOPRIYE	KI PA APWOPRIYE	TRÈ APWOPRIYE
5	4	3	2	1

KAT P10

TRÈ SATISFÈ	SATISFÈ	NI SATISFÈ NI SATISFÈ DI TOU	INSATISFÈ	TRÈ INSATISFÈ
5	4	3	2	1

KAT Z8

Atacameño
Aymará
Coya
Rapa-Nui
Kaweskar
Quechua
Yagán
Mapuche
Diaguita
Non
lòt

KAT Z9

Avèg oswa difikilte pou wè menm mete linèt
Soud oswa difikilte pou tande menm lè mete aparèy pou tande
Mènite oswa difikilte nan diskou
Fizik difikilte ak / oswa mobilite
Difikilte entelektyèl
Difikilte Psychic oswa sikyatrik
Non

E. Glosario

- **Satisfacción Global Directa:** es el cálculo de la pregunta que califica directamente y en forma global a cada dimensión consultada.
- **Satisfacción Global Calculada:** Es el cálculo que se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación de la Satisfacción Global Directa de la dimensión. Se trata de un promedio ponderado, es decir, cada dato participante del cálculo adquiere un peso diferenciado, siendo éste 60% para el promedio de los atributos y 40% para la calificación global consultada para la dimensión.
- **Satisfacción Global de las Dimensiones:** Es el cálculo que se contruye en base a un promedio ponderado de todas las dimensiones para tipo de usuario(a). Para establecer el ponderador con que ingresó la satisfacción global de cada dimensión en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, se aplicó la técnica de la regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión fue contar con un procedimiento estadístico que realizara una aproximación a la forma como las usuarias y los usuarios(as) conforman su grado de satisfacción general con el servicio, pero sí logra establecer en qué forma covarían los resultados de aspectos parciales (dimensiones) y la satisfacción general, así como cuál es el peso relativo de cada uno de estos aspectos. Por tanto, la regresión permitió construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aportó en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.
- **Satisfacción Global Inicial:** Para obtener la percepción de cada usuario(a) encuestado respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se les consultó cuál es su Satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de manera que esta evaluación resuma todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario(a).
- **Saistfacción Neta:** Este resultado corresponde al promedio ponderado de la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial. La ponderación de cada componente del cálculo corresponde a 80% para la satisfacción global de las dimensiones y 20% para la satisfacción global inicial.
- **Índice de Satisfacción Neta:** Es la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **satisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel y el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **insatisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel.

F. Ejercicio de comparación 2016-2018 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

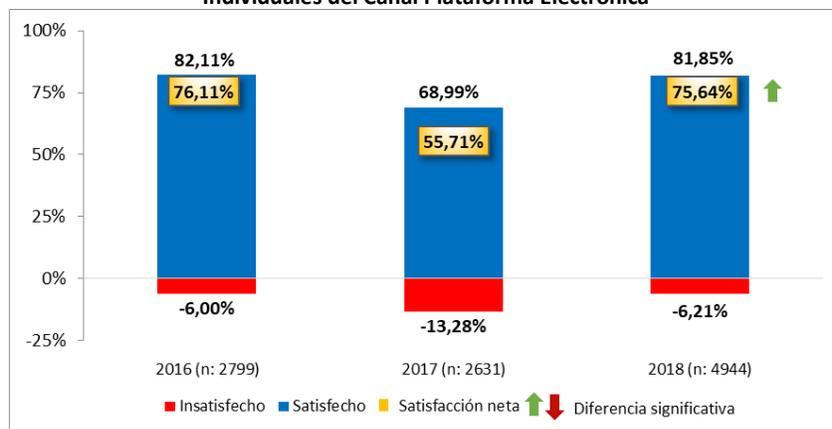
El resultado de la satisfacción neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica no es **directamente comparable** entre los años 2016, 2017 y 2018, debido a que se realizó un ajuste a la metodología de cálculo en el año 2017. Por este motivo, para poder comparar los datos del año 2018 con los del año 2017 y 2016, se utilizará como referencia los resultados obtenidos en el ejercicio de recalculación de la satisfacción neta 2016 utilizando la metodología del año 2017 (que es la misma utilizada en el año 2018) elaborada en el Informe Final “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017”.

Es importante establecer las limitaciones que se presentaron el año 2017, para poder realizar el ejercicio comparativo:

- Distinto marco muestral: el año 2016 no incluyó al segmento de reserva de horas.
- Distinto modelo de medición, dada la inclusión del segmento de reserva de hora, también el modelo analítico del 2017 incluye la dimensión de reserva de horas en el cálculo, dimensión ausente en el 2016.
- Distinta ponderación de la base de datos: en el año 2016 se ponderó por dos segmentos (certificados y contactos), mientras que en el año 2017 se ponderó por cuatro segmentos (certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas y contactos y solicitudes de transparencia).

El resultado, utilizando el ejercicio comparativo del año 2017 y sumándole el resultado del año 2018, es el siguiente:

Gráfico 71 Satisfacción neta, ejercicio con aplicación de metodología 2018 y 2017 en datos 2016 - Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica



Fuente: Informe Final “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación 2017”.

Al realizar el ejercicio de reconstruir la satisfacción neta en los resultados del año 2016 con la metodología de cálculo 2017, aun cuando se han indicado las limitaciones al respecto, se observa que la satisfacción neta del año 2018 sufre un leve descenso de 0,47 puntos porcentuales en relación al año 2016, debido a que disminuye su porcentaje de satisfacción (de 82,11% a 81,85%) y aumenta

su porcentaje de insatisfacción (de -6,00% a -6,21%). Aun así, sigue siendo importante la diferencia estadísticamente significativa de la satisfacción neta del año 2018 comparada con la del año 2017 de 19,93 puntos porcentuales.

G. Informe de Terreno

A continuación, se presentan los hitos más relevantes del trabajo de terreno del estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”:

- El estudio comenzó el día miércoles 12 septiembre, dando inicio a las encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial. Luego el día jueves 20 septiembre, se dio inicio al envío de encuestas a los usuarios(as) individuales de canal plataforma electrónica. Ese mismo día, también comenzaron a realizarse las encuestas telefónicas a los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. Finalmente, el cierre oficial del terreno se realizó el domingo 30 del mismo mes.
- Se realizó una jornada de capacitación el día martes 11 septiembre.
- En el terreno presencial, se contó con 180 encuestadores a lo largo de todas las oficinas seleccionadas para el proceso de encuestaje.
- El horario de trabajo del terreno presencial comenzaba a las 08:30 am, horario de apertura regular de las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, y finalizaba a las 14:00 pm.
- Para el terreno telefónico, Datavoz contó con 9 encuestadores que estuvieron todos los días realizando las encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.
- Se habilitaron links para que el SRCel hiciera el envío de las encuestas online. En específico, Datavoz entregó 30.000 links para el trámite “Certificados Gratuitos”, 30.000 links para el trámite “Certificados Pagados”, 20.000 para el trámite “Reserva de Hora” y 2.500 para el trámite “Contactos y solicitudes de transparencia”.
- Se lograron realizar 14.213 encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial.
- Se lograron realizar 351 encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.
- Se lograron realizar 4.944 encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. En detalle, la transacción de Contacto (reclamos, sugerencias, etc.) se realizaron 318 encuestas, para Certificados Gratuitos 1.455, para Certificados Pagados 1.494 y para Reserva de Hora 1.677.

Cabe mencionar que el estudio se logró completar en 16 días⁵³ en total, 13 días para las encuestas en oficinas, 9 días para las encuestas telefónicas y 11 días para las encuestas enviadas por correo electrónico (no de manera consecutiva, sino que la cantidad de días se traslapó). En términos de las encuestas realizadas de manera presencial, se logró la totalidad de estas en la mitad del tiempo disponible de acuerdo a la ley 20.342 para realizar el levantamiento. Agregar, además, que dado que se realizó la traducción del cuestionario de usuarios(as) individuales del canal presencial a creole, esto permitió tener una mejor llegada al entrevistado proveniente de Haití, aunque estos solamente representan el 1% de los extranjeros entrevistados, por lo que no se obtuvieron hallazgos relevantes de este conjunto de individuos.

⁵³ Tomando en cuenta que los días 17-18-19 septiembre fueron feriados.