

· DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Resumen Ejecutivo

Índice de Satisfacción Neta 2018

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

Preparado para

Subsecretaría de Justicia



Marzo, 2019

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
I. Objetivos	4
1.1. Objetivo general.....	4
1.2. Objetivos específicos.....	4
II. Breve descripción de la metodología de cálculo ISN 2018	5
III. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018.....	6
3.1 Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial	6
3.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica	8
3.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica	11
3.4 Índice Satisfacción Neta (ISN) 2018.....	13
IV. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018 con variables externas.....	14
V. Principales Conclusiones	16
Anexos.....	17
A. Metodología	17
B. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2018.....	20

PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el resumen ejecutivo del “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”.

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 presenta los principales alcances del estudio realizado, contemplando los siguientes puntos:

- Objetivos del estudio
- Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018
- Resultados del Índice de Satisfacción Neta incluyendo variables externas
- Principales Conclusiones
- Metodología
- Diseño muestral
- Cálculo del Índice de Satisfacción Neta 2018

I. Objetivos

1.1. Objetivo general

Realizar la evaluación del ISN 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.

1.2. 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.

II. Breve descripción de la metodología de cálculo ISN 2018

Para obtener los resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018, se debió realizar un cálculo en cada uno de los usuarios. A modo general, a continuación, se presenta un resumen de este cálculo:

Primero se realizan cálculos a cada uno de los casos, obteniendo así un promedio simple de los atributos de cada dimensión. 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. Luego se ponderan cada una de las dimensiones, logrando así, un ajuste estadístico que sirve para estructurar de mejor manera el peso que tiene cada dimensión en la configuración de la satisfacción final. 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.

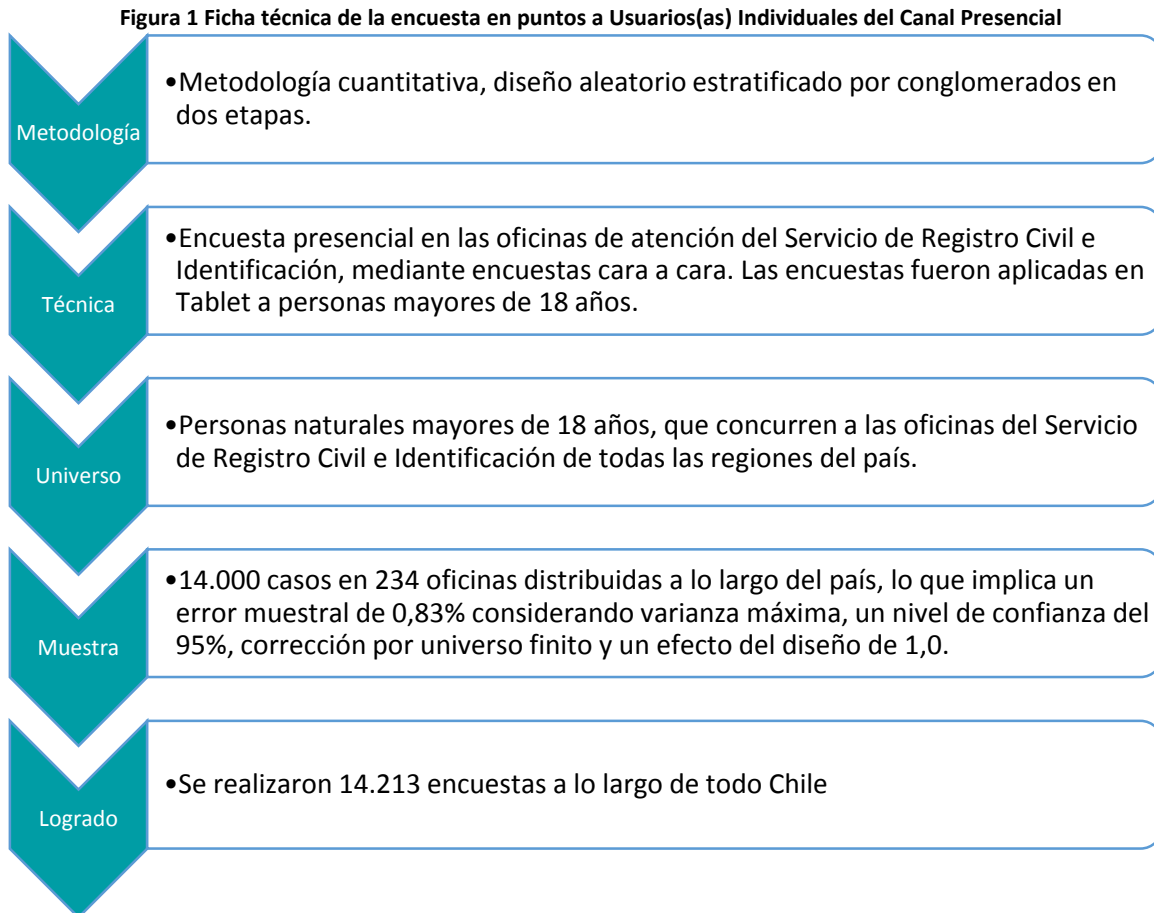
Por último, el cálculo del Índice de satisfacción neta (ISN 2018) se realizó ponderando la satisfacción global de la dimensión ajustada según el peso a nivel de universo que presentaba cada trámite, ajustando así de manera muestral, el aporte de cada trámite¹.

¹ Para mayor información, dirigirse a Anexos B.

III. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018

A continuación, se presentan los principales resultados que son necesarios para el cálculo del ISN 2018 por tipo de usuario(a) del Servicio y su satisfacción general. Finalmente, se da paso al resultado del ISN 2018 del Servicio de Registro Civil e Identificación.

3.1 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”.

Tabla 1 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”.

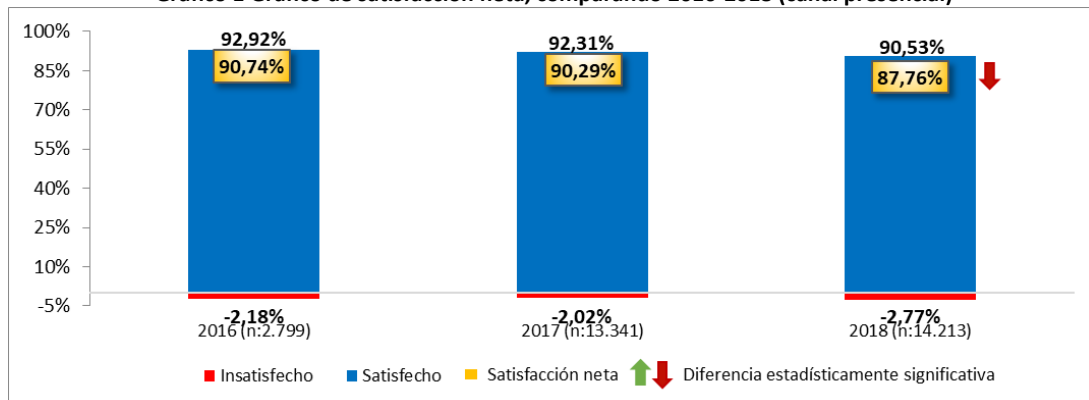
Tabla 2 Satisfacción neta - Usuarios(as) individuales de Canal Presencial

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”.

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 este año llega a 87,76%, lo que representa una diferencia estadísticamente significativa² de 2,53 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Gráfico 1 Gráfico de satisfacción neta, comparando 2016-2018 (canal presencial)

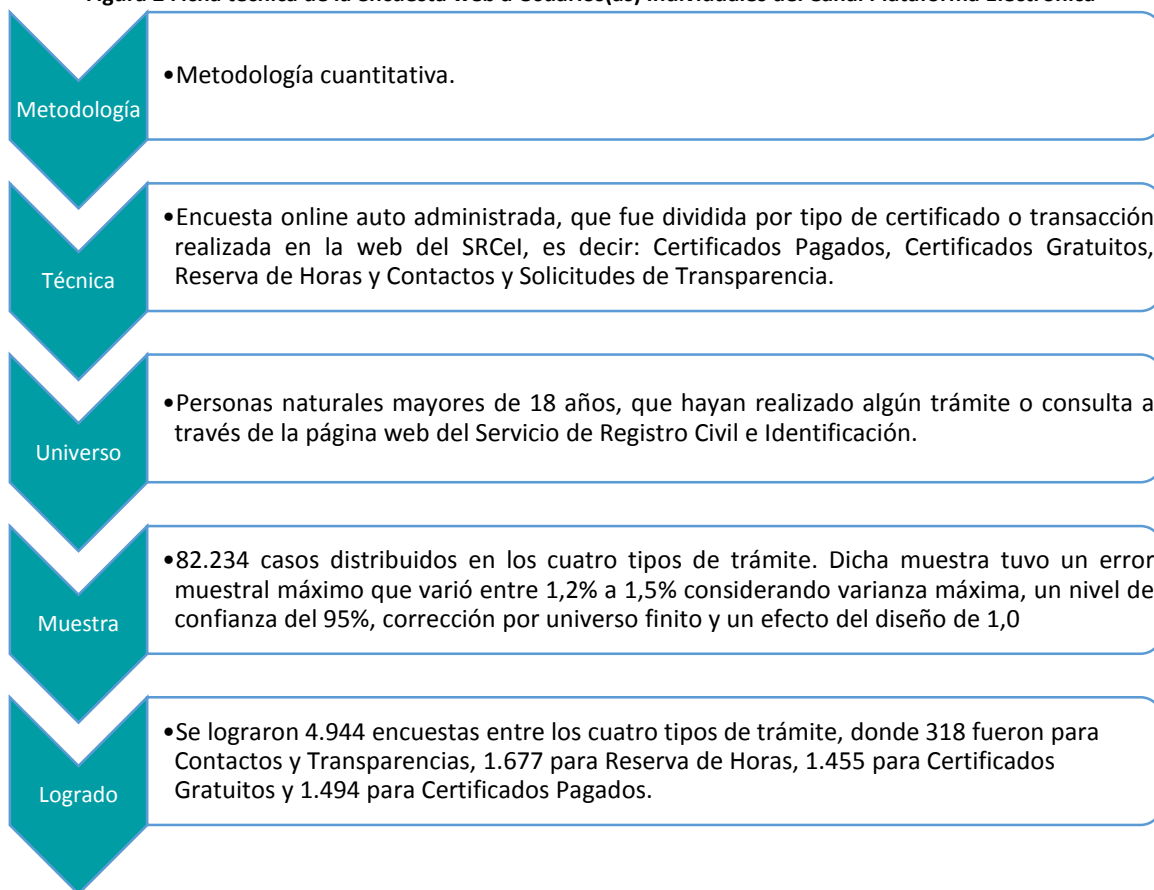


Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

² Se habla de diferencia estadísticamente significativa, cuando se contrasta una hipótesis nula sobre una alternativa, teniendo en cuenta un nivel de significancia de 0,05 y un nivel de confianza de 95%, utilizando la Prueba Z. Por ejemplo, la hipótesis nula sería que no existen diferencias entre las proporciones de la medición 2017 con la del 2018, y la hipótesis alternativa es que la proporción de la satisfacción neta del 2018 difiere a la del 2017. Si el resultado de la Prueba Z es mayor a 1,96, se rechaza la hipótesis nula y entonces podríamos decir que, si existe una diferencia estadísticamente significativa, de lo contrario se aceptaría la hipótesis nula y no habría una diferencia significativa.

3.2 Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica

Figura 2 Ficha técnica de la encuesta web a 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”.

Tabla 3 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”.

La satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables, pero en comparación a los demás canales, este 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.

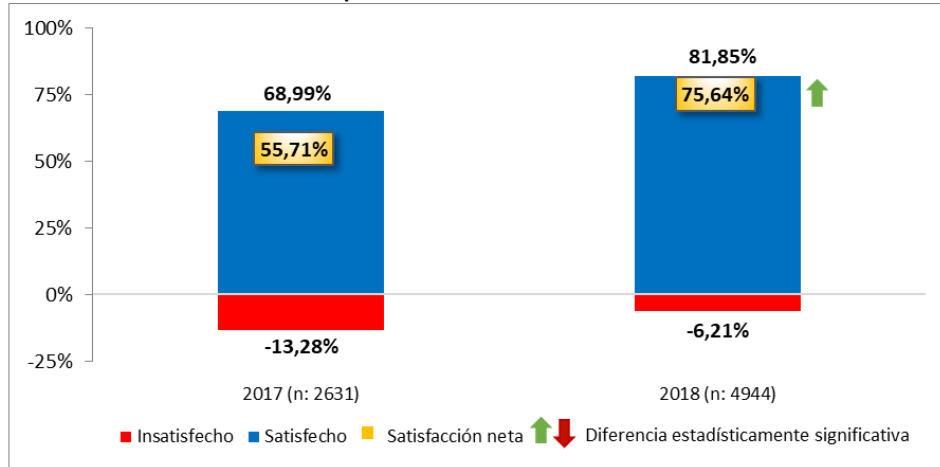
Tabla 4 Satisfacción neta - Usuarios(as) individuales de Canal Plataforma Electrónica

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”.

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 estadísticamente significativa de 19,93 puntos porcentuales en relación al año 2017.

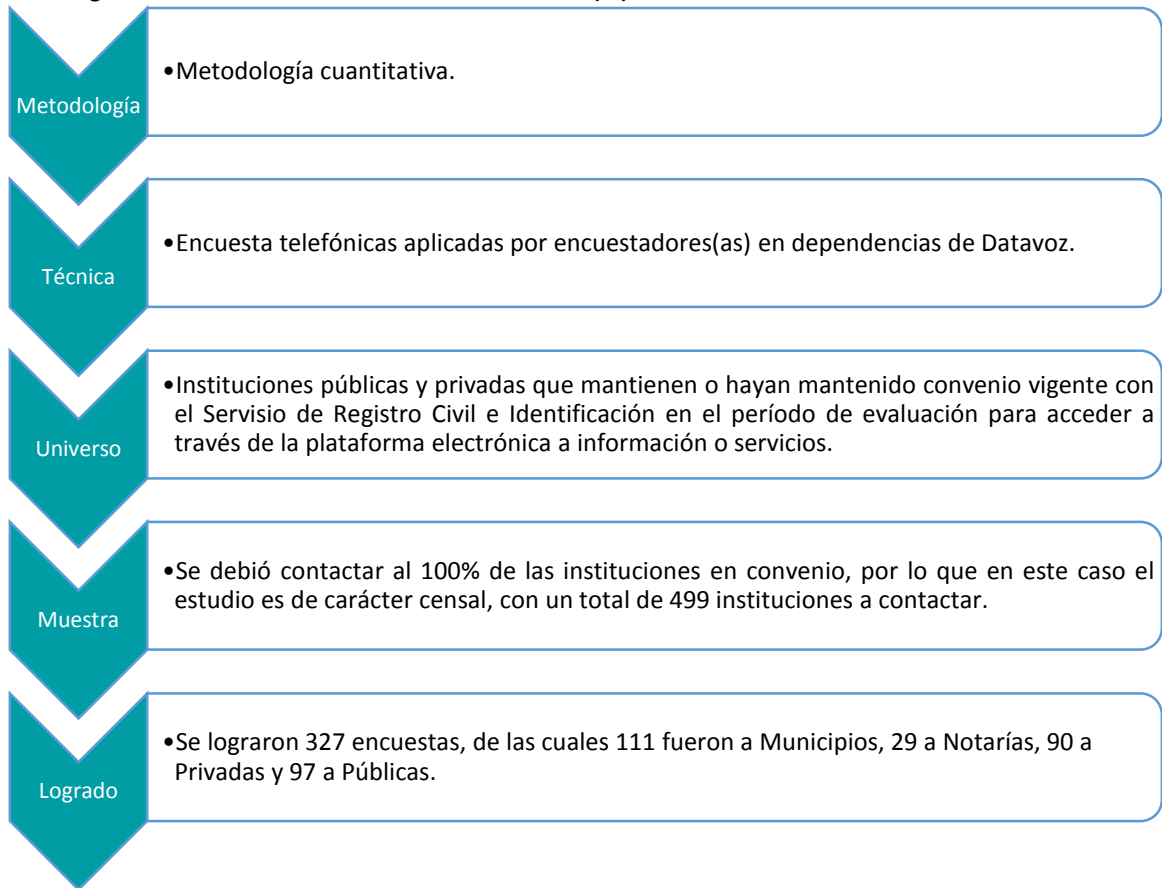
Gráfico 2 Gráfico comparativo de años con Satisfacción Neta del canal



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

3.3 Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

Figura 3 Ficha técnica de la encuesta web a 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”.

Tabla 5 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%	

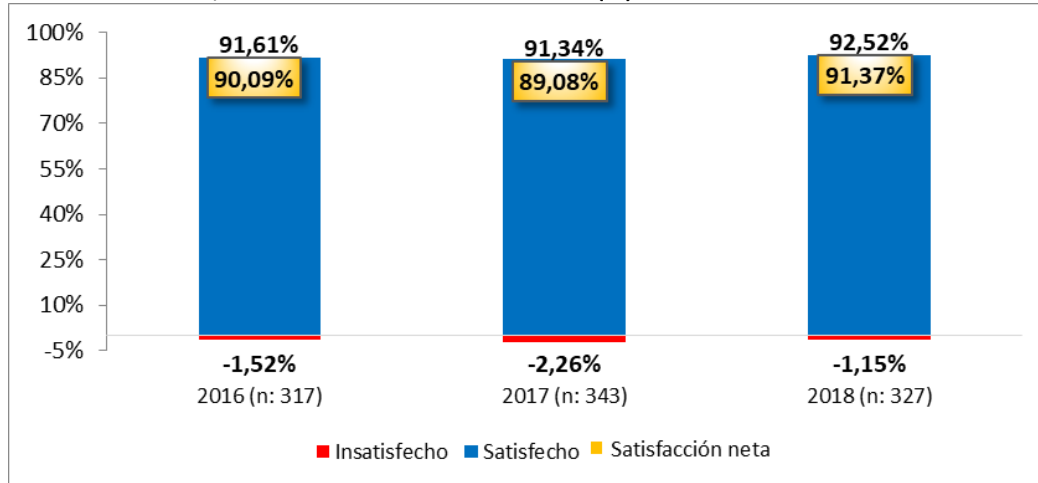
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

Tabla 6 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”.

Gráfico 3 Satisfacción Neta, evolutivo del 2016 al 2018 – Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica



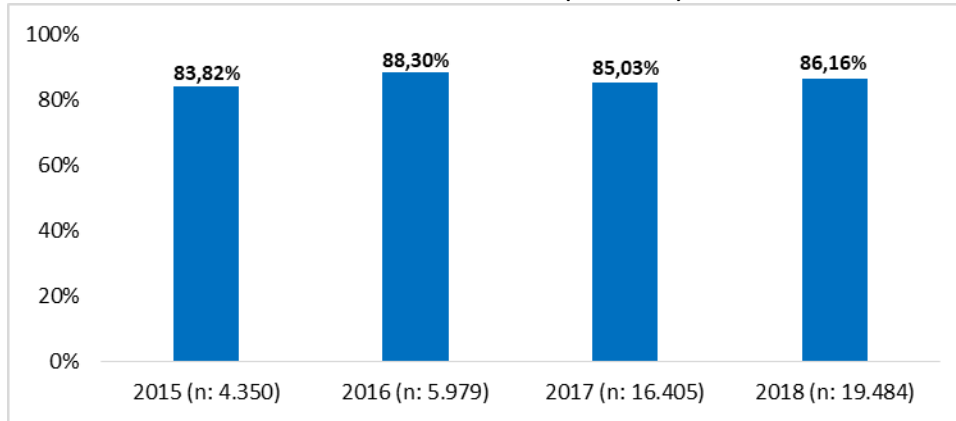
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

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.

3.4 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, pero se mantiene en intervalos similares de resultados en relación a los últimos años³.

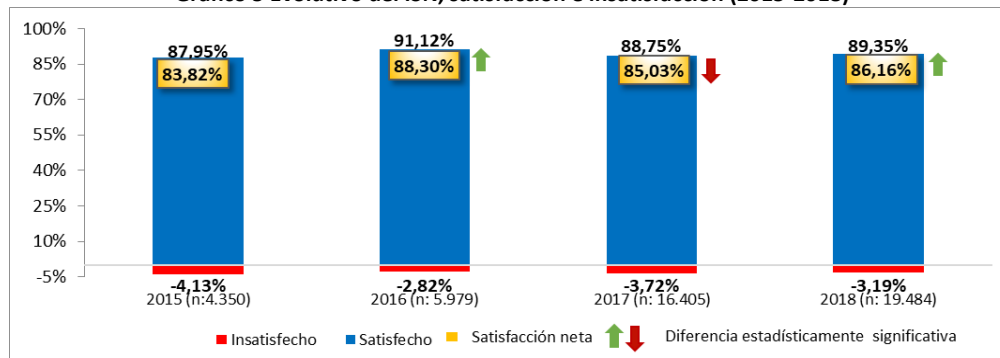
Gráfico 4 Evolutivo del ISN (2015-2018)



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



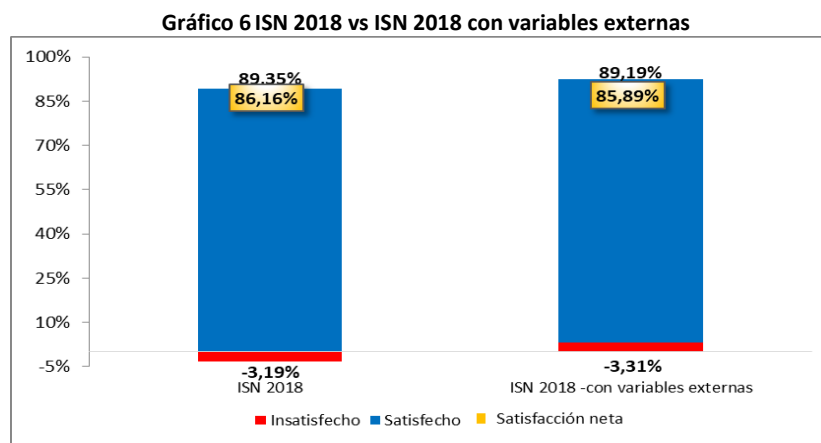
Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

³ Los resultados de los años 2015 y 2016 permiten tener una visión de cómo ha ido variando el ISN en los últimos años, pero a que esos años la muestra era significativamente menor.

IV. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2018 con variables externas

Como se señala en el anexo de Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN), 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 exenta.

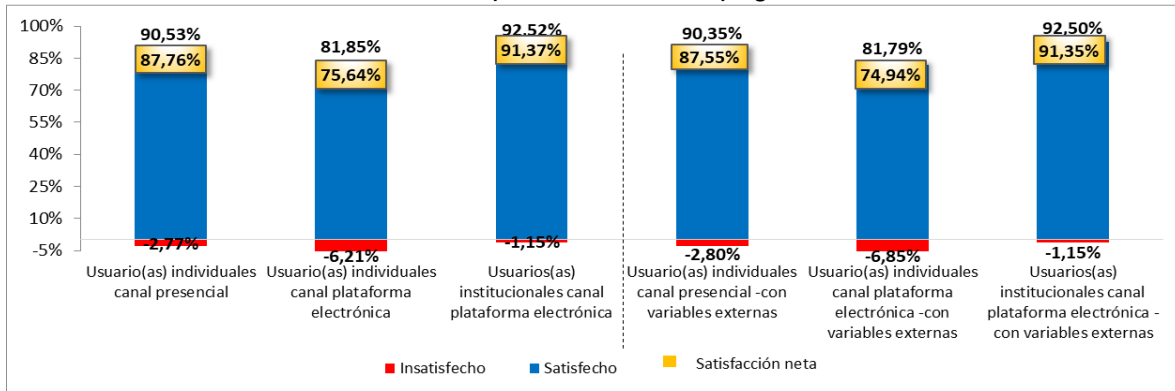
El “ISN 2018 con variables externas” corresponde a un ejercicio que tiene por objetivo medir el impacto que poseen las variables externas en la satisfacción con el servicio: Así, este cálculo es una re-aplicación de la metodología de cálculo del ISN 2018, pero considerando las 12 variables externas. Como se puede ver en el gráfico, el “ISN 2018 con variables externas” alcanza 85,89%, lo cual no representa una diferencia estadísticamente 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”.

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 II, manteniéndose en primer lugar la satisfacción de los usuarios(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 individuales del canal plataforma electrónica con 74,94%.

Gráfico 7 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.

V. Principales Conclusiones

- El **ISN 2018** es de **86,16%**, con un total de 89,35% de usuarias y usuarios satisfechos y 3,19% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- Comparativamente con el año 2017, presenta un alza de **1,13 puntos porcentuales**, pero se mantiene en intervalos similares de resultados en relación a los últimos años⁴. 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. Con todo, se observa un intervalo similar de respuesta en los últimos 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, lo que se refleja en un alza significativa en la mayoría de los atributos que componen este tipo de usuario(a)
 - 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. Este resultado, es similar al obtenido en los últimos años.
 -
- 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.

⁴ ISN año 2016 de 88,30% e ISN del año 2015 de 83,82%.

Anexos

A. Metodología

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.

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.

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.

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.

La tabla número 1 muestra la distribución de la muestra propuesta y lograda, según tamaño de las oficinas; y la tabla número 2, la muestra lograda por región y tipo de oficina.

Tabla 7 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 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

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.

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.

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**⁶. 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.

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

Tabla 9 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

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

⁶ Las tasas de respuesta históricas han estado en torno al 8%.

a través de su plataforma electrónica a información o servicio, por lo que se debió contactar todas las instituciones en convenio. La tabla a continuación, muestra el universo sobre el cual se trabajó durante el levantamiento de encuestas y la muestra finalmente obtenida:

Tabla 10 Universo y encuestas logradas

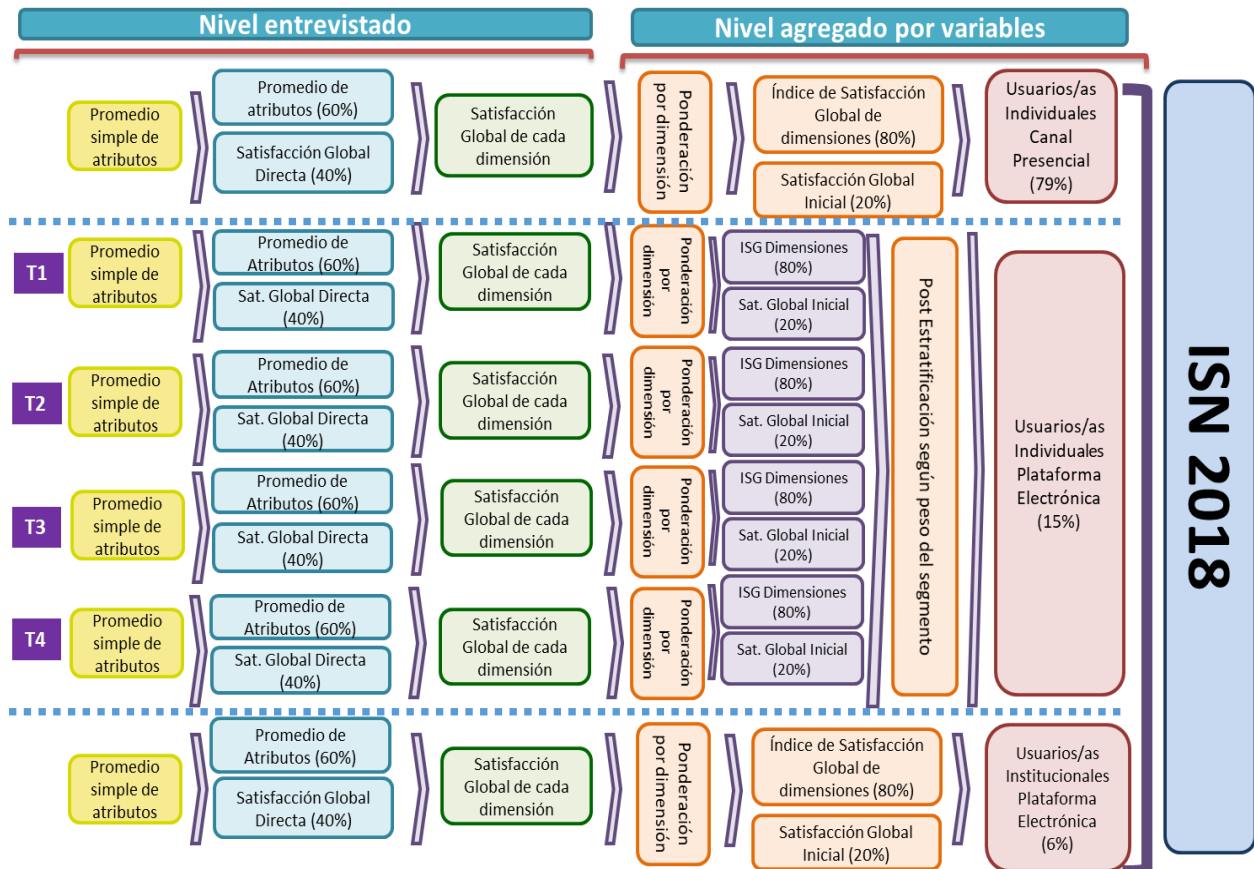
Tipo Institución	Universo	Encuestas logradas	Tasa de Logro 2018 (%)
Municipios	164	111	67,7
Notarías	41	29	70,7
Privadas (No incluye notarías)	136	90	66,2
Pública (No incluye municipios)	158	97	61,4
Total general	499	327	65,5

Fuente: Elaboración propia

B. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2018

A modo esquemático y para resumir la secuencia de pasos para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2018, se crea el siguiente esquema.

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”.

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.

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 11 Variables Externas 2018

Tipo de usuario (a)	Dimensión	Variables externas
A. Usuarios(as) Individuales, canal presencial	Condiciones físicas y de ambientación	Horario de atención de la oficina
		Cantidad de módulos abiertos para atender
		Aseo de la oficina
		Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar
		Comodidad de la sala de espera
		Cantidad de asientos en sala de espera
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Facilidad de navegación en el sitio	Tiempo de demora en cargar la página
	Calidad de contenidos de la página	Diseño de la página web
	Proceso de obtención de certificados	Tiempo requerido para obtener certificados
	Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
		Facilidad para pagar
C. Usuarios(as) Institucionales, canal plataforma electrónica	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Proceso de generación del convenio

Fuente: Elaboración propia