

· DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe Final

Índice de Satisfacción Neta 2019

“Determinación del Índice de Satisfacción Neta del
usuario/a año 2019”

RESUMEN EJECUTIVO

Preparado para

Subsecretaría de Justicia



Diciembre, 2019

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

En el presente año, la aplicación de la encuesta se llevó a cabo en el mes de septiembre de 2019, como lo contempla la ley, logrando un total de 21.773 encuestas para los usuarios de los tres canales, a saber, 17.958 usuarios presenciales, 3.434 usuarios individuales de plataforma electrónica y 381 usuarios institucionales de plataforma electrónica.

Los resultados de este año son los siguientes:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2019** corresponde a un **87,77%**, con un total de 90,51% de usuarias y usuarios satisfechos y 2,74% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2019**, comparativamente con el año 2018, presenta un alza de 1,61 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado levemente menor que el observado en el año 2016 (88,30%), pero mayor que el del año 2015 (83,82%).
- 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 un incremento de 1,14 puntos respecto del año 2018. Esto se explica en alguna medida por el aumento de la satisfacción en 0,89 puntos y la disminución de la insatisfacción en ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la **satisfacción neta** alcanza a 80,32%, 4,68 puntos porcentuales más que la del año 2018. Esto proviene de una mejora en la satisfacción de 3,02 puntos porcentuales y una disminución de la insatisfacción de 1,66 puntos entre ambos años.
 - Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica, no tuvieron una alza significativa en la **satisfacción neta**, en comparación al año 2018, pues solo se

observa un alza de 1,18 puntos porcentuales, es decir de 91,30% del año 2018 a 92,48% el año 2019.

Es importante notar que el aumento del **ISN 2019** respecto del 2018 proviene principalmente de los resultados ya señalados de los Usuarios(as) del Canal presencial e Individuales del Canal Plataforma Electrónica, ya que el primero presenta un alza significativa respecto de la medición anterior, en tanto el segundo crece en peso (el ponderador en resolución exenta crece de 15 a 16%) y junto con lo anterior es el que presenta el mayor crecimiento en puntos porcentuales, respecto de los otros canales.