

# ·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

## **Informe Final**

“Determinación del Índice de Satisfacción Neta del  
usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para  
el año 2021”

**Preparado para**

**Subsecretaría de Justicia**



**Abril, 2022**

## CONTENIDO

Presentación.....	7
<b>Sección I: Informe Final ISN 2021 .....</b>	<b>8</b>
1. Resumen.....	8
2. Antecedentes .....	9
3. Objetivos .....	10
3.1. Objetivo general.....	10
3.2. Objetivos específicos.....	10
4. Metodología .....	11
4.1. Tipo de estudio.....	11
4.2. Encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial .....	11
4.2.1. Diseño Muestral .....	12
4.2.2. Muestra final.....	16
4.2.3. Ponderador de la base de datos .....	17
4.3. Encuestas a usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica .....	19
4.3.1. Diseño Muestral .....	19
4.3.2. Muestra final.....	20
4.3.3. Ponderador de la base de datos .....	20
4.4. Encuestas a usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica .....	21
4.4.1. Diseño Muestral .....	21
4.4.2. Muestra final.....	22
4.4.3. Ponderador de la base de datos .....	22
4.5. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN) 2021 .....	23
4.5.1. Exclusión de Variables.....	25
4.5.2. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario(a).....	25
5. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2021.....	38
5.1. Índice Satisfacción Neta (ISN) 2021 .....	38
5.2. Resultados Satisfacción Neta 2021 según tipo de usuario(a) .....	42
5.3. Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial .....	44
5.3.1. Satisfacción de los atributos .....	44
5.3.2. Satisfacción global calculada por dimensión .....	46

5.3.3. Satisfacción global de las dimensiones .....	48
5.3.4. Satisfacción neta .....	50
5.3.5. Satisfacción neta por tipo de trámite .....	53
5.3.6. Satisfacción neta por tamaño de oficina.....	61
5.4. Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica .....	70
5.4.1. Satisfacción de los atributos .....	70
5.4.2. Satisfacción global calculada por dimensión .....	79
5.4.3. Satisfacción global de las dimensiones .....	86
5.4.4. Satisfacción neta .....	89
5.5. Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica .....	93
5.5.1. Satisfacción de los atributos .....	94
5.5.2. Satisfacción global calculada por dimensión .....	95
5.5.3. Satisfacción global de las dimensiones .....	97
5.5.4. Satisfacción neta .....	99
5.6. Índice Satisfacción Neta (ISN) 2021 con variables externas .....	101
5.6.1. Usuarios(as) individuales del canal presencial.....	104
5.6.2. Usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica .....	106
5.6.3. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica .....	109
5.7. Resultados por Región .....	110
5.7.1. Satisfacción neta usuarios(as) - Canal presencial .....	111
5.7.2. Satisfacción global inicial – Canal Presencial .....	114
5.7.3. Satisfacción global de las dimensiones – Canal Presencial .....	114
5.7.4. Satisfacción por atributo - Canal presencial .....	116
5.8. Resultados según Perfiles de Usuarios(as).....	121
5.8.1. Los perfiles de usuarios y usuarias según plataforma de atención .....	121
5.8.2. La satisfacción según perfiles de usuarios y usuarias .....	130
5.8.3. La satisfacción en grupos específicos.....	140
5.9. Análisis de segmentos y mapas de oportunidad para aportar a la gestión global del servicio.....	144
5.9.1. Análisis de segmentación por perfiles de usuarios(as) con “árbol de decisión” para usuarios(as) individuales del canal web.....	144
5.9.2. Análisis con herramientas de relación entre variables dependientes y variable independiente.....	147

6. Conclusiones.....	161
6.1. Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial .....	161
6.2. Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica .....	162
6.3. Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica .....	163
<b>Sección 2: Informe de Resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles 2021 .....</b>	<b>164</b>
1. Presentación.....	164
2. Objetivo del Estudio Piloto.....	165
3. Antecedentes .....	166
3.1. Características de los Tótems de Autoatención.....	167
3.2. Características de las Aplicaciones Móviles CivilDigital APP y Registro e Identidad.....	168
4. Metodología .....	170
4.1. Enfoque.....	170
4.2. Estrategias de levantamiento.....	172
4.2.1. Encuesta piloto a usuarios/as de Tótems de Autoatención .....	173
4.2.2. Encuesta piloto a usuarios/as de Aplicaciones Móviles.....	173
4.3. Muestra Encuestas a usuarios(as) de Tótems de Autoatención .....	174
4.3.1. Diseño muestral .....	174
4.3.2. Muestra final.....	175
4.4. Muestras Encuestas a usuarios(as) de aplicaciones móviles CivilDigital APP y Registro e Identidad.....	176
4.4.1. Diseño muestral .....	177
4.4.2. Muestra final.....	177
4.5. Metodología de cálculo Estudio Piloto de Índice de Satisfacción Neta (ISN) .....	179
4.5.1. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario(a).....	181
4.5.2. Cálculo de significancias.....	191
5. Perfiles de Usuarios(as).....	193
5.1. Usuarios(as) de Tótems de Autoatención.....	193
5.2. Usuarios de tótems de autoatención que no consiguieron utilizar los dispositivos.....	197
5.3. Usuarios(as) de aplicación móvil CivilDigital APP.....	202
5.4. Usuarios(as) de aplicación móvil Registro e Identidad .....	208
6. Resultados del índice de Satisfacción Neta Estudio Piloto.....	212
6.1. Usuarios(as) de Tótems de Autoatención.....	212

6.1.1. Satisfacción de los atributos .....	212
6.1.2. Satisfacción global calculada por dimensión .....	216
6.1.3. Satisfacción global de las dimensiones .....	219
6.1.4. Satisfacción neta .....	222
6.2. Usuarios(as) de aplicaciones móviles (CivilDigital y Registro e Identidad) .....	226
6.2.1. Satisfacción de los atributos .....	226
6.2.2. Satisfacción global calculada por dimensión .....	229
6.2.3. Satisfacción global de las dimensiones .....	232
6.2.4. Satisfacción neta .....	234
7. Conclusiones.....	237
Anexos Informe Final ISN 2021 .....	239
A. Universo de oficinas según región y tamaño de las oficinas .....	239
B. Oficinas excluidas del marco muestral.....	240
C. Listado oficinas excluidas del marco muestral.....	241
D. Glosario.....	247
E. Cuestionarios.....	248
E.1. Usuarios(as) individuales del canal presencial .....	248
E.2. Certificados gratuitos de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica .....	267
E.3. Certificados pagados de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica .....	274
E.4. Reserva de horas usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica .....	282
E.5. Contactos y solicitudes usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica .....	289
E.6. Códigos clave única usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica.....	297
E.7. Usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica .....	305
F. Archivos Digitales .....	314
Anexos Informe de Resultados de Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles.....	315
A. Cuestionarios .....	315
A.1. Usuarios(as) de Tótems de Autoatención.....	315
A.2. Usuarios(as) de aplicación móvil CivilDigital APP .....	333
A.3. Usuarios(as) de aplicación móvil Registro e Identidad .....	345
B. Archivos digitales .....	354



## PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el “Informe Final Índice de Satisfacción Neta 2021”, que corresponde a los estudios “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021” y “Estudio Piloto de tótems y aplicaciones móviles”.

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley Nº20.342, en adelante la “Ley”, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario(a) y Establece Normas que Indica para los funcionarios(as) 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(as) 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.

La sección I de este informe detalla la definición y procedimiento de indicadores contruidos, el cálculo final del ISN 2021, su variación con el año anterior (2020), resultados por cada región y análisis complementarios que aporten a la mejora del servicio otorgado.

Además, la sección II de este informe presenta los resultados del “Estudio piloto de tótems y aplicaciones móviles”, realizado durante el año 2021, con el objetivo de evaluar la incorporación de usuarios(as) que utilizan tanto tótems como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en futuras evaluaciones del ISN.

# SECCIÓN I: INFORME FINAL ISN 2021

## 1. RESUMEN

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(a) 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(a), y en el caso del usuario(a) 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(a) o canal de atención contempla dimensiones diferenciadas, dependiendo de los servicios y productos que son entregados por dicho canal.

Los resultados de este año son los siguientes:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2021** corresponde a un **84,96%**, con un total de 89,45% de usuarias y usuarios satisfechos y 4,49% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2021**, comparativamente con el año 2020, presenta una disminución de 1,9 puntos porcentuales.
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que:
  - Entre los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial, la satisfacción neta, y tras una importante disminución en 2018 (de 2,53 puntos porcentuales), en 2019 comienza a acrecentarse paulatinamente, y así lo hace también este año, hasta alcanzar un 89,97%.
  - Entre los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la satisfacción neta alcanza un 64,49%, 8,74 puntos porcentuales menos que la del año 2020, y conformando el resultado más bajo para este canal desde 2017 (55,71%), de acuerdo con lo señalado en el Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”.
  - Entre los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica se habría presentado una baja a partir de 2020, una tendencia que se acentúa tras el cálculo del indicador para este año. Este año, 2021, la satisfacción neta disminuyó hasta alcanzar un 87,94%, presentando una diferencia estadísticamente significativa respecto al año anterior (una disminución de 3,53 puntos porcentuales).



## 2. ANTECEDENTES

El Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) es 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.

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley N°20.342, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Establece Normas que Indica, para los(as) funcionarios(as) del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).

El mensaje presidencial con que se presentó el entonces proyecto de ley señala que uno de los desafíos que implica la Modernización del Estado, lo constituye el hecho de que los organismos públicos deben ser sinónimo de servicios de excelencia, atención oportuna, preocupación por el usuario, generando instrumentos que sitúan el tema de la calidad del servicio a los(as) ciudadanos(as) como eje de la tarea institucional.

La Ley N°20.342, en adelante la “Ley”, establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para los(as) funcionarios(as) de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los(as) usuarias y usuarios del Servicio.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley, el ISN corresponde al resultado de la diferencia 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 (en adelante “SRCel”) 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 regirse en el proceso de evaluación a las reglas y condiciones establecidas en la Ley, la que, en todo caso, deberá considerar tanto a los(as) 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 del Ministerio de Hacienda.

De acuerdo con lo establecido en la letra e) del numeral 6 del artículo 4° de la Ley N°20.342, la evaluación del Índice de Satisfacción Neta de los(as) usuarios(as), a efectuarse anualmente en el mes de septiembre del año respectivo, debe ser aplicada por una entidad externa; la cual será seleccionada y contratada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de licitación pública. Es en este contexto que Statcom Datavoz, en adelante Datavoz, presenta el siguiente informe de resultados.

### 3. OBJETIVOS

A continuación, son presentados los objetivos, general y específicos, del estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021”.

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la evaluación del ISN correspondiente al año 2021 respecto de la calidad de atención prestada a los(as) usuarios(as) individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los canales presenciales y plataforma electrónica.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la satisfacción neta correspondiente a los(as) 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 2021 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior.
- Evaluar mediante el levantamiento de pilotos, la incorporación de usuarios(as) que utilizan tanto los tótems de autoatención como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en el cálculo del ISN en futuras evaluaciones de este índice.
- Efectuar un análisis de los resultados del ISN 2021 respecto de los obtenidos a través del Índice de la Encuesta de Satisfacción Usuaría de los Servicios Públicos, ejecutada anualmente por el Ministerio de Hacienda.

## 4. METODOLOGÍA

En esta sección se presenta la metodología utilizada en el cálculo del ISN, además del tipo de estudio, diseños y marcos muestrales, muestras finales y ponderaciones para los distintos canales incluidos en el estudio.

### 4.1. 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.

El estudio 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 telefónica, y análisis estadísticos de acuerdo con las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2020.

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.

A continuación, se describe el diseño muestral de esta medición para cada tipo de usuario(a).

### 4.2. ENCUESTAS A USUARIOS(AS) INDIVIDUALES 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.

#### 4.2.1. 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 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 fueron:

- **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 fue de carácter censal.

El universo de oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación correspondió a un total de 475 oficinas, cuya distribución se detalla en anexo A, según región y tamaño de las oficinas. Mientras que el marco muestral para el estudio consideró **268 oficinas habilitadas**.

El marco muestral para la selección de las oficinas excluyó del universo señalado a aquellas que registraran 800 o menos actuaciones por mes, la oficina ubicada en dependencias del Servicio Médico Legal en la Región Metropolitana y la oficina de Isla de Pascua en la Región de Valparaíso, que tras un estudio de factibilidad se concluyó que no se generarían impactos significativos en el cálculo del índice en su inclusión.

A lo anterior se agregaron criterios de exclusión adicionales (dependencias en hospitales, oficinas cerradas, atenciones de emergencia), determinados por el Equipo Técnico. La aplicación de estos criterios en conjunto determinó la exclusión de 207 oficinas, lo que dio como resultado el marco muestral señalado. El segmento de las oficinas Pequeñas, con 198 oficinas no consideradas en el marco muestral, fue el segmento con mayor cantidad de exclusiones. El detalle de la cantidad de oficinas excluidas de acuerdo con lo señalado en bases técnicas, y, en forma posterior, por el equipo técnico, fueron incluidas en anexo B.

En relación con su cobertura, es posible señalar que el marco muestral cubrió, respecto al total de oficinas, un 56,42%, mientras que, en relación con el total de actuaciones, la cobertura alcanzó el 94,51%.

La Tabla 3 presenta el detalle de la distribución de la muestra teórica, según región y tamaño de las oficinas, que incluye las actuaciones del año 2020 que fueron utilizadas como referencia.

El estudio finalmente se propuso levantar **15.575 casos en 246 oficinas distribuidas a lo largo del país**, presentadas en detalle en la Tabla 4, lo que implicaba un **error muestral absoluto máximo de un 0,78%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de 1,0.

**TABLA 3 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA TEÓRICA DE OFICINAS Y ACTUACIONES, SEGÚN REGIÓN Y TAMAÑO DE LAS OFICINAS**

Región	Tamaño oficina											
	GRANDE		MEDIANA		MEGA OFICINA		PEQUEÑA		REGIONAL		Total	
	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020
Arica y Parinacota			1	80.791					1	168.177	2	248.968
Tarapacá			3	188.925					1	156.403	4	345.328
Antofagasta	1	129.798	1	21.769			3	50.848	1	226.418	6	428.833
Atacama			3	111.938			4	46.549			7	158.487
Coquimbo			8	315.564			3	30.742	1	157.223	12	503.529
Valparaíso	1	212.264	14	796.631			14	193.028	1	200.069	30	1.401.992
RM	2	240.836	51	3.185.504	1	1.232.111	2	22.460			56	4.680.911
Lib. Bernardo O'Higgins			10	342.364			14	162.726	1	164.524	25	669.614
Maule			11	391.416			13	156.557	1	136.177	25	684.150
Ñuble			4	97.363			7	82.869	1	117.337	12	297.569
Bio Bío			21	854.617			8	109.461	1	149.322	30	1.113.400
La Araucanía			12	339.429			14	218.613	1	131.738	27	689.780
Los Ríos			4	98.545			4	49.116	1	113.299	9	260.960
Los Lagos			9	389.689			8	101.489	1	139.223	18	630.401
Aysén			1	22.962					1	56.706	2	79.668
Magallanes			1	23.555			1	6.811	1	122.825	3	153.191
Total	4	582.898	154	7.261.062	1	1.232.111	95	1.231.269	14	2.039.441	268	12.346.781

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

**TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA PROPUESTA DE OFICINAS Y ENCUESTAS, SEGÚN REGIÓN Y TAMAÑO**

Región	Tamaño oficina											
	MEGA OFICINA		REGIONAL		GRANDE		MEDIANA		PEQUEÑA		Total	
	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas	Oficinas	Encuestas
Arica y Parinacota			1	514			1	200			2	714
Antofagasta			1	370	1	154	1	100	3	187	6	811
Tarapacá			1	413			3	330			4	743
Atacama							3	380	4	200	7	580
Coquimbo			1	350			7	380	3	51	11	781
Valparaíso			1	250	1	200	13	400	11	200	26	1.050
RM	1	1.500			2	1.200	47	1.400	2	48	52	4.148
Lib. Bernardo O'Higgins			1	250			9	300	11	200	21	750
Maule			1	200			11	400	12	180	24	780
Ñuble			1	350			4	300	6	131	11	781
Bio Bío			1	200			19	500	8	110	28	810
La Araucanía			1	190			12	400	11	150	24	740
Los Ríos			1	330			4	320	3	76	8	726
Los Lagos			1	200			8	370	8	180	17	750
Aysén			1	500			1	200			2	700
Magallanes			1	500			1	200	1	11	3	711
Total	1	1.500	14	4.617	4	1.554	144	6.180	83	1.724	246	15.575

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

En la tabla siguiente 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 de tamaño de muestra)**, de modo de contar con un error **muestral máximo (e.m.m.) que no superara el 2,51%** en cada tipo de oficina (**estrato tamaño**), lo que permitiera realizar 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 implicaron el total de actuaciones según tamaño de la oficina.

**TABLA 5 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA TEÓRICA SEGÚN TAMAÑO DE LA OFICINA Y ERROR MUESTRAL MÁXIMO**

Clasificación Oficina	UMP	UMS	Nro. promedio encuestas por oficina	e.m.m.
MEGA OFICINA	1	1.500	1.500	2,51%
REGIONAL	14	4.553	325	1,43%
GRANDE	4	1.554	389	2,45%
MEDIANA	144	6.180	43	1,24%
PEQUEÑA	83	1.788	22	2,30%
Total	246	15.575		0,78%

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

En la tabla a continuación se incluye la distribución de la muestra según región, indicando el número de oficinas seleccionadas y el número de encuestas aplicadas. Al respecto es importante señalar que esta distribución fue realizada de manera **aproporcional**, de modo que la muestra final permitiera inferir a nivel de región con un **error muestral máximo de 4,02%**.

**TABLA 6 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA TEÓRICA SEGÚN REGIÓN Y ERROR MUESTRAL MÁXIMO**

Región	TOTAL		
	Oficinas	Muestra	e.m.m.
Arica y Parinacota	2	714	3,60%
Tarapacá	4	743	3,55%
Antofagasta	6	811	3,41%
Atacama	7	580	4,02%
Coquimbo	11	781	3,47%
Valparaíso	26	1.050	3,01%
RM	52	4.148	1,51%
Lib. Bernardo O'Higgins	21	750	3,55%
Maule	24	780	3,49%
Ñuble	11	781	3,45%
Bio Bío	28	810	3,43%
La Araucanía	24	740	3,58%

Los Ríos	8	726	3,58%
Los Lagos	17	750	3,55%
Aysén	2	700	3,50%
Magallanes	3	711	3,57%
Total	246	15.575	0,78%

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.2.2. MUESTRA FINAL

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**, según bloques horarios de atención.

El terreno de las encuestas a usuarios(as) individuales del canal presencial, comenzó el día 1 de septiembre y finalizó el día 30 del mismo mes. Se contó con un equipo de terreno de 110 encuestadores(as) desplegados en las 246 oficinas del marco muestral final, ubicadas en las dieciséis regiones de Chile. El porcentaje de actuaciones que representaron las oficinas excluidas fue de 8,4%.

Finalmente, se realizó un total de 15.664 encuestas en todo Chile. En la tabla a continuación, se incluye la muestra teórica y la muestra lograda, indicando los errores muestrales máximos original y final en cada región.

TABLA 7 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN REGIÓN Y ERRORES MUESTRALES

Región	Muestra	e.m.m	Encuestas realizadas	e.m.m logrado
Región de Arica y Parinacota	714	3,60%	714	3,60%
Región de Tarapacá	743	3,55%	743	3,55%
Región de Antofagasta	811	3,41%	813	3,41%
Región de Atacama	580	4,02%	581	4,02%
Región de Coquimbo	781	3,47%	786	3,47%
Región de Valparaíso	1.050	3,01%	1.063	3,00%
Región Metropolitana	4.148	1,51%	4.164	1,49%
Región Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	750	3,55%	765	3,49%
Región del Maule	780	3,49%	785	3,47%
Región de Ñuble	781	3,45%	782	3,45%
Región del Biobío	810	3,43%	825	3,39%
Región de La Araucanía	740	3,58%	748	3,49%
Región de Los Ríos	726	3,58%	728	3,58%



Región de Los Lagos	750	3,55%	756	3,55%
Región de Aysén	700	3,50%	700	3,50%
Región de Magallanes	711	3,57%	711	3,57%
Total	15.575	0,78%	15.664	0,76%

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.2.3. PONDERADOR DE LA BASE DE DATOS

Una vez consolidada la base de datos final, se llevó a cabo la construcción de los ponderadores de la base de datos, cuya función fue entregar el peso correcto a las observaciones de la muestra en el universo, en relación a cada estrato estudiado. Para tal efecto, se calculó el peso relativo del estrato en función de las actuaciones registradas entre enero y diciembre de 2020, de acuerdo a las oficinas entregadas como marco muestral. La ponderación por estrato correspondió a la siguiente:

**TABLA 8 PONDERADOR DE BASE DE DATOS DE USUARIOS(as) INDIVIDUALES ATENDIDOS EN CANAL PRESENCIAL**

Región	Tipo oficina	N° Actuaciones 2020	% Universo	Muestra lograda	n esperado	Ponderador
Región de Arica y Parinacota	REGIONAL	168.177	1,30%	514	204	0,39652717
	MEDIANA	80.791	0,63%	200	98	0,48955609
	PEQUEÑA	3.920	-	-	-	-
Región de Tarapacá	REGIONAL	156.403	1,21%	413	190	0,45894907
	MEDIANA	188.925	1,46%	330	229	0,69381704
	PEQUEÑA	8.606	-	0	-	-
Región de Antofagasta	REGIONAL	226.418	1,75%	370	274	0,74161532
	GRANDE	129.798	1,00%	154	157	1,02144914
	MEDIANA	21.941	0,17%	100	27	0,26590462
	PEQUEÑA	73.935	0,57%	189	90	0,47408667
Región de Atacama	MEDIANA	111.938	0,87%	381	136	0,35605906
	PEQUEÑA	68.245	0,53%	200	83	0,41353313
	REGIONAL	98.821	-	-	-	-
Región de Coquimbo	REGIONAL	157.223	1,22%	350	191	0,54439923
	MEDIANA	315.564	2,44%	385	382	0,99333604
	PEQUEÑA	68.441	0,53%	51	83	1,62635608
Región de Valparaíso	REGIONAL	200.069	1,55%	250	242	0,96986048
	GRANDE	212.264	1,64%	200	257	1,28622165
	MEDIANA	803.732	6,22%	404	974	2,41101195
	PEQUEÑA	231.265	1,79%	209	280	1,34101332
Región Metropolitana	GRANDE	240.836	1,86%	1.200	292	0,24322579

	MEDIANA	3208.350	24,82%	1.412	3888	2,75369928
	PEQUEÑA	42.004	0,32%	50	51	1,01809924
	MEGA	1.232.111	9,53%	1.502	1493	0,99414417
Región de Lib. Bernardo O'Higgins	REGIONAL	164.524	1,27%	250	199	0,79755147
	MEDIANA	342.364	2,65%	306	415	1,35592645
	PEQUEÑA	203.986	1,58%	209	247	1,1828333
Región de Maule	REGIONAL	136.177	1,05%	200	165	0,82516963
	MEDIANA	421.442	3,26%	405	511	1,26110794
	PEQUEÑA	217.303	1,68%	180	263	1,46306185
Región de Ñuble	REGIONAL	117.337	0,91%	350	142	0,40629025
	MEDIANA	97.363	0,75%	300	118	0,3933165
	PEQUEÑA	131.745	1,02%	132	160	1,2095663
Región de Bio Bío	REGIONAL	149.322	1,16%	200	181	0,90482225
	MEDIANA	854.617	6,61%	513	1036	2,01894101
	PEQUEÑA	160.188	1,24%	112	194	1,73333068
Región de La Araucanía	REGIONAL	131.738	1,02%	190	160	0,84028562
	MEDIANA	343.073	2,65%	408	416	1,01905083
	PEQUEÑA	274.808	2,13%	150	333	2,22027915
Región de Los Ríos	REGIONAL	113.299	0,88%	330	137	0,41608456
	MEDIANA	126.597	0,98%	320	153	0,47944954
	PEQUEÑA	69.781	0,54%	78	85	1,08420662
Región de Los Lagos	REGIONAL	139.223	1,08%	200	169	0,84362698
	MEDIANA	389.689	3,01%	376	472	1,2560293
	PEQUEÑA	168.035	1,30%	180	204	1,1313493
Región de Aysén	REGIONAL	56.706	0,44%	500	69	0,13744485
	MEDIANA	22.962	0,18%	200	28	0,1391391
	PEQUEÑA	28.200	-	-	-	-
Región de Magallanes	REGIONAL	122.825	0,95%	500	149	0,29770507
	MEDIANA	23.555	0,18%	200	29	0,1427324
	PEQUEÑA	7.990	0,06%	11	10	0,88028553
Total		13.064.626	100,0%	15.664	15.664	1

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

### 4.3. 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 contactos 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, Contactos y Solicitudes de Transparencia y Códigos de Clave Única.

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.

#### 4.3.1. DISEÑO MUESTRAL

Se estimó inicialmente que se levantarían aproximadamente **8.809 encuestas en línea a usuarios(as)**, dado que la muestra que seleccionaría el mandante, esto es, a la que se le enviará la encuesta sería de **208.100 casos**. Estas se distribuyeron entre cinco tipos de trámite: Certificado gratuito, Certificado pagado, Reserva de horas, Contactos y solicitudes de Transparencia y Códigos de Clave Única. Dicha muestra poseía un **error muestral máximo que variaría entre 1,4% a 5,0%** considerando varianza máxima, un nivel de confianza del 95%, corrección por universo finito y un efecto del diseño de 1,0, por tipo de trámite. En tanto a nivel total este error debería llegar a **1,0%**.

En la tabla siguiente, se incluye el número de casos estimados 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, permitieran obtener dichos tamaños.

TABLA 9 DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA DE USUARIOS(AS) PLATAFORMA ELECTRÓNICA SEGÚN TIPO DE SERVICIO USADO

Transacciones Sitio Web	Muestra inicial	Tasa de logro 2020	Muestra estimada	e.m.m.
Contactos y transparencias	4.100	8,7%	356	5,0%
Agendamientos solicitados	9.000	9,3%	833	3,3%
Códigos Clave Única	25.000	4,2% (*)	1.050	3,0%
Certificados Gratuitos	120.000	4,3%	5.160	1,4%
Certificados Pagados	50.000	2,8%	1.410	2,6%
Total general	208.100	4,2%	8.809	1,0%

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

(\*: dado que es un trámite nuevo para la medición, se asumió como tasa de logro la obtenida a nivel total en el año 2020 para este tipo de usuario)

#### 4.3.2. 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 2020 mediante muestreo aleatorio simple en cada grupo. Datavoz generó 120.000 links para certificados gratuitos, 50.000 para certificados pagados, 9.000 links para reserva de horas, 4.100 links para contactos y transparencia y 25.000 para códigos de clave única.

Los 208.100 links fueron entregados a la contraparte técnica, quien 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 éste.

La muestra inicial de correos a enviar fue de 208.100, pero en conversaciones con la contraparte técnica, se tomó la decisión de volver a enviar la misma cantidad de nuevos correos a más personas, para así poder aumentar la tasa de logro en cada trámite.

Una vez cerrado el trabajo de campo, la encuesta se bajó del sistema, siendo cerrada al público el último día de septiembre de 2021.

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

**TABLA 10 MUESTRA INICIAL Y MUESTRA LOGRADA POR TIPO DE TRANSACCIÓN WEB**

Trámites Sitio Web	Muestra total teórica	Muestra real (*)	Tasa de logro 2020 (%)	Muestra estimada 2021	Muestra lograda 2021	Tasa de logro final 2021 (%)
Contactos (Reclamos, Sugerencias, Consultas, etc.)	8.200	7.113	8,7	356	471	6,62
Certificado Gratuitos	240.000	240.000	4,3	5.160	4.306	1,79
Certificados Pagados	100.000	99.996	2,8	1.410	1.711	1,71
Códigos Clave Única	50.000	49.996	4,2	1.050	829	1,66
Reserva de Hora	18.000	17.997	9,3	833	452	2,51
Total general	416.200	415.102	4,2	8.809	7.769	1,87

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.3.3. PONDERADOR DE LA BASE DE DATOS

Una vez consolidada la base de datos final, se crearon los factores de ponderación en función del peso de cada tipo de trámite en el universo de actuaciones registradas en 2021. La ponderación por tipo de trámite correspondió a la siguiente:

**TABLA 11 PONDERACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Tipo Trámite	Universo	% Universo	Muestra Lograda (A)	Muestra Esperada (B)	Ponderador (B/A)
Contactos y solicitudes de transparencia	77.471	0,2%	471	15	0,031306693270223
Reservas de horas	217.684	0,5%	452	41	0,091665733458024
Certificado Pagado	4.723.399	11,6%	1.711	899	0,525440527664192
Certificado Gratuito	35.017.787	85,8%	4.306	6.665	1,547866905160690
Código clave única	781.138	1,9%	829	149	0,179346199627678
Total general	40.817.479	100,0%	7769	7769	

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.4. ENCUESTAS A USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Para el caso de los **usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica**, se realizaron encuestas telefónicas a los coordinadores de convenios de cada institución, según datos de contacto entregados por el SRCel.

El universo estuvo compuesto por los coordinadores de convenios que mantuvo el SRCel con instituciones públicas y privadas, entre septiembre 2020 y agosto 2021, para acceder a través de su plataforma electrónica a información o servicio.

##### 4.4.1. DISEÑO MUESTRAL

En este caso el estudio es de carácter censal. El SRCel mantiene convenio con instituciones públicas y privadas para acceder a través de su plataforma electrónica a información o servicios. El universo está definido por las y los coordinadores de convenios vigentes en el periodo de evaluación. Se debe tener presente que la persona a cargo puede ser responsable de más de un convenio. El marco muestral corresponde a todas y todos los coordinadores de convenios que hayan tenido vigencia y que tuvieron operaciones en el periodo de evaluación. Dentro de estos convenios se pueden identificar convenios que permanecen vigentes y otros que pueden haber cerrado durante este periodo. Estos últimos, aun cuando están cerrados, se consideran elementos de muestreo en el periodo de evaluación.

La muestra incluyó al 100% de las y los coordinadores del marco muestral. Sin perjuicio de lo anterior, fue necesario realizar un ajuste al universo por cuanto algunas instituciones han establecido más de un convenio con el SRCel, y, como se ha señalado, una misma persona puede ser responsable de más de un convenio.

El tamaño del universo y por lo tanto las unidades a las que se contactó, de acuerdo con el tipo de institución, es detallado en la tabla a continuación.

**TABLA 12 DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO DE USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES SEGÚN TIPO**

Tipo Institución	N° Convenios según Bases técnicas	N° Convenios entregada por SRCel	Nro. Coordinadores de convenios
Municipios	152	241	207
Notarías	30	34	30
Privadas (No incluye notarías)	174	259	171
Pública (No incluye municipios)	180	313	187
Total general	536	847	595

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4.2. MUESTRA FINAL

El terreno de las encuestas a usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica, comenzó el día jueves 9 septiembre, y finalizó el día jueves 30 septiembre. En consideración que la unidad de análisis de este canal la conforma el coordinador, el marco muestral correspondió a los 595 coordinadores, lográndose aplicar un total de **341 encuestas**, lo que significó un 57,3% de logro en esta medición. En la tabla siguiente se incluye la tasa de logro por tipo de institución. Es posible observar que son los Municipios el tipo de institución que obtuvo el mejor resultado (63,2%).

**TABLA 13 UNIVERSO Y ENCUESTAS LOGRADAS**

Tipo Institución	Coordinadores de Convenios 2021	Encuestas logradas 2021	Tasa de logro (%) 2021
Municipios	207	131	63,2
Notarías	30	15	50,0
Privadas (No incluye notarías)	171	102	59,6
Pública (No incluye municipios)	187	93	49,7
Total general	595	341	57,3

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.4.3. 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 tipo de institución. 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 14 PONDERACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Tipo Institución	Universo ajustado	%Universo ajustado	Muestra	% Muestra Lograda	N esperado	Ponderador
Municipios	152	28,4%	131	38,4%	97	0,738179332345904
Notarías	30	5,6%	15	4,4%	19	1,272388059701490
Privadas (No incluye notarías)	174	32,5%	102	29,9%	111	1,085272168568920
Pública (No incluye municipios)	180	33,6%	93	27,3%	115	1,231343283582090
Total general	536	100%	341	100%	341	

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.5. METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (ISN) 2021

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 20.342, la cual establece una bonificación anual, ligada a la calidad de atención prestada a los(as) 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(as) 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 resulte 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)**.

El porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **satisfechos(as)** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a quienes 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:

- **%Xp**: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.
- **%Xw**: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **%Xe**: Porcentaje de usuarios(as) institucionales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **%Yp**: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.
- **%Yw**: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **%Ye**: Porcentaje de usuarios(as) institucionales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.
- **Θp**: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial.
- **Θw**: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica.
- **Θe**: Ponderador usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

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

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



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

- $\theta_i$  : 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, fueron determinadas mediante Resolución exenta N° 2.437 del 13 de diciembre de 2021 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de acuerdo con lo señalado en la Ley N°20.342.

#### 4.5.1. EXCLUSIÓN DE VARIABLES

De acuerdo con 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(as) funcionarios(as). En consecuencia, tales variables o factores externos fueron restados del cálculo del ISN.

Las variables externas fueron determinadas mediante Resolución exenta N° 2.437 del 13 de diciembre de 2021 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

#### 4.5.2. 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:

- Casos que no respondieron a la pregunta de satisfacción global inicial y;
- 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:

## 1) SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL CON EL SRCEI

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%.

## 2) SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

### A) 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 15 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 módulos 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_6
	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. Reserva de horas	B.6.1. Facilidad para reservar hora	P19_1
		B.6.2. Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	P19_2
	B.7. Calidad de la atención	B.7.1 Amabilidad del/la funcionario(a)	P11_1
		B.7.2. Presentación personal del/la funcionario(a)	P11_2
		B.7.3. Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)	P11_3
		B.7.5. Información entregada por el/la funcionario(a)	P11_5
		B.7.4. Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global	P11_4
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

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 cuestionario<sup>1</sup>. 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 cinco grupos según el trámite realizado: certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas, contactos y solicitudes de transparencia, y Códigos de Clave Única. Las dimensiones y atributos de usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado.

**TABLA 16 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 Calidad de contenidos de la página	B.2.1.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.1.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		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

<sup>1</sup> 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.4.2 Facilidad para pagar identificados	B.3.2.4 Proceso de obtención de certificados Global	P7_4
		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 Calidad de contenidos de la página	B.2.4.1 Utilidad de la información	P5_1
		B.2.4.2 Claridad del lenguaje empleado	P5_2
		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
Código de Clave Única	B.1.3 Facilidad de la navegación	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.2.4 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.6.3.3 Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar clave única	P19_2
	B.7. Calidad de la atención	B.7.1 Amabilidad del/la funcionario(a)	P11_1
		B.7.2. Presentación personal del/la funcionario(a)	P11_2
		B.7.3. Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)	P11_3

		B.7.5. Información entregada por el/la funcionario(a)	P11_5
		B.7.4. Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global	P11_4

Fuente: Elaboración propia

## B) 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 de 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 17 PROMEDIO DE ATRIBUTOS

Perfil del usuario(a)	Unidad de análisis	N° Promedio de atributos	Promedio de atributos	N° total de atributos del cálculo
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 promedios de atributos	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	7 atributos
			A.2. Proceso de realización del trámite	4 atributos
			A.3. Calidad de la atención	3 atributos
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	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
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	3 atributos
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	3 atributos
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	5 atributos
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.6.2 Reserva de horas	2 atributos
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCEl	4 atributos
	Obtención de Código de Activación para Clave Única	4 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.6.3 Reserva de horas	2 atributos
			B.7 Calidad de la atención	3 atributos
C. Usuarios(as) institucionales,	Total muestra	2 promedios de atributos	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	7 atributos

canal plataforma electrónica			C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	5 atributos
------------------------------	--	--	---	-------------

Fuente: Elaboración propia

### C) CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN

El siguiente paso fue establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Este 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).

$$I_j = 60\% * \text{Promedio}(\text{Aspectos específicos dimensión}_j) + 40\%(\text{Calificación Global Dimensión}_j)$$

Donde:

$$I_j = \text{Calificación usuario encuestado, respecto de la dimensión } j.$$

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 18 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	

	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.4.2 Facilidad para pagar certificados	
			B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	
			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	
	Código clave única	4 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
			B.6.3 Reserva de horas	
			B.7 Calidad de la atención	
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: Elaboración propia

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:

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

- $\forall_k = p, w, e$
- $\% Y = \text{Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión } j \text{ para el tipo de usuario } k,$
- $\forall_k = p, w, e$

Donde:

- p= Usuarios y usuarias del canal presencial
- w= Usuarios y usuarias de la plataforma electrónica
- e= Usuarios y usuarias institucionales

#### D) 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.

- $\alpha_{ij}$ = 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 19 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 1*A.1.+Peso 2*A.2+Peso 3*A.3+Peso 4*A.4
			A.2. Proceso de realización del trámite	
			A.3. Calidad de la atención	
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	
			B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	

B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.2.1 Calidad de contenidos de la página	Peso 1.1*B.1.1+ Peso 2.1*B.2.1+ Peso 3.1*B.3.1
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	
	Certificados pagados	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	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.2.2 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	
	Reserva de horas	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.3*B.1.3+ Peso 2.3*B.2.3+ Peso 6.3*B.6.3
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
			B.6.3 Reserva de horas	
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.4*B.1.4+ Peso 2.4*B.2.4+ Peso 5.3*B.5.3
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	
	Código de clave única	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.3*B.1.3+  Peso 2.3*B.2.3+  Peso 6.3*B.6.3+  Peso 7*B.7
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
			B.6.3 Reserva de horas	
			B.7 Calidad de la atención	
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	Peso 1*C.1+ Peso 2*C.2
			C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	

Fuente: Elaboración propia

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.

#### E) 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:

34

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

Dónde:

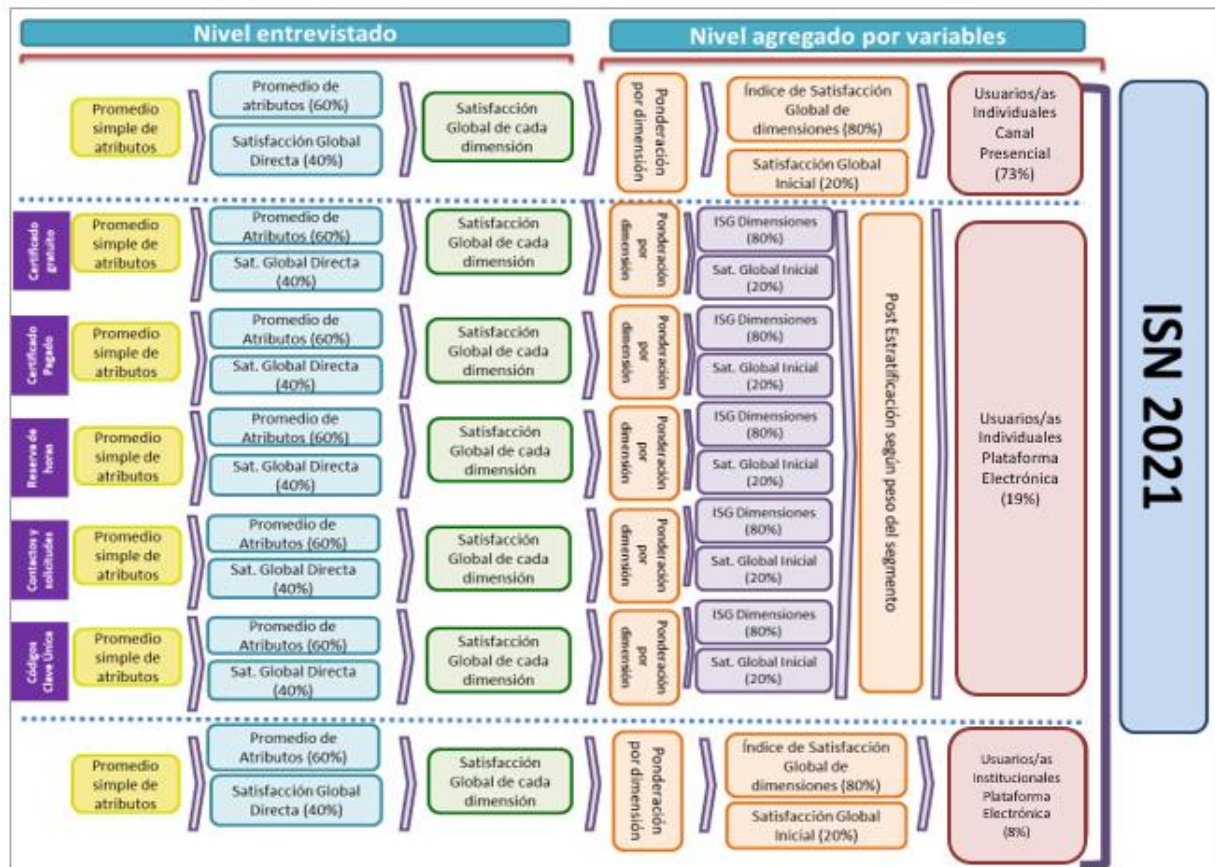
- $CF_i$ = Calificación final del usuario(a) i
- $\alpha_{ij}$ = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i
- $I_{ij}$ = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario(a) i
- $SG_i$ = Satisfacción global del usuario(a) i
- T= Número de dimensiones

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.

#### *F) ESQUEMA METODOLOGÍA DE CÁLCULO ISN*

La secuencia de pasos que involucra la metodología de cálculo del ISN y que fueron detallados en páginas anteriores, son resumidos en la Figura 1.

FIGURA 1 ESQUEMA METODOLOGÍA DE CÁLCULO ISN 2021



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, existen dos etapas principales consecutivas en la metodología de cálculo: la primera de ellas corresponde a la determinación de la satisfacción por dimensión a nivel de entrevistados, para después llegar a la satisfacción a nivel agregado por variables.

En el primero de estos niveles, se calcula la satisfacción por dimensión, denominada satisfacción global de cada dimensión (para cada una de las dimensiones de las consideradas para cada tipo de usuario) a través de la suma de los valores ponderados de dos elementos distintos: el promedio simple de la evaluación de cada atributo considerado para la dimensión (cuyo peso es del 60%), y la satisfacción global directa de la misma (40%).

Teniendo este primer nivel del cálculo, se continúa con el cálculo de la satisfacción de manera agregada. En esta etapa se realiza una regresión múltiple que permite determinar el peso que obtiene cada dimensión en la satisfacción global inicial (pregunta de satisfacción consultada directamente al encuestado al inicio de cada instrumento). Este paso conforma en el esquema la

“Ponderación por dimensión”, al inicio de la etapa correspondiente al “Nivel agregado por variables”.

El cálculo de la satisfacción por tipo de usuario(a), por tanto, se obtiene a través de la sumatoria de los valores ponderados de la satisfacción global de las dimensiones (obtenido a través del cálculo descrito en el paso anterior) -cuyo peso es del 80%- y la satisfacción global inicial, que pesa el 20% restante. Una vez obtenido ese valor, es posible calcular la satisfacción neta por tipo de usuario(a), que corresponde a la diferencia del porcentaje de usuarios(as) insatisfechos (satisfacción final de 1 o 2) del porcentaje de usuarios(as) satisfechos (satisfacción final de 4 o 5).

Cabe destacar que el cálculo de la satisfacción neta de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica tiene dos características propias que los otros dos Usuarios/as no tienen: en primer lugar, es necesario realizar el cálculo de manera separada para cada tipo de trámite realizado por ellos (como se puede observar en el esquema). En segundo lugar, el procedimiento implica además una post-estratificación según el peso del segmento, que se realiza ponderando la satisfacción global de la dimensión ajustada según el peso a nivel de universo que presentan los(as) Usuarios(as) que realizan cada trámite.

## 5. RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA 2021

A continuación, se presenta el resultado del ISN 2021 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la satisfacción neta por tipo de usuario(a), insumos que permiten calcular el Índice de Satisfacción Neta 2021. Posteriormente, se exponen los principales resultados por tipo de usuario(a) del Servicio y su integración al cálculo de la satisfacción general<sup>2</sup>. Adicionalmente, se incluye un análisis del cálculo del ISN 2021 con variables externas, resultados por región, resultados según perfiles de usuarios(as), y análisis de segmentos y mapas de oportunidad para aportar a la gestión global del servicio.

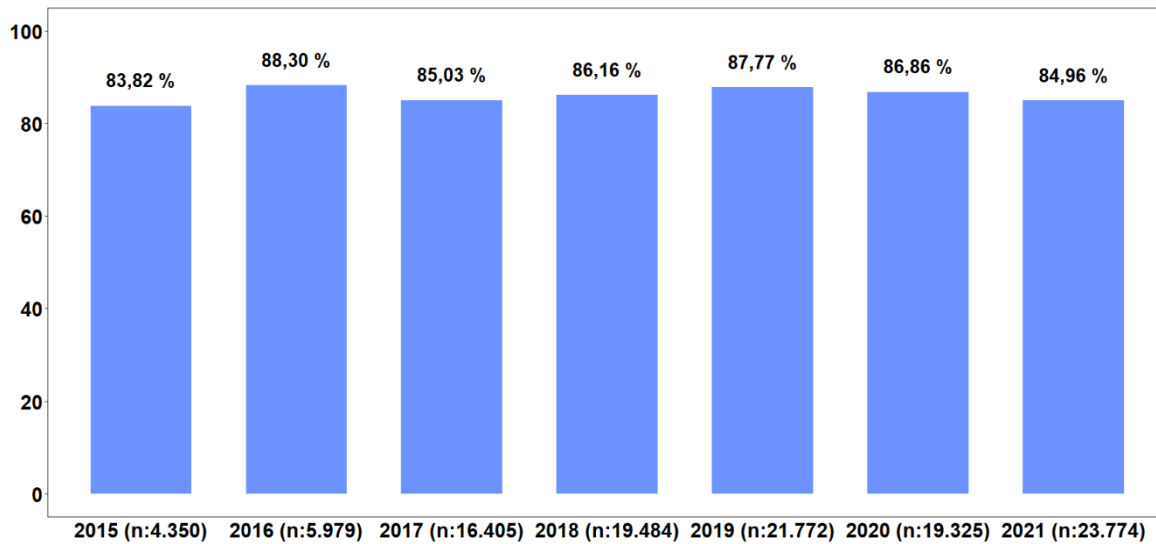
### 5.1. ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA (ISN) 2021

En la medición realizada para el año 2021, el ISN que expresa el nivel de satisfacción neta de los y las usuarios(as) individuales e institucionales (usuario(a) individual plataforma presencial, usuario(a) institucional plataforma electrónica y usuario(a) individual plataforma electrónica) alcanza el 84.96%. Este resultado, comparativamente con el año 2020, presenta una disminución de 1,9 puntos porcentuales. Cabe recordar que la ley deja establecido considerar tanto a los(as) usuarios(as) individuales como institucionales, así como los servicios presenciales y aquellos prestados a través de la plataforma electrónica, por tanto, estos tres canales han sido medido a través de los años, manteniéndose en general la metodología de cálculo, lo cual permite realizar esta comparación histórica.

---

<sup>2</sup> Un glosario de los principales conceptos que forman parte del método de cálculo del ISN es presentado en anexos (C). En tanto, bases de datos, ponderaciones, tablas estadísticas y de resultados por pregunta son listados en anexos (D) como parte de los archivos digitales adjuntos.

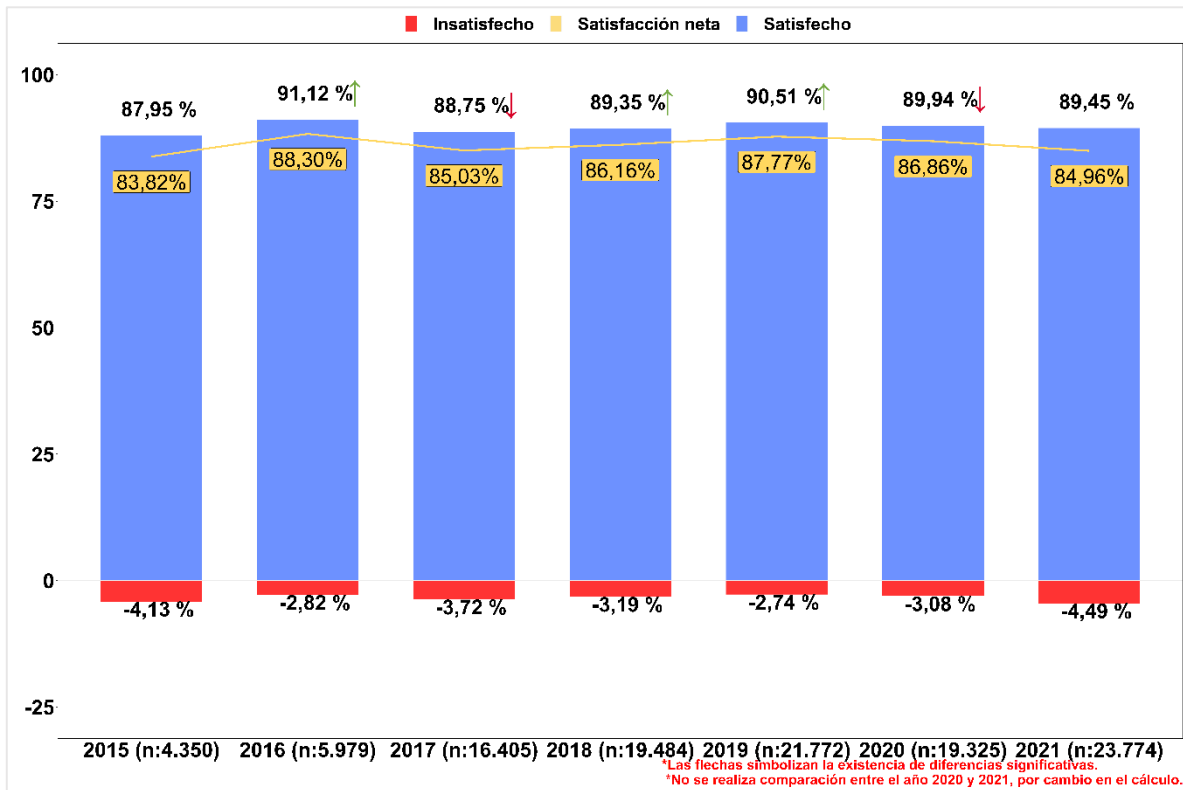
GRÁFICO 1: EVOLUTIVO DEL ISN (2015-2021)



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Al observar el detalle del cálculo en el gráfico siguiente, es posible notar que en el año 2021 un 89,45% se señala como una o un usuario(a) satisfecho con la atención recibida en Servicio Registro Civil e Identificación, mientras que sólo 4,49% como insatisfechos. El porcentaje de satisfechos este año es menor que el registrado en el año 2020, aunque solo en 0,49 puntos porcentuales, mientras que el porcentaje de insatisfechos es mayor, con un aumento de 1,41 puntos.

GRÁFICO 2: EVOLUTIVO DEL ISN, SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN (2015-2021)

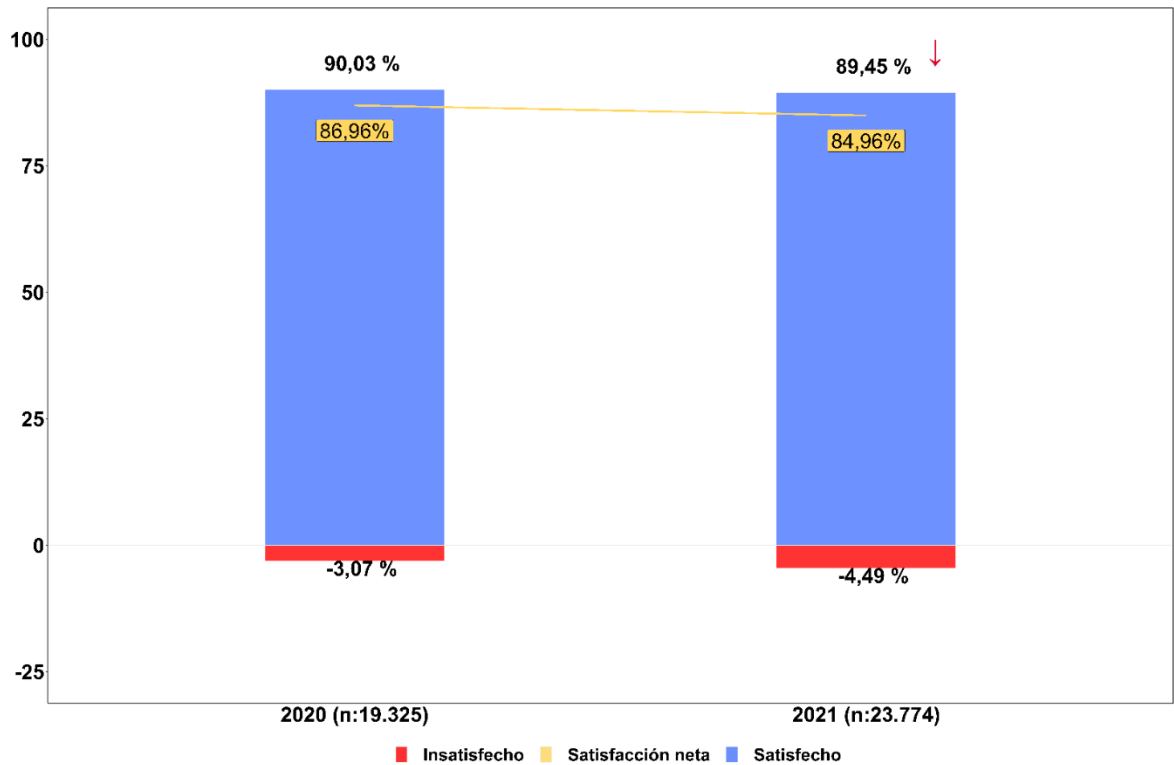


Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Por último, el gráfico a continuación da cuenta del cálculo del ISN con un valor ajustado para el año 2020, es decir, que considera las mismas variables que se ocupan en el cálculo del año 2021. Éste da cuenta que existe una disminución estadísticamente significativa en la satisfacción neta entre el 2021 y el 2020.



**GRÁFICO 3: EVOLUTIVO DEL ISN, SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN (2020 AJUSTADO-2021)**



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

## 5.2. RESULTADOS SATISFACCIÓN NETA 2021 SEGÚN TIPO DE USUARIO(A)

Para el cálculo del ISN se ponderó la satisfacción neta de los tres tipos de usuarios(as) utilizando los pesos asignados a cada uno de ellos, mediante Resolución exenta N° 2.437 del 13 de diciembre de 2021 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. De acuerdo con la mencionada Resolución, las ponderaciones por tipo de usuario fueron las siguientes: Usuario(a) Individual del Canal Presencial 73%, Usuario(a) Individual del Canal Plataforma Electrónica 19% y Usuario(a) Institucional del Canal Plataforma Electrónica 8%.

Los resultados en la Satisfacción Neta, según tipo de usuario(a), son presentados a continuación:

**TABLA 20 SATISFACCIÓN GLOBAL E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA AÑO 2021 SEGÚN TIPO DE USUARIO(A)<sup>3</sup>**

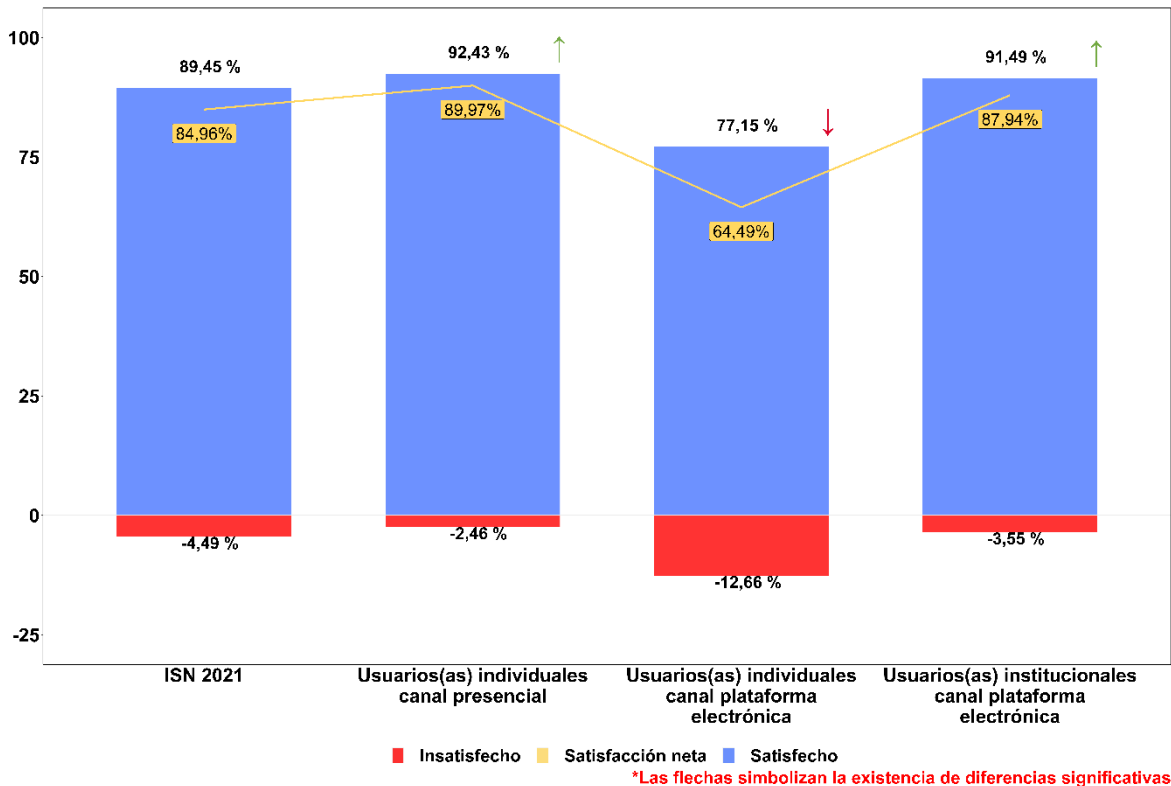
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Usuarios(as) individuales canal presencial	15.664	92,43%	2,46%	89,97%	73,00%
Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica	7.769	77,15%	12,66%	64,49%	19,00%
Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica	341	91,49%	3,55%	87,94%	8,00%
ISN 2021	23.774	89,45%	4,49%	84,96%	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la satisfacción neta por canal de atención son presentados en el siguiente gráfico. Como se puede observar, son dos los tipos de usuarios(as) que obtienen mayor porcentaje de satisfacción neta en comparación al ISN 2021. Éstos son los(as) Usuarios(as) Institucionales canal plataforma electrónica con un 87,94% y los(as) Usuarios(as) Individuales Canal Presencial, con un 89,97%. El resultado para los Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica, cuyo ISN es de 64,49%, presenta, en cambio, una satisfacción neta menor en comparación a la satisfacción neta del ISN 2021, con una diferencia de 20,47 puntos porcentuales.

<sup>3</sup> Como se ha señalado, el resultado del ISN corresponde a la diferencia entre el porcentaje de satisfacción e insatisfacción.

**GRÁFICO 4: COMPARATIVO DEL ISN 2021 CON SATISFACCIÓN NETA POR TIPO DE USUARIO(A) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**



Fuente: Elaboración propia

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.

### 5.3. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

En este apartado, son presentados los resultados obtenidos sobre la satisfacción de usuarios(as) individuales del canal presencial y el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción obtenida por atributo, para luego obtener la satisfacción global calculada por dimensión y la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal, que finalmente son desagregados por trámite realizado y tamaño de oficina.

#### 5.3.1. 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 de responder con “No Sabe” y “No responde”. Por tanto, la muestra total por atributo varía.

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2020 y 2021. Además, se realiza una comparación por años para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

**TABLA 21 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL**

Dimensión	Atributos <sup>4</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	13.223	77,34%	14,65%	62,69%	15.628	80,18%	12,08%	68,09%	↑
	Letreros Informativos	13.017	81,05%	11,08%	69,96%	15.512	85,31%	7,62%	77,69%	↑
	Número de Módulos Habilitados	13.203	68,84%	21,25%	47,59%	15.596	75,02%	17,95%	57,07%	↑
	Aseo de la oficina	13.144	92,48%	3,17%	89,31%	15.519	93,85%	2,16%	91,69%	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	9.980	67,06%	22,93%	44,13%	9.251	71,57%	20,08%	51,49%	↑

<sup>4</sup> Las variables con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas variables externas.

	Comodidad de la sala de espera (*)	3.222	93,13%	3,03%	90,10%	6.281	92,03%	3,30%	88,73%	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	3.206	91,33%	4,46%	86,86%	6.275	89,42%	5,45%	83,97%	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	13.231	78,07%	15,26%	62,81%	15.595	80,54%	13,64%	66,90%	↑
	Rapidez del trámite	12.604	94,51%	3,10%	91,40%	14.918	94,27%	2,63%	91,65%	=
	Facilidad para realizar trámites	12.594	95,13%	2,70%	92,43%	14.902	94,81%	2,51%	92,29%	=
	Facilidad para el pago del trámite	8.461	93,41%	3,59%	89,82%	10.683	93,46%	3,45%	90,02%	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	13.258	94,16%	3,07%	91,09%	15.617	94,34%	2,45%	91,89%	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	13.201	96,34%	1,74%	94,60%	15.575	96,84%	1,28%	95,56%	↑
	Lenguaje utilizado	13.258	95,74%	2,05%	93,69%	15.625	96,02%	1,75%	94,27%	↑
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	13180	95,90%	1,72%	94,18%	15.565	96,07%	1,75%	94,32%	=
	Capacidad para aclarar dudas	2.808	88,84%	6,41%	82,43%	3.148	89,24%	7,50%	81,75%	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	676	53,22%	32,44%	20,78%	765	53,92%	31,47%	22,45%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Con respecto a la tabla anterior, se observa que de los 17 atributos que se presentan, en 2 de ellos la satisfacción neta disminuye de manera estadísticamente significativa en relación con el año anterior. Estos atributos corresponden a **“Comodidad de la sala de espera”**, atributo que presenta una disminución de 1,37 puntos porcentuales en relación al año anterior, y **“Cantidad de asientos en la sala de espera”**, con una disminución de 2,89 puntos porcentuales.

Del total de atributos que ingresan en el cálculo, es decir, excluyendo variables externas, 7 atributos presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020, éstos fueron **“Letrados informativos”**, **“Número de Módulos Habilitados”**, **“Aseo de la oficina”**, **“Tiempo de espera”**, **“Amabilidad del funcionario(a)”**, **“Presentación personal del funcionario(a)”** y **“Lenguaje utilizado”**.

De los atributos que ingresan al cálculo, es decir, excluyendo variables externas, 6 no presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020, éstos fueron: **“Rapidez del trámite”, “Facilidad para realizar trámites”, “Facilidad para el pago del trámite”, “Grado de conocimiento del funcionario(a)”, “Capacidad para aclarar dudas” y “Capacidad para resolver inconvenientes”.**

### 5.3.2. SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular cada dimensión en base a sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 13 atributos, quedando fuera 4 (las consideradas variables externas). El siguiente recuadro presenta los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial.

**TABLA 22 PROMEDIOS DE ATRIBUTOS DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(as) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL (2020-2021)**

Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	13.267	77,02%	4,23%	72,79%	15.660	82,63%	2,89%	79,75%	↑
Proceso de realización del trámite	13.265	90,94%	2,45%	88,49%	15.659	91,73%	2,55%	89,18%	=
Calidad de la atención	13.271	95,44%	1,48%	93,95%	15.648	95,92%	1,26%	94,67%	↑
Preparación de los(as) funcionarios(as)	13.202	95,08%	1,92%	93,16%	15.587	95,51%	1,87%	93,64%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Se observa que existen dos dimensiones cuya satisfacción neta supera el 90%. En primer lugar, **“Calidad de la atención”** que posee una satisfacción neta de 94,67% y presenta un aumento estadísticamente significativo respecto al año 2020, compuesta de atributos de atención relacionados con el/la funcionario/a: amabilidad, presentación personal y lenguaje utilizado. Seguido de **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**, con un 93,64% de satisfacción neta, compuesto de los atributos grado de conocimiento del funcionario, capacidad para aclarar dudas y capacidad para resolver inconvenientes.

Las dos dimensiones restantes, es decir **“Proceso de realización del trámite”** y **“Condiciones físicas y de ambientación”**, presentan porcentajes de satisfacción neta cercanos o superiores a un 70%.

Esta última dimensión presenta un aumento que es estadísticamente significativo en comparación al año 2020, el cual es de 6,96 puntos porcentuales.

Mientras tanto la Satisfacción Global Directa de cada dimensión estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objeto de calificar directamente cada dimensión consultada tuvo los siguientes resultados:

**TABLA 23 SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL**

Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	13.250	87,08%	5,62%	81,46%	15.629	89,07%	5,64%	83,44%	↑
Proceso de realización del trámite	12.592	94,69%	2,40%	92,30%	14.897	94,47%	2,62%	91,85%	↓
Calidad de la atención	13.260	94,63%	2,50%	92,12%	15.623	94,94%	2,02%	92,92%	↑
Preparación de los(as) funcionarios(as)	13.229	95,87%	2,05%	93,82%	15.590	95,61%	2,03%	93,58%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Al comparar la satisfacción global directa de las dimensiones con lo observado en los promedios de los atributos, se constata una consistencia en los resultados alrededor de las dos dimensiones de atención antes destacadas con satisfacción neta sobre el 90%, mostrando **“Calidad de la atención”** un aumento estadísticamente significativo respecto al año 2020.

Las dos dimensiones restantes presentan un porcentaje neto menor al 90%, esto es 83,44% para **“Condiciones físicas y de ambientación”** y 83,44% también, para **“Proceso de realización del trámite”**, presentando la primera un aumento estadísticamente significativo respecto al año 2020, y la segunda una disminución estadísticamente significativa respecto del mismo año.

A continuación, se procedió a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, fueron ponderados 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 la presencia de diferencias estadísticamente significativas con respecto al año pasado en torno a este nuevo valor.

**TABLA 24 SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL**

Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	13.244	84,43%	3,17%	81,26%	15.628	87,08%	2,83%	84,24%	↑
Proceso de realización del trámite	12.592	94,03%	1,35%	92,68%	14.897	94,14%	1,56%	92,59%	=
Calidad de la atención	13.163	95,06%	1,70%	93,36%	15.623	95,92%	1,33%	94,60%	↑
Preparación de los(as) funcionarios(as)	13.163	95,40%	1,73%	93,67%	15.530	95,39%	1,71%	93,68%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En la tabla anterior se observa que 2 dimensiones no presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto al año anterior, éstas fueron las dimensiones **“Proceso de realización del trámite”** y **“Preparación de los funcionarios(as)”**.

Presentan un aumento estadísticamente significativo en relación con el año 2020 las dimensiones **“Condiciones físicas y de ambientación”** y **“Calidad de la atención”**, las que aumentan en 2,98 y 1,24 puntos porcentuales, respectivamente.

### 5.3.3. 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 fueron los indicadores de satisfacción global de cada dimensión, y la variable dependiente fue 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 conformará la ponderación de cada dimensión. A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión y sus resultados respecto al año anterior:



**TABLA 25 PONDERADOR DE DIMENSIONES, COMPARATIVO 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL**

Dimensiones	2020	2021
Condiciones físicas y de ambientación	19,26%	23,01%
Proceso de realización del trámite	32,61%	31,77%
Calidad de la atención	36,37%	29,29%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	11,76%	15,93%

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Como es posible constatar en la tabla anterior, las ponderaciones de las dimensiones cambian en peso entre la medición 2020 y 2021. Al respecto, se presenta la dimensión **“Proceso de realización del trámite”** como la dimensión con mayor peso, seguida de **“Calidad de la atención”**, **“Condiciones físicas y de ambientación”**, y finalmente **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”**.

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.

**TABLA 26 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL**

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Condiciones físicas y de ambientación	15.628	87,08%	2,83%	84,24%	23,01%
Proceso de realización del trámite	14.897	94,14%	1,56%	92,59%	31,77%
Calidad de la atención	15.623	95,92%	1,33%	94,60%	29,29%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	15.530	95,39%	1,71%	93,68%	15,93%
Satisfacción Global de las Dimensiones	15.664	93,17%	1,86%	91,31%	

Fuente: Elaboración propia

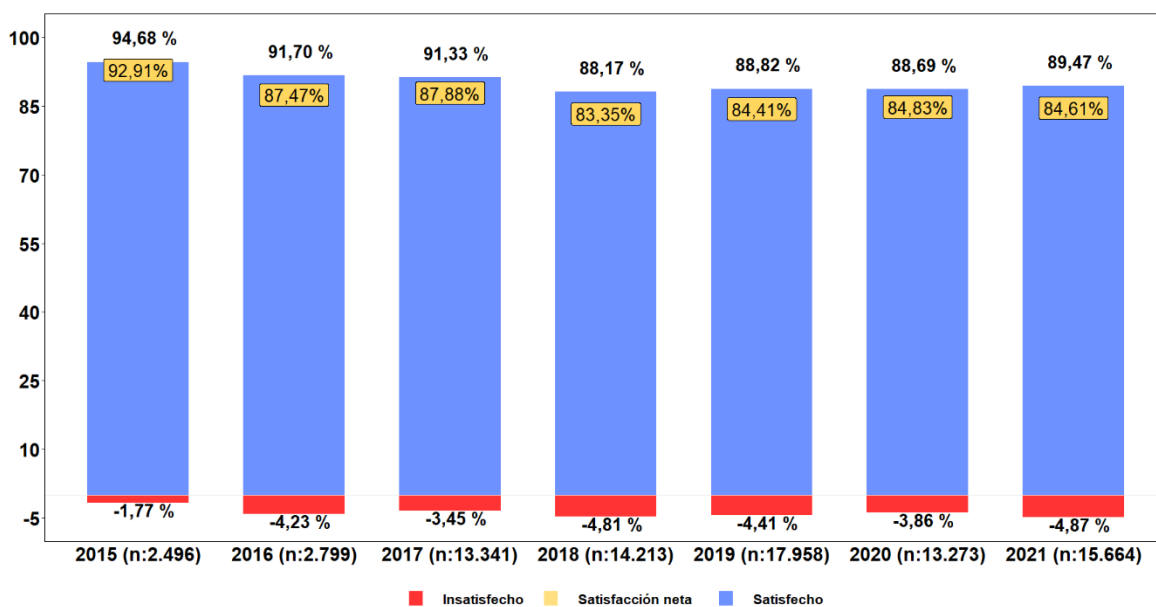
En la tabla anterior es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción en 3 de las 4 dimensiones evaluadas, estas fueron **“Preparación de los(as) funcionarios(as)”** (95,92%), **“Calidad de la atención”** (95,39%) y **“Proceso de realización del trámite”** (94,14% satisfacción). Además, se puede observar que el porcentaje de **satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones** llegó a un 93,17% lo que demuestra un alto grado de satisfacción neta por parte de los usuarios(as) de este canal.

### 5.3.4. SATISFACCIÓN NETA

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial Cabe recordar que en este cálculo inciden dos valores importantes: la satisfacción global de las dimensiones, anteriormente presentada, y el de la satisfacción global inicial, que será presentada en detalle a continuación. Adicionalmente, y para comparar de forma rigurosa los resultados 2020 con los de 2021, hizo falta recalcular la satisfacción neta del año pasado en función de los cambios en los atributos incluidos este año, de modo que ambos resultados fueran resultado de los mismos indicadores. Este ejercicio se realizó para todos los tipos de usuarios en que se agregaron o quitaron variables entre ambos años, y serán señalados en adelante como índices “ajustados” a lo largo de todo el documento.

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. Se puede observar de manera general que los valores tienden a mantenerse desde 2018 en adelante. En el gráfico a continuación, se puede observar que, en el año 2015, la satisfacción neta de la Satisfacción Global inicial alcanzó un 92,91%, mientras que en el año 2016 bajó a 87,47%, y en el año 2017 aumentó levemente hasta alcanzar un 87,88%. En tanto, en el año 2018 la Satisfacción Global Inicial disminuyó drásticamente a 83,35%, y a partir de ahí aumentó levemente a 84,41% en 2019, y hasta un 84,83% en 2020. Este año disminuye levemente a 84,61%.

GRÁFICO 5: SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL, EVOLUTIVO DEL 2015 AL 2021 USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

A continuación, y como fuera señalado, el cálculo de la Satisfacción Neta 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 con un peso de 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 corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

**TABLA 27 SATISFACCIÓN NETA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL**

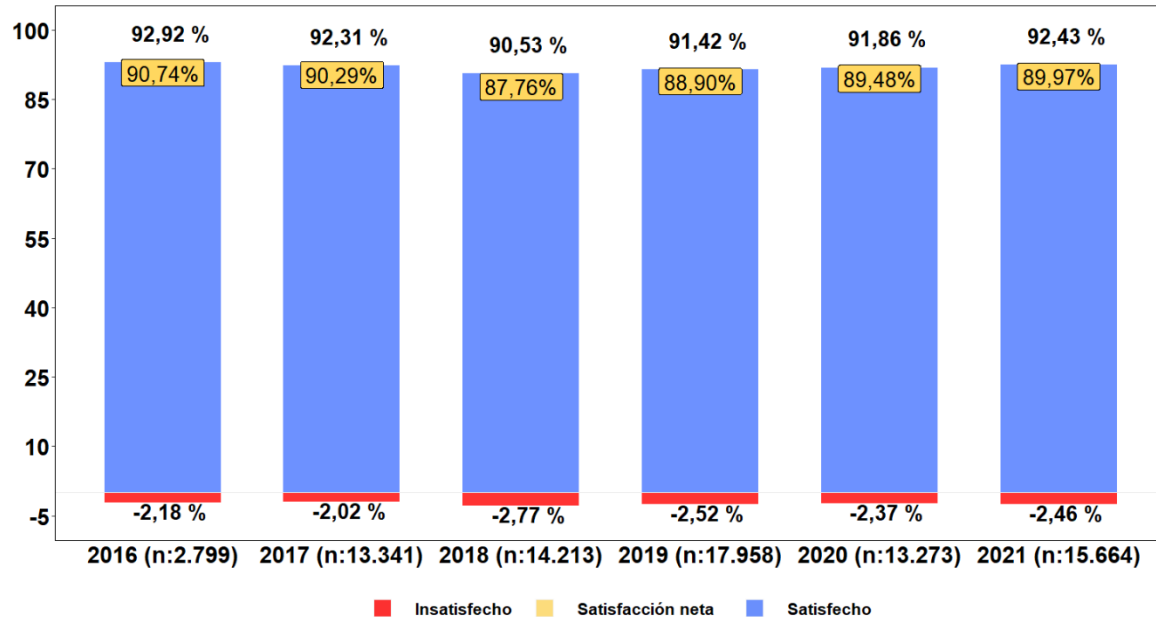
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	15.664	93,17%	1,86%	91,31%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	15.664	89,47%	4,87%	84,61%	20,00%
Satisfacción neta	15.664	92,43%	2,46%	89,97%	

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior, muestra los resultados asociados a la Satisfacción neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. Se observa que el porcentaje de satisfacción con el canal alcanzó un 92,43%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 2,46%, lo que da como resultado un porcentaje de satisfacción neta final de 89,97% lo que representa un porcentaje alto, en términos de satisfacción neta.

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

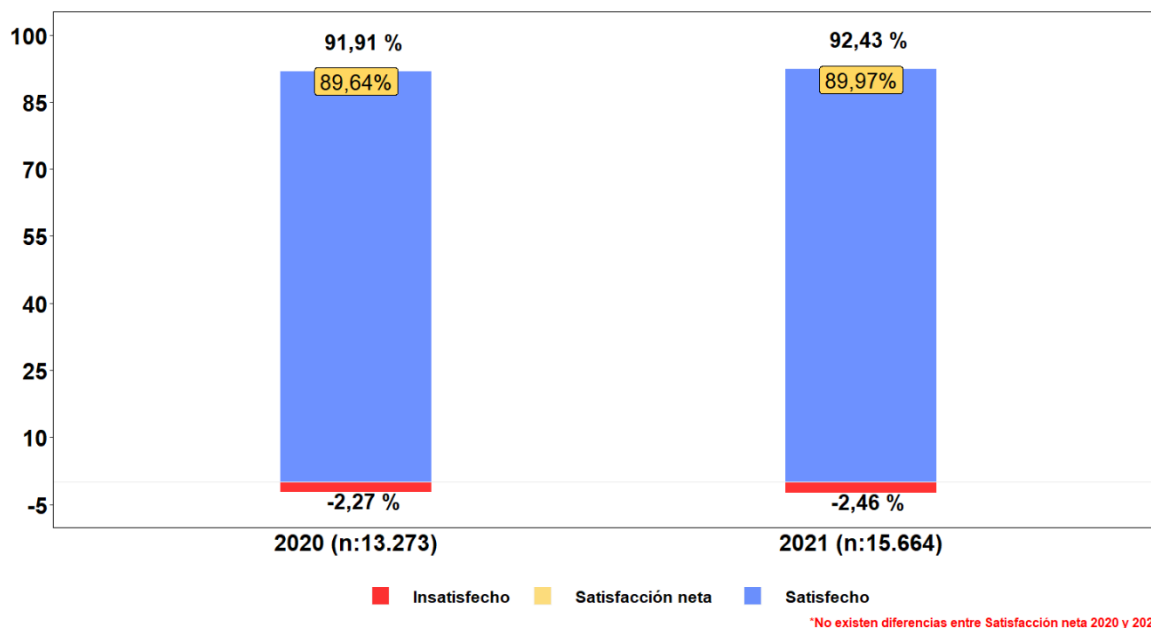
GRÁFICO 6: SATISFACCIÓN NETA, COMPARANDO 2016-2021 (CANAL PRESENCIAL)



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

El gráfico anterior da cuenta que la Satisfacción Neta de los usuarios y usuarias individuales del canal presencial muestra cierta estabilidad en el tiempo, sin embargo, es posible señalar que tras una disminución importante a partir de 2018 (de 2,53 puntos porcentuales), en 2019 comienza a acrecentarse paulatinamente, y así lo hace también este año. En específico, mientras que en el año 2016 la Satisfacción neta fue de 90,74%, el 2017 fue de 90,29% y el 2018 fue de 87,76%, el 2019 fue de 88,90%, el 2020 de 89,48%, y este año el valor alcanzó el 89,97%.

GRÁFICO 7: SATISFACCIÓN NETA, COMPARANDO 2020 AJUSTADO-2021 (CANAL PRESENCIAL)



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En este caso, por último, la comparación entre el índice de satisfacción neta 2020 ajustado y 2021 para el canal presencial, da cuenta que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos años.

### 5.3.5. SATISFACCIÓN NETA POR TIPO DE TRÁMITE

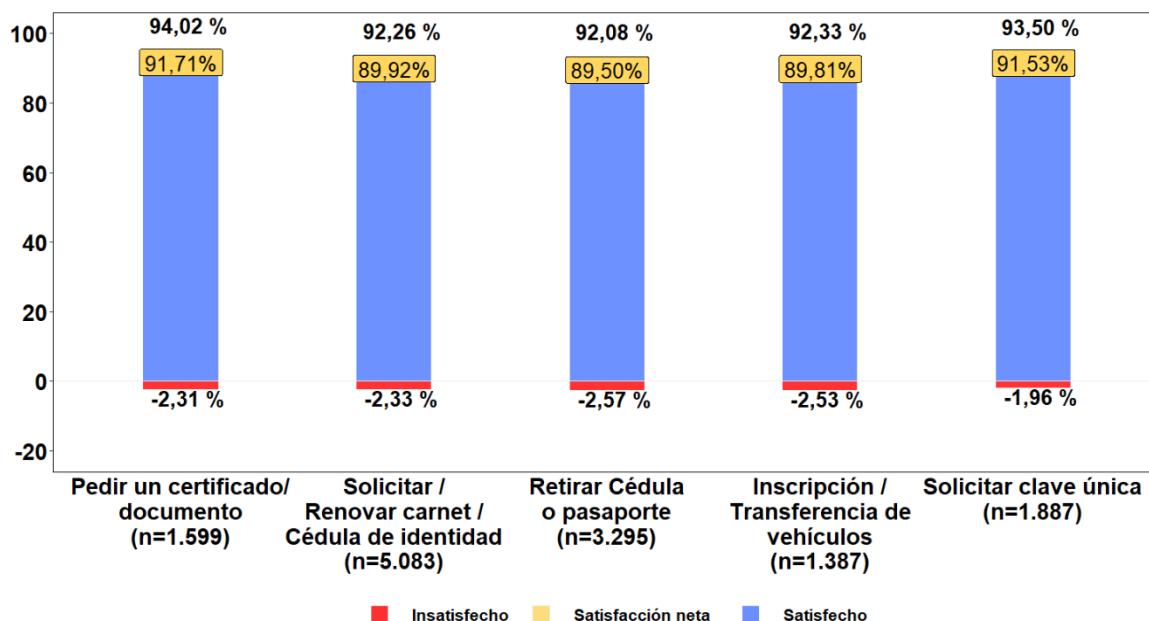
Luego de observar la satisfacción neta del canal, se realiza un análisis de la satisfacción neta desagregada para cada tipo de trámite realizado, entre los que se encuentran: pedir un certificado o documento; solicitar o renovar cédula de identidad; retirar cédula o pasaporte; inscribir o transferir vehículos y finalmente, solicitar la clave única.

Al observar el siguiente gráfico, se puede apreciar que la satisfacción neta en los distintos tipos de trámite varía en un rango de 1,9 puntos porcentuales, manteniéndose en valores en torno al 90% de satisfacción neta.

Entre ellos, el trámite que posee el mayor nivel de satisfacción neta corresponde a “Pedir un certificado o documento” con un 91,71% de satisfacción neta, seguido de “Solicitar clave única” con

un 91,53%. Por otro lado, el trámite que presenta la satisfacción más baja corresponde a “Retirar cédula o pasaporte” con 89,5% de satisfacción neta.

GRÁFICO 8: SATISFACCIÓN NETA POR TIPO DE TRÁMITE - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

Las tablas siguientes presentan los porcentajes de satisfacción, insatisfacción y el porcentaje de satisfacción neta de cada atributo, junto con las diferencias respecto de la medición del año 2020.

Se puede destacar que el trámite de pedir un certificado o documento presenta diferencias positivas en cuando a la satisfacción neta en 3 de los atributos, mientras solo **“aseo de la oficina”** presenta una satisfacción neta estadísticamente significativa menor que la obtenido en 2020.

**TABLA 28 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: PEDIR UN CERTIFICADO O DOCUMENTO**

Dimensión	Atributos <sup>5</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		N	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.603	82,71	9,66	73,06	1.592	83,84	10,32	73,52	=
	Letreros Informativos	1.588	86,03	7,10	78,93	1.592	87,07	7,55	79,52	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.600	73,35	16,46	56,89	1.595	77,60	16,93	60,67	↑
	Aseo de la oficina (*)	1.599	95,41	1,45	93,96	1.588	94,18	2,29	91,90	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.324	76,29	15,57	60,72	1.034	76,06	15,94	60,12	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	275	94,41	2,85	91,56	552	92,76	3,98	88,78	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	274	91,76	6,42	85,34	550	90,10	6,00	84,10	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.599	82,74	10,77	71,97	1.595	86,07	9,61	76,47	↑
	Rapidez del trámite	1.572	95,56	2,31	93,25	1.527	96,26	1,56	94,70	=
	Facilidad para realizar trámites	1.572	97,04	1,44	95,60	1.528	97,17	1,40	95,76	=
	Facilidad para el pago del trámite	1.339	95,19	2,56	92,64	1.278	95,58	2,55	93,03	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.604	95,77	2,08	93,69	1.591	96,30	1,82	94,49	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1.603	96,94	1,08	95,86	1.592	97,76	1,24	96,51	=
	Lenguaje utilizado	1.605	96,58	1,51	95,06	1.590	97,08	1,14	95,95	=
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	1.602	96,00	1,39	94,61	1.588	97,60	1,42	96,18	↑
	Capacidad para aclarar dudas	265	92,14	6,85	85,29	322	90,12	6,81	83,31	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	49	47,84	24,61	23,22	78	64,33	31,05	33,28	=

<sup>5</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Respecto del trámite solicitar o renovar cédula de identidad, se presenta un alza estadísticamente significativa en la satisfacción neta, respecto del año 2020, en 7 atributos. El atributo mejor evaluado corresponde a **“Presentación personal del funcionario(a)”**, con una satisfacción de 94,22%, aunque este no presenta cambios significativos en relación a 2020.

**TABLA 29 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: SOLICITAR O RENOVAR CÉDULA DE IDENTIDAD**

Dimensión	Atributos <sup>6</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	4.078	75,96	15,53	60,43	5.077	80,68	11,66	69,01	↑
	Letreros Informativos	4.023	79,37	12,85	66,53	5.028	85,51	7,04	78,47	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	4.083	68,41	21,93	46,48	5.055	77,11	16,02	61,09	↑
	Aseo de la oficina (*)	4.068	90,87	4,73	86,14	5.045	92,93	2,55	90,38	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	2.802	63,46	25,49	37,97	2.751	68,53	22,44	46,09	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.282	92,43	3,99	88,44	2.296	92,43	2,81	89,62	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.272	91,91	4,00	87,91	2.291	90,43	4,05	86,38	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	4.083	74,13	18,24	55,89	5.049	78,74	14,84	63,90	↑
	Rapidez del trámite	3.925	93,82	3,97	89,85	4.947	93,17	2,79	90,38	=
	Facilidad para realizar trámites	3.925	94,27	3,45	90,82	4.947	93,85	2,41	91,44	=
	Facilidad para el pago del trámite	3.758	94,60	2,96	91,64	4.766	93,77	3,07	90,70	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	4.082	93,60	3,73	89,87	5.064	93,40	2,36	91,04	=
	Presentación personal del funcionario(a)	4.072	96,29	2,35	93,94	5.057	95,62	1,40	94,22	=
	Lenguaje utilizado	4.089	95,17	2,47	92,70	5.068	95,06	1,84	93,22	=

<sup>6</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.



A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	4.064	95,56	1,99	93,57	5.053	95,52	1,61	93,91	=
	Capacidad para aclarar dudas	864	88,07	7,11	80,96	952	90,04	7,43	82,62	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	198	56,09	35,88	20,21	209	58,47	27,17	31,30	↑

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Al observar el trámite retirar cedula o pasaporte, destaca el aumento estadísticamente significativo de la satisfacción neta del atributo **“Letreros informativos”**, **“Número de Módulos habilitados”** y **“Espacio físico para la fila”** respecto de lo visto en 2021 2019. Por su parte **“Tiempo de espera”**, **“Facilidad para realizar trámites”**, y **“Capacidad para resolver inconvenientes”** disminuyeron de manera estadísticamente significativa.

**TABLA 30 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: RETIRAR CÉDULA O PASAPORTE**

Dimensión	Atributos <sup>7</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	2.210	79,24	13,21	66,02	3.289	77,89	13,17	64,72	=
	Letreros Informativos	2.168	80,68	10,06	70,62	3.274	85,88	7,05	78,83	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	2.205	68,69	20,97	47,72	3.287	73,25	19,47	53,79	↑
	Aseo de la oficina (*)	2.191	93,77	2,37	91,40	3.272	93,89	1,94	91,95	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.694	67,05	21,64	45,41	2.142	72,51	18,93	53,57	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	508	92,61	2,35	90,26	1.137	92,61	2,67	89,94	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	506	90,95	3,30	87,65	1.135	90,03	4,66	85,37	=
	Tiempo de espera	2.213	81,97	11,86	70,11	3.285	79,96	14,34	65,61	↓

<sup>7</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

A.2. Proceso realización del trámite	Rapidez del trámite	2.071	94,85	2,65	92,19	3.204	94,19	2,61	91,58	=
	Facilidad para realizar trámites	2.065	95,78	1,81	93,97	3.202	94,92	2,64	92,27	↓
	Facilidad para el pago del trámite	1.288	93,88	3,02	90,85	1.905	93,89	2,56	91,33	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	2.216	93,98	2,86	91,12	3.294	94,02	2,79	91,23	=
	Presentación personal del funcionario(a)	2.203	96,37	1,27	95,10	3.272	97,01	1,46	95,55	=
	Lenguaje utilizado	2.217	96,18	1,81	94,37	3.291	96,62	1,82	94,80	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	2.193	96,22	1,18	95,04	3.271	96,29	1,56	94,72	=
	Capacidad para aclarar dudas	286	84,52	6,77	77,75	394	87,26	7,30	79,97	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	124	52,21	33,33	18,89	122	40,80	42,27	-1,48	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Por otro lado, el trámite de inscripción o transferencia de vehículos presenta la mayor cantidad de cambios estadísticamente significativos con respecto al año 2020. En este caso siete de los atributos estadísticamente aumentaron significativamente, mientras cuatro disminuyeron. La dimensión asociada a las condiciones físicas y de ambientación fue la que experimentó más cambios en ese sentido.

**TABLA 31 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: INSCRIPCIÓN O TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS**

Dimensión	Atributos <sup>8</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.164	75,53	16,96	58,58	1.382	81,22	11,44	69,78	↑
	Letreros Informativos	1.148	80,76	11,48	69,28	1.360	86,17	8,01	78,16	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.165	64,14	26,50	37,64	1.381	71,26	20,92	50,34	↑
	Aseo de la oficina (*)	1.157	93,64	1,72	91,92	1.362	95,64	1,77	93,86	=

<sup>8</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	885	62,16	28,92	33,23	817	71,18	21,58	49,60	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	275	96,45	1,98	94,47	555	90,94	4,27	86,67	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	274	94,62	2,67	91,95	557	88,44	5,40	83,04	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.168	71,10	21,50	49,60	1.379	80,01	15,36	64,65	↑
	Rapidez del trámite	1.103	94,70	2,44	92,26	1.267	93,38	3,20	90,18	=
	Facilidad para realizar trámites	1.102	95,04	2,15	92,89	1.264	93,80	4,02	89,78	↓
	Facilidad para el pago del trámite	1.040	90,26	5,75	84,52	1.192	90,84	6,44	84,41	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.167	95,19	2,60	92,59	1.379	94,77	2,44	92,33	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1.158	97,13	1,22	95,91	1.380	97,50	0,74	96,76	=
	Lenguaje utilizado	1.167	96,08	1,79	94,29	1.384	97,33	1,34	95,98	↑
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.165	96,77	1,16	95,61	1.380	96,64	1,64	95,00	=
	Capacidad para aclarar dudas	262	92,31	4,30	88,01	336	89,08	8,70	80,37	↓
	Capacidad para resolver inconvenientes	58	62,12	22,75	39,38	81	57,44	32,44	25,00	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Finalmente se observa, para el trámite de solicitud de clave única, que siete de sus atributos presentan un alza estadísticamente significativa respecto de 2020, mientras que sólo uno disminuye en relación a la medición anterior: el atributo relativo a **“Rapidez del trámite”**. El resto de los atributos no presenta una diferencia estadísticamente significativa.

**TABLA 32 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL TRAMITE: SOLICITUD DE CLAVE ÚNICA**

Dimensión	Atributos <sup>9</sup>	2019				2020				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	2.670	78,33	13,74	64,59	1.882	83,70	7,93	75,77	↑
	Letreros Informativos	2.632	82,96	8,59	74,37	1.876	85,57	7,55	78,02	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	2.659	70,65	18,78	51,86	1.874	77,04	15,09	61,95	↑
	Aseo de la oficina (*)	2.651	91,89	2,94	88,95	1.863	94,04	2,09	91,95	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	2.355	70,80	19,43	51,37	1.165	80,64	12,54	68,10	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	307	94,05	2,92	91,13	697	91,79	3,34	88,45	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	307	89,80	5,08	84,72	699	88,10	7,88	80,22	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	2.675	83,90	10,53	73,37	1.876	87,14	8,19	78,95	↑
	Rapidez del trámite	2.648	95,53	2,41	93,12	1.844	94,11	2,65	91,46	↓
	Facilidad para realizar trámites	2.648	96,27	2,28	93,99	1.839	95,61	1,84	93,77	=
	Facilidad para el pago del trámite	391	92,43	3,51	88,93	311	90,58	2,73	87,85	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	2.681	95,11	2,24	92,86	1.878	94,55	1,97	92,58	=
	Presentación personal del funcionario(a)	2.666	96,45	1,57	94,88	1.878	97,01	1,13	95,88	=
	Lenguaje utilizado	2.675	96,13	1,54	94,59	1.881	96,78	1,08	95,70	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	2.656	96,73	1,35	95,38	1.868	96,73	1,01	95,72	=
	Capacidad para aclarar dudas	524	92,85	4,99	87,86	306	92,00	4,68	87,32	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	71	58,33	33,55	24,78	67	64,32	19,78	44,53	↑

<sup>9</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

### 5.3.6. SATISFACCIÓN NETA POR TAMAÑO DE OFICINA

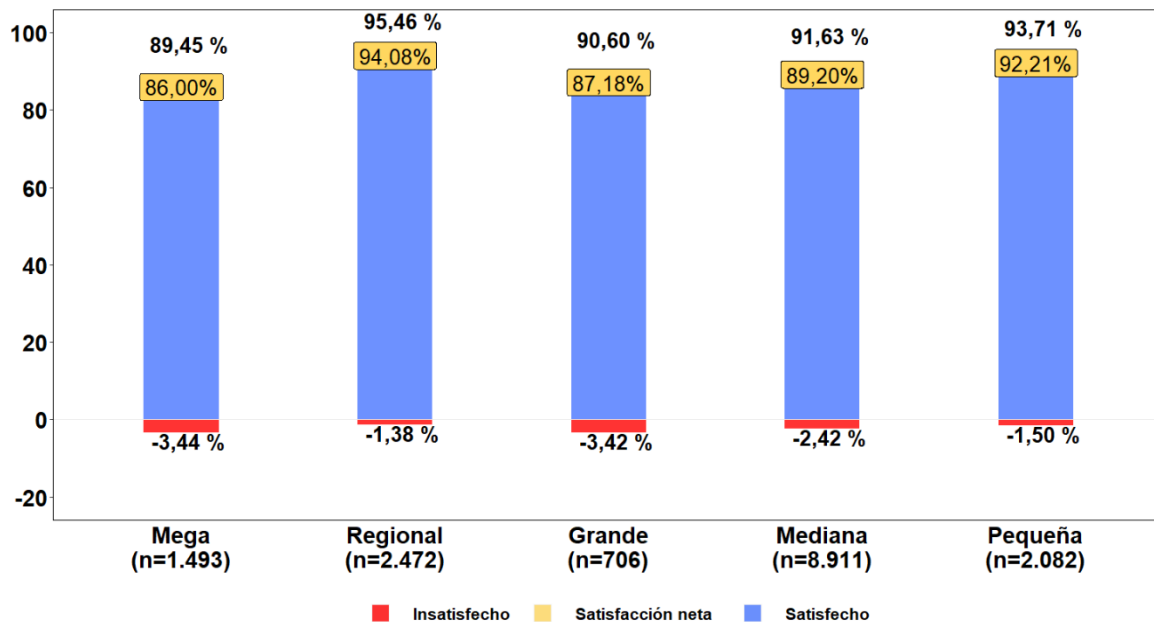
Resulta interesante observar la satisfacción de los atributos, desagregada por el tamaño de las oficinas, es decir, oficinas de tamaño Mega, Regional, Grande, Mediana y Pequeña.

Como se observa en el gráfico siguiente, la satisfacción por tipo de oficina varía entre un 94,08% en las oficinas de tamaño Regional y un 86,00% en la Oficina Mega.

Los resultados evidencian además que el tamaño de oficina con mejor evaluación hacia el servicio corresponde a las oficinas Regionales, con una satisfacción neta de 94,08%, seguido de las oficinas Pequeñas, con 92,21%.

Por otro lado, las oficinas que presenta la satisfacción más baja es la Mega oficina con una satisfacción de 86,00%, y oficinas de tamaño Grande con 87,18%.

GRÁFICO 9: SATISFACCIÓN NETA POR TAMAÑO DE OFICINA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

Las tablas siguientes presentan, desagregadas a nivel de oficina, las principales diferencias que mostró cada atributo en la satisfacción neta obtenida en los años 2020 y 2021.

Respecto a la oficina tamaño Mega, se observa que 2 de sus atributos presentan un alza estadísticamente significativa respecto del año 2020, 7 de sus atributos presentan una disminución estadísticamente significativa, y 8 no presentan diferencias estadísticamente significativas. Entre los atributos, el aspecto mejor evaluado corresponde a “**Presentación personal del funcionario(a)**”, con una satisfacción de 96,06%.

**TABLA 33 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: MEGA**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencias estadísticas significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.565	75,28	16,51	58,77	1.493	67,64	26,17	41,48	↓
	Letreros Informativos	1.533	79,47	12,46	67,00	1.483	84,32	9,12	75,20	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.559	75,10	17,41	57,69	1.490	77,65	17,14	60,51	=
	Aseo de la oficina (*)	1.556	97,61	0,75	96,87	1487	95,45	1,60	93,85	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	709	68,70	22,90	45,80	787	67,05	25,25	41,79	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	857	96,21	1,17	95,04	706	94,37	2,82	91,55	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	854	94,75	2,36	92,39	706	92,68	3,52	89,15	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.566	70,55	21,54	49,01	1.493	64,65	26,03	38,62	↓
	Rapidez del trámite	1.343	94,82	3,00	91,82	1.363	91,61	5,25	86,36	↓
	Facilidad para realizar trámites	1.342	93,26	3,69	89,57	1.364	93,15	4,01	89,14	=
	Facilidad para el pago del trámite	996	90,83	5,83	85,00	1.056	94,35	3,20	91,15	↑
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.565	92,34	4,45	87,89	1.491	92,80	3,87	88,93	=
	Presentación personal del funcionario(a)	1.561	97,08	1,49	95,59	1.488	97,39	1,34	96,06	=
	Lenguaje utilizado	1.566	95,16	2,62	92,54	1.492	94,60	3,06	91,54	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.559	94,79	2,38	92,41	1.491	94,60	2,93	91,67	=
	Capacidad para aclarar dudas	627	86,19	9,86	76,33	490	84,38	10,95	73,43	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	173	49,11	40,63	8,48	125	39,68	41,27	-1,59	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Sobre las oficinas regionales, se observan aumentos estadísticamente significativos en 9 atributos entre el año 2020 y el 2021, el resto de los atributos no presenta diferencias estadísticamente significativas.

**TABLA 34 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: REGIONAL**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1137	81.25	10.87	70.38	2462	76.90	12.99	63.90	↓
	Letreros Informativos	1130	85.42	7.86	77.55	2445	86.21	7.08	79.13	=
	Número de Módulos Habilitados (*)	1135	83.08	10.57	72.51	2449	80.30	12.01	68.29	↓
	Aseo de la oficina (*)	1138	96.66	1.05	95.61	2446	97.00	1.30	95.70	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	944	75.51	16.66	58.85	1352	72.85	17.29	55.56	=
	Comodidad de la sala de espera (*)	193	96.82	0.49	96.33	1085	94.66	2.17	92.49	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	192	89.68	4.91	84.77	1086	90.43	5.25	85.19	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1141	86.09	10.64	75.44	2441	83.47	10.77	72.70	=
	Rapidez del trámite	1093	97.37	1.49	95.88	2350	95.88	1.98	93.90	↓
	Facilidad para realizar trámites	1095	96.83	2.00	94.82	2348	95.48	2.44	93.04	↓
	Facilidad para el pago del trámite	632	96.21	2.40	93.81	1572	94.64	3.15	91.49	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1145	96.89	1.57	95.31	2468	94.69	2.40	92.28	↓
	Presentación personal del funcionario(a)	1135	98.66	0.50	98.15	2451	97.99	1.00	96.99	↓
	Lenguaje utilizado	1144	98.44	0.67	97.78	2467	96.70	1.49	95.22	↓
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1140	97.47	0.96	96.50	2455	96.76	1.53	95.23	=
	Capacidad para aclarar dudas	294	92.10	5.86	86.24	586	90.94	6.08	84.86	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	53	65.47	30.45	35.02	121	51.33	31.98	19.35	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Luego, sobre las diferencias con el año anterior en la evaluación de oficinas grandes, se observa que 6 atributos presentan un alza estadísticamente significativa, 2 presentan una disminución estadísticamente significativa, y el resto de los atributos no muestran diferencias estadísticamente significativas.



**TABLA 35 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: GRANDE**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	505	82,20	11,05	71,14	705	78,53	12,49	66,04	↓
	Letreros Informativos	501	73,71	19,03	54,68	697	79,39	11,95	67,43	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	504	71,53	17,42	54,10	696	75,66	17,05	58,61	=
	Aseo de la oficina (*)	504	91,93	3,65	88,29	688	94,51	1,96	92,55	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	397	64,85	25,61	39,24	323	74,99	14,95	60,04	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	108	91,48	5,44	86,04	379	89,14	4,82	84,33	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	108	86,61	7,13	79,48	378	85,14	7,15	77,99	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	507	78,99	14,47	64,52	706	78,85	13,98	64,86	=
	Rapidez del trámite	471	95,00	3,40	91,60	673	95,80	2,17	93,64	=
	Facilidad para realizar trámites	471	96,30	2,55	93,75	673	95,37	2,26	93,11	=
	Facilidad para el pago del trámite	337	92,98	3,98	89,01	422	95,61	2,77	92,85	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	506	92,61	4,19	88,42	703	95,07	2,27	92,81	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	502	95,19	2,70	92,49	696	98,02	0,76	97,25	↑
	Lenguaje utilizado	506	95,07	2,75	92,33	701	96,22	1,44	94,78	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	504	94,54	2,64	91,90	699	96,43	1,31	95,12	↑
	Capacidad para aclarar dudas	77	80,52	12,61	67,91	123	84,50	13,22	71,27	=
	Capacidad para resolver inconvenientes	31	52,08	36,16	15,92	37	43,93	43,59	0,34	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Respecto a las oficinas de tamaño Mediano, 7 atributos presentan un alza estadísticamente significativa, 2 una baja en relación con el año 2020, y 6 no muestran diferencias estadísticamente

significativas. De sus atributos, el mejor evaluado corresponde a **“Presentación personal del funcionario(a)”** con una satisfacción neta de 94,42%.

**TABLA 36 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: MEDIANA**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	8.432	76,14	15,59	60,55	8.892	82,10	10,36	71,74	↑
	Letreros Informativos	8.315	81,23	10,81	70,42	8.833	86,04	7,16	78,88	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	8.423	66,62	22,41	44,21	8.887	74,28	18,60	55,68	↑
	Aseo de la oficina (*)	8.379	90,27	4,25	86,02	8.847	92,16	2,71	89,45	↑
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	6.614	65,32	23,94	41,38	5.329	71,27	20,58	50,69	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	1.805	91,02	4,22	86,80	3.519	91,27	3,59	87,68	=
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	1.793	89,82	5,16	84,67	3.514	89,02	5,31	83,71	=
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	8.440	77,76	15,03	62,73	8.888	81,57	12,85	68,72	↑
	Rapidez del trámite	8.168	93,68	3,67	90,02	8.528	93,37	2,84	90,54	=
	Facilidad para realizar trámites	8.158	94,71	2,98	91,73	8.511	94,13	2,73	91,40	=
	Facilidad para el pago del trámite	5.490	93,02	3,63	89,39	6.268	92,15	3,98	88,17	↓
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	8.457	93,83	3,14	90,69	8.877	93,70	2,62	91,08	=
	Presentación personal del funcionario(a)	8.423	95,72	2,05	93,67	8.862	95,95	1,53	94,42	↑
	Lenguaje utilizado	8.455	95,24	2,29	92,96	8.883	95,48	1,87	93,60	=
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	8.399	95,63	1,87	93,76	8.843	95,52	1,91	93,61	=
	Capacidad para aclarar dudas	1.585	89,21	5,06	84,14	1.598	89,20	7,79	81,41	↓
	Capacidad para resolver inconvenientes	364	51,05	29,56	21,48	413	56,16	30,14	26,02	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Finalmente, en las oficinas pequeñas se presenta un alza en la satisfacción en 10 atributos, una disminución estadísticamente significativa en 2, y 5 no muestran diferencias estadísticamente significativas. La mayor disminución se observa en el atributo **“Cantidad de asientos en la sala de espera”** (80,89%), bajando en 7,59 puntos porcentuales respecto de 2020.

**TABLA 37 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PRESENCIAL POR TAMAÑO DE OFICINA: PEQUEÑA**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencias estadística mente significativa s 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	1.584	81,38	11,68	69,71	2.075	85,41	8,13	77,29	↑
	Letreros Informativos	1.538	80,82	10,98	69,84	2.054	83,85	7,68	76,18	↑
	Número de Módulos Habilitados (*)	1.581	63,39	27,73	35,66	2.074	69,88	23,07	46,80	↑
	Aseo de la oficina (*)	1.567	96,36	1,24	95,13	2.051	95,94	1,25	94,70	=
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	1.316	69,52	21,53	47,98	1.459	73,16	19,15	54,01	↑
	Comodidad de la sala de espera (*)	259	95,60	1,79	93,81	592	90,76	3,24	87,52	↓
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	259	93,64	5,16	88,48	592	88,77	7,88	80,89	↓
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	1.578	81,11	13,84	67,27	2.067	84,69	11,36	73,33	↑
	Rapidez del trámite	1.529	96,43	1,24	95,19	2.004	97,51	0,87	96,64	↑
	Facilidad para realizar trámites	1.528	97,44	0,93	96,51	2.006	97,84	0,74	97,10	=
	Facilidad para el pago del trámite	1.007	96,43	1,72	94,71	1.365	96,78	1,75	95,03	=
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	1.586	96,26	2,04	94,22	2.078	97,51	0,83	96,68	↑
	Presentación personal del funcionario(a)	1.580	97,60	0,91	96,70	2.078	98,49	0,66	97,83	↑

	Lenguaje utilizado	1.586	97,23	0,97	96,26	2.081	98,50	0,69	97,81	↑
A.4. Preparación de los funcionarios(as)	Grado de conocimiento del funcionario	1.578	97,71	0,53	97,18	2.076	98,50	0,58	97,91	=
	Capacidad para aclarar dudas	224	92,25	4,90	87,35	351	95,05	1,68	93,37	↑
	Capacidad para resolver inconvenientes	55	69,38	25,43	43,95	70	75,81	14,51	61,29	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Finalmente, a modo de resumen, la tabla siguiente presenta la satisfacción global calculada de cada dimensión a través de las oficinas de distinto tamaño para los años 2020 (ajustado) y 2021. Estos valores se obtienen a través un promedio ponderado, donde el 60% corresponde a un promedio simple de los atributos y el 40% corresponde a la satisfacción global directa de cada dimensión.

Se observa que, en el caso de las oficinas mega, las dimensiones “Condiciones físicas y de ambientación”, “Proceso de realización del trámite” y “Preparación de los(as) funcionarios(as)” presentan bajas estadísticamente significativas respecto al año 2020.

En el caso de las oficinas regionales, las dimensiones “Proceso de realización del trámite” y “Calidad de la atención” presentan bajas estadísticamente significativas respecto al año 2020.

En el caso de las oficinas grandes, las dimensiones “Calidad de la atención” y “Preparación de los(as) funcionarios(as)” presentan alzas estadísticamente significativas respecto al año 2020.

En el caso de las oficinas medianas, solo la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación”, “Proceso de realización del trámite” presenta un aumento significativo respecto al año 2020.

Finalmente, que, en el caso de las oficinas pequeñas, las dimensiones “Condiciones físicas y de ambientación”, “Calidad de la atención” y “Preparación de los(as) funcionarios(as)” presentan alzas estadísticamente significativas respecto al año 2020.

**TABLA 38 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR TAMAÑO DE OFICINA - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL (2020 A.-2021)**

	Mega			Regional			Grande			Mediana			Pequeña		
	2020	2021	Sig.	2020	2021	Sig.	2020	2021	Sig.	2020	2021	Sig.	2020	2021	Sig.
Condiciones físicas y de ambientación	84,44%	83,82%	↓	90,52%	89,13%	=	81,62%	83,15%	=	79,73%	82,79%	↑	85,34%	85,34%	↑

Proceso de realización del trámite	91,73%	88,60%	↓	95,50%	93,59%	↓	93,29%	91,55%	=	92,46%	92,13%	=	96,39%	96,39%	=
Calidad de la atención	92,31%	92,68%	=	97,57%	95,65%	↓	92,20%	95,76%	↑	93,21%	93,74%	=	97,97%	97,97%	↑
Preparación de los(as) funcionarios(as)	92,02%	89,78%	↓	95,81%	94,61%	=	90,70%	94,02%	↑	93,48%	93,07%	=	97,85%	97,85%	↑

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

## 5.4. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Este apartado presenta la satisfacción atribuida por los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, canal para el cual se establece una metodología de cálculo distinta a la de los otros dos 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.

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

### 5.4.1. SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS

Este apartado presenta la satisfacción de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica. La Satisfacción Neta de este tipo de usuarios(as), se calcula ponderando los pesos finales según trámite.

El canal se compone principalmente de 20 atributos los cuales se distribuyen entre 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 siguiente se puede observar que, de los 11 atributos evaluados en el trámite de Certificados Gratuitos, existen 7 que presentan una satisfacción neta por sobre el 70%. De éstos, el atributo ***“Claridad del lenguaje empleado”*** es el mejor evaluado con un 79,78%. Le sigue el atributo ***“Utilidad de la información”*** con un 75,73% de satisfacción neta y el atributo ***“Oferta de certificado a través de la página”*** con un 73,57%.

El atributo evaluado que obtuvo el menor porcentaje de satisfacción neta fue ***“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”*** con 41.83%.

**TABLA 39 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE CERTIFICADOS GRATUITOS, COMPARACIÓN 2020-2021- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	Atributos <sup>10</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticas e significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	2.580	80,58%	9,50%	71,09%	4.306	75,78%	15,28%	60,50%	↓
	Facilidad para encontrar lo que busca	2.580	83,45%	6,86%	76,59%	4.306	82,16%	10,17%	71,99%	↓
	Seguridad que ofrece la página	2.580	81,12%	4,84%	76,28%	4.306	80,84%	8,22%	72,62%	↓
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	2.580	56,59%	13,95%	42,64%	4.306	61,57%	15,14%	46,42%	↑
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	2.580	55,66%	16,67%	38,99%	4.306	59,57%	17,74%	41,83%	↑
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	2.580	84,81%	5,78%	79,03%	4.306	83,91%	8,17%	75,73%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	2.580	88,37%	3,49%	84,88%	4.306	87,20%	7,52%	79,68%	↓
	Diseño de la página web(*)	2.580	82,64%	6,40%	76,24%	4.306	78,82%	10,89%	67,93%	↓
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	2.580	89,69%	4,96%	84,73%	4.306	82,40%	11,57%	70,83%	↓
	Tiempo requerido para obtener su certificado(*)	2.580	89,53%	4,92%	84,61%	4.306	83,81%	10,59%	73,22%	↓
	Oferta de certificado a través de la página	2.580	82,91%	7,09%	75,81%	4.306	83,02%	9,45%	73,57%	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

<sup>10</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Respecto a la comparación del estudio con el año 2020, se puede apreciar que, de los 11 atributos, 9 presentan una disminución estadísticamente significativa.

Los atributos que presentan las mayores disminuciones corresponden a **“Facilidad para solicitar certificados”** y **“Tiempo requerido para obtener su certificado”**, que presentan diferencias de 13,90 y 11,39 puntos porcentuales respectivamente.

#### B) CERTIFICADOS PAGADOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Respecto a los Certificados Pagados, de los 16 atributos evaluados, 3 de ellos tienen una satisfacción neta sobre el 70%. Estos son **“Claridad del lenguaje empleado”** con 77,85%, **“Seguridad del proceso de pago”** con 70,49 y **“Utilidad de la información”** con 70,25%.

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 37,23% y 33,72% respectivamente.

**TABLA 40 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE CERTIFICADOS PAGADOS. COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	Atributos <sup>11</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	1.691	76,29%	14,55%	61,74%	1.711	71,48%	19,35%	52,13%	↓
	Facilidad para encontrar lo que busca	1.691	79,18%	9,46%	69,72%	1.711	79,54%	10,58%	68,97%	=
	Seguridad que ofrece la página	1.691	79,95%	6,33%	73,63%	1.711	78,55%	9,23%	69,32%	↓
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1.691	49,97%	19,46%	30,51%	1.711	56,52%	19,29%	37,23%	↑
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1.691	48,43%	23,65%	24,78%	1.711	55,06%	21,33%	33,72%	↑

<sup>11</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.



CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1.691	79,48%	8,34%	71,14%	1.711	80,13%	9,88%	70,25%	=
	Claridad del lenguaje empleado	1.691	84,03%	5,85%	78,18%	1.711	85,33%	7,48%	77,85%	=
	Diseño de la página web(*)	1.691	78,95%	8,63%	70,31%	1.711	75,10%	11,69%	63,41%	↓
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	1.691	85,33%	8,57%	76,76%	1.711	79,19%	12,74%	66,45%	↓
	Tiempo requerido para obtener su certificado(*)	1.691	84,15%	9,11%	75,04%	1.711	79,02%	13,85%	65,17%	↓
	Oferta de certificado a través de la página	1.691	78,77%	10,82%	67,95%	1.711	79,49%	11,16%	68,32%	=
FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea(*)	1.691	74,69%	13,25%	61,44%	1.711	71,83%	16,25%	55,58%	↓
	Variedad de medios de pago	1.691	67,12%	17,80%	49,32%	1.711	67,56%	20,34%	47,22%	=
	Facilidad para pagar el certificado(*)	1.691	75,40%	12,89%	62,51%	1.711	72,53%	16,42%	56,11%	↓
	Claridad con la que son informados los cobros	1.691	81,90%	7,39%	74,51%	1.711	79,66%	10,87%	68,79%	↓
	Seguridad del proceso de pago	1.691	81,61%	6,33%	75,28%	1.711	79,95%	9,47%	70,49%	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Se presenta una disminución estadísticamente significativa de la satisfacción neta en 9 atributos de este tipo de certificado: **“Tiempo de demora en cargar la página”, “Seguridad que ofrece la página”, “Diseño de la página web”, “Facilidad para solicitar certificados”, “Tiempo requerido para obtener su certificado”, “Facilidad para acceder a los medios de pago en línea”, “Facilidad para pagar el certificado”, “Claridad con la que son informados los cobros” y “Seguridad del proceso de pago”**. Entre ellos, el atributo que presentó la mayor disminución fue **“Facilidad para solicitar certificados”**, pasando de una satisfacción neta de 76,76% el año 2020 a 66,45% el año 2021.

C) RESERVA DE HORAS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En cuanto al trámite Reserva de Horas, 3 de sus 9 atributos tiene una satisfacción neta por sobre el 70%, destacando la **“Claridad del lenguaje empleado”** con un 78,54% y **“Seguridad que ofrece la página”** con un 72,12%.

Del total de los atributos, los que tienen una satisfacción neta más baja son: **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 43,81% y **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 42,26%.

**TABLA 41 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE RESERVA DE HORAS, COMPARACIÓN 2020-2021 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	Atributos <sup>12</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	718	77,44%	10,86%	66,57%	452	79,65%	10,62%	69,03%	=
	Facilidad para encontrar lo que busca	718	77,86%	10,17%	67,69%	452	79,65%	12,39%	67,26%	=
	Seguridad que ofrece la página	718	81,20%	5,29%	75,91%	452	80,09%	7,96%	72,12%	=
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	718	61,00%	15,18%	45,82%	452	59,07%	16,81%	42,26%	=
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	718	61,84%	16,71%	45,13%	452	60,84%	17,04%	43,81%	=
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	718	80,22%	8,64%	71,59%	452	79,87%	8,85%	71,02%	=
	Claridad del lenguaje empleado	718	86,21%	5,29%	80,92%	452	85,40%	6,86%	78,54%	=
	Diseño de la página web(*)	718	83,98%	5,71%	78,27%	452	74,78%	11,95%	62,83%	↓

<sup>12</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	718	75,49%	13,93%	61,56%	452	75,66%	15,04%	60,62%	=
------------------	------------------------------	-----	--------	--------	--------	-----	--------	--------	--------	---

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

De los atributos relacionados con este tipo de trámite, **“Diseño de la página web”** es el único que presenta una disminución estadísticamente significativa de la satisfacción en comparación al año 2020. Disminuye en 15,44 puntos porcentuales.

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 éstos, los atributos con menor porcentaje corresponden a **“Calidad de la respuesta”** y **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 1,49%, **“Tiempos de respuesta”** con 5,10% y **“Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia”**, con 6,37%.

Los atributos con porcentajes de satisfacción neta más altos son **“Claridad del lenguaje empleado”** (55,41) y **“Seguridad que ofrece la página”** (54,78%).

TABLA 42 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE CONTACTOS Y SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA. COMPARACIÓN 2020-2021 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Dimensión	Atributos <sup>13</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	716	62,29%	22,91%	39,39%	471	62,21%	20,81%	41,40%	=
	Facilidad para encontrar lo que busca	716	58,38%	24,02%	34,36%	471	55,84%	28,87%	26,96%	↓
	Seguridad que ofrece la página	716	65,78%	10,89%	54,89%	471	66,45%	11,68%	54,78%	=
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	716	40,50%	33,94%	6,56%	471	43,74%	35,88%	7,86%	=
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	716	44,27%	36,59%	7,68%	471	43,10%	41,61%	1,49%	↓

<sup>13</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	716	62,43%	19,69%	42,74%	471	60,08%	25,48%	34,61%	↓
	Claridad del lenguaje empleado	716	70,25%	11,87%	58,38%	471	69,43%	14,01%	55,41%	=
	Diseño de la página web(*)	716	68,85%	11,59%	57,26%	471	64,97%	16,35%	48,62%	↓
FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	716	47,77%	33,80%	13,97%	471	44,59%	38,22%	6,37%	↓
	Tiempos de respuesta	716	45,95%	37,01%	8,94%	471	45,65%	40,55%	5,10%	↓
	Calidad de la respuesta	716	44,41%	41,06%	3,35%	471	43,74%	42,25%	1,49%	↓

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

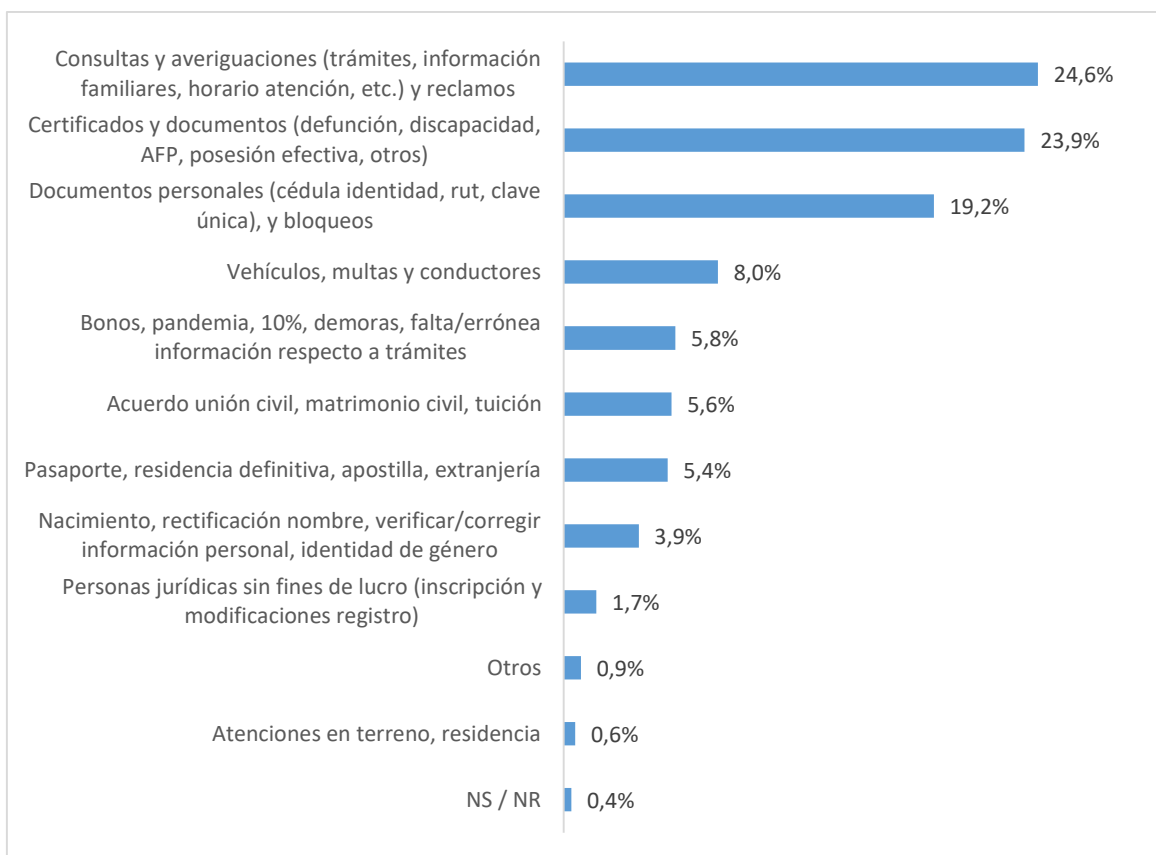
Los únicos atributos que no presentan diferencias estadísticamente significativas, en comparación con el año 2020, son **“Tiempo de demora en cargar la página”, “Seguridad que ofrece la página”, “Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación” y “Claridad del lenguaje empleado”**.

El resto de los atributos presenta una disminución estadísticamente significativa en este periodo, presentándose **“Diseño de la página web”** como el que disminuye en mayor medida, con una reducción de 8,64 puntos porcentuales.

### TIPOS DE CONTACTO

A través de la plataforma web, es posible lograr distintos tipos de contacto referidos a los servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación. El gráfico siguiente presenta el contenido de los diferentes tipos de contacto realizados: un 24,6% señaló que su contacto estaba relacionado con consultas y averiguaciones, mientras que el 23,9% realizó consultas respecto de certificados o documentos.

**GRÁFICO 10: ¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU CONTACTO? - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020”.

#### E) OBTENCIÓN DE CÓDIGO DE ACTIVACIÓN PARA CLAVE ÚNICA DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En cuanto al trámite Obtención de Código de Activación Para Clave Única, incluido solamente este año en el cálculo, éste no posee comparación con años anteriores. Se observa en la tabla a continuación, que 2 de sus 13 atributos tiene una satisfacción neta por sobre el 80%, **“Información entregada por el/la funcionario(a)”** con un 80,94% y **“Lenguaje utilizado por el/la funcionario(a)”** con un 82,15%.

Del total de los atributos, los que tienen una satisfacción neta más baja son: **“Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución”** con 62,00% y **“Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación”** con 60,19%.

**TABLA 43 RESULTADOS DE ATRIBUTOS DE OBTENCIÓN DE CÓDIGO DE ACTIVACIÓN PARA CLAVE ÚNICA, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Trámite	Dimensión	Atributos	n	% SAT	% INS	% NETO
OBTENCIÓN DE CÓDIGO DE ACTIVACIÓN PARA CLAVE ÚNICA	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página (*)	829	83,35%	9,65%	73,70%
		Facilidad para encontrar lo que busca	829	80,58%	11,22%	69,36%
		Seguridad que ofrece la página	829	83,59%	7,36%	76,24%
		Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	829	72,74%	12,55%	60,19%
		Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	829	74,67%	12,67%	62,00%
	CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	829	86,49%	7,84%	78,65%
		Claridad del lenguaje empleado	829	86,37%	7,84%	78,53%
		Diseño de la página web(*)	829	83,23%	8,44%	74,79%
	RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	829	81,54%	14,11%	67,43%
	CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Amabilidad del/la funcionario(a)	829	86,97%	8,56%	78,41%
		Presentación personal del/la funcionario(a)	829	85,52%	8,56%	76,96%
		Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)	829	89,14%	7,00%	82,15%
		Información entregada por el/la funcionario(a)	829	88,66%	7,72%	80,94%

Fuente: Elaboración propia

#### 5.4.2. SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con los tipos de trámites, su dimensión respectiva y el promedio de los atributos que constituyen cada dimensión:

**TABLA 44 PROMEDIO DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	2.580	73,26%	7,21%	66,05%	4.306	73,11%	10,47%	62,63%	↓
	Calidad de contenidos de la página	2.580	84,88%	3,57%	81,32%	4.306	83,12%	7,32%	75,80%	↓

	Proceso de obtención de certificados	2.580	87,17%	4,11%	83,06%	4.306	82,14%	8,76%	73,39%	↓
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.691	66,17%	10,17%	56,00%	1.711	68,32%	12,39%	55,93%	=
	Calidad de contenidos de la página	1.691	80,78%	5,80%	74,99%	1.711	80,07%	7,95%	72,12%	=
	Proceso de obtención de certificados	1.691	80,84%	6,98%	73,86%	1.711	78,32%	10,81%	67,50%	↓
	Facilidad para pagar certificados	1.691	74,75%	6,56%	68,18%	1.711	73,41%	10,17%	63,24%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	718	72,01%	8,91%	63,09%	452	73,01%	10,84%	62,17%	=
	Calidad de contenidos de la página	718	83,84%	5,15%	78,69%	452	78,98%	7,74%	71,24%	↓
	Reserva de horas	718	75,49%	13,93%	61,56%	452	75,66%	15,04%	60,62%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	716	50,14%	22,77%	27,37%	471	48,62%	24,20%	24,42%	=
	Calidad de contenidos de la página	716	65,36%	12,15%	53,21%	471	61,78%	15,07%	46,71%	↓
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	716	44,83%	33,66%	11,17%	471	42,89%	38,00%	4,88%	↓
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	829	80,22%	8,56%	71,65%	-
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	829	85,89%	6,76%	79,13%	-
	Reserva de horas	-	-	-	-	829	81,54%	14,11%	67,43%	-
	Calidad de la atención	-	-	-	-	829	88,30%	6,88%	81,42%	-

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

La tabla anterior muestra el contraste que existe entre los años 2020 y 2021 en torno a la satisfacción neta. El promedio de satisfacción neta descendió en todas sus dimensiones, excepto en 5: **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Calidad de contenidos de la página”** del trámite **“Certificados Pagados”**; **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Reserva de horas”** del trámite **“Reserva de Horas”**; y, por último, **“Facilidad de la navegación”** del trámite **“Contactos y solicitudes de transparencia”**.

A pesar de lo anterior, podemos observar que en relación con el trámite **“Certificado Gratuito”**, dos de sus tres atributos presentan porcentajes de satisfacción neta superiores al 70%, obteniendo la menor satisfacción neta la **“Facilidad de navegación del sitio”** con 62,63%. La baja en el promedio más alta en este trámite es la que corresponde a **“Proceso de obtención de certificados”**, que disminuye en 9,67 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Por otro lado, al interior del trámite **“Certificados Pagados”**, la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción neta con un 72,12%. Le sigue la dimensión



**“Proceso de obtención de certificados”** con un 67,50%. Los porcentajes de satisfacción neta más bajos corresponden a las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”** (55,93%) y **“Facilidad para pagar certificados”** (63,24%). Es en la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”**, donde se produce la mayor disminución respecto del año anterior, bajando la satisfacción de manera estadísticamente significativamente en 6,36 puntos porcentuales.

En tercer lugar, para el trámite de **“Reserva de horas”**, el promedio de atributos de la dimensión más alto corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con 71,24%. Le siguen **“Facilidad de navegación del sitio”** con 62,17% y **“Reserva de horas”** con un 60,62% de satisfacción neta.

Luego, en cuarto lugar, el trámite de **“Contactos y solicitudes de transparencia”** se caracteriza por contener las dimensiones con los niveles más bajos de satisfacción neta: en orden ascendente, se encuentran las dimensiones **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** -con el porcentaje más bajo, con 4,88% de satisfacción neta- seguido por **“Facilidad de navegación del sitio”** (24,42%) y **“Calidad de contenidos de la página”** (46,71%).

Por último, en quinto lugar, para el trámite **“Obtención de Código de Activación Para Clave Única”**, el promedio de atributos de la dimensión más alto corresponde a **“Calidad de la atención”** con 81,42%, seguido de **“Calidad de contenidos de la página”** con 79,13% de satisfacción neta.

Se presenta a continuación la tabla referida a la pregunta de satisfacción global directa de cada dimensión.

**TABLA 45 SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN, COMPARACIÓN 2020-2021 - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Satisfacción global directa	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
			n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT	% INS	%NETO	
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	2.580	78,57%	8,99%	69,57%	4.306	77,87%	11,45%	66,42%	↓
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	2.580	82,25%	6,28%	75,97%	4.306	80,45%	9,59%	70,85%	↓
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	2.580	85,89%	5,35%	80,54%	4.306	82,35%	10,03%	72,32%	↓

Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	1.691	74,75%	6,56%	68,18%	1.711	72,30%	15,08%	57,22%	↓
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	1.691	76,58%	8,52%	68,07%	1.711	76,33%	11,51%	64,82%	↓
	Proceso de obtención de certificados	Proceso de obtención de certificados (Global)	1.691	80,60%	9,58%	71,02%	1.711	77,79%	13,09%	64,70%	↓
	Facilidad para pagar certificados	Facilidad para pagar certificados (Global)	1.691	76,88%	10,11%	66,77%	1.711	74,17%	14,32%	59,85%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	718	75,49%	9,89%	65,60%	452	78,32%	12,17%	66,15%	=
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	718	80,50%	5,71%	74,79%	452	76,99%	9,07%	67,92%	↓
	Reserva de horas	Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte	718	75,21%	12,95%	62,26%	452	75,22%	14,16%	61,06%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	716	53,91%	25,70%	28,21%	471	53,50%	29,30%	24,20%	=
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	716	62,29%	15,50%	46,79%	471	61,78%	18,05%	43,74%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia	716	47,77%	33,80%	13,97%	471	44,59%	38,22%	6,37%	↓

Obtención de Código de Activación para Clave Única	Facilidad de navegación del sitio	Facilidad de navegación del sitio (Global)	-	-	-	-	829	82,75%	8,81%	73,94%	-
	Calidad de contenidos de la página	Calidad de contenidos de la página (Global)	-	-	-	-	829	83,96%	7,84%	76,12%	-
	Reserva de horas	Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar clave única (Global)	-	-	-	-	829	82,75%	11,34%	71,41%	-
	Calidad de la atención	Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global	-	-	-	-	829	87,45%	8,08%	79,37%	-

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Respecto a la pregunta de satisfacción global, se puede observar en primer lugar que hay una disminución en 9 de las 13 dimensiones evaluadas. Las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Reserva de horas”** del tipo de trámite **“Reserva de horas”**, no presentan diferencias estadísticamente significativas con el año 2020, al igual que las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Calidad de contenidos de la página”** del tipo de trámite **“Contactos y solicitudes de transparencia”**. Con respecto a la disminución de la satisfacción, se observa que la dimensión que presenta la mayor baja es **“Facilidad de navegación del sitio”** (de **“Certificados Pagados”**) que se reduce en 10,96 puntos porcentuales. Destacan, además, la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”** (de **“Certificados Gratuitos”**) con una baja de 8,22%, y la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** (de **“Contactos y solicitudes de transparencia”**) con una disminución de 7,60%.

Al revisar las dimensiones por trámite se puede considerar lo siguiente. Con respecto al trámite **“Certificados gratuitos”**, se observa que dos de tres de las dimensiones sobrepasan el 70% de satisfacción neta, siendo la excepción la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** con 66,42%. La dimensión mejor evaluada corresponde a **“Proceso de obtención de certificados”**, con 72,32% satisfacción neta.

Sobre el trámite **“Certificados pagados”** se puede observar que los porcentajes de satisfacción neta son menores que los del trámite antes revisado, con valores que varían entre el 57,22% de satisfacción (para la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”**) hasta un máximo de 64,82% para la dimensión

**“Calidad de contenidos de la página”.** En cuanto a la comparación con el año anterior, se observa que el mayor descenso es de 10,96 puntos porcentuales con respecto al año anterior (para la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”**).

Con respecto al trámite **“Reserva de horas”**, se observa que la dimensión con satisfacción neta más alta corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con un 67,92%. El resto de las dimensiones presentan niveles de satisfacción menores, presentando **“Facilidad de navegación del sitio”** un 66,15% de satisfacción neta y **“Reserva de horas”** un 61,06%. La mayor variación con respecto al año anterior corresponde a **“Facilidad de navegación del sitio”**, que bajó en 6,87 puntos porcentuales desde la última medición.

El trámite **“Contactos y solicitudes de transparencias”** muestra en general los porcentajes de satisfacción más bajos frente a los otros trámites, siendo el menor de estos un 6,37% de satisfacción neta (la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**), y el mayor un 43,74% para la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”**. Respecto a las diferencias con el año anterior, se observa que la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**, es la única que presenta una baja de 7,60 puntos, en relación al 2020.

Por último, para el trámite **“Obtención de Código de Activación Para Clave Única”**, se observa que todas sus dimensiones presentan porcentajes de satisfacción neta sobre 70%, destacando **“Calidad de la atención”** y **“Calidad de contenido de la página”**, con 79,37% y 76,12% respectivamente.

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%).

**TABLA 46 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	2.580	75,62%	7,71%	67,91%	4.306	76,03%	10,47%	65,56%	↓
	Calidad de contenidos de la página	2.580	84,69%	3,91%	80,78%	4.306	81,24%	7,80%	73,43%	↓
	Proceso de obtención de certificados	2.580	84,69%	3,91%	80,78%	4.306	82,12%	9,01%	73,11%	↓
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.691	68,72%	11,00%	57,72%	1.711	70,66%	13,97%	56,69%	=

	Calidad de contenidos de la página	1.691	79,66%	6,15%	73,51%	1.711	77,62%	9,06%	68,56%	=
	Proceso de obtención de certificados	1.691	79,60%	7,45%	72,15%	1.711	77,62%	11,69%	65,93%	↓
	Facilidad para pagar certificados	1.691	76,70%	7,81%	68,89%	1.711	74,17%	11,10%	63,06%	↓
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	718	74,51%	10,03%	64,48%	452	77,88%	11,73%	66,15%	=
	Calidad de contenidos de la página	718	82,45%	5,57%	76,88%	452	78,76%	8,41%	70,35%	=
	Reserva de horas	718	74,23%	12,67%	61,56%	452	75,44%	14,82%	60,62%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	716	51,40%	25,84%	25,56%	471	50,74%	28,24%	22,51%	=
	Calidad de contenidos de la página	716	63,27%	14,25%	49,02%	471	60,72%	16,56%	44,16%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	716	46,09%	33,52%	12,57%	471	42,89%	38,85%	4,03%	↓
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	829	80,94%	8,32%	72,62%	-
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	829	85,65%	6,88%	78,77%	-
	Reserva de horas	-	-	-	-	829	80,94%	12,91%	68,03%	-
	Calidad de la atención	-	-	-	-	829	87,94%	7,48%	80,46%	-

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En general se puede apreciar que, en más de la mitad de las dimensiones, se presentó una disminución estadísticamente significativa en la satisfacción neta.

Respecto al trámite **“Certificados Gratuitos”** se puede observar que todas sus dimensiones disminuyen de manera estadísticamente significativa respecto al año anterior. **“Proceso de obtención de certificados”** es la dimensión que presenta la mayor baja, alcanzando una satisfacción global calculada de 73.11%

Con respecto al trámite **“Certificados pagados”** se puede observar que **“Facilidad para pagar certificados”** habría mostrado una satisfacción global de 68,89% en 2020 y 63.06% en 2021, mientras que la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”** presentó una satisfacción de

77,97% en 2020 y un 65.93% en 2021. Finalmente, la dimensión con mayor satisfacción global corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con 68.56%.

En tercer lugar, el trámite de **“Reserva de horas”**, no presenta diferencias estadísticamente significativas en ninguna de sus dimensiones entre 2020 y 2021.

En el último trámite considerado, que corresponde a **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, solamente **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**, presenta diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020, pasando de 12,57% a 4,03% este año.

#### 5.4.3. 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, la tabla siguiente presenta los resultados de estas regresiones múltiples comparándolas con el año 2020:

**TABLA 47 PONDERADOR DE DIMENSIONES- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador	
		2020	2021
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	45,00%	38,41%
	Calidad de contenidos de la página	21,87%	18,03%
	Proceso de obtención de certificados	33,13%	43,56%
	Total	100,00%	100,00%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	52,49%	50,24%
	Calidad de contenidos de la página	12,23%	14,83%
	Proceso de obtención de certificados	34,23%	33,03%
	Facilidad para pagar certificados	1,05%	1,90%
	Total	100,00%	100,00%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	55,54%	55,42%
	Calidad de contenidos de la página	18,78%	22,84%
	Reserva de horas	25,68%	21,74%
	Total	100,00%	100,00%
	Facilidad de navegación del sitio	44,52%	52,81%

Contactos y solicitudes de transparencia	Calidad de contenidos de la página	8,52%	2,31%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	46,96%	44,88%
	Total	100,00%	100,00%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	-	41,91%
	Calidad de contenidos de la página	-	3,43%
	Reserva de horas	-	7,90%
	Calidad de la atención	-	46,75%
	Total	-	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En la tabla anterior, se puede observar que, en torno al trámite de **“Certificado gratuito”**, se invierte la importancia de las dimensiones **“Facilidad de navegación del sitio”** y **“Proceso de obtención de certificados”**, respecto al año 2020. Este año **“Proceso de obtención de certificados”** se conforma como la dimensión más importante de este trámite (43,56%), mientras que **“Facilidad de navegación del sitio”** la menos importante (38,41%). El segundo lugar, en tanto, lo ocupa la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** ambos años (con un 21,87% en 2020 y un 18,03% en 2021).

Respecto al trámite **“Certificados pagados”** se puede observar que los pesos de las dimensiones obtienen importancias similares en el orden de su participación respecto al total en relación con el 2020. Las dimensiones presentan el siguiente orden en sus pesos: En primer lugar, **“Facilidad de navegación del sitio”** con un peso de 43,56% (disminuyendo levemente en relación al año anterior), seguido de **“Proceso de obtención de certificados”** con 33,03% (disminuyendo ligeramente también en relación al año anterior), **“Calidad de contenidos de la página”** con 14,83% (aumentando levemente respecto a 2020) y finalmente, **“Facilidad para pagar certificados”**, que alcanza el 1,9% (aumentando también levemente respecto al año anterior).

En tercer lugar, para el trámite **“Reserva de horas”** se puede observar que el peso de la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** alcanza un 55,42%, mientras que se invierte la importancia en los pesos de las dimensiones **“Calidad de contenidos de la página”** y **“Reserva de horas”**, respecto año anterior. Donde la primera alcanza un 22,84%, y la segunda un 21,74%.

Por último, en el trámite **“Contacto y solicitudes de transparencia”**, se puede observar que la dimensión **“Facilidad de navegación del sitio”** obtiene un peso de 52,81%, mientras que el peso de la dimensión **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”** alcanza el 44,88%, invirtiéndose su orden de importancia al interior del trámite, respecto al año anterior. Finalmente, el peso de la dimensión **“Calidad de contenidos de la página”** disminuye a un 2,31%.

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, para cada trámite.

**TABLA 48 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	4.306	76,03%	10,47%	65,56%	38,41%
	Calidad de contenidos de la página	4.306	81,24%	7,80%	73,43%	18,03%
	Proceso de obtención de certificados	4.306	82,12%	9,01%	73,11%	43,56%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.306	79,62%	9,35%	70,27%	100,0%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.711	70,66%	13,97%	56,69%	50,24%
	Calidad de contenidos de la página	1.711	77,62%	9,06%	68,56%	14,83%
	Proceso de obtención de certificados	1.711	77,62%	11,69%	65,93%	33,03%
	Facilidad para pagar certificados	1.711	74,17%	11,10%	63,06%	1,90%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.711	74,06%	12,43%	61,62%	100,0%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	452	77,88%	11,73%	65,74%	55,42%
	Calidad de contenidos de la página	452	78,76%	8,41%	75,77%	22,84%
	Reserva de horas	452	75,44%	14,82%	61,56%	21,74%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	452	77,55%	11,64%	67,12%	100,0%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	471	50,74%	28,24%	22,51%	52,81%
	Calidad de contenidos de la página	471	60,72%	16,56%	44,16%	2,31%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	471	42,89%	38,85%	4,03%	44,88%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	471	47,45%	32,73%	14,72%	100,0%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	829	80,94%	8,32%	72,62%	41,91%
	Calidad de contenidos de la página	829	85,65%	6,88%	78,77%	3,43%
	Reserva de horas	829	80,94%	12,91%	68,03%	7,90%
	Calidad de la atención	829	87,94%	7,48%	80,46%	46,8%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	829	84,37%	8,24%	76,13%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, la Satisfacción Global neta más alta, se observa en el trámite **“Clave única”** con un 76,13%. Lo siguen: **“Certificados gratuitos”** (70,27%), **“Reserva de Horas”** (67,12%), **“Certificados pagados”** (61,62%), y, por último, el trámite **“Contactos y solicitudes de transparencia”** (14,72%).



#### 5.4.4. SATISFACCIÓN NETA

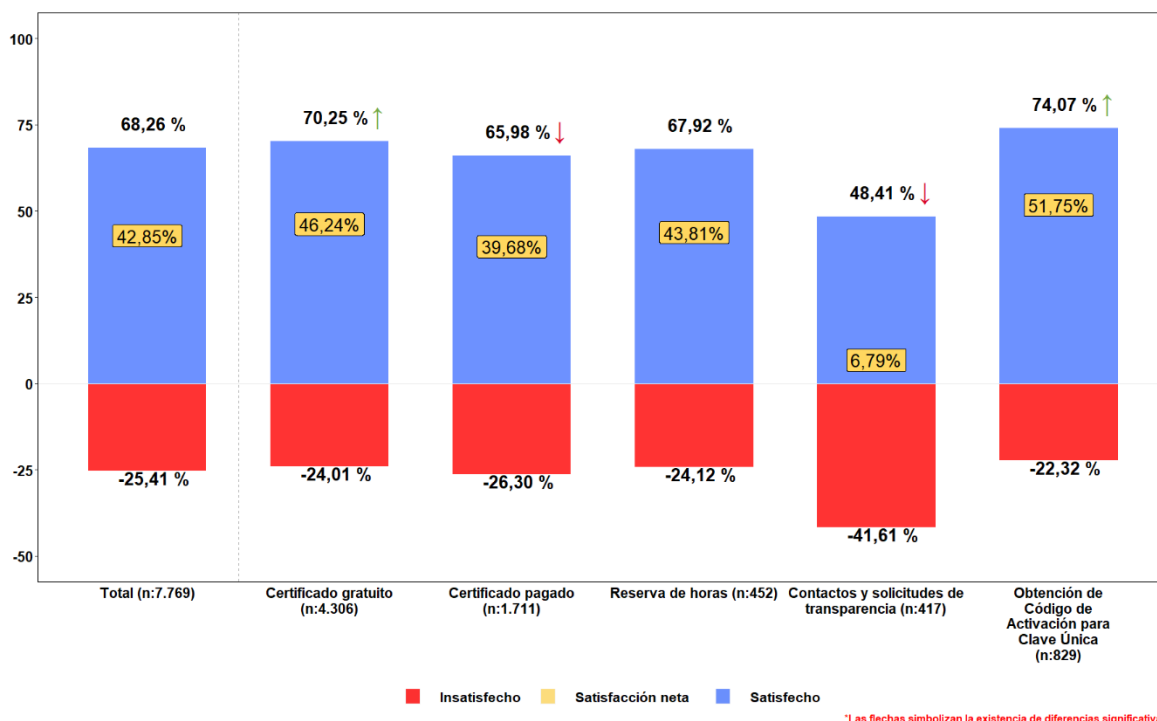
A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la satisfacción global de las dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción global inicial que se analizará a continuación. Adicionalmente, fueron comparados los resultados 2020 ajustados con los de 2021.

En el gráfico 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(as) del Registro Civil.

A modo general, se observa que dos de los trámites, presentaron niveles de satisfacción inicial neta superiores a la satisfacción global neta, y estadísticamente significativas. Se trata de los trámites **“Clave Única”**, cuyo valor de satisfacción inicial neta corresponde a 51,75%, el mayor porcentaje en comparación al resto, y, por otro lado, **“Certificado gratuito”**, con un 46,24%.

Al analizar el resto de los trámites, se puede observar que **“Reserva de horas”** y **“Certificado pagado”** tienen un nivel de satisfacción inicial de 43,81% y 39,68% respectivamente, inferiores al nivel de satisfacción global neto, aunque la diferencia que se presenta en **“Reserva de horas”** no resulta estadísticamente significativa. Por último, se puede observar que el trámite **“Contactos y solicitudes de transparencia”** tiene el porcentaje más bajo del valor neto de la satisfacción global inicial, alcanzando el 6,79%, diferencia estadísticamente significativa en comparación al total.

**GRÁFICO 11 SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Elaboración propia

Habiéndose calculado la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede 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.

En comparación a los demás canales, este paso 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 49 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	4.306	79,62%	9,35%	70,27%	80,0%	85,80%

	Satisfacción Global Inicial	4.306	70,25%	24,01%	46,24%	20,0%	
	Satisfacción neta	4.306	77,75%	12,29%	65,46%		
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.711	74,06%	12,43%	61,62%	80,0%	11,60%
	Satisfacción Global Inicial	1.711	65,98%	26,30%	39,68%	20,0%	
	Satisfacción neta	1.711	72,44%	15,21%	57,23%		
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	452	77,55%	11,64%	65,91%	80,0%	0,50%
	Satisfacción Global Inicial	452	67,92%	24,12%	43,81%	20,0%	
	Satisfacción neta	452	75,62%	14,14%	61,49%		
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	471	47,45%	32,73%	14,72%	80,0%	0,20%
	Satisfacción Global Inicial	471	48,41%	41,61%	6,79%	20,0%	
	Satisfacción neta	471	47,64%	34,51%	13,13%		
Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	829	84,37%	8,24%	76,13%	80,0%	1,90%
	Satisfacción Global Inicial	829	74,07%	22,32%	51,75%	20,0%	
	Satisfacción neta	829	82,31%	11,06%	71,26%		
Satisfacción neta del canal		7769	77,15%	12,66%	64,49%		

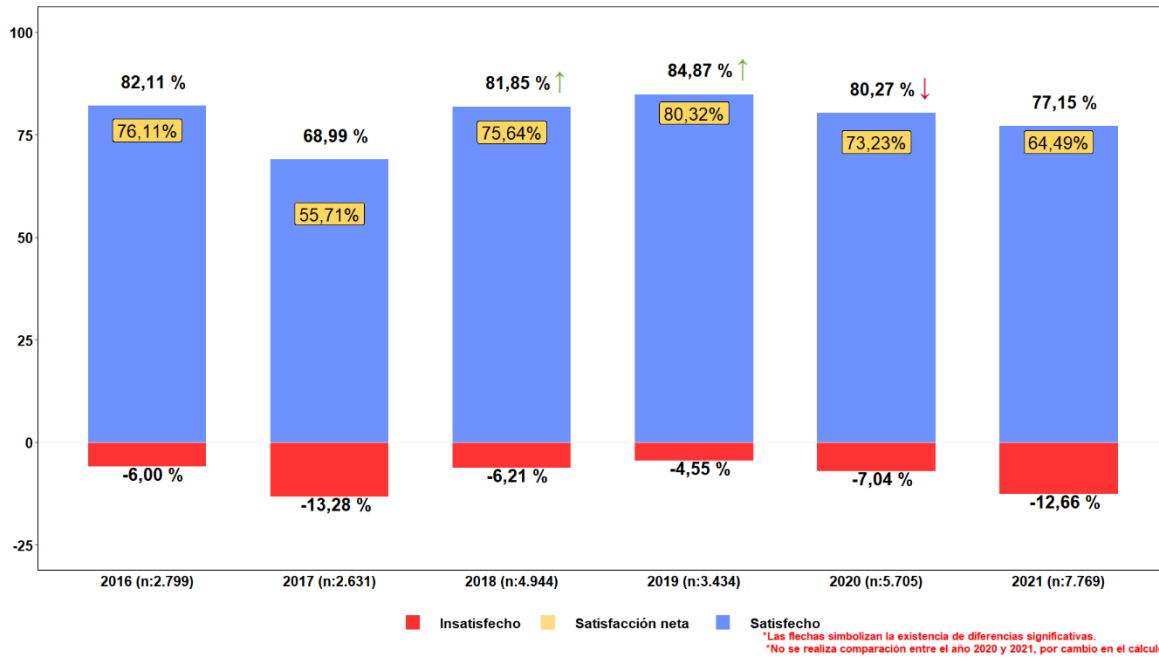
Fuente: Elaboración propia

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%).

En torno a los Índices de Satisfacción Neta de cada trámite, se puede observar que el mejor evaluado es **“Clave Única”** (71,26%). Le siguen **“Certificado Gratuito”** (65,46%), en segundo lugar, está **“Reserva de hora”** (61,49%) y en tercer lugar se encuentra **“Certificados pagados”** (57,23%). El único trámite que posee un nivel bajo de satisfacción neta es **“Contactos y solicitudes de transparencia”** (13,13%).

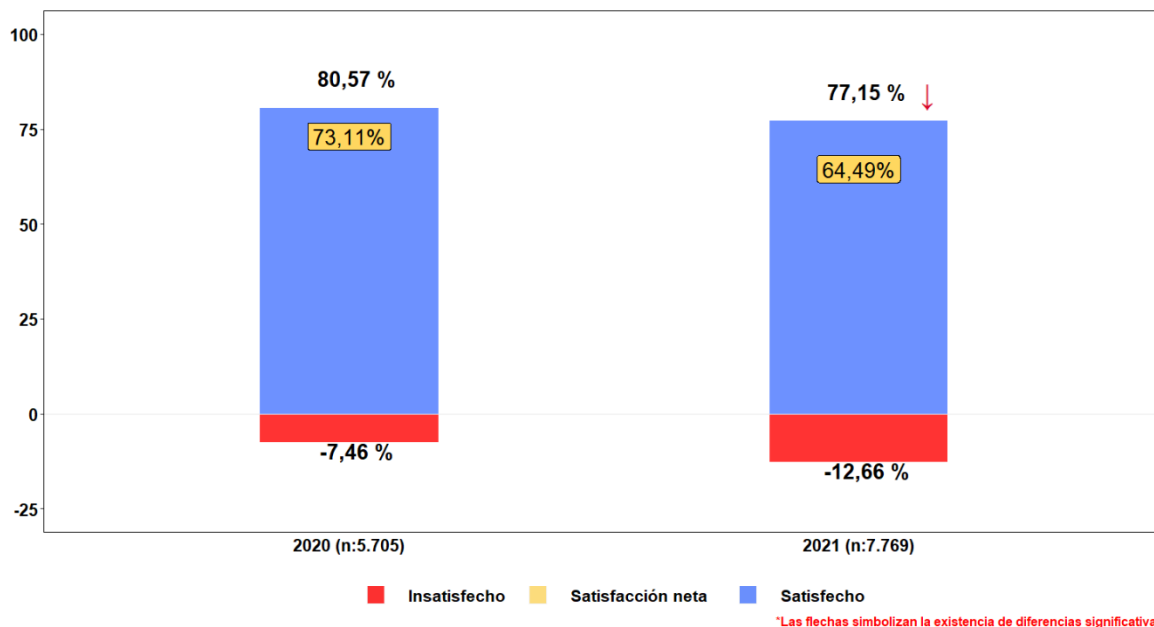
El cálculo final se ajusta según los pesos relativos de cada trámite en el total de la muestra, generando una satisfacción neta por parte de los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica del 64,49%, el menor porcentaje desde 2017.

**GRÁFICO 12 GRÁFICO COMPARATIVO 2016 A 2021 SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS/AS INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

**GRÁFICO 13 GRÁFICO COMPARATIVO SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS/AS INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA (2020 AJUSTADO-2021)**



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Por último, el cálculo del ISN con un valor ajustado para el año 2020, es decir, considerando las mismas variables que se ocupan para el año 2021, da cuenta que existe una disminución estadísticamente significativa en la satisfacción neta entre el 2021 y el 2020 para este canal.

## 5.5. USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

El siguiente apartado presenta los resultados obtenidos sobre la satisfacción de usuarios(as) institucionales del canal presencial y el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción obtenida por atributo, para luego obtener la satisfacción global calculada por dimensión y la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

### 5.5.1. SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS

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

El siguiente cuadro muestra las dimensiones y atributos relacionados a los Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica.

**TABLA 50 RESULTADOS DE ATRIBUTOS, COMPARACIÓN 2020-2021 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	Atributos <sup>14</sup>	2020				2021				Diferencias estadísticas significativas 2020-2021
		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 (*)	203	64,58%	9,72%	54,86%	211	54,57%	24,73%	29,83%	↓
	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	345	87,54%	3,48%	84,06%	332	84,31%	6,45%	77,86%	↓
	Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio	347	85,30%	3,75%	81,56%	331	85,26%	6,34%	78,92%	=
	Disponibilidad del sistema habilitado	335	91,34%	1,49%	89,85%	333	89,19%	6,08%	83,10%	↓
	La facilidad para usar el sistema	301	89,04%	1,99%	87,04%	296	88,79%	6,07%	82,73%	↓
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	344	96,80%	0,87%	95,93%	336	92,87%	5,03%	87,84%	↓
	Nivel de actualización de los datos	337	90,80%	2,37%	88,43%	332	88,11%	6,06%	82,04%	↓
C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)	279	95,70%	0,36%	95,34%	230	96,90%	0,64%	96,26%	=
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	279	88,53%	3,23%	85,30%	229	84,48%	3,33%	81,15%	=
	Claridad de las respuestas entregadas del	279	90,32%	2,51%	87,81%	229	87,02%	3,50%	83,53%	=

<sup>14</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

	funcionario(a) del SRCel									
	Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel	279	89,96%	3,94%	86,02%	229	84,23%	5,39%	78,85%	↓
	Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió	278	93,53%	1,80%	91,73%	227	96,02%	1,28%	94,74%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Se puede observar que, de los 12 atributos, 6 de ellos, y que ingresan al cálculo del ISN, presentaron diferencias estadísticamente significativas en relación al año 2020, estos fueron: **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el servicio”** (con una disminución en 6,20 puntos porcentuales), **“Disponibilidad del sistema habilitado”** (con una disminución en 6,75 puntos porcentuales), **“La facilidad para usar el sistema”** (con una disminución en 4,31 puntos porcentuales), **“Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel”** (con una disminución en 8,09 puntos porcentuales), **“Nivel de actualización de los datos”** (con una disminución en 6,39 puntos porcentuales), y **“Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel”** (con una disminución en 7,17 puntos porcentuales). El atributo **“Proceso de generación del convenio”**, fue considerado una variable externa.

#### 5.5.2. SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular en base a cada dimensión los respectivos porcentajes de satisfacción global. 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 el cuadro a continuación se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Institucionales del Canal de Plataforma Electrónica.

**TABLA 51 PROMEDIO DE ATRIBUTOS POR CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	347	95,10%	1,15%	93,95%	340	92,49%	4,74%	87,75%	↓
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	279	92,47%	1,79%	90,68%	230	93,38%	2,37%	91,01%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En torno al promedio simple de las dimensiones construidas, se observa que en ambas se presentan altos niveles de satisfacción neta. Sin embargo, en el caso de **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”**, ésta presentó una disminución estadísticamente significativa respecto al 2020, de 93,95% a 87,75% en 2021. La dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”**, en cambio, aumentó de un 90,68% a 91,01% su satisfacción neta entre 2020 y 2021, aunque la diferencia no es estadísticamente significativa.

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 52 SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	344	93,31%	0,58%	92,73%	333	90,06%	5,54%	84,53%	↓
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	279	92,47%	1,08%	91,40%	230	91,83%	2,06%	89,77%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Observando los resultados asociados a la satisfacción global directa, se observa que las dimensiones presentan valores superiores a 80% en su satisfacción neta, siendo la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** la mejor evaluada (89,77%), dimensión que en comparación al año 2020, sufrió una disminución de 1,62 puntos porcentuales, aunque no significativa estadísticamente. Por otra parte, la **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** obtuvo una satisfacción neta del 84,53%, menor a la obtenida el año pasado (92,73%). Ésta resulta en una disminución estadísticamente significativa.

Al comparar ambos cuadros, tanto el de promedios simples como el de satisfacción global, es posible observar que la satisfacción neta presenta valores por sobre el 80% en ambos casos.

Teniendo los valores preliminares calculados y analizados, se procedió a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, fueron ponderados 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 estadísticamente significativas con respecto al año pasado en torno a este nuevo valor.

**TABLA 53 SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	2020				2021				Diferencias estadísticamente significativas 2020-2021
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	344	93,90%	0,58%	93,31%	333	91,65%	4,84%	86,81%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	279	92,83%	1,08%	91,76%	230	92,16%	2,06%	90,09%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

A partir de la tabla anterior se pudo constatar que en ninguna de las dimensiones se observan diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020.

### 5.5.3. 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 2020:

**TABLA 54 PONDERADOR DE DIMENSIONES, COMPARATIVO 2020-2021 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensiones	2020	2021
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	62,99%	44,15%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	37,01%	55,85%

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En la tabla anterior, se puede observar que las ponderaciones sufrieron variaciones significativas estadísticamente si las comparamos con el año 2020. Por un lado, la **“Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”** sufrió una disminución en su peso relativo llegando al 44,15%. Mientras que la dimensión de **“Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”** aumentó su ponderación de un 37,01% el año 2020 a un 55,85% el año 2021.

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 55 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	333	91,65%	4,84%	86,81%	44,15%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	230	92,16%	2,06%	90,09%	55,85%
Satisfacción Global de las Dimensiones	341	91,93%	3,29%	88,65%	

Fuente: Elaboración propia

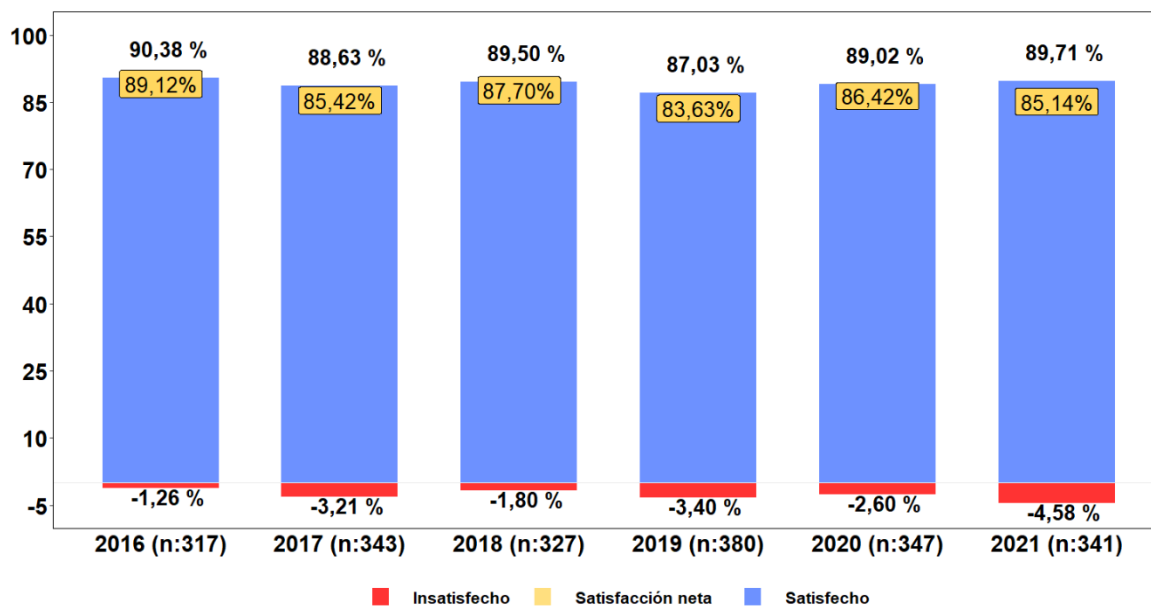
En la tabla anterior, es posible observar finalmente, la Satisfacción Global de las dimensiones de los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Al respecto, se observa que la mayor parte de los entrevistados presentó un alto grado de satisfacción con las dimensiones evaluadas en el servicio recibido (91,93%), en contraste con la minoría que quedó insatisfecha (3,29%). Además, se puede observar que el porcentaje de satisfacción neta de la Satisfacción Global de las Dimensiones llegó a un 88,65% lo que demuestra un alto grado de satisfacción por parte de los(as) usuarios(as) de este canal.

#### 5.5.4. 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 mantenerse a través de los años. A través del gráfico a continuación, 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 el año 2018 aumentó a 87,70%, en el año 2019 disminuyó a 83,63%, y finalmente, en el 2020 aumentó a 86,42%. En la actualidad, y frente a la pregunta de Satisfacción Global Inicial, la satisfacción neta de los(as) funcionarios(as) institucionales es de un 85,14%.

**GRÁFICO 14 SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL, EVOLUTIVO DEL 2016 AL 2021 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



\*No existe diferencia significativa entre la Satisfacción neta 2020 y 2021.

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

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 56 SATISFACCIÓN NETA – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

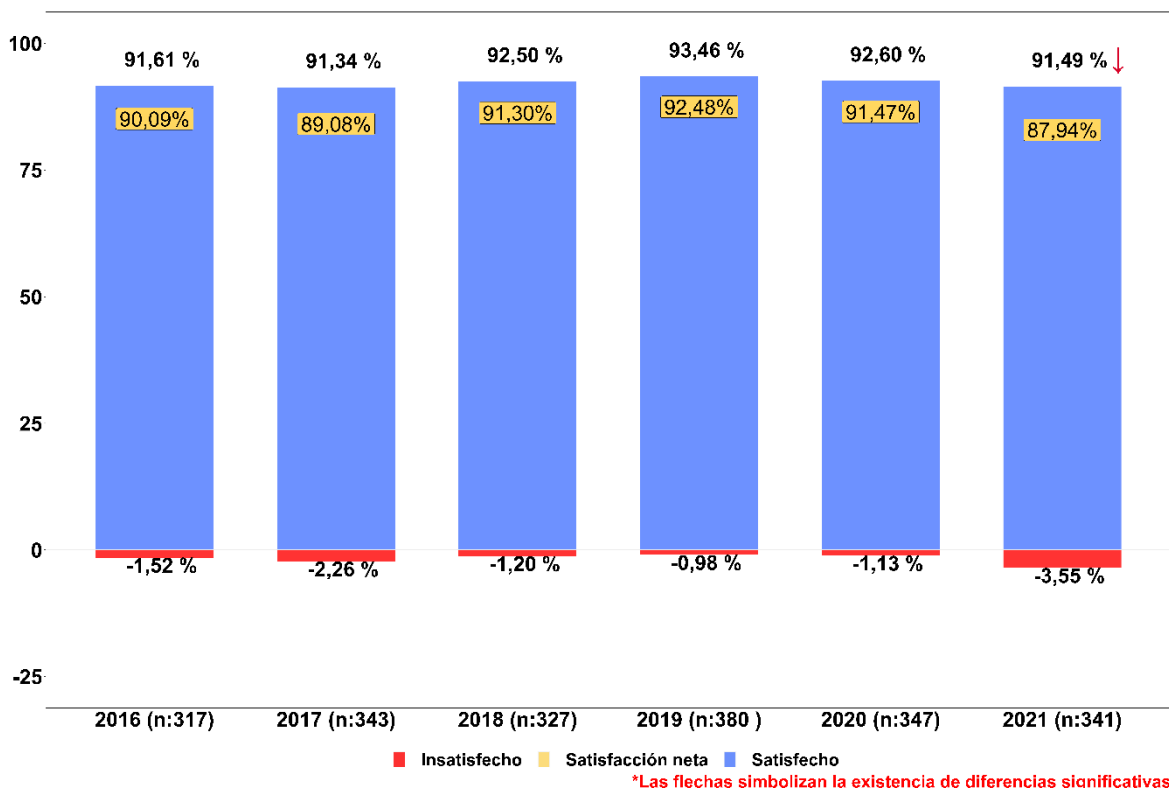
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	341	91,93%	3,29%	88,65%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	341	89,71%	4,58%	85,14%	20,0%
Satisfacción neta	341	91,49%	3,55%	87,94%	

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior, muestra los resultados asociados a la Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica. Es posible observar que el porcentaje de satisfacción alcanzó un 91,49%, mientras que el porcentaje de insatisfacción alcanzó un 3,55%, obteniendo un porcentaje de satisfacción neta final de 87,94%, 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 15 SATISFACCIÓN NETA, EVOLUTIVO DEL 2016 AL 2021 – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

En el gráfico anterior se observa que a través de los años la satisfacción neta se mantiene relativamente constante, pero habría presentado una baja a partir de 2020, una tendencia que se acentúa tras el cálculo del indicador para este año. En específico, en el año 2016 la Satisfacción neta fue de 90,09%, el 2017 fue de 89,08%, el año 2018 aumentó a 91,30%, el año 2019 aumentó a 92,48%, el año 2020 disminuyó a un 91,47%. Este año, 2021, la satisfacción neta también disminuyó hasta alcanzar un 87,94%, presentando una diferencia estadísticamente significativa respecto al año anterior (una disminución de 3,53 puntos porcentuales).

## 5.6. ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA (ISN) 2021 CON VARIABLES EXTERNAS

De acuerdo con lo indicado en la Ley 20.342, la evaluación no considerará variables de carácter externo que pueden incidir en el usuario(a) a la hora de valorar dicha calidad, pero que no son imputables al servicio que prestan los funcionarios(as). Así es como algunas de las variables no se incluyen en el cálculo del ISN 2021. Las variables excluidas se definen anualmente mediante resolución exenta. El presente año éstas quedaron definidas mediante Resolución exenta N° 2.437

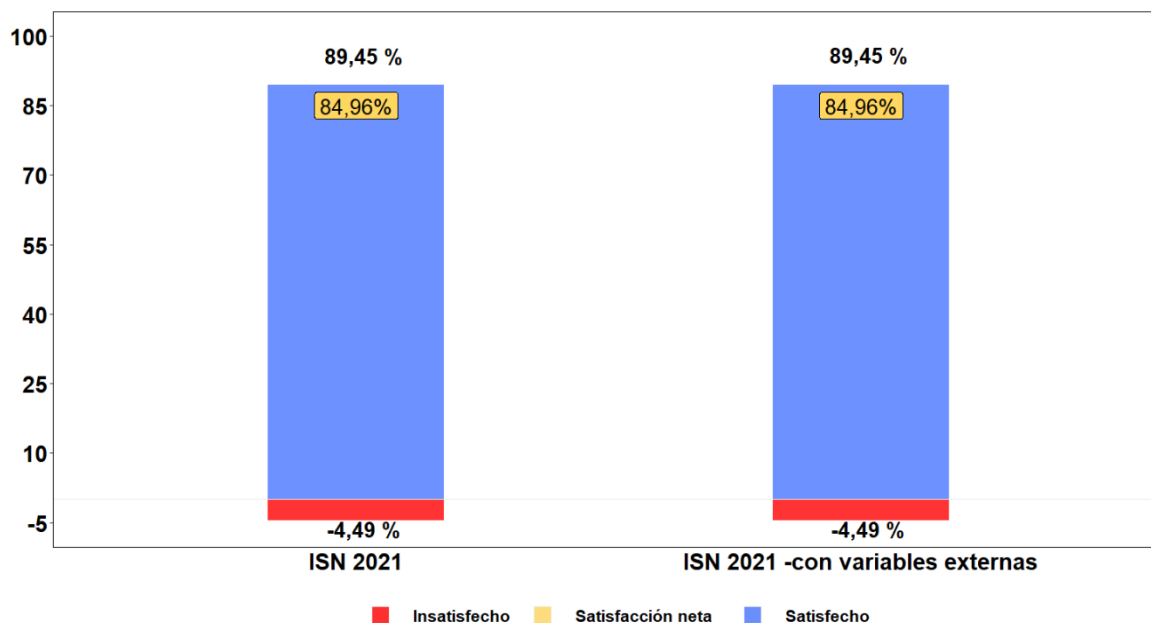
del 13 de diciembre de 2021 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

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 profundizar sobre la percepción de los(as) usuarios(as) de la calidad del servicio entregado. Por esta razón, en esta sección, se aplicará nuevamente la metodología de cálculo del ISN 2021 (descrito en el capítulo 4), pero incluyendo las variables externas.

El “ISN 2021 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 2021, pero considerando las variables externas.

Como se puede observar en el Gráfico 16, el “ISN 2021 con variables externas” alcanza un 84,96%, mismo porcentaje que alcanza el ISN 2021. En otras palabras, la inclusión de las variables externas no impacta en la percepción de satisfacción de los(as) usuarios(as) del SRCel.

GRÁFICO 16: ISN 2021 vs ISN 2021 CON VARIABLES EXTERNAS

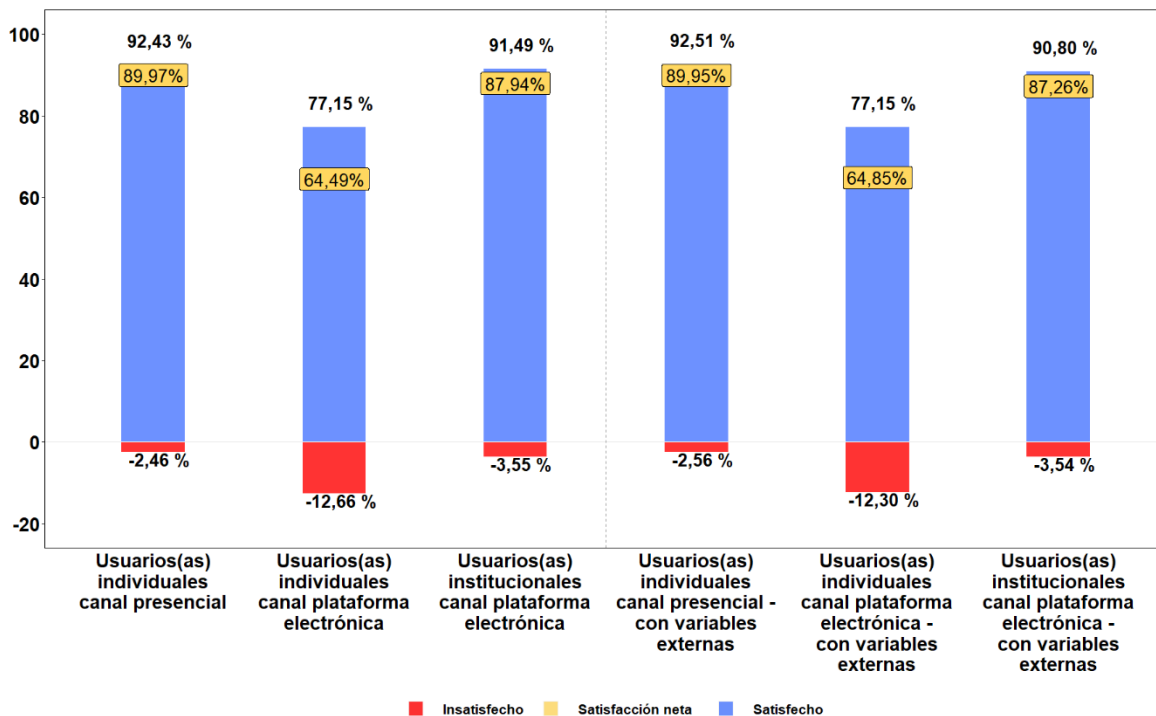


Fuente: Elaboración propia

Los resultados desagregados del “ISN 2021 con variables externas” según canal de atención, dan cuenta que no existen diferencias estadísticamente significativas en el análisis comparativo con variables externas. En el caso de los usuarios(as) individuales del canal presencial, al incluirse las

variables externas en el cálculo, la satisfacción neta disminuye 0,02 puntos porcentuales; mientras que en el caso de los usuarios individuales del canal plataforma electrónica la satisfacción aumenta 0,36 puntos porcentuales. Por último, en el caso de los usuarios institucionales del canal plataforma electrónica la consideración de variables externas disminuye 0,68 puntos la satisfacción neta estimada.

**GRÁFICO 17: COMPARACIÓN SATISFACCIÓN NETA CON Y SIN VARIABLES EXTERNAS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN**



Fuente: Elaboración propia

Un resumen de los resultados de satisfacción neta con y sin variables externas, según canal de atención son presentados a continuación en la Tabla 57.

**TABLA 57 SATISFACCIÓN NETA 2021 CON Y SIN VARIABLES EXTERNAS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN**

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Usuarios(as) individuales canal presencial	15664	92,43%	-2,46%	89,97%	73,00%
Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica	7769	77,15%	-12,66%	64,49%	19,00%
Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica	341	91,49%	-3,55%	87,94%	8,00%
<b>ISN 2021</b>	<b>23774</b>	<b>89,45%</b>	<b>-4,49%</b>	<b>84,96%</b>	
Dimensiones con variables externas	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Usuarios(as) individuales canal presencial	15664	92,51%	-2,56%	89,95%	73,00%
Usuarios(as) individuales canal plataforma electrónica	7769	77,15%	-12,30%	64,85%	19,00%
Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica	341	90,80%	-3,54%	87,26%	8,00%
<b>ISN 2021 con variables externas</b>	<b>23774</b>	<b>89,45%</b>	<b>-4,49%</b>	<b>84,96%</b>	

Fuente: Elaboración propia

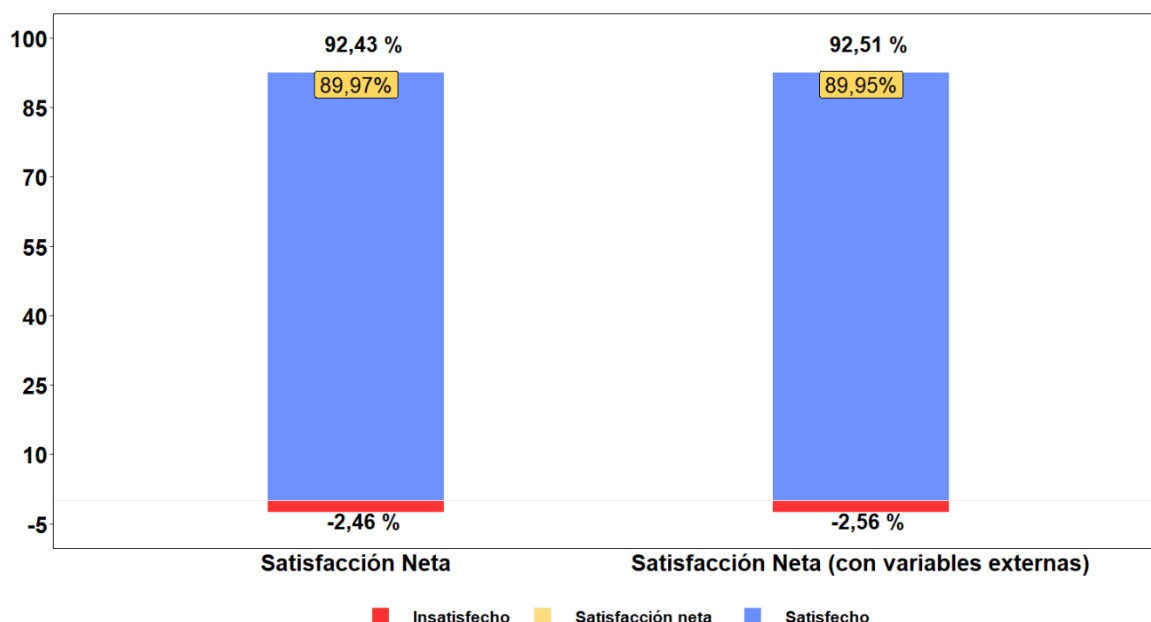
Como es posible observar, la inclusión de las variables externas en el cálculo del ISN 2021 tiene como consecuencia ajustes menores a nivel de la satisfacción global de cada dimensión, pero este año no produce ninguna diferencia en el resultado del ISN. En las siguientes secciones, se presentarán en mayor detalle los resultados del ISN 2021 con variables externas, según canal de atención.

#### 5.6.1. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

Las variables consideradas como externas, para el canal presencial, correspondieron a: **“Horario de atención”, “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”**. Al incluir estas variables, los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal presencial, reportan una satisfacción neta (con variables externas) de 89,95%, por lo que no existe una diferencia estadísticamente significativa con lo obtenido en el cálculo original de 89,97%, como se aprecia en el Gráfico 18. 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 18: SATISFACCIÓN NETA 2021 VS SATISFACCIÓN NETA 2021 CON VARIABLES EXTERNAS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**



Fuente: Elaboración propia

Al revisarse los resultados de la satisfacción global calculada por dimensión, presentados en la Tabla 58, se puede observar que no existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del canal presencial, entre el cálculo que no considera las variables externas y el que las considera. Cabe recordar que la diferencia entre estos dos cálculos para el canal solo representa 0,02 puntos porcentuales.

**TABLA 58 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Diferencias estadísticamente significativas (sin y con variables externas)
Condiciones físicas y de ambientación	84.24%	83.46%	=
Proceso de realización del trámite	92.59%	92.59%	=
Calidad de la atención	93.68%	93.68%	=
Preparación de los(as) funcionarios(as)	94.60%	94.60%	=

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 59 se aprecia la variación de los pesos específicos de cada dimensión, siendo las diferencias más importantes la de **“Condiciones físicas y de ambientación”**, que aumenta un 1.5% y la de **“Calidad de la atención”**, que disminuye en un 1,6%.

TABLA 59 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	0.228	23.0%	0.213	21.5%	1.5%
Proceso de realización del trámite	0.315	31.8%	0.314	31.7%	0.1%
Calidad de la atención	0.290	29.3%	0.307	30.9%	-1.6%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	0.158	15.9%	0.158	15.9%	0.0%

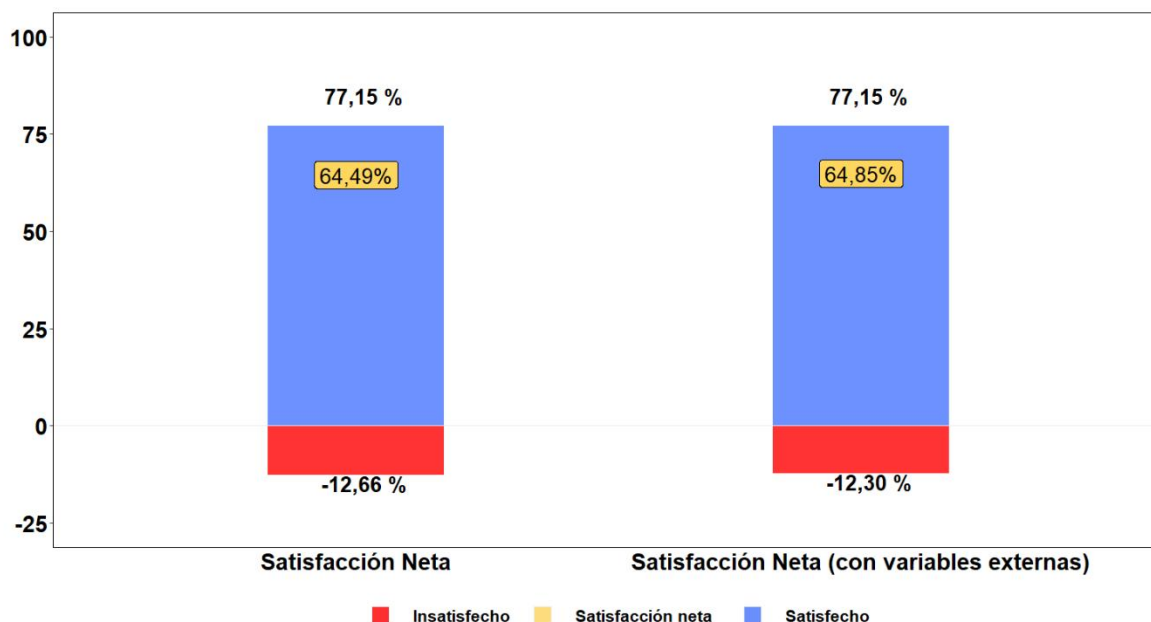
Fuente: Elaboración propia

No obstante, las diferencias mencionadas no implican una diferencia estadísticamente significativa 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).

#### 5.6.2. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Las variables consideradas como externas, para usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica, correspondieron a: **“Facilidad para pagar el certificado”** y **“Facilidad para acceder a los medios de pago en línea”**. En el siguiente gráfico se puede apreciar la variación entre la satisfacción neta 64,49% y la satisfacción neta con variables externas 64,85% (0,36 puntos porcentuales más). Esto no representa una diferencia estadísticamente significativa respecto al cálculo original.

GRÁFICO 19: SATISFACCIÓN NETA 2021 VS SATISFACCIÓN NETA 2021 CON VARIABLES EXTERNAS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Elaboración propia

Para los(as) usuarios(as) individuales atendidos en el canal plataforma electrónica, las variables externas incluidas pertenecen a variables de cuatro dimensiones: facilidad de navegación en el sitio (variable: ***“Tiempo de demora en cargar la página”***), calidad de contenidos de la página (variable: ***“Diseño de la página web”***), proceso de obtención de certificados (variable: ***“Tiempo requerido para obtener su certificado”***) y facilidad para pagar certificados (variables: ***“Facilidad para acceder a los medios de pago en línea”*** y ***“Facilidad para pagar el certificado”***). La inclusión de dichas variables no produjo diferencias estadísticamente significativas en ninguna dimensión a través de los distintos trámites evaluados.

TABLA 60 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	Diferencias estadísticamente significativas (sin y con variables externas)
Certificados Gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	65.56%	65.56%	=
	Calidad de contenidos de la página	73.43%	73.43%	=
	Proceso de obtención de certificados	73.11%	74.31%	=
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	56.69%	56.69%	=
	Calidad de contenidos de la página	68.56%	68.56%	=

	Proceso de obtención de certificados	65.93%	65.93%	=
	Facilidad para pagar certificados	63.06%	60.20%	=
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	66.15%	66.15%	=
	Calidad de contenidos de la página	70.35%	70.35%	=
	Reserva de horas	60.62%	60.62%	=
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	22.51%	22.51%	=
	Calidad de contenidos de la página	44.16%	44.16%	=
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	4.03%	4.03%	=
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	72.62%	72.62%	=
	Calidad de contenidos de la página	78.77%	77.93%	=
	Reserva de horas	68.03%	68.03%	=
	Calidad de la atención	80.46%	80.46%	=

Fuente: Elaboración propia en base a Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”

Por otro lado, al observar los pesos específicos de cada dimensión destacan el de la dimensión “calidad de contenidos de la página”, que varía 8,98 puntos porcentuales para el trámite “certificados pagados”, 8,81 en “Contactos y solicitudes de transparencia”, 8,72 en “certificados gratuitos” y 4,98 en “reserva de hora”. Además, al incluir variables externas, se ve una disminución de 7,98 puntos en el peso específico de la dimensión “facilidad de navegación del sitio” en “contactos y solicitudes de transparencia” y de alrededor de 5 puntos porcentuales en el resto de los trámites, como se aprecia en la tabla siguiente.

**TABLA 61 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	0.361	38.4%	0.36	38.4%	0.0%
	Calidad de contenidos de la página	0.170	18.0%	0.17	18.0%	0.0%
	Proceso de obtención de certificados	0.410	43.6%	0.41	43.6%	0.0%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	0.472	50.2%	0.47	50.1%	0.1%
	Calidad de contenidos de la página	0.139	14.8%	0.14	14.7%	0.1%
	Proceso de obtención de certificados	0.310	33.0%	0.31	32.7%	0.3%
	Facilidad para pagar certificados	0.018	1.9%	0.02	2.4%	-0.5%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	0.524	55.4%	0.52	55.4%	0.0%
	Calidad de contenidos de la página	0.216	22.8%	0.22	22.8%	0.0%
	Reserva de horas	0.206	21.7%	0.21	21.7%	0.0%

Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	0.527	52.8%	0.53	52.8%	0.0%
	Calidad de contenidos de la página	0.023	2.3%	0.02	2.3%	0.0%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	0.448	44.9%	0.45	44.9%	0.0%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	0.427	41.9%	0.43	41.9%	0.0%
	Calidad de contenidos de la página	0.035	3.4%	0.03	3.4%	0.0%
	Reserva de horas	0.081	7.9%	0.08	7.9%	0.0%
	Calidad de la atención	0.476	46.8%	0.48	46.8%	0.0%

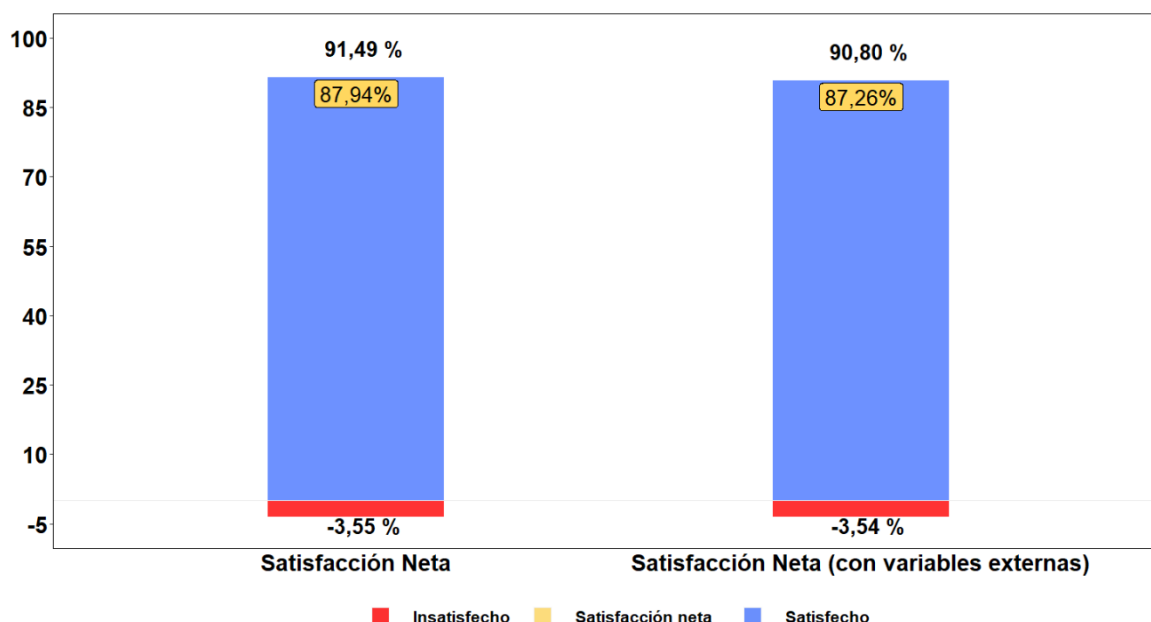
Fuente: Elaboración propia

Independiente de lo anterior, el cálculo de la satisfacción neta con variables externas no es distinto de manera estadísticamente significativa respecto 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(as).

### 5.6.3. USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En el caso de los(as) usuarios(as) institucionales atendidos en el canal plataforma electrónica, fue considerada como variable externa **“Proceso de generación del convenio”**. Al incluir esta variable en el cálculo, los usuarios(as) reportan una satisfacción neta (con variables externas) de 87,26%, la cual disminuye solo 0,68 puntos respecto a la satisfacción neta sin variables externas, por lo que la inclusión de esta variable externa no tuvo un impacto significativo en la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica.

GRÁFICO 20: SATISFACCIÓN NETA 2021 VS SATISFACCIÓN NETA 2021 CON VARIABLES EXTERNAS – USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Elaboración propia

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 siguiente, la inclusión de esta variable no implicó una diferencia estadísticamente significativa de la satisfacción neta de esta dimensión.

**TABLA 62 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

Dimensión	% Satisfacción neta - sin variables externas	% Satisfacción neta - con variables externas	Diferencias estadísticamente significativas (sin y con variables externas)
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	86,8%	84,8%	=
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	90,1%	90,1%	=

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la variación del peso específico de cada dimensión al incluir la variable externa correspondiente a este canal de atención, en la siguiente tabla podemos ver que es de 0,2 puntos para cada dimensión, lo que no genera impacto en el cálculo del ISN.

**TABLA 63 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	0,438	44,15%	0,436	43,90%	0,2%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	0,554	55,85%	0,557	56,10%	-0,2%

Fuente: Elaboración propia

En suma, la satisfacción neta -incluyendo las variables externas en el cálculo- no es significativamente distinta estadísticamente 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(as).

## 5.7. 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

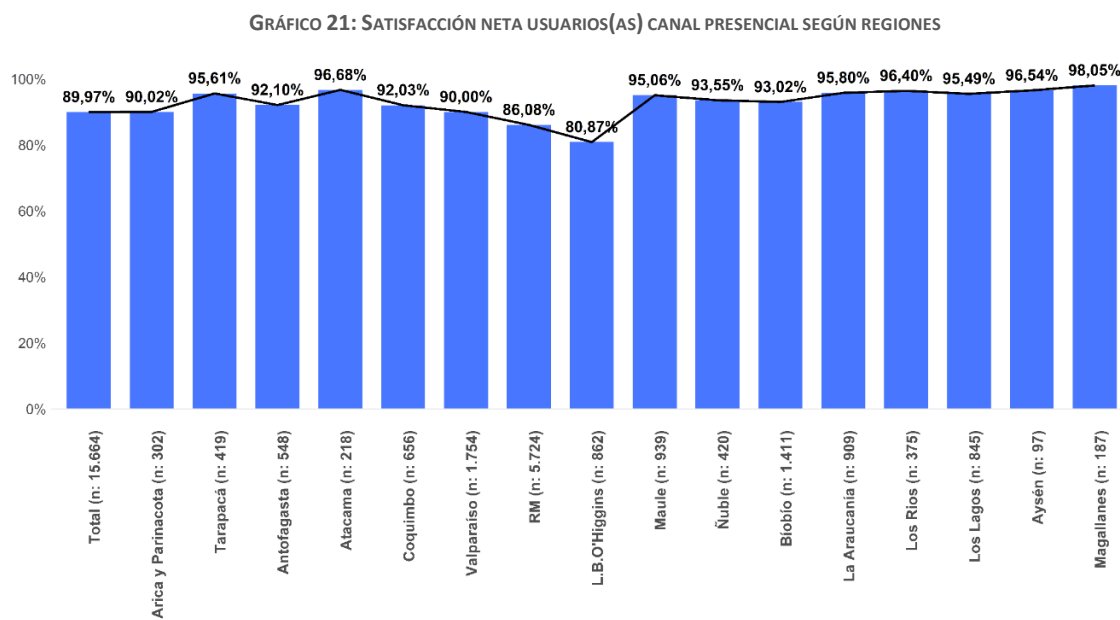
disponibles. El análisis comprende el cálculo de la satisfacción neta, la satisfacción global inicial, la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción de los atributos por dimensión.

### 5.7.1. SATISFACCIÓN NETA USUARIOS(AS) - CANAL PRESENCIAL

En el Gráfico 21 se presenta la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial (“total”), así como el desagregado del nivel alcanzado en cada región. De acuerdo con este gráfico, destaca la alta satisfacción de los usuarios(as) de la región de Magallanes, donde ésta alcanza un 98,05%. Las otras dos regiones que le siguen corresponden a las de Atacama y Aysén, alcanzando cada una un nivel de satisfacción neta de 96,68% y 96,54%, respectivamente. Por su parte, es la zona centro del país donde se concentran los peores resultados: la región de O’Higgins alcanza un 80,87% de satisfacción neta, la Metropolitana un 86,08% y la de Valparaíso un 90%.

En general la satisfacción en el canal presencial se mantiene bastante alta, observándose una satisfacción neta superior al 90% en 13 de las 16 regiones en las cuales se realizó la medición (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes).

Al observar los datos desagregados por región, presentados en la Tabla 64, es posible notar que las regiones con peor evaluación, Metropolitana y O’Higgins, son las únicas que tienen un porcentaje de insatisfechos mayor a 3%. A su vez, estas son las únicas que tienen un porcentaje de satisfechos bajo el 90%.



Fuente: Elaboración propia

**TABLA 64 SATISFACCIÓN NETA CON NOTAS DESAGREGADAS SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

Región	n	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Sat Neta
Total	15.664	2,46%	5,11%	92,43%	89,97%
Región de Arica y Parinacota	302	1,80%	6,37%	91,82%	90,02%
Región de Tarapacá	419	0,36%	3,66%	95,98%	95,61%
Región de Antofagasta	548	2,01%	3,88%	94,11%	92,10%
Región de Atacama	218	0,69%	1,93%	97,37%	96,68%
Región de Coquimbo	656	1,53%	4,92%	93,56%	92,03%
Región de Valparaíso	1.754	2,32%	5,37%	92,31%	90,00%
Región de Metropolitana de Santiago	5.724	3,49%	6,94%	89,57%	86,08%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	862	5,74%	7,66%	86,61%	80,87%
Región del Maule	939	1,23%	2,47%	96,30%	95,06%
Región de Ñuble	420	0,98%	4,48%	94,54%	93,55%
Región de Biobío	1.411	1,74%	3,49%	94,76%	93,02%
Región de La Araucanía	908	0,92%	2,37%	96,71%	95,80%
Región de Los Ríos	375	0,71%	2,17%	97,11%	96,40%
Región de Los Lagos	845	0,90%	2,70%	96,40%	95,49%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	97	0,17%	3,13%	96,71%	96,54%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	187	0,45%	1,06%	98,49%	98,05%

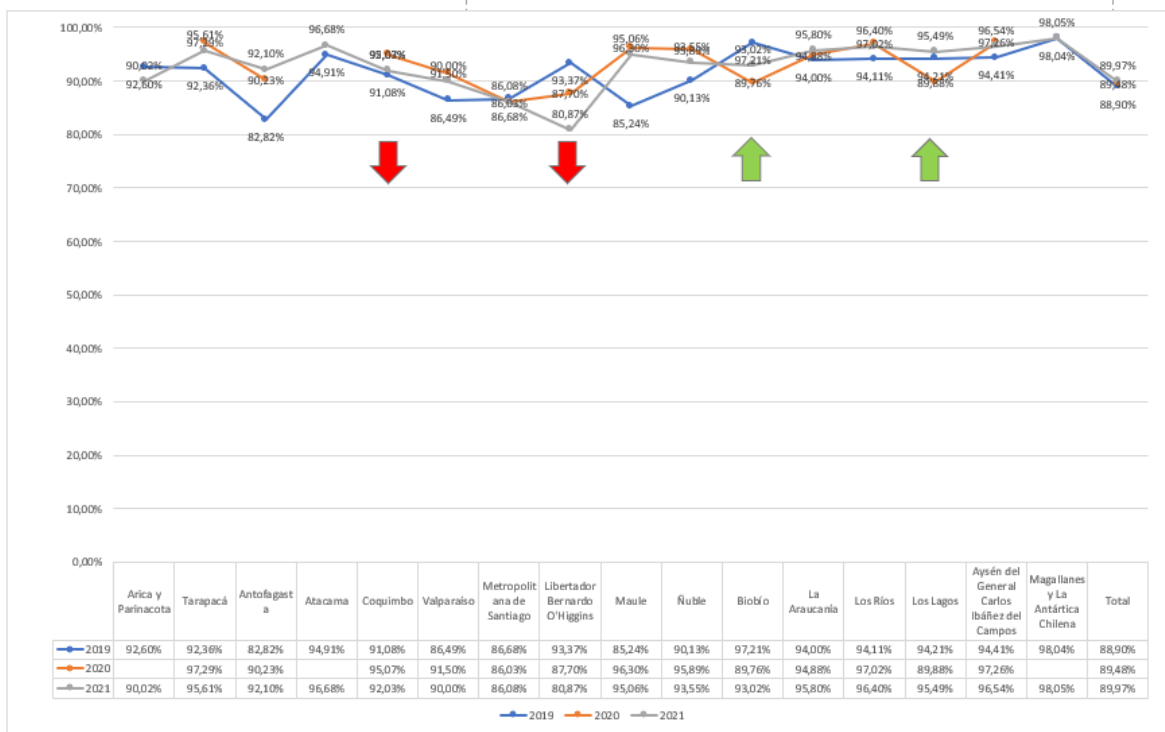
Fuente: Elaboración propia

Al compararse los resultados anteriores con la medición realizada el año 2020, el Gráfico 22 muestra que las regiones de Aysén y Atacama siguen representando altos niveles de satisfacción neta. Sin embargo, cabe destacar la inclusión de la región de Magallanes, que superó a las dos anteriores y se consolidó como la región con más altos índices de satisfacción neta<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Dicha región también mostró el mejor desempeño en 2019, pero por la coyuntura pandémica debió ser excluida de las mediciones en 2020.



**GRÁFICO 22: SATISFACCIÓN NETA USUARIOS(AS) CANAL PRESENCIAL SEGÚN REGIONES, AÑOS 2019 - 2021<sup>16</sup>**



Fuente: Elaboración propia

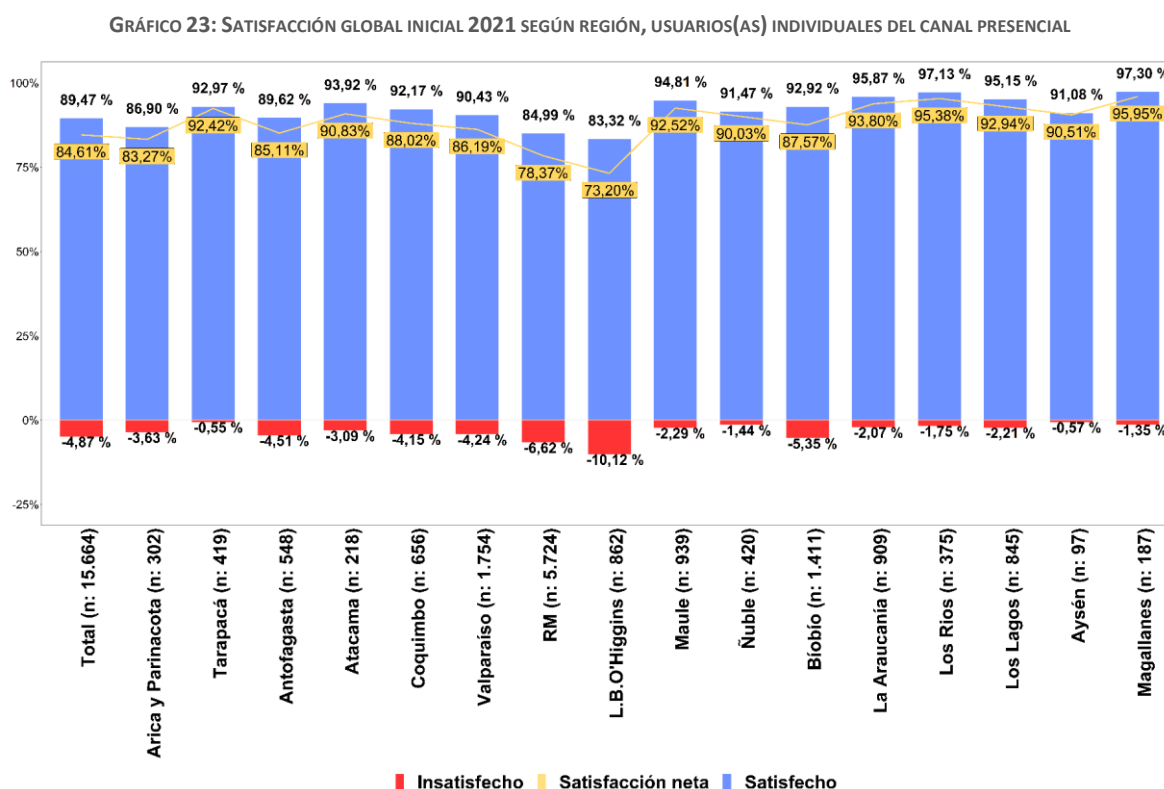
Finalmente, se observa que, a diferencia de 2020, en 2021 fue la región de O'Higgins la que mostró un índice de satisfacción neta más bajo. En la medición anterior ésta alcanzó un 87,7% de satisfacción neta, bajando a 80,87% este año, una diferencia estadísticamente significativa. Otra disminución estadísticamente significativa la conformó la caída desde un 95,07% a un 92,03%, en el caso de la región de Coquimbo. Por su parte la región Metropolitana, que en el año 2020 mostró el peor desempeño, se mantuvo en el orden del 86%, cifra que el año anterior la dejó bajo la región de O'Higgins y hoy le permite superarla. Aumentos estadísticamente significativos en la satisfacción neta tuvieron las regiones del Biobío y Los Lagos.

<sup>16</sup> Las diferencias estadísticamente significativas presentadas, corresponden a la comparación 2020-2021.

### 5.7.2. 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.

Para este caso, la región que presenta la mayor satisfacción global inicial corresponde a la región de Magallanes, con una satisfacción inicial neta de 97,3%, seguido de Los Ríos con 97,13%. Por otro lado, la región que presenta la menor satisfacción inicial es la de O'Higgins con 83,32%, lo que la distancia en 2,55 puntos porcentuales respecto de la satisfacción inicial total (80,87%).



Fuente: Elaboración propia

### 5.7.3. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES – CANAL PRESENCIAL

En la siguiente tabla se presenta la satisfacción global de las dimensiones por región, y las dimensiones que la componen. Se puede observar que la variación de la satisfacción global de las dimensiones es baja, debido a que su desviación estándar es de 0,041 puntos y por lo tanto los

valores tienden a estar agrupados cerca de la media nacional. Al margen de lo anterior, también se puede observar que hay una diferencia de 15,08 puntos entre el mayor y menor valor de satisfacción global de las dimensiones: el reportado por O'Higgins (82,8%) y Magallanes (98,6%).

**TABLA 65 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

Región	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	91,31%	84,24%	92,59%	94,60%	93,68%
Región de Arica y Parinacota	91,7%	90,18%	91,37%	93,55%	91,22%
Región de Tarapacá	96,4%	92,56%	96,97%	96,38%	95,07%
Región de Antofagasta	93,8%	88,18%	94,99%	96,38%	95,07%
Región de Atacama	98,1%	95,92%	98,58%	98,97%	98,99%
Región de Coquimbo	93,0%	80,22%	95,70%	98,24%	96,66%
Región de Valparaíso	90,9%	79,95%	92,24%	96,07%	94,85%
Región de Metropolitana de Santiago	88,0%	82,27%	88,67%	90,95%	89,56%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	82,8%	62,81%	87,46%	89,41%	90,14%
Región del Maule	95,7%	90,53%	96,24%	98,05%	97,75%
Región de Ñuble	94,4%	85,88%	95,45%	98,18%	97,89%
Región de Biobío	94,4%	86,44%	96,33%	97,14%	96,89%
Región de La Araucanía	96,3%	93,43%	96,07%	98,09%	97,62%
Región de Los Ríos	96,7%	91,52%	98,25%	98,48%	97,53%
Región de Los Lagos	96,1%	90,68%	97,25%	98,42%	97,59%
Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campos	98,0%	96,69%	99,23%	97,41%	98,83%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	98,6%	98,49%	99,17%	98,42%	97,77%
Rango	15,78%	35,68%	11,76%	9,56%	9,43%
desv	0,041	0,083	0,034	0,030	0,030

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las dimensiones, “Preparación de los(as) funcionarios” y “Calidad de la atención” son los mejores evaluados a nivel nacional, con 93,68% y 94,6% respectivamente. Además, ambas dimensiones alcanzan más del 89% de satisfacción neta en todas las regiones.

Por otro lado, la dimensión “Condiciones físicas y de ambientación” es la con menor satisfacción a nivel de regiones, donde incluso hay 1 región bajo el 65% (O'Higgins). Cabe señalar que esta es la dimensión con menor satisfacción a nivel nacional, por lo que es natural que concentre los resultados más bajos a nivel de regiones.

#### 5.7.4. SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO - CANAL PRESENCIAL

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.

##### *DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN*

En la tabla a continuación se observa la satisfacción neta por atributo a nivel regional, además de la satisfacción neta nacional. Las dimensiones con menor satisfacción neta son “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar” y “Número de módulos habilitados” con 51,5% y 57,1% respectivamente.

Se observa que, si bien estas dos dimensiones tienen el menor rendimiento en términos de satisfacción neta a nivel nacional, presentan también una dispersión considerable en sus datos. Ello se expresa más concretamente en el hecho de que algunas regiones evalúan de forma excelente estos atributos, mientras otras lo hacen de forma deficiente. Por ejemplo, en el caso del “Espacio físico para la fila que tuvo que esperar” la región de Antofagasta reporta una satisfacción neta de un 71,5%, mientras la de O’Higgins sólo un 16,9%.

Similar al caso anterior, “Número de módulos habilitados”, también posee una varianza importante en su distribución regional, pasando de 23,8% en la región de O’Higgins, a un 94,1% en la región de Magallanes.

Luego, respecto a la dimensión “Horario de atención”, se observa que a nivel nacional esta alcanza un desempeño de 68,1%. Esta dimensión, mejor evaluada que las anteriores, presenta de todas formas una dispersión considerable, con un rango de 43 puntos porcentuales entre sus valores menores (Arica y Parinacota, 44,4% de satisfacción neta) y mayores (Ñuble, 87,7%).

En el caso de “Letreros informativos”, presenta una satisfacción de 77,7% a nivel nacional. Al observar su satisfacción de forma regional, destaca que en todas las regiones se encuentra sobre el 60% de satisfacción neta, con una menor dispersión y resultados globales considerablemente mejores.

En el tercer lugar se encuentra la dimensión “Cantidad de asientos en la sala de espera”, en la cual solo dos regiones no superaron el 70% de satisfacción: las regiones de Tarapacá (68.1%) y Ñuble (60,3%).

Finalmente, las dimensiones “Aseo de la oficina” y “Comodidad de la sala de espera” son las mejores evaluadas a nivel nacional: la primera supera el 90% de satisfacción neta mientras la segunda alcanza un 88,7%. A nivel regional, el primer atributo obtiene una alta satisfacción en la región de Atacama y en la región de Magallanes y La Antártica Chilena; mientras que el segundo, en la región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos, y de forma compartida, con mismos porcentajes, en la región de Los Ríos y de Magallanes y La Antártica Chilena.

**TABLA 66 SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN” SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL<sup>17</sup>**

Región	El horario de atención de la oficina	Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	La cantidad de módulos abiertos para atender	El aseo de la oficina	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	Comodidad de la sala de espera	Cantidad de asientos en la sala de espera
Nacional	68,1%	77,7%	57,1%	91,7%	51,5%	88,7%	84,0%
Región de Arica y Parinacota	44,4%	84,5%	65,4%	97,5%	53,2%	92,0%	80,9%
Región de Tarapacá	55,1%	83,6%	69,8%	92,1%	69,3%	82,4%	68,1%
Región de Antofagasta	74,3%	77,2%	61,5%	96,1%	71,5%	88,0%	81,9%
Región de Atacama	77,9%	87,3%	80,3%	98,5%	69,2%	94,3%	92,0%
Región de Coquimbo	64,4%	65,9%	38,0%	92,6%	46,7%	85,9%	74,8%
Región de Valparaíso	68,8%	67,3%	49,0%	92,9%	43,5%	81,9%	73,6%
Región de Metropolitana de Santiago	59,9%	77,5%	62,8%	88,1%	56,4%	89,0%	87,6%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	58,7%	64,9%	23,8%	84,9%	16,9%	78,5%	74,8%
Región del Maule	77,6%	83,1%	56,8%	95,6%	41,4%	95,5%	90,1%
Región de Ñuble	87,7%	85,3%	70,6%	96,5%	83,0%	65,8%	60,3%
Región de Biobío	79,6%	84,9%	29,7%	93,9%	52,6%	90,5%	80,5%
Región de La Araucanía	83,8%	81,9%	74,7%	97,4%	51,9%	94,1%	89,1%
Región de Los Ríos	68,8%	79,2%	67,3%	93,7%	37,9%	97,3%	94,4%
Región de Los Lagos	80,5%	81,5%	69,2%	93,4%	55,4%	94,7%	84,8%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	86,1%	92,9%	93,9%	96,2%	56,0%	98,3%	96,9%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	86,2%	96,8%	94,1%	98,9%	70,2%	97,3%	95,7%
Rango	43,32%	31,90%	70,27%	14,03%	66,15%	32,53%	36,66%
desv	0,124	0,087	0,195	0,037	0,155	0,084	0,102

Fuente: Elaboración propia

<sup>17</sup> Las variables que figuran con \* son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

## DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Los atributos de esta dimensión tienen una evaluación positiva por parte de los(as) usuarios(as), posicionándose todos sobre el 90% a nivel nacional como muestra la Tabla 67. Se observa que en los atributos “Presentación personal del(la) funcionario(a)” y “Lenguaje utilizado” todas las regiones están por sobre el 90%. Además, se observa una baja dispersión de los valores, en tanto la desviación estándar de ambos atributos corresponde a 0,022 y 0,027 respectivamente.

En cuanto a “Amabilidad del(la) funcionario(a)”, el atributo con menor evaluación de este grupo, hay tan solo tres regiones con evaluación bajo el 90%: O’Higgins (86,62%) Metropolitana (87,51%) y Arica y Parinacota (88,08%). Todas las demás superan el 90% de satisfacción neta. Es, en resumen, una dimensión que en su conjunto recibe una excelente evaluación.

**TABLA 67 SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “CALIDAD DE LA ATENCIÓN” SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

Región	Amabilidad del/la funcionario/a	Presentación personal del/a funcionario/a	Lenguaje utilizado del/la funcionario/a
Nacional	91,89%	95,56%	94,27%
Región de Arica y Parinacota	88,08%	97,71%	94,33%
Región de Tarapacá	97,86%	98,79%	97,30%
Región de Antofagasta	92,20%	98,12%	95,76%
Región de Atacama	97,45%	98,70%	99,02%
Región de Coquimbo	95,29%	98,83%	98,70%
Región de Valparaíso	92,62%	97,97%	95,66%
Región de Metropolitana de Santiago	87,51%	92,39%	90,51%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	86,62%	91,66%	90,01%
Región del Maule	96,10%	97,61%	97,25%
Región de Ñuble	96,36%	98,37%	98,08%
Región de Biobío	95,82%	96,21%	96,62%
Región de La Araucanía	97,33%	97,73%	97,65%
Región de Los Ríos	97,21%	98,63%	98,39%
Región de Los Lagos	96,11%	99,10%	98,37%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	95,42%	97,69%	95,24%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	97,47%	99,21%	98,50%
Rango	11,24%	7,55%	9,01%
desv	0,037	0,022	0,027

Fuente: Elaboración propia

### *DIMENSIÓN 3: PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS(AS)*

El análisis de esta dimensión se realiza sobre el total de casos de los usuarios(as) que declaran haber tenido algún tipo de problema, los cuales corresponden a un 4,99% del total de la muestra.

A nivel nacional tenemos, en primer lugar, al atributo “Grado de conocimiento del(la) funcionario(a)” con un 94,32%. Por región, todas alcanzan en este atributo una satisfacción neta mayor a 90%.

En segundo lugar, está “Capacidad para aclarar dudas” con 81,75%. En general hay buenas evaluaciones, pero hay que destacar las regiones bajo el 80%, las cuales corresponden a las regiones Metropolitana, con un 74,48% y de Arica y Parinacota con 75,33%

Por último, tenemos el atributo de “Capacidad para resolver un inconveniente o problema”, el cual es el atributo que menor satisfacción neta registra de todos los atributos del Canal Presencial con un 22,45%. Esto se ve reflejado en la tabla por regiones, donde la satisfacción más alta es de 74,84% en la región de Atacama, seguida por la región de Tarapacá con un 69,53%. Los resultados más dramáticos llegan a estar bajo el 10% de satisfacción neta, y corresponden a tres regiones: Antofagasta (9,72%), O’Higgins (6,49%) y Metropolitana (5,83%). Los valores anteriores evidencian una amplia dispersión entre los valores regionales de estos atributos, lo que es respaldado por el rango de 69,01 producto de la diferencia entre el mayor y menor valor de satisfacción neta, además de la desviación estándar de 0,215 puntos que indica que los valores tienden a ubicarse lejos del promedio. En general es un atributo que requiere mejoras, por lo que hay que prestar especial atención para mejorar la satisfacción observada.

**TABLA 68 SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “PREPARACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS(AS)” SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

Región	Grado de conocimiento del/la funcionario/a	Capacidad para aclarar dudas o preguntas	Capacidad para resolver el problema o inconveniente
Nacional	94,32%	81,75%	22,45%
Región de Arica y Parinacota	92,86%	75,33%	31,27%
Región de Tarapacá	97,91%	90,53%	69,53%
Región de Antofagasta	96,59%	76,20%	9,72%
Región de Atacama	99,48%	90,63%	74,84%
Región de Coquimbo	96,58%	83,02%	33,41%
Región de Valparaíso	95,54%	83,64%	22,09%
Región de Metropolitana de Santiago	90,77%	74,48%	5,83%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	91,00%	80,33%	6,49%
Región del Maule	97,79%	94,73%	56,08%
Región de Ñuble	97,70%	89,49%	64,38%
Región de Biobío	96,72%	86,77%	38,42%
Región de La Araucanía	97,80%	87,65%	45,27%
Región de Los Ríos	97,61%	92,49%	59,20%
Región de Los Lagos	97,33%	93,61%	44,85%
Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campos	98,68%	91,74%	35,80%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	97,93%	89,16%	46,74%
Rango	8,71%	20,25%	69,01%
desv	0,026	0,065	0,215

Fuente: Elaboración propia

#### *DIMENSIÓN 4: PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE*

En esta dimensión se pueden apreciar niveles muy altos de satisfacción neta a nivel nacional -sobre el 90%- para los atributos “Rapidez del trámite”, “Facilidad para realizar el trámite” y “Facilidad para realizar el pago del trámite”. A su vez, todos estos atributos presentan resultados mayores a 85% de satisfacción neta en todas las regiones. Esto da cuenta de una baja dispersión y una excelente evaluación de los atributos.

Por otro lado, el atributo “Tiempo de espera”, presenta un 66,9% a nivel nacional, una evaluación considerablemente más baja que la recibida por los atributos mencionados anteriormente. En este caso, hay tres regiones que alcanzan indicadores por debajo del 60%: Metropolitana (59,07%), Valparaíso (54,98%) y O'Higgins (52,36%).



**TABLA 69 SATISFACCIÓN NETA DE ATRIBUTOS DE LA DIMENSIÓN “PROCESO DE REALIZACIÓN DE TRÁMITE” SEGÚN REGIÓN, USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

Región	Tiempo de espera:	Rapidez del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Facilidad para realizar el pago del trámite
Nacional	66,90%	91,65%	92,29%	90,02%
Región de Arica y Parinacota	79,89%	91,36%	88,15%	86,54%
Región de Tarapacá	72,46%	97,14%	96,79%	95,99%
Región de Antofagasta	71,26%	93,49%	93,10%	92,25%
Región de Atacama	90,52%	97,20%	97,76%	98,11%
Región de Coquimbo	72,51%	95,75%	94,79%	92,16%
Región de Valparaíso	54,98%	94,63%	93,25%	93,50%
Región de Metropolitana de Santiago	59,07%	86,26%	87,92%	84,71%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	52,36%	86,36%	87,82%	87,59%
Región del Maule	76,21%	95,03%	95,61%	95,99%
Región de Ñuble	74,22%	97,48%	97,37%	98,16%
Región de Biobío	70,86%	95,61%	96,53%	95,04%
Región de La Araucanía	85,48%	95,16%	96,84%	89,31%
Región de Los Ríos	81,43%	97,35%	97,77%	92,93%
Región de Los Lagos	83,38%	96,97%	96,60%	95,85%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	88,33%	95,03%	98,76%	98,16%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	97,28%	99,17%	98,92%	93,42%
Rango	44,92%	12,92%	11,10%	13,46%
desv	0,123	0,037	0,037	0,041

Fuente: Elaboración propia

## 5.8. 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.

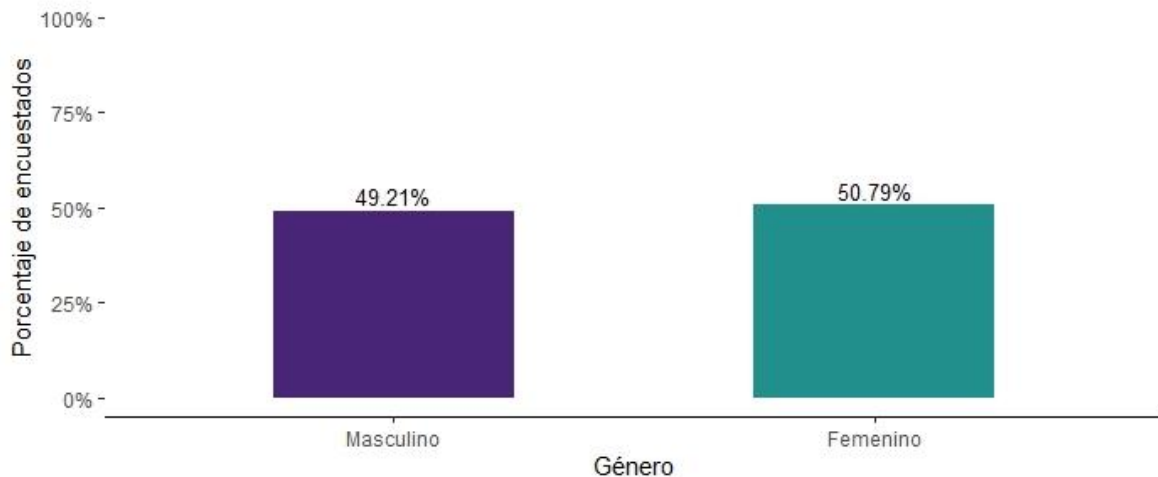
### 5.8.1. LOS PERFILES DE USUARIOS Y USUARIAS SEGÚN PLATAFORMA DE ATENCIÓN

En esta sección se presentan los distintos niveles de satisfacción que alcanzaron los usuarios de cada canal de atención del SRCel según el perfil sociodemográfico al que pertenecen.

## USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

Al observar los perfiles de usuarios y usuarias individuales del canal presencial se observa que de los usuarios(as) que asisten a las oficinas del SRCel, un 49,21% se identifica con el género masculino y un 50,79% con el femenino.

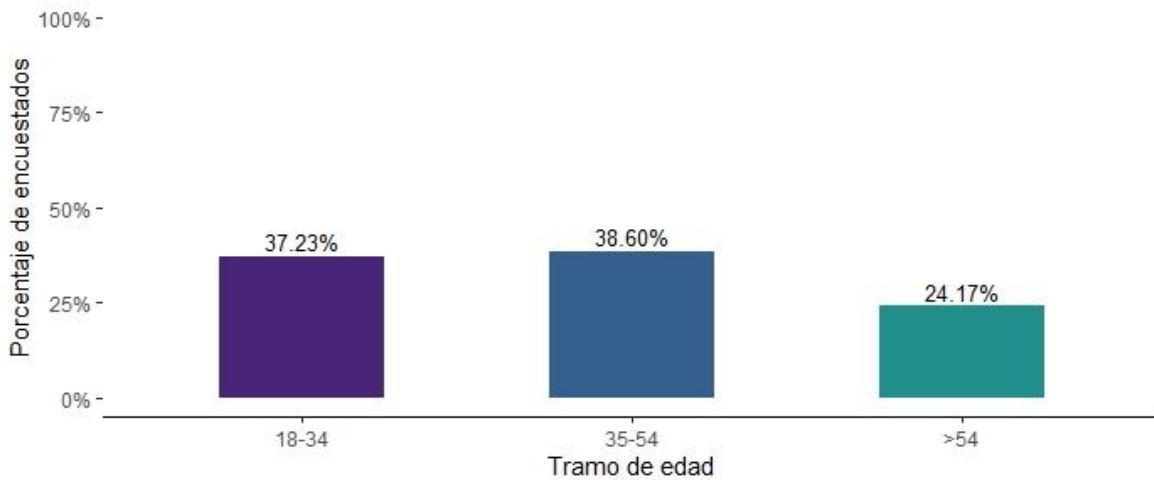
GRÁFICO 24: GÉNERO - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la edad, el promedio de quienes asisten es de 42 años, siendo el grupo que más asiste el de personas entre 35 a 54 años (38,60%), seguido por el de 18 a 34 años (37,23%), y por último el de 55 o más años (24,17%). Esta distribución es similar a la observada durante el año 2020, donde los(as) usuarios(as) entre 18 a 34 años corresponden al 38,94%, entre 35 a 54 años al 38,21% y 55 o más al 24,17%. Además, el promedio de edad de los usuarios en 2020 también fue de 42 años.

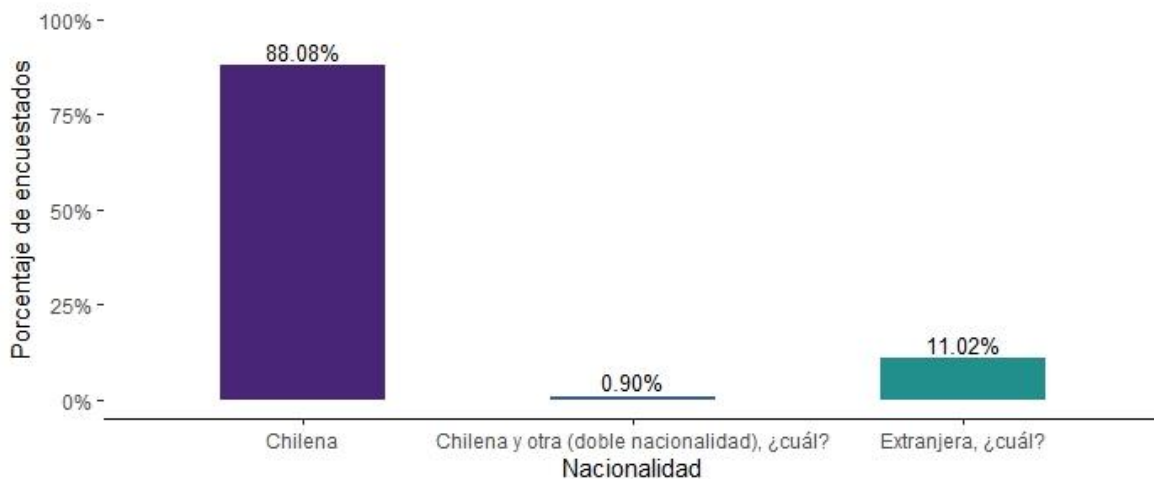
GRÁFICO 25: TRAMOS DE EDAD- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

Sobre la nacionalidad de los(as) asistentes, un 88,08% declara tener sólo nacionalidad chilena, mientras un 0,9% declara que tiene doble nacionalidad (chilena y otra). Por su parte, un 11,02% declara nacionalidad extranjera, lo que refleja una disminución de más de 3 puntos porcentuales respecto al año 2020.

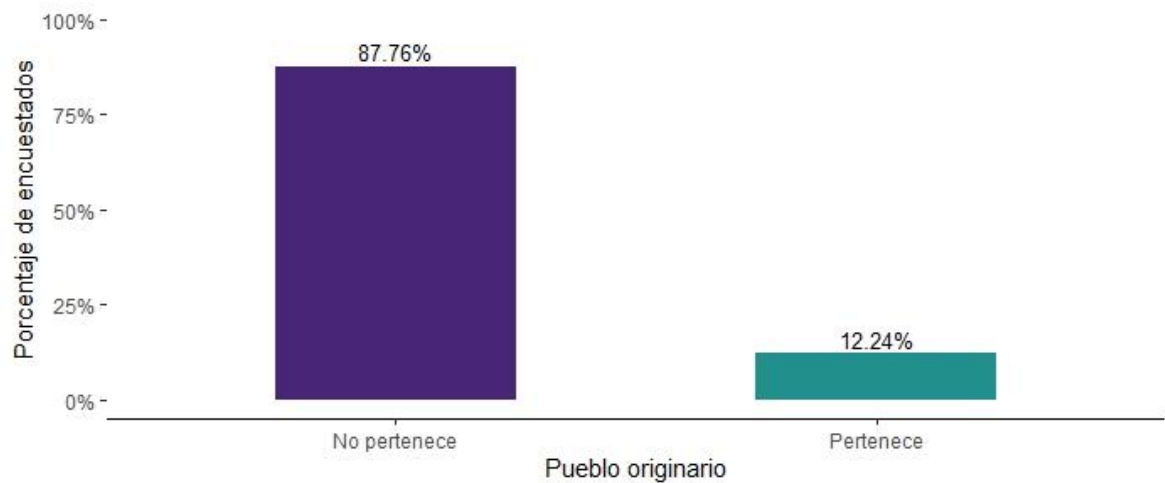
GRÁFICO 26: NACIONALIDAD- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 12,24% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 87,76% no pertenece a ningún pueblo originario. De entre quienes declaran pertenecer a algún pueblo originario, los más predominantes en quienes asisten a las oficinas son el pueblo mapuche con un 63,43 %, y el diaguita con 8,55%. El resto de los pueblos presenta proporciones menores al 4%.

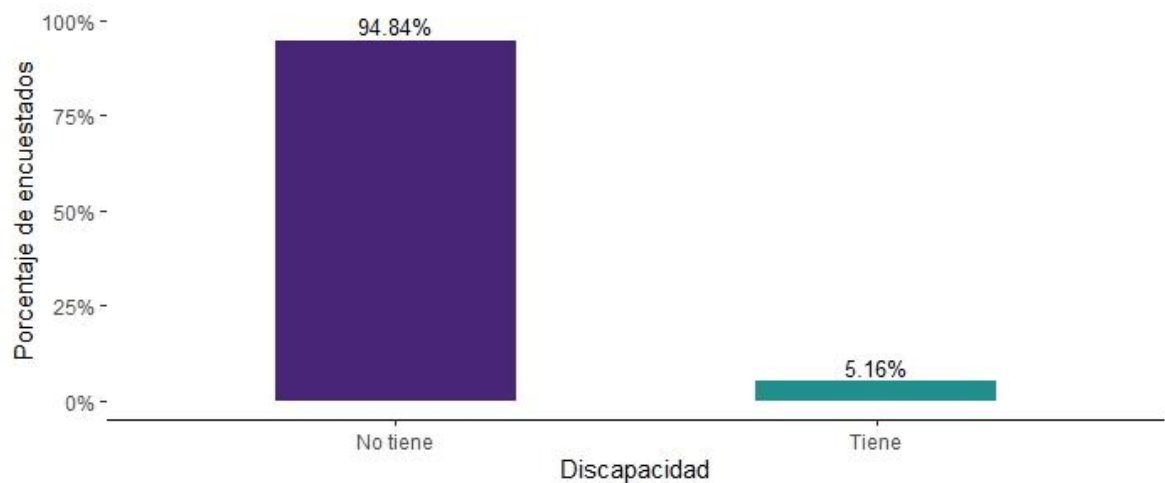
GRÁFICO 27: PUEBLO ORIGINARIO- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 5,16% declara tener alguna condición. De forma desagregada, un 2,16% declaró tener dificultad física y/o de movilidad, un 1,92% ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, 0,62% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,6% presenta condiciones como mudez o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

GRÁFICO 28: DISCAPACIDAD- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

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

Al analizar según sexo, se mantiene como tendencia respecto del año anterior que las personas identificadas con el género masculino realizan más los trámites de pedir un certificado o documento, e inscripción/transferecia de vehículos respecto del género femenino. Por otro lado, el género femenino tiende a realizar, en mayor proporción que los hombres, los trámites de solicitar o renovar cédula de identidad y retiro de cédula o pasaporte. Este año, en todo caso, ambos géneros concurrieron en magnitudes similares a solicitar clave única, trámite que en 2020 y 2019 realizaron mayormente personas del género femenino.

Respecto al tramo etario, se observa que los usuarios(as) del tramo más joven (18 a 34) tienden a realizar en mayor proporción trámites de solicitar, renovar o retirar cédula de identidad o pasaporte. El grupo de 35 a 54 años realiza en mayor proporción el trámite de inscripción o transferencia de vehículos. Y finalmente, se observa que el grupo de 55 años o más no constituye mayoría en ninguno de los trámites mencionados, lo que obviamente tiene que ver con la menor medida en que concurren al SRel. De todas formas, se ve que los trámites a los que más asiste este grupo son la solicitud o renovación de carnet, el retiro de éste y la solicitud de clave única.

**TABLA 70 TIPO DE TRÁMITE SEGÚN SEXO Y TRAMOS DE EDAD- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL**

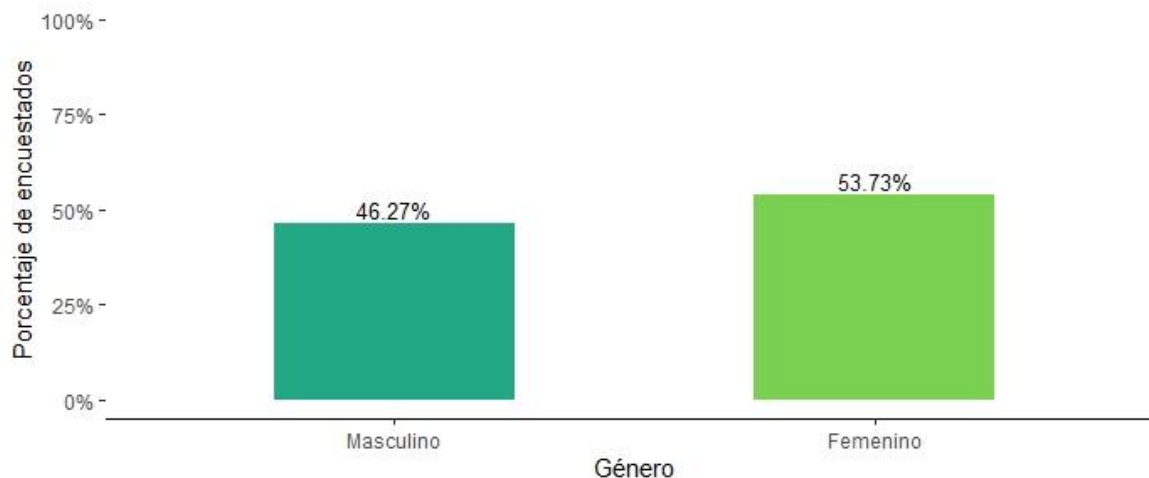
	Total	Género		Tramo de edad		
		Masculino	Femenino	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más
n	15.664	7.708	7.956	5.831	6.047	3.786
Pedir un certificado/Documento	11,58%	6,43%	5,14%	3,77%	4,81%	2,98%
Solicitar / Renovar carnet / Cédula de identidad	30,17%	13,16%	17,01%	12,28%	11,02%	6,85%
Retirar cédula o pasaporte	20,38%	8,99%	11,38%	8,26%	7,3%	4,81%
Solicitar / Renovar pasaporte	2,45%	1,1%	1,35%	1,18%	0,87%	0,39%
Realizar trámite para posesión efectiva	3,18%	1,27%	1,91%	0,45%%	1,35%	1,37%
Inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento	1,34%	1,02%	0,03%	0,81%	0,45%	0,07%
Inscripción / Transferencia de vehículos	9,25%	6,37%	2,87%	3,21%	4,01%	2,01%
Realizar un trámite para matrimonio	0,96%	0,4%%	0,55%	0,4%	0,38%	0,15%
Registrar una defunción	0,56%	0,31%%	0,24%	0,13%	0,23%	0,19%
Realizar un trámite para acuerdo de unión civil	0,24%	0,11%	0,13%	0,09%	0,11%	0,03%
Solicitar clave única	10,84%	5,1%	5,73%	3,91%	3,97%	2,94%
Otro	9,02%	4,9%	4,11%	2,67%	4,04%	2,29%

Fuente: Elaboración propia

## USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

En relación con los(as) usuarios(as) individuales que utilizan la plataforma web del Servicio de Registro Civil e Identificación, el 46,27% se identifica con el género masculino mientras que quienes se identifican con el género femenino ascienden a 53,73%.

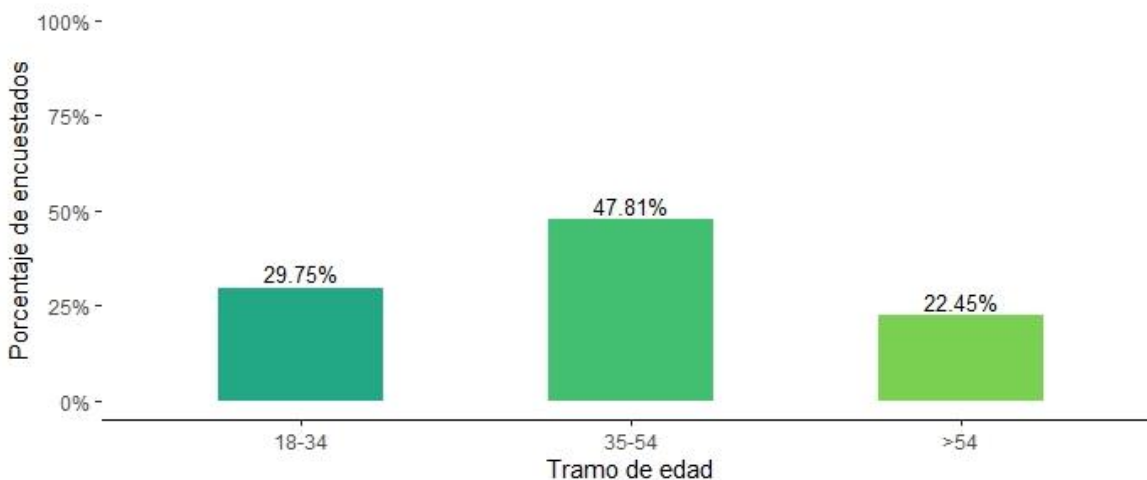
GRÁFICO 29: GÉNERO- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 43 años. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 47,81%, seguido por el de 18 a 34 años que asciende a 29,75%, y por último el de 55 o más años con un 22,45%.

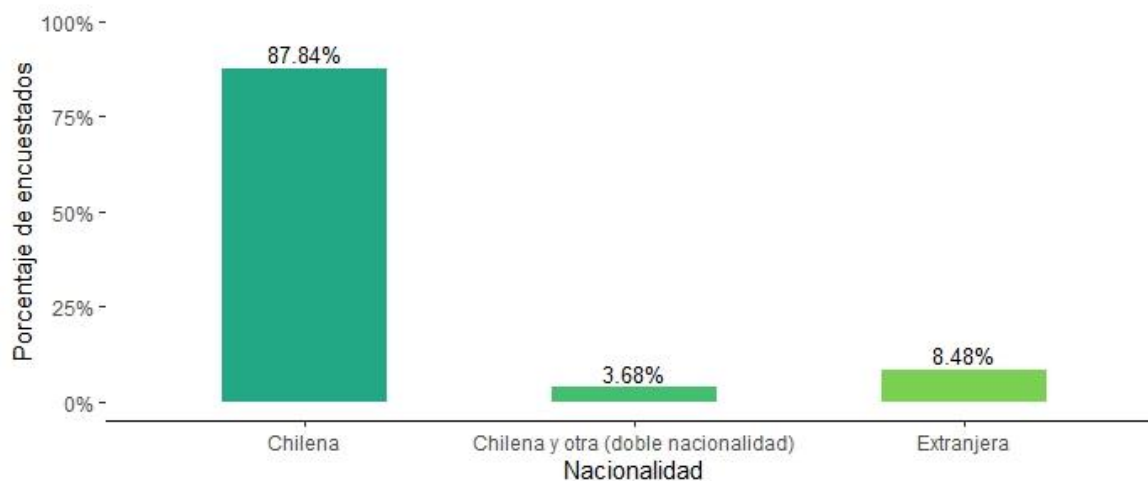
GRÁFICO 30: TRAMOS DE EDAD-- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



Fuente: Elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene que un 3,68% declara tener doble nacionalidad y un 8,48% declara ser extranjero(a).

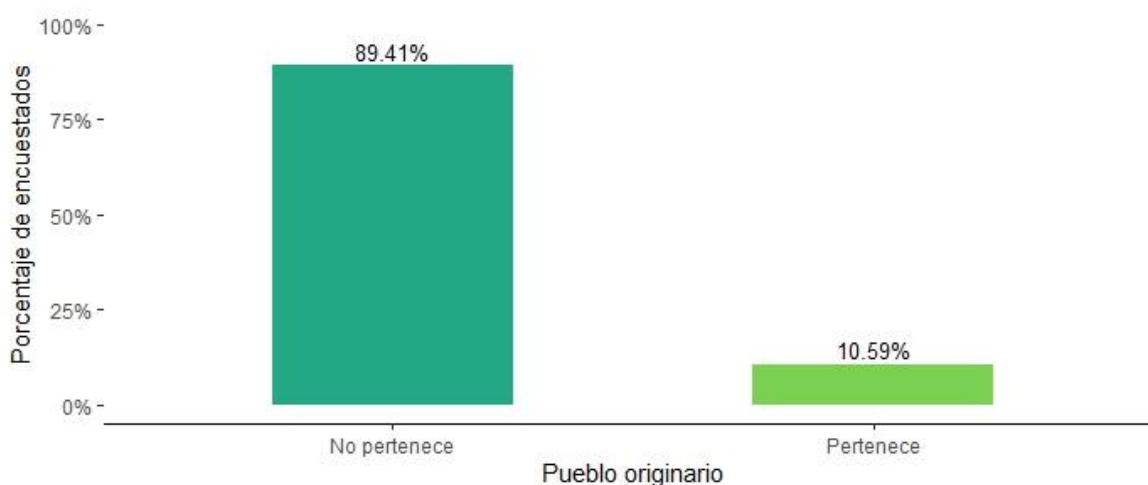
GRÁFICO 31: NACIONALIDAD-- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 10,59% declaró pertenecer a alguno. De entre quienes pertenecen a pueblos originarios, la mayoría se identificaba como Mapuche (53,4%), seguido por el pueblo Diaguita (8,51%) y Aymara (8,39%). El resto de las identificaciones con pueblos originarios no alcanzaron el 3% de las menciones entre quienes afirmaban ser parte de alguno.

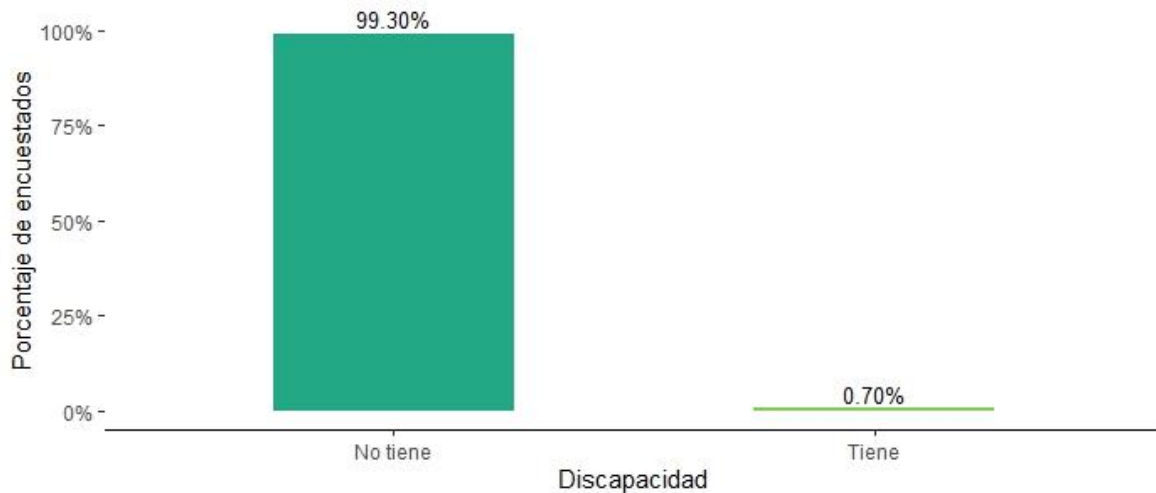
GRÁFICO 32: PUEBLO ORIGINARIO- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, sólo un 0,7% declara tener alguna.

GRÁFICO 33: DISCAPACIDAD- USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB



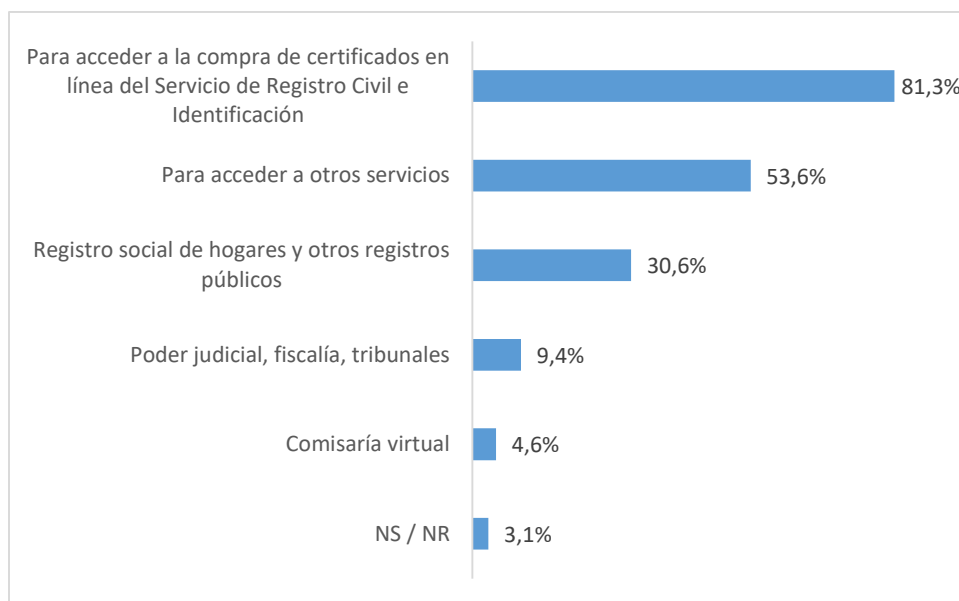
Fuente: Elaboración propia

Para finalizar, se observa el conocimiento y comportamiento de los usuarios(as) respecto a la Clave Única de servicios del estado. Aquí un 93,4%% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declara saber para qué trámites se utiliza la clave única y el 98,3% cuenta con esta clave.

Respecto de los usos que se le da a la clave única, el 81,3% declara haberla utilizado para acceder a la compra de certificados en línea del SRCEI, el 53,6% la ha utilizado para acceder a otros servicios, el 30,6 para entrar al registro social de hogares u otros registros públicos y el 9,4% para entrar a la comisaria virtual y emitir permisos. Por el contrario, el 2,3% declara nunca haber usado la clave única.



**GRÁFICO 34: ¿PARA QUÉ HA USADO LA CLAVE ÚNICA DE SERVICIOS DEL ESTADO? - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB**

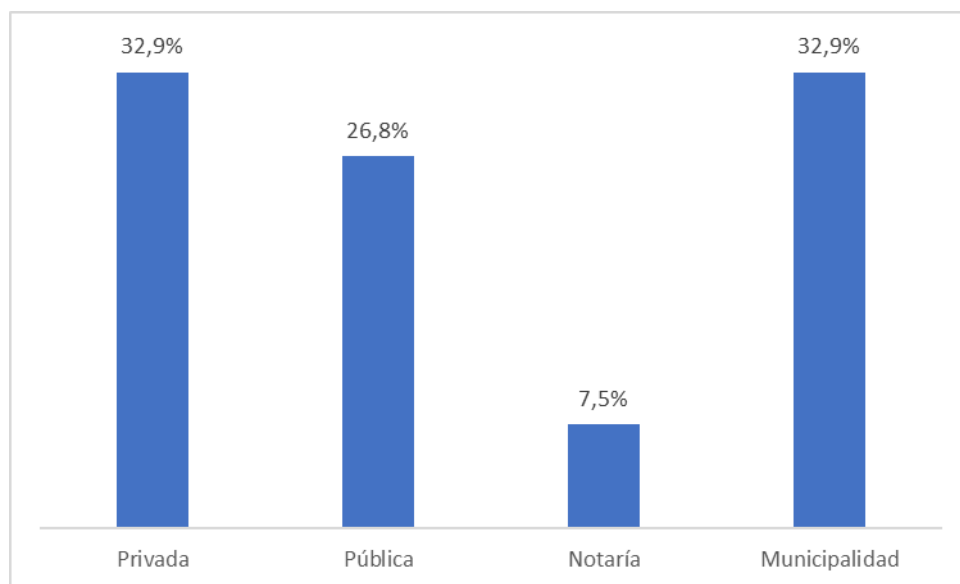


Fuente: Elaboración propia

#### USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

De a los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica consultados, el 32,9% corresponde a una institución privada, el 26,8% a una pública, un 7,5% a notarías y el 32,9% restante a municipalidades. Por otro lado, la modalidad de convenio que predomina es en línea, llegando a 69,5%, seguido por en línea y batch con 20,5%, mientras que los casos con modalidad batch llegan a 10,0%.

**GRÁFICO 35: ¿PARA QUÉ HA USADO LA CLAVE ÚNICA DE SERVICIOS DEL ESTADO? - USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA WEB**



Fuente: Elaboración propia

### 5.8.2. LA SATISFACCIÓN SEGÚN PERFILES DE USUARIOS Y USUARIAS

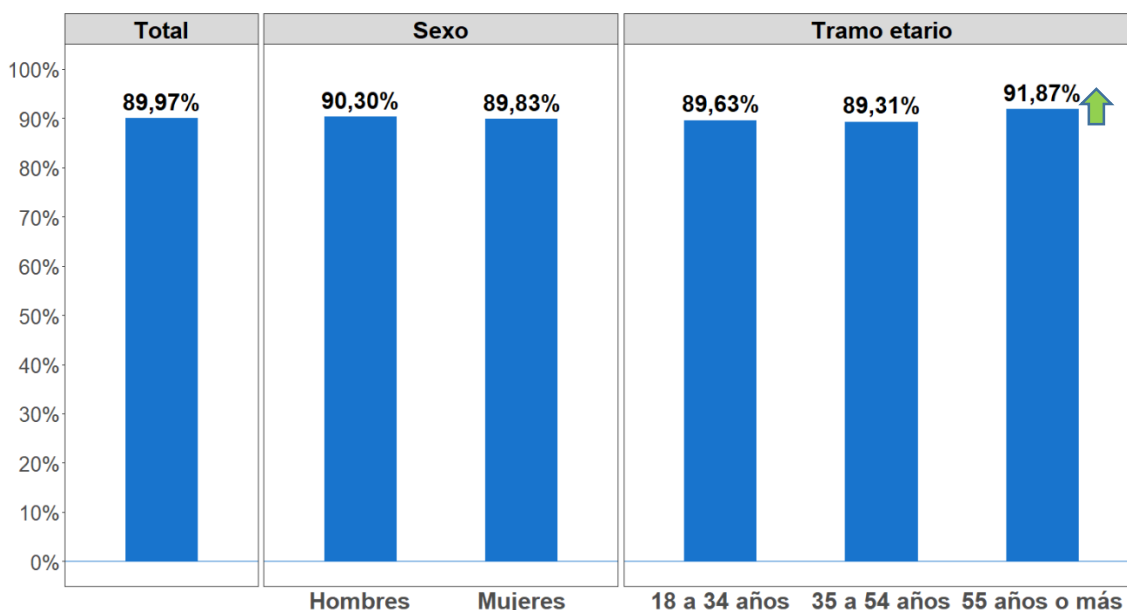
En esta sección se presenta la satisfacción neta según los perfiles de los(as) usuarios(as) de cada canal de atención. Además, se incluye el análisis por perfiles de usuarios (as) de los resultados de satisfacción neta por canal de atención desagregados por dimensión.

#### *SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL*

Los usuarios/as del canal presencial mostraron en términos agregados un 89,97% de satisfacción neta. Al desagregar estos resultados por sexo y tramos etarios, presentados en el Gráfico 36, observamos que los niveles de satisfacción neta alcanzados no presentan diferencias estadísticamente significativas en relación al sexo de las personas encuestadas. Mientras los hombres muestran sólo un 0,33% más de satisfacción neta que el total de usuarios, las mujeres lo están en un 0,14% menos.

En el caso de los segmentos etarios se observan diferencias estadísticamente significativas entre los(as) usuarios(as) de 55 años o más y las categorías de 18-34 años y 35-54 años, donde la primera categoría presenta una mayor satisfacción neta respecto a las demás.

GRÁFICO 36: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN SEXO Y EDAD – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 72 da cuenta, por su parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión, según sexo y tramo etario. Con asteriscos se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de sexo y con letras e identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

A partir de los resultados presentados en la tabla mencionada es posible observar que, a nivel de dimensiones, solo se observan diferencias estadísticamente significativas por sexo respecto a la dimensión Preparación de los(as) funcionarios(as), donde los hombres presentan una satisfacción neta mayor que las mujeres.

Por el contrario, al analizar los resultados por tramo etario, se observan diferencias estadísticamente significativas en todas las dimensiones entre los(as) usuarios(as) de 55 años o más y las categorías de 18-34 años y 35-54 años, donde siempre la satisfacción neta de estos(as) usuarios(as) es más alta respecto a las demás categorías.

TABLA 72 SATISFACCIÓN NETA POR DIMENSIÓN (SIN PONDERAR) POR SEGMENTOS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL

	Total	Sexo		Tramo etario		
		Masculino	Femenino	18 a 34 años (A)	35 a 54 años (B)	55 años o más (C)
n	15.664	7.704	7.960	5.845	5.950	3.869
Condiciones físicas y de ambientación	84,24%	84,65%	83,84%	84,07%	82,73%	86,81% <sup>A/B</sup>
Proceso de realización del trámite	92,59%	92,52%	92,65%	92,04%	91,61%	94,91% <sup>A/B</sup>
Calidad de la atención	94,60%	94,90%	94,30%	94,35%	94,30%	95,42% <sup>A/B</sup>
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,68%	94,10%*	93,27%	93,44%	93,20%	94,78% <sup>A/B</sup>

Fuente: Elaboración propia

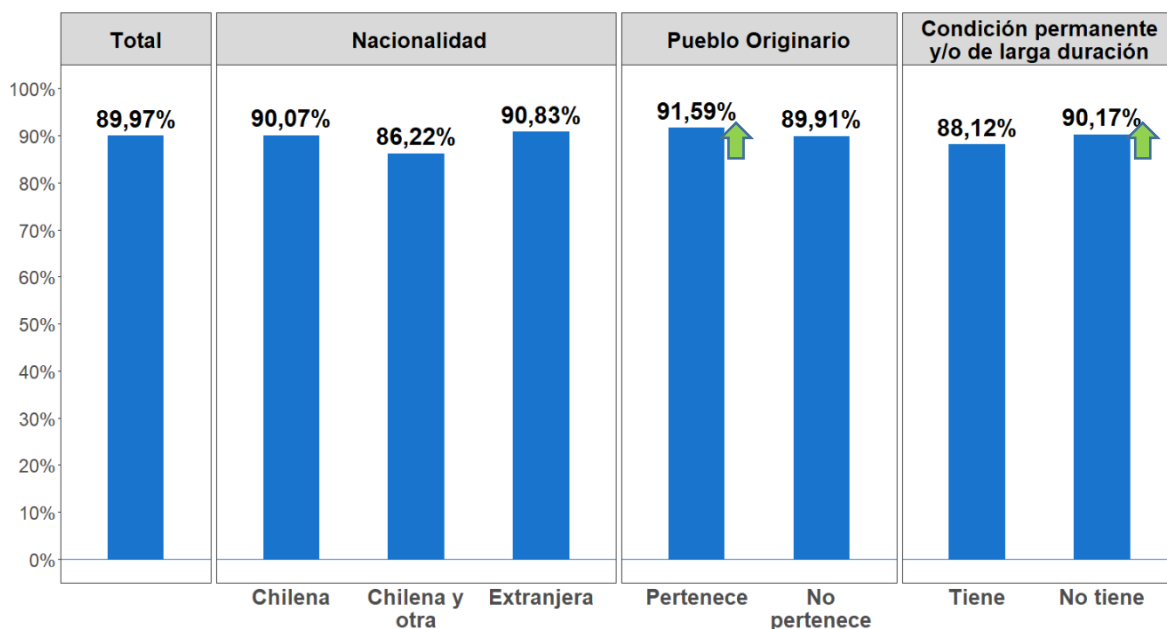
El Gráfico 37 a continuación da cuenta de los resultados en la satisfacción, según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

El caso de la nacionalidad, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías.

En lo que refiere a pertenencia a pueblos originarios, es posible observar que entre quienes pertenecen a un pueblo originario se alcanza una satisfacción neta mayor (91,59%) que resulta en una diferencia estadísticamente significativa respecto a quienes no pertenecen (89,91%).

Por último, se observa que las personas con alguna condición permanente y/o de larga duración tienden a evaluar de peor forma el servicio del canal presencial que quienes no la tienen. Mientras los primeros alcanzan una satisfacción neta de 88,12%, los segundos alcanzan un 90,17%, una diferencia que es estadísticamente significativa.

**GRÁFICO 37: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN NACIONALIDAD, PUEBLO ORIGINARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 73 da cuenta, por otra parte, los resultados de satisfacción desagregados por dimensión, frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y presencia de condición permanente y/o de larga duración). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

De acuerdo con los resultados presentados es posible observar que, en relación con la dimensión condiciones físicas y de ambientación, se observan diferencias estadísticamente significativas entre

las categorías de nacionalidad “extranjera” y “chilena”, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda. En el caso de pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración, no presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías.

A nivel de proceso de realización del trámite, la nacionalidad “extranjera” presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la “chilena”, alcanzando la primera categoría un porcentaje de satisfacción neta mayor a la segunda. En el caso de pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración, no presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías.

En el caso de la calidad de la atención, ninguna de las categorías de nacionalidad presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a las otras. En el caso de pueblo originario, la pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes no pertenecen a un pueblo originario, con un porcentaje de satisfacción neta mayor. Respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, la ausencia de una condición permanente y/o de larga duración presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes presentan una condición permanente y/o de larga duración, con un porcentaje de satisfacción neta mayor.

A nivel de preparación de los(as) funcionarios(as), la nacionalidad “chilena” presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la “extranjera”, alcanzando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso de pueblo originario, también aquí, la pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes no pertenecen a un pueblo originario, con un porcentaje de satisfacción neta mayor. Asimismo, respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, la ausencia de una condición permanente y/o de larga duración presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes presentan una condición permanente y/o de larga duración, con un porcentaje de satisfacción neta mayor.

**TABLA 73 SATISFACCIÓN NETA POR DIMENSIÓN (SIN PONDERAR) POR SEGMENTOS – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**

	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o de larga duración	
		Chilena (A)	Chilena y otra (B)	Extranjera (C)	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	15.664	13.857	123	1.637	1.468	14.196	834	14.830
Condiciones físicas y de ambientación	84,24%	83,69% <sup>C</sup>	75,36%	89,54% <sup>A</sup>	84,79%	84,18%	82,99%	84,31%
Proceso de realización del trámite	92,59%	92,56%	96,23%	94,28% <sup>A</sup>	93,68%	92,47%	91,38%	92,65%
Calidad de la atención	94,60%	94,66%	91,75%	94,40%	96,67%*	94,38%	92,50%	94,71%*
Preparación de los(as) funcionarios(as)	93,68%	94,03% <sup>C</sup>	92,00%	90,96%	95,53%*	93,49%	91,30%	93,81%*

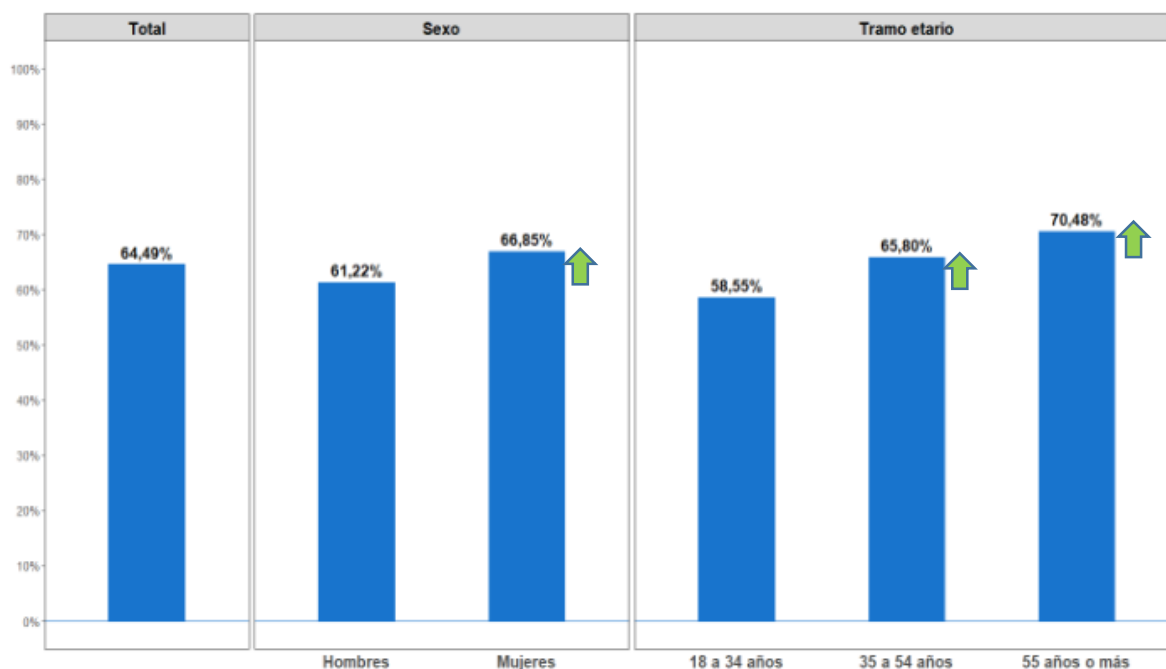
Fuente: Elaboración propia

## SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA

El Gráfico 38 a continuación presenta la satisfacción neta para el(la) usuario(a) individual del canal plataforma electrónica, desagregada por sexo y tramo etario. Al analizar la variable sexo, se observan diferencias entre la evaluación realizada por hombres y mujeres, siendo más positiva la de estas últimas, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Considerando el tramo etario, se observa que la evaluación aumenta a medida que aumenta la edad. De acuerdo con los resultados, los porcentajes de satisfacción neta resultan con diferencias estadísticamente significativas en todas las categorías, es decir, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años también presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al tramo más joven.

GRÁFICO 38: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN SEXO Y TRAMO ETARIO— USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 74 a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por trámite, según sexo y tramo etario. Con asteriscos se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de sexo y con letras e identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, a nivel de certificados gratuitos, las mujeres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los hombres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso de tramos etarios, diferencias estadísticamente

significativas se presentan en todos los tramos, es decir, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años también presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al tramo más joven.

A nivel de certificados pagados, no se observan diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre las categorías de sexo. En el caso del tramo etario, diferencias estadísticamente significativas se presentan también aquí en todos los tramos, es decir, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años también presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al tramo más joven.

En el caso de reserva de horas, los hombres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las mujeres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, diferencias estadísticamente significativas se presentan en todos los tramos, es decir, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años también presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al tramo más joven.

A nivel de contactos y solicitudes de transparencia, las mujeres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los hombres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, diferencias estadísticamente significativas se presentan en todos los tramos, es decir, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años también presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al tramo más joven.

Por último, en el caso de Clave Única, las mujeres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los hombres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, diferencias estadísticamente significativas se presentan entre el tramo de los 55 años o más y el resto de los tramos, donde el primer tramo presenta una menor satisfacción respecto a los demás.

**TABLA 74 SATISFACCIÓN NETA – USUARIOS(as) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

	Total	Sexo		Tramo etario		
		Hombres	Mujeres	18 a 34 años (A)	35 a 54 años (B)	55 años o más (C)
n	7.769	3.595	4.174	2.311	3.714	1.744
Grupo 1: Certificados Gratuitos	65,46%	61,78%	68,04%*	60,07%	67,15% <sup>C</sup>	70,89% <sup>B</sup>
Grupo 2: Certificados Pagados	57,23%	56,72%	58,06%	46,27%	55,76% <sup>C</sup>	68,56% <sup>B</sup>
Grupo 3: Reserva de Horas	61,49%	66,59%*	57,76%	50,05%	62,69% <sup>C</sup>	75,61% <sup>B</sup>
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	13,13%	7,44%	18,56%*	-3,10%	3,60% <sup>C</sup>	35,18% <sup>B</sup>
Grupo 5: Clave única	71,26%*	67,33%	74,00%*	73,56%	73,42%	66,17% <sup>A/B</sup>

Fuente: Elaboración propia

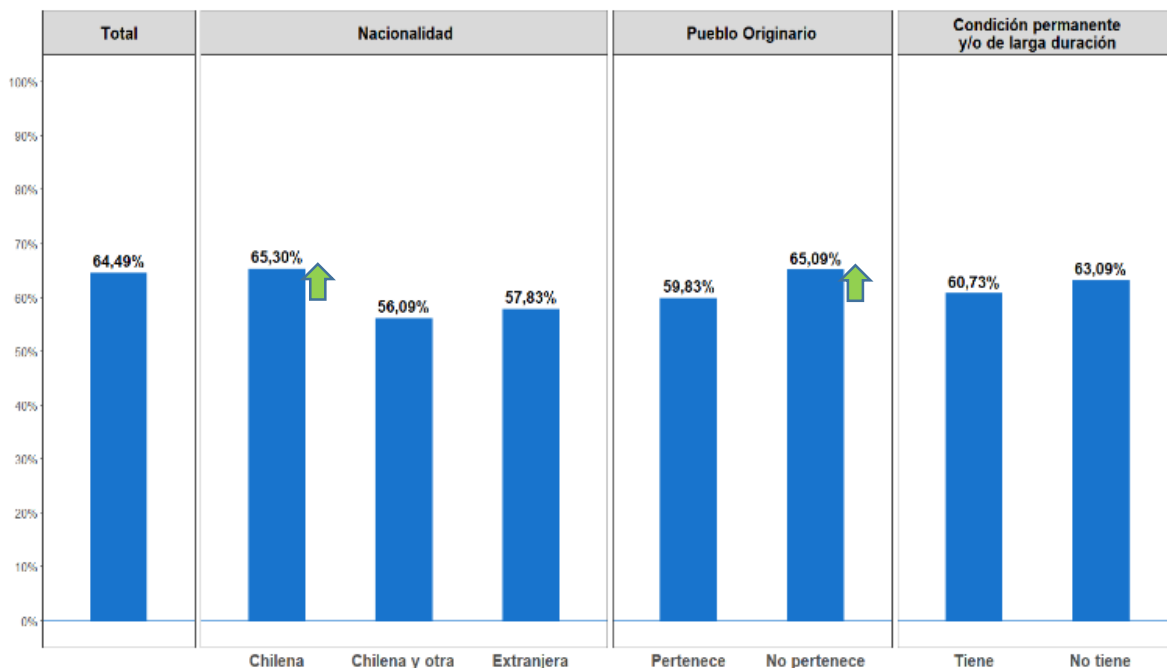
El Gráfico 39 a continuación da cuenta de los resultados desagregados por nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de la nacionalidad se observa una diferencia estadísticamente significativa entre la evaluación de las personas con nacionalidad “chilena” (65,30%) con la presentada por las categorías “chilena y otra” (56,09%) y “extranjera” (57,83%), reportando las personas con nacionalidad chilena una evaluación más positiva.

En lo que refiere a pertenencia a pueblos originarios, es posible observar que entre quienes pertenecen a un pueblo originario se alcanza una satisfacción neta menor (59,83%) que entre quienes no pertenecen (65,09%), invirtiéndose la tendencia que se presentaba en el canal presencial. Esta diferencia es estadísticamente significativa.

Por último, se observa que las personas con alguna condición permanente y/o de larga duración tienden a evaluar de peor manera el servicio del canal en relación con quienes no la tienen. Mientras los primeros alcanzan una satisfacción neta de 60,73%, los segundos llegan a 63,09%, sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa.

**GRÁFICO 39: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN NACIONALIDAD, PUEBLO ORIGINARIO Y DISCAPACIDAD – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 75 a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por trámite, frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y presencia de condición permanente y/o de larga duración). Con letras se identifican



diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, a nivel de certificados gratuitos, la nacionalidad “chilena” presenta diferencias estadísticamente significativas respecto a las categorías “extranjera” y “chilena y otra”, presentando una satisfacción neta mayor a las demás. En el caso de pueblo originario, se presenta una diferencia estadísticamente significativa entre las categorías, donde la no pertenencia presenta una satisfacción neta mayor. Respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías.

A nivel de certificados pagados, la nacionalidad “extranjera” presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la categoría “chilena”, presentando la primera una satisfacción neta mayor a la segunda. En el caso de pueblo originario, se presenta una diferencia estadísticamente significativa entre las categorías, donde la no pertenencia presenta una satisfacción neta mayor. Respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, se presenta una diferencia estadísticamente significativa entre las categorías, donde la presencia de una condición permanente y/o de larga duración muestra una satisfacción neta mayor.

En el caso de reserva de horas, la nacionalidad “chilena” presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la categoría “extranjera”, presentando la primera categoría una satisfacción neta mayor a la segunda. En el caso de pueblo originario, se presenta una diferencia estadísticamente significativa entre las categorías, donde la no pertenencia presenta una satisfacción neta mayor. Respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías.

A nivel de contactos y solicitudes de transparencia, la nacionalidad “chilena y otra” presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la categoría “extranjera”, presentando la primera categoría una satisfacción neta mayor a la segunda. En el caso de pueblo originario, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías. Respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, la presencia de una condición permanente y/o de larga duración presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la no presencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

Por último, en el caso de Clave Única, la nacionalidad “chilena y otra” presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a las categorías “chilena” y “extranjera”, mostrando un porcentaje menor frente a las demás categorías. En el caso de pueblo originario, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías. En el caso de condición permanente y/o de larga duración, la presencia de una condición permanente y/o de larga duración presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la no presencia, donde esta última presenta una satisfacción neta mayor.

**TABLA 75 SATISFACCIÓN NETA – USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

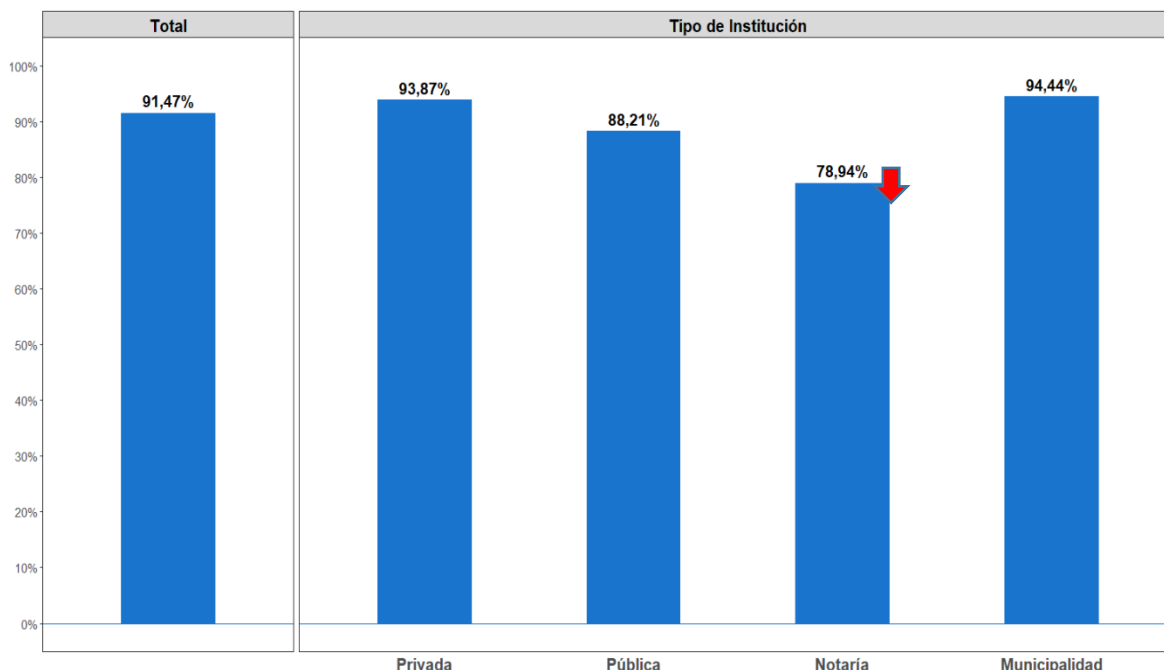
	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o larga duración	
		Chilena (A)	Chilena y otra (B)	Extranjera (C)	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	7.769	6.824	286	659	822	6.938	733	10.499
Grupo 1: Certificados Gratuitos	65,46%	66,38% <sup>B/C</sup>	58,19%	56,80%	60,82%	66,07%*	61,23%	63,81%
Grupo 2: Certificados Pagados	57,23%	57,30% <sup>C</sup>	39,88%	63,64% <sup>A</sup>	51,18%	57,86%*	57,38%*	57,23%
Grupo 3: Reserva de Horas	61,49%	63,71% <sup>C</sup>	48,16%	56,82% <sup>A</sup>	55,02%	63,02%*	59,10%	61,65%
Grupo 4: Contactos y solicitudes de transparencia	13,13%	5,64%	47,91% <sup>C</sup>	38,56% <sup>B</sup>	15,78%	13,86%	28,48%*	12,20%
Grupo 5: Clave única	71,26%	72,21%	62,88% <sup>A/C</sup>	71,23%	73,52%	71,00%	62,32%	72,11%*

Fuente: Elaboración propia

#### USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

Por último, el Gráfico 40 presenta la satisfacción neta de los usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica, desagregada por tipo de institución. Entre las categorías, el caso de las notarías representa la institución que muestra diferencias estadísticamente significativas con otras categorías, en específico, con las municipalidades y las instituciones privadas, donde las notarías presentan una satisfacción neta menor.

**GRÁFICO 40: SATISFACCIÓN NETA SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN — USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 76 presenta los resultados de la satisfacción desagregados por dimensión según tipo de institución. Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas entre categorías.

Los resultados dan cuenta que a nivel de la dimensión “Calidad de servicios y productos generados a través del convenio” solo se observan diferencias estadísticamente significativas entre las notarías y las municipalidades, donde este último tipo de institución presenta una satisfacción estadísticamente más alta que las notarías.

En el caso de la dimensión “Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”, la notaría presenta diferencias estadísticamente significativas con los resultados de satisfacción neta de instituciones privadas y municipalidades, donde estas últimas instituciones presentan porcentajes de satisfacción estadísticamente más altas que las notarías.

**TABLA 76 SATISFACCIÓN NETA, GLOBAL INICIAL Y GLOBAL DE LAS DIMENSIONES POR SEGMENTOS — USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**

	Total	Tipo de Institución			
		Privada (A)	Pública (B)	Notaría (C)	Municipalidad (D)
n	347	114	93	26	114
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	93,31%	93,94%	90,70%	84,62%	96,24% <sup>c</sup>

Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	91,76%	94,44%	88,57%	79,17% <sup>A/D</sup>	94,69%
--	--------	--------	--------	-----------------------	--------

Fuente: Elaboración propia

### 5.8.3. LA SATISFACCIÓN EN GRUPOS ESPECÍFICOS

En el capítulo anterior se realizaron análisis que permitían dar cuenta de la satisfacción neta en algunas variables y categorías de interés que en este capítulo son profundizados al combinarse algunas de estas variables generando grupos anidados. En específico, a partir de las variables sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración.

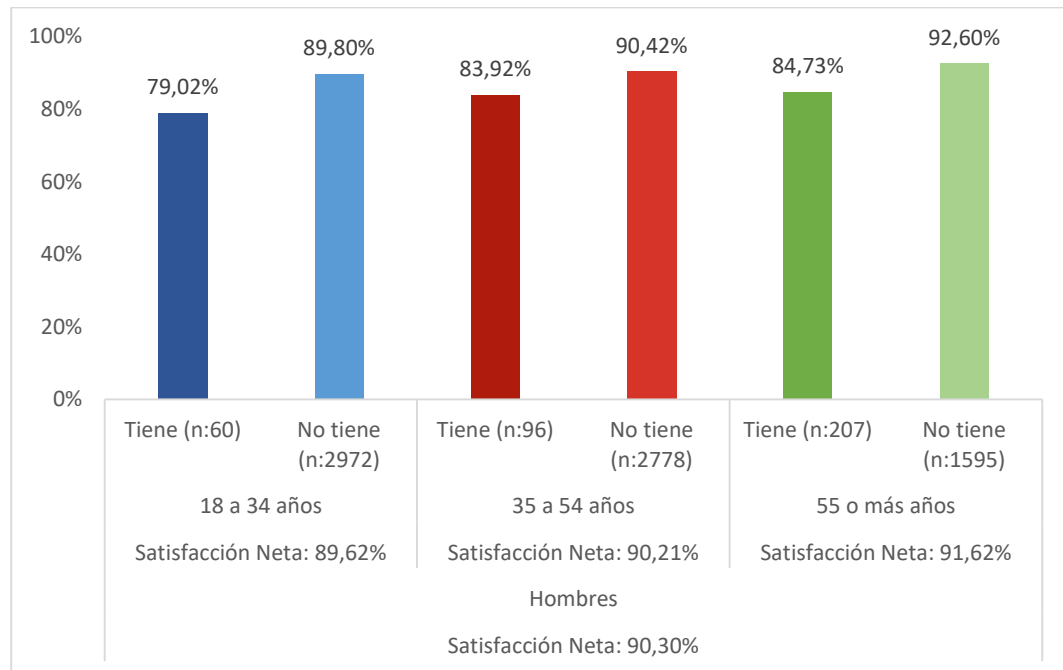
A modo de ejemplo, este tipo de análisis permite observar la satisfacción que se da específicamente en las mujeres, de 18 a 34 años, que poseen una condición permanente y/o de larga duración, en comparación con mujeres de ese mismo tramo etario, que no poseen estas condiciones. A través de lo anterior, es posible orientar futuros esfuerzos respecto de grupos que podrían tener mayores dificultades en su experiencia como usuarios(as).

*USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL RESULTADO ANIDADO SEGÚN SEXO, TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN*

Lo presentado en el Gráfico 41 a continuación permite observar, en primer lugar, que, entre los hombres, los tres grupos etarios tiene un comportamiento similar: las personas que tienen una condición permanente y/o de larga duración presentan una satisfacción siempre más baja.

Por otro lado, se observa que la satisfacción aumenta a medida que aumenta el grupo etario.

**GRÁFICO 41 SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (HOMBRES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIOS INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**



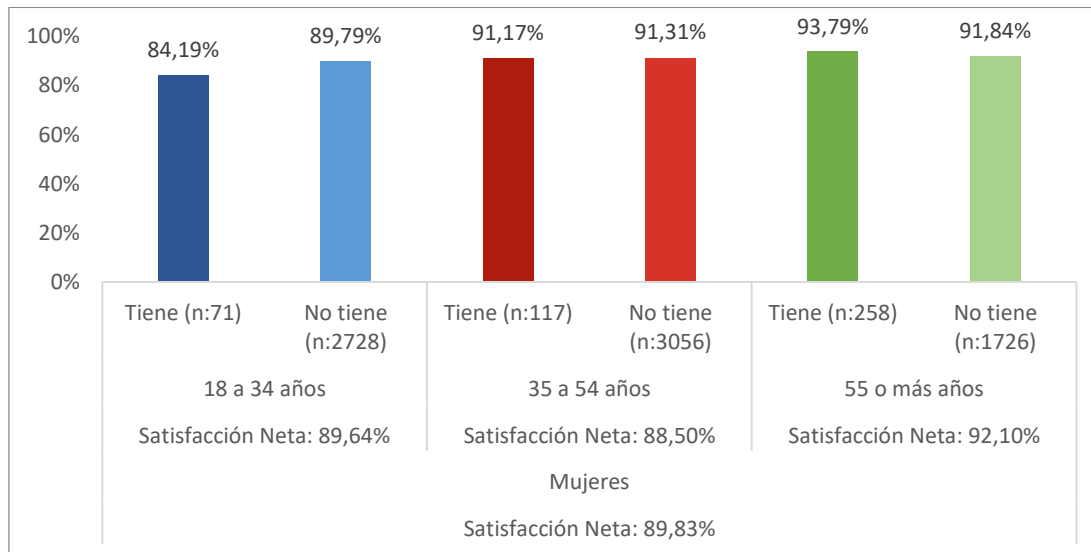
Fuente: Elaboración propia

El Gráfico 42, en tanto, presenta el mismo ejercicio para el caso de las mujeres, mostrando diferencias en el comportamiento observado en el caso de los hombres.

Los resultados demuestran que el grupo más joven presenta una satisfacción mayor entre quienes no tienen una condición permanente y/o de larga duración, mientras que en el grupo de 55 años o más se da la tendencia contraria, es decir, la mayor satisfacción se da entre quienes tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Por su parte el grupo de entre 35 a 54 años, no presenta grandes diferencias entre las personas que tienen y las que no tienen una condición permanente y/o de larga duración.

**GRÁFICO 42: SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (MUJERES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIAS INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL**



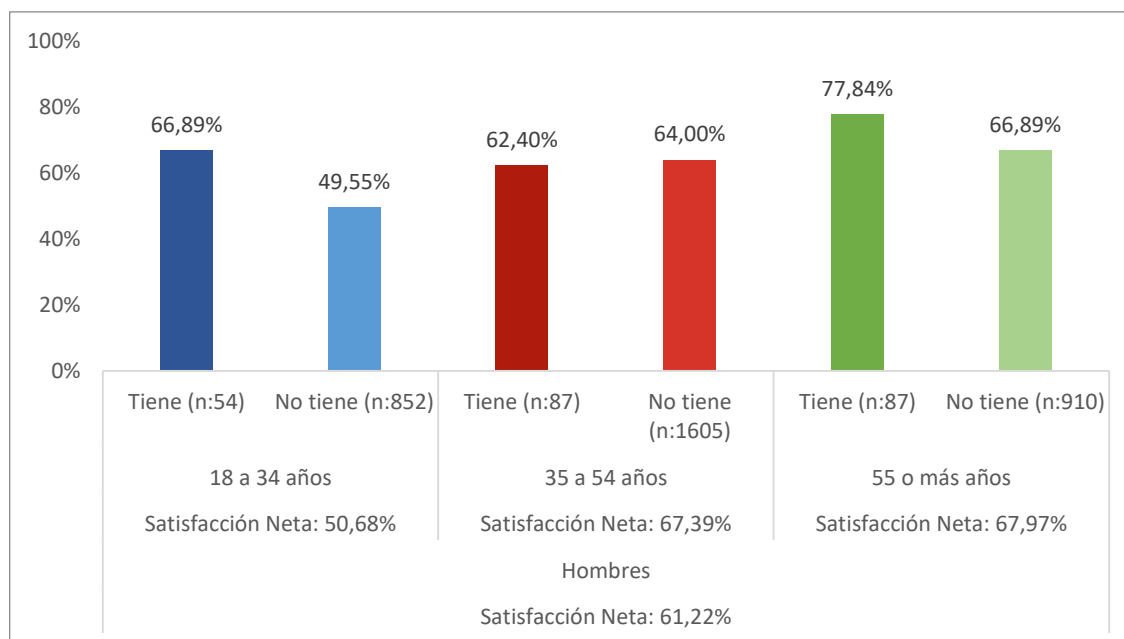
Fuente: Elaboración propia

*USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA – RESULTADO ANIDADO SEGÚN SEXO, TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN*

En el caso de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica lo presentado en el Gráfico 43 a continuación, para el grupo de los hombres, permite observar, en primer lugar, que, a diferencia del grupo de 35 a 54 años, entre los grupos de 18 a 34 años y el de 55 o más años la satisfacción es mayor entre quienes tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Es posible destacar además que es el grupo de 55 o más años que tiene una condición permanente y/o de larga duración, el que alcanza el porcentaje más alto de satisfacción neta, con un 77,84%. Esto constituye una excepción, pues, excluyendo al grupo mencionado, los niveles de satisfacción varían entre 49,55% y 66,89%, siendo el grupo de 18 a 34 años sin condición permanente y/o de larga duración el que presenta la menor satisfacción neta.

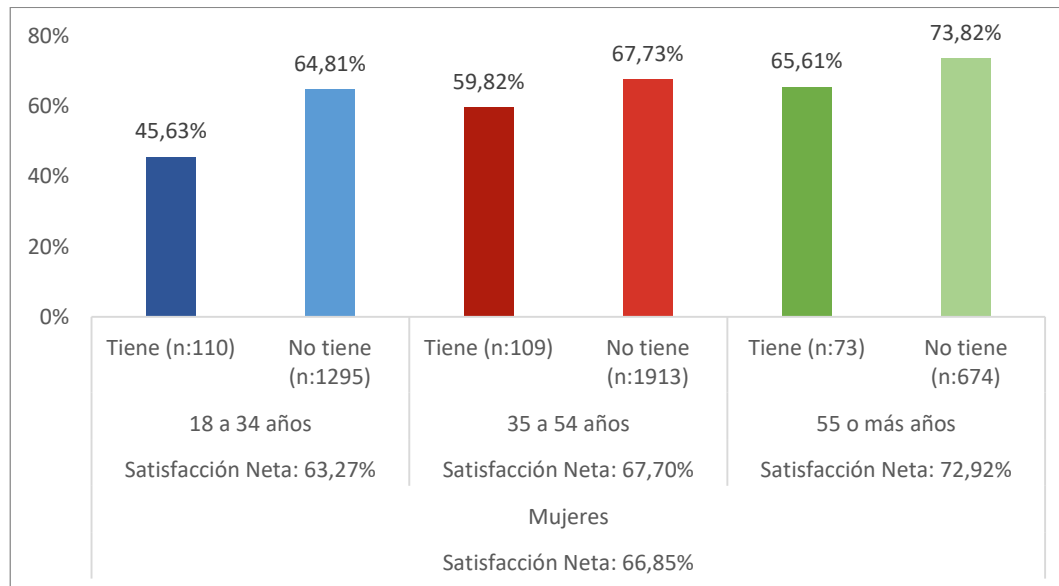
**GRÁFICO 43 SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO, TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIOS INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Elaboración propia

Por último, de acuerdo con lo presentado en el Gráfico 44, entre las mujeres usuarias individuales del canal plataforma electrónica se observa que la satisfacción neta aumenta a medida que aumenta la edad y que las mujeres que no tienen una condición permanente y/o de larga duración presenta una evaluación mayor en todos los grupos etarios. Los valores en los subgrupos fluctúan entre 45,63% y 73,82%, siendo el grupo con la mayor satisfacción neta el de las mujeres de 55 años sin condiciones permanentes y/o de larga duración, y el grupo con la menor satisfacción neta el de las mujeres de 18 a 34 años con una condición permanente y/o de larga duración, ambos patrones contrarios al del grupo de los hombres en este canal.

**GRÁFICO 44: SATISFACCIÓN NETA ANIDADO POR SEXO (MUJERES), TRAMO ETARIO Y CONDICIÓN PERMANENTE Y/O DE LARGA DURACIÓN - USUARIAS INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA**



Fuente: Elaboración propia

## 5.9. ANÁLISIS DE SEGMENTOS Y MAPAS DE OPORTUNIDAD PARA APORTAR A LA GESTIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

### 5.9.1. ANÁLISIS DE SEGMENTACIÓN POR PERFILES DE USUARIOS(AS) CON “ÁRBOL DE DECISIÓN” PARA USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL WEB

En el diseño de posibles intervenciones, los “Árboles de decisión” ayudan evaluar los cursos de acción más “acertados”, desde un punto de vista probabilístico, ante un abanico de posibles situaciones. Estos árboles permiten examinar los resultados y observar cómo fluye el modelo. Los resultados ayudan a identificar subgrupos específicos y relaciones. El análisis fue realizado sobre los usuarios(as) individuales del canal web, ya que, en el caso de los usuarios(as) del canal presencial, este año no fue posible ofrecer un árbol de decisión, puesto que el modelo de regresión logística arrojó tan solo una variable de segmentación (edad), mientras que en el caso del análisis de la plataforma electrónica para usuarios(as) institucionales, dado el tamaño muestral, el modelo no entrega resultados que permitan dar cuenta de diferencias estadísticamente significativas.

Formalmente es un árbol donde cada nodo representa una condición o test sobre algún atributo y cada rama que parte de ese nodo corresponde a un posible valor para ese atributo, las hojas son las clases. Para clasificar una instancia se comienza en el nodo raíz, se aplica el test al atributo



especificado por este nodo y se sigue la rama que corresponde al valor que dicho atributo tiene. Este proceso se repite hasta alcanzar una de las hojas la cual indica la clase de la instancia. Si el atributo clase es discreto<sup>18</sup>, el árbol recibe el nombre de clasificación, mientras que si la clase toma valores en un rango continuo<sup>19</sup> es un árbol de regresión.

El resultado final es un árbol con nodos de decisión y nodos de hoja. Conceptos que se definen a continuación:

- **Nodo:** corresponde a un subconjunto de los datos totales y posee dos o más ramas.
- **Rama:** corresponde al camino hasta llegar al final del árbol de decisión.
- **Hoja:** corresponde al subconjunto final del árbol de decisión.
- **Raíz:** corresponde al nodo superior y/o al nodo inicial (variable dependiente).

Cuando se diseña un árbol de decisión se deben considerar los siguientes conceptos como input:

- **Variable Objetivo o Dependiente:** puede ser categórica<sup>20</sup> o continua<sup>21</sup>.
- **Variables independientes:** pueden ser categóricas o continuas.
- **Profundidad:** corresponde a los niveles de nodos con los que contará el árbol.
- **Tamaño mínimo de las hojas:** corresponde al tamaño más pequeño que puede tener una rama, se utiliza para evitar sobreajuste.
- **Apertura de nodos:** corresponde al número de nodos que se puede dividir un nodo superior.

Este sistema permite conocer, en distintos niveles, cuáles son las variables independientes que influyen de manera más directa sobre la variable dependiente. En esta ocasión la variable dependiente es la llamada pregunta de satisfacción inicial, cuyo objetivo es indagar la primera impresión y la más intuitiva que tiene el usuario(a) sobre su experiencia con la atención recibida en general. Se decidió usar esta variable dependiente y no la satisfacción neta dado que esta corresponde a un cálculo en niveles que van más allá de la respuesta individual de cada usuario(a) y con este modelamiento se puede entender el efecto específico entre las preguntas que responden la pregunta y no a nivel agregado como ocurre con la satisfacción neta. La pregunta para el Canal Web es:

- **P3. ¿Cuán satisfecho(a) se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?**

---

<sup>18</sup> Discreto: que posee un número finito de o contable de valores o categorías, representado como un número entero (i.e. edad).

<sup>19</sup> Continuo: que tiene un número infinito de valores posibles, incluye números enteros y con decimales (i.e. estatura)

<sup>20</sup> Variable categórica: que puede tomar un numero finito de valores, que representan características cualitativas (i.e. género).

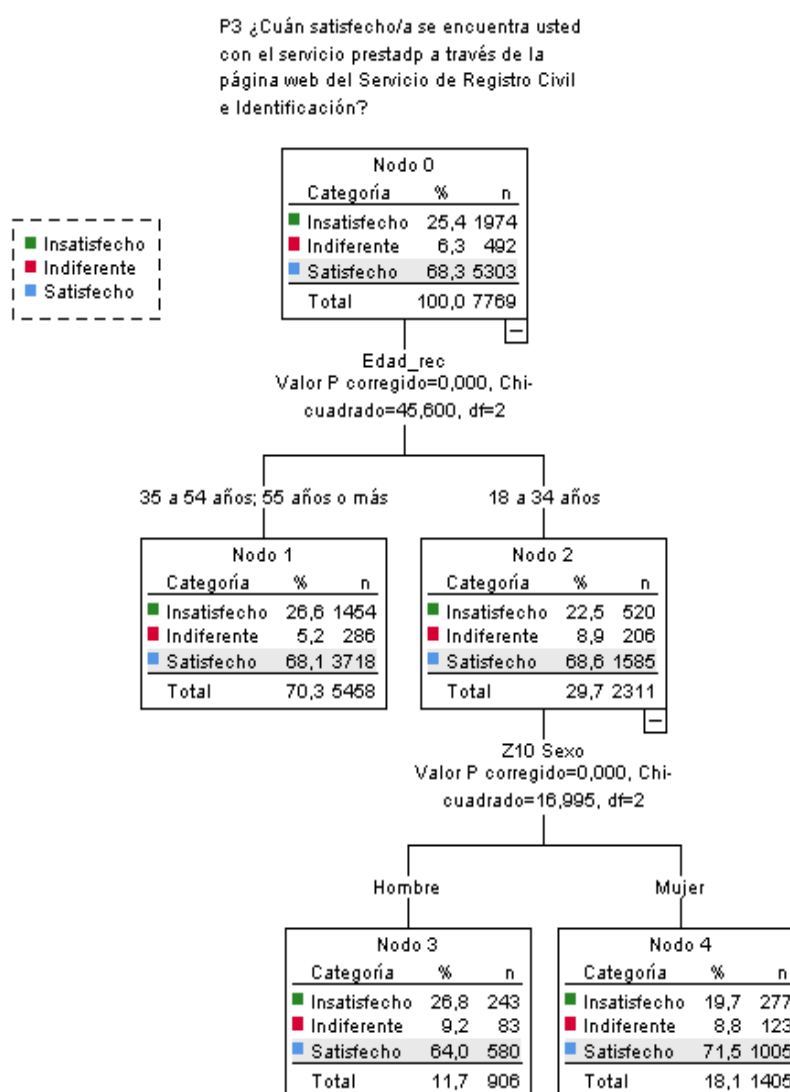
<sup>21</sup> Variable continua: ver nota 46.

Esta variable, utiliza En ambos casos, estas variables dependientes usaban las categorías “Insatisfecho”, “Indiferente” y “Satisfecho”.

Para este análisis se consideraron variables sociodemográficas de segmentación de caracterización de usuarios(as), es decir género, edad, nivel socioeconómico (canal web).

#### ÁRBOL DE DECISIÓN PARA USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

GRÁFICO 45: ÁRBOL DE DECISIÓN PARA LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN INICIAL EN USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DE PLATAFORMA ELECTRÓNICA



Fuente: Elaboración propia

En el Nodo 0 el porcentaje de satisfacción llega a 68,3% y se abre en dos Nodos: 1 y 2, que corresponden a la variable Edad. El Nodo 2 (18 a 34 años) representa un 29,7% con un 68,6% de satisfacción. Este se abre en los nodos 3 y 4, correspondientes al sexo de la muestra.

El Nodo 3 que incluye a los hombres, corresponde a un 11,7% y la satisfacción llega a un 64%, mientras que el Nodo 4, que incluye a las mujeres, representa un 18,1%, con un 71,5% de satisfacción.

En resumen, en este caso, los Nodos que definen el perfil mayoritario de usuarios(as) satisfechos sobre los que se puede jerarquizar criterios de atención son: Nodo 0- Nodo 2- Nodo 4. Es decir, influyen las siguientes variables: Satisfacción general – Público general de 18 a 34 años – mujeres.

Lo anterior, se manifiesta en que el grupo con mayor satisfacción se concentra en el público mujeres de 18 a 34 años.

#### 5.9.2. ANÁLISIS CON HERRAMIENTAS DE RELACIÓN ENTRE VARIABLES DEPENDIENTES Y VARIABLE INDEPENDIENTE

Esta fase comprende la construcción y análisis por canal de Mapas de Oportunidad.

Los mapas de oportunidad corresponden a una representación gráfica de la relación entre la Satisfacción y la Importancia que diversos factores o variables tienen sobre ella. Este se divide en cuatro cuadrantes, donde, a través del procedimiento estadístico descrito a continuación, se podrá observar si los atributos evaluados -representados por esferas- corresponden a aspectos a mejorar a futuro, a fortalezas en el servicio, componentes es necesario mantener con su evaluación actual, o elementos que no son relevantes para la satisfacción del usuario(a).

Su construcción se inicia determinando la importancia estadísticamente significativa (peso relativo “Eje Y”) de un conjunto de variables sobre el indicador de satisfacción y el desempeño que estas variables tienen en la muestra observada. A continuación, se describen los cuadrantes de acuerdo a la importancia estadística y desempeño de las variables.

- **Cuadrante “Mejorar”:** Un elemento ubicado en este cuadrante, corresponde a un atributo que tiene una alta importancia o influencia en la satisfacción del usuario(a), pero cuyo nivel de satisfacción es mejorable. De esta forma, el aumento de la satisfacción en este atributo específico tendrá una incidencia en la satisfacción inicial global.
- **Cuadrante “Fortaleza”:** Un atributo en este cuadrante posee a un aspecto de alta importancia para la satisfacción y que además consta de un alto nivel de desempeño o satisfacción. Por ello se puede considerar una de las fortalezas del servicio y se recomienda cuidar que su desempeño no disminuya.

- **Cuadrante “Mantener”:** Este cuadrante contendrá aspectos que no influyen de gran manera en la satisfacción, pero que poseen un buen desempeño, por lo que se recomienda mantenerlos, a futuro, en las condiciones actuales.
- **Cuadrante “No es un factor relevante”:** Este último cuadrante considera aspectos que no están bien evaluados, pero que no influyen mayormente en la satisfacción inicial que se tiene del servicio. En este sentido, se puede priorizar los esfuerzos de mejora a futuro en el resto de los cuadrantes.

La metodología consiste en realizar modelos de regresión que se ajusten a las variables estudiadas. El modelo se expresa de la siguiente forma:

$$Y = B_0 + B_1 * X_1 + B_2 * X_2 + ... + B_k X_k + \epsilon,$$

Cada esfera en el Mapa de Oportunidad se construye en base al Peso relativo (I) ubicado en el eje Y, que corresponde al beta estandarizado obtenido de la regresión dividida por la suma total de los betas, es decir,

$$\frac{B_k}{\sum_1^k B_k}, \text{ con } k=1,2,3, \dots$$

y el Desempeño (D) el cual está asociado al porcentaje de cada pregunta y se ubica en el eje X del Mapa de Oportunidad.

Respecto a la interpretación de los ejes del Mapa, mientras más a la derecha en el eje X mayor es la evaluación de la Satisfacción, en tanto mientras más arriba se encuentra la variable en el eje Y mayor es el peso de esa variable para la variable dependiente.

En el caso del presente estudio, la variable dependiente será el Indicador satisfacción inicial, que, se expresa en la pregunta:

*En términos generales, ¿cuán satisfecho(a) se encuentra usted con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?*

Se selecciona esta pregunta ya que las respuestas están a nivel de individuos, a diferencia del ISN que es una construcción en niveles agregados más allá de individuos, sino que a partir de indicadores correspondientes a un cálculo agregado.

Las variables independientes para cada canal son las siguientes:

Usuarios(as) individuales, canal presencial

- Condiciones físicas y de ambientación
- Proceso de realización del trámite

- Calidad de la atención
- Preparación de los funcionarios(as)

#### Usuarios(as) individuales, canal plataforma electrónica

- Facilidad de navegación del sitio
- Calidad de los contenidos de la página
- Proceso de obtención de certificados
- Facilidad para pagar certificados
- Facilidad para comunicarse con el SRCel
- Reserva de horas

#### Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica

- Calidad de servicios y productos generados a través del convenio
- Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas

Como acotación, se excluyó del análisis los atributos que tuvieran más del 5% de datos perdidos (productos de saltos o preguntas no-obligatorias), ya que los casos para realizar los modelos de regresión se reducen significativamente, obteniéndose resultados incoherentes.

El resultado del Mapa permitirá identificar qué es lo que tiene más peso en la satisfacción inicial en el canal y reconocer son, que si mejoran en la satisfacción o en la importancia inciden directamente en la satisfacción inicial.

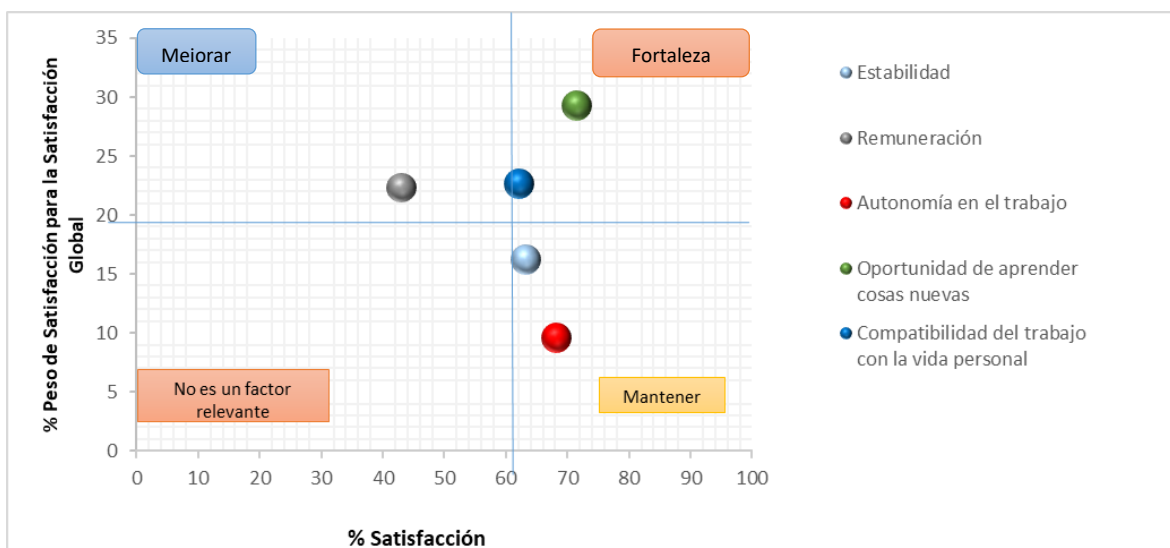
A continuación, se presenta un ejemplo de mapas de oportunidad en el contexto de un estudio de satisfacción laboral. En este ejemplo la variable dependiente es la Satisfacción global con el trabajo (eje X) y las independientes (eje Y) son los indicadores que resultaron ser significativos en el modelo de regresión: Estabilidad, remuneración, autonomía en el trabajo, oportunidad para aprender, compatibilidad del trabajo con la vida personal. Como se explicó anteriormente en el “eje Y” se presenta el peso de la variable en la satisfacción global y en el “eje X” se presenta la satisfacción de los indicadores.

En la gráfica hay 4 cuadrantes, dependiendo de donde estén ubicadas las esferas representando los indicadores es como se debe tratar la oportunidad específica: Cuadrante “Mejorar” contiene aquellos indicadores que presentan una baja satisfacción en los trabajadores pero que son relevante, es decir, inciden en la satisfacción global con el trabajo, por tanto, son una oportunidad de mejora, es el caso de Remuneración. El cuadrante inferior de la izquierda “No es un factor relevante” contiene aquellos indicadores que presentan una baja satisfacción en los trabajadores y que no inciden en la satisfacción global con el trabajo, como se observa en el ejemplo, este cuadrante está vacío, es decir, ningún indicador del modelo cumple esta condición. El cuadrante inferior de la derecha “Mantener” contiene aquellos indicadores que de acuerdo al análisis de regresión realizado no inciden o no tienen mucha importancia en la satisfacción global con el

trabajo, pero poseen alta satisfacción en los trabajadores, es el caso de Autonomía en el trabajo, finalmente el cuadrante “Fortalezas” contiene indicadores que inciden en la evaluación de satisfacción global con el trabajo y que presentan una buena satisfacción en los trabajadores: Oportunidad de aprender cosas nuevas.

La conformación de los cuadrantes se realiza a través de los ejes que se definen a partir de los promedios del “Peso en la satisfacción” y el porcentaje de “Satisfacción”. Es por esta razón que en los próximos gráficos de resultados los ejes pueden variar en su posición en función de la escala que presenta cada gráfico.

GRÁFICO 46: EJEMPLO MAPAS DE OPORTUNIDAD

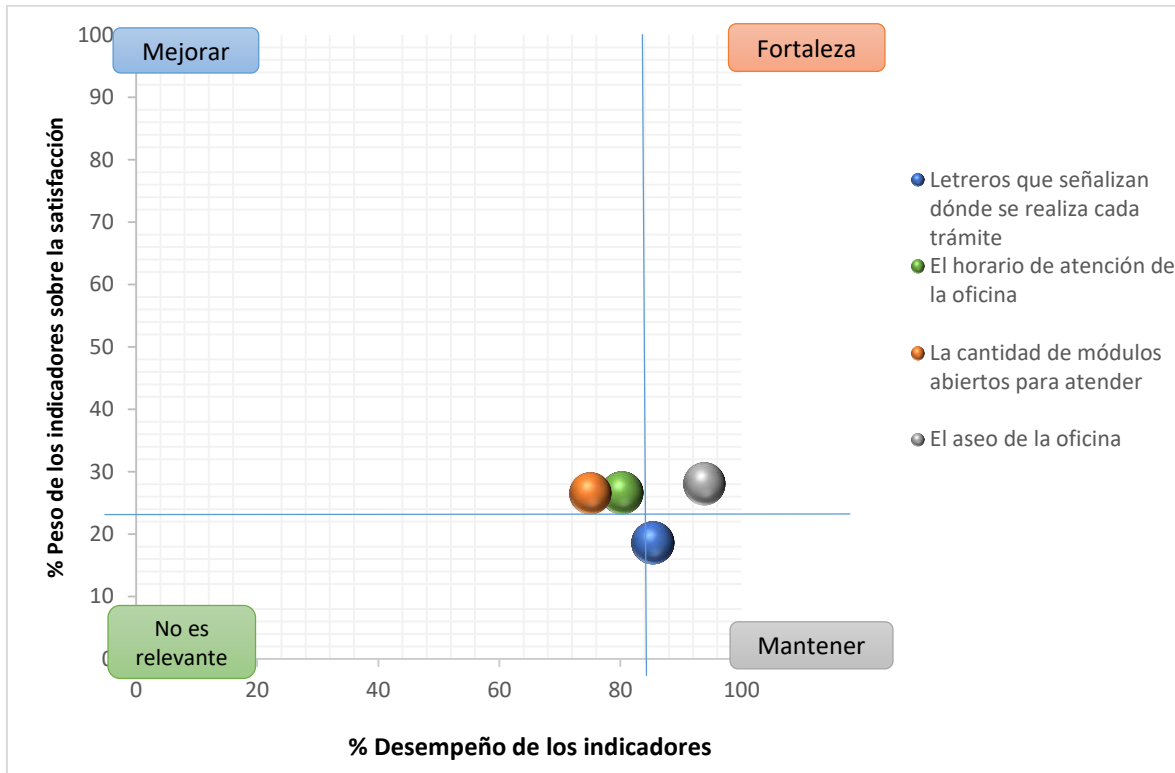


Fuente: Elaboración Propia

MAPAS DE OPORTUNIDAD USUARIOS(AS) INDIVIDUALES, CANAL PRESENCIAL

- **Condiciones físicas y de ambientación**

GRÁFICO 47: CONDICIONES FÍSICAS Y DE AMBIENTACIÓN

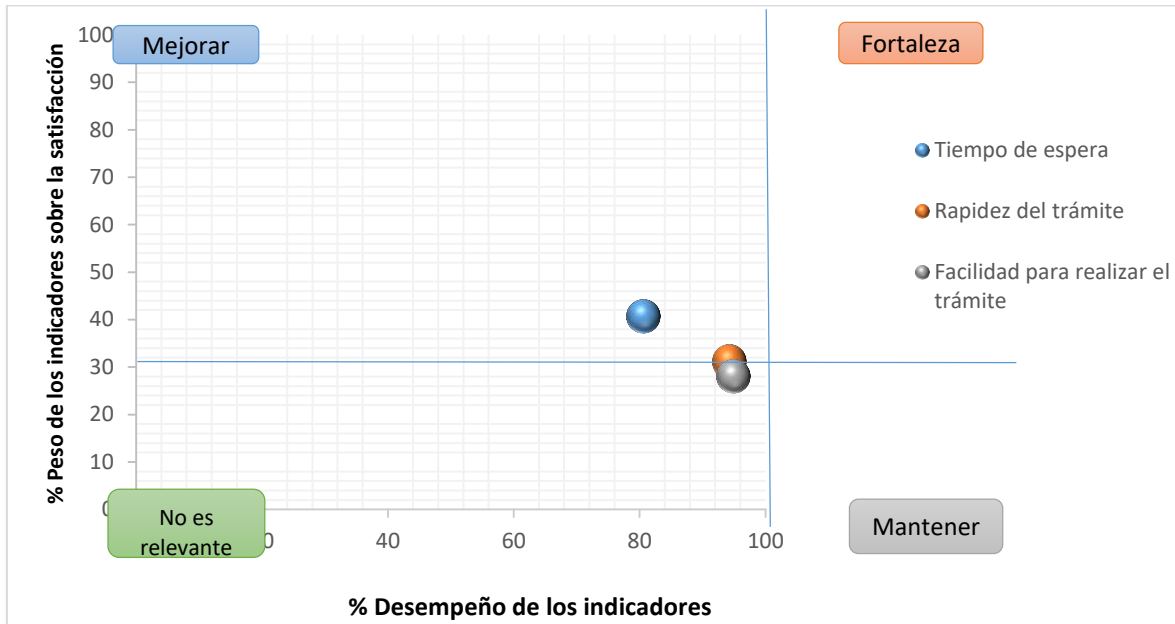


Fuente: Elaboración propia

En términos de condiciones físicas, si bien los atributos se ubican cerca de los ejes, y, por lo tanto, la probabilidad de generar movimientos es más alta, en tanto un pequeño aumento o disminución en su peso o desempeño bastan para cambiar de cuadrante, destacan como aspectos a mejorar el *horario de atención de la oficina* y *la cantidad de módulos abiertos para atender*, así como en el análisis del año 2020. *El aseo en la oficina* se muestra como una fortaleza, es decir, incide en la evaluación de satisfacción global y al mismo tiempo presenta una buena satisfacción, mientras los *letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite* está en el límite de los ejes mantener y no conforma un aspecto relevante.

- **Proceso de realización del trámite**

GRÁFICO 48: PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE



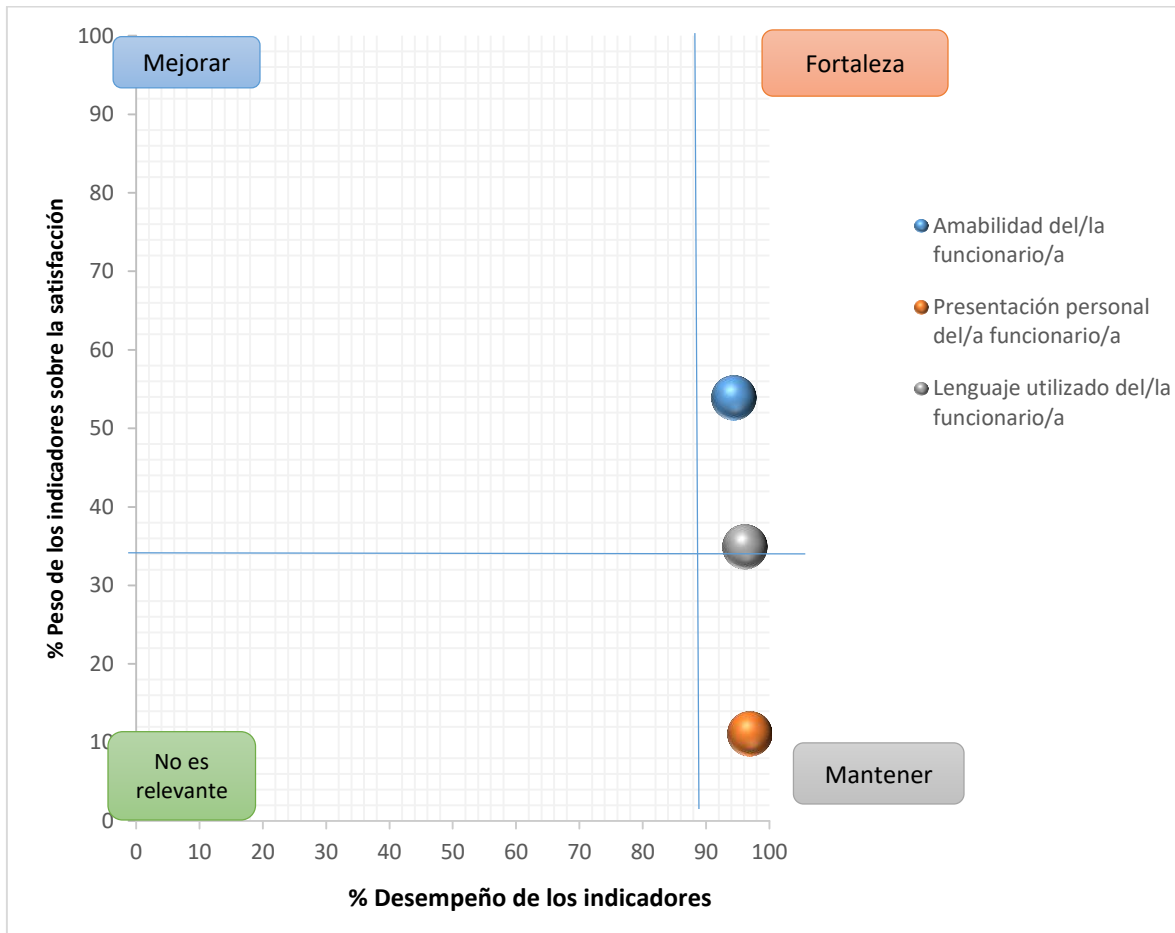
Fuente: Elaboración propia

En el proceso de realización de trámites aparecen al menos dos aspectos a mejorar: por un lado, *tiempo de espera*, y, por otro, la *rapidez del trámite*. Mientras tanto, la *facilidad para realizar el trámite* resulta un aspecto con bajo peso relativo en la satisfacción. El año 2020 conformaba una fortaleza la *rapidez del trámite*.



- Calidad de la atención

GRÁFICO 49: CALIDAD DE LA ATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia

Los aspectos relacionados con la calidad de la atención tienen en general un alto desempeño, así como también fuera el año anterior. En el caso de la *presentación personal del/a funcionario/a*, este aspecto no presenta un alto peso en la satisfacción y es un aspecto para mantener. Mientras tanto, los aspectos *lenguaje utilizado del/a funcionario/a* y *amabilidad del/a funcionario/a* conforman fortalezas en relación con la satisfacción. Respecto al año 2020, la principal diferencia la conforma el aumento en el peso del indicador *lenguaje utilizado del/a funcionario/a* en la satisfacción.

- **Preparación de los funcionarios(as)**

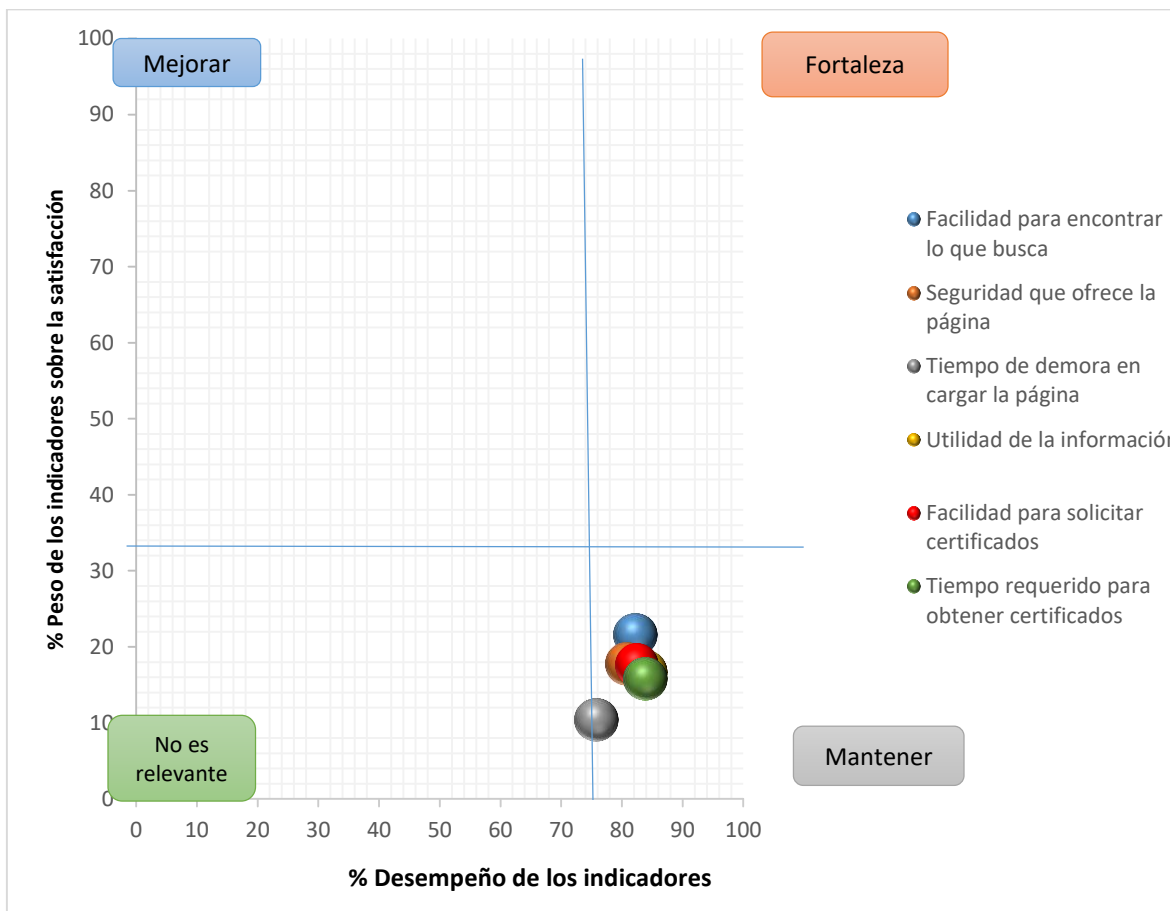
En el caso de la dimensión “preparación de los funcionarios(as)”, no fue posible realizar un mapa de oportunidad, ya que solo el atributo “grado de conocimiento del(la) funcionario(a)” puede ser considerado. Esto debido a que más del 5% de los atributos “capacidad para aclarar dudas” y “capacidad para resolver el problema o inconveniente” corresponde a casos perdidos, lo que altera el resultado de las regresiones realizadas. Sin embargo, se puede decir que este primer atributo tiene una buena evaluación, de un 96,1%.

#### *MAPAS DE OPORTUNIDAD USUARIOS(AS) INDIVIDUALES, CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA*

En este caso se muestran las dimensiones de mayor incidencia respecto a los tipos de certificados entregados

- **Certificados gratuitos**

GRÁFICO 50: CERTIFICADOS GRATUITOS

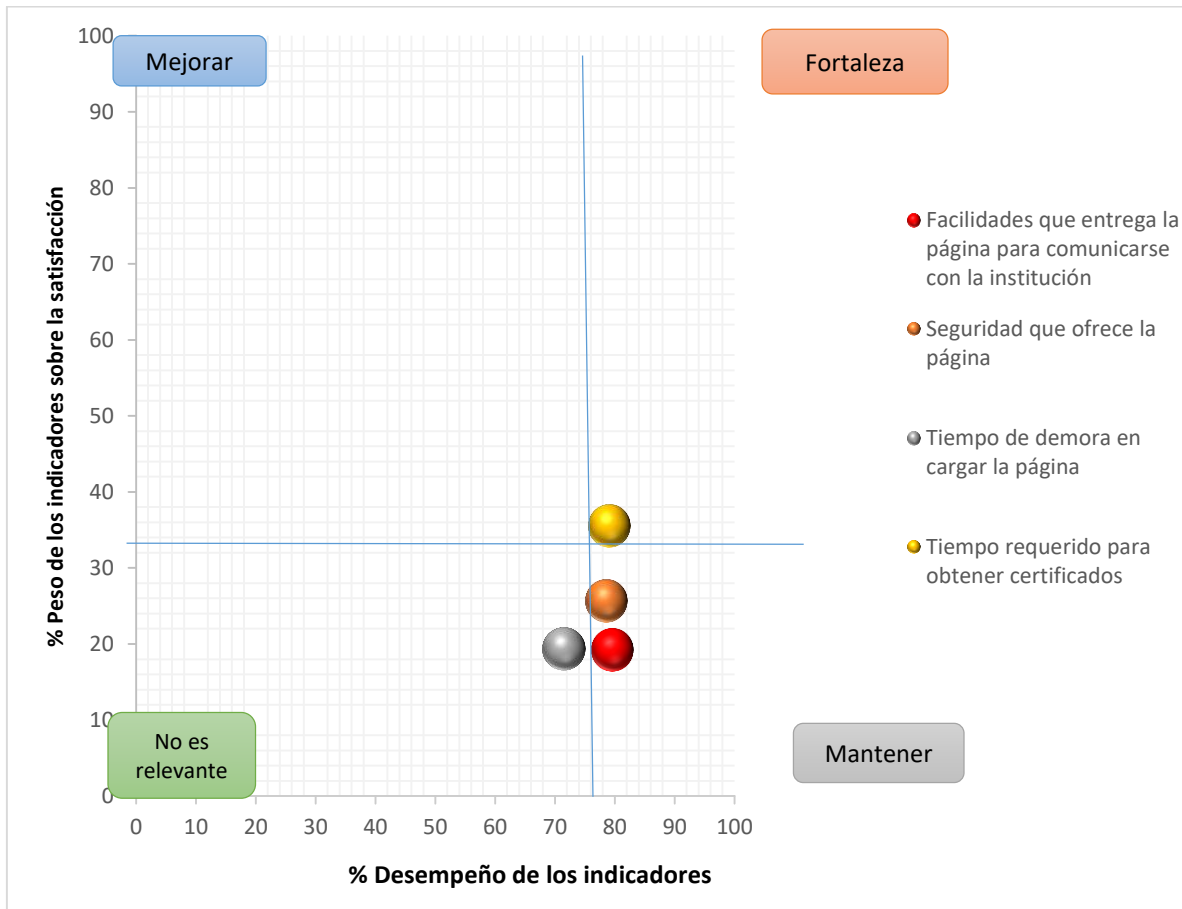


Fuente: Elaboración propia

Con relación a los resultados de certificados gratuitos prácticamente todos los aspectos se ubican en el cuadrante mantener, es decir, presentan un alto desempeño y al mismo tiempo presentan un bajo peso sobre la satisfacción. Solamente el aspecto *tiempo de demora en cargar la página*, por presentar un menor peso sobre la satisfacción respecto a los demás, podría compartir la característica de no relevante. En el año 2020, *facilidad para solicitar certificados*, *utilidad de la información*, *facilidad para encontrar lo que busca* y *tiempo de demora en cargar la página*, conformaron fortalezas en el mapa de oportunidad.

- **Certificados pagados**

GRÁFICO 51: CERTIFICADOS PAGADOS



Fuente: Elaboración propia

A propósito de los certificados pagados, la primera observación es que la mayoría de los aspectos están relativamente bien evaluados en el desempeño, a excepción de *tiempo de demora en cargar la página*, que se aleja más del promedio.

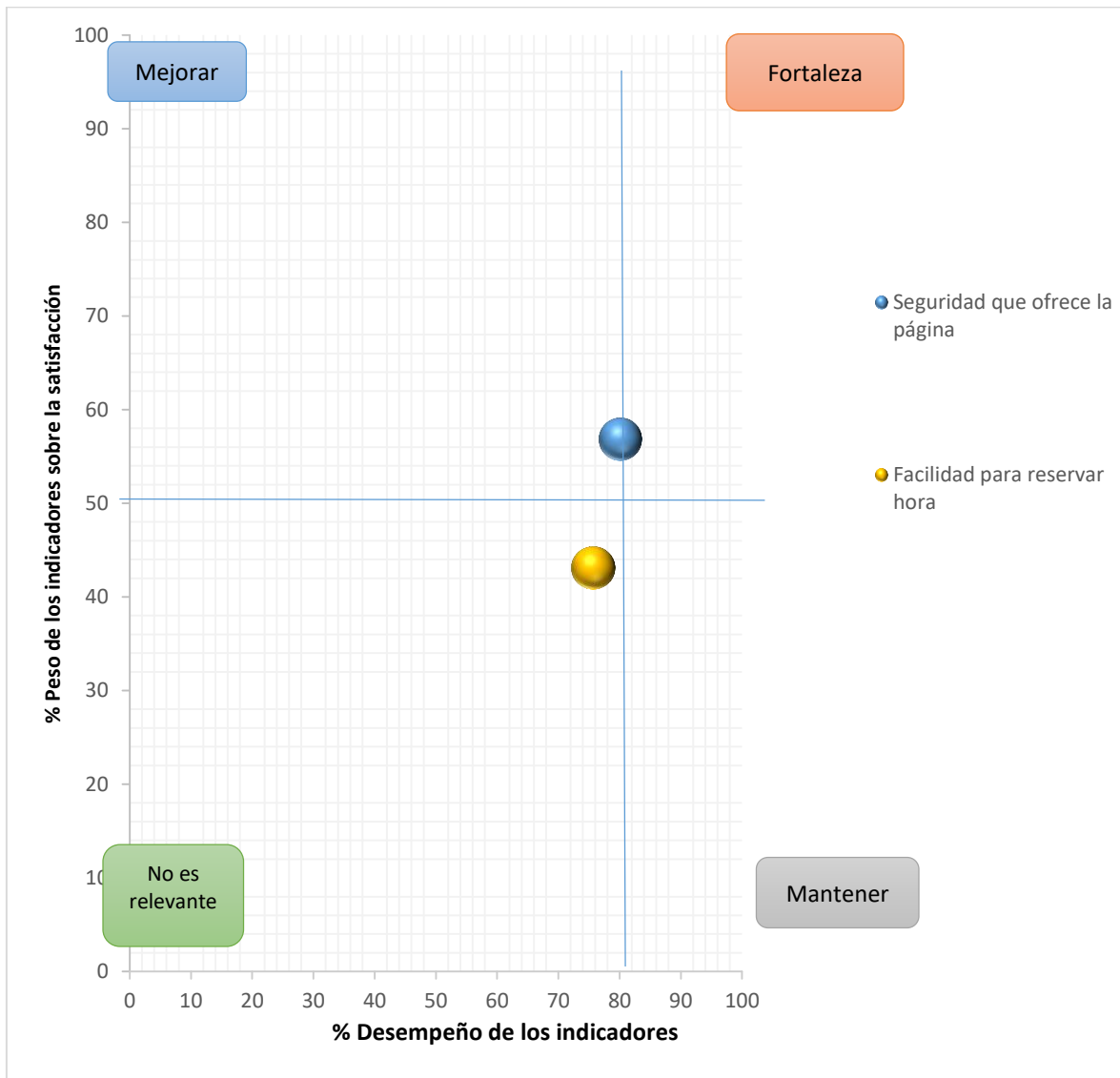
Luego, como fortaleza se presenta el *tiempo requerido para obtener certificados*. En el año 2020, las fortalezas se presentaron en los aspectos *tiempo de demora en cargar la página* y *utilidad de la información*.

En el cuadrante “mantener”, se encuentran las *facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución* y la *seguridad que ofrece la página*, los cuales presentan un buen desempeño, pero no inciden en mayor medida en la satisfacción.

Por último, como un aspecto no relevante aparece el aspecto *tiempo de demora en cargar la página*.

- **Reserva de horas**

GRÁFICO 52: RESERVA DE HORAS



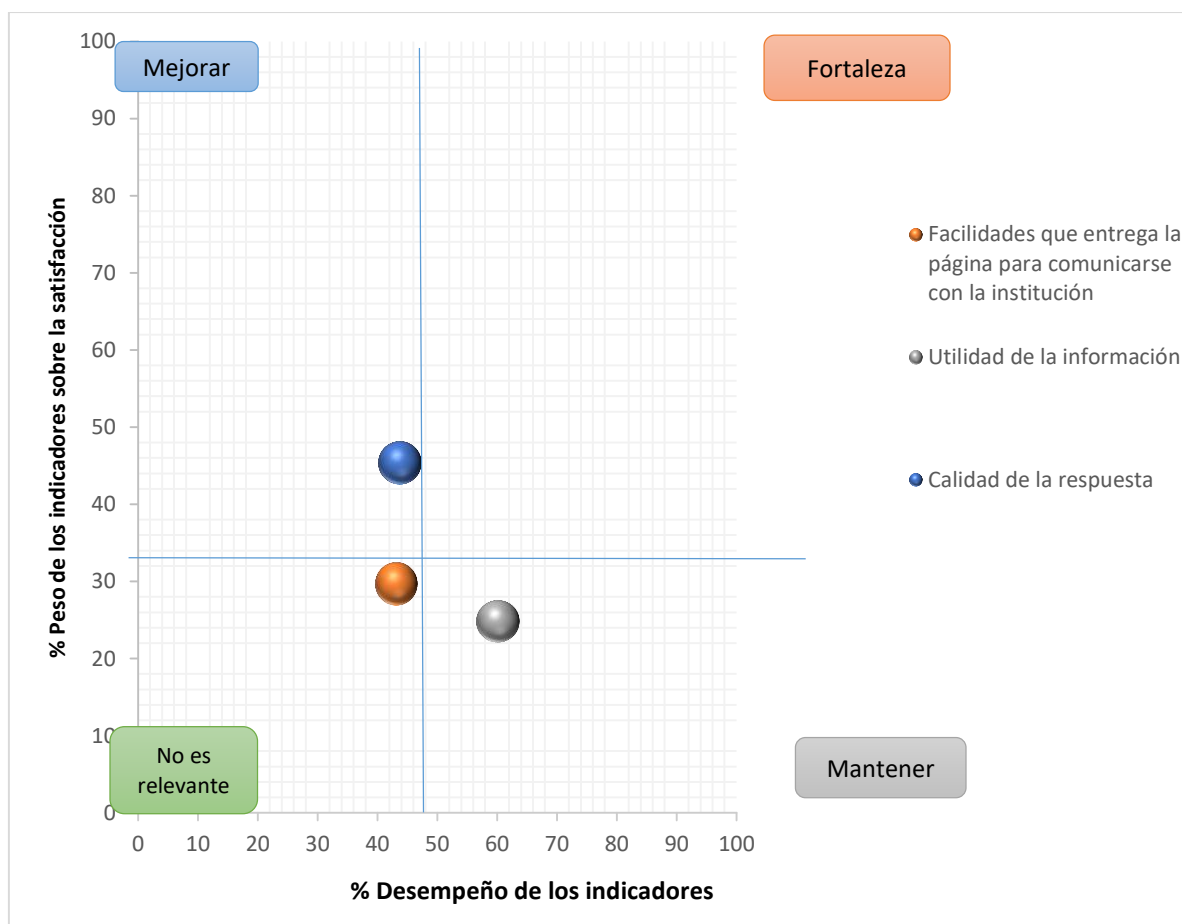
Fuente: Elaboración propia

En el caso de reserva de horas aparece un aspecto que no resulta relevante, la *facilidad para reserva hora* (aspecto que conformó una fortaleza en 2020), mientras que la *seguridad que ofrece la página*

se posiciona en el límite de la mejora y la fortaleza, es decir, podría alcanzar aún un mejor desempeño.

- **Contacto y solicitudes de transparencia**

GRÁFICO 53: CONTACTO Y SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA



Fuente: Elaboración propia

En general los porcentajes de satisfacción de contacto y solicitudes de transparencia tienen un promedio relativamente más bajo que otras dimensiones. Por sobre el promedio se encuentra el aspecto *utilidad de la información* (aspecto relevado como fortaleza en 2020), que se encuentra este año dentro del cuadrante “mantener”, en tanto su peso sobre la satisfacción está bajo el promedio. Mientras tanto, las variables *calidad de la respuesta* y *facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución* son aspectos con menores desempeños, pero en el caso del

primero se tiene un alto peso sobre la satisfacción, y, por tanto, se posiciona en el cuadrante de mejora, mientras que el segundo aparece como un aspecto no relevante.

- **Clave Única**

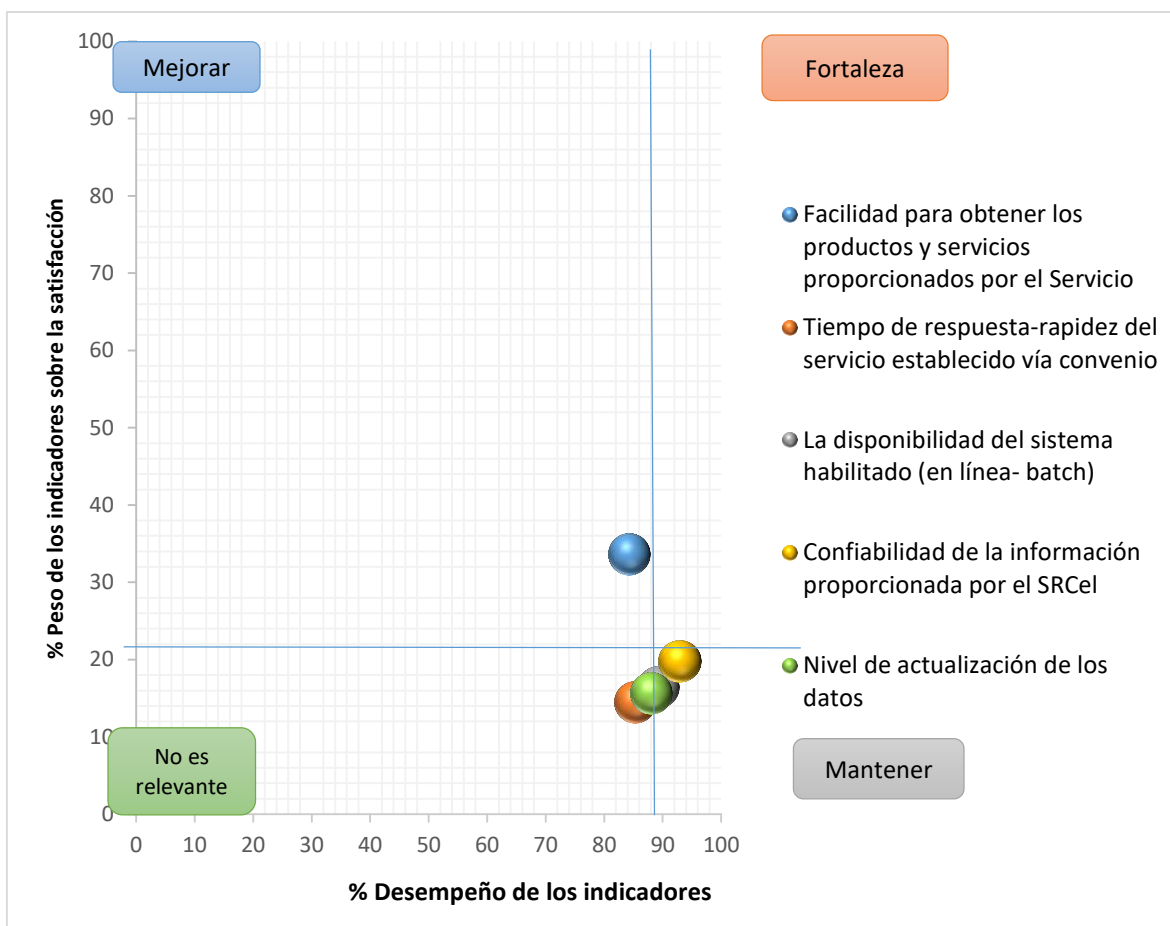
En el caso de la dimensión “Clave Única”, no fue posible realizar un mapa de oportunidad, ya que solo el atributo “utilidad de la información” resulta significativo. Sin embargo, se puede decir que éste obtiene una buena evaluación, de un 86,5%.

**Es necesario considerar que el ejercicio realizado conformó un análisis específico acerca de la relevancia que adquieren distintos aspectos en los procesos de realización de los distintos trámites de plataforma electrónica utilizados por usuarios(as) individuales. En este caso, es importante recordar que la disminución del ISN 2021 respecto del 2020 proviene principalmente de los resultados alcanzados entre los usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica, donde la satisfacción neta alcanza solo un 64,49%, por lo que más allá de que distintos aspectos resulten aquí poco relevantes o a mantener, todos ellos requieren una atención especial en el caso de este canal.**

*MAPAS DE OPORTUNIDAD GLOBAL, USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES, CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA*

Como última sección de este apartado, se observa el mapa de oportunidad de usuarios(as) institucionales de plataforma electrónica, para la dimensión “Calidad de servicios y productos generados a través del convenio”. No se construye mapa para la dimensión “Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas”, debido a la cantidad de casos perdidos vinculados a saltos.

GRÁFICO 54: CALIDAD DE SERVICIOS Y PRODUCTOS GENERADOS A TRAVÉS DEL CONVENIO



Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión se puede observar que en general los atributos tienen un alto desempeño. Dentro de ellos, asoma levemente en el eje de fortaleza la *confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel*.

Aunque con uno de los menores desempeños, el atributo con mayor peso de la dimensión corresponde a la *facilidad para obtener los productos y servicios*, por lo que representa un aspecto de mejora.

Entre los atributos con menor desempeño se encuentra también *el tiempo de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio*, aunque con un peso sobre la satisfacción mejor, por lo que no resulta relevante. En el año 2020, en cambio, este atributo conformaba un aspecto a mejorar. En el caso del *nivel de actualización de los datos* y la *disponibilidad del sistema habilitado (en línea-batch)*, aunque representan un bajo peso sobre la satisfacción, presentan un desempeño sobre el promedio, por lo que conforman aspectos a mantener.



## 6. CONCLUSIONES

A modo resumen de los principales resultados presentados en este informe, se identifican las siguientes conclusiones en torno al ISN 2021:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2021** corresponde a un **84,96%**, con un total de 89,45% de usuarias y usuarios satisfechos y 4,49% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2021**, comparativamente con el año 2020, presenta una disminución de 1,9 puntos porcentuales.
- Al revisar los resultados por tipo de usuario(a) se observa que:
  - Entre los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial, la satisfacción neta, y tras una importante disminución a partir de 2018 (de 2,53 puntos porcentuales), en 2019 comienza a acrecentarse paulatinamente, y así lo hace también este año, hasta alcanzar un 89,97%.
  - Entre los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, la satisfacción neta alcanza un 64,49%, 8,74 puntos porcentuales menos que la del año 2020, y conformando el resultado más bajo para este canal desde 2017 (55,71%), de acuerdo a lo señalado en el Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020”.
  - Entre los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica se habría presentado una baja a partir de 2020, una tendencia que se acentúa tras el cálculo del indicador para este año. Este año, 2021, la satisfacción neta disminuyó hasta alcanzar un 87,94%, presentando una diferencia estadísticamente significativa respecto al año anterior (una disminución de 3,53 puntos porcentuales).

Es importante destacar que la disminución del **ISN 2021** respecto del 2020 proviene principalmente de los resultados alcanzados entre los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica.

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

### 6.1. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PRESENCIAL:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial este año alcanza el 89,48%.
- De los 17 atributos evaluados, en 2 de ellos la satisfacción neta disminuye de manera estadísticamente significativa en relación con el año anterior. Estos atributos corresponden a **“Comodidad de la sala de espera”**, atributo que presenta una disminución de 1,37 puntos porcentuales en relación al año anterior, y **“Cantidad de asientos en la sala de espera”**, con

una disminución de 2,89 puntos porcentuales. Estos atributos, sin embargo, son considerados como variables externas y no se contemplaron en el cálculo del ISN.

- Del total de atributos que ingresaron en el cálculo, es decir, excluyendo variables externas, 7 atributos presentaron aumentos estadísticamente significativos respecto al año 2020, éstos fueron ***“Letreros informativos”, “Número de Módulos Habilitados”, “Aseo de la oficina”, “Tiempo de espera”, “Amabilidad del funcionario(a)”, “Presentación personal del funcionario(a)” y “Lenguaje utilizado”.***
- De los atributos que ingresaron al cálculo, 6 no presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020, éstos fueron: ***“Rapidez del trámite”, “Facilidad para realizar trámites”, “Facilidad para el pago del trámite”, “Grado de conocimiento del funcionario(a)”, “Capacidad para aclarar dudas” y “Capacidad para resolver inconvenientes”.***

## 6.2. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica la satisfacción neta alcanza a 64,49%, 8,74 puntos porcentuales menos que la del año 2020, y manteniéndose una tendencia hacia la baja.
- Si se observa a nivel general el canal, ocurre que, tras el procedimiento de post-estratificación, el trámite con mayor peso lo obtiene ***“Certificados gratuitos”*** (85,80%), seguido por ***“Certificado pagados”*** (11,60%), mientras que los otros dos trámites aportan menos en la construcción de la muestra (1,90% ***“Clave Única”***, 0,50% ***“Reserva de horas”*** y 0,20% ***“Contactos y solicitudes de transparencia”***).
- A nivel de trámites, pudimos observar que, en torno al trámite de ***“Certificado gratuito”***, la dimensión ***“Proceso de obtención de certificados”*** constituyó la dimensión más importante (43,56%), mientras que ***“Facilidad de navegación del sitio”*** la menos importante (38,41%). Respecto al trámite ***“Certificados pagados”*** los pesos más importantes los representaron ***“Facilidad de navegación del sitio”*** (43,56%) y ***“Proceso de obtención de certificados”*** (33,03%). Para el trámite ***“Reserva de horas”*** se puede observar que el peso de la dimensión ***“Facilidad de navegación del sitio”*** alcanza un 55,42%, mientras que ***“Calidad de contenidos de la página”*** y ***“Reserva de horas”***, alcanzan un 22,84%, y 21,74%, respectivamente. Por último, para el trámite ***“Contacto y solicitudes de transparencia”***, se puede observar que la dimensión ***“Facilidad de navegación del sitio”*** obtiene un peso de 52,81%, mientras que el peso de la dimensión ***“Facilidad para comunicarse con el SRCel”*** un 44,88%.
- En torno a los Índices de Satisfacción Neta de cada trámite, se pudo observar que el mejor evaluado fue ***“Clave Única”*** (71,26%), trámite por primera vez evaluado en el ISN 2021. Le siguieron el trámite ***“Certificado Gratuito”*** (65,46%), en segundo lugar, ***“Reserva de hora”*** (61,49%), y en tercer lugar ***“Certificados pagados”*** (57,23%). El único trámite que obtuvo un nivel bajo de satisfacción neta es ***“Contactos y solicitudes de transparencia”*** (13,13%).

- A nivel de dimensiones, respecto al trámite **“Certificados Gratuitos”** se pudo observar que todas sus dimensiones disminuyen de manera estadísticamente significativa respecto al año anterior. **“Proceso de obtención de certificados”** es la dimensión que presenta la mayor baja, alcanzando una satisfacción global calculada de 73.11% Con respecto al trámite **“Certificados pagados”** se puede observar que **“Facilidad para pagar certificados”** habría mostrado una satisfacción global de 68,89% en 2020 y 63.06% en 2021, mientras que la dimensión **“Proceso de obtención de certificados”** presentó una satisfacción de 77,97% en 2020 y un 65.93% en 2021. Finalmente, la dimensión con mayor satisfacción global corresponde a **“Calidad de contenidos de la página”** con 68.56%. En tercer lugar, el trámite de **“Reserva de horas”**, no presentó diferencias estadísticamente significativas en ninguna de sus dimensiones entre 2020 y 2021. En el último trámite, **“Contactos y solicitudes de transparencia”**, solamente **“Facilidad para comunicarse con el SRCel”**, presentó diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020, pasando de 12,57% a 4,03% este año.

### 6.3. USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA:

- La Satisfacción Neta de los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica este año alcanza el 87,94%, continuando una tendencia hacia la baja respecto al año 2020.
- De los 12 atributos, 6 de ellos, y que ingresaron al cálculo del ISN, presentaron diferencias estadísticamente significativas en relación con el año 2020, estos fueron: **“Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el servicio”** (con una disminución en 6,20 puntos porcentuales), **“Disponibilidad del sistema habilitado”** (con una disminución en 6,75 puntos porcentuales), **“La facilidad para usar el sistema”** (con una disminución en 4,31 puntos porcentuales), **“Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel”** (con una disminución en 8,09 puntos porcentuales), **“Nivel de actualización de los datos”** (con una disminución en 6,39 puntos porcentuales), y **“Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel”** (con una disminución en 7,17 puntos porcentuales).

## SECCIÓN 2: INFORME DE RESULTADOS ESTUDIO PILOTO DE TÓTEMS Y APLICACIONES MÓVILES 2021

### 1. PRESENTACIÓN

El siguiente documento contiene el “Informe de Resultados del Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles”, en su segundo año de implementación, en el marco del estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) del usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021”.

Este informe pormenoriza la implementación de los tres pilotos, a través de los cuales se realizó el ejercicio de cálculo del Índice de Satisfacción Neta (en adelante, ISN), para usuarios(as) que utilizan, tanto los Tótems de Autoatención, como las Aplicaciones Móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación: CivilDigital APP y Registro e Identidad. Esta última aplicación será incluida por primera vez en la medición.

Realizar este segundo estudio piloto permitirá complementar los resultados del estudio del año 2020, y evaluar con ello la incorporación de los canales mencionados en el cálculo del ISN.

## 2. OBJETIVO DEL ESTUDIO PILOTO

El objetivo del Estudio Piloto de Tótems de Autoatención y Aplicaciones Móviles consiste en **evaluar la incorporación, en futuras estimaciones del ISN, la valoración de los usuarios(as) que utilizan, tanto los Tótems de Autoatención, como las Aplicaciones Móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación.**

Con esta finalidad se realizaron tres pilotos, dirigidos a usuarios(as) de tótems de autoatención y las aplicaciones móviles CivilDigital APP y Registro e Identidad, que requirieron la realización de las siguientes actividades:

- Determinación de dimensiones a evaluar y su correspondencia con el actual modelo de cálculo del ISN
- Elaboración de cuestionarios y definición de muestras correspondientes a cada piloto
- Realización de actividades cualitativas como método de validación de los instrumentos
- Procesamiento y análisis de la información de acuerdo a los criterios de cálculo del ISN
- Elaboración de un modelo actualizado de ISN, que incluyera la Satisfacción Neta de los canales evaluados

### 3. ANTECEDENTES

El Estudio Piloto de Tótems de Autoatención y Aplicación Móvil del año 2020, constituyó una primera aproximación a la satisfacción de usuarios(as) de Tótems de Autoatención y de la aplicación móvil CivilDigital APP, para evaluar la incorporación de estos canales en el cálculo del ISN, y ponderar qué impactos tendrían sobre su valor. Con este objetivo, se elaboraron instrumentos, atendiendo a dimensiones similares a las consideradas en el estudio que se aplica a los tres canales de atención tradicionales del cálculo del ISN.

En términos generales, el estudio del 2020 dio cuenta de la factibilidad de incorporar estos nuevos canales al cálculo del ISN. Al mismo tiempo, sin embargo, advirtió sobre la importancia de atender a ciertas características específicas de estos canales, su uso y la posible evaluación de sus usuarios(as).

En el caso específico del canal de Tótems de Autoatención, durante la ejecución del trabajo de campo 2020, se observó que existían problemas de funcionamiento de los tótems que interrumpían el servicio de los dispositivos, en general, en aquellos ubicados fuera de las oficinas del SRCel. Esto tuvo como consecuencia la imposibilidad de encuestar a estos usuarios(as) en 2020, lo que fue corregido este año en que se intentó cubrir también a quienes asistieron sin poder realizar sus trámites.

Este año, el cuestionario de Tótems de Autoatención encuestó no solo a aquellas personas que realizaron con éxito su trámite, sino también a aquellas personas que no lo lograron. Además, este año por primera vez fue incluida la aplicación Registro e Identidad, aplicación que comparte características similares a la aplicación CivilDigital APP.

Aunque con algunas nuevas incorporaciones de preguntas en los instrumentos, tales como la “Estabilidad de la navegación” para usuarios(as) de aplicaciones, o la inclusión de una pregunta acerca del “Sistema de reconocimiento facial” en el caso de la aplicación Registro e Identidad, y el reemplazo de la variable sexo por la de género que permitió incluir por primera vez la categoría “Otro”, entre otras actualizaciones, este año fueron mantenidas las dimensiones y atributos incluidos en el cálculo del ISN Piloto el año 2020, lo cual permite realizar una comparabilidad en los resultados para el caso de Tótems de Autoatención y la aplicación CivilDigital APP.

Una serie de actividades cualitativas además conforman otro antecedente a este estudio, y tuvieron como objetivo arrojar luces sobre la realidad de la experiencia de estos usuarios(as), a la vez que permitieron en un segundo momento validar los cuestionarios preliminares, a través de la aplicación de entrevistas cognitivas.

### 3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

El tótem corresponde a un dispositivo digital, que puede localizarse en interiores o exteriores de oficinas del SRCel y en ubicaciones externas (Malls, municipalidades, hospitales y aeropuertos entre otros). En él, el/la usuario/a puede solicitar la emisión de certificados, pagados o gratuitos, sin la necesidad de interactuar con un funcionario, simplificando el proceso y reduciendo el tiempo del trámite. A través de estos dispositivos además se pueden obtener códigos de activación de Clave Única.

Los certificados que se pueden obtener a través de este dispositivo se detallan en el recuadro a continuación. No obstante, se debe considerar que no todos los dispositivos disponen del conjunto de certificados, lo que depende del lugar de emplazamiento de los dispositivos.

RECUADRO 1: CERTIFICADOS DISPONIBLES EN TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Nacimiento	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Matrícula
Antecedentes	Fines Particulares
	Fines Especiales
Hoja de vida del conductor	
Matrimonio	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Con subinscripciones
Cese de convivencia	
Defunción	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Con causa de muerte
Discapacidad	
Persona jurídica sin fines de lucro	Vigencia
	Directorio
Acuerdo de unión civil	

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por el SRCel

### 3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS APLICACIONES MÓVILES CIVILDIGITAL APP Y REGISTRO E IDENTIDAD

Como fuera antes mencionado, el SRCel posee dos aplicaciones móviles, una para la obtención de distintos certificados de interés y otra para la reimpresión de cédulas de identidad. Ambas aplicaciones se encuentran disponibles para su descarga desde las tiendas de ventas de smartphones y iPhone.

Respecto a la primera, la aplicación CivilDigital APP, el usuario/a debe digitar su Rut y número de serie de carnet de identidad, luego de lo cual tendrá acceso a los distintos servicios -gratuitos y pagados-, que brinda el sistema. Respecto a la segunda, la aplicación Registro e Identidad para la reimpresión de cédulas de identidad, el usuario/a debe ingresar su Rut, superar tres validaciones de seguridad, completar un formulario de información para la entrega del documento y realizar el proceso de autenticación facial, dando finalmente paso al proceso de pago. La cédula será reimpresa con la misma fotografía y datos que la cédula de identidad anterior, conservando además su vigencia.

Actualmente, la aplicación CivilDigital APP permite la emisión de los siguientes certificados, además cuenta con un sistema de ubicación de oficinas del SRCel a través de un mapa:



**RECUADRO 2: CERTIFICADOS DISPONIBLES EN APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP**

Nacimiento	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Matrícula
Antecedentes	Fines Particulares
	Fines Especiales
	Hoja de vida del conductor
Matrimonio	Todo Trámite con inscripciones
	Todo Trámite sin inscripciones
	Asignación Familiar
	De cese de convivencia
Defunción	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Con causa de muerte
Discapacidad	
Persona jurídica sin fines de lucro	Vigencia
	Directorio
Acuerdo de unión civil	Todo trámite
Vehículos	De anotaciones vigentes
	De multas
	Hoja de vida del conductor
Profesional	

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por el SRCel

## 4. METODOLOGÍA

El estudio corresponde a uno de tipo transversal, en tanto se aplica en un momento específico del tiempo. Es de carácter cuantitativo, y conforma una propuesta metodológica para la implementación de pilotos, a través de los cuales se evaluará la incorporación de usuarios/as que utilizan tanto los Tótems de Autoatención como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en el cálculo del ISN en futuras evaluaciones de este índice.

La implementación de estos pilotos requirió la construcción de instrumentos que fueron aplicados a una muestra de **usuarios(as) individuales atendidos a través de Tótems de Autoatención**, a una muestra de **usuarios(as) atendidos a través de la aplicación móvil CivilDigital APP**, y, por último, a una muestra de **usuarios(as) atendidos a través de la aplicación móvil Registro e Identidad**. El levantamiento de información se realizó mediante una encuesta presencial o cara a cara para el caso de los usuarios de Tótems de Autoatención, y mediante encuestas online para usuarios de ambas aplicaciones móviles. En el caso de estos últimos, fueron contactados vía mail para responder el cuestionario.

A continuación, se presentará el enfoque del estudio, las estrategias de levantamiento, se detallará el diseño muestral y muestra final para cada tipo de usuario(a), para luego ahondar en la metodología de cálculo utilizada en el índice de satisfacción neta, incluyendo en esto último el diseño de instrumentos usados en esta medición.

### 4.1. ENFOQUE

Como fuera mencionado, el estudio busca medir la satisfacción de usuarios/as de tótems de autoatención y de aplicaciones móviles, para evaluar la incorporación de estos indicadores en el cálculo del ISN, y ponderar qué impactos tendría sobre el valor 2021.

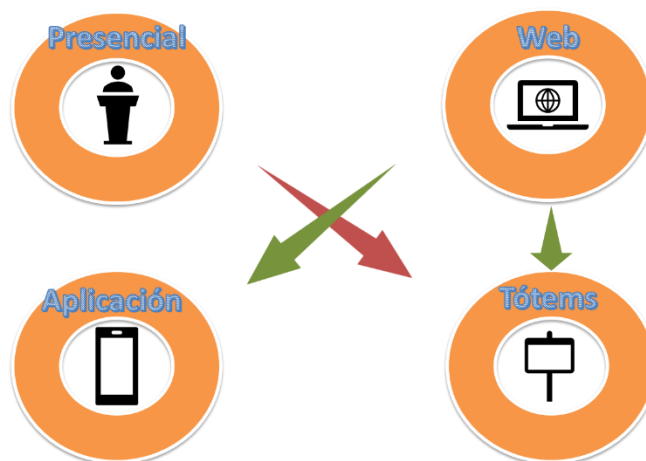
Al analizar el funcionamiento y propósito de estos canales, tótems y las dos aplicaciones móviles que serán evaluadas este año, se puede comprobar que sus objetivos son similares, es decir, la emisión de distintos certificados de forma sencilla y rápida. Sin embargo, existe una diferencia clave que distingue a cada uno de estos dos tipos de canales a través de los cuales el Servicio de Registro Civil e Identificación brinda atención a sus usuarios/as, la que radica en la experiencia de interacción del usuario/a con cada tipo de canal.

En este sentido, la experiencia del usuario/a de tótems de autoatención podría compartir elementos con los canales web, al tratarse de un sistema digital de emisión de certificados. Sin embargo, al

igual que el canal presencial, se encuentra ubicado en un espacio físico, que puede pertenecer a oficinas del SRCel o a ubicaciones externas. En estas primeras ubicaciones, si bien no es necesaria la interacción con los funcionarios, su presencia en el espacio físico puede incidir en la evaluación que se tiene del servicio.

Por otro lado, la experiencia de la aplicación móvil es en principio similar a la del canal web, de acuerdo con la disponibilidad de certificados, ausencia de interacción con funcionarios/as y al no poseer una ubicación física.

FIGURA 2: EXPERIENCIA EL USUARIO/A



Fuente: Elaboración propia

La literatura identifica los tótems de autoatención como uno de los componentes del gobierno digital para facilitar el acceso de las políticas públicas a la ciudadanía. En sus orígenes, los tótems eran conceptualizados como aparatos de entrega de información. Sus atributos, en ese sentido, son compartidos con el conjunto de servicios provistos de manera on-line. (Slack & Rowley, 2004)

Si bien se ha evolucionado desde la provisión de servicios de información hacia modelos de autoservicio, en forma extensiva, desde el año 2015. Los modelos de autoservicio como instrumento del gobierno digital han sido poco estudiados, desde la perspectiva de la satisfacción del usuario/a (Aleksandrov & Dobrolyubova, 2015). En efecto, los estudios relacionados están centrados en una propuesta de lineamientos de funcionamiento para tótems. En esta línea, N. Shaiffudin (2014), en su evaluación de la implementación de tótems de e-government en Malasia, propone una serie de orientaciones sobre qué elementos se debe considerar como guía para un buen funcionamiento del tótem de autoservicio, los que se presentan a continuación:

- Usuario/a Objetivo (Stakeholders, clientes)
- Beneficios esperados (Acceso fácil y conveniente a servicio del gobierno, reducir intervención humana, etc.)

- Características de tótems (Proveer información básica, diseño, mantenimiento, ubicación)
- Tipo de servicios (Realización de solicitudes, pago de solicitudes, preguntas, recomendaciones y comprobación del estado de solicitud)

Respecto de las aplicaciones móviles al servicio de organismos estatales, su base conceptual está asociada al marco de m-government o gobierno móvil, que promueve un mejor acceso a información de organismos públicos a través de nuevas tecnologías móviles (Carrasco & Villanueva, 2014).

Al igual que en el caso de los dispositivos tipo tótems, la medición de satisfacción usuaria en aplicaciones móviles de servicios públicos se ha orientado, principalmente, en el enfoque de “usabilidad”, que refiere a “La medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios/as para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado” (Alcarazo-Ibáñez, 2019). En este sentido, las referencias de estudios previos entregan información útil sobre métricas y atributos de usabilidad. Enríquez y Casas (2014), en su estudio sobre lineamientos de Usabilidad en Aplicaciones Móviles, proponen un conjunto de dimensiones posibles medir, como lo son la efectividad de la aplicación, eficiencia, satisfacción del usuario/a (orientado a la dificultad, preferencias y si le agrada la aplicación), entre otras.

Los autores destacan como fuente de evaluación la opinión o percepción de expertos (programadores) respecto de la aplicación móvil. Sin embargo, también rescatan a los usuarios/as directos como potenciales evaluadores, sin identificar qué aspectos debieran evaluarse por esta vía. Particularmente, se menciona que la observación, entrevistas y cuestionarios, corresponden a modos que permiten realizar una evaluación de como los usuarios/as utilizan el sistema, y que características les acomodan o no (Ortíz-Zambrano et al., 2017).

A partir de esta información y en concordancia a lo explicitado en Bases Técnicas, el estudio en su componente de usuarios/as individuales de Tótems de Autoatención, se desarrolló a través de la aplicación de una encuesta presencial a usuarios/as en las ubicaciones de una muestra de Tótems. Mientras que el levantamiento de información sobre las aplicaciones móviles se realizó a través de encuestas web.

## 4.2. ESTRATEGIAS DE LEVANTAMIENTO

A continuación, se describe la estrategia de entrevistas cara a cara llevada a cabo en el caso de la Encuesta piloto a usuarios/as de Tótems de Autoatención, y la de elaboración y envío del instrumento on-line en el caso de Encuesta piloto a usuarios/as de Aplicaciones Móviles.

#### 4.2.1. ENCUESTA PILOTO A USUARIOS/AS DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Respecto a la estrategia de entrevistas, Datavoz desarrolló un plan de aplicación que consideró la forma de contacto/acceso al entrevistado para solicitar su colaboración (carta, credenciales, protocolos, número para confirmar realización de estudio, etc.)

Previo a realizar el levantamiento de terreno, la Dirección Nacional del SRCel debió informar a los encargados de oficina las fechas, modalidad y consultora que realizaría el trabajo de campo en tótems.

Una vez informados todos los stakeholders, se procedió con el terreno que consideró los siguientes elementos:

- Diseño de un protocolo de contacto que incorporó la estrategia de acercamiento al entrevistado y la unificación del discurso entre todos los involucrados en el estudio, particularmente encuestadores. Este protocolo incorporó aspectos como: i) características del estudio (encuesta breve); ii) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como mandante del estudio; iii) Datavoz como institución a cargo del levantamiento de información iv) confidencialidad de datos; y, v) respuesta a principales preocupaciones.
- Cada encuestador, en el caso presencial, utilizó una credencial virtual que lo identificara con foto y nombre completo, y contó con una carta de respaldo institucional dirigida al potencial entrevistado, con información relativa al estudio e información de contacto.
- Uso de encuestadores debidamente capacitados y con experiencia en este tipo de estudios.

Atendiendo a la situación actual de pandemia, los encuestadores siguieron el mismo protocolo y medidas de seguridad utilizadas para la aplicación de la encuesta de usuarios/as en canal presencial.

La aplicación de las encuestas se realizó bajo la utilización de Tablet, previa programación del instrumento en los dispositivos móviles, supervisando saltos, diagramación, diseño, entre otros.

En relación con el software, se utilizó la plataforma SurveyToGo, diseñada para la aplicación de encuestas en dispositivos móviles tales como teléfonos inteligentes (Smartphone) y Tablet (CAPI).

#### 4.2.2. ENCUESTA PILOTO A USUARIOS/AS DE APLICACIONES MÓVILES

Para la aplicación del cuestionario on-line a usuarios/as de las aplicaciones móviles se realizaron pruebas con el equipo profesional para verificar el correcto funcionamiento de saltos, respuestas y

elaboración de la base de datos. La plataforma utilizada fue Surveymonkey en su versión profesional.

Para el envío de la encuesta piloto a usuarios/as de la Aplicación Móvil CivilDigital APP, el Servicio de Registro Civil e Identificación, debió construir una Base de Datos, a partir del cruce entre el Rut del usuario/a que queda registrado en la aplicación y las bases de datos que ya contaban con correos electrónicos de usuarios/as de otros canales. En el caso de la Aplicación Móvil Registro de Identidad el proveedor del Servicio registra los correos de sus usuarios(as).

Posteriormente, Datavoz se ocupó de la programación del instrumento y de la generación de una cantidad de links que cubriera la totalidad de correos electrónicos existentes determinados por el SRCel. Luego, Datavoz realizó el envío de un Excel con los links disponibles y un manual con el proceso de envío de correos, al equipo de la contraparte, para que fueran enviados directamente por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

#### 4.3. MUESTRA ENCUESTAS A USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN

Para el caso de los usuarios(as) de tótems de autoservicio, se aplicó una encuesta presencial en tótems ubicados oficinas de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación y ubicaciones externas.

Las encuestas fueron aplicadas en Tablet, a personas mayores de 18 años que se acercaron a utilizar estos dispositivos en tres regiones, entre los días 8 de noviembre y 24 de noviembre.

##### 4.3.1. DISEÑO MUESTRAL

De acuerdo con información facilitada por la contraparte técnica del estudio el 23 de septiembre de este año, en julio existían 195 módulos de tótems de autoatención a nivel nacional, de los cuales 152 se encontraban operativos. De estos 152 tótems en operación, 21 correspondían a tótems ubicados en oficinas de SRCel y 131 a tótems en instalaciones externas.

El tamaño de muestra de usuarios(as) propuesto para el piloto de este año fue de  $n=630$  casos, con un error muestral máximo de 3,9%.

La definición de la muestra consideró a las regiones con mayor cantidad de tótems operativos, y con tótems ubicados tanto en oficinas del SRCel como en instalaciones externas. Esta última condición la compartían las regiones de Biobío, Metropolitana, Valparaíso y Maule.

En el cuadro a continuación, se indica la distribución propuesta para el levantamiento de esta muestra.

**TABLA 77. DISTRIBUCIÓN MUESTRA PLANIFICADA USUARIOS(AS) DE TÓTEM**

Región/Ubicación Tótem	En Oficina SRCel	Externos	Muestra Total
<b>Región 1</b>	105	105	210
<b>Región 2</b>	105	105	210
<b>Región 3</b>	105	105	210
<b>Total general</b>	<b>315</b>	<b>315</b>	<b>630</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.3.2. MUESTRA FINAL

La muestra final lograda para el estudio piloto de Tótems de autoservicio se compone de 630 encuestas, distribuidas en 3 regiones distintas<sup>22</sup>. La distribución se puede apreciar en la tabla siguiente:

**TABLA 78: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN UBICACIÓN DE TÓTEM**

Ubicación	Ubicado en Oficina SRCel	Muestra lograda SRCel	Muestra lograda externa	Muestra lograda total
<b>Región Metropolitana</b>				
AEROPUERTO INTERNACIONAL STGO	No		7	7
CENTRO CIVICO LO BARNECHEA	No		7	7
MALL ALTO LAS CONDES	No		9	9

<sup>22</sup> Cabe mencionar que originalmente se planeó levantar el estudio en las regiones Metropolitana, Biobío y Maule. Sin embargo, durante la etapa de terreno el equipo encuestador de Maule resultó contagiado de COVID, lo que impidió el levantamiento de información en esta zona dentro de los plazos estipulados. De ahí que se reemplazara esta última por la región de Valparaíso, que cumplía con características similares a las presentadas por el Maule (cantidad de actuaciones y ubicación de tótems tanto dentro como fuera de las oficinas del SRCel, entre otras).

MALL PLAZA TOBALABA	No		19	19
MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	No		14	14
MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA	No		7	7
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA, DIDECO	No		16	16
MUNICIPALIDAD DE MACUL	No		19	19
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	No		21	21
MUNICIPALIDAD EL MONTE	No		20	20
OFICINA DE REGISTRO CIVIL PEÑALOEN	Sí	50		50
OFICINA REGISTRO CIVIL BICENTENARIO 02	Sí	61		61
OFICINA REGISTRO CIVIL CHILLAN	No		10	10
OFICINA REGISTRO CIVIL DE RECOLETA	Sí	55		55
OFICINA REGISTRO CIVIL ESTACIÓN CENTRAL	Sí	44		44
OFICINA REGISTRO CIVIL HUERFANOS 02	Sí	46		46
OMIL MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ	No		10	10
Sub total Región Metropolitana		256	159	415
Región del Biobío				
MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO	No		105	105
OFICINA REGISTRO CIVIL CONCEPCION	Sí	58		58
Sub total Región del Biobío		58	105	163
Región de Valparaíso				
PORTAL BELLOTO	No		52	52
Sub total Región de Valparaíso		0	52	52
Total		314	316	630

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

Se lograron en total 630 encuestas, 314 encuestas en 6 tótems ubicados en oficinas del SRCel, y 316 encuestas en 14 tótems en ubicaciones externas.

#### 4.4. MUESTRAS ENCUESTAS A USUARIOS(AS) DE APLICACIONES MÓVILES CIVILDIGITAL APP Y REGISTRO E IDENTIDAD

El segundo canal abordado en el estudio piloto corresponde a las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación. Específicamente, la aplicación CivilDigital APP y la aplicación Registro e Identidad. Para ello se aplicó una encuesta online a usuarios de cada una de las aplicaciones, los que fueron contactados vía correo electrónico con una solicitud para responder el cuestionario.



#### 4.4.1. DISEÑO MUESTRAL

La construcción de universo de correos fue realizada por la institución (SRCel), con el objetivo de preservar la privacidad de datos de sus usuarios(as).

En este contexto, Datavoz fue el encargado de la programación de cuestionario y de generar una cantidad de links suficientes, para que el SRCel pudiera hacer envío a todo el universo creado a partir de este proceso.

De acuerdo con las bases técnicas, el año 2020, se entregaron 18.864.912 certificados a través de la aplicación CivilDigital APP, y, desde su implementación al 31 de enero 2020, se realizaron 11.158 reimpresiones de cédulas de identidad, a través de la aplicación Registro e Identidad.

Para determinar la cantidad de links a generar, como muestras iniciales se tomó como referencia la tasa de logro total del Estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario(a) año 2020” para la aplicación CivilDigital APP.

**TABLA 79: DISTRIBUCIÓN MUESTRA USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES CIVILDIGITAL APP Y REGISTRO E IDENTIDAD**

Transacciones Sitio Web	Actuaciones 2020	Promedio Mensual 2020	Muestra inicial	Tasa de logro 2020 (*)	Muestra lograda estimada	e.m.m.
CivilDigital APP	18.864.912	1.572.076	30.000	2,4%	720	3,6%
Registro e Identidad	11.158	. <sup>23</sup>	5.000	2,4%	120	8,9%
Total general	18.876.070	1.572.076	35.000	2,4%	840	3,4%

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

#### 4.4.2. MUESTRA FINAL

El envío de links con el cuestionario para usuarios de CivilDigital APP fue realizado el 22 de noviembre (30.000 links). En el caso del cuestionario asociado a la aplicación Registro e Identidad, un primer envío de links se realizó el día 15 noviembre (5.000 links). Luego se llevó a cabo un

---

<sup>23</sup> No se consideró promedio mensual de actuaciones 2020, dado que, la información disponible señala la reimpresión de 11.158 cédulas de identidad desde su implementación al 31 de enero 2020.

segundo envío de links para esta última aplicación el día 23 noviembre (25.000), al comprobarse la baja cantidad de encuestas obtenidas.

Para determinar las encuestas que se utilizan en el piloto, se consideró como criterio que todas las preguntas incluidas en la encuesta hubiesen sido contestadas. Luego de este proceso de validación, los resultados fueron de 279 encuestas para CivilDigital APP (de 440 encuestas totales realizadas, lo que equivale a un 63,4%) y 191 encuestas para Registro e Identidad (de 293 encuestas totales realizadas, lo que equivale a un 65,2%)<sup>24</sup>.

Finalmente, esto corresponde a una tasa de logro de 0,93% y 0,64% para las aplicaciones CivilDigital APP y Registro e Identidad, respectivamente, porcentajes menores a la tasa de logro de 2,4% para la primera aplicación en 2020.

**TABLA 80: DISTRIBUCIÓN MUESTRA FINAL USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES CIVILDIGITAL APP Y REGISTRO E IDENTIDAD**

Aplicación	Universo	Tasa de logro total canal web 2019	Muestra Inicial	Muestra Planificada	Encuestas Completas	Encuestas Incompletas	Tasa de logro Usuarios/as CivilDigital APP
CivilDigital APP	1.572.076	2,4%	30.000	720	279	440	0,93%
Registro e Identidad	-	2,4%	30.000 <sup>25</sup>	120	191	293	0,64%

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

<sup>24</sup> Se consideró como criterio que las encuestas completas correspondieran a todos aquellos casos en que hubieran sido respondidas todas las preguntas de los respectivos cuestionarios. En el caso de las encuestas incompletas la programación permite conocer el momento en que una persona abandona la encuesta. Los porcentajes más altos de abandono de las encuestas se presentaron frente a la pregunta P4 [S] "Recordando su última experiencia con la aplicación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?", en el caso de CivilDigital APP con un 13,2%, y frente a la pregunta P8 [S] "Al recordar su experiencia pagando la reimpresión de cédula de identidad, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?", en el caso de Registro e Identidad con un 12,3% de los casos que abandonan la encuesta. Se adjunta información más detallada en anexos como archivos digitales.

<sup>25</sup> Un primer envío de links se realizó el 15 noviembre (5.000 links), ésta conforma la muestra inicialmente planificada. El 23 noviembre se llevó a cabo un segundo envío de links (25.000), al comprobarse la baja cantidad de encuestas obtenidas.

#### 4.5. METODOLOGÍA DE CÁLCULO ESTUDIO PILOTO DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (ISN)

Uno de los objetivos del estudio piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles, es proponer una metodología de cálculo de la satisfacción neta para estos canales, que dialogue con la metodología aplicada en los canales medidos hasta el momento.

A modo de recordatorio, el Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN), se define como el porcentaje que resulte 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.

El porcentaje de usuarios(as) que clasifican como **satisfechos/as** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a quienes 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, tal cual se ha realizado hasta el momento, 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(a)s (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:

- **%Xp**: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos/as atendidos/as en el canal presencial.
- **%Xw**: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos/as atendidos/as en el canal plataforma electrónica.
- **%Xe**: Porcentaje de usuarios(as) institucionales satisfechos/as atendidos/as en el canal plataforma electrónica.
- **%Yp**: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos/as atendidos/as en el canal presencial.
- **%Yw**: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos/as atendidos/as en el canal plataforma electrónica.
- **%Ye**: Porcentaje de usuarios(as) institucionales insatisfechos/as atendidos/as en el canal plataforma electrónica.
- **Θp**: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal presencial.
- **Θw**: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos a través del canal plataforma electrónica.
- **Θe**: Ponderador usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

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

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

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

- $\theta_i$  : 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) para estos canales de atención, fueron determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de acuerdo con lo señalado en la Ley N°20.342.

El presente informe se concentra en la elaboración de un modelo de ISN específicamente para los usuarios(as) de tótems de autoatención y aplicaciones móviles, sirviendo como insumo para las ponderaciones que se podrían asignar, al incluir estos canales en el cálculo del ISN.

#### 4.5.1. 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

Para los canales en este piloto, se mantienen los criterios anteriormente mencionados, y los desarrollados a continuación:

##### 1) SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL CON EL SRCEI

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, en términos globales, con 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). Debido a que esta pregunta corresponde a la primera opinión del usuario(a) con la atención, a este indicador se le asigna el nombre de **“Satisfacción Global Inicial”**.

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

##### 2) SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

###### A) 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 excepción a esta metodología corresponde a las dimensiones “Asistencia de funcionarios” y “Hueller de identificación” del canal Tótem de Autoservicio. Ya que las dimensiones no contaban con pregunta de satisfacción global de la dimensión, al estar vinculadas a un solo atributo.

Teniendo en consideración los canales medidos actualmente, A. Usuarios(as) individuales canal presencial, B. Usuarios(as) Individuales canal plataforma electrónica y C. Usuarios(as) institucionales canal plataforma electrónica, la estructura de las dimensiones y atributos de cada instrumento elaborado para el estudio piloto es la siguiente:

**TABLA 81: DIMENSIONES Y ATRIBUTOS 2021 USUARIOS(AS) CANAL TÓTEM Y CANALES APLICACIONES MÓVILES CIVILDIGITAL APP Y REGISTRO E IDENTIDAD**

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos	N° Pregunta
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	D.1.1. Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem	P7_3
		D.1.2. Horario de disponibilidad del tótem	P7_2
		D.1.3. Cantidad de tótems disponibles	P7_5
		D.1.4. Aseo del espacio donde se ubica el tótem	P7_6
		D.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	P7_10
		D.1.6. Conveniencia de la ubicación del tótem	P7_1
		D.1.7. Facilidad para encontrar el tótem	P7_4
		D.1.8. Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	P7_7
		D.1.9. Condiciones de servicio del espacio de ubicación del tótem – Global	P7_11
	D.2. Facilidad de uso del tótem	D.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca	P9_2
		D.2.2 Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem	P9_3
		D.2.3. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	P9_5
		D.2.4. Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem	P9_1
		D.2.5. Facilidad de navegación del Módulo de Autoatención Global	P9_6
	D.3. Calidad de contenidos del sistema	D.3.1. Utilidad de la información	P10_1
		D.3.2. Claridad del lenguaje empleado	P10_2
		D.3.3. Diseño de la plataforma de tótem	P10_3
		D.3.4. Contenido y diseño del Módulo de Autoatención Global	P10_4
	D.4. Facilidad para pagar certificados	D.4.1. Variedad de medios de pago	P13_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P13_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P13_5

		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P13_1
		D.4.5. Facilidad para pagar	P13_3
		D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P13_6
	D.5. Proceso de realización del trámite	D.5.1. Rapidez del trámite	P11_1
		D.5.2. Facilidad para realizar trámites	P11_2
		D.5.3. Proceso de realización del trámite – Global	P14
	D.6. Asistencia de personas en tótems	D.6.1. Asistencia de personas en tótems	P8_2
	D.7. Huellero de identificación	D.7.1. Facilidad de uso del huellero	P16
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil CivilDigital APP	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	D.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P3_3
		D.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación	P3_4
		D.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	P3_5
		D.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación	P3_2
		D.1.5. Facilidad para descargar la aplicación	P3_1
		D.1.6. Satisfacción mapa “Busca tu oficina”	P3_9
		D.1.7. Estabilidad de la navegación	P3_6
		D.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global	P3_7
	D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	D.2.1. Utilidad de la información	P4_1
		D.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P4_2
		D.2.3. Diseño de la aplicación	P4_3
		D.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global	P4_4
	D.3. Proceso de obtención de certificados	D.3.1. Facilidad para solicitar certificados	P6_1
		D.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados	P6_2
		D.3.3. Variedad de certificados disponibles en la aplicación	P6_3
		D.3.4. Proceso de obtención de certificados Global	P6_4
	D.4. Facilidad para pagar certificados	D.4.1. Variedad de medios de pago	P8_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P8_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P8_5
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P8_1
		D.4.5. Facilidad para pagar	P8_3
		D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P8_6
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	D.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P3_3
		D.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación	P3_4
		D.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	P3_5

móvil Registro e Identidad		D.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación	P3_2
		D.1.5. Facilidad para descargar la aplicación	P3_1
		D.1.6. Satisfacción con opción de búsqueda de oficina más cercana para retiro de documento	P3_9
		D.1.7. Estabilidad de la navegación	P3_6
		D.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global	P3_7
	D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	D.2.1. Utilidad de la información	P4_1
		D.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P4_2
		D.2.3. Diseño de la aplicación	P4_3
		D.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global	P4_4
	D.3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	D.3.1. Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad	P6_1
		D.3.2. Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad	P6_2
		D.3.3. Sistema de reconocimiento facial	P3_8
		D.3.4. Proceso de obtención de la reimpresión de cédula de identidad Global	P6_3
	D.4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	D.4.1. Variedad de medios de pago	P8_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P8_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P8_5
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P8_1
		D.4.5. Facilidad para pagar	P8_3
		D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P8_6

Fuente: Elaboración propia

## B) CÁLCULO DEL PROMEDIO DE ATRIBUTOS DE CADA DIMENSIÓN

El primer paso en el tratamiento de las dimensiones es el cálculo del promedio de atributos de cada dimensión en cada tipo de usuario(a). Para tal efecto, primero se contabilizan cuántos atributos deben entrar en el cálculo. Y luego se calcula 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 de 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 excluye 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 82: PROMEDIO DE ATRIBUTOS**

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° Promedio de atributos	Promedios de atributos	N° total de atributos del cálculo
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 promedios de atributos	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	9 atributos
			D.2. Facilidad de uso del tótem	5 atributos
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	4 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificados	6 atributos
			D.5. Proceso de realización del trámite	3 atributos
			D.6. Asistencia de personas en tótems	1 atributo
			D.7. Huellero de identificación	1 atributo
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil CivilDigital APP	Total Muestra	4 promedios de atributos	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	8 atributos
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			D.3. Proceso de obtención de certificados	4 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificados	6 atributos
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad	Total muestra	4 promedios de atributos	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	8 atributos
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			D.3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	4 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	6 atributos

Fuente: Elaboración propia

Si la dimensión está compuesta de un solo atributo, los valores del promedio de atributos corresponden al del atributo individual, al no existir otros factores para incluir en el promedio.

Cabe mencionar, además, que las dimensiones “Asistencia de funcionarios”, “Huellero de identificación” y “Facilidad para pagar certificados” de usuarios(as) de tótems y “Facilidad para

pagar certificados” y “Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad” en usuarios(as) de las respectivas aplicaciones móviles, están asociadas a saltos, por lo que pueden aparecer como valores perdidos en la base de datos<sup>26</sup>.

### C) CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE CADA DIMENSIÓN

El siguiente paso fue establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Este 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).

$$I_j = 60\% * \text{Promedio}(\text{Aspectos específicos dimensión}_j) + 40\%(\text{Calificación Global Dimensión}_j)$$

Donde:

$$I_j = \text{Calificación usuario encuestado, respecto de la dimensión } j.$$

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 también fue el caso de las dimensiones “Asistencia de funcionarios” y “Hueller de identificación” del canal Tótem de Autoservicio, donde no se consultó por la satisfacción global al tratarse de un único atributo. 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:

---

<sup>26</sup> En el caso de “Asistencia de funcionarios”, en el cuestionario se pregunta antes si la persona requirió tal asistencia. Si la persona responde negativamente a esta pregunta, esto lleva al encuestado a saltarse las preguntas de evaluación al respecto. Con relación al “Hueller de identificación” opera la misma lógica antes descrita. Mientras que en relación con “facilidad para pagar certificados” es evaluada sólo por quienes acudieron al tótem o aplicación para emitir un certificado pagado.

**TABLA 83: INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES**

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global	Indicador de Satisfacción Global Calculada	Cálculo
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	60% promedio de atributos
			D.2. Facilidad de uso del tótem	40% Calificación global de la dimensión
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
			D.5. Proceso de realización del trámite	
			D.6. Asistencia de personas en tótems	100% promedio de atributos
			D.7. Huellero de identificación	
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil "CivilDigital APP"	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	60% promedio de atributos
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	40% Calificación global de la dimensión
			D.3. Proceso de obtención de certificados	
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad	Total muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D1. Facilidad de uso de la aplicación	80% promedio de atributos
			D2. Calidad de contenidos de la aplicación	20% Calificación global de la dimensión
			D3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	
			D4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	

Fuente: Elaboración propia

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:

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

- $\forall_k = p, w, e$
- $\% Y = \text{Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión } j \text{ para el tipo de usuario } k,$
- $\forall_k = p, w, e$

Donde:

- p= Usuarios y usuarias del canal presencial

- w= Usuarios y usuarias de la plataforma electrónica
- e= Usuarios y usuarias institucionales

#### D) 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.

- $\alpha_{ij}$ = 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 conforman su grado de satisfacción general con el servicio, y que además pudiera 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.

Este procedimiento para el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones ya ha sido aplicado y presentado en años anteriores. Sin embargo, su empleo en el marco de este informe piloto implica una variación que es preciso explicar más detenidamente. Tal variación consiste en que, al estimar los ponderadores con que cada dimensión contribuye a la satisfacción global de las dimensiones, resulta que para cada plataforma aquí abordada (tótems y aplicaciones móviles) existen dimensiones que reciben ponderaciones muy bajas, que denotan una relación marginal con la satisfacción global inicial.

Aunque una opción era eliminarlas del cálculo durante esta etapa, debe considerarse que estas estimaciones se realizan en base a muestras muy pequeñas de los usuarios las plataformas, lo que impide tener certeza de que a nivel de población general seguirían teniendo efectos tan bajos. La opción que se tomó, entonces, fue calcular la satisfacción global de las dimensiones (y luego los indicadores que derivan de ella) con y sin la inclusión de estas dimensiones marginales, presentando los resultados que derivan de ambas opciones con el fin de dejar debidamente registrado el efecto que tienen a partir de las muestras utilizadas.

De cualquier modo, por ahora no es recomendable decidir si se deben eliminar o no tales dimensiones en el cálculo de la satisfacción, dado que el restringido tamaño de las muestras podría estar omitiendo tendencias poblacionales importantes. Más bien, los resultados desagregados debieran servir para el diseño de estudios con mejor representatividad que permitan desarrollar consideraciones más robustas sobre la importancia de las dimensiones en cuestión.

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 84: CÁLCULO DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES SEGÚN TIPO DE USUARIO(A)**

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de dimensiones	Cálculo
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	Peso 1 *D.1 + Peso 2 *D.2 + Peso 3 *D.3 + Peso 4*D.4 + Peso 5 *D.5 + Peso 6 * D.6 + Peso 7 * D.7
			D.2. Facilidad de uso del tótem	
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
			D.5. Proceso de realización del trámite	
			D.6. Asistencia de personas en tótems	
			D.7. Huellero de identificación	
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil "CivilDigital APP"	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	Peso 1 *E.1 + Peso 2 *E.2 + Peso 3 *E.3 + Peso 4*E.4
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	
			D.3. Proceso de obtención de certificados	
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad	Total muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D1. Facilidad de uso de la aplicación	Peso 1 *D.1 + Peso 2 *D.2 + Peso 3 *D.3 + Peso 4*D.4 +
			D2. Calidad de contenidos de la aplicación	
			D3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	
			D4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	

Fuente: Elaboración propia

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 una dimensión en el caso de usuarios(as) de las aplicaciones móviles ("Facilidad para pagar certificados") y tres en usuarios(as) de tótems ("Asistencia de funcionarios", "Huellero de identificación" y "Facilidad para pagar certificados").

#### E) 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:

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

Dónde:

- $CF_i$ = Calificación final del usuario(a) i
- $\alpha_{ij}$ = 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.

#### 4.5.2 CÁLCULO DE SIGNIFICANCIAS

Parte del trabajo de análisis consistió en comparar los resultados este año con los arrojados por la medición 2020. Para ello, se aplicó un test estadístico orientado a determinar rigurosamente si, considerando las magnitudes de los muestreos realizados, era posible afirmar con certeza la existencia de variaciones o si estas podían deberse a los márgenes de error asociados al ejercicio de muestreo. En términos técnicos: se buscó determinar si las variaciones eran significativas.

El estadístico Z es el que permite establecer diferencias significativas entre proporciones, y en consecuencia el que usamos en este trabajo. Esta prueba se realiza mediante la aproximación a la distribución normal, a partir de la cual se calcula el estadístico de contraste para la diferencia de proporciones. La fórmula asociada es la siguiente:

$$Z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1} + \frac{p_2(1-p_2)}{n_2}}}$$

Donde,

$p_1$ : *proporción de la muestra 1.*

$n_1$ : *tamaño de la muestra 1.*

$p_2$ : *proporción de la muestra 2.*

$n_2$ : *tamaño de la muestra 2.*

El estadístico establece un margen de error asociado a la estimación resultada a partir de la muestra calculada. Considerando esos márgenes, es posible establecer con niveles de confianza controlados si las estimaciones de ambos años son significativamente distintas o si los resultados generan márgenes de error que se contienen mutuamente. De ahí deriva la expresión “cambio significativo” que se emplea a lo largo del informe.



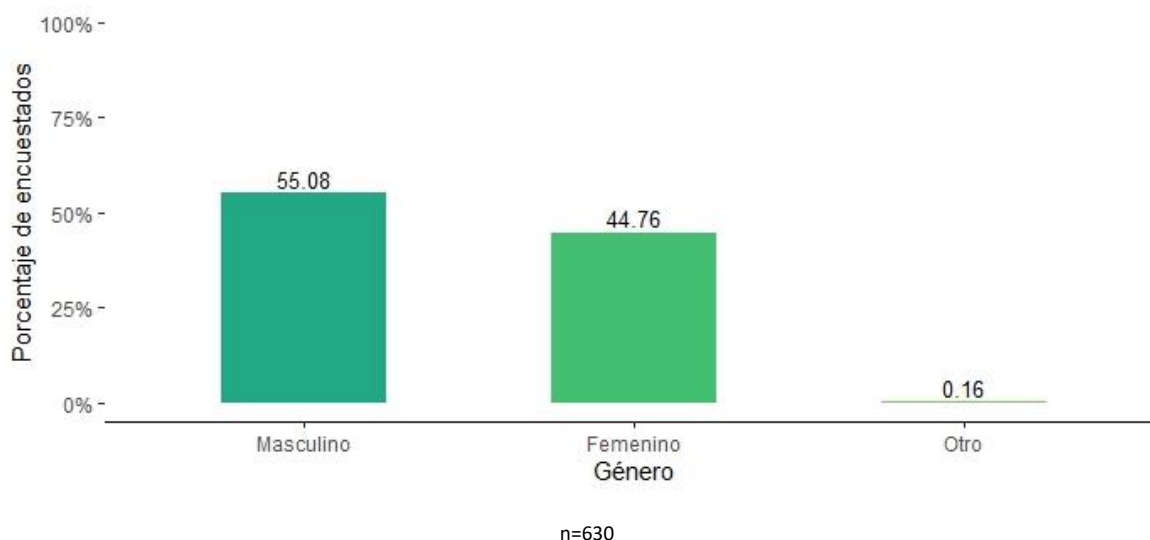
## 5. PERFILES DE USUARIOS(AS)

Un elemento relevante del estudio piloto de Tótems de Autoatención y las aplicaciones móviles CivilDigital APP y Registro e Identidad, es que su ejecución permite vislumbrar los perfiles de usuarios(as) de estos canales de atención. Con este objetivo, se realizará una caracterización de usuarios(as) a través de variables sociodemográficas, como lo son: género, tramo etario, grupo socioeconómico, nacionalidad, pertenencia a un pueblo originario y condiciones permanentes o de larga duración.

### 5.1. USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

Respecto de los usuarios(as) que participaron en el estudio piloto de tótems de autoatención, se observa que el 55,08% fueron hombres, un 44,76% fueron mujeres y un 0,16% se identificó con otra opción de género.

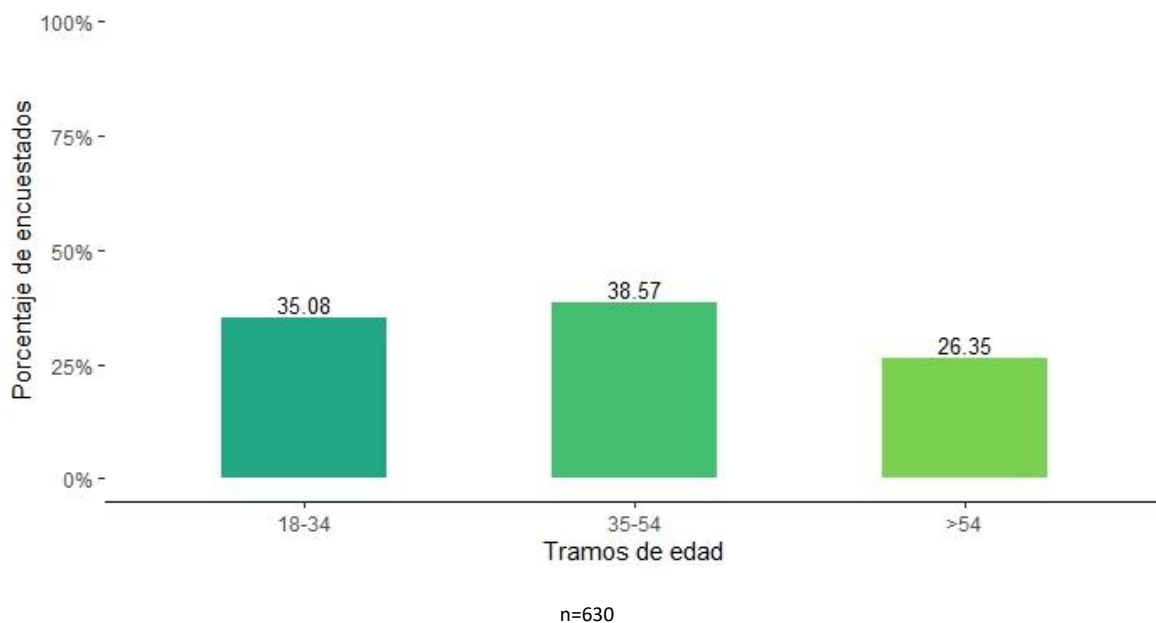
GRÁFICO 55: GÉNERO - USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia

Luego, en relación con la edad de los usuarios(as) de tótems de autoservicio, el promedio corresponde a 43,8 años, siendo el tramo de 35-54 el que más hizo uso de este canal de atención (38,5% de los usuarios de tótems encuestados pertenecen a dicho tramo). El segundo tramo etario con más encuestados es el de 18-34 años, al que pertenecen un 35,8% de las personas consultadas. La cifra desciende en lo referente a las personas mayores de 54 años, grupo del que provienen sólo el 26,35% de los encuestados.

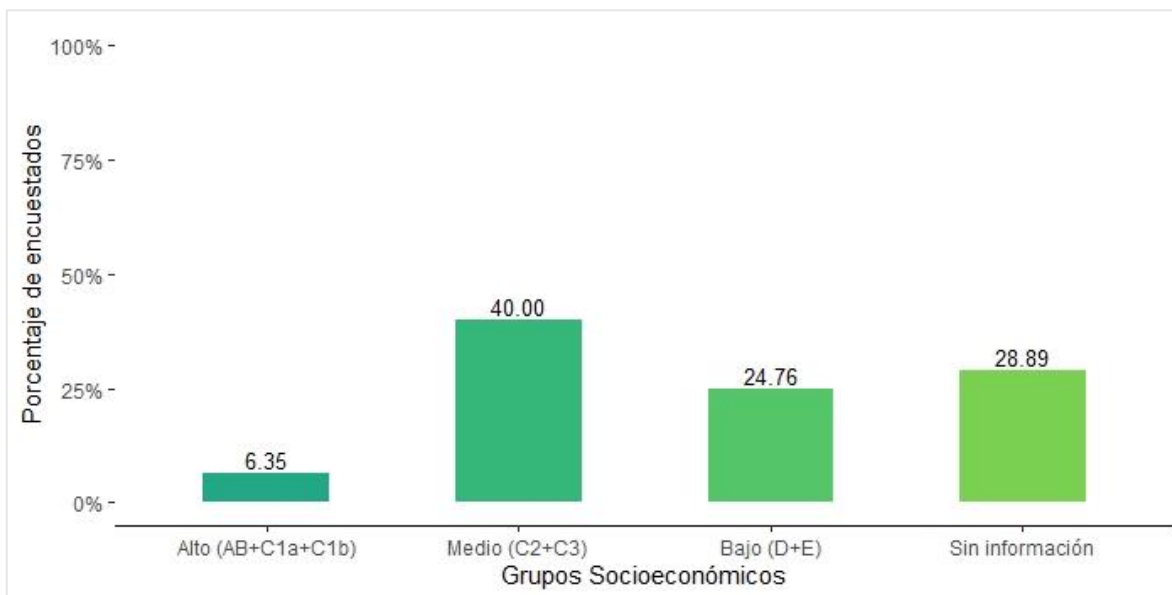
GRÁFICO 56: TRAMOS ETARIOS - USUARIOS(AS) DE TÓTEMs DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia

Al analizar el grupo socioeconómico de los usuarios(as), se obtiene que el grupo alto es el que menos utiliza este canal, perteneciendo sólo un 6,35% de los usuarios encuestados a este segmento. La participación sube entre el nivel medio, llegando a un 40,0%, y en el nivel bajo los usuarios(as) de tótems encuestados descienden a 24,76%. Por último, un 28,89% de los casos no entregaron información sobre su nivel socioeconómico.

GRÁFICO 57: GSE - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN

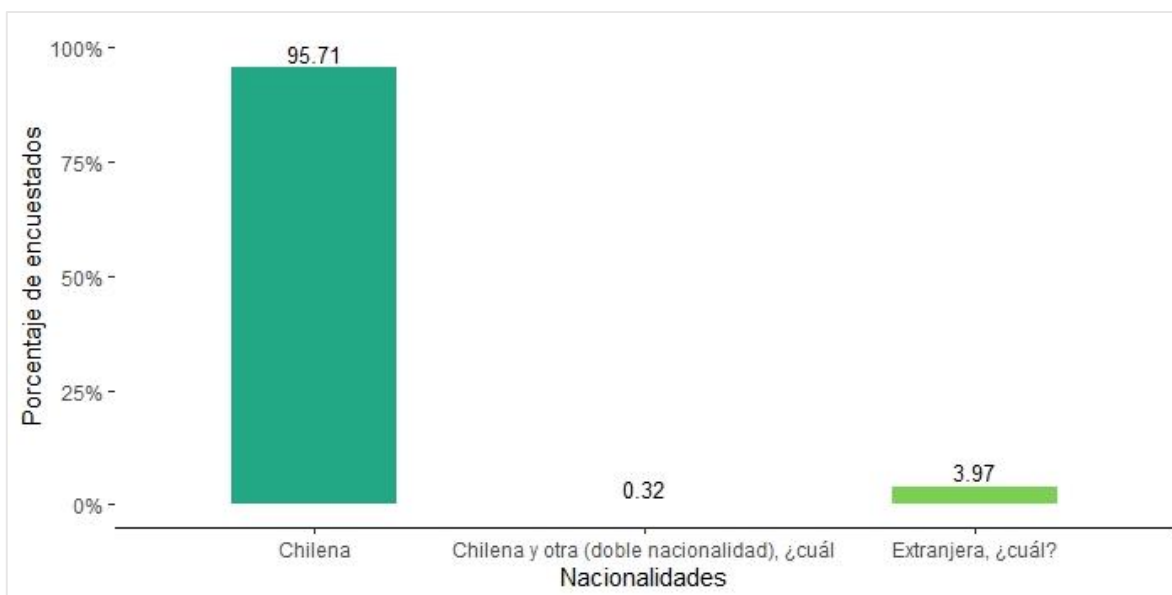


n=630

Fuente: Elaboración propia

Sobre la nacionalidad de los usuarios(as), la gran mayoría es de nacionalidad chilena, con un 95,71%, un 3,97% es de nacionalidad extranjera y un 0,32% tiene doble nacionalidad.

GRÁFICO 58: NACIONALIDAD - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN

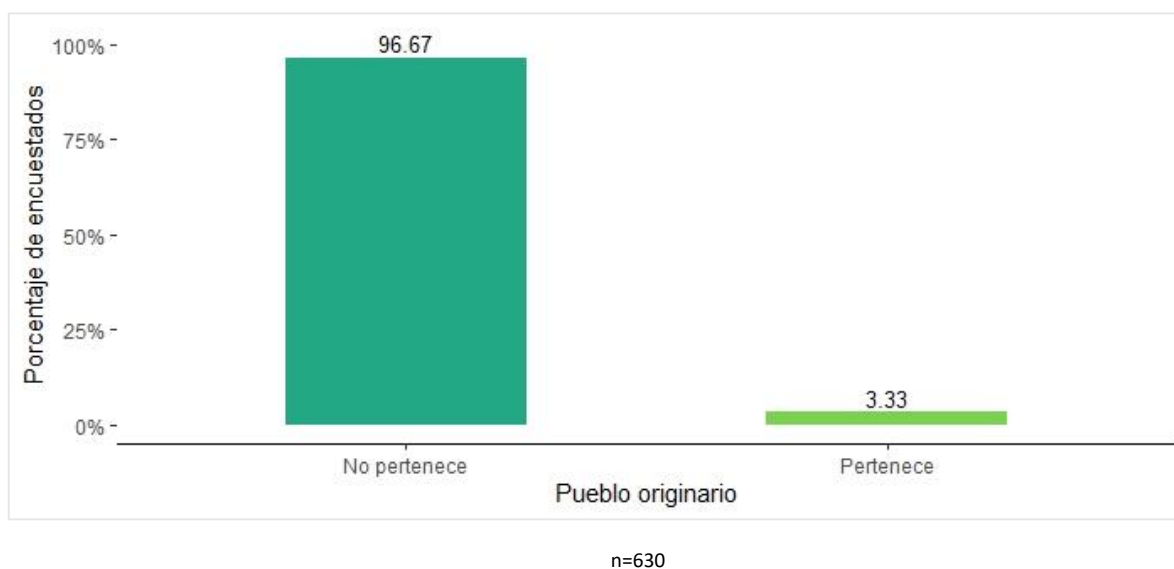


n=630

Fuente: Elaboración propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 3,33% declaró pertenecer a alguno, siendo el más predominante entre los usuarios(as) de tótems de autoatención el pueblo mapuche con un 3,2%. Un 96,7% de los usuarios declaró no reconocerse como parte de un pueblo originario.

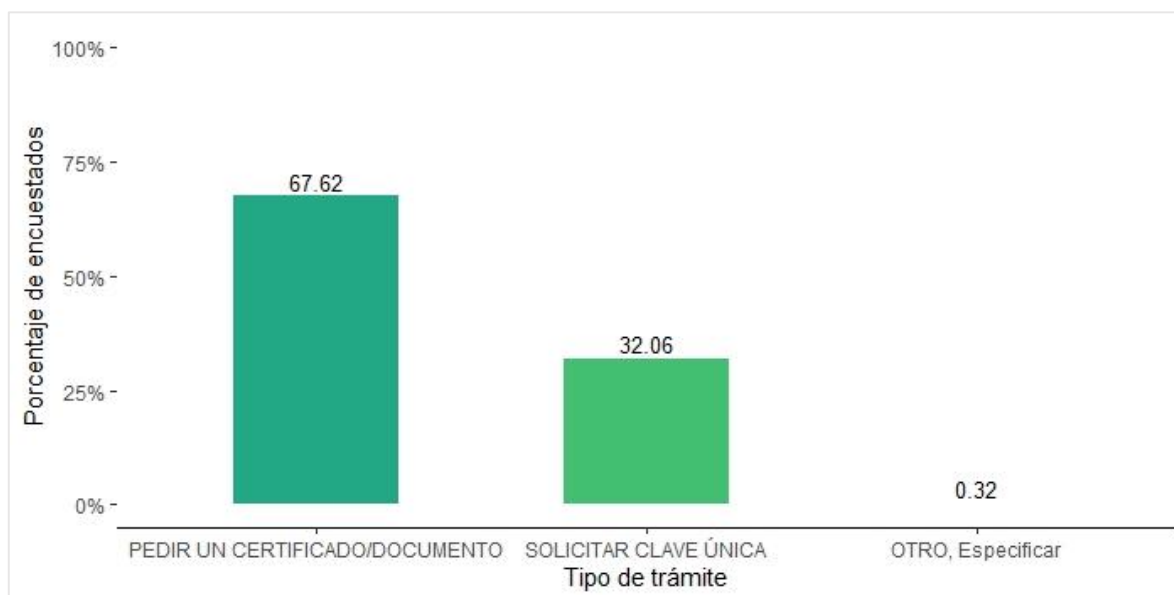
GRÁFICO 59: PUEBLO ORIGINARIO - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se analiza qué tipos de trámite realizan los usuarios(as) de tótems de autoatención. En este caso, se hizo un análisis de respuesta múltiple, al poder indicar los/as encuestados/as todos los trámites que fueron a realizar. De un total de 630 respuestas, 67,6% están relacionadas con asistir al tótem para pedir un certificado, mientras el 32% de los trámites se hicieron para solicitar clave única.

GRÁFICO 60: TIPO DE TRÁMITE - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN



n=630

Fuente: Elaboración propia

## 5.2. USUARIOS DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN QUE NO CONSIGUIERON UTILIZAR LOS DISPOSITIVOS

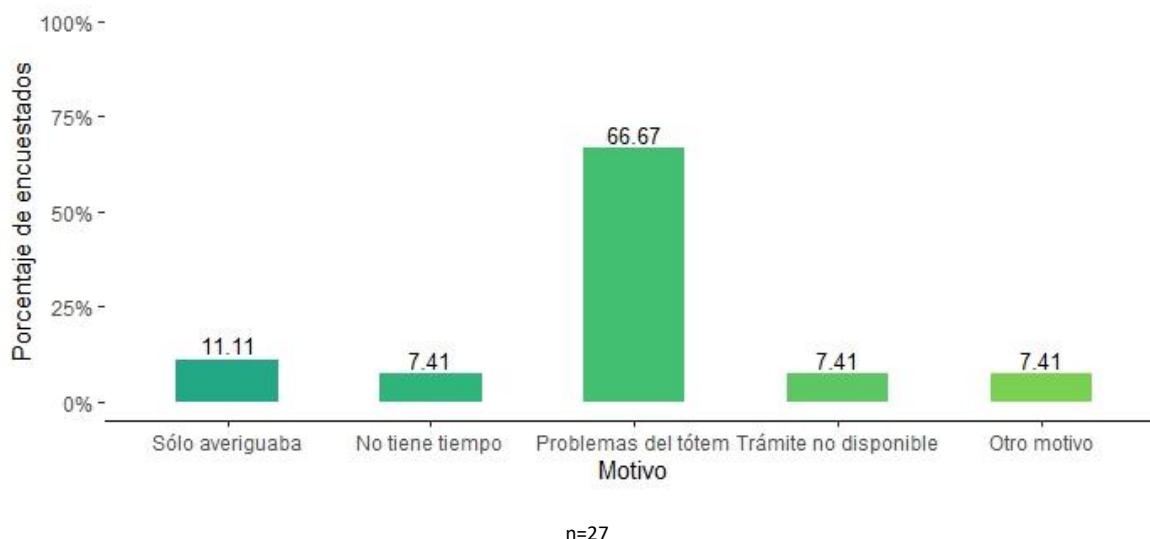
Durante la ejecución del trabajo de campo 2020, se había observado que existían irregularidades en la estabilidad del servicio de los dispositivos, y en general, en aquellos ubicados fuera de las oficinas del SRCel. Esto tuvo como consecuencia la imposibilidad de encuestar a estos usuarios(as), a causa del mal funcionamiento los dispositivos. Este año, el cuestionario de Tótems de Autoatención encuestó no solo a aquellas personas que realizaron con éxito su trámite, sino también a aquellas personas que no lo lograron.

A continuación, se revisarán algunas características de los usuarios(as) que no lograron realizar su trámite en tótems. Cabe recordar que estos usuarios participan de modo parcial en la evaluación, pero no participan en el cálculo del ISN, debido a que su experiencia usuaria les impide contestar la mayoría de las preguntas requeridas por este índice. Esta cuestión será abordada con más precisión al introducir el análisis de resultados de esta plataforma en la sección 6. En lo que respecta al presente apartado, se incluye aquí una breve comparación en torno a la satisfacción que reportaron

los usuarios con problemas<sup>27</sup> respecto al servicio brindado por el tótem<sup>28</sup>, la que será contrastada con la observada en los usuarios que no tuvieron problemas al realizar el trámite.

Los resultados del presente año arrojaron que entre quienes no logran realizar su trámite (n=27), el principal motivo para no poder realizar el trámite refiere a “problemas técnicos”, con un 66,67% (Gráfico 61). En menor medida “Solo porque averiguó cómo hacer el trámite”, con un 11,11%. Este resultado confirma los problemas que con frecuencia aparecían en 2020 en relación con trabajo de campo, y que permitieron incluir esta pregunta este año. Estas personas al mismo tiempo, frente a la pregunta “¿Cómo planea obtener su trámite?” en un 67,67% son personas que piensan que resolverían este problema dirigiéndose a las oficinas del Registro Civil (Gráfico 62). Esta población se muestra insatisfecha en el 74,06% de los casos (“Insatisfecho” en un 66,67% y “muy insatisfecho” el 7,41%) (Gráfico 63).

GRÁFICO 61: “¿POR QUÉ MOTIVO NO PUDO REALIZAR SU TRÁMITE?”

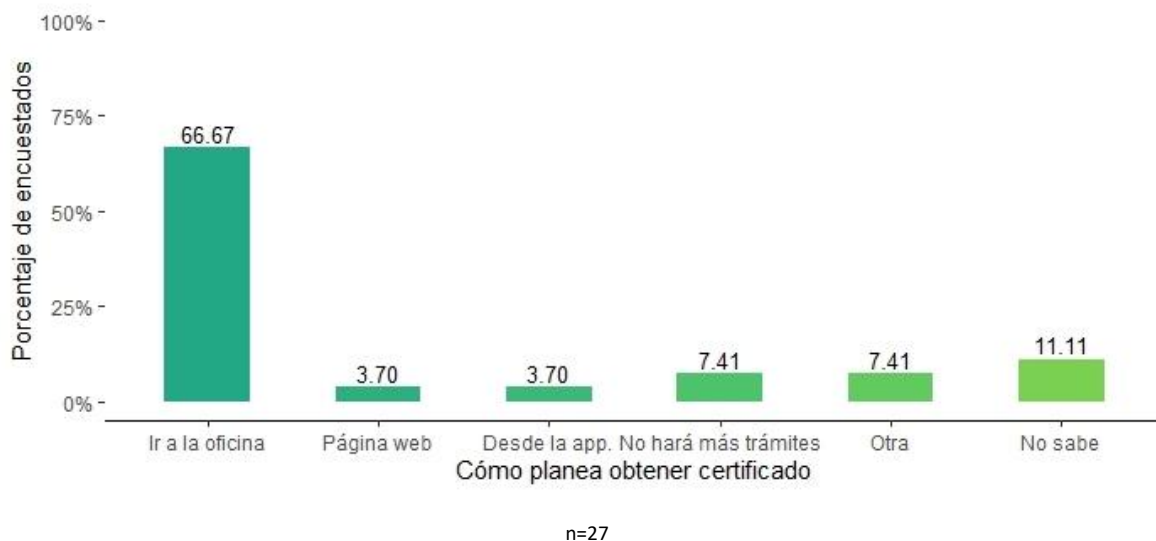


Fuente: elaboración propia

<sup>27</sup> Usuarios(as) que respondieron “No” frente a las preguntas P2\_1, P2\_2 y P2\_3 “¿Pudo realizar el o los trámites mencionados?”.

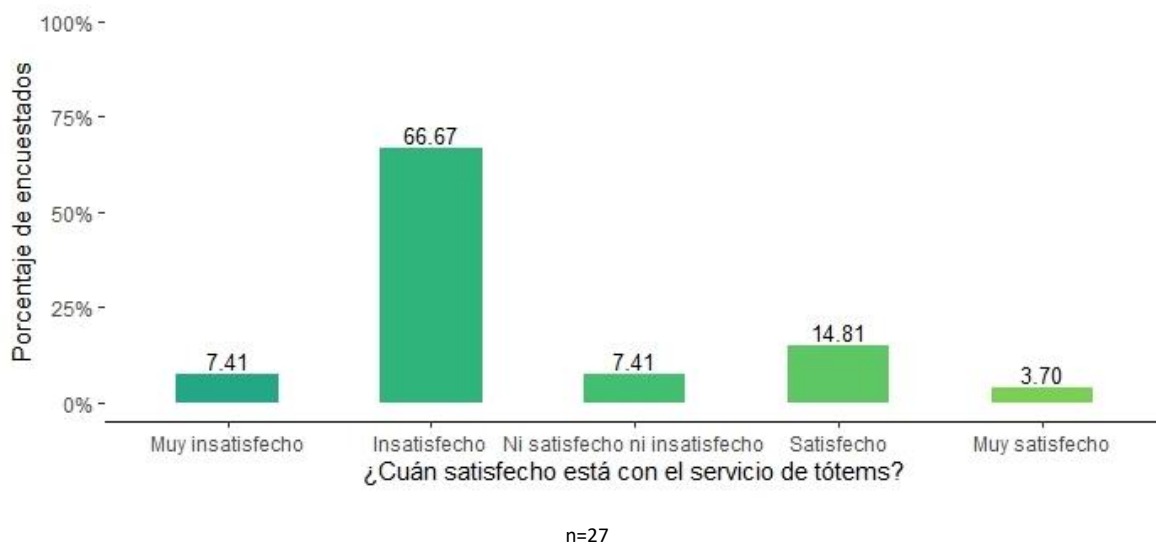
<sup>28</sup> Pregunta P4, en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a se encuentre usted con el servicio brindado por el tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

GRÁFICO 62: “¿CÓMO PLANEA OBTENER SU CERTIFICADO?”



Fuente: Elaboración propia

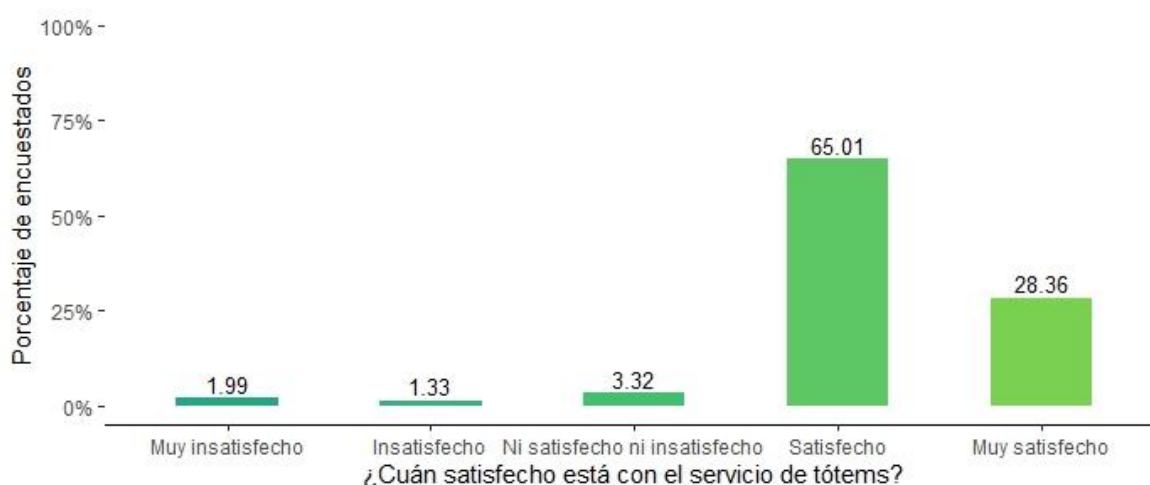
GRÁFICO 63: “¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ CON EL SERVICIO DE TÓTEM?” (QUIENES NO USARON EL TÓTEM)



Fuente: Elaboración propia

Como se comentaba anteriormente, existen pocos aspectos en los que el cuestionario actual permite realizar una comparación entre la satisfacción alcanzada por usuarios con y sin problemas en el uso de tótems. La pregunta por la satisfacción general con el servicio, ilustrada en el Gráfico 63, es una de las aproximaciones viables si se quiere realizar dicha comparación. Por ello, el Gráfico 64 presenta los resultados que para la misma pregunta tuvieron las personas que pudieron realizar exitosamente su trámite. Como es de esperar, las proporciones se invierten respecto de lo observado en el Gráfico 63, y aquí la mayoría de los usuarios se declaran satisfechos (65,01%) o muy satisfechos (28,36%) con el servicio brindado por el tótem.

GRÁFICO 64: “¿CUÁN SATISFECHO ESTÁ CON EL SERVICIO DE TÓTEM?” (USUARIOS SIN PROBLEMA)



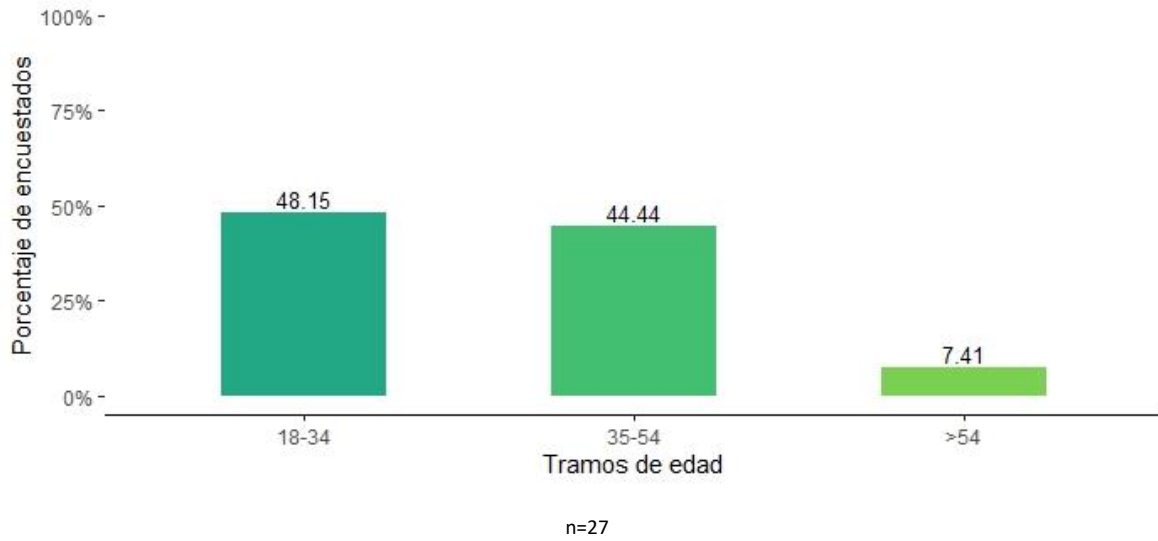
n=603

Fuente: elaboración propia

Se observa también que en lo que respecta a tramos etarios son las personas más jóvenes (18-34 años) las que reportaron haber tenido problemas para realizar su trámite en tótems. Su género fue mayoritariamente femenino (51,85% de quienes presentaron problemas para utilizar los tótems).

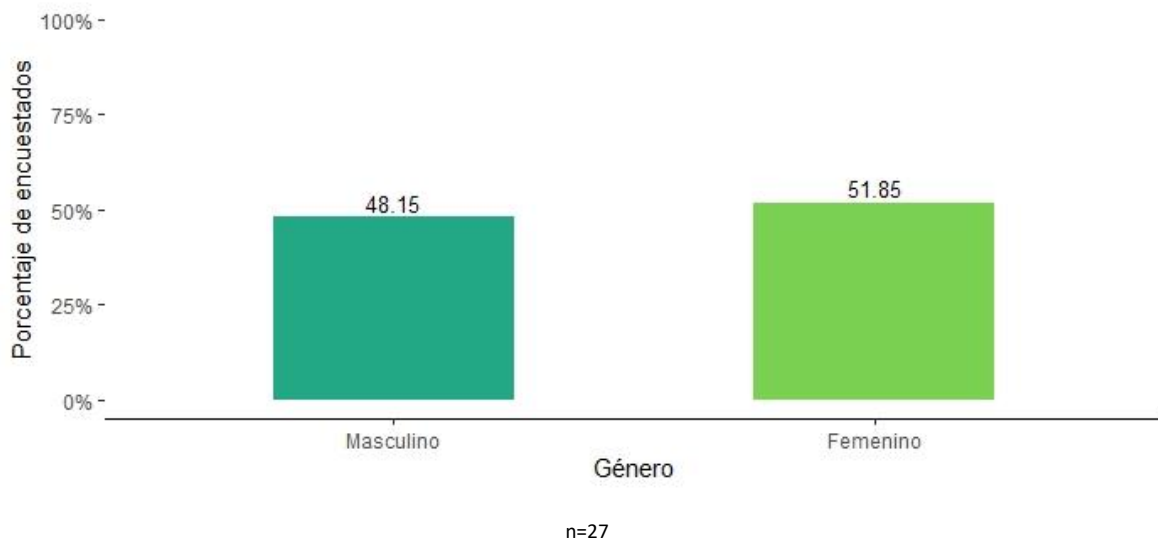


**GRÁFICO 65: EDAD DE PERSONAS QUE TUVIERON PROBLEMAS PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN TÓTEM DE AUTOATENCIÓN**



Fuente: Elaboración propia

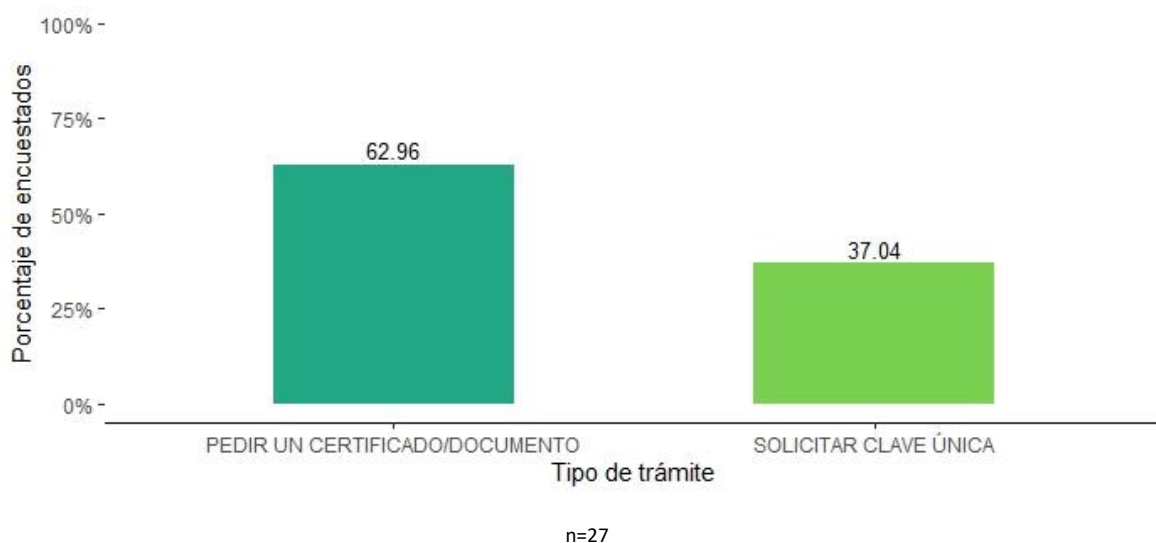
**GRÁFICO 66: GÉNERO DE PERSONAS QUE TUVIERON PROBLEMAS PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN TÓTEM DE AUTOATENCIÓN**



Fuente: Elaboración propia

FINALMENTE, SE OBSERVA QUE LAS PERSONAS QUE PRESENTARON PROBLEMAS PARA REALIZAR SUS TRÁMITES EN TÓTEM BUSCABAN MAYORITARIAMENTE SOLICITAR UN CERTIFICADO O DOCUMENTO (62,96%). SÓLO 37,04% DE ELLOS ASISTIERON AL TÓTEM PARA SOLICITAR CLAVE ÚNICA.

**GRÁFICO 67: PERSONAS CON PROBLEMAS PARA REALIZAR TRÁMITES EN TÓTEM DE AUTOATENCIÓN SEGÚN TIPO DE TRÁMITE QUE BUSCABAN REALIZAR**

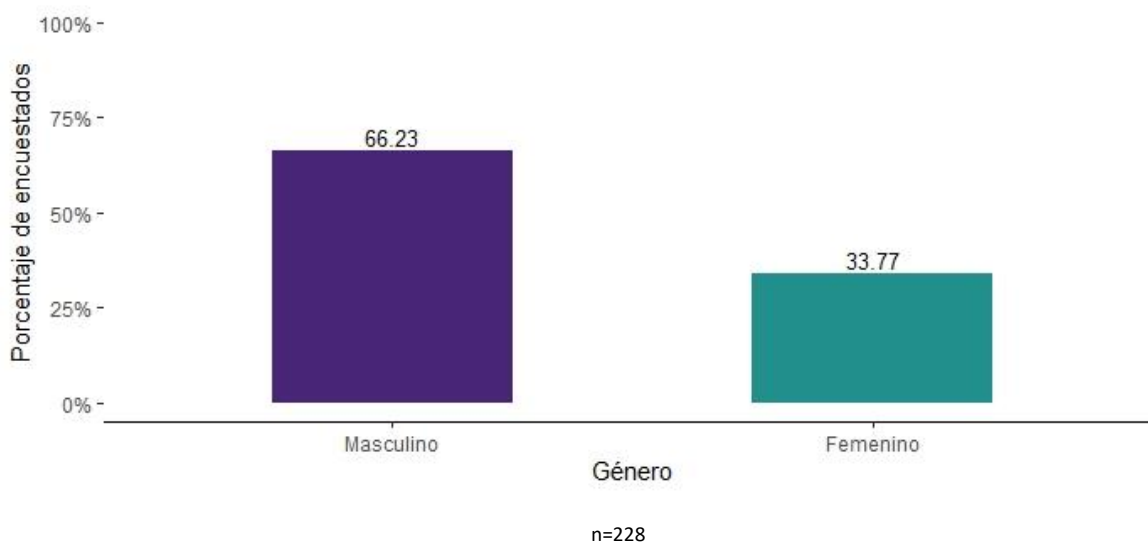


Fuente: Elaboración propia

### 5.3. USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

En relación con los/as usuarios(as) que participaron en el estudio piloto de aplicación móvil CivilDigital APP, el 66,23% son hombres mientras que la proporción de mujeres corresponde a 33,77%.

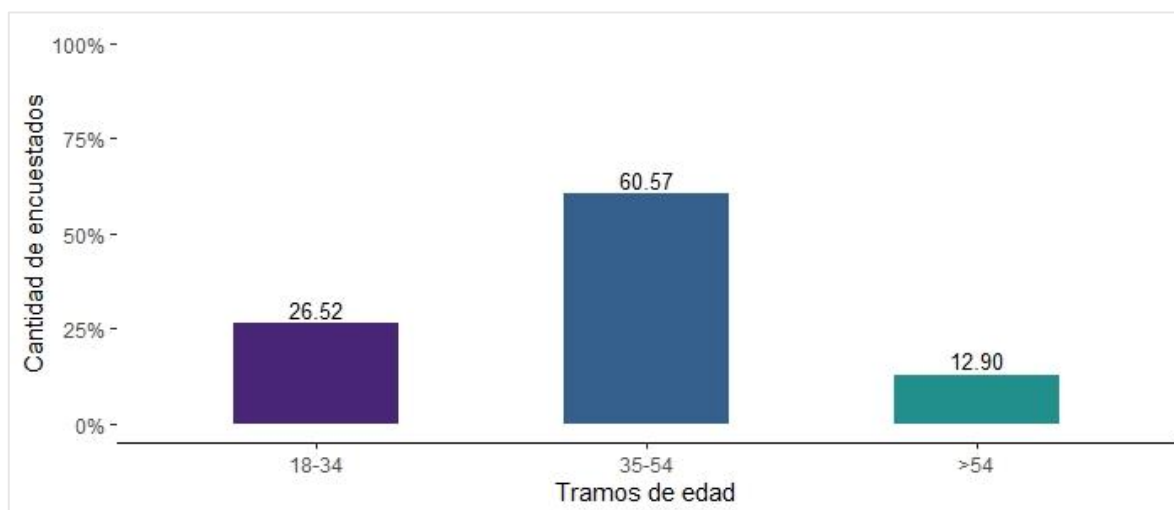
GRÁFICO 68: GÉNERO - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes utilizaron la aplicación es de 42 años, similar a lo observado en tótems de autoatención. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 60,57% de la muestra, seguido por el de 18 a 34 años, tramo cuya participación desciende al 26,52% de los encuestados. Por último, un 12,9% de los usuarios de la aplicación CivilDigital APP registró 55 o más años de edad.

GRÁFICO 69: TRAMO EDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

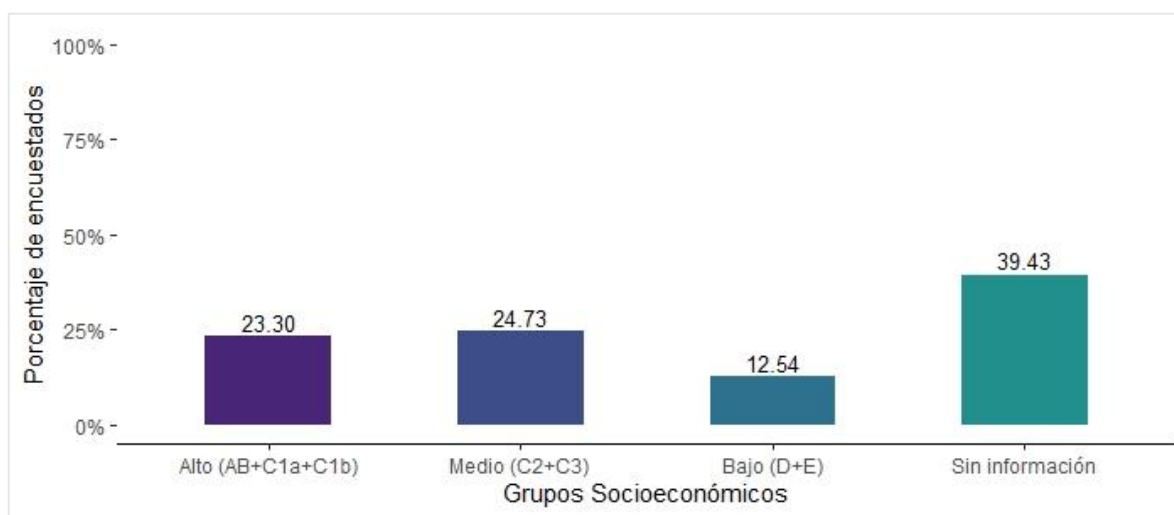


n=279

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al grupo socioeconómico, se observa que la mayoría de los/as usuarios(as) de la aplicación móvil CivilDigital APP pertenecen al segmento medio (C2+C3) y alto (AB+C1a+C1b). El primero acumula 24,7% de los usuarios de la aplicación encuestados, y el segundo 23,3%. Mientras, los grupos D-E ascienden alcanzan un 12,5%. Es importante destacar que existe un grupo correspondiente al 39,4% de la muestra sobre el cual no se pudo calcular su grupo socioeconómico, al no proporcionar todos los datos necesarios.

GRÁFICO 70: GSE - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

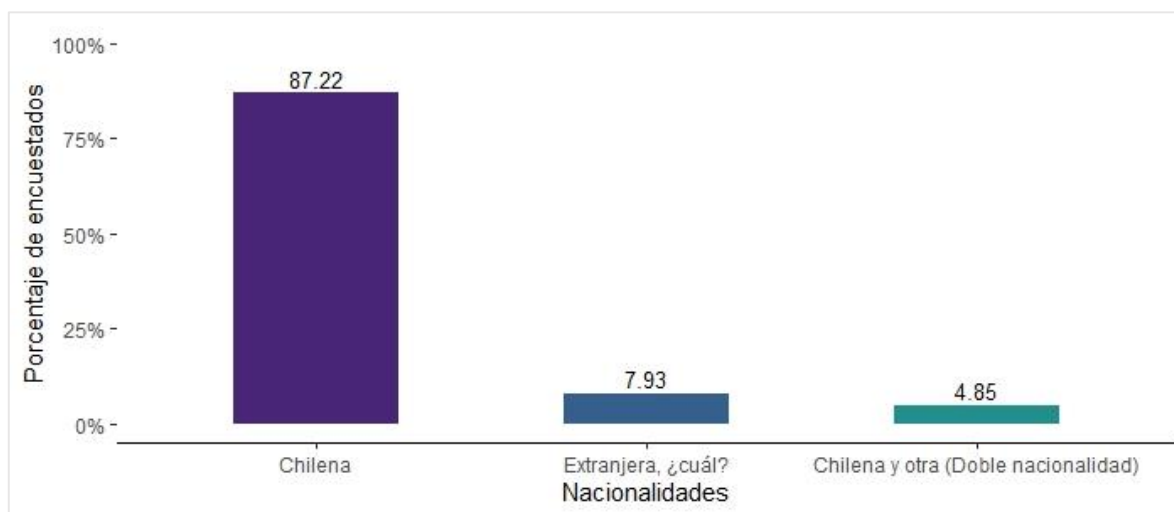


n=279

Fuente: Elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene nuevamente que la mayor proporción corresponde a la nacionalidad chilena (87,22%), mientras que un 7,93% declara ser extranjero/a y un 4,85% afirma tener doble nacionalidad.

GRÁFICO 71: NACIONALIDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

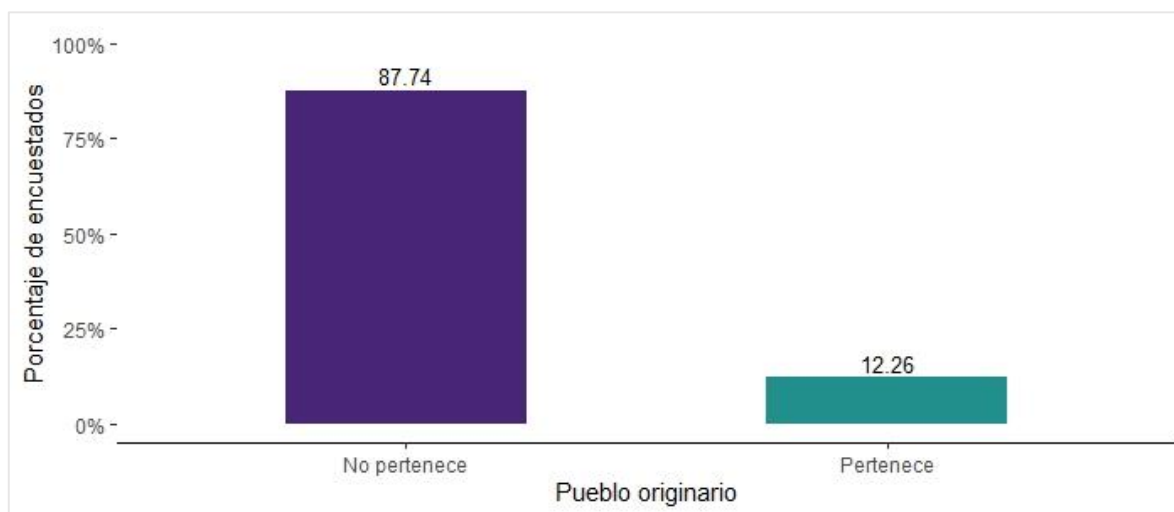


n=227

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 88,74% declaró no pertenecer a ninguno, mientras que un 12,26% afirmó que sí. De estos último, casi la mitad (46,15%) se identificó como parte del pueblo mapuche.

GRÁFICO 72: PUEBLO ORIGINARIO - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"

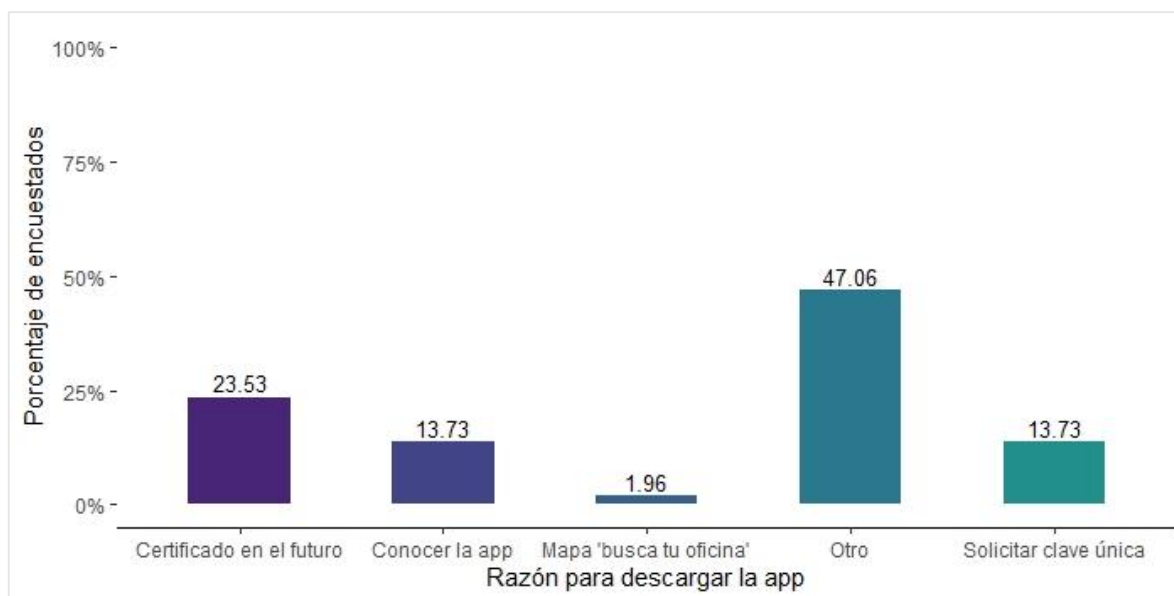


n=212

Fuente: Elaboración propia

La encuesta para usuarios(as) de la aplicación móvil CivilDigital APP también consideraba la caracterización de acuerdo con las razones por las que el usuario descargó la aplicación, así como si efectivamente la usó. En cuanto a los motivos porque descargaron la aplicación, un 23,53% lo hizo por certificados que quisiera obtener en el futuro, mientras un 13,73% declaró que la descargó para solicitar clave única o simplemente por conocerla. Por último, un 1,96% la obtuvo para usar el mapa “busca tu oficina”, mientras 47% declaró otros motivos. Entre estos otros motivos, destaca un 43% de usuarios(as) que afirmaron en realidad no haber descargado la aplicación o no haberla usado y un 34% de usuarios(as) que declararon haber descargado la aplicación buscando realizar el trámite relacionado a la obtención de la cédula de identidad.

**GRÁFICO 73: RAZÓN PARA DESCARGAR LA APLICACIÓN - USUARIOS(AS) QUE NO SOLICITARON CERTIFICADOS APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"**



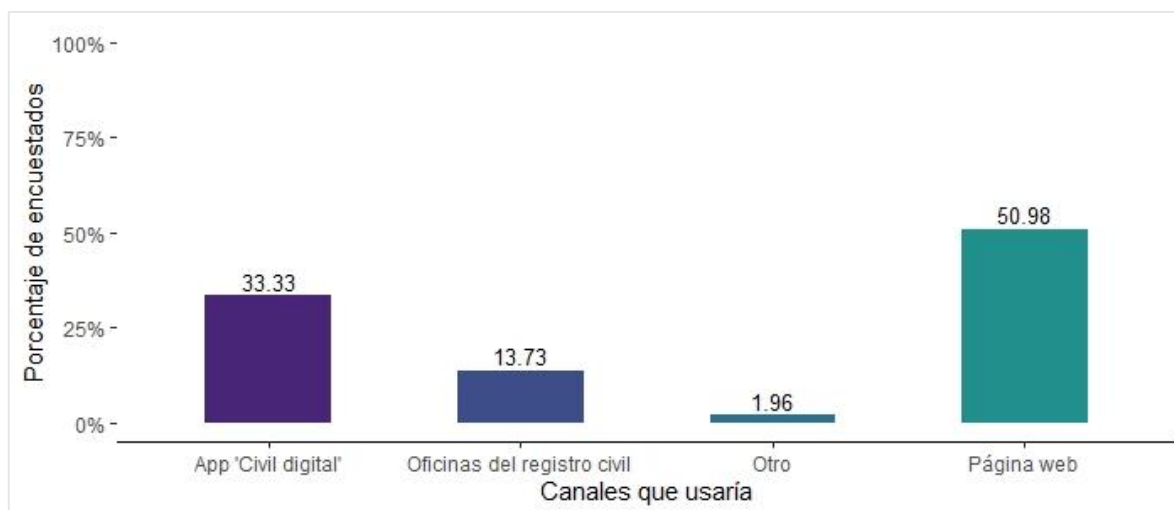
n=51

Fuente: Elaboración propia

Habiendo 51 personas que contaban con la aplicación, pero declaran no usarla, se les preguntó a través de qué canal solicitarían un certificado en caso de necesitarlo. En este caso, el 50,98% menciona que lo haría a través de la página web del SRCEI, mientras que el 33,33% consideraría usar

la aplicación móvil. El 13,73% asistiría a las oficinas del SRCel y el 1,96% indicó que solicitaría un certificado a través de otro canal.

**GRÁFICO 74: CANAL PARA POTENCIAL SOLICITUD - USUARIOS(AS) QUE NO SOLICITARON CERTIFICADOS APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP"**



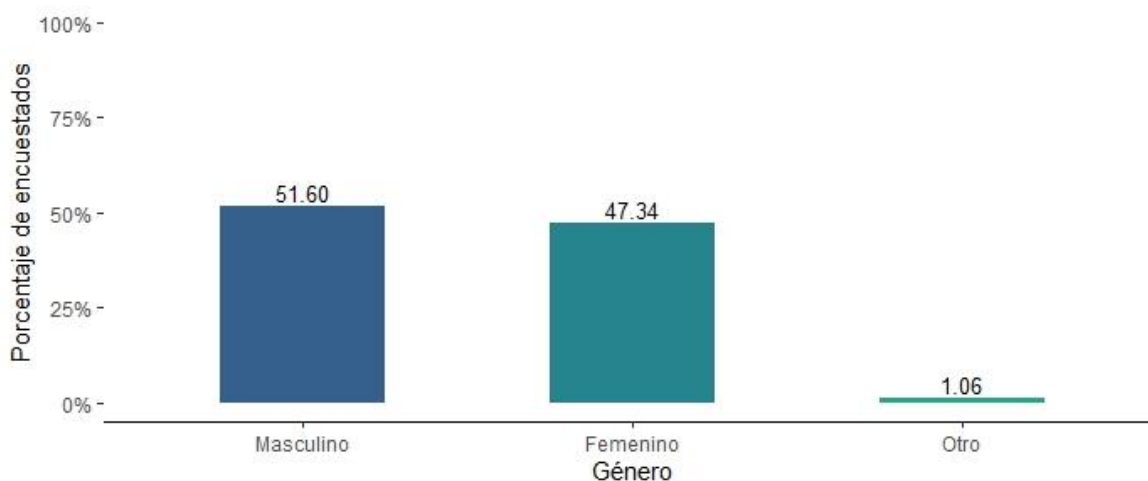
n=51

Fuente: Elaboración propia

#### 5.4. USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL REGISTRO E IDENTIDAD

En relación con los/as usuarios(as) que participaron en el estudio piloto de aplicación móvil “Registro e Identificación APP”, el 51,6% son hombres y el 47,34% corresponde a mujeres corresponde, mientras un 1% de los usuarios se identificó con otra opción de género

GRÁFICO 75: GÉNERO - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "REGISTRO E IDENTIDAD"



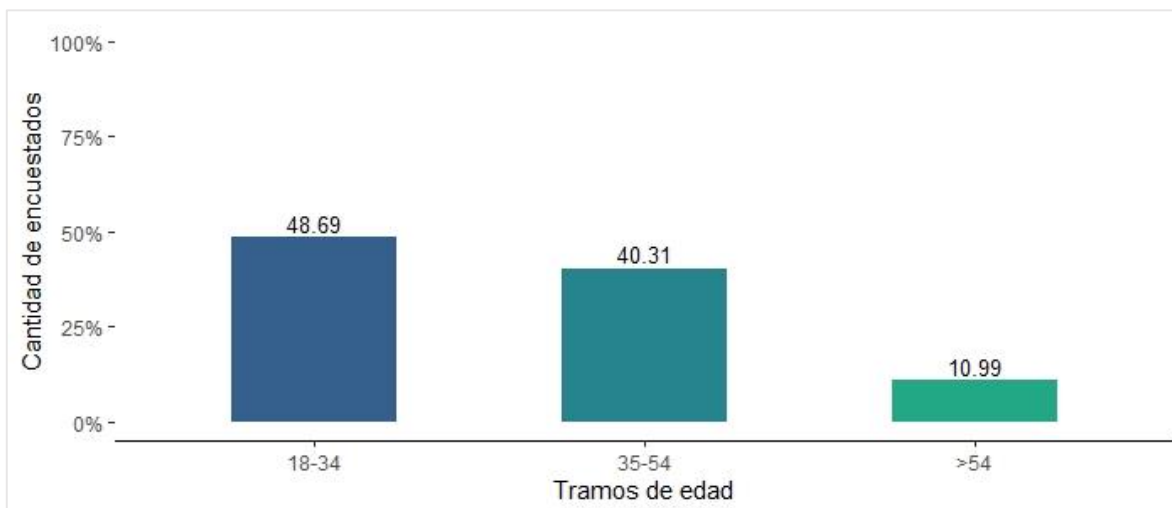
n=188

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes utilizaron la aplicación Registro e Identidad es de 37,5 años, casi 5 años menos que los mostrados para el caso de los tótems de autoatención o la aplicación CivilDigital APP. Esto permite intuir un público más joven que se confirma al observar la distribución de usuarios por tramos etarios. El grupo que más utiliza este medio es el de 18 a 34 años, que representa un 48,69% de los encuestados. Le sigue el tramo 35-54 (40,31%) y por último los mayores de 54 años, que son sólo un 10,99% de los usuarios de la aplicación consultados.



GRÁFICO 76: TRAMO EDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "REGISTRO E IDENTIDAD"

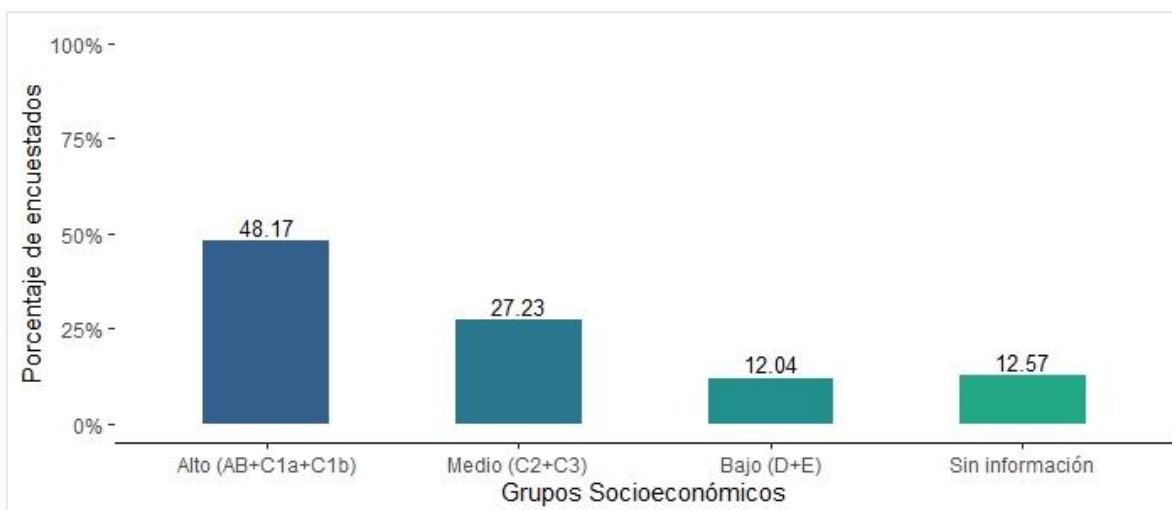


n=191

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al grupo socioeconómico, se observa que la mayoría de los/as usuarios(as) de la aplicación móvil "Registro e Identidad APP" pertenecen al segmento alto (AB+C1a+C1b), siendo un 48,17% de los usuarios encuestados. Le siguen el estrato medio (27,23%) y finalmente el bajo (12,04%). Es importante destacar, nuevamente, que existe un grupo que esta vez corresponde al 12,57% de la muestra sobre el cual no se pudo calcular su grupo socioeconómico, en tanto no proporcionaron todos los datos necesarios.

**GRÁFICO 77: GSE - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "REGISTRO E IDENTIDAD"**

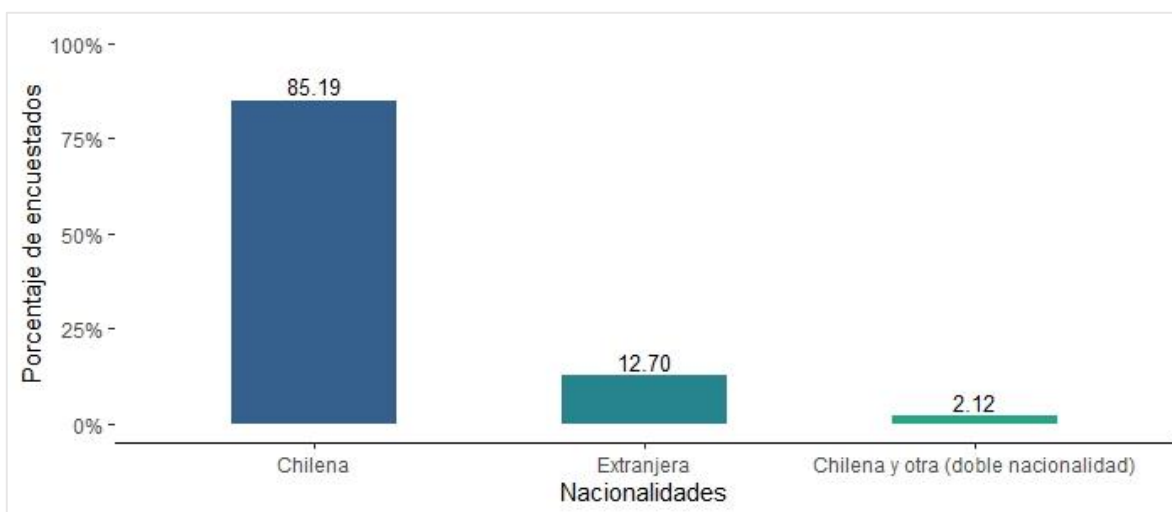


n=191

Fuente: Elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene nuevamente que la mayor proporción corresponde a la nacionalidad chilena (85,19%), mientras que un 12,7% declara ser extranjero/a y un 2,12% afirma tener doble nacionalidad.

**GRÁFICO 78: NACIONALIDAD - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "REGISTRO E IDENTIDAD"**

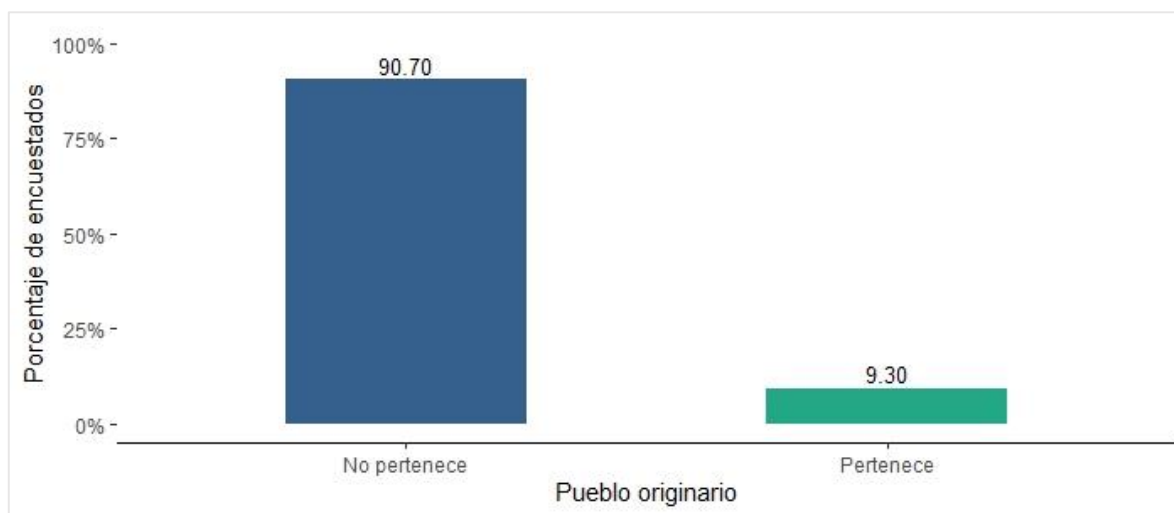


n=189

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 90,7% declaró no pertenecer a ninguno, mientras que un 9,3% afirmó que sí. De estos últimos, la mayoría (62,5%) se identificó como parte del pueblo mapuche.

**GRÁFICO 79: PUEBLO ORIGINARIO - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "REGISTRO E IDENTIDAD"**



n=172

Fuente: Elaboración propia

## 6. RESULTADOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA ESTUDIO PILOTO

A continuación, son presentados los resultados del Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación, contribuyendo, a partir de estos resultados, en la evaluación de la pertinencia de incluirlos en el cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN). El carácter piloto de este estudio, entre otras cosas, reside en un trabajo con muestras acotadas que no son totalmente representativas de la población de usuarios. Ello da una perspectiva limitada de las estimaciones que se realizan, lo que impide explicar las variaciones que se observan tanto entre años como entre dimensiones medidas. En este sentido, el propósito y potencial del estudio yace principalmente en el testeo de los instrumentos empleados.

### 6.1 USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

En esta primera sección se presentan los resultados para los usuarios de tótems de autoatención. En este cálculo fueron incluidas las experiencias de los(as) usuarios(as) que efectivamente consiguieron interactuar con estos dispositivos, excluyéndose los casos que presentaron problemas en el uso de los tótems, es decir, se consideran 603 de 630 casos que fueron encuestados y que no pueden responder en las dimensiones relacionadas con el uso de los tótem (facilidad del uso, calidad de contenidos, facilidad de pago, proceso de realización del trámite, asistencia de funcionarios y uso de huellero de identificación).

#### 6.1.1 SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS

Tanto en 2020 como en 2021 los Usuarios(as) de Tótems de Autoatención fueron consultados respecto de un total de 25 atributos de servicio. La información acumulada permite hoy realizar una comparación de resultados entre ambos años, la que presentamos a continuación. Cabe puntualizar que los atributos consultados se organizan en siete dimensiones distintas. Mientras cinco de ellas fueron creadas a partir de medidas empleadas en los canales ya existentes, las dimensiones **“Asistencia de Funcionarios”** y **“Huellero de Identificación”** responden específicamente a las características del servicio prestado por los tótems. Además, 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) de Tótems de Autoatención. En ella se presentan el total de usuarios encuestados (n), el porcentaje de satisfacción (%SAT), insatisfacción (%INS) y satisfacción neta (%NETO) para los años 2020 y 2021.

**TABLA 85: RESULTADOS DE ATRIBUTOS - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencia significativa
		n	% SAT	% INS	% NET	n	% SAT	% INS	% N	
Condiciones físicas y de ambientación	Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem	605	65,45%	26,61%	38,84%	601	74,38%	15,64%	58,74%	↑
	Horario de disponibilidad del tótem	611	88,22%	6,38%	81,83%	602	94,19%	1,99%	92,19%	↑
	Cantidad de tótems disponibles	612	75,16%	22,55%	52,61%	602	81,56%	13,12%	68,44%	↑
	Aseo del espacio donde se ubica el tótem	607	97,86%	0,66%	97,20%	601	95,17%	2,00%	93,18%	↓
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	275	91,64%	5,82%	85,82%	308	92,86%	1,95%	90,91%	↑
	Conveniencia de la ubicación del tótem	612	82,03%	14,54%	67,48%	576	95,52%	2,99%	92,54%	↑
	Facilidad para encontrar el tótem	612	77,61%	18,95%	58,66%	530	87,89%	6,47%	81,43%	↑
	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	611	98,04%	1,15%	96,89%	602	97,01%	0,50%	96,51%	=
Facilidad de uso del tótem	Facilidad para encontrar lo que busca	610	97,87%	0,98%	96,89%	603	97,01%	0,66%	96,35%	=
	Seguridad que ofrece el sistema del tótem	606	99,50%	0,00%	99,50%	603	97,84%	0,50%	97,35%	↓

	Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	594	98,48%	0,34%	98,15%	603	97,68%	0,66%	97,01%	↓
	Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem	611	97,38%	1,31%	96,07%	603	94,20%	1,49%	92,70%	↓
Calidad de contenidos del sistema	Utilidad de la información	607	98,85%	0,49%	98,35%	603	98,51%	0,33%	98,18%	=
	Claridad del lenguaje empleado	611	99,35%	0,33%	99,02%	603	98,84%	0,17%	98,67%	=
	Diseño de la plataforma de tótem	611	99,51%	0,16%	99,35%	603	97,01%	0,66%	96,35%	↓
Facilidad para pagar certificados	Variedad de medios de pago	9	66,67%	22,22%	44,44%	11	81,82%	9,09%	72,73%	=
	Claridad con la que son informados los cobros	9	77,78%	11,11%	66,67%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=
	Seguridad del proceso de pago	9	77,78%	11,11%	66,67%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	9	66,67%	11,11%	55,56%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=
	Facilidad para pagar	9	66,67%	11,11%	55,56%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=
Proceso de realización del trámite	Tiempo de espera <sup>29</sup>	610	98,37%	1,31%	97,06%	-	-	-	-	-
	Rapidez del trámite	610	99,02%	0,49%	98,52%	603	96,68%	1,16%	95,52%	↓
	Facilidad para realizar trámites	610	99,34%	0,16%	99,18%	603	96,35%	1,33%	95,02%	↓
Asistencia de	Asistencia de	325	97,54%	0,62%	96,92%	536	95,52%	2,43%	93,10%	↓

<sup>29</sup> El análisis de la pregunta “tiempo de espera” fue excluida por acuerdo con la contraparte en el año 2021, debido a que, según se discutió, sus resultados podían verse afectados por factores no controlables o ajenos al servicio mismo de tótems, dificultando la interpretación de los resultados para establecer líneas de acción.

funcionarios	funcionarios									
Huellero de identificación	Facilidad de uso del huellero	529	85,63%	10,59%	75,05%	460	84,78%	5,43%	79,35%	↑

Fuente: Elaboración propia

La primera dimensión presentada en la tabla refiere a las **“Condiciones físicas y de ambientación”**. En lo que refiere a la información levantada, resalta una mejora en la evaluación neta en 6 de los 8 atributos que componen esta dimensión. El atributo seguridad del espacio donde se ubica el tótem no mostró una variación estadísticamente significativa respecto al año anterior y sólo el atributo aseo del espacio donde se ubica el tótem experimentó una baja en su satisfacción neta. A pesar de esta disminución en el puntaje obtenido en el caso del último atributo éste fue evaluado de forma altamente positiva<sup>30</sup>.

La segunda dimensión, relativa a la **“Facilidad para uso del tótem”**, experimentó una baja en la evaluación neta en 3 de sus 4 atributos. En el caso del atributo facilidad para encontrar lo que busca, no se observan diferencias estadísticamente significativas.

La **“Calidad de contenidos del sistema”**, que fue la tercera dimensión evaluada, sufrió una disminución en la evaluación del atributo diseño de la plataforma de tótem. Los atributos utilidad de la información y claridad del lenguaje empleado, no presentaron diferencias estadísticamente significativas respecto al año anterior.

Llama la atención que en cuanto a la **“Facilidad para pagar certificados”** los índices de satisfacción no mostraron variación significativa en ninguno de los 5 atributos medidos. Es probable que al tratarse de un sistema automatizado existan ciertas características invariantes del servicio que difícilmente vayan a cambiar la forma en que el público las evalúa, cuestión que sería interesante confirmar en futuras mediciones.

La evaluación del **“Proceso de realización del trámite”** también experimentó una disminución significativa en 2 de sus 3 atributos, uno de los cuales no fue monitoreado en el estudio de este año.

La **“Asistencia de funcionarios”**, como mencionábamos al comienzo de este apartado, es una dimensión medida exclusivamente para el caso de los tótems de autoatención, y refiere al auxilio que prestan funcionarios del registro a personas que no logran manejar la atención automatizada.

---

<sup>30</sup> Es necesario advertir que, en su calidad de estudio piloto y debido al tamaño de las muestras, el estudio, en general, sólo nos permite probar los instrumentos de medición, y no entregar explicaciones en mayor profundidad acerca de por qué se podrían producir los cambios que pudieran observarse respecto al año anterior.

Como se observa, la satisfacción neta con este atributo también disminuyó significativamente desde 2020 a la fecha, pasando de un 96% a un 91%.

Por último, la satisfacción con el **“Hueller de identificación”** muestra un aumento estadísticamente significativo respecto al año anterior.

## 6.1.2 SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes. Para realizar una comparación rigurosa entre los resultados de 2020 y los calculados para este informe, los primeros debieron “ajustarse”. Este ajuste se realizó debido a que algunas preguntas usadas en 2020 no continuaron empleándose en 2021, por lo que la comparabilidad requirió recalcular resultados usando variables presentes en ambas mediciones. Como se verá, en general los cambios en los resultados, generados por los ajustes, no son importantes, lo que ratifica la decisión de excluir tales indicadores en la medición de este año.

En el cuadro a continuación se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión de Usuarios(as) de Tótems de Autoservicio para 2020 y 2021.

**TABLA 86: PROMEDIOS DE ATRIBUTOS DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN 2020-2021**

Dimensión	2020				2020 ajustado				2021				Diferencia Significativa
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	612	78,27%	0,49%	77,78%	612	78,27%	0,49%	77,78%	603	79,27%	1,16%	78,11%	=
Facilidad de uso del tótem	612	99,35%	0,00%	99,35%	612	99,35%	0,00%	99,35%	603	98,18%	0,17%	98,01%	↓
Calidad de contenidos del sistema	611	99,02%	0,00%	99,02%	611	99,02%	0,00%	99,02%	603	98,18%	0,00%	98,18%	↓
Facilidad para pagar certificados	9	66,67%	11,11%	55,56%	9	66,67%	11,11%	55,56%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=



Proceso de realización del trámite	612	98,53%	0,16%	98,37%	611 <sup>31</sup>	99,18%	0,16%	99,02%	603	96,85%	0,66%	96,19%	↓
Asistencia de funcionarios	325	97,54%	0,62%	96,92%	325	97,54%	0,62%	96,92%	536	95,52%	2,43%	93,10%	↓
Huellero de identificación	529	85,63%	10,59%	75,05%	529	85,63%	10,59%	75,05%	460	84,78%	5,43%	79,35%	↑

Fuente: Elaboración propia

Se observa que para 2020 existen tres dimensiones cuya satisfacción neta es inferior al 95%. En primer lugar, **“Facilidad para pagar certificados”**, que presentó una satisfacción neta de 55,56%, en segundo lugar **“Hueller de identificación”** (75,05% satisfacción neta) y en tercer lugar **“Condiciones físicas y de ambientación”** (77,78% satisfacción neta). Para el año 2021 cuatro dimensiones presentan una disminución estadísticamente significativa en su satisfacción neta respecto al año anterior, a excepción de **“Hueller de identificación”** que tiene un aumento estadísticamente significativo, y de **“Facilidad para pagar certificados”** y **“Condiciones físicas y de ambientación”** que no presentan diferencias estadísticamente significativas respecto al año 2020. La dimensión mejor evaluada en 2021 corresponde a la **“Calidad de contenidos del sistema”** con 98,18%.

La satisfacción global directa de cada dimensión se obtiene a partir de la medición de una sola pregunta la cual tiene por objeto calificar directamente cada dimensión consultada. Las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios”** no son incluidas en esta parte del ejercicio, por estar compuestas de un único atributo.

TABLA 87: SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN 2020-2021

Dimensión	2020				2021				Diferencias Significativas
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	612	95,59%	2,45%	93,14%	603	95,83%	1,17%	94,67%	=
Facilidad de uso del tótem	612	99,51%	0,16%	99,35%	603	97,51%	0,66%	96,85%	↓
Calidad de contenidos del sistema	611	99,67%	0,00%	99,67%	603	98,51%	0,17%	98,34%	↓
Facilidad para pagar certificados	9	77,78%	22,22%	55,56%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=
Proceso de realización del trámite	612	99,18%	0,49%	98,69%	603	95,52%	1,49%	94,03%	↓

<sup>31</sup> El ajuste consiste en utilizar preguntas que fueron también medidas en 2021 para poder comparar entre ambos años. En este caso, uno de los usuarios(as) tenía valores perdidos en las preguntas que eran requeridas, razón por la cual se lo tuvo que descontar del total de casos del 2020 ajustado para esta dimensión.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la satisfacción global directa, para 2020 todas las dimensiones presentaron niveles superiores al 90% de satisfacción, exceptuando la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”**, que tuvo una satisfacción global directa de 55,56%. Para el año 2021 la satisfacción global directa disminuyó significativamente en 3 de sus 5 indicadores. Así, vemos que el atributo mejor valorado para este año fue el de **“Calidad de contenidos del sistema”**, que obtuvo un 98,34%. También bajaron significativamente **“Facilidad de uso del tótem”** y **“Proceso de realización del trámite”**.

Teniendo los valores preliminares calculados, se procedió a calcular la Satisfacción global de 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%). Nuevamente, la excepción a formar parte de esta etapa del cálculo corresponde a las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios”**, donde se el promedio de los atributos tiene una ponderación de 100%.

En relación con la satisfacción global calculada, se observa que para 2020 4 de las 7 dimensiones medidas poseían porcentajes de satisfacción superiores al 95%, destacando la dimensión **“Calidad de contenidos del sistema”**, que obtuvo la mejor evaluación con una satisfacción neta de 99,84%. Por su parte, **“Facilidad para pagar certificados”** obtuvo la menor satisfacción neta con un 55,56%. En 2021, 4 de las 7 dimensiones presentaron una disminución estadísticamente significativamente en sus índices de satisfacción respecto al año 2020. El atributo mejor evaluado continuó siendo **“Calidad de contenidos del sistema”**. Por su parte, **“Condiciones físicas y de ambientación”** y **“Hueller de identificación”** fueron las dos dimensiones que presentaron un aumento estadísticamente significativo.

TABLA 88: SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA DE CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN 2020-2021

	2020				2020_ajustado				2021				Diferencias Significativas
Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Condiciones físicas y de ambientación	612	82,84%	0,49%	82,35%	612	82,84%	0,49%	82,35%	600	92,33%	0,50%	91,83%	↑
Facilidad de uso del tótem	612	99,51%	0,00%	99,51%	612	99,51%	0,00%	99,51%	603	98,01%	0,33%	97,68%	↓
Calidad de contenido	611	99,84%	0,00%	99,84%	611	99,84%	0,00%	99,84%	603	98,51%	0,00%	98,51%	↓

os del sistema													
Facilidad para pagar certificados	9	77,78%	22,22%	55,56%	9	77,78%	22,22%	55,56%	11	90,91%	9,09%	81,82%	=
Proceso de realización del trámite	612	99,18%	0,16%	99,02%	611	99,02%	0,33%	98,69%	603	95,85%	0,66%	95,19%	↓
Asistencia de funcionarios	325	97,54%	0,62%	96,92%	325	97,54%	0,62%	96,92%	536	95,52%	2,43%	93,10%	↓
Huellero de identificación	529	85,63%	10,59%	75,05%	529	85,63%	10,59%	75,05%	460	84,78%	5,43%	79,35%	↑

Fuente: Elaboración propia

### 6.1.3 SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, es posible evaluar 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.

En este punto del cálculo, fue necesario descartar la dimensión ***“Facilidad para pagar certificados”***, ya que la cantidad de casos vinculados no permitía realizar el ejercicio de regresión múltiple de manera correcta. Otras dimensiones específicas de los tótems como ***“Asistencia de funcionarios”*** y ***“Hueller de identificación”*** sí pudieron incluirse en el cálculo, ya que los n logrados fueron mayores. Recordemos que, como se señaló en el preámbulo de este capítulo, estos atributos no se basaron en otros estimados para el resto de los canales, sino que buscaron medir cuestiones específicas de la atención a través de tótems de autoatención.

En la siguiente tabla se pueden observar los ponderadores de cada dimensión, realizando el ejercicio de incluir y excluir las dos variables mencionadas, tanto para el año 2020 como para el 2021. Este ejercicio permite observar el peso de cada variable en la satisfacción inicial.

En este ejercicio de comparación, se puede observar que, en ambos grupos de ponderadores, la dimensión con mayor peso corresponde a **“Proceso de realización del trámite”**, dimensión que, considerando todas las dimensiones, para 2020 obtuvo un peso de 54,49%, y aumentó a 55,93% al excluirse las dimensiones **“Asistencia de funcionarios”** y **“Hueller de identificación”**. En 2021, tal ponderación varió entre un 57,90% (incluyendo las dimensiones en cuestión) y un 55,83% (excluyendo las mentadas dimensiones). Los aumentos en esta dimensión entre los años 2020 y 2021 son estadísticamente significativos.

Las dimensiones **“Facilidad de uso del tótem”** y **“Calidad de contenidos del sistema”** presentan una disminución estadísticamente significativa en 2021 respecto al año 2020, tanto, ingresando, como excluyendo las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios”** en el modelo. La dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto al año anterior.

En el caso de las dimensiones **“Hueller de identificación”** y **“Asistencia de funcionarios”** en 2020 obtuvieron pesos de 1,31% y 15,22%, mientras tanto, en 2021, de 1,46% y 22,53% respectivamente, sin embargo, solo la primera de estas dimensiones presenta un aumento que es estadísticamente significativo.

**TABLA 89: PONDERADOR DE DIMENSIONES, COMPARACIÓN CON Y SIN INCORPORACIÓN DE DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO" - USUARIOS(AS) DE TÓTEM DE AUTOATENCIÓN 2020 Y 2021**

Dimensión	Sin "Hueller de identificación" y "Asistencia de funcionario"				Con "Hueller de identificación" y "Asistencia de funcionario"			
	2020	2020 ajustado	2021	Diferencias Significativas	2020	2020 ajustado	2021	Diferencias Significativas
Condiciones físicas y de ambientación	8,57%	5,87%	7,13%	=	4,77%	3,60%	2,54%	=
Facilidad de uso del tótem	35,17%	51,54%	21,23%	↓	19,34%	30,47%	14,71%	↓
Calidad de contenidos del sistema	0,33%	12,26%	15,81%	↓	4,87%	1,70%	0,86%	↓
Proceso de realización del trámite	55,93%	30,32%	55,83%	↑	54,49%	41,80%	57,90%	↑
Asistencia de funcionarios	-	-	-	-	15,22%	22,19%	22,53%	=
Hueller de identificación	-	-	-	-	1,31%	0,23%	1,46%	↑

Fuente: Elaboración propia

A partir del cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción global de las dimensiones. 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.

En las tablas siguientes, se exponen los resultados de la satisfacción global de las dimensiones sin considerar y considerando las dimensiones “Hueller de identificación” y “Asistencia del funcionario”.

**TABLA 90: SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES, SIN DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO"-  
USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN 2020-2021**

Sin hueller y asistencia de funcionarios	2020				2021				Diferencias Significativas
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Satisfacción Global de las Dimensiones	612	97,90%	0,13%	97,77%	603	96,48%	0,48%	96,00%	↓

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior, es posible observar, la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) de Tótems de Autoatención, sin incluir las dimensiones de **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”** para 2020 y 2021.

**TABLA 91: SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES, CON DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO"-  
USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN 2020-2021**

Con hueller y asistencia	2020				2021				Diferencias Significativa
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Satisfacción Global de las Dimensiones	612	98,07%	0,34%	97,73%	603	95,87%	1,07%	94,80%	↓

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior, se observa la Satisfacción Global de las dimensiones de los Usuarios(as) de Tótems de Autoatención, al incluir las dimensiones de **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”** para 2020 y 2021.

Finalmente, cabe mencionar que la inclusión de las dimensiones **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”** tuvo un impacto menor sobre las cifras estimadas de satisfacción global de las dimensiones, observándose una variación de solo 1,20 puntos porcentuales entre ambos indicadores.

#### 6.1.4 SATISFACCIÓN NETA

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los/as usuarios(as) de tótems de autoatención. 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. Para ambos análisis se presentan desagregados, nuevamente, los resultados con y sin la inclusión de las dimensiones **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”**.

Para lo anterior cabe recordar que la Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción general por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, la cual era hecha de manera individual para cada entrevistado, siguiendo la línea en la que están estructurados los cuestionarios de Canal Presencial, Web y de Usuarios Institucionales. De su suma ponderada con la satisfacción global de las dimensiones, analizada en el apartado anterior, surge la satisfacción neta.

En el caso de la evaluación usuaria de tótems excluyendo las dimensiones **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”**, la satisfacción global inicial fue de 94,77% en 2020 y de 90,05% en 2021, mostrando una disminución estadísticamente significativa en 2021 respecto al año anterior. Ello repercute sobre la satisfacción neta, que corresponde a un 97,17% en 2020, porcentaje que disminuye a **94,81%** en 2021.

Al realizar el cálculo considerando las dimensiones **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”**, la satisfacción neta pasa de un 97,14% en el año 2020 a un **93,85%** en 2021. La satisfacción neta es así mayor cuando no se consideran las dimensiones **“Hueller de identificación” y “Asistencia de funcionarios”**.

**TABLA 92: CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN NETA, SIN DIMENSIONES “HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN” Y “ASISTENCIA DE FUNCIONARIO” - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN 2020-2021**

Sin hueller y asistencia de funcionarios	2020					2021					Diferencias Significativas
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	
Satisfacción Global de las Dimensiones	612	97,90%	0,13%	97,77%	80,00%	603	96,48%	0,48%	96,00%	80,00%	↓
Satisfacción Global Inicial	612	96,41%	1,63%	94,77%	20,00%	603	93,37%	3,32%	90,05%	20,00%	↓
Satisfacción neta	612	97,60%	0,43%	97,17%		603	95,86%	1,04%	94,81%		↓

Fuente: Elaboración propia

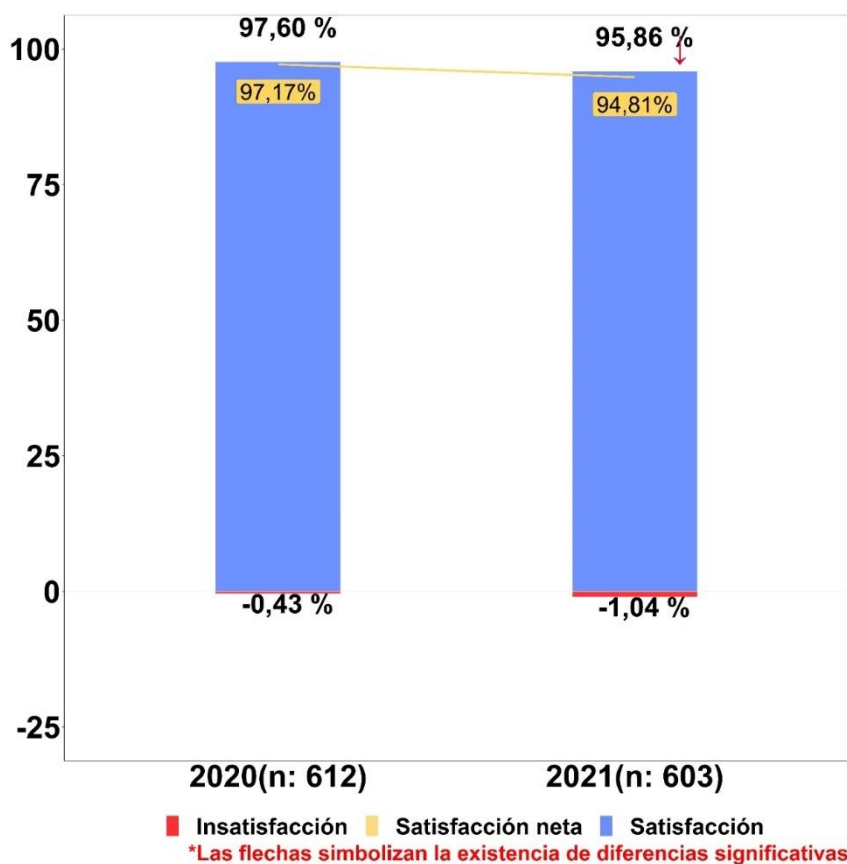
**TABLA 93: CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN NETA, CON DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO" -  
USUARIOS(AS) DE TÓTEMOS DE AUTOATENCIÓN 2020-2021**

Con huellero y asistencia	2020					2021					Diferencias Significativa
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	
Satisfacción Global de las Dimensiones	612	98,24%	0,32%	97,92%	80,00%	603	95,87%	1,07%	94,80%	80,00%	↓
Satisfacción Global Inicial	612	96,41%	1,63%	94,77%	20,00%	603	93,37%	3,32%	90,05%	20,00%	↓
Satisfacción neta	612	97,87%	0,58%	97,29%		603	95,37%	1,52%	93,85%		↓

Fuente: Elaboración propia

El gráfico a continuación presenta la satisfacción neta excluyendo las dimensiones ***"Hueller de identificación"*** y ***"Atención de funcionarios"***. Como se adelantaba, los resultan arrojan una disminución significativa respecto del año 2020, alcanzando un 94,81% de satisfacción neta que se compone de un 95,86% de satisfacción y un 1,04% de insatisfacción para 2021.

GRÁFICO 80: SATISFACCIÓN NETA, SIN DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO" -  
USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN 2020-2021

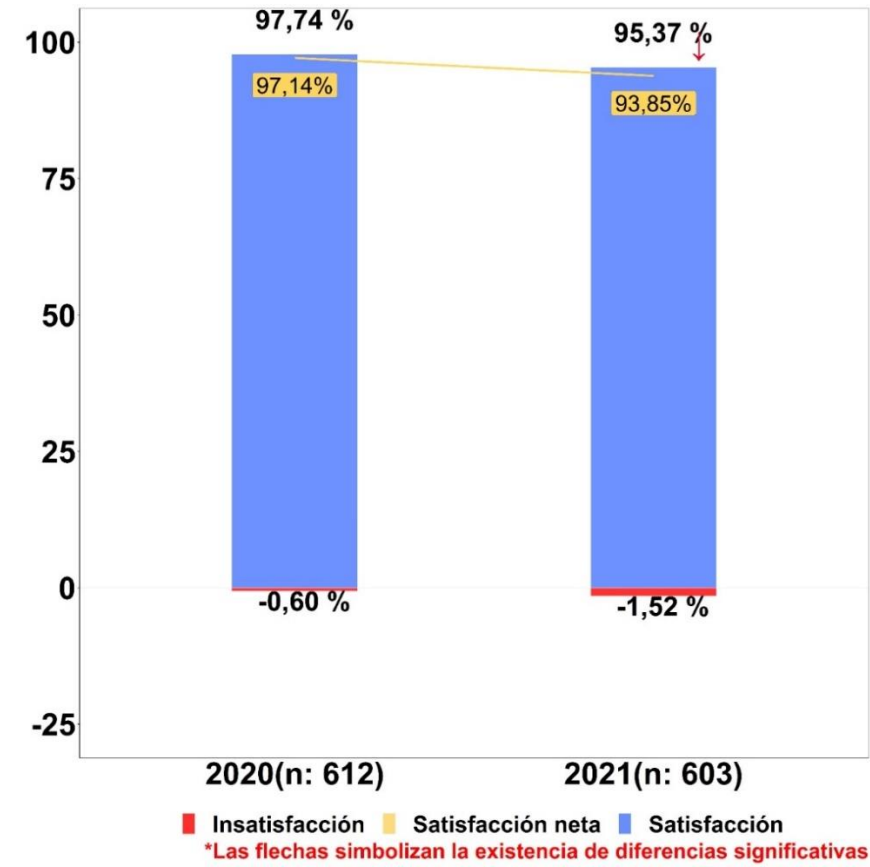


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico a continuación observamos que la satisfacción neta, para usuarios(as) de tótems de autoatención, considerando las dimensiones **"Huella de identificación"** y **"Asistencia de funcionario"** para 2021. Se presenta una disminución significativa también respecto al año 2020, alcanzando un 93,85% de satisfacción neta que se compone de un 95,37% de satisfacción y un 1,52% de insatisfacción para 2021.



**GRÁFICO 81: SATISFACCIÓN NETA, CON DIMENSIONES "HUELLERO DE IDENTIFICACIÓN" Y "ASISTENCIA DE FUNCIONARIO" - USUARIOS(AS) DE TÓTEMES DE AUTOATENCIÓN 2020-2021**



Fuente: Elaboración propia

## 6.2 USUARIOS(AS) DE APLICACIONES MÓVILES (CIVILDIGITAL Y REGISTRO E IDENTIDAD)

En la siguiente sección se realiza el análisis del canal de aplicaciones móviles. Este año, la incorporación de una nueva aplicación entre las mediciones de satisfacción (Registro e Identidad) permitió asimilar la metodología de cálculo de la satisfacción neta a aquella que se suele emplear para el caso del canal web del ISN 2021, que considera cinco canales distintos y se ponderan según el peso de las actuaciones realizadas durante el año. Con todo, considerando que, las actuaciones de CivilDigital corresponden a 18 millones aproximadamente y las de Registro e Identidad a 11.158, se decidió, para efectos de este ejercicio piloto, usar los pesos correspondientes a los tamaños muestrales, de modo que puedan quedar reflejados en el ISN de este piloto los resultados de las dos aplicaciones. En este sentido cada aplicación será considerada como un canal del proceso de realización de trámites a través de aplicaciones móviles.

### 6.2.1. SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS

Cabe recordar que este es el primer año en que se incluye la aplicación Registro e Identidad dentro del estudio, por lo que en su caso no se mostrarán resultados para el año 2020, limitándose la estimación de la satisfacción neta sólo a 2021.

En su conjunto, el canal considera 18 atributos los cuales se distribuyen entre 4 dimensiones y 2 aplicaciones. A continuación, se presentarán los resultados a nivel descriptivo de cada atributo según la aplicación desde la que el usuario lo evaluó.

#### A) APLICACIÓN CIVILDIGITAL APP

En la tabla siguiente se puede observar que, de los 18 atributos evaluados en la aplicación CivilDigital APP, existen 2 que presentaron una baja significativa respecto de 2020: ***“Facilidad para encontrar lo que busca”*** y ***“Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución”***. El primero disminuyó casi 10 puntos porcentuales, siendo su satisfacción neta de 59,56% en 2021, y el segundo disminuyó más de 8 al alcanzar una satisfacción neta 30,70% en la última medición. El resto de los atributos no experimentaron cambios significativos.

Para 2021 existieron dos atributos cuya satisfacción neta superó el 70%: ***“Facilidad para descargar la aplicación”*** con un 70,18% y ***“Claridad del lenguaje empleado”*** con 74,56%. Existen 6 atributos que no alcanzaron el 50% de satisfacción neta: ***“Facilidades que entrega la aplicación para***

**comunicarse con la institución” (30,70%), “Estabilidad de la navegación” (40,35%), “Variedad de medios de pago” (41,38%), “Claridad con la que son informados los cobros” (42,37%), “Seguridad del proceso de pago” (39,66%), “Facilidad para acceder a los medios de pago en línea” y “Facilidad para pagar” (22,03%).**

**TABLA 94: RESULTADOS DE ATRIBUTOS - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "CIVILDIGITAL APP" 2020-2021**

Dimensión	Atributos	2020				2021				Diferencias Significativas (2020-2021)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Facilidad de navegación de la aplicación	Facilidad para encontrar lo que busca	442	80,32%	11,09%	69,23%	228	75,00%	15,35%	59,65%	↓
	Seguridad que ofrece la aplicación	442	73,08%	12,44%	60,63%	228	71,49%	17,11%	54,39%	=
	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	442	59,50%	20,59%	38,91%	228	55,26%	24,56%	30,70%	↓
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	442	74,66%	15,16%	59,50%	228	72,81%	19,74%	53,07%	=
	Facilidad para descargar la aplicación	442	82,81%	9,73%	73,08%	228	81,58%	11,40%	70,18%	=
	Satisfacción mapa “Busca tu oficina”	93	68,82%	20,43%	48,39%	46	69,57%	19,57%	50,00%	=
	Estabilidad de la navegación	-	-	-	-	228	62,72%	22,37%	40,35%	-
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	442	77,38%	10,41%	66,97%	228	76,32%	10,53%	65,79%	=
	Claridad del lenguaje empleado	442	81,90%	7,47%	74,43%	228	82,46%	7,89%	74,56%	=
	Diseño de la aplicación	442	78,05%	9,50%	68,55%	228	73,68%	12,28%	61,40%	=
Proceso de obtención de certificados	Facilidad para solicitar certificados	442	78,73%	11,99%	66,74%	228	78,51%	13,16%	65,35%	=
	Tiempo requerido para obtener certificados	442	78,28%	12,90%	65,38%	228	75,88%	16,67%	59,21%	=
	Variedad de certificados disponibles en la aplicación	442	74,89%	13,80%	61,09%	228	75,00%	11,40%	63,60%	=
Facilidad para pagar certificados	Variedad de medios de pago	80	70,00%	20,00%	50,00%	58	56,90%	15,52%	41,38%	=
	Claridad con la que son informados los cobros	79	65,82%	20,25%	45,57%	59	61,02%	18,64%	42,37%	=

	Seguridad del proceso de pago	79	68,35%	18,99%	49,37%	58	63,79%	24,14%	39,66%	=
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	80	55,00%	31,25%	23,75%	59	57,63%	27,12%	30,51%	=
	Facilidad para pagar	80	61,25%	28,75%	32,50%	59	52,54%	30,51%	22,03%	=

Fuente: Elaboración propia

## B) APLICACIÓN REGISTRO E IDENTIDAD

A continuación, la tabla presenta los resultados de los 18 atributos evaluados en la aplicación Registro e Identidad. Existen 8 cuya satisfacción neta superó el 70%: **“Facilidad para descargar la aplicación”** con un 79,9% y **“Utilidad de la información”** (77,78%), **“Claridad del lenguaje empleado”** (81,48%), **“Variedad de medios de pago”** (77,25%), **“Claridad con la que son informados los cobros”** (80,85%), **“Seguridad del proceso de pago”** (83,59%), **“Facilidad para acceder a los medios de pago en línea. Existen”**, (77,66%) y **“Facilidad para pagar”**, (78,84%).

Por su parte el atributo **“Sistema de reconocimiento facial”** fue el peor evaluado de esta aplicación, con una satisfacción neta de 32,28%. Junto con **“Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución”**, que obtuvo una satisfacción neta de 39,68%, son los únicos atributos que alcanzan menos de un 50%.

TABLA 95: RESULTADOS DE ATRIBUTOS - USUARIOS(AS) APLICACIÓN MÓVIL "REGISTRO E IDENTIDAD"

Dimensión	Atributos	2021			
		n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación de la aplicación	Facilidad para encontrar lo que busca	189	78,84%	13,76%	65,08%
	Confiabilidad que ofrece la aplicación	189	79,89%	12,69%	67,20%
	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	189	60,31%	20,63%	39,68%
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	189	82,01%	13,76%	68,25%
	Facilidad para descargar la aplicación	189	87,83%	7,93%	79,90%
	Satisfacción mapa “Busca tu oficina”	189	78,82%	15,88%	62,94%
	Estabilidad de la navegación	189	76,19%	18,51%	57,68%
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	189	84,12%	6,34%	77,78%
	Claridad del lenguaje empleado	189	86,77%	5,29%	81,48%
	Diseño de la aplicación	189	76,19%	9,52%	66,67%

Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	Facilidad para solicitar la reimpresión de cédula de identidad.	189	80,95%	12,16%	68,79%
	Tiempo requerido para obtener el comprobante de reimpresión de cédula de identidad.	189	80,42%	11,11%	69,31%
	Sistema de reconocimiento facial	189	56,61%	24,33%	32,28%
Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	Variedad de medios de pago	189	84,12%	6,87%	77,25%
	Claridad con la que son informados los cobros	189	86,70%	5,85%	80,85%
	Seguridad del proceso de pago	189	88,35%	4,76%	83,59%
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	189	86,70%	9,04%	77,66%
	Facilidad para pagar	189	86,77%	7,93%	78,84%

Fuente: Elaboración propia

## 6.2.2. SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA POR DIMENSIÓN

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con cada una de las aplicaciones, sus dimensiones y el promedio de los atributos que constituyen cada una:

**TABLA 96: PROMEDIO DE ATRIBUTOS POR CADA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) CANAL DE APLICACIONES**

Aplicación	Dimensión	2020 ajustado				2021 ajustado				Diferencias Significativas (2020_ajustado - 2021_ajustado)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Aplicación CivilDigital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	442	74,21%	10,86%	63,35%	228	69,30%	13,60%	55,70%	=
	Calidad de contenidos de la aplicación	442	69,46%	6,79%	62,67%	228	76,75%	8,33%	68,42%	=
	Proceso de obtención de certificados	442	74,21%	10,41%	63,80%	228	75,88%	13,16%	62,72%	=
	Facilidad para pagar certificados	80	62,50%	23,75%	38,75%	59	54,24%	25,42%	28,81%	=
Aplicación	Dimensión	2020				2021				
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	--	--	--	--	189	78,31%	8,99%	69,31%	
	Calidad de contenidos de la aplicación	--	--	--	--	189	83,59%	5,82%	77,77%	

	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	--	--	--	189	74,07%	12,16%	61,91%	
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	--	--	--	189	87,30%	6,34%	80,96%	

Fuente: elaboración propia

Al realizar el análisis por dimensión, destaca para el caso de la aplicación CivilDigital APP ninguna de las dimensiones experimenta una variación significativa entre 2020 y 2021. Por su parte, en el caso de Registro e Identidad habíamos dicho que esta versión del estudio era la primera que lo consideraba, por lo que no se cuenta con datos del año anterior.

En lo que refiere a 2021, entonces, destaca que la dimensión **“Facilidad para pagar certificados”** de la aplicación CivilDigital APP alcanza una satisfacción neta de sólo 28,81%, siendo la peor evaluada de todo el canal de aplicaciones. A su vez, se observa que la dimensión **“Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad”**, de la aplicación Registro e Identidad”, es la mejor evaluada con un 80,96% de satisfacción neta. Por último, destaca una satisfacción neta mucho más alta entre los usuarios de la aplicación Registro e Identidad que en los usuarios de CivilDigital APP.

La siguiente tabla muestra la satisfacción global directa de las dimensiones evaluadas en cada aplicación. Recordemos que la satisfacción global directa refiere a la evaluación de las dimensiones a partir de una pregunta que explícitamente pregunta al usuario por el desempeño de esta, y no a través de los atributos que servían de indicadores y que antes revisamos.

**TABLA 97: SATISFACCIÓN GLOBAL DIRECTA DE LA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES**

Aplicación	Dimensión	2020				2021				Diferencias Significativas (2020 2021)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Aplicación CivilDigital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	442	75,79%	13,80%	61,99%	228	67,98%	15,79%	52,19%	↓
	Calidad de contenidos de la aplicación	442	76,24%	10,86%	65,38%	228	74,56%	10,53%	64,04%	=
	Proceso de obtención de certificados	442	75,57%	12,90%	62,67%	228	74,56%	13,16%	61,40%	=
	Facilidad para pagar certificados	80	62,50%	20,00%	42,50%	59	54,24%	25,42%	28,81%	=
Aplicación	Dimensión	2020				2021				

		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	--	--	--	--	189	79,89%	14,29%	65,61%	
	Calidad de contenidos de la aplicación	--	--	--	--	189	79,36%	8,99%	70,37%	
	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	--	--	--	189	79,89%	11,11%	68,78%	
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	--	--	--	189	87,76%	7,97%	79,79%	

Fuente: Elaboración propia

Al observar la satisfacción global directa, vemos primero que la aplicación CivilDigital APP presenta una variación significativa en la evaluación de una de sus dimensiones respecto de 2020. Es el caso de **“Facilidad de navegación de la aplicación”**, que disminuyó 9,8 puntos porcentuales su satisfacción neta. Fuera de ello, se mantienen varias de las tendencias observadas en el promedio de atributos para cada dimensión: la **“Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de la cédula de identidad”**, asociada a la aplicación Registro e Identidad, sigue siendo la mejor evaluada con un 79,79% de satisfacción neta. Por su parte la **“Facilidad para pagar certificados”**, de la aplicación CivilDigital APP, continúa siendo la dimensión peor evaluada con un 28,81% de satisfacción neta. A su vez, las dimensiones asociadas a esta última aplicación siguen siendo las peor evaluadas del canal.

A partir de una ponderación entre el promedio simple de los atributos (60%) y de la satisfacción global directa que presentamos recién (40%) se construye la satisfacción global calculada de cada dimensión. Esta última la presentamos a continuación para cada dimensión de las aplicaciones evaluadas.

**TABLA 98: SATISFACCIÓN GLOBAL CALCULADA DE LA DIMENSIÓN - USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES**

Aplicación	Dimensión	2020_ajustado				2021_ajustado				Diferencias Significativas (2020_ajustado 2021_ajustado)
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
	Facilidad de navegación de la aplicación	442	74,89%	11,99%	62,90%	228	69,74%	14,47%	55,26%	=
	Calidad de contenidos de la aplicación	442	76,70%	8,37%	68,33%	228	73,68%	14,47%	59,21%	=

Aplicación CivilDigital APP	Proceso de obtención de certificados	442	74,89%	11,09%	63,80%	228	74,12%	13,60%	60,53%	=
	Facilidad para pagar certificados	80	61,25%	18,75%	42,50%	59	55,93%	25,42%	30,51%	=
Aplicación	Dimensión	2020				2021				
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	--	--	--	--	189	78,31%	12,17%	66,14%	
	Calidad de contenidos de la aplicación	--	--	--	--	189	80,95%	7,40%	73,55%	
	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	--	--	--	189	78,30%	11,11%	67,19%	
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	--	--	--	189	87,76%	6,91%	80,85%	

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la satisfacción global calculada, destaca primero que ninguna de las dimensiones de la aplicación CivilDigital APP experimenta diferencias significativas respecto de 2020. Las dimensiones de la aplicación Registro e Identidad continúan siendo las mejor evaluadas, destacando **“Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad”** con un 80,85% de satisfacción neta. Además, destaca que todas las dimensiones de esta aplicación se encuentren por sobre el 65% de satisfacción neta, mientras en el caso de CivilDigital APP todas consiguen puntajes inferiores a este corte. Por último, **“Facilidad para pagar certificados”** continúa siendo la dimensión peor evaluada de todo el conjunto, con un 30,15% de satisfacción neta.

### 6.2.3. 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 la aplicación evaluada por el usuario. En tal sentido, en este apartado es donde la metodología estadística del canal Usuarios(as) de Aplicaciones Móviles se diferencia en comparación a los demás canales, ya que se realizan regresiones múltiples según cada aplicación y sus dimensiones, por lo que los ponderadores se calculaban en base al 100% de la muestra de cada aplicación por separado. Luego de esto, se realizó una post estratificación según los pesos de cada trámite en el universo del canal.



La tabla siguiente presenta los resultados de estas regresiones múltiples, y compara con el año 2020 en el caso que corresponda<sup>32</sup>:

**TABLA 99: PONDERADOR DE DIMENSIONES - USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES**

Aplicación	Dimensión	Ponderador 2020	Ponderador 2021
Aplicación CivilDigital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	66,38%	85,56%
	Calidad de contenidos de la aplicación	11,28%	6,29%
	Proceso de obtención de certificados	14,44%	5,05%
	Facilidad para pagar certificados	7,89%	3,09%
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	--	41,83%
	Calidad de contenidos de la aplicación	--	8,01%
	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	41,44%
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	--	8,72%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla, la dimensión **“Facilidad de navegación de la aplicación”** es la que tiene más peso en la estimación de la satisfacción global directa de la aplicación CivilDigital APP, alcanzando un ponderador de 85,56% en 2021. Por su parte **“Facilidad para pagar certificados”** recibe la ponderación más baja en esta aplicación, con un 3,09% en el actual informe. En el caso de la aplicación Registro e Identidad, vemos una ponderación más equilibrada de las dimensiones. Los pesos más grandes se reparten entre **“Facilidad de navegación de la aplicación”** (41,83%) y

<sup>32</sup> Debido al poco peso que tienen algunas dimensiones, los capítulos dedicados específicamente a cada aplicación ensayaron los resultados alternativos que se obtienen al excluirlas de este proceso. Debido al poco impacto que con las muestras logradas tiene este procedimiento, el que puede ser consultado en las secciones referidas, se decidió omitir en el análisis de este capítulo.

***“Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad”*** (41,44%). Las otras dos dimensiones reciben un peso mucho mayor, de 8,01% en el caso de ***“Calidad de contenidos de la aplicación”*** y 8,72% para la dimensión ***“Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad”***.

Gracias a la ponderación de cada dimensión de las aplicaciones, fue posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, el cual se calcula, a diferencia de los otros canales, para cada aplicación.

**TABLA 100: SATISFACCIÓN GLOBAL DE LAS DIMENSIONES - USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES**

Aplicación	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
CivilDigital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	228	69,74%	14,47%	55,26%	87,09%
	Calidad de contenidos de la aplicación	228	73,68%	14,47%	59,21%	8,18%
	Proceso de obtención de certificados	228	74,12%	13,60%	60,53%	0,55%
	Facilidad para pagar certificados	59	55,93%	25,42%	30,51%	4,18%
	<b>Satisfacción Global de las Dimensiones</b>	228	69,51%	14,93%	54,58%	
Registro e identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	189	78,31%	12,17%	66,14%	41,83%
	Calidad de contenidos de la aplicación	189	80,95%	7,40%	73,55%	8,01%
	Proceso de obtención de certificados	189	78,30%	11,11%	67,19%	41,44%
	Facilidad para pagar certificados	189	87,76%	6,91%	80,85%	8,72%
	<b>Satisfacción Global de las Dimensiones</b>	189	79,34%	10,89%	68,45%	

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, la satisfacción global de las dimensiones más alta la presenta, con un 68,45%, la aplicación Registro e Identidad, mientras que la aplicación CivilDigital APP presenta una satisfacción más baja correspondiente a 54,58%. Si bien esto último ya se lograba avizorar en el análisis previo, cabe notar cómo la ponderación del peso de cada dimensión disminuyó diferencias más grandes que se observan en etapas anteriores.

#### 6.2.4. SATISFACCIÓN NETA

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal de aplicaciones móviles. Cabe recordar que, para este 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.

A continuación, la siguiente tabla muestra los resultados de satisfacción neta para las dos aplicaciones, y detalla su cálculo a partir de la Satisfacción Global de las Dimensiones y la Satisfacción Global de las Dimensiones con sus respectivas ponderaciones.

**TABLA 101: CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN NETA, CONSIDERANDO "FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS" - USUARIOS(AS) APLICACIONES MÓVILES**

Aplicaciones		2020_ajustado					2021_ajustado				Ponderador	Diferencias Significativas (ajustado 2020 - 2021 )	Peso de la aplicación en el canal
		n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	n	% SAT	% INS	% NETO			
CivilDigital APP	Satisfacción Global de las Dimensiones	442	73,76%	12,04%	61,72%	80,00%	228	69,51%	14,93%	54,58%	80,00%	↓	54,67%
	Satisfacción Global Inicial	442	65,16%	27,15%	38,01%	20,00%	228	61,40%	29,39%	32,02%	20,00%	=	
	Satisfacción neta	442	72,04%	15,06%	56,98%		228	67,89%	17,82%	50,07%		↓	
		2021					2021 ajustado					Diferencias significativas	Peso de la aplicación en el canal
		n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador		
Registro e Identidad	Satisfacción Global de las Dimensiones	--	--	--	--	80,00%	189	79,34%	10,89%	68,45%	80,00%	--	45,32%
	Satisfacción Global Inicial	--	--	--	--	20,00%	189	73,02%	21,16%	51,85%	20,00%	--	
	Satisfacción neta	--	--	--	--		189	78,07%	12,94%	65,13%		--	
Satisfacción neta del canal							417	72,49%	15,61%	56,89%			

Fuente: Elaboración propia

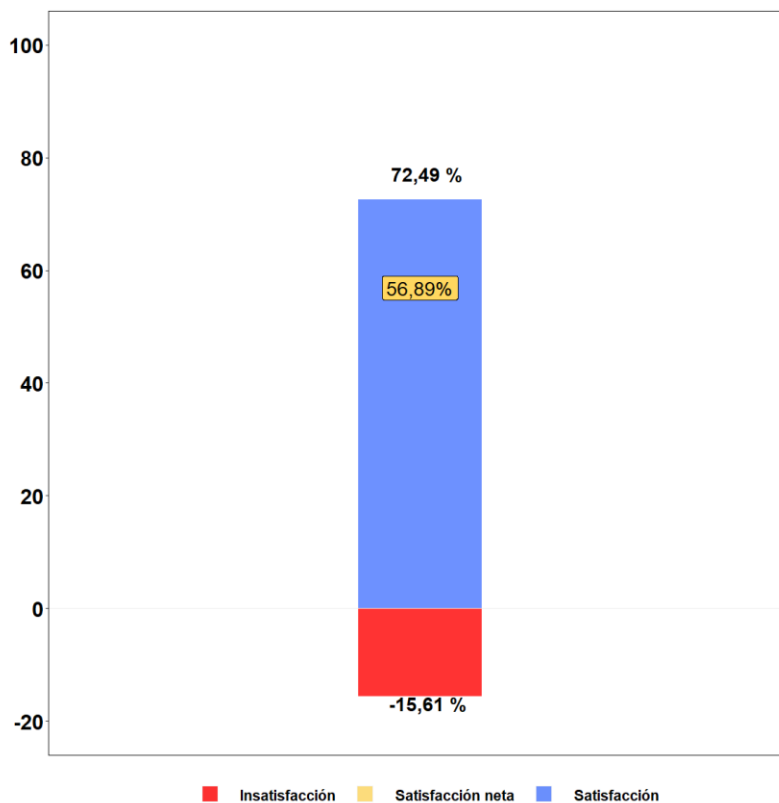
Una vez realizado el cálculo, se observa que la satisfacción neta para la aplicación CivilDigital APP es de 50,7%, compuesta por un 57,89% de satisfacción y un 17,82% de insatisfacción. Comparando con

los resultados de 2020, este año se observa una baja significativa de la satisfacción neta (que el año anterior fue de 56,98%), la que se explicaría mayormente por la baja experimentada en la Satisfacción Global de las Dimensiones.

Por su parte la Satisfacción Neta de la aplicación Registro e Identidad alcanza un 65,13%, y se compone de un 78,07% de satisfacción y un 12,94% de insatisfacción. Debido a que este es el primer año en que se monitorea esta aplicación, no se pueden observar diferencias con respecto a 2020.

Como se explicó al inicio de la sección, el peso que se imputó a cada aplicación en el canal es proporcional al número de casos válidos con que se calculó el ISN de cada aplicación respecto del total de casos en el canal. A partir de ello se sumaron ponderadamente las satisfacciones netas de cada aplicación, para lograr una satisfacción neta a nivel de canal. Esta última es la que se presenta en el siguiente gráfico, detallándose su composición a partir de un 72,49% de insatisfacción y un 15,61% de insatisfacción, de lo que resulta un 56,89% de satisfacción neta para el canal de aplicaciones móviles.

**GRÁFICO 82: SATISFACCIÓN NETA DE USUARIOS DEL CANAL APLICACIONES MÓVILES**



Fuente: Elaboración propia

## 7. CONCLUSIONES

Esta segunda versión del estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles tenía como objetivo medir la satisfacción de usuarios(as) de Tótems de Autoatención y de las aplicaciones móviles CivilDigital APP y Registro e Identidad, para evaluar la incorporación de estos indicadores en el cálculo del ISN. Antes de deslindar las principales conclusiones que se pueden extraer de este informe, cabe recordar que su carácter piloto no permite realizar análisis concluyentes sobre los resultados de satisfacción neta de la población con los diferentes servicios, más bien permite conocer la pertinencia de los instrumentos ante canales que presentan dinámicas distintas a las que históricamente se han medido en versiones anteriores de este estudio. Junto con la pertinencia de los instrumentos también se aplicó la misma metodología de cálculo de satisfacción neta con el objetivo de verificar que el enfoque asociado a la naturaleza de los nuevos canales es adecuado para su incorporación.

En el caso del piloto realizado para el canal Tótems de Autoservicio, se debió considerar, en primer lugar, y en línea con el estudio del año pasado, descartar la dimensión ***“Facilidad para pagar certificados”***, debido a que el “n” vinculado de la dimensión no permitía arrojar resultados concluyentes. En cambio, se observó que los “n” vinculados a las nuevas dimensiones ***“Hueller de identificación”*** y ***“Asistencia de funcionario”***, aunque tampoco responden a la totalidad de la muestra, sí superan el 50% de los casos, por lo que es posible realizar el cálculo considerándolas. Respecto a esto último, se tomó la decisión de presentar el cálculo incluyendo y excluyendo estas variables, para evaluar cuál sería su impacto en la satisfacción neta. De ello se pudo observar que, en el caso de la evaluación usuaria de tótems excluyendo las dimensiones mencionadas, la satisfacción global inicial fue de 94,77% en 2020 y de 90,05% en 2021, mostrando una disminución estadísticamente significativa en 2021 respecto al año anterior. Ello repercutió sobre la satisfacción neta, que correspondió a un 97,17% en 2020, y disminuyó a 94,81% en 2021. Mientras tanto, al realizarse el cálculo considerándose estas dimensiones, la satisfacción neta pasó de un 97,14% en el año 2020 a un 93,85% en 2021. La satisfacción neta resultó entonces mayor cuando no se consideraron las dimensiones ***“Hueller de identificación”*** y ***“Asistencia de funcionarios”***.

También cabe recordar que este informe buscó hacerse cargo de un hallazgo del informe del año pasado, referente a la exclusión de la muestra de las personas con problemas para realizar su trámite en los tótems de autoatención. Este año se consideró conocer la satisfacción de estos usuarios(as), aunque no pudieron ser incluidos en el cálculo del índice. Los resultados arrojaron diferencias importantes entre ambos grupos en la satisfacción general con el servicio, donde, como era posible esperar, las personas que tuvieron problemas para interactuar con los tótems evaluaron de manera mucho más negativa el servicio de tótems de autoatención. Resultaría interesante indagar sobre este tipo de usuarios, la cantidad que representan dentro del universo total de usuarios, los problemas específicos que cada uno enfrenta y la medida en que cada uno de estos los

imposibilita para evaluar cada dimensión de interés para el ISN. Considerando la metodología para el cálculo del ISN, el estudio de este segmento de usuarios (que no logran realizar el trámite en el tótem) finalmente no puede participar del cálculo del ISN por lo que deben explorarse alternativas para recoger su experiencia, las que van más allá de los alcances del cálculo anual del ISN.

Otro aspecto para considerar es el muestreo para el caso de las aplicaciones móviles. Como sabemos, en su caso las encuestas son contestadas con un sesgo de autoselección entre quienes deciden participar a través del link enviado a sus mails, algo que puede explicar las bajas tasas de logro alcanzadas. Es probable que tal sesgo torne más negativos los resultados, toda vez que quienes busquen dar cuenta de su insatisfacción sean a su vez quienes decidan participar más en este tipo de encuestas. En el futuro, los esfuerzos tendrían que enfocarse en evaluar otras formas de aproximación y reclutamiento que disminuyan este sesgo en el caso de las aplicaciones. También se puede evaluar enviar más links para, por lo menos, elevar el N con el que se realizan los análisis.

En términos generales, es posible concluir que, en relación con los cuestionarios, adaptados para estos ejercicios pilotos según la naturaleza de cada canal, logran recoger de buena forma la información asociada al cálculo de ISN.

En relación con el cálculo del INS, para todos los canales este ejercicio es factible según la metodología definida para los tres canales originales.

Se observa, además, estabilidad en los resultados y es factible incorporar los canales a una medición en régimen. El procedimiento de recolección de información y cálculo del ISN es adecuado y es recomendable realizar su aplicación.

## ANEXOS INFORME FINAL ISN 2021

### A. UNIVERSO DE OFICINAS SEGÚN REGIÓN Y TAMAÑO DE LAS OFICINAS

Región	Tamaño oficina											
	GRANDE		MEDIANA		MEGA OFICINA		PEQUEÑA		REGIONAL		Total	
	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020	Oficinas	Actuaciones 2020
I - Tarapacá			3	188.925			4	8.606	1	156.403	8	353.934
II - Antofagasta	1	129.798	2	21.941			7	73.935	1	226.418	11	452.092
III - Atacama			3	111.938			12	68.245	1	98.821	16	279.004
IV - Coquimbo			8	315.564			20	68.441	1	157.223	29	541.228
V - Valparaíso	1	212.264	15	803.732			24	231.265	1	200.069	41	1.447.330
VI - Lib. Bernardo O'Higgins			10	342.364			24	203.986	1	164.524	35	710.874
VII - Maule			13	421.442			31	217.303	1	136.177	45	774.922
VIII - Biobío			21	854.617			27	160.188	1	149.322	49	1.164.127
IX - La Araucanía			13	343.073			29	274.808	1	131.738	43	749.619
X - Los Lagos			9	389.689			46	168.035	1	139.223	56	696.947
XI - Aysén			1	22.962			17	28.200	1	56.706	19	107.868
XII - Magallanes			1	23.555			5	7.990	1	122.825	7	154.370
RM	2	240.836	53	3.208.350	1	1.232.111	8	42.004			64	4.723.301
XIV - Los Ríos			5	126.597			13	69.781	1	113.299	19	309.677
XV - Arica y Parinacota			1	80.791			5	3.920	1	168.177	7	252.888
XVI - Ñuble			4	97.363			21	131.745	1	117.337	26	346.445
Total	4	582.898	162	7.352.903	1	1.232.111	293	1.758.452	15	2.138.262	475	13.064.626

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

## B. OFICINAS EXCLUIDAS DEL MARCO MUESTRAL

Total oficinas base 2020	475	
Exclusiones por tamaño (menos de 800 actuaciones/mes)		181
Exclusiones por localización (Isla de Pascua / Juan Fernández)		2
Exclusión por caso especial (Independencia SML)		1
Sub total exclusiones por Bases	184	
Marco muestral inicial	291	
Exclusiones dependencias en Hospital del marco muestral		15
Exclusiones por oficinas Cerradas		4
Exclusiones por Atenciones de emergencia por siniestros o remodelación		4
Sub total exclusiones por análisis de Equipo Técnico	23	
Marco muestral ajustado por Equipo Técnico	268	

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel



## C. LISTADO OFICINAS EXCLUIDAS DEL MARCO MUESTRAL

N°	Oficina	Región	Dirección
1	CAMIÑA	Región de Tarapacá	Bdo. O'Higgins S/N°
2	COLCHANE	Región de Tarapacá	Teniente Merino S/N°
3	HUARA	Región de Tarapacá	Av. Arturo Prat S/N°
4	PICA	Región de Tarapacá	Balmaceda N° 381
5	ANTOFAGASTA SO HOSPITAL	Región de Antofagasta	Azapa N° 5935
6	ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	Región de Antofagasta	Sin información
7	MARIA ELENA	Región de Antofagasta	Avda. Arturo Prat N° 52
8	OLLAGÜE	Región de Antofagasta	Avda. Los Héroes S/N
9	TALTAL	Región de Antofagasta	Arturo Prat N° 525
10	ALTO DEL CARMEN	Región de Atacama	Pasaje 31 Enero S/N°
11	COPIAPO	Región de Atacama	Rancagua #499 Piso 1 y 2
12	COPIAPO SO HOSPITAL	Región de Atacama	Los Carreras N°1320
13	DOMEYKO	Región de Atacama	Pedro Cuadra S/N°
14	EL TRANSITO	Región de Atacama	Camino Público S/N°
15	FREIRINA	Región de Atacama	Ernesto Riquelme S/N°
16	SAN FELIX	Región de Atacama	Esperanza S/N°
17	SUBOFICINA LOS LOROS	Región de Atacama	Ferrocarril N°175
18	VALLÉNAR SO HOSPITAL	Región de Atacama	Av. Huasco N° 392, Carretera Vallenar Huasco
19	BARRAZA	Región de Coquimbo	Federico Alfonso S/N°
20	CAIMANES	Región de Coquimbo	Independencia S/N°
21	CANELA	Región de Coquimbo	Estanislao Ollarzu N° 365, Canela Baja
22	CAREN	Región de Coquimbo	Mac-Iver S/N°
23	CERRILLOS	Región de Coquimbo	Pasaje Las Rosas s/n
24	CHAÑARAL ALTO	Región de Coquimbo	Av. El Quiscal S/N°
25	COQUIMBO SO HOSPITAL	Región de Coquimbo	Av. Videla S/N°
26	HURTADO	Región de Coquimbo	Calle Única N° 32
27	LA HIGUERA	Región de Coquimbo	Av. Gabriela Mistral S/N°
28	LA SERENA SO HOSPITAL	Región de Coquimbo	Balmaceda N° 916
29	MINCHA	Región de Coquimbo	Juan XXIII S/N°
30	OVALLE SO HOSPITAL	Región de Coquimbo	Manuel Peñafiel s/n
31	PAIHUANO	Región de Coquimbo	Balmaceda S/N°
32	QUILIMARI	Región de Coquimbo	Independencia N° 2015
33	RAPEL	Región de Coquimbo	Manuel Antonio Matta S/N Ex posta
34	SAMO ALTO	Región de Coquimbo	Calle Única S/N°
35	TONGOY	Región de Coquimbo	Fundición Sur S/N°
36	CATAPILCO	Región de Valparaíso	José María Mercado N°335
37	CATEMU	Región de Valparaíso	Borjas García Huidobro N° 222. L 2 y 6

38	CENTRO ESPECIALIZADO SO QUILLOTA VEHICULOS	Región de Valparaíso	Rafael Aristia N°525, local N°1
39	CHINCOLCO	Región de Valparaíso	Pedro Montt S/N°
40	ISLA DE PASCUA	Región de Valparaíso	Tu'u Maheke MZ 14 Sitio 9
41	JUAN FERNANDEZ	Región de Valparaíso	Alfred Von Rodt 372
42	PANQUEHUE	Región de Valparaíso	Ignacio Carrera Pinto S/N°
43	PAPUDO	Región de Valparaíso	Fernández Concha Nro. 255
44	PETORCA	Región de Valparaíso	Silva N°645
45	SAN FELIPE SO HOSPITAL	Región de Valparaíso	Av. Miraflores N° 2085
46	ZAPALLAR	Región de Valparaíso	Januario Ovalle N°147
47	COINCO	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Avda. Bernardo O'Higgins N° 265
48	EL MANZANO	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Carretera H 66 KM. 18 S/N°
49	LA ESTRELLA	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Bernardo O'higgins S/N° - Edificio Municipal
50	LOLOL	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Los Aromos N° 65
51	MARCHIGUE	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Libertad N° 490
52	NAVIDAD	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Plaza General Bonilla N° 24
53	PAREDONES	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Av. Dr. Moore N° 15
54	PLACILLA SUBOFICINA	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Oscar Gajardo N° 2250
55	PUMANQUE	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Luis Antonio Barahona N°120
56	RANCAGUA SO HOSPITAL	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Avda. Bernardo O'Higgins N° 3095
57	CURANIPE	Región del Maule	Samuel Jofré N° 434, Curanipe.
58	CUREPTO	Región del Maule	Plaza de Armas S/N°
59	CURICO SO HOSPITAL	Región del Maule	Chacabuco N° 121
60	CURICO SUBOFICINA SARMIENTO	Región del Maule	Pasaje Los Aguiluchos N° 140
61	EMPEDRADO	Región del Maule	Bueras N° 235 A
62	HUAQUEN	Región del Maule	Huaquén S/N° (Villorrio)
63	HUERTA DE MAULE	Región del Maule	Diego Portales S/N°
64	LICANTEN	Región del Maule	Alejandro Rojas N° 385
65	LLICO DE MATAQUITO	Región del Maule	Ignacio Carrera Pinto S/N°
66	LONTUE	Región del Maule	Echeverría 235
67	NIRIVILO	Región del Maule	Rosas S/N°
68	PENCAHUE	Región del Maule	Julio Zacarías Meza N° 600
69	PUTU	Región del Maule	Constitución N° 428 esquina Balmaceda
70	RAUCO	Región del Maule	Av. Eduardo Frei, Pasaje Nuevo N° 121
71	SAUZAL	Región del Maule	Consultorio de Salud Mental
72	SO TALCA HOSPITAL	Región del Maule	1 Norte N° 1990 Piso N° 1
73	SUBOFICINA MALL PLAZA MAULE	Región del Maule	Avda. Circunvalación Oriente N° 1055, Piso 3 N° 303
74	TALCA SO ARTURO PRAT	Región del Maule	Sin información

75	VICHUQUEN	Región del Maule	Manuel Rodríguez N° 325
76	VILLA PRAT	Región del Maule	Avda. Padre Alfonso Araya N° 787
77	ALTO BIOBIO	Región de Biobío	Sin información
78	ANTUCO	Región de Biobío	Calixto Padilla S/N°
79	CABRERO S.O. MONTE AGUILA - CABRERO	Región de Biobío	Sin información
80	CARAMPANGUE	Región de Biobío	Vicente Millár S/N°
81	CONCEPCION SO HOSPITAL	Región de Biobío	Sin información
82	CONTULMO	Región de Biobío	Nahuelbuta S/N°
83	COPIULEMU	Región de Biobío	Bélgica S/N°
84	ISLA MOCHA	Región de Biobío	Sin información
85	ISLA SANTA MARIA	Región de Biobío	Puerto Sur S/N°
86	LLICO DE ARAUCO	Región de Biobío	Sin información
87	LOS ANGELES SO HOSPITAL	Región de Biobío	Sin información
88	QUILACO	Región de Biobío	Trece N° 108
89	QUILLECO	Región de Biobío	Carreras N° 436
90	RAFAEL	Región de Biobío	Calle Principal S/N°
91	SAN ROSENDO	Región de Biobío	Ibieta N° 225
92	SANTA FE	Región de Biobío	Sin información
93	TALCAMAVIDA	Región de Biobío	Carrera S/N°
94	TIRUA	Región de Biobío	Arturo Prat N° 209
95	TUCAPEL	Región de Biobío	San Diego N° 359
96	CAPITAN PASTENE	Región de La Araucanía	Pedro Montt N° 461
97	CHERQUENCO	Región de La Araucanía	Libertad S/N° esquina Carrera
98	CHOLCHOL	Región de La Araucanía	Sin información
99	CURARREHUE	Región de La Araucanía	Héroes de la Concepción N° 75
100	ERCILLA	Región de La Araucanía	Comercio N° 510
101	LLAIMA	Región de La Araucanía	Aurelio Letelier N° 300
102	LOS LAURELES	Región de La Araucanía	Artemio Gutiérrez N° 650
103	LOS SAUCES	Región de La Araucanía	Balmaceda N° 360
104	LUMACO	Región de La Araucanía	Balmaceda S/N°
105	PERQUENCO	Región de La Araucanía	Esmeralda N° 320
106	PICHI-PELLAHUÉN	Región de La Araucanía	Sin información
107	PUERTO DOMINGUEZ	Región de La Araucanía	Alessandri N° 260
108	RENAICO	Región de La Araucanía	Caupolicán N° 56
109	TEMUCO SO HOSPITAL	Región de La Araucanía	Manuel Montt N° 115
110	TEODORO SCHMIDT	Región de La Araucanía	Balmaceda N° 223
111	TROVOLHUE	Región de La Araucanía	Romilio Adriaola N° 138
112	ACHAO	Región de Los Lagos	Sin información
113	AYACARA	Región de Los Lagos	Av. Costanera S/N°
114	BUTACHAUQUES	Región de Los Lagos	Isla Butachauques S/N°
115	CASTRO SO HOSPITAL	Región de Los Lagos	Sin información

116	CHACAO	Región de Los Lagos	M. Ruiz Gamboa N° 21
117	CHAITEN	Región de Los Lagos	Juan Toesco N° 177
118	CHAULINEC	Región de Los Lagos	Villa Chaulinec S/N°
119	COCHAMO	Región de Los Lagos	Av. Cochamó N° 25
120	COLACO	Región de Los Lagos	Lord Cochrane S/N° Pargua
121	CONTAO SUBOFICINA HORNOPIREN	Región de Los Lagos	Sin información
122	CURACO DE VELEZ	Región de Los Lagos	Galvarino Riveros S/N° (80)
123	FRESIA	Región de Los Lagos	San José S/N.º
124	FUTALEUFU	Región de Los Lagos	Balmaceda N° 636
125	HORNOPIREN	Región de Los Lagos	Diego Portales N° 40
126	HUEYUSCA	Región de Los Lagos	Sector Rural
127	LLANADA GRANDE	Región de Los Lagos	Sector Rural
128	MECHUQUE	Región de Los Lagos	Sector Rural
129	MISQUIHUE	Región de Los Lagos	Sector Rural
130	OSORNO SO HOSPITAL	Región de Los Lagos	Sin información
131	PALENA	Región de Los Lagos	Pudeto N° 14
132	PEULLA	Región de Los Lagos	Sector Rural
133	PUAUCHO	Región de Los Lagos	Avenida Norte Sur S/N°
134	PUERTO MONTT SO HOSPITAL	Región de Los Lagos	Sin información
135	PUERTO OCTAY	Región de Los Lagos	Pedro Montt N° 365
136	PUQUELDON	Región de Los Lagos	Galvarino Riveros S/N°
137	QUEHUI	Región de Los Lagos	Sector Rural Isla Quehui S/N°
138	QUEILEN	Región de Los Lagos	Pedro Aguirre Cerda N°277-C
139	QUEMCHI	Región de Los Lagos	Pedro Montt N° 381
140	QUENAC	Región de Los Lagos	Sector Rural S/N°
141	QUETRULAUQUEN	Región de Los Lagos	Isla Huar S/N°
142	QUILACAHUIN	Región de Los Lagos	Misión Quilacahuín
143	RIACHUELO	Región de Los Lagos	Balmaceda N° 490
144	RIO FRIO	Región de Los Lagos	Avenida Central S/N°
145	RIO PUELO	Región de Los Lagos	Santiago Bueras N° 222
146	ROLECHA SUBOFICINA HORNOPIREN	Región de Los Lagos	Sin información
147	SAN JUAN DE LA COSTA	Región de Los Lagos	Misión San Juan de la Costa S/N°
148	SAN PABLO	Región de Los Lagos	Colon N° 351
149	TENAUN	Región de Los Lagos	Sector Rural
150	ALTO COYHAIQUE SO	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Sin información
151	BALMACEDA	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Dr. Steffens N° 163
152	CHILE CHICO	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Manuel Rodríguez N° 121

153	COCHRANE	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Esmeralda N° 199
154	CORCOVADO	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Av. Rosselot S/N°
155	COYHAIQUE SO HOSPITAL	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Sin información
156	GUADAL	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Los Guindos N° 461
157	LA JUNTA SUBOFICINA	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Sin información
158	LA TAPERA	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Pascual Figueroa S/N°
159	LAGO VERDE	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Cacique Blanco N° 133
160	MELINKA	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Puquitin S/N°
161	PRESIDENTE IBAÑEZ	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Sin información
162	PUERTO AGUIRRE CERDA	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Almirante Gómez Carreño S/N°
163	PUERTO CISNES	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	José María Caro N°135
164	PUYUHUAPI	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Sin información
165	TORTEL	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Tortel Sector Centro
166	VILLA O'HIGGINS	Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Lago Cristie S/N°
167	CABO DE HORNO	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	Sin información
168	CERRO SOMBRERO	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	Libertador Bernado O'Higgins sin número
169	LA ANTARTICA	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	Base Presidente Frei Montalva
170	PUERTO EDEN	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	Sitio 5 Manzana B, Puerto Edén
171	ALHUE	Región de Metropolitana de Santiago	Esmeralda N° 091
172	INDEPENDENCIA SO HOSPITAL JJ AGUIRRE	Región de Metropolitana de Santiago	Sin información
173	INDEPENDENCIA SO HOSPITAL SAN JOSE	Región de Metropolitana de Santiago	Sin información
174	INDEPENDENCIA SUBOFICINA INSTITUTO MEDICO LEGAL	Región de Metropolitana de Santiago	Sin información
175	PUENTE ALTO SO HOSPITAL SOTERO DEL RIO	Región de Metropolitana de Santiago	Sin información
176	SAN RAMON SO HOSPITAL PADRE HURTADO	Región de Metropolitana de Santiago	Sin información

177	SANTIAGO SO SAN BORJA ARRIARAN	Región de Metropolitana de Santiago	Sin información
178	SANTIAGO SO SAN JUAN DE DIOS	Región de Metropolitana de Santiago	Chacabuco N° 430
179	CHOSHUECO	Región de Los Rios	Padre Bernabé S/N°
180	CORRAL	Región de Los Rios	Miraflores S/N°
181	LAGO RANCO	Región de Los Rios	Puerto Montt N° 117
182	LIQUIÑE	Región de Los Rios	Camino Internacional N° 854
183	MAFIL	Región de Los Rios	Balmaceda S/N°
184	PANGUIPULLI	Región de Los Rios	Pdte. Jorge Alessandri S/N°
185	REUMEN	Región de Los Rios	Sin información
186	SO COÑARIPE (LIQUIÑE)	Región de Los Rios	Sin información
187	SO NELTUME (CHOSCUENCO)	Región de Los Rios	Sin información
188	VALDIVIA SO HOSPITAL	Región de Los Rios	Sin información
189	ARICA SO HOSPITAL JUAN NOE	Región de Arica y Parinacota	Sin información
190	BELEN	Región de Arica y Parinacota	Baquadano N ° 66
191	CODPA	Región de Arica y Parinacota	Los Cateadores S/N°
192	PUTRE	Región de Arica y Parinacota	Circunvalación S/N°
193	VISVIRI	Región de Arica y Parinacota	Arturo Pérez Canto N° 86
194	BUSTAMANTE	Región de Ñuble	Camino Público S/N°
195	CACHAPOAL	Región de Ñuble	Independencia S/N°
196	CHILLAN SO HOSPITAL	Región de Ñuble	Sin información
197	COBQUECURA	Región de Ñuble	Chacabuco N° 315
198	EL CARMEN	Región de Ñuble	Juvenal Hernandez Jaque s/n
199	NINHUE	Región de Ñuble	Arturo Prat N° 307
200	PEMUCO	Región de Ñuble	Claudio Carrasco N° 596
201	PORTEZUELO	Región de Ñuble	San Martin N° 336
202	QUILLON	Región de Ñuble	El Roble N°696
203	QUINCHAMALI	Región de Ñuble	Huechupin S/N°
204	RANQUIL	Región de Ñuble	Nicasio Alarcón N° 416
205	RECINTO	Región de Ñuble	CERRADA
206	SAN FABIAN DE ALICO	Región de Ñuble	18 de Septiembre S/N°
207	TREHUACO	Región de Ñuble	Lautaro S/N°

Fuente: Elaboración propia en base a información del SRCel

## D. 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 construye 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 realizará 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).
- **Satisfacción 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.

## E. CUESTIONARIOS

### E.1. USUARIOS(AS) INDIVIDUALES CANAL PRESENCIAL

#### Cuestionario Maestro

#### Registro Civil – ISN 2021 – Canal Presencial

*Inicio de Campo:* 1 de Septiembre 2021

*Fin de Campo:* 30 de Septiembre 2021

#### I. VARIABLES DE LA MUESTRA

Variables para el control de cuotas:

S03. Oficina de encuesta

#### II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA

**Ver archivo adjunto MUESTRA REGISTRO CIVIL PRESENCIAL 2021**

#### 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]

Fecha: \_\_\_\_\_

**SCRIPTER:** *Fecha se programa automáticamente en el software*  
*Rango de respuesta va desde "01/09/2021" a "30/09/2021"*  
*Excluir como respuestas válidas las siguientes fechas (fin de semana, salvo algunas oficinas que funcionan los sábados y festivos): 18/09/2021, 19/09/2021, 20/09/2021.*

Base: todos/as los respondientes

S05 [Q]

Hora exacta: \_\_\_\_\_

**SCRIPTER:** *La hora se programa automáticamente en el software*  
*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
- 2) Para asignación familiar
- 3) Para matrícula
- 4) Para identidad
- 5) Oficial

Matrimonios:

- 6) Corriente para todo trámite
- 7) Para asignación familiar
- 8) Oficial

Defunciones:

- 9) Corriente para todo trámite
- 10) Con Causa
- 11) Para Asignación Familiar
- 12) Oficial

Vehículos:

- 13) Inscripción (padrón)
- 14) Anotaciones Vigentes
- 15) Anotaciones Oficial
- 16) Extracto

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]

¿Realizó reserva de hora en la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para realizar este trámite?

1) Si

2) No

SCRIPTER:

*Mostrar sólo para quienes respondieron “solicitar/ renovar carnet/ cédula de identidad” (P1=2) y/o “solicitar/renovar pasaporte” (P1=4) según respuesta dada en P1*

Base: Sólo quienes marcan 2, “no”, en todos los trámites señalados en P2

P3 [S]

¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámite/s?

ENTREVISTADOR/A: *ESPONTÁNEA Y CODIFICAR*

- 1) Oficina está muy llena
- 2) Trámite no se realiza en esta oficina
- 3) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite
- 4) No tiene tiempo para esperar
- 5) Olvidó llevar un documento
- 6) Hay problemas de sistema en la oficina
- 7) Otro motivo, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: todos/as los respondientes

P5 [S]

¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?

ENTREVISTADOR/A: *PASAR TARJETA P5*

- 1) Pésimo
- 2) Malo
- 3) Regular
- 4) Bueno
- 5) Excelente
- 6) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

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 <b>(NO VA EN TARJETA)</b>
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

P10\_9\_1 [S]

En relación a su llegada el día de hoy a esta oficina ¿Usted tuvo que esperar en una fila fuera de la oficina, antes del ingreso al recinto?

- 1) Si
- 2) No

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 <b>(NO VA EN TARJETA)</b>
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: 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 <b>(NO VA EN TARJETA)</b>
P13_1 [S]	La rapidez en la realización del trámite, una vez que el/la funcionario/a comenzó a atenderle	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
- 9) No responde **(NO VA EN TARJETA)**

Base: Todos/as los respondientes

P14\_0 [S]

De acuerdo a su experiencia el día de hoy, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

*“Las medidas adoptadas por el Servicio de Registro Civil e Identificación en esta oficina, considerando la actual contingencia sanitaria son adecuadas”*

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA P11

- 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 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? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) Muy satisfecho/a
- 8) No responde (**No leer**)

Base: Todos/as los respondientes

#### PEX05

Y en el trámite que vino a hacer en Registro Civil ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esta oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) Muy satisfecho/a
- 8) No sabe (**No leer**)
- 9) No responde (**No leer**)

#### Z. DEMOGRÁFICOS

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

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 98) No sabe
- 99) No responde

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

ENTREVISTADOR/A: PASAR TARJETA Z8

- |              |                        |
|--------------|------------------------|
| 1) Atacameño | 8) Mapuche             |
| 2) Aymará    | 9) Diaguita            |
| 3) Coya      | 10) Ninguna            |
| 4) Rapa-Nui  | 11) Otra, ¿cuál? _____ |
| 5) Kaweskar  |                        |
| 6) Quechua   |                        |
| 7) Yagán     |                        |

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

Z10 [S]

*ENTREVISTADOR/A: ANOTAR SEXO DEL ENTREVISTADO O ENTREVISTADA*

Hombre

2) Mujer

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:** \_\_\_\_\_

## E.2. CERTIFICADOS GRATUITOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

### Cuestionario ISN 2021 – 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: Todos responden **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

Programador:

- Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta (S01<18–DESECHAR)

Base: Todos responden

P0\_1 [S]

¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?

1. Página web del Registro Civil
2. Página web de Chile Atiende
3. Otra. ¿Cuál?
4. No recuerda

Base: Todos responden **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: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P7 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Fila

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

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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

*Programador: para todos los que respondan 2, ir a P22(P20=2 – P22)*

Base: Para todos los que responden P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: Todos responden **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? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 9) Muy insatisfecho/a
- 10) 2
- 11) 3
- 12) 4
- 13) 5
- 14) 6
- 15) Muy satisfecho/a

Base: Todos/as los respondientes

PEX05 [S]

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

- 10) Muy insatisfecho/a
- 11) 2

- 12) 3
- 13) 4
- 14) 5
- 15) 6
- 16) Muy satisfecho/a

Base: Todos responden

**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: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 1) Si
- 2) No

Programador: para todos los que respondan 2, ir a P31 (P29=2 – P31)

Base: Para todos los que responden P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?

- 1) Nunca he usado la clave única
- 2) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Para acceder a otros servicios [O]

*Programador: la pregunta es múltiple, pero si el encuestado(a) selecciona 1, no puede seleccionar más de una respuesta*

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

11. Sin estudios formales.
12. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
13. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
14. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
15. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
16. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).

17. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
18. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
19. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
20. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Sexo

- 1) Hombre
- 2) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

E.3. CERTIFICADOS PAGADOS DE USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

**Cuestionario ISN 2021 – 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: Todos responden **OBLIGATORIO**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

Programador:

- Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta (S01<18–DESECHAR)

Base: Todos responden

P0\_1 [S]

¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?

5. Página web del Registro Civil
6. Página web de Chile Atiende
7. Otra. ¿Cuál?
8. No recuerda

Base: Todos responden **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?

6. Muy insatisfecho

7. Insatisfecho/a
8. Ni satisfecho, ni insatisfecho
9. Satisfecho/a
10. Muy satisfecho/a

**SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO**

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIO**

P7 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Fila

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

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIO**

P9 [M]

¿Qué medios de pago utilizó usted para comprar su/s certificado/s?

- 1) Tesorería
- 2) Servipag

Base: Todos responden **OBLIGATORIO**

P10 [S]

¿Cuántos intentos realizó antes de poder pagar su/s certificado/s?

- 1) Sólo 1
- 2) Más de 1

Base: Todos responden **OBLIGATORIO**

P11 [S] Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIO**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 3) Si
- 4) No

*Programador: para todos los que responden 2, ir a P22(P20=2 – P22)*

Base: Para todos los que responden P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: Todos responden **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? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 16) Muy insatisfecho/a
- 17) 2
- 18) 3
- 19) 4
- 20) 5
- 21) 6
- 22) Muy satisfecho/a

Base: Todos/as los respondientes

PEX05 [S]

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

- 17) Muy insatisfecho/a
- 18) 2
- 19) 3
- 20) 4
- 21) 5
- 22) 6
- 23) Muy satisfecho/a

Base: Todos responden

**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...

4. De nivel bajo
5. De nivel medio
6. De nivel alto

Base: Todos responden

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

5. Menos de una vez al mes
6. Al menos una vez al mes
7. Al menos una vez a la semana
8. Al menos una vez al día

Base: Todos responden

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 9) En el hogar
- 10) En el trabajo
- 11) En el establecimiento educacional
- 12) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 13) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 14) En lugares con wifi gratis
- 15) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 16) Otro

Base: Todos responden

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 6) Internet Explorer
- 7) Mozilla Firefox
- 8) Google Chrome
- 9) Safari
- 10) Otro, ¿cuál? [O]

Base: Todos responden

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?

6. Muy mala
7. Mala
8. Ni buena, ni mala
9. Buena
10. Muy buena

Base: Todos responden

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 3) Si
- 4) No

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 3) Si
- 4) No

Programador: para todos los que responden 2, ir a P31 (P29=2 – P31)

Base: For all who respond P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?

- 4) Nunca he usado la clave única
- 5) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 6) Para acceder a otros servicios [O]

*Programador: la pregunta es múltiple, pero si el encuestado(a) selecciona 1, no puede seleccionar más de una respuesta*

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted**?

- 21. Sin estudios formales.
- 22. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
- 23. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
- 24. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
- 25. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
- 26. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
- 27. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
- 28. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
- 29. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
- 30. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Sexo

- 3) Hombre
- 4) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO

E.4. RESERVA DE HORAS USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

**Cuestionario ISN 2021 – Usuarios/as canal web**

**Trámite: Reserva de 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: Todos responden **OBLIGATORIA**

S01 [Q]  
¿Cuál es su edad?

Programador:

- Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta (S01<18–DESECHAR)

Base: Todos responden

P0\_1 [S]  
¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?

9. Página web del Registro Civil
10. Página web de Chile Atiende
11. Otra. ¿Cuál?
12. No recuerda

Base: Todos responden **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?

11. Muy insatisfecho
12. Insatisfecho/a
13. Ni satisfecho, ni insatisfecho
14. Satisfecho/a
15. Muy satisfecho/a

**SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO**

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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 e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 5) Si
- 6) No

*Programador: para todos los que responden 2, ir a P22(P20=2 – P22)*

Base: For all who respond P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: Todos responden **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? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 23) Muy insatisfecho/a
- 24) 2
- 25) 3
- 26) 4
- 27) 5
- 28) 6
- 29) Muy satisfecho/a

Base: Todos/as los respondientes

PEX05 [S]

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

- 24) Muy insatisfecho/a
- 25) 2
- 26) 3
- 27) 4
- 28) 5
- 29) 6
- 30) Muy satisfecho/a

Base: Todos responden

**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...

- 7. De nivel bajo
- 8. De nivel medio
- 9. De nivel alto

Base: Todos responden

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

- 9. Menos de una vez al mes
- 10. Al menos una vez al mes
- 11. Al menos una vez a la semana
- 12. Al menos una vez al día

Base: Todos responden

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 17) En el hogar
- 18) En el trabajo
- 19) En el establecimiento educacional
- 20) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 21) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 22) En lugares con wifi gratis
- 23) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 24) Otro

Base: Todos responden

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 11) Internet Explorer
- 12) Mozilla Firefox
- 13) Google Chrome
- 14) Safari

15) Otro, ¿cuál? [O]

Base: Todos responden

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?

- 11. Muy mala
- 12. Mala
- 13. Ni buena, ni mala
- 14. Buena
- 15. Muy buena

Base: Todos responden

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 5) Si
- 6) No

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 5) Si
- 6) No

Programador: para todos los que responden 2, ir a P31 (P29=2 – P31)

Base: Para todos los que responden P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?

- 7) Nunca he usado la clave única
- 8) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 9) Para acceder a otros servicios [O]

*Programador: la pregunta es múltiple, pero si el encuestado(a) selecciona 1, no puede seleccionar más de una respuesta*

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

31. Sin estudios formales.
32. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
33. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
34. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
35. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
36. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
37. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
38. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
39. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
40. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)

- |              |                        |
|--------------|------------------------|
| 1) Atacameño | 10) Ninguna            |
| 2) Aymará    | 11) Otra, ¿cuál? _____ |
| 3) Coya      |                        |
| 4) Rapa-Nui  |                        |
| 5) Kaweskar  |                        |
| 6) Quechua   |                        |
| 7) Yagán     |                        |
| 8) Mapuche   |                        |
| 9) Diaguita  |                        |

Base: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Sexo

- 5) Hombre
- 6) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO



## E.5. CONTACTOS Y SOLICITUDES USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

### Cuestionario ISN 2021 – 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: Todos responden **OBLIGATORIA**

S01 [Q]  
¿Cuál es su edad?

Programador:

- Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta (S01<18–DESECHAR)

Base: Todos responden

P0\_1 [S]  
¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?

13. Página web del Registro Civil
14. Página web de Chile Atiende
15. Otra. ¿Cuál?
16. No recuerda

Base: Todos responden **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?

16. Muy insatisfecho
17. Insatisfecho/a
18. Ni satisfecho, ni insatisfecho
19. Satisfecho/a
20. Muy satisfecho/a

**SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO**

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P13 [M]

¿Qué tipo de contacto realizó usted?

- 6) Reclamo
- 7) Felicitaciones
- 8) Sugerencia
- 9) Consulta
- 10) Solicitud de información por transparencia

Base: Todos responden

P14 [O]

¿Cuál fue el motivo de su contacto?

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P15 [S]

¿Obtuvo respuesta a su reclamo, sugerencia, felicitación, consulta o solicitud de información por transparencia?

- 6) Si
- 7) No

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 7) Si
- 8) No

*Programador: para todos los que responden 2, ir a P22(P20=2 – P22)*

Base: Para todos los que responden P20=1

P21 [O]  
¿Qué problema tuvo?

Base: Todos responden **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? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 30) Muy insatisfecho/a
- 31) 2
- 32) 3
- 33) 4
- 34) 5
- 35) 6
- 36) Muy satisfecho/a

Base: Todos/as los respondientes

PEX05 [S]  
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

- 31) Muy insatisfecho/a
- 32) 2
- 33) 3
- 34) 4
- 35) 5
- 36) 6
- 37) Muy satisfecho/a

Base: Todos responden

**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...

- 10. De nivel bajo
- 11. De nivel medio
- 12. De nivel alto

Base: Todos responden

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

- 13. Menos de una vez al mes
- 14. Al menos una vez al mes
- 15. Al menos una vez a la semana
- 16. Al menos una vez al día

Base: Todos responden

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 25) En el hogar
- 26) En el trabajo
- 27) En el establecimiento educacional
- 28) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 29) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 30) En lugares con wifi gratis
- 31) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 32) Otro

Base: Todos responden

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 16) Internet Explorer
- 17) Mozilla Firefox
- 18) Google Chrome
- 19) Safari
- 20) Otro, ¿cuál? [O]

Base: Todos responden

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?

- 16. Muy mala
- 17. Mala
- 18. Ni buena, ni mala
- 19. Buena
- 20. Muy buena

Base: Todos responden

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 7) Si
- 8) No

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 7) Si
- 8) No

Programador: para todos los que responden 2, ir a P31 (P29=2 – P31)

Base: Para todos los que responden P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?

- 10) Nunca he usado la clave única
- 11) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 12) Para acceder a otros servicios [O]

*Programador: la pregunta es múltiple, pero si el encuestado(a) selecciona 1, no puede seleccionar más de una respuesta*

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted?

- 41. Sin estudios formales.
- 42. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
- 43. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
- 44. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
- 45. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
- 46. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
- 47. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
- 48. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
- 49. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
- 50. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Sexo

- 7) Hombre
- 8) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO



## E.6. CÓDIGOS CLAVE ÚNICA USUARIOS(AS) INDIVIDUALES DEL CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

### Cuestionario ISN 2021 – Usuarios/as canal web

#### Trámite: Códigos Clave Única

### 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 obtener **el código de activación de su clave única** 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: Todos responden **OBLIGATORIA**

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

Programador:

- Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta (S01<18–DESECHAR)

Base: Todos responden

P0\_1 [S]

¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?

17. Página web del Registro Civil
18. Página web de Chile Atiende
19. Página web de Clave Única
20. Otra. ¿Cuál?
21. No recuerda

Base: Todos responden **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?

21. Muy insatisfecho
22. Insatisfecho/a
23. Ni satisfecho, ni insatisfecho
24. Satisfecho/a
25. Muy satisfecho/a

**SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO**

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **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...?

Fila

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?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P19 [S] En relación a su experiencia realizando reserva de hora para solicitar el código de activación para la clave única en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Fila

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 el código de activación para clave única?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*Programador: presentar en fila*

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

En relación a la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió para validar su identidad vía teleatención. 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...?

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
P11_1 [S]	Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite	1	2	3	4	5
P11_2 [S]	Presentación personal del/a funcionario/a	1	2	3	4	5
P11_3 [S]	Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a	1	2	3	4	5
P11_5 [S]	Información entregada por el/la funcionario/a para completar el trámite de activación de Clave Única	1	2	3	4	5
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

Base: Todos responden **OBLIGATORIA**

P20 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?

- 9) Si
- 10) No

*Programador: para todos los que respondan 2, ir a P22(P20=2 – P22)*

Base: Para todos los que responden P20=1

P21 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: Todos responden **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? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 37) Muy insatisfecho/a
- 38) 2
- 39) 3
- 40) 4
- 41) 5
- 42) 6
- 43) Muy satisfecho/a

Base: Todos responden

PEX05 [S]

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 38) Muy insatisfecho/a
- 39) 2
- 40) 3
- 41) 4
- 42) 5
- 43) 6
- 44) Muy satisfecho/a

Base: Todos responden

**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...

- 13. De nivel bajo
- 14. De nivel medio

15. De nivel alto

Base: Todos responden

P24 [S]

¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?

- 17. Menos de una vez al mes
- 18. Al menos una vez al mes
- 19. Al menos una vez a la semana
- 20. Al menos una vez al día

Base: Todos responden

P25 [M]

¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación?

- 33) En el hogar
- 34) En el trabajo
- 35) En el establecimiento educacional
- 36) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)
- 37) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados)
- 38) En lugares con wifi gratis
- 39) Dispositivos móviles (celular, tablet)
- 40) Otro

Base: Todos responden

P26 [S]

Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?

- 21) Internet Explorer
- 22) Mozilla Firefox
- 23) Google Chrome
- 24) Safari
- 25) Otro, ¿cuál? [O]

Base: Todos responden

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?

- 21. Muy mala
- 22. Mala
- 23. Ni buena, ni mala
- 24. Buena
- 25. Muy buena

Base: Todos responden

P28 [S]

¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?

- 9) Si
- 10) No

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?

- 9) Si
- 10) No

Programador: para todos los que responden 2, ir a P31 (P29=2 – P31)

Base: Para todos los que responden P29=1

P30 [S]

¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?

- 13) Nunca he usado la clave única
- 14) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 15) Para acceder a otros servicios [O]

*Programador: la pregunta es múltiple, pero si el encuestado(a) selecciona 1, no puede seleccionar más de una respuesta*

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted?

- 51. Sin estudios formales.
- 52. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
- 53. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
- 54. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
- 55. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
- 56. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
- 57. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
- 58. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
- 59. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
- 60. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena

- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad),  
¿cuál? \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Sexo

- 9) Hombre
- 10) Mujer

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

FINAL DEL CUESTIONARIO



E.7. USUARIOS(AS) INSTITUCIONALES DE CANAL PLATAFORMA ELECTRÓNICA

**Cuestionario Maestro**

**Registro Civil – ISN 2021 – Usuarios/as institucionales de atención  
plataforma electrónica**

**(18783-P2)**

**I. VARIABLES DE LA MUESTRA**

**II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA**

**III. INTRODUCCIÓN**

Base: Todos

**ENTREVISTADOR: PEDIR HABLAR CON EL/LA COORDINADOR/A TITULAR Y/U  
OPERATIVO DEL CONVENIO CON EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL. VER  
ENCABEZADO PARA MAYOR INFORMACIÓN**

**PROGAMADOR: 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 y Derechos Humanos 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

**PROGAMADOR:**

- 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/la coordinador/a titular y/o coordinador operativo del convenio de su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿es esto correcto?

1. Sí
2. No

**PROGAMADOR:**

- 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

**PROGAMADOR:**

- Saltar a P1

Base: Para todos quienes responden S02=2

S02\_2 [O]

¿Quién en su institución u organización es el/la coordinador/a titular y/o coordinador operativo 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/a titular y/o coordinador operativo del convenio con el Registro Civil?

**ENTREVISTADOR:**

- Anotar teléfono

**PROGAMADOR:**

- Terminar encuesta

## IV. CUESTIONARIO

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 2020 y agosto 2021?

1. Sí
2. No

**PROGAMADOR:**

- 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

**PROGAMADOR:**

- 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]

**PROGAMADOR:**

- 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]

**PROGAMADOR:**

- **Respuesta única por fila**

Base: Todos responden

P16 [S]

En el marco de la operación de el o los convenios, ¿Usted ha requerido contactarse alguna vez con funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación durante los últimos 12 meses?

- 1) Sí
- 2) No

**PROGAMADOR:**

- **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 en el marco de la operación de el o 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

- 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]

**PROGAMADOR:**

- **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

**PROGAMADOR:**

- **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]

**PROGRAMADOR:**

- Para todos quienes responden 2 (P26=2), go to P28 (P26=2–P28)

Base: Para todos quienes responden P23=1

P26\_1 [S]

¿Con qué área se comunicó para revisar su problema?

1. Área de Atención de Instituciones del Servicio
2. Otra, ¿Cuál? [O]

Base: Para todos quienes responden P26\_1 = 2

P26\_2 [S]

¿Por qué se comunicó con esta otra área? [O]

**PROGRAMADOR: dejar casilla en blanco, para que encuestador pueda escribir la razón**

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/los convenio/s? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó **Muy Insatisfecho** y 7 que quedó **Muy Satisfecho**.

- 44) Muy insatisfecho/a
- 45) 2
- 46) 3
- 47) 4
- 48) 5
- 49) 6
- 50) Muy satisfecho/a
- 51) No responde (**No leer**)

Base: Todos responden

PEX05 [S]

Y si piensa en esta última oportunidad en que hizo un requerimiento al Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



- 45) 1. Muy insatisfecho/a
- 46) 2
- 47) 3
- 48) 4
- 49) 5
- 50) 6
- 51) 7. Muy satisfecho/a
- 52) No sabe **(No leer)**
- 53) No responde **(No leer)**

Base: Todos responden

P29 [S]

¿Tiene Ud. alguna sugerencia que permita mejorar el/los actual/es convenio/s?

- 1. Sí, ¿Cuál? [O]
- 2. No

Base: Todos/as los respondientes

P30\_1 [S]

Finalmente, según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación:

*“Las medidas adoptadas por el servicio de registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas”*

- 6) Muy en desacuerdo
- 7) En desacuerdo
- 8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 9) De acuerdo
- 10) Muy de acuerdo

Base: Solo responde el ENCUESTADOR(A)

P00 [S]

¿La encuesta la realizó al coordinador(a) titular o al coordinador(a) operativo(a)?

- 1. Coordinador(a) Titular
- 2. Coordinador(a) Operativo(a)
- 3. Coordinador(a) Titular y Operativo

TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

¡Muchas gracias por su colaboración!

## F. ARCHIVOS DIGITALES

Se adjunta de manera digital los siguientes archivos:

- Base de datos - Encuesta presencial (\*.xls)
- Base de datos - Encuesta presencial (\*.sav)
- Base de datos - Encuesta web (\*.xls)
- Base de datos - Encuesta web (\*.sav)
- Base de datos - Encuesta telefónica (\*.xls)
- Base de datos - Encuesta telefónica (\*.sav)
- Cuestionario Final - Encuesta presencial (\*.doc)
- Tarjeteros - Encuesta presencial (\*.doc)
- Cuestionarios Finales - Encuestas web (\*.doc)
- Manual de procedimiento de aplicación de Encuestas web (\*.pdf)
- Cuestionario Final - Encuesta telefónica (\*.doc)
- Ponderaciones (\*.xls)
- Tablas estadísticas - Encuesta presencial (\*.xls)
- Tablas estadísticas - Encuesta web (\*.xls)
- Tablas estadísticas - Encuesta telefónica (\*.xls)
- Libro de códigos Base de datos encuesta presencial (\*.doc)
- Libro de códigos Base de datos encuesta web (\*.doc)
- Libro de códigos Base de datos encuesta telefónica (\*.doc)
- Tabla de resultados - Encuesta presencial (\*.xls)
- Tablas de resultados - Encuesta telefónica (\*.xls)
- Tabla de resultados - Encuesta Web (\*.xls)

## ANEXOS INFORME DE RESULTADOS DE ESTUDIO PILOTO DE TÓTEMS Y APLICACIONES MÓVILES

### A. CUESTIONARIOS

#### A.1. USUARIOS(AS) DE TÓTEMS DE AUTOATENCIÓN

##### Cuestionario Registro Civil – ISN 2021 – Canal Tótems

*Inicio de Campo:*

*Fin de Campo:*

#### I. VARIABLES DE LA MUESTRA

Variables para el control de cuotas:

S03. Ubicación de tótem

#### II. REVISION DE LA CUOTA BASADO EN LAS VARIABLES DE LA MUESTRA

**Ver archivo adjunto MUESTRA REGISTRO CIVIL TOTEMS 2021**

#### III. INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Mi nombre es... y pertenezco a la empresa **DATAVOZ**. En esta ocasión nos encontramos realizando 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 DEL TÓTEM**

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 DEL TÓTEM**

*PROGRAMADOR: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE TÓTEM*

Base: todos/as los respondientes

S03 [S]

**ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR UBICACIÓN DEL TÓTEM**

*PROGRAMADOR: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE TÓTEM*

Base: todos/as los respondientes

S03\_1 [S]

**ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR NOMBRE DEL TÓTEM**

*PROGRAMADOR: Ver códigos y consistencia lógica con S01 en archivo MUESTRA DE TÓTEM*

Base: todos/as los respondientes

S04 [Q]

**ENTREVISTADOR/A: ANOTAR FECHA DE LA ENCUESTA**

Fecha: \_\_\_\_\_

*PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente fecha de la encuesta*

Base: todos/as los respondientes

S05 [Q]

**ENTREVISTADOR/A: ANOTAR HORA EXACTA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA**

Hora exacta: \_\_\_\_\_

*PROGRAMADOR: 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: \_\_\_\_\_

*PROGRAMADOR: Rango de respuesta va de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta.*

Base: todos/as los respondientes

S07 [Q]

¿Su trámite fue realizado en un tótem de autoservicio?

1) Si 2) No

*PROGRAMADOR: Si responde que "no" 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 CLAVE ÚNICA	2	P2_2 [S]	1	2
OTRO, Especificar _____	3	P2_3 [S]	1	2
NINGUNO [NO LEER]	4			

*PROGRAMADOR: Si marca opción 4 (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:**

- 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, APARECERÁN LAS SIGUIENTES OPCIONES]**

**ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS**

Nacimiento:

- 1) Completo para todo trámite
- 2) Para asignación familiar
- 3) Para matrícula
- 4) Para identidad
- 5) Oficial

Matrimonios:

- 6) Corriente para todo trámite
- 7) Para asignación familiar
- 8) Oficial

Defunciones:

- 9) Corriente para todo trámite
- 10) Con Causa
- 11) Para Asignación Familiar
- 12) Oficial

Vehículos:

- 13) Inscripción (padrón)

14) Anotaciones Vigentes

15) Anotaciones Oficial

16) Extracto

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

**PROGRAMADOR:**

*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: Todos los respondientes**

P1A\_1\_2 [S]

¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil 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 o aplicación 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, "no", en todos los trámites señalados en P2**

P3 [S]

¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámite/s?

**ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CODIFICAR**

- 1) La fila para utilizar el tótem es muy larga
- 2) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite

- 3) No tiene tiempo para esperar
- 4) Hay problemas técnicos en el tótem
- 5) El trámite no está disponible en tótem
- 6) Otro motivo, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2

P3\_1 [S]

¿Cómo planea obtener su certificado?

- 1) Ir a una oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 2) Descargarlo desde la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Descargarlo desde la aplicación para celular CivilDigital APP del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 4) No quiere hacer ningún trámite más
- 5) Otro motivo, ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 6) No sabe
- 7) No responde

Base: todos/as los respondientes

P4 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

ENTREVISTADOR/A:

- 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 poder acceder al tótem y luego de las acciones que pudo realizar

Base: todos/as los respondientes

P5 [Q]

Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de poder acceder al tótem de autoservicio?

**ENTREVISTADOR/A: ANOTE LOS MINUTOS. SI EL ENCUESTADO DICE HORAS, REALIZAR LA CONVERSIÓN A MINUTOS]**

Minutos: \_\_\_\_\_

999 : No responde [NO LEER]



**PROGRAMADOR: Rango de respuesta va de 0 a 999**

Base: todos/as los respondientes

P6 [S]

Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta acceder al tótem. Usted diría que éste fue:

**ENTREVISTADOR/A:**

- 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 físicas del espacio donde está ubicado el Tótem de autoservicio del Servicio de Registro Civil e Identificación?

**ENTREVISTADOR/A: LEER AFIRMACIONES**

		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No responde <b>(NO VA EN TARJETA)</b>
P7_1 [S]	Conveniencia de la ubicación del tótem	1	2	3	4	5	9
P7_2 [S]	Horario de disponibilidad del tótem	1	2	3	4	5	9
P7_3 [S]	Los letreros que señalizan donde se ubica el tótem	1	2	3	4	5	9
P7_4 [S]	Facilidad para encontrar el tótem dentro de su ubicación	1	2	3	4	5	9
P7_5 [S]	La cantidad de tótems disponibles	1	2	3	4	5	9
P7_6 [S]	El aseo del espacio donde se ubica el tótem	1	2	3	4	5	9
P7_7 [S]	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	1	2	3	4	5	9

Base: Todos los respondientes

P7\_8 [O]

¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?

Base: todos/as los respondientes

P7\_9 [S]

Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. esperó en fila?:

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P7\_9

P7\_10 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar para acceder al tótem en el lugar donde este se encuentra ubicado?

ENTREVISTADOR/A:

- 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

P7\_11 [S]

En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones del espacio de ubicación del tótem?

ENTREVISTADOR/A:

- 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

P8 [S]

Para realizar su trámite en tótem, ¿Ud. necesitó la asistencia de alguien?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P8

P8\_1 [S]

¿Usted logró recibir la asistencia requerida?

- 1) Si
- 2) No

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P8\_2 [S]

¿Qué tan satisfecho/a está usted con la asistencia que requirió?

ENTREVISTADOR/A:

- 1) Muy insatisfecho/a
- 2) Insatisfecho/a
- 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a
- 4) Satisfecho/a
- 5) Muy satisfecho/a
- 10) No responde (NO VA EN TARJETA)

Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos operativos del servicio que usted recibió del Tótem de Autoservicio.

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P9 [S] De acuerdo a su experiencia con el tótem de autoservicio del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Fila

- 1. Tiempos de demora en cargar el sistema de trámite en el Tótem de Autoservicio
- 2. Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la pantalla del Tótem de Autoservicio
- 3. Confiabilidad que ofrece el sistema del Tótem de Autoservicio
- 5. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución

6. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con el uso del tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Columna

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*PROGRAMADOR: Una por fila*

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P10 [S] ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted en relación con los siguientes contenidos y diseño del sistema de tótem?

Fila

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la plataforma, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño del sistema de Tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*PROGRAMADOR: Una por fila*

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

En relación al “proceso de realización del trámite” desde el momento en que accedió al tótem. 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:**

		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]	La rapidez en la realización del trámite, una vez que accedió al tótem	1	2	3	4	5	9

P11_2 [S]	Facilidad para realizar el trámite	1	2	3	4	5	9
-----------	------------------------------------	---	---	---	---	---	---

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P1

P12 [S]

El o los certificado(s) que usted solicitó eran:

- 1) Gratuitos
- 2) Pagados

Base: Sólo quienes respondieron 2 en P12

P13 [S] Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

**Fila**

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?

**Columnas**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

*PROGRAMADOR: Una por fila*

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P14 [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

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P15 [S]

¿Su trámite en tótem requirió su autenticación biométrica mediante el huellero dactilar? (Le solicitó que coloque el pulgar en un lector)?

- 1) Si
- 2) No

Base: Solo quienes respondieron 1 en P15

P16 [S]

¿Qué tan satisfecho esta con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento de huella?

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho/a
- 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4. Satisfecho/a
- 5. Muy satisfecho/a

Base: Solo quienes respondieron 1 en P15

P17 [S]

Algunos trámites del tótem de autoservicio requieren autenticación biométrica mediante huelleros dactilares (Se solicita que coloque el pulgar en un lector) ¿Cuántos intentos le tomo su verificación mediante huella dactilar?

- 1) Sólo un intento
- 2) Entre dos y cinco intentos
- 3) Más de cinco intentos
- 4) No utilizó el huellero

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P18 [O]

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de autoatención? ¿Cuáles?

Base: Sólo quienes respondieron 1 en P2

P19 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?

**ENTREVISTADOR/A:**

- 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

P20 [O]

¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención en tótems?

## 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

**PROGRAMADOR:** 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"/> 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"/> 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"/> 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"/> 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"/> 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]

Por último, ¿podría indicarnos con qué género se identifica?

- 1) Hombre                      2) Mujer                      3) Otro

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

FINAL DEL CUESTIONARIO

## A.2. USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL CIVILDIGITAL APP

### Cuestionario

#### Registro Civil – ISN 2021 – Usuarios/as aplicación CivilDigital APP

#### I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la aplicación “**CivilDigital APP**” del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido a dicha aplicación y necesitamos conocer su opinión respecto a su uso. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión.

#### II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: Todos responden

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

**PROGRAMADOR: Para todos los respondientes menores de 18 años, finalizar encuesta (S01<18–DISCARD)**

Base: Todos responden

P1 [S]

¿Usted ha solicitado algún certificado a través de esta aplicación?

- 1) Si
- 2) No

Base: Para todos los que responden P1=2

N1 [S]

¿Para qué descargo la Aplicación Móvil “CivilDigital APP”?

- 1) Para solicitar un certificado en el futuro
- 2) Para utilizar el mapa “Busca tu oficina”
- 3) Para ver cómo era la aplicación
- 4) Otro ¿Cuál?

Base: Para todos los que responden P1=2

N2 [S]

¿Si tuviera que solicitar un certificado del Servicio de Registro Civil e Identificación ¿A través de que canal lo haría??

- 1) Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 2) Página web del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Aplicación “CivilDigital APP” del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 4) Otro ¿Cuál?

**PROGRAMADOR: Si P1=2 Fin del cuestionario**

Base: Para todos los que responden P1=1

P1\_1 [M]

¿Qué certificado o documento solicitó?

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| 13) Nacimiento   | 18) Discapacidad        |
| 14) Matrimonio   | 19) Profesionales       |
| 15) Defunción    | 20) Acuerdo Unión Civil |
| 16) Vehículos    | 9) Persona Jurídica     |
| 17) Antecedentes |                         |

Base: Para todos los que responden P1=1

P1\_1\_1 [M]

Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento?

Nacimiento 1

- 33) Para todo trámite
- 34) Para asignación familiar
- 35) Para matrícula

Matrimonios 2

- 6) Todo trámite con inscripciones
- 7) Todo trámite sin inscripciones
- 8) Para asignación familiar
- 9) De cese de convivencia

Defunciones 3

- 10) Para todo trámite
- 11) Con Causa de muerte
- 12) Para Asignación Familiar

Vehículos 4

- 13) Anotaciones Vigentes
- 14) De multas
- 15) Hoja de vida del conductor/a

Antecedentes 5

- 17) Fines Especiales
- 18) Fines Particulares
- 19) Hoja de vida del/ de la conductor/a

Discapacidad 6

- 21) Discapacidad

Profesionales 7

- 23) Profesionales

Acuerdo Unión Civil 8

- 24) Todo trámite

Persona Jurídica 9

- 25) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro
- 26) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro

**PROGRAMADOR:**

- Si en P1\_1 selecciona 1, mostrar alternativas 1, 2 y 3. Añadir título "Nacimiento"
- Si en P1\_1 selecciona 2, mostrar alternativas 6, 7, 8 and 9. Añadir título "Matrimonios"
- Si en P1\_1 selecciona 3, mostrar alternativas 10, 11 and 12. Añadir título "Defunciones"
- Si en P1\_1 selecciona 4, mostrar alternativas 13, 14 and 15. Añadir título "Vehículos"
- Si en P1\_1 selecciona 5, mostrar alternativas 17, 18 and 19. Añadir título "Antecedentes"
- Si en P1\_1 selecciona 6, marcar automáticamente alternativa 21 y continuar en P2
- Si en P1\_1 selecciona 7, marcar automáticamente alternativa 23 y continuar en P2
- Si en P1\_1 selecciona 8, marcar automáticamente alternativa 24 y continuar en P2
- Si en P1\_1 selecciona 9, mostrar alternativas 25 y 26. Añadir título "Persona Jurídica"

Base: Todos responden

S02 [O]

¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación?

1. A través de la página web del Registro Civil e Identificación
2. A través de otras páginas web o redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)
3. A través de amigos o familiares
4. A través de medios tradicionales (televisión, radio, periódicos)
5. Otro. Especifique

Base: Para todos los que responden P1=1

C1. [S]

¿Para solicitar su certificado fue necesario utilizar la clave única?

1. Si
2. No

Base: Para todos los que responden P1=1

P2 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de esta aplicación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO**

Base: Todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P3 [S] Recordando su última experiencia con la aplicación ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?



Filas

1. Facilidad para descargar la aplicación
2. Tiempos de demora en cargar la aplicación
3. Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la aplicación
4. Confiabilidad que ofrece la aplicación
5. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución
6. Estabilidad de la navegación
7. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con aspectos como los mencionados, relacionados al uso de la aplicación?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P3\_8[S] ¿Ha utilizado el mapa “Busca tu oficina” (Enseña la oficina SRCel más cercana) disponible en esta aplicación?

1. Si
2. No

Base: Para todos los que responden P3\_7=1

P3\_9 [S] Y recordando su última experiencia, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el funcionamiento del mapa “Busca tu oficina”?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a
6. No he utilizado esta función

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la aplicación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Filas

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la aplicación, 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 aplicación “CivilDigital” APP del Servicio de Registro Civil e Identificación?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P5 [S] ¿Qué tan fácil es para usted reconocer el icono de la aplicación “CivilDigital APP” en su dispositivo móvil?

1. Muy fácil
2. Fácil
3. Ni fácil ni difícil
4. Difícil
5. Muy Difícil

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P6 [S] Recordando su experiencia en la obtención de certificados a través de esta aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Filas

1. Facilidad para solicitar certificados
2. El tiempo requerido para obtener su certificado
3. La variedad de certificados disponibles en la aplicación
4. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales de la aplicación para obtener certificados?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P7 [M]

El o los certificados(s) que usted solicitó eran:

- 3) Gratuitos
- 4) Pagados

Base: Para todos los que responden P7=2

P8 [S] Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

Filas

- 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
- 5. Seguridad del proceso de pago
- 6. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales para efectuar pagos por certificados?

Columnas

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho/a
- 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4. Satisfecho/a
- 5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P9 [M]

¿En cuántos intentos logró la emisión de su certificado a través de esta aplicación:

- 3) Sólo un intento
- 4) Entre dos y cinco intentos
- 5) Más de cinco intentos

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P10 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de esta aplicación?

- 1) Si
- 2) No

**PROGRAMADOR: para todos los que responden 2, ir a P12 (P12=2 – P14)**

Base: Para todos los que responden P10=1

P11 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: Para todos los que responden P1=1

P12 [O]

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil “CivilDigital APP”? ¿Cuáles?

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P13 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación “CivilDigital APP” 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: Para todos los que responden P1=1

P14 [S]

Pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera...

1. De nivel bajo
2. De nivel medio
3. De nivel alto

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

**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

**PROGRAMADOR: 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?**

11. Sin estudios formales.
12. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
13. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
14. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
15. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
16. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
17. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
18. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
19. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
20. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

11. Sin estudios formales.
12. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
13. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
14. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
15. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
16. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
17. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
18. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
19. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
20. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

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.]*

11. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
12. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
13. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
14. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
15. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
16. Empleados de oficina públicos y privados.
17. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
18. Profesionales, científicos e intelectuales.
19. 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).
20. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: Todos responden

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: Todos responden

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**

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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 responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 1) Chilena
- 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 3) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

Z8 [S]

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas?

- 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: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Por último, ¿podría indicarnos con qué género se identifica?

- 2) Hombre
- 2) Mujer
- 3) Otro

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

FINAL DEL CUESTIONARIO



### A.3. USUARIOS(AS) DE APLICACIÓN MÓVIL REGISTRO E IDENTIDAD

#### Cuestionario

#### Registro Civil – ISN 2021 – Usuarios/as aplicación Registro e Identidad

#### I. INTRODUCCIÓN

Datavoz, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la aplicación “**Registro e Identidad**” del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido a dicha aplicación y necesitamos conocer su opinión respecto a su uso. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión.

#### II. CUESTIONARIO - SATISFACCIÓN

Base: Todos responden

S01 [Q]

¿Cuál es su edad?

**PROGRAMADOR: Para todos los respondientes menores de 18 años, finalizar encuesta (S01<18–DISCARD)**

Base: Todos responden

P1 [S]

¿Usted ha solicitado la reimpresión de su cédula de identidad a través de esta aplicación?

- 1) Si
- 2) No

Base: Para todos los que responden P1=2

N1 [S]

¿Para qué descargó la Aplicación Móvil “Registro e Identidad”?

- 1) Para solicitar una reimpresión de cédula de identidad en el futuro
- 2) Para ver cómo era la aplicación
- 3) Otro ¿Cuál?

Base: Para todos los que responden P1=2

N2 [S]

¿Si tuviera que solicitar la reimpresión de su cédula de identidad ¿A través de que canal lo haría??

- 1) Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 2) Página web del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 3) Aplicación “Registro e Identidad” del Servicio de Registro Civil e Identificación
- 4) Otro ¿Cuál?

**PROGRAMADOR: Si P1=2 Fin del cuestionario**

Base: Todos responden

S02 [O]

¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación?

1. A través de la página web del Registro Civil e Identificación
2. A través de otras páginas web o redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)
3. A través de amigos o familiares
4. A través de medios tradicionales (televisión, radio, periódicos)
5. Otro. Especifique

Base: Para todos los que responden P1=1

P2 [S]

En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de esta aplicación?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: SI NO RESPONDE ESTA PREGUNTA NO PUEDE AVANZAR EN EL CUESTIONARIO**

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P3[S] Recordando su última experiencia con la aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Filas

1. Facilidad para descargar la aplicación
2. Tiempos de demora en cargar la aplicación
3. Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la aplicación
4. Confiabilidad que ofrece la aplicación
5. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución
6. Estabilidad de la navegación
7. En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con aspectos como los mencionados, relacionados al uso de la aplicación?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P3\_8 [S] ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento facial?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

Base: Para todos los que responden P1=1

P3\_9 [S] Y recordando su última experiencia con la aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la opción de búsqueda de su oficina más cercana para retirar su cédula de identidad?

7. Muy insatisfecho
8. Insatisfecho/a
9. Ni satisfecho, ni insatisfecho
10. Satisfecho/a
11. Muy satisfecho/a
12. No he utilizado esta función

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P4 [S] Recordando su última experiencia con la aplicación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?

Filas

1. Utilidad de la información
2. Claridad del lenguaje empleado
3. Diseño de la aplicación, 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 aplicación?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P5 [S] ¿Qué tan fácil es para usted reconocer el icono de la aplicación “Registro e Identidad” en su dispositivo móvil?

1. Muy fácil
2. Fácil
3. Ni fácil ni difícil
4. Difícil
5. Muy Difícil

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P6 [S] Recordando su experiencia en la obtención del comprobante de reimpresión de su cédula de identidad, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?

Filas

1. Facilidad para solicitar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad
2. El tiempo requerido para obtener su comprobante
3. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales de la aplicación para la obtención de su comprobante de reimpresión de cédula de identidad?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P8 [S] Al recordar su experiencia pagando la reimpresión de cédula de identidad, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?

Filas

1. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
2. Variedad de medios de pago
3. Facilidad para pagar por la reimpresión de cédula de identidad
4. Claridad con la que son informados/as los cobros en aplicación "Registro e Identidad".
5. Seguridad del proceso de pago
6. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales para efectuar pagos por la reimpresión de cédula de identidad?

Columnas

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho/a
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho
4. Satisfecho/a
5. Muy satisfecho/a

**PROGRAMADOR: Una por fila**

Base: Para todos los que responden P1=1

P9 [M]

¿En cuántos intentos logró la emisión de su comprobante de reimpresión de cédula de identidad a través de esta aplicación:

- 1) Sólo un intento
- 2) Entre dos y cinco intentos
- 3) Más de cinco intentos

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P10 [S]

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la aplicación?

- 1) Si
- 2) No

**PROGRAMADOR: para todos los que responden 2, ir a P12 (P12=2 – P14)**

Base: Para todos los que responden P10=1

P11 [O]

¿Qué problema tuvo?

Base: Para todos los que responden P1=1

P12 [O]

Además del trámite de reimpresión de cédula de identidad ¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil “Registro e Identidad”? ¿Cuáles?

Base: Para todos los que responden P1=1 **OBLIGATORIA**

P13 [S]

Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación “Registro e Identidad” 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: Para todos los que responden P1=1

P14 [S]

Pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera...

4. De nivel bajo
5. De nivel medio
6. De nivel alto

#### DATOS DE CLASIFICACIÓN

Base: Todos responden

**Datos de clasificación sólo para uso estadístico**

Z1 [S]

¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar?

- 3) Usted
- 4) Otro

**PROGRAMADOR: 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?

21. Sin estudios formales.

22. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
23. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
24. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
25. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
26. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
27. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
28. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
29. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
30. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

Z3 [S]

¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) **por usted?**

21. Sin estudios formales.
22. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.
23. Básica completa; primaria o preparatoria completa.
24. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.
25. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.
26. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).
27. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.
28. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).
29. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.
30. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

Base: Todos responden

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.]*

21. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
22. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
23. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
24. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
25. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
26. Empleados de oficina públicos y privados.
27. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
28. Profesionales, científicos e intelectuales.

29. 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).
30. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)

Base: Todos responden

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: Todos responden

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**

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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

☐

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 responden

Z7 [S]

¿Cuál es su nacionalidad?

- 4) Chilena
- 5) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? \_\_\_\_\_
- 6) Extranjera, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Base: Todos responden

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: Todos responden

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: Todos responden

Z10 [S]

Por último, ¿podría indicarnos con qué género se identifica?

- 3) Hombre
- 2) Mujer
- 3) Otro

III. TEXTO DE AGRADECIMIENTO:

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## B. ARCHIVOS DIGITALES

Se adjunta de manera digital los siguientes archivos:

- Base de datos – Tótem de Autoatención (\*.xls)
- Base de datos – CivilDigital APP (\*.sav)
- Base de datos – Registro e Identidad (\*.xls)
- Base de datos - Tótem de Autoatención (\*.sav)
- Base de datos - CivilDigital APP (\*.xls)
- Base de datos - Registro e Identidad (\*.sav)
- Respaldo cuestionarios finales (\*.doc)
- Tarjetero - Tótem de Autoatención (\*.doc)
- Manual de procedimiento de aplicación de APPs (\*.pdf)
- Tablas estadísticas (\*.xls)
- Libros de códigos (\*.doc)
- Tabla de resultados por pregunta (\*.doc)
- Abandono cuestionarios APPs (\*.doc)