



Resumen Ejecutivo

“DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DEL USUARIO/A DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2022”

Preparado especialmente para:

Subsecretaría de Justicia

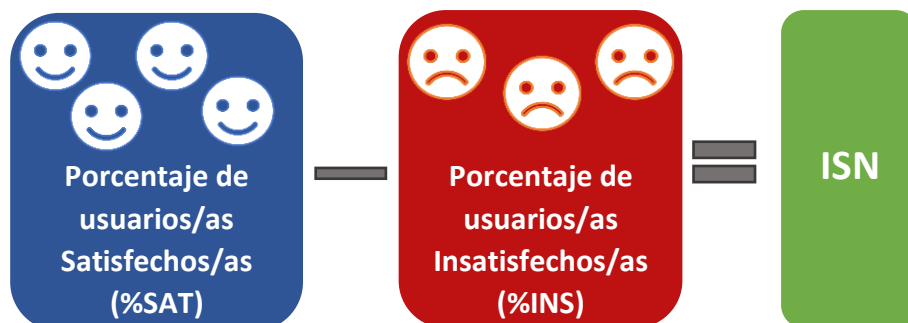


Marzo 2023

Introducción

Desde el año 2009, se realiza anualmente la medición del Índice de Satisfacción del Servicio de Registro Civil e Identificación (ISN), el que considera a usuarios y usuarias individuales e institucionales, atendidos tanto a través del canal presencial como plataforma electrónica. Para realizar esta evaluación, se diseñó e implementó una metodología de carácter cuantitativo que mide la satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio recibido por el SRCel a través del ISN, indicador que resulta de la diferencia porcentual entre usuarios/as satisfechos/as y usuarios/as insatisfechos/as.

Ilustración 1 Forma de cálculo del ISN

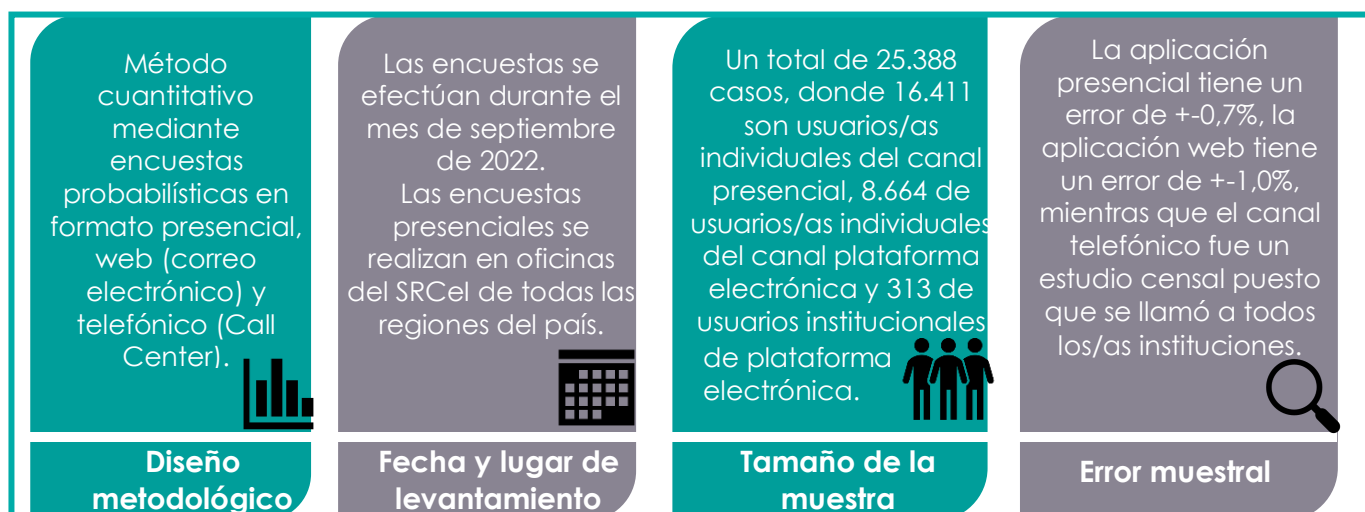


La ventaja de dicho indicador (ISN) es que al ser una forma estandarizada de cálculo, permite realizar comparaciones en el tiempo, identificando en términos cuantificables si la satisfacción con el SRCel ha aumentado o disminuido respecto de mediciones anteriores.

Metodología

Como se expone en la siguiente ilustración, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, en tanto se buscó recopilar una gran cantidad de datos cuantificables respecto del servicio brindado por el SRCel. Se realizó un total de 25.388 encuestas distribuidas en los distintos canales, con diversas formas de aplicación (encuestas presenciales, telefónicas y por correo electrónico).

Ilustración 2 Metodología utilizada



Corrección de la muestra



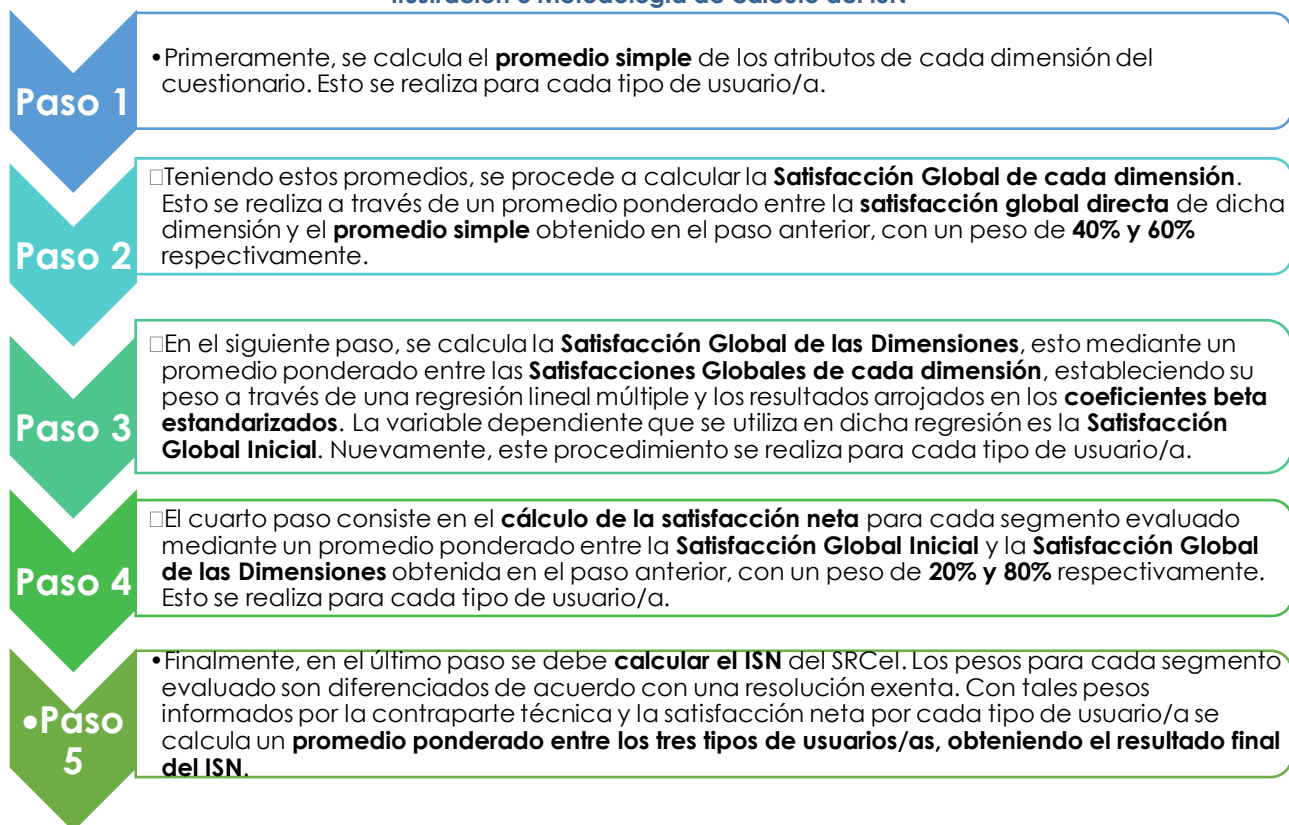
Se construyeron **ponderadores** para corregir la muestra de cada canal evaluado, igualando las proporciones muestrales a las proporciones de los universos de actuaciones que tiene el SRCel.

- Usuarios/as individuales del Canal Presencial son ponderados por región y tamaño de oficina.
- Usuarios/as individuales de Plataforma Electrónica son ponderados por trámite realizado.
- Usuarios/as institucionales de Plataforma Electrónica son ponderados por tipo de institución.

Análisis

Como se mencionó en la introducción, se realizó el cálculo de la satisfacción neta de los/as usuarios/as del SRCel para el año 2022. Para calcular dicho indicador, se utilizó la metodología que la Subsecretaría de Justicia ha utilizado en años anteriores, manteniendo comparabilidad. Dicha metodología de cálculo consta de cinco pasos que son aplicados de forma independiente para los tres tipos de usuarios/as evaluados.

Ilustración 3 Metodología de cálculo del ISN



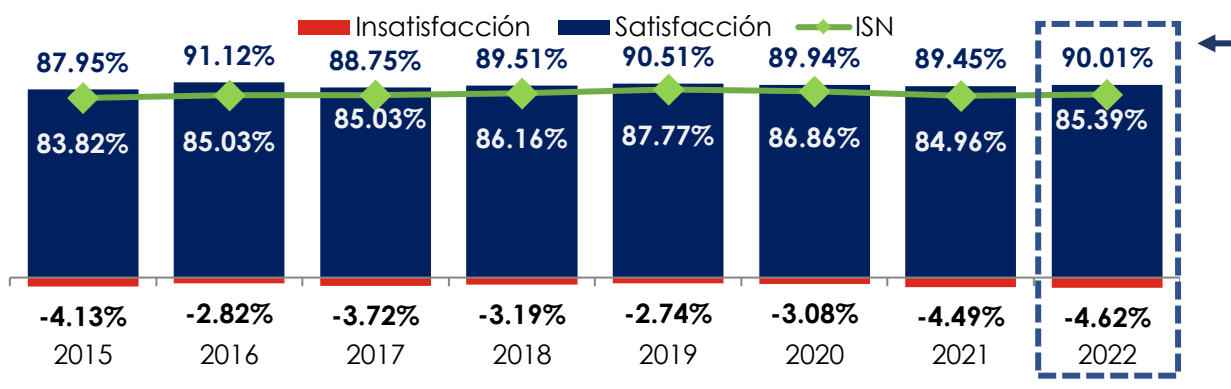
Según lo que se observa en la figura anterior, los pasos 1, 2, 3 y 4 se realizan para los tres tipos de usuarios/as de manera independiente según las dimensiones evaluadas por cada tipo de usuario/a, mientras que para el paso cinco, se toma la satisfacción neta calculada

para cada usuario/a en el paso cuatro, y se calcula el ISN del SRCel de acuerdo con las ponderaciones otorgadas por la Subsecretaría de Justicia según la resolución exenta N°1457 del 31 de agosto de 2022 visada por la Dirección de Presupuestos.

Resultados ISN del SRCel 2022

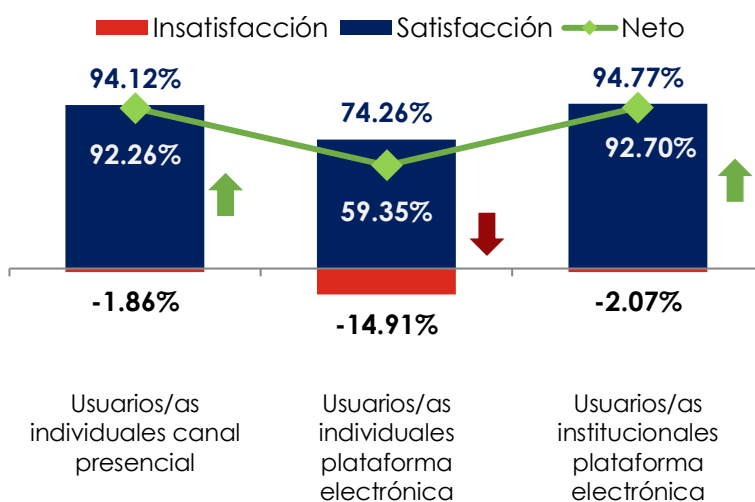
El ISN del SRCel para el 2022 alcanza un 85,39%, con un 4,62% de usuarios/as insatisfechos/as y un 90,01% de usuarios/as satisfechos/as. El año 2021 el ISN alcanzó un 84,96%, habiendo aumentado en 0,43 puntos porcentuales para el presente año, diferencia que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 1 Evolutivo Satisfacción, Insatisfacción e ISN - 2015 a 2022



El ISN del SRCel se compone de tres segmentos que evalúan el servicio recibido, de los cuales se observa su satisfacción neta en el siguiente gráfico, los que posteriormente resultan en el ISN del gráfico anterior a partir de un promedio ponderado de la satisfacción neta de cada segmento.

Gráfico 2 Satisfacción Neta según segmento evaluado



Usuarios/as	Servicios	Ponderación
Usuario/a individual	Presencial	69%
	Plataforma Electrónica	21%
Usuario/a institucional	Plataforma Electrónica	10%

Como se observa, hay una alta satisfacción neta en el canal presencial para usuarios/as individuales y el canal plataforma electrónica para instituciones, segmentos que además aumentan su satisfacción neta respecto del año 2021. Respecto de los/as usuarios/as individuales de plataforma electrónica, se observa una baja satisfacción, la que además presenta una baja respecto del 2021.

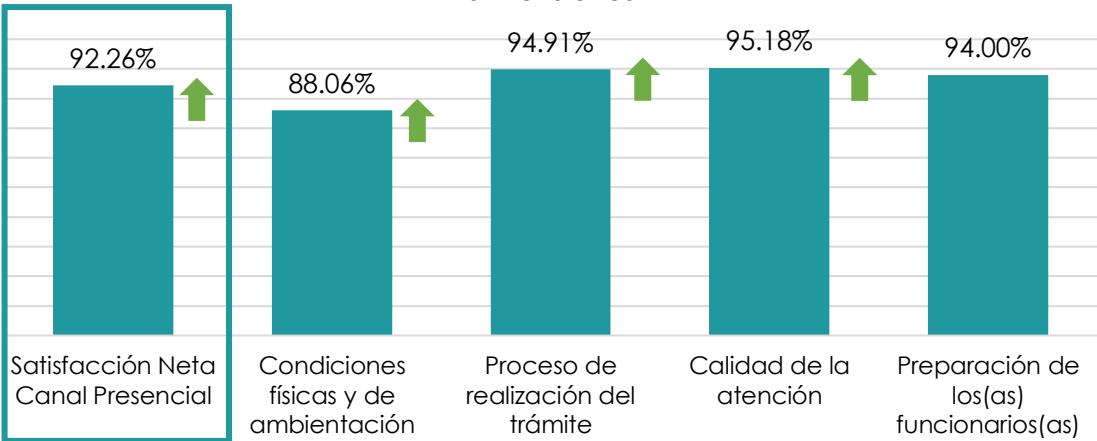
% NETO 2021	89,97%	64,49%	87,94%
-------------	--------	--------	--------

En suma, los/as usuarios/as individuales del canal presencial presentan un alza significativa estadísticamente de 2,29 puntos porcentuales, mientras que los usuarios institucionales presentan un alza significativa estadísticamente de 4,76 puntos porcentuales. Los/as usuarios/as individuales, por su parte, presentan una baja significativa estadísticamente de 5,14 puntos porcentuales.

Resultados Usuarios/as individuales Canal Presencial

La satisfacción neta del canal presencial alcanza un 92,26%, subiendo en términos estadísticamente significativos respecto del 2021. Las dimensiones con las que se calcula dicha satisfacción neta superan el 85% neto, tal como se observa en el siguiente gráfico. En este vemos que la calidad de atención es la dimensión con la satisfacción neta más alta (95,18%), mientras que las condiciones físicas y de ambientación alcanza la satisfacción neta más baja (88,06%). Pese a esto, esta dimensión presenta un alza significativa estadísticamente respecto del año 2021.

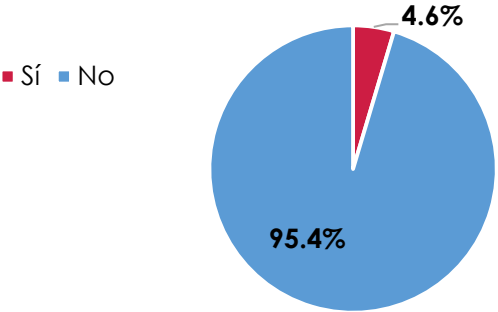
Satisfacción Neta canal presencial y satisfacción global de las dimensiones



% Neto 2021	89,97%	84,25%	92,58%	94,59%	93,68%
-------------	--------	--------	--------	--------	--------

Junto con la positiva evaluación del canal, este presenta una baja presentación de problemas entre sus usuarios/as; sólo un 4,6% afirma haber tenido algún problema. Cabe destacar que hay una mayor ocurrencia de problemas en la Mega Oficina ubicada en la Región Metropolitana, la que a su vez tiene la satisfacción neta más baja en comparación con otros tipos de oficina. En términos sociodemográficos, hay una mayor ocurrencia de problemas en jóvenes y personas con altos niveles educacionales.

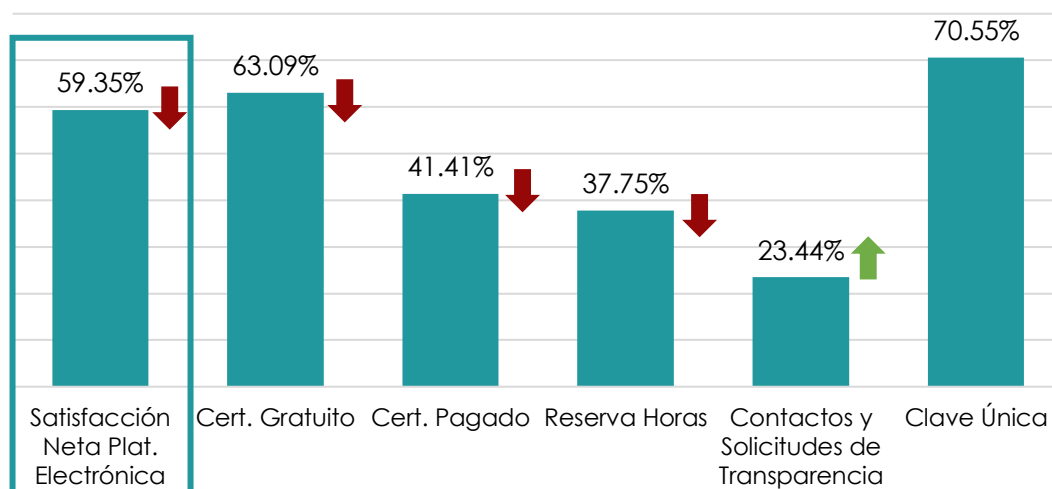
¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?



Resultados Usuarios/as individuales Plataforma Electrónica

Los usuarios/as individuales que utilizan Plataforma Electrónica para realizar sus trámites con el SRCEI presentan la satisfacción neta más baja entre los tres tipos de usuarios/as evaluados, con un 59,35%, presentando una baja significativa estadísticamente respecto del año anterior. A su vez, entre los trámites de la Plataforma Electrónica evaluados, se observa que los certificados gratuitos, pagados y la reserva de horas presentan una baja estadísticamente significativa en su satisfacción neta respecto del 2021. Asimismo, se aprecia en el siguiente gráfico que la satisfacción neta más alta la tiene el trámite de clave única (70,55%), la cual no presenta variaciones significativas estadísticamente respecto del 2021. A su vez, el trámite contactos y solicitudes de transparencia cuenta con la satisfacción neta más baja (23,44%). Pese a que dicho trámite cuenta con la satisfacción más baja, esta ha aumentado significativamente en términos estadísticos respecto del año 2021.

Satisfacción Neta Total y según Trámite

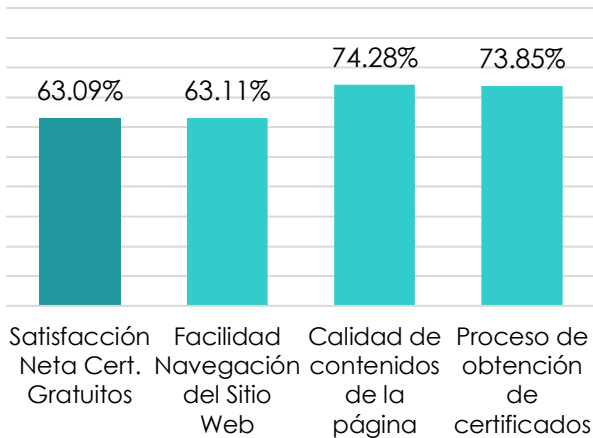


% Neto 2021	64,49%	65,46%	57,23%	61,49%	13,13%	71,26%
-------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

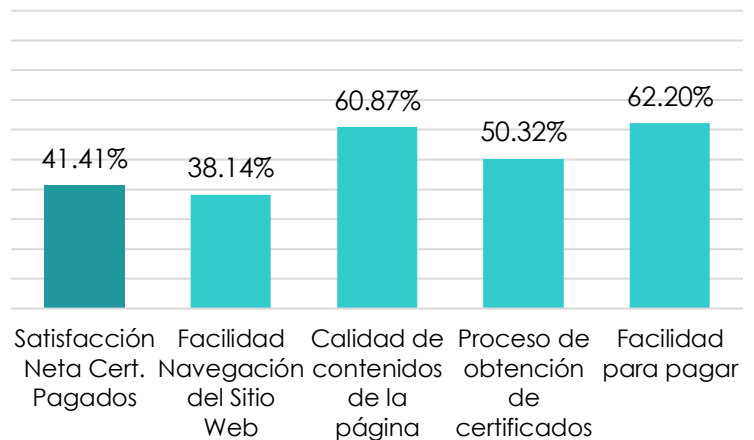
Las dimensiones evaluadas dependieron del trámite evaluado. A continuación, se presentan gráficas con la satisfacción global de cada dimensión según trámite. Según lo que se observa, en el trámite certificados gratuitos la facilidad de navegación en el sitio web cuenta con la satisfacción más baja, mientras que la satisfacción de la calidad de los contenidos de la página web y el proceso de obtención de certificados, ambas con una satisfacción sobre el 70%.

Respecto del trámite certificados pagados, se aprecia que las dimensiones calidad de contenidos de la página y facilidad para pagar cuentan con la satisfacción más alta, ambas con una satisfacción por sobre el 60%. Por su parte, la dimensión facilidad de navegación del sitio web, con una satisfacción neta del 38,14%, cuenta con la satisfacción más baja dentro de dicho trámite.

Cert. Gratuitos



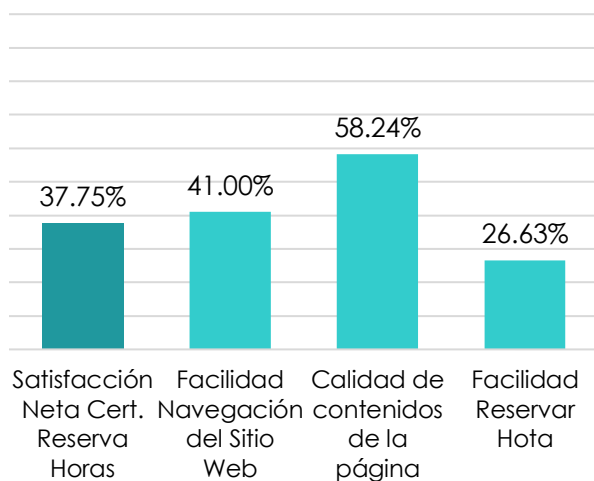
Cert. Pagados



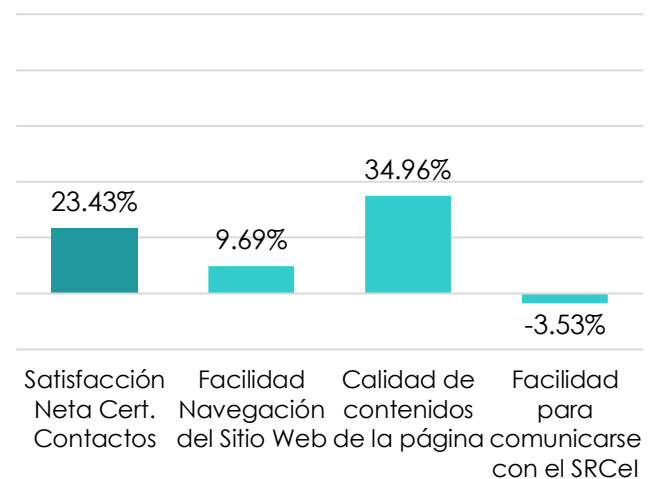
Respecto del trámite reserva de horas, vemos que todas las dimensiones tienen una satisfacción neta por debajo del 60%, especialmente la facilidad de reservar hora, la que, con la satisfacción neta más baja en el trámite, alcanza un 26,63%. La calidad de contenidos de la página, por su parte, alcanza la satisfacción neta más alta, con un 58,24%. Entre estas dos dimensiones se encuentra la facilidad de navegación en el sitio web, con un 41,00% de satisfacción neta.

El trámite contactos y solicitudes de transparencia es el que tiene la satisfacción neta más baja (23,43%). En este trámite, a diferencia de los demás, hay una dimensión que tiene una mayor insatisfacción que satisfacción por parte de los/as usuarios/as, con una satisfacción neta negativa de -3,53%, la cual corresponde a la facilidad para comunicarse con el SRCel. La facilidad de la navegación también cuenta con una baja satisfacción neta, de 9,69%. En cuanto a la calidad de contenidos de la página, esta alcanza una satisfacción neta de 34,96%, siendo en este trámite donde la dimensión alcanza la satisfacción neta más baja.

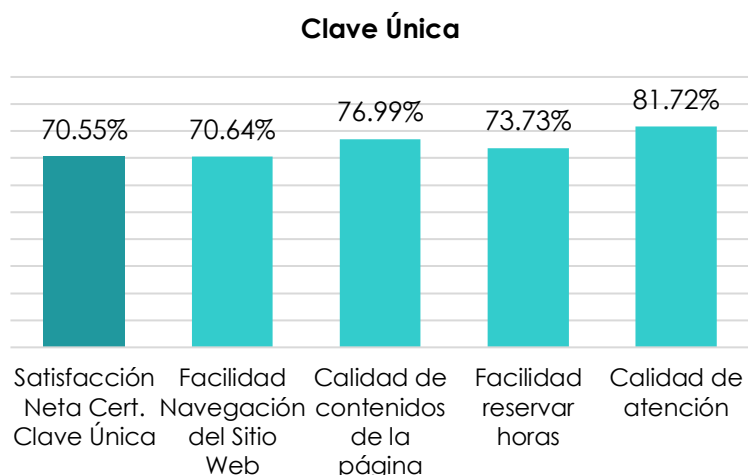
Reserva de Horas



Contactos y Solicitudes Transparencia

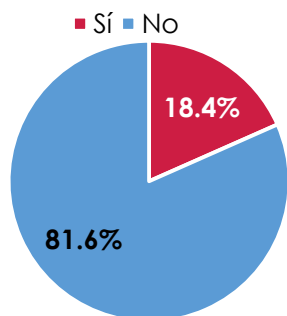


Con relación al trámite clave única, este cuenta con una alta satisfacción neta (por sobre el 70%) en todas las dimensiones evaluadas. Aun así, la facilidad de la navegación del sitio web es la dimensión con la satisfacción neta más baja dentro del trámite, pero cuando se compara con los demás trámites, este es el que tiene la satisfacción más alta. Por su parte, la calidad de atención tiene la satisfacción neta más alta (81,72%).

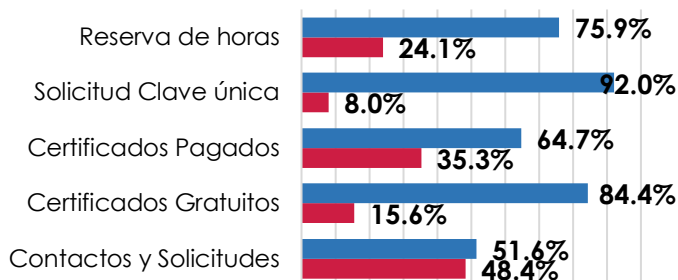


Respecto de la ocurrencia de problemas, a diferencia del canal presencial expuesto anteriormente, el canal plataforma electrónica tiene una alta tasa de ocurrencia de problemas entre los usuarios/as, con un 18,4%. Cuando vemos la apertura por tipo de trámite realizado, la clave única es el que tiene una menor ocurrencia de problemas, lo cual se coincide con una mayor satisfacción en dicho segmento. El trámite contactos y solicitudes, por su parte, tiene la mayor ocurrencia de problemas. No obstante, es importante destacar que dentro de dicho trámite está la realización de reclamos, lo cual puede incidir en la baja satisfacción expuesta en los resultados.

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado?



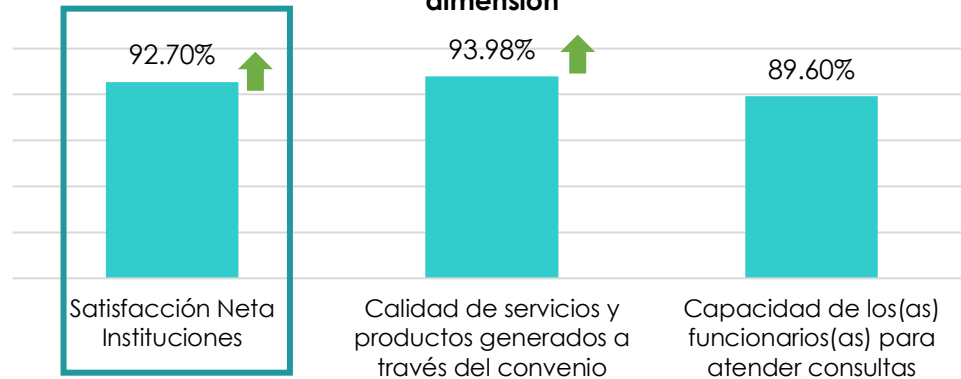
¿tuvo algún problema con el trámite? según Trámite Evaluado



Resultados Usuarios/as institucionales Plataforma Electrónica

Las instituciones que utilizan Plataforma Electrónica poseen una alta satisfacción neta, con un 92,70%, con una alza estadísticamente significativa respecto del año 2021. Entre sus dos dimensiones evaluadas, la calidad de servicios y productos generados a través del convenio, con un 93,98%, posee la satisfacción neta más alta, y además presenta un alza estadísticamente significativa respecto del 2021. A su vez, la dimensión capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas tiene una satisfacción neta de 89,60%, la cual no presenta diferencias estadísticamente significativas con el año 2021.

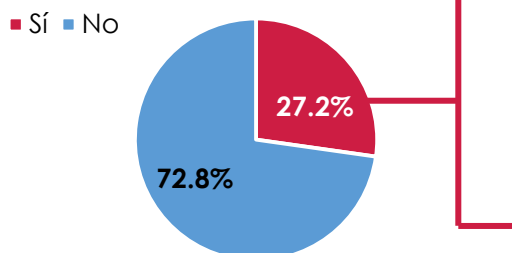
Satisfacción Neta Instituciones y Satisfacción Global de cada dimensión



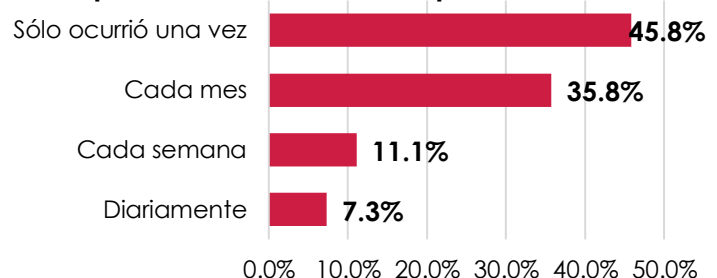
% Neto 2021	87,94%	86,81%	90,09%
-------------	--------	--------	--------

Pese a la alta satisfacción neta que presentan las instituciones, hay una alta ocurrencia de problemas; un 27,2% de las instituciones encuestadas indicó que ha tenido un problema en el marco de su convenio. Pese a lo anterior, casi la mitad de dicho 27,2% afirma que el problema sólo ocurrió una vez (45,8%), y un 35,8% indica que el problema se presenta cada mes. Esto puede explicar que, pese a la alta ocurrencia de problemas que indican tener las instituciones, esto no afecta en gran medida la satisfacción que tienen con el SRCEI, puesto que tienen una mayor interacción con la institución, lo cual hace que tengan una mayor cantidad de experiencias, y dentro de esas experiencias los problemas se presentan con baja frecuencia.

¿Ha tenido algún problema en el marco de su convenio?

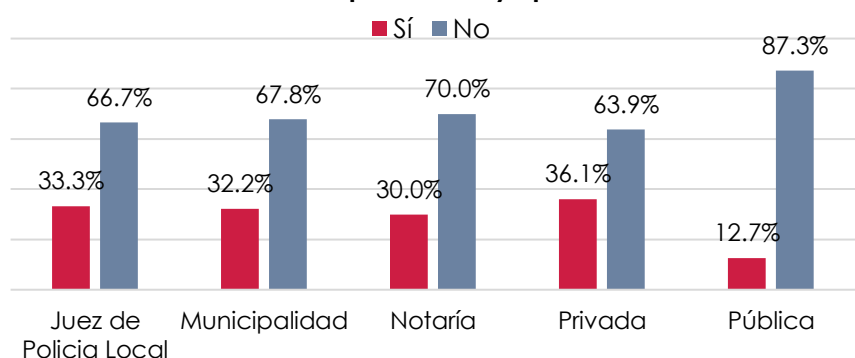


¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de este u otros problemas?



A su vez, se observa una ocurrencia de problemas similar entre los distintos tipos de instituciones, a excepción de las instituciones públicas, que tan solo cuentan con un 12,7% de presentación de problemas. Por su parte, las instituciones privadas tienen la mayor ocurrencia de problemas, con un 36,1%.

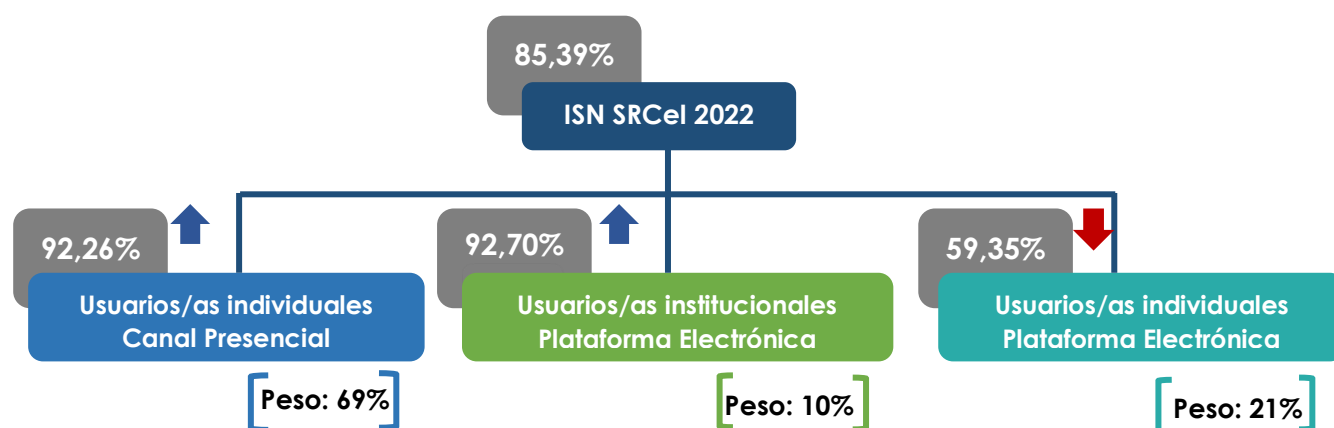
Presentación de problemas y tipo de institución



Conclusiones y recomendaciones

El ISN del SRCel para el año 2022 alcanza un **85,39%**, donde un 4,62% se categoriza como insatisfacción, mientras que un 90,01% se categoriza como satisfacción. Cabe destacar que dicho ISN **no** guarda diferencias estadísticamente significativas respecto del obtenido el 2021 (**84,96%**). No obstante, es relevante mencionar que la insatisfacción, con la cual se construye el ISN, no presentó bajas respecto del año 2021, al contrario, pasa de 4,49% en 2021 a 4,62% en 2022. Dicho esto, lo que explica el alza del ISN es el aumento en la satisfacción, la cual pasa de 89,45% en 2021 a un 90,01% en 2022. En otras palabras, el aumento en la satisfacción fue mayor al aumento en la insatisfacción, pero, como se señaló anteriormente, no da cuenta de una disminución en la insatisfacción. Cabe destacar que tanto la insatisfacción como la satisfacción no guardan diferencias estadísticamente significativas con el año 2021.

Entre los tres **tipos de usuarios/as** considerados en el cálculo del ISN, son los/as usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica y los/as usuarios/as individuales del canal presencial quienes cuentan con la satisfacción neta más alta, con un **92,70%** y un **92,26%** respectivamente. Por su parte, los/as usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica presentan la satisfacción neta más baja, con un **59,35%**.



Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la figura, los tipos de usuarios/as que presentan la satisfacción más alta, es decir, usuarios/as individuales del canal presencial y usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, son los que presentan un **alza significativa estadísticamente** respecto del 2021, mientras que los usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica presentan una **baja estadísticamente significativa** respecto del 2021.

Cabe destacar, respecto del usuario/a individual del canal plataforma electrónica, que su Satisfacción Neta viene presentando una **tendencia a la baja** desde el 2019. Además de esta tendencia a la baja, de acuerdo con lo señalado en el Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2021", dicho tipo de usuario/as es aquel que presenta la satisfacción neta más baja desde el 2017 en comparación a los demás tipos de usuarios/as y servicios evaluados.

A continuación se presenta un esquema que resume los hallazgos junto a las recomendaciones que surgen luego de la revisión y el análisis de los datos.

Usuarios/as Individuales Presencial	Usuarios/as Institucionales Plataforma Electrónica	Usuarios/as Individuales Plataforma Electrónica
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aseo, ✓ Comodidad de la sala, ✓ Rapidez del trámite, ✓ Facilidad del trámite, ✓ Presentación del personal, ✓ Amabilidad, ✓ Lenguaje utilizado, ✓ Grado de conocimiento del funcionario/a. 	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación entregada, ✓ Claridad de pasos a seguir, ✓ Facilidad de uso del sistema, ✓ Confiabilidad información, ✓ Amabilidad de la atención, ✓ Grado de conocimiento sobre el convenio 	Fortalezas (+) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Claridad del lenguaje empleado ✓ Claridad que ofrece la página web
Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de los/as funcionarios/as para resolver dudas y/o inconvenientes 	Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de plazos internos, ✓ Tiempos de respuesta, ✓ Capacidad para dar respuesta a dudas, ✓ Claridad y utilidad de las respuestas de los funcionarios/as. 	Debilidades (-) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación, ✓ facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución, ✓ Tiempo de demora en cargar la página.
Por mejorar (↑) <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones físicas y de ambientación (mejora prioritaria) 2. Amabilidad de la atención (mejora secundaria) 	Por mejorar (↑) <ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad y utilidad de respuestas dadas por funcionarios/as (mejora prioritaria) 2. Tiempos de respuesta, disponibilidad del sistema y actualización de datos (mejora secundaria) 	Por mejorar (↑) <ol style="list-style-type: none"> 1. Facilidad de la navegación (mejora prioritaria) 2. Disponibilidad para aclarar dudas (mejora secundaria)

Fuente: elaboración propia