

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe Final Estudio

“DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN AÑO 2023”



Marzo, 2024

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Resumen | 5 |
| 2. Introducción | 6 |
| 3. Resumen diseño muestral y resultado levantamiento | 7 |
| 3.1. <i>Personas usuarias individuales del canal presencial</i> | 7 |
| 3.2. <i>Personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios</i> | 9 |
| 3.3. <i>Personas usuarias individuales del canal tótems de autoatención</i> | 9 |
| 3.4. <i>Personas usuarias individuales del canal plataforma electrónica web</i> | 10 |
| 3.5. <i>Personas usuarias individuales del canal aplicaciones móviles</i> | 10 |
| 4. Objetivos | 11 |
| 4.1. <i>Objetivo General</i> | 11 |
| 4.2. <i>Objetivos Específicos</i> | 11 |
| 5. Metodología de estudio | 12 |
| 5.1. <i>Tipo de estudio</i> | 12 |
| 6. Metodología para el cálculo de la Satisfacción Neta | 13 |
| 6.1. <i>Construcción del ISN</i> | 13 |
| 6.2. <i>Variables externas</i> | 14 |
| 7. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2023 | 16 |
| 7.1. <i>Índice de Satisfacción Neta 2023</i> | 16 |
| 7.2. <i>Personas usuarias oficinas</i> | 19 |
| 7.2.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i> | 20 |
| 7.2.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i> | 24 |
| 7.2.3. <i>Satisfacción Neta</i> | 25 |
| 7.2.4. <i>Resultados según tamaño de oficina</i> | 27 |
| 7.2.5. <i>Resultados según horario</i> | 28 |
| 7.2.6. <i>Resultados según tipo de trámite</i> | 29 |
| 7.2.7. <i>Otros hallazgos</i> | 32 |
| 7.3. <i>Personas usuarias tótems de autoatención</i> | 35 |
| 7.3.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i> | 35 |
| 7.3.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i> | 40 |
| 7.3.3. <i>Satisfacción Neta</i> | 41 |
| 7.3.4. <i>Otros hallazgos</i> | 43 |
| 7.4. <i>Personas usuarias web</i> | 44 |
| 7.4.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i> | 45 |
| 7.4.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i> | 57 |
| 7.4.3. <i>Satisfacción Neta</i> | 59 |
| 7.4.4. <i>Satisfacción Neta por Tipo de Trámite</i> | 62 |
| 7.4.5. <i>Otros hallazgos</i> | 63 |
| 7.5. <i>Personas usuarias aplicaciones móviles</i> | 66 |
| 7.5.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i> | 66 |
| 7.5.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i> | 73 |
| 7.5.3. <i>Satisfacción Neta</i> | 75 |
| 7.5.4. <i>Otros hallazgos</i> | 78 |
| 7.6. <i>Personas usuarias institucionales</i> | 79 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 7.6.1. | Satisfacción de cada dimensión | 79 |
| 7.6.2. | Satisfacción Global de las Dimensiones | 83 |
| 7.6.3. | Satisfacción Neta..... | 84 |
| 7.6.4. | Otros hallazgos..... | 85 |
| 7.7. | <i>Índice de Satisfacción Neta con variables externas</i> | 89 |
| 7.8. | <i>Resultados según región – Personas usuarias oficinas</i> | 90 |
| 7.8.1. | Satisfacción Neta regiones | 90 |
| 7.8.2. | Satisfacción de los atributos | 96 |
| 7.8.3. | Satisfacción de cada dimensión | 100 |
| 7.9. | <i>Resultados de acuerdo con el perfil de personas usuarias</i> | 105 |
| 7.9.1. | Caracterización segmentos usuarios por perfil personas usuarias | 106 |
| 7.9.2. | La satisfacción según perfiles de personas usuarias | 122 |
| 7.9.3. | La satisfacción en grupos específicos | 141 |
| 8. | Conclusiones | 149 |
| 9. | Anexos..... | 155 |
| 9.1. | <i>Oficinas Excluidas del Marco Muestral</i> | 155 |
| 9.2. | <i>Oficinas Excluidas parcialmente por déficit de infraestructura en oficinas</i> | 160 |
| 9.3. | <i>Metodología cálculo ISN</i> | 165 |
| 9.4. | <i>Cuestionarios utilizados</i> | 185 |
| 9.4.1. | Cuestionario personas usuarias oficinas – CAPI | 185 |
| 9.4.2. | Cuestionario personas usuarias oficinas creolé – CAPI | 194 |
| 9.4.3. | Cuestionario personas usuarias institucionales – CATI..... | 201 |
| 9.4.4. | Cuestionario personas usuarias tótem de autoatención – CAPI | 206 |
| 9.4.5. | Cuestionarios personas usuarias web – CAWI..... | 214 |
| 9.4.6. | Cuestionarios personas usuarias aplicaciones móviles – CAWI | 236 |
| 9.5. | <i>Determinación de diferencias estadísticas significativas y nomenclatura respectiva</i> | 244 |
| 9.6. | <i>Regresiones Lineales</i> | 245 |
| 9.7. | <i>Separatas por región</i> | 251 |
| 9.7.1. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Arica y Parinacota . | 252 |
| 9.7.2. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Tarapacá | 256 |
| 9.7.3. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Antofagasta | 260 |
| 9.7.4. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Atacama | 264 |
| 9.7.5. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Coquimbo | 268 |
| 9.7.6. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Valparaíso | 272 |
| 9.7.7. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región Metropolitana..... | 276 |
| 9.7.8. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de O'Higgins | 280 |
| 9.7.9. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Maule | 284 |
| 9.7.10. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Ñuble | 288 |
| 9.7.11. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Biobío | 292 |
| 9.7.12. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de la Araucanía | 296 |
| 9.7.13. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Ríos | 300 |
| 9.7.14. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Lagos..... | 304 |
| 9.7.15. | Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Aysén | 308 |

| | |
|--|-----|
| 9.7.16. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Magallanes | 312 |
| 9.8. <i>Principales actividades Plan de Trabajo</i> | 315 |
| 9.8.1. Resumen Plan de Trabajo | 316 |
| 9.8.2. Capacitación de encuestadores | 317 |
| 9.8.3. Supervisión del trabajo de campo | 320 |
| 9.9. <i>Incidencias del Trabajo de Campo</i> | 321 |
| 9.9.1. Personas usuarias oficinas | 322 |
| 9.9.2. Personas usuarias tótems de autoatención | 323 |
| 9.9.3. Personas usuarias web | 324 |
| 9.9.4. Personas usuarias aplicaciones móviles..... | 324 |
| 9.9.5. Personas usuarias institucionales | 324 |
| 9.10. <i>Archivos digitales</i> | 325 |

1. Resumen

Este informe, correspondiente al informe final del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) de las personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2023", a continuación, da cuenta que el **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2023 corresponde a un 86,64%**, con un total de 90,84% de personas usuarias satisfechas, y 4,20% insatisfechas con el servicio. El ISN 2023, comparativamente con el año 2022 (85,39%), presenta un aumento de 1,25 puntos porcentuales, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Al revisar los resultados por tipo de persona usuaria se observa que, entre las personas usuarias de oficinas, la satisfacción neta alcanza un 93,34%, 3,37 puntos porcentuales más que el año 2022; que, entre las personas usuarias web, la satisfacción neta alcanza un 68,55%, 9,17 puntos porcentuales más que el año 2022; y, por último, que, entre las personas usuarias institucionales, la satisfacción neta alcanza un 89,42%, 3,28 puntos porcentuales menos que el año 2022. Mientras tanto, entre los canales que se incorporan por primera vez al cálculo, las personas usuarias tótems de autoatención presentan una satisfacción neta del 87,96% y las personas usuarias aplicaciones móviles una satisfacción neta del 66,67%.

Es importante señalar que el aumento del ISN 2023 respecto del 2022 proviene principalmente de los resultados alcanzados entre las personas usuarias oficinas y personas usuarias web.

2. Introducción

El presente documento conforma el informe final correspondiente al estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) de las personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2023".

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 Usuaría y establece normas que indica para las personas funcionarias del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). A través de esta Ley se establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para las personas funcionarias de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a las personas usuarias del Servicio.

El informe presenta a partir de su tercer apartado un resumen del diseño muestral y del levantamiento; en el cuarto los objetivos del estudio; en el quinto la metodología de estudio; en el sexto la metodología de cálculo del ISN; en el séptimo los resultados del ISN 2023, además de dar cuenta de su variación respecto al año 2022; el octavo apartado da cuenta de los resultados incluyendo variables externas; el noveno presenta los resultados del ISN 2023 según región para personas usuarias oficinas; el décimo apartado presenta una caracterización por perfil de tipo de persona usuaria; por último, el undécimo apartado da cuenta de las principales conclusiones.

3. Resumen diseño muestral y resultado levantamiento

El estudio comprende el levantamiento de encuestas en cinco muestras de los diferentes tipos de personas usuarias del servicio durante el presente año, a saber:

- 15.523 encuestas a personas usuarias oficinas
- 800 encuestas a personas usuarias tótems de autoatención
- 9.072 encuestas a personas usuarias web
- 662 encuestas a personas usuarias institucionales
- 2.676 encuestas a personas usuarias aplicaciones móviles

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 personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente personas usuarias que utilizan los servicios presenciales y de plataforma electrónica (naturales e institucionales).

Considera 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 implica levantamiento de encuestas presenciales (cara a cara) y en línea, y análisis estadístico de acuerdo a las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2022. Lo anterior implica la aplicación de un cuestionario estructurado a muestras de personas usuarias que asisten presencialmente a las oficinas y/o utilizan los tótems de autoatención mediante una encuesta presencial, a la totalidad de coordinadores de los convenios con instituciones públicas y privadas mediante una encuesta telefónica y a dos muestras de personas usuarias de la plataforma electrónica y aplicaciones mediante la aplicación de una encuesta en línea.

La sección a continuación presenta un resumen del diseño muestral y resultados del levantamiento en todos sus canales.

3.1. Personas usuarias individuales del canal presencial

El inicio del terreno se efectuó el 6 de septiembre dándose el cierre el 29 de septiembre. Se realizaron 15.523 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 100%.

Fueron visitadas todas las oficinas de la muestra, pudiéndose realizar encuestas en todas ellas. No se requirió realizar reemplazos de oficinas.

El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación.

Tabla 1 Distribución de logro personas usuarias individuales del canal presencial

| REGIÓN | MEGA OFICINA | | REGIONAL | | GRANDE | | MEDIANA | | PEQUEÑA | | TOTALES | | Tasa de logro (%) |
|--|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| | Muestra esperada | Muestra lograda | Muestra esperada | Muestra lograda | Muestra esperada | Muestra lograda | Muestra esperada | Muestra lograda | Muestra esperada | Muestra lograda | Muestra esperada | Muestra lograda | |
| Arica y Parinacota | 0 | 0 | 300 | 300 | 0 | 0 | 93 | 93 | 0 | 0 | 393 | 393 | 100,0 |
| Tarapacá | 0 | 0 | 200 | 200 | 0 | 0 | 208 | 208 | 0 | 0 | 408 | 408 | 100,0 |
| Antofagasta | 0 | 0 | 250 | 250 | 140 | 140 | 192 | 192 | 80 | 80 | 662 | 662 | 100,0 |
| Atacama | 0 | 0 | 250 | 250 | 0 | 0 | 75 | 75 | 100 | 100 | 425 | 425 | 100,0 |
| Coquimbo | 0 | 0 | 150 | 150 | 0 | 0 | 200 | 200 | 80 | 80 | 430 | 430 | 100,0 |
| Valparaíso | 0 | 0 | 400 | 400 | 140 | 140 | 900 | 900 | 250 | 250 | 1690 | 1690 | 100,0 |
| Metropolitana de Santiago | 1.500 | 1.500 | 0 | 0 | 1200 | 1200 | 2000 | 2000 | 100 | 100 | 4800 | 4800 | 100,0 |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 0 | 0 | 300 | 300 | 0 | 0 | 286 | 286 | 250 | 250 | 836 | 836 | 100,0 |
| Maule | 0 | 0 | 150 | 150 | 0 | 0 | 410 | 410 | 250 | 250 | 810 | 810 | 100,0 |
| Nuble | 0 | 0 | 250 | 250 | 0 | 0 | 126 | 126 | 200 | 200 | 576 | 576 | 100,0 |
| Biobío | 0 | 0 | 300 | 300 | 0 | 0 | 950 | 950 | 150 | 150 | 1400 | 1400 | 100,0 |
| La Araucanía | 0 | 0 | 300 | 300 | 0 | 0 | 491 | 491 | 150 | 150 | 941 | 941 | 100,0 |
| Los Ríos | 0 | 0 | 250 | 250 | 0 | 0 | 74 | 74 | 100 | 100 | 424 | 424 | 100,0 |
| Los Lagos | 0 | 0 | 188 | 188 | 0 | 0 | 465 | 465 | 150 | 150 | 803 | 803 | 100,0 |
| Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos | 0 | 0 | 300 | 300 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 400 | 400 | 100,0 |
| Magallanes y La Antártica Chilena | 0 | 0 | 400 | 400 | 0 | 0 | 100 | 100 | 25 | 25 | 525 | 525 | 100,0 |
| TOTALES | 1.500 | 1.500 | 3.988 | 3.988 | 1.480 | 1.480 | 6.670 | 6.670 | 1.885 | 1.885 | 15.523 | 15.523 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia

3.2. Personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios

El inicio del terreno fue el 13 de septiembre y el cierre se efectuó el 30 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 344 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 49,6%.

Tabla 2 Distribución de logro institucionales del canal plataforma electrónica convenios

| Tipo de institución | Muestra esperada | Muestra lograda | Tasa de logro (%) |
|-----------------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| Municipalidad | 269 | 134 | 49,8 |
| Notaría | 33 | 14 | 42,4 |
| Privada | 195 | 99 | 50,8 |
| Pública | 188 | 93 | 49,5 |
| Juez de Policía Local | 8 | 4 | 50,0 |
| TOTALES | 693¹ | 344 | 49,6 |

Fuente: elaboración propia

3.3. Personas usuarias individuales del canal tótems de autoatención

El inicio del terreno fue el 15 de septiembre y el cierre se efectuó el 29 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 800 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 100%.

Si bien en este caso no se realizó supervisión, para verificar que las encuestas estuvieran correctamente completadas, se contrastó la información a través de mallas de validación, las que permitieron revisar la correcta aplicación de los saltos de la encuesta y completitud de la información. Tras esa revisión, no se cancelaron encuestas.

Tabla 3 Distribución de logro individuales del canal tótems de autoatención

| Macrozona | Al interior | | Al exterior | | Tasa de logro (%) |
|----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| | Muestra esperada | Muestra lograda | Muestra esperada | Muestra lograda | |
| Norte | 120 | 120 | 100 | 100 | 100% |
| Centro | 40 | 40 | 100 | 100 | 100% |
| Sur | 120 | 120 | 100 | 100 | 100% |
| RM | 120 | 186 | 100 | 34 | 100% ² |
| TOTALES | 400 | 486 | 400 | 334 | 100% |

Fuente: elaboración propia

¹ Se realiza ajuste de marco muestral que considera coordinadores únicos de convenio y convenios vigentes y cerrados durante el período agosto de 2022 y septiembre 2023.

² Por cambio de ubicación de 2 tótems de autoatención, informado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, se produce una submuestra y sobremuestra en los segmentos de la RM.

3.4. *Personas usuarias individuales del canal plataforma electrónica web*

El inicio del terreno fue el 15 de septiembre y el cierre el 30 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se han realizado 12.799 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 141,1%.

Tabla 4 Distribución de logro individuales del canal plataforma electrónica web

| Transacciones Sitio Web | Muestra esperada | Muestra lograda | Tasa de logro (%) |
|----------------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| Contactos y transparencias | 196 | 578 | 294,9 |
| Agendamientos solicitados | 2.800 | 4423 | 158,0 |
| Códigos Clave Única | 700 | 834 | 119,1 |
| Certificados Gratuitos | 4.060 | 5483 | 135,0 |
| Certificados Pagados | 1.120 | 1216 | 108,6 |
| Renovación cédulas WEB | 196 | 265 | 135,2 |
| TOTALES | 9.072 | 12.799 | 141,1 |

Fuente: elaboración propia

3.5. *Personas usuarias individuales del canal aplicaciones móviles*

El inicio del terreno fue el 15 de septiembre y el cierre el 30 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 3.467 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 129,6%.

Tabla 5 Distribución de logro individuales del canal aplicaciones móviles

| Aplicación | Muestra esperada | Muestra lograda | Tasa de logro (%) |
|----------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| Civildigital | 2.548 | 2.958 | 116,1 |
| Registro e Identidad | 128 | 509 | 397,7 |
| TOTALES | 2.676 | 3467 | 129,6 |

Fuente: elaboración propia

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Realizar la evaluación del ISN correspondiente al año 2023 respecto de la calidad de atención prestada a las personas usuarias individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los canales presenciales, plataforma electrónica, tótems de autoatención y aplicaciones móviles.

4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la satisfacción neta correspondiente a las personas usuarias individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, tanto respecto de los servicios presenciales, los prestados a través de la plataforma electrónica, tótems de autoatención y aplicaciones móviles en relación con el nivel de calidad de la atención prestada por la citada entidad.
- b) Determinar la variación experimentada por el ISN respecto del año anterior.
- c) Analizar el resultado correspondiente al ISN 2023 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior.

5. Metodología de estudio

5.1. 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 personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente personas usuarias que utilizan los servicios presenciales y de plataforma electrónica (naturales e institucionales).

Considera 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 implica levantamiento de encuestas presenciales (cara a cara) y en línea, y análisis estadístico de acuerdo con las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2022. Lo anterior implica la aplicación de un cuestionario estructurado a muestras de personas usuarias que asisten presencialmente a las oficinas y/o utilizan los tótems de autoatención mediante una encuesta presencial, a la totalidad de coordinadores de los convenios con instituciones públicas y privadas mediante una encuesta telefónica y a dos muestras de personas usuarias de la plataforma electrónica y aplicaciones, mediante la aplicación de una encuesta en línea.

6. Metodología para el cálculo de la Satisfacción Neta

6.1. Construcción del ISN

El ISN es un indicador que expresa la relación entre las personas usuarias satisfechas y las insatisfechas respecto de la calidad de atención que entrega el SRCel.

Para efectos de la evaluación del ISN, se consideran cinco segmentos usuarios³. Estos segmentos corresponden a la unión entre los tipos de personas usuarias determinadas por la Ley 20.342 -individuales e institucionales- y los tipos de servicios definidos en la citada ley -presenciales y plataforma electrónica-, adicionalmente, en el servicio plataforma electrónica de las personas usuarias individuales, se distinguen los tótems de autoatención, la web y las aplicaciones móviles.

A continuación, se señalan las denominaciones formales determinadas de acuerdo con los parámetros señalados en el párrafo anterior para referirse a los distintos segmentos usuarios y atendida la extensión de estos nombres, una denominación abreviada, que se utilizará en este informe para facilitar la lectura:

| Denominación formal | Denominación abreviada |
|--|--|
| Personas usuarias individuales servicio presencial oficinas | Personas usuarias oficinas |
| Personas usuarias individuales servicio presencial/plataforma electrónica tótems de autoatención | Personas usuarias tótems de autoatención |
| Personas usuarias individuales plataforma electrónica web | Personas usuarias web |
| Personas usuarias individuales plataforma electrónica aplicaciones móviles | Personas usuarias aplicaciones móviles |
| Personas usuarias institucionales plataforma electrónica - convenios | Personas usuarias institucionales |

Cada uno de estos segmentos usuario son evaluados a través de la aplicación de una encuesta específica. La lógica de cálculo del ISN involucra dimensiones y atributos por dimensión en función del modelo de medición específico ocupado en cada instrumento. Se debe considerar que el instrumento aplicado a todos los segmentos usuarios tiene la siguiente estructura:

- Satisfacción global inicial**, obtenida a través de una pregunta inicial en que se le consulta a cada persona encuestada 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 usuaria.
- Dimensiones de servicio**, las que pueden variar en cantidad según tipo de persona usuaria, medidas por una pregunta general de satisfacción de la dimensión (satisfacción directa de la dimensión) y un conjunto de atributos de la dimensión.

A modo general, el cálculo de ISN sigue los siguientes pasos en cada segmento usuario:

³ El año 2023 se incluyeron por primera vez en el cálculo del ISN las personas usuarias tótems de autoatención y de aplicaciones móviles.

- Cálculo de la **satisfacción de cada dimensión**, la que se construye mediante la ponderación entre el promedio simple de los atributos y la satisfacción directa de la dimensión, que corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto⁴. (peso 60% y 40% respectivamente).
- Cálculo de la **satisfacción global de las dimensiones**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de cada dimensión, cuyo peso se establece por regresión múltiple a la satisfacción global inicial.
- Cálculo de la **satisfacción neta del segmento usuario**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción global inicial y la satisfacción global de las dimensiones (20% y 80% respectivamente).

Finalmente, el cálculo del **ISN se determina** ponderando la satisfacción neta de los cinco segmentos usuarios. Esta ponderación, de acuerdo con la Ley 20.342, se determina anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos.

El detalle de la metodología de cálculo del ISN se presenta en los anexos de este estudio.

6.2. Variables externas

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 presta el funcionariado. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN.

De acuerdo con la citada ley, las variables externas, serán determinadas mediante Resolución Exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. Este año, mediante la resolución N° 2672 del 9 de noviembre de 2023, que consignó las siguientes variables externas:

⁴ Por ejemplo, en el caso de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación, correspondiente a las personas usuarias de oficinas, después de consultar por cada uno de los atributos específicos que contempla la dimensión, se realiza la pregunta de satisfacción directa de la dimensión que corresponde a: "En términos generales, ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?".

| Segmento usuario | Variables Externas |
|--|--|
| A.- Persona usuaria individual, servicio presencial, oficinas. | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención de la oficina; - Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar; - Comodidad de la sala de espera; - Cantidad de asientos en sala de espera. |
| B.- Persona usuaria individual, servicios prestados a través de plataforma electrónica (web, aplicaciones móviles y tótems de autoatención). | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para acceder a los medios de pago en línea; - Facilidad para pagar el certificado, renovación o reimpresión de cédula de identidad. |

Fuente: resolución exenta N° 2672 del 9 de noviembre de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

De acuerdo con la citada resolución, en los siguientes atributos se realiza una exclusión parcial, correspondiente solo a las oficinas que presentan déficit de infraestructura, mencionadas en el anexo 9.2.

- Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar
- Comodidad de la sala de espera
- Cantidad de asientos de la sala de espera

7. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2023⁵

En este capítulo, se presenta el resultado del ISN 2023 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la satisfacción neta por tipo de persona usuaria, insumos para el cálculo del indicador. En la primera parte, se expone el resultado del índice y la satisfacción por tipo de persona usuaria de forma conjunta. En los apartados siguientes, se analiza de manera diferenciada la satisfacción neta por tipos de persona usuaria, exponiendo cada uno de los pasos que contiene este cálculo, desde lo particular hacia lo general.

Se hace presente, que después de tres años en que han sido evaluados como piloto, este año se incorporan en el cálculo del ISN las personas usuarias tótems de autoatención y de aplicaciones móviles.

De ser pertinente, los resultados expuestos se presentan comparados con el año anterior o con un periodo precedente de varios años. En estos casos, se analiza si existen diferencias estadísticas significativas, las que se presentan gráficamente tanto en los gráficos o tablas correspondientes. El detalle de la nomenclatura utilizada y el mecanismo para determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas se presenta en anexos.

A modo de resumen, el Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2023 corresponde a un 86,64%, con un total de 90,84% de personas usuarias satisfechas, y 4,20% insatisfechas con el servicio. El ISN 2023, comparativamente con el año 2022 (85,39%), presenta un aumento de 1,25 puntos porcentuales, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Al revisar los resultados por tipo de persona usuaria se observa que, entre las personas usuarias de oficinas, la satisfacción neta alcanza un 93,34%, 3,37 puntos porcentuales más que el año 2022; que, entre las personas usuarias web, la satisfacción neta alcanza un 68,55%, 9,17 puntos porcentuales más que el año 2022; y, por último, que, entre las personas usuarias institucionales, la satisfacción neta alcanza un 89,42%, 3,28 puntos porcentuales menos que el año 2022. Mientras tanto, entre los canales que se incorporan por primera vez al cálculo, las personas usuarias tótems de autoatención presentan una satisfacción neta del 87,96% y las personas usuarias aplicaciones móviles una satisfacción neta del 66,67%.

Es importante señalar que el aumento del ISN 2023 respecto del 2022 proviene principalmente de los resultados alcanzados entre las personas usuarias oficinas y personas usuarias web.

7.1. Índice de Satisfacción Neta 2023

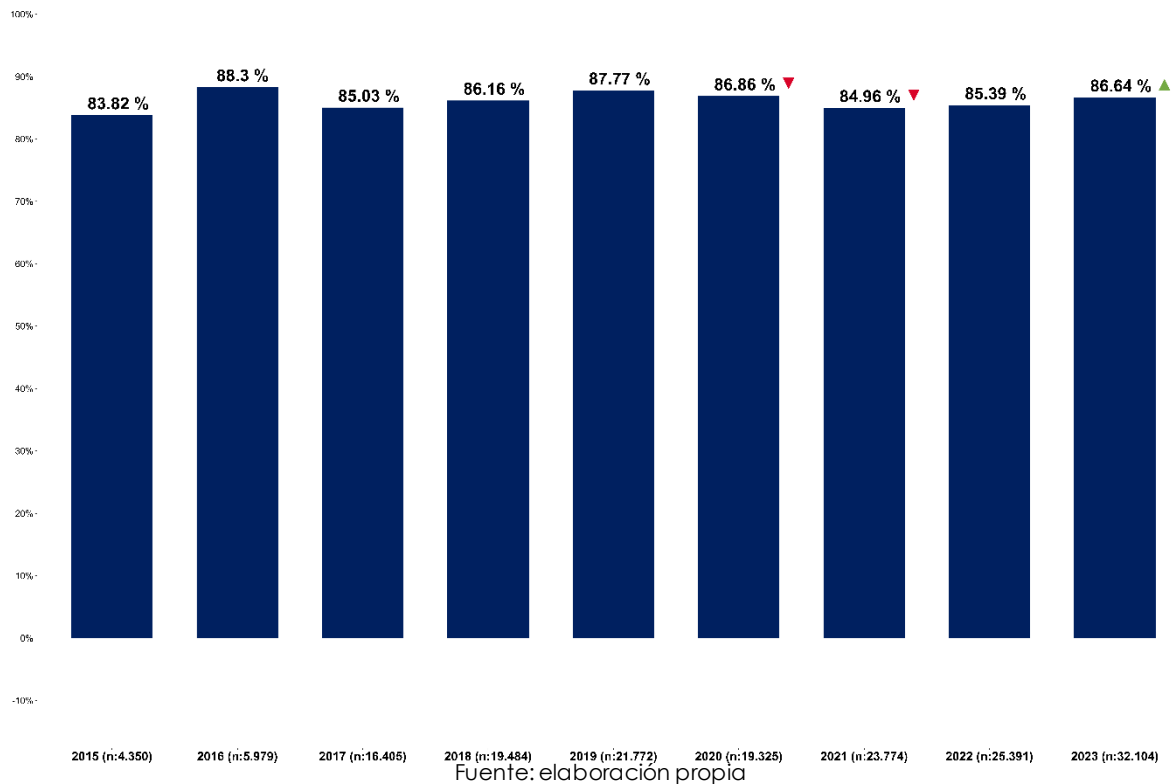
Este apartado, parte exponiendo el resultado del ISN 2023 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la evolución de los últimos años que ha experimentado tanto el índice en su conjunto, como la satisfacción y la insatisfacción que lo componen. Posteriormente, se presentan las ponderaciones que determinan el peso de cada tipo de

⁵ Todos los resultados expuestos en este capítulo se realizan considerando hasta dos decimales y truncando hasta el segundo decimal. Esto se realiza con el objetivo de evitar diferencias entre los cálculos que pueda realizar un lector del presente informe y aquellos presentados.

persona usuaria en la construcción del ISN y, por último, la satisfacción neta por segmento usuario de manera comparativa.

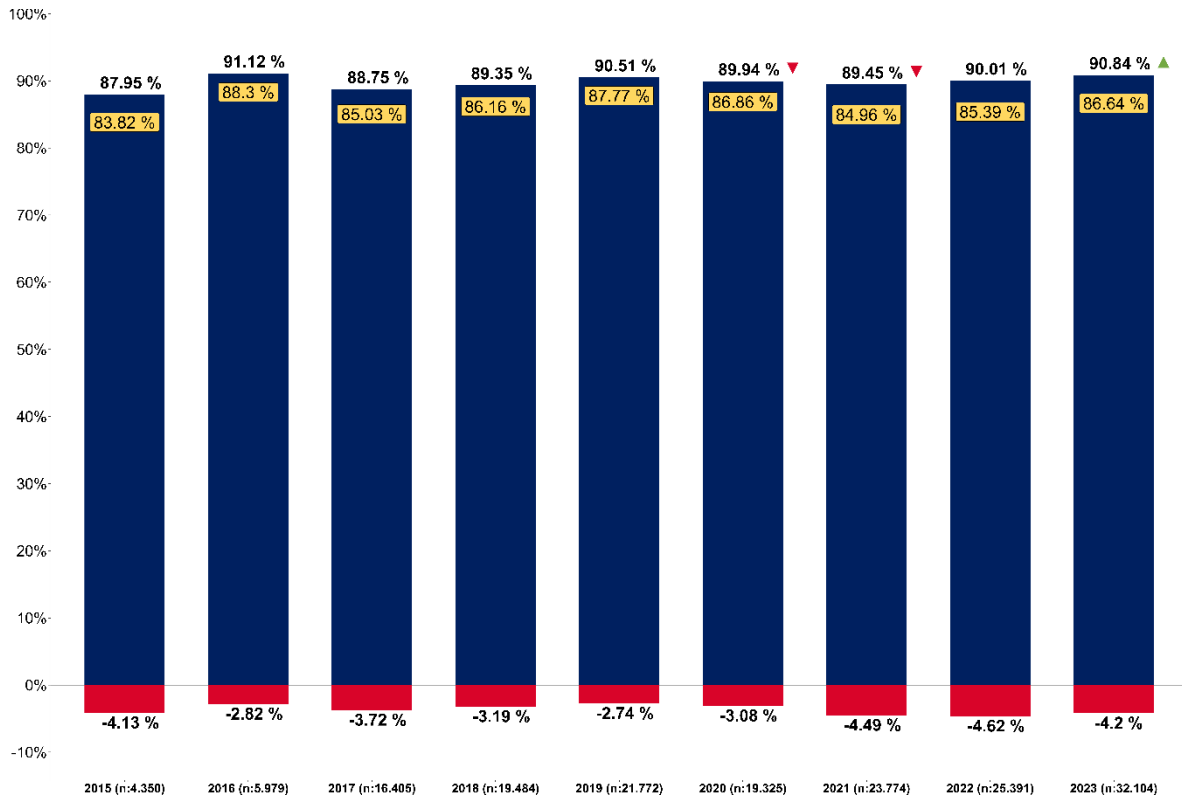
Como se observa en el gráfico siguiente, el **ISN 2023 alcanza el 86,64%**. Este resultado, comparativamente con el año 2022, presenta un aumento de 1,25 puntos porcentuales y esta diferencia es estadísticamente significativa.

Gráfico 1 Evolución ISN (2015-2023)



Al observar el detalle del cálculo en el gráfico siguiente, es posible notar que en el año 2023 un 90,84% de personas usuarias señala satisfacción con la atención recibida en Servicio Registro Civil e Identificación, mientras que solo un 4,20% insatisfacción. El porcentaje de satisfechos este año es mayor que el registrado en el año 2022, en 0,83 puntos porcentuales, mientras que el porcentaje de insatisfechos es menor, con una disminución de 0,42 puntos, siendo ambas diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 2 Evolutivo del ISN, satisfacción e insatisfacción (2015-2023)



Fuente: elaboración propia

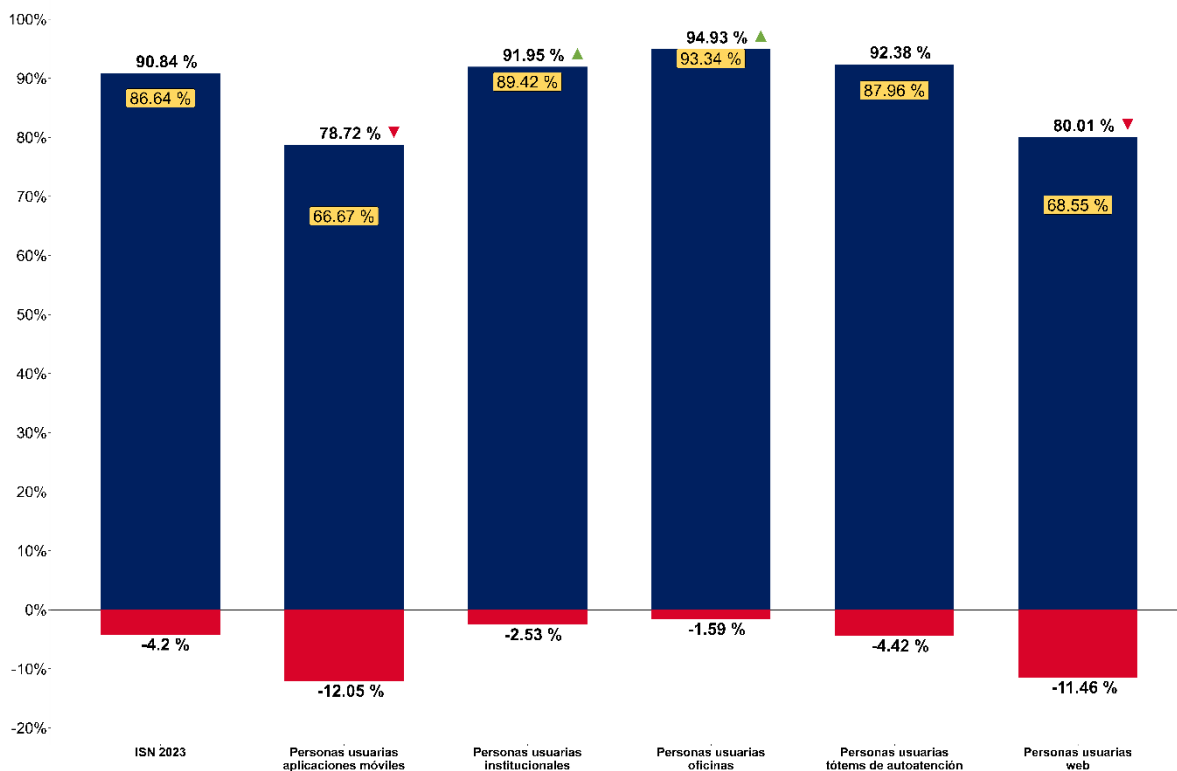
De acuerdo con la metodología de cálculo, el resultado expuesto previamente del ISN se obtiene ponderando la satisfacción neta obtenida para cada tipo de persona usuaria. Este año, mediante Resolución Exenta N° 2672 del 9 de noviembre de 2023 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos, se determinaron las siguientes ponderaciones:

| Tipo de persona usuaria | Servicio | Ponderación |
|-------------------------|--|-------------|
| Individual | Personas usuarias oficinas | 64% |
| | Personas usuarias web | 22% |
| | Personas usuarias aplicaciones móviles | 3% |
| | Personas usuarias fótoms de autoatención | 1% |
| Institucional | Personas usuarias institucionales | 10% |

Fuente: resolución exenta N° 2672 del 9 de noviembre de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

Respecto a los resultados por segmento usuario, como se observa en el gráfico siguiente, son tres las personas usuarias que obtienen mayor porcentaje de satisfacción neta en comparación al ISN 2023. Éstas son las personas usuarias oficinas con un 93,34%, las personas usuarias institucionales, con un 89,42%, y las personas usuarias tótems de autoatención, con un 87,96%. El resultado para personas usuarias web es de un ISN de 68,55% y el resultado para personas usuarias aplicaciones móviles, de 66,67%, presentando ambos canales una satisfacción neta menor en comparación a la satisfacción neta del ISN 2023, con diferencias de 18,09 puntos porcentuales y de 19,97, respectivamente.

Gráfico 3 Satisfacción Neta por segmento usuario y comparación con ISN 2023



Fuente: elaboración propia

7.2. Personas usuarias oficinas

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias oficinas, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

7.2.1. Satisfacción de cada dimensión

De manera previa a la determinación de la satisfacción de cada dimensión, en este apartado se exponen los elementos requeridos para su construcción: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

Las personas usuarias oficinas fueron consultadas 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 las personas usuarias oficinas. En ella aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta para los años 2022 y 2023. Además, se realiza una comparación por años para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Como se observa en la tabla, la satisfacción neta presenta un rango entre 35,14% y 97,28% ("capacidad para resolver inconvenientes" y "presentación personal del funcionario(a)", respectivamente). La mayoría de los atributos de las diferentes dimensiones tienen un aumento significativo respecto del año anterior, a excepción de las variables "horario de atención", "letreros informativos", "comodidad de la sala de espera", "cantidad de asientos en la sala de espera" y "facilidad para el pago del trámite", variables que muestran una disminución estadísticamente significativa respecto del 2022. Mientras tanto, "aseo de la oficina", "facilidad para realizar trámites" y "amabilidad del funcionario(a)" se mantienen constantes respecto del año 2022, presentando diferencias porcentuales mínimas que no alcanzan a ser estadísticamente significativas.

Las variables que tienen la mejor evaluación, por **sobre un 90% neto**, son las siguientes:

- ✓ Aseo de la oficina
- ✓ Rapidez del trámite
- ✓ Facilidad para realizar trámites
- ✓ Facilidad para el pago del trámite
- ✓ Amabilidad del funcionario/a
- ✓ Presentación del personal
- ✓ Lenguaje utilizado
- ✓ Grado de conocimiento del funcionario/a

Entre las variables que tienen la peor evaluación, por **debajo del 60% neto**, solo se tiene, en este caso:

- ✓ Capacidad para resolver inconvenientes⁶

⁶ Esta pregunta fue respondida solo por las personas usuarias que presentaron inconvenientes.

Tabla 6 Satisfacción de atributos – personas usuarias oficinas

| Dimensión | Atributos ⁷ | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO ⁸ |
| Condiciones físicas y de ambientación ⁹ | Horario Atención (*) | 16.342 | 84,30% | 7,80% | 76,50% | 15.502 | 83,31% | 9,48% | 73,83% |
| | Letreros informativos | 16.287 | 87,67% | 5,58% | 82,09% | 15.337 | 87,25% | 6,14% | 81,11% |
| | Número de Módulos Habilitados | 16.341 | 81,76% | 10,18% | 71,58% | 15.460 | 83,28% | 9,65% | 73,63% |
| | Aseo de la oficina | 16.303 | 94,57% | 2,08% | 92,49% | 15.422 | 94,48% | 1,81% | 92,67% |
| | Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 6.124 | 73,52% | 15,94% | 57,58% | 4.482 | 78,45% | 12,52% | 65,93% |
| | Comodidad de la sala de espera (*) | 10.270 | 93,90% | 2,67% | 91,23% | 10.999 | 91,37% | 4,07% | 87,29% |
| | Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 10.258 | 90,97% | 4,65% | 86,32% | 10.988 | 86,44% | 7,42% | 79,02% |
| Proceso realización del trámite | Tiempo de espera | 16.405 | 86,40% | 8,10% | 78,30% | 15.503 | 90,49% | 5,52% | 84,97% |
| | Rapidez del trámite | 15.380 | 95,46% | 2,11% | 93,35% | 14.767 | 95,90% | 1,90% | 94,00% |
| | Facilidad para realizar trámites | 15.375 | 96,14% | 1,89% | 94,25% | 14.761 | 96,08% | 1,87% | 94,21% |
| | Facilidad para el pago del trámite | 12.497 | 95,93% | 1,87% | 94,06% | 11.814 | 95,40% | 2,08% | 93,32% |
| Calidad de atención | Amabilidad del funcionario(a) | 16.335 | 95,73% | 1,98% | 93,75% | 15.505 | 95,72% | 1,88% | 93,84% |
| | Presentación personal del funcionario(a) | 16.291 | 96,97% | 1,24% | 95,73% | 15.465 | 97,96% | 0,68% | 97,28% |
| | Lenguaje utilizado | 16.317 | 96,74% | 1,56% | 95,18% | 15.503 | 97,23% | 1,19% | 96,03% |
| Preparación de los funcionarios | Grado de conocimiento del funcionario/a | 16.380 | 95,82% | 1,44% | 94,38% | 15.466 | 96,60% | 1,37% | 95,23% |
| | Capacidad para aclarar dudas | 2.949 | 88,94% | 6,39% | 82,55% | 3.397 | 90,53% | 5,63% | 84,90% |
| | Capacidad para resolver inconvenientes | 742 | 59,54% | 25,11% | 34,43% | 849 | 60,82% | 25,68% | 35,14% |

⁷ Las variables con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas variables externas de acuerdo con lo determinado mediante resolución exenta por el Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos, además de otras excluidas parcialmente por déficit de infraestructura en oficinas, definidas también por la institución.

⁸ Son marcados en color verde los atributos con un aumento significativo en su valor neto respecto del año anterior y son marcados en color rojo los atributos con una disminución significativa estadísticamente respecto del 2022, mientras que aquellos valores que no guardan diferencias estadísticamente significativas con el año 2022 se mantienen en color negro.

⁹ Para esta dimensión se excluyeron aquellas oficinas que presentan algún tipo de déficit en términos de infraestructura. Por tanto, para el cálculo de los atributos que componen esta dimensión los n y porcentajes respecto a la muestra total de usuarios de oficinas fueron: a) comodidad en la sala de espera 7105 (45,77%); b) cantidad de asientos en la sala de espera 7106 (45,77%); c) espacio físico destinado a la fila 3019 (19,44%).

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2022

Promedio simple de los atributos

Posterior al análisis de cada atributo, se procede 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 (horario de atención considerada una variable externa y las tres restantes excluidas de forma parcial por déficit de infraestructura). El siguiente recuadro presenta los **promedios simples** de los atributos pertenecientes a cada dimensión, los cuales posteriormente fueron recodificados como insatisfechos, neutros y satisfechos según las mismas consideraciones comentadas anteriormente, categorías con las cuales se construyó el porcentaje neto para cada dimensión evaluada de las personas usuarias del servicio presencial oficinas.

En la tabla se puede observar que todas las dimensiones presentan diferencias estadísticamente significativas respecto de las calculadas el año 2022, aumentando su porcentaje neto de satisfacción. La dimensión con una mejor valoración por parte de las personas usuarias oficinas es la **calidad de la atención**, mientras que la que tiene el valor neto más bajo son las **condiciones físicas y de ambientación**.

Tabla 7 Promedio simple de atributos por dimensión – personas usuarias oficinas

| Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|---|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | 16.383 | 88,61% | 2,44% | 86,17% | 15.523 | 90,66% | 1,30% | 89,35% |
| Proceso de realización del trámite | 16.414 | 94,79% | 1,69% | 93,10% | 15.523 | 95,70% | 1,30% | 94,40% |
| Calidad de la atención | 15.855 | 96,82% | 1,34% | 95,48% | 15.523 | 97,08% | 0,74% | 96,34% |
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 16.389 | 95,45% | 1,54% | 93,91% | 15.523 | 96,25% | 1,45% | 94,81% |

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2022

Satisfacción directa de las dimensiones

A diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Como se observa en la tabla siguiente, la preparación de los(as) funcionarios(as) obtiene la evaluación más alta, mientras que las condiciones físicas y de ambientación tiene la satisfacción más baja. La dimensión "proceso de realización del trámite" no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior.

Tabla 8 Satisfacción directa por dimensión – personas usuarias oficinas

| Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|---|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | 16.395 | 90,52% | 4,00% | 86,52% | 15.504 | 92,00% | 3,41% | 88,59% |
| Proceso de realización del trámite | 15.436 | 95,36% | 1,85% | 93,51% | 14.764 | 95,48% | 1,96% | 93,52% |
| Calidad de la atención | 16.320 | 96,27% | 1,72% | 94,55% | 15.497 | 96,54% | 1,45% | 95,09% |
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 16.390 | 96,14% | 1,69% | 94,45% | 15.478 | 96,65% | 1,41% | 95,24% |

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2022

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

En la tabla siguiente, consistentemente con lo expuesto previamente, se observa, que la dimensión sobre las condiciones físicas y de ambientación tiene la satisfacción más baja, con un neto de 89,77%. Por su lado, destaca la calidad de la atención como la dimensión con satisfacción más alta, con un 96,00% neto. Las dimensiones preparación de funcionarios/as y proceso de realización del trámite cuentan con una satisfacción similar cercana al 95%. Cabe destacar que la única dimensión que no experimenta un alza significativa estadísticamente es la preparación de los/as funcionarios/as, la cual tuvo un valor neto de 94,00% en 2022 y alcanza un el 94,99% el 2023.

Tabla 9 Satisfacción calculada por Dimensión – personas usuarias oficinas

| Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | 16.364 | 90,94% | 2,88% | 88,06% | 15.523 | 91,51% | 1,73% | 89,77% |
| Proceso de realización del trámite | 15.436 | 95,89% | 0,98% | 94,91% | 14.784 | 96,14% | 0,97% | 95,17% |
| Calidad de la atención | 16.316 | 96,55% | 1,37% | 95,18% | 15.523 | 97,00% | 1,00% | 96,00% |

| | | | | | | | | |
|---|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 16.377 | 95,44% | 1,44% | 94,00% | 15.523 | 96,30% | 1,32% | 94,99% |
|---|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2022

7.2.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Como se ha expuesto previamente, la **satisfacción global de las dimensiones** se construye ponderando la satisfacción de cada dimensión, a través de la metodología para el cálculo del ISN. A continuación, se observan los ponderadores resultantes de cada dimensión, esto en comparación al año anterior:

Tabla 10 Ponderador por dimensión – personas usuarias oficinas ¹⁰

| Dimensiones | Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal | |
|---|---|---------|
| | 2022 | 2023 |
| Condiciones físicas y de ambientación | 20,11% | 13,48% |
| Proceso de realización del trámite | 32,19% | 37,65% |
| Calidad de la atención | 11,63% | 41,15% |
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 36,07% | 7,72% |
| TOTAL | 100,00% | 100,00% |

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2022

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción global de las dimensiones. Para ello, se multiplica la satisfacción de cada dimensión con su respectivo peso y luego se realiza una sumatoria.

En la tabla se aprecia que las variables que cuentan con mayor peso en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones de las personas usuarias oficinas son la calidad de la atención y el proceso de realización del trámite. Realizando el cálculo para la satisfacción y la insatisfacción, esto es, multiplicando cada valor por el ponderador, resulta un valor de 95,65% y 1,22% respectivamente. Luego, al calcular el % neto de la diferencia de estos dos, resulta un 94,43%.

Tabla 11 Satisfacción Global de las Dimensiones – personas usuarias oficinas

| Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|-------------|---|-------|-------|--------|------------|
|-------------|---|-------|-------|--------|------------|

¹⁰ Las regresiones lineales realizadas para los distintos tipos de personas usuarias, así como sus ajustes estadísticos, se encuentran en los anexos del presente informe.

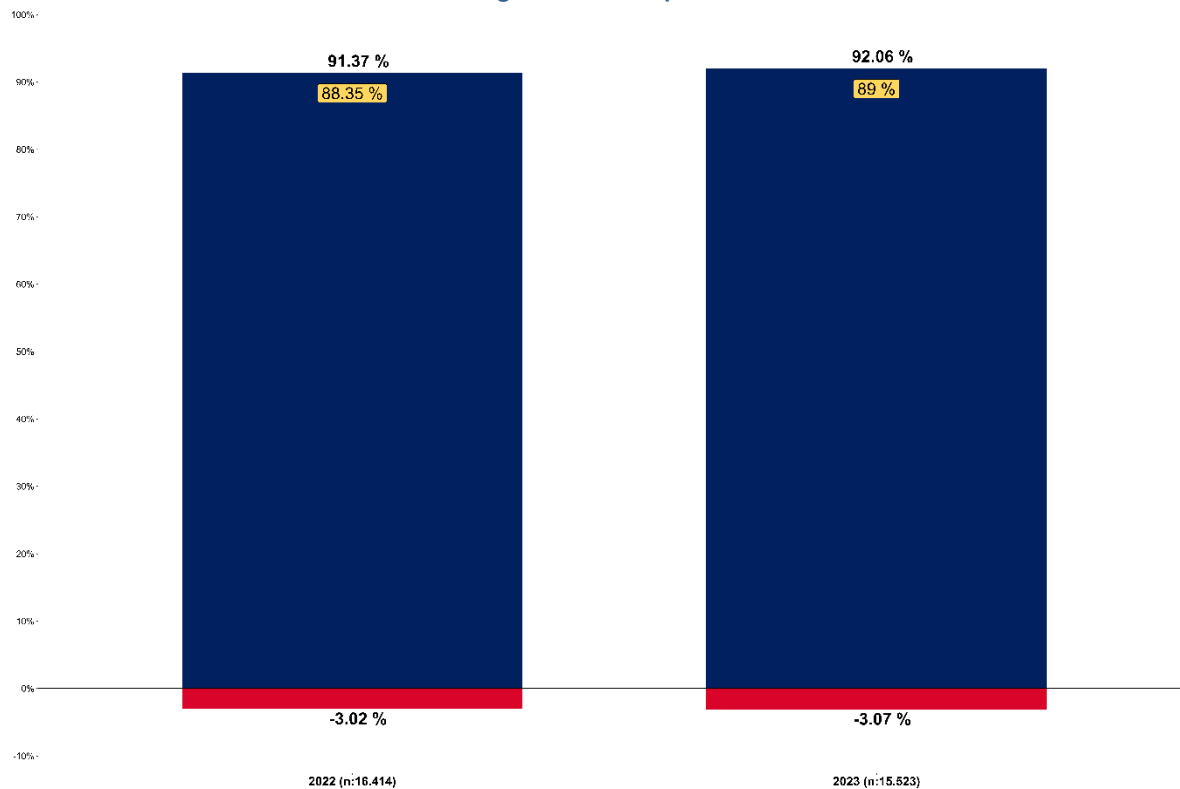
| | | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Condiciones físicas y de ambientación | 15.523 | 91,51% | 1,73% | 89,77% | 13,48% |
| Proceso de realización del trámite | 14.784 | 96,14% | 0,97% | 95,17% | 37,65% |
| Calidad de la atención | 15.523 | 96,30% | 1,32% | 94,99% | 41,15% |
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 15.523 | 97,00% | 1,00% | 96,00% | 7,72% |
| Satisfacción Global de las Dimensiones | 15.523 | 95,65% | 1,22% | 94,43% | |

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2022

7.2.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias oficinas. 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 como se ha señalado corresponde a la pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI, que es presentada en el gráfico a continuación, donde no se observan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior.

Gráfico 4 Satisfacción global Inicial–personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

A continuación, y como se ha señalado, la satisfacción neta de cada segmento usuario se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- a) La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- b) La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

Como se aprecia en la tabla siguiente, el promedio ponderado de estas variables da como resultado un **93,34% de Satisfacción Neta**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN.

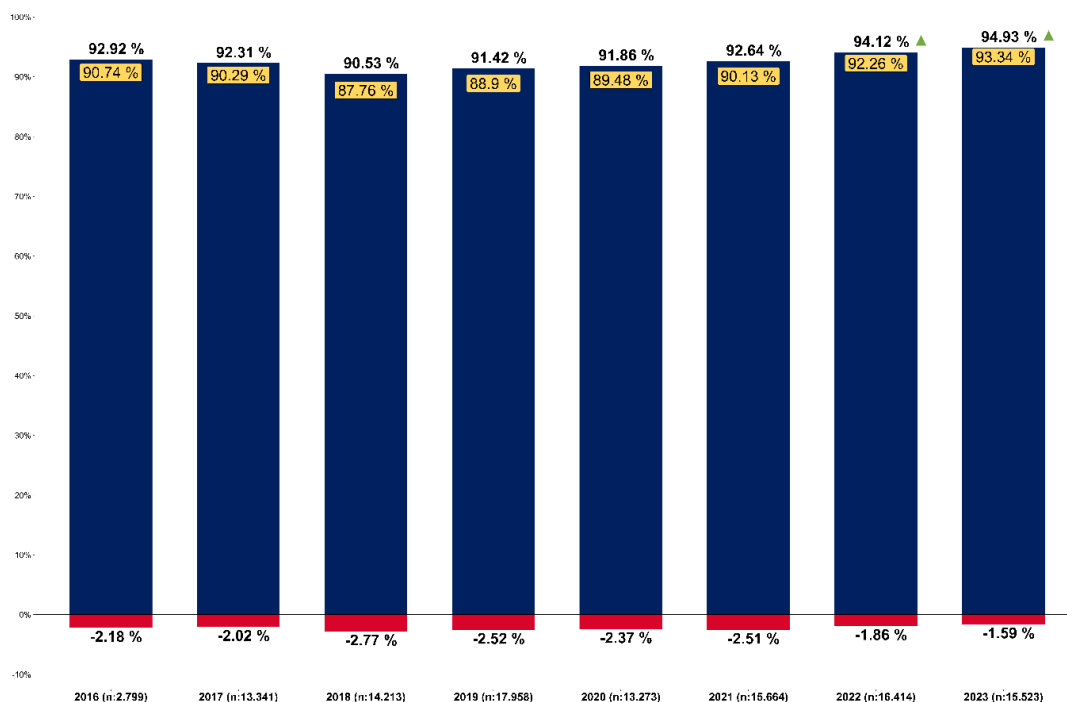
Tabla 12 Satisfacción Neta– personas usuarias oficinas

| Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|--|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Satisfacción Global de las Dimensiones | 15.523 | 95,65% | 1,22% | 94,43% | 80,00% |
| Satisfacción Global Inicial | 15.523 | 92,06% | 3,07% | 89,00% | 20,00% |
| Satisfacción neta | 15.523 | 94,93% | 1,59% | 93,34% | |

Fuente: elaboración propia

Al revisar el comparativo anual, se aprecia que el presente año se obtuvo la satisfacción más alta junto a la insatisfacción más baja desde el año 2016 en adelante, lo cual, como resultado, otorga un índice de satisfacción neta mayor al de años anteriores.

Gráfico 5 Evolutivo Satisfacción Neta – personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

7.2.4. Resultados según tamaño de oficina

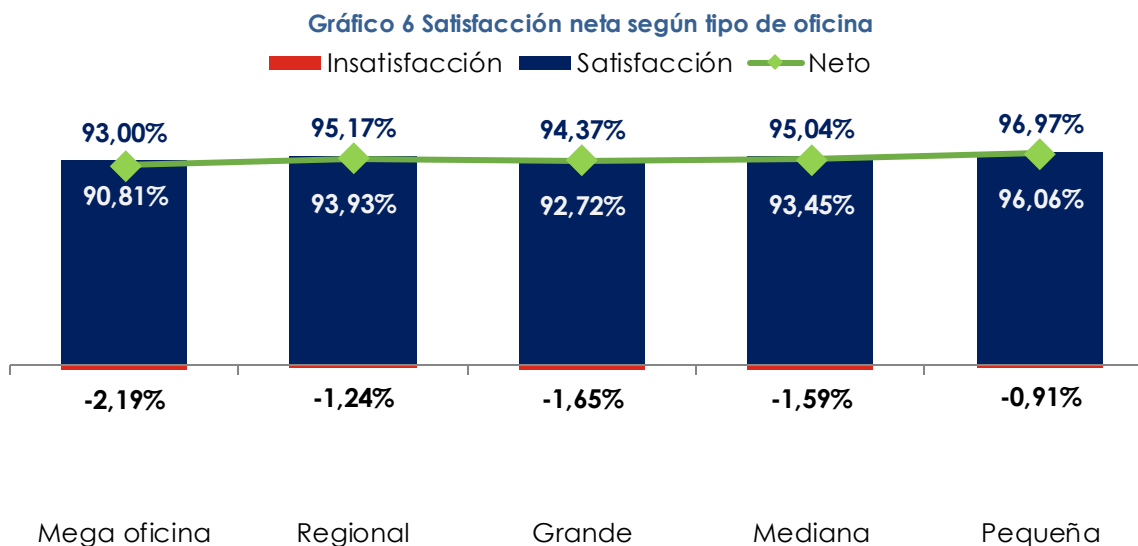
Al abrir la satisfacción según el tamaño de la oficina, se obtienen diferencias importantes. En primer lugar, es importante destacar que la Mega Oficina es la que cuenta con una Satisfacción Global de las Dimensiones más baja (neto de 92,23%), mientras que las oficinas pequeñas cuentan con la Satisfacción Global de las Dimensiones más alta (neto de 96,96%), observándose una diferencia de 4,73 puntos porcentuales.

Tabla 13 Satisfacción Global de las Dimensiones según tipo de oficina

| Tipo de oficina | Dimensiones | n | Satisfacción Neta |
|-----------------|---|-------------|-------------------|
| Mega oficina | Condiciones físicas y de ambientación | 1185 | 89,27% |
| | Proceso de realización del trámite | 1120 | 91,39% |
| | Calidad de la atención | 1185 | 94,13% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 1185 | 91,33% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1185 | 92,23% |
| Regional | Condiciones físicas y de ambientación | 2400 | 90,98% |
| | Proceso de realización del trámite | 2265 | 95,67% |
| | Calidad de la atención | 2400 | 96,30% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 2400 | 95,17% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 2400 | 95,26% |
| Grande | Condiciones físicas y de ambientación | 769 | 88,75% |
| | Proceso de realización del trámite | 737 | 95,39% |
| | Calidad de la atención | 769 | 94,32% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 769 | 92,93% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 769 | 93,86% |
| Mediana | Condiciones físicas y de ambientación | 9219 | 89,09% |
| | Proceso de realización del trámite | 8795 | 94,94% |
| | Calidad de la atención | 9219 | 95,94% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 9219 | 95,15% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 9219 | 94,58% |
| Pequeña | Condiciones físicas y de ambientación | 1951 | 92,20% |
| | Proceso de realización del trámite | 1868 | 97,83% |
| | Calidad de la atención | 1951 | 97,70% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 1951 | 97,04% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1951 | 96,96% |

En términos de satisfacción neta, se aprecia en el siguiente gráfico que la Mega Oficina es la que tiene la satisfacción neta más baja, con un 90,81%, le sigue la oficina grande con un 92,72%, luego la oficina mediana con un 93,45%, posteriormente la oficina regional con un 93,93% de satisfacción neta, y finalmente la oficina pequeña, la que, con un 96,06%, presenta la satisfacción neta más alta. En suma, la satisfacción neta en los tipos de oficina

va desde el 90,81% (satisfacción neta más baja en Mega Oficina) a un 96,06% (satisfacción neta más alta en oficina Pequeña), con una diferencia de 5,25 puntos porcentuales entre ambos.



Fuente: elaboración propia

7.2.5. Resultados según horario

Con relación al bloque horario en el cual se realizó la encuesta presencial, se aprecia en general que, a nivel de Satisfacción Global de las Dimensiones, los horarios entre las 8:30 y las 11:30 horas cuentan con una satisfacción mayor a la que presentan los horarios desde las 11:31 horas en adelante. Específicamente, quienes acuden entre las 11:31 y las 13:00 horas presentan una satisfacción menor. No obstante, las diferencias son pequeñas, ya que el rango, es decir, la diferencia entre la mayor proporción de satisfacción y la menor, alcanza 1,14 puntos porcentuales.

Tabla 14 Satisfacción Global de las Dimensiones según horario encuesta en oficina

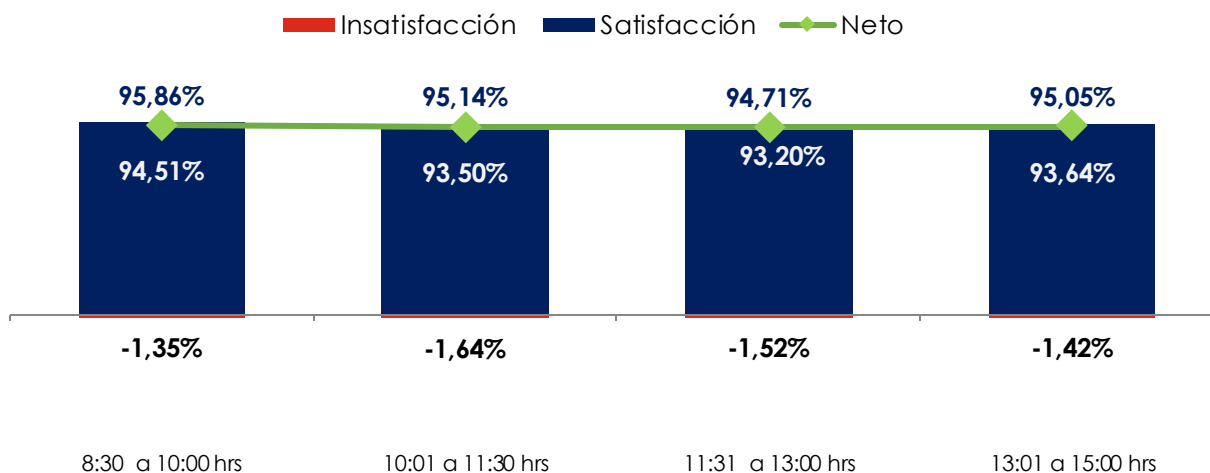
| Horario encuesta | Dimensiones | n | % NETO | Ponderador |
|--------------------|---|-------------|---------------|------------|
| 8:30 a 10:00 hrs. | Condiciones físicas y de ambientación | 2888 | 91,47% | 13,48% |
| | Proceso de realización del trámite | 2753 | 96,12% | 37,65% |
| | Calidad de la atención | 2888 | 96,45% | 41,15% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 2888 | 95,78% | 7,72% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 2888 | 95,61% | |
| 10:01 a 11:30 hrs. | Condiciones físicas y de ambientación | 4600 | 89,68% | 13,48% |
| | Proceso de realización del trámite | 4367 | 95,04% | 37,65% |
| | Calidad de la atención | 4600 | 95,64% | 41,15% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 4600 | 94,82% | 7,72% |

| | | | | |
|--------------------|---|-------------|---------------|--------|
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 4600 | 94,55% | |
| 11:31 a 13:00 hrs. | Condiciones físicas y de ambientación | 5095 | 88,65% | 13,48% |
| | Proceso de realización del trámite | 4853 | 94,80% | 37,65% |
| | Calidad de la atención | 5095 | 96,05% | 41,15% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 5095 | 94,61% | 7,72% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 5095 | 94,47% | |
| 13:01 a 15:00 hrs. | Condiciones físicas y de ambientación | 2941 | 90,19% | 13,48% |
| | Proceso de realización del trámite | 2811 | 95,09% | 37,65% |
| | Calidad de la atención | 2941 | 96,01% | 41,15% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 2941 | 95,13% | 7,72% |
| | Satisfacción Global de las Dimensiones | 2941 | 94,81% | |

Fuente: elaboración propia

La misma tendencia se aprecia al observar la satisfacción neta de cada tramo horario, donde la satisfacción neta más alta se alcanza en el primer horario para asistir al Registro Civil (08:30 – 10:00 horas), con un 94,51% neto.

Gráfico 7 Satisfacción neta según horario encuesta

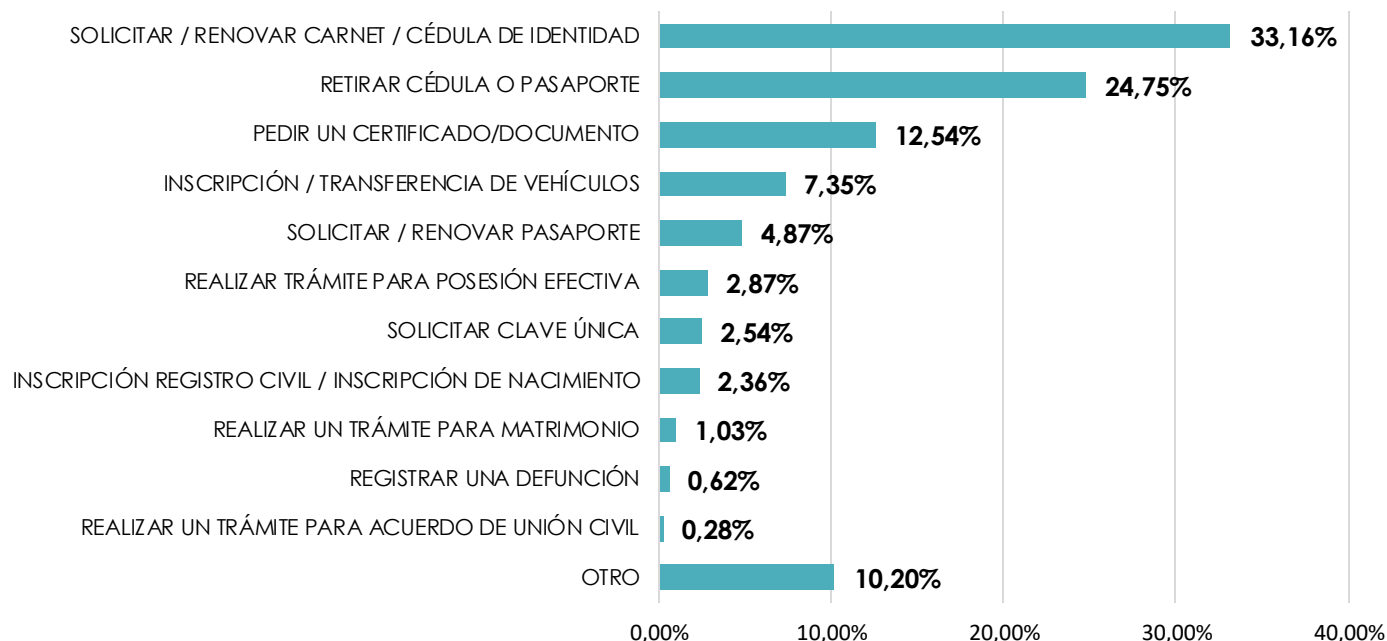


Fuente: elaboración propia

7.2.6. Resultados según tipo de trámite

Se realizó el cálculo de la satisfacción neta según el tipo de trámite realizado las personas usuarias de oficinas. Ante esto, es importante destacar que algunas personas realizan más de un trámite, por lo que el siguiente gráfico es de respuesta múltiple. Este representa en términos de frecuencia cuáles son los trámites que realizados en las oficinas del SRCel. Se observa que la solicitud o renovación de cédula de identidad fue el trámite más frecuente, con un 33,16%. Le sigue el retiro de cédula o pasaporte, con un 24,75%, y en tercer lugar pedir un certificado o documento, con un 12,54%.

Gráfico 8 Trámites realizados en el canal presencial



Fuente: elaboración propia

Al abrir la Satisfacción Global de cada dimensión según tipo de trámite, se observan distintos niveles de satisfacción neta según la dimensión evaluada y el trámite. En la siguiente tabla se exponen dichos niveles de satisfacción neta de cada dimensión, destacándose los tres trámites con satisfacción neta más alta por cada dimensión.

Según ello, se observa que para las **condiciones físicas y de ambientación**, los trámites acuerdo de unión civil, inscripción de nacimiento y transferencia de vehículos son los que poseen una satisfacción neta más alta, por sobre el 93% neto. Respecto del **proceso de realización del trámite**, se observa que los trámites inscripción de nacimiento, trámite para matrimonio y acuerdo de unión civil son los que poseen la satisfacción neta más alta. Respecto de la **calidad de atención**, los tres trámites con satisfacción neta más alta corresponden a acuerdo de unión civil, inscripción de nacimiento y trámite para matrimonio. Por su parte, respecto de la **preparación de funcionarios/as**, se observa que los trámites acuerdo de unión civil, retirar cédula o pasaporte e inscripción de nacimiento corresponden a aquellos que poseen la satisfacción neta más alta.

Cabe destacar el buen desempeño que en general presentan los trámites de acuerdo de unión civil y la inscripción de nacimiento. Ambos trámites concentran los mejores puntajes en términos de satisfacción global en cada una de las dimensiones.

Es importante tomar en consideración la frecuencia de la realización de los trámites al momento de observar los porcentajes de satisfacción neta que obtienen los distintos tipos de trámites en las dimensiones evaluadas. En esta dirección, se puede observar que los dos trámites antes mencionados forman parte de los trámites que se realizan con menor frecuencia. Por el contrario, los trámites de mayor frecuencia (solicitar o renovar cédula de

identidad, retirar cédula o pasaporte y pedir un certificado o documento), no se encuentran entre los trámites con las satisfacciones más altas en ninguna de las dimensiones evaluadas.

Tabla 15 Satisfacción Global de las Dimensiones según Trámite

| Trámite | Condiciones físicas y de ambientación | Proceso de realización del trámite | Calidad de la atención | Preparación de funcionario s/as |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------------------|
| | %NETO | %NETO | %NETO | %NETO |
| Pedir un certificado/documento | 89,76% | 95,16% | 95,27% | 94,31% |
| Solicitar / renovar carnet / cédula de identidad | 90,76% | 95,56% | 96,11% | 95,62% |
| Retirar cédula o pasaporte | 89,55% | 96,30% | 96,40% | 95,95% |
| Solicitar / renovar pasaporte | 88,11% | 93,91% | 96,27% | 94,61% |
| Inscripción registro civil / inscripción de nacimiento | 93,60% | 98,17% | 98,89% | 95,73% |
| Inscripción / transferencia de vehículos | 91,70% | 93,53% | 96,58% | 95,07% |
| Realizar un trámite para matrimonio | 86,82% | 96,78% | 98,05% | 94,69% |
| Registrar una defunción | 89,16% | 90,58% | 95,41% | 94,58% |
| Realizar un trámite para acuerdo de unión civil | 92,92% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Solicitar clave única | 91,67% | 93,92% | 93,27% | 93,82% |
| Otro trámite | 86,23% | 92,73% | 94,34% | 91,46% |

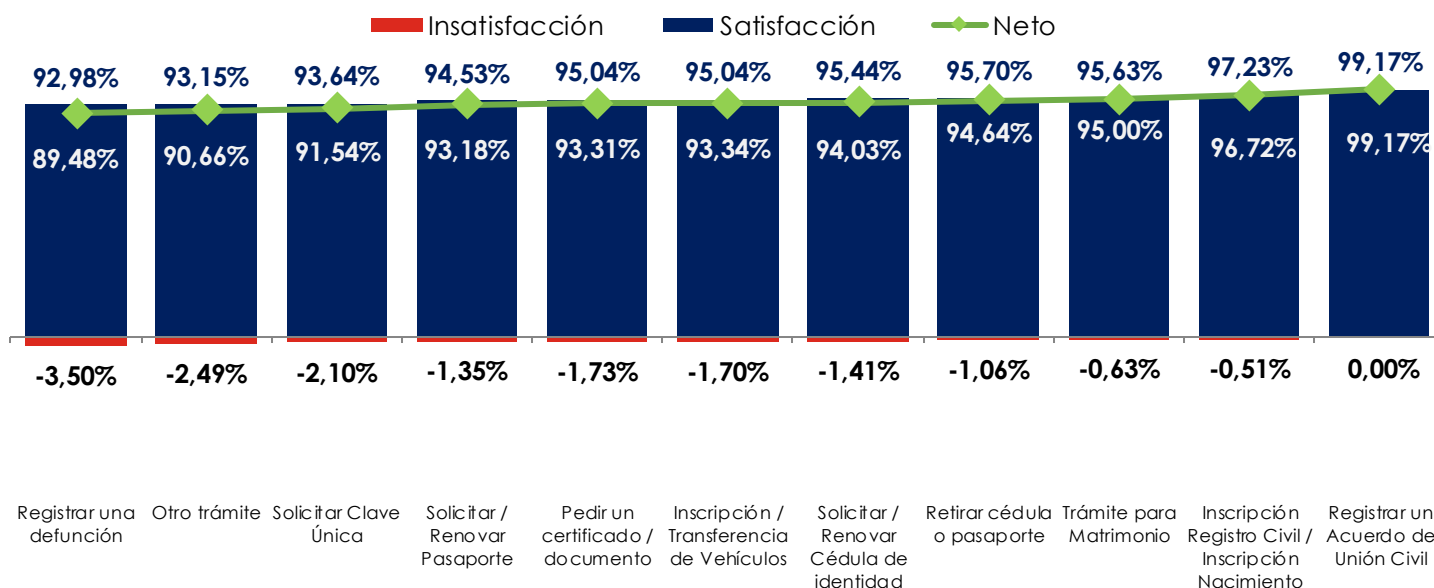
Fuente: elaboración propia

Asimismo, se calculó el rango por cada dimensión a modo de obtener la distancia entre la satisfacción neta más alta y la más baja, lo cual permite hacer una idea sobre la dispersión de la satisfacción neta alcanzada por cada trámite. En condiciones físicas y de ambientación, el rango alcanza los 7,37 puntos porcentuales. En el proceso de realización del trámite, el rango alcanza los 9,42 puntos porcentuales, siendo esta dimensión la cual alcanza la distancia más grande entre sus datos. Respecto de la preparación de los/as funcionarios/as alcanza un rango de 6,73 puntos porcentuales, correspondiente al menor rango observado. Finalmente, la dimensión calidad de atención presenta un rango que alcanza los 8,54 puntos porcentuales.

En términos de satisfacción neta, esta ronda entre los 89,48% (Registrar una defunción) y los 99,17% (Acuerdo de Unión Civil), con un rango de 9,69 puntos porcentuales. Asimismo, se

observa que los trámites con la satisfacción neta más baja corresponden a Registrar una defunción, Otro trámite y Solicitar Clave Única, mientras que aquellos que tienen la satisfacción neta más alta son Acuerdo de Unión Civil, Inscripción de nacimiento y Trámite para matrimonio.

Gráfico 9 Satisfacción Neta Personas usuarias oficinas según Tipo de Trámite



Fuente: elaboración propia

7.2.7. Otros hallazgos

A modo de contexto de los resultados de satisfacción previamente presentados respecto de las personas usuarias de oficinas, es pertinente indicar que, en relación con la pregunta de por qué no utilizó la web del SRCel para realizar su trámite, un 17,9% indica que es por desconocimiento, afirmando **“no sabía que se podía hacer en línea”**, observándose una disminución importante respecto del año anterior, año en que la cifra representó el 26,6%¹¹.

¹¹ Esta pregunta es respondida sólo por quienes fueron al Registro Civil presencial a solicitar certificados o documentos posibles de obtener por internet.

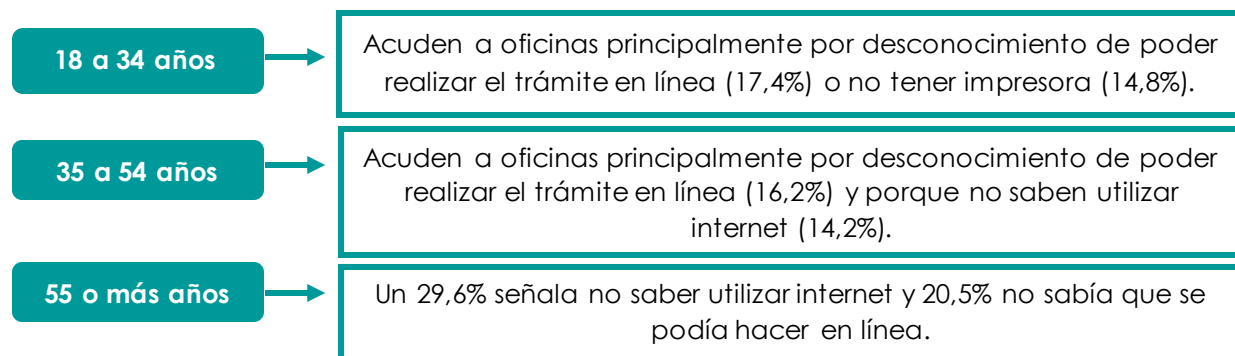
Gráfico 10 No utilización de sitio web para obtención de certificados
¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?



Fuente: elaboración propia

Al cruzar la pregunta "¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?" según el tramo de edad de las personas usuarias oficinas, se pueden establecer los siguientes motivos:

Ilustración 1 Motivos para no realizar trámites en línea – Personas usuarias oficinas

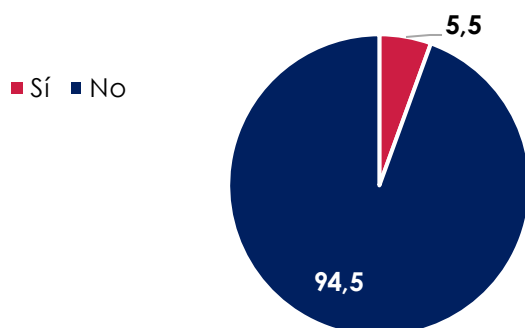


Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en este segmento usuario, un 5,5% de los/as encuestados/as declara haber tenido problemas o inconvenientes al realizar su trámite y un 94,5% sostiene que no tuvo inconvenientes.

Gráfico 11 Problemas en Personas usuarias oficinas

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?



Al indagar en quienes son las personas usuarias que declaran haber tenido problemas, no se observan diferencias con relación al sexo, mientras que, en variables como edad, nivel educacional, región, horario y tipo de oficina, se observan pequeñas diferencias. A continuación, se presenta una tabla resumen, en donde se resaltan los segmentos que indican tener una mayor tasa de ocurrencia de problemas.

Tabla 16 Apertura variable sobre problemas o inconvenientes

| ¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite? | | Sí | No |
|--|-------------------------------|-------|-------|
| Edad | 18-34 | 5,4% | 94,6% |
| | 35-54 | 5,6% | 94,4% |
| | 55 o más | 5,7% | 94,3% |
| Nivel educacional | Básica completa o menos | 5,1% | 94,9% |
| | Educación media | 5,1% | 94,9% |
| | Técnico o profesional | 5,1% | 94,9% |
| | Universitaria o más | 7,4% | 92,6% |
| Región | Arica y Parinacota | 3,5% | 96,5% |
| | Tarapacá | 7,4% | 92,6% |
| | Antofagasta | 2,7% | 97,3% |
| | Atacama | 10,3% | 89,7% |
| | Coquimbo | 3,7% | 96,3% |
| | Valparaíso | 6,0% | 94,0% |
| | Metropolitana de Santiago | 4,1% | 95,9% |
| | Libertador Bernardo O'Higgins | 2,5% | 97,5% |
| | Maule | 5,1% | 94,9% |
| | Ñuble | 8,4% | 91,6% |
| | Biobío | 9,4% | 90,6% |
| | La Araucanía | 2,0% | 98,0% |

| | | | |
|------------------|---|------|-------|
| | Los Ríos | 1,9% | 98,1% |
| | Los Lagos | 2,3% | 97,7% |
| | Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 3,5% | 96,5% |
| | Magallanes y Antártica Chilena | 5,2% | 94,8% |
| Tramo de Horario | 8:30 a 10:00 hrs. | 5,5% | 94,5% |
| | 10:01 a 11:30 hrs. | 5,8% | 94,2% |
| | 11:31 a 13:00 hrs. | 5,5% | 94,5% |
| | 13:01 a 15:00 hrs. | 6,7% | 93,3% |
| Tipo de Oficina | Mega | 5,6% | 94,4% |
| | Regional | 4,6% | 95,4% |
| | Grande | 5,9% | 94,1% |
| | Mediana | 3,3% | 96,7% |
| | Pequeña | 5,5% | 94,5% |

Fuente: elaboración propia

7.3. Personas usuarias tótems de autoatención

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias tótems de autoatención, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal. No se realizan comparaciones con años anteriores por haber constituido estudios piloto.

7.3.1. Satisfacción de cada dimensión

De manera previa a la determinación de la satisfacción de cada dimensión, en este apartado se exponen los elementos requeridos para su construcción: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

Las personas usuarias tótems de autoatención fueron consultadas respecto de un total de 27 atributos de servicio, organizados en ocho 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 las personas usuarias de tótems de autoatención. En ella aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta correspondiente al presente año.

Como se observa en la tabla, la satisfacción neta presenta un rango entre 69,56% y 95,28% ("cantidad de tótems disponibles" y "asistencia a funcionarios", respectivamente).

Las variables que tienen la mejor evaluación, **por sobre un 90% neto**, son las siguientes:

- ✓ Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem
- ✓ Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución
- ✓ Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en tótem
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la plataforma de tótem
- ✓ Variedad de medios de pago
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Facilidad para pagar
- ✓ Facilidad para realizar trámites
- ✓ Asistencia de funcionarios

Entre las variables que tienen la peor evaluación, por **debajo del 70% neto**, solo se tiene:

- ✓ Cantidad de tótems disponibles

Tabla 17 Satisfacción de atributos – Personas usuarias tótems de autoatención

| Dimensión | Atributos ¹² | 2023 | | | |
|---------------------------------------|--|------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem | 800 | 82,54% | 8,81% | 73,73% |
| | Horario de disponibilidad del tótem | 796 | 90,76% | 3,24% | 87,52% |
| | Cantidad de tótems disponibles | 800 | 81,14% | 11,58% | 69,56% |
| | Aseo del espacio donde se ubica el tótem | 800 | 91,80% | 4,38% | 87,42% |
| | Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar | 376 | 85,01% | 8,82% | 76,20% |
| | Convención de la ubicación del tótem | 798 | 88,25% | 5,98% | 82,27% |
| | Facilidad para encontrar el tótem | 800 | 88,05% | 6,10% | 81,95% |
| | Seguridad del espacio donde se ubica el tótem | 800 | 90,13% | 3,78% | 86,34% |
| Facilidad del uso del tótem | Facilidad para encontrarlo que busca | 732 | 91,68% | 5,53% | 86,15% |
| | Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem | 731 | 94,50% | 2,74% | 91,77% |
| | Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución | 730 | 96,07% | 3,11% | 92,96% |

¹² Las variables con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas variables externas de acuerdo con lo determinado mediante resolución exenta por el Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos.

| | | | | | |
|------------------------------------|--|-----|--------|--------|--------|
| | Tiempo de demora en cargar el sistema e trámite en tótem | 729 | 96,05% | 2,63% | 93,42% |
| Calidad de contenidos del sistema | Utilidad de la información | 732 | 95,94% | 2,42% | 93,52% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 729 | 97,31% | 2,45% | 94,86% |
| | Diseño de la plataforma de tótem | 732 | 95,76% | 2,73% | 93,03% |
| Facilidad para pagar certificados | Variedad de medios de pago | 88 | 96,87% | 1,81% | 95,06% |
| | Claridad con la que son informados los cobros | 88 | 94,25% | 3,13% | 91,12% |
| | Seguridad del proceso de pago | 88 | 96,05% | 1,81% | 94,23% |
| | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) | 88 | 96,37% | 1,81% | 94,56% |
| | Facilidad para pagar (*) | 88 | 96,87% | 1,81% | 95,06% |
| Proceso de realización del trámite | Rapidez del trámite | 732 | 93,41% | 3,89% | 89,52% |
| | Facilidad para realizar trámites | 732 | 95,40% | 3,17% | 92,23% |
| Asistencia de funcionarios | Asistencia de funcionarios | 373 | 96,16% | 0,88% | 95,28% |
| Facilidad de uso del huellero | Facilidad de uso del huellero | 476 | 80,83% | 10,23% | 70,61% |
| Impresión e certificados | Rapidez de la impresión | 800 | 80,92% | 10,37% | 70,55% |
| | Nitidez del contenido impreso | 800 | 85,31% | 9,47% | 75,83% |
| | Facilidad de la impresión | 800 | 85,97% | 9,43% | 76,54% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Promedio simple de los atributos

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular cada dimensión en base a sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 25 atributos, quedando fuera 2 (las consideradas variables externas). El siguiente recuadro presenta los **promedios simples** de los atributos pertenecientes a cada dimensión, los cuales posteriormente fueron recodificados como insatisfechos, neutros y satisfechos según las mismas consideraciones comentadas anteriormente, categorías con las cuales se construyó el porcentaje neto para cada dimensión evaluada de las personas usuarias del servicio presencial oficinas.

La dimensión con una mejor valoración por parte de estas personas usuarias es la **asistencia de funcionarios**, mientras que la que tiene el valor neto más bajo es **huellero de identificación**.

Tabla 18 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias tótems de autoatención

| Dimensión | 2023 | | | |
|---------------------------------------|------|--------|--------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | 800 | 89,25% | 2,85% | 86,40% |
| Facilidad del uso del tótem | 732 | 95,59% | 2,45% | 93,14% |
| Calidad de contenidos del sistema | 732 | 97,27% | 2,19% | 95,07% |
| Facilidad para pagar certificados | 88 | 96,87% | 1,81% | 95,06% |
| Proceso de realización del trámite | 732 | 95,82% | 2,91% | 92,91% |
| Asistencia de funcionarios | 373 | 96,16% | 0,88% | 95,28% |
| Hueller de identificación | 476 | 80,83% | 10,23% | 70,61% |
| Impresión de certificados | 800 | 85,06% | 8,90% | 76,16% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Satisfacción directa de las dimensiones

A diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Como se observa en la tabla siguiente, aquí la **facilidad para pagar certificados** tiene la satisfacción neta más alta, mientras que **hueller de identificación** tiene la satisfacción neta más baja.

Tabla 19 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias tótems de autoatención

| Dimensión | 2023 | | | |
|---------------------------------------|------|---------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | 800 | 88,00% | 5,38% | 82,62% |
| Facilidad del uso del tótem | 732 | 93,73% | 2,94% | 90,79% |
| Calidad de contenidos del sistema | 732 | 95,81% | 2,69% | 93,11% |
| Facilidad para pagar certificados | 88 | 100,00% | 1,81% | 98,19% |

| | | | | |
|------------------------------------|-----|---------|-------|--------|
| Proceso de realización del trámite | 732 | 100,00% | 2,27% | 97,73% |
| Asistencia de funcionarios | 373 | 96,06% | 1,18% | 95,28% |
| Hueller de identificación | 476 | 78,56% | 9,98% | 70,61% |
| Impresión de certificados | 800 | 100,00% | 3,62% | 96,38% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

En la tabla siguiente, consistentemente con lo expuesto previamente, se observa, que la dimensión **hueller de identificación** tiene la satisfacción más baja, con un neto de 70,61%. Por su lado, destaca la **asistencia de funcionarios** como la dimensión con satisfacción más alta, con un 95,28% neto. Las dimensiones calidad de contenidos del sistema, asistencia de funcionarios e impresión de certificados cuentan con una satisfacción similar cercana al 94%-95%.

**Tabla 20 Satisfacción calculada por Dimensión – Personas usuarias individuales
servicio tótems de autoatención**

| Dimensión | 2023 | | | |
|---------------------------------------|------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Condiciones físicas y de ambientación | 800 | 87,78% | 2,76% | 85,02% |
| Facilidad del uso del tótem | 732 | 95,54% | 2,21% | 93,34% |
| Calidad de contenidos del sistema | 732 | 96,77% | 2,44% | 94,33% |
| Facilidad para pagar certificados | 88 | 96,87% | 1,81% | 95,06% |
| Proceso de realización del trámite | 732 | 94,10% | 2,91% | 91,18% |

| | | | | |
|----------------------------|-----|--------|-------|--------|
| Asistencia de funcionarios | 373 | 96,06% | 1,18% | 95,28% |
| Hueller de identificación | 476 | 78,56% | 9,98% | 70,61% |
| Impresión de certificados | 800 | 96,77% | 2,44% | 94,33% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

7.3.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Como se ha expuesto previamente, la **satisfacción global de las dimensiones** se construye ponderando la satisfacción de cada dimensión, a través de la metodología para el cálculo del ISN. Se hace notar que se excluyen del cálculo las dimensiones *Facilidad para pagar certificados*, *Asistencia de funcionarios/as* y *Hueller de identificación*, la primera pues conforma una variable externa, en tanto, las dos últimas poseen solo un atributo y además su respuesta está asociada a filtros previos, lo que genera que la muestra final de estas dimensiones posea un "n" menor a la muestra, representando a un segmento diferente de la población total usuaria de tótems que se requiere para hacer el cálculo de la satisfacción neta.

A continuación, se observan los ponderadores resultantes de cada dimensión:

**Tabla 21 Ponderador por dimensión – Personas usuarias individuales
servicio tótems de autoatención¹³**

| Dimensiones | Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal |
|---------------------------------------|---|
| | 2023 |
| Condiciones físicas y de ambientación | 17,24% |
| Facilidad del uso del tótem | 7,47% |
| Calidad de contenidos del sistema | 7,76% |
| Facilidad para pagar certificados | - |
| Proceso de realización del trámite | 28,10% |
| Asistencia de funcionarios | - |
| Hueller de identificación | - |
| Impresión de certificados | 39,43% |
| TOTAL | 100,00% |

(-) Dimensiones que no se consideran en el modelo en el cálculo del ISN 2023.

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción

¹³ Las regresiones lineales realizadas para los distintos tipos de personas usuarias, así como sus ajustes estadísticos, se encuentran en los anexos del presente informe.

global de las dimensiones. Para ello, se multiplica la satisfacción de cada dimensión con su respectivo peso y luego se realiza una sumatoria.

Realizando el cálculo para la satisfacción y la insatisfacción, esto es, multiplicando cada valor por el ponderador, resulta un valor de 94,05% y 2,66% respectivamente. Luego, al calcular el % neto de la diferencia de estos dos, resulta un 91,39%.

**Tabla 22 Satisfacción Global de las Dimensiones – Personas usuarias individuales
servicio tótems de autoatención**

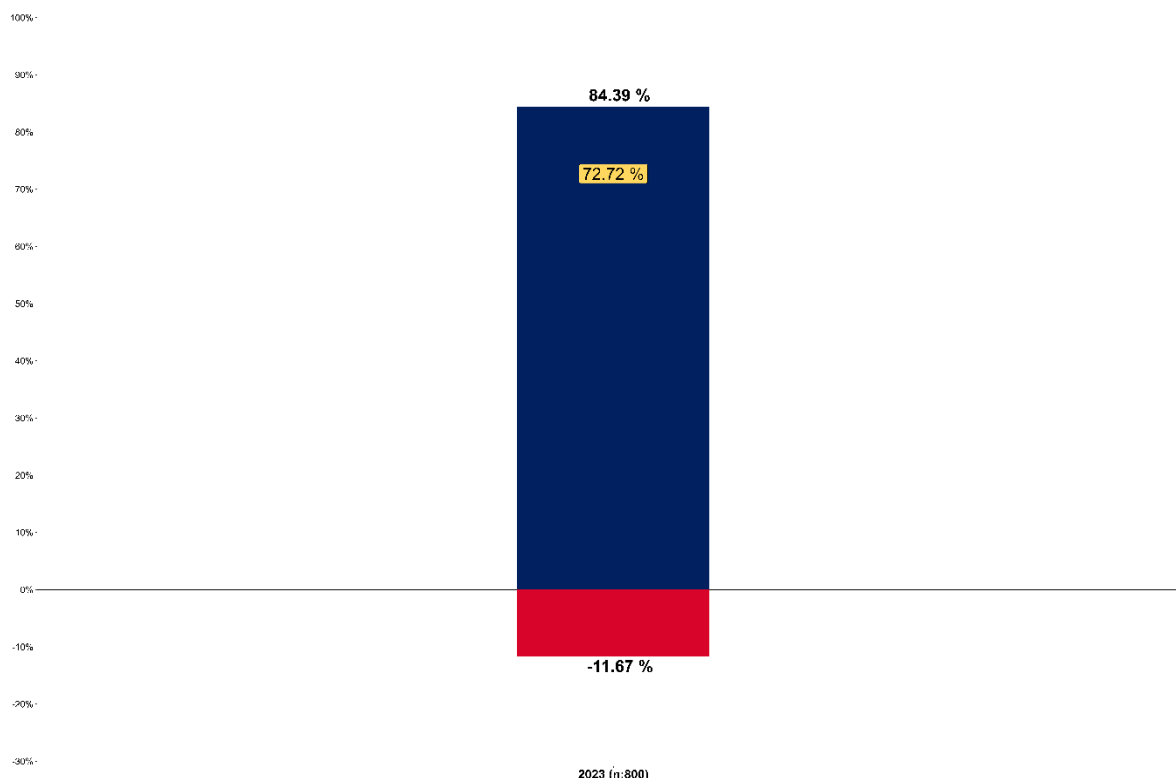
| Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|---|----------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Condiciones físicas y de ambientación | 800 | 87,78% | 2,76% | 85,02% | 17,24% |
| Facilidad del uso del tótem | 732 | 95,54% | 2,21% | 93,34% | 7,47% |
| Calidad de contenidos del sistema | 732 | 96,77% | 2,44% | 94,33% | 7,76% |
| Facilidad para pagar certificados | 88 | 96,87% | 1,81% | 95,06% | 0,00% |
| Proceso de realización del trámite | 732 | 94,10% | 2,91% | 91,18% | 28,10% |
| Asistencia de funcionarios | 373 | 96,06% | 1,18% | 94,88% | 0,00% |
| Huellero de identificación | 476 | 78,56% | 9,98% | 68,58% | 0,00% |
| Impresión de certificados | 800 | 96,77% | 2,44% | 94,33% | 39,43% |
| Satisfacción Global de las Dimensiones | 800 | 94,38% | 2,61% | 91,76% | |

Fuente: elaboración propia

7.3.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias tótems de autoatención. 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 corresponde a la pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI, que es presentada en el gráfico a continuación.

Gráfico 12 Satisfacción global Inicial – Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia con información de este estudio

A continuación, y como se ha señalado, la satisfacción neta de cada segmento usuario se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- a) La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- b) La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

Como se aprecia en la tabla siguiente, el promedio ponderado de estas variables da como resultado un **87,96% de Satisfacción Neta**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN.

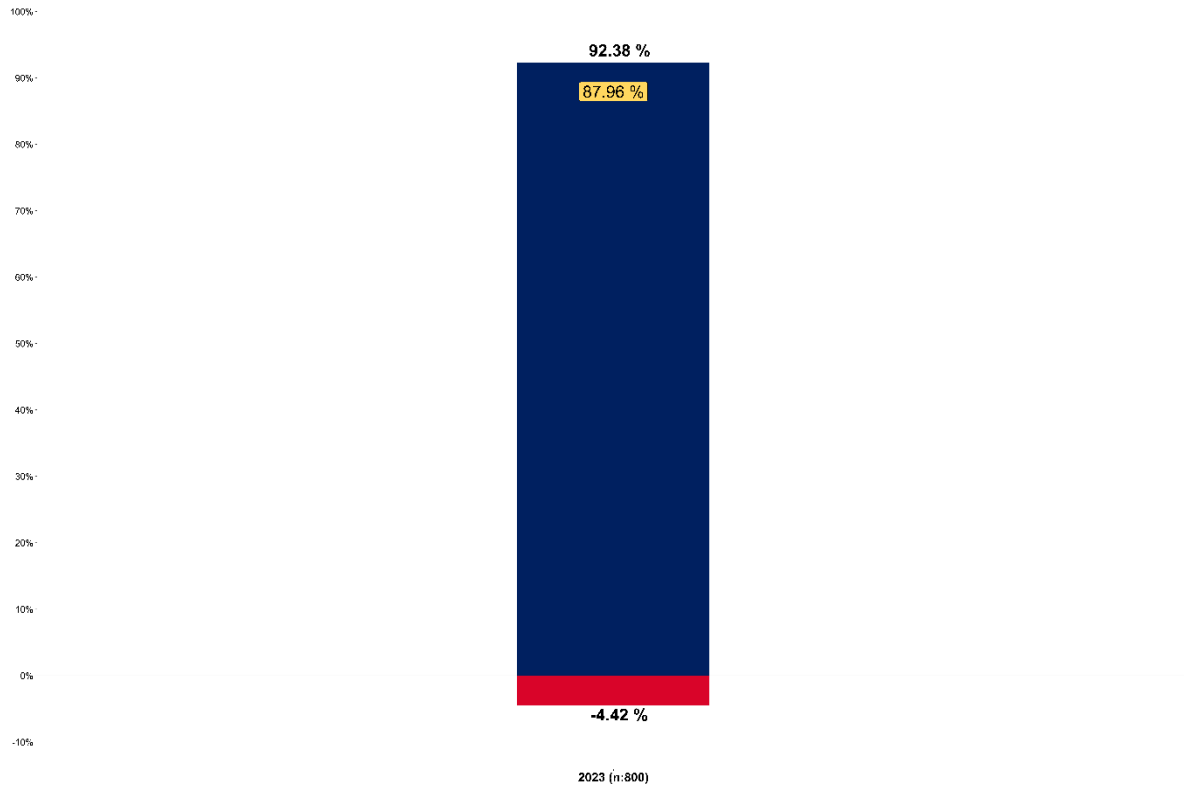
Tabla 23 Satisfacción Neta – Personas usuarias tótems de autoatención

| Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderado |
|--|------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Satisfacción Global de las Dimensiones | 800 | 94,38% | 2,61% | 91,76% | 80,00% |
| Satisfacción Global Inicial | 800 | 84,39% | 11,67% | 72,72% | 20,00% |
| Satisfacción neta | 800 | 92,38% | 4,42% | 87,96% | |

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta el gráfico del resultado de la satisfacción neta de personas usuarias tótems de autoatención.

Gráfico 13 Evolutivo Satisfacción Neta – Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia con información de este estudio

7.3.4. Otros hallazgos

A modo de contexto de los resultados de satisfacción previamente presentados respecto de las personas usuarias de tótems de autoatención, es pertinente indicar que, en relación con la pregunta de por qué no utilizó la web o aplicación móvil del SRCel para realizar su trámite, un 30,1% indica que es porque no tenía impresora y un 27,2% porque no sabía que se podía hacer en línea.

Gráfico 14 No utilización de sitio web o aplicación móvil para obtención de certificados

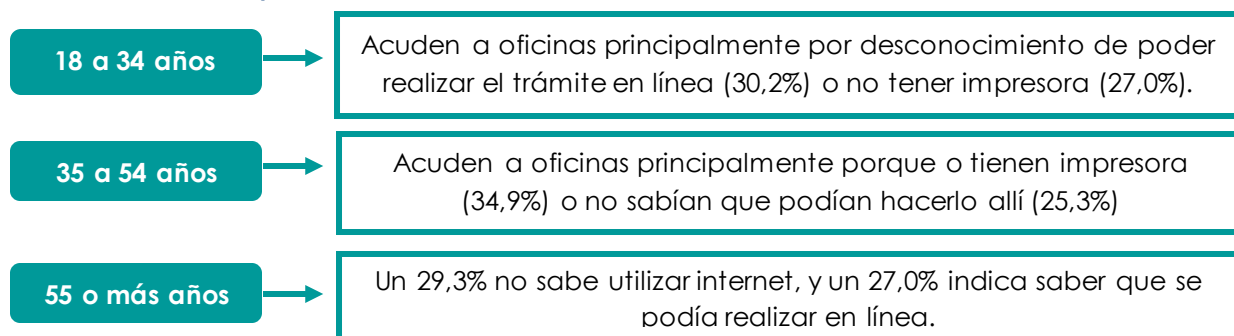
¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento?



Fuente: elaboración propia

Al cruzar la pregunta "¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?" según el tramo de edad de las personas usuarias oficinas, se pueden establecer los siguientes motivos:

Ilustración 2 Motivos para no realizar trámites en línea – Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia

7.4. Personas usuarias web

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias web, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

Se debe tener presente, que, en este canal de atención, se realiza una variación en la aplicación de la metodología de cálculo observada en los canales anteriores, por cuanto

la metodología se aplica de manera separada para cada tipo de trámite, ponderándose estos resultados según el peso de estos, determinado por el número de actuaciones, para obtener la Satisfacción Neta de este segmento.

7.4.1. Satisfacción de cada dimensión

En este apartado, se exponen los elementos requeridos para la construcción de la satisfacción de cada dimensión, exponiendo, por lo tanto: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

El canal se compone principalmente de 74 atributos los cuales se distribuyen entre 21 dimensiones y 6 trámites. A continuación, se presentarán cada uno de los atributos del canal con los resultados obtenidos a nivel descriptivo, según el tipo de trámite realizado independiente de su inclusión o no en el cálculo final.

a) Certificados gratuitos

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo en el trámite certificados gratuitos, observándose una satisfacción neta en un rango entre 48,04% y 81,32% (facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de 11 atributos que contiene este trámite en el cuestionario, 10 presentan alzas significativas estadísticamente respecto del año 2022. Mientras tanto, diseño de la página web se mantiene constante respecto del año 2022, con diferencias que no son significativas estadísticamente.

En suma, los atributos con una mejor evaluación (atributos en este caso con un **% neto sobre el 70%**), corresponden a:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para solicitar certificados
- ✓ Tiempo requerido para obtener su certificado
- ✓ Oferta de certificados a través de la página

Por otro lado, los atributos con las evaluaciones más bajas (**% neto bajo un 60%**) son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución

Tabla 24 Satisfacción de atributos Certificados Gratuitos

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--------------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de navegación del sitio | Tiempo de demora en cargar la página | 4.869 | 74,90% | 16,78% | 58,12% | 5.481 | 81,76% | 10,60% | 71,15% |
| | Facilidad para encontrarlo que busca | 4.869 | 78,85% | 13,68% | 65,17% | 5.481 | 81,37% | 10,51% | 70,86% |
| | Seguridad que ofrece la página | 4.869 | 81,10% | 9,94% | 71,16% | 5.481 | 83,93% | 6,91% | 77,01% |
| | Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación | 4.869 | 63,15% | 15,63% | 47,52% | 5.481 | 65,64% | 12,99% | 52,65% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 4.869 | 61,08% | 17,58% | 43,50% | 5.481 | 63,60% | 15,56% | 48,04% |
| Calidad de contenidos de la página | Utilidad de la información | 4.869 | 83,92% | 9,08% | 74,84% | 5.481 | 85,91% | 7,21% | 78,71% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 4.869 | 87,39% | 7,66% | 79,73% | 5.481 | 87,98% | 6,66% | 81,32% |
| | Diseño de la página web | 4.869 | 81,68% | 9,47% | 72,21% | 5.481 | 81,76% | 8,99% | 72,76% |
| Proceso de obtención de certificados | Facilidad para solicitar certificados | 4.869 | 83,57% | 11,07% | 72,50% | 5.481 | 86,86% | 8,79% | 78,07% |
| | Tiempo requerido para obtener su certificado | 4.869 | 84,41% | 10,78% | 73,63% | 5.481 | 87,56% | 8,01% | 79,55% |
| | Oferta de certificados a través de la página | 4.869 | 84,74% | 8,52% | 76,22% | 5.481 | 85,93% | 7,66% | 78,27% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

b) Certificados pagados

El trámite certificados pagados cuenta con 16 atributos, pues, a diferencia del anterior, este trámite evaluó aspectos relacionados con el proceso de pago, observándose una satisfacción neta en un rango entre 44,82% y 80,26% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Entre los 16 atributos, sólo uno de ellos resultó con una disminución estadísticamente significativa respecto del año 2022, el cual corresponde a la variedad de los medios de pago.

Los atributos con la satisfacción más alta (**% neto sobre el 70%**) corresponden a:

- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para solicitar certificados

- ✓ Tiempo requerido para obtener su certificado
- ✓ Oferta de certificado a través de la página
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (**% neto bajo el 60%**) corresponde a sólo un atributo:

- ✓ Variedad de medios de pago

Tabla 25 Satisfacción de atributos certificados Pagados

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--------------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de navegación del sitio | Tiempo de demora en cargar la página | 2.011 | 63,25% | 25,66% | 37,59% | 1.216 | 80,43% | 11,43% | 69,00% |
| | Facilidad para encontrar lo que busca | 2.011 | 72,35% | 17,21% | 55,14% | 1.216 | 79,28% | 10,36% | 68,91% |
| | Seguridad que ofrece la página | 2.011 | 72,50% | 14,27% | 58,23% | 1.216 | 83,31% | 6,25% | 77,06% |
| | Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación | 2.011 | 50,67% | 25,96% | 24,71% | 1.216 | 61,84% | 15,13% | 46,71% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 2.011 | 45,75% | 30,93% | 14,82% | 1.216 | 61,43% | 16,61% | 44,82% |
| Calidad de contenidos de la página | Utilidad de la información | 2.011 | 72,10% | 15,56% | 56,54% | 1.216 | 83,14% | 7,40% | 75,74% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 2.011 | 82,74% | 10,00% | 72,74% | 1.216 | 86,51% | 6,25% | 80,26% |
| | Diseño de la página web | 2.011 | 75,34% | 12,88% | 62,46% | 1.216 | 79,85% | 8,63% | 71,22% |
| Proceso de obtención de certificados | Facilidad para solicitar certificados | 2.011 | 71,36% | 20,89% | 50,47% | 1.216 | 84,54% | 9,38% | 75,16% |
| | Tiempo requerido para obtener su certificado | 2.011 | 69,72% | 24,32% | 45,40% | 1.216 | 84,62% | 9,54% | 75,08% |
| | Oferta de certificado a través de la página | 2.011 | 77,87% | 11,59% | 66,28% | 1.216 | 84,54% | 7,98% | 76,56% |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| Facilidad para pagar certificados | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) ¹⁴ | 2.011 | 66,73% | 20,79% | 45,94% | 1.216 | 77,88% | 9,70% | 68,17% |
| | Variedad de medios de pago | 2.011 | 76,18% | 14,27% | 61,91% | 1.216 | 70,89% | 14,72% | 56,17% |
| | Facilidad para pagar el certificado (*) | 2.011 | 72,20% | 19,70% | 54,50% | 1.216 | 78,13% | 10,69% | 67,43% |
| | Claridad con la que son informados los cobros | 2.011 | 75,65% | 13,82% | 61,83% | 1.216 | 82,89% | 9,79% | 73,11% |
| | Seguridad del proceso de pago | 2.011 | 78,42% | 12,83% | 65,59% | 1.216 | 84,21% | 6,00% | 78,21% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

c) Reserva de horas

Para el caso del trámite reserva de horas, se aprecia en la tabla siguiente, la satisfacción neta presenta un rango entre 48,03% y 77,54% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de 9 atributos medidos, todos ellos presentan aumentos estadísticamente significativos respecto del año 2022.

Los atributos con una satisfacción más alta (**% neto por sobre el 70%**) corresponde a un solo atributo:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (**% neto por debajo del 60%**) corresponden a los siguientes:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución

Tabla 26 Satisfacción de atributos Reserva de Hora

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de navegación del sitio | Tiempo de demora en cargar la página | 661 | 66,26% | 22,39% | 43,87% | 4.416 | 81,59% | 10,17% | 71,42% |
| | Facilidad para encontrar lo que busca | 661 | 65,81% | 22,24% | 43,57% | 4.416 | 74,89% | 13,11% | 61,78% |

¹⁴ Las variables que presentan * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

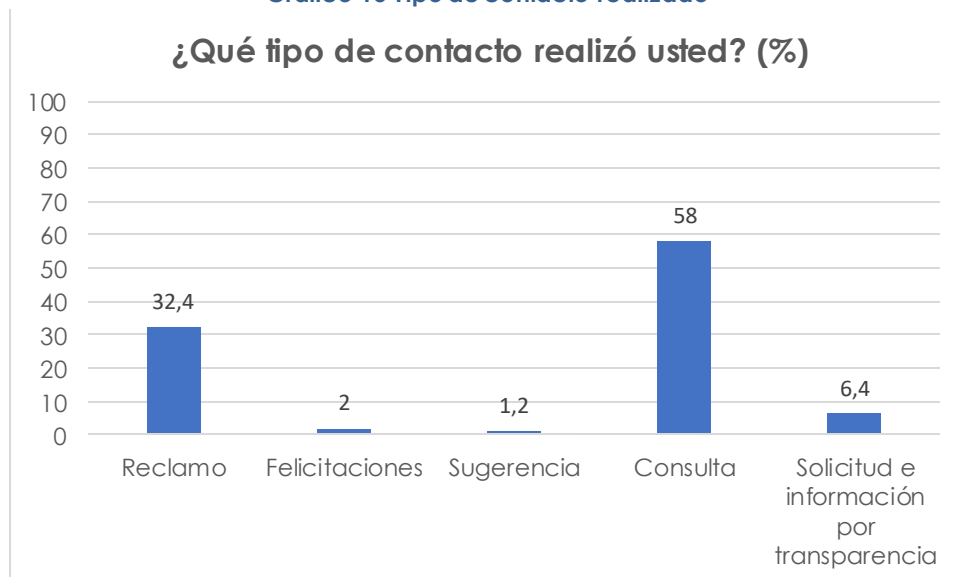
| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|-----|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | Seguridad que ofrece la página | 661 | 72,50% | 12,60% | 59,90% | 4.416 | 81,11% | 6,97% | 74,14% |
| | Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación | 661 | 54,92% | 23,60% | 31,32% | 4.416 | 63,27% | 13,38% | 49,89% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 661 | 52,65% | 27,69% | 24,96% | 4.416 | 63,45% | 15,42% | 48,03% |
| Calidad de contenidos de la | Utilidad de la información | 661 | 72,92% | 15,28% | 57,64% | 4.416 | 80,73% | 9,17% | 71,56% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 661 | 81,39% | 9,68% | 71,71% | 4.416 | 84,99% | 7,45% | 77,54% |
| | Diseño de la página web | 661 | 72,47% | 13,16% | 59,31% | 4.416 | 81,30% | 8,06% | 73,23% |
| Reserva de horas | Facilidad para reservar hora | 661 | 57,49% | 30,56% | 26,93% | 4.416 | 76,06% | 15,19% | 60,87% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

d) Contactos y solicitudes de transparencia

El trámite contactos y solicitudes de transparencia se caracteriza por contar principalmente con consultas (58,0%) y en segundo lugar reclamos (32,4%). Con una proporción mucho menor aparecen solicitudes de información por transparencia (6,4%), felicitaciones (2,0%) y sugerencias (1,2%). En esta línea, es importante destacar que un tercio de la muestra realizó un reclamo, proviniendo de personas usuarias molestas, lo cual puede influir de manera negativa en los resultados.

Gráfico 15 Tipo de contacto realizado



Fuente: elaboración propia

Para este trámite se midieron 11 atributos relacionados con el servicio y como se observa en la tabla siguiente, se presenta una satisfacción neta en un rango entre 14,19% y 61,42% (calidad de la respuesta y seguridad que ofrece la página respectivamente). De los 11 atributos evaluados, todos ellos presentan un alza significativa estadísticamente respecto del 2022.

Los atributos con una satisfacción más alta (**% neto sobre el 40%**) son:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web

Por otro lado, los aspectos con una satisfacción más baja (% neto bajo el 20%) son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Calidad de la respuesta

Tabla 27 Satisfacción de atributos Contactos y Solicitudes de Transparencia

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--------------------------------------|--|------|--------|--------|--------|------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de navegación del sitio | Tiempo de demora en cargar la página | 795 | 52,20% | 30,10% | 22,10% | 578 | 68,69% | 17,65% | 51,04% |
| | Facilidad para encontrar lo que busca | 795 | 49,69% | 34,34% | 15,35% | 578 | 59,52% | 24,91% | 34,60% |
| | Seguridad que ofrece la página | 795 | 60,88% | 15,35% | 45,53% | 578 | 70,42% | 9,00% | 61,42% |
| | Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación | 795 | 38,49% | 41,26% | -2,77% | 578 | 50,00% | 30,62% | 19,38% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 795 | 39,25% | 47,92% | -8,67% | 578 | 51,90% | 32,18% | 19,72% |
| Calidad de contenidos de la página | Utilidad de la información | 795 | 50,94% | 32,96% | 17,98% | 578 | 63,49% | 19,90% | 43,60% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 795 | 67,17% | 20,25% | 46,92% | 578 | 70,93% | 14,19% | 56,75% |
| | Diseño de la página web | 795 | 65,28% | 16,60% | 48,68% | 578 | 70,24% | 11,76% | 58,48% |
| Facilidad para comunicarse con SRCel | Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información | 795 | 47,04% | 36,73% | 10,31% | 578 | 62,11% | 25,43% | 36,68% |
| | Tiempos de respuesta | 795 | 38,74% | 47,80% | -9,06% | 578 | 57,79% | 31,49% | 26,30% |
| | Calidad de la respuesta | 795 | 40,38% | 49,18% | -8,80% | 578 | 50,87% | 36,68% | 14,19% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

e) Obtención de código de activación para clave única

El trámite obtención de código de activación para clave única midió 13 atributos y como se observa en la tabla siguiente, se presenta una satisfacción neta en un rango entre 33,01% y 66,99% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). De los 13 atributos evaluados, todos ellos presentan bajas estadísticamente significativas respecto del 2022.

Los atributos con más alta satisfacción (**% neto sobre el 60%**) son los siguientes:

- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Amabilidad del/la funcionario(a)

Por otra parte, atributos que tienen un **% neto bajo el 40%** son:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución

Tabla 28 Satisfacción de atributos Clave Única

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|------------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de navegación del sitio | Tiempo de demora en cargar la página | 1.165 | 80,86% | 11,59% | 69,27% | 833 | 73,47% | 18,13% | 55,34% |
| | Facilidad para encontrar lo que busca | 1.165 | 81,89% | 10,99% | 70,90% | 833 | 66,39% | 20,17% | 46,22% |
| | Seguridad que ofrece la página | 1.165 | 84,21% | 8,07% | 76,14% | 833 | 73,23% | 11,76% | 61,46% |
| | Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación | 1.165 | 76,48% | 11,16% | 65,32% | 833 | 57,86% | 23,05% | 34,81% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 1.165 | 78,63% | 11,76% | 66,87% | 833 | 58,22% | 25,21% | 33,01% |
| Calidad de contenidos de la página | Utilidad de la información | 1.165 | 85,41% | 7,98% | 77,43% | 833 | 72,75% | 15,49% | 57,26% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 1.165 | 89,18% | 6,44% | 82,74% | 833 | 79,11% | 12,12% | 66,99% |
| | Diseño de la página web | 1.165 | 84,03% | 7,47% | 76,56% | 833 | 74,67% | 12,61% | 62,06% |
| Reserva de horas | Facilidad para reservar hora | 1.165 | 83,43% | 10,04% | 73,39% | 833 | 69,75% | 14,65% | 55,10% |
| Calidad de la atención | Amabilidad del/la funcionario(a) | 1.165 | 87,98% | 7,81% | 80,17% | 833 | 72,63% | 11,76% | 60,86% |
| | Presentación personal del/la funcionario(a) | 1.165 | 85,41% | 6,78% | 78,63% | 833 | 72,51% | 13,09% | 59,42% |
| | Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a) | 1.165 | 89,53% | 6,70% | 82,83% | 833 | 71,19% | 13,69% | 57,50% |
| | Información entregada por el/la funcionario(a) | 1.165 | 89,27% | 7,04% | 82,23% | 833 | 69,99% | 19,09% | 50,90% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

f) Solicitud de renovación de cédula de identidad

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo en el trámite solicitud de renovación de cédula de identidad, observándose una satisfacción neta en un rango entre 62,26% y 84,91% (facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución, claridad del lenguaje empleado y seguridad del proceso de pago, estos dos últimos con el mismo porcentaje, respectivamente). Este trámite se mide por primera vez este año e involucra la medición de un total de 14 atributos.

Los atributos con una mejor evaluación (atributos con un **% neto sobre el 70%**) son los siguientes:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para solicitar renovación de cédula de identidad
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Variedad de medios de pago
- ✓ Facilidad para pagar el certificado
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago

Por otro lado, no se presentan atributos con satisfacciones bajas (**% neto bajo un 60%**).

Tabla 29 Satisfacción de atributos Solicitud de renovación cédula de identidad

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|------------------------------------|---|------|-------|-------|--------|------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de navegación del sitio | Tiempo de demora en cargar la página | - | - | - | - | 265 | 88,68% | 6,42% | 82,26% |
| | Facilidad para encontrar lo que busca | - | - | - | - | 265 | 83,77% | 8,68% | 75,09% |
| | Seguridad que ofrece la página | - | - | - | - | 265 | 88,68% | 5,66% | 83,02% |
| | Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación | - | - | - | - | 265 | 75,09% | 8,30% | 66,79% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | - | - | - | - | 265 | 72,45% | 10,19% | 62,26% |
| Calidad de contenidos de la página | Utilidad de la información | - | - | - | - | 265 | 87,55% | 6,04% | 81,51% |
| | Claridad del lenguaje empleado | - | - | - | - | 265 | 90,94% | 6,04% | 84,91% |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|-----|--------|--------|--------|
| | Diseño de la página web | - | - | - | - | 265 | 83,77% | 7,55% | 76,23% |
| Solicitud de renovación de cédula de identidad | Facilidad para solicitar renovación de cédula de identidad | - | - | - | - | 265 | 81,13% | 10,94% | 70,19% |
| Facilidad para pagar | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) ¹⁵ | - | - | - | - | 265 | 83,77% | 9,06% | 74,72% |
| | Variedad de medios de pago | - | - | - | - | 265 | 83,40% | 10,57% | 72,83% |
| | Facilidad para pagar el certificado (*) | - | - | - | - | 265 | 85,28% | 9,43% | 75,85% |
| | Claridad con la que son informados los cobros | - | - | - | - | 265 | 83,77% | 9,06% | 74,72% |
| | Seguridad del proceso de pago | - | - | - | - | 265 | 91,32% | 6,42% | 84,91% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Promedio simple de los atributos

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con los tipos de trámites, su dimensión respectiva y el promedio simple de los atributos que constituyen cada dimensión. En ella se aprecia que la mayoría de los trámites comparables con el año 2022 tienen alzas estadísticamente significativas, con excepción del trámite Clave única.

Tabla 30 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias web

| Trámite | Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|------------------------|--------------------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Certificados gratuitos | Facilidad de navegación del sitio | 4.869 | 71,19% | 11,32% | 59,87% | 5.481 | 77,01% | 8,74% | 68,27% |
| | Calidad de contenidos de la página | 4.869 | 83,16% | 8,91% | 74,25% | 5.481 | 85,42% | 6,64% | 78,78% |
| | Proceso de obtención de certificados | 4.869 | 84,41% | 7,78% | 76,63% | 5.481 | 86,35% | 6,84% | 79,51% |
| Certificados pagados | Facilidad de navegación del sitio | 2.011 | 57,88% | 19,49% | 38,39% | 1.216 | 73,93% | 9,87% | 64,06% |
| | Calidad de contenidos de la página | 2.011 | 68,57% | 17,26% | 51,31% | 1.216 | 84,13% | 6,17% | 77,96% |
| | Proceso de obtención de certificados | 2.011 | 74,59% | 11,44% | 63,15% | 1.216 | 83,14% | 7,15% | 75,99% |

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

| | | | | | | | | | |
|--|--|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | Facilidad para pagar (*16) | 2.011 | 75,53% | 10,24% | 65,29% | 1.216 | 79,03% | 6,74% | 72,29% |
| Reserv a de horas | Facilidad de navegaci3n del sitio | 661 | 58,40% | 18,76% | 39,64% | 4.416 | 73,17% | 9,35% | 63,81% |
| | Calidad de contenidos de la p1gina | 661 | 75,64% | 11,35% | 64,29% | 4.416 | 82,34% | 7,07% | 75,27% |
| | Reserv a de horas | 661 | 57,49% | 30,56% | 26,93% | 4.416 | 76,06% | 15,19% | 60,87% |
| Contactos y solicitudes de transparencia | Facilidad de navegaci3n del sitio | 795 | 42,14% | 32,70% | 9,44% | 578 | 55,02% | 17,99% | 37,02% |
| | Calidad de contenidos de la p1gina | 795 | 57,61% | 21,76% | 35,85% | 578 | 65,57% | 12,80% | 52,77% |
| | Facilidad para comunicarse con el SRCel | 795 | 38,24% | 45,53% | -7,29% | 578 | 53,11% | 30,28% | 22,84% |
| Clave 1nica | Facilidad de navegaci3n del sitio | 1.165 | 80,34% | 8,58% | 71,76% | 833 | 64,23% | 17,29% | 46,94% |
| | Calidad de contenidos de la p1gina | 1.165 | 86,95% | 6,27% | 80,68% | 833 | 74,91% | 12,12% | 62,79% |
| | Solicitud de clave 1nica | 1.165 | 83,43% | 10,04% | 73,39% | 833 | 69,99% | 19,09% | 50,90% |
| | Calidad de la atenci3n | 1.165 | 88,93% | 6,18% | 82,75% | 833 | 69,99% | 19,09% | 50,90% |
| Solicitud de renovaci3n de c3dula de identidad | Facilidad de navegaci3n del sitio | - | - | - | - | 265 | 84,53% | 7,17% | 77,36% |
| | Calidad de contenidos de la p1gina | - | - | - | - | 265 | 89,81% | 6,79% | 83,02% |
| | Solicitud de renovaci3n de c3dula de identidad | - | - | - | - | 265 | 85,28% | 9,06% | 76,23% |
| | Facilidad para pagar | - | - | - | - | 265 | 91,32% | 6,42% | 84,91% |

Fuente: elaboraci3n propia con informaci3n de este estudio y del estudio ISN 2022

Satisfacci3n directa de las dimensiones

Como se ha se1alado, a diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacci3n directa de cada dimensi3n** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha se1alado anteriormente, corresponde a la pregunta que eval1a la dimensi3n en su conjunto.

Se presenta a continuaci3n la tabla referida a la pregunta de satisfacci3n directa de cada dimensi3n, donde se dan las mismas tendencias en t3rminos de diferencias estadisticamente significativas que la tabla anterior.

¹⁶ El promedio para la dimensi3n **Facilidad para pagar certificados** se compone de las variables variedad de los medios de pago, claridad con la que son informados/as los cobros en la p1gina del Servicio de Registro Civil e Identificaci3n y seguridad del proceso de pago. Se excluyen las variables facilidad para acceder a los medios de pago en l1nea y facilidad para pagar el certificado seg1n resoluci3n externa del SRCel, por considerarse variables externas, es decir, que no dependen directamente del SRCel.

Tabla 31 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias web

| Trámite | Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|---|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | %NETO | N | % SAT | % INS | %NETO |
| Certificados gratuitos | Facilidad de navegación del sitio | 4.869 | 77,47% | 13,25% | 64,22% | 5.481 | 81,65% | 10,05% | 71,59% |
| | Calidad de contenidos de la página | 4.869 | 80,26% | 9,61% | 70,65% | 5.481 | 83,51% | 8,16% | 75,35% |
| | Proceso de obtención de certificados | 4.869 | 81,89% | 10,13% | 71,76% | 5.481 | 86,64% | 7,46% | 79,18% |
| Certificados Pagados | Facilidad de navegación del sitio | 2.011 | 62,85% | 24,12% | 38,73% | 1.216 | 78,78% | 10,86% | 67,93% |
| | Calidad de contenidos de la página | 2.011 | 68,97% | 20,04% | 48,93% | 1.216 | 81,41% | 8,39% | 73,03% |
| | Proceso de obtención de certificados | 2.011 | 70,51% | 17,06% | 53,45% | 1.216 | 82,89% | 8,88% | 74,01% |
| | Facilidad para pagar certificados | 2.011 | 71,21% | 14,62% | 56,59% | 1.216 | 80,92% | 8,14% | 72,78% |
| Reserva de horas | Facilidad de navegación del sitio | 661 | 62,63% | 22,39% | 40,24% | 4.416 | 78,67% | 10,73% | 67,93% |
| | Calidad de contenidos de la página | 661 | 68,53% | 15,58% | 52,95% | 4.416 | 81,11% | 8,06% | 73,05% |
| | Reserva de horas | 661 | 60,82% | 29,20% | 31,62% | 4.416 | 76,68% | 13,72% | 62,95% |
| Contactos y solicitudes de transparencia | Facilidad de navegación del sitio | 795 | 46,79% | 35,97% | 10,82% | 578 | 58,82% | 21,45% | 37,37% |
| | Calidad de contenidos de la página | 795 | 55,85% | 22,39% | 33,46% | 578 | 64,36% | 15,92% | 48,44% |
| | Facilidad para comunicarse con el SRCel | 795 | 43,02% | 41,76% | 1,26% | 578 | 53,81% | 32,01% | 21,80% |
| Obtención de Código de Activación para Clave Única | Facilidad de navegación del sitio | 1.165 | 80,52% | 11,93% | 68,59% | 833 | 68,55% | 19,09% | 49,46% |
| | Calidad de contenidos de la página | 1.165 | 81,63% | 9,10% | 72,53% | 833 | 72,75% | 14,29% | 58,46% |
| | Reserva de horas | 1.165 | 85,67% | 9,01% | 76,66% | 833 | 71,67% | 13,93% | 57,74% |
| | Calidad de la atención | 1.165 | 87,47% | 8,15% | 79,32% | 833 | 70,59% | 17,41% | 53,18% |
| Solicitud de renovación | Facilidad de navegación del sitio | - | - | - | - | 265 | 89,06% | 6,42% | 82,64% |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|--|---|---|---|---|-----|--------|-------|--------|
| de cédula de identidad | Calidad de contenidos de la página | - | - | - | - | 265 | 85,66% | 7,17% | 78,49% |
| | Solicitud de renovación de cédula de identidad | - | - | - | - | 265 | 84,91% | 9,43% | 75,47% |
| | Facilidad para pagar | - | - | - | - | 265 | 89,06% | 7,55% | 81,51% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

En la siguiente tabla se exponen los resultados obtenidos luego de realizar el cálculo expuesto en la fórmula anteriormente presentada. Del total de 21 dimensiones calculadas, 4 presentan bajas estadísticamente significativas, y todas ellas forman parte del trámite Clave Única.

Tabla 32 Satisfacción calculada por dimensión – Personas usuarias web

| Trámite | Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|--------------------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Certificados gratuitos | Facilidad de navegación del sitio | 4.869 | 74,61% | 11,50% | 63,11% | 5.481 | 80,20% | 9,14% | 71,06% |
| | Calidad de contenidos de la página | 4.869 | 82,21% | 7,93% | 74,28% | 5.481 | 83,96% | 7,01% | 76,96% |
| | Proceso de obtención de certificados | 4.869 | 82,91% | 9,06% | 73,85% | 5.481 | 86,59% | 7,10% | 79,49% |
| Certificados pagados | Facilidad de navegación del sitio | 2.011 | 59,82% | 21,68% | 38,14% | 1.216 | 77,38% | 9,87% | 67,52% |
| | Calidad de contenidos de la página | 2.011 | 68,47% | 18,15% | 50,32% | 1.216 | 82,57% | 7,07% | 75,49% |
| | Proceso de obtención de certificados | 2.011 | 73,99% | 11,79% | 62,20% | 1.216 | 82,81% | 7,73% | 75,08% |
| | Facilidad para pagar certificados | 2.011 | 72,95% | 12,08% | 60,87% | 1.216 | 80,84% | 7,32% | 73,52% |
| Reserva de horas | Facilidad de navegación del sitio | 661 | 60,06% | 19,06% | 41,00% | 4.416 | 76,79% | 9,47% | 67,32% |
| | Calidad de contenidos de la página | 661 | 69,89% | 11,65% | 58,24% | 4.416 | 81,30% | 7,16% | 74,14% |
| | Reserva de horas | 661 | 56,43% | 29,80% | 26,63% | 4.416 | 75,25% | 14,29% | 60,96% |
| Contactos y solicitudes de transparencia | Facilidad de navegación del sitio | 795 | 44,03% | 34,34% | 9,69% | 578 | 56,40% | 20,59% | 35,81% |
| | Calidad de contenidos de la página | 795 | 55,97% | 21,01% | 34,96% | 578 | 64,01% | 13,15% | 50,87% |

| | | | | | | | | | |
|--|--|-------|--------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|
| | Facilidad para comunicarse con el SRCel | 795 | 39,87% | 43,40% | -3,53% | 578 | 52,94% | 30,28% | 22,66% |
| Clave única | Facilidad de navegación del sitio | 1.165 | 79,31% | 8,67% | 70,64% | 833 | 66,03% | 18,49% | 47,54% |
| | Calidad de contenidos de la página | 1.165 | 83,26% | 6,27% | 76,99% | 833 | 73,35% | 12,61% | 60,74% |
| | Reserva de horas | 1.165 | 82,66% | 8,93% | 73,73% | 833 | 68,79% | 17,89% | 50,90% |
| | Calidad de la atención | 1.165 | 88,50% | 6,78% | 81,72% | 833 | 71,55% | 13,45% | 58,10% |
| Solicitud de renovación de cédula de identidad | Facilidad de navegación del sitio | - | - | - | - | 265 | 88,68% | 6,79% | 81,89% |
| | Calidad de contenidos de la página | - | - | - | - | 265 | 87,92% | 6,42% | 81,51% |
| | Solicitud de renovación de cédula de identidad | - | - | - | - | 265 | 85,66% | 9,43% | 76,23% |
| | Facilidad para pagar | - | - | - | - | 265 | 89,81% | 6,42% | 83,40% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

7.4.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Luego de la determinación de la satisfacción de cada dimensión, es necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según tipo de trámite. En el caso de este segmento usuario, este proceso se realiza separadamente para cada tipo de trámite. Luego de esto, se realiza una post estratificación según los pesos de cada trámite en el universo del canal.

A continuación, la tabla siguiente presenta las ponderaciones resultantes, comparándolas con el año 2022:

Tabla 33 Ponderador por dimensión– Personas usuarias web

| Trámite | Dimensión | Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal | |
|----------------------|--------------------------------------|---|---------|
| | | 2022 | 2023 |
| Certificado Gratuito | Facilidad de navegación del sitio | 50,76% | 39,22% |
| | Calidad de contenidos de la página | 14,00% | 21,74% |
| | Proceso de obtención de certificados | 35,24% | 39,04% |
| | Total | 100,00% | 100,00% |
| Certificados Pagados | Facilidad de navegación del sitio | 47,84% | 47,57% |
| | Calidad de contenidos de la página | 33,09% | 2,24% |
| | Proceso de obtención de certificados | 9,87% | 47,59% |
| | Facilidad para pagar certificados | 9,20% | 2,60% |
| | Total | 100,00% | 100,00% |
| Reserva de horas | Facilidad de navegación del sitio | 52,41% | 53,51% |
| | Calidad de contenidos de la página | 21,33% | 28,81% |
| | Reserva de horas | 26,27% | 17,68% |
| | Total | 100,00% | 100,00% |

| | | | |
|---|--|---------|---------|
| Contactos y solicitudes de transparencia | Facilidad de navegación del sitio | 53,90% | 41,33% |
| | Calidad de contenidos de la página | 8,37% | 17,11% |
| | Facilidad para comunicarse con el SRCel | 37,73% | 41,55% |
| | Total | 100,00% | 100,00% |
| Clave única | Facilidad de navegación del sitio | 40,70% | 55,85% |
| | Calidad de contenidos de la página | 10,02% | 11,14% |
| | Reserva de horas | 10,55% | 4,41% |
| | Calidad de la atención | 38,73% | 28,60% |
| | Total | 100,00% | 100,00% |
| Solicitud de Renovación de Cédulas de identidad | Facilidad de navegación del sitio | - | 26,47% |
| | Calidad de contenidos de la página | - | 16,98% |
| | Solicitud de renovación de cédula de identidad | - | 16,13% |
| | Facilidad para pagar | - | 40,42% |
| | Total | - | 100,00% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Considerando las ponderaciones señaladas en la tabla anterior, es posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, la cual se calcula, a diferencia de los otros canales, para cada trámite. La siguiente tabla expone los resultados de dicho cálculo:

Tabla 34 Satisfacción global de las dimensiones– Personas usuarias web

| Trámite | Dimensión | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|----------------------|--|-------|--------|-------|--------|------------|
| Certificado Gratuito | Facilidad de navegación del sitio | 5.481 | 80,20% | 9,14% | 71,06% | 39,22% |
| | Calidad de contenidos de la página | 5.481 | 83,96% | 7,01% | 76,96% | 21,74% |
| | Proceso de obtención de certificados | 5.481 | 86,59% | 7,10% | 79,49% | 39,04% |
| | Satisfacción Global de las dimensiones | 5.481 | 83,51% | 7,88% | 75,64% | 100,00% |
| Certificados Pagados | Facilidad de navegación del sitio | 1.216 | 77,38% | 9,87% | 67,52% | 47,57% |
| | Calidad de contenidos de la página | 1.216 | 82,57% | 7,07% | 75,49% | 2,24% |
| | Proceso de obtención de certificados | 1.216 | 82,81% | 7,73% | 75,08% | 47,59% |
| | Facilidad para pagar certificados | 1.216 | 80,84% | 7,32% | 73,52% | 2,60% |
| | Satisfacción Global de las dimensiones | 1.216 | 80,17% | 8,72% | 71,45% | 100,00% |
| Reserva de horas | Facilidad de navegación del sitio | 4.416 | 76,79% | 9,47% | 67,32% | 53,51% |
| | Calidad de contenidos de la página | 4.416 | 81,30% | 7,16% | 74,14% | 28,81% |

| | | | | | | |
|---|--|-------|--------|--------|--------|---------|
| | Reserv a de horas | 4.416 | 75,25% | 14,29% | 60,96% | 17,68% |
| | Satisfacci3n Global de las dimensiones | 4.416 | 77,82% | 9,65% | 68,16% | 100,00% |
| Contactos y solicitudes de transparencia | Facilidad de navegaci3n del sitio | 578 | 56,40% | 20,59% | 35,81% | 41,33% |
| | Calidad de contenidos de la p3gina | 578 | 64,01% | 13,15% | 50,87% | 17,11% |
| | Facilidad para comunicarse con el SRCel | 578 | 52,94% | 30,28% | 22,66% | 41,55% |
| | Satisfacci3n Global de las dimensiones | 578 | 56,27% | 23,34% | 32,93% | 100,00% |
| Clave 3nica | Facilidad de navegaci3n del sitio | 833 | 66,03% | 18,49% | 47,54% | 55,85% |
| | Calidad de contenidos de la p3gina | 833 | 73,35% | 12,61% | 60,74% | 11,14% |
| | Reserv a de horas | 833 | 68,79% | 17,89% | 50,90% | 4,41% |
| | Calidad de la atenci3n | 833 | 71,55% | 13,45% | 58,10% | 28,60% |
| | Satisfacci3n Global de las dimensiones | 833 | 68,54% | 16,36% | 52,18% | 100,00% |
| Solicitud de Renovaci3n de C3dulas de identidad | Facilidad de navegaci3n del sitio | 265 | 88,68% | 6,79% | 81,89% | 26,47% |
| | Calidad de contenidos de la p3gina | 265 | 87,92% | 6,42% | 81,51% | 16,98% |
| | Solicitud de renovaci3n de c3dula de identidad | 265 | 85,66% | 9,43% | 76,23% | 16,13% |
| | Facilidad para pagar | 265 | 89,81% | 6,42% | 7,25% | 40,42% |
| | Satisfacci3n Global de las dimensiones | 265 | 88,52% | 7,00% | 81,52% | 100,00% |

Fuente: elaboraci3n propia

En la tabla anterior se aprecia que la satisfacci3n m3s alta calculada est3 presente en el segmento de **renovaci3n de c3dulas de identidad**, mientras que la satisfacci3n m3s baja est3 en **contactos y solicitudes de transparencia**.

7.4.3. Satisfacci3n Neta

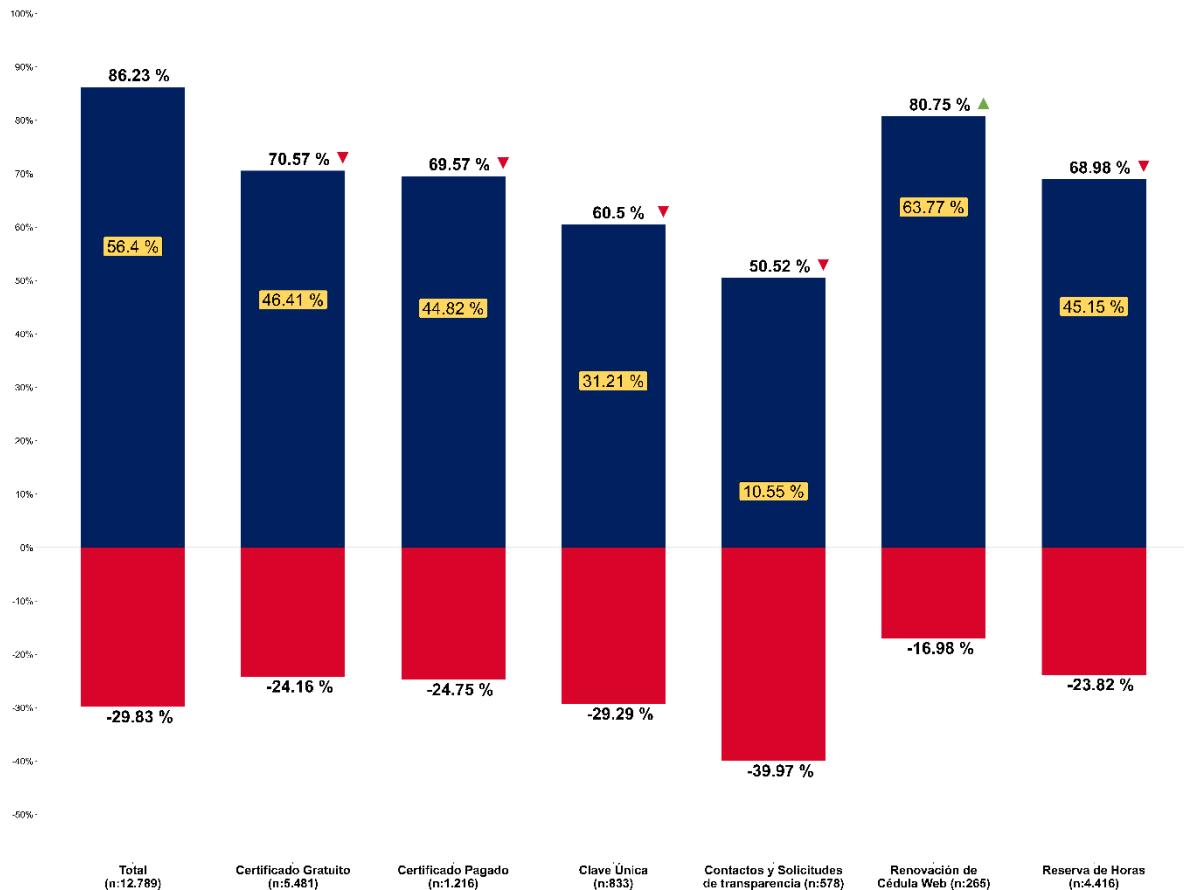
A continuaci3n, se determina la satisfacci3n neta de las personas usuarias web. Cabe recordar que en este c3lculo inciden dos valores importantes: la satisfacci3n global de las dimensiones, anteriormente presentada, y el de la satisfacci3n global inicial.

En el gr3fico a continuaci3n, se realiza una breve comparaci3n en torno a la pregunta de Satisfacci3n Global Inicial la cual es realizada de manera individual para cada persona entrevistada. Cabe recordar que esta pregunta est3 asociada a la satisfacci3n de manera general frente al servicio recibido.

En el gr3fico expuesto a continuaci3n, se aprecia que contactos y solicitudes presenta la

satisfacción más baja, con una satisfacción inicial neta de 10,55%. Cabe destacar que en la medición correspondiente al año 2022, este segmento también obtuvo la satisfacción inicial más baja. Por último, es posible observar que, respecto al 2022, todos los trámites aumentan su satisfacción inicial, con excepción de Clave única.

Gráfico 16 Satisfacción global inicial – Personas usuarias web



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 las personas usuarias individuales del servicio web. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- a) La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- b) La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

A diferencia de los demás segmentos usuarios, este paso se ejecuta para cada trámite y para obtener la satisfacción neta de este tipo de persona usuaria, posteriormente se pondera según el peso del tipo de trámite en el universo según el número de actuaciones respectivo. Como se observa en la tabla siguiente, los certificados gratuitos tienen el mayor peso, siendo el trámite más realizado por las personas usuarias individuales del servicio web, mientras que el menos realizado corresponde a solicitud de renovación cédula de identidad, con un peso de tan solo 0,14%.

Adicionalmente, la tabla siguiente da cuenta de que la satisfacción del canal alcanza un 80,01%, mientras que la insatisfacción alcanza un 11,46%. Como resultado, se obtiene una **satisfacción neta de 68,55%.**

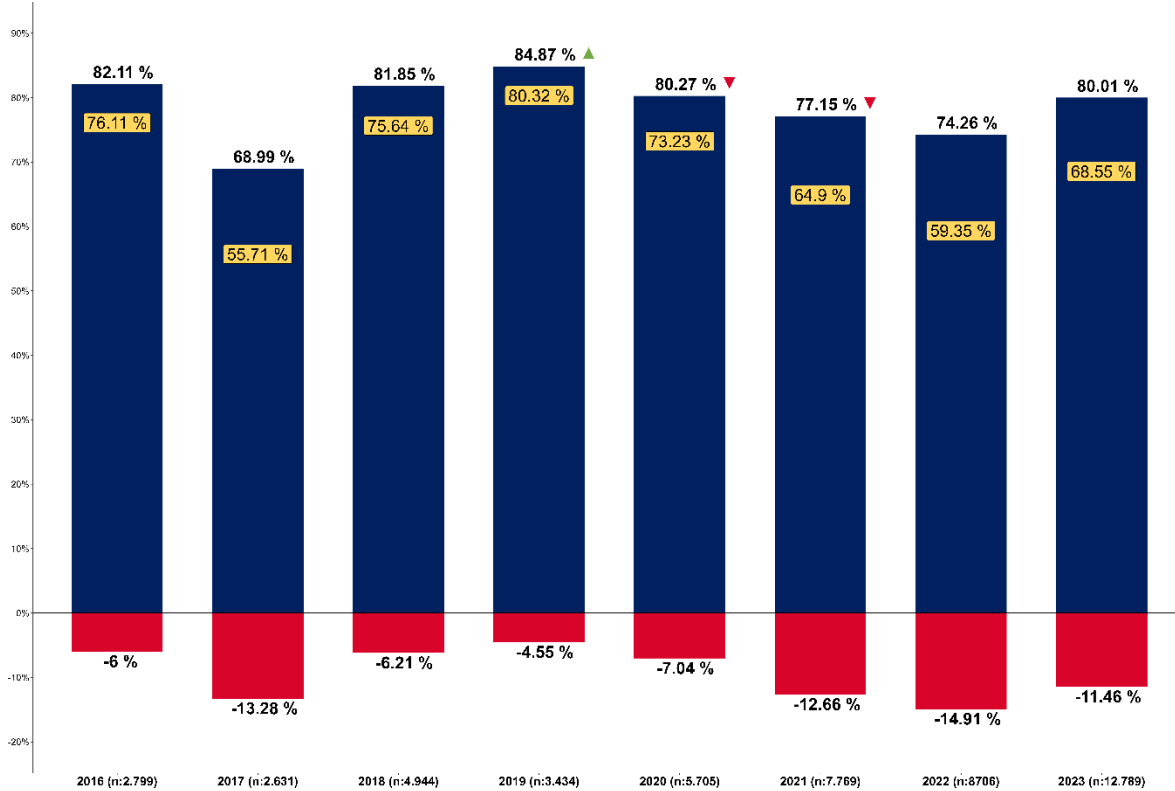
Tabla 35 Satisfacción Neta – Personas usuarias web

| Trámite | Dimensiones | N | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador | Peso del segmento |
|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|-------------------|
| Certificado Gratuito | Satisfacción Global de las Dimensiones | 5.481 | 83,51% | 7,88% | 75,64% | 80,0% | 80,68% |
| | Satisfacción Global Inicial | 5.481 | 70,57% | 24,16% | 46,41% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 5.481 | 80,93% | 11,13% | 69,79% | | |
| Certificados Pagados | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1.216 | 80,17% | 8,72% | 71,45% | 80,0% | 8,84% |
| | Satisfacción Global Inicial | 1.216 | 69,57% | 24,75% | 44,82% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 1.216 | 78,05% | 11,93% | 66,13% | | |
| Reserva de horas | Satisfacción Global de las Dimensiones | 4.416 | 77,82% | 9,65% | 68,16% | 80,0% | 8,94% |
| | Satisfacción Global Inicial | 4.416 | 68,98% | 23,82% | 45,15% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 4.416 | 76,05% | 12,49% | 63,56% | | |
| Contactos y solicitudes de transparencia | Satisfacción Global de las Dimensiones | 578 | 56,27% | 23,34% | 32,93% | 80,0% | 0,37% |
| | Satisfacción Global Inicial | 578 | 50,52% | 39,97% | 10,55% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 578 | 55,12% | 26,67% | 28,45% | | |
| Clave única | Satisfacción Global de las Dimensiones | 833 | 68,54% | 16,36% | 52,18% | 80,0% | 1,02% |
| | Satisfacción Global Inicial | 833 | 60,50% | 29,29% | 31,21% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 833 | 66,94% | 18,95% | 47,99% | | |
| Solicitud de renovación cédula de identidad | Satisfacción Global de las Dimensiones | 265 | 88,52% | 7,00% | 81,52% | 80,0% | 0,14% |
| | Satisfacción Global Inicial | 265 | 80,75% | 16,98% | 63,77% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 265 | 86,97% | 9,00% | 77,97% | | |
| Satisfacción neta del canal | | 12.789 | 80,01% | 11,46% | 68,55% | | |

Fuente: elaboración propia

Comparando el resultado observado con el obtenido en años anteriores, en el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que este año se interrumpe una baja sostenida en el tiempo en los indicadores de satisfacción de este canal que se presentaba desde 2019.

Gráfico 17 Evolutivo Satisfacción Neta-- Personas usuarias web

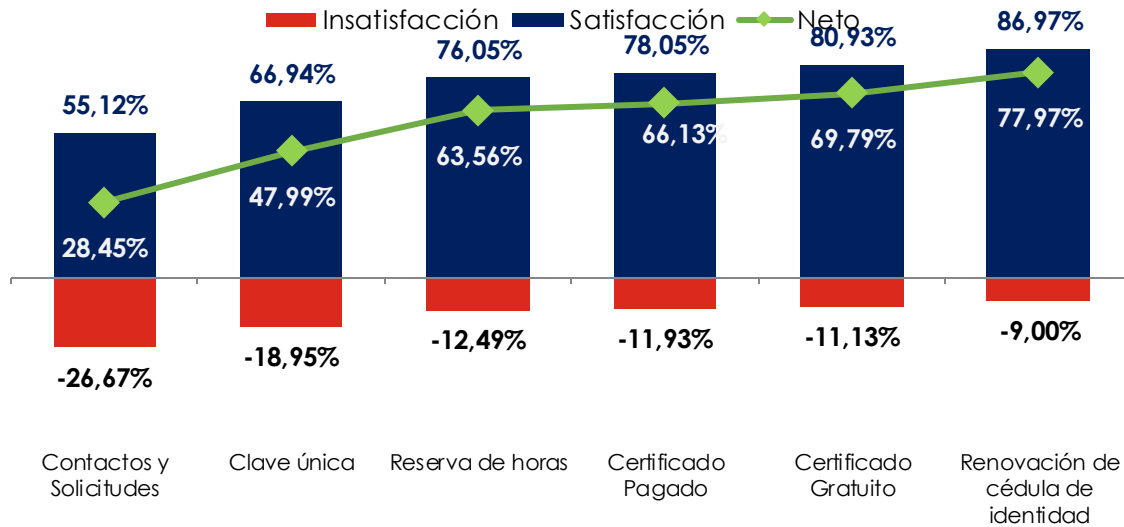


Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

7.4.4. Satisfacción Neta por Tipo de Trámite

Como se observó previamente, la satisfacción neta de las personas usuarias web alcanzó un 68,55%, con un 80,01% de satisfacción y un 11,46% de insatisfacción. Al observar la satisfacción neta por cada trámite, se aprecia que los únicos trámites que tienen una satisfacción neta mayor al total de este tipo de persona usuaria corresponden a certificados gratuitos y renovación de cédula de identidad. Por su parte, contactos y solicitudes, clave única, reserva de horas y certificados pagados cuentan con una satisfacción neta menor al total, con un 28,45%, un 47,99%, un 63,56% y un 66,13% respectivamente.

Gráfico 18 Satisfacción Neta según tipo de trámite personas usuarias web



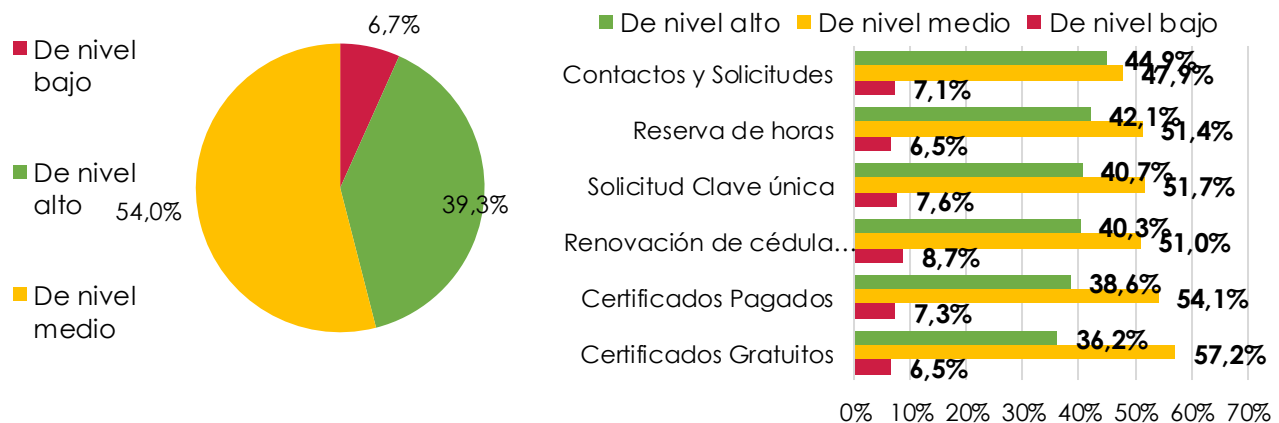
Fuente: elaboración propia

7.4.5. Otros hallazgos

A modo de contexto del análisis de satisfacción neta de las personas usuarias web realizado previamente, a continuación, se presenta información relevante respecto de la experiencia del servicio, lo cual permite entender en mejor medida los resultados obtenidos en términos de satisfacción por tipo de trámite.

En primer lugar, en cuanto a los niveles de conocimiento de computación, se puede establecer que, más de la mitad de las personas usuarias del SRCel declaran alcanzar un nivel medio de conocimiento en computación (54,0%), y solo el 39,3% sostiene que presenta un nivel alto de conocimiento en computación, finalmente el 6,7% de las personas usuarias sostiene que alcanza un nivel bajo de conocimiento en computación.

Gráfico 19 Conocimientos digitales personas usuarias web

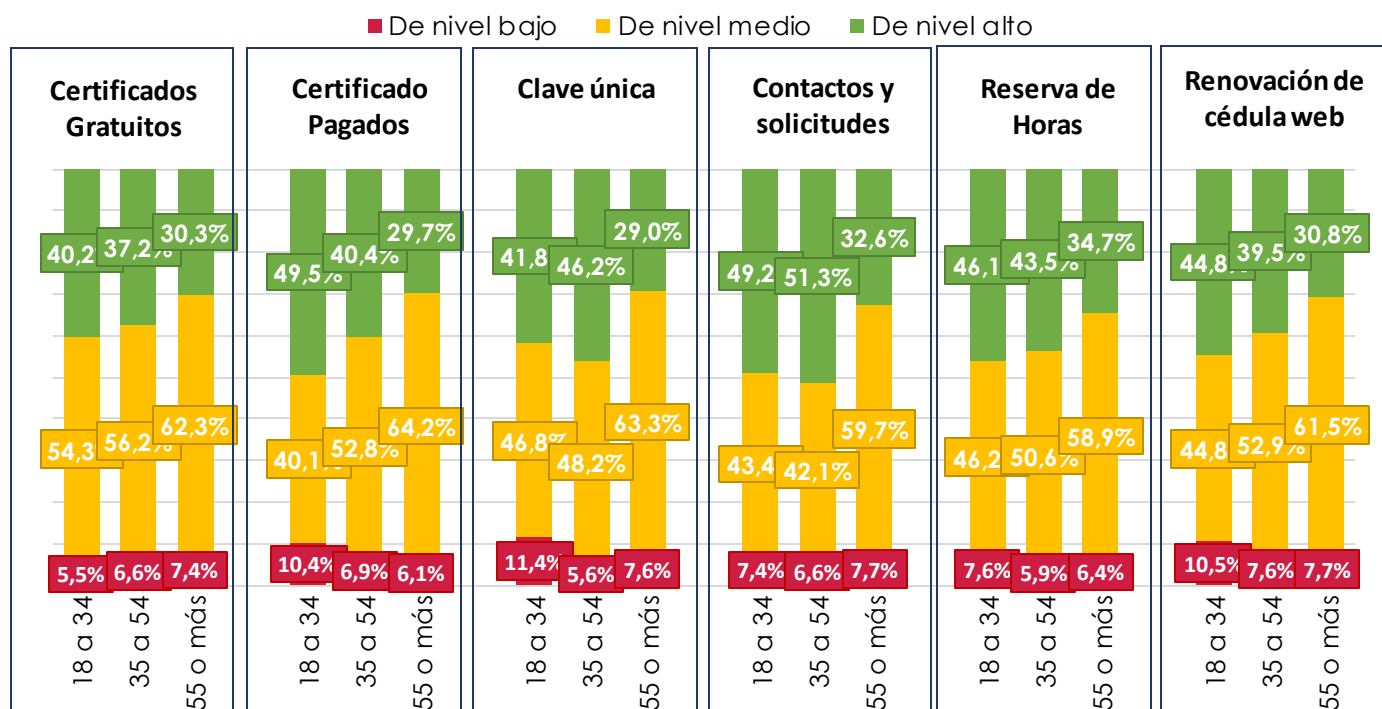


Fuente: elaboración propia

En el gráfico anterior no se observan grandes diferencias en cuanto al nivel de conocimiento en computación por tipo de trámite. Sin embargo, se destaca que quienes realizan el trámite contactos y solicitudes, son quienes presentan la mayor proporción de un nivel alto de conocimiento en computación.

No obstante, al realizar un cruce por edad, se observa en todos los segmentos de trámites evaluados una menor proporción de "alto conocimiento" en personas usuarias de 55 o más años.

Gráfico 20 Nivel de conocimiento en computación según edad y trámite

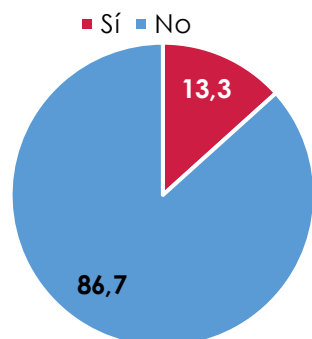


Fuente: elaboración propia

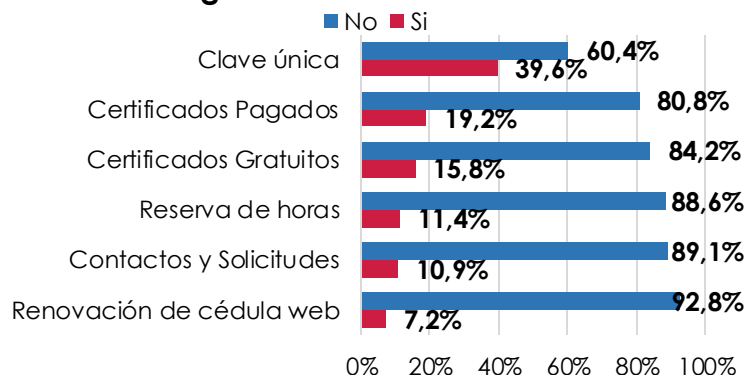
Por otro lado, la tasa de ocurrencia de problemas es una variable importante que incide en la percepción de calidad del servicio. Así, a las personas usuarias web se les consultó si han tenido problemas con el trámite realizado a través de la página web. Al respecto un 13,3% de las personas entrevistadas declaró haber presentado problemas lo que se traduce en una disminución estadísticamente significativa respecto al valor observado para la medición del año 2022 (18,4%), mientras que el 86,7% no presentó problemas con la página.

Gráfico 21 Problemas en persona usuaria web usuarios/as individuales Plataforma electrónica

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado?



¿Tuvo algún problema con el trámite? según Trámite Evaluado



Al desagregar esta información según trámite evaluado, se puede observar que quienes realizan el trámite clave única, son quienes en mayor medida presentaron problemas, con un 39,6%, seguido de quienes realizan solicitud de certificados pagados, con un 19,2% de personas usuarias que declara haber presentado problemas con la página web, un 15,8% de quienes solicitan certificados gratuitos presentaron problemas, un 11,4% de quienes solicitan reserva de horas declaró presentar problemas y un 10,9% de quienes realizaron contacto o solicitudes presentaron problemas. En menor proporción solo un 7,2% de quienes solicitan renovación de cédula web presentaron problemas. En 2022 el trámite clave única fue el que presentó la menor tasa de problemas

Por su parte, respecto a diferencias por sexo de la persona entrevistada son los hombres los que presentan una mayor tasa de problemas. Respecto a las edades, se observan mayores proporciones de usuarios que presentaron problemas en el tramo de 18 a 34 años, con un 15,9%, seguido del 13,2% de personas usuarias de 35 a 54 años que presentaron problemas con el trámite. Solo un 11,1% de las personas usuarias con 55 o más años declaran haber tenido problemas.

Respecto al nivel educacional se observa que un 14,4%, de quienes declaran tener educación universitaria o más, tuvieron problemas con su trámite, seguido de un 13,7% de quienes declaran tener educación técnica profesional. En menor proporción un 10,5% de quienes tienen educación básica presentaron problemas y 10,4% de quienes tienen educación media.

Asimismo, se observa que quienes declaran tener niveles medios de conocimiento computacional, alcanzan una mayor proporción de personas usuarias que presentaron problemas (21,0%).

Por último, entre las personas usuarias se tuvo más problemas cuando utilizaron un navegador distinto a los tradicionales cuando utilizaron el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación.

A continuación, se presenta una tabla con los datos descritos anteriormente:

Tabla 36 Cruce de porcentaje de ocurrencia de problemas con el trámite y variables afines

| ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | | Sí | No |
|--|-------------------------|-------|-------|
| Sexo | Hombre | 14,3% | 85,7% |
| | Mujer | 12,5% | 87,5% |
| Edad en tramos | 18 a 34 años | 15,9% | 84,1% |
| | 35 a 54 años | 13,2% | 86,8% |
| | 55 o más años | 11,1% | 88,9% |
| Nivel educacional | básica completa o menos | 10,5% | 89,5% |
| | Educación media | 10,4% | 89,6% |
| | Técnico o profesional | 13,7% | 86,3% |
| | Universitaria o más | 14,4% | 85,6% |
| Conocimientos de computación | De nivel bajo | 13,3% | 86,7% |
| | De nivel medio | 21,0% | 79,0% |
| | De nivel alto | 11,3% | 88,7% |
| Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿Usted utiliza preferentemente...? | Internet Explorer | 10,4% | 89,6% |
| | Mozilla Firefox | 11,8% | 88,2% |
| | Google Chrome | 13,4% | 86,6% |
| | Safari | 15,1% | 84,9% |
| | Otro | 17,0% | 83,0% |

Fuente: elaboración propia

7.5. Personas usuarias aplicaciones móviles

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias aplicaciones móviles, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal. No se realizan comparaciones con años anteriores por haber constituido estudios piloto.

Se debe tener presente, que, en este canal de atención, de manera semejante al mecanismo utilizado en el segmento de personas usuarias web, la metodología de cálculo se aplica de manera separada para cada aplicación móvil (Civildigital y Registro de Identidad), ponderándose los resultados de estas según su peso de acuerdo con el número de actuaciones, para obtener la Satisfacción Neta de este segmento.

7.5.1. Satisfacción de cada dimensión

En este apartado, se exponen los elementos requeridos para la construcción de la Satisfacción de cada dimensión, exponiendo, por lo tanto: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

El canal se compone principalmente de 49 atributos los cuales se distribuyen entre 11 dimensiones y 2 aplicaciones móviles (en el caso de Civildigital diferenciándose a su vez este año en dos grupos). A continuación, se presentarán cada uno de los atributos del canal con los resultados a nivel descriptivo, según el tipo de aplicación móvil, independiente de su inclusión o no en el cálculo final.

a) Aplicación móvil Civildigital (certificados gratuitos)

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo de la aplicación móvil Civildigital certificados gratuitos, presentándose una satisfacción neta en un rango entre 55,28% y 77,71% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Se trata de 13 atributos en total. No se realizan comparaciones en este caso respecto al año anterior, porque los resultados no resultan comparables.

Los atributos con una mejor evaluación corresponden a atributos relacionados con la calidad de contenidos del sitio web y el proceso de obtención de certificados, siendo específicamente los siguientes (atributos con un **% neto sobre el 70%**):

- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Confiabilidad que ofrece la aplicación
- ✓ Facilidad para descargar la aplicación
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Facilidad para solicitar certificados
- ✓ Tiempo requerido para obtener certificados
- ✓ Variedad de certificados disponibles en la aplicación

Por otro lado, el atributo con la satisfacción más baja (**% neto bajo un 60%**) corresponde a:

- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución

Tabla 37 Satisfacción de atributos – Aplicación móvil Civildigital (certificados gratuitos)

| Dimensión | Atributos | 2023 | | | |
|-----------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de uso de la aplicación | Facilidad para encontrar lo que busca | 1.382 | 82,13% | 10,85% | 71,27% |
| | Confiabilidad que ofrece la aplicación | 1.382 | 83,14% | 10,20% | 72,94% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 1.382 | 69,83% | 14,54% | 55,28% |
| | Tiempo de demora en cargar la aplicación | 1.382 | 80,97% | 11,22% | 69,75% |
| | Facilidad para descargar la aplicación | 1.382 | 84,23% | 10,27% | 73,95% |
| | Satisfacción mapa "Busca tu oficina" | 280 | 76,43% | 17,86% | 58,57% |

| | | | | | |
|--|---|-------|--------|--------|--------|
| | Estabilidad de la navegación | 1.382 | 77,93% | 13,24% | 64,69% |
| Calidad de contenidos de la aplicación | Utilidad de la información | 1.382 | 80,32% | 17,86% | 62,46% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 1.382 | 85,17% | 7,45% | 77,71% |
| | Diseño de la aplicación | 1.382 | 78,73% | 9,84% | 68,89% |
| Proceso de obtención de certificados | Facilidad para solicitar certificados | 1.382 | 83,07% | 10,93% | 72,14% |
| | Tiempo requerido para obtener certificados | 1.382 | 83,72% | 10,56% | 73,15% |
| | Variedad de certificados disponibles en la aplicación | 1.382 | 82,20% | 8,39% | 73,81% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

b) Aplicación móvil Civildigital (certificados pagados)

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo de la aplicación móvil Civildigital certificados pagados, presentándose una satisfacción neta en un rango entre 46,24% y 73,18% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente).

Del total de 18 atributos, el atributo con una mejor evaluación (atributos con un **% neto sobre el 70%**), corresponde a:

- ✓ Claridad del lenguaje empleado

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (**% neto bajo un 60%**) corresponden a los siguientes:

- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Estabilidad de la navegación
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Facilidad para pagar

Tabla 38 Satisfacción de atributos – Aplicación móvil Civildigital (certificados pagados)

| Dimensión | Atributos | 2023 | | | |
|-----------------------------------|---|------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de uso de la aplicación | Facilidad para encontrarlo que busca | 757 | 76,35% | 14,40% | 61,96% |
| | Confiabilidad que ofrece la aplicación | 757 | 79,00% | 14,00% | 64,99% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 757 | 64,73% | 18,49% | 46,24% |
| | Tiempo de demora en cargar la aplicación | 757 | 75,30% | 14,27% | 61,03% |

| | | | | | |
|--|--|-----|--------|--------|--------|
| | Facilidad para descargar la aplicación | 757 | 81,11% | 11,89% | 69,22% |
| | Satisfacción mapa "Busca tu oficina" | 181 | 79,56% | 15,47% | 64,09% |
| | Estabilidad de la navegación | 757 | 71,07% | 16,51% | 54,56% |
| Calidad de contenidos de la aplicación | Utilidad de la información | 757 | 76,62% | 10,57% | 66,05% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 757 | 81,64% | 8,45% | 73,18% |
| | Diseño de la aplicación | 757 | 73,32% | 11,89% | 61,43% |
| Proceso de obtención de certificados | Facilidad para solicitar certificados | 757 | 77,94% | 14,13% | 63,80% |
| | Tiempo requerido para obtener certificados | 757 | 76,35% | 14,53% | 61,82% |
| | Variedad de certificados disponibles en la aplicación | 757 | 75,17% | 12,02% | 63,14% |
| Facilidad para pagar certificados | Variedad de medios de pago | 757 | 73,45% | 13,34% | 60,11% |
| | Claridad con la que son informados los cobros | 757 | 76,49% | 11,89% | 64,60% |
| | Seguridad del proceso de pago | 757 | 76,09% | 11,10% | 64,99% |
| | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) | 757 | 72,66% | 15,46% | 57,20% |
| | Facilidad para pagar (*) | 757 | 72,79% | 14,27% | 58,52% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

c) Aplicación móvil Registro de Identidad

La aplicación móvil Registro de Identidad cuenta con 18 atributos. Como se observa en la tabla siguiente, la satisfacción neta presenta un rango entre 39,64% y 85,49% (sistema de reconocimiento facial y seguridad del proceso de pago). Entre los 18 atributos, sólo uno de ellos resultó con una baja estadísticamente significativa respecto del año 2022, el cual corresponde a sistema de reconocimiento facial. Por otro lado, 5 atributos presentan aumentos estadísticamente significativos en su satisfacción.

Los atributos con la satisfacción más alta (**% neto sobre el 70%**) corresponden a los siguientes:

- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Confiabilidad que ofrece la aplicación
- ✓ Tiempo de demora en cargar la aplicación
- ✓ Facilidad para descargar la aplicación
- ✓ Satisfacción con opción de búsqueda de oficina más cercana para retiro de documento
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la aplicación
- ✓ Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad
- ✓ Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad

- ✓ Variedad de medios de pago
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Facilidad para pagar

Por otro lado, el atributo con la satisfacción más baja (**% neto bajo el 60%**) corresponde solo al siguiente:

- ✓ Sistema de reconocimiento facial

Tabla 39 Satisfacción de atributos – Aplicación Móvil Registro de Identidad

| Dimensión | Atributos | 2023 | | | |
|---|---|------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Facilidad de uso de la aplicación | Facilidad para encontrar lo que busca | 503 | 86,88% | 7,95% | 78,93% |
| | Confiabilidad que ofrece la aplicación | 503 | 86,48% | 8,15% | 78,33% |
| | Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución | 503 | 75,35% | 10,93% | 64,41% |
| | Tiempo de demora en cargar la aplicación | 503 | 85,88% | 8,35% | 77,53% |
| | Facilidad para descargar la aplicación | 503 | 89,07% | 8,35% | 80,72% |
| | Satisfacción con opción de búsqueda de oficina más cercana para retiro de documento | 457 | 86,21% | 10,50% | 75,71% |
| | Estabilidad de la navegación | 503 | 79,32% | 12,92% | 66,40% |
| | | | | | |
| Calidad de contenidos de la aplicación | Utilidad de la información | 503 | 87,87% | 5,37% | 82,50% |
| | Claridad del lenguaje empleado | 503 | 89,66% | 5,96% | 83,70% |
| | Diseño de la aplicación | 503 | 85,29% | 6,96% | 78,33% |
| Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad | 503 | 87,08% | 7,95% | 79,13% |
| | Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad | 503 | 88,87% | 7,55% | 81,31% |
| | Sistema de reconocimiento facial | 502 | 61,35% | 21,71% | 39,64% |

| | | | | | |
|---|--|-----|--------|--------|--------|
| Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula de identidad | Variedad de medios de pago | 503 | 87,67% | 7,16% | 80,52% |
| | Claridad con la que son informados los cobros | 503 | 89,07% | 5,96% | 83,10% |
| | Seguridad del proceso de pago | 503 | 90,46% | 4,97% | 85,49% |
| | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) | 503 | 84,89% | 10,74% | 74,16% |
| | Facilidad para pagar (*) | 503 | 86,28% | 9,15% | 77,14% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Promedio simple de los atributos

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con las aplicaciones móviles disponibles, sus dimensiones respectivas y el promedio simple de los atributos que constituyen cada dimensión.

Tabla 40 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensión | 2023 | | | |
|-------------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NEIO |
| Civildigital certificados gratuitos | Facilidad de uso de la aplicación | 1.382 | 80,54% | 9,19% | 71,35% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 1.382 | 81,55% | 7,89% | 73,66% |
| | Proceso de obtención de certificados | 1.382 | 82,56% | 9,12% | 73,44% |
| Civildigital certificados pagados | Facilidad de uso de la aplicación | 757 | 75,69% | 11,62% | 64,07% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 757 | 76,88% | 9,11% | 67,77% |
| | Proceso de obtención de certificados | 757 | 76,35% | 12,68% | 63,67% |
| | Facilidad para pagar certificados | 757 | 74,64% | 10,96% | 63,67% |
| Registro e Identidad | Facilidad de uso de la aplicación | 503 | 84,69% | 6,16% | 78,53% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 503 | 88,67% | 4,97% | 83,70% |
| | Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | 503 | 80,12% | 7,16% | 72,96% |
| | Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula | 503 | 89,07% | 5,57% | 83,50% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Satisfacción directa de las dimensiones

Como se ha señalado, a diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

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

Tabla 41 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias individuales servicio aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensión | 2023 | | | |
|-------------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Civildigital certificados gratuitos | Facilidad de uso de la aplicación | 1.382 | 80,68% | 11,22% | 69,46% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 1.382 | 79,74% | 9,33% | 70,41% |
| | Proceso de obtención de certificados | 1.382 | 82,34% | 9,41% | 72,94% |
| Civildigital certificados pagados | Facilidad de uso de la aplicación | 757 | 76,22% | 14,00% | 62,22% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 757 | 75,17% | 11,76% | 63,41% |
| | Proceso de obtención de certificados | 757 | 76,49% | 13,21% | 63,28% |
| | Facilidad para pagar certificados | 757 | 74,77% | 13,74% | 61,03% |
| Registro e Identidad | Facilidad de uso de la aplicación | 509 | 86,28% | 8,55% | 77,73% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 509 | 85,88% | 5,37% | 80,52% |
| | Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | 509 | 88,27% | 6,56% | 81,71% |
| | Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula de identidad | 509 | 88,27% | 6,96% | 81,31% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

En la siguiente tabla se exponen los resultados obtenidos luego de realizar el cálculo expuesto en la fórmula anteriormente presentada. La dimensión con la satisfacción más baja por cada uno de los trámites son las siguientes:

- Civildigital certificados gratuitos → Facilidad de uso de la aplicación (70,91% neto)
- Civildigital certificados pagados → Facilidad de uso de la aplicación (60,90% neto)
- Registro e Identidad → Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad (78,93% neto)
-

Tabla 42 Satisfacción calculada por dimensión – Personas usuarias aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensión | 2023 | | | |
|-------------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Civildigital certificados gratuitos | Facilidad de uso de la aplicación | 1.382 | 80,39% | 9,48% | 70,91% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 1.382 | 80,32% | 8,32% | 72,00% |
| | Proceso de obtención de certificados | 1.382 | 80,90% | 8,32% | 72,58% |
| Civildigital certificados pagados | Facilidad de uso de la aplicación | 757 | 74,37% | 13,47% | 60,90% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 757 | 76,35% | 10,96% | 65,39% |
| | Proceso de obtención de certificados | 757 | 74,24% | 11,49% | 62,75% |
| | Facilidad para pagar certificados | 757 | 75,17% | 12,55% | 62,62% |
| Registro e Identidad | Facilidad de uso de la aplicación | 503 | 85,29% | 6,36% | 78,93% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 503 | 87,67% | 5,17% | 82,50% |
| | Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | 503 | 85,49% | 6,36% | 79,13% |
| | Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula | 503 | 89,07% | 5,57% | 83,50% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

7.5.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Luego de la determinación de la satisfacción de cada dimensión, es necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según tipo de trámite. En el caso de este segmento usuario, este proceso se realiza separadamente para las dos aplicaciones móviles disponibles. Luego de esto, se realiza una post estratificación según los pesos de cada aplicación móvil en el universo del canal.

A continuación, la tabla siguiente presenta las ponderaciones resultantes:

Tabla 43 Ponderador por dimensión– Personas usuarias aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensión | Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal |
|-------------------------------------|---|---|
| | | 2023 |
| Civildigital certificados gratuitos | Facilidad de uso de la aplicación | 63,75% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 3,28% |
| | Proceso de obtención de certificados | 32,97% |
| | Total | 100,00% |
| Civildigital certificados pagados | Facilidad de uso de la aplicación | 44,16% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 17,06% |
| | Proceso de obtención de certificados | 37,14% |
| | Facilidad para pagar certificados | 1,64% |
| | Total | 100,0% |
| Registro e Identidad | Facilidad de uso de la aplicación | 73,18% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 5,69% |
| | Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | 21,13% |
| | Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad | 0,01% |
| | Total | 100,00% |

(*) Dimensiones que obtienen un peso en el modelo de regresión que no es estadísticamente significativo.

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

Considerando las ponderaciones señaladas en la tabla anterior, es posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, la cual se calcula, de manera semejante a lo efectuado en el canal web, para cada aplicación móvil. La siguiente tabla expone los resultados de dicho cálculo:

Tabla 44 Satisfacción global de las dimensiones – Personas usuarias aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensión | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|-------------------------------------|--|-------|--------|--------|--------|------------|
| Civildigital certificados gratuitos | Facilidad de navegación del sitio | 1.382 | 80,39% | 9,48% | 70,91% | 63,75% |
| | Calidad de contenidos de la página | 1.382 | 80,32% | 8,32% | 72,00% | 3,28% |
| | Proceso de obtención de certificados | 1.382 | 80,90% | 8,32% | 72,58% | 32,97% |
| | Satisfacción Global de las dimensiones | 1.382 | 80,56% | 9,06% | 71,50% | 100,0% |
| Civildigital certificados pagados | Facilidad de navegación del sitio | 757 | 74,37% | 13,47% | 60,90% | 44,16% |
| | Calidad de contenidos de la página | 757 | 76,35% | 10,96% | 65,39% | 17,06% |
| | Proceso de obtención de certificados | 757 | 74,24% | 11,49% | 62,75% | 37,14% |

| | | | | | | |
|----------------------|---|-----|--------|--------|--------|---------|
| | Facilidad para pagar certificados | 757 | 75,17% | 12,55% | 62,62% | 1,64% |
| | Satisfacción Global de las dimensiones | 757 | 74,67% | 12,30% | 62,38% | 100,0% |
| Registro e Identidad | Facilidad de uso de la aplicación | 503 | 85,29% | 6,36% | 78,93% | 73,18% |
| | Calidad de contenidos de la aplicación | 503 | 87,67% | 5,17% | 82,50% | 5,69% |
| | Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | 503 | 85,49% | 6,36% | 79,13% | 21,13% |
| | Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula | 503 | 89,07% | 5,57% | 83,50% | 0,01% |
| | Satisfacción Global de las dimensiones | 503 | 85,47% | 6,29% | 79,18% | 100,00% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio

En la tabla anterior se aprecia que la satisfacción más alta calculada está presente en el segmento de **Registro e identidad**, mientras que la satisfacción más baja está en **Civildigital certificados pagados**.

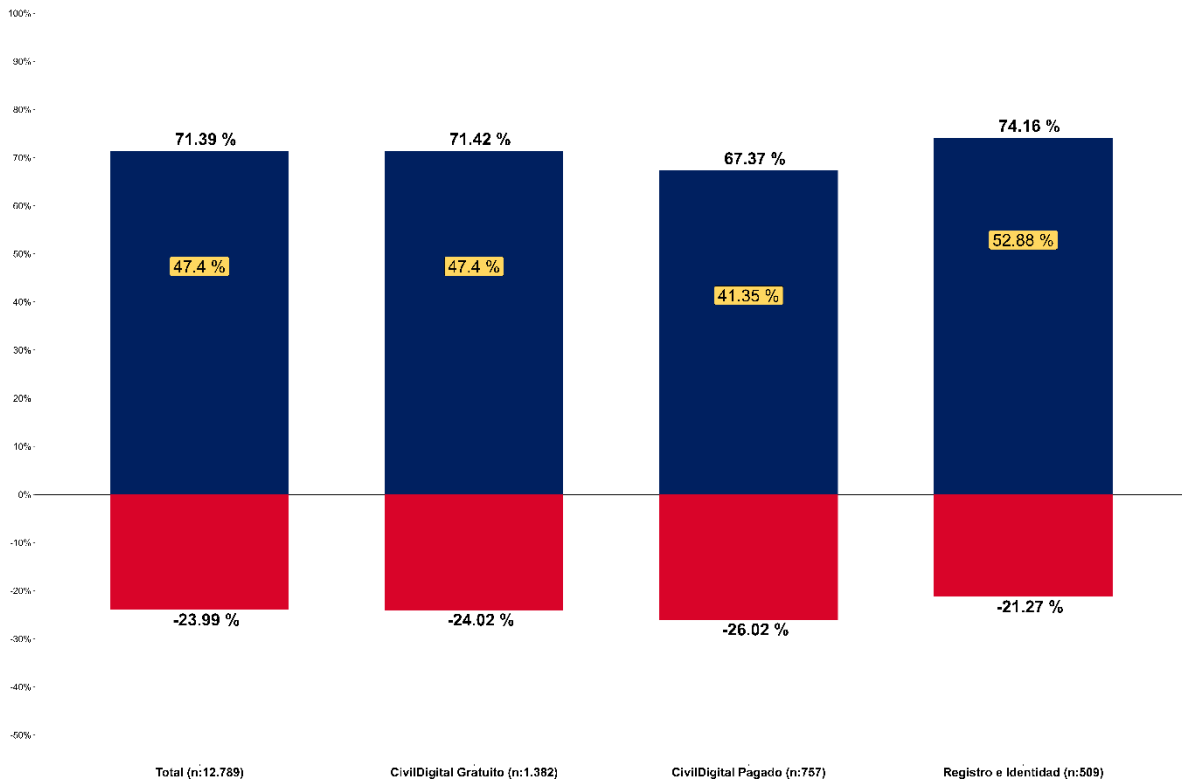
7.5.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias aplicaciones móviles. 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.

En el gráfico a continuación, se realiza una breve comparación en torno a la pregunta de Satisfacción Global Inicial la cual es realizada de manera individual para cada persona entrevistada. Cabe recordar que esta pregunta está asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio recibido evaluada mediante una pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI.

En el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que Civildigital certificados pagados presenta la satisfacción más baja, con una satisfacción inicial de 63,37% y una insatisfacción inicial de 26,02%, lo cual resulta en valor neto de 41,35%.

Gráfico 22 Satisfacción global inicial – Personas usuarias aplicaciones móviles



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 las personas usuarias aplicaciones móviles. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- a) La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- b) La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

De manera semejante al proceso efectuado en el caso del segmento usuario web, en que este paso se efectúa para cada tipo de trámites, en este segmento usuario se ejecuta para cada aplicación móvil y para obtener la satisfacción neta de este tipo de persona usuaria, posteriormente se pondera según el peso de las aplicaciones móviles en el universo, según el número de actuaciones respectivo. Como se observa en la tabla siguiente CivilDigital certificados gratuitos tiene el mayor peso, siendo el trámite más realizado por las personas usuarias individuales en estos canales, mientras que el menos realizado corresponde a CivilDigital certificados pagados, con un peso de 3,05%.

Adicionalmente, la tabla siguiente da cuenta de que la satisfacción neta de las personas usuarias aplicaciones móviles alcanza un 78,72%, mientras que la insatisfacción alcanza un 12,05%. Como resultado, se obtiene una **satisfacción neta de 66,67%**.

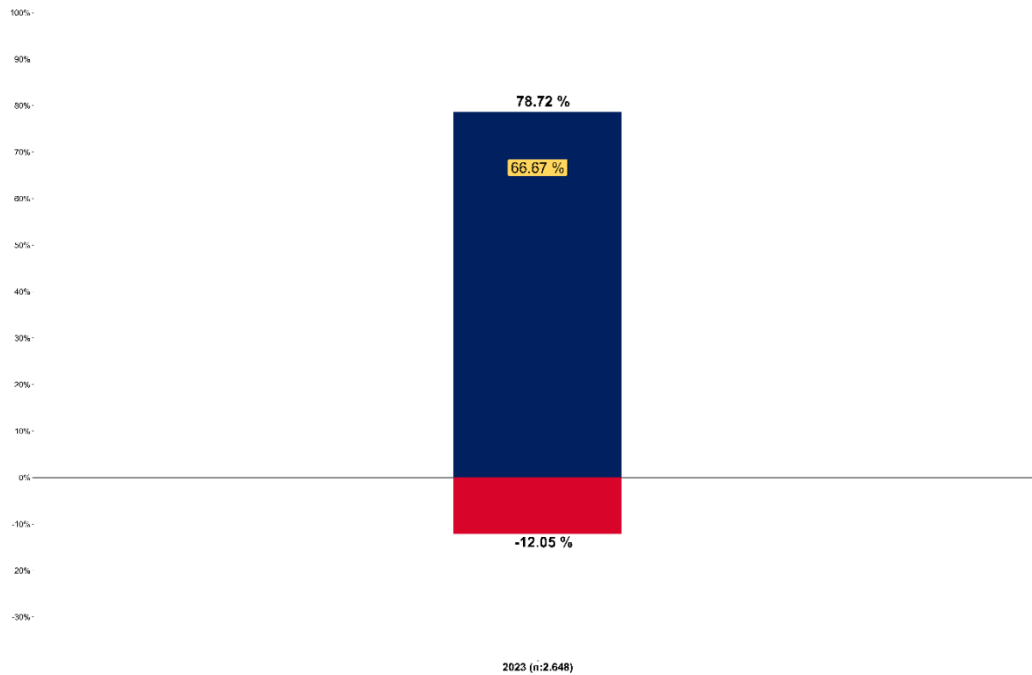
Tabla 45 Satisfacción Neta – Personas usuarias aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensiones | N | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador | Peso del segmento |
|-------------------------------------|--|--------------|---------------|---------------|---------------|------------|-------------------|
| Civildigital certificados gratuitos | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1.382 | 80,56% | 9,06% | 71,50% | 80,0% | 93,46% |
| | Satisfacción Global Inicial | 1.382 | 71,42% | 24,02% | 47,40% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 1.382 | 78,73% | 12,05% | 66,68% | | |
| Civildigital certificados pagados | Satisfacción Global de las Dimensiones | 757 | 74,67% | 12,30% | 62,38% | 80,0% | 3,05% |
| | Satisfacción Global Inicial | 757 | 67,37% | 26,02% | 41,35% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 757 | 73,21% | 15,04% | 58,17% | | |
| Registro e Identidad | Satisfacción Global de las Dimensiones | 503 | 85,47% | 6,29% | 79,18% | 80,0% | 3,49% |
| | Satisfacción Global Inicial | 503 | 74,16% | 21,27% | 52,88% | 20,0% | |
| | Satisfacción neta | 503 | 83,21% | 9,29% | 73,92% | | |
| Satisfacción neta del canal | | 2.642 | 78,72% | 12,05% | 66,67% | | |

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta el gráfico del resultado de la satisfacción neta de personas usuarias aplicaciones móviles.

Gráfico 23 Evolutivo Satisfacción Neta – Personas usuarias aplicaciones móviles



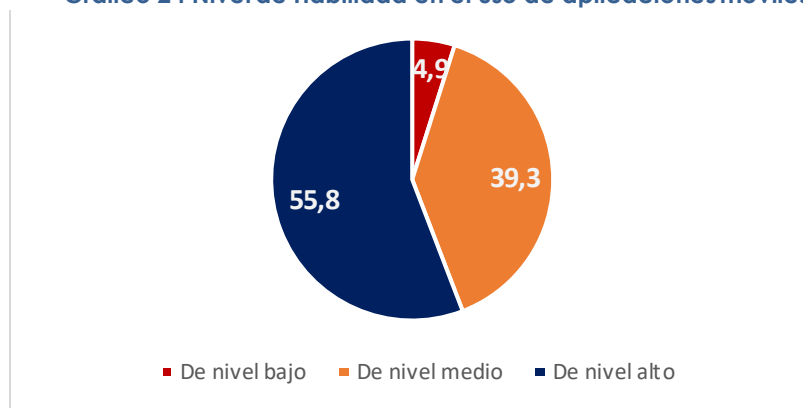
Fuente: elaboración propia con información de este estudio

7.5.4. Otros hallazgos

A modo de contexto del análisis de satisfacción neta de las personas usuarias de aplicaciones realizado previamente, a continuación, se presenta información relevante respecto de la experiencia del servicio, lo cual permite entender en mejor medida los resultados obtenidos en términos de satisfacción por tipo de trámite.

En primer lugar, en cuanto a los niveles de habilidad en el uso de aplicaciones, se puede establecer que, más de la mitad de las personas usuarias del SRCel declaran alcanzar un nivel alto de habilidad en el uso de aplicaciones (55,8%), y el 39,3% sostiene que presenta un nivel medio de habilidad en el uso de aplicaciones. Finalmente, el 4,9% de las personas usuarias sostiene que alcanza un nivel bajo de habilidad en el uso de aplicaciones.

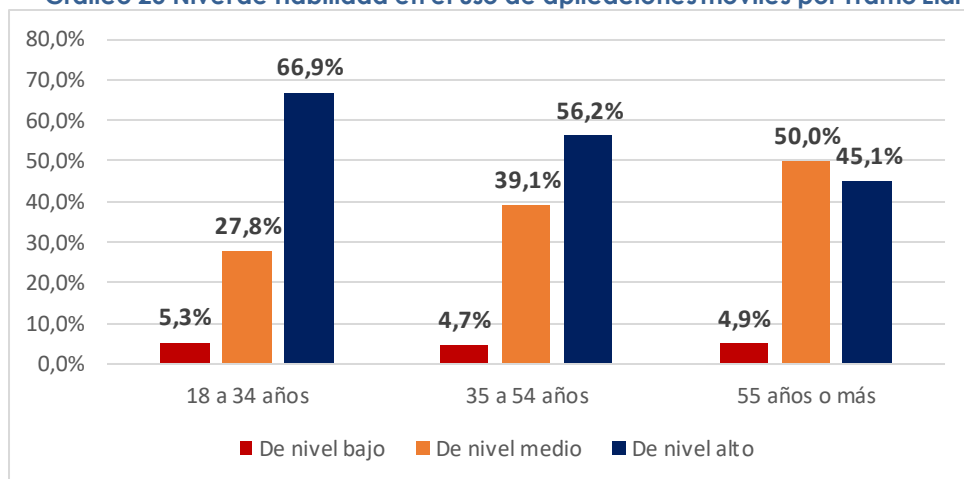
Gráfico 24 Nivel de Habilidad en el uso de aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Mientras tanto, en relación con tramo etario, se observa que a mayor edad menor es la habilidad en el uso de aplicaciones móviles.

Gráfico 25 Nivel de Habilidad en el uso de aplicaciones móviles por Tramo Etario



Fuente: elaboración propia

7.6. Personas usuarias institucionales

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias institucionales, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

7.6.1. Satisfacción de cada dimensión

De manera previa a la determinación de la satisfacción de cada dimensión, en este apartado se exponen los elementos requeridos para su construcción: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

Las personas usuarias institucionales fueron consultadas respecto de un total de 15 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 los atributos correspondientes a cada una de las personas usuarias institucionales. En ella aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta para los años 2022 y 2023. Además, se realiza una comparación por años para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Como se observa en la tabla, satisfacción neta presenta un rango entre 80,22% y 94,31% (tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio y amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a) respectivamente). Los atributos de la primera dimensión no se pueden comparar respecto al 2022, dado que esta dimensión no fue medida. El resto de los atributos no presentan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior, a excepción de la variable disponibilidad del sistema habilitado, la que presenta un aumento.

Por otra parte, se observa que, entre los atributos con la satisfacción más alta, específicamente **mayor a un 90% neto**, resaltan:

- ✓ La disponibilidad del sistema habilitado
- ✓ La facilidad para usar el sistema
- ✓ Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel
- ✓ Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)
- ✓ Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió

Por su parte, los atributos con una satisfacción más baja, específicamente **bajo un 85% neto**, son los siguientes:

- ✓ La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación
- ✓ La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación

- ✓ El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- ✓ Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio
- ✓ Capacidad para dar respuesta a sus consultas

Tabla 46 Satisfacción de atributos – Personas usuarias institucionales

| Dimensión | Atributos | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|---|------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|
| | | n | % SAT | % INS | %NETO | n | % SAT | % INS | %NETO |
| Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio | La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación | - | - | - | - | 337 | 88,29% | 3,50% | 84,79% |
| | La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación | - | - | - | - | 335 | 85,16% | 4,11% | 81,05% |
| | El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación. | - | - | - | - | 333 | 88,00% | 5,31% | 82,69% |
| | La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento | - | - | - | - | 336 | 90,80% | 2,69% | 88,11% |
| Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio | 312 | 92,02% | 2,70% | 89,32% | 338 | 89,44% | 1,74% | 87,69% |
| | Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio | 312 | 88,99% | 4,90% | 84,09% | 337 | 84,02% | 3,79% | 80,22% |
| | Disponibilidad del sistema habilitado | 308 | 89,34% | 3,53% | 85,81% | 327 | 92,46% | 2,41% | 90,05% |
| | La facilidad para usar el sistema | 272 | 91,97% | 1,79% | 90,18% | 284 | 94,42% | 2,43% | 91,99% |
| | Confiablez de la información proporcionada por el SRCel | 310 | 95,64% | 1,45% | 94,19% | 331 | 94,34% | 2,09% | 92,25% |
| | Nivel de actualización de los datos | 299 | 90,05% | 1,77% | 88,28% | 327 | 91,47% | 3,02% | 88,45% |
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas ¹⁷ | Amabilidad de la atención brindada por el | 218 | 94,80% | 1,97% | 92,83% | 277 | 96,09% | 1,78% | 94,31% |
| | Capacidad para dar respuesta a sus consultas | 220 | 86,13% | 4,71% | 81,42% | 277 | 88,24% | 3,90% | 84,34% |
| | Claridad de las respuestas entregadas del funcionario/a | 220 | 88,43% | 6,85% | 81,58% | 277 | 89,69% | 3,93% | 85,76% |

¹⁷ En la dimensión capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas, hay una menor cantidad de casos ya que dicha dimensión tiene una condición en el cuestionario para ser respondida, la cual se relaciona con haber contactado a algún funcionario/a del SRCel durante el último año. En esta línea, todos aquellos que responden sí a dicha consulta pasan a responder las preguntas de la dimensión, mientras que quienes afirman que no han tenido contacto se saltan esta evaluación.

| | | | | | | | | |
|--|-----|--------|-------|--------|-----|--------|-------|--------|
| Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel | 220 | 87,19% | 6,14% | 81,05% | 278 | 89,71% | 4,25% | 85,46% |
| Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió | 214 | 93,98% | 2,18% | 91,80% | 277 | 92,74% | 2,49% | 90,24% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Promedio simple de los atributos

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular cada dimensión en base a sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionó el total de atributos. El siguiente recuadro presenta los **promedios simples** de los atributos pertenecientes a cada dimensión, los cuales posteriormente fueron recodificados como insatisfechos, neutros y satisfechos según las mismas consideraciones comentadas anteriormente, categorías con las cuales se construyó el porcentaje neto para cada dimensión evaluada de las personas usuarias institucionales.

En la tabla se puede observar que la dimensión con el valor neto más alto es la **calidad de servicios y productos generados a través del convenio**, con un neto de 92,78%, aunque no presenta una diferencia significativa estadísticamente respecto del año anterior. Luego, la dimensión **capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas**, obtiene un 90,42% neto, sin presentar tampoco una diferencia significativa estadísticamente respecto del año anterior, y, por último, la dimensión **proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio** es la dimensión que presenta la satisfacción más baja, con un 88,07%.

Tabla 47 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias institucionales

| Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio | - | - | - | - | 338 | 91,27% | 3,20% | 88,07% |
| Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 313 | 95,13% | 1,44% | 93,69% | 341 | 94,51% | 1,73% | 92,78% |
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 220 | 90,03% | 3,11% | 86,92% | 278 | 92,55% | 2,13% | 90,42% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Satisfacción directa de las dimensiones

A diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Como se observa en la tabla siguiente, se observa nuevamente que el proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio es la dimensión que obtiene la satisfacción global directa más baja.

Tabla 48 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias institucionales

| Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio | - | - | - | - | 333 | 89,06% | 3,83% | 85,23% |
| Calidad de servicios y productos generados a | 308 | 93,28% | 3,11% | 90,17% | 326 | 92,74% | 2,41% | 90,33% |
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender | 218 | 92,37% | 2,05% | 90,32% | 277 | 92,53% | 2,49% | 90,04% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

Como resultado de la ecuación anterior, se obtiene lo expuesto en la siguiente tabla. En ella se aprecia que la calidad de servicios y productos generados a través del convenio cuenta con el valor neto más alto, aunque no presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto del año anterior. Por su parte, tampoco la dimensión capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas presenta una variación significativa en términos estadísticos. Por último, el proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio alcanza un 87,60% en términos de satisfacción calculada por dimensión.

Tabla 49 Satisfacción calculada por dimensión – Personas usuarias institucionales

| Dimensión | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|
| | n | % SAT | % INS | % NETO | n | % SAT | % INS | % NETO |
| Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio | - | - | - | - | 333 | 90,55% | 2,95% | 87,60% |
| Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 344 | 93,90% | 0,58% | 93,31% | 329 | 94,30% | 1,79% | 92,52% |

| | | | | | | | | |
|--|-----|--------|-------|--------|-----|--------|-------|--------|
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 279 | 92,83% | 1,08% | 91,76% | 277 | 92,88% | 2,84% | 90,04% |
|--|-----|--------|-------|--------|-----|--------|-------|--------|

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

7.6.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Como se ha expuesto previamente, la **satisfacción global de las dimensiones** se construye ponderando la satisfacción de cada dimensión, a través de la metodología para el cálculo del ISN. A continuación, se observan los ponderadores resultantes de cada dimensión, esto en comparación al año anterior: En la tabla se aprecia que el mayor peso lo concentra el proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio.

Tabla 50 Ponderador por dimensión – Personas usuarias convenios

| Dimensiones | Ponderador establecido por regresión lineal | |
|--|---|-------------|
| | 2022 | 2023 |
| Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio | - | 49,17% |
| Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 87,15% | 35,94% |
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 12,85% | 14,89% |
| TOTALES | 100% | 100% |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción global de las dimensiones. Para ello, se multiplica la satisfacción de cada dimensión con su respectivo peso y luego se realiza una sumatoria.

La tabla expuesta a continuación muestra el resultado del promedio ponderado de la satisfacción y la insatisfacción de las dimensiones. Como resultado, se obtiene la satisfacción global de las dimensiones, con una satisfacción de 95,25%, una insatisfacción de 2,52%, y un valor neto de 89,73%.

Tabla 51 Satisfacción global de las dimensiones – Personas usuarias institucionales

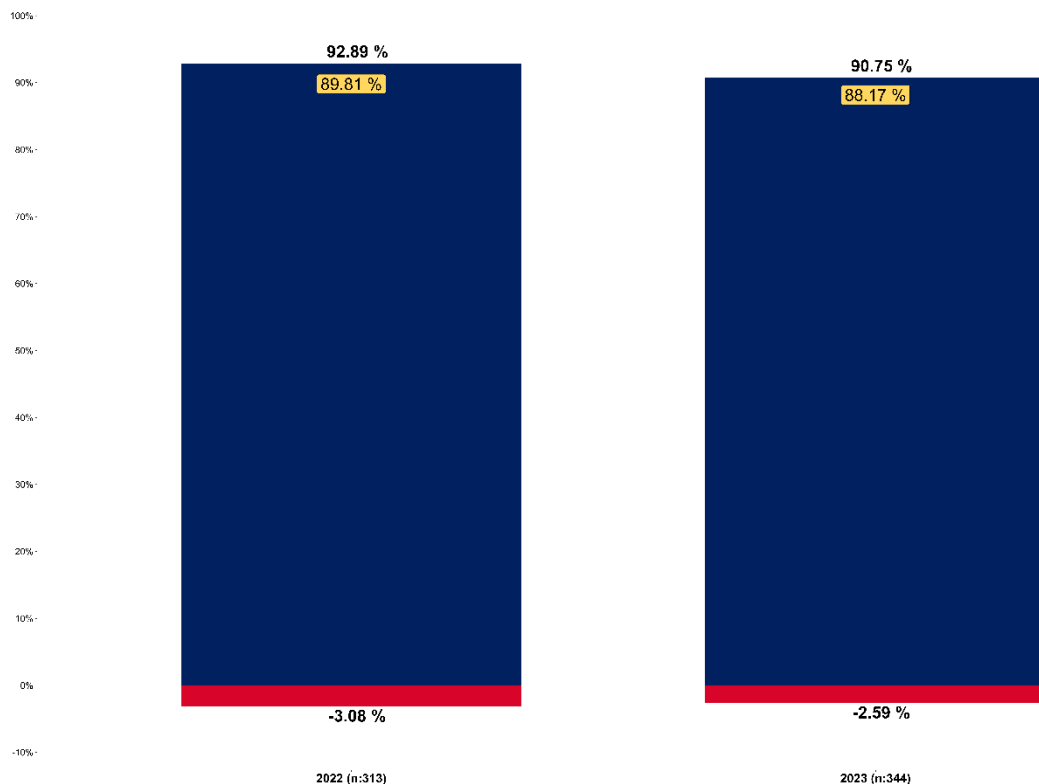
| Dimensión | 2023 | | | | |
|--|------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | N | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
| Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio | 333 | 90,55% | 2,95% | 87,60% | 49,17% |
| Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 329 | 94,30% | 1,79% | 92,52% | 35,94% |
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 277 | 92,88% | 2,84% | 90,04% | 14,89% |
| Satisfacción global de las dimensiones | 344 | 92,25% | 2,52% | 89,73% | |

Fuente: elaboración propia

7.6.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias institucionales. 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 corresponde a la pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI, que es presentada en el gráfico a continuación, donde se aprecia una disminución en la satisfacción inicial, aunque la diferencia no es estadísticamente significativa.

Gráfico 26 Satisfacción global inicial – Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

A continuación, y como se ha señalado, la satisfacción neta de cada segmento usuario se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- a) La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- b) La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

Realizado el cálculo, se obtiene una de **Satisfacción Neta para las personas usuarias institucionales de 89,42%**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN. Este coeficiente, resulta a partir de una satisfacción de 91,95% y una insatisfacción de 2,53%,

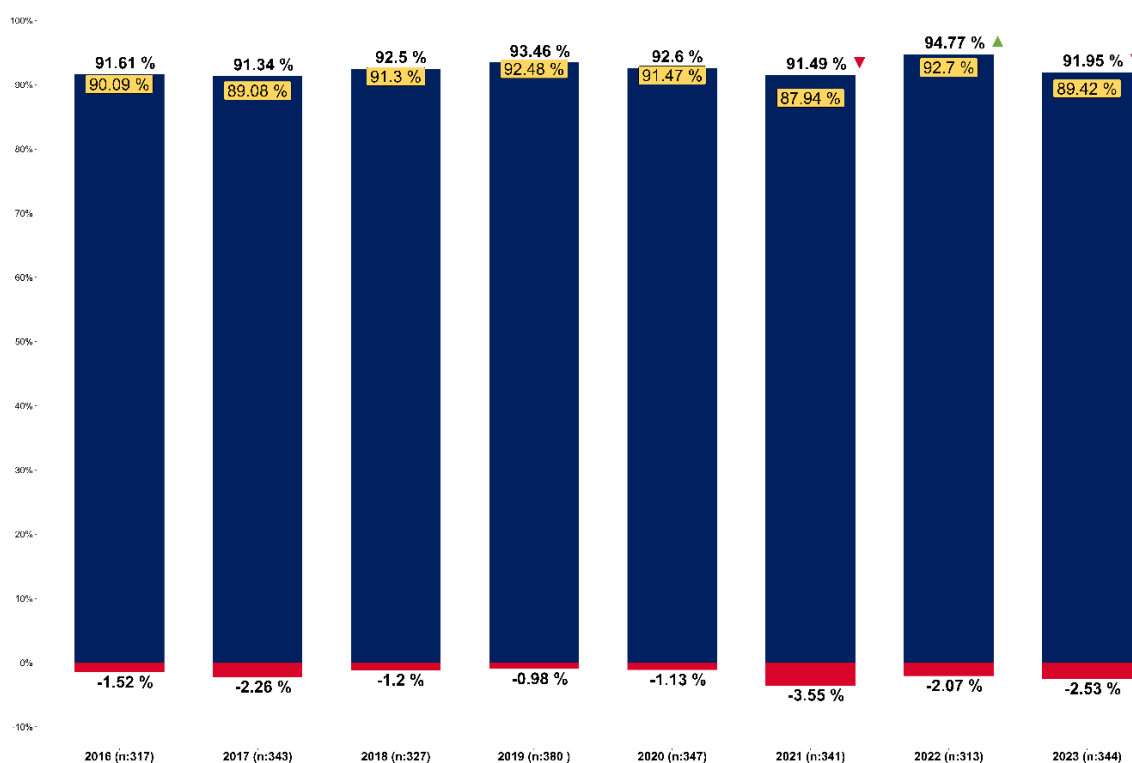
Tabla 52 Satisfacción Neta – Personas usuarias institucionales

| Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|--|------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Satisfacción Global de las Dimensiones | 344 | 92,25% | 2,52% | 89,73% | 80,0% |
| Satisfacción Global Inicial | 344 | 90,75% | 2,59% | 88,17% | 20,0% |
| Satisfacción neta | 344 | 91,95% | 2,53% | 89,42% | 100% |

Fuente: elaboración propia

Al comparar los resultados de la satisfacción neta para personas usuarias institucionales, se aprecia que se presenta una disminución estadísticamente significativa, pasando de 92,70% neto en 2022 a un 89,42% neto en 2023.

Gráfico 27 Evolutivo Satisfacción Neta – Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

7.6.4. Otros hallazgos

Pese a la alta satisfacción que indican las personas encuestadas que ejercen la coordinación de los convenios que la institución mantiene con el SRCel, es importante destacar, como se mencionó previamente, que este segmento tiene una alta tasa de ocurrencia de problemas. En esta línea, las instituciones dieron una sugerencia para la mejora de este servicio. El 53,1% de los/as encuestados/as quisieron realizar una sugerencia las cuales se pueden agrupar en tres grandes categorías: a) En relación con el proceso y la

eficiencia; b) En torno a la información y comunicación; c) Sobre la accesibilidad a los recursos en línea y la estabilidad del servicio.

La primera categoría concentra un 74,6% de las sugerencias y se enfoca principalmente en los tiempos requeridos que tiene la realización de los diversos procesos asociados a la solicitud de certificados junto a sugerencias particulares para algunos procesos de obtención de certificados, tales como solicitudes de extensión de beneficios del convenio a otros certificados, ampliar cantidad de certificados, entre otros.

Para el caso de la segunda categoría, ésta concentra un 13,8%, aludiendo principalmente a sugerencias sobre mejoras en los procesos de comunicación con los clientes y la provisión de información, haciendo alusión a la claridad de ésta y la rapidez de su entrega.

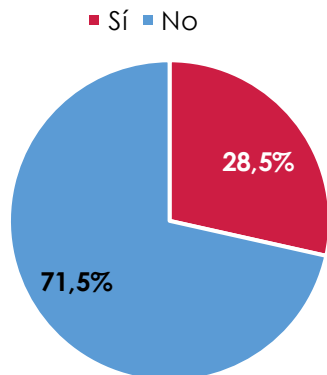
Finalmente, la tercera categoría concentra un 9,9% de las sugerencias, que contiene sugerencias referidas principalmente a la estabilidad del sistema mediante el cual se obtienen los certificados, la disponibilidad de esta información en los distintos navegadores, así como otras consultas particulares que no se encontrarían disponibles en las plataformas.

A modo de contexto, es importante mencionar luego del análisis de satisfacción neta, que una de las variables más relevantes para avanzar en la mejora continua de la calidad del servicio otorgado por el SRCel a las instituciones con las que mantiene convenio es la tasa de ocurrencia de problemáticas y/o dificultades durante el uso del convenio.

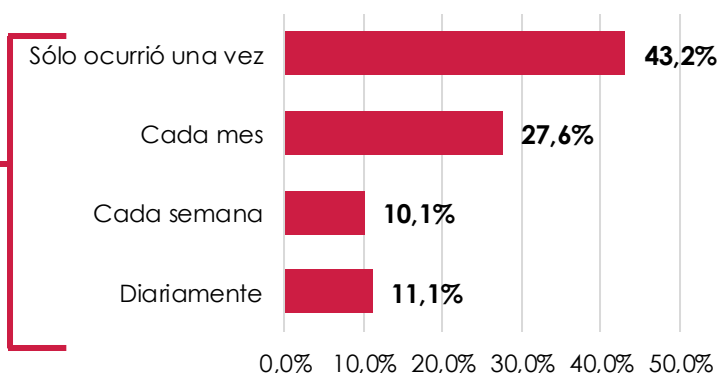
Los siguientes gráficos exponen que un 28,5% afirma tener problemas con su convenio con el SRCel, es decir, un poco más de 1 entre 4 instituciones ha presentado problemas. De este total, un 43,2% señala que estos problemas ocurrieron solo una vez, un 27,6% señaló que ocurrieron cada mes, un 10,1% que ocurrieron cada semana, un 11,1% diariamente, y un 8% de los casos corresponde a no sabe y no responde.

Gráfico 28 Problemas en usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

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



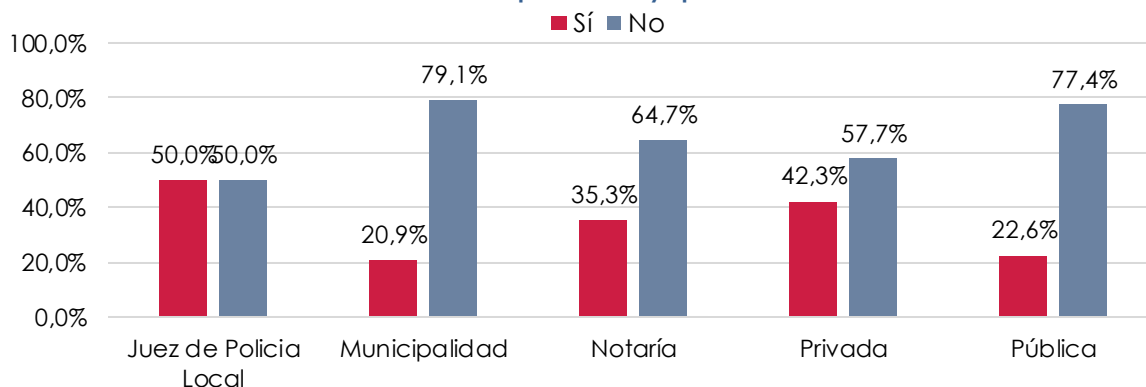
¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de este u otros problemas?



Fuente: elaboración propia

Al revisar la tasa de ocurrencia de problemas con los convenios con el SRCel según tipo de institución, se aprecia en el siguiente gráfico que, salvo las instituciones públicas y municipalidad que presentan una proporción cercana al 20% de ocurrencia de problemas, el resto presenta una tasa de ocurrencia de problemas superior al 35%.

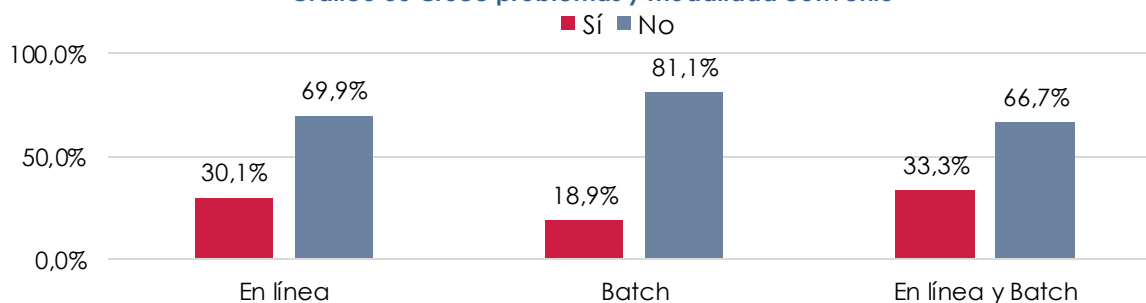
Gráfico 29 Cruce problemas y tipo de institución



Fuente: elaboración propia

A partir del cruce de la ocurrencia de problemas y la modalidad del convenio, se observa que quienes tienen convenio en línea alcanzan una mayor proporción de instituciones que presentan problemas, con un 30,1%. Por su parte un 18,9% de quienes tienen modalidad de convenio Batch presentaron problemas. Finalmente, un 33,3% de las instituciones con modalidad de convenio mixta presentó problemas. Se debe considerar que la cantidad de instituciones en modalidad mixta es menor.

Gráfico 30 Cruce problemas y modalidad convenio



Fuente: elaboración propia

Según modalidad de convenio, la frecuencia de problemas en la modalidad en línea se dio en mayor medida una vez, con un 41,7%, y en un porcentaje de 27,4% se presentó cada mes. En el caso de la modalidad Batch, en un 60% los problemas ocurrieron solo una vez, seguido de un 20% cada mes. Por último, en el caso de la modalidad En línea y Batch, los problemas en mayor medida ocurrieron cada mes con un 50%, seguido de un 25% de personas usuarias institucionales que señalaron que ocurrió solo una vez.

Tabla 53 Aparición de problemas según modalidad convenio

| ¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas? | En línea | Batch | En línea y Batch |
|--|----------|-------|------------------|
|--|----------|-------|------------------|

| | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Sólo ocurrió una vez | 41,7% | 60,0% | 25,0% |
| Cada mes | 27,4% | 20,0% | 50,0% |
| Cada semana | 10,7% | 10,0% | 0,0% |
| Diariamente | 13,1% | 0,0% | 0,0% |
| No sabe/ No responde | 6,0% | 10,0% | 25% |
| Total | 100% | 100% | 100% |

Fuente: elaboración propia

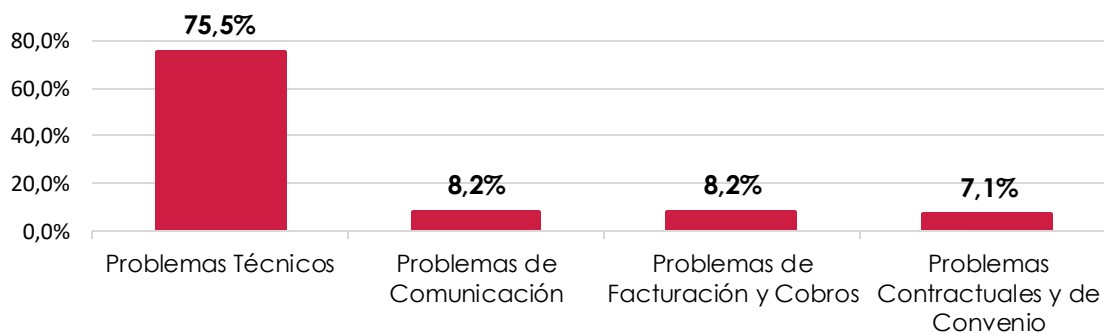
Al ser la ocurrencia de problemas una variable de interés para la mejora del servicio otorgado por el SRCel a las instituciones, las respuestas fueron codificadas en categorías, las cuales se exponen en el siguiente gráfico. Así, de las 98 instituciones que especificaron sus problemas, el 75,5% indica que presentó dificultades técnicas, abarcando en esta categoría caídas del sistema, problemas de conectividad, problemas de actualización de certificados y errores de la plataforma.

Presentes en menor medida se encuentran problemas asociados a la comunicación y problema de facturación y cobros. El primero de ellos mantiene relación con la imposibilidad de establecer contacto con la contraparte de SRCel para obtener algún tipo de información o solución por parte del soporte técnico. Mientras que el segundo de ellos mantiene relación con problemas de facturación excesiva, errores en la generación de cobros y problemas con la recepción de facturas.

Finalmente, la categoría de problemas contractuales responde a cambios en las condiciones del convenio sin previo aviso, demoras en la habilitación de convenios y problemas de renovación de acuerdo.

Gráfico 31 Problemas presentados en usuarios/as institucionales plataforma electrónica

¿Cuál problema tuvo? Respuesta codificada



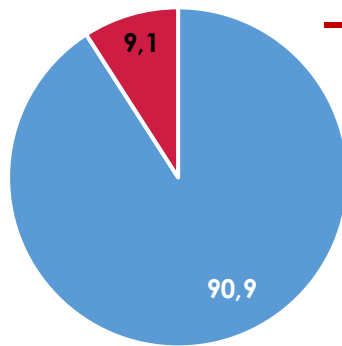
Fuente: elaboración propia

Con relación a lo anterior, cabe destacar que gran parte de las instituciones que presentan problemas sí los comunican al SRCel, puesto que sólo un 9,1% declara que no lo hace ya que el problema se soluciona el mismo día.

Gráfico 32 Comunicación de problemas

¿Comunicó su problema al SRCel?

■ Sí ■ No, ¿por qué?



Quienes no comunicaron el problema experimentado, declaran que éste generalmente se soluciona durante el día.

56,2% de las instituciones pudieron solucionar el problema comunicándolo al SRCel.

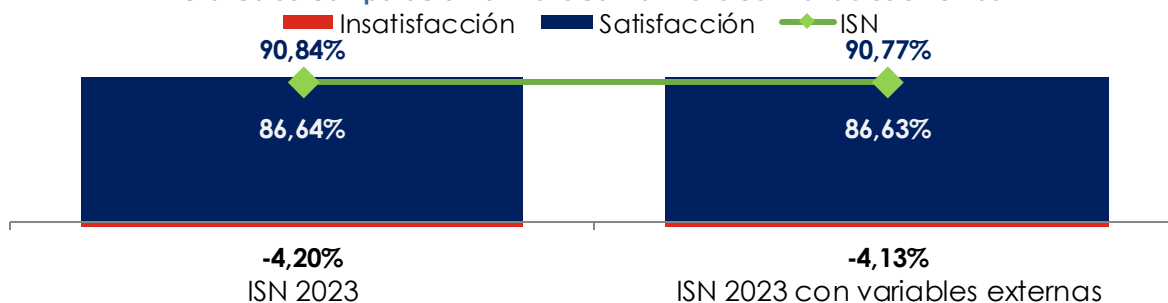
7.7. Índice de Satisfacción Neta con variables externas

El presente capítulo el resultado de la metodología del cálculo del ISN, pero incluyendo las variables que, pese a medirse, fueron excluidas de este proceso.

Este ejercicio, tiene por objetivo medir el impacto de la incorporación de las variables excluidas en el ISN y, por lo tanto, conocer su impacto en la satisfacción de las personas usuarias del Servicio.

En el siguiente gráfico, se exponen los resultados del índice con y sin variables externas.

Gráfico 33 Comparación ISN 2023 con ISN 2023 con variables externas



Fuente: elaboración propia

Respecto del ISN que incluye las variables externas, se aprecia una mínima variación porcentual en comparación al ISN 2023. Como se muestra en el gráfico anterior, el ISN pasa de 86,64% a un 86,63%, observándose una disminución de 0,01 puntos porcentuales. Por su

parte, la satisfacción pasa de 90,84% a 90,77%, mientras que la insatisfacción pasa de un 4,20% a 4,13%. Estas diferencias no son estadísticamente significativas y tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas entre los segmentos usuarios.

Un resumen de los resultados de satisfacción neta con y sin variables externas, según segmento usuario son presentados en la tabla siguiente.

Tabla 54 Satisfacción Neta por segmento usuario con y sin con variables externas

| Segmentos usuarios | Satisfacción Neta | Satisfacción Neta con variables externas |
|---|-------------------|--|
| Personas usuarias oficinas | 93,34% | 92,95% |
| Personas usuarias institucionales | 89,42% | 89,42% |
| Personas usuarias tótem de autoatención | 87,96% | 89,73% |
| Personas usuarias aplicaciones móviles | 66,67% | 66,61% |
| Personas usuarias web | 68,55% | 69,58% |

Fuente: elaboración propia

Como es posible observar, la inclusión de las variables externas en el cálculo del ISN 2023 tiene como consecuencia ajustes menores a nivel de la satisfacción neta de los segmentos usuarios con variables externas.

7.8. Resultados según región – Personas usuarias oficinas

En el siguiente apartado se presentan los resultados de la satisfacción neta por región para las personas usuarias de oficinas, con el fin de contrastar diferencias entre las regiones del país. En este análisis se considera solo este canal ya que es el único en el cual se puede segmentar territorialmente a partir de los datos, habiendo una muestra representativa para cada región. El análisis comprende en primer lugar la presentación de la satisfacción neta, para luego exponer la satisfacción de los atributos y la satisfacción de cada dimensión, insumos considerados en el cálculo de la satisfacción neta.

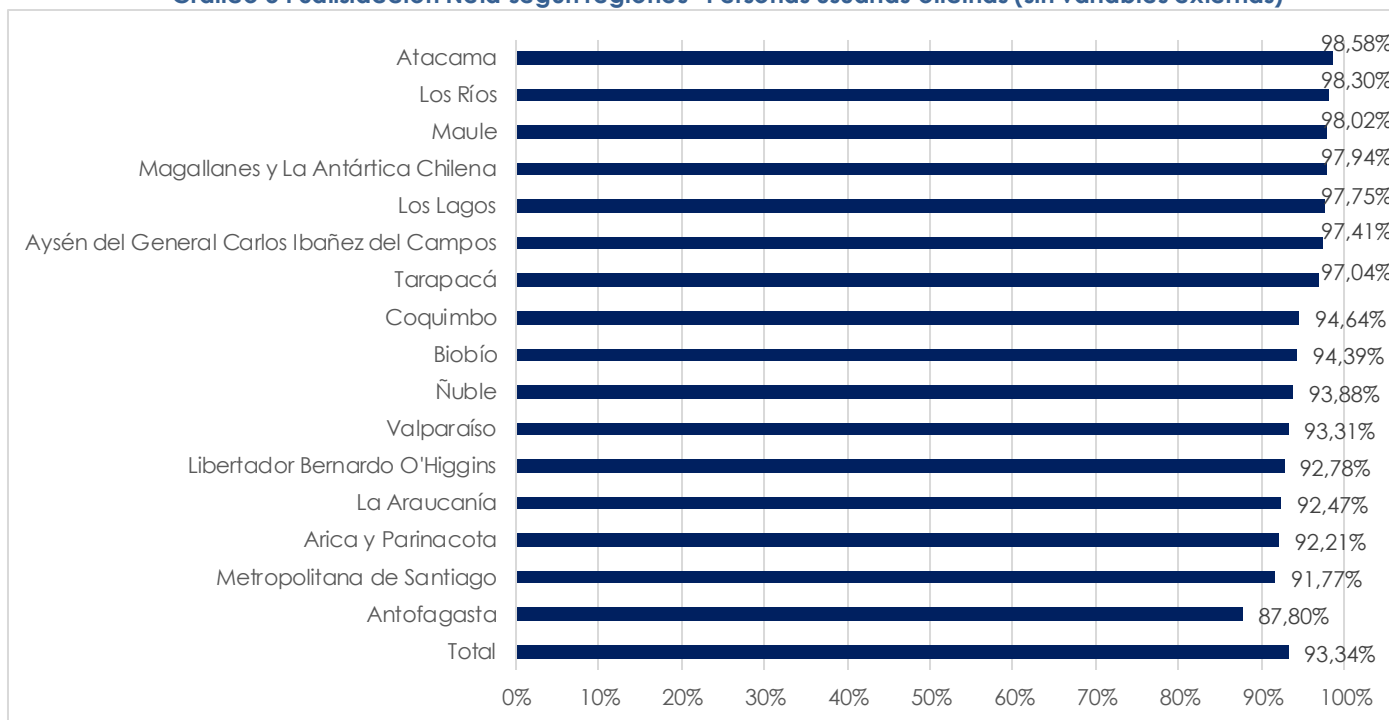
Es importante destacar que en el presente capítulo se expone la realización del cálculo para las distintas regiones de dos maneras: por un lado, sin considerar las variables externas, manteniendo la misma metodología de cálculo del ISN presentada en capítulos previos, y, por otro lado, incluyendo las variables externas. Cabe destacar que en este canal existen cuatro variables externas, correspondientes a la dimensión condiciones físicas y de ambientación, las cuales se excluyen total o parcialmente del cálculo.

7.8.1. Satisfacción Neta regiones

Luego de haber calculado la Satisfacción Global de las Dimensiones por cada una de las regiones del canal, se procede a calcular la satisfacción neta por cada región. Para ello, se requiere calcular un promedio ponderado, donde la Satisfacción Global de las Dimensiones pese el 80% y la satisfacción Global inicial por cada región un 20%. El resultado

de dicho promedio ponderado resulta en la satisfacción neta, exponiendo sus resultados en el siguiente gráfico:

Gráfico 34 Satisfacción Neta según regiones– Personas usuarias oficinas (sin variables externas)

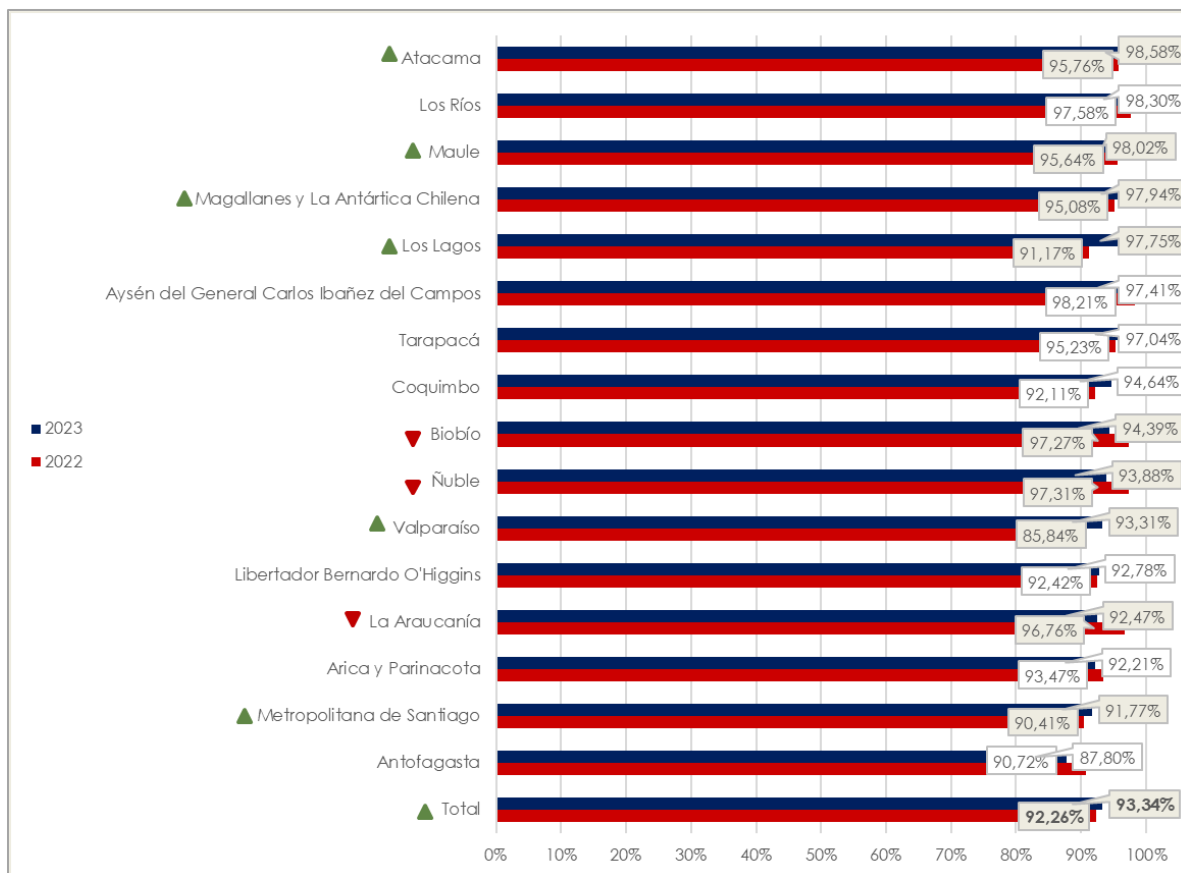


Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el gráfico expuesto, donde se compara la satisfacción neta de las regiones con la satisfacción neta del segmento personas usuarias de oficinas, la satisfacción neta de todas las regiones está por sobre el 90%, a excepción de Antofagasta (87,80%), habiendo, en general, una alta satisfacción generalizada dentro del canal. A su vez, se observa que las regiones con una satisfacción neta menor a la observada a nivel nacional (93,34%) corresponde a las regiones de: **Antofagasta, Metropolitana, Arica y Parinacota, La Araucanía, O'Higgins y Valparaíso**, mientras que las regiones que tienen una satisfacción neta mayor al resultado de este segmento a nivel nacional corresponden a **Ñuble, Biobío, Coquimbo, Tarapacá, Aysén, Los Lagos, Magallanes, Maule, Los Ríos y Atacama**.

Respecto de la satisfacción neta y su variación respecto al año anterior, si bien a nivel total se observa un incremento, esto no sucede en todas las regiones. De acuerdo con lo observado en el siguiente gráfico, las regiones que aumentan su satisfacción neta respecto del 2022 de manera significativa estadísticamente corresponden a **Atacama, Valparaíso Metropolitana, Maule, Los Lagos y Magallanes**, mientras que aquellas regiones que presentan una baja estadísticamente significativa corresponden a **Ñuble, Biobío y la Araucanía**.

Gráfico 35 Variación Satisfacción Neta regiones 2022-2023



Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se aprecia el cálculo realizado para obtener la satisfacción neta de cada región, exponiendo la Satisfacción Global de las Dimensiones y la satisfacción Global inicial en cada región.

Tabla 55 Cálculo de la satisfacción neta para regiones de las personas usuarias oficinas – sin variables externas

| Región | Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|--------------------|--|------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| Arica y Parinacota | Satisfacción Global de las Dimensiones | 270 | 94,76% | 1,09% | 93,67% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 270 | 89,84% | 3,51% | 86,34% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 270 | 93,78% | 1,57% | 92,21% | |
| Tarapacá | Satisfacción Global de las Dimensiones | 426 | 97,52% | 0,30% | 97,22% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 426 | 96,93% | 0,63% | 96,30% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 426 | 97,40% | 0,36% | 97,04% | |
| Antofagasta | Satisfacción Global de las Dimensiones | 517 | 92,37% | 2,34% | 90,03% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 517 | 86,07% | 7,20% | 78,86% | 20,00% |

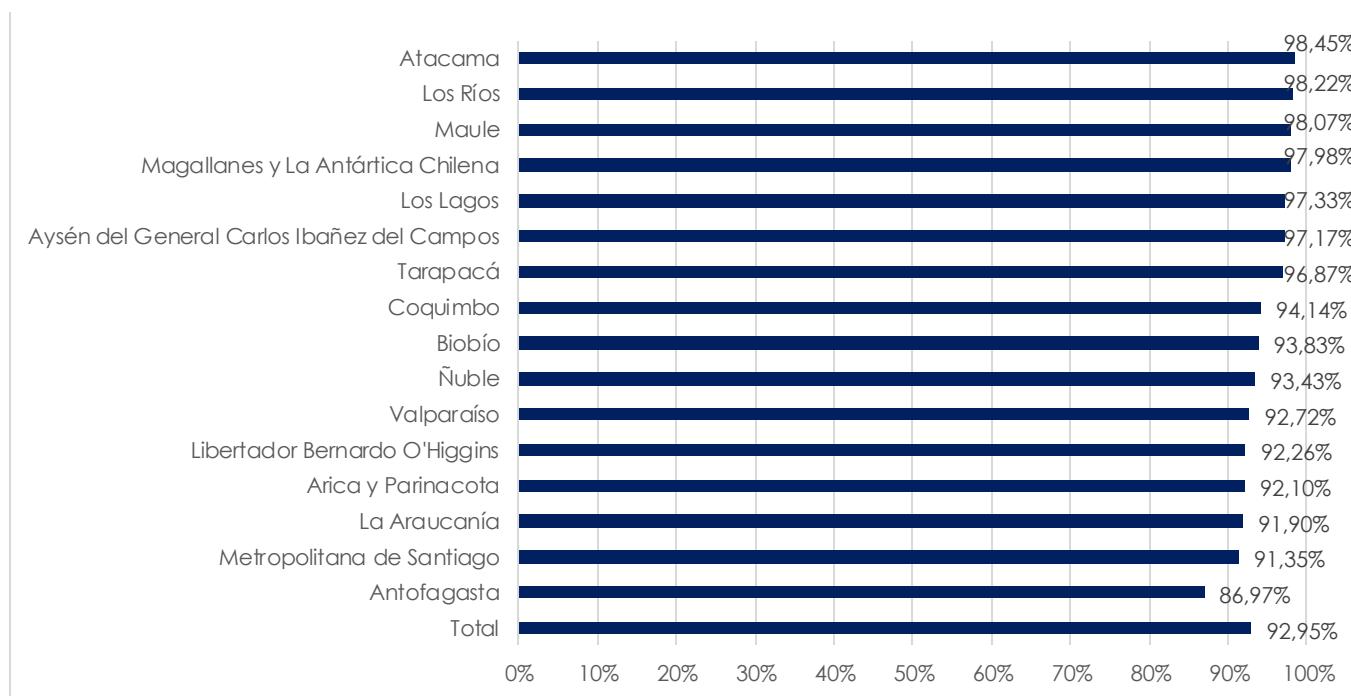
| | Satisfacción neta | 517 | 91,11% | 3,31% | 87,80% | |
|---|--|-------------|---------------|--------------|---------------|--------|
| Atacama | Satisfacción Global de las Dimensiones | 339 | 99,00% | 0,00% | 99,00% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 339 | 97,95% | 1,05% | 96,89% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 339 | 98,79% | 0,21% | 98,58% | |
| Coquimbo | Satisfacción Global de las Dimensiones | 542 | 96,63% | 0,93% | 95,69% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 542 | 93,08% | 2,64% | 90,43% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 542 | 95,92% | 1,28% | 94,64% | |
| Valparaíso | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1806 | 94,88% | 1,13% | 93,75% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 1806 | 93,67% | 2,12% | 91,55% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 1806 | 94,64% | 1,33% | 93,31% | |
| Región Metropolitana | Satisfacción Global de las Dimensiones | 5502 | 94,73% | 1,42% | 93,31% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 5502 | 89,87% | 4,26% | 85,61% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 5502 | 93,76% | 1,98% | 91,77% | |
| Libertador Bernardo O'Higgins | Satisfacción Global de las Dimensiones | 739 | 95,52% | 1,06% | 94,45% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 739 | 90,68% | 4,58% | 86,10% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 739 | 94,55% | 1,77% | 92,78% | |
| Maule | Satisfacción Global de las Dimensiones | 906 | 98,89% | 0,26% | 98,62% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 906 | 96,33% | 0,73% | 95,60% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 906 | 98,37% | 0,36% | 98,02% | |
| Nuble | Satisfacción Global de las Dimensiones | 451 | 96,84% | 0,61% | 96,22% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 451 | 87,14% | 2,65% | 84,49% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 451 | 94,90% | 1,02% | 93,88% | |
| Biobío | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1436 | 96,22% | 1,02% | 95,19% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 1436 | 93,83% | 2,68% | 91,15% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 1436 | 95,74% | 1,36% | 94,39% | |
| La Araucanía | Satisfacción Global de las Dimensiones | 983 | 96,08% | 2,08% | 93,99% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 983 | 89,91% | 3,54% | 86,37% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 983 | 94,84% | 2,37% | 92,47% | |
| Los Ríos | Satisfacción Global de las Dimensiones | 348 | 99,06% | 0,09% | 98,98% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 348 | 96,23% | 0,62% | 95,61% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 348 | 98,50% | 0,19% | 98,30% | |
| Los Lagos | Satisfacción Global de las Dimensiones | 899 | 98,38% | 0,34% | 98,03% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 899 | 97,12% | 0,48% | 96,63% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 899 | 98,13% | 0,37% | 97,75% | |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | Satisfacción Global de las Dimensiones | 130 | 98,73% | 0,22% | 98,51% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 130 | 93,49% | 0,49% | 93,00% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 130 | 97,69% | 0,28% | 97,41% | |
| Magallanes y Antártica Chilena | Satisfacción Global de las Dimensiones | 228 | 99,02% | 0,35% | 98,66% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 228 | 96,57% | 1,54% | 95,03% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 228 | 98,53% | 0,59% | 97,94% | |

Fuente: elaboración propia

Al calcular la satisfacción neta incluyendo las variables externas, se obtienen los siguientes resultados por región. En el gráfico expuesto a continuación se observa que las regiones de **Antofagasta, Metropolitana, La Araucanía y Arica y Parinacota** se mantienen como las que presentan la evaluación más baja cuando se incluyen las variables externas.

Es importante recalcar que la inclusión de las variables externas a nivel total en las personas usuarias de oficinas produce una disminución de tan solo 0,39% la cual no es estadísticamente significativa, es decir, tiene un bajo impacto. Al analizar los resultados por región, algunas aumentan su satisfacción neta al incluir dichas variables, mientras que otras la disminuyen, pero, nuevamente, lo hacen en términos que no son significativos estadísticamente. La región que más aumenta su satisfacción neta al incluir variables externas es Antofagasta en 0,83 puntos porcentuales seguida de las regiones de Valparaíso y la Araucanía ambas con un aumento de un 0,59 y 0,57 respectivamente. Mientras que las regiones que más bajan su satisfacción neta al incluir variables externas corresponden a la región de los Ríos y la región del Maule, con una disminución de 0,08 y 0,05 puntos porcentuales.

Gráfico 36 Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta según regiones– Personas usuarias oficinas (con variables externas)



Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se aprecia el cálculo realizado para obtener la satisfacción neta de cada región, exponiendo la Satisfacción Global de las Dimensiones y la Satisfacción Global Inicial en cada región. Cabe destacar que, en comparación al gráfico expuesto

anteriormente, en el cálculo de la satisfacción neta con variables externas se mantiene la satisfacción Global inicial, pero varía la Satisfacción Global de las Dimensiones.

Tabla 56 Cálculo de la satisfacción neta para regiones de las personas usuarias de oficinas – con variables externas

| Región | Dimensiones | n | % SAT | % INS | % NETO | Ponderador |
|-------------------------------|--|-------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| Arica y Parinacota | Satisfacción Global de las Dimensiones | 270 | 94,68% | 1,13% | 93,55% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 270 | 89,84% | 3,51% | 86,34% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 270 | 93,71% | 1,61% | 92,10% | |
| Tarapacá | Satisfacción Global de las Dimensiones | 426 | 97,32% | 0,31% | 97,01% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 426 | 96,93% | 0,63% | 96,30% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 426 | 97,24% | 0,37% | 96,87% | |
| Antofagasta | Satisfacción Global de las Dimensiones | 517 | 91,61% | 2,62% | 89,00% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 517 | 86,07% | 7,20% | 78,86% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 517 | 90,50% | 3,53% | 86,97% | |
| Atacama | Satisfacción Global de las Dimensiones | 339 | 98,89% | 0,05% | 98,84% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 339 | 97,95% | 1,05% | 96,89% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 339 | 98,70% | 0,25% | 98,45% | |
| Coquimbo | Satisfacción Global de las Dimensiones | 542 | 96,07% | 0,99% | 95,07% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 542 | 93,08% | 2,64% | 90,43% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 542 | 95,47% | 1,32% | 94,14% | |
| Valparaíso | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1806 | 94,23% | 1,21% | 93,01% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 1806 | 93,67% | 2,12% | 91,55% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 1806 | 94,12% | 1,39% | 92,72% | |
| Región Metropolitana | Satisfacción Global de las Dimensiones | 5502 | 94,27% | 1,48% | 92,78% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 5502 | 89,87% | 4,26% | 85,61% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 5502 | 93,39% | 2,04% | 91,35% | |
| Libertador Bernardo O'Higgins | Satisfacción Global de las Dimensiones | 739 | 95,02% | 1,22% | 93,80% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 739 | 90,68% | 4,58% | 86,10% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 739 | 94,15% | 1,89% | 92,26% | |
| Maule | Satisfacción Global de las Dimensiones | 906 | 98,94% | 0,25% | 98,68% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 906 | 96,33% | 0,73% | 95,60% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 906 | 98,42% | 0,35% | 98,07% | |
| Nuble | Satisfacción Global de las Dimensiones | 451 | 96,39% | 0,73% | 95,66% | 80,00% |

| | | | | | | |
|---|--|-------------|---------------|--------------|---------------|--------|
| | Satisfacción Global Inicial | 451 | 87,14% | 2,65% | 84,49% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 451 | 94,54% | 1,11% | 93,43% | |
| | | | | | | |
| Biobío | Satisfacción Global de las Dimensiones | 1436 | 95,72% | 1,22% | 94,50% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 1436 | 93,83% | 2,68% | 91,15% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 1436 | 95,34% | 1,51% | 93,83% | |
| La Araucanía | Satisfacción Global de las Dimensiones | 983 | 95,42% | 2,13% | 93,28% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 983 | 89,91% | 3,54% | 86,37% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 983 | 94,32% | 2,41% | 91,90% | |
| Los Ríos | Satisfacción Global de las Dimensiones | 348 | 98,98% | 0,10% | 98,88% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 348 | 96,23% | 0,62% | 95,61% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 348 | 98,43% | 0,20% | 98,22% | |
| Los Lagos | Satisfacción Global de las Dimensiones | 899 | 97,96% | 0,46% | 97,50% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 899 | 97,12% | 0,48% | 96,63% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 899 | 97,79% | 0,47% | 97,33% | |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | Satisfacción Global de las Dimensiones | 130 | 98,41% | 0,20% | 98,21% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 130 | 93,49% | 0,49% | 93,00% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 130 | 97,43% | 0,25% | 97,17% | |
| Magallanes y Antártica Chilena | Satisfacción Global de las Dimensiones | 228 | 99,03% | 0,32% | 98,72% | 80,00% |
| | Satisfacción Global Inicial | 228 | 96,57% | 1,54% | 95,03% | 20,00% |
| | Satisfacción neta | 228 | 98,54% | 0,56% | 97,98% | |

Fuente: elaboración propia

7.8.2. Satisfacción de los atributos

En las siguientes cuatro tablas se expone la satisfacción neta (satisfacción – insatisfacción) según región calculada por cada uno de los atributos. En primer lugar, se presenta la dimensión referida a las condiciones físicas y de ambientación, luego el proceso de realización del trámite, en tercer lugar, la calidad de la atención y por última la preparación del funcionariado.

En el caso de la primera dimensión, el análisis presentará separadamente los atributos incluidos en el cálculo y posteriormente los que conforman variables externas.

Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación

Al analizar de manera conjunta los atributos que componen las condiciones físicas y de ambientación, se observa que las regiones de Antofagasta, Valparaíso y Libertador Bernardo O'Higgins son las que presentan un peor rendimiento, concentrándose las peores evaluaciones principalmente en las dimensiones de letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite y la cantidad de módulos abiertos para atender. Mientras que las comunas

Atacama, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y Antártica Chile, son las que presentan un mejor rendimiento, presentando niveles de satisfacción neta superiores al 90% en cada uno de los tres atributos. Se presenta en la siguiente tabla el detalle:

Tabla 57 Satisfacción neta de atributos - Condiciones físicas y de ambientación

| | Letrados que señalizan dónde se realiza cada trámite | La cantidad de módulos abiertos para atender | El aseo de la oficina |
|---|--|--|-----------------------|
| Arica y Parinacota | 85,0% | 73,3% | 97,3% |
| Tarapacá | 93,0% | 83,8% | 98,7% |
| Antofagasta | 69,7% | 60,7% | 91,8% |
| Atacama | 91,9% | 91,1% | 100,0% |
| Coquimbo | 72,9% | 73,9% | 95,3% |
| Valparaíso | 71,9% | 65,0% | 83,5% |
| Metropolitana de Santiago | 80,4% | 70,0% | 92,6% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 80,6% | 59,2% | 90,5% |
| Maule | 81,3% | 89,8% | 97,7% |
| Nuble | 90,7% | 77,0% | 91,6% |
| Biobío | 78,8% | 72,9% | 95,2% |
| La Araucanía | 88,5% | 83,3% | 89,5% |
| Los Ríos | 91,0% | 85,5% | 97,8% |
| Los Lagos | 86,0% | 81,3% | 95,6% |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 96,0% | 90,2% | 98,7% |
| Magallanes y Antártica Chilena | 93,7% | 94,6% | 98,5% |

Fuente: elaboración propia

Variables externas de la dimensión 1

Respecto de las variables excluidas de la dimensión presentada, estas corresponden al horario de atención de la oficina, el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar, la comodidad de la sala de espera y la cantidad de asientos de la sala de espera¹⁸. Se observa que, respecto del horario de atención, Tarapacá junto a Antofagasta contienen a las personas más críticas. Por su parte, respecto del espacio físico para fila en la que tuvo que esperar, se aprecia una muy baja satisfacción neta en la región de Coquimbo. Respecto de la sala de espera, se presenta una satisfacción más baja en comparación a las demás regiones en Valparaíso, con un 80,2% de satisfacción neta para la comodidad de la sala de espera y un 68,3% para la cantidad de asientos de la sala de espera.

¹⁸ Se realiza una exclusión parcial, correspondiente solo a las oficinas que presentan déficit de infraestructura, en el caso de los atributos: espacio físico para la fila en que tuvo que esperar, comodidad de la sala de esperar y cantidad de asientos de la sala de espera.

Tabla 58 Variables excluidas dimensión condiciones físicas y de ambientación

| | El horario de atención de la oficina | Espacio físico para la fila en la que tuv o que esperar | Comodidad de la sala de espera | Cantidad de asientos en la sala de espera |
|---|--------------------------------------|---|--------------------------------|---|
| Arica y Parinacota | 78,3% | 80,0% | 95,1% | 83,3% |
| Tarapacá | 56,6% | 86,6% | 93,5% | 84,8% |
| Antofagasta | 65,9% | 54,2% | 84,4% | 70,4% |
| Atacama | 85,5% | 87,5% | 98,0% | 95,6% |
| Coquimbo | 78,7% | 25,6% | 92,4% | 84,0% |
| Valparaíso | 71,7% | 55,1% | 80,2% | 68,3% |
| Metropolitana de Santiago | 66,0% | 67,8% | 85,7% | 78,9% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 78,0% | 53,7% | 83,3% | 73,2% |
| Maule | 86,7% | 62,6% | 95,5% | 91,3% |
| Ñuble | 90,5% | 59,9% | 84,9% | 83,3% |
| Biobío | 76,1% | 63,1% | 87,9% | 79,0% |
| La Araucanía | 85,3% | 86,7% | 84,6% | 76,5% |
| Los Ríos | 91,8% | 77,0% | 92,9% | 78,8% |
| Los Lagos | 80,2% | 81,1% | 85,9% | 71,3% |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 73,3% | 88,3% | 96,1% | 92,4% |
| Magallanes y Antártica Chilena | 83,4% | 88,2% | 97,5% | 94,2% |

Fuente: elaboración propia

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite

Con relación al proceso de realización del trámite, las regiones de RM y Antofagasta son las que tienen la satisfacción neta más baja en los distintos atributos que componen la dimensión. En ambos casos esta satisfacción se explica por el resultado en Tiempo de espera.

Tabla 59 Satisfacción neta de atributos - Proceso de realización del trámite

| | Tiempo de espera | Rapidez del trámite | Facilidad para realizar el trámite | Facilidad para realizar el pago del trámite |
|-------------------------------|------------------|---------------------|------------------------------------|---|
| Arica y Parinacota | 87,00% | 94,82% | 95,50% | 92,72% |
| Tarapacá | 91,27% | 96,96% | 97,63% | 96,91% |
| Antofagasta | 75,50% | 89,42% | 86,98% | 93,59% |
| Atacama | 98,63% | 97,07% | 99,84% | 96,25% |
| Coquimbo | 88,38% | 97,17% | 92,17% | 91,19% |
| Valparaíso | 89,07% | 95,10% | 95,47% | 91,52% |
| Metropolitana de Santiago | 77,82% | 92,13% | 91,86% | 92,57% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 81,30% | 94,02% | 93,89% | 92,74% |
| Maule | 93,64% | 98,66% | 98,39% | 96,33% |
| Ñuble | 82,65% | 95,71% | 98,12% | 95,87% |

| | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Biobío | 85,26% | 92,88% | 93,44% | 92,02% |
| La Araucanía | 90,84% | 90,90% | 94,83% | 93,03% |
| Los Ríos | 91,51% | 98,04% | 97,80% | 98,02% |
| Los Lagos | 96,15% | 97,55% | 98,58% | 95,98% |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 99,01% | 96,03% | 99,21% | 97,82% |
| Magallanes y Antártica Chilena | 96,55% | 98,41% | 98,02% | 94,34% |

Fuente: elaboración propia

Dimensión 3: Calidad de la atención

En torno a la dimensión de calidad de atención, la región de Antofagasta presenta la satisfacción más baja en los distintos atributos que componen la dimensión. Por su parte, las regiones de Atacama y el Maule tienen la satisfacción alta respecto de la amabilidad del/la funcionario/a y el lenguaje utilizado del/la funcionario/a, mientras que Los Ríos y Magallanes presentan las satisfacciones más altas en presentación personal del/la funcionario/a.

Tabla 60 Satisfacción neta de atributos - Calidad de la atención

| | Amabilidad del/la funcionario/a | Presentación personal del/a funcionario/a | Lenguaje utilizado del/la funcionario/a |
|---|---------------------------------|---|---|
| Arica y Parinacota | 89,30% | 96,49% | 92,87% |
| Tarapacá | 96,72% | 98,32% | 97,14% |
| Antofagasta | 85,92% | 94,82% | 91,48% |
| Atacama | 98,95% | 98,95% | 99,79% |
| Coquimbo | 96,22% | 98,47% | 97,53% |
| Valparaíso | 92,02% | 96,67% | 95,18% |
| Metropolitana de Santiago | 92,01% | 96,43% | 95,16% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 93,76% | 98,30% | 96,71% |
| Maule | 98,75% | 98,96% | 99,64% |
| Nuble | 95,69% | 98,08% | 97,12% |
| Biobío | 96,46% | 98,68% | 96,44% |
| La Araucanía | 93,86% | 95,33% | 94,46% |
| Los Ríos | 97,43% | 99,71% | 99,25% |
| Los Lagos | 97,09% | 98,63% | 98,15% |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 95,51% | 98,99% | 96,98% |
| Magallanes y Antártica Chilena | 98,27% | 99,42% | 98,46% |

Fuente: elaboración propia

Dimensión 4: Preparación de los/as funcionarios/as

Respecto de la última dimensión, relacionada con la preparación de funcionarios/as, en los atributos grado de conocimiento del/la funcionario/a y capacidad para resolver el problema, la región de Arica y Parinacota es la que tiene la satisfacción neta más baja. Por

su parte, en la capacidad para aclarar dudas, la región con la satisfacción neta más baja es Arica y Parinacota seguida de Antofagasta. En cuanto a las regiones que realizaron las evaluaciones más positivas destaca la región de Atacama que presenta las satisfacciones más altas en todos los atributos de la dimensión.

Tabla 61 Satisfacción neta de atributos - Preparación de los/as funcionarios/as

| | Grado de conocimiento del/la funcionario/a | Capacidad para aclarar dudas o preguntas | Capacidad para resolver el problema o inconveniente ¹⁹ |
|---|--|--|---|
| Arica y Parinacota | 92,11% | 75,03% | 3,84% |
| Tarapacá | 96,86% | 87,33% | 17,00% |
| Antofagasta | 90,92% | 73,22% | 5,88% |
| Atacama | 99,63% | 97,24% | 88,43% |
| Coquimbo | 96,98% | 88,76% | 67,39% |
| Valparaíso | 94,11% | 81,68% | 20,40% |
| Metropolitana de Santiago | 94,04% | 74,84% | 11,07% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 97,76% | 95,11% | 60,07% |
| Maule | 98,60% | 94,64% | 56,99% |
| Nuble | 95,28% | 90,43% | 59,44% |
| Biobío | 96,13% | 93,79% | 56,58% |
| La Araucanía | 93,35% | 92,06% | 75,85% |
| Los Ríos | 98,43% | 97,02% | 53,32% |
| Los Lagos | 97,40% | 94,09% | 40,54% |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 97,98% | 87,76% | 69,59% |
| Magallanes y Antártica Chilena | 98,07% | 88,21% | 42,13% |

Fuente: elaboración propia

7.8.3. Satisfacción de cada dimensión

A continuación, se puede observar la Satisfacción de cada dimensión para cada una de las regiones del canal personas usuarias oficinas, en donde se expone la satisfacción de cada dimensión (dimensión condiciones físicas y de ambientación, proceso de realización del trámite, calidad de la atención y preparación de los/as funcionarios/as).

Este indicador se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio simple de los atributos de la dimensión y la evaluación de la Satisfacción 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 directa consultada para la dimensión.

¹⁹ Dicha variable es respondida sólo por usuarios/as que afirman haber tenido algún problema durante la realización de su trámite en oficinas.

Es importante destacar que en la siguiente tabla se expone la Satisfacción de cada dimensión sin variables externas, y a continuación la que incluye las variables externas.

Tabla 62 Satisfacción de cada dimensión - Apertura regiones canal presencial

| Dimensiones | Condiciones físicas y de ambientación | Proceso de realización del trámite | Calidad de la atención | Preparación de los funcionarios/as |
|--|--|---|-------------------------------|---|
| Arica y Parinacota | 91,00% | 96,20% | 92,90% | 90,50% |
| Tarapacá | 97,60% | 97,30% | 97,20% | 96,50% |
| Antofagasta | 83,70% | 91,50% | 90,80% | 90,00% |
| Atacama | 97,20% | 98,80% | 99,60% | 99,60% |
| Coquimbo | 89,90% | 95,40% | 97,60% | 96,90% |
| Valparaíso | 83,90% | 96,10% | 94,60% | 94,70% |
| Metropolitana de Santiago | 89,00% | 93,10% | 94,90% | 93,40% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 85,50% | 94,40% | 96,90% | 97,30% |
| Maule | 96,40% | 98,70% | 99,30% | 98,80% |
| Nuble | 89,00% | 97,70% | 97,40% | 95,40% |
| Biobío | 88,70% | 94,80% | 97,60% | 95,90% |
| La Araucanía | 90,00% | 94,70% | 94,70% | 93,60% |
| Los Ríos | 98,50% | 98,70% | 99,50% | 98,10% |
| Los Lagos | 94,40% | 99,20% | 98,20% | 97,80% |
| Aysén del General Carlos Ibañez del Campos | 98,30% | 98,90% | 98,30% | 98,20% |
| Magallanes y La Antártica Chilena | 99,30% | 98,40% | 98,80% | 97,90% |

Fuente: elaboración propia

Respecto de la Satisfacción de cada dimensión incluyendo las variables externas, se deben observar variaciones sólo en la dimensión condiciones físicas y de ambientación, ya que solo ésta presenta variables externas, por lo que la dimensión calidad de atención, proceso de realización del trámite y preparación de los/as funcionarios/as no varían.

Tabla 63 Satisfacción de cada dimensión - Apertura regiones canal presencial (incluye variables externas)

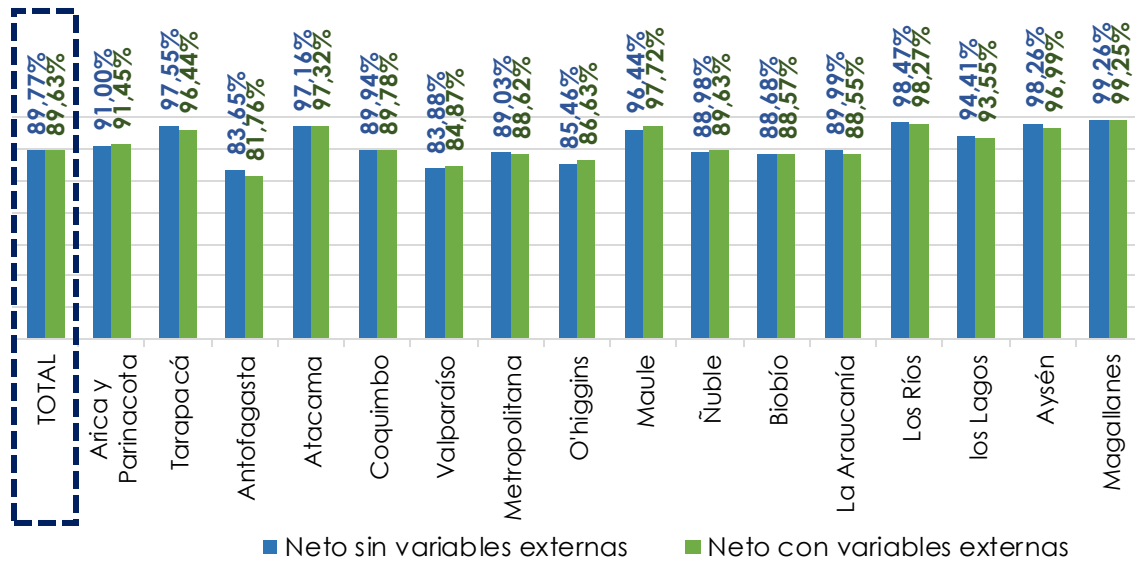
| Dimensiones | Condiciones físicas y de ambientación | Proceso de realización del trámite | Calidad de la atención | Satisfacción preparacion |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Arica y Parinacota | 91,50% | 96,20% | 92,90% | 90,50% |
| Tarapacá | 96,40% | 97,30% | 97,20% | 96,50% |
| Antofagasta | 81,80% | 91,50% | 90,80% | 90,00% |
| Atacama | 97,30% | 98,80% | 99,60% | 99,60% |
| Coquimbo | 89,80% | 95,40% | 97,60% | 96,90% |
| Valparaíso | 84,90% | 96,10% | 94,60% | 94,70% |
| Metropolitana de Santiago | 88,60% | 93,10% | 94,90% | 93,40% |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 86,60% | 94,40% | 96,90% | 97,30% |
| Maule | 97,70% | 98,70% | 99,30% | 98,80% |
| Nuble | 89,60% | 97,70% | 97,40% | 95,40% |
| Biobío | 88,60% | 94,80% | 97,60% | 95,90% |
| La Araucanía | 88,60% | 94,70% | 94,70% | 93,60% |
| Los Rios | 98,30% | 98,70% | 99,50% | 98,10% |
| Los Lagos | 93,50% | 99,20% | 98,20% | 97,80% |
| Aysén del General Carlos Ibañez del Campos | 97,00% | 98,90% | 98,30% | 98,20% |
| Magallanes y La Antártica Chilena | 99,20% | 98,40% | 98,80% | 97,90% |

Fuente: elaboración propia

En los siguientes gráficos se expone el indicador calculado de cada dimensión, según las regiones del país.

Respecto de las condiciones físicas y de ambientación, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Antofagasta, Valparaíso, RM, O'Higgins y La Araucanía** esta última solo cuando se incluyen las variables externas.

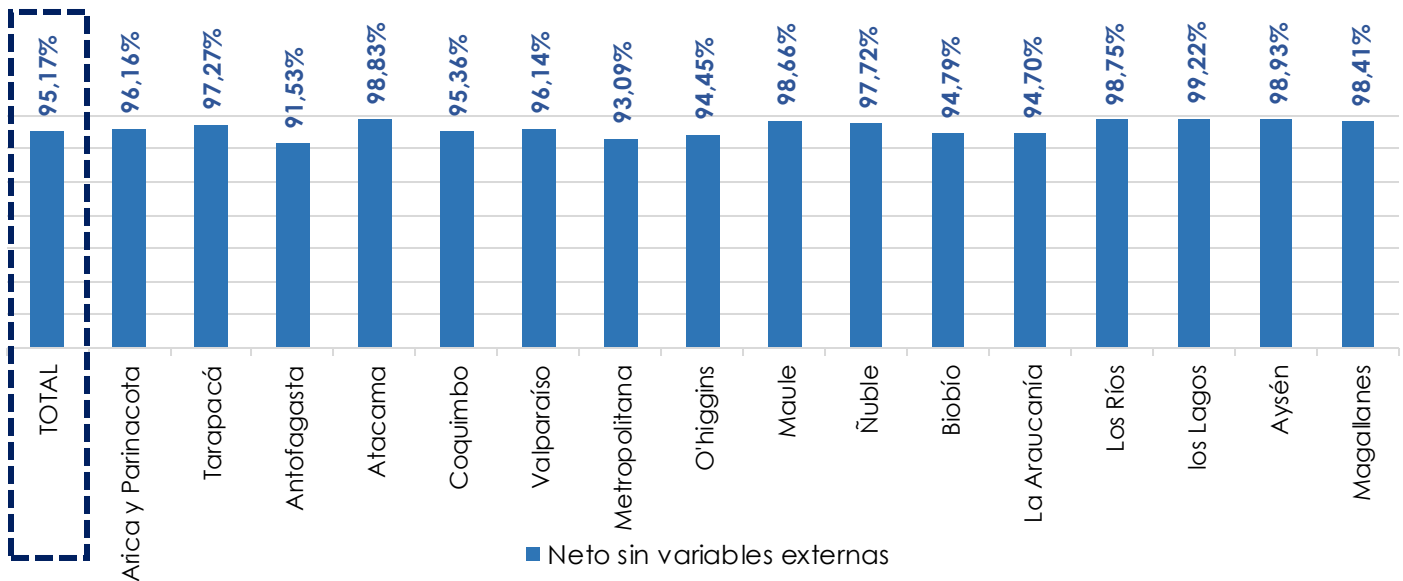
Gráfico 37 Satisfacción de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación



Fuente: elaboración propia

Respecto del proceso de realización del trámite, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Antofagasta, Región Metropolitana y O'Higgins, Biobío y La Araucanía.**

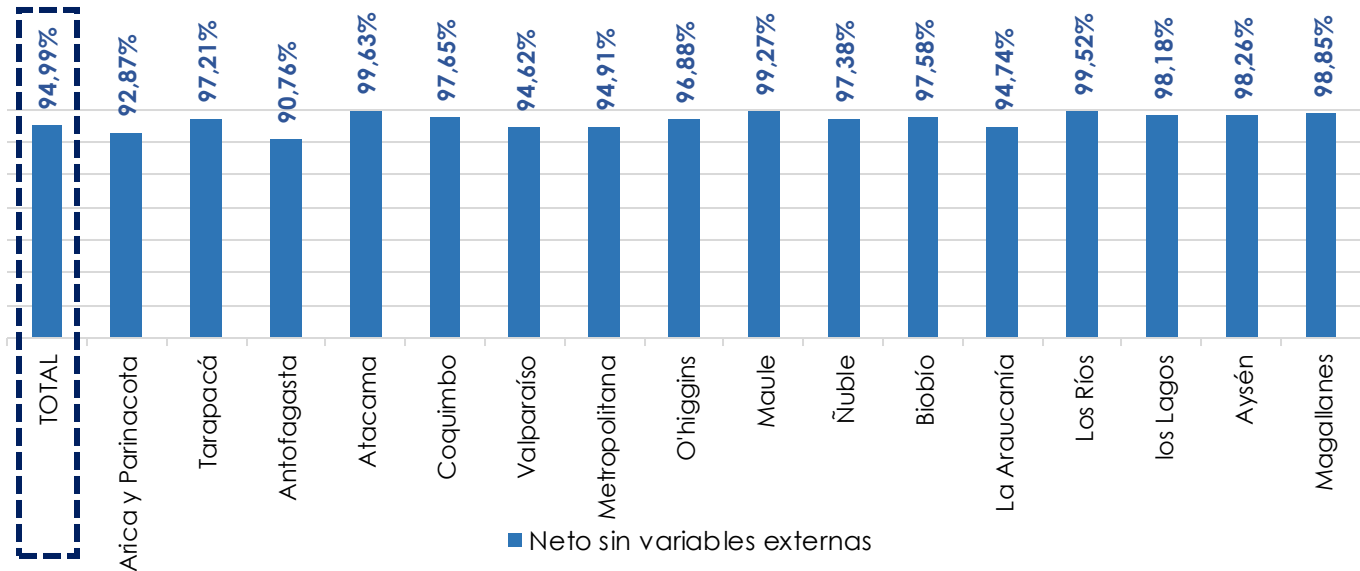
Gráfico 38 Satisfacción de la dimensión Proceso de realización del trámite



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la calidad de atención, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, Región Metropolitana y La Araucanía.**

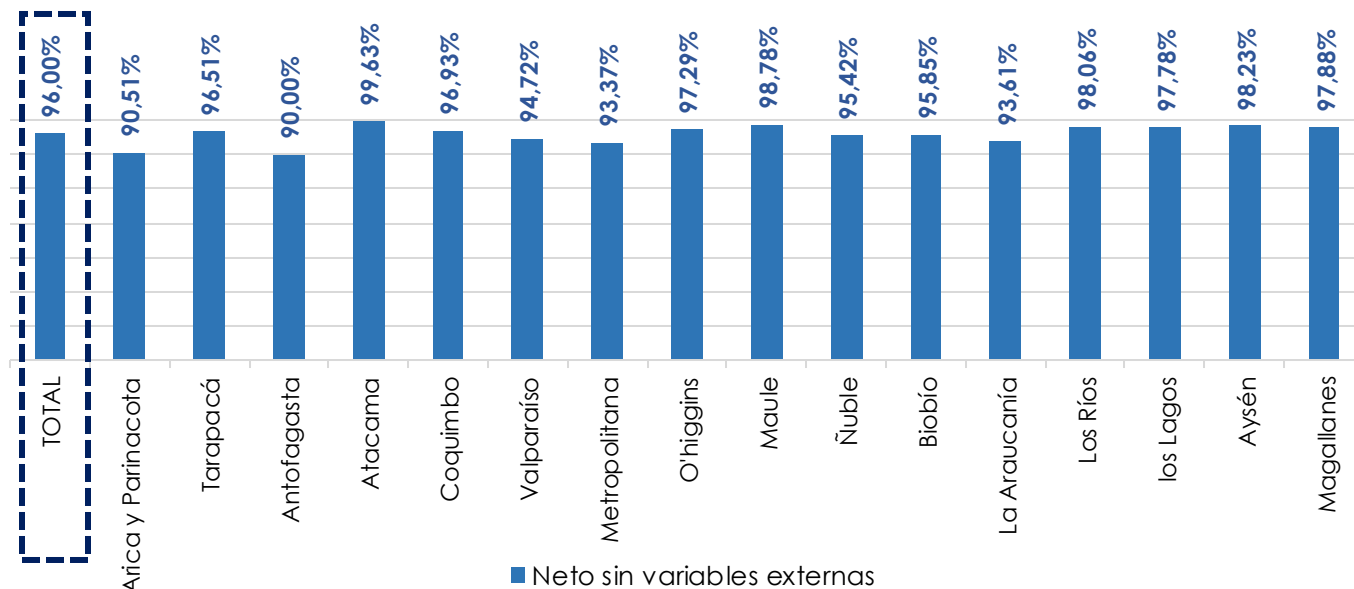
Gráfico 39 Satisfacción Global de la dimensión Calidad de la atención



Fuente: elaboración propia

Por último, en cuanto a la preparación de los/as funcionarios/as, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, Región Metropolitana, Ñuble, Biobío y La Araucanía.**

Gráfico 40 Satisfacción Global de la dimensión Preparación de los/as funcionarios/as



Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta una ilustración que resume por cada dimensión las regiones que tienen una evaluación por debajo del total del canal personas usuarias oficinas.

Ilustración 3 Regiones con baja satisfacción según dimensión evaluada

| Condiciones físicas y de ambientación | Proceso de realización del trámite | Calidad de atención | Preparación de funcionarios/as |
|---|---|--|---|
| Antofagasta, Valparaíso, R. Metropolitana, O'Higgins, La Araucanía. | Antofagasta, R. Metropolitana, O'Higgins, Biobío, La Araucanía. | Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, R. Metropolitana, Magallanes. | Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, R. Metropolitana, Ñuble, Biobío, La Araucanía. |

Fuente: elaboración propia

7.9. Resultados de acuerdo con el perfil de personas usuarias

En este capítulo se realiza un análisis de los resultados obtenidos por perfil de usuario para cada uno de los segmentos usuarios evaluados en el ISN. Este análisis considera desagregaciones por sexo, tramo etario, condición de discapacidad, nacionalidad, pertenencia a un pueblo originario, entre otros. Para esto, primero se efectúa una breve

caracterización de las personas usuarias por canal, luego se describirá su satisfacción por segmento usuario de manera segmentada y, por último, se presentará un análisis de la satisfacción por grupos específicos, que consideran una combinación de algunas variables sociodemográficas.

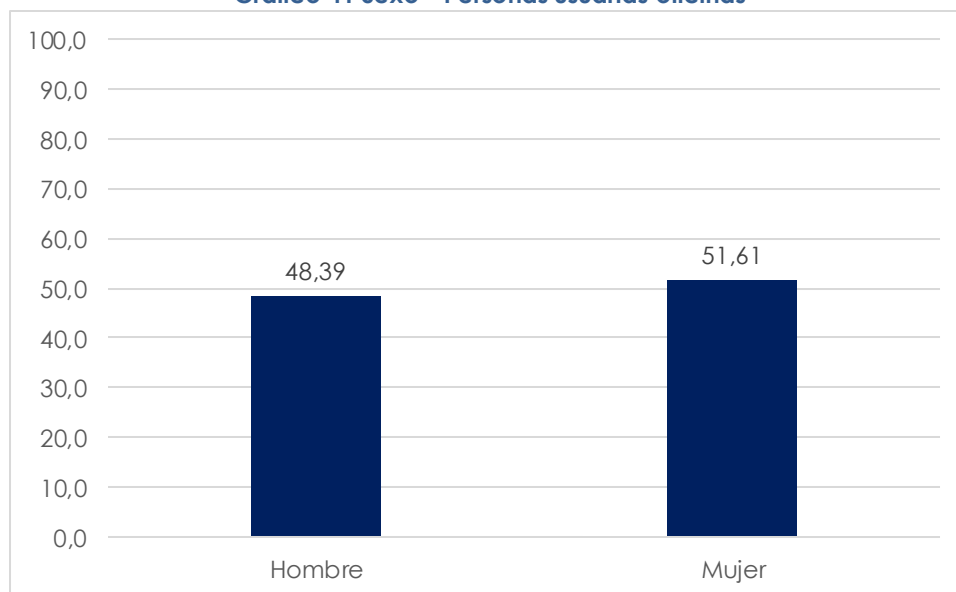
7.9.1. Caracterización segmentos usuarios por perfil personas usuarias

En esta sección se presentan los niveles de satisfacción que alcanzaron los distintos segmentos usuarios, según perfil de variables sociodemográficas.

Personas usuarias oficinas

Al revisar los perfiles sociodemográficos del segmento usuario personas usuarias de oficinas se observa que de las personas que asisten a las oficinas del SRCel, un 49,39% son hombres y un 51,61% mujeres.

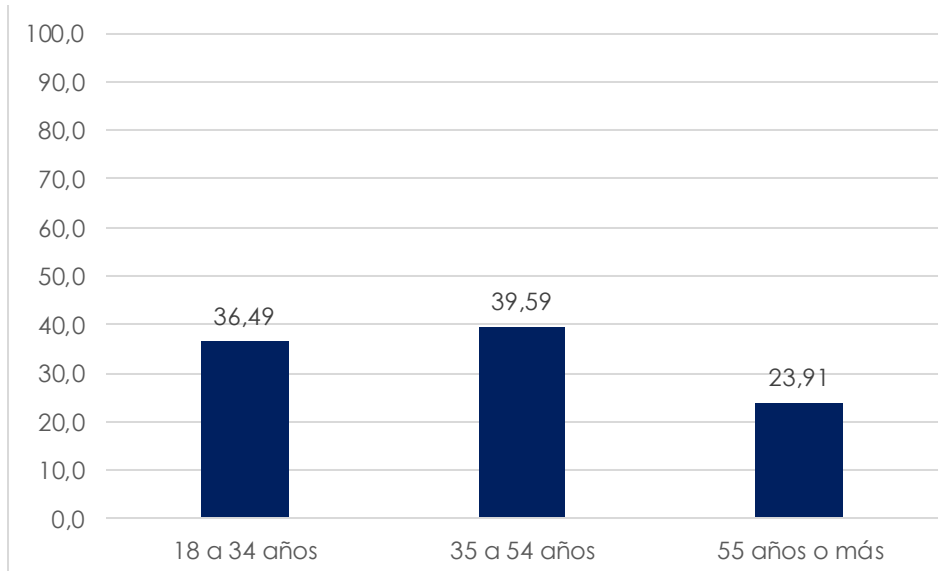
Gráfico 41 Sexo – Personas usuarias oficinas



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 (39,59%), seguido por el de 18 a 34 años (36,49%), y por último el de 55 o más años (23,91%). Esta distribución es similar a la observada durante el año 2022. Además, el promedio de edad de los usuarios en 2020 también fue de 42 años.

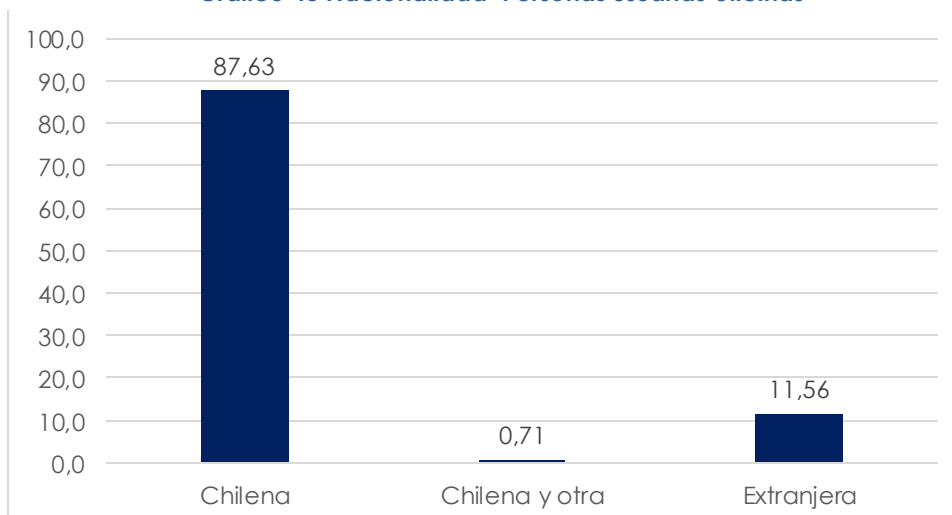
Gráfico 42 Tramos de edad - Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

Sobre la nacionalidad de estas personas usuarias, un 87,63% declara tener sólo nacionalidad chilena, mientras un 0,71% declara doble nacionalidad (chilena y otra). Por su parte, un 11,56% declara nacionalidad extranjera. Lo que supone una disminución de 4,84 puntos porcentuales respecto al año 2022.

Gráfico 43 Nacionalidad - Personas usuarias oficinas

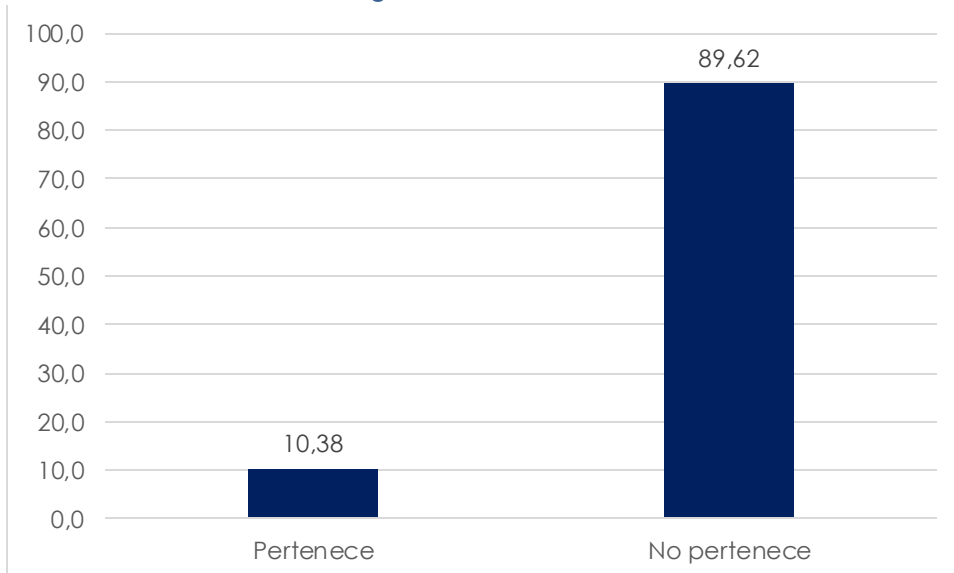


Fuente: elaboración propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 10,38% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 89,62% 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 68,65 %, el aymará con 11,67% y el diaguita con 7,88%. El resto de los pueblos presenta proporciones menores al 4%.

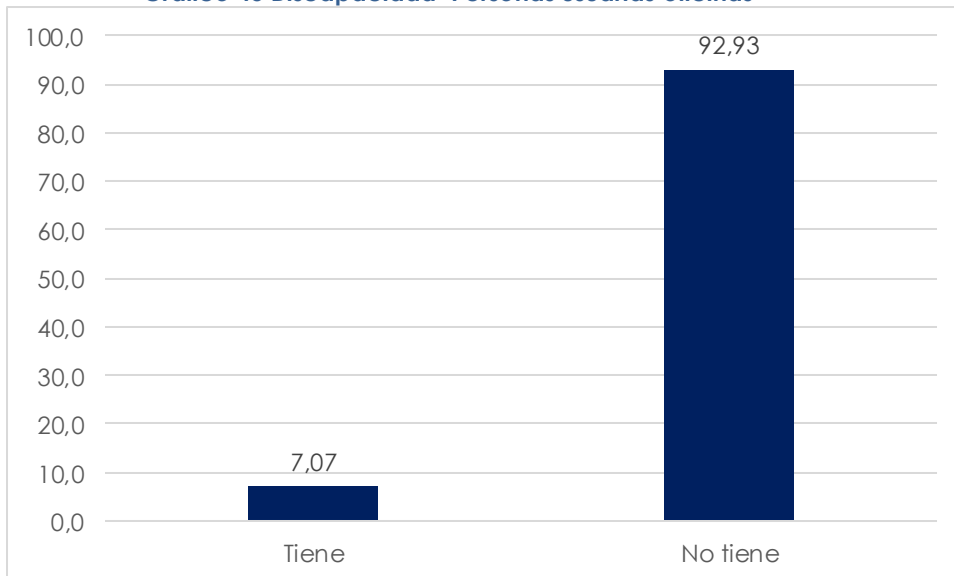
Gráfico 44 Pueblo originario - Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 7,07% declara tener alguna condición. De forma desagregada, un 3,11% ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 2,68% declaró tener dificultad física y/o de movilidad, un 0,63% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,65% presenta condiciones como mudez o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

Gráfico 45 Discapacidad - Personas usuarias oficinas



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, los hombres realizan más los trámites de pedir un certificado o documento, inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento, inscripción/transferencia de vehículos, registrar una defunción y otro tipo de trámites respecto de las mujeres. Por otro lado, las mujeres tienden a realizar, en mayor proporción que los hombres, el resto de los trámites.

Respecto al tramo etario, se observa que las personas usuarias del tramo más joven (18 a 34) tienden a realizar en mayor proporción trámites de solicitar, renovar o retirar cédula de identidad o pasaporte, inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento y realizar un trámite para acuerdo de unión civil. El grupo de 35 a 54 años realiza en mayor proporción el trámite de pedir un certificado/documento, inscripción o transferencia de vehículos, realizar un trámite para matrimonio, registrar una defunción, solicitar clave única y otros tipos de trámites. Y finalmente, se observa que el grupo de 55 años o más realiza en mayor proporción los trámites de posesión efectiva y registrar una defunción que el resto de los tramos.

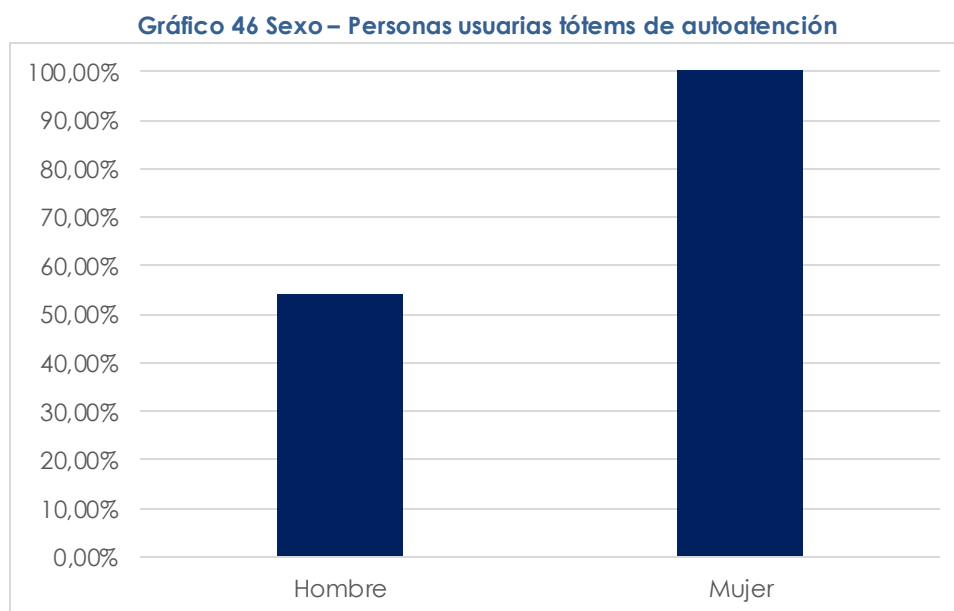
Tabla 64 Tipo de trámite según sexo y tramos de edad - Personas usuarias oficinas

| Trámite | Total | Sexo | | Tramo de edad | | |
|--|--------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | | Hombre | Mujer | 18 a 34 años | 35 a 54 años | 55 años o más |
| | 15.920 | 7.697 | 8.223 | 5.792 | 6.098 | 4.031 |
| Pedir un certificado/Documento | 12,23% | 6,50% | 5,73% | 3,07% | 5,11% | 4,05% |
| Solicitar / Renovar carnet / Cédula de identidad | 32,33% | 14,39% | 17,94% | 13,03% | 11,87% | 7,43% |
| Retirar cédula o pasaporte | 24,13% | 10,71% | 13,42% | 10,22% | 8,99% | 4,91% |
| Solicitar / Renovar pasaporte | 4,75% | 2,16% | 2,58% | 2,01% | 1,59% | 1,14% |
| Realizar trámite para posesión efectiva | 2,80% | 1,00% | 1,80% | 0,36% | 1,12% | 1,32% |
| Inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento | 2,30% | 1,50% | 0,80% | 1,33% | 0,80% | 0,17% |
| Inscripción / Transferencia de vehículos | 7,17% | 4,75% | 2,42% | 2,15% | 3,03% | 1,99% |
| Realizar un trámite para matrimonio | 1,00% | 0,41% | 0,59% | 0,37% | 0,38% | 0,25% |
| Registrar una defunción | 0,60% | 0,34% | 0,26% | 0,18% | 0,21% | 0,21% |
| Realizar un trámite para acuerdo de unión civil | 0,27% | 0,10% | 0,17% | 0,12% | 0,10% | 0,05% |
| Solicitar clave única | 2,47% | 1,07% | 1,40% | 0,73% | 0,90% | 0,84% |
| Otro | 9,95% | 5,41% | 4,54% | 2,81% | 4,19% | 2,95% |

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias tótems de autoatención

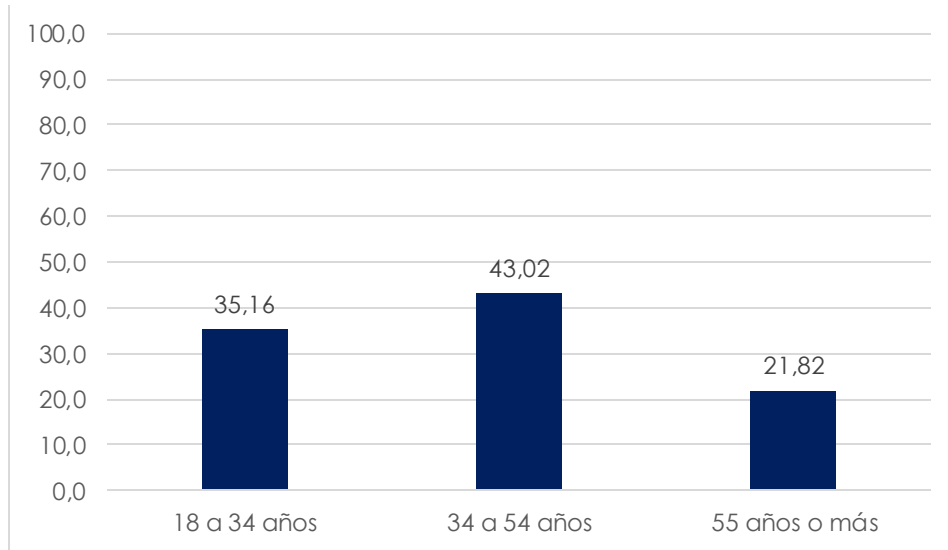
Al observar los perfiles sociodemográficos del segmento de personas usuarias de tótems de autoatención se observa que los utilizan, un 54,16% hombres y un 45,82% mujeres.



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 (43,02%), seguido por el de 18 a 34 años (35,16%), y por último el de 55 o más años (21,82%). Esta distribución es similar a la observada durante el año 2022, donde además el promedio de edad de los usuarios fue también de 42 años.

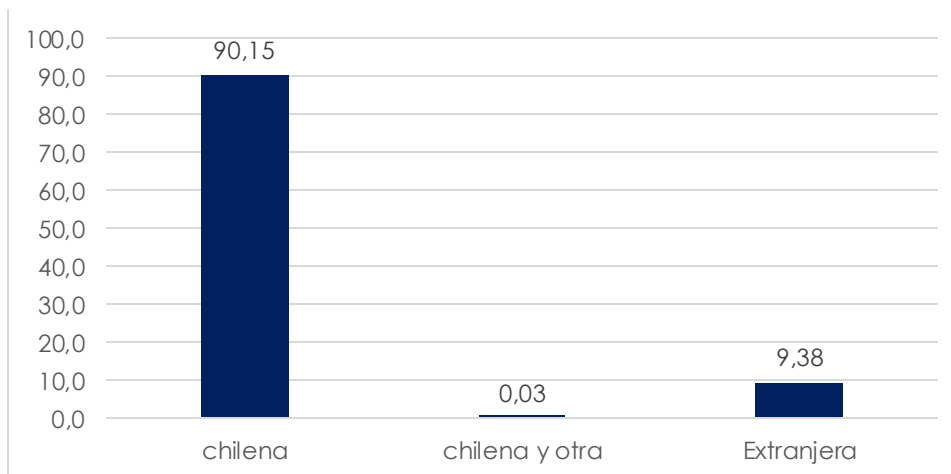
Gráfico 47 Tramos de edad- Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

Sobre la nacionalidad de estas personas usuarias, un 90,15% declara tener sólo nacionalidad chilena, mientras un 0,03% declara tener doble nacionalidad (chilena y otra). Por su parte, un 9,38% declara nacionalidad extranjera, lo que refleja una disminución de aproximadamente 2 puntos porcentuales respecto al año 2022.

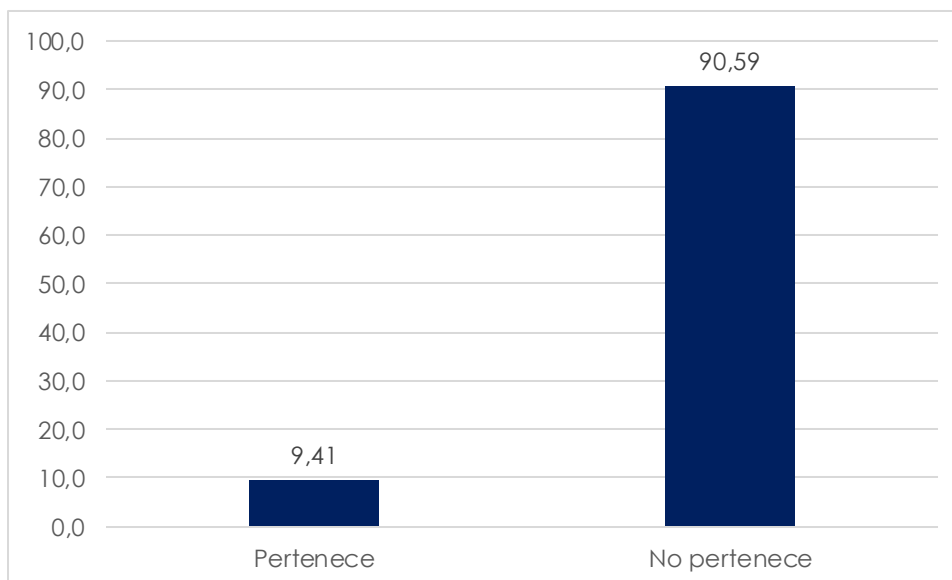
Gráfico 48 Nacionalidad- Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 9,41% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 90,59% 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 51,35 %, aymará con un 33,78% y el diaguita con 8,11%. El resto de las personas menciona pertenecer al pueblo quechua (6,76%).

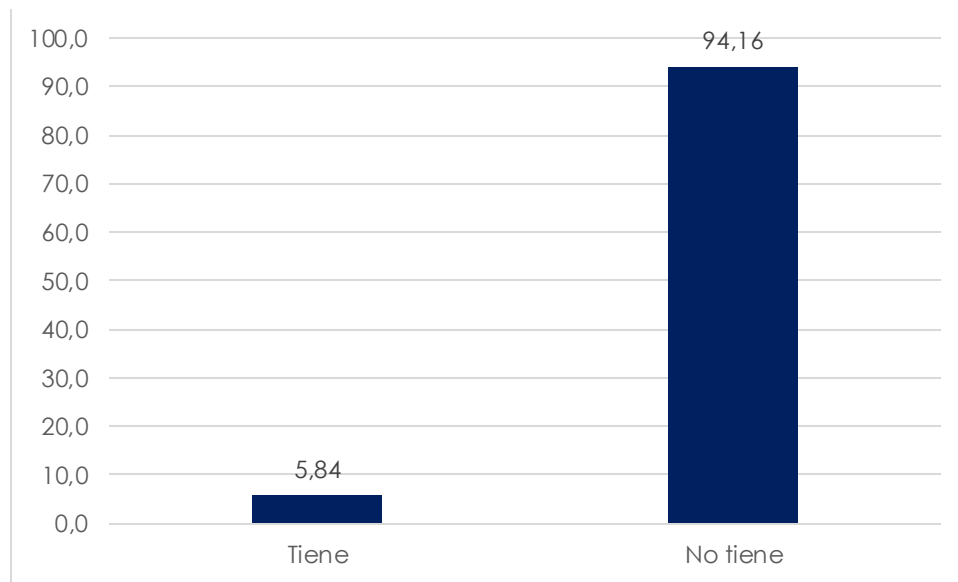
Gráfico 49 Pueblo originario- Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: Fuente: elaboración propia

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 5,84% declara tener alguna condición. De forma desagregada, un 3,24% declaró tener ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 1,63% declaró tener dificultad física y/o de movilidad, 0,75% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,21% presenta condiciones como mudéz o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

Gráfico 50 Discapacidad- Personas usuarias tótems de autoatención



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 desagregar según sexo, el grupo de los hombres solicitan en mayor medida los certificados de nacimiento, matrimonio, vehículos y conductor, antecedentes y discapacidad, respecto de las mujeres. Por otro lado, el grupo de las mujeres tiende a solicitar, en mayor medida que los hombres, los certificados de defunción, profesionales, cese de convivencia y clave única.

Respecto al tramo etario, se observa que las personas usuarias del tramo más joven (18 a 34) tienden a solicitar en mayor proporción, respecto de los otros tamos, solo el certificado de clave única. El grupo de 35 a 54 años solicita en mayor proporción el certificado de nacimiento, vehículos y conductor, antecedente, profesionales y cese de convivencia. Y finalmente, se observa que el grupo de 55 años o más solicita en mayor medida los certificados de matrimonio, defunción y discapacidad, que el resto de los grupos.

Tabla 65 Certificados según sexo y tramos de edad- Personas usuarias tótems de autoatención

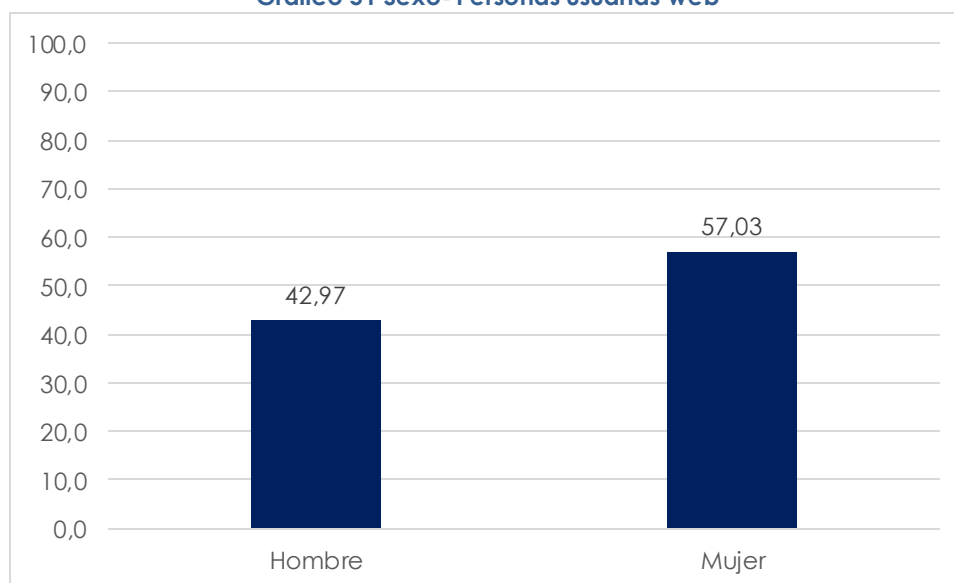
| Certificados | Total | Sexo | | Tramo de edad | | |
|-----------------------|--------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Hombre | Mujer | 18 a 34 años | 35 a 54 años | 55 años o más |
| | 768 | 420 | 349 | 267 | 336 | 166 |
| Nacimiento | 32,68% | 18,30% | 14,38% | 12,73% | 14,24% | 5,71% |
| Matrimonio | 6,11% | 3,09% | 3,02% | 0,68% | 2,68% | 2,76% |
| Defunción | 3,87% | 1,75% | 2,12% | 0,28% | 0,99% | 2,60% |
| Vehículos y conductor | 3,62% | 2,37% | 1,25% | 1,38% | 2,18% | 0,06% |
| Antecedentes | 20,76% | 13,28% | 7,48% | 5,49% | 10,82% | 4,44% |
| Discapacidad | 0,19% | 0,18% | 0,01% | 0,00% | 0,01% | 0,18% |
| Profesionales | 0,10% | 0,04% | 0,06% | 0,00% | 0,10% | 0,00% |
| Cese de convivencia | 0,01% | 0,00% | 0,01% | 0,00% | 0,01% | 0,00% |
| Clave Única | 32,65% | 15,59% | 17,06% | 14,18% | 12,65% | 5,82% |

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias web

En relación con las personas usuarias web, el 42,97% son hombres mientras que las mujeres ascienden a 57,03%.

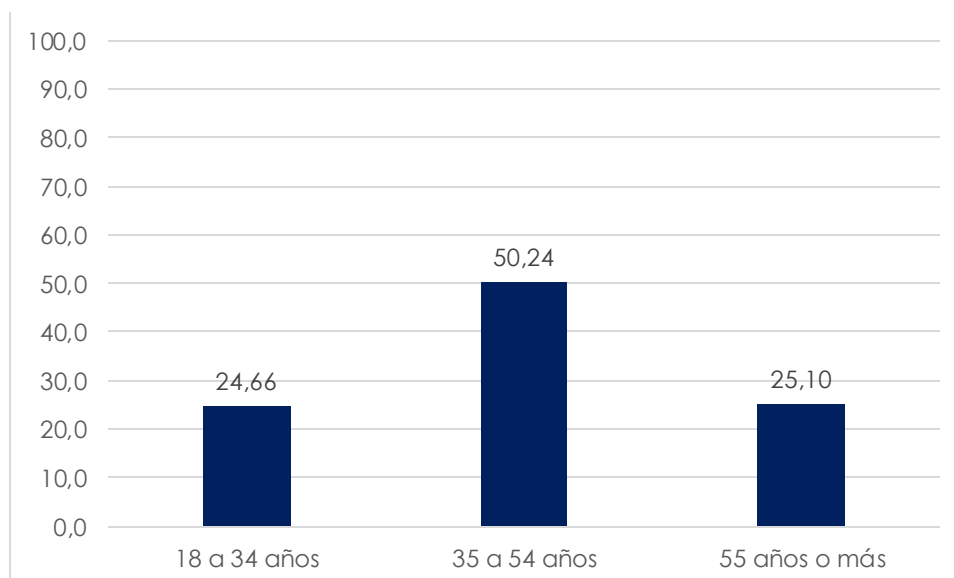
Gráfico 51 Sexo- Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 45 años. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 50,24%, seguido por el de 18 a 34 años que asciende a 24,66%, y por último el de 55 o más años con un 25,10%.

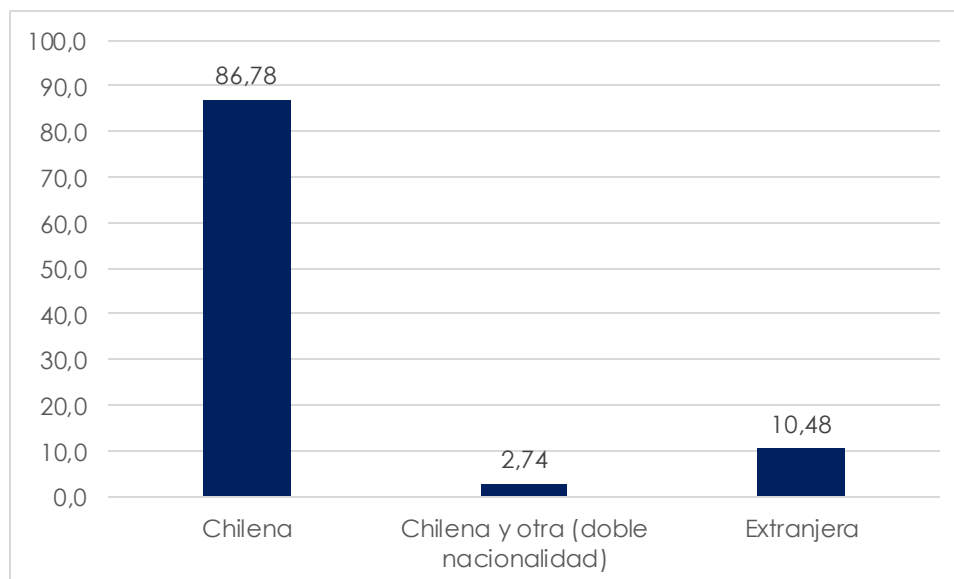
Gráfico 52 Tramos de edad- Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene que un 86,78% se declara de nacionalidad chilena, un 2,74% declara tener doble nacionalidad y un 10,48% declara ser extranjero(a).

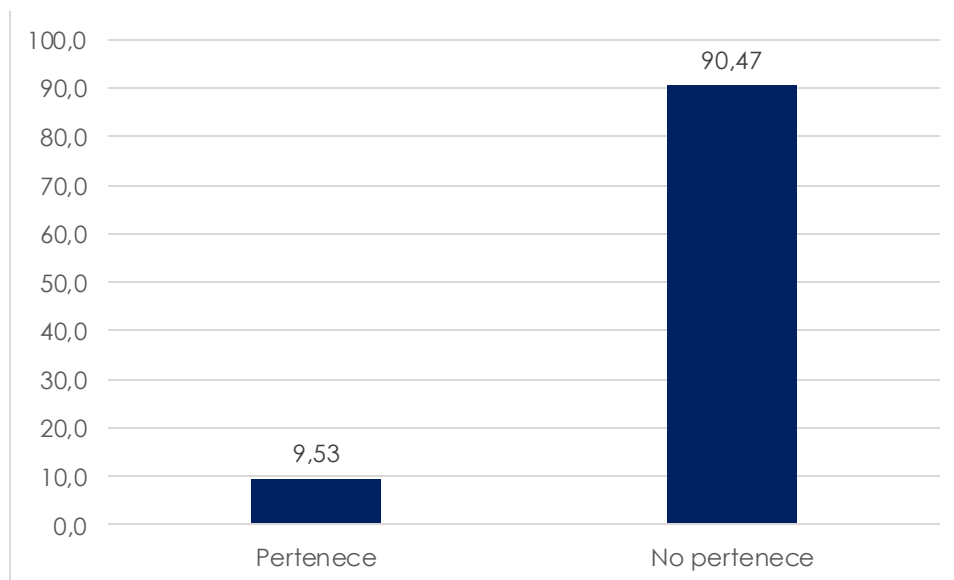
Gráfico 53 Nacionalidad- Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 9,53% declaró pertenecer a alguno. De entre quienes pertenecen a pueblos originarios, la mayoría se identificaba como Mapuche (53,83%), seguido por el pueblo aymará (8,06%) y Diaguita (6,95%). Mientras tanto, un 23,07% señala otra y el resto de las identificaciones con pueblos originarios no alcanzaron el 3% de las menciones entre quienes afirmaban ser parte de alguno.

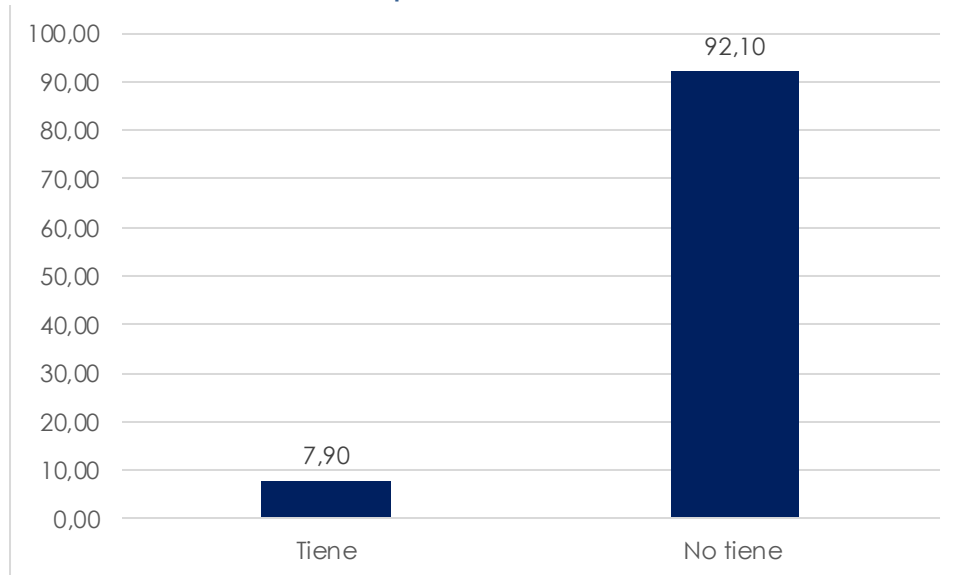
Gráfico 54 Pueblo originario - Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 7,90% declara tener alguna.

Gráfico 55 Discapacidad- Personas usuarias web

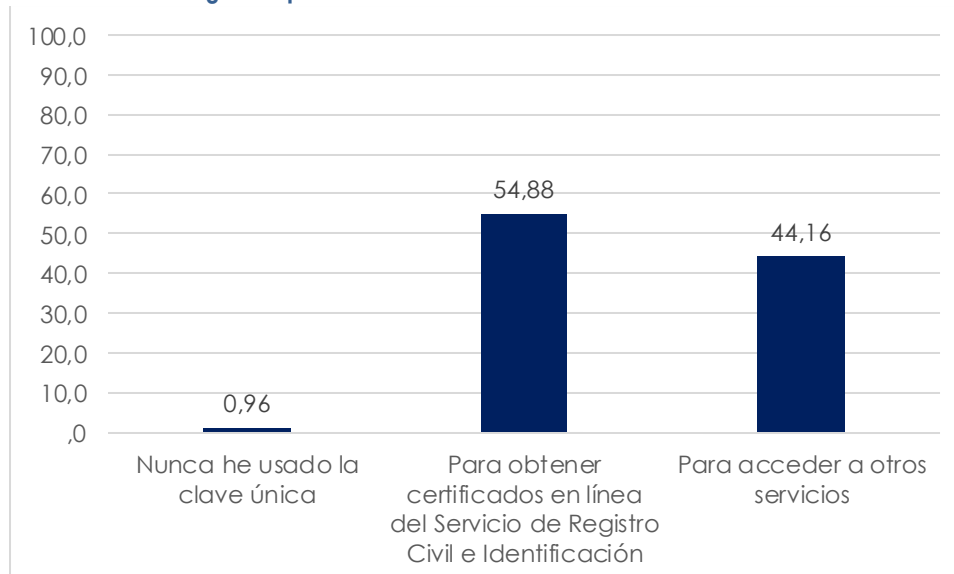


Fuente: elaboración propia

Para finalizar, se observa el conocimiento y comportamiento las personas usuarias respecto a la Clave Única de servicios del estado. Aquí un 91,8% de las personas usuarias encuestados declara conocer para qué trámites se utiliza la clave única y el 96,8% cuenta con esta clave.

Respecto de los usos que se le da a la clave única, el 0,96% nunca ha usado la clave única, el 54,88% declara haberla utilizado para obtener certificados en línea del SRCel y el 44,16% la ha utilizado para acceder a otros servicios.

Gráfico 56 ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?

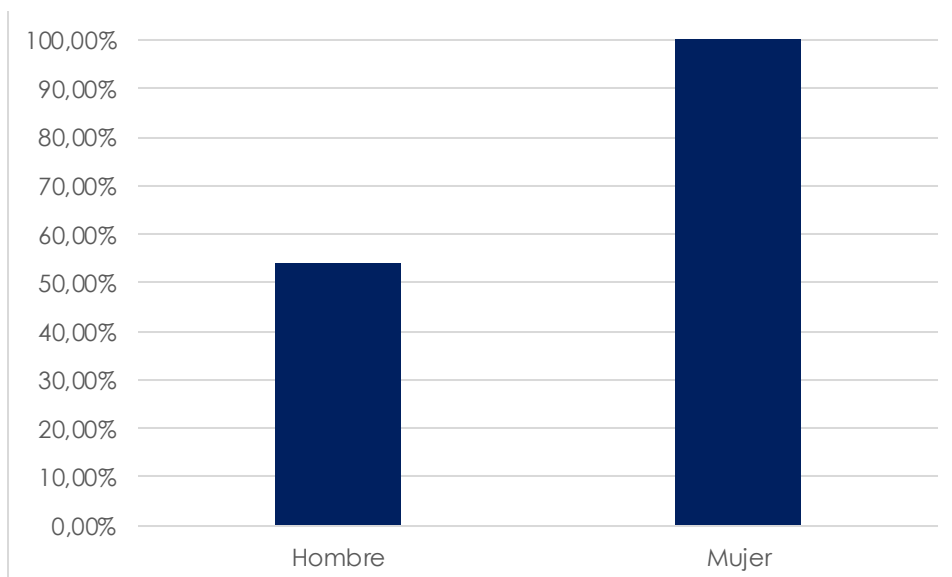


Fuente: elaboración propia

Personas usuarias aplicaciones móviles

En relación con las personas usuarias web, el 57,53% son hombres y 41,63% mujeres.

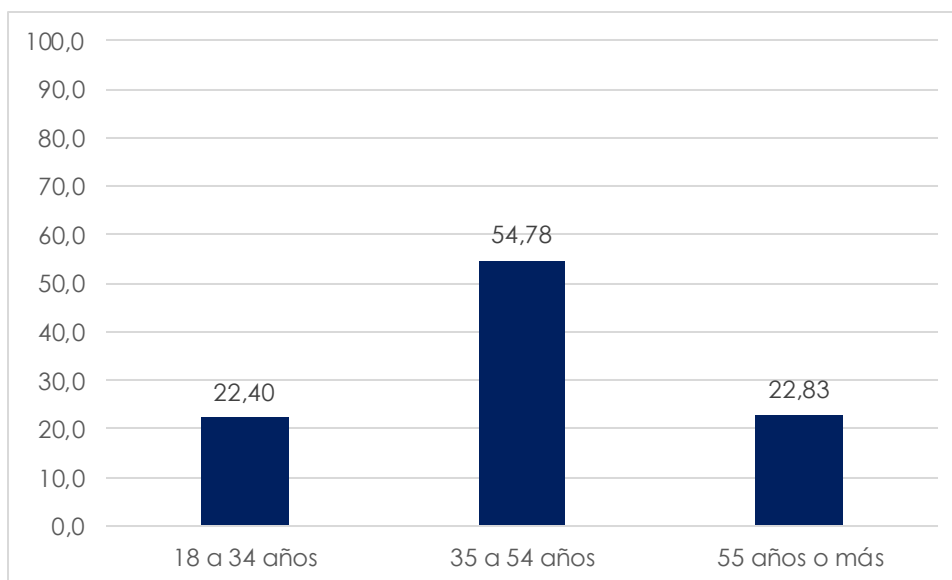
Gráfico 57 Sexo- Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 45 años. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 54,78%, seguido por el de 55 o más años que asciende a 22,83%, y por último el de 18 a 34 años con un 22,40%.

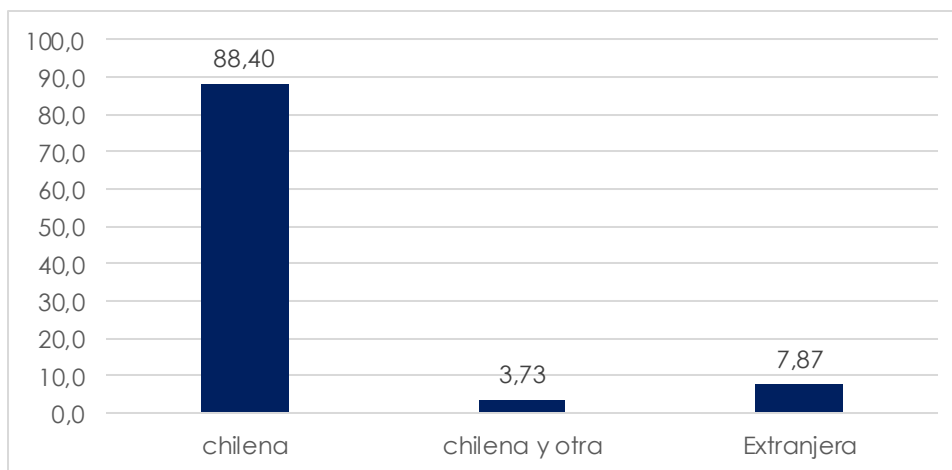
Gráfico 58 Tramos de edad- Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene que un 88.40% señala poseer la nacionalidad chilena, un 3,73% declara tener doble nacionalidad (chilena y otra), y un 7,87% declara ser extranjero(a).

Gráfico 59 Nacionalidad- Personas usuarias aplicaciones móviles

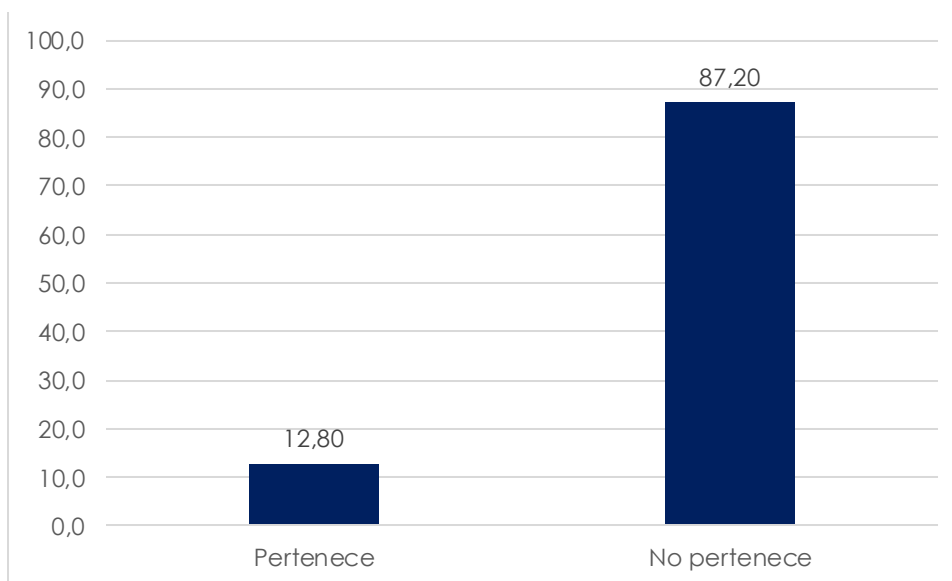


Fuente: elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 12,80% declaró pertenecer a alguno. De entre quienes pertenecen a pueblos originarios, la mayoría se identificaba como Mapuche (50,00%), seguido por el pueblo Diaguita (8,70%) y Aymara (7,14%). Un 22,36% señala otro y el resto de las identificaciones con pueblos

originarios no alcanzaron el 5% de las menciones entre quienes afirmaban ser parte de alguno.

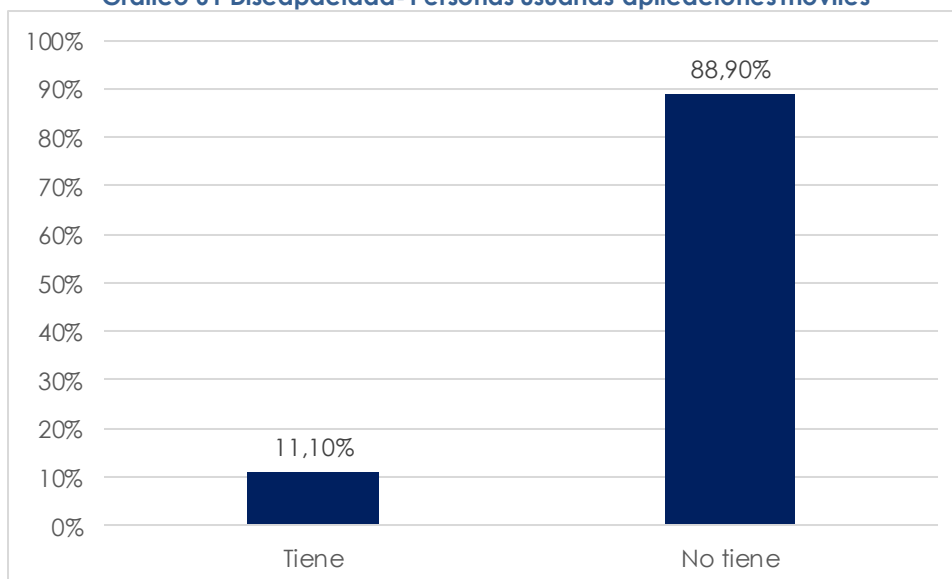
Gráfico 60 Pueblo originario - Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 11,10% declara tener alguna.

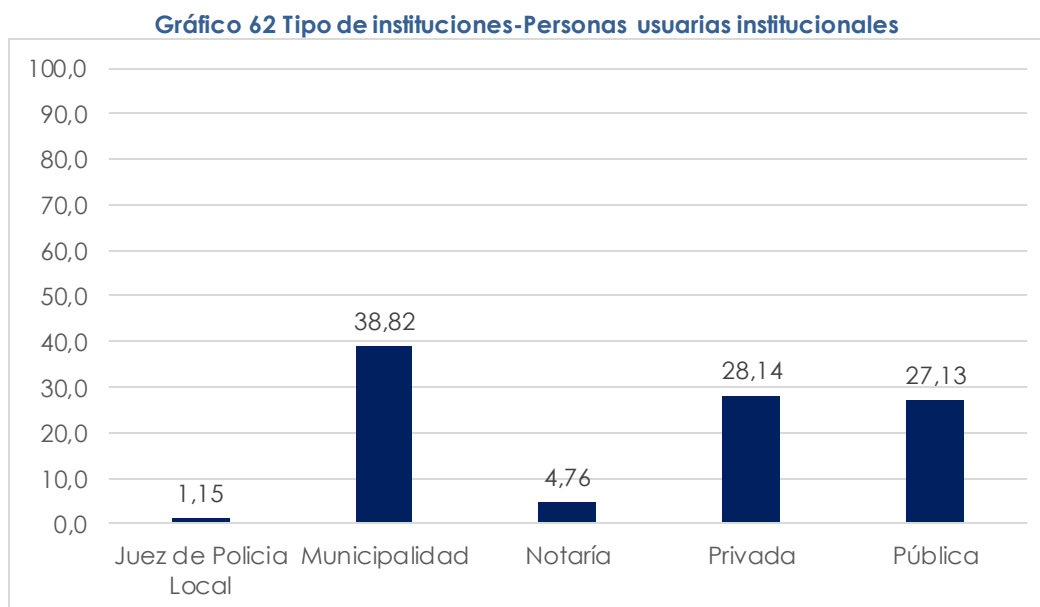
Gráfico 61 Discapacidad - Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Personas usuarias institucionales

De las personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica consultadas, un 1,15% corresponde a Juez de Policía Local, un 38,82% a municipalidad, un 4,76% a notarías, un 28,14% a una institución privada y el 27,13% a instituciones públicas. Por otro lado, la modalidad de convenio que predomina es en línea, llegando a 81,35%, seguido por los casos con modalidad batch que llegan a 15,28%, y, por último, en línea y batch alcanzan el 3,47%.



Fuente: elaboración propia

7.9.2. La satisfacción según perfiles de personas usuarias

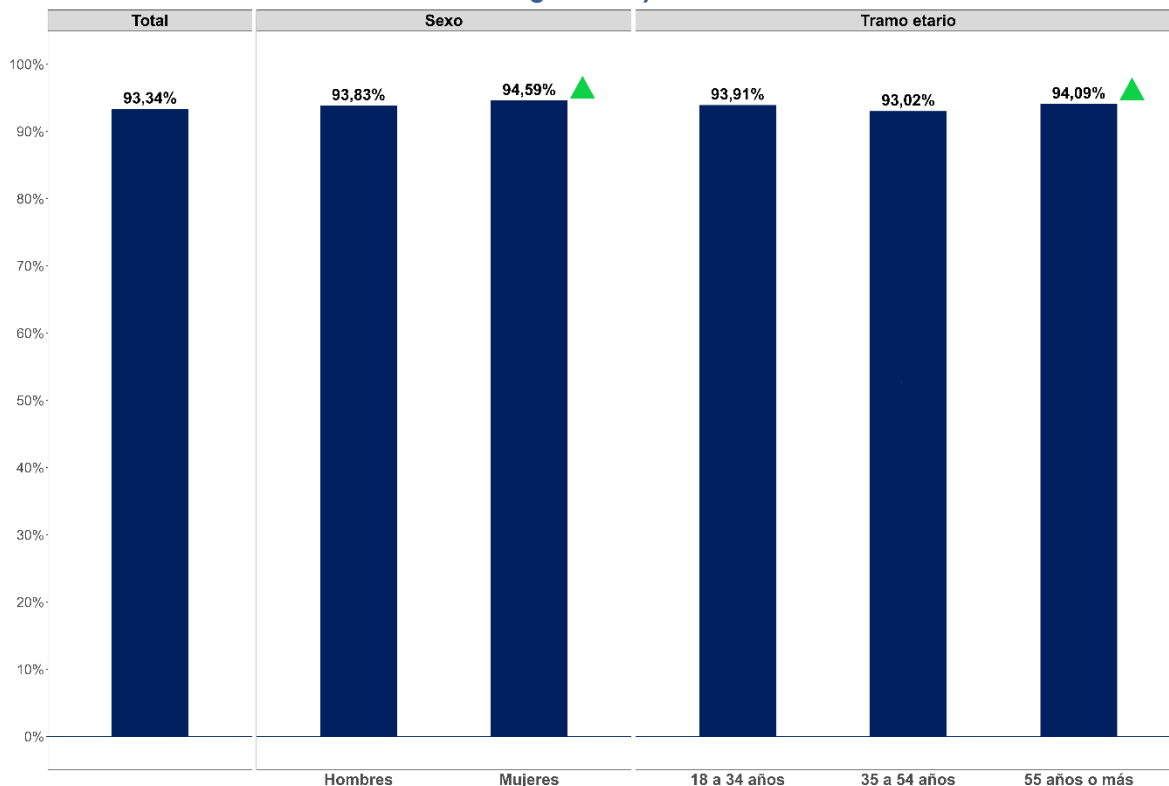
En esta sección se presenta la satisfacción neta según los perfiles de personas usuarias de cada segmento usuario. Además, se incluye el análisis por perfil de persona usuaria de los resultados de satisfacción neta por canal de atención desagregados por dimensión.

Personas usuarias oficinas

Las personas usuarias de oficinas mostraron en términos agregados un 93,34% de satisfacción neta. Al desagregar estos resultados por sexo y tramos etarios, presentados en el gráfico siguiente, observamos que las mujeres presentan una mayor satisfacción que los hombres y esta diferencia es estadísticamente significativa.

En el caso de los segmentos etarios se observan diferencias estadísticamente significativas entre las personas usuarias de 55 años o más y el resto de las categorías. En específico, el tramo más adulto presenta una satisfacción más alta que las demás categorías.

Gráfico 63 Satisfacción neta según sexo y edad – Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente 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 identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

A partir de los resultados presentados en la tabla es posible observar que, a nivel de dimensiones, se observan diferencias estadísticamente significativas por sexo respecto a la dimensión condiciones físicas y de ambientación, donde los hombres presentan una satisfacción neta mayor que las mujeres. En tramo etario la categoría de los 55 años o más presenta una satisfacción mayor que las otras dos categorías, y esas diferencias son estadísticamente significativas, el tramo de 18 a 34 años, en tanto, es superior al tramo de 35 a 54 años, y la diferencia es estadísticamente significativa.

Respecto a la dimensión preparación de los(as) funcionarios(as) no se presentan diferencias entre las categorías de sexo que sean estadísticamente significativas. En el caso de tramo etario las categorías más extremas son mayores que la categoría de 25 a 54 años, y estas diferencias son estadísticamente significativas.

Por su parte, al analizar los resultados para calidad de la atención, no se observan diferencias que sean estadísticamente significativas entre las categorías de sexo. Mientras

tanto, según tramo etario, se observan diferencias estadísticamente significativas entre la categoría más adulta y la de 35 a 54 años, presentando la primera una mayor satisfacción.

Por último, en torno a la dimensión preparación de los(as) funcionarios(as) tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de sexo. Por su parte, en tramo etario se observa que las personas usuarias de 18 a 34 años y de 55 años o más presentan una satisfacción mayor a la categoría de 35 a 54 años, y estas diferencias son estadísticamente significativas.

Tabla 66 Satisfacción neta por dimensión (sin ponderar) por segmentos – Personas usuarias oficinas

| | Total | Sexo | | Tramo etario | | |
|---|--------|---------|--------|------------------|------------------|-------------------|
| | | Hombre | Mujer | 18 a 34 años (A) | 35 a 54 años (B) | 55 años o más (C) |
| n | 15.523 | 7.511 | 8.012 | 5.665 | 5.932 | 3.925 |
| Condiciones físicas y de ambientación | 89,77% | 90,51%* | 89,08% | 90,02%B | 88,45% | 91,41%AB |
| Proceso de realización del trámite | 95,17% | 95,21% | 95,14% | 95,44%B | 94,61% | 95,63%B |
| Calidad de la atención | 94,99% | 96,19% | 95,82% | 95,96% | 95,68% | 96,53%B |
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 96,00% | 95,07% | 94,91% | 95,32%B | 94,44% | 95,34%B |

Fuente: elaboración propia

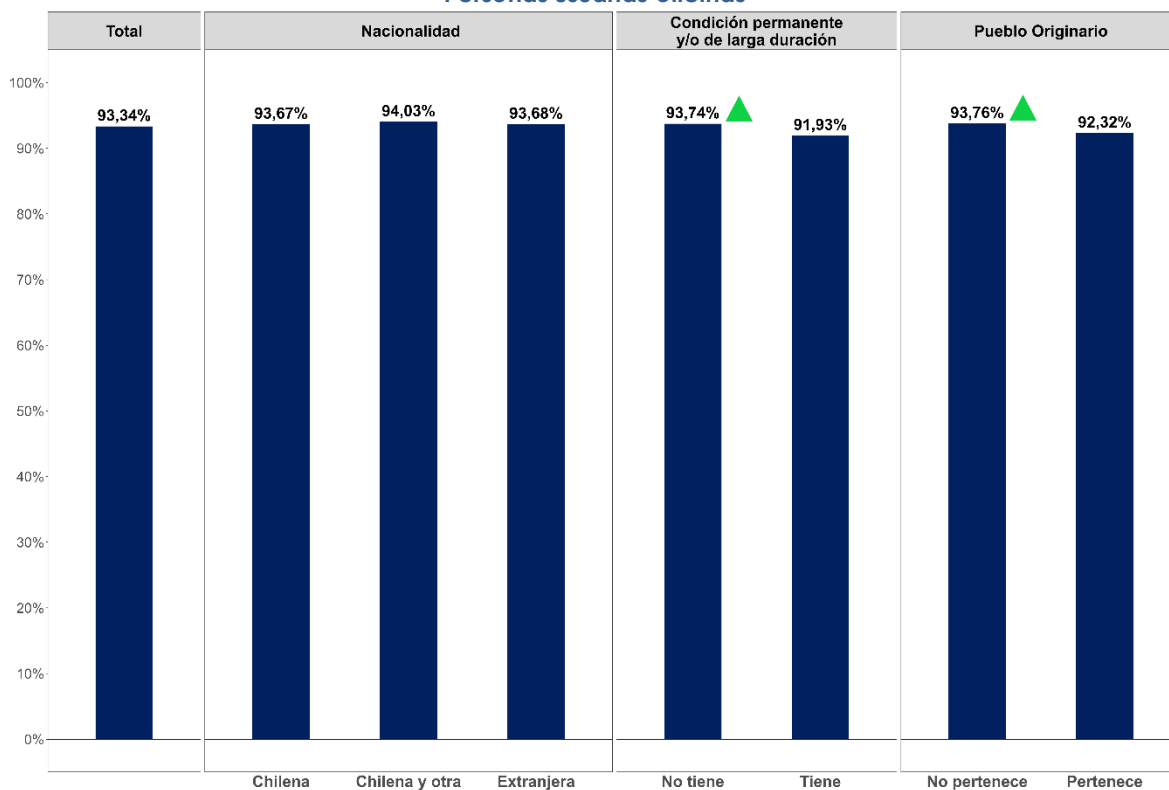
El gráfico a continuación da cuenta de los resultados en la satisfacción, según nacionalidad, pueblo originario y situación de discapacidad.

En el caso de la variable nacionalidad, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías.

Respecto a situación de discapacidad se observa que las personas usuarias que no tienen una discapacidad tienden a evaluar de mejor manera el servicio que quienes sí tienen. Mientras los primeros alcanzan una satisfacción neta de 93,74%, los segundos alcanzan un 91,93%, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Por último, en lo que refiere a pertenencia a pueblos originarios, es posible observar que entre quienes no pertenecen a un pueblo originario se alcanza una satisfacción neta mayor (93,76%) que resulta en una diferencia estadísticamente significativa respecto a quienes pertenecen (92,32%).

**Gráfico 64 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y situación de discapacidad –
Personas usuarias oficinas**



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente da cuenta, por otra parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y situación de discapacidad). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y situación de discapacidad.

De acuerdo con los resultados presentados es posible observar que, en relación con la dimensión condiciones físicas y de ambientación, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

A nivel de proceso de realización del trámite, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de condición permanente y/o de larga duración, donde la categoría No tiene presenta una satisfacción más alta que la categoría Tiene.

En el caso de la calidad de la atención, la categoría chilena presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a chilena y otra, siendo la satisfacción de la primera más alta. En el caso de pueblo originario, la no pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes 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 categoría chilena presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a chilena y otra, siendo la satisfacción de la primera más alta. En el caso de pueblo originario, también aquí, la no pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes 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 67 satisfacción neta por dimensión (sin ponderar) por segmentos – Personas usuarias oficinas

| | 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 | 2.642 | 13.603 | 111 | 1.794 | 1.611 | 13.912 | 1.098 | 14.425 |
| Condiciones físicas y de ambientación | 66,67% | 89,28% | 93,53% | 93,24%A | 89,74% | 89,77% | 89,64% | 89,78% |
| Proceso de realización del trámite | 166,67% | 95,27% | 94,9% | 95,93% | 94,72% | 95,22% | 93,93% | 95,26%* |
| Calidad de la atención | 266,67% | 96,17% C | 95,23% | 94,79% | 94,14% | 96,21%* | 94,11% | 96,14%* |
| Preparación de los(as) funcionarios(as) | 366,67% | 95,28% C | 94,61% | 92,83% | 92,98% | 95,22%* | 92,72% | 95,16%* |

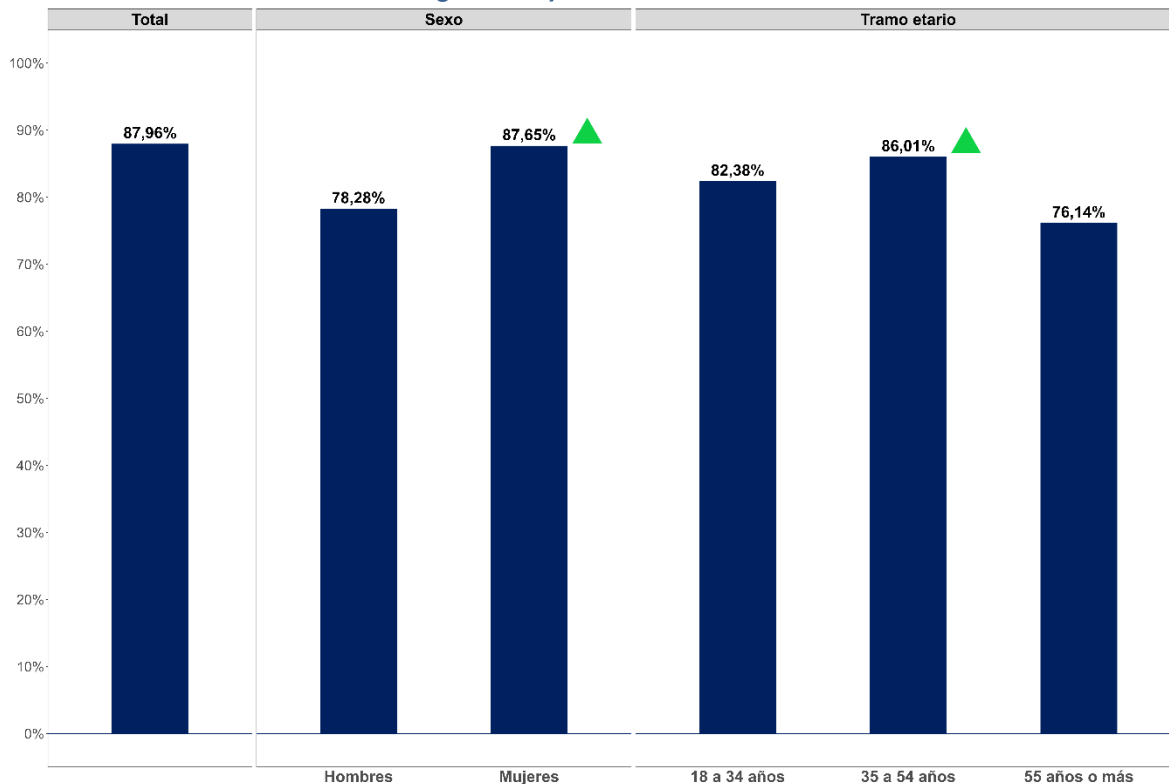
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias tótems de autoatención

Las personas usuarias de tótems de autoatención mostraron en términos agregados un 87,96% de satisfacción neta. Al desagregar estos resultados por sexo y tramos etarios, presentados en el gráfico siguiente, observamos que los niveles de satisfacción neta alcanzados se presentan diferencias estadísticamente significativas en relación al sexo de las personas encuestadas. Las mujeres muestran una satisfacción más alta que los hombres y esta diferencia es estadísticamente significativa.

En el caso de los segmentos etarios se observan diferencias estadísticamente significativas entre las personas usuarias de 34 a 54 años y las demás categorías, obteniendo una satisfacción más alta. Estas diferencias son estadísticamente significativas.

Gráfico 65 Satisfacción neta según sexo y edad – Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente 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 es posible observar que, para todas las dimensiones, las mujeres presentan una satisfacción mayor que los hombres, y en todas las dimensiones ésta es una diferencia estadísticamente significativa, excepto para condiciones físicas y de ambientación donde no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías.

Por su parte, al analizar los resultados por tramo etario, se observa que en el caso de la dimensión condiciones físicas y de ambientación la satisfacción de la categoría de las personas usuarias de 35 a 54 años es mayor a la de 55 años o más; lo mismo sucede en el caso de la dimensión facilidad del uso del tótem; en el caso de la dimensión calidad de contenidos del sistema la categoría de 35 a 54 años es mayor a las otras dos categorías y estas diferencias son estadísticamente significativas; por su parte, para la dimensión facilidad para pagar certificados tanto la categoría de 35 a 54 años como la de 55 años o más presentan una satisfacción mayor que la categoría más joven, y estas diferencias son estadísticamente significativas; en proceso de realización del trámite la categoría de 35 a 54 años presenta una satisfacción al resto de las categorías, siendo diferencias estadísticamente significativas; por último, en impresión de certificados las categorías más

jóvenes presentan una satisfacción mayor a la del tramo de 55 años o más, siendo estas diferencias estadísticamente significativas también.

Tabla 68 Satisfacción neta por dimensión (sin ponderar) por segmentos – Personas usuarias tótems de autoatención

| | Total | Sexo | | Tramo etario | | |
|---------------------------------------|--------|--------|---------|------------------|------------------|-------------------|
| | | Hombre | Mujer | 18 a 34 años (A) | 35 a 54 años (B) | 55 años o más (C) |
| n | 2.642 | 433 | 367 | 281 | 344 | 175 |
| Condiciones físicas y de ambientación | 85,02% | 83,47% | 86,84% | 83,79% | 87,85%C | 81,41% |
| Facilidad del uso del tótem | 93,34% | 89,42% | 97,82%* | 92,65% | 95,25%C | 90,57% |
| Calidad de contenidos del sistema | 94,33% | 91,18% | 97,94%* | 93,53% | 97,57%AC | 89,02% |
| Facilidad para pagar certificados | 95,06% | 94,35% | 100%* | 88,28% | 100%A | 100%A |
| Proceso de realización del trámite | 91,18% | 86,28% | 96,79%* | 90,07% | 94,57%AC | 86,1% |
| Impresión de certificados | 94,33% | 72,2% | 83,39%* | 77,91%C | 82,02%C | 67,13% |

Fuente: elaboración propia

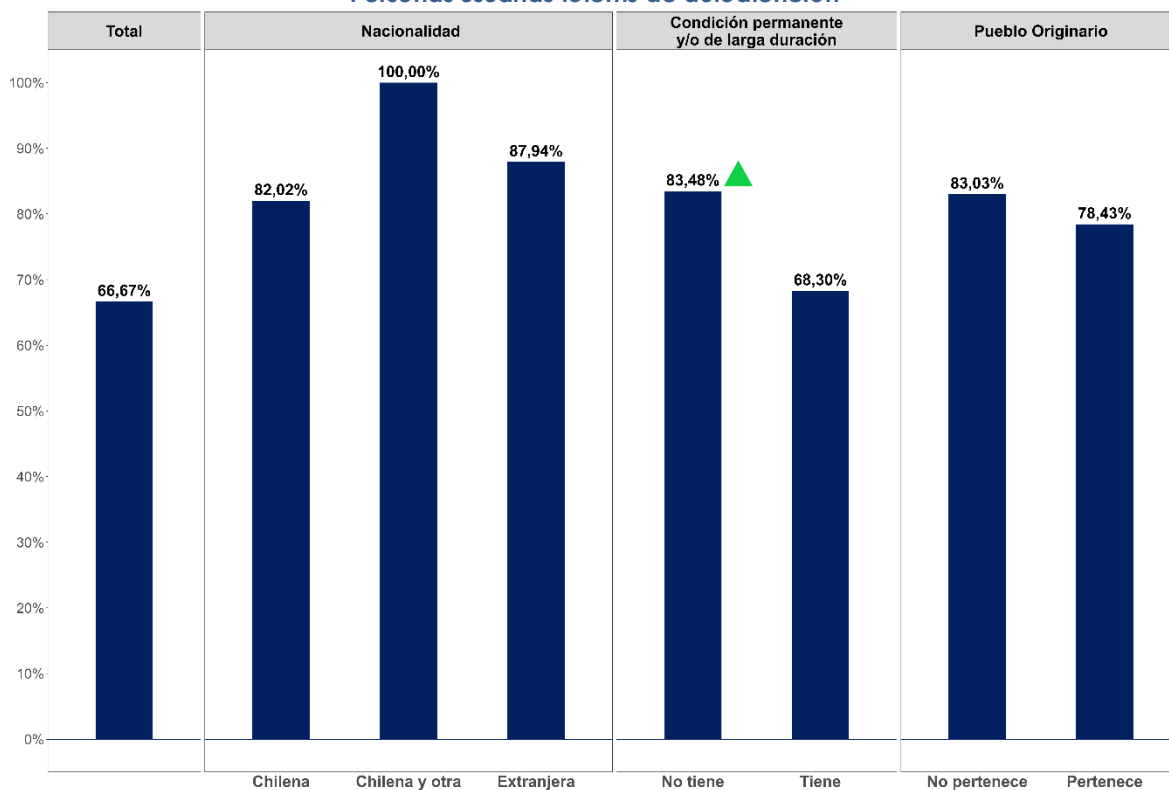
El gráfico a continuación da cuenta de los resultados en la satisfacción, según nacionalidad, pueblo originario y situación de discapacidad.

En el caso de la variable nacionalidad, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías.

En el caso de las personas en situación de discapacidad, ellas tienden a evaluar de peor forma el servicio que quienes no la tienen. Mientras los primeros alcanzan una satisfacción neta de 68,30%, los segundos alcanzan un 83,48%, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Por último, en lo que refiere a pertenencia a pueblos originarios, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías a nivel global.

Gráfico 66 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y situación de discapacidad – Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente da cuenta, por otra parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y situación de discapacidad). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y situación de discapacidad.

De acuerdo con los resultados presentados es posible observar que, en relación con la dimensión condiciones físicas y de ambientación, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de nacionalidad. En el caso de pueblo originario, la no pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes pertenecen a un pueblo originario, con un porcentaje de satisfacción neta mayor. Mientras tanto, en relación con condición permanente y/o de larga duración, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías.

A nivel de facilidad del uso del tótem, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de ninguna de las variables observadas.

Para la dimensión de calidad de contenidos del sistema solo se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de nacionalidad y pueblo originario. En el caso de nacionalidad extranjera presenta una satisfacción mayor a la categoría chilena, una diferencia que es estadísticamente significativa. En el caso de pueblo originario la

categoría pertenece presenta una satisfacción mayor a la categoría no pertenece, una diferencia que es estadísticamente significativa.

En el caso de la facilidad para pagar certificados solo se observa que las categorías chilena y extranjera presentan una satisfacción mayor que chilena y otra, y estas diferencias son estadísticamente significativas. No se presentan diferencias entre las categorías del resto de las variables.

En el caso de proceso de realización del trámite solo se observa que la categoría presenta una satisfacción mayor que chilena, y esta diferencia es estadísticamente significativa. Así como en la dimensión anterior, no se presentan diferencias entre las categorías del resto de las variables.

Por último, a nivel de impresión de certificados, solo se observa una diferencia estadísticamente significativa entre las categorías Tiene y No tiene de condición permanente y/o de larga duración, donde la última categoría presenta una satisfacción más alta. No se presentan diferencias entre las categorías del resto de las variables.

Tabla 69 satisfacción neta por dimensión (sin ponderar) por segmentos – Personas usuarias tótems de autoatención

| | 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 | 2.642 | 721 | 0 | 75 | 75 | 725 | 47 | 753 |
| Condiciones físicas y de ambientación | 66,67% | 85,14% | 100% | 83,13% | 73,21% | 86,24%* | 81,9% | 85,21% |
| Facilidad del uso del tótem | 166,67% | 93,04% | 100% | 95,59% | 95,23% | 93,15% | 95,64% | 93,21% |
| Calidad de contenidos del sistema | 266,67% | 93,65% | 100% | 100%A | 100%* | 93,76% | 100% | 94,01% |
| Facilidad para pagar certificados | 366,67% | 96,23%B | 0% | 100%B | 100% | 95,38% | 100% | 96,22% |
| Proceso de realización del trámite | 466,67% | 90,37% | 100% | 97,86%A | 92,84% | 91,02% | 87,6% | 91,38% |
| Impresión de certificados | 566,67% | 76,09% | 100% | 88,05%A | 72,11% | 77,87% | 56,35% | 78,62%* |

Fuente: elaboración propia

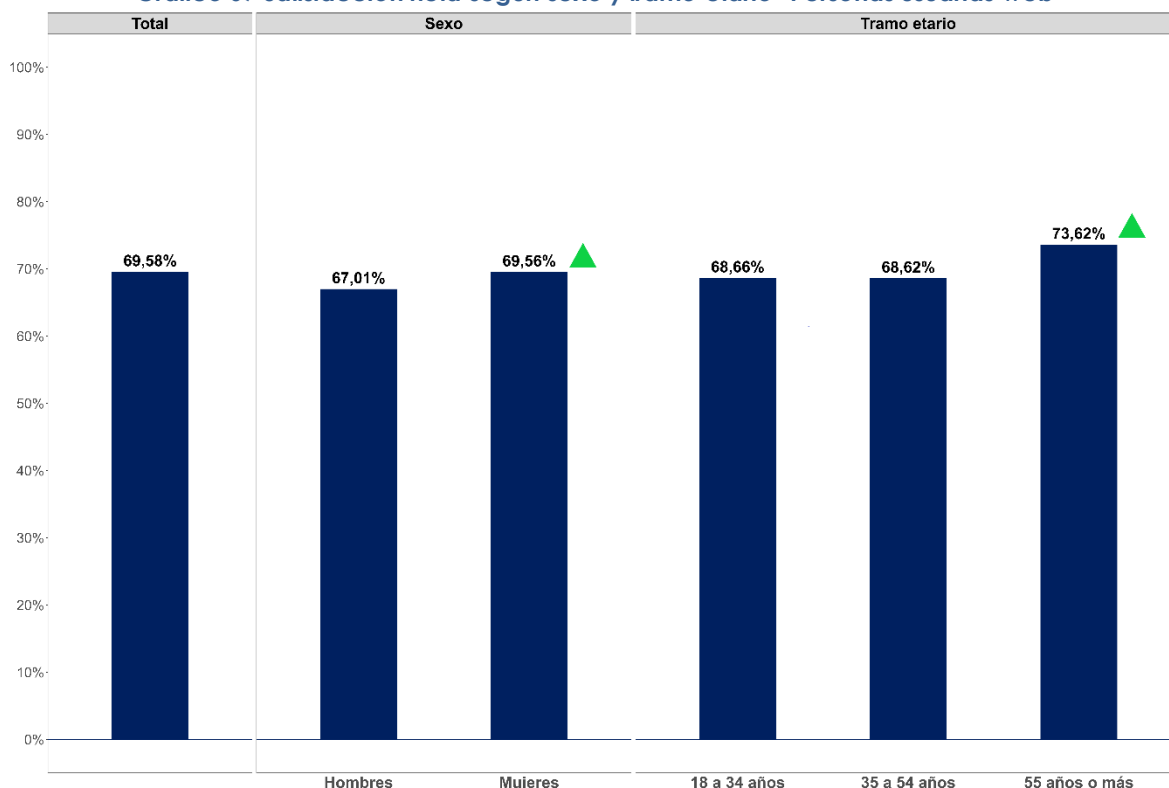
Personas usuarias web

El gráfico a continuación presenta la satisfacción neta para las personas usuarias web, 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 diferencia estadísticamente significativa en la categoría de 55 años o más respecto a las categorías más jóvenes, presentando esta categoría una satisfacción mayor.

Gráfico 67 Satisfacción neta según sexo y tramo etario–Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

En la tabla 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 del tramo etario, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos.

A nivel de certificados pagados, las mujeres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los hombres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, 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, no se observan diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre las categorías de sexo. En el caso del tramo etario, 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 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, 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 Solicitud de Renovación de Cédula Web, 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 tramo de 35 a 54 años, y entre el primer tramo y los demás, presentando el tramo más joven la satisfacción más alta entre ellos.

Tabla 70 Satisfacción Neta – Personas usuarias web

| | Total | Sexo | | Tramo etario | | |
|--|--------|---------|---------|------------------|------------------|-------------------|
| | | Hombre | Mujer | 18 a 34 años (A) | 35 a 54 años (B) | 55 años o más (C) |
| n | 12.789 | 5.478 | 7.269 | 3.048 | 6.306 | 3.170 |
| Certificados Gratuitos | 69,58% | 68,07% | 70,87%* | 69,41% | 68,51% | 72,94%AB |
| Certificados Pagados | 69,79% | 65,08% | 67,07%* | 56,46% | 65,13%A | 73,1%AB |
| Reserva de Horas | 71,44% | 63,54% | 63,57% | 61,09% | 61,92% | 69,7%AB |
| Contactos y solicitudes de transparencia | 68,16% | 30,13%* | 26,97% | 19,81% | 27,57%A | 35,65%AB |
| Clave única | 28,45% | 43,01% | 54,26%* | 41,92% | 47,93%A | 54,42%AB |
| Renovación de Cédula web | 47,99% | 75,67% | 77,89%* | 74,84%BC | 53,21% | 58,09%B |

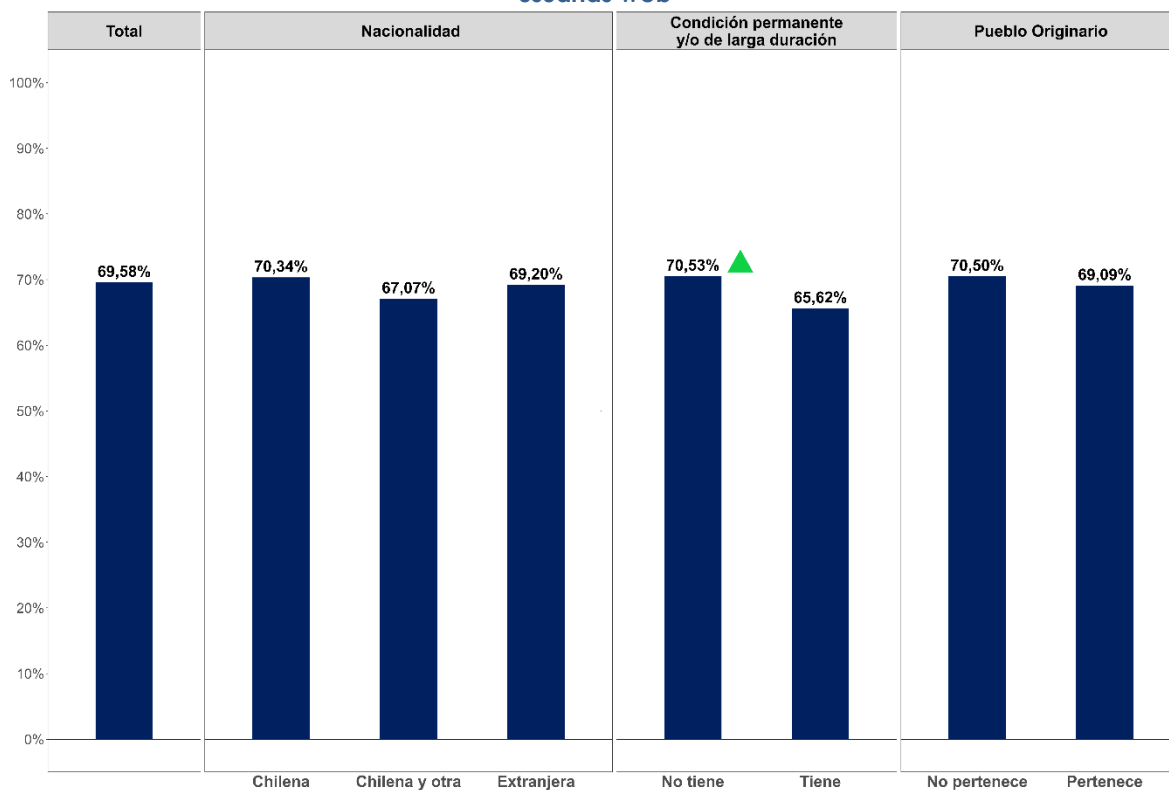
Fuente: elaboración propia

El gráfico a continuación da cuenta de los resultados desagregados por nacionalidad, pueblo originario y situación de discapacidad.

En el caso de la nacionalidad no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías. Tampoco en el caso de pueblo originario.

Mientras tanto, entre las personas en situación de discapacidad se observa que quienes no la tienen tienden a evaluar de mejor manera el servicio en comparación con quienes la tienen. Esta diferencia es estadísticamente significativa.

Gráfico 68 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y discapacidad – Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por trámite, frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y situación de discapacidad). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y situación de discapacidad.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, a nivel de certificados gratuitos, tanto nacionalidad como pueblo originario no presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías. 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 presencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

A nivel de certificados pagados, tanto nacionalidad como pueblo originario no presentan aquí tampoco diferencias estadísticamente significativas entre sus 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 ausencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

En el caso de reserva de horas, la nacionalidad no presenta diferencia estadísticamente significativa entre sus categorías. En el caso de pueblo originario, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías, específicamente la no pertenencia a

pueblos originarios presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la pertenencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda. 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 presencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

A nivel de contactos y solicitudes de transparencia, la nacionalidad no presenta diferencia estadísticamente significativa entre sus categorías. En el caso de pueblo originario, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías, específicamente la no pertenencia a pueblos originarios presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la pertenencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda. 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 ausencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

En el caso de Clave Única, la nacionalidad extranjera presenta una satisfacción mayor a la chilena que es estadísticamente significativa, y la nacionalidad chilena y otra es mayor a las otras dos categorías y estas diferencias son estadísticamente significativas. En el caso de pueblo originario, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías, específicamente la no pertenencia a pueblos originarios presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la pertenencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda. 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 presencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

Por último, en el caso de la renovación de cédulas web, la nacionalidad chilena presenta una satisfacción mayor a la extranjera que es estadísticamente significativa, y la nacionalidad chilena y otra es mayor a las otras dos categorías y estas diferencias son estadísticamente significativas. En el caso de pueblo originario, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías, específicamente la no pertenencia a pueblos originarios presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la pertenencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda. 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 ausencia, donde la primera presenta una satisfacción neta mayor a la segunda.

Tabla 71 Satisfacción Neta – Personas usuarias web

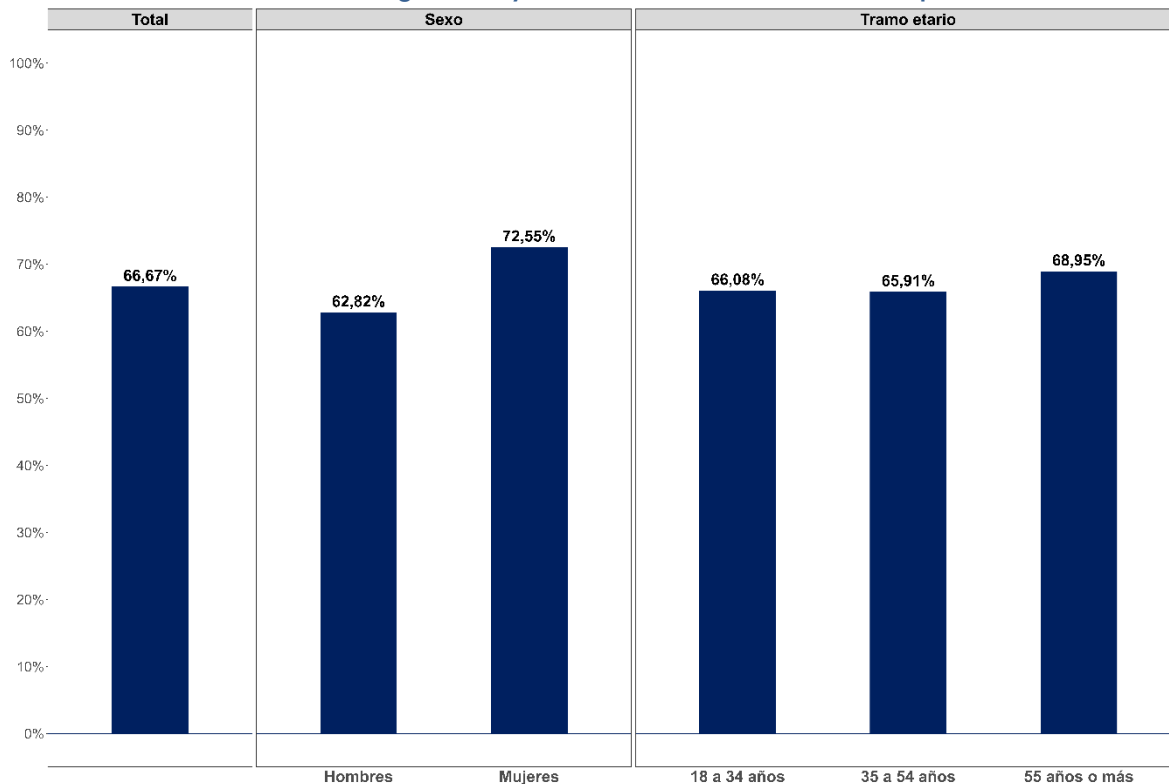
| | Total | Nacionalidad | | | Pueblo Originario | | Condición permanente y/o larga duración | |
|--|--------|--------------|--------------------|----------------|-------------------|--------------|---|----------|
| | | Chilena (A) | Chilena y otra (B) | Extranjera (C) | Pertenece | No pertenece | Tiene | No tiene |
| n | 12.789 | 10.812 | 341 | 1.337 | 1.139 | 10.846 | 890 | 11.459 |
| Certificados Gratuitos | 69,79% | 69,96% | 65,23% | 69,82% | 68,64% | 69,96% | 63,35% | 70,3%* |
| Certificados Pagados | 71,44% | 65,82% | 66,65% | 67,97% | 68,66% | 66% | 74,19%* | 65,87% |
| Reserva de Horas | 68,16% | 63,69% | 60,67% | 63,23% | 57,35% | 63,03%* | 53,29% | 64,31%* |
| Contactos y solicitudes de transparencia | 28,45% | 28,75%B | 23,27% | 30,41%B | 2,92% | 30,74%* | 43,52%* | 26,94% |
| Clave única | 47,99% | 45,32% | 66,92%AC | 54,52%A | 36,33% | 48,69%* | 36,52% | 49,23%* |
| Renovación de Cédula Web | 69,61% | 76,09%C | 92,34%AC | 0% | 65,49% | 79,53%* | 84,83%* | 66,42% |

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias aplicaciones móviles

El gráfico a continuación presenta la satisfacción neta para las personas usuarias aplicaciones móviles, desagregada por sexo y tramo etario. Se realizan las comparaciones entre categorías de grupos y no se observan diferencias estadísticamente significativas en sexo y tramo etario.

Gráfico 69 Satisfacción neta según sexo y tramo etario – Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción neta desagregados por aplicación móvil, 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 en el caso de la aplicación móvil Civildigital - Gratuito, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de sexo y tramo etario.

Respecto a los usuarios de aplicación móvil Civildigital - Pagado, los hombres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las mujeres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso de tramos etarios, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, siendo mayor su satisfacción, y el tramo de 35 a 54 años también presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al tramo más joven.

Por su parte, en la aplicación móvil Registro de Identidad, no se observan diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta entre las categorías de sexo y tramo etario.

Tabla 72 Satisfacción Neta – Personas usuarias aplicaciones móviles

| Aplicación Móvil | Total | Sexo | | Tramo etario | | |
|-----------------------|--------|---------|--------|------------------|------------------|-------------------|
| | | Hombre | Mujer | 18 a 34 años (A) | 35 a 54 años (B) | 55 años o más (C) |
| n | 2.642 | 1.513 | 1.095 | 552 | 1.482 | 614 |
| Civildigital-Gratuito | 66,68% | 62,65% | 72,8% | 66,42% | 65,81% | 68,98% |
| Civildigital-Pagado | 58,17% | 58,11%* | 59,97% | 47,75% | 58,36%A | 64,22%AB |
| Registro e Identidad | 73,92% | 71,5% | 76,88% | 73,15% | 75,01% | 72,27% |

Fuente: elaboración propia

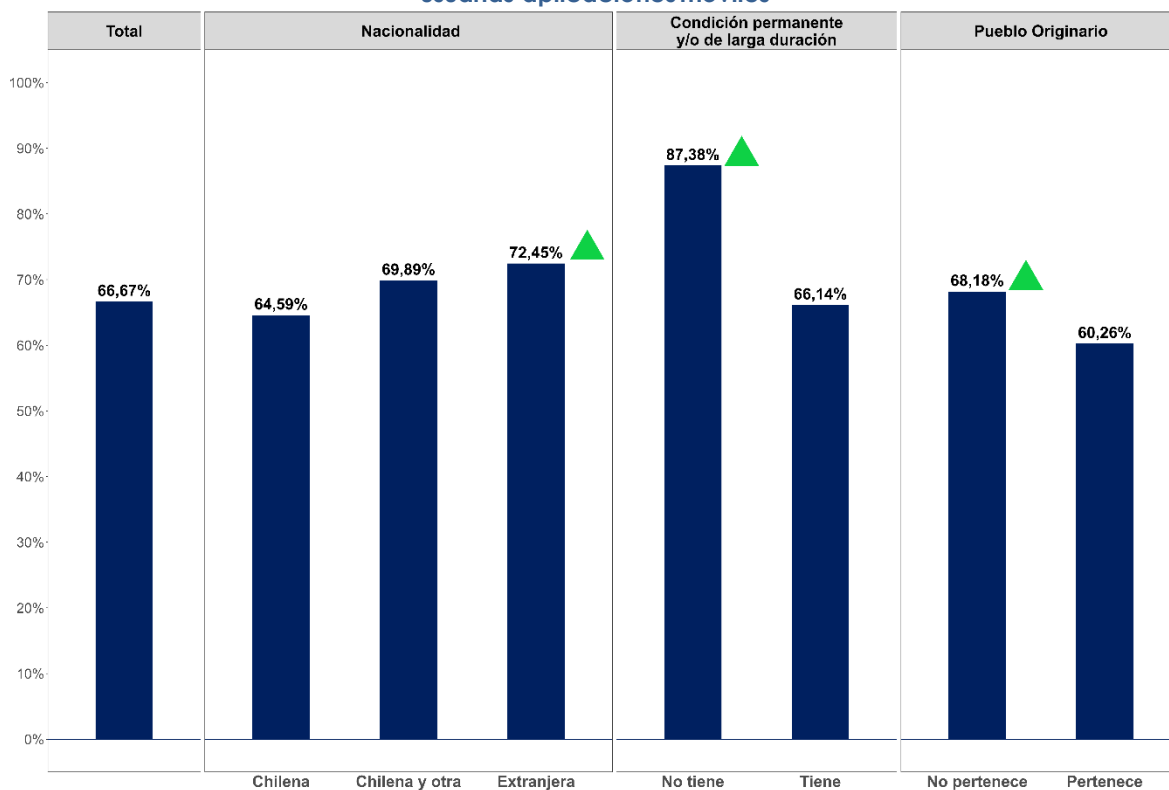
El gráfico a continuación da cuenta de los resultados desagregados por nacionalidad, pueblo originario y situación de discapacidad.

En el caso de la nacionalidad se observa una diferencia estadísticamente significativa entre la evaluación de las personas con nacionalidad extranjera (72,45%) y las presentada por las categorías chilena (64,59%) y chilena y otra (69,89%), reportando las personas con nacionalidad extranjera una evaluación más positiva.

Respecto a situación de discapacidad, se observa una diferencia estadísticamente significativa entre quienes no tienen una condición y quienes sí la tienen, donde los primeros tienden a evaluar de mejor manera el servicio del canal en relación con quienes no están en esta situación. Esta diferencia es estadísticamente significativa.

Finalmente, 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 (60,26%) que entre quienes no pertenecen (68,18%). Esta diferencia es estadísticamente significativa.

Gráfico 70 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y discapacidad – Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por aplicación móvil, 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, en la aplicación móvil Civildigital - Gratuito, la nacionalidad extranjera presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la categoría chilena, presentando una satisfacción neta mayor. 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, la ausencia de la condición presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto de la segunda categoría, presentando la primera una satisfacción mayor.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, en la aplicación móvil Civildigital - Pagado, la nacionalidad extranjera presenta diferencias estadísticamente significativas respecto a las otras dos categorías, presentando una satisfacción neta mayor a las demás. 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 la condición presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la ausencia de la condición, presentando la primera una satisfacción mayor.

En el caso de la aplicación móvil Registro de Identidad, solo presentan diferencias estadísticamente significativas al interior de la variable nacionalidad, donde la categoría chilena y otra presenta una satisfacción mayor a las otras dos categorías, y la extranjera presenta una mayor satisfacción que la chilena.

Tabla 73 Satisfacción Neta – Personas usuarias aplicaciones móviles

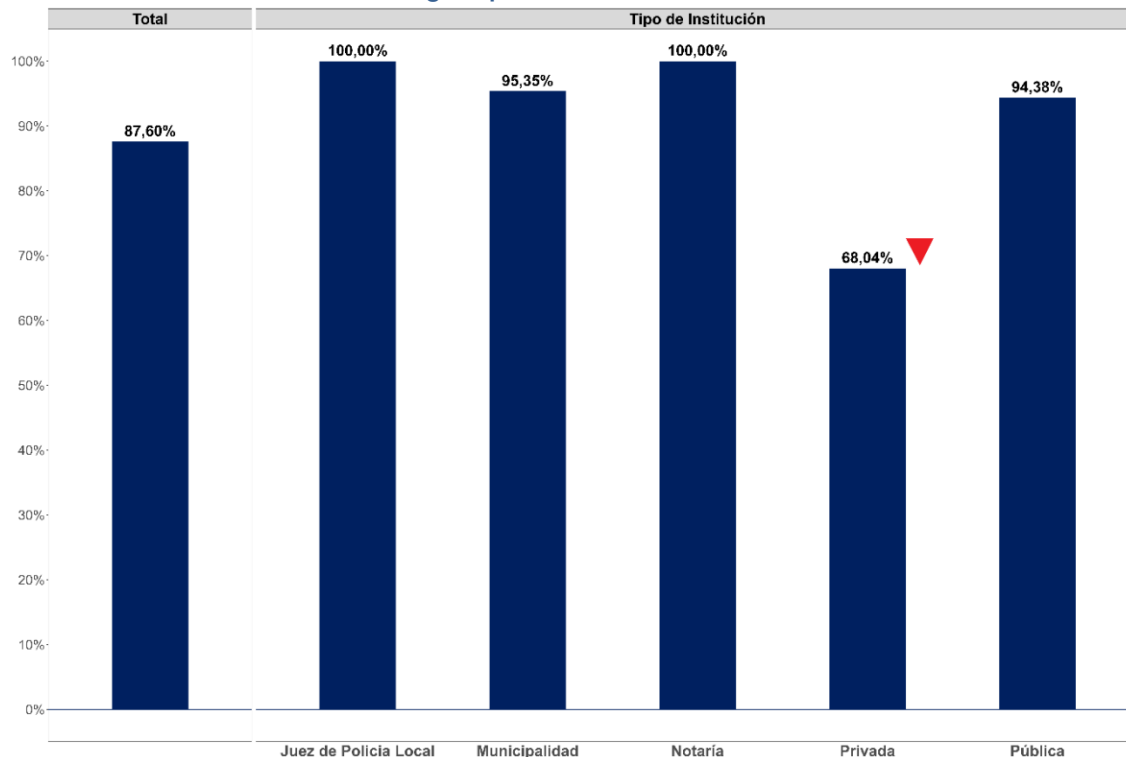
| | Total | Nacionalidad | | | Pueblo Originario | | Condición permanente y/o larga duración | |
|-----------------------|--------|--------------|--------------------|----------------|-------------------|--------------|---|----------|
| | | Chilena (A) | Chilena y otra (B) | Extranjera (C) | Pertenece | No pertenece | Tiene | No tiene |
| n | 2.642 | 2.324 | 98 | 207 | 322 | 2.193 | 2.547 | 47 |
| Civildigital-Gratuito | 66,68% | 59,93% | 68,25% | 66,11%A | 59,93% | 68,25%* | 66,11% | 89,71%* |
| Civildigital-Pagado | 58,17% | 55,46% | 59,2% | 58,41%AB | 55,46% | 59,2% | 58,41%* | 40,95% |
| Registro e Identidad | 73,92% | 73,35% | 74,15%AC | 73,71%A | 73,35% | 74,15% | 73,71% | 65,56% |

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias institucionales

Por último, el gráfico siguiente presenta la satisfacción neta de las personas usuarias institucionales, desagregada por tipo de institución. Entre las categorías, el caso de las instituciones privadas representa la institución que muestra diferencias estadísticamente significativas con otras categorías, presentando una satisfacción neta menor.

Gráfico 71 Satisfacción neta según tipo de institución – Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

La siguiente tabla 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 instituciones pública, notaría y municipalidad, donde es la municipalidad la que presenta una satisfacción estadísticamente más alta que las demás. La misma situación se repite en el caso de las dimensiones capacidad de las personas funcionarios para atender consultas y proceso de suscripción del convenio.

Tabla 74 Satisfacción Neta, global inicial y global de las dimensiones por segmentos – Personas usuarias institucionales

| | Total | Tipo de Institución | | | |
|--|--------|---------------------|-------------|-------------|-------------------|
| | | Privada (A) | Pública (B) | Notaría (C) | Municipalidad (D) |
| n | 344 | 97 | 93 | 16 | 134 |
| Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 92,52% | 83,33% | 98,89%AD | 100%D | 93,13%A |
| Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 90,04% | 78,82% | 93,85%A | 100%AD | 94,59%AB |
| Proceso de suscripción del convenio | 87,60% | 68,04% | 94,38%A | 100%AD | 95,35%AB |

Fuente: elaboración propia

7.9.3. 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 situación de discapacidad.

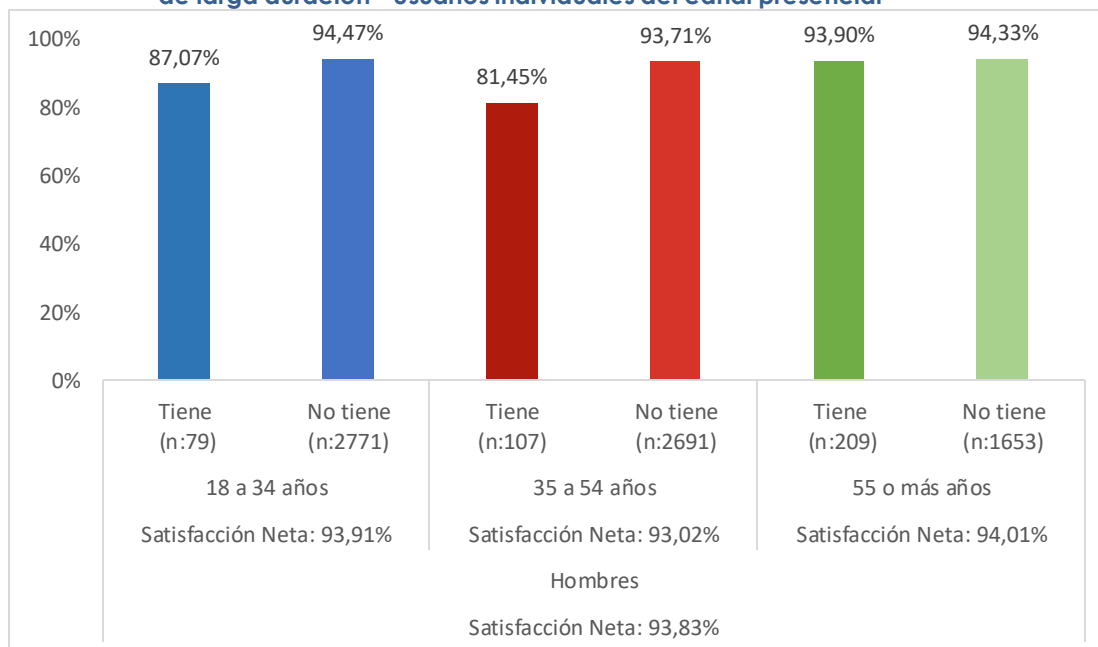
A modo de ejemplo, este tipo de análisis permite observar la satisfacción que se da específicamente en las mujeres, de 18 a 34 años, que están en situación de discapacidad, en comparación con mujeres de ese mismo tramo etario, que no poseen estas condiciones. A través de lo anterior, es posible orientar futuros esfuerzos respecto de grupos que podrían tener mayores dificultades en su experiencia usuaria.

Personas usuarias oficinas –Resultado anidado según sexo, tramo etario y situación de discapacidad

Lo presentado en el gráfico 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, no se observa una relación entre satisfacción y grupo etario, al interior de este grupo.

Gráfico 72 Satisfacción neta anidado por sexo (hombres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Usuarios individuales del canal presencial

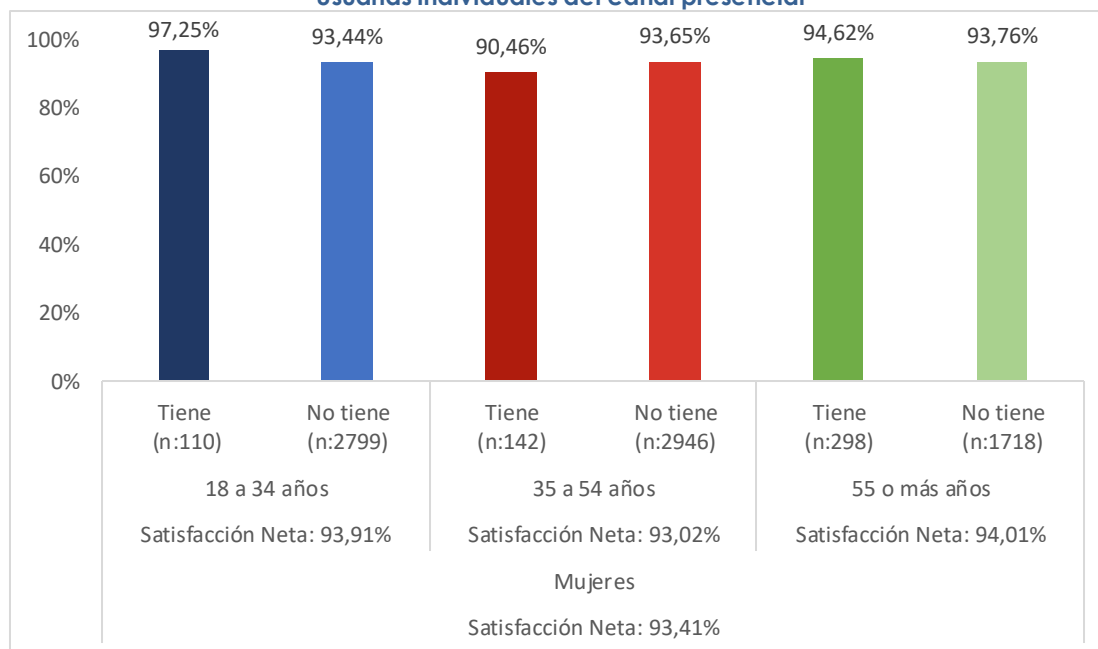


Fuente: elaboración propia

El siguiente gráfico, 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 tienen una condición permanente y/o de larga duración, mientras que en los tramos restantes se da la tendencia contraria, es decir, la mayor satisfacción se da entre quienes tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 73 Satisfacción neta anidado por sexo (Mujeres), tramo etario y situación de discapacidad - Usuaris individuales del canal presencial



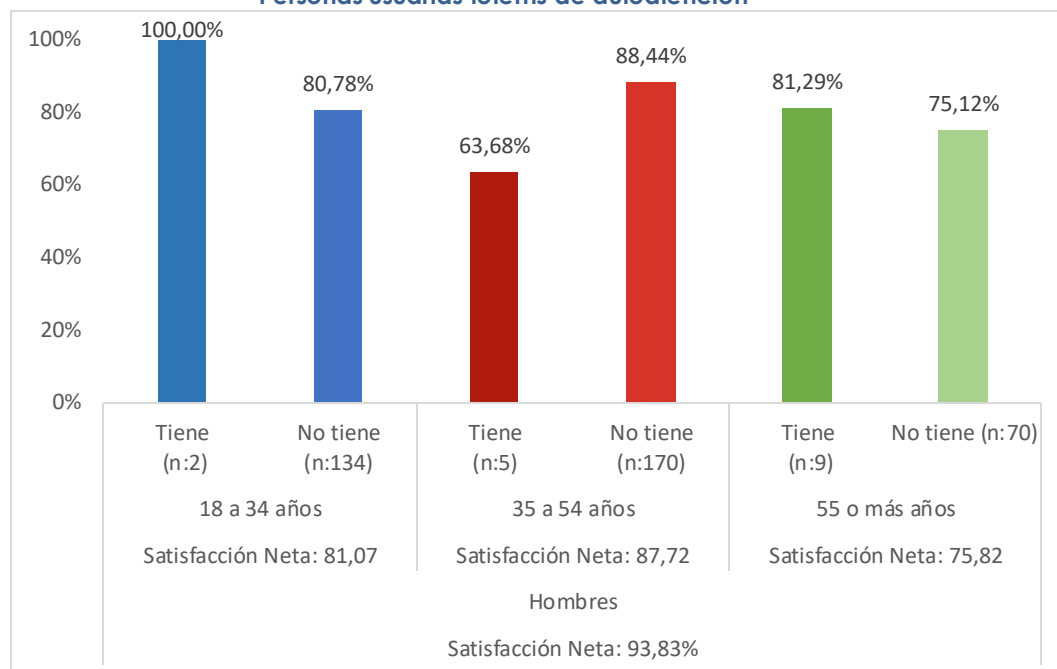
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias tótems de autoatención- Resultado anidado según sexo, tramo etario y situación de discapacidad

Lo presentado en el siguiente gráfico a continuación permite observar, en primer lugar, que, entre los hombres, los grupos etarios más extremos tienen 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 en los mismos grupos etarios antes mencionados la satisfacción disminuye cuando las personas no presentan condición permanente y/o de larga duración.

**Gráfico 74 Satisfacción neta anidado por sexo (hombres), tramo etario y situación de discapacidad—
Personas usuarias tótems de autoatención**

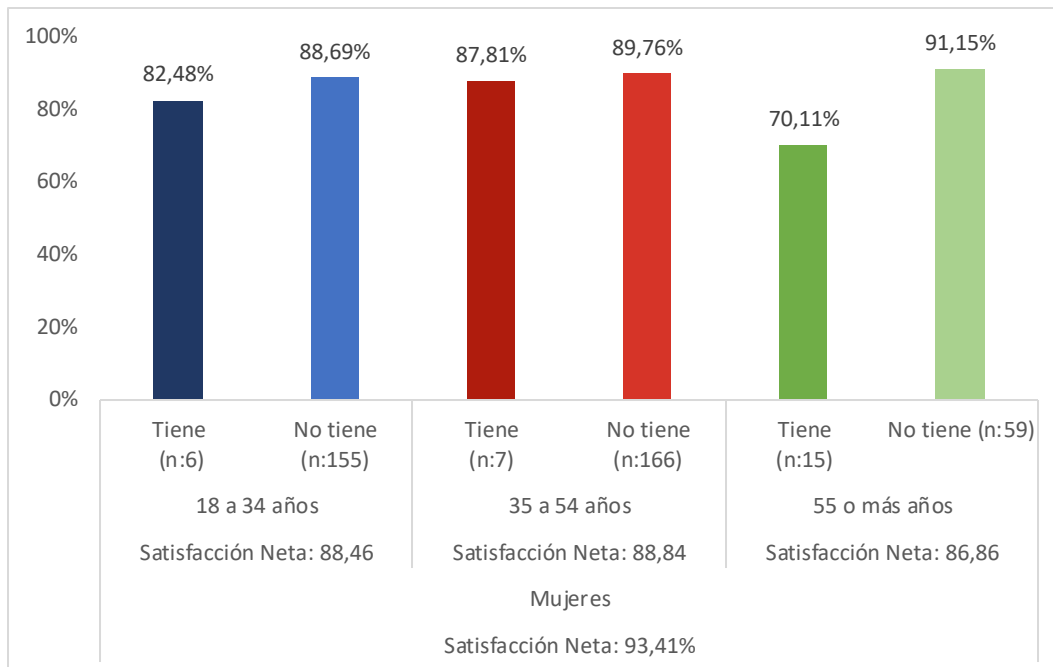


Fuente: elaboración propia

El siguiente gráfico, 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 los tres grupos etarios presentan una satisfacción mayor entre quienes no tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 75 Satisfacción neta anidado por sexo (Mujeres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias tótems de autoatención



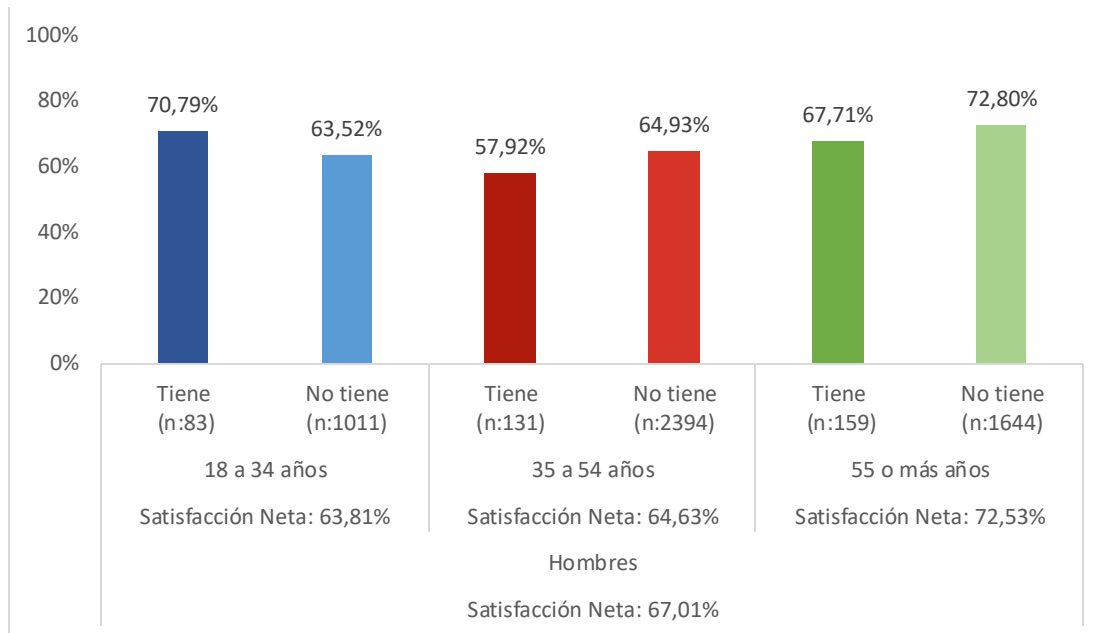
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias web –Resultado anidado según sexo, tramo etario y situación de discapacidad

En el caso de las personas usuarias web, lo presentado en el gráfico siguiente para el grupo de los hombres, permite observar, en primer lugar, que, a diferencia del grupo de 18 a 34 años, entre los grupos de 34 a 55 años y el de 55 o más años la satisfacción es mayor entre quienes no tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Es posible destacar además que es el grupo de 55 o más años que no tiene una condición permanente y/o de larga duración, el que alcanza el porcentaje más alto de satisfacción neta, con un 72,80%. Esto constituye una excepción, pues, junto al grupo de 18 a 34 años que tienen una condición permanente y/o de la larga duración, son los únicos que sobrepasan el 70% de satisfacción neta, mientras que los otros grupos este valor oscila entre 57,92% y 67,71%, siendo el grupo de 34 a 55 años con condición permanente y/o de larga duración el que presenta la menor satisfacción neta.

Gráfico 76 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias web

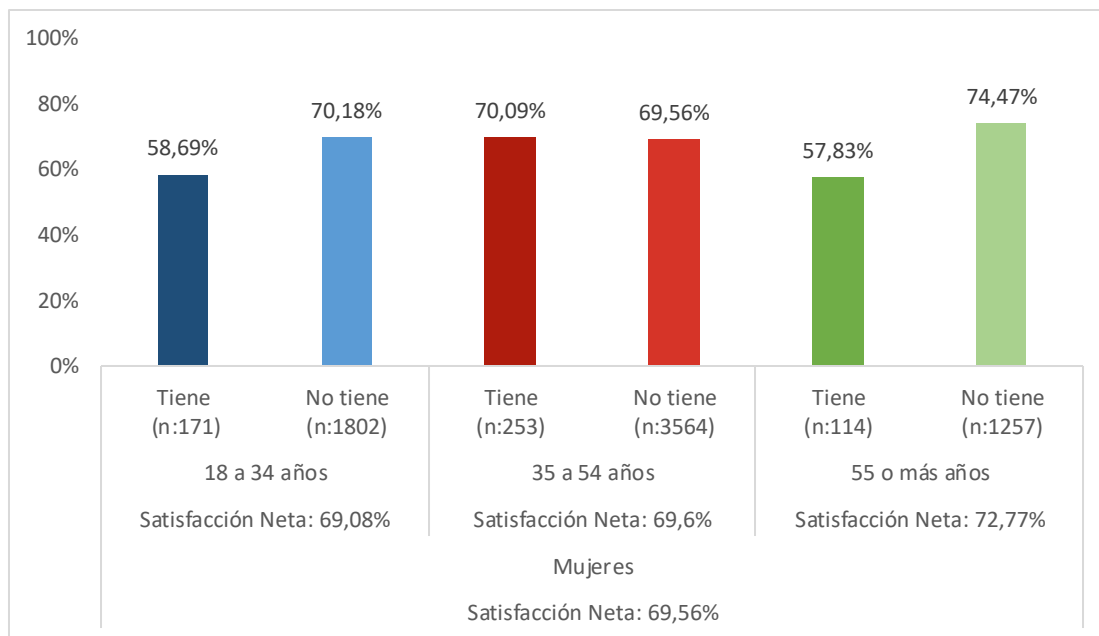


Fuente: elaboración propia

Por último, de acuerdo con lo observado en el gráfico siguiente, entre las mujeres usuarias individuales del canal plataforma electrónica se observa un comportamiento diferente al grupo de los hombres, donde el grupo de 34 a 55 años presenta mayores niveles de satisfacción neta entre quienes presentan una condición permanente y/o de larga duración, mientras que en los grupos de 18 a 34 años y el de 55 o más años la satisfacción es mayor entre quienes no tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Los valores en los subgrupos fluctúan entre 57,83% y 74,47%, 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 del mismo grupo con una condición permanente y/o de larga duración.

Gráfico 77 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias web



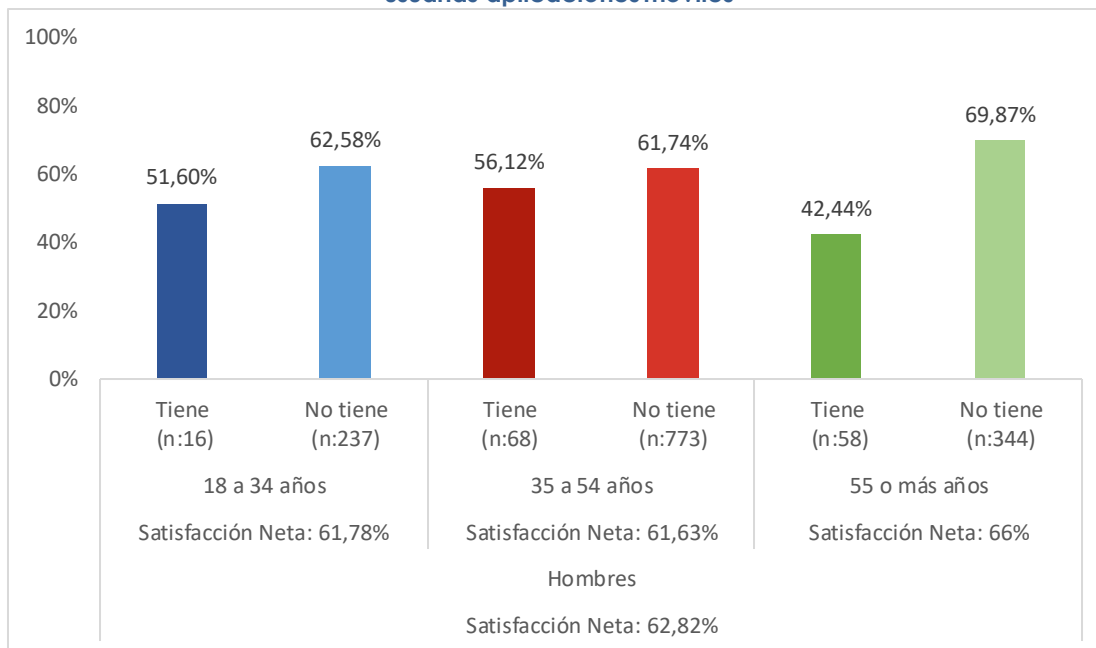
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias aplicaciones móviles –Resultado anidado según sexo, tramo etario y situación de discapacidad

En el caso de las personas usuarias de aplicaciones móviles, lo presentado en el gráfico siguiente para el grupo de los hombres, permite observar una tendencia en todos los tramos etarios de mayores niveles de satisfacción neta para las personas que no tienen una condición permanente y/o de larga duración.

Es importante notar como se acentúa esta brecha particularmente en el grupo de personas de 55 años o más, pues, en este grupo se observa el valor más alto de satisfacción neta (69,87%) y al mismo tiempo el valor más bajo (42,44%), provocando una brecha de 27,43 puntos porcentuales entre quienes presentan una condición permanente y/o de larga duración y quienes no.

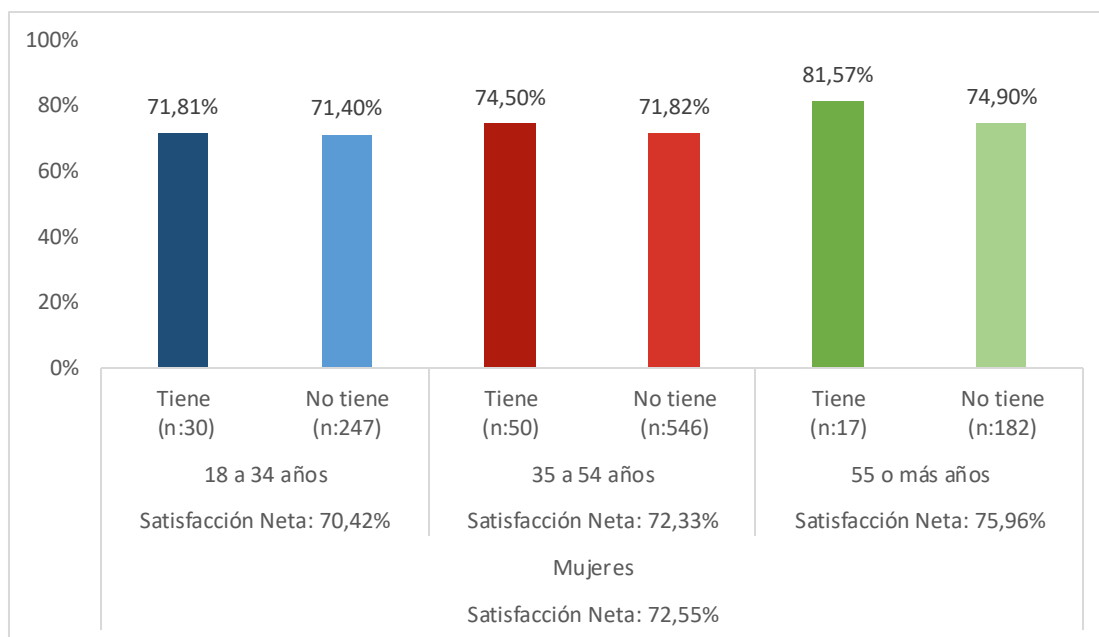
Gráfico 78 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y situación de discapacidad–Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

En el caso de las personas usuarias de aplicaciones móviles, lo presentado en el gráfico siguiente para el grupo de las mujeres, permite observar una tendencia en todos los tramos etarios de mayores niveles de satisfacción neta para las personas que tienen una condición permanente y/o de larga duración. Sin embargo, las brechas observadas tienden a ser inferiores en el grupo de hombres, siendo la diferencia más grande aquella que se da en nuevamente en el grupo de 55 años o más, donde el grupo que tiene una condición permanente y/o de larga duración presenta niveles de satisfacción neta de un 81,57% mientras que quienes no presentan una alcanzan niveles de satisfacción neta de un 74,90%, generando una brecha de 6,67% entre ambos grupos.

Gráfico 79 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y situación de discapacidad–Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

8. Conclusiones

A modo resumen de los principales resultados presentados en este informe, se identifican las siguientes conclusiones en torno al ISN 2023:

- El Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2023 corresponde a un **86,64%**, con un total de 90,84% de personas usuarias satisfechas, y 4,20% insatisfechas con el servicio.
- El ISN 2023, comparativamente con el año 2022, presenta un **aumento de 1,25 puntos porcentuales**.
- Al revisar los resultados por persona usuaria se observa que:
 - Entre las **personas usuarias oficinas**, la satisfacción neta alcanza un 93,34%, 3,37 puntos porcentuales más que el año 2022.
 - Entre las **personas usuarias web**, la satisfacción neta alcanza un 68,55%, 9,17 puntos porcentuales más que el año 2022.
 - Entre las **personas usuarias institucionales**, la satisfacción neta alcanza un 89,42%, 3,28 puntos porcentuales menos que el año 2022.
 - Entre las **personas usuarias tótems de autoatención** se presenta una satisfacción neta del 87,96%.
 - Entre las **personas usuarias aplicaciones móviles** se presenta una satisfacción neta del 66,67%.

Es importante señalar que el aumento del ISN 2023 respecto del 2022 proviene principalmente de los resultados alcanzados entre las personas usuarias oficinas y personas usuarias web.

Respecto de los cinco tipos de persona usuaria los hallazgos más relevantes en este informe corresponden a los siguientes:

Personas usuarias oficinas

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias oficinas alcanza un **93,34%, 3,37 puntos porcentuales más que el año 2022**.
- Entre los atributos de este canal la satisfacción neta presenta un rango entre 35,14% y 97,28% ("capacidad para resolver inconvenientes" y "presentación personal del funcionario(a)", respectivamente). La mayoría de los atributos de las diferentes dimensiones presenta un aumento significativo respecto del año anterior, a excepción de las variables "horario de atención", "letreros informativos", "comodidad de la sala de espera", "cantidad de asientos en la sala de espera" y "facilidad para el pago del trámite", variables que muestran una disminución estadísticamente significativa respecto del 2022. Mientras tanto, "aseo de la oficina", "facilidad para realizar trámites" y "amabilidad del funcionario(a)" se mantienen constantes respecto del año 2022, presentando diferencias porcentuales mínimas que no alcanzan a ser estadísticamente significativas.

Personas usuarias web

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias web este año alcanza un **68,55%, 9,17 puntos porcentuales más que el año 2022.**
- Tras el procedimiento de post-estratificación, los certificados gratuitos tienen el mayor peso en la ponderación con un 80,68%, siendo el trámite más realizado por las personas usuarias individuales del servicio web, mientras que el menos realizado corresponde a solicitud de renovación cédula de identidad, con un peso de tan solo 0,14%.
- En el caso de **certificados gratuitos** la satisfacción obtenida por los atributos de este trámite se mueve en un rango entre 48,04% y 81,32% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y claridad del lenguaje empleado). Del total de 11 atributos que contiene este trámite en el cuestionario, 10 presentan alzas significativas estadísticamente respecto del año 2022. Mientras tanto, diseño de la página web se mantiene constante respecto del año 2022, con diferencias que no resultan estadísticamente significativas.
- Entre los 16 atributos medidos en relación con el trámite **certificados pagados** la satisfacción neta varió en un rango entre 44,82% y 80,26% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Entre los 16 atributos, sólo uno de ellos resultó con una disminución estadísticamente significativa respecto del año 2022, el cual corresponde a la variedad de los medios de pago.
- Para el caso del trámite **reserva de horas**, la satisfacción neta varía en un rango entre 48,03% y 77,54% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de 9 atributos medidos, todos ellos presentan aumentos estadísticamente significativos respecto del año 2022.
- Entre los 11 atributos del trámite **contactos y solicitudes de transparencia** la satisfacción neta presenta porcentajes entre 14,19% y 61,42% (calidad de la respuesta y seguridad que ofrece la página respectivamente). En este caso, todos los atributos presentan un alza significativa estadísticamente respecto del 2022.
- El trámite **clave única** midió 13 atributos y entre ellos la satisfacción neta este año varía en un rango entre 33,01% y 66,99% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). De los 13 atributos evaluados, todos ellos presentan bajas estadísticamente significativas respecto del 2022.
- Por último, respecto al trámite **renovación de cédula web**, la satisfacción neta varía en un rango entre 62,26% y 84,91% (facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado y seguridad del proceso de pago, estos dos últimos con el mismo porcentaje, respectivamente). Este trámite se mide por primera vez este año e involucró la medición de un total de 14 atributos.

Personas usuarias institucionales

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias institucionales este año alcanza un **89,42%, 3,28 puntos porcentuales menos que el año 2022.**
- Entre los atributos de este canal la satisfacción neta presenta un rango entre 80,22% y 94,31% ("tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio" y "amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)" respectivamente). Los atributos comparables respecto del año 2022 no presentan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior, a excepción de la variable "disponibilidad del sistema habilitado", la que presenta un alza.

Personas usuarias tótems de autoatención

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias de tótems de autoatención este año alcanza el **87,96%. Este es el primer año que este canal se incorpora en el cálculo del ISN.**
- Entre los atributos que forman parte de este canal la satisfacción neta presenta un rango entre 69,56% y 95,28% ("cantidad de tótems disponibles" y "asistencia a funcionarios", respectivamente).

Personas usuarias aplicaciones móviles

- Finalmente, la Satisfacción Neta de las personas usuarias aplicaciones móviles este año alcanza el **66,67%. Este es el primer año que este canal se incorpora en el cálculo del ISN.**
- Tras el procedimiento de post-estratificación, Civildigital certificados gratuitos obtiene el mayor peso en la ponderación con un 93,46%, siendo este subconjunto de la aplicación Civildigital el más utilizado por las personas usuarias del servicio, por su parte el menos utilizado corresponde a Civildigital certificados pagados, con un peso de 3,05%, entre los servicios de aplicaciones revisados.
- Entre los atributos de la aplicación móvil Civildigital certificados gratuitos se presenta una satisfacción neta en un rango entre 55,28% y 77,71% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Se evaluaron 13 atributos en total.
- Mientras tanto, entre los atributos de la aplicación móvil Civildigital certificados pagados se presenta una satisfacción neta en un rango entre 46,24% y 73,18% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente).
- La aplicación móvil Registro de Identidad cuenta con 18 atributos. Entre ellos la satisfacción neta presenta un rango entre 39,64% y 85,49% (sistema de reconocimiento facial y seguridad del proceso de pago).

Siguiendo los resultados anteriormente expuestos, es importante tomar en consideración aquellos factores en donde se hace necesario focalizar los esfuerzos para mantener y/o mejorar el rendimiento obtenido en torno a la satisfacción neta para cada uno de los

canales que componen el Servicio de Registro Civil e Identificación. Por lo que a continuación se expondrán los factores pertinentes a cada uno de ellos:

Personas usuarias oficinas

En función de los modelos de regresión realizados para el canal presencial se destaca la influencia que tienen las dimensiones Calidad de atención y Proceso de realización del Trámite (con pesos de un 41,15% y 37,65% respectivamente). En base a esto ambas dimensiones se pueden considerar como una fortaleza del proceso de atención que se realiza de manera presencial, pues ambas dimensiones presentan altos niveles de satisfacción.

Sin embargo, uno de los puntos a considerar en pos de mejorar la satisfacción usuaria, se encuentra vinculada al Tiempo de espera de la atención. Pues este factor corresponde a uno de los atributos que compone la dimensión del Proceso de realización del Trámite y como atributo presenta el nivel de satisfacción más bajo entre los atributos de las dimensiones más influyentes (84,97%), mientras que el resto de los atributos de las dimensiones antes mencionadas, superan la barrera del 93% en términos de satisfacción neta, llegando incluso a un 97,28% en el caso de la Presentación personal del funcionario(a).

Personas usuarias web

Para el caso de los procesos realizados por medio de las plataformas web, se presentan trámites que cuentan con buenos niveles de satisfacción neta (Certificados Gratuitos y Pagados, Reserva de horas y Renovación de Cédula Web), sin embargo, los Contactos y Solicitudes de Transparencia junto a la gestión de la Clave Única, presentan bajos niveles de satisfacción neta, alcanzando un 28,45% y un 47,99%, respectivamente. Si bien ambos trámites mencionados no constituyen un peso importante al interior del canal, dado los resultados obtenidos, se abren amplios espacios de mejora, en particular en lo que refiere a la dimensión de Facilidad de Navegación del Sitio, dada la importante influencia que tiene en ambos trámites. De manera particular para el trámite Contactos y Solicitudes de transparencia, además de la dimensión ya mencionada, se pueden complementar los esfuerzos en mejorar los resultados en las dimensiones Facilidad para comunicarse con el SRCel y Facilidad de Navegación del Sitio.

Ahora tomando en consideración el volumen de tramitaciones, sería interesante observar mejoras en los procesos asociados a la obtención de Certificados Gratuitos, dado que mejoras en los niveles de satisfacción de este trámite tendrían un alto impacto en la satisfacción neta del canal en general. Para esto se puede prestar atención a dos de los atributos que componen la dimensión de Facilidad de Navegación, la Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y la Facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución, pues en ambos atributos se puede esperar un amplio margen de mejora, dados los niveles de satisfacción, cercanos en ambos casos al 65%, mientras que el resto de los atributos, en esta y las otras dimensiones, supera el umbral del 80%.

Personas usuarias institucionales

En general dentro de los procesos realizados por las personas usuarias institucionales se observan buenos niveles de satisfacción neta, destacando los niveles de las dimensiones de Calidad de Servicios y productos entregados a través del convenio y la Capacidad de los(a) funcionarios(as) para atender consultas, cuyos niveles alcanzan el 92,52% y 90,04% respectivamente.

Si bien, la dimensión de Proceso de suscripción del convenio presenta niveles de satisfacción neto de un 87,60%, esta dimensión al presentar el mayor peso relativo dentro del modelo (49,17%) disminuye el puntaje obtenido por el canal, por lo que sería un punto importante por fortalecer para mejorar los niveles de satisfacción, ya que todos los atributos que componen la dimensión presentan niveles de satisfacción por debajo del 85%, siendo solo la Claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento aquel que alcanza un 88,11%.

Este esfuerzo podría ser complementado con una mejora en los Tiempos de respuesta- rapidez del servicio establecido por el convenio, pues es el atributo que presenta menor nivel de satisfacción en el canal (80,22%) y forma parte de la dimensión que le sigue en términos de influencia al Proceso de suscripción del convenio, que es la Calidad de servicios y productos generados a través del convenio con un peso relativo del 35,94%.

Personas usuarias tótems de autoatención

La satisfacción neta alcanzada por el canal de usuarios de Tótem de autenticación tiene como principales fortalezas el buen desempeño en las dimensiones que mayor peso relativo tienen en el modelo de regresión. Pues las dimensiones de Impresión de Certificados y de Proceso de realización del trámite, presentan niveles de satisfacción neta de 94,33% y 91,18%, respectivamente, aportando entre ambas dimensiones un 67,53% del peso relativo (39,43% y 28,10% respectivamente).

Por otra parte, la tercera dimensión con mayor relevancia al momento de explicar los niveles de satisfacción usuaria corresponde a las Condiciones físicas y de ambientación, con un 17,24% que al estar asociada a un 85,02% de satisfacción global calculada de la dimensión genera una disminución de la satisfacción neta del canal. Por tanto, para mejorar la satisfacción que mantienen los usuarios de este canal, una alternativa estaría vinculada a la posibilidad de una mejora en los Letreros que señalan la ubicación del Tótem y la cantidad de Tótems disponibles, pues ambos atributos vinculados a esta dimensión cuentan con niveles de satisfacción inferiores al 75%.

Personas usuarias aplicaciones móviles

Dentro de subconjuntos de aplicaciones móviles, es importante destacar el buen rendimiento que, comparativamente hablando, obtiene Registro e Identidad, pues obtiene un nivel de satisfacción neta de 73,92%, frente a un 66,68% y un 58,17% de satisfacción en Civildigital-Gratuita y Civildigital-Pagada respectivamente. Este buen desempeño se debe a que de manera transversal este subconjunto obtiene un buen rendimiento en las dimensiones que componen la evaluación de satisfacción de la aplicación. Sin embargo, un factor a mejorar, dado los altos niveles de insatisfacción y por ende de satisfacción neta, es el sistema de reconocimiento facial, atributo que solo obtuvo un 39,64% de satisfacción neta.

Por su parte, la aplicación Civildigital-Gratuita, mantienen buenos niveles de satisfacción en general en sus dimensiones, las cuales rondan entre un 71,35% y un 73,66%. No obstante, particularmente dentro de la dimensión de Facilidad del uso de la aplicación, nos encontramos con atributos en los que se debiese focalizar la atención para mejorar la satisfacción usuaria, pues se encuentran por debajo del 65% de nivel de satisfacción neta. Estos atributos corresponden a Facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución, Satisfacción con el mapa "Busca tu Oficina" y la Estabilidad de la navegación.

Finalmente, la aplicación Civildigital-Pagada en términos de satisfacción neta de las dimensiones, tiende a estar 10 puntos porcentuales por debajo de la versión gratuita. Sin embargo, la presencia del factor de pago contribuye a la distribución de los pesos de las dimensiones que influyen en los niveles de satisfacción neta. De este modo la Facilidad del uso de la aplicación ya no conforma el principal factor, sino que se encuentra acompañado por el Proceso de obtención del certificado y la Calidad del contenido de la aplicación. Si bien, el subconjunto presenta un bajo rendimiento, esto permite pensar espacios de mejora en cualquiera de las dimensiones, lo cual podría aportar de manera importante a la mejora de la satisfacción neta de sus personas usuarias. De esta manera se puede considerar la implementación de mejoras en Facilidades que entrega la página para contactarse con la institución, atributo que presenta un 46,24% de satisfacción neta y la Estabilidad de la navegación con un 54,56%, ambos atributos que forman parte de la dimensión Facilidad del uso de la aplicación.

9. Anexos

9.1. Oficinas Excluidas del Marco Muestral

| Región | Oficina | Motivo exclusión |
|------------------|-------------------------|--|
| I - Tarapacá | CAMINA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| I - Tarapacá | COLCHANE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| I - Tarapacá | HUARA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| I - Tarapacá | PICA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| II - Antofagasta | ANTOFAGASTA SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| II - Antofagasta | MARIA ELENA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| II - Antofagasta | OLLAGUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | ALTO DEL CARMEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | DOMEYKO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | EL TRANSITO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | FREIRINA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | SAN FELIX | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | SUBOFICINALOS LOROS | Menos de 800 actuaciones/mes |
| III - Atacama | VALLENAR SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | BARRAZA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | CAIMANES | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | CANELA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | CAREN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | CERRILLOS | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | CHANARAL ALTO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | COQUIMBO SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | HURTADO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | LA HIGUERA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | LA SERENASO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | MINCHA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | OVALLE SO HOSPITAL | Se encuentra actualmente con atención restringida una vez a la semana. |
| IV - Coquimbo | PAIHUANO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | QUILIMARI | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | RAPEL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | SAMO ALTO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IV - Coquimbo | TONGOY | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | CATAPILCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | CATEMU | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | CHINCOLCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | ISLA DE PASCUA | Factores logísticos |

| | | |
|----------------------------|-----------------------------|--|
| V - Valparaíso | JUAN FERNANDEZ | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | PANQUEHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | PAPUDO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | PETORCA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | SAN FELIPE SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | ZAPALLAR | Menos de 800 actuaciones/mes |
| V - Valparaíso | SANTO DOMINGO | Se excluye oficina de Santo Domingo puesto que no tiene antecedentes de operación (línea base). |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | COINCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | DONIHUE | Sufrió recientemente un robo en sus dependencias se sustrajeron equipamientos que permiten la conectividad de la oficina, por lo que actualmente está atendiendo con una maleta de atención móvil. |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | EL MANZANO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | LA ESTRELLA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | LOLOL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | MARCHIGUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | NANCAGUA | Siniestrada por temporales. |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | NAVIDAD | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | PAREDONES | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | PLACILLA SUBOFICINA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | PUMANQUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI-Lib. Bernardo O'Higgins | RANCAGUA SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | AGUAS NEGRAS SO | Cerrada, en proceso de trámite administrativo. |
| VI - Maule | CURANIPE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | CUREPTO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | CURICO SO HOSPITAL | Cerrada, por requerimiento de Hospital. |
| VI - Maule | CURICO SUBOFICINAS ARMIENTO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | EMPEDRADO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | HUAQUEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | HUERTE DE MAULE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | LICANTEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | LLICO DE MATAQUITO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | LONTUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | NIRIVILO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | PENCAHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |

| | | |
|-------------------|------------------------------------|------------------------------|
| VI - Maule | PUTU | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | RAUCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | SAUZAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | SUBOFICINA ESPACIO URBANO LINARES | Oficina cerrada. |
| VI - Maule | TALCA SO ARTURO PRAT | Oficina cerrada. |
| VI - Maule | VICHUQUEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VI - Maule | VILLA PRAT | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | ALTO BIOBIO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | ANTUCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | CABRERO S.O. MONTEAGUILA - CABRERO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | CARAMPANGUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | CONTULMO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | COPIULEMU | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | ISLA MOCHA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | ISLA SANTA MARIA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | LLICO DE ARAUCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | QUILACO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | QUILLECO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | RAFAEL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | SAN ROSENDO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | SANTA FE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | TALCAMAVIDA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | TIRUA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| VIII - Bio Bío | TUCAPEL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | CAPITAN PASTENE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | CHERQUENCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | CHOLCHOL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | CURARREHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | ERCILLA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | LLAIMA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | LOS LAURELES | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | LOS SAUCES | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | LUMACO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | PERQUENCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | PICHI-PELLAHUEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | PUERTO DOMINGUEZ | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | RENAICO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | TEMUCOSO HOSPITAL | Sub oficina cerrada. |
| IX - La Araucanía | TEODORO SCHMIDT | Menos de 800 actuaciones/mes |
| IX - La Araucanía | TROVOLHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | ACHAO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | AYACARA | Menos de 800 actuaciones/mes |

| | | |
|---------------|-------------------------------|------------------------------|
| X - Los Lagos | BUTACHAUQUES | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | CASTRO SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | CHACAO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | CHAITEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | CHAULINEC | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | COCHAMO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | COLACO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | CONTAO SUBOFICINA HORNOPIREN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | CURACO DE VELEZ | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | FUTALEUFU | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | HORNOPIREN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | HUEYUSCA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | LLANADA GRANDE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | MECHUQUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | MISQUIHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | OSORNO SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | PALENA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | PEULLA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | PUAUCHO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | PUERTO OCTAY | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | PUQUELDON | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | QUEHUI | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | QUEILEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | QUEMCHI | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | QUENAC | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | QUETRULAUQUEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | QUILACAHUIN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | RIACHUELO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | RIO FRIO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | RIO PUELO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | ROLECHA SUBOFICINA HORNOPIREN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | SAN JUAN DE LA COSTA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | SAN PABLO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| X - Los Lagos | TENAUN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | ALTO COYHAIQUE SO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | BALMACEDA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | CHILE CHICO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | COCHRANE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | CORCOVADO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | COYHAIQUE SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | GUADAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | LA JUNTASUBOFICINA | Menos de 800 actuaciones/mes |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| XI - Aysén | LA TAPERA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | LAGO VERDE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | MELINKA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | PRESIDENTE IBANEZ | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | PUERTO AGUIRRE CERDA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | PUERTO CISNES | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | PUYUHUAPI | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | TORTEL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XI - Aysén | VILLA O'HIGGINS | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XII - Magallanes | CABO DE HORNO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XII - Magallanes | CERRO SOMBRERO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XII - Magallanes | LA ANTARTICA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XII - Magallanes | PUERTO EDEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| RM | ALHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| RM | INDEPENDENCIA SO HOSPITAL JJ AGUIRRE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| RM | INDEPENDENCIA SUBOFICINA INSTITUTO MEDICO LEGAL | Por características (defunciones) |
| RM | PUENTE ALTO SO HOSPITAL SOTERO DEL RIO | No se encuentra operativa y está en proceso de mejoramiento de la infraestructura a través de la licitación: 1360-4-LE23. |
| RM | SO HOSPITAL FELIX BULNES CERDA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | CHOSHUECO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | CORRAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | LAGO RANCO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | LIQUINE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | MAFIL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | REUMEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | SO CONARIPE (LIQUINE) | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | SO NELTUME (CHOSCUENCO) | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XIV - Los Ríos | VALDIVIA SO HOSPITAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XV - Arica y Parinacota | ARICA SO HOSPITAL JUAN NOE | Cerrada, por requerimiento de Hospital. |
| XV - Arica y Parinacota | BELEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XV - Arica y Parinacota | CODPA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XV - Arica y Parinacota | PUTRE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XV - Arica y Parinacota | VISVIRI | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Ñuble | BUSTAMANTE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Ñuble | CACHAPOAL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Ñuble | COBQUECURA | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Ñuble | EL CARMEN | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Ñuble | NINHUE | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Ñuble | PEMUCO | Menos de 800 actuaciones/mes |

| | | |
|-------------|---------------------|------------------------------|
| XVI - Nuble | PORTEZUELO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Nuble | QUILLON | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Nuble | QUINCHAMALI | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Nuble | RANQUIL | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Nuble | RECINTO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Nuble | SAN FABIAN DE ALICO | Menos de 800 actuaciones/mes |
| XVI - Nuble | TREHUACO | Menos de 800 actuaciones/mes |

9.2. Oficinas Excluidas parcialmente por déficit de infraestructura en oficinas

| N° | Región | Comuna | Oficina |
|----|------------------|----------------------|--|
| 1 | Arica-Parinacota | Arica | Arica SO Cardenal Raúl Silva Henríquez |
| 2 | Tarapacá | Alto Hospicio | Alto Hospicio |
| 3 | Tarapacá | Iquique | Iquique |
| 4 | Tarapacá | Iquique | SO Los Molles Iquique |
| 5 | Tarapacá | Pozo Almonte | Pozo Almonte |
| 6 | Antofagasta | Antofagasta | Antofagasta |
| 7 | Antofagasta | Antofagasta | Antofagasta SO CEDI |
| 8 | Antofagasta | Mejillones | Mejillones |
| 9 | Antofagasta | Taltal | Taltal |
| 10 | Antofagasta | Calama | Calama |
| 11 | Antofagasta | San Pedro de Atacama | San Pedro de Atacama |
| 12 | Antofagasta | Tocopilla | Tocopilla |
| 13 | Atacama | Chañaral | Chañaral |
| 14 | Atacama | Diego de Almagro | Diego de Almagro |
| 15 | Atacama | Diego de Almagro | El Salvador |
| 16 | Atacama | Caldera | Caldera |
| 17 | Atacama | Copiapó | Copiapó SO Hospital |
| 18 | Atacama | Copiapó | Copiapó |
| 19 | Atacama | Tierra Amarilla | Tierra Amarilla |
| 20 | Atacama | Huasco | Huasco |
| 21 | Atacama | Vallenar | Vallenar |
| 22 | Coquimbo | Illapel | Illapel |
| 23 | Coquimbo | Los Vilos | Los Vilos |
| 24 | Coquimbo | Salamanca | Salamanca |
| 25 | Coquimbo | Coquimbo | Coquimbo |
| 26 | Coquimbo | Andacollo | Andacollo |
| 27 | Coquimbo | La Serena | La Serena |
| 28 | Coquimbo | La Serena | Las Compañías SO |
| 29 | Coquimbo | Vicuña | Vicuña |
| 30 | Coquimbo | Monte Patria | Monte Patria |
| 31 | Coquimbo | Ovalle | Ovalle |
| 32 | Coquimbo | Ovalle | Ovalle SO Hospital |

| | | | |
|----|---------------|------------------------|--|
| 33 | Valparaíso | Calle Larga | Calle Larga |
| 34 | Valparaíso | Los Andes | Los Andes |
| 35 | Valparaíso | Rinconada de Los Andes | Rinconada de Los Andes |
| 36 | Valparaíso | San Esteban | San Esteban |
| 37 | Valparaíso | Cabildo | Cabildo |
| 38 | Valparaíso | La Ligua | La Ligua |
| 39 | Valparaíso | Hijuelas | Hijuelas |
| 40 | Valparaíso | La Calera | La Calera |
| 41 | Valparaíso | La Cruz | La Cruz |
| 42 | Valparaíso | Nogales | Nogales |
| 43 | Valparaíso | Quillota | Centro Especializado SO Quillota Vehículos |
| 44 | Valparaíso | Quillota | Quillota |
| 45 | Valparaíso | Algarrobo | Algarrobo |
| 46 | Valparaíso | El Tabo | El Tabo |
| 47 | Valparaíso | Cartagena | Cartagena |
| 48 | Valparaíso | San Antonio | San Antonio |
| 49 | Valparaíso | Llay Llay | Llay Llay |
| 50 | Valparaíso | Putendo | Putendo |
| 51 | Valparaíso | San Felipe | San Felipe |
| 52 | Valparaíso | Santa María | Santa Maria |
| 53 | Valparaíso | Casablanca | Casablanca |
| 54 | Valparaíso | Concón | Concon |
| 55 | Valparaíso | Puchuncaví | Puchuncavi |
| 56 | Valparaíso | Quintero | Quintero |
| 57 | Valparaíso | Viña del Mar | Viña del Mar |
| 58 | Valparaíso | Limache | Limache |
| 59 | Valparaíso | Olmué | Olmue |
| 60 | Valparaíso | Quilpué | Quilpue |
| 61 | Valparaíso | Villa Alemana | Villa Alemana |
| 62 | Metropolitana | Colina | Colina |
| 63 | Metropolitana | Lampa | Lampa |
| 64 | Metropolitana | Til Til | Til Til |
| 65 | Metropolitana | Pirque | Pirque |
| 66 | Metropolitana | Puente Alto | Puente Alto |
| 67 | Metropolitana | Puente Alto | Mall Plaza Tobalaba |
| 68 | Metropolitana | San José de Maipo | San Jose de Maipo |
| 69 | Metropolitana | Buin | Buin |
| 70 | Metropolitana | Calera de Tango | Calera de Tango |
| 71 | Metropolitana | Paine | Paine |
| 72 | Metropolitana | San Bernardo | Mall Plaza Sur SO San Bernardo |
| 73 | Metropolitana | San Bernardo | San Bernardo |
| 74 | Metropolitana | Curacaví | Curacavi |
| 75 | Metropolitana | María Pinto | Maria Pinto |
| 76 | Metropolitana | Melipilla | Melipilla |
| 77 | Metropolitana | San Pedro | San Pedro de Melipilla |
| 78 | Metropolitana | Cerrillos | Los Cerrillos |

| | | | |
|-----|------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 79 | Metropolitana | Cerro Navia | Cerro Navia |
| 80 | Metropolitana | Estación Central | Estación Central |
| 81 | Metropolitana | Huechuraba | Huechuraba |
| 82 | Metropolitana | Independencia | Independencia |
| 83 | Metropolitana | Independencia | Independencia SO Hospital San José |
| 84 | Metropolitana | La Florida | La Florida |
| 85 | Metropolitana | La Florida | SO La Florida |
| 86 | Metropolitana | La Granja | La Granja |
| 87 | Metropolitana | La Pintana | La Pintana |
| 88 | Metropolitana | La Reina | La Reina |
| 89 | Metropolitana | Lo Bamechea | Lo Bamechea |
| 90 | Metropolitana | Lo Prado | Lo Prado |
| 91 | Metropolitana | Macul | Macul |
| 92 | Metropolitana | Maipú | Maipu |
| 93 | Metropolitana | Nuñoa | Nuñoa |
| 94 | Metropolitana | Peñalolén | Peñalolén |
| 95 | Metropolitana | Pudahuel | Pudahuel |
| 96 | Metropolitana | Quinta Normal | Quinta Normal |
| 97 | Metropolitana | Recoleta | Recoleta |
| 98 | Metropolitana | Renca | Renca |
| 99 | Metropolitana | San Joaquín | San Joaquín |
| 100 | Metropolitana | San Miguel | San Miguel |
| 101 | Metropolitana | San Ramón | San Ramón SO Hospital Padre Hurtado |
| 102 | Metropolitana | San Ramón | San Ramon |
| 103 | Metropolitana | Santiago | Santiago SO San Borja Ariarán |
| 104 | Metropolitana | Santiago | Santiago SO San Juan de Dios |
| 105 | Metropolitana | El Monte | El Monte |
| 106 | Metropolitana | Isla de Maipo | Isla de Maipo |
| 107 | Metropolitana | Padre Hurtado | Padre Hurtado |
| 108 | Metropolitana | Peñaflor | Peñaflor |
| 109 | Metropolitana | Talagante | Talagante |
| 110 | L.G.B. O'Higgins | Coltauco | Coltauco |
| 111 | L.G.B. O'Higgins | Doñihue | Doñihue |
| 112 | L.G.B. O'Higgins | Graneros | Graneros |
| 113 | L.G.B. O'Higgins | Las Cabras | Las Cabras |
| 114 | L.G.B. O'Higgins | Machalí | Machalí |
| 115 | L.G.B. O'Higgins | Malloa | Malloa |
| 116 | L.G.B. O'Higgins | Oliv ar | Oliv ar |
| 117 | L.G.B. O'Higgins | Peumo | Peumo |
| 118 | L.G.B. O'Higgins | Pichidegua | Pichidegua |
| 119 | L.G.B. O'Higgins | Quinta de Tilcoco | Quinta de Tilcoco |
| 120 | L.G.B. O'Higgins | Rancagua | Rancagua |
| 121 | L.G.B. O'Higgins | Rancagua | Rancagua SO Mall Plaza América |
| 122 | L.G.B. O'Higgins | Rengo | Rengo |
| 123 | L.G.B. O'Higgins | Requinoa | Requinoa |
| 124 | L.G.B. O'Higgins | Litueche | Litueche |
| 125 | L.G.B. O'Higgins | Chimbarongo | Chimbarongo |

| | | | |
|-----|------------------|-----------------|-------------------------|
| 126 | L.G.B. O'Higgins | Peralillo | Peralillo |
| 127 | L.G.B. O'Higgins | San Fernando | San Fernando |
| 128 | L.G.B. O'Higgins | Santa Cruz | Santa Cruz |
| 129 | del Maule | Cauquenes | Cauquenes |
| 130 | del Maule | Chanco | Chanco |
| 131 | del Maule | Curicó | Curicó |
| 132 | del Maule | Hualañé | Hualañé |
| 133 | del Maule | Romeral | Romeral |
| 134 | del Maule | Sagrada Familia | Sagrada Familia |
| 135 | del Maule | Teno | Teno |
| 136 | del Maule | Colbún | Colbún |
| 137 | del Maule | Linares | Linares |
| 138 | del Maule | Longaví | Longaví |
| 139 | del Maule | Parral | Parral |
| 140 | del Maule | Retiro | Retiro |
| 141 | del Maule | San Javier | San Javier |
| 142 | del Maule | Villa Alegre | Villa Alegre |
| 143 | del Maule | Yerbas Buenas | Yerbas Buenas |
| 144 | del Maule | Maule | Maule |
| 145 | del Maule | Pelarco | Pelarco |
| 146 | del Maule | Río Claro | Cumpeo |
| 147 | del Maule | San Clemente | San Clemente |
| 148 | del Maule | San Rafael | San Rafael |
| 149 | del Maule | Talca | SO Talca Hospital |
| 150 | del Maule | Talca | SO Mall Plaza Maule |
| 151 | del Maule | Talca | Talca |
| 152 | del Biobío | Arauco | Arauco |
| 153 | del Biobío | Cañete | Cañete |
| 154 | del Biobío | Lebu | Lebu |
| 155 | del Biobío | Cabrero | Cabrero |
| 156 | del Biobío | Laja | Laja |
| 157 | del Biobío | Los Angeles | Los Angeles SO Hospital |
| 158 | del Biobío | Los Angeles | Plaza de Los Angeles |
| 159 | del Biobío | Los Angeles | Los Angeles |
| 160 | del Biobío | Mulchén | Mulchén |
| 161 | del Biobío | Nacimiento | Nacimiento |
| 162 | del Biobío | Negrete | Negrete |
| 163 | del Biobío | Santa Bárbara | Santa Bárbara |
| 164 | del Biobío | Tucapel | Huepil |
| 165 | del Biobío | Chiguayante | Chiguayante |
| 166 | del Biobío | Concepción | Mirador Bío Bío |
| 167 | del Biobío | Concepción | Concepción |
| 168 | del Biobío | Talcahuano | Plaza del Trebol |
| 169 | del Biobío | Concepción | Concepción SO Hospital |
| 170 | del Biobío | Florida | Florida |
| 171 | del Biobío | Hualpén | Hualpén |
| 172 | del Biobío | Hualqui | Hualqui |

| | | | |
|-----|-----------------|---------------------|------------------------|
| 173 | del Biobío | Lota | Lota |
| 174 | del Biobío | Penco | Penco |
| 175 | del Biobío | San Pedro de la Paz | San Pedro de la Paz |
| 176 | del Biobío | Santa Juana | Santa Juana |
| 177 | del Biobío | Talcahuano | Talcahuano |
| 178 | del Biobío | Talcahuano | Presidente Ríos |
| 179 | del Biobío | Tomé | Tomé |
| 180 | Nuble | Bulnes | Bulnes |
| 181 | Nuble | Chillán | Chillán SO Hospital |
| 182 | Nuble | Chillán | Chillán |
| 183 | Nuble | Chillán Viejo | Chillán Viejo |
| 184 | Nuble | Coihueco | Coihueco |
| 185 | Nuble | Niquén | San Gregorio de Niquén |
| 186 | Nuble | Pinto | Pinto |
| 187 | Nuble | Quirihue | Quirihue |
| 188 | Nuble | San Carlos | San Carlos |
| 189 | Nuble | San Ignacio | San Ignacio |
| 190 | Nuble | San Nicolás | San Nicolás |
| 191 | Nuble | Yungay | Yungay |
| 192 | de la Araucanía | Carahue | Carahue |
| 193 | de la Araucanía | Cunco | Cunco |
| 194 | de la Araucanía | Freire | Freire |
| 195 | de la Araucanía | Galvarino | Galvarino |
| 196 | de la Araucanía | Gorbea | Gorbea |
| 197 | de la Araucanía | Lautaro | Lautaro |
| 198 | de la Araucanía | Loncoche | Loncoche |
| 199 | de la Araucanía | Nueva Imperial | Nueva Imperial |
| 200 | de la Araucanía | Padre Las Casas | Padre Las Casas |
| 201 | de la Araucanía | Pitrufquén | Pitrufquén |
| 202 | de la Araucanía | Saavedra | Puerto Saavedra |
| 203 | de la Araucanía | Temuco | Temuco SO Pueblo Nuevo |
| 204 | de la Araucanía | Temuco | Temuco SO Labranza |
| 205 | de la Araucanía | Temuco | SO Temuco CEI |
| 206 | de la Araucanía | Temuco | SO C.E.V. Temuco |
| 207 | de la Araucanía | Temuco | Temuco |
| 208 | de la Araucanía | Toltén | Toltén |
| 209 | de la Araucanía | Vilcún | Vilcún |
| 210 | de la Araucanía | Villarica | Villarica |
| 211 | de la Araucanía | Angol | Angol |
| 212 | de la Araucanía | Collipulli | Collipulli |
| 213 | de la Araucanía | Lonquimay | Lonquimay |
| 214 | de la Araucanía | Purén | Purén |
| 215 | de la Araucanía | Traiguén | Traiguén |
| 216 | de la Araucanía | Victoria | Victoria |
| 217 | de los Lagos | Ancud | Ancud |
| 218 | de los Lagos | Castro | Castro |
| 219 | de los Lagos | Chonchi | Chonchi |

| | | | |
|-----|--------------|--------------|--------------------------|
| 220 | de los Lagos | Dalcahue | Dalcahue |
| 221 | de los Lagos | Quellón | Quellón |
| 222 | de los Lagos | Calbuco | Calbuco |
| 223 | de los Lagos | Fresia | Fresia |
| 224 | de los Lagos | Frutillar | Frutillar |
| 225 | de los Lagos | Llanquihue | Llanquihue |
| 226 | de los Lagos | Los Muermos | Los Muermos |
| 227 | de los Lagos | Mauñín | Mauñín |
| 228 | de los Lagos | Puerto Montt | Puerto Montt |
| 229 | de los Lagos | Puerto Montt | Alerce |
| 230 | de los Lagos | Puerto Montt | Puerto Montt SO Hospital |
| 231 | de los Lagos | Puerto Varas | Puerto Varas |
| 232 | de los Lagos | Osorno | Osorno |
| 233 | de los Lagos | Puyehue | Entre Lagos |
| 234 | de los Lagos | Río Negro | Río Negro |
| 235 | de los Ríos | Futroneo | Futroneo |
| 236 | de los Ríos | Río Bueno | Río Bueno |
| 237 | de los Ríos | Lanco | Lanco |
| 238 | de los Ríos | Los Lagos | Los Lagos |
| 239 | de los Ríos | Mariquina | San José de la Mariquina |
| 240 | de los Ríos | Paillaco | Paillaco |
| 241 | de los Ríos | Panguipulli | Panguipulli |
| 242 | de los Ríos | Valdivia | Valdivia |
| 243 | de los Ríos | Valdivia | Las Animas Valdivia SO |
| 244 | Aysén | Aysén | Puerto Aysén |
| 245 | Aysén | Coyhaique | Coyhaique |
| 246 | Magallanes | Porvenir | Porvenir |
| 247 | Magallanes | Punta Arenas | Punta Arenas |

9.3. Metodología cálculo ISN

El siguiente apartado proviene de las bases técnicas del estudio y describe la metodología de cálculo del ISN 2023.

INTRODUCCIÓN

La Ley N° 20.342 crea una bonificación por calidad de satisfacción al usuario, para ser entregado a el funcionariado del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), cumpliéndose determinadas condiciones que la misma ley establece. El SRCel es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) es un resultado final que expresa la relación entre las personas usuarias satisfechas y las insatisfechas respecto de la calidad de atención que entrega el SRCel.

Para efectos de este estudio, se considerará como grupo objetivo a las personas usuarias, el cual estará compuesto por dos tipos: personas naturales mayores de 18 años (personas usuarias individuales) y las empresas o instituciones (personas usuarias institucionales). El grupo objetivo comprenderá todas aquellas personas que hayan tenido contacto con el SRCel, a través de cualquiera de sus canales de atención.

Hasta el año 2022, se consideraban tres segmentos usuarios, agregándose este año dos nuevos segmentos los que se incorporan después de haber sido piloteados previamente.

Para el levantamiento de los datos se realiza una encuesta que se aplica durante el mes de septiembre del año en curso. Esta encuesta debe distinguir entre las personas usuarias individuales y los institucionales, así como los distintos canales de atención y deberá considerar al menos las dimensiones y variables relevantes referidas a la calidad de la atención utilizadas en estudios anteriores, más otras relevantes que la entidad evaluadora considere pertinente agregar, justificando su incorporación y relevancia cuando corresponda.

La encuesta a aplicar a las personas usuarias se organiza en base a niveles de análisis diferenciados. Primeramente, se realiza una evaluación general que recoge la Satisfacción Global inicial de las personas usuarias por la atención brindada por el SRCel; posteriormente se evalúan directamente las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evalúa la dimensión en su conjunto.

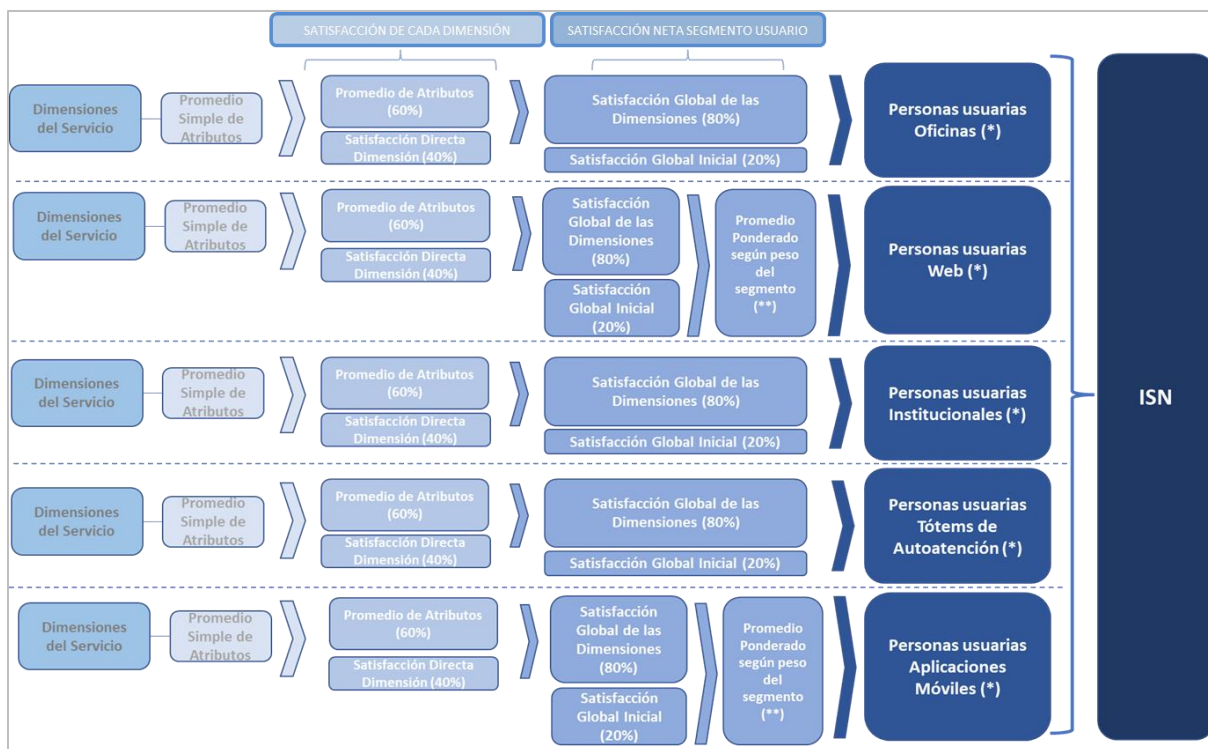
La opinión de las personas usuarias respecto a la calidad de la atención prestada por el Servicio es medida a través de un conjunto de afirmaciones ordenadas en cinco categorías, a las cuales las personas usuarias deberán adherir de acuerdo a su satisfacción percibida por la calidad de la atención recibida.

Para efectos del análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta, a cada uno de los elementos de la escala anteriormente mencionada, se le asigna un puntaje de 1 (uno) a 5 (cinco), correspondiendo el 1 (uno) a la evaluación más desfavorable y el 5 (cinco) a la más favorable. Así, los puntajes 1 y 2 representan una calificación de insatisfacción, los puntajes 4 y 5 una calificación de satisfacción y el puntaje 3 representa el concepto de indiferencia.

ESQUEMA METODOLOGÍA DE CÁLCULO ISN

A modo esquemático y para resumir la secuencia de pasos detallada en las siguientes secciones, en la figura a continuación se presenta un esquema tipo árbol que resume la metodología de cálculo del ISN.

Figura 1 Esquema metodología de cálculo ISN



(*) La ponderación de los tipos de usuario se determina anualmente mediante resolución exenta

(**) El promedio ponderado se calcula diferenciadamente. Para el caso de los usuarios individuales Plataforma electrónica se consideran los seis grupos según el trámite realizado: (1) certificados gratuitos, (2) certificados pagados, (3) reserva de horas, (4) contactos y solicitudes de transparencia, (5) Código de Activación para Clave Única y (6) Solicitud de renovación de cédula de identidad. Para el caso de los usuarios individuales del canal aplicaciones móviles se consideran dos Aplicaciones, APP Civil Digital: para solicitar certificados y APP Registro e Identidad: para solicitar reimpresión de cédulas.

DESARROLLO

Para el cálculo del ISN, a la muestra efectiva se requiere aplicar un criterio de post estratificación.

El cálculo del ISN corresponde a una serie de procedimientos matemáticos que van agregando diversos niveles de análisis y otorgando distintas ponderaciones a los elementos que se van incluyendo en su construcción, los que serán desarrollados en las siguientes secciones. Algunas de estas ponderaciones responden a decisiones tomadas en la concepción original del ISN, como por ejemplo satisfacción directa de la dimensión (40%) y los promedios simple de los atributos (60%); otras responden a cálculos estadísticos que se actualizan cada año en base a regresiones múltiples, y otras, de acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342, se determinan anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos que define la ponderación del tipo de usuario y las variables a excluir del cálculo del ISN.

La lógica de cálculo del ISN involucra dimensiones y de atributos por dimensión en función del modelo de medición específico ocupado en cada instrumento. Se debe considerar que cada uno de los cinco segmentos usuarios son encuestados con un instrumento que tiene la siguiente estructura:

- c) **Satisfacción global inicial**, obtenida a través de una pregunta inicial en que se le consulta a cada persona encuestada 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 usuaria.
- d) **Dimensiones de servicio**, las que pueden variar en cantidad según tipo de persona usuaria, medidas por una pregunta general de satisfacción de la dimensión (satisfacción directa de la dimensión) y un conjunto de atributos de la dimensión.

A modo general, el cálculo de ISN sigue los siguientes pasos en cada segmento usuario:

- Cálculo de la **satisfacción de cada dimensión**, la que se construye mediante la ponderación entre el promedio simple de los atributos y la satisfacción directa de la dimensión, que corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto²⁰. (peso 60% y 40% respectivamente).
- Cálculo de la **satisfacción global de las dimensiones**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de cada dimensión, cuyo peso se establece por regresión múltiple a la satisfacción global inicial.
- Cálculo de la **satisfacción neta del segmento usuario**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción global inicial y la satisfacción global de las dimensiones (20% y 80% respectivamente).

Finalmente, el cálculo del **ISN, se determina** ponderando la satisfacción neta de los cinco segmentos usuarios. Esta ponderación, de acuerdo con la Ley 20.342, se determina anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos.

a. Cálculo ISN

El ISN, se define como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de las personas usuarias que se clasifican como satisfechas respecto de la calidad de atención proporcionada por el SRCel y el porcentaje de aquellas que se clasifican como insatisfechas.

El porcentaje de personas usuarias que clasifican como satisfechas respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde solo a quienes resulten con una satisfacción

²⁰ Por ejemplo, en el caso de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación, correspondiente a las personas usuarias de oficinas, después de consultar por cada uno de los atributos específicos que contempla la dimensión, se realiza la pregunta de satisfacción directa de la dimensión que corresponde a: "En términos generales, ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?".

final de 4 o 5, respecto del total de personas que califiquen dicha calidad de atención. Por otra parte, se entenderá que el porcentaje de personas usuarias que clasifican como insatisfechas respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde solo a aquellas 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 matemáticamente de la siguiente manera:

$$\text{ISN} = (\%X - \%Y)$$

Donde

%X: Porcentaje de personas usuarias que clasifican como satisfechas de la calidad de atención prestada por el SRCel.

%Y: Porcentaje de personas usuarias que clasifican como insatisfechas de la calidad de atención prestada por el SRCel.

Para la obtención de los datos insumos del cálculo del ISN, se define que el porcentaje de personas usuarias que clasifican como satisfechas respecto de la atención brindada por el SRCel (%X) de los cinco segmentos usuarios (personas usuarias oficinas, personas usuarias web, personas usuarias institucionales, personas usuarias tótems de autoatención e personas usuarias aplicaciones móviles) se combinan ponderadamente, en función del peso informado por Resolución Exenta, de acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342. Por su parte, el porcentaje de personas usuarias que clasifican como insatisfechas (%Y) en cada segmento usuario:

$$\%X = \theta_o(\%X_o) + \theta_w(\%X_w) + \theta_t(\%X_t) + \theta_a(\%X_a) + \theta_c(\%X_c)$$

$$\%Y = \theta_o(\%Y_o) + \theta_w(\%Y_w) + \theta_t(\%Y_t) + \theta_a(\%Y_a) + \theta_c(\%Y_c)$$

Donde:

%X_o: Porcentaje de personas usuarias satisfechas oficinas.

%X_w: Porcentaje de personas usuarias satisfechas web.

%X_t: Porcentaje de personas usuarias satisfechas tótems de autoatención

%X_a: Porcentaje de personas usuarias satisfechas aplicaciones móviles.

%X_c: Porcentaje de personas usuarias institucionales satisfechas.

%Y_o: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas oficinas.

%Y_w: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas web.

%Y_t: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas tótems de autoatención

%Y_a: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas aplicaciones móviles.

%Y_c: Porcentaje de personas usuarias institucionales insatisfechas.

- θ_o**: Ponderador personas usuarias oficinas.
- θ_w**: Ponderador personas usuarias la web.
- θ_t**: Ponderador personas usuarias tótems de autoatención
- θ_a**: Ponderador personas usuarias aplicaciones móviles.
- θ_c**: Ponderador personas usuarias institucionales.

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

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

$$ISN = \sum_{i=o,w,t,a,c} \theta_i \%X_i - \sum_{i=o,w,t,a,c} \theta_i \%Y_i$$

- θ_i: ponderador por segmento usuario
- o**: personas usuarias oficinas.
- w**: personas usuarias la web.
- t**: personas usuarias tótems de autoatención
- a**: personas usuarias aplicaciones móviles.
- c**: personas usuarias institucionales.

Las ponderaciones para los segmentos usuarios, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

b. Cálculo de la satisfacción neta del segmento usuario

La **satisfacción neta del segmento usuario** 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 segmento, en una ponderación de 80% y 20%, respectivamente.

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

- a) casos que no respondieron a la pregunta de satisfacción global inicial y
- b) casos que no respondieron en tres o cuatro dimensiones a las preguntas de la satisfacción directa de la dimensión y sus atributos

El cálculo será de la siguiente forma:

b.1. Satisfacción global inicial con el SRCel

Para obtener la percepción de cada persona encuestada respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se le consultará 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 usuaria.

En el cálculo de la **satisfacción neta para cada segmento usuario** la satisfacción global inicial tiene una ponderación de 20%.

b.2. Satisfacción global de las dimensiones

b.2.1. Calificación de las dimensiones

Los instrumentos de cada segmento usuario 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 calculará la calificación asignada por dicha persona a cada una de las dimensiones. Se le consultará cuál es su satisfacción por cada una de las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluará la dimensión en su conjunto, que resume todos los aspectos que inciden en la satisfacción usuaria de la dimensión en cuestión.

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

Dimensiones y atributos por segmento usuario

| Tipo de persona usuaria | Dimensión | Atributos y evaluación global de la dimensión |
|--------------------------------|--|--|
| A. Personas usuarias oficinas | A.1. Condiciones físicas y de ambientación | A.1.1. Letreros que se señalizan donde se realiza cada trámite |
| | | A.1.2. Horario de atención de la oficina |
| | | A.1.3. Cantidad de módulos abiertos para atender |
| | | A.1.4. Aseo de la oficina |
| | | A.1.5. Espacio físico para la fila en que tuv o que esperar |
| | | A.1.6. Comodidad de la sala de espera |
| | | A.1.7. Cantidad de asientos en sala de espera |
| | | A.1.8. Condiciones de atención que ofrece la oficina – Global |
| | | A.2.1. Tiempo de espera |

| | | |
|--------------------------|--|---|
| | A.2. Proceso de realización del trámite | A.2.2. Rapidez del trámite |
| | | A.2.3. Facilidad para realizar trámites |
| | | A.2.4. Facilidad para el pago del trámite |
| | | A.2.5. Proceso de realización del trámite – Global |
| | A.3. Calidad de la atención | A.3.1. Amabilidad del/la funcionario(a) |
| | | A.3.2. Presentación personal del/la funcionario(a) |
| | | A.3.3. Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a) |
| | | A.3.4. Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global |
| | A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as) | A.4.1. Grado de conocimiento del/la funcionario(a) |
| | | A.4.2. Capacidad para aclarar dudas o preguntas |
| | | A.4.3. Capacidad para resolver el problema o inconveniente |
| | | A.4.4. Preparación del/la funcionario(a) - Global |
| B. Personas usuarias web | B.1. Facilidad de navegación del sitio | B.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.2. Seguridad que ofrece la página |
| | | B.1.3. Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación |
| | | B.1.4. Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución |
| | | B.1.5. Tiempo de demora en cargar la página |
| | | B.1.6. Facilidad de navegación del sitio Global |
| | B.2. Calidad de contenidos de la página | B.2.1. Utilidad de la información |
| | | B.2.2. Claridad del lenguaje empleado |
| | | B.2.3. Diseño de la página web |
| | | B.2.4. Contenido y diseño de la página web Global |
| | B.3. Proceso de obtención de certificados | B.3.1. Facilidad para solicitar certificados |
| | | B.3.2. Oferta de certificados a través de la página |
| | | B.3.3. Tiempo requerido para obtener certificados |
| | | B.3.4. Proceso de obtención de certificados Global |
| | B.4. Facilidad para pagar certificados | B.4.1. Variedad de medios de pago |
| | | B.4.2. Claridad con la que son informados los cobros |
| | | B.4.3. Seguridad del proceso de pago |
| | | B.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea |
| | | B.4.5. Facilidad para pagar |
| | | B.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global |
| | B.5. Facilidad para comunicarse con el SRCel | B.5.1. Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia) |
| | | B.5.2. Tiempos de respuesta |
| | | B.5.3. Calidad de la respuesta |
| | | B.5.4. Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia |
| | B.6. Reserva de horas | B.6.1. Facilidad para reservar hora |
| | | B.6.2. Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte |
| | | C.1.1. Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio |

| | | |
|---|---|--|
| C. Personas usuarias institucionales | C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | C.1.2. Tiempos de respuesta – rapidez del servicio establecido v ía convenio |
| | | C.1.3. Disponibilidad del sistema habilitado (en línea – batch) |
| | | C.1.4. La facilidad para usar el sistema |
| | | C.1.5. Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel |
| | | C.1.6. Nivel de actualización de los datos |
| | | C.1.7. Proceso de generación del convenio |
| | | C.1.8. La entrega o uso del convenio (en línea o batch) – Global |
| | C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | C.2.1. Amabilidad |
| | | C.2.2. Capacidad para dar respuesta a sus consultas |
| | | C.2.3. Claridad de las respuestas entregadas |
| | | C.2.4. Utilidad de las respuestas |
| | | C.2.5. Grado de conocimiento sobre el convenio suscrito |
| | | C.2.6. La atención brindada por el/la funcionario(a) – Global |
| | C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | C.3.1 Amabilidad |
| | | C.3.2 Capacidad para dar respuesta a sus consultas |
| | | C.3.3 Claridad de las respuestas entregadas |
| | | C.3.4 Utilidad de las respuestas |
| | | C.3.5 Grado de conocimiento sobre el convenio suscrito |
| | | C.3.6 La atención brindada por el/la funcionario(a) – Global |
| D. Personas usuarias tótems de autoatención | D.1. Condiciones físicas y de ambientación | D.1.1. Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem |
| | | D.1.2. Horario de disponibilidad del tótem |
| | | D.1.3. Cantidad de tótems disponibles |
| | | D.1.4. Aseo del espacio donde se ubica el tótem |
| | | D.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar |
| | | D.1.6. Conveniencia de la ubicación del tótem |
| | | D.1.7. Facilidad para encontrar el tótem |
| | | D.1.8. Seguridad del espacio donde se ubica el tótem |
| | | D.1.9. Condiciones de servicio del espacio de ubicación del tótem – Global |
| | D.2. Facilidad de uso del tótem | D.2.1 Facilidad para encontrarlo que busca |
| | | D.2.2 Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem |
| | | D.2.3. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución |
| | | D.2.4. Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem |
| | | D.2.5. Facilidad de navegación del Módulo de Autoatención Global |
| | D.3. Calidad de contenidos del sistema | D.3.1. Utilidad de la información |
| | | D.3.2. Claridad del lenguaje empleado |
| | | D.3.3. Diseño de la plataforma de tótem |
| | | D.3.4. Contenido y diseño del Módulo de Autoatención Global |
| | D.4. Facilidad para pagar certificados | D.4.1. Variedad de medios de pago |
| | | D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros |
| | | D.4.3. Seguridad del proceso de pago |

| | | |
|---|---|--|
| | | D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea |
| | | D.4.5. Facilidad para pagar |
| | | D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global |
| | D.5. Proceso de realización del trámite | D.5.1. Rapidez del trámite |
| | | D.5.2. Facilidad para realizar trámites |
| | | D.5.3. Proceso de realización del trámite – Global |
| | D.6. Asistencia de funcionarios | D.6.1. Asistencia de funcionarios |
| | D.7. Huellero de identificación | D.7.1. Facilidad de uso del huellero |
| | D.8. Impresión de certificados | D.8.1. Rapidez de la impresión |
| | | D.8.2. Nitidez del contenido impreso |
| | | D.8.3. Facilidad de la impresión |
| | | D.8.4. Proceso de impresión del certificado - Global |
| E. Personas usuarias aplicaciones móviles | E.1. Facilidad de uso de la aplicación | E.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | E.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación |
| | | E.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución |
| | | E.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación |
| | | E.1.5. Facilidad para descargar la aplicación |
| | | E.1.6. Satisfacción mapa "Busca tu oficina" |
| | | E.1.7. Estabilidad de la navegación |
| | | E.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global |
| | E.2. Calidad de contenidos de la aplicación | E.2.1. Utilidad de la información |
| | | E.2.2. Claridad del lenguaje empleado |
| | | E.2.3. Diseño de la aplicación |
| | | E.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global |
| | E.3. Proceso de obtención de certificados | E.3.1. Facilidad para solicitar certificados |
| | | E.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados |
| | | E.3.3. Variedad de certificados disponibles en la aplicación |
| | | E.3.4. Proceso de obtención de certificados Global |
| | E.4. Proceso de obtención de reimpresión de cédula de identidad | E.4.1. Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad |
| | | E.4.2. Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad |
| | | E.4.3. Sistema de reconocimiento facial |
| | | E.4.4. Proceso de obtención de la reimpresión de cédula de identidad Global |
| | E.5. Facilidad para pagar reimpresión de cédula de identidad | E.5.1. Variedad de medios de pago |
| | | E.5.2. Claridad con la que son informados los cobros |
| | | E.5.3. Seguridad del proceso de pago |
| | | E.5.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea |
| | | E.5.5. Facilidad para pagar |
| | | E.5.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global |

Entre las personas usuarias institucionales, 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 cuestionario²¹. En esos casos, se calcula un promedio simple del aspecto evaluado en modalidad en línea y en modalidad batch.

Además, se hace presente que las dimensiones “Asistencia de funcionarios” y “Hueller de identificación” del canal Tótem de Autoservicio, no cuentan con pregunta de satisfacción global de la dimensión, al estar vinculadas a un solo atributo.

Las personas usuarias web se clasifican en seis grupos según el trámite realizado: certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas, contactos y solicitudes de transparencia, Código de Activación para Clave Única, y Solicitud de renovación de cédula de identidad. Las dimensiones y atributos de las personas usuarias web se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado:

Dimensiones y atributos según trámite realizado por las personas usuarias web

| Trámite | Dimensión | Atributos y evaluación global de la dimensión |
|----------------------|--|---|
| Certificado gratuito | B.1.1 Facilidad de navegación del sitio | B.1.1.1 Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.1.2 Seguridad que ofrece la página |
| | | B.1.1.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación |
| | | B.1.1.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución |
| | | B.1.1.5 Facilidad de navegación del sitio Global |
| | B.2.1 Calidad de contenidos de la página | B.2.1.1 Utilidad de la información |
| | | B.2.1.2 Claridad del lenguaje empleado |
| | | B.2.1.3 Contenido y diseño de la página web Global |
| | B.3.1 Proceso de obtención de certificados | B.3.1.1 Facilidad para solicitar certificados |
| | | B.3.1.2 Oferta de certificados a través de la página |
| | | B.3.1.3 Proceso de obtención de certificados Global |
| Certificado pagado | B.1.2 Facilidad de navegación del sitio | B.1.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.2.2 Seguridad que ofrece la página |
| | | B.1.2.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación |
| | | B.1.2.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse |
| | | B.1.2.5 Facilidad de navegación del sitio Global |
| | B.2.2 Calidad de contenidos de la página | B.2.2.1 Utilidad de la información |
| | | B.2.2.2 Claridad del lenguaje empleado |
| | | B.2.2.3 Contenido y diseño de la página web Global |
| | B.3.2 Proceso de obtención de certificados | B.3.2.4 Facilidad para solicitar certificados |
| | | B.3.2.5 Oferta de certificados a través de la página |
| | | B.3.2.6 Proceso de obtención de certificados Global |
| | B.4.2. Facilidad para pagar certificados | B.4.2.1 Variedad de medios de pago |
| | | B.4.2.2 Claridad con la que son informados los cobros |

²¹ 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).

| | | |
|---|---|--|
| Reserv a de horas | B.1.3 Facilidad de navegaci3n del sitio | B.4.2.3 Seguridad del proceso de pago |
| | | B.4.2.4 Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global |
| | | B.1.3.1 Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.3.2 Seguridad que ofrece la p1gina |
| | | B.1.3.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegaci3n |
| | | B.1.3.4 Facilidades que entrega la p1gina para comunicarse con la instituci3n |
| | B.2.3 Calidad de contenidos de la p1gina | B.1.3.5 Facilidad de navegaci3n del sitio Global |
| | | B.2.3.1 Utilidad de la informaci3n |
| | | B.2.3.2 Claridad del lenguaje empleado |
| | B.6.3 Reserv a de horas | B.2.3.3 Contenido y dise1o de la p1gina web Global |
| | | B.6.3.1 Facilidad para reserv ar hora |
| Contactos y solicitudes de transparencia | B.1.4 Facilidad de navegaci3n del sitio | B.6.3.2 Condiciones entregadas por la p1gina web para reserv ar hora para solicitar c1dula o pasaporte |
| | | B.1.4.1 Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.4.2 Seguridad que ofrece la p1gina |
| | | B.1.4.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegaci3n |
| | | B.1.4.4 Facilidades que entrega la p1gina para comunicarse con la instituci3n |
| | B.2.4 Calidad de contenidos de la p1gina | B.1.4.5 Facilidad de navegaci3n del sitio Global |
| | | B.2.4.1 Utilidad de la informaci3n |
| | | B.2.4.2 Claridad del lenguaje empleado |
| | B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel | B.2.4.3 Contenido y dise1o de la p1gina web Global |
| | | B.5.4.1 Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de informaci3n por transparencia) |
| | | B.5.4.2 Tiempos de respuesta |
| B.5.4.3 Calidad de la respuesta | | |
| C3digo de Activaci3n para Clave 1nica | B.1.5 Facilidad de navegaci3n del sitio | B.5.4.4 Condiciones entregadas por la p1gina web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de informaci3n por transparencia |
| | | B.1.5.1 Tiempo de demora en cargar la p1gina |
| | | B.1.5.2 Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.5.3 Seguridad que ofrece la p1gina |
| | | B.1.5.4 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegaci3n |
| | B.2.5 Calidad de contenidos de la p1gina | B.1.5.5 Facilidades que entrega la p1gina para comunicarse con la instituci3n |
| | | B.2.5.1 Utilidad de la informaci3n |
| | | B.2.5.2 Claridad del lenguaje empleado |
| | B.3.5 Reserv a de horas | B.2.5.3 Dise1o de la p1gina web |
| | | B.3.5.1 Facilidad para reserv ar hora |
| | B.4.5 Calidad de la Atenci3n | B.4.5.1 Amabilidad del/la funcionario(a) |
| B.4.5.2 Presentaci3n personal del/la funcionario(a) | | |
| B.4.5.3 Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a) | | |
| B.4.5.4 Informaci3n entregada por el/la funcionario(a) | | |
| Solicitud de renovaci3n de c1dula de identidad | B.1.6 Facilidad de navegaci3n del sitio | B.1.6.1 Tiempo de demora en cargar la p1gina |
| | | B.1.6.2 Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | B.1.6.3 Seguridad que ofrece la p1gina |

| | | |
|--|--|--|
| | B.2.6 Calidad de contenidos de la página | B.1.6.4 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación |
| | | B.1.6.5 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución |
| | | B.2.6.1 Utilidad de la información |
| | B.3.6 Solicitud de renovación de cédula de identidad | B.2.6.2 Claridad del lenguaje empleado |
| | | B.2.6.3 Diseño de la página web |
| | | B.3.6.1 Facilidad para solicitar renovación de cédula de identidad |
| | B.4.6 Facilidad para pagar | B.4.6.1 Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) ²² |
| | | B.4.6.2 Variedad de medios de pago |
| | | B.4.6.3 Facilidad para pagar la renovación (*) |
| | | B.4.6.4 Claridad con la que son informados los cobros |
| | | B.4.6.5 Seguridad del proceso de pago |

Las personas usuarias aplicaciones móviles se clasifican en dos grupos según la aplicación utilizada: APP Civil Digital y APP Registro de identidad. Las dimensiones y atributos de usuarios/as individuales del canal aplicaciones móviles se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado:

Dimensiones y atributos según trámite realizado por las personas usuarias individuales del canal aplicaciones móviles

| Trámite | Dimensión | Atributos y evaluación global de la dimensión |
|-------------------|--|--|
| APP Civil Digital | E.1.1 Facilidad de uso de la aplicación | E.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | E.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación |
| | | E.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución |
| | | E.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación |
| | | E.1.5. Facilidad para descargar la aplicación |
| | | E.1.6. Satisfacción mapa "Busca tu oficina" |
| | | E.1.7. Estabilidad de la navegación |
| | | E.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global |
| | E.2.1 Calidad de contenidos de la aplicación | E.2.1. Utilidad de la información |
| | | E.2.2. Claridad del lenguaje empleado |
| | | E.2.3. Diseño de la aplicación |
| | E.3.1 Proceso de obtención de certificados | E.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global |
| | | E.3.1. Facilidad para solicitar certificados |
| | | E.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados |
| | | E.3.3. Variedad de certificados disponibles en la aplicación |
| | E.4.1 Facilidad para pagar certificados | E.3.4. Proceso de obtención de certificados Global |
| | | E.4.1. Variedad de medios de pago |
| | | E.4.2. Claridad con la que son informados los cobros |
| | | E.4.3. Seguridad del proceso de pago |

²² Las variables que presentan * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| APP Registro de identidad | E.1.2 Facilidad de uso de la aplicación | E.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea |
| | | E.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca |
| | | E.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación |
| | | E.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución |
| | | E.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación |
| | | E.1.5. Facilidad para descargar la aplicación |
| | | E.1.6. Satisfacción con opción de búsqueda de oficina más cercana para retiro de documento |
| | | E.1.7. Estabilidad de la navegación |
| | | E.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global |
| | E.2.2 Calidad de contenidos de la aplicación | E.2.1. Utilidad de la información |
| | | E.2.2. Claridad del lenguaje empleado |
| | | E.2.3. Diseño de la aplicación |
| | | E.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global |
| | E.3.2 Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | E.3.1. Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad |
| | | E.3.2. Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad |
| | | E.3.3. Sistema de reconocimiento facial |
| | | E.3.4. Proceso de obtención de la reimpresión de cédula de identidad Global |
| | E.4.2 Facilidad para pagarla reimpresión de cédula de identidad | E.4.1. Variedad de medios de pago |
| | | E.4.2. Claridad con la que son informados los cobros |
| | | E.4.3. Seguridad del proceso de pago |
| | | E.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea |
| | | E.4.5. Facilidad para pagar |
| | | E.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global |

b.2.2. Cálculo del promedio 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 porque no sabe o simplemente porque no contesta, se le asigna 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 segmento usuario y el número de atributos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Promedios de atributos

| Tipo de persona usuaria | Unidad de análisis | N° de Promedio atributos | Promedio atributos | N° de Atributos del cálculo |
|---|--|--------------------------|---|-----------------------------|
| A. Personas usuarias oficinas | Total muestra | 4 promedios de atributos | A.1. Condiciones físicas y de ambientación | 3 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. Personas usuarias web | Certificados gratuitos | 3 promedios de atributos | B.1.1 Facilidad de navegación del sitio | 4 atributos |
| | | | B.2.1 Calidad de contenidos de la página | 2 atributos |
| | | | B.3.1 Proceso de obtención de certificados | 2 atributos |
| | Certificados pagados | 4 promedios de atributos | B.1.2 Facilidad de navegación del sitio | 4 atributos |
| | | | B.2.2 Calidad de contenidos de la página | 2 atributos |
| | | | B.3.2 Proceso de obtención de certificados | 2 atributos |
| | | | B.4.2 Facilidad para pagar certificados | 3 atributos |
| | Reserva de horas | 3 promedios de atributos | B.1.3 Facilidad de navegación del sitio | 4 atributos |
| | | | B.2.3 Calidad de contenidos de la página | 2 atributos |
| | | | B.6.3 Reservas de horas | 1 atributo |
| | Contactos y solicitudes de transparencia | 3 promedios de atributos | B.1.4 Facilidad de navegación del sitio | 4 atributos |
| | | | B.2.4 Calidad de contenidos de la página | 2 atributos |
| | | | B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel | 3 atributos |
| | Código de Activación para Clave Única | 4 promedios de atributos | B.1.5 Facilidad de navegación del sitio | 5 atributos |
| | | | B.2.5 Calidad de contenidos de la página | 3 atributos |
| | | | B.3.5 Reserva de horas | 1 atributo |
| | | | B.4.5 Calidad de la Atención | 4 atributos |
| | Solicitud de renovación de cédula de identidad | 4 promedios de atributos | B.1.6 Facilidad de navegación del sitio | 5 atributos |
| | | | B.2.6 Calidad de contenidos de la página | 3 atributos |
| | | | B.3.6 Solicitud de renovación de cédula de identidad | 1 atributo |
| | | | B.4.6 Facilidad para pagar | 5 atributos |
| C. Personas usuarias institucionales | Total, muestra | 3 promedios de atributos | C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 6 atributos |
| | | | C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 5 atributos |
| | | | C.3 Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 6 atributos |
| D. Personas usuarias tótems de autoatención | Total, muestra | 8 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 funcionarios | 1 atributos |
| | | | D.7. Huellero de identificación | 1 atributos |
| | | | D.8. Impresión de certificados | 4 atributos |
| E. Personas usuarias aplicaciones móviles | APP Civil Digital | 4 promedios de atributos | E.1.1 Facilidad de uso de la aplicación | 8 atributos |
| | | | E.2.1 Calidad de contenidos de la aplicación | 4 atributos |
| | | | E.3.1 Proceso de obtención de certificados | 4 atributos |

| | | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|---|-------------|
| | APP Registro de Identidad | 4 promedios de atributos | E.4.1 Facilidad para pagar certificados | 6 atributos |
| | | | E.1.2 Facilidad de uso de la aplicación | 8 atributos |
| | | | E.2.2 Calidad de contenidos de la aplicación | 4 atributos |
| | | | E.3.2 Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | 4 atributos |
| | | | E.4.2 Facilidad para pagar la reimpresión de cédula de identidad | 6 atributos |

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.

b.2.3. Exclusión de Variables

De acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342, para la determinación del ISN, no se considerarán las variables de carácter externo no imputables al servicio que presta el funcionariado. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN.

Las variables externas, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

b.2.4. Cálculo de la satisfacción de cada dimensión

El siguiente paso es establecer la satisfacción calculada de cada dimensión. Este resultado se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la satisfacción 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 satisfacción directa consultada para la dimensión. Este criterio aplica para cada dimensión en cada tipo de persona usuaria.

Fórmula de cálculo del indicador de satisfacción de cada dimensión

$$I_j = 60\% * \text{Promedio}(\text{atributos_Dimensión_j}) + 40\% * (\text{Calificación_SatisfacciónDIRECTA_Dimensión_j})$$

Donde

I_j = Calificación persona usuaria encuestada, respecto de la dimensión j.

Si por alguna razón la persona encuestada no responde la calificación de la satisfacción directa de la dimensión, se le asigna el código "9" y se excluye de la evaluación. En este caso, el promedio de los atributos de la dimensión es ponderado por el 100%. Este cálculo se realiza a nivel de cada respondiente en cada base de datos, generando una nueva variable.

La calificación parcial de cada dimensión, calculada para cada persona, se aproxima al entero más cercano, de manera que cada nota quede expresada en números enteros de 1 a 5, considerándose las notas 4 ó 5 correspondientes a las personas satisfechas y las notas 1 ó 2 correspondientes a personas insatisfechas.

A continuación, se calcula el porcentaje de personas usuarias satisfechas y el porcentaje de personas usuarias insatisfechas para cada dimensión y tipo de segmento usuario, obteniendo de esta forma:

%X_{jk}: Porcentaje de personas usuarias satisfechos de la dimensión j para el segmento usuario k , Donde k puede ser = o, w, t, a, c

%Y_{jk}: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas de la dimensión j para el segmento usuario k , donde k puede ser = o, w, t, a, c

Dónde:

- o:** personas usuarias oficinas.
- w:** personas usuarias web.
- t:** personas usuarias tótems de autoatención
- a:** personas usuarias aplicaciones móviles.
- c:** personas usuarias institucionales.

b.2.5. Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

En los pasos anteriores se han podido establecer los indicadores de satisfacción de cada dimensión. Lo siguiente es combinarlos en un indicador final de la satisfacción de las dimensiones. Este indicador se denomina satisfacción global de las dimensiones. Su construcción corresponde a un promedio ponderado de todas las dimensiones para cada segmento usuario. La fórmula de cálculo es la siguiente:

Fórmula de cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

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

Dónde:

SGD_i = Satisfacción global de las dimensiones de la persona usuaria *i*.

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión *j* efectuada por la persona usuaria *i*.

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión *j* efectuada por la persona usuaria *i*.

T = Número de dimensiones.

Para establecer el ponderador con que ingresará la satisfacción de cada dimensión en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, se aplica la técnica de la regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión es contar con un procedimiento estadístico que realice una aproximación a la forma como las personas usuarias conforman su grado de satisfacción general. Por cierto, el total de dimensiones consultadas por cada segmento usuario no explica en su totalidad el por qué asigna una nota específica a su nivel 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 permite construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aporta en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.

El procedimiento de la regresión múltiple corresponde en este caso a seleccionar como variables explicativas a los indicadores de satisfacción 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 son sumados y llevados a una escala de 100%. Y se calcula el peso porcentual de cada Beta en la escala.

Finalmente, es posible obtener un indicador global de satisfacción que sintetiza toda la información recolectada por las dimensiones, ya sea por evaluación de atributos como por la satisfacción de cada dimensión, que se denomina satisfacción global de las dimensiones

Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones según tipo de persona usuaria

| Tipo de persona usuaria | Unidad de análisis | N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones | Indicador de Satisfacción Global de | Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones |
|-------------------------------|--------------------|---|--|--|
| A. Personas usuarias oficinas | 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 del funcionariado | |
| | | | B.1.1 Facilidad de navegación del sitio | |
| | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| B. Personas usuarias web | 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 | |
| | Reserv a 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 Reserv as 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 Activ ación para Clave Única | 4 indicadores de satisfacción global de dimensión | B.1.5 Facilidad de navegación del sitio | Peso 1.5*B.1.5 + Peso 2.5*B.2.5 + Peso 3.5 * B.3.5 + Peso 4.5*B.4.5 |
| | | | B.2.5 Calidad de contenidos de la página | |
| | | | B.3.5 Reserv a de horas | |
| | | | B.4.5 Calidad de la Atención | |
| | Solicitud de renov ación de cédula de identidad | 4 indicadores de satisfacción global de dimensión | B.1.6 Facilidad de navegación del sitio | Peso 1.6*B.1.6 + Peso 2.6*B.2.6 + Peso 3.6 * B.3.6 + Peso 4.6*B.4.6 |
| | | | B.2.6 Calidad de contenidos de la página | |
| | | | B.3.6 Solicitud de renov ación de cédula de identidad | |
| | | | B.4.6 Facilidad para pagar | |
| C. Personas usuarias institucionales. | Total, muestra | 3 indicadores de satisfacción global de dimensión | C.1. Calidad de servicios y productos generados a trav és del convenio | Peso 1*C.1+ Peso2*C.2. + Peso 3*C.3. |
| | | | C.2. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | |
| | | | C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | |
| D. Personas usuarias tótems de autoatención | Total, muestra | 8 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 + Peso 8 * D.8 |
| | | | 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 funcionarios | |
| | | | D.7. Huellero de identificación | |
| | | | D.8. Impresión de certificados | |
| E. Personas usuarias aplicaciones móviles | APP Civil Digital | 4 indicadores de satisfacción global de dimensión | E.1.1 Facilidad de uso de la aplicación | Peso 1.1 *E.1.1 + Peso 2.1 *E.2.1 + Peso 3.1 * E.3.1 + Peso 4.1*E.4.1 |
| | | | E.2.1 Calidad de contenidos de la aplicación | |
| | | | E.3.1 Proceso de obtención de certificados | |
| | | | E.4.1 Facilidad para pagar certificados | |

| | | | | |
|--|---------------------------|---|---|--|
| | APP Registro de Identidad | 4 indicadores de satisfacción global de dimensión | E.1.2 Facilidad de uso de la aplicación | Peso 1.2 * E.1.2 + Peso 2.2 * E.2.2 + Peso 3.2 * E.3.2 + Peso 4.2 * E.4.2 |
| | | | E.2.2 Calidad de contenidos de la aplicación | |
| | | | E.3.2 Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad | |
| | | | E.4.2 Facilidad para pagar la reimpresión de cédula de identidad | |

El cálculo de la satisfacción global de las dimensiones se realiza 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 las personas usuarias oficinas y de una dimensión para las personas usuarias institucionales.

b.2.6. Cálculo final de la satisfacción neta del segmento usuario

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 segmento usuario estudiado. 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:

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

Donde:

CF_i = Calificación Final del usuario i

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por la persona usuaria i

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por la persona usuaria i

SG_i = Satisfacción Global del usuario 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.

9.4. Cuestionarios utilizados

9.4.1. Cuestionario personas usuarias oficinas – CAPI

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS OFICINAS–CAPI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

Cuotas se establecen por la variable: S03. Oficina de encuesta.

1. 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.

2. INICIO ENCUESTA

| MODULO0: CUOTAS | | |
|-----------------|--|---|
| S01 | [Entrevistador: seleccione región en la cual se ubica 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 |
| S02 | [Entrevistador: Seleccione la comuna en la cual se ubica la oficina] | (Paleta de comunas según región) |
| S03 | [Entrevistador: Seleccione la oficina] | (Paleta de oficinas según comuna) |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S04 | [Entrevistador: seleccione rango horario de la encuesta] | 1.8:30 a 10:00 hrs. 2.10:01 a 11:30 hrs. 3.11:31 a 13:00 hrs. 4.13:01 a 15:00 hrs. |
| PREGUNTAS FILTRO | | |
| S05 | ¿Me podría decir su edad? [Programador: rango de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta] | (Espontánea) Edad: ____ |
| S06 [nueva] | ¿Realizó hoy en esta oficina un trámite en un tótem autoatención? [Programador: Si responde que "sí" se debe finalizar la encuesta] | (Espontánea) 1. No 2. Sí -> FINALIZAR ENCUESTA (no se considera en cuota de oficina) |
| MODULO 1: CARACTERIZACIÓN | | |
| P1 | ¿Qué trámite/s vino a realizar? [Entrevistador: Si la respuesta es ninguno, sondear antes de marcar] [Programador: Si la respuesta es ninguno, terminar encuesta] | (Espontánea) Clasificar: 1. pedir un certificado/documento 2. solicitar / renovar carnet / cédula de identidad 3. retirar cédula o pasaporte 4. solicitar / renovar pasaporte 5. realizar trámite para posesión efectiva 6. inscripción registro civil / inscripción de nacimiento 7. inscripción / transferencia de vehículos 8. realizar un trámite para matrimonio 9. registrar una defunción 10. realizar un trámite para acuerdo de unión civil 11. solicitar clave única 12. otro, especificar _____ 13. Ninguno. FINALIZAR ENCUESTA (no se considera en cuota de oficina) |
| P2 | ¿Pudo realizar el o los trámites mencionados? [Programador: filtro según P1, mostrar sólo los que fueron seleccionados] [Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3] | 1. Sí 2. No |
| P2_1 | pedir un certificado/documento | |
| P2_2 | solicitar / renovar carnet / cédula de identidad | |
| P2_3 | retirar cédula o pasaporte | |
| P2_4 | solicitar / renovar pasaporte | |
| P2_5 | realizar trámite para posesión efectiva | |
| P2_6 | inscripción registro civil / inscripción de nacimiento | |

| | | |
|---------|---|---|
| P2_7 | inscripción / transferencia de vehículos | |
| P2_8 | realizar un trámite para matrimonio | |
| P2_9 | registrar una defunción | |
| P2_10 | realizar un trámite para acuerdo de unión civil | |
| P2_11 | solicitar clave única | |
| P2_12 | otro, especificar_____ | |
| P1A_1 | ¿Qué certificado o documento pidió? [RESPUESTA MÚLTIPLE] [Programador: filtro; Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"] | 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 13) Deuda de Alimentos |
| P1A_1_1 | Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? [DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES. RESPUESTA MÚLTIPLE] [Programador: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"] Programador: <ul style="list-style-type: none"> 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 | 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 |

| | | |
|---------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Simarcó 8 en P1A_1, marcar automáticamente 24 en P1A_1_1 y continuar • Simarcó 10 en P1A_1, marcar automáticamente 29 en P1A_1_1 y continuar • Simarcó 11 en P1A_1, marcar automáticamente 30 en P1A_1_1 y continuar • Mostrar 31 y 32 sólo si marcó 12 en P1A_1 • Simarcó 13 en P1A_1, marcar automáticamente 33 en P1A_1_1 y continuar | <p>Prendas:</p> <p>25) Vigentes</p> <p>26) Constituyente</p> <p>27) Repertorio</p> <p>28) Copia Contrato</p> <p>Acuerdo Unión Civil:</p> <p>29) Acuerdo Unión Civil</p> <p>Cese de convivencia:</p> <p>30) Cese de Convivencia</p> <p>Persona jurídica sin fines de lucro:</p> <p>31) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro</p> <p>32) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro</p> <p>Deuda de Alimentos</p> <p>33) Deuda de Alimentos</p> |
| P1A_1_2 | <p>¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CLASIFICAR</p> <p>[Programador: 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)]</p> | <p>1) No sabía que se podía hacer en línea</p> <p>2) No tengo Internet</p> <p>3) No sé utilizar Internet</p> <p>4) No es seguro hacer trámites en Internet</p> <p>5) Hacer trámites en Internet es engorroso</p> <p>6) No tengo impresora</p> <p>7) Me pidieron una clave, y no la tenía</p> <p>8) En el sitio web no había información de cómo hacer el trámite</p> <p>9) No tenía los medios de pago que me solicitaron</p> <p>10) No encontré donde hacer consultas o preguntas</p> <p>11) Otro, ¿cuál? _____</p> |
| P1_2 | <p>¿Realizó reserva de hora en la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para realizar este trámite?</p> <p>[Programador: Sólo quienes marcan 2 y/o 4, 7, 8, 10 y 12 en P1]</p> | <p>1) Si</p> <p>2) No</p> |
| P3 | <p>¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámites/s?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CODIFICAR</p> <p>[Programador: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2]</p> | <p>1) Oficina está muy llena</p> <p>2) Trámite no se realiza en esta oficina</p> <p>3) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite</p> <p>4) No tiene tiempo para esperar</p> <p>5) Olvidó llevar un documento</p> <p>6) Hay problemas de sistema en la oficina</p> <p>7) Otro motivo,</p> <p>¿cuál? _____</p> |

| | | |
|---|---|---|
| P5 | ¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución? | 1) Pésimo 2) Malo 3) Regular 4) Bueno 5) Excelente 6) No responde [NO LEER] |
| P7 | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a |
| 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 | | |
| P8 | Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido/a por el/la funcionario/a? | |
| (ENTREVISTADOR: ANOTE HORAS Y MINUTOS DE MANERA EXCLUYENTE) | | |
| P8_1 | Horas | _____ |
| P8_2 | Minutos | _____ |
| P9 | Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido por el/la funcionario/a. Usted diría que éste fue: | 1) Muy inadecuado 2) Inadecuado 3) Ni adecuado, ni inadecuado 4) Adecuado 5) Muy adecuado 9) No responde (NO VA EN TARJETA) |
| P10 | 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: LEER AFIRMACIONES | | |
| P10_1 | Horario de atención de la oficina | 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 LEER) |
| P10_2 | Los letreros que señalizan donde se realiza cada trámite | |
| P10_3 | La cantidad de módulos abiertos para atender | |
| P10_4 | El aseo de la oficina | |
| P10_5 | Para realizar su trámite, Ud. esperó en: [SI EL ENCUESTADO SEÑALA QUE, EN AMBOS, SOLICITAR QUE LE INDIQUE EN CÚAL ESTUVO MÁS TIEMPO] | 1) Fila 2) Sala de espera |
| ENTREVISTADOR/A: LEER AFIRMACIONES | | |
| P10_6 | ¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar? [Programador: solo quienes responden 1 en P10_5] | 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 LEER) |
| P10_7 | ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la comodidad de la sala de espera? | 1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a |

| | | |
|-------|---|---|
| | [Programador: solo quienes responden 2 en P10_5] | 9) No responde (NO LEER) |
| P10_8 | ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la cantidad de asientos en la sala de espera? [Programador: solo quienes responden 2 en P10_5] | 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 LEER) |
| P10_9 | En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina? | 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 LEER) |
| P11 | 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: LEER ASPECTOS. | |
| P11_1 | Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite | 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 LEER) |
| P11_2 | Presentación personal del/a funcionario/a | |
| P11_3 | Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a | |
| P11_4 | En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió? | |
| P12_1 | 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 "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 LEER) |
| P12_2 | En relación a su trámite, ¿tuvo usted alguna duda o pregunta que le realizó al funcionario/a? | 1) Si 2) No |
| P12_3 | ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario/a para aclarar dudas o preguntas? [Programador: sólo quienes responden 1 en P12_2] | 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 LEER) |
| P12_4 | ¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite? | 1) Si 2) No |

| | | |
|-------|---|--|
| P12_5 | ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario o funcionaria para resolver el problema o inconveniente? [Programador: sólo quienes responden 1 en P12_4] | 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 LEER) |
| P12_7 | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la preparación del funcionario o funcionaria que le atendió? | 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 LEER) |
| P13 | 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...? [Programador: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2] | |
| P13_1 | La rapidez en la realización del trámite, una vez que el/la funcionario/a comenzó a atenderle | 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 LEER)) |
| P13_2 | Facilidad para realizar el trámite | |
| P13_3 | El(los) trámite(s) que realizó era(n): ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS [Programador: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2] | 1) Gratuito (s) 2) Pagado (s) 3) De ambos tipos |
| P13_4 | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la facilidad para realizar el pago del trámite? [Programador: Sólo quienes respondieron 2 o 3 en P13_3] | 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 LEER) |
| P13_5 | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite? [Programador: Sólo quienes respondieron 1 en P2] | 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 LEER) |
| P14 | 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 | 1. Muy insatisfecho/a 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. Muy satisfecho/a 8. No responde (No leer) |

| | | |
|------------------------|--|--|
| | usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho. | |
| 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 3 4 5 6 7. Muy satisfecho/a 99. No responde (No leer) |
| MODULO CARACTERIZACION | | |
| Z3 | ¿Cuáles es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) <u>por usted?</u> [Entrevistador: espere la respuesta y complete la categoría según corresponda. De ser 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 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1. Chilena 2. Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál _____ 3. Extranjera, ¿cuál? _____ 98. No sabe 99. No responde |
| Z8 | ¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU) [Entrevistador: 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? _____ |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga | 1. Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos |

| | | |
|-----|---|--|
| | duración? [RM, excepto código 7] [Entrevistador: pasar tarjeta Z9] | 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 | (NO LEER) [Entrevistador: Anotar sexo del entrevistado/a] | 1. Hombre 2. Mujer |

1. CIERRE

¡Muchas gracias por su tiempo y disposición! Sus respuestas serán de gran utilidad.

Finalmente, 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, ¿Usted podría indicarme su nombre y teléfono de contacto? ¿Y su correo electrónico?

NOMBRE ENCUESTADO/A: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

9.4.2. Cuestionario personas usuarias oficinas creolé – CAPI

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS OFICINAS CREOLÉ– CAPI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

Cuotas se establecen por la variable: S03. Oficina de encuesta.

1. 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.

[ENTREVISTADOR/A: iniciar encuesta de forma auto aplicada de la siguiente manera sólo en caso de que el respondiente prefiera responder en idioma creole]

2. INICIO ENCUESTA

| MODULO0: CUOTAS | | |
|------------------|--|---|
| S01 | [Entrevistador: seleccione región en la cual se ubica 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 (Paleta de comunas según región) |
| S02 | [Entrevistador: Seleccione la comuna en la cual se ubica la oficina] | |
| S03 | [Entrevistador: Seleccione la oficina] | (Paleta de oficinas según comuna) |
| S04 | [Entrevistador: anotar hora de la encuesta] | 1.8:30 a 10:00 hrs. 2.10:01 a 11:30 hrs. 3.11:31 a 13:00 hrs. 4.13:01 a 15:00 hrs. |
| PREGUNTAS FILTRO | | |
| S05 | Eske ou ka di m 'lajou? | (Espontánea) |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| | [Programador: rango de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta] | Edad: ____ |
| S06 [nueva] | Eske w te fè yon pwosedè nan yon totèm swen tèt ou jodi a nan biwo sa a? [Programador: Si responde que "no" se debe finalizar la encuesta] | (Espontánea) 1. Wi 2. Pa |
| MODULO 1: CARACTERIZACION | | |
| P1 | ¿ki pwosedè te fè? [Programador: Si la respuesta es ninguno, terminar encuesta] | (Espontánea) Clasificar: 1. TANPRI POU YON SÈTIFIKASYON / DOKIMAN 2. DEMANN / RENEW CARNET (DNI) / KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL 3. REMAK KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL O PASSPORT 4. DEMANN/ RENEW PASSPORT 5. REALIZE PWOSESIS POU PWAZESYON EFFEKTIVE 6. ENSKRIPSYON REGISTRO CIVIL / ENSKRIPYON DE FÈ 7. ENSKRIPSYON / TRANSFÈ VEYIK 8. PERFORM YON PWOSESIS POU MARYAJ 9. ENKRI YON DEATH 10. YON PWOSESIS POU AYISYON SIVIL YO 11. DEMANN KLE UNIQUE 12. LÒT, Espesifik _____ 13. Pa gen anyen. |
| P2 | Li te kapab fè pwosedè yo susmansyone [Programador: filtro según P1, mostrar sólo los que fueron seleccionados] [Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3] | 1. Wi 2. Pa |
| P2_1 | TANPRI POU YON SÈTIFIKASYON / DOKIMAN | |
| P2_2 | DEMANN / RENEW CARNET (DNI) / KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL | |
| P2_3 | REMAK KAT IDANTIFIKASYON NASYONAL O PASSPORT | |
| P2_4 | DEMANN/ RENEW PASSPORT | |
| P3_5 | REALIZE PWOSESIS POU PWAZESYON EFFEKTIVE | |
| P2_6 | ENSKRIPSYON REGISTRO CIVIL / ENSKRIPYON DE FÈ | |
| P2_7 | ENSKRIPSYON / TRANSFÈ VEYIK | |
| P2_8 | PERFORM YON PWOSESIS POU MARYAJ | |
| P2_9 | ENKRI YON DEATH | |
| P2_10 | YON PWOSESIS POU AYISYON SIVIL YO | |
| P2_11 | DEMANN KLE UNIQUE | |
| P2_12 | LOT, Espesifik _____ | |
| P1A_1 | ¿Ki sètifika oswa dokiman ou te mande? [REPONN MULTIPLE] [Programador: filtro; Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"] | 14) Nesans 15) Maryaj 16) Lanmò 17) Machin ak chofè 18) Istòrik 19) Andikap 20) Amann 21) Pwofesyonèl 22) Rad 23) Akò Sivil Sosyal |

| | | |
|---------|--|--|
| | | 24) Sispann viv ansanm 25) Kipa Peye-legal antite 26) Dèt manje |
| P1A_1_1 | <p>Espesyalman, ki kalite sètifika oswa dokiman?</p> <p>[DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES. RESPUESTA MÚLTIPLE]</p> <p>[Programador: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"]</p> <p>Programador:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 y 18 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 Si marcó 13 en P1A_1, marcar automáticamente 33 en P1A_1_1 y continuar | <p><u>Nesans:</u></p> <p>1) Ranpli tout pwosedì yo 2) Pou alokasyon pou fanmi an 3) Pou anrejistremant 4) Pou idantite 5) Ofisyèl</p> <p><u>Maryaj:</u></p> <p>6) Kouran pou tout pwosedì yo 7) Pou alokasyon pou fanmi an 8) Ofisyèl</p> <p><u>Lanmò:</u></p> <p>9) Kouran pou tout pwosedì yo 10) Av èk koze 11) Pou fanmi alokasyon 12) Ofisyèl</p> <p><u>Machin yo:</u></p> <p>13) Enskripsyon (estanda) 14) Kouran anotasyon 15) antre ofisyèl yo 16) ekstrè</p> <p><u>Background (Istorik)</u></p> <p>17) Amann Espesyal 18) Amann patikilye</p> <p><u>Andikap:</u></p> <p>20) Kredansyèl 21) Andikap 22) Enstitisyon</p> <p><u>Amann:</u></p> <p>23) Fini ou pa peye</p> <p><u>Pwofesyonèl:</u></p> <p>24) Pwofesyonèl</p> <p><u>Rad:</u></p> <p>25) Valab 26) Constituent 27) repètwa 28) Kopi kontra</p> <p><u>Akò Siv il Sosyal:</u></p> <p>29) Akò Siv il Sosyal</p> <p><u>Sispann viv ansanm:</u></p> <p>30) sispann sispann viv</p> <p><u>Kipa Peye-legal antite:</u></p> <p>31) Validite nan ki pa Peye-Legal antite 32) Anyè nan antite Legal ki pa Peye-pwofi</p> <p>Dèt manje 33) Dèt manje</p> |
| P1A_1_2 | <p>g Poukisa ou pa f itilize sit wèb Sèvis Rejis Siv il ak Idantifikasyon pou jwenn sètifika oswa dokiman ou mande yo?</p> | <p>1) Mwen pa f konnen ki sa vo ka fè sou entènèt 2) Mwen pa aen entènèt 3) Mwen pa konnen kijan yo sèvi ak entènèt la 4) Li pa an sekirite pou fè dokiman sou entènèt la 5) Fè dokiman sou entènèt la se ankonbran</p> |

| | | |
|-------|--|--|
| | [Programador: 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)] | 6) Mwen pa gen yon enprimant 7) Yo mande m 'pou yon modpas, epi mwen pa t 'gen li 8) Sou sit entènèt la pa te gen okenn enfòmasyon sou kòman yo fè pwosesis la 9) Mwen pa t 'gen mwayen yo nan peman yo ke yo mande yo 10) Mwen pa t 'jwenn ki kote yo poze kesyon oswa kesyon 11) Lòt, ki yon sèl? _____ |
| P1_2 | Eske ou te fè yon rezèv asyon tansou sit wèb la Rejis Siv il ak Idantifikasyon Sèvis pou konplete pwosesis sa a? [Programador: Sólo quienes marcan 2 y/o 4, 7, 8, 10 y 12 en P1] | 1) Wi 2) Pa |
| P3 | Poukisa li pa t ka fè pwosedi a (yo)? [Programador: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2] | 1) Biwo anpil anpil 2) Pwosesis pa fè nan biwo sa a 3) Jis te ale nan chèche konnen ki jan fè yon dokiman 4) Ou pa gen tan pou rete tann 5) Li bliye pran yon dokiman 6) Gen pwoblèm sistèm nan biwo a 7) Yon lòt rezon, ki youn? |
| P5 | Kouman ou ta evalye Rejis Siv il ak Idantifikasyon kòm yon enstitisyon an jeneral? | 1) Terib 2) Move 3) regilye 4) Bon 5) Ekselan |
| P7 | An tèm jeneral, ki jan satisfè oumenm ak swen ki te resevwa nan biwo sa a nan Rejis Siv il la ak Sèvis Idantifikasyon? | 1) Terib 2) Move 3) regilye 4) Bon 5) Ekselan |
| P8 | Anv an ou fè pwosedi a, apeprè, depi konbyen tan ou te oblije tann anv an yo te ale nan ofisyèl la? | |
| P8_1 | Hour | _____ |
| P8_2 | Minute | _____ |
| P9 | Panse sou tan an li te oblije rete tann jiskaske li te ale nan ofisyèl la. Ou ta ka di ke sa a te: | 1) Pa apwopriye ditou 2) pa apwopriye 3) Ni adekwa ni apwopriye 4) Adequate Yearly 5) Trè apwopriye |
| P10 | Sou yon echèl de 1 a 5, kote 1 se "pa satisfè ditou" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak deklarasyon sa yo sou kondisyon yo nan swen ofri nan biwo sa a sèvis? Rejis Siv il ak Idantifikasyon? | |
| P10_1 | Biwo èdtan | 1. Pa satisfè ditou 2. Pa Satisfè 3. Ni satisfè ni satisfè di tou 4. Satisfè 5. Trè satisfè |
| P10_2 | Siy ki endike kote chak pwosedi fèt | |
| P10_3 | Nimewo a nan modil ouvè a ale nan | |
| P10_4 | Twalèt la nan biwo a | |
| P10_5 | Pou pote soti nan pwosedi ou, ou tann nan: | 1) ranje 2) Ap tann chanm |
| P10_6 | Ki jan satisfè ou ak espas fizik la pou liy lan kote ou te oblije rete tann? [Programador: solo quienes responden 1 en P10_5] | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P10_7 | Ki jan satisfè ou ak konfò nan sal la ap tann? | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou |

| | | |
|---------|--|---|
| | [Programador: solo quienes responden 2 en P10_5] | 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P10_8 | Ki jan satisfè ou ak kantite plas nan sal la ap tann? [Programador: solo quienes responden 2 en P10_5] | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P10_9 | An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak kondisyon yo nan swen ofri nan biwo sa a? | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P10_9_1 | Konsènan arive ou nan biwo sa a jodi a, èske ou te oblije tann nan liy deyò biwo a anvan ou antre nan lokal la? | 1) Wi 2) Non |
| P11 | Nan relasyon ak bon jan kalite a nan atansyon a ki ofri pa ofisyèl la ki te asiste l'. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...? | |
| P11_1 | Zanmitay nan ofisyèl la ki te asiste l' nan pwosesis l' yo | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P11_2 | Prezantasyon pèsònèl nan ofisyèl la | |
| P11_3 | Klè nan lang lan itilize pa ofisyèl la | |
| P11_4 | An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak bon jan kalite a nan swen ke ofisyèl la ki te ede ou? | |
| P12_1 | Nan relasyon ak "preparasyon an nan ofisyèl la ki te ale nan l'". Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "pa satisfè ditou" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...? | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P12_2 | Nan rapò ak pwosedi ou, èske ou te gen nenpòt kesyon oswa dout ke ou te fè nan ofisyèl la? | 1) Wi 2) Non |
| P12_3 | Ki jan satisfè ou ak kapasite nan ofisyèl la klarifye dout oswa kesyon? [Programador: sólo quienes responden 1 en P12_2] | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P12_4 | Li te gen kèk pwoblèm oswa enkonv enyans lè li te pote soti pwosedi l' yo? | 3) Wi 4) Non |
| P12_5 | Ki jan satisfè ou ak kapasite nan ofisyèl la rezoud pwoblèm nan oswa deranjman? [Programador: sólo quienes responden 1 en P12_4] | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P12_7 | An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak preparasyon an nan ofisyèl la ki te asiste ou? | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P13 | Nan relasyon ak "pwosesis la nan fini nan pwosedi a" nan moman sa a li te ale nan. Sou yon echèl nan 1 a 5, kote 1 se "trè satisfè di" ak 5 "trè satisfè", ki jan satisfè ou ak aspè sa yo ...? [Programador: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2] | |
| P13_1 | Rapidite a nan pote soti pwosedi a, yon fwa ofisyèl la te kòmanse ede ou | 1. Pa satisfè ditou 2. Pa Satisfè 3. Ni satisfè ni satisfè di tou 4. Satisfè 5. Trè satisfè |
| P13_2 | Fasilite pou pote soti nan pwosedi a | |
| P13_3 | Pwosedi a li te pote soti te: ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS | 4) Gratis 5) Peye 6) Nan de kalite |

| | | |
|------------------------|--|---|
| | [Programador: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2] | |
| P13_4 | An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak etablisman an fè peman an nan pwosedi a? [Programador: Sólo quienes respondieron 2 o 3 en P13_3] | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P13_5 | An tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak pwosesis la nan ranpli pwosedi ou a? [Programador: Sólo quienes respondieron 1 en P2] | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| P14_0 | Selon eksperyans ou jodi a, konbyen ou dakò ak deklarasyon sa a: "Mezi SRCel yo adopte nan biwo sa a, lè yo konsidere evènman sante aktyèl la, yo ase" | 1. Trè Pa dakò 2. Pa dakò 3. Ni dakò, ni pas dakò 4. Dakò 5. Trè dakò |
| P14 | Finalman, an tèm jeneral, ki jan satisfè ou ak swen ki te resevwa nan biwo a nan Rejis Sivil la ak Sèvis Idantifikasyon? | 1) Pa satisfè ditou 2) Pa satisfè 3) Ni satisfè ni satisfè di tou 4) Satisfè 5) Trè satisfè |
| PEX05 | E nan pwosedi ou te vin fè nan rejis sivil la, ki jan ou satisfè aksè is ou te resevwa fwa sa a, tanpri itilize yon echèl nòt ki soti 1 rive nan 7 kote 1 se ke ou te trè Mekontant ak 7 ke ou te Trè Satisfè. | 1. Trè pa satisfè 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. Trè satisfè |
| MODULO CARACTERIZACION | | |
| Z3 | Ki nivò edikatif la te rivè (dènye ane apwouve) pa ou? | 11. Pa gen etid fòmèl. Debaz enkonplè; lekòl eleman tè oswa lekòl segondè enkonplè. 12. Ranpli debaz; lekòl primè oswa segondè konplete. 13. Medya syans imanite oswa enkonplè pwofesyonèl medya teknik; enkonplè imanite. 14. Medya syans imanite oswa konplè pwofesyonèl medya teknik; ranpli imanite. 15. Teknik Enstiti (CFT) oswa enkonplè pwofesyonèl enstiti (karyè nan 1 a 3 ane). 16. Enstiti Teknik (CFT) oswa enstiti pwofesyonèl konplè (1 a 3 ane karyè); NCO Fòs Ame ak Carabineros. 17. Inivèsite enkonplè (ras nan 4 oswa plis ane). 18. Plen inivèsite (karyè nan 4 oswa plis ane); ofisye Fòs Ame ak Carabineros. 19. Postgraduate (etudyan, mè, mè, doktè). 88. pa konnen 99. pa reponn |
| Z7 | Kisa ki nasyonalite ou? | 1) Chilyen 2) Chilyen ak yon lòt (nasyonalite doub), ki _____ 3) Etranje, ki yon sèl? _____ |
| Z9 | Eske ou gen nenpòt nan kondisyon sa yo pèmanan ak / oswa alontèm? [Programador: respuesta múltiple, excepto código 7] | 1) Avèg oswa difikilte pou wè menm mete linèt 2) Soud oswa difikilte pou tande menm lè mete aparèy pou tande 3) Mènite oswa difikilte nan diskou 4) Fizik difikilte ak / oswa mobilite 5) Difikilte entelektyèl 6) Difikilte Psychic oswa sikyatrik 7) Okenn |

| | | |
|-----|---|-------------------|
| Z10 | (NO LEER) [Entrevistador: Anotar sexo del entrevistado/a] | 1. Man 2. Fanm |
|-----|---|-------------------|

2. CIERRE

Pou rezon sipèvize travay nou an, li posib ke yon moun ki soti nan konpayi nou an ka kontakte ou pou verifye konpòtman ki kòrèk la nan entèvyou sa a, tanpri ou ka di nou premye non ou ak yon nimewo telefòn kontak. Epitou, ou ta ka di m 'imel ou.

NON RESPONDAN: _____

TELÉFONO: _____

IMÉL: _____

Mèsi anpil pou tan ou ak dispozisyon! Repons ou yo pral trè itil

9.4.3. Cuestionario personas usuarias institucionales – CATI

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS INSTITUCIONALES – CATI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. INTRODUCCIÓN

ENTREVISTADOR: PEDIR HABLAR CON EL/LA COORDINADOR/A TITULAR Y/U OPERATIVO DEL CONVENIO CON EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL.

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

ENTREVISTADOR: INICIAR ENCUESTA:

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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|-------|---|---|
| S01 | <p>¿Podría contestarnos la encuesta?</p> <p>(ENTREVISTADOR: Si menciona NO anotar motivo y finalizar encuesta).</p> | <p>1. Sí</p> <p>2. No, ¿Por qué? _____</p> |
| S02 | <p>Me gustaría confirmar que usted es el/la coordinador/a titular y/o coordinador titular y/u operativo del convenio de su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿es esto correcto?</p> <p>PROGAMADOR: Para todos quienes respondan 2, ir a S02_2</p> | <p>1. Sí</p> <p>2. No</p> |
| S02_1 | <p>¿Cuál es su nombre?</p> <p>ENTREVISTADOR: Anotar nombre completo</p> <p>PROGAMADOR: Saltar a P1</p> | _____ |
| S02_2 | <p>¿Quién en su institución u organización es el/la coordinador/a titular y/o coordinador operativo del convenio con el Registro Civil?</p> <p>ENTREVISTADOR: Anotar nombre completo</p> <p>PROGRAMADOR: Para todos quienes responden S02=2</p> | _____ |
| S02_3 | <p>¿Cuál es el teléfono del coordinador/a titular y/o coordinador operativo del convenio con el Registro Civil?</p> <p>ENTREVISTADOR: Anotar teléfono</p> <p>PROGAMADOR: Para todos quienes responden S02=2</p> <p>PROGAMADOR: Terminar encuesta</p> | _____ |
| P3 | <p>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.</p> | <p>1. Muy insatisfecho</p> <p>2. Insatisfecho</p> <p>3. Ni satisfecho, ni insatisfecho</p> <p>4. Satisfecho</p> <p>5. Muy satisfecho</p> <p>9. No sabe/ no contesta [NO LEER]</p> |
| P4 | <p>¿El/los convenio/s se generó, renovó o modificó entre los meses de septiembre 2022 y agosto 2023?</p> <p>ENTREVISTADOR: continuar con la encuesta, no leer. Marcado automático.</p> <p>PROGAMADOR: Respuesta automática la base de datos</p> | <p>1. Sí</p> <p>2. No</p> |
| P4 | <p>Pensando solamente en el proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio, ¿Cómo evaluaría usted los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".</p> <p>ENTREVISTADOR: solo si es necesario, explicar que por funcionarios se entiende a los analistas del Servicio que lo atendieron.</p> <p>ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones</p> <p>Programador: Sólo quienes respondieron P4=1</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| P4_1 | La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho 9. No sabe/ no contesta [NO LEER] |
| P4_2 | La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación. | |
| P4_3 | El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación. | |
| P4_4 | La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento | |
| P4_5 | Considerando todos los aspectos, ¿cómo calificaría el proceso de suscripción, renovación, o modificación del convenio? | |
| P5 | ¿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] |
| P6 | ¿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] |
| P6_1 | ¿El convenio tiene modalidad en línea, batch o en línea y batch? ENTREVISTADOR: continuar con la encuesta, no leer. Marcado automático. PROGRAMADOR: Respuesta automática base de datos. PROGRAMADOR: Para todos quienes marcan 2, ir a P12 | 1. En línea 2. Batch 3. En línea y Batch |
| 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 PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P6_1=1 o 3 | | |
| P7 | La disponibilidad del sistema habilitado al realizar una búsqueda de información o consulta | 1. Muy mala evaluación 2. 3. 4. 5. Muy buena evaluación 9. No responde [NO LEER] |
| 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? | |
| P12 | 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 PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P6_1=2 o 3 | |
| P12_1 | La disponibilidad para solicitar la ejecución de un proceso de información fuera de línea (batch) | 1. Muy mala evaluación 2. 3. 4. |
| P12_2 | La confiabilidad de la información proporcionada | |
| P12_3 | El nivel de actualización de los datos | |

| | | |
|---|---|--|
| P12_4 | Considerando todos los aspectos, ¿Cómo calificaría Ud. la entrega o uso fuera de línea (batch) del convenio? | 5. Muy buena evaluación 9. No responde [NO LEER] |
| P16 | 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? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden 2 (P16=2), ir a P23 | 1) Sí 2) No |
| <p>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</p> <p>ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones</p> <p>PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P16= 1</p> | | |
| P17 | La amabilidad | 1. Muy mala evaluación 2. 3. 4. 5. Muy buena evaluación 9. No responde [NO LEER] |
| 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? | |
| P23 | ¿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? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden 2 (P23=2), ir a P28 | 1. Sí 2. No |
| P24 | ¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas? ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1 | 1. Diariamente 2. Cada semana 3. Cada mes 4. Sólo ocurrió una vez 8. No sabe [NO LEER] 9. No responde [NO LEER] |
| P25 | ¿Cuál fue el último problema que tuvo? ENTREVISTADOR: Anotar textual PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1 | _____ |
| P26 | ¿Comunicó su problema al Servicio de Registro Civil e Identificación? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1 PROGRAMADOR: Para todos quienes responden 2 (P26=2), ir a P28 | 1. Sí 2. No, ¿por qué? _____ |
| P26_1 | ¿Con que área se comunicó para revisar su problema? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P26=1 | 1. Área de Atención de Instituciones del Servicio 2. Otra, ¿Cuál? _____ |
| P26_2 | ¿Por qué se comunicó con esta otra área? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P26_1 = 2 | _____ |
| P27 | ¿Su problema fue solucionado satisfactoriamente? | 1. Sí 2. No, ¿por qué? _____ |

| | | |
|-------|---|--|
| | PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1 | |
| P28 | En términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os 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. | 1) 1. Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) 7. Muy satisfecho/a 8) No sabe (No leer) 9) No responde (No leer) |
| PEX05 | 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. | 1) 1. Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) 7. Muy satisfecho/a 8) No sabe (No leer) 9) No responde (No leer) |
| P29 | ¿Tiene Ud. alguna sugerencia que permita mejorar el/los actual/es convenio/s? | 1. Si, ¿Cuál? _____ 2. No |
| P0 | ¿Qué rol ejerce la persona a la que realizó la encuesta? ¿Qué rol ejerce la persona que respondió la encuesta? PROGRAMADOR: Respuesta automática, no preguntar | 1. Coordinador(a) Titular 2. Coordinador(a) Operativo(a) 3. Coordinador(a) Titular y operativo |

3. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

9.4.4. Cuestionario personas usuarias tótem de autoatención – CAPI

CUESTIONARIO CANAL TÓTEM DE AUTOATENCIÓN – CAPI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|-----------|--|---|
| S01 [S] | ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR REGION 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 |
| S02 [S] | ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR COMUNA DEL TÓTEM | (Paleta de comunas según cada región) |
| S03 [S] | ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR UBICACIÓN DEL TÓTEM | 1. Al interior de una oficina del SRCI 2. Al exterior |
| S03_1 [S] | ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR NOMBRE DEL TÓTEM | (Paleta de tótems de autoatención) |
| S04 [Q] | ENTREVISTADOR/A: ANOTAR FECHA DE LA ENCUESTA | PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente fecha de la encuesta |
| S05 [Q] | ENTREVISTADOR/A: ANOTAR HORA EXACTA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA | PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente hora de la encuesta |
| S05_1 [Q] | ENTREVISTADOR/A: ANOTAR BLOQUE HORARIO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA | PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | | <p>según S05.</p> <p>1. 8:30-10:00</p> <p>2. 10:01 – 11:30</p> <p>3. 11:31 – 13:00</p> <p>4. 13:01 – 15:00</p> |
| S06 [Q] | <p>¿Me podría decir su edad?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: ANOTAR EDAD</p> | <p>Edad: ____</p> <p>PROGRAMADOR:</p> <p>Rango de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta.</p> |
| S07 [Q] | <p>¿Su último trámite fue realizado en un fótom de autoservicio?</p> | <p>1) Si</p> <p>2) No</p> <p>PROGRAMADOR: Si responde que "no" se debe finalizar la encuesta</p> |
| MÓDULO SATISFACCIÓN | | |
| P1 [M] | <p>¿Qué trámite/s vino a realizar?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA, MARQUE TODOS LOS TRÁMITES QUE CORRESPONDAN</p> <p>SI LA RESPUESTA ES "NINGUNO", SONDEAR ANTES DE MARCAR.</p> <p>PROGRAMADOR: Si marca opción 4 (Ninguno) en P1, terminar encuesta. Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3.</p> <p>Mostrar en P2 los trámites que el usuario fue a realizar según P1.</p> | <p>1. PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO</p> <p>2. SOLICITAR CLAVE ÚNICA</p> <p>3. OTRO, ESPECIFICAR: _____</p> <p>4. NINGUNO [NO LEER]</p> |
| P2 | ¿Pudo realizar el o los trámites mencionados? | |
| P2_1 [S] | PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO | <p>1. Sí</p> <p>2. No</p> |
| P2_2 [S] | SOLICITAR CLAVE ÚNICA | <p>1. Sí</p> <p>2. No</p> |
| P2_3 [S] | OTRO | <p>1. Sí</p> <p>2. No</p> |
| P1A_1 [M] | <p>¿Qué certificado o documento pidió?</p> <p>[RESPUESTA MÚLTIPLE]</p> <p>Entrevistador: mostrar tarjeta.</p> <p>PROGRAMADOR: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"</p> | <p>1) Nacimiento</p> <p>2) Matrimonio</p> <p>3) Defunción</p> <p>4) Vehículos y conductor</p> <p>5) Antecedentes</p> <p>6) Discapacidad</p> <p>7) Multas</p> <p>8) Profesionales</p> <p>9) Prendas</p> <p>10) Acuerdo Unión Civil</p> <p>11) Cese de convivencia</p> <p>12) Persona Jurídica sin fines de lucro</p> |
| P1A_1_1 [M] | <p>Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento?</p> <p>PROGRAMADOR: DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES.</p> | <p><u>Nacimiento:</u></p> <p>1) Completo para todo trámite</p> <p>2) Para asignación familiar</p> <p>3) Para matrícula</p> <p>4) Para identidad</p> <p>5) Oficial</p> <p><u>Matrimonios:</u></p> <p>6) Corriente para todo trámite</p> <p>7) Para asignación familiar</p> <p>8) Oficial</p> <p><u>Defunciones:</u></p> |

| | | |
|-------------|---|---|
| | | 9) Corriente para todo trámite 10) Con Causa 11) Para Asignación Familiar 12) Oficial <u>Vehículos:</u> 13) Inscripción (padrón) 14) Anotaciones Vigentes 15) Anotaciones Oficial 16) Extracto <u>Antecedentes:</u> 17) Fines Especiales 18) Fines Particulares 19) Hoja de vida del conductor <u>Discapacidad:</u> 20) Credencial 21) Discapacidad 22) Institución <u>Multas:</u> 23) Multas no pagas <u>Profesionales:</u> 24) Profesionales <u>Prendas:</u> 25) Vigentes 26) Constituyente 27) Repertorio 28) Copia Contrato <u>Acuerdo Unión Civil:</u> 29) Acuerdo Unión Civil <u>Cese de convivencia:</u> 30) Cese de Convivencia <u>Persona jurídica sin fines de lucro:</u> 31) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro 32) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro |
| 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 [Programador: 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)] | 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? |
| P3 [S] | ¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámite/s? ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CODIFICAR FILTRO: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2 | 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? _____ |
| P3_1 [S] | ¿Cómo planea obtener su certificado? FILTRO: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2 | 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 Civil Digital APP del Servicio de Registro Civil e Identificación 4) No quiere hacer ningún trámite más 5) Otro motivo, ¿cuál? _____ 6) No sabe [NO LEER] |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7) No responde [NO LEER] |
| 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: leer alternativas. | 1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a |
| 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. | | |
| P5 [Q] | Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de poder acceder al tótem de autoservicio? | Horas: _____ Minutos: _____ |
| P6 [S] | Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta acceder al tótem. Usted diría que éste fue: Entrevistador: leer alternativas. | 1) Muy inadecuado 2) Inadecuado 3) Ni adecuado, ni inadecuado 4) Adecuado 5) Muy adecuado 9) No responde (NO LEER) |
| P7 | 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: mostrar tarjeta. | |
| P7_1 [S] | Conveniencia de la ubicación del tótem | 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 LEER) |
| P7_2 [S] | Horario de disponibilidad del tótem | |
| P7_3 [S] | Los letreros que señalizan donde se ubica el tótem | |
| P7_4 [S] | Facilidad para encontrar el tótem dentro de su ubicación | |
| P7_5 [S] | La cantidad de tótems disponibles | |
| P7_6 [S] | El aseo del espacio donde se ubica el tótem | |
| P7_7 [S] | Seguridad del espacio donde se ubica el tótem | |
| P7_8 [O] | ¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación? | [Respuesta abierta] |
| P7_9 [S] | Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. esperó en fila?: | 1) Si 2) No |
| 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: leer alternativas. FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P7_9. | 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 LEER) |
| P7_11 [S] | En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones del espacio de ubicación del tótem? Entrevistador: leer alternativas. | 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 LEER) |
| P8 [S] | Para realizar su trámite en tótem, ¿Ud. necesitó la asistencia de alguien? FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2. | 1) Si 2) No |

| | | |
|--|---|---|
| P8_1 [S] | ¿Usted logró recibir la asistencia requerida? FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P8. | 1) Si 2) No |
| P8_2 [S] | ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la asistencia que requirió? Entrevistador: leer alternativas. FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P8_1. | 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 LEER) |
| Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos operativos del servicio que usted recibió del Tótem de Autoservicio. | | |
| 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...? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2] Entrevistador: mostrar tarjeta. | |
| P9_1 [S] | Tiempos de demora en cargar el sistema de trámite en el Tótem de Autoservicio | 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 LEER) |
| P9_2 [S] | Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la pantalla del Tótem de Autoservicio | |
| P9_3 [S] | Confiable que ofrece el sistema del Tótem de Autoservicio | |
| P9_4 [S] | Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución | |
| P9_5 [S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con el uso del tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación? | |
| P10 [S] | ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted en relación con los siguientes contenidos y diseño del sistema de tótem? Por favor evalúe los siguientes aspectos que le nombraré: [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2] Entrevistador: mostrar tarjeta. | |
| P10_1 [S] | Utilidad de la información | 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 LEER) |
| P10_2 [S] | Claridad del lenguaje empleado | |
| P10_3 [S] | Diseño de la plataforma, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P10_4 [S] | 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? | |
| P11 [S] | 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...? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2] Entrevistador: mostrar tarjeta. | |
| P11_1 [S] | La rapidez en la realización del trámite, una vez que accedió al tótem | 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 LEER) |
| P11_2 [S] | Facilidad para realizar el trámite | |
| P12 [S] | El o los certificado(s) que usted solicitó eran: | 1) Gratuitos 2) Pagados 3) Ambos |

| | | |
|-----------|--|---|
| | [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2] | |
| P13 [S] | Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 2 o 3 en P12] Entrevistador: mostrar tarjeta. | |
| P13_1 [S] | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea | 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 LEER) |
| P13_2 [S] | Variedad de medios de pago | |
| P13_3 [S] | Facilidad para pagar el certificado | |
| P13_4 [S] | Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación. | |
| P13_5 [S] | Seguridad del proceso de pago | |
| P13_6 [S] | En términos generales, ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados? | |
| P14 [S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2] Entrevistador: leer alternativas. | 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 LEER) |
| P15 [S] | ¿Su trámite en tótem requirió su autenticación mediante el huellero dactilar? (Le solicitó que coloque el pulgar en un lector)? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2] | 1) Sí 2) No |
| P16 [S] | ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento de huella? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15] Entrevistador: leer alternativas. | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P17 [S] | ¿Cuántos intentos le tomo su verificación mediante huella dactilar? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15] Entrevistador: leer alternativas. | 1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos |
| P18 | A continuación, le nombraré una serie de aspectos relacionados con la impresión del certificado solicitado por usted. Por favor evalúe cada uno en una escala de 1 a 5, siendo 1 Muy insatisfecho/a y 5 Muy satisfecho/a. Entrevistador: mostrar tarjeta. | |
| P18_1 | La rapidez de la impresión del certificado | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P18_2 | La nitidez de la información contenida en el certificado, es decir, la calidad del tinte de la hoja | |
| P18_3 | La facilidad del proceso de impresión del certificado, es decir, las hojas no se atascan y emergen de manera simple desde el tótem | |
| P19 | En términos generales, y utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿cómo evalúa el proceso de entrega del certificado solicitado? Entrevistador: mostrar tarjeta. | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P20 [O] | ¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de | (Respuesta abierta) |

| | | |
|--|--|--|
| | autoatención? ¿Cuáles? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15] | |
| P21 [S] | Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15] | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| | Entrevistador: leer alternativas. | |
| P22 [O] | ¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención en tótems? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15] | (Respuesta abierta) |
| MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales. | | |
| Z10 | ¿Podría indicarnos con qué género se identifica? | 1) Hombre 2) Mujer 3) Otro |
| Z3 | ¿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 [NO LEER] 99. No responde [NO LEER] |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? 98) No sabe 99) No responde |
| Z8 | ¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU) Entrevistador: mostrar tarjeta. | 1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE excepto código 7] | 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 |

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
| | Entrevistador: mostrar tarjeta. | 7) Ninguna |
| ¡Muchas gracias por su tiempo y disposición! | | |

9.4.5. Cuestionarios personas usuarias web – CAWI

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS WEB CERTIFICADO GRATUITO – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|------|---|---|
| S01 | ¿Cuál es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| | OBLIGATORIA | |
| P0_1 | ¿A través de qué 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 |
| P3 | 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 |
| | OBLIGATORIA | |
| P4 | 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...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P4_1 | Tiempos de demora en cargar la página | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a |
| P4_2 | Facilidad para encontrar lo que busco en la página web | 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho |
| P4_3 | Seguridad que ofrece la página web | 4. Satisfecho/a |
| P4_4 | Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web | 5. Muy satisfecho/a |
| P4_5 | Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución | |
| P4_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? | |

| | | |
|---|--|--|
| P5 | Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P5_1 | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P5_2 | Claridad del lenguaje empleado | |
| P5_3 | Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P5_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? | |
| P7 | Recordando su experiencia en la OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS POR INTERNET, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P7_1 | Facilidad para solicitar certificados | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P7_2 | El tiempo requerido para obtener su certificado | |
| P7_3 | La variedad de certificados disponibles en la página web | |
| P7_4 | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados | |
| P20 | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1) Si 2) No |
| OBLIGATORIA | | |
| P21 | ¿Qué problema tuvo? | _____ |
| PROGRAMADOR: solo quienes P20=1 | | |
| P22 | 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. | 1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a |
| OBLIGATORIA | | |
| 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 | Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |
| P24 | ¿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 |
| P25 | ¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MÚLTIPLE) | 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 |
| P26 | 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] |

| | | |
|---|--|--|
| P27 | ¿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 |
| P28 | ¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? | 1) Si 2) No |
| P29 | ¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? | 1) Si 2) No |
| P30 | ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 | 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] |
| CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Z6 | ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? | 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magister, doctor). |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____ |
| Z8 | ¿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? _____ |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE) | 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 | Sexo | 1) Hombre 2) Mujer |

3. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS WEB CERTIFICADO PAGADO – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|------|---|---|
| S01 | ¿Cuáles es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| | OBLIGATORIA | |
| P0_1 | ¿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 |
| P3 | 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 |
| | OBLIGATORIA | |
| P4 | 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...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P4_1 | Tiempos de demora en cargar la página | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_2 | Facilidad para encontrar lo que busco en la página web | |
| P4_3 | Seguridad que ofrece la página web | |
| P4_4 | Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web | |
| P4_5 | Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución | |
| P4_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? | |
| P5 | Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |

| | | |
|---|---|---|
| | OBLIGATORIA | |
| P5_1 | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P5_2 | Claridad del lenguaje empleado | |
| P5_3 | Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P5_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? | |
| P7 | Recordando su experiencia en la OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS POR INTERNET, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P7_1 | Facilidad para solicitar certificados | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P7_2 | El tiempo requerido para obtener su certificado | |
| P7_3 | La variedad de certificados disponibles en la página web | |
| P7_4 | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados? | |
| P9 | ¿Qué medios de pago utilizó usted para comprar su/s certificado/s? (RESPUESTA MÚLTIPLE) OBLIGATORIA | 1) Tesorería 2) Servipag |
| P10 | ¿Cuántos intentos realizó antes de poder pagar su/s certificado/s? OBLIGATORIA | 1) Sólo 1 2) Más de 1 |
| P11 | Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P11_1 | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P11_2 | Variedad de medios de pago | |
| P11_3 | Facilidad para pagar el certificado | |
| P11_4 | Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación. | |
| P11_5 | Seguridad del proceso de pago | |
| P11_6 | En términos generales, ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados? | |
| P20 | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA | 1) Si 2) No |
| P21 | ¿Qué problema tuvo? PROGRAMADOR: solo quienes P20=1 | _____ |
| P22 | 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. OBLIGATORIA | 1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a |
| 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 | Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| P24 | ¿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 |
| P25 | ¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE) | 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 |
| P26 | 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] |
| P27 | ¿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 |
| P28 | ¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? | 1) Si 2) No |
| P29 | ¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? | 1) Si 2) No |
| P30 | ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 | 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] |
| CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Z6 | ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? | 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____ |
| Z8 | ¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU) | 1) Aymará 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua |

| | | |
|-----|---|---|
| | | 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____ |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE) | 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 | Sexo | 1) Hombre 2) Mujer |

4. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS WEB CÓDIGO CLAVE ÚNICA – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|------|---|---|
| S01 | ¿Cuáles su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| | OBLIGATORIA | |
| P0_1 | ¿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 |
| P3 | 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 |
| | OBLIGATORIA | |
| P4 | 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...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P4_1 | Tiempos de demora en cargar la página | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_2 | Facilidad para encontrar lo que busco en la página web | |
| P4_3 | Seguridad que ofrece la página web | |
| P4_4 | Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web | |
| P4_5 | Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución | |
| P4_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? | |
| P5 | Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |

| | | |
|---|--|---|
| | | OBLIGATORIA |
| P5_1 | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P5_2 | Claridad del lenguaje empleado | |
| P5_3 | Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P5_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? | |
| P19 | En relación a su experiencia realizando RESERVA DE HORA PARA SOLICITAR EL CODIGO 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...? | |
| | | OBLIGATORIA |
| P19_1 | Facilidad para reservar hora | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P19_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? | |
| P11 | 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...? | |
| | | OBLIGATORIA |
| P11_1 | Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P11_2 | Presentación personal del/a funcionario/a | |
| P11_3 | Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a | |
| P11_5 | Información entregada por el/la funcionario/a para completar el trámite de activación de Clave Única | |
| P11_4 | En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió? | |
| P20 | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1) Si 2) No |
| | | OBLIGATORIA |
| P21 | ¿Qué problema tuvo? | _____ |
| PROGRAMADOR: solo quienes P20=1 | | |
| P22 | 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. | 1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a |
| | | OBLIGATORIA |
| 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 | Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |
| P24 | ¿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 |
| P25 | ¿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 |

| | | |
|---|--|--|
| | (RESPUESTA MÚLTIPLE) | 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 |
| P26 | 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] |
| P27 | ¿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 |
| P28 | ¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? | 1) Sí 2) No |
| P29 | ¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? | 1) Sí 2) No |
| P30 | ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 | 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] |
| CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Z6 | ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? | 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____ |
| Z8 | ¿Usted pertenece a alguna de las 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? _____ |

| | | |
|-----|---|---|
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE) | 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 | Sexo | 1) Hombre 2) Mujer |

5. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS WEB CONTACTOS Y SOLICITUDES – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|--------------------|---|---|
| S01 | ¿Cuáles es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| OBLIGATORIA | | |
| P0_1 | ¿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 |
| P3 | 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 |
| OBLIGATORIA | | |
| P4 | 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...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P4_1 | Tiempos de demora en cargar la página | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_2 | Facilidad para encontrar lo que busco en la página web | |
| P4_3 | Seguridad que ofrece la página web | |
| P4_4 | Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web | |
| P4_5 | Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución | |
| P4_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? | |

| | | |
|---|---|---|
| P5 | Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P5_1 | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P5_2 | Claridad del lenguaje empleado | |
| P5_3 | Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P5_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? | |
| P13 | ¿Qué tipo de contacto realizó usted? (RESPUESTA MULTIPLE) OBLIGATORIA | 1) Reclamo 2) Felicitaciones 3) Sugerencia 4) Consulta 5) Solicitud de información por transparencia |
| P14 | ¿Cuál fue el motivo de su contacto? | ----- |
| P15 | ¿Obtuvo respuesta a su reclamo, sugerencia, felicitación, consulta o solicitud de información por transparencia? | 1) Si 2) No |
| OBLIGATORIA | | |
| P17 | 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 e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P17_1 | Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia a través de la página web | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P17_2 | Tiempo de respuesta | |
| P17_3 | Calidad de la respuesta | |
| P17_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? | |
| P20 | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1) Si 2) No |
| OBLIGATORIA | | |
| P21 | ¿Qué problema tuvo? | ----- |
| PROGRAMADOR: solo quienes P20=1 | | |
| P22 | 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. | 1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a |
| OBLIGATORIA | | |
| 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 | Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |

| | | |
|---|--|--|
| P24 | ¿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 |
| P25 | ¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (Respuesta múltiple) | 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 |
| P26 | 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] |
| P27 | ¿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 |
| P28 | ¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? | 1) Sí 2) No |
| P29 | ¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? | 1) Sí 2) No |
| P30 | ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 | 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] |
| CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Z6 | ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? | 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____ |
| Z8 | ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU) | 1) Aymará 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua |

| | | |
|-----|---|---|
| | | 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____ |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (Respuesta múltiple) | 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 | Sexo | 1) Hombre 2) Mujer |

6. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS WEB RENOVACIÓN CÉDULA WEB – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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 renovación de cédula web 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|--------------------|---|---|
| S01 | ¿Cuáles su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| OBLIGATORIA | | |
| P0_1 | ¿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 |
| P3 | 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 |
| OBLIGATORIA | | |
| P4 | 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...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P4_1 | Tiempos de demora en cargar la página | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_2 | Facilidad para encontrar lo que busco en la página web | |
| P4_3 | Seguridad que ofrece la página web | |
| P4_4 | Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web | |
| P4_5 | Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución | |
| P4_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? | |
| P5 | Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |

| | | |
|---|--|--|
| OBLIGATORIA | | |
| P5_1 | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P5_2 | Claridad del lenguaje empleado | |
| P5_3 | Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P5_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? | |
| P17 | En relación a su experiencia SOLICITANDO RENOVACION DE CEDULA DE IDENTIDAD A TRAVES DE LA PAGINA WEB del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| OBLIGATORIA | | |
| P17_1 | Facilidad para solicitar la renovación de cédula de identidad a través de la página web | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P17_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 solicitar renovación de cédula de identidad? | |
| 18. | ¿Cuántos intentos realizó antes de poder pagar su solicitud? OBLIGATORIA | 1) Sólo 1 2) Más de 1 |
| 19. Al recordar su experiencia PAGANDO SU SOLICITUD, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA | | |
| 19_1 | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| 19_2 | Variedad de medios de pago | |
| 19_3 | Facilidad para pagar la solicitud | |
| 19_4 | Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación. | |
| 19_5 | Seguridad del proceso de pago | |
| 19_6 | En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pago por la solicitud de renovación de cédula de identidad vía web? | |
| P20 | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1) Si 2) No |
| OBLIGATORIA | | |
| P21 | ¿Qué problema tuvo? | _____ |
| PROGRAMADOR: solo quienes P20=1 | | |
| P22 | Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| OBLIGATORIA | | |
| 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 | Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |
| P24 | ¿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 |
| P25 | ¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE) | 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 |
| P26 | 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] |
| P27 | ¿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 |
| P28 | ¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? | 1) Sí 2) No |
| P29 | ¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? | 1) Sí 2) No |
| P30 | ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 | 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] |
| CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Z6 | ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? | 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____ |
| Z8 | ¿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? |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (Respuesta múltiple) | 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 | Sexo | 1) Hombre 2) Mujer |

7. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO PESONAS USUARIAS WEB RESERVA DE HORA – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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 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.

2. INICIO ENCUESTA

| | | |
|------|---|---|
| S01 | ¿Cuáles su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| | OBLIGATORIA | |
| P0_1 | ¿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 |
| P3 | 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 |
| | OBLIGATORIA | |
| P4 | 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...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P4_1 | Tiempos de demora en cargar la página | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_2 | Facilidad para encontrar lo que busco en la página web | |
| P4_3 | Seguridad que ofrece la página web | |
| P4_4 | Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web | |
| P4_5 | Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución | |
| P4_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? | |
| P5 | Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |

| | | |
|---|--|--|
| | OBLIGATORIA | |
| P5_1 | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P5_2 | Claridad del lenguaje empleado | |
| P5_3 | Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P5_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? | |
| P19 | En relación a su experiencia realizando RESERVA DE HORA PARA SOLICITAR CEDULA O PASAPORTE EN LA PÁGINA WEB del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| | OBLIGATORIA | |
| P19_1 | Facilidad para reservar hora | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P19_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? | |
| P20 | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? | 1) Si 2) No |
| P21 | ¿Qué problema tuvo? | _____ |
| | PROGRAMADOR: solo quienes P20=1 | |
| P22 | 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. | 1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a |
| | OBLIGATORIA | |
| 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 | Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |
| P24 | ¿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 |
| P25 | ¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE) | 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 |
| P26 | 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] |
| P27 | ¿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 |
| P28 | ¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? | 1) Si 2) No |
| P29 | ¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? | 1) Si 2) No |
| P30 | ¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 | 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] |
| CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA | | |
| Z6 | ¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? | 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). |
| Z7 | ¿Cuáles es su nacionalidad? | 1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____ |
| Z8 | ¿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? _____ |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE) | 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 | Sexo | 1) Hombre 2) Mujer |

8. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

9.4.6. Cuestionarios personas usuarias aplicaciones móviles – CAWI

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS APLICACIÓN CANAL Civildigital–CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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 del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha utilizado esta aplicación y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de su 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.

1. INICIO ENCUESTA

| | | |
|----------|--|---|
| S01 [Q] | ¿Cuál es su edad? | (Paleta de edad entre 18 y 99) |
| | | PROGRAMADOR: Para todos los respondientes menores de 18 años, finalizar encuesta. |
| P1 [S] | ¿Usted ha solicitado algún certificado a través de esta aplicación? | 1) Sí 2) No |
| N1 [S] | ¿Para qué descargó la Aplicación Móvil "Civildigital APP"? Filtro: sólo quienes responden 2 en P1. | 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? |
| N2 [S] | Si tuviera que solicitar un certificado del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿A través de que canal lo haría? Filtro: sólo quienes responden 2 en P1. | 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? _____ |
| S02 [O] | ¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación? PROGRAMADOR: Todos responden & Si P1=2 Fin del cuestionario luego de las preguntas N1 y N2. | 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 |
| P1_1 [M] | ¿Qué certificado o documento solicitó? | 1) Nacimiento 2) Matrimonio 3) Defunción |

| | | |
|------------|---|---|
| | | 4) Vehículos 5) Antecedentes 6) Discapacidad 7) Profesionales 8) Acuerdo Unión Civil 9) Persona Jurídica |
| P1_1_1 [M] | Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? [Respuesta Múltiple] | <u>Nacimiento (1)</u> 1) Para todo trámite 2) Para asignación familiar 3) Para matrícula <u>Matrimonios (2)</u> 4) Todo trámite con inscripciones 5) Todo trámite sin inscripciones 6) Para asignación familiar 7) De cese de convivencia <u>Defunciones (3)</u> 8) Para todo trámite 9) Con Causa de muerte 10) Para Asignación Familiar <u>Vehículos (4)</u> 11) Anotaciones Vigentes 12) De multas 13) Hoja de vida del conductor/a <u>Antecedentes (5)</u> 14) Fines Especiales 15) Fines Particulares 16) Hoja de vida del/ de la conductor/a <u>Discapacidad (6)</u> 17) Discapacidad <u>Profesionales (7)</u> 18) Profesionales <u>Acuerdo Unión Civil (8)</u> 19) Todo trámite <u>Persona Jurídica (9)</u> 20) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro 21) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro |
| C1 [S] | ¿Para solicitar su certificado fue necesario utilizar la clave única? | 1. Si 2. No |
| 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 |
| P3 [S] | Recordando su ÚLTIMA EXPERIENCIA con la aplicación ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| P3_1 [S] | Facilidad para descargar la aplicación | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P3_2 [S] | Tiempos de demora en cargar la aplicación | |
| P3_3 [S] | Facilidad para encontrar lo que buscó dentro de la aplicación | |
| P3_4 [S] | Confiabilidad que ofrece la aplicación | |
| P3_5 [S] | Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución | |
| P3_6 [S] | Estabilidad de la navegación | |
| P3_7 [S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con aspectos como los mencionados, relacionados al uso de la aplicación? | |
| P3_8 [S] | ¿Ha utilizado el mapa "Busca tu oficina" (Enseña la oficina SRCel más cercana) disponible | 1. Si 2. No |

| | | |
|----------|--|--|
| | en esta aplicación? | |
| 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 |
| | Filtro: sólo quienes responden 1 en P3_8. | |
| P4 [S] | Recordando su última experiencia con la aplicación, con relación a sus CONTENIDOS Y DISEÑO, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| P4_1 [S] | Utilidad de la información | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_2 [S] | Claridad del lenguaje empleado | |
| P4_3 [S] | Diseño de la aplicación, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P4_4 [S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la | |
| P5 [S] | ¿Qué tan fáciles para usted reconocer el icono de la aplicación "Civildigital APP" en su dispositivo o móvil? | 1. Muy fácil 2. Fácil 3. Ni fácil ni difícil 4. Difícil 5. Muy Difícil |
| 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...? | |
| P6_1 [S] | Facilidad para solicitar certificados | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P6_2 [S] | El tiempo requerido para obtener su certificado | |
| P6_3 [S] | La variedad de certificados disponibles en la aplicación | |
| P6_4 [S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales de la aplicación para obtener certificados? | |
| P7 [S] | El o los certificados(s) que usted solicitó eran: | 1) Gratuitos 2) Pagados 3) Ambos |
| P8 [S] | Al recordar su experiencia PAGANDO LOS CERTIFICADOS QUE SOLICITO, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? [Filtro: sólo si P7=2 o 3] | |
| P8_1 [S] | Facilidad para acceder a los medios de pago en línea | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P8_2 [S] | Variedad de medios de pago | |
| P8_3 [S] | Facilidad para pagar el certificado | |
| P8_4 [S] | Claridad con la que son informados/as los cobros | |
| P8_5 [S] | Seguridad del proceso de pago | |
| P8_6 [S] | En términos generales, ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales para efectuar pagos por certificados? | |
| P9 [S] | ¿En cuántos intentos logró la emisión de su certificado a través de esta aplicación? | 1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos |
| P10 [S] | ¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de esta aplicación? | 1. Sí 2. No |
| P11 [O] | ¿Qué problema tuvo? | [respuesta abierta] |

| | | |
|--|--|---|
| | Filtro: sólo si P10=1 Programador: pregunta no obligatoria | |
| P12 [O] | ¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil "Civildigital APP"? Programador: pregunta no obligatoria | 1. Sí 2. No |
| P12_1 | ¿Cuáles? Programador: pregunta no obligatoria y solo si responde 1 (Sí) en p12. | [respuesta abierta] |
| 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? Por favor utilice una escala de 1 a 7. | 1. Muy insatisfecho 2. 3. 4. 5. 6. 7. Muy satisfecho/a |
| 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: | | |
| P14_1 [S] | ¿Ha realizado algún tipo de trámite por internet sin la ayuda de algún amigo o familiar? | 1. Sí 2. No |
| | ¿Por qué no ha realizado algún tipo de trámite por internet sin ayuda? (SOLO PARA P14_1=NO) | 1. No tengo acceso a internet 2. No se utilizar internet 3. Me confunde realizar trámites en línea 4. Me da desconfianza hacerlo por internet 5. Prefiero hacerlo por otro medio: ¿Cuál? 6. Otro, ¿cuál? |
| P14_2 [S] | A continuación, aparecerán una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, responda si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda: | |
| P14_2_1 [S] | "Buscar información" | 1. Yo mismo/a |
| P14_2_2 [S] | "Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet" | 2. A veces necesito ayuda 3. Necesito ayuda 4. No aplica (no ha realizado el trámite por internet) |
| P14_2_4 [S] | "Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet" | |
| P14_2_5 [S] | "Cotizar y comparar el precio de un producto/servicio a través de internet" | |
| P14_2_6 [S] | "Pagar cuentas del hogar a través de internet" | |
| P14_2_6 [S] | "Publicar y vender productos/servicios en internet" | |
| P14_2_6 [S] | "Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico" | |
| P14_2_7 [S] | "Comunicarse con otras personas mediante Whatsapp" | |
| P14_2_7 [S] | "Utilizar redes sociales" | |
| P14_2_8 [S] | "Realizar actividades recreativas (escuchar música, jugar o ver películas)" | |
| P14_2_9 [S] | "Realizar video llamadas" | |
| P14_3 [S] | A nivel general, pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |
| MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2022 | | |
| Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales. | | |

| | | |
|------------------|---|--|
| Z10 | ¿Podría indicarnos con qué género se identifica? | 1) Hombre 2) Mujer 3) Otro |
| Z3 | ¿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). |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | 1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? |
| Z8 | ¿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? |
| Z9 | ¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE] | 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 |
| ¡Muchas gracias! | | |

¿Usted ha obtenido certificados desde la APP Civil Digital el pasado mes de agosto?

Sí (1)

No (2)

CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS APLICACIÓN Registro e Identidad–CAPI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2023

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2023

Fin de Campo: 30 de septiembre 2023

1. 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 utilizado esta aplicación y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de su 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.

2. INICIO ENCUESTA

| Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad | | |
|--|---|---|
| S01 [Q] | ¿Cuáles su edad? | (Paleta de edad entre 18 y 99) PROGRAMADOR: Para todos los respondientes menores de 18 años, finalizar encuesta. |
| P1 [S] | ¿Usted ha solicitado la reimpresión de su cédula de identidad a través de esta aplicación? | 1) Si 2) No |
| N1 [S] | ¿Para qué descargó la Aplicación Móvil "Registro e Identidad"? [Filtro: para quienes P1=2] | 1) Para solicitar una reimpresión de cédula de identidad en el futuro 2) Para ver cómo era la aplicación 3) Otro ¿Cuál? |
| N2 [S] | Si tuviera que solicitar la reimpresión de su cédula de identidad, ¿A través de que canal lo haría? [Filtro: para quienes P1=2] | 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? |
| S02 [O] | ¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación? [Programador: Todos responden & finalizar el cuestionario para quienes P1=2 luego de haber respondido N1 y N2] | 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 |
| 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 |
| P3[S] | Recordando su ÚLTIMA EXPERIENCIA con la aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? | |
| P3_1[S] | Facilidad para descargar la aplicación | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P3_2[S] | Tiempos de demora en cargar la aplicación | |
| P3_3[S] | Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la aplicación | |

| | | |
|---------|---|--|
| P3_4[S] | Confiabilidad que ofrece la aplicación | |
| P3_5[S] | Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución | |
| P3_6[S] | Estabilidad de la navegación | |
| P3_7[S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con aspectos como los mencionados, relacionados al uso de la aplicación? | |
| 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 |
| 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? | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a 6. No he utilizado esta función |
| 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...? | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P4_1[S] | Utilidad de la información | |
| P4_2[S] | Claridad del lenguaje empleado | |
| P4_3[S] | Diseño de la aplicación, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes | |
| P4_4[S] | En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la aplicación? | |
| P5[S] | ¿Qué tan fáciles para usted reconocer el icono de la aplicación "Registro e Identidad" en su dispositivo o móvil? | 1. Muy fácil 2. Fácil 3. Ni fácil ni difícil 4. Difícil 5. Muy Difícil |
| 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...? | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P6_1[S] | 1. Facilidad para solicitar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad | |
| P6_2[S] | 2. El tiempo requerido para obtener su comprobante | |
| P6_3[S] | 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? | |
| P8[S] | Al recordar su experiencia PAGANDO LA REIMPRESIÓN DE CEDULA DE IDENTIDAD, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? | 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a |
| P8_1[S] | 1. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea | |
| P8_2[S] | 2. Variedad de medios de pago | |
| P8_3[S] | 3. Facilidad para pagar por la reimpresión de cédula de identidad | |
| P8_4[S] | 4. Claridad con la que son informados/as los cobros en aplicación "Registro e Identidad". | |
| P8_5[S] | 5. Seguridad del proceso de pago | |
| P8_6[S] | 6. En términos generales, ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales para efectuar pagos por la reimpresión de cédula de identidad? | |
| P9[S] | ¿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 |

| | | |
|--|---|---|
| P10 [S] | ¿Tuv o algún problema con el trámite realizado a través de la aplicación? | 1) Si 2) No |
| P11 [O] | ¿Qué problema tuvo? [Filtro: sólo si P10=1] | [Respuesta abierta] |
| 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? | 1. Sí 2. No |
| P12_1 | ¿Cuáles? Programador: pregunta no obligatoria y solo si responde 1 (Sí) en p12. | [respuesta abierta] |
| 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. 3. 4. 5. 6. 7. Muy satisfecho/a |
| 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: | | |
| P14_1 [S] | ¿Ha realizado algún tipo de trámite por internet sin la ayuda de algún amigo o familiar? | 1. Sí 2. No |
| | ¿Por qué no ha realizado algún tipo de trámite por internet sin ayuda? (SOLO PARA P14_1=NO) | 1. No tengo acceso a internet 2. No se utilizar internet 3. Me confunde realizar trámites en línea 4. Me da desconfianza hacerlo por internet 5. Prefiero hacerlo por otro medio: ¿Cuál? 6. Otro, ¿cuál? |
| P14_2 [S] | A continuación, aparecerán una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, responda si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda: | |
| P14_2_1 [S] | "Buscar información" | 1. Yo mismo/a |
| P14_2_2 [S] | "Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet" | 2. A veces necesito ayuda 3. Necesito ayuda 4. No aplica (no ha realizado el trámite por internet) |
| P14_2_4 [S] | "Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet" | |
| P14_2_5 [S] | "Cotizar y comparar el precio de un producto/servicio a través de internet" | |
| P14_2_6 [S] | "Pagar cuentas del hogar a través de internet" | |
| P14_2_6 [S] | "Publicar y vender productos/servicios en internet" | |
| P14_2_6 [S] | "Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico" | |
| P14_2_7 [S] | "Comunicarse con otras personas mediante Whatsapp" | |
| P14_2_7 [S] | "Utilizar redes sociales" | |
| P14_2_8 [S] | "Realizar actividades recreativas (escuchar música, jugar o ver películas)" | |
| P14_2_9 [S] | "Realizar videollamadas" | |
| P14_3 [S] | A nivel general, pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera... | 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto |
| MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2022 | | |
| Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales. | | |
| Z10 | ¿Podría indicarnos con qué género se identifica? | 1) Hombre 2) Mujer 3) Otro |

| | | |
|------------------|--|---|
| Z3 | <p>¿Cuál es el nivel educativo alcanzado (último año aprobado) por usted?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.</p> | <p>1. Sin estudios formales.</p> <p>2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta.</p> <p>3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.</p> <p>4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.</p> <p>5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas.</p> <p>6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años).</p> <p>7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros.</p> <p>8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).</p> <p>9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.</p> <p>10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).</p> |
| Z7 | ¿Cuál es su nacionalidad? | <p>1) chilena</p> <p>2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál?</p> <p>3) Extranjera, ¿cuál?</p> |
| Z8 | ¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU) | <p>1) Atacameño</p> <p>2) Aymará</p> <p>3) Coya</p> <p>4) Rapa-Nui</p> <p>5) Kaweskar</p> <p>6) Quechua</p> <p>7) Yagán</p> <p>8) Mapuche</p> <p>9) Diaguita</p> <p>10) Ninguna</p> <p>11) Otra, ¿cuál?</p> |
| Z9 | <p>¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?</p> <p>[RESPUESTA MÚLTIPLE]</p> | <p>1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes</p> <p>2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos</p> <p>3) Mudez o dificultad en el habla</p> <p>4) Dificultad física y/o de movilidad</p> <p>5) Dificultades intelectuales</p> <p>6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas</p> <p>7) Ninguna</p> |
| ¡Muchas gracias! | | |

9.5. Determinación de diferencias estadísticas significativas y nomenclatura respectiva

En las tablas y gráficos presentados en el desarrollo de este informe, se explicitan aquellas diferencias estadísticamente significativas de indicadores entre diferentes periodos, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula, la que tiene el objetivo de identificar diferencias significativas estadísticamente a través de una comparación de proporciones en dos muestras distintas. Dicha fórmula utiliza el puntaje z como prueba estadística, el cual es resultado del cálculo presentado.

Figura 2 Fórmula de obtención de Puntaje Z para determinar diferencias estadísticamente significativas entre proporciones

$$z = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\frac{\hat{p}_1 * (1 - \hat{p}_1)}{n_1} + \frac{\hat{p}_2 * (1 - \hat{p}_2)}{n_2}}}$$

En esta línea, en la siguiente tabla se expone el criterio estadístico utilizado para determinar diferencias significativas, junto a los colores que se utilizara para presentarlas.

Nomenclatura para diferencias significativas

| Color utilizado para resaltar el número | Significado del color | Criterio estadístico utilizado |
|---|--|---|
| | El indicador presenta un alza estadísticamente significativo a respecto del año 2022 | Puntaje $Z > 1,96 $, siendo un alza cuando $Z < -1,96$ |
| | El indicador presenta una baja estadísticamente significativo a respecto del año 2022 | Puntaje $Z > 1,96 $, siendo una baja cuando $Z > 1,96$ |
| | El indicador no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto del año 2022 | Puntaje $Z < 1,96 $, es decir, Puntaje Z entre $-1,96$ y $1,96$ |

9.6. Regresiones Lineales

El cálculo de la **satisfacción global de las dimensiones** se realiza a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de cada dimensión, cuyo peso se establece por regresión múltiple a la satisfacción global inicial. En este anexo, se exponen los coeficientes de la regresión múltiple y las ponderaciones resultantes de las dimensiones para cada tipo de persona usuaria.

- Personas usuarias oficinas**

Coeficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias oficinas

| Coeficientes | | | | | |
|--------------|---|--------------------------------|--------------|-----------------------------|---|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | Variables | B | Desv . Error | Beta | |
| I | Condiciones físicas y de ambientación | 0,106 | 0,003 | 0,136 | 13,48% |
| | Proceso de realización del trámite | 0,330 | 0,005 | 0,381 | 37,65% |
| | Calidad de la atención | 0,355 | 0,005 | 0,417 | 41,15% |
| | Preparación de los(as) funcionarios(as) | 0,057 | 0,003 | 0,078 | 7,72% |
| Total | | | | | 100,00% |

- **Personas usuarias web**

Coeficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias web/ certificados gratuitos

| Coeficientes | | | | | |
|--------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------------|---|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de navegación del sitio | 0,356 | 0,039 | 0,367 | 39,22% |
| | Calidad de contenidos de la página | 0,190 | 0,043 | 0,203 | 21,74% |
| | Proceso de obtención del certificado | 0,333 | 0,037 | 0,365 | 39,04% |
| Total | | | | | 100,00% |

Certificados Gratuitos

Coeficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias web/certificados pagados

| Coeficientes | | | | | |
|--------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------------|---|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de navegación del sitio | 0,450 | 0,081 | 0,465 | 47,57% |
| | Calidad de contenidos de la página | -0,020 | 0,091 | -0,022 | 2,24% |
| | Proceso de obtención del certificado | 0,426 | 0,085 | 0,465 | 47,59% |
| | Facilidad para pagar certificados | 0,024 | 0,070 | 0,025 | 2,60% |
| Total | | | | | 100,00% |

Certificados Pagados

Coeficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias web/ Reserva de hora

| Coeficientes | | | | | |
|--------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------------|---|
| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de navegación del sitio | 0,494 | 0,040 | 0,505 | 53,51% |
| | Calidad de contenidos de la página | 0,257 | 0,039 | 0,272 | 28,81% |
| | Facilidad para reservar horas | 0,160 | 0,026 | 0,167 | 17,68% |
| Total | | | | | 100,00% |

Reserva de Horas

**Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias web/Contatos y Solicitudes de
transparencia**

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de navegación del sitio | 0,361 | 0,085 | 0,389 | 41,33% |
| | Calidad de contenidos de la página | 0,143 | 0,074 | 0,161 | 17,11% |
| | Facilidad para comunicarse con el SRCel | 0,374 | 0,059 | 0,391 | 41,55% |
| Total | | | | | 100,00% |

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias web/Clave Única

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|--|------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de navegación del sitio | 0,566 | 0,074 | 0,578 | 55,85% |
| | Calidad de contenidos de la página | 0,108 | 0,085 | 0,115 | 11,14% |
| | Facilidad para reserv ar hora | -0,043 | 0,063 | -0,046 | 4,41% |
| | Calidad de la atención | 0,273 | 0,057 | 0,296 | 28,60% |
| Total | | | | | 100,00% |

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias web/Solicitud de renovación de cédula de identidad

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------|------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de navegación del sitio | 0,259 | 0,210 | 0,255 | 26,47% |
| | Calidad de contenidos de la página | 0,164 | 0,205 | 0,163 | 16,98% |
| | Facilidad para reservar hora | 0,154 | 0,112 | 0,155 | 16,13% |
| | Calidad de la atención | 0,374 | 0,168 | 0,389 | 40,42% |
| Total | | | | | 100,00% |

- Personas usuarias institucionales

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias institucionales

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|--|---------------------------------|--------------|------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | Variables | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Proceso de suscripción del convenio | 0,362 | 0,064 | 0,358 | 35,94% |
| | Calidad de servicios y productos generados a través del convenio | 0,146 | 0,070 | 0,148 | 14,89% |
| | Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas | 0,496 | 0,066 | 0,489 | 49,17% |
| Total | | | | | 100,0% |

- **Personas usuarias tótems de autoatención**

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias tótems de autoatención

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|---------------------------------------|---------------------------------|--------------|------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | Variables | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Condiciones físicas y de ambientación | 0,201 | 0,039 | 0,203 | 17,24% |
| | Facilidad de uso del tótem | 0,085 | 0,078 | 0,088 | 7,47% |
| | Calidad contenidos del sistema | -0,087 | 0,071 | -0,091 | 7,76% |
| | Proceso de realización del trámite | 0,319 | 0,071 | 0,331 | 28,10% |
| | Proceso de impresión de certificados | 0,465 | 0,052 | 0,464 | 39,43% |
| Total | | | | | 100,0% |

- **Personas usuarias aplicaciones móviles**

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias aplicaciones móviles/Civildigital certificados gratuitos

| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
|--------|---------------------------------------|---------------------------------|--------------|------------------------------|---|
| | Variables | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de uso de la aplicación | 0,615 | 0,068 | 0,644 | 63,75% |
| | Calidad contenidos de la página | -0,032 | 0,073 | -0,033 | 3,28% |
| | Proceso de obtención APP Civildigital | 0,316 | 0,063 | 0,333 | 32,97% |
| Total | | | | | 100,0% |

- **Personas usuarias aplicaciones móviles**

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas de usuarias aplicaciones móviles/Civildigital certificados pagados

Civildigital certificados pagados

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|---------------------------------------|---------------------------------|--------------|------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | Variables | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de uso de la aplicación | 0,201 | 0,039 | 0,203 | 44,16% |
| | Calidad contenidos de la página | 0,085 | 0,078 | 0,088 | 17,06% |
| | Proceso de obtención APP Civildigital | -0,087 | 0,071 | -0,091 | 37,14% |
| | Facilidad de pago | 0,319 | 0,071 | 0,331 | 1,64% |
| Total | | | | | 100,0% |

- **Personas usuarias aplicaciones móviles**

Coefficientes estandarizados y ponderador de personas usuarias aplicaciones móviles/Registro e Identidad

Registro e Identidad

| Coefficientes | | | | | |
|---------------|---|---------------------------------|--------------|------------------------------|---|
| Modelo | | Coefficientes no estandarizados | | Coefficientes estandarizados | Ajuste a escala de un 100% [Ponderador] |
| | Variables | B | Desv . Error | Beta | |
| 1 | Facilidad de uso de la aplicación | 0,201 | 0,039 | 0,203 | 73,18% |
| | Calidad contenidos de la página | 0,085 | 0,078 | 0,088 | 5,69% |
| | Proceso de obtención APP Registro e Identidad | -0,087 | 0,071 | -0,091 | 21,13% |
| | Facilidad de pago | 0,319 | 0,071 | 0,331 | 0,01% |
| Total | | | | | 100,0% |



9.7. Separatas por región²³

El presente capítulo contiene los hallazgos de las distintas dimensiones y atributos evaluados según las regiones del canal personas usuarias oficinas. Es importante destacar que el levantamiento en dicho canal se realizó con tamaños muestrales representativos en todas las regiones, pudiendo realizar inferencias y extrapolar la información respecto de los hallazgos obtenidos en la población usuaria de cada región. El trabajo de campo se realizó durante el mes de septiembre 2023.

A continuación, se exponen las especificidades metodológicas que se deben tener en cuenta para leer los datos de cada región, junto con los hallazgos obtenidos por cada una de ellas.

Se utilizarán los siguientes íconos para identificar cuando las diferencias porcentuales respecto de años anteriores sean estadísticamente significativas. Cabe destacar que las diferencias se calcularán respecto de la satisfacción neta obtenida por la región el año 2022 y respecto de la satisfacción neta total del canal personas usuarias oficinas el 2023.

Representación de diferencias significativas

| Ícono | Descripción | Significado |
|---|---|---|
|  | Alza porcentual significativa estadísticamente respecto del 2022 | El alza porcentual evidenciada es poco probable que ocurra por causalidad o se deba al error muestral, habiendo evidencia estadística para inferir que el alza ocurre en la población. |
|  | Baja porcentual significativa estadísticamente respecto del 2022 | |
|  | Alza porcentual significativa estadísticamente respecto del resultado nacional 2023 | La baja porcentual evidenciada es poco probable que ocurra por causalidad o se deba al error muestral, habiendo evidencia estadística para inferir que dicha baja ocurre en la población. |
|  | Baja porcentual significativa estadísticamente respecto del resultado nacional 2023 | |

²³ La numeración de tablas, gráficos e ilustraciones en esta sección se considera en este caso como independiente para cada región e independiente del documento general.

9.7.1. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Arica y Parinacota

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

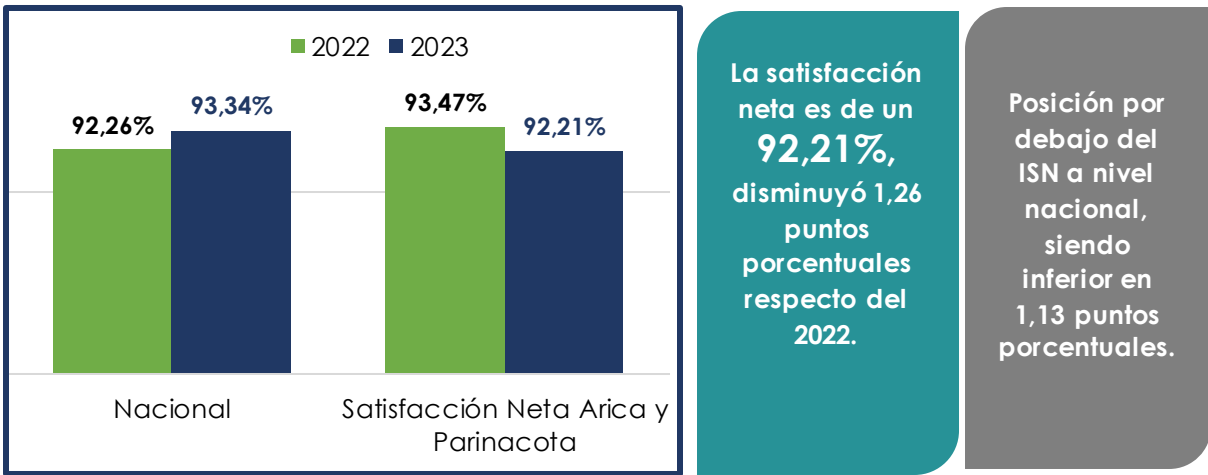
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 393 |
| Error muestral | +/-4,88% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 92,21%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional 93,34% e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 93,47%. Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



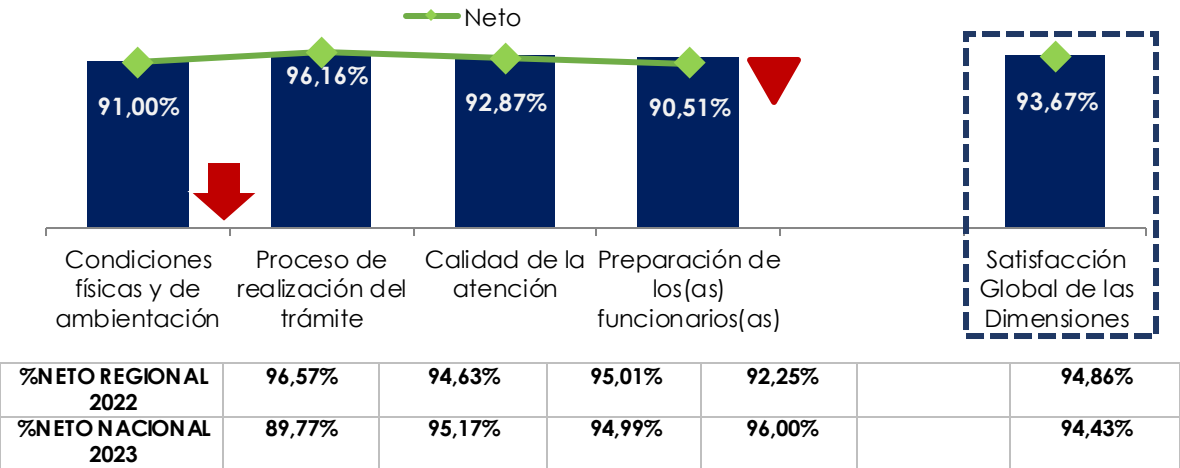
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 93,67% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 91,00%, el proceso de realización del trámite alcanza un 96,16%, la calidad de atención un 92,87% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 90,51%.

Asimismo, se observa que la mitad de las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **La dimensión condiciones físicas y de ambientación disminuyó su satisfacción neta de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Preparación de los(as) funcionarios(as) tiene una satisfacción neta significativamente inferior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|--|---------------|-------------|-------------|--|--|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 65,49% | 73,83% | ↑ | ↓ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 91,67% | 85,05% | ↓ | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 83,58% | 73,26% | ↓ | ↓ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 97,38% | 97,31% | = | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 84,28% | 80,01% | = | ↑ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 97,79% | 95,07% | = | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 95,95% | 83,34% | ↓ | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 87,85% | 87,00% | = | = |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 94,35% | 94,82% | = | = |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 94,78% | 95,50% | = | = |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 92,71% | 92,72% | = | = |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 91,33% | 89,30% | = | = |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 97,91% | 96,49% | = | = |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 93,82% | 92,87% | = | = |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 92,62% | 92,11% | = | = |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 75,40% | 75,03% | = | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 19,54% | 3,84% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Preparación de funcionarios/as”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, y además está por debajo del valor nacional en términos estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos no presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la calidad de atención con las personas usuarias que asisten a las oficinas.

9.7.2. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Tarapacá

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

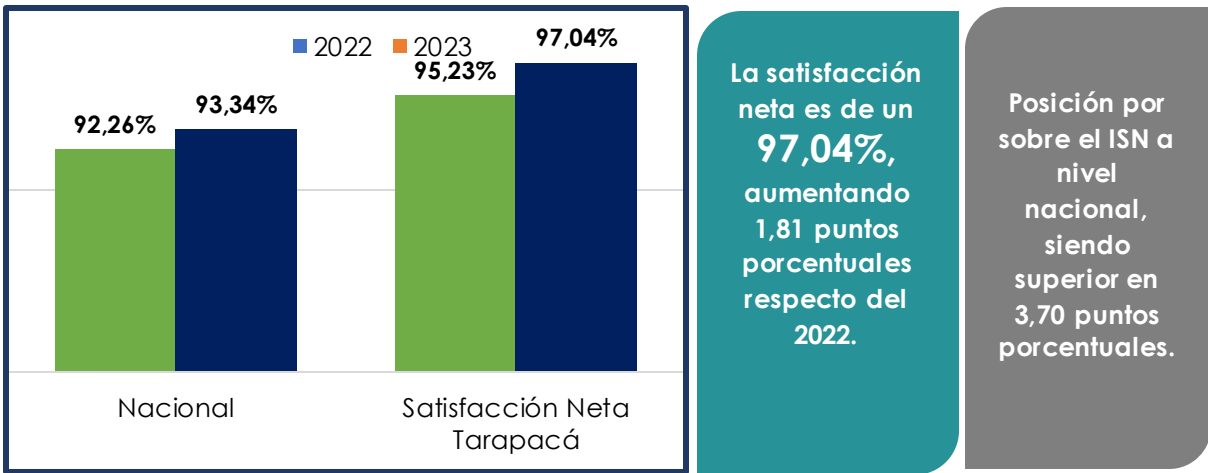
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 408 |
| Error muestral | +/-4,81% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 97,04%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (95,23%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



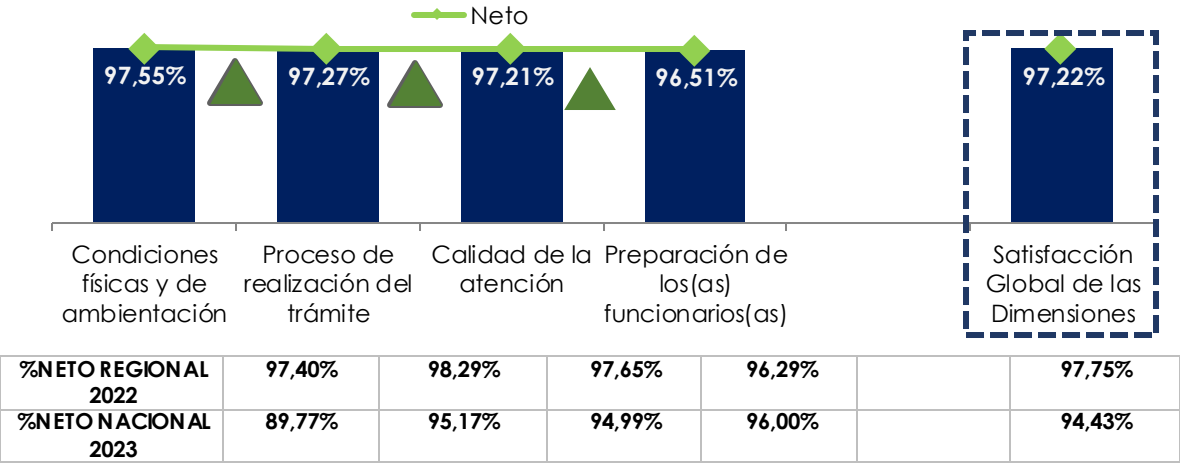
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 97,22% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 97,55%, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,27%, la calidad de atención un 97,21% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 96,51%.

Asimismo, se observa que en la mitad de las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ las condiciones físicas y de ambientación junto a la preparación de los(as) funcionarios(funcionarias) aumentaron su satisfacción, pero sin ser estadísticamente significativa respecto del 2022.
- ✓ Las condiciones físicas y de ambientación, Proceso de realización del trámite y calidad de la atención, tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 77,31% | 78,30% | = | = |
| Letreros Informativos | 81,11% | 97,28% | 93,03% | ↓ | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 88,53% | 83,82% | ↓ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 95,05% | 98,74% | ↑ | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 91,13% | 86,56% | = | ↑ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 98,18% | 93,49% | ↓ | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 98,38% | 84,79% | ↓ | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 80,17% | 91,27% | ↑ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 97,64% | 96,96% | = | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 98,82% | 97,63% | = | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 92,79% | 96,91% | ↑ | = |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 96,79% | 96,72% | = | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 99,26% | 98,32% | = | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 97,15% | 97,14% | = | = |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 97,03% | 96,86% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 85,12% | 87,33% | = | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 46,98% | 17,00% | ↓ | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Preparación de funcionarios/as”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está sobre el valor nacional, pero sin ser estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos solamente Grado de conocimiento del funcionario presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la calidad de atención con las personas usuarias que asisten a las oficinas.

9.7.3. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Antofagasta

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

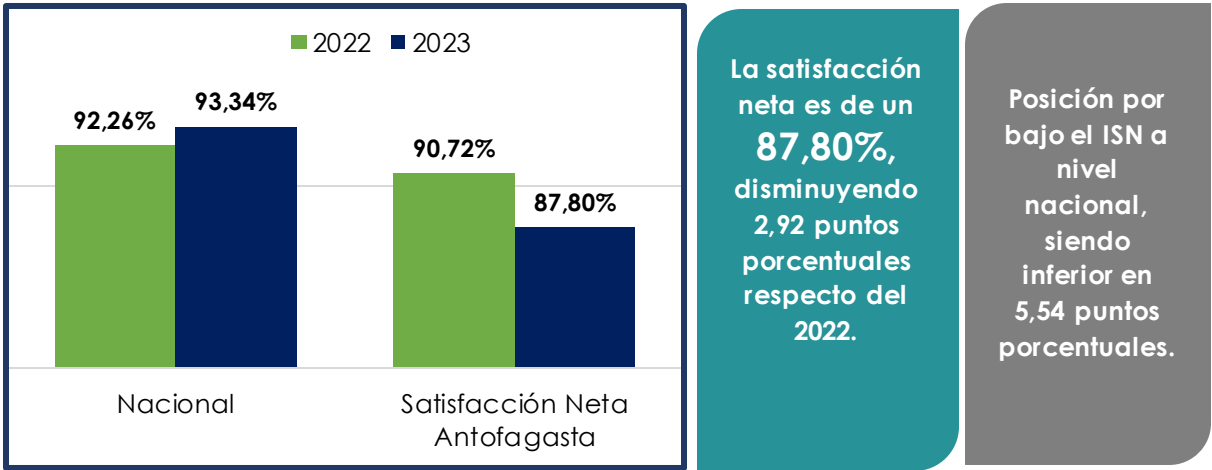
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 662 |
| Error muestral | +3,77% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 87,80%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (93,34%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (90,72%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



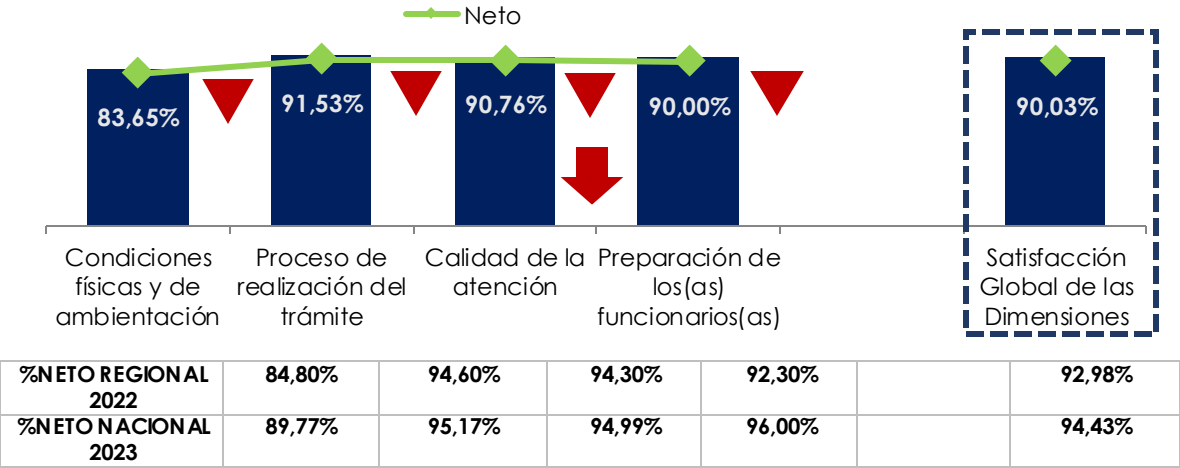
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 90,03% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 90,00%, el proceso de realización del trámite alcanza un 91,53%, la calidad de atención un 90,76% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 83,65%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones disminuyen su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **La calidad de atención disminuyó su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Las cuatro dimensiones mencionadas tienen una satisfacción significativamente inferior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 76,81% | 56,64% | ↓ | = |
| Letreros Informativos | 81,11% | 84,32% | 69,72% | ↓ | ↓ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 66,60% | 60,72% | ↓ | ↓ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 88,63% | 91,76% | = | ↓ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 62,34% | 54,16% | = | = |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 78,60% | 84,38% | = | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 70,50% | 70,39% | = | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 69,91% | 75,50% | ↑ | ↓ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 90,63% | 89,42% | = | ↓ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 92,44% | 86,98% | ↓ | = |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 95,65% | 93,59% | = | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 91,11% | 85,92% | ↓ | ↓ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 96,40% | 94,82% | = | = |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 93,80% | 91,48% | = | ↓ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 92,75% | 90,92% | = | ↓ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 75,95% | 73,22% | = | ↓ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 28,21% | 5,88% | ↓ | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, y a la vez, está bajo el valor nacional, siendo esta estadísticamente significativa. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales**.

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.4. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Atacama

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

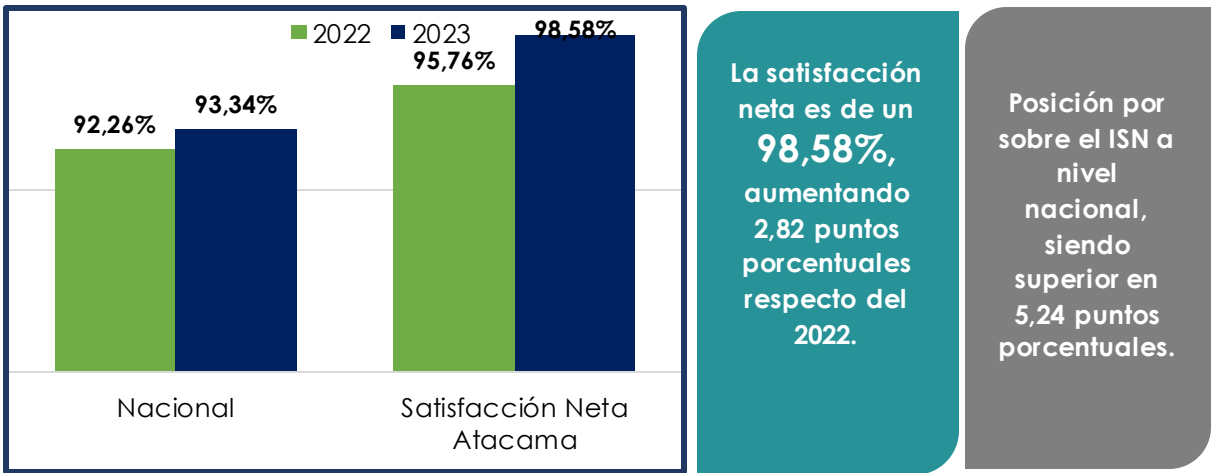
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 425 |
| Error muestral | +/-4,70% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 98,58%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (95,76%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

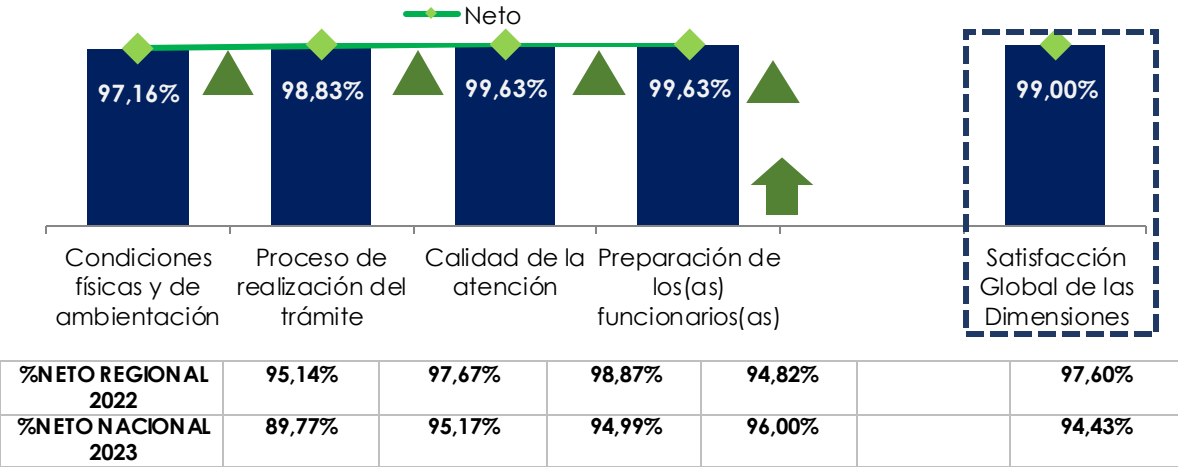
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 90,00% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 99,63%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,83%, la calidad de atención un 99,63% y las

condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 97,16%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Preparación de los funcionarios aumento su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Las cuatro dimensiones una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 81,63% | 65,89% | ↓ | ↓ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 90,89% | 91,90% | = | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 90,47% | 91,07% | = | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 99,13% | 100,00% | = | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 60,89% | 87,49% | ↑ | = |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 93,51% | 97,96% | ↑ | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 88,85% | 95,63% | ↑ | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 93,29% | 98,63% | ↑ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 95,78% | 97,07% | = | = |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 97,40% | 99,84% | ↑ | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 96,18% | 96,25% | = | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 98,79% | 98,95% | = | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 99,22% | 98,95% | = | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 98,70% | 99,79% | = | ↑ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 94,47% | 99,63% | ↑ | = |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 73,59% | 97,24% | ↑ | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 68,61% | 88,43% | = | ↑ |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está por sobre el valor nacional, siendo esta estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.5. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Coquimbo

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

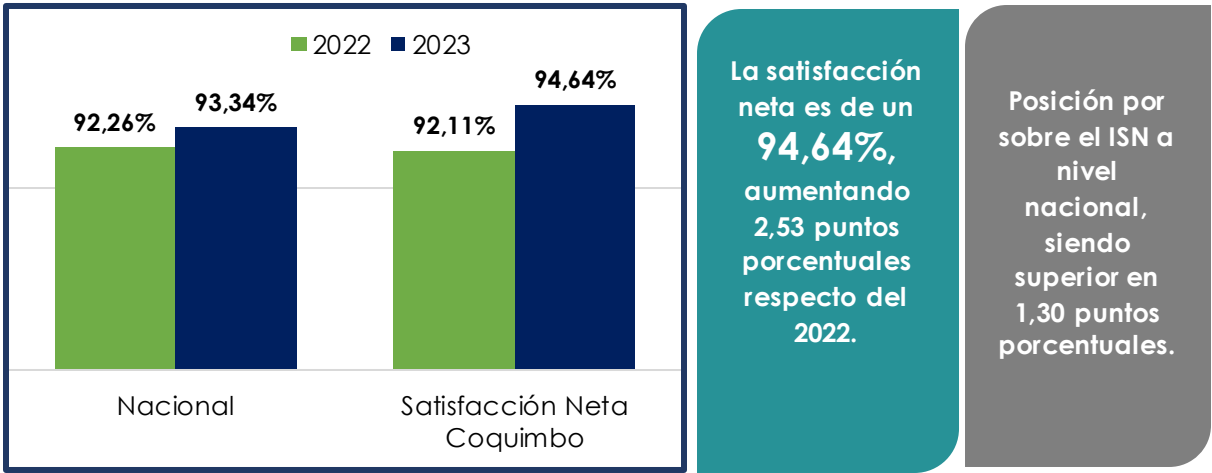
| | |
|----------------------|--|
| Aspecto metodológico | Descripción |
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 430 |
| Error muestral | +/-4,69% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 94,64%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (92,11%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

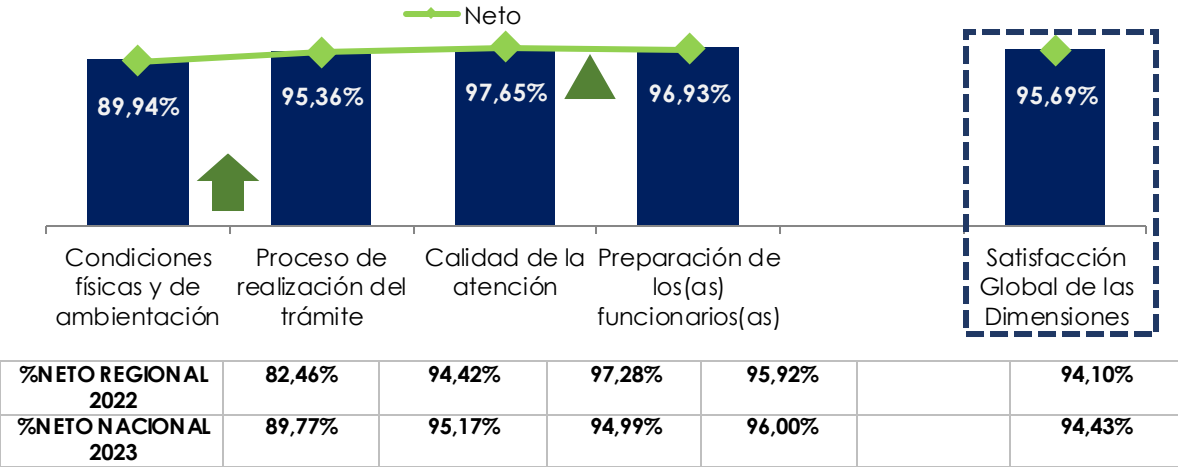
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 95,69% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 96,93%, el proceso de realización del trámite alcanza un 95,36%, la calidad de atención un 97,65% y las

condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 89,94%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Condiciones físicas aumento su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Calidad de atención tiene una satisfacción estadísticamente significativamente superior al indicador nacional 2023**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 74,43% | 85,46% | ↑ | = |
| Letreros Informativos | 81,11% | 70,00% | 72,93% | = | ↓ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 55,98% | 73,92% | ↑ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 89,72% | 95,29% | ↑ | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 56,37% | 25,62% | ↓ | ↓ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 87,17% | 92,45% | ↑ | = |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 83,61% | 84,02% | = | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 77,03% | 88,38% | ↑ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 93,81% | 97,17% | ↑ | = |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 94,60% | 92,17% | = | = |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 93,20% | 91,19% | = | = |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 96,78% | 96,22% | = | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 97,98% | 98,47% | = | = |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 96,92% | 97,53% | = | = |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 93,84% | 96,78% | 96,22% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 97,28% | 97,98% | 98,47% | = | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 96,03% | 96,92% | 97,53% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está por sobre el valor nacional, pero sin ser estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales**.

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.6. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Valparaíso

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

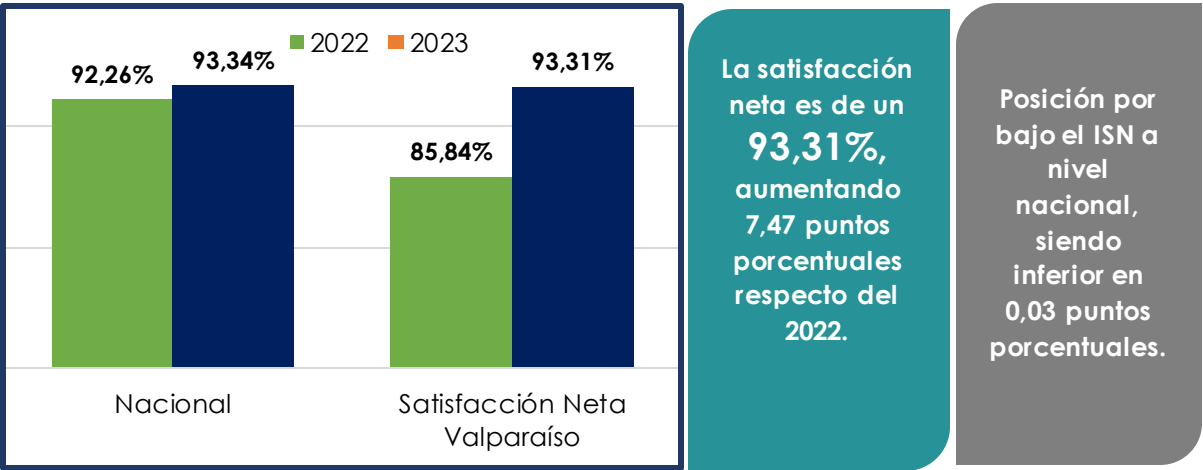
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 1.690 |
| Error muestral | +2,36% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 93,31%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (85,84%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



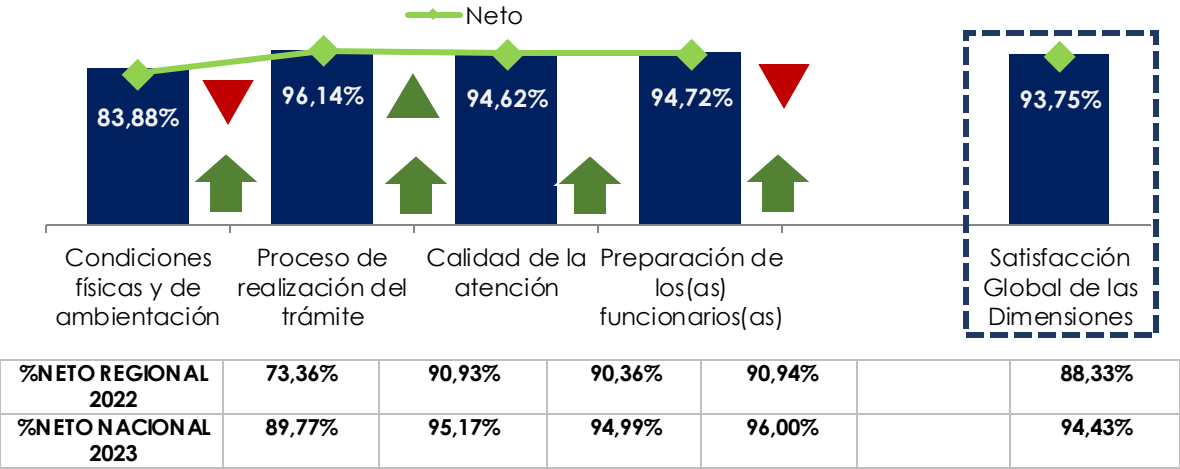
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 93,75% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 94,72%, el proceso de realización del trámite alcanza un 96,14%, la calidad de atención un 94,62% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 83,88%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Siguiendo lo anterior todos estos aumentos fueron estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Proceso de realización del trámite una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023, mientras que la preparación de funcionarios junto con Condiciones físicas y de ambientación tiene una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|--|---------------|-------------|-------------|--|--|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 64,83% | 78,68% | ↑ | ↑ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 63,68% | 71,88% | ↑ | ↓ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 45,96% | 64,95% | ↑ | ↓ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 86,11% | 83,53% | ↓ | ↓ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 24,21% | 55,12% | ↑ | ↓ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 82,48% | 80,24% | = | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 73,84% | 68,31% | ↓ | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 62,73% | 89,07% | ↑ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 87,32% | 95,10% | ↑ | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 87,52% | 95,47% | ↑ | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 91,43% | 91,52% | = | ↓ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 89,33% | 92,02% | ↑ | ↓ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 90,86% | 96,67% | ↑ | ↓ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 90,68% | 95,18% | ↑ | ↓ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 91,22% | 94,11% | ↑ | ↓ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 84,43% | 81,68% | = | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | -1,01% | 20,40% | ↑ | ↓ |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

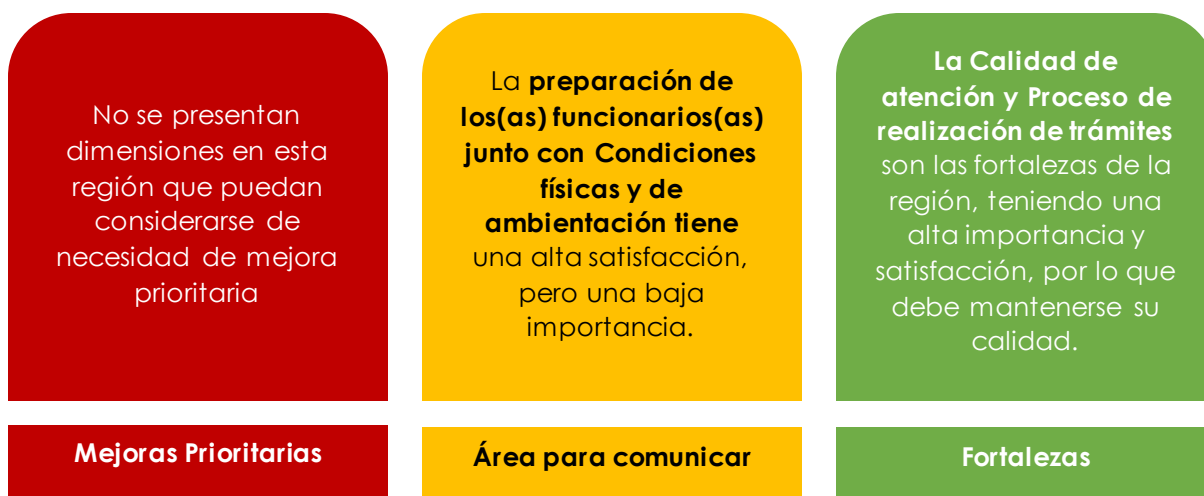
Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“condiciones físicas y de ambientación”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, y, está por debajo del valor nacional, siendo esta estadísticamente significativa. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.7. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región Metropolitana

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

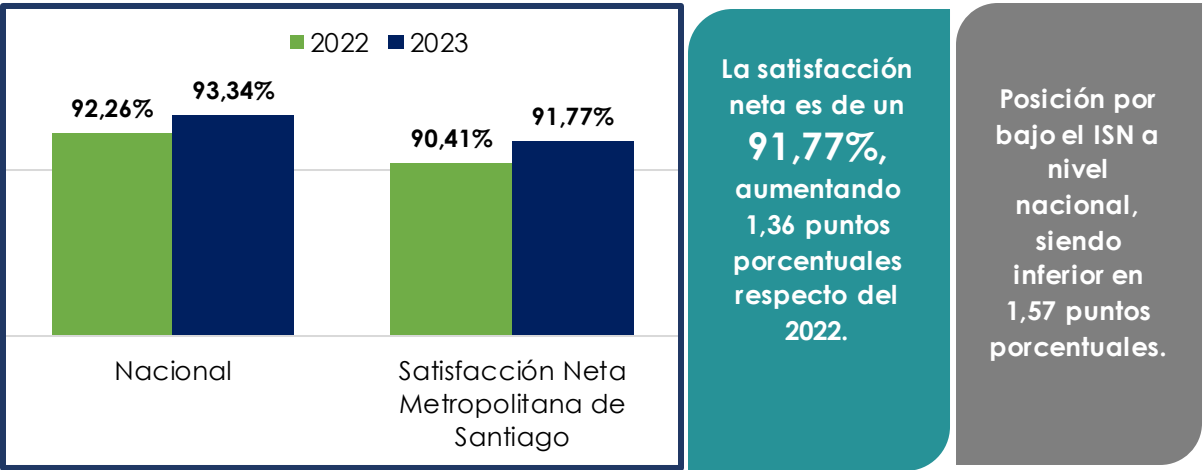
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 4.800 |
| Error muestral | +/-1,40% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 91,77%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (90,41%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



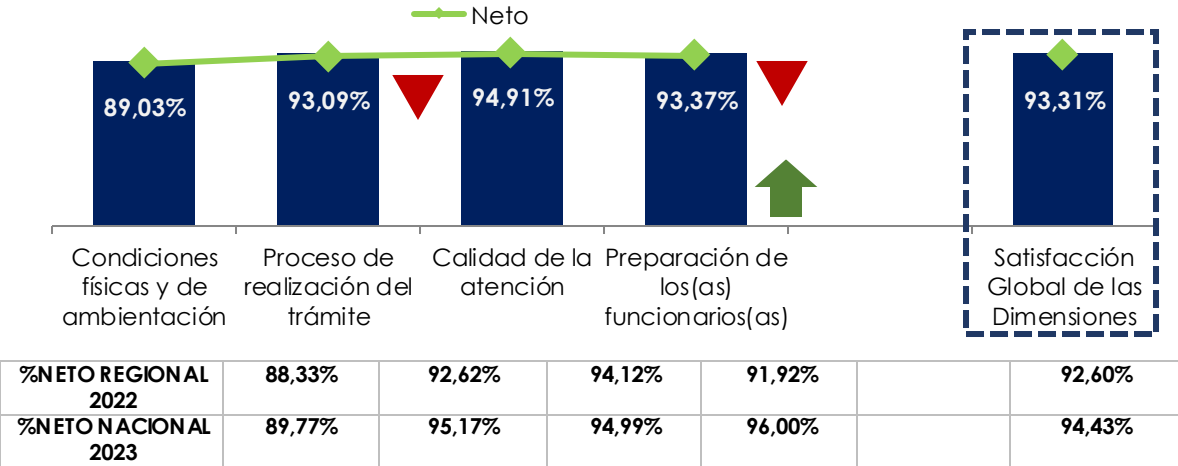
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 93,31% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 93,37%, el proceso de realización del trámite alcanza un 93,09%, la calidad de atención un 94,91% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 89,03%.

Asimismo, se observa que la mitad de las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Preparación de los(as) funcionarios(as) aumento su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Proceso de realización del trámite junto con Preparación de los(as) funcionarios(as) tienen una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 75,32% | 71,70% | ↓ | ↓ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 81,86% | 80,43% | = | = |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 76,29% | 69,98% | ↓ | ↓ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 93,58% | 92,57% | ↓ | ↓ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 64,36% | 67,76% | ↑ | = |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 91,98% | 85,67% | ↓ | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 87,46% | 78,88% | ↓ | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 70,84% | 77,82% | ↑ | ↓ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 90,72% | 92,13% | ↑ | ↓ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 92,88% | 91,86% | ↓ | ↓ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 93,01% | 92,57% | = | = |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 91,91% | 92,01% | = | ↓ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 94,24% | 96,43% | ↑ | ↓ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 94,13% | 95,16% | ↑ | ↓ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 92,69% | 94,04% | ↑ | ↓ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 74,43% | 74,84% | = | ↓ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 23,88% | 11,07% | ↓ | ↓ |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, y, está por debajo del valor nacional, sin ser estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.8. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de O'Higgins

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

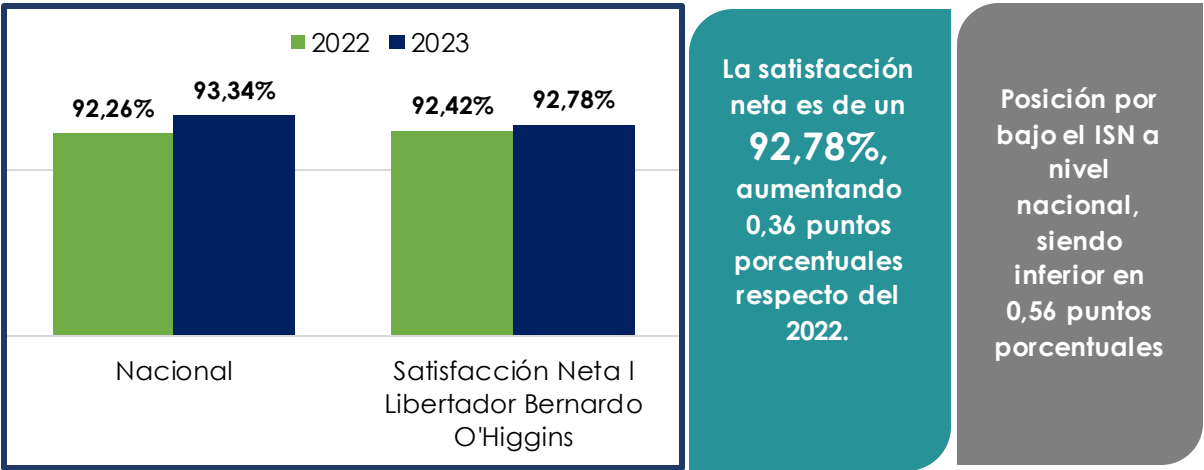
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 836 |
| Error muestral | +3,36% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 92,78%, porcentaje que es menor a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (92,42%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



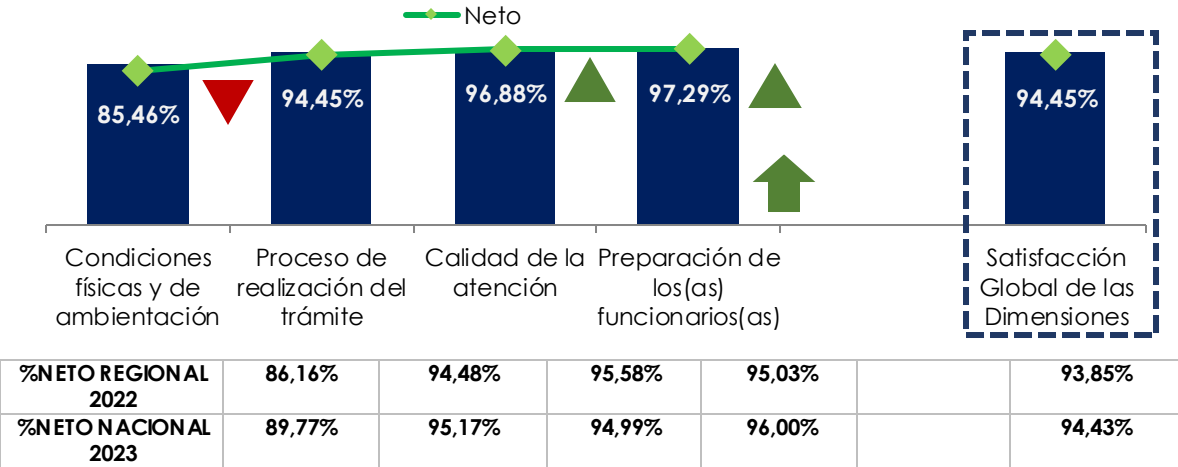
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 94,45% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 97,29%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,45%, la calidad de atención un 96,88% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 85,46%.

Asimismo, se observa que la mitad de las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Preparación de los(as) funcionarios(as) aumento su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Calidad de atención junto con preparación de los(as) funcionarios(as) tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023, mientras que las condiciones físicas y de ambientación tiene una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 75,68% | 65,95% | ↓ | = |
| Letreros Informativos | 81,11% | 81,18% | 80,55% | = | = |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 39,43% | 59,16% | ↑ | ↓ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 92,59% | 90,54% | = | = |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 22,42% | 53,71% | ↑ | ↓ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 90,23% | 83,30% | ↓ | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 81,55% | 73,22% | ↓ | = |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 72,18% | 81,30% | ↑ | ↓ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 94,21% | 94,02% | = | = |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 93,43% | 93,89% | = | = |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 92,86% | 92,74% | = | = |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 94,68% | 93,76% | = | = |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 96,54% | 98,30% | ↑ | = |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 95,24% | 96,71% | = | = |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 95,52% | 97,76% | ↑ | = |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 76,67% | 95,11% | ↑ | ↑ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 40,10% | 60,07% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, y, está por debajo del valor nacional, siendo esta estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.9. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Maule

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

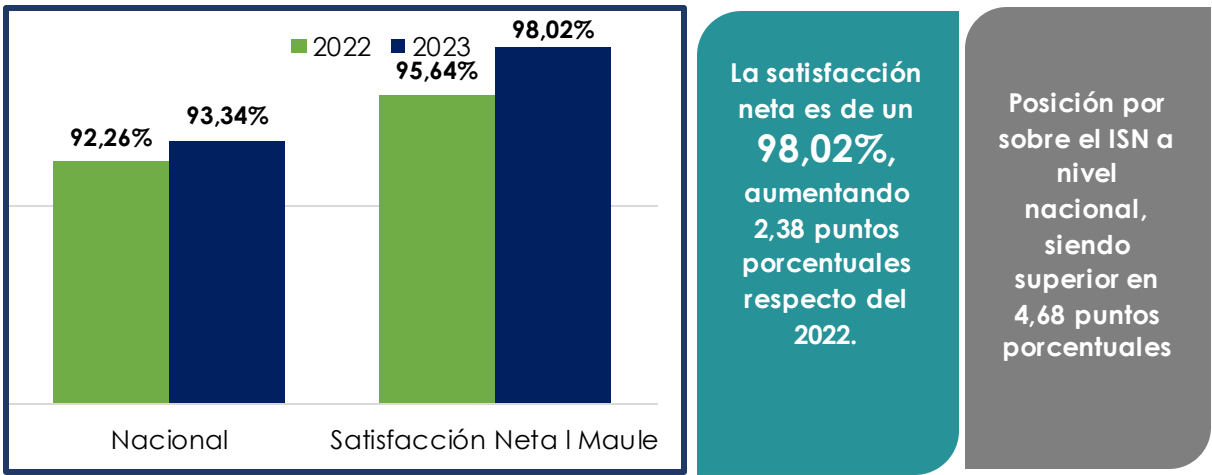
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 810 |
| Error muestral | +/-3,42% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 98,02%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (95,64%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

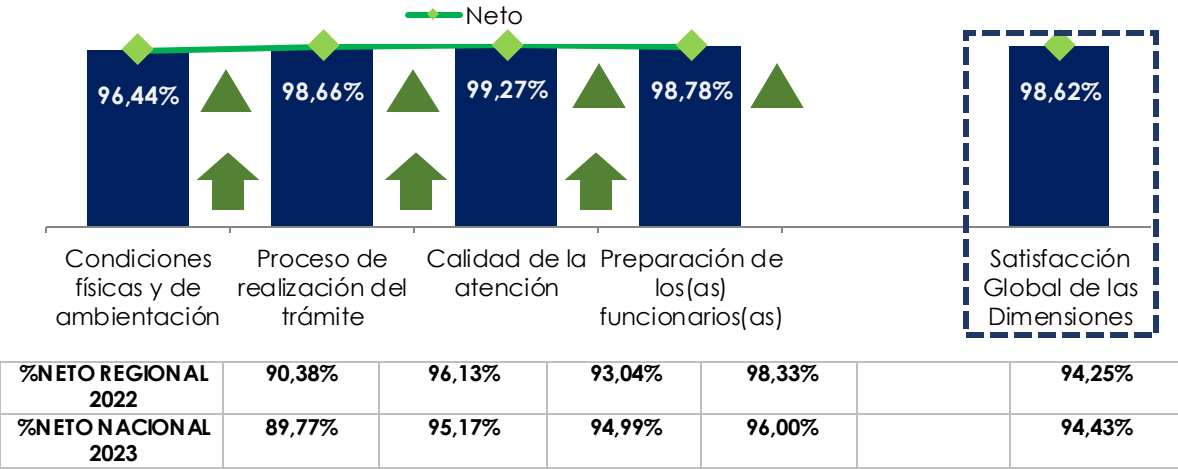
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,62% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 98,78%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,66%, la calidad de atención un 99,27% y las

condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 96,44%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **las condiciones físicas y de ambientación junto al proceso de realización del trámite y calidad de atención, aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Las cuatro dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 82,95% | 78,02% | ↓ | ↑ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 86,04% | 81,26% | ↓ | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 78,92% | 89,78% | ↑ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 92,44% | 97,74% | ↑ | = |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 59,98% | 62,59% | = | ↓ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 97,46% | 95,54% | ↓ | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 90,59% | 91,28% | = | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 91,08% | 93,64% | ↑ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 91,92% | 98,66% | ↑ | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 91,56% | 98,39% | ↑ | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 97,09% | 96,33% | = | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 91,95% | 98,75% | ↑ | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 94,82% | 98,96% | ↑ | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 94,29% | 99,64% | ↑ | ↑ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 98,93% | 98,60% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 94,80% | 94,64% | = | ↑ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 86,40% | 56,99% | ↓ | ↑ |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está por sobre el valor nacional, siendo esta estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.10. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Ñuble

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

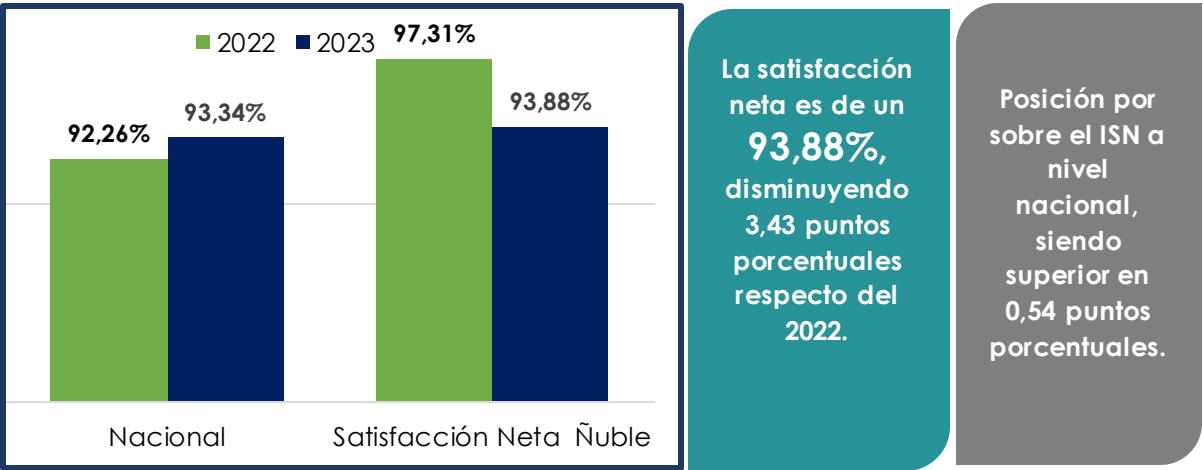
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 576 |
| Error muestral | +4,04% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 93,88%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (97,31%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



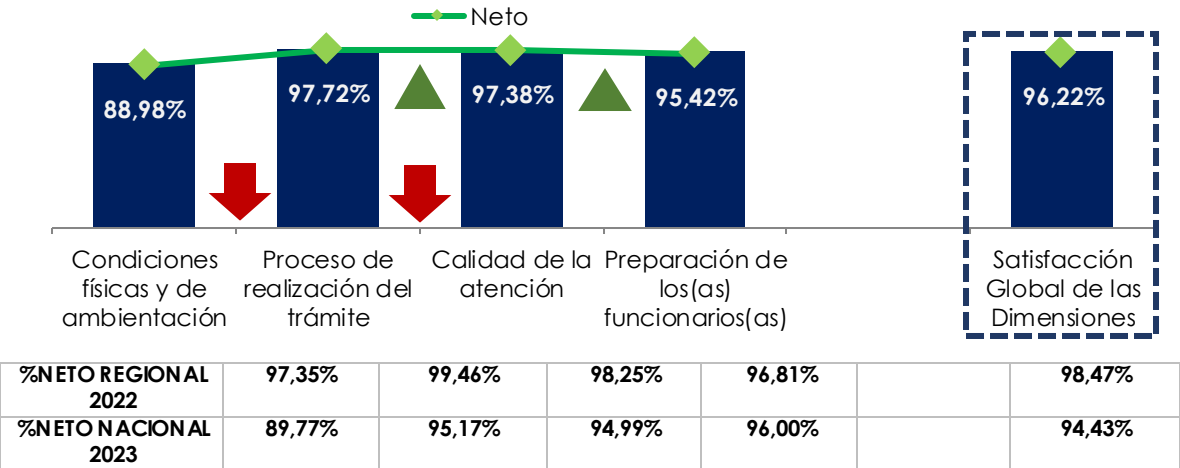
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 96,22% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 95,42%, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,72%, la calidad de atención un 97,38% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 88,98%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **las condiciones físicas y de ambientación junto al proceso de realización del trámite disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **El proceso de realización del trámite junto con calidad de la atención tiene una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 88,77% | 86,67% | = | ↑ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 95,47% | 90,74% | ↓ | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 88,17% | 76,99% | ↓ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 96,88% | 91,62% | ↓ | ↓ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 94,83% | 59,87% | ↓ | ↓ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 95,16% | 84,94% | ↓ | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 95,80% | 83,30% | ↓ | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 96,58% | 82,65% | ↓ | ↓ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 99,55% | 95,71% | ↓ | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 99,37% | 98,12% | = | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 99,09% | 95,87% | ↓ | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 98,25% | 95,69% | ↓ | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 98,51% | 98,08% | = | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 98,09% | 97,12% | = | ↑ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 97,07% | 95,28% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 81,91% | 90,43% | = | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 55,03% | 59,44% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

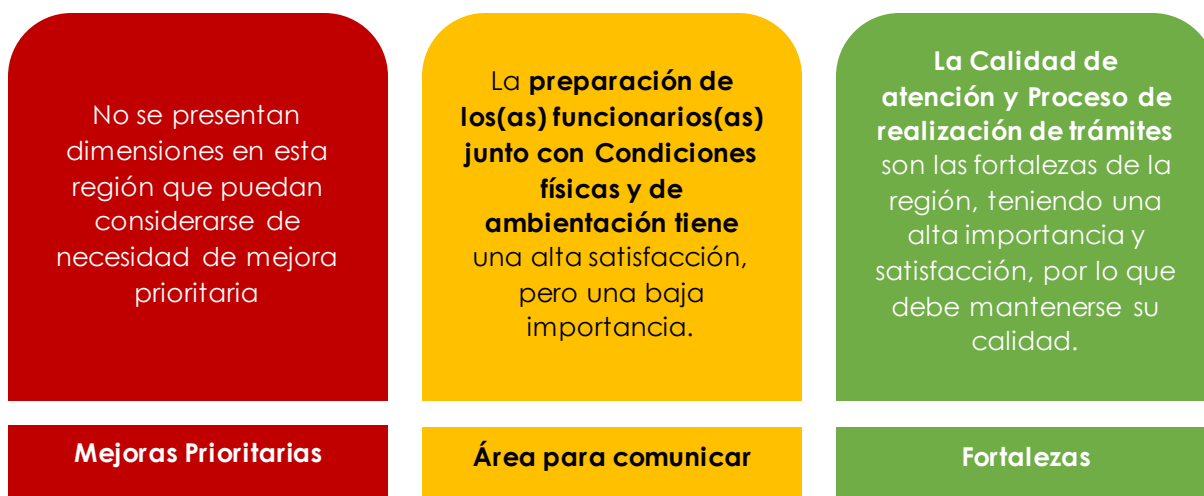
Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“condiciones físicas y de ambientación”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, y está por debajo del valor nacional, sin ser esta estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.11. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Biobío

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

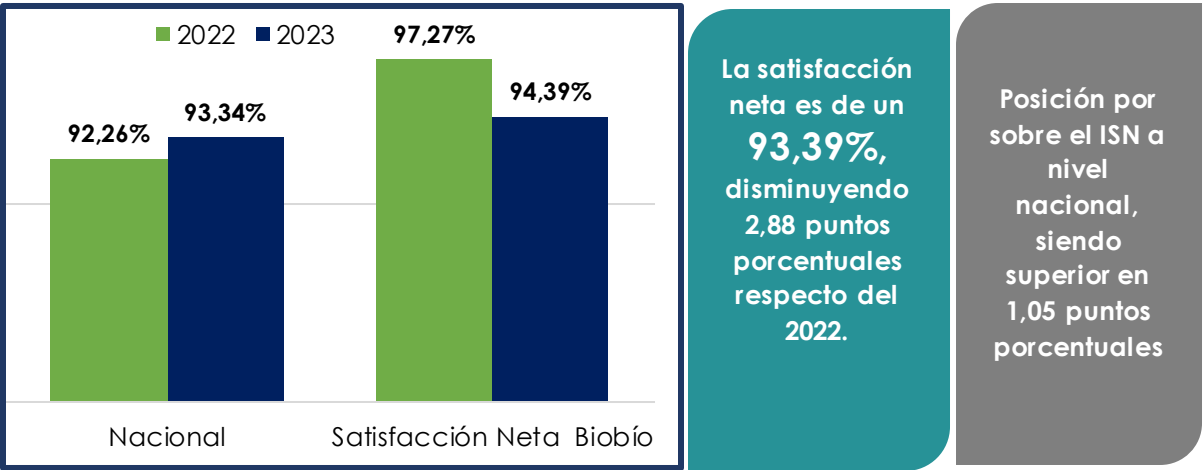
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 1.400 |
| Error muestral | +/-2,60% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 94,39%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (97,27%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



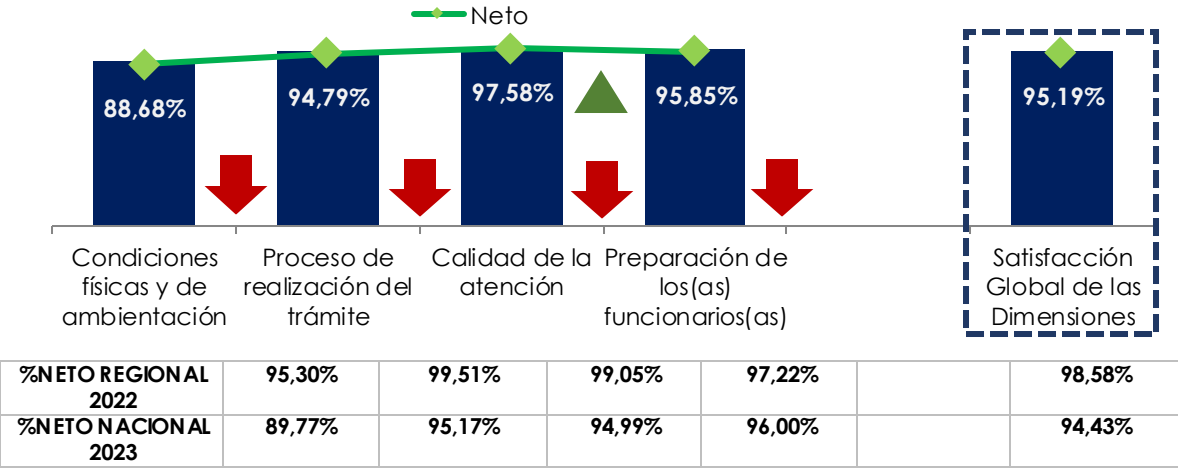
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 95,19% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 95,85%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,79%, la calidad de atención un 97,58% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 88,68%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Las 4 dimensiones disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Calidad de atención una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 87,56% | 90,54% | ↑ | ↑ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 91,51% | 78,79% | ↓ | ↓ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 87,03% | 72,94% | ↓ | ↓ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 98,26% | 95,24% | ↓ | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 67,59% | 63,12% | = | = |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 92,13% | 87,89% | ↓ | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 87,53% | 78,99% | ↓ | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 94,11% | 85,26% | ↓ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 99,21% | 92,88% | ↓ | ↓ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 99,60% | 93,44% | ↓ | ↓ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 96,06% | 92,02% | ↓ | ↓ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 98,66% | 96,46% | ↓ | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 99,56% | 98,68% | ↓ | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 99,33% | 96,44% | ↓ | ↑ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 97,09% | 96,13% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 83,14% | 93,79% | ↑ | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 51,61% | 56,58% | = | ↑ |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, y está bajo el valor nacional, sin ser esta diferencia estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales**.

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.12. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de la Araucanía

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

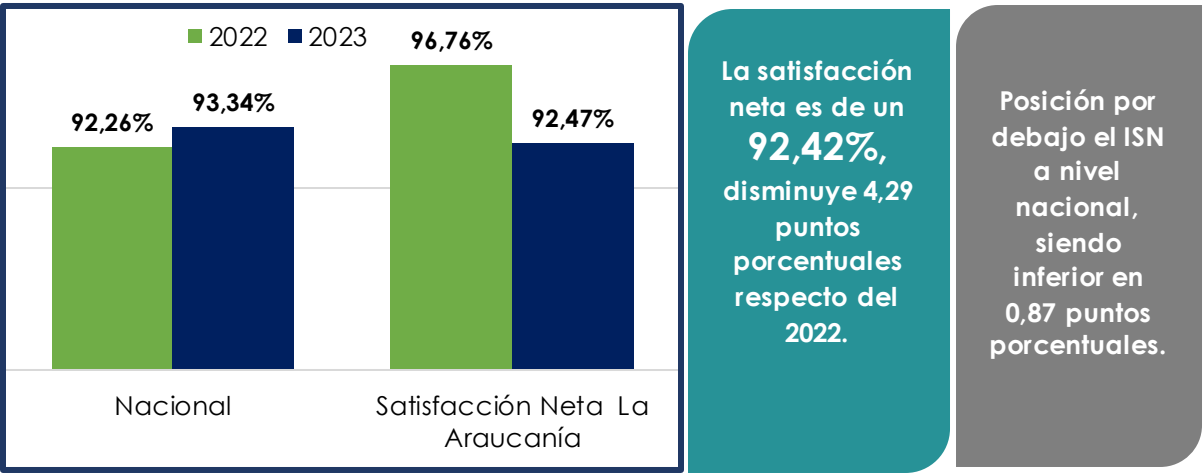
| | |
|----------------------|--|
| Aspecto metodológico | Descripción |
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 941 |
| Error muestral | +3,17% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 92,47%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (93,34%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (96,76%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



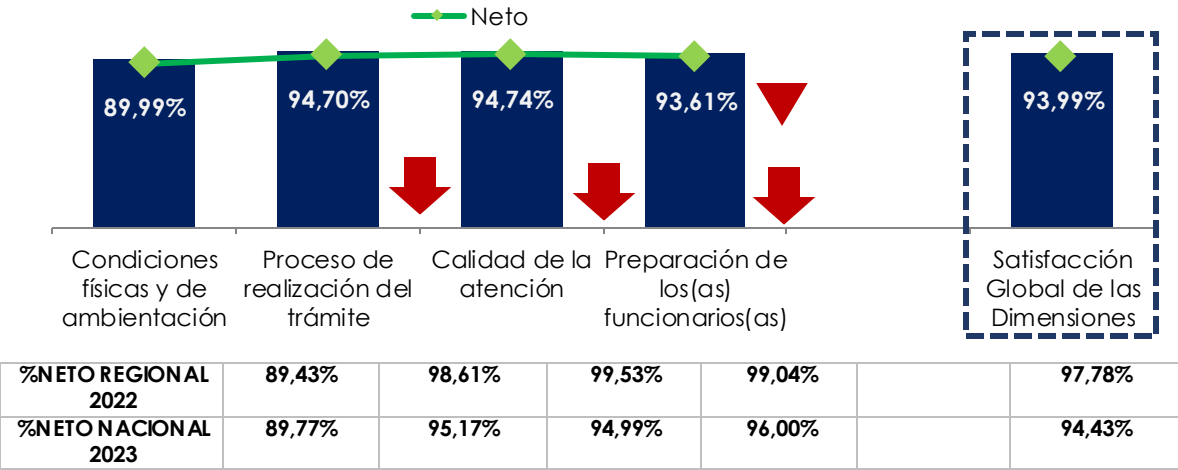
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 93,99% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 93,61%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,70%, la calidad de atención un 94,74% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 89,99.

Asimismo, se observa que tres de las cuatro dimensiones disminuyeron respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Calidad de la atención junto al proceso de realización del trámite y preparación de los funcionarios disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Preparación de funcionarios tiene una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 75,97% | 76,06% | = | = |
| Letreros Informativos | 81,11% | 88,14% | 88,53% | = | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 62,29% | 83,27% | ↑ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 91,96% | 89,50% | = | = |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 36,21% | 86,67% | ↑ | ↑ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 89,63% | 84,61% | ↓ | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 83,99% | 76,49% | ↓ | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 89,16% | 90,84% | = | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 99,37% | 90,90% | ↓ | ↓ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 98,92% | 94,83% | ↓ | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 96,86% | 93,03% | ↓ | ↓ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 98,64% | 93,86% | ↓ | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 99,53% | 95,33% | ↓ | ↓ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 99,53% | 94,46% | ↓ | ↓ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 99,00% | 93,35% | ↓ | ↓ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 97,66% | 92,06% | ↓ | ↑ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 58,42% | 75,85% | = | ↑ |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

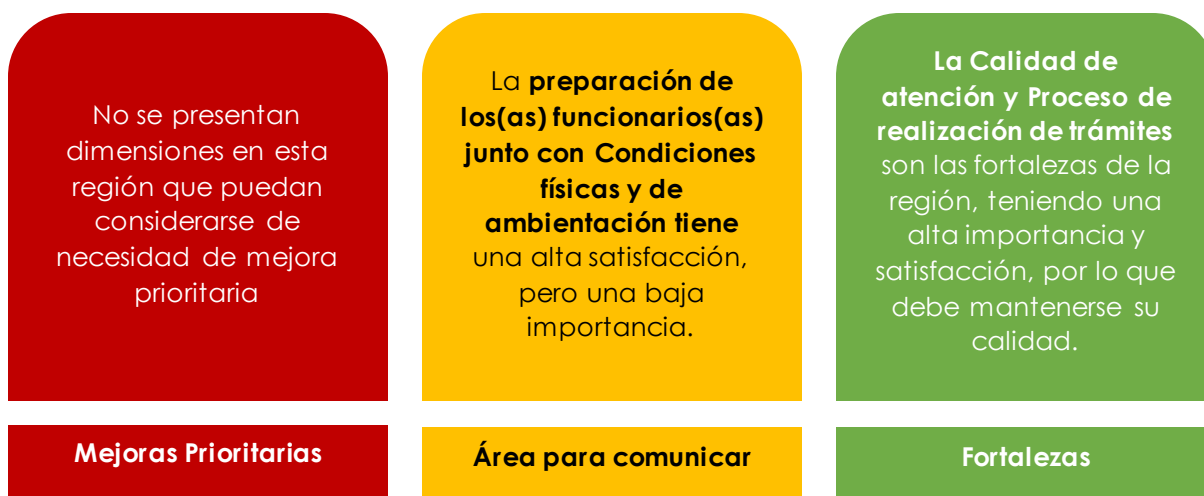
Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está sobre el valor nacional, sin embargo, esta no estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención,

9.7.13. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Ríos

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

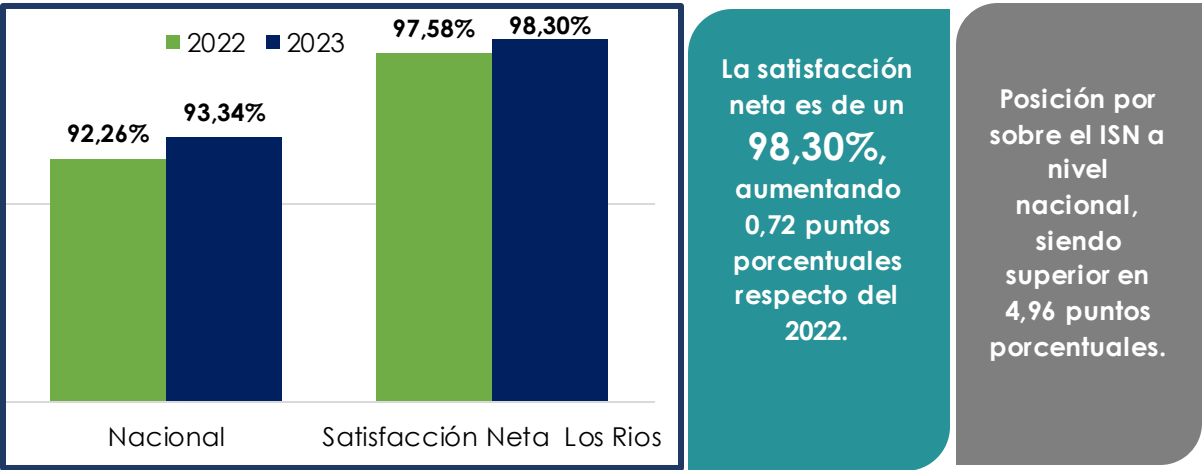
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Univ erso | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 424 |
| Error muestral | +4,71% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 98,30%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (97,58%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



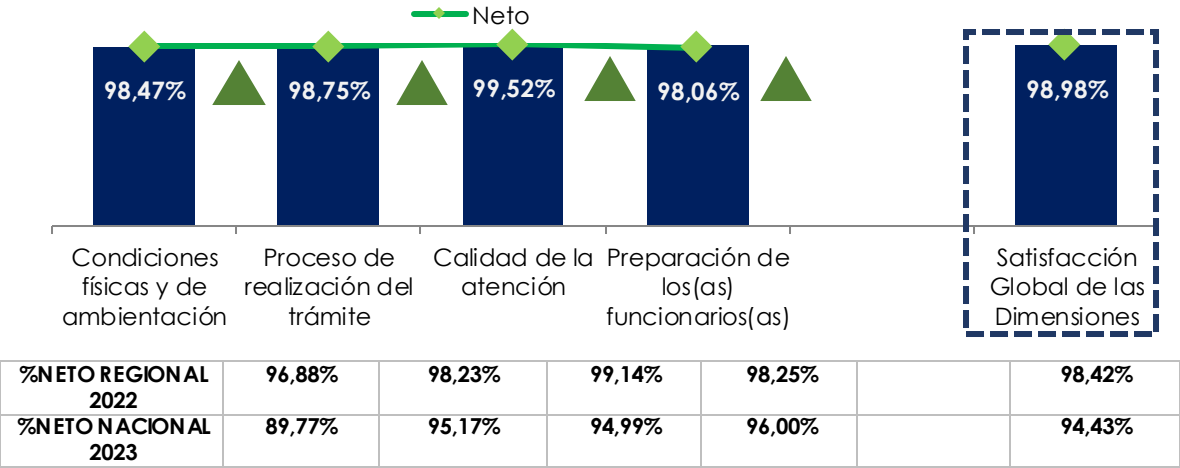
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,98% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 98,47%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,75%, la calidad de atención un 99,52% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 98,06%.

Asimismo, se observa que tres de las cuatro dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ Las 4 dimensiones aumentaron su satisfacción respecto del 2022, pero sin ser estadísticamente significativa.
- ✓ Las 4 dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 88,98% | 85,28% | = | ↑ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 92,32% | 90,98% | = | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 91,57% | 85,50% | ↓ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 98,27% | 97,79% | = | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 63,19% | 76,99% | = | = |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 96,97% | 92,88% | ↓ | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 94,92% | 78,83% | ↓ | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 93,59% | 91,51% | = | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 98,79% | 98,04% | = | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 98,26% | 97,80% | = | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 96,05% | 98,02% | = | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 98,75% | 97,43% | = | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 98,83% | 99,71% | = | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 99,17% | 99,25% | = | ↑ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 98,28% | 98,43% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 95,38% | 97,02% | = | ↑ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 43,31% | 53,32% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Preparación de funcionarios/as”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, y está por sobre de valor nacional en términos estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales**.

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en el proceso de realización de los trámites con las personas usuarias que asisten a las oficinas, principalmente, en la facilidad para realizar los trámites.

9.7.14. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Lagos

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

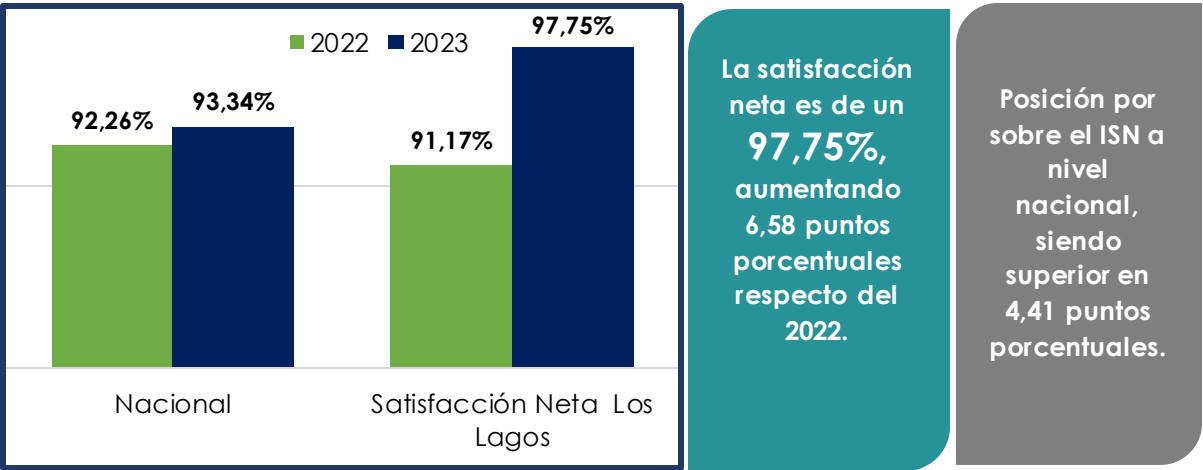
| | |
|----------------------|--|
| Aspecto metodológico | Descripción |
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 803 |
| Error muestral | +3,43% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 97,75%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (91,17%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



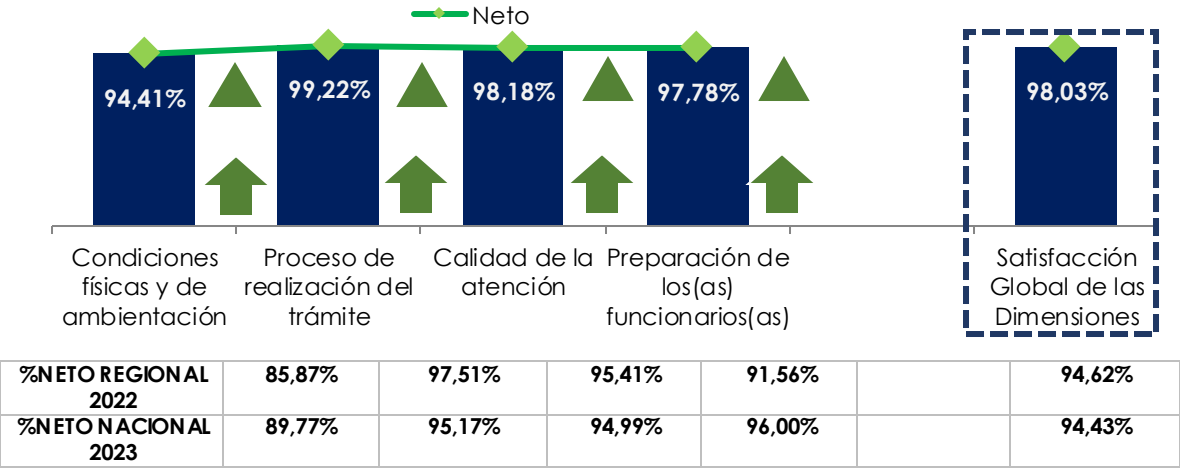
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,03% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación de funcionarios/as alcanzan una satisfacción neta de 97,78%, el proceso de realización del trámite alcanza un 99,22%, la calidad de atención un 98,18% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 94,41%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Las cuatro dimensiones aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Las cuatro dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 71,48% | 91,80% | ↑ | = |
| Letreros Informativos | 81,11% | 72,42% | 85,99% | ↑ | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 72,97% | 81,26% | ↑ | = |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 83,46% | 95,59% | ↑ | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 55,37% | 81,15% | ↑ | ↑ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 93,72% | 85,94% | ↓ | ↓ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 90,83% | 71,31% | ↓ | ↓ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 91,48% | 96,15% | ↑ | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 97,79% | 97,55% | = | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 98,09% | 98,58% | = | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 92,06% | 95,98% | ↑ | = |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 94,58% | 97,09% | ↑ | = |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 95,89% | 98,63% | ↑ | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 95,15% | 98,15% | ↑ | = |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 91,36% | 97,40% | ↑ | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 95,26% | 94,09% | = | ↑ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 46,96% | 40,54% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**condiciones físicas y de ambientación**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está por sobre el valor nacional, siendo esta estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.15. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Aysén

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

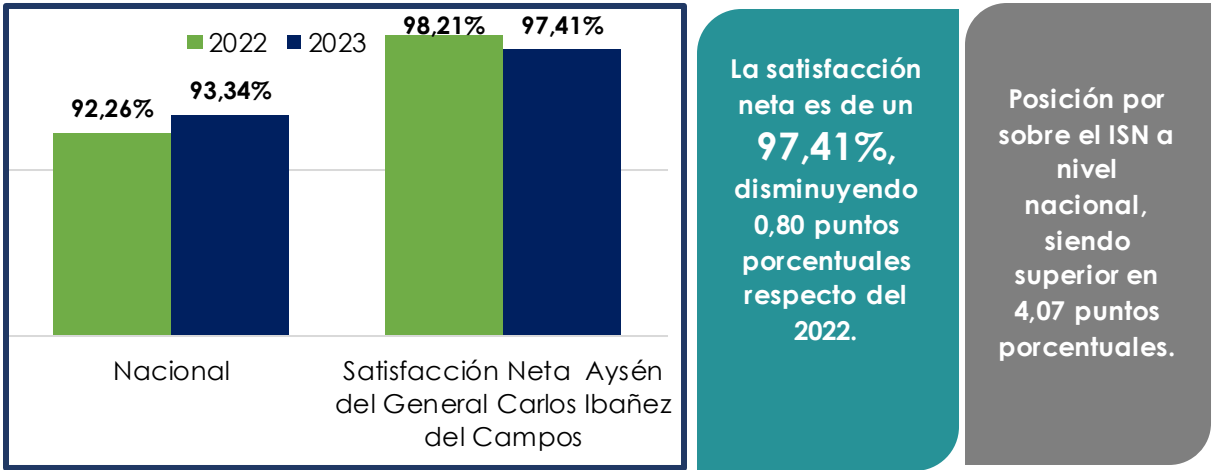
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 400 |
| Error muestral | +4,77% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 97,41%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (98,21%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



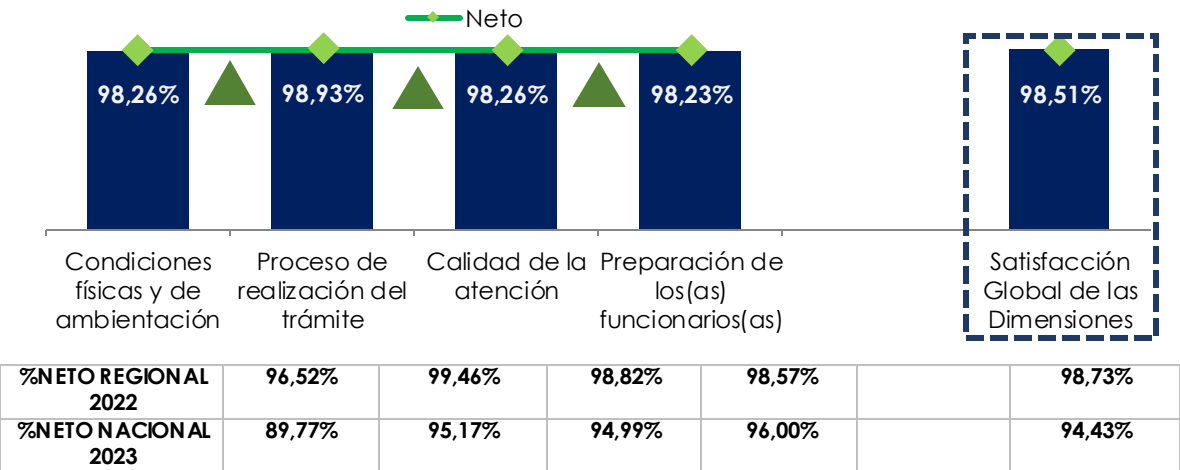
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,51% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 98,26%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,93%, la calidad de atención un 98,26% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 98,23%.

Asimismo, se observa solamente una de las cuatro dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Ninguno de los cambios en las dimensiones con respecto al 2022 fue estadísticamente significativo.**
- ✓ **Las condiciones físicas y de ambientación junto con proceso de realización del trámite y calidad de la atención tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 89,91% | 80,24% | ↓ | ↑ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 94,40% | 95,95% | = | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 92,07% | 90,23% | = | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 98,80% | 98,73% | = | ↑ |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 92,14% | 88,31% | = | ↑ |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 91,31% | 96,12% | = | = |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 86,18% | 92,36% | = | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 98,96% | 99,01% | = | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 98,73% | 96,03% | = | ↑ |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 99,72% | 99,21% | = | ↑ |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 98,42% | 97,82% | = | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 97,09% | 95,51% | = | ↑ |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 99,47% | 98,99% | = | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 98,03% | 96,98% | = | = |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 98,70% | 97,98% | = | ↑ |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 94,52% | 87,76% | = | ↑ |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 69,00% | 69,59% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Preparación de funcionarios/as”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está por sobre de valor nacional, pero sin ser estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

9.7.16. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Magallanes

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

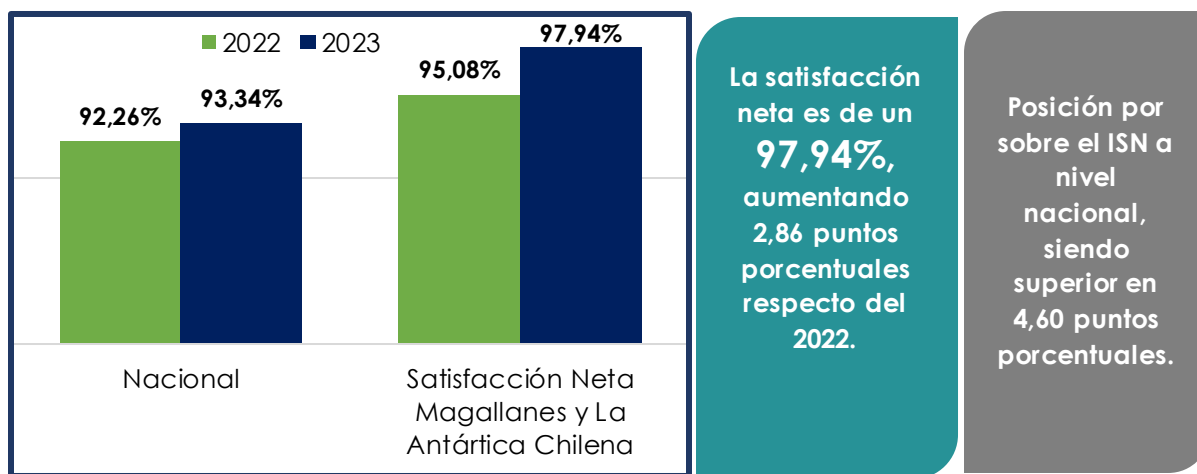
| Aspecto metodológico | Descripción |
|----------------------|--|
| Enfoque metodológico | Cuantitativo probabilístico |
| Técnica utilizada | Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet. |
| Universo | Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región |
| Muestra alcanzada | 525 |
| Error muestral | +/-4,19% a un 95% de confianza |

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2023 corresponde a un 97,94%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (93,34%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2022 (95,06%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



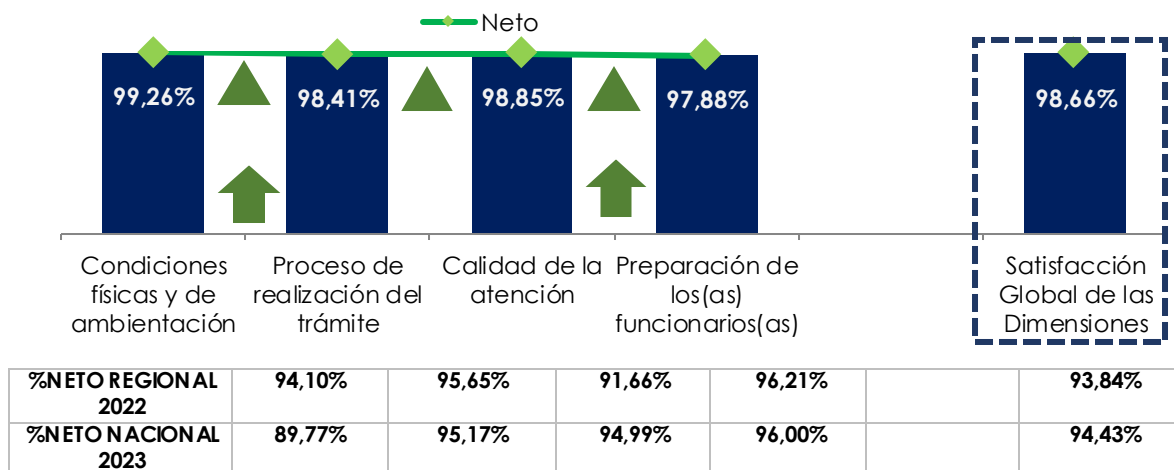
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,66% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 99,26%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,41%, la calidad de atención un 98,85% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 97,88%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2022, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **las condiciones físicas y de ambientación junto a calidad de atención aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2022.**
- ✓ **Las condiciones físicas y de ambientación junto con proceso de realización del trámite y calidad de la atención, tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2023.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2022, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

| Condiciones físicas y de ambientación | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------|---|---|
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Horario Atención (*) | 73,83% | 79,80% | 73,34% | = | ↓ |
| Letreros Informativos | 81,11% | 88,95% | 93,69% | = | ↑ |
| Número de Módulos Habilitados | 73,63% | 85,65% | 94,58% | ↑ | ↑ |
| Aseo de la oficina | 92,67% | 91,30% | 98,49% | ↑ | = |
| Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*) | 65,93% | 73,45% | 88,17% | = | = |
| Comodidad de la sala de espera (*) | 87,29% | 93,87% | 97,46% | = | ↑ |
| Cantidad de asientos en la sala de espera (*) | 79,02% | 90,52% | 94,23% | = | ↑ |
| Proceso de realización del trámite | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Tiempo de espera | 84,97% | 96,02% | 96,55% | = | ↑ |
| Rapidez del trámite | 94,00% | 91,12% | 98,41% | ↑ | = |
| Facilidad para realizar trámites | 94,21% | 91,14% | 98,02% | ↑ | = |
| Facilidad para el pago del trámite | 93,32% | 98,92% | 94,34% | ↓ | ↑ |
| Calidad de atención | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Amabilidad del funcionario(a) | 93,84% | 90,08% | 98,27% | ↑ | = |
| Presentación personal del funcionario(a) | 97,28% | 92,42% | 99,42% | ↑ | ↑ |
| Lenguaje utilizado | 96,03% | 91,07% | 98,46% | ↑ | ↑ |
| Preparación de los/as funcionarios/as | | | | | |
| Atributos | Nacional 2023 | Región 2022 | Región 2023 | Variación con respecto al año anterior | Variación con respecto al resultado nacional |
| Grado de conocimiento del funcionario | 95,23% | 96,36% | 98,07% | = | = |
| Capacidad para aclarar dudas | 84,90% | 89,59% | 88,21% | = | = |
| Capacidad para resolver inconvenientes | 35,14% | 54,72% | 42,13% | = | = |

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2022

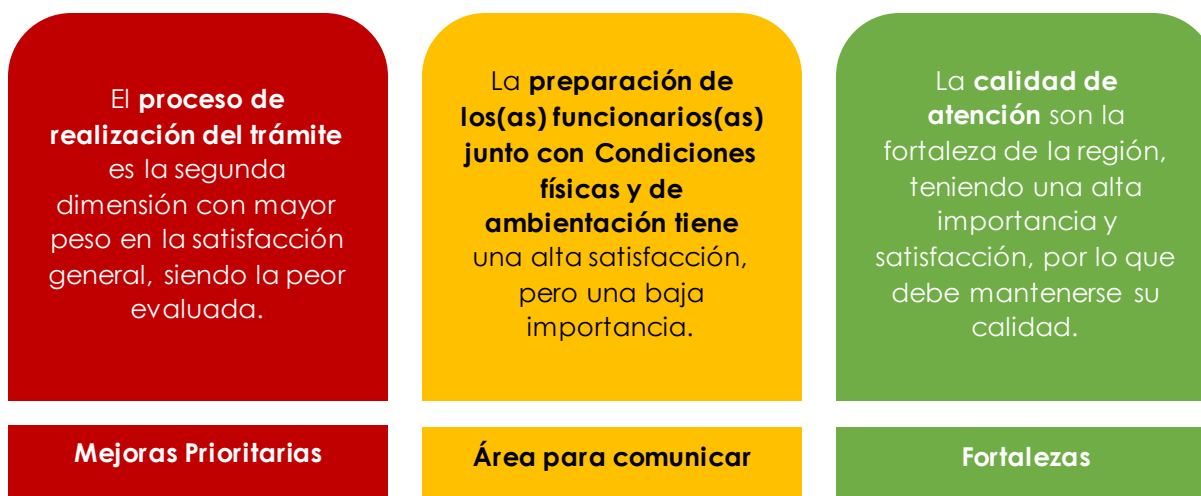
Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Preparación de funcionarios/as”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, sin embargo, está por sobre de valor nacional, pero sin ser estadísticamente significativos. En la tabla anterior se observa que sus atributos la mayoría presentan diferencias con la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2023 y sobre el total regional 2022, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2023. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en el proceso de realización de los trámites con las personas usuarias que asisten a las oficinas, principalmente, en la facilidad para realizar los trámites.

9.8. Principales actividades Plan de Trabajo

El apartado resume el Plan de Trabajo llevado a cabo, da cuenta sobre la capacitación del equipo encuestador y las técnicas de supervisión en terreno.

9.8.1. Resumen Plan de Trabajo

Los terrenos se realizan durante el mes de septiembre de 2023. Previo a esto, se realizan capacitaciones a los equipos involucrados en el levantamiento.

La capacitación del equipo a cargo de realizar el levantamiento de encuestas de personas usuarias individuales del canal presencial se realiza el **5 de septiembre**, mientras que la del equipo a cargo de la encuesta de personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios se realiza el **12 de septiembre** y la de la encuesta a personas usuarias individuales del canal tótems de autoatención el **13 de septiembre**.

Las capacitaciones al equipo encuestador de personas usuarias individuales del canal presencial y personas usuarias individuales del canal tótems de autoatención, además, contemplan la participación de las Jefaturas Regionales y el equipo de supervisión presencial. Mientras tanto, en el caso de la capacitación del equipo encuestador de personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios, involucra al equipo de supervisión telefónica.

Todas las capacitaciones se realizan a través de videoconferencia. En estas capacitaciones se presenta el estudio, se revisa el cuestionario programado y protocolos, además se repasa acerca del uso y manejo de Tablet.

Respecto a la selección del equipo encuestador, fueron consideradas las siguientes características:

- Personas con al menos 18 años.
- Presentación personal adecuada a su labor.
- Buen manejo de lenguaje y cordialidad en el trato.
- Experiencia en encuestas de satisfacción presenciales en oficinas de atención (punto fijo) o encuestas telefónicas, según correspondiera.

Para fines de este estudio, además, se dio prioridad a personas que formaron parte del levantamiento de información de este estudio durante el año 2021.

En total 184 personas formaron parte del equipo encuestador a personas usuarias individuales del canal presencial; 44 en el equipo encuestador a personas usuarias individuales del canal tótems de autoatención; 12 en el equipo encuestador a personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios; 16 personas en el rol de jefaturas regionales; 20 en el equipo de supervisión de la encuesta a personas usuarias individuales del canal presencial; y 1 a cargo de la supervisión de la encuesta a personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios.

La distribución de los equipos encuestadores, jefaturas regionales y equipos de supervisión, desagregada a nivel regional, es presentada en la tabla a continuación.

Tabla 75 Equipos encuestadores, jefaturas regionales y equipo de supervisión

| Región | Equipo encuestador personas usuarias individuales del canal presencial | Equipo encuestador personas usuarias individuales del canal tótems de autoatención | Equipo encuestador personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios | Jefaturas Regionales | Equipo de supervisión personas usuarias individuales del canal presencial | Equipo de supervisión personas usuarias institucionales del canal plataforma electrónica convenios |
|--|--|--|---|----------------------|---|--|
| Arica y Parinacota | 10 | 6 | 12 | 1 | 1 | 1 |
| Tarapacá | 4 | 1 | | 1 | 1 | |
| Antofagasta | 15 | 4 | | 1 | 1 | |
| Atacama | 6 | 3 | | 1 | 1 | |
| Coquimbo | 10 | 3 | | 1 | 1 | |
| Valparaíso | 22 | 5 | | 1 | 1 | |
| Metropolitana de Santiago | 38 | 9 | | 1 | 5 | |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 10 | 1 | | 1 | 1 | |
| Maule | 7 | 2 | | 1 | 1 | |
| Nuble | 8 | 4 | | 1 | 1 | |
| Biobío | 16 | 1 | | 1 | 1 | |
| La Araucanía | 12 | 1 | | 1 | 1 | |
| Los Ríos | 7 | 1 | | 1 | 1 | |
| Los Lagos | 9 | 1 | | 1 | 1 | |
| Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos | 4 | 1 | | 1 | 1 | |
| Magallanes y La Antártica Chilena | 6 | 1 | | 1 | 1 | |
| Total | 184 | 44 | 12 | 16 | 20 | 1 |

Fuente: elaboración propia

9.8.2. Capacitación de encuestadores

Se contempla una capacitación presencial. En el caso que esto no sea posible se llevará a cabo de manera virtual, a través de plataformas como Zoom, Skype o Meets, resguardando que estas se apeguen al plan señalado en adelante.

Durante la fase de capacitación se hará énfasis en las características especiales que tiene realizar estudios de satisfacción usuaria. DATAVOZ cuenta con personal que tiene amplia experiencia en este tipo de estudios, pero siempre se recalca el especial cuidado que se debe tener, particularmente en la forma en que se toma contacto con los jefes de oficina, la puntualidad, la buena presencia, la disponibilidad a solucionar problemas y responder preguntas, entre otras, en el caso de las encuestas presenciales en oficina. En el caso de

las encuestas telefónicas, es igualmente importante la forma en que se contacta, el cumplimiento de protocolo definido, la amabilidad y la disposición a responder consultas.

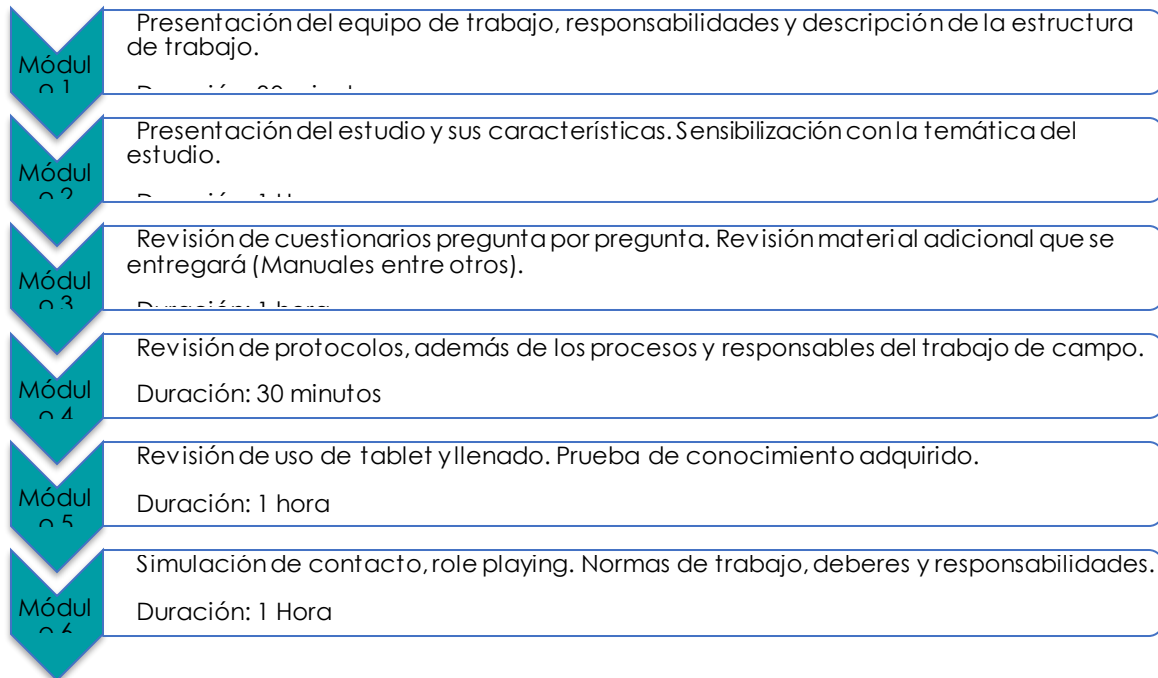
El trabajo de campo requiere de un proceso de capacitación riguroso a todas las personas involucradas, tanto en la recolección en terreno, como en el procesamiento en sus distintos niveles (encuestadores, supervisores, jefes regionales, jefes zonales, equipo gerencial central, revisores, etc.).

En efecto, los ejes claves del proceso de capacitación son los siguientes:

- Informar al equipo encuestador sobre el contenido de los instrumentos y el contexto en que se desarrolla el estudio.
- Transmitir al personal de terreno los objetivos de la investigación, conceptos claves y consideraciones metodológicas del mismo, que le permita desempeñar su trabajo con claridad y seguridad.
- Informar al personal de terreno las dificultades que puede enfrentar y entregarle las herramientas necesarias para solucionarlas. Se hará especial énfasis en la aplicación a personas que no hablen español como a personas con discapacidad auditiva cautelando el principio de auto representación.
- Presentar los protocolos de contacto y capacitar respecto a su utilización.
- Capacitar al personal de terreno en la comprensión acabada del cuestionario y cada uno de sus módulos.
- Capacitar al personal de terreno en el manejo expedito de los distintos instrumentos, tales como manual del equipo encuestador y cuestionario.
- Informar al equipo encuestador sobre el proceso de supervisión del trabajo de campo.
- Capacitar respecto de la definición de los tipos de respuesta esperados (espontánea, leer alternativas o mostrar tarjetas), los saltos, entre otras.
- Releva la importancia de que el equipo encuestador no emita juicios u opiniones que pudiesen influenciar o dirigir las respuestas de las personas encuestadas, tampoco deben realizar discusiones ni justificaciones.
- Cuidar que la situación de encuesta se dé en un marco de respeto y cuidado hacia la persona encuestada, de modo que éste se sienta a gusto y tenga una buena impresión de la persona que encuesta.
- Releva la importancia de que la persona que encuesta tenga una buena disposición hacia las dudas e inquietudes del encuestado. Al mismo tiempo, éste debe dar a conocer los objetivos y la justificación de la realización de la encuesta, recalcando la confidencialidad de los datos.

Las personas que se incorporen al equipo de trabajo en fecha posterior a la capacitación inicial recibirán un entrenamiento de iguales características.

Considerando lo relevante que es desarrollar una buena capacitación para un buen trabajo de campo, se propone en principio la siguiente estructura para la capacitación para el equipo encuestador presencial:



La estructura anterior se contempla realizar en un día de capacitación, es decir, se espera que se realicen tres módulos de manera continua, con una ventana de 30 minutos en el cual se realizará un *coffee break* por cuenta de DATAVOZ.

Para el caso de las encuestas telefónicas se tiene una estructura similar a la ya descrita, pero con algunas adaptaciones específicamente en los módulos 5 y 6:

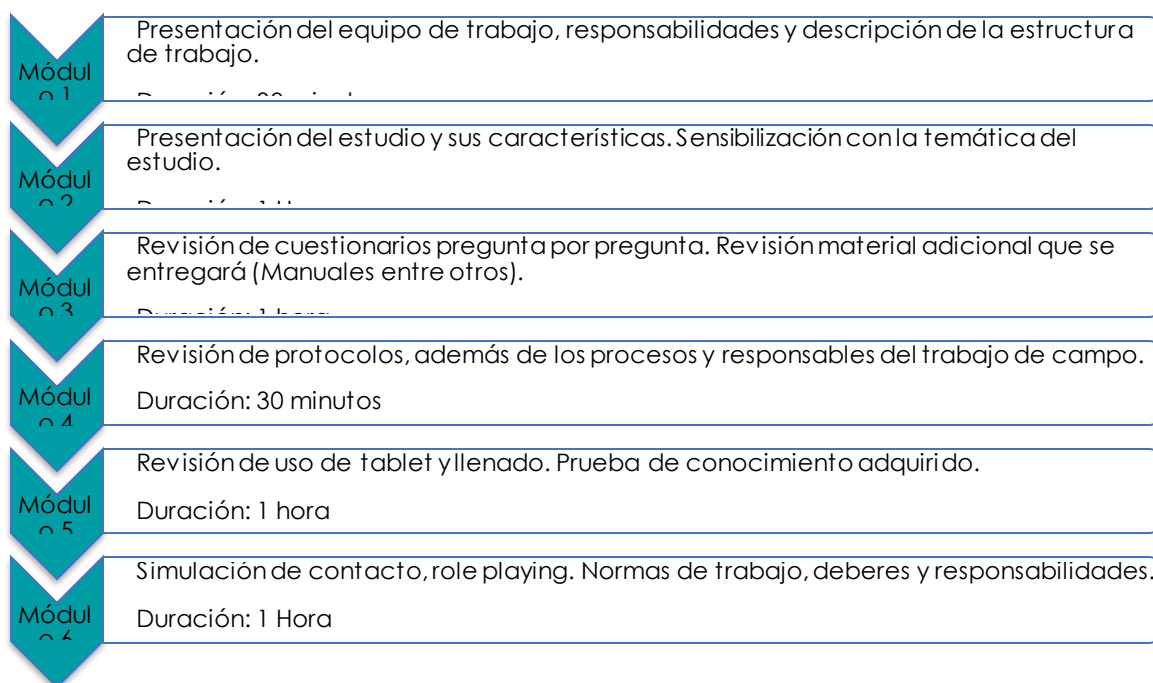
Se hará entrega a la contraparte técnica de un programa detallado de la capacitación, que definirá entre otras cosas:

- Fecha
- Hora
- Lugar de la capacitación
- Responsable de la capacitación

La contraparte del estudio podrá participar de dicha instancia si lo considera pertinente. Se grabará una sesión modelo de capacitación en formato DVD/Zoom, a cargo del equipo de capacitación, el cual será distribuido a los jefes regionales junto al resto de los materiales antes de comenzar el campo, de modo que pueda ser usado como material de consulta y de apoyo a los procesos de capacitación regional, los cuales son de carácter presencial.

Asimismo, concluida la actividad se procederá a tomar registro de los asistentes, donde se indicará el nombre, rol o cargo en la investigación, RUT, correo electrónico, número de celular y firma.

Los supervisores serán parte de la misma capacitación, con excepción del módulo 6, el cual consistirá en analizar los elementos claves para un correcto trabajo de supervisión:



Es muy importante recalcar la relevancia de que en todo momento las personas que encuestan y supervisan estén bien identificadas, con credencial clara y datos de contacto.

9.8.3. Supervisión del trabajo de campo

El proceso de supervisión a público general se realizará en forma presencial a través de un equipo de supervisión, los que operarán en los mismos turnos definidos para el equipo encuestador. Estos serán coordinados en forma permanente por el Supervisor General que reporte directamente al Coordinador de Operaciones. Esto se realiza con el fin de separar el proceso de levantamiento de información a cargo del Coordinador de Terreno de la supervisión de este para establecer responsabilidades diferenciadas. Cada equipo de supervisión irá rotando en las distintas oficinas de manera sistemática, de modo tal de asegurar que distintos supervisores trabajen en diferentes dependencias.

Del total de días que tome la recolección de información en cada local, se realizará una **supervisión del 20%** de estos días. De este modo, si en una oficina el tiempo estimado de duración de recolección de información son cinco días, la supervisión corresponderá a un día.

Para el caso de las encuestas institucionales, se supervisará el **20% de las encuestas en forma de escucha telefónica**. En caso de detectar problemas durante el proceso de supervisión se evaluará el cambio de la persona que encuesta en caso de ser requerido y se informará de la situación a la Contraparte Técnica.

Control de gestión

El trabajo de campo obedecerá a una programación integral, lo cual permitirá verificar si la ejecución está acorde con la misma.

El control de gestión del avance de la muestra se realizará, de acuerdo a lo siguiente:

- Se definirán los niveles de avance de acuerdo a lo definido en la propuesta para cada una de las muestras.
- Se conformarán los equipos de trabajo de campo y supervisión de acuerdo a las muestras a obtener y los plazos definidos para su logro.
- Se estimará la tasa de avance de cada muestra, de acuerdo a la duración planificada del trabajo de campo, y los equipos destinados.
- Se realizará un seguimiento diario del avance para cada una de las personas que encuestan.
- Se compararán los avances diarios reales con los planificados al inicio del campo, asimismo se cotejará lo reportado por los encuestados versus lo entregado a través de las descargas de las encuestas realizadas.
- Se detectarán las brechas en los avances, en función de lo realizado versus lo planificado
- Cuando las brechas detectadas sean negativas, es decir la tasa de avance del encuestado no sea la esperada se tomarán las acciones correctivas necesarias para su solución, ya sea cambiando a la persona que encuesta (los cuales tendrán capacitación de acuerdo a lo definido anteriormente), o buscando soluciones según sea la problemática puntual detectada
- Toda situación detectada, será informada a la contraparte, así como las acciones correctivas implementadas.

A partir de esta programación, durante la fase de terreno se entregarán **dos reportes semanales de avance** que permitan prever posibles dificultades en el proceso de levantamiento. Éstos se elaborarán a partir de las encuestas realizadas. Dado que el trabajo de campo presencial se desarrollará mediante de Tablet, el seguimiento es aún más expedito dado que la información se encuentra disponible en línea. En caso de que se necesite realizar aplicaciones de encuestas en papel, estas serán reportadas una vez que sean recibidas en la oficina central del DATAVOZ.

Los indicadores anteriores son importantes para ir analizando el desarrollo del campo y ver la implementación de planes de contingencia en el caso que alguno de los indicadores sea crítico y mayor a lo esperado.

Este procedimiento permitirá generar una muestra estrictamente aleatoria en cada bloque horario y oficina.

Además, se hará entrega a la contraparte técnica un **Plan de Visitas a Terreno** durante el levantamiento y de un **Plan de Contingencias** que permita abordar los problemas o situaciones derivadas del levantamiento de los datos.

Finalmente, cada integrante del equipo encuestador será al menos una vez objeto de una **supervisión sombra** por parte del jefe de terreno zonal.

9.9. Incidencias del Trabajo de Campo

El presentado apartado resume las principales incidencias en terreno a través de los distintos canales.

9.9.1. Personas usuarias oficinas

Las incidencias de las que se lleva registro en este terreno son: rechazo, logro, problemas de idioma para la aplicación de la encuesta y trámite realizado en tótem. La última de éstas corresponde a un filtro incorporado en la encuesta para quienes realizaron su trámite en tótem y no en oficina.

Es posible destacar entre los rendimientos principales: una tasa de respuesta general de 93,5% (15.523) y una tasa de rechazo general del 6,5% (1.085). Estas tasas desagregas por región y tamaño de oficina son presentadas en las tablas a continuación.

Tabla 76 Incidencias de rechazo y logro según región

| Región | Rechazo | | Logro | |
|--|-------------|------------|--------------|-------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Arica y Parinacota | 32 | 7,5 | 393 | 92,5 |
| Tarapacá | 54 | 11,7 | 408 | 88,3 |
| Antofagasta | 45 | 6,4 | 662 | 93,6 |
| Atacama | 34 | 7,4 | 425 | 92,6 |
| Coquimbo | 54 | 11,2 | 430 | 88,8 |
| Valparaíso | 163 | 8,8 | 1690 | 91,2 |
| Metropolitana de Santiago | 303 | 5,9 | 4800 | 94,1 |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 49 | 5,5 | 836 | 94,5 |
| Maule | 57 | 6,6 | 810 | 93,4 |
| Nuble | 41 | 6,6 | 576 | 93,4 |
| Biobío | 87 | 5,9 | 1400 | 94,1 |
| La Araucanía | 34 | 3,5 | 941 | 96,5 |
| Los Ríos | 26 | 5,8 | 424 | 94,2 |
| Los Lagos | 49 | 5,8 | 803 | 94,2 |
| Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos | 27 | 6,3 | 400 | 93,7 |
| Magallanes y La Antártica Chilena | 30 | 5,4 | 525 | 94,6 |
| TOTALES | 1085 | 6,5 | 15523 | 93,5 |

Fuente: elaboración propia

Tabla 77 Incidencias de rechazo y logro según tamaño de oficina

| Tamaño de oficina | Rechazo | | Logro | |
|-------------------|-------------|------------|--------------|-------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Grande | 64 | 4,1 | 1480 | 95,9 |
| Mediana | 667 | 9,1 | 6670 | 90,9 |
| Mega oficina | 35 | 2,3 | 1500 | 97,7 |
| Pequeña | 66 | 3,4 | 1885 | 96,6 |
| Regional | 253 | 6,0 | 3988 | 94,0 |
| TOTALES | 1085 | 6,5 | 15523 | 93,5 |

Fuente: elaboración propia

El registro de incidencias muestra las mayores tasas de rechazo en las regiones de Tarapacá y Coquimbo. Mientras que, en relación con tamaño de oficina, los rechazos se concentran en los tipos mediana y regional.

9.9.2. Personas usuarias tótems de autoatención

Las incidencias registradas en el terreno de tótem son: rechazo, logro, problemas de idioma para la aplicación de la encuesta y trámite realizado en oficina. La última de estas incidencias corresponde a un filtro incorporado en la encuesta para quienes realizaron su trámite en oficina y no en tótem.

Entre los rendimientos principales destacan: una tasa de respuesta general de 91,7% (800) y una tasa de rechazo general del 8,3% (72). A continuación, se presentan estas tasas desagregas por macrozona y ubicación del tótem.

Tabla 78 Incidencias de rechazo y logro según macrozona

| Macrozona | Rechazo | | Logro | |
|----------------|------------|------------|------------|-------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Norte | 22 | 9,1 | 220 | 90,9 |
| Centro | 9 | 6,0 | 140 | 94,0 |
| Sur | 16 | 6,8 | 220 | 93,2 |
| RM | 25 | 10,2 | 220 | 89,8 |
| TOTALES | 72 | 8,3 | 800 | 91,7 |

Fuente: elaboración propia

Tabla 79 Incidencias de rechazo y logro según ubicación del tótem de autoatención

| Ubicación de tótem | Rechazo | | Logro | |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Al exterior | 29 | 6,8 | 400 | 93,2 |
| Al interior de una oficina del SRCI | 43 | 9,7 | 400 | 90,3 |
| TOTALES | 72 | 8,3 | 800 | 91,7 |

Fuente: elaboración propia

El registro de incidencias para el caso de esta encuesta demuestra que las mayores tasas de rechazo se encuentran en las macrozonas RM y Norte. En tanto, según ubicación del tótem, el rechazo es más alto entre los tótems al interior de las oficinas del SRCI.

Es posible señalar, además, que, durante la aplicación de esta encuesta, se reportan dos tótems en mal funcionamiento, estos corresponden a MALL PORTAL OSORNO (2022-105) en la Región de Los Lagos y MALL PLAZA VESPUCIO (2022-293) en la RM.

9.9.3. Personas usuarias web

No se presentan incidencias de tipo web, dado que la consultora no estuvo a cargo de realizar los envíos.

9.9.4. Personas usuarias aplicaciones móviles

No se presentan incidencias de tipo web, dado que la consultora no estuvo a cargo de realizar los envíos.

9.9.5. Personas usuarias institucionales

A continuación, se observa el detalle de las encuestas para este tipo de persona usuaria por cada uno de los tipos de incidencia telefónica:

- **Encuesta correcta:** 344 casos (49,6%) resultaron encuestas correctas.
- **No contesta:** 134 casos (19,3%) no contestaron a nuestros llamados.
- **Entrevista anulada:** 32 casos (4,6%) son finalizadas por una pregunta control del cuestionario²⁴.
- **Entrevista rechazada:** 150 entrevistas (21,6%) fueron rechazadas por las personas contactadas.

²⁴ La encuesta cuenta con un filtro que finaliza la encuesta cuando el respondiente señalara no ser el coordinador titular u operativo del convenio.

- **Averiado:** 33 casos (4,8%) tenían teléfonos que se encontraban averiados, es decir, al llamar no había tono, o se lograba escuchar una grabación que explicaba que el número se encontraba fuera de servicio.

Tabla 80 Incidencias personas usuarias institucionales

| Incidencia | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Entrevista correcta | 344 | 49,6% |
| No contesta | 134 | 19,3% |
| Entrevista anulada | 32 | 4,6% |
| Entrevista rechazada | 150 | 21,6% |
| Averiado | 33 | 4,8% |
| TOTALES | 693 | 100% |

Fuente: elaboración propia

A partir de los resultados de las incidencias que arroja la aplicación de esta encuesta, en esta versión y en versiones anteriores del estudio, la consultora recomienda como propuesta de mejora para aumentar la tasa de logro del canal en sus futuras versiones, combinar técnicas de producción de información, es decir, complementar la aplicación telefónica con encuestas de tipo online y presencial, considerando que el objetivo en este caso es aplicar la encuesta al total de coordinadores únicos de convenios.

9.10. Archivos digitales

Se adjunta de manera digital los siguientes archivos:

- Resumen ejecutivo del estudio (Word y PDF)
- Copia digital de las Presentaciones de resultados finales del estudio
- Bases de datos utilizadas en el estudio
- Diccionarios de variables de las bases de datos
- Libro de códigos de oficinas
- Sintaxis de todos los procesos y regresiones
- Archivo Excel con memoria de los cálculos del ISN