

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Resumen Ejecutivo Estudio

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



Abril, 2024

Resultados generales

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.

A modo de 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).

Recomendaciones

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 Solitudes 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 está 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.