“Estudio de medición de seguimiento de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas”.

Resultados Medición Línea Base
Registro Civil

Programa de Modernización del Sector Público

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Jefe de Proyecto
Paulina Valenzuela

Enero, 2018

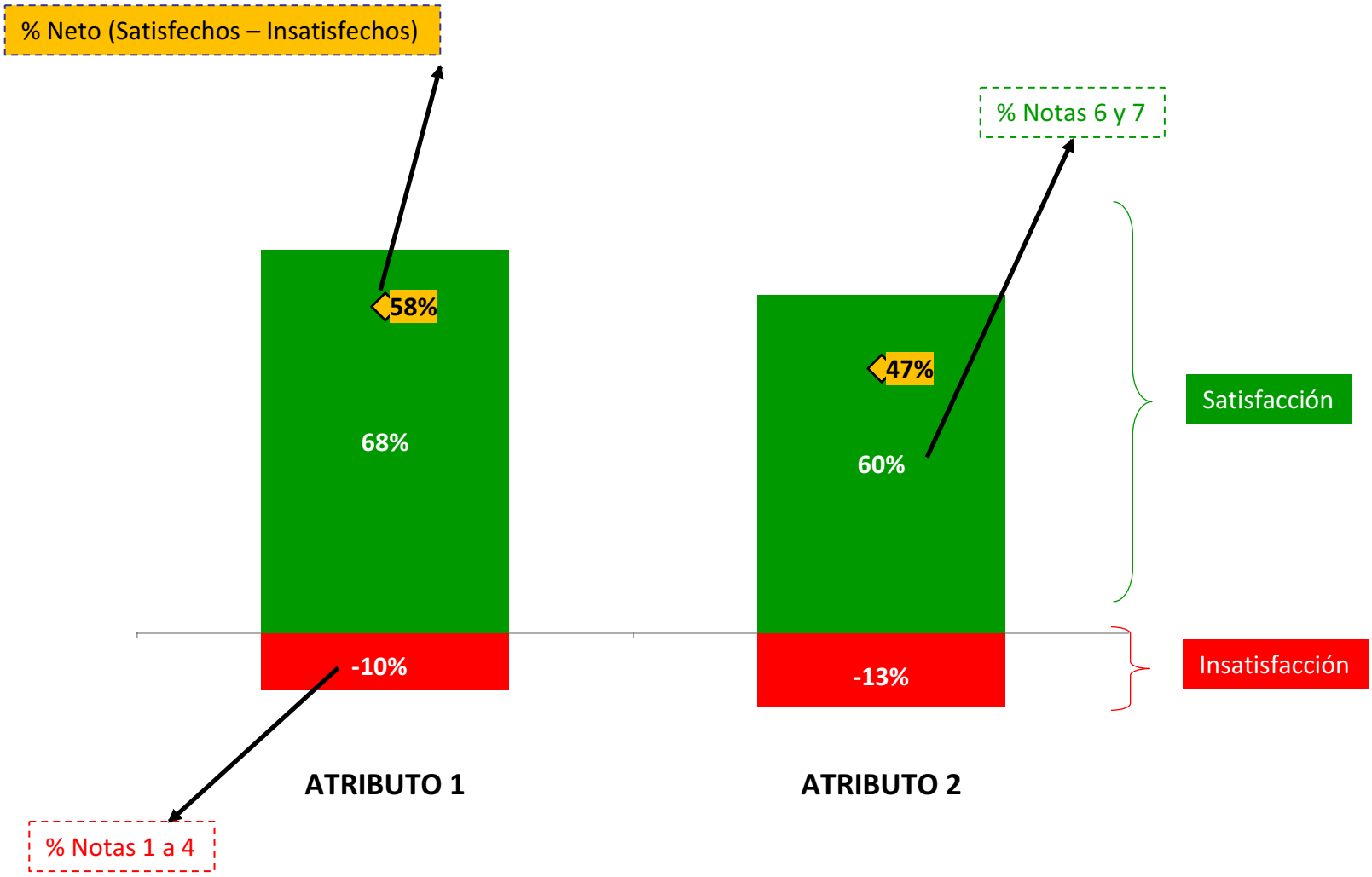
OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

I. NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

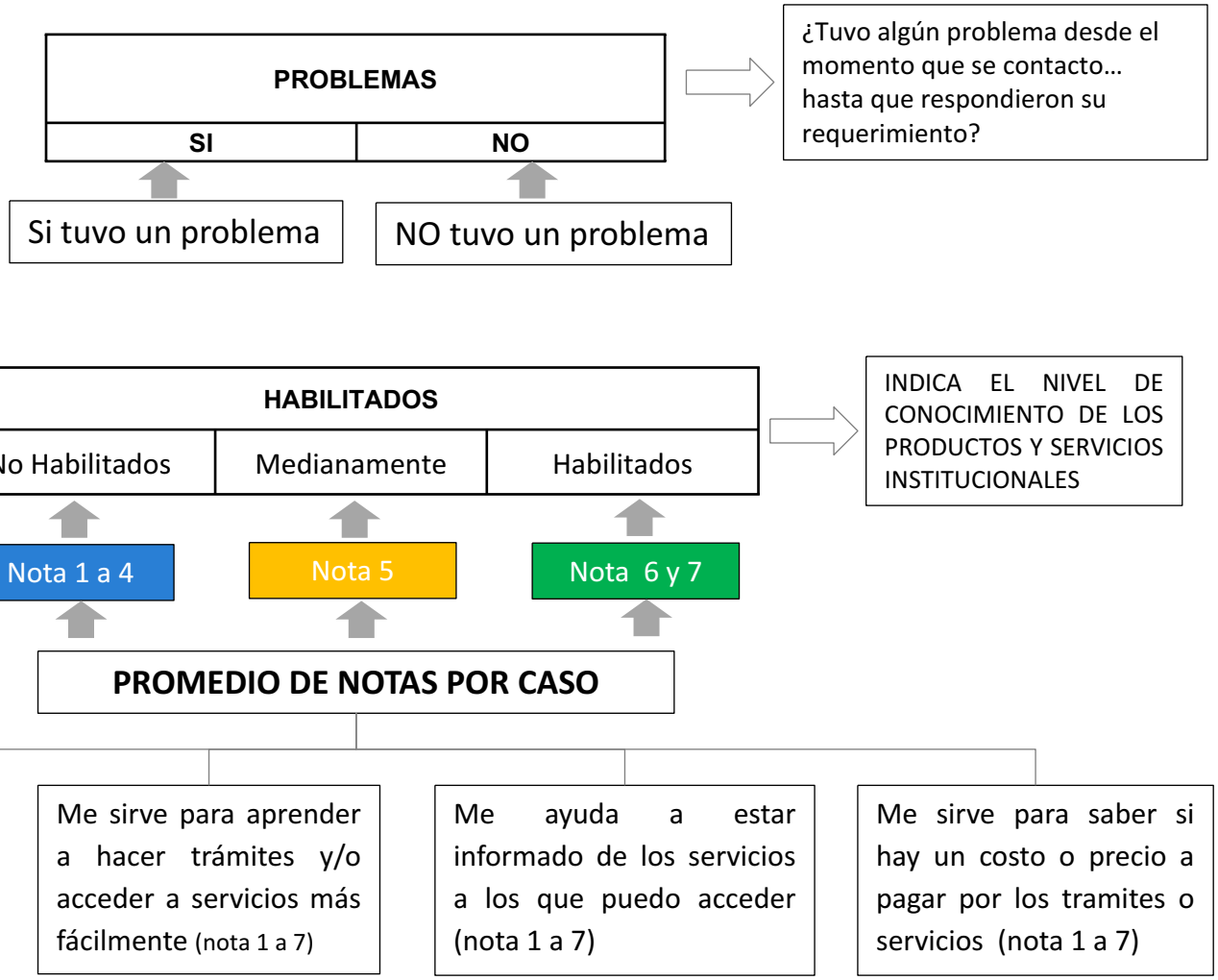
NOMENCLATURA E INDICADORES



* La diferencia de los gráficos para llegar al 100% se debe al porcentaje de Nota 5

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

DEFINICIÓN DE PROBLEMA Y USUARIOS HABILITADOS



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

II. METODOLOGÍA

METODOLOGIA

¿Cómo?



- **Encuestas aplicación web** por medio de la plataforma SurveyMonkey y telefónico por sistema **CATINET**

¿Quienes?



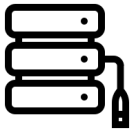
- Usuarios individuales e institucionales del SRCeI

¿Cuándo?



- Entre el 20 de Noviembre y el 23 de Diciembre de 2017.

¿Por medio de?



- Bases de Datos provistas por la institución. En el caso de usuario institucional el contacto con el usuario fue directo desde Datavoz (teléfono y email), en el caso de usuario individual el contacto fue a través de correos electrónicos enviados desde el SRCeI, con link que dirigía a la encuesta.

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

	Segmentos	Sistema de Medición	Muestra lograda por técnica	Muestra teórica Total	Muestra total lograda	% de logro
Registro Civil	Usuario Individual Contactos	Web	388	810	388	48%
	Usuario Individual Certificados	Web	1.881	1.400	1.881	134%
	Usuario Individual solicitud hora pasaporte y C.I	Web	1.140	500	1.140	228%
	Usuario Institucional Municipalidad	Web	15	180	104	58%
		CATI	89			
	Usuario Institucionalidad Notaria	Web	1	30	23	77%
		CATI	22			
	Usuario Institucional I. Privada	Web	13	184	74	40%
		CATI	61			
	Usuario Institucional I. Pública	Web	9	218	81	37%
		CATI	72			
	TOTAL Registro Civil		**3.691**	**3.322**	**3.691**	**111%**

ERROR MUESTRAL

	Segmento	Universo	Muestra alcanzada	Error Muestral
Registro Civil	Usuario Individual Contactos	5.588	388	4,8%
	Usuario Individual Certificados	28.000	1.881	2,2%
	Usuario Individual solicitud hora pasaporte y C.I	10.000	1.140	2,7%
	Usuario Institucional	453	282	3,5%
	TOTAL	**44.041**	**3.691**	**1,5%**

Universo: N disponible marco muestral.

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

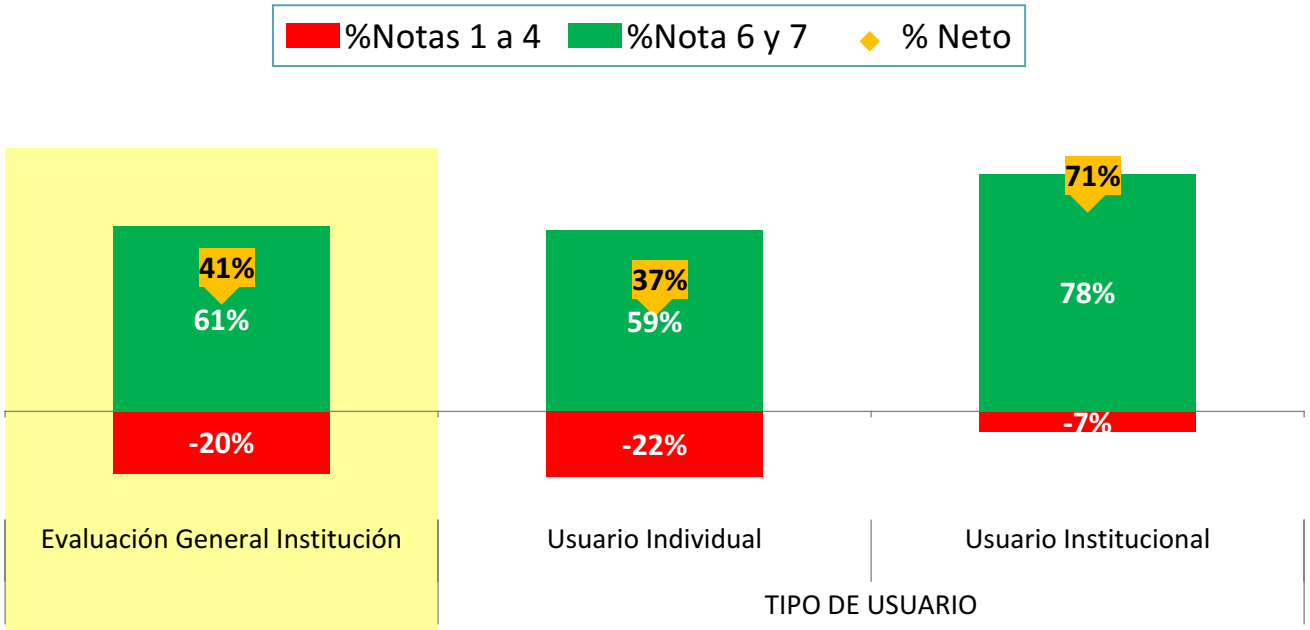
Los factores de ponderación permiten corregir las sub o sobre-representaciones de la muestra final según las mismas variables utilizadas en la medición de línea base de modo de velar por la comparabilidad de resultados.
Las variables utilizadas para crear los ponderadores son las siguientes.

	Variables de Ponderación
Registro Civil	Nº usuarios Individuales-Institucionales según segmento, mes Octubre 2017.

III. EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN REGISTRO CIVIL

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al…?



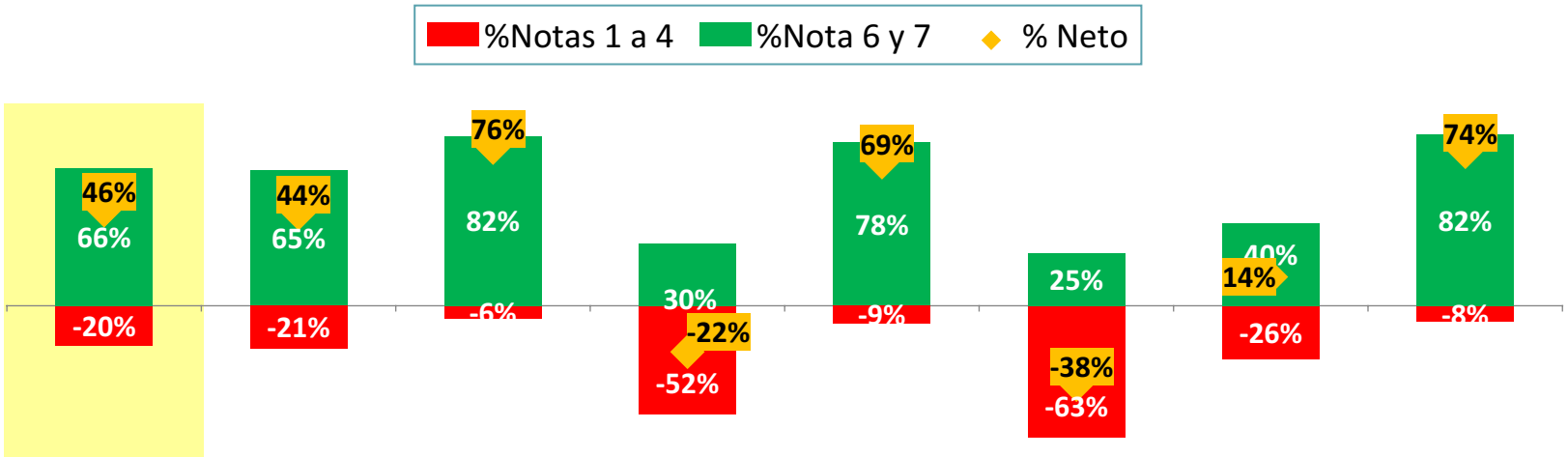
n Pond.	3691	3409	282
n Real	3691	3409	282

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA-TOTAL USUARIOS REGISTRO CIVIL

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

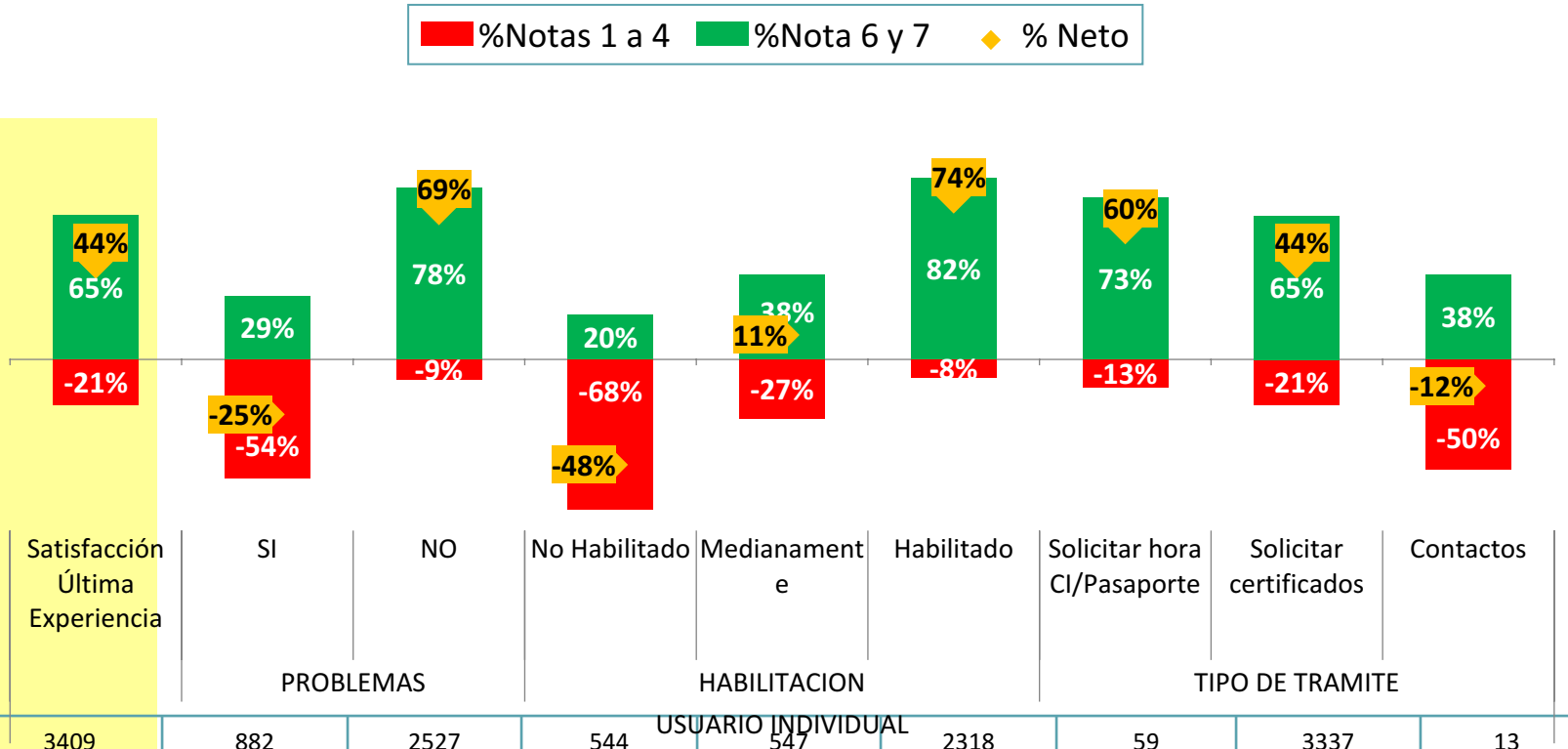


	Satisfacción General Última Experiencia	Usuario Individual	Usuario Institucional	SI	NO	No Habilitado	Medianamente Habilitado	Habilitado
		TIPO DE USUARIO		PROBLEMAS		HABILITACION		
n Pond.	3691	3409	282	926	2765	595	584	2512
n Real	3691	3409	282	845	2846	630	576	2485

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – USUARIO INDIVIDUAL REGISTRO CIVIL

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

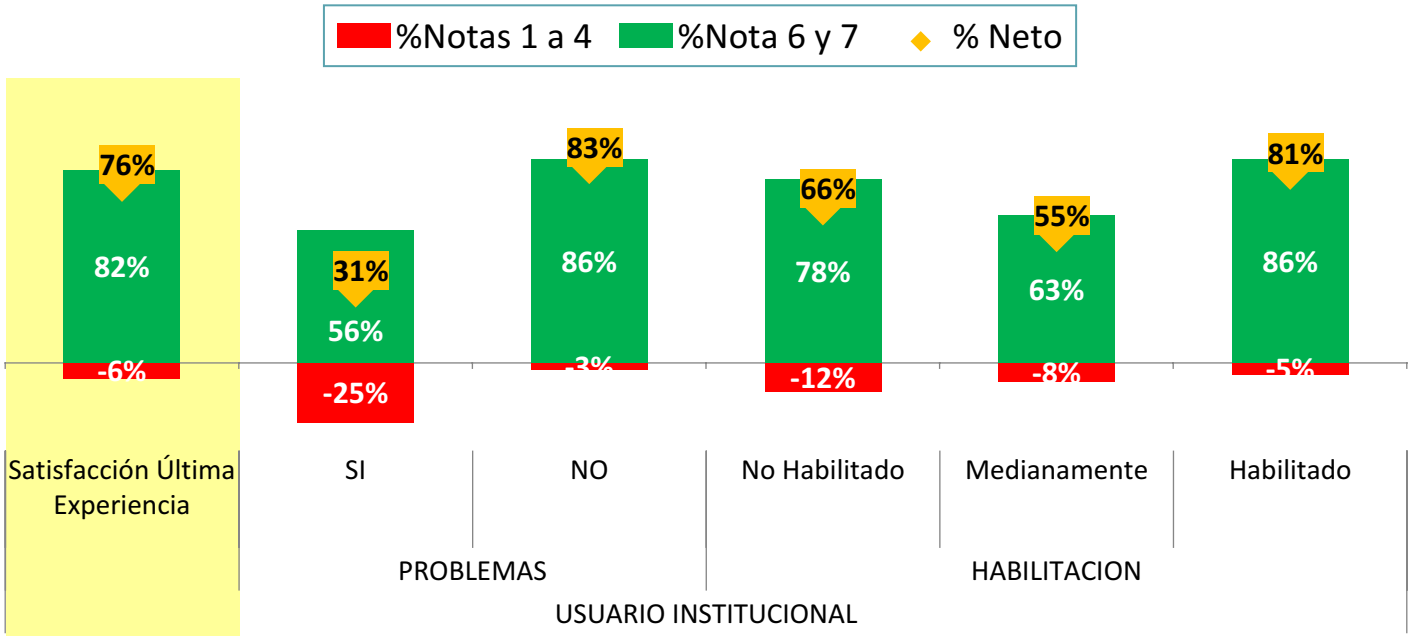


n Pond.	3409	882	2527	544	547	2318	59	3337	13
n Real	3409	801	2608	580	539	2290	1140	1881	388

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – USUARIO INSTITUCIONAL REGISTRO CIVIL

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

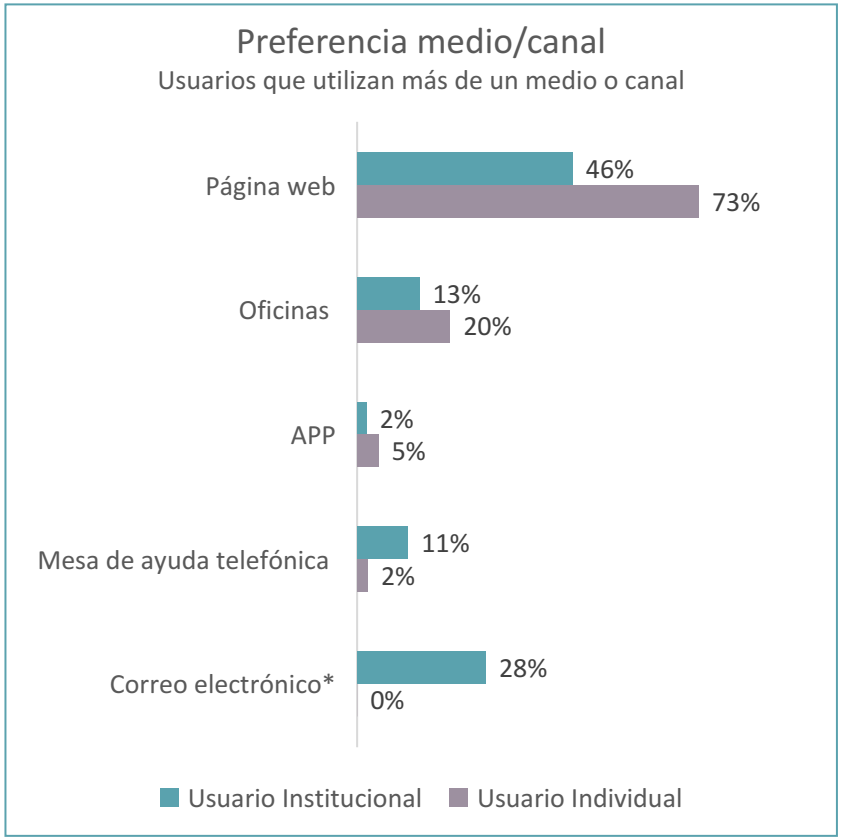


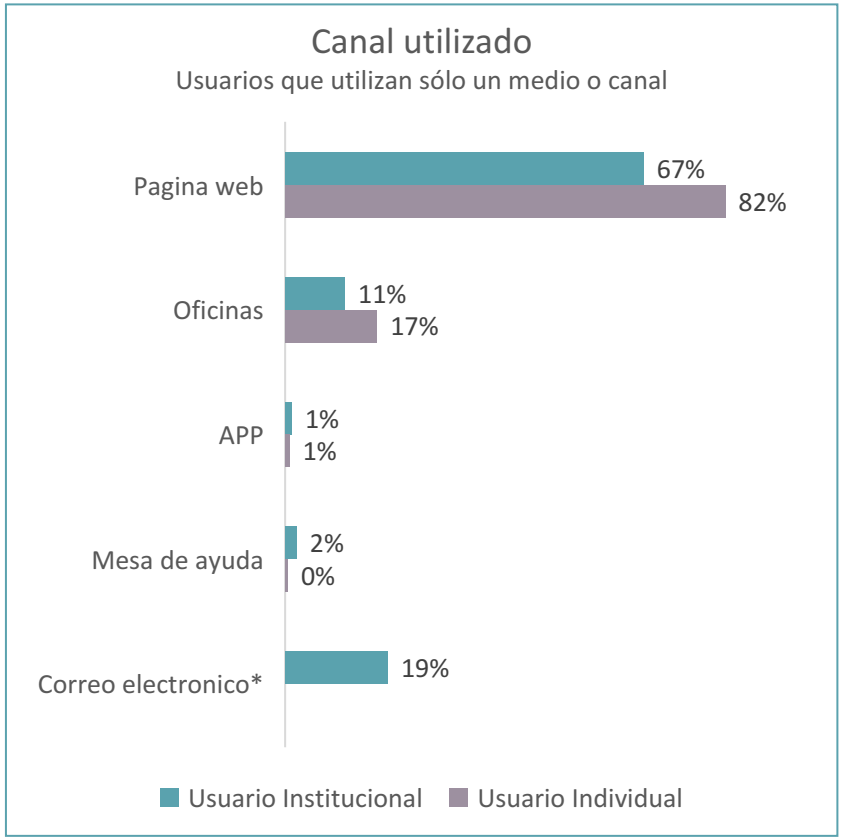
n Pond.	282	44	238	51	37	194
n Real	282	44	238	50	37	195

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CANAL UTILIZADO

- Pensando en la última vez que realizó un trámite … ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- **Sólo si menciona más de un medio/canal en P5.** Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta en … ¿cuál prefiere?





	U.Individual	U.Institucional
n Pond.	744	47
n Real	1140	47

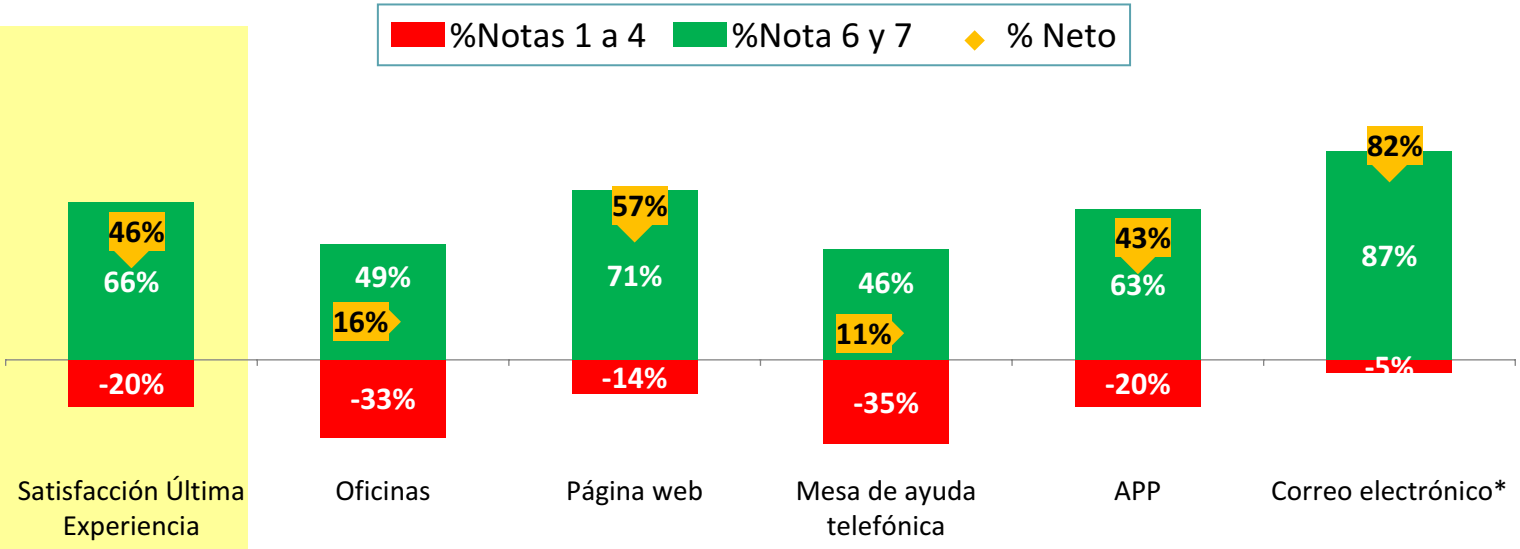
	U.Individual	U.Institucional
n Pond.	2665	235
n Real	2269	235

*Correo electrónico medio/canal exclusivo Usuario Institucional

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO-TOTAL USUARIOS REGISTRO CIVIL

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?



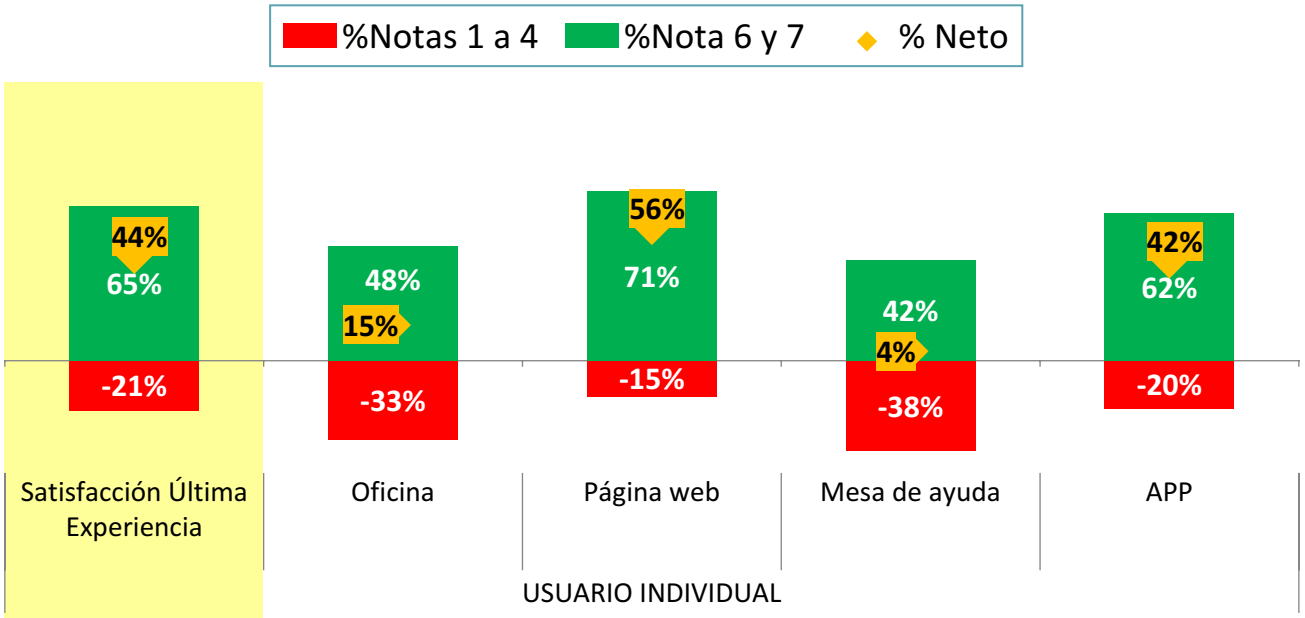
n Pond.	3691	1132	3078	157	119	72
n Real	3691	1799	2802	210	82	72

*Correo electrónico medio/canal exclusivo Usuario Institucional

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO – USUARIO INDIVIDUAL REGISTRO CIVIL

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?

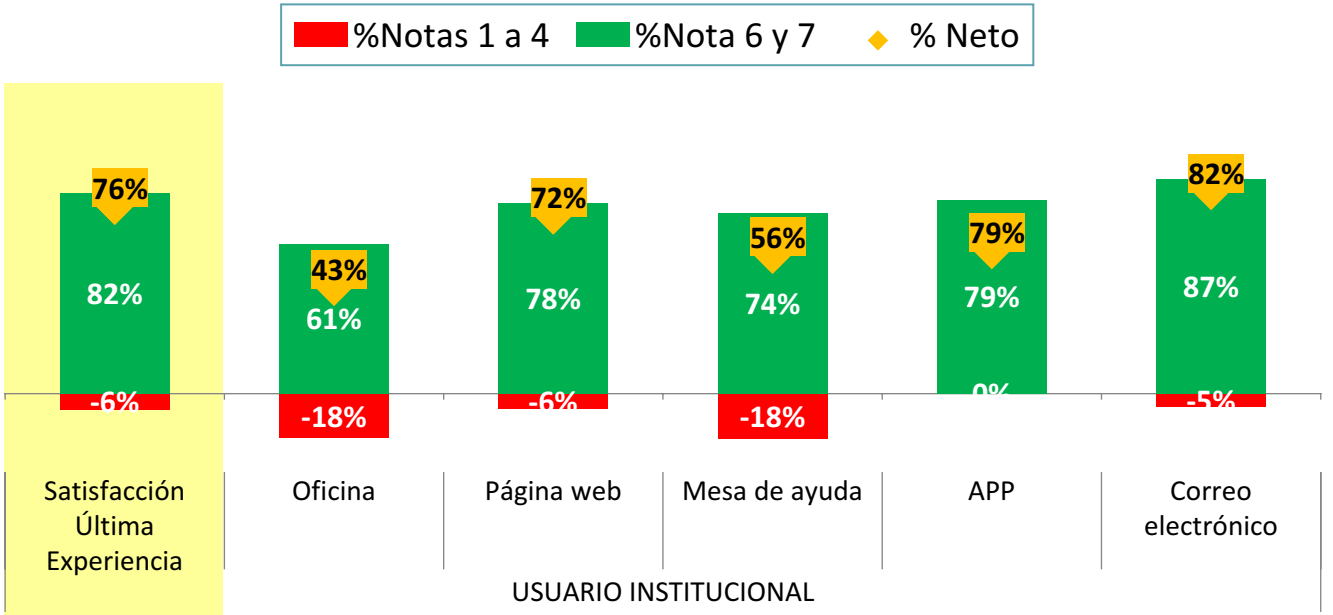


n Pond.	3409	1087	2882	134	114
n Real	3409	1755	2611	187	77

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO – USUARIO INSTITUCIONAL
REGISTRO CIVIL

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…
¿qué nota le pondría?

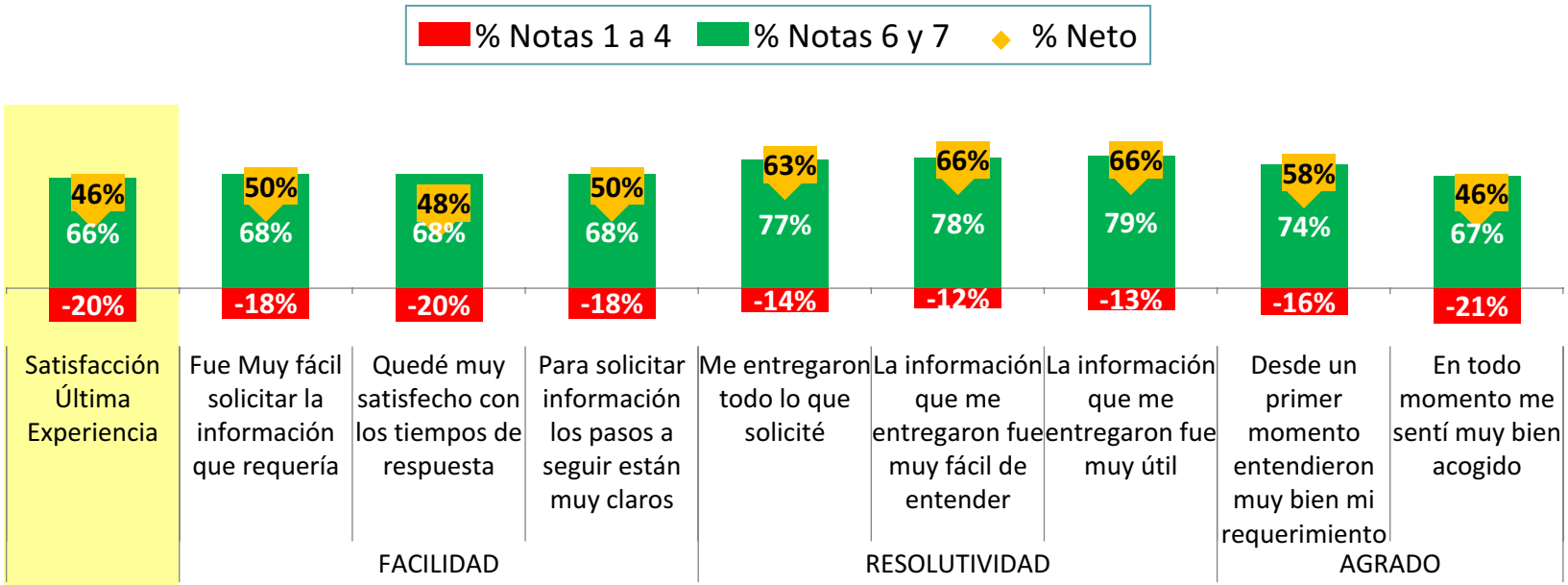


n Pond.	282	44	196	23	5	72
n Real	282	44	197	23	5	72

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO– TOTAL USUARIOS REGISTRO CIVIL

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio del Registro Civil?

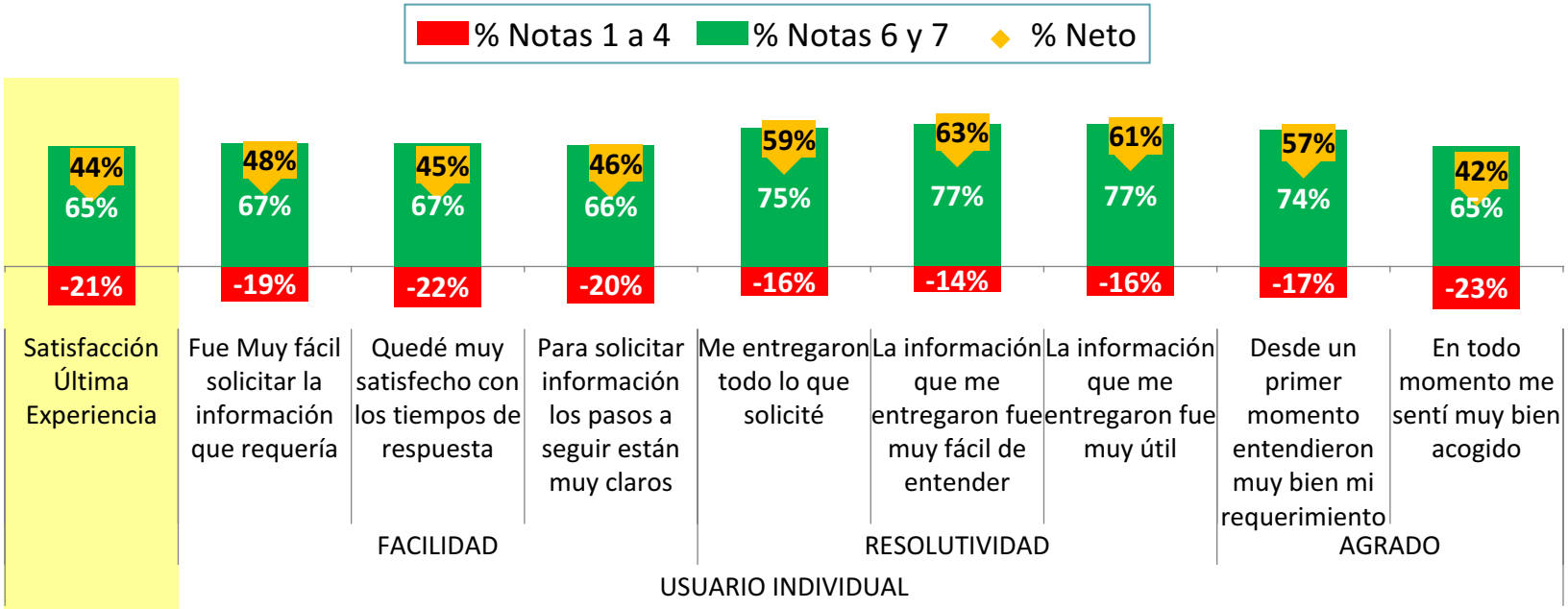


n Pond.	3691	3687	3688	3685	3689	3685	3687	3677	3669
n Real	3691	3687	3688	3685	3689	3685	3687	3677	3669

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO – USUARIO INDIVIDUAL
REGISTRO CIVIL

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio del Registro Civil?

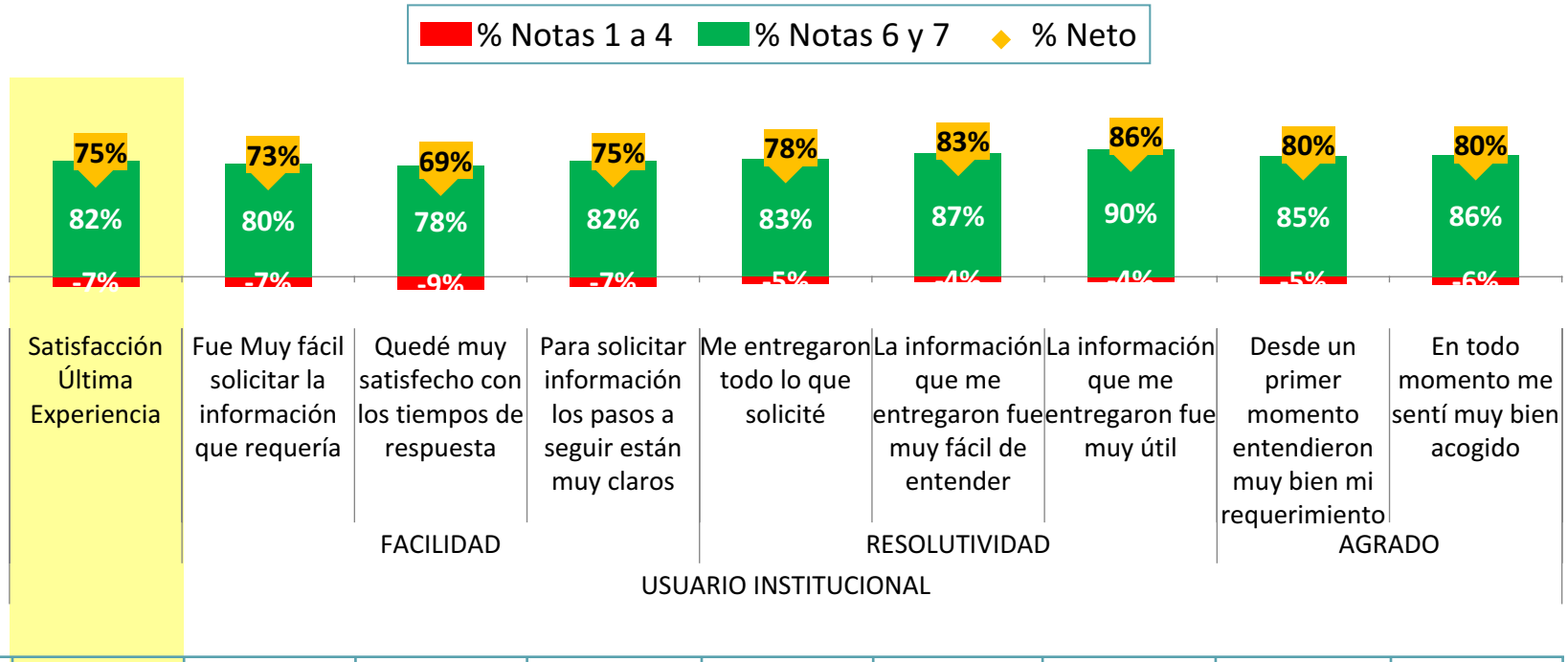


N	3409	3409	3409	3409	3409	3409	3409	3409	3409

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO – USUARIO INSTITUCIONAL
REGISTRO CIVIL

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio del Registro Civil?

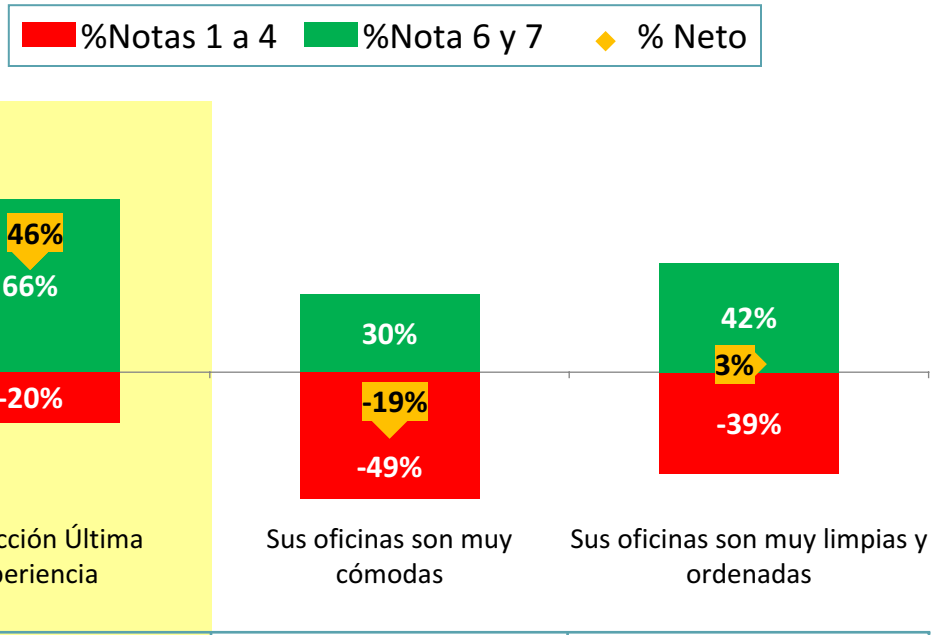


N	282	278	279	276	280	276	278	268	260

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA – TOTAL USUARIOS REGISTRO CIVIL

Pensando en su visita a la oficina de Registro Civil ¿Cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?

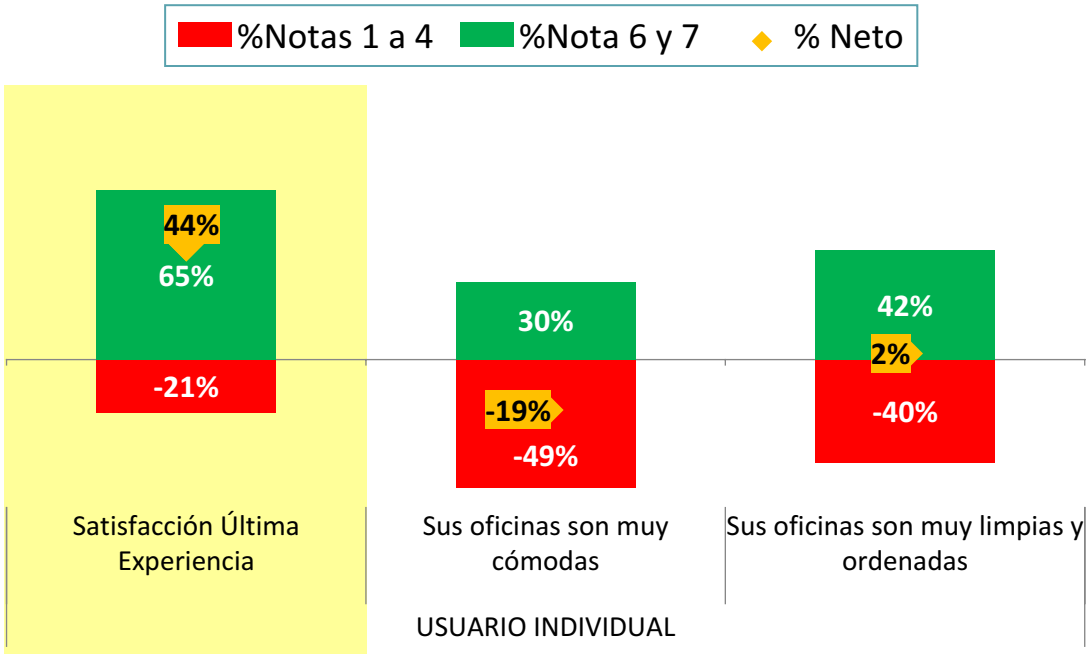


n Pond.	3691	1135	1135
n Real	3691	1805	1805

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA – USUARIO INDIVIDUAL REGISTRO CIVIL

Pensando en su visita a la oficina de Registro Civil ¿Cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?

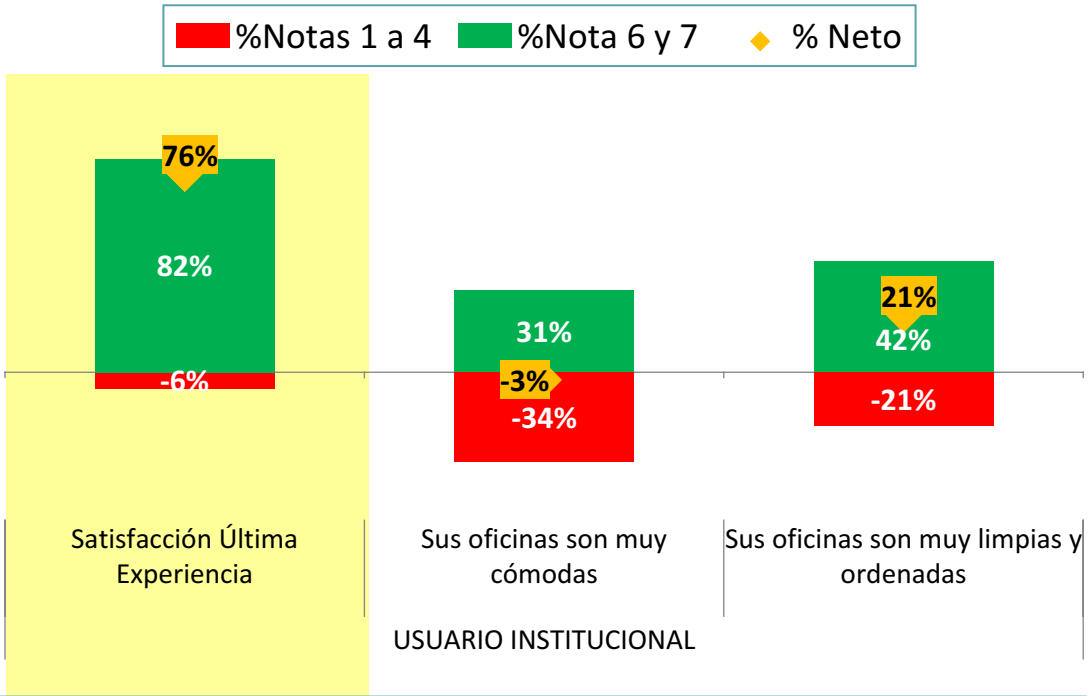


n Pond.	3409	1091	1091
n Real	3409	1761	1761

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA – USUARIO INSTITUCIONAL REGISTRO CIVIL

Pensando en su visita a la oficina de Registro Civil ¿Cuán de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones?

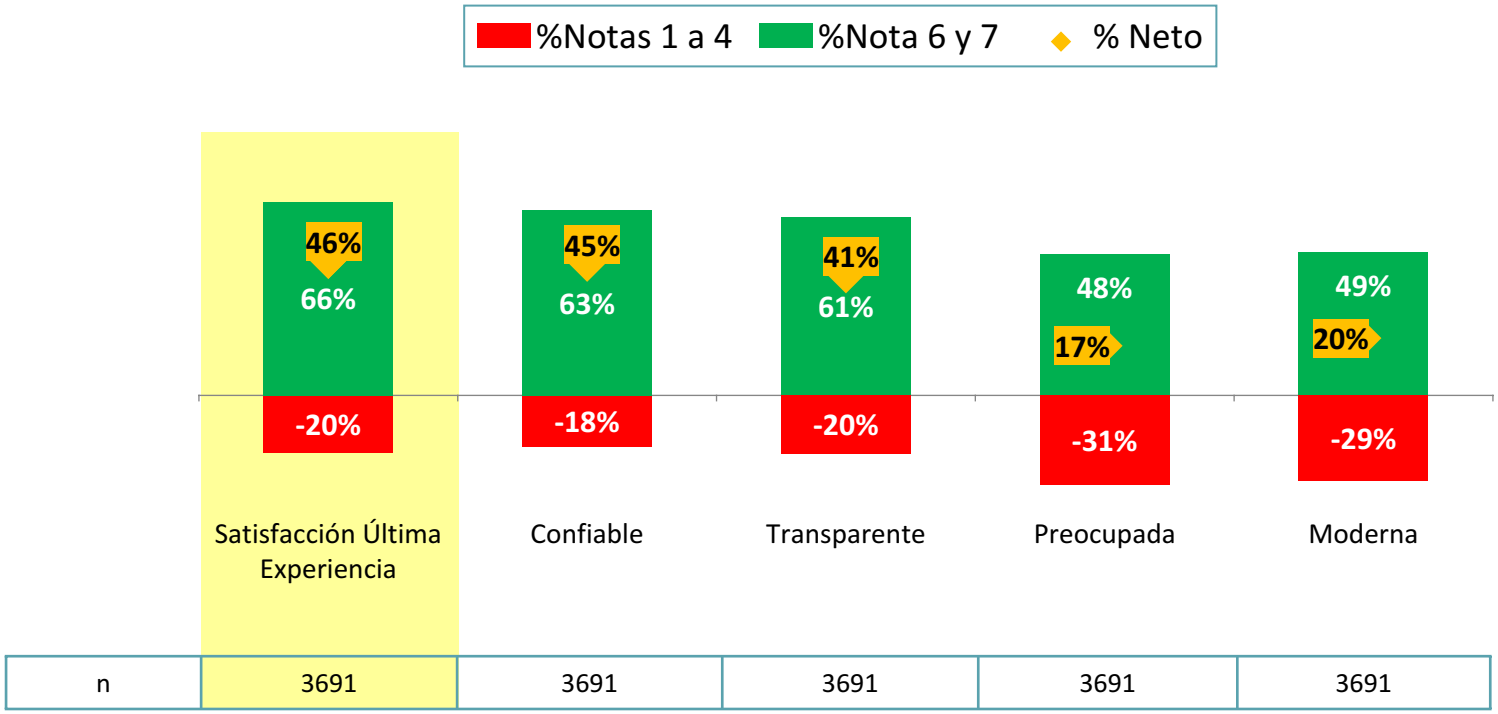


n Pond.	282	44	44
n Real	282	44	44

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCION – TOTAL USUARIOS REGISTRO CIVIL

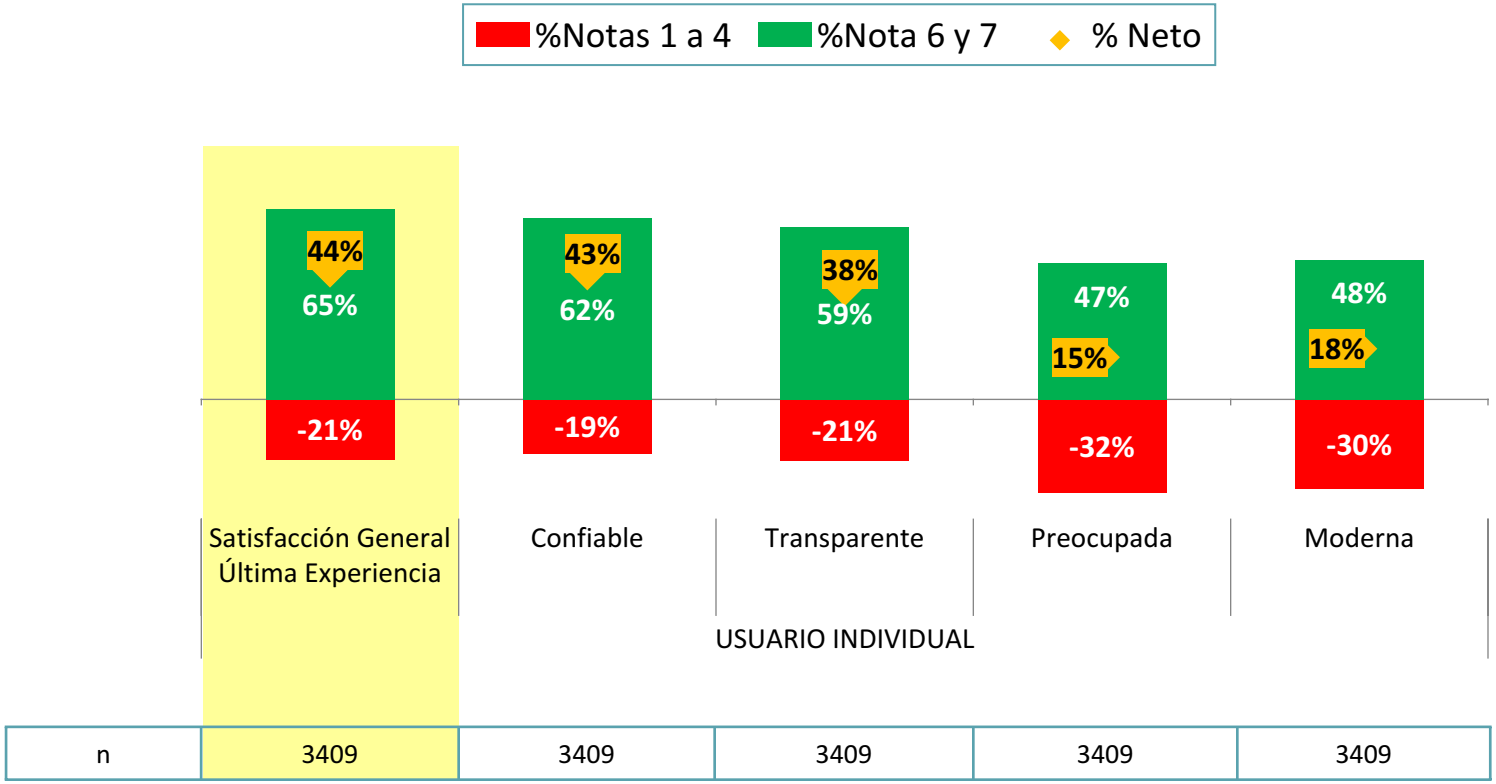
Ahora pensando en Registro Civil en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCION – USUARIO INDIVIDUAL REGISTRO CIVIL

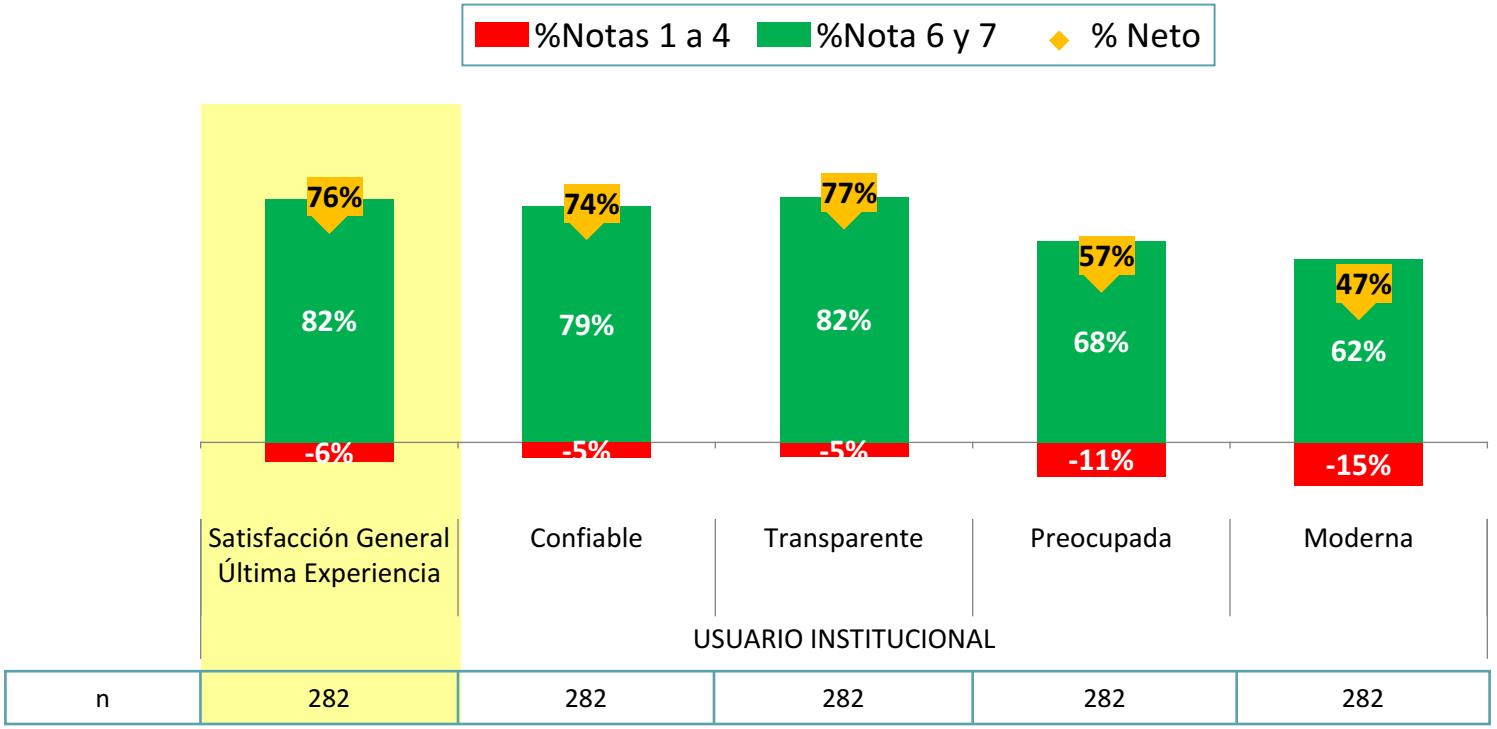
Ahora pensando en Registro Civil en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCION – USUARIO INSTITUCIONAL REGISTRO CIVIL

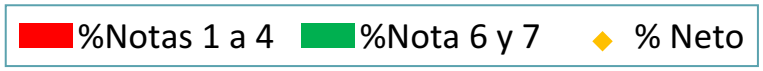
Ahora pensando en Registro Civil en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?

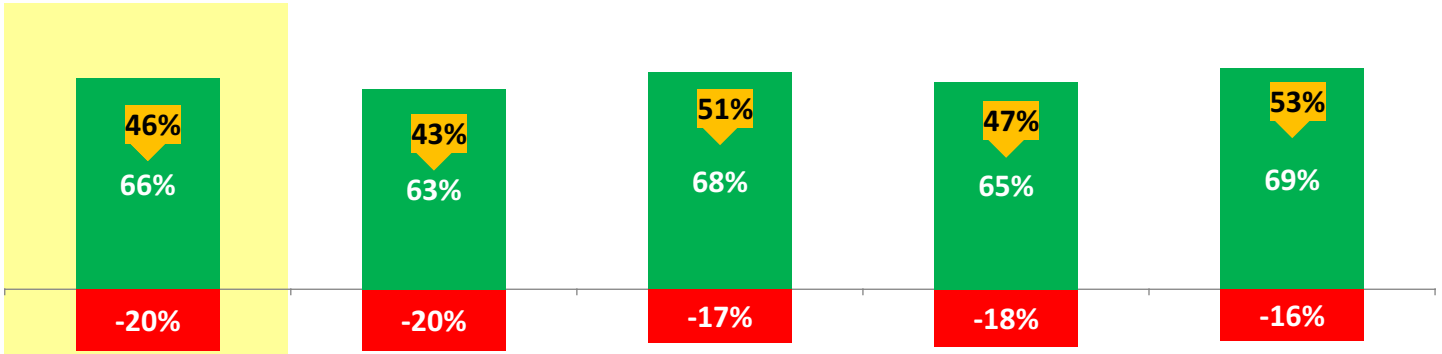


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACION USUARIOS – TOTAL USUARIOS REGISTRO CIVIL

Respecto a la información que Ud. Recibe del Registro Civil (a través de oficinas, página web, correo electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿cuál es su nivel de acuerdo con…?



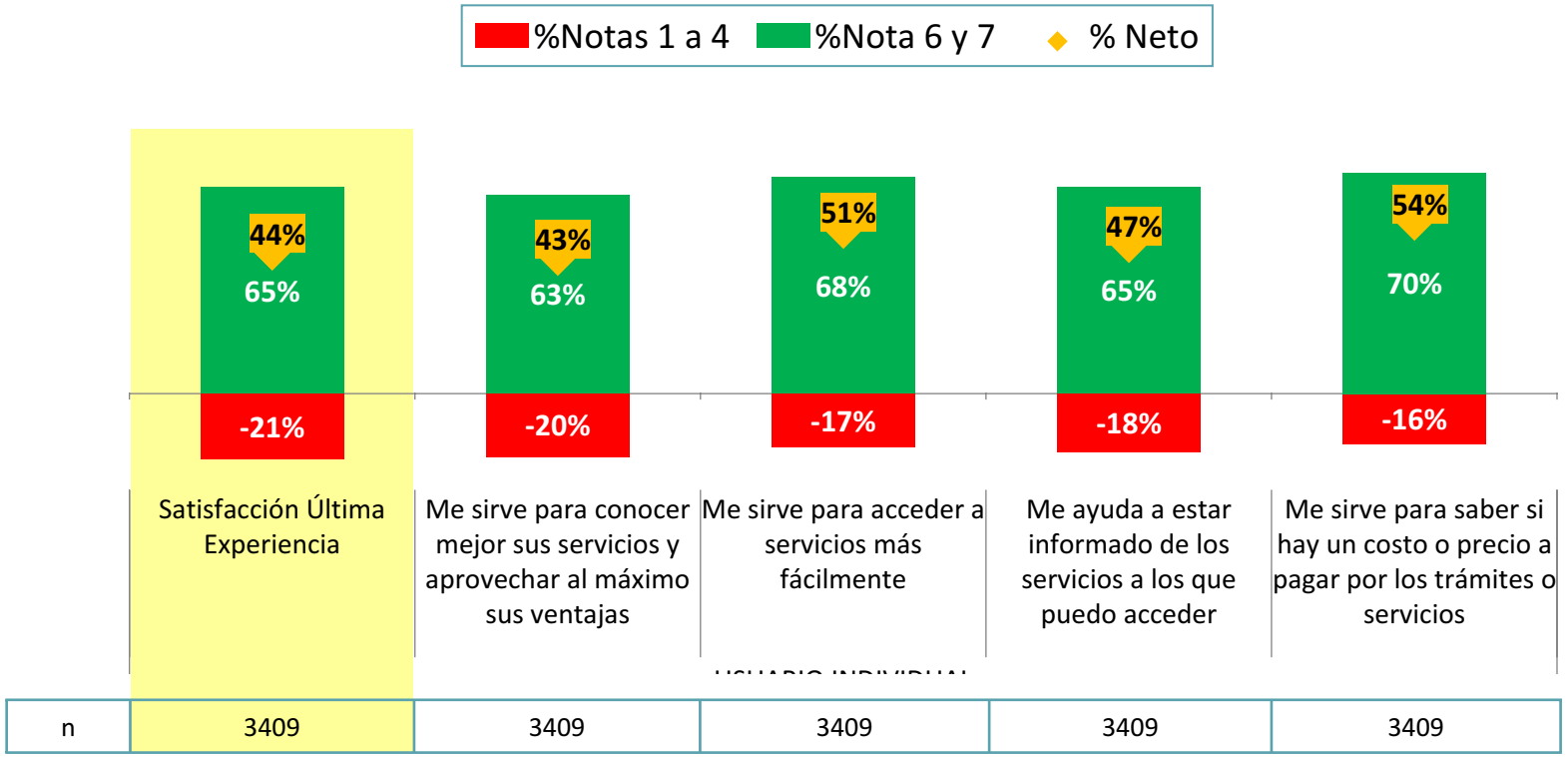


	Satisfacción Última Experiencia	Me sirve para conocer mejor sus servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para acceder a servicios más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites o servicios
n	3691	3691	3691	3691	3691

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACION USUARIOS – USUARIO INDIVIDUAL REGISTRO CIVIL

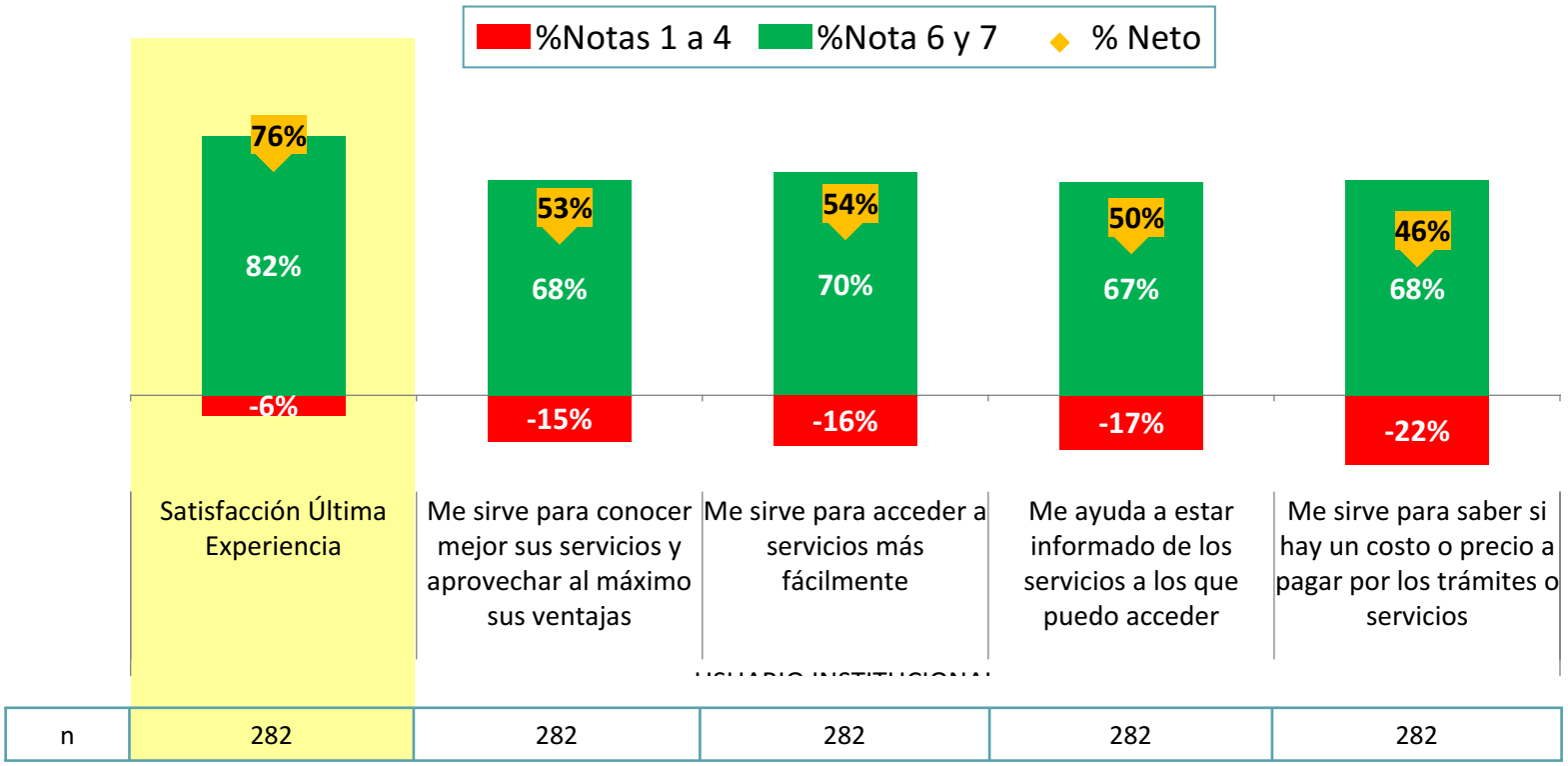
Respecto a la información que Ud. Recibe del Registro Civil (a través de oficinas, página web, correo electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿cuál es su nivel de acuerdo con…?



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACION USUARIOS – USUARIO INSTITUCIONAL REGISTRO CIVIL

Respecto a la información que Ud. Recibe del Registro Civil (a través de oficinas, página web, correo electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿cuál es su nivel de acuerdo con…?



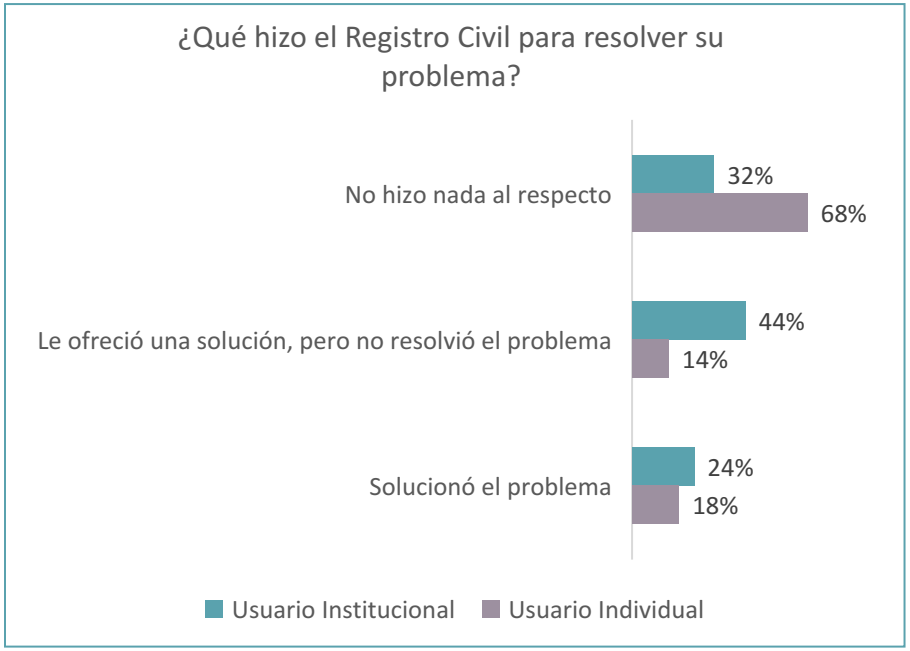
n	282	282	282	282	282

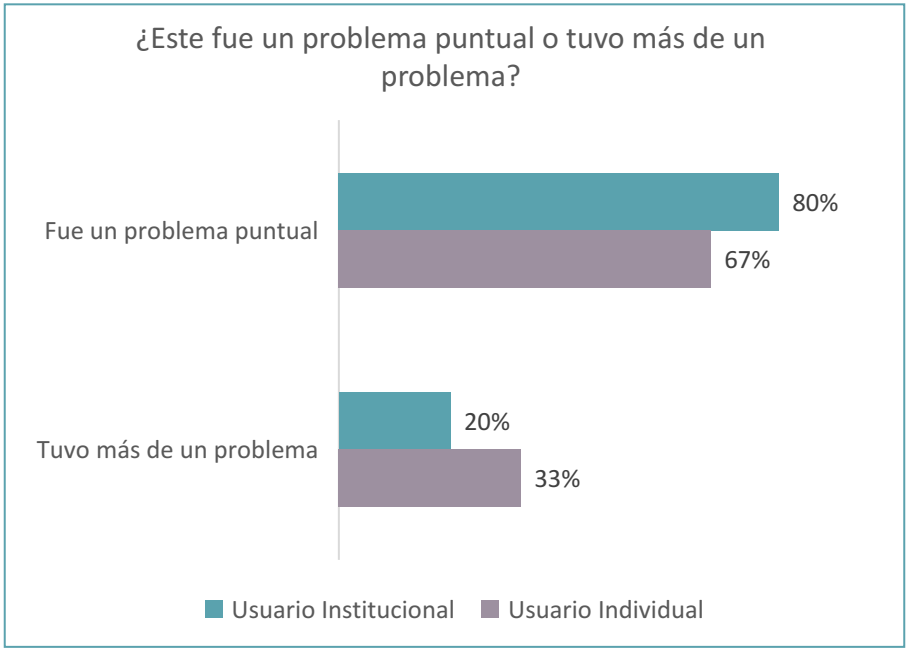
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REGISTRO CIVIL

- Pensando en la última vez que utilizó el servicio de Registro Civil ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Registro Civil hasta que realizó el trámite que requería?
- ¿Qué hizo Registro Civil para resolver su problema?
- ¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el Registro Civil hasta que realizó el trámite que requería?

El **26%** de los **usuarios individuales** y el **16%** de los **usuarios institucionales** señala haber tenido algún problema





	U.Individual	U.Institucional
n Pond.	882	44
n Real	801	44

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA
REGISTRO CIVIL

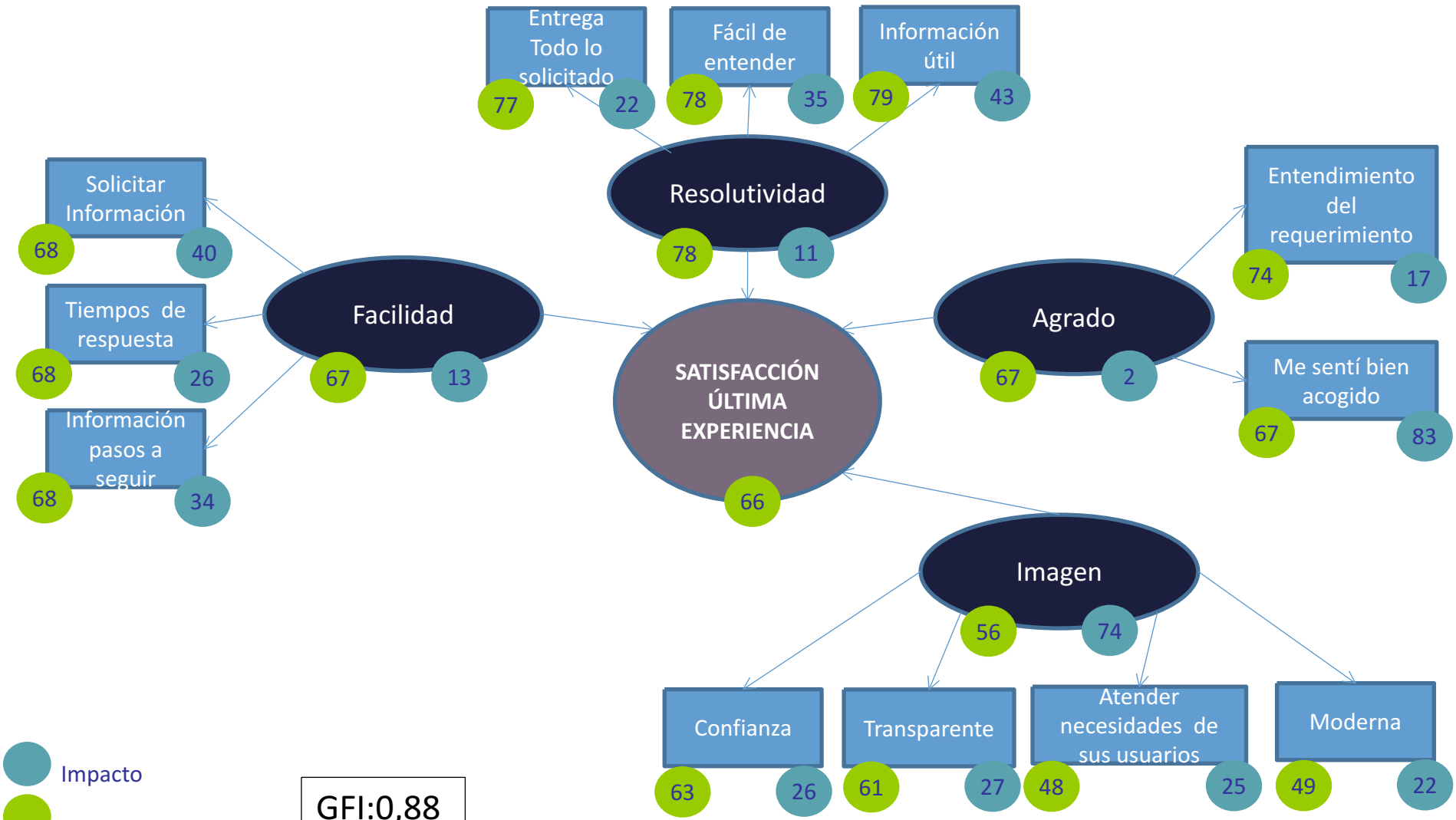


Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,87

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN
REGISTRO CIVIL



Impacto

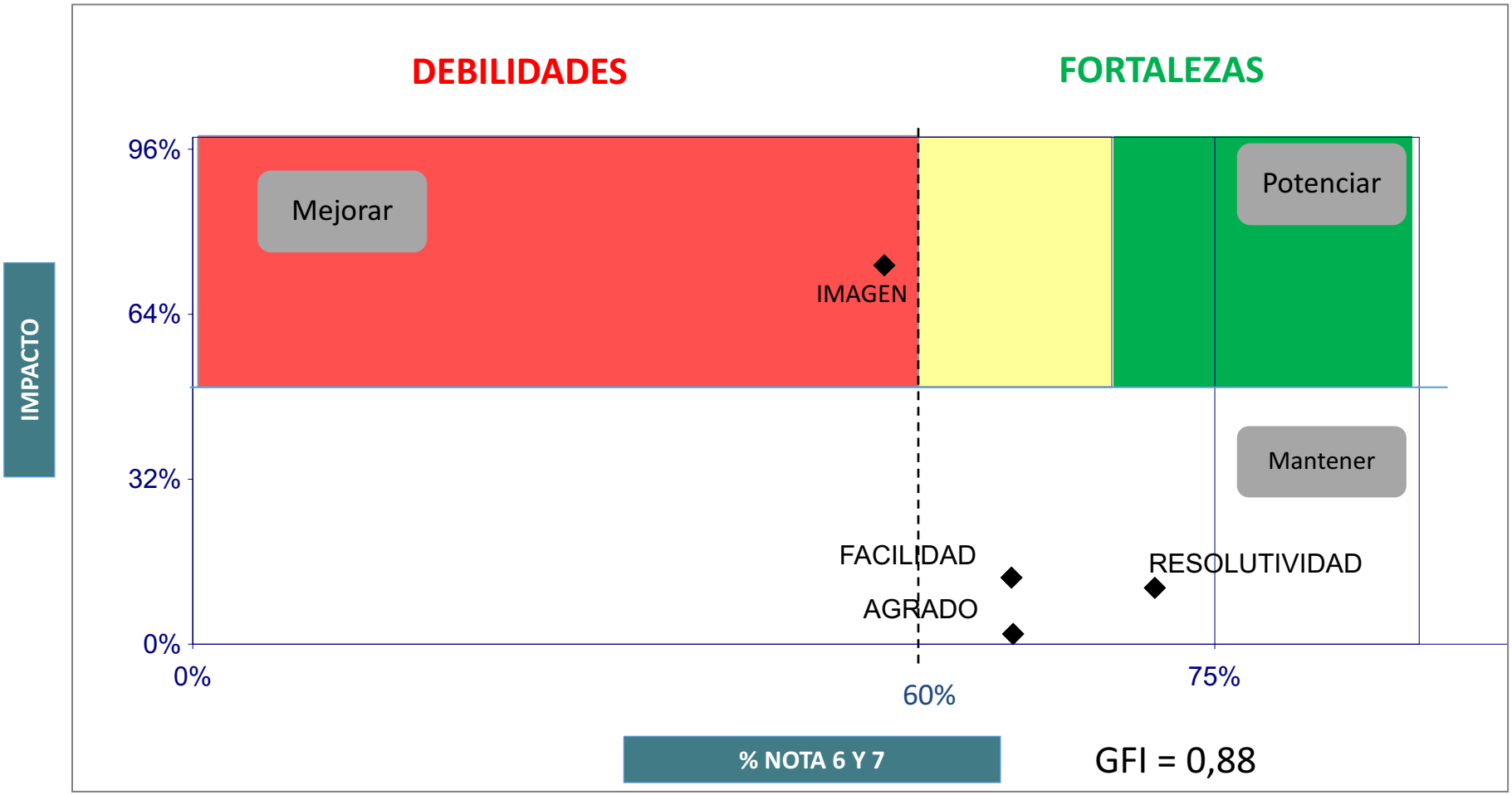
% notas 6 y 7 2017

GFI:0,88

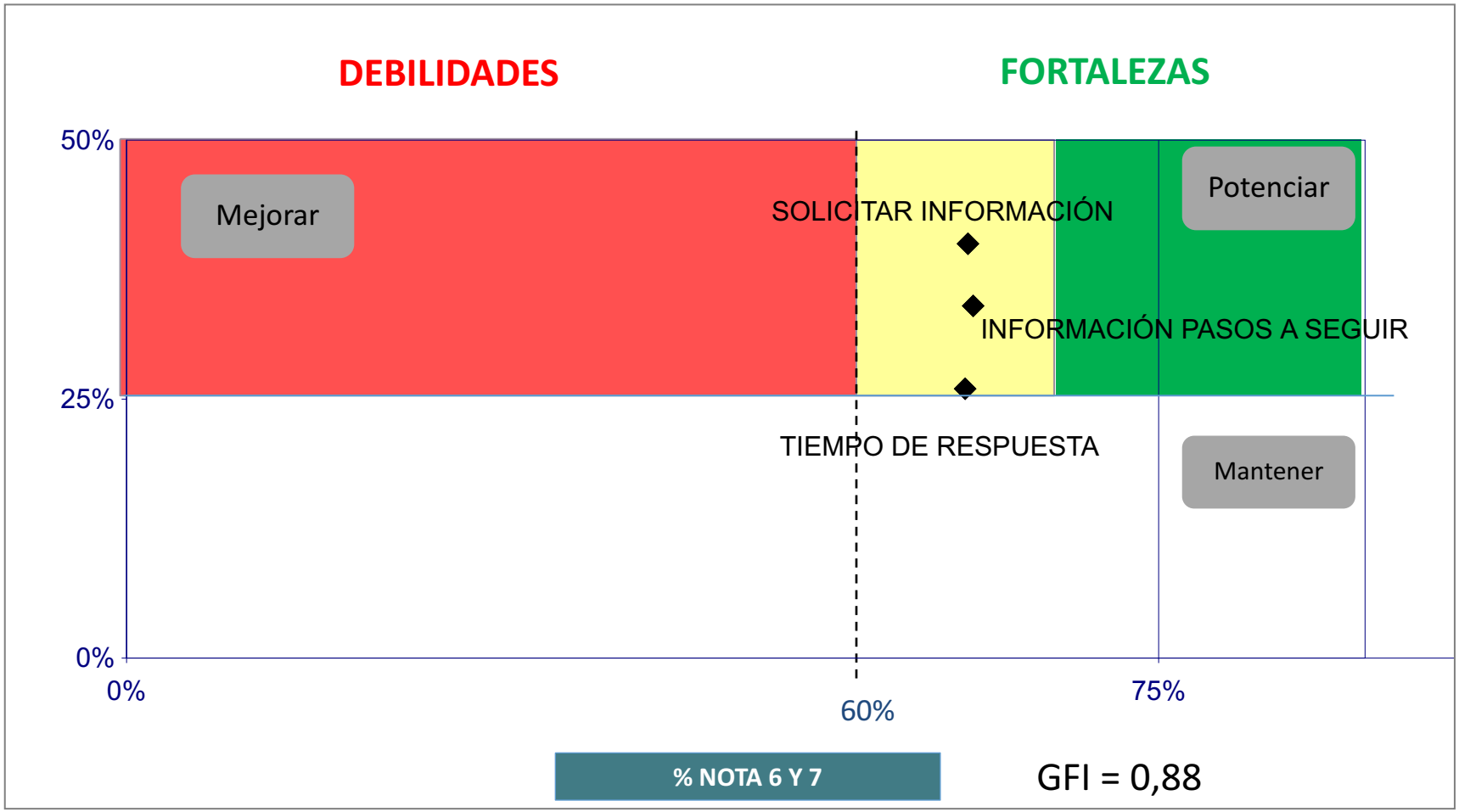
EL MODELO DE EXPERIENCIA DE REGISTRO CIVIL

- Aun cuando no se alcanza la excelencia (sobre el 75% en notas 6 y 7), la institución presenta un **buen nivel de satisfacción**, alcanzando un **66% de notas 6 y 7**.
- En el modelo de experiencia + imagen se constata que **imagen** es la dimensión que **más impacta** en la experiencia del usuario, con un peso de 74%. Sin embargo es la **dimensión peor evaluada** (56% de notas 6 y 7).
- A pesar que dentro de esta dimensión todos los atributos tienen un peso relativamente homogéneo, **transparencia** y **confianza** son los más relevantes y alcanzan 63% y 61% de satisfacción respectivamente.
- **Agrado** es la dimensión que **menos** impacta con un peso del 2%.

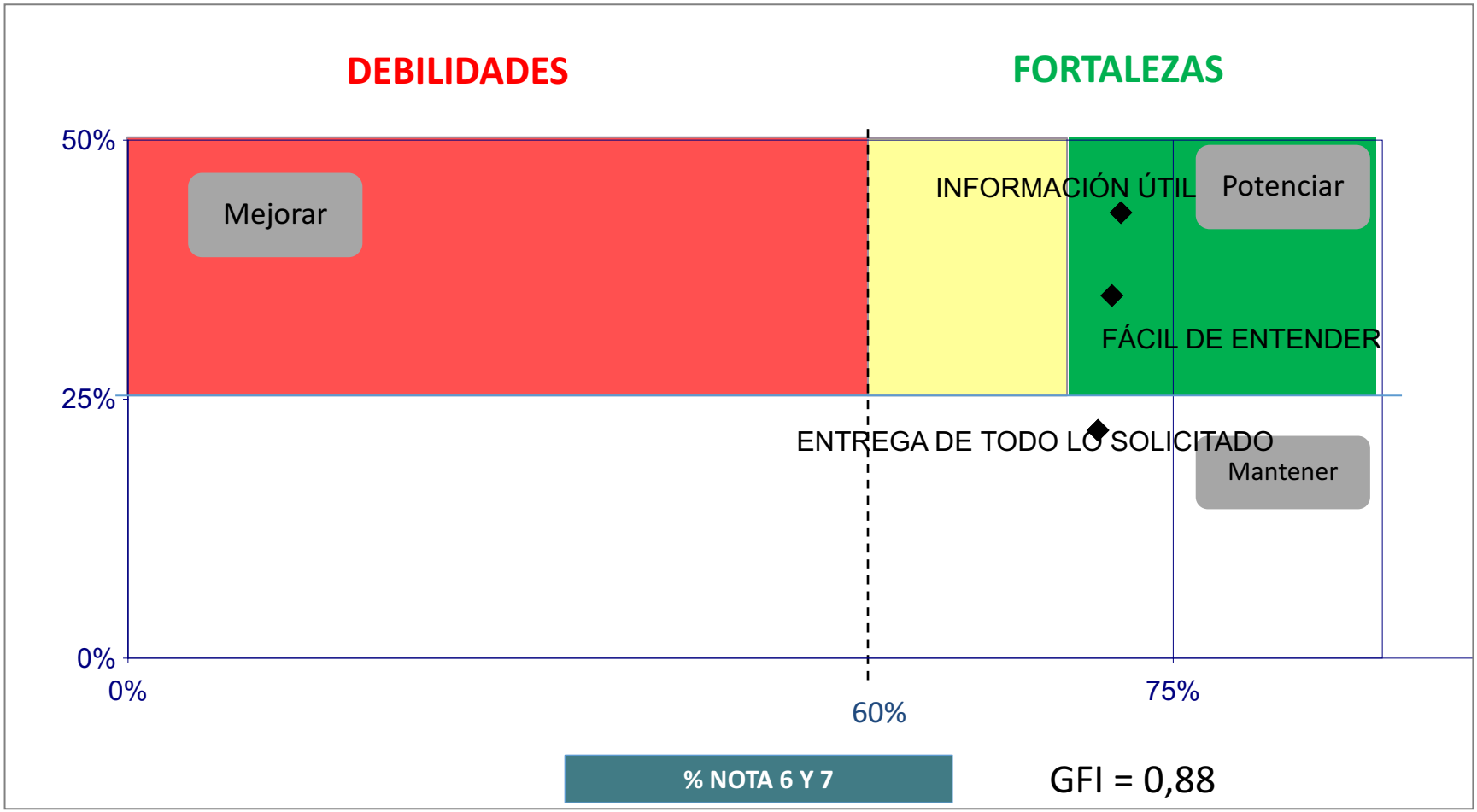
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
REGISTRO CIVIL



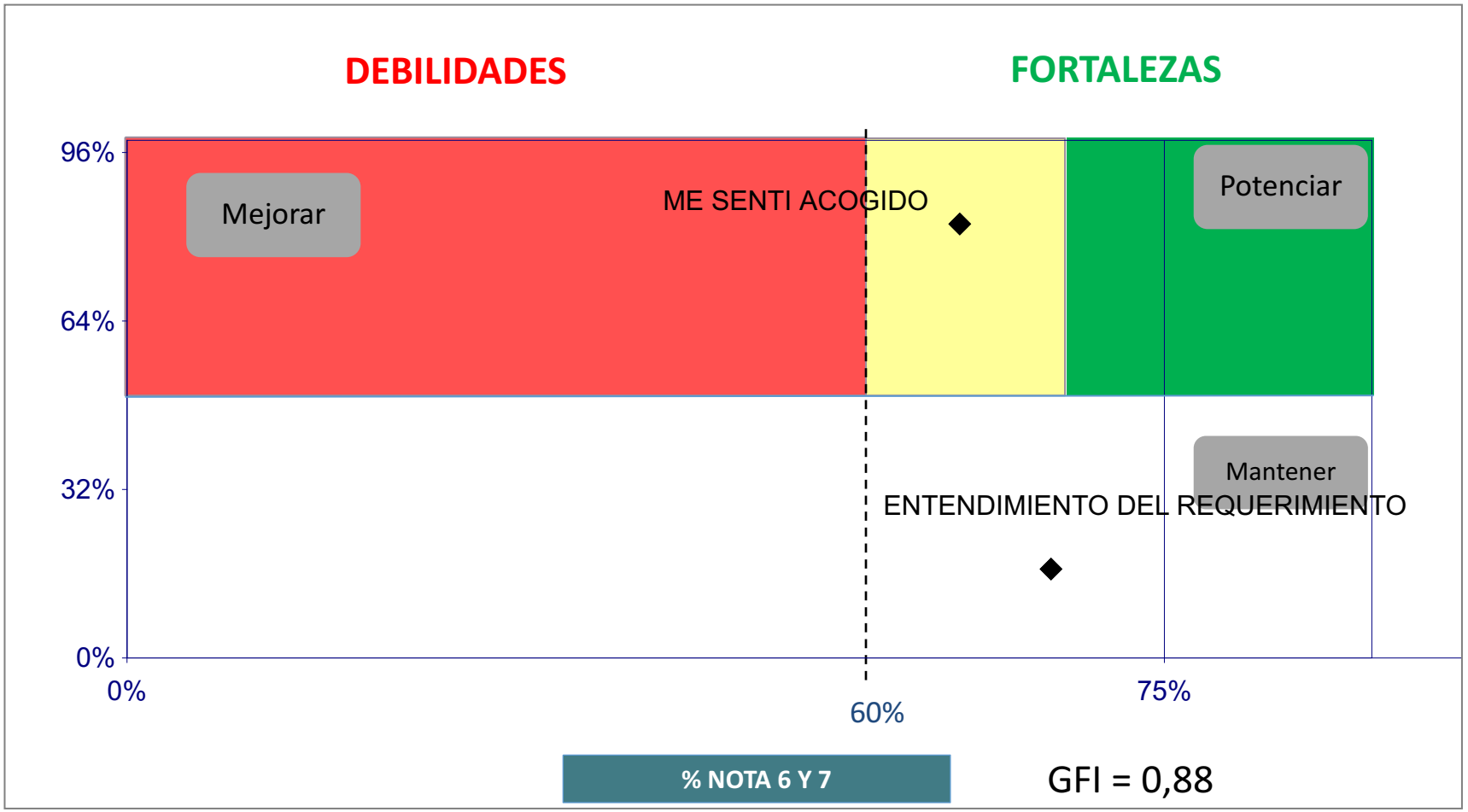
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
REGISTRO CIVIL



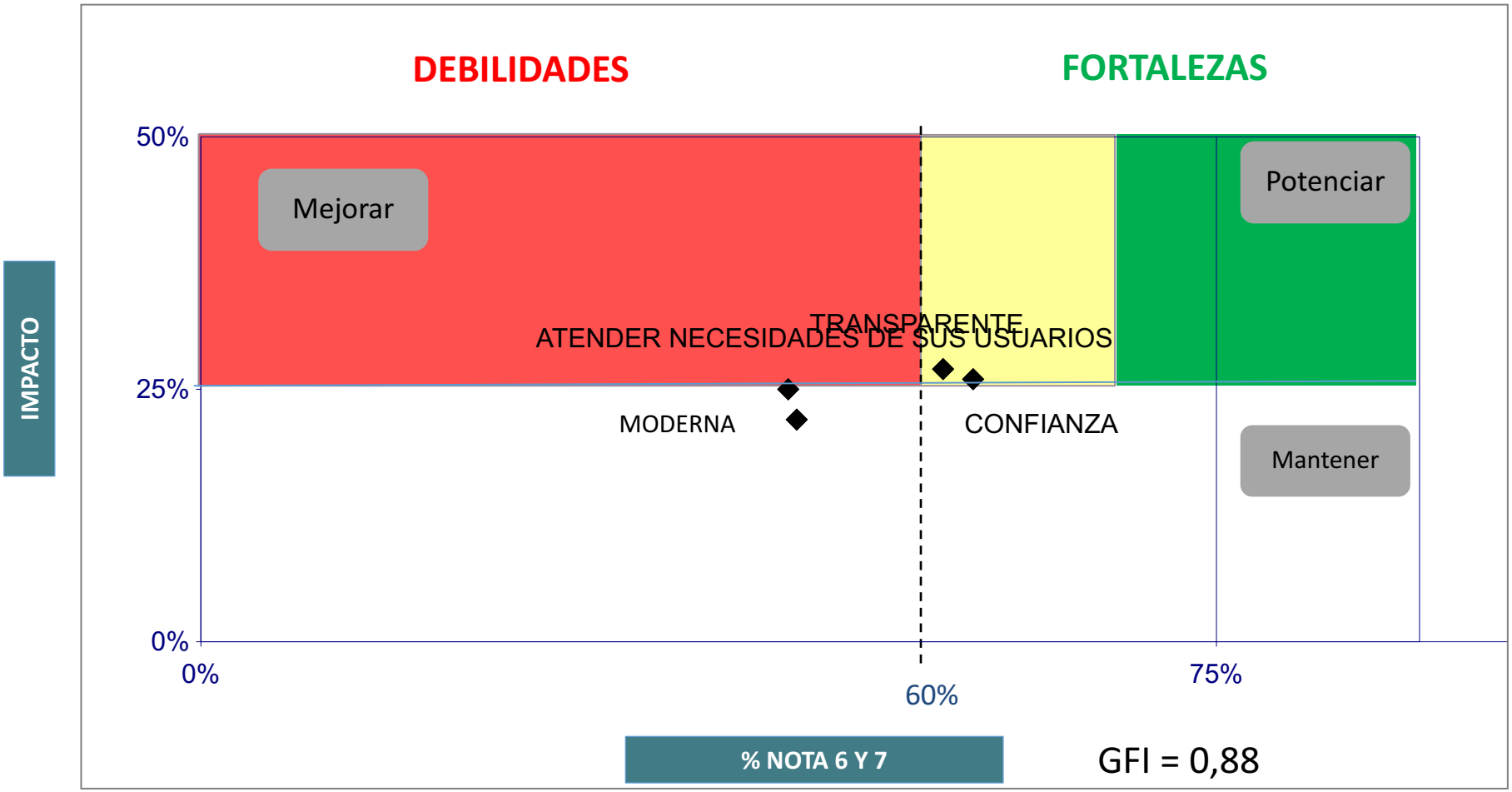
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
REGISTRO CIVIL



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
REGISTRO CIVIL



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
REGISTRO CIVIL



“Estudio de medición de seguimiento de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas”.

Resultados Medición Línea Base
Registro Civil

Programa de Modernización del Sector Público

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Jefe de Proyecto
Paulina Valenzuela

Enero, 2018