INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCEI Y FONASA

Resultados Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Sii

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Eduardo Valenzuela

Equipo Consultor:

Daniella Leal V.
Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.

Contraparte institucional:

Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

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"

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio), identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

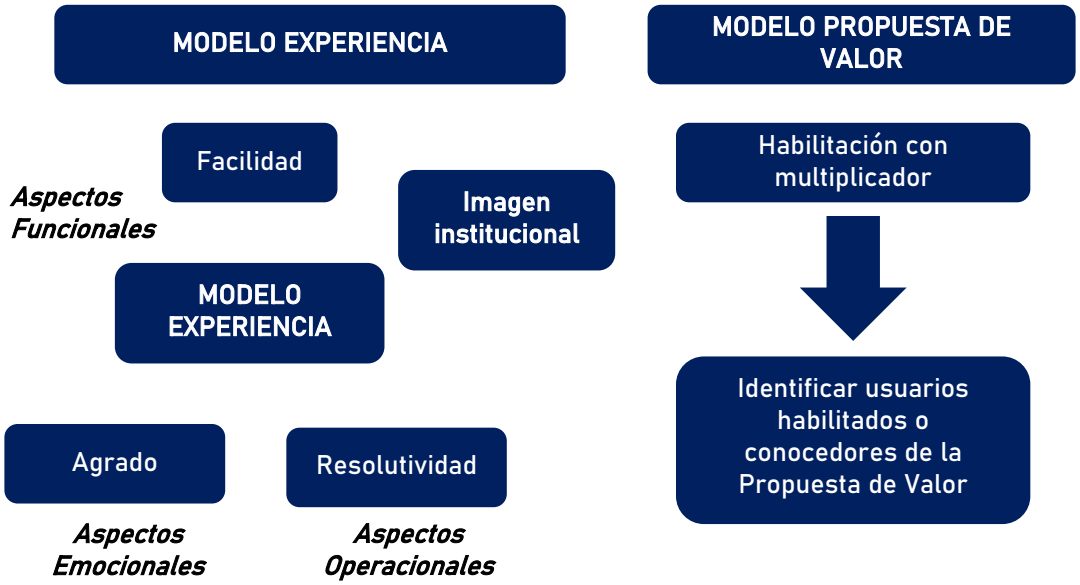
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas con sistema CAWI.
Universo	:	Usuarios SRCeI.
Muestreo	:	Para las encuestas web la selección del marco muestral es probabilístico según usuarios 2018 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico. Para las encuestas presenciales, el marco muestral no es posible de estimar.
Muestra	:	3.717 casos para Servicio de Registro Civil e Identificación
Error	:	+/- 1,8% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución
Fecha de Terreno	:	Desde el 19 de diciembre de 2018 al 16 de enero de 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

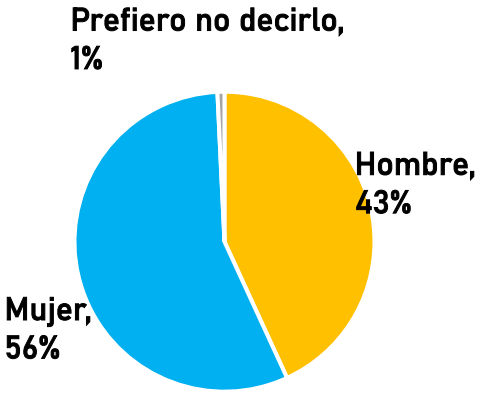
Tabla 1.
Muestra efectiva para el Servicio de Registro Civil e Identificación según tipo de trámite y canal

Tipo de Trámite	Muestra Canal Web/Telefónico		Muestra Canal Presencial		Muestra efectiva (total)		Universo (Registros)
	n	Error	n	Error	n	Error	
Certificados	2.318	2,0%			2.318	2,0%	901.518
Identificación			412	4,8%	412	4,8%	509
Registro de Vehículos			521	4,3%	521	4,3%	50.081
Contactos y Transparencia	466	4,4%			466	4,4%	5.396
Total	2.784	1,9%	933	3,2%	3.717	1,6%	958.011

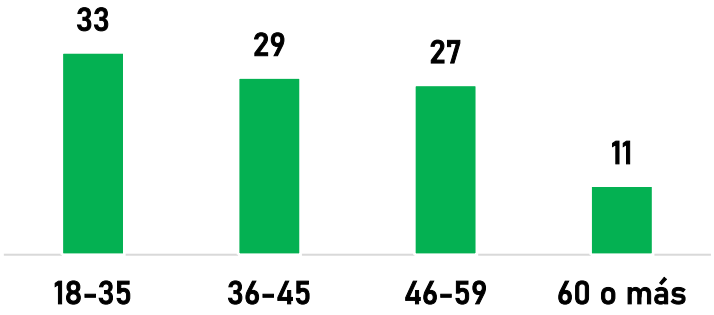
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Servicio de Registro Civil e Identificación

Características Generales del Usuario SRCel - Usuarios (%)

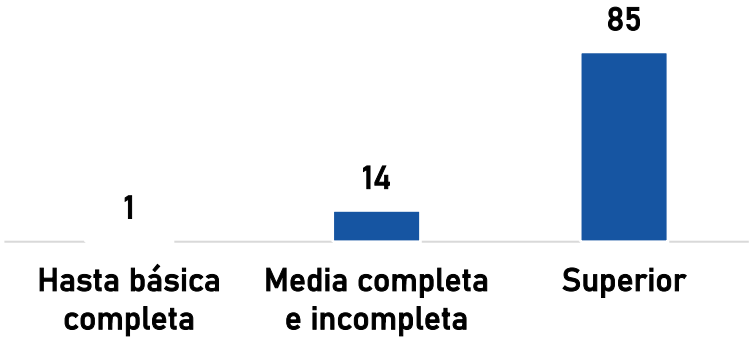
Sexo



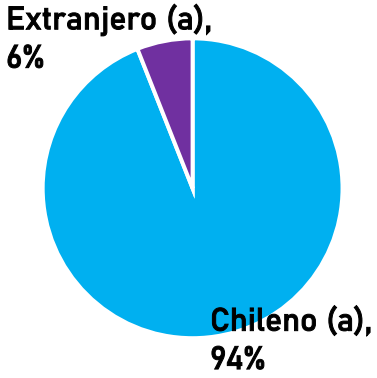
Edad en tramos



Nivel educativo

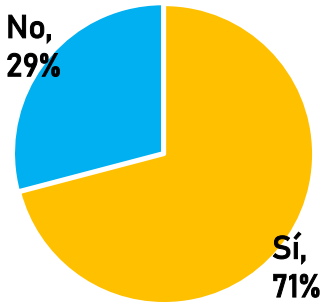


Nacionalidad

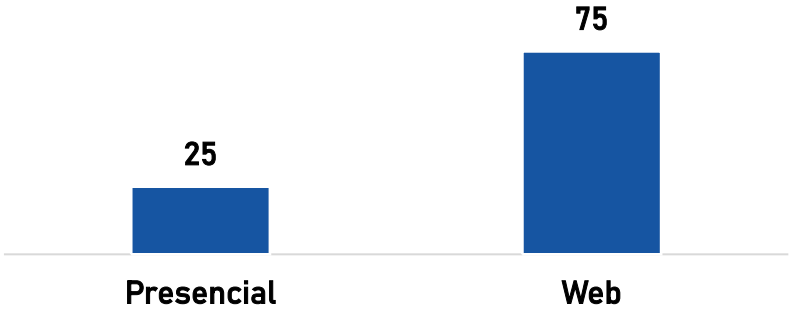


Características Generales del Usuario SRCel - Usuarios (%)

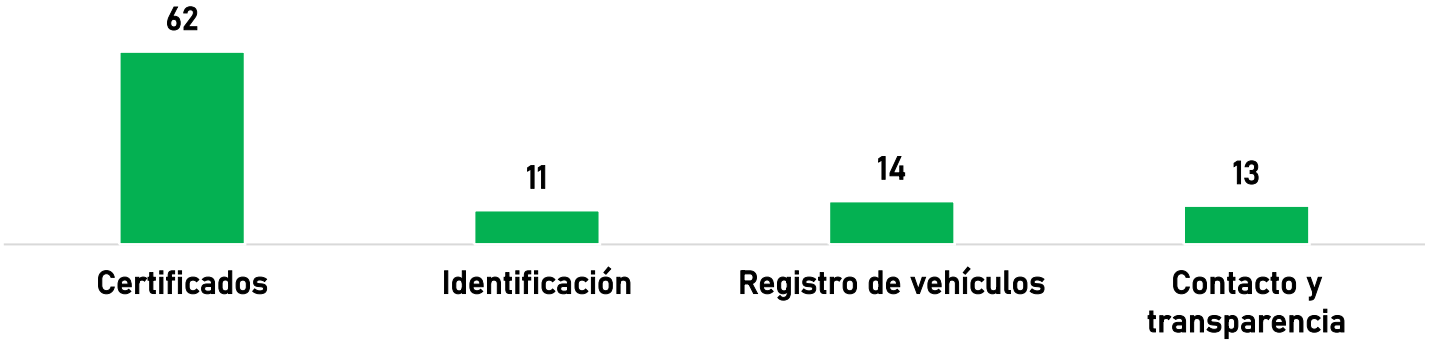
Jefatura de hogar



Canal

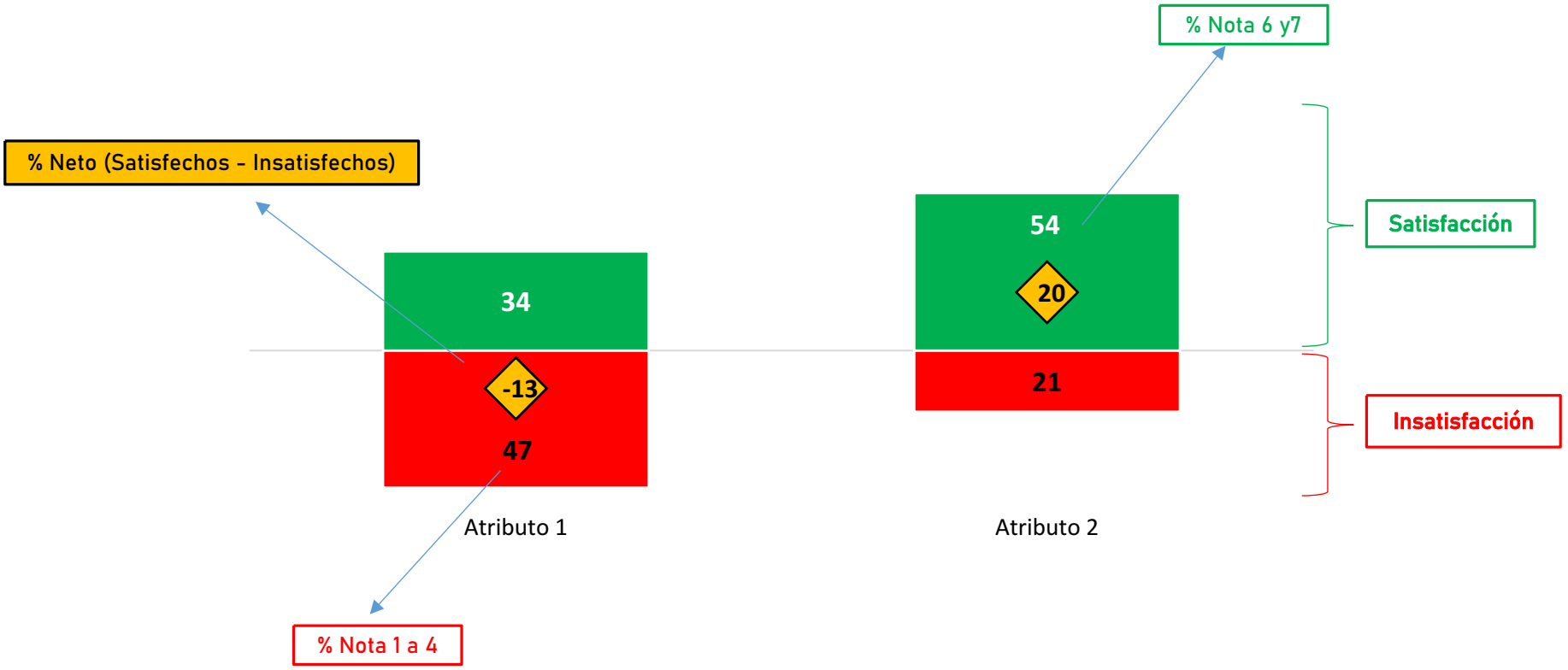


Trámite



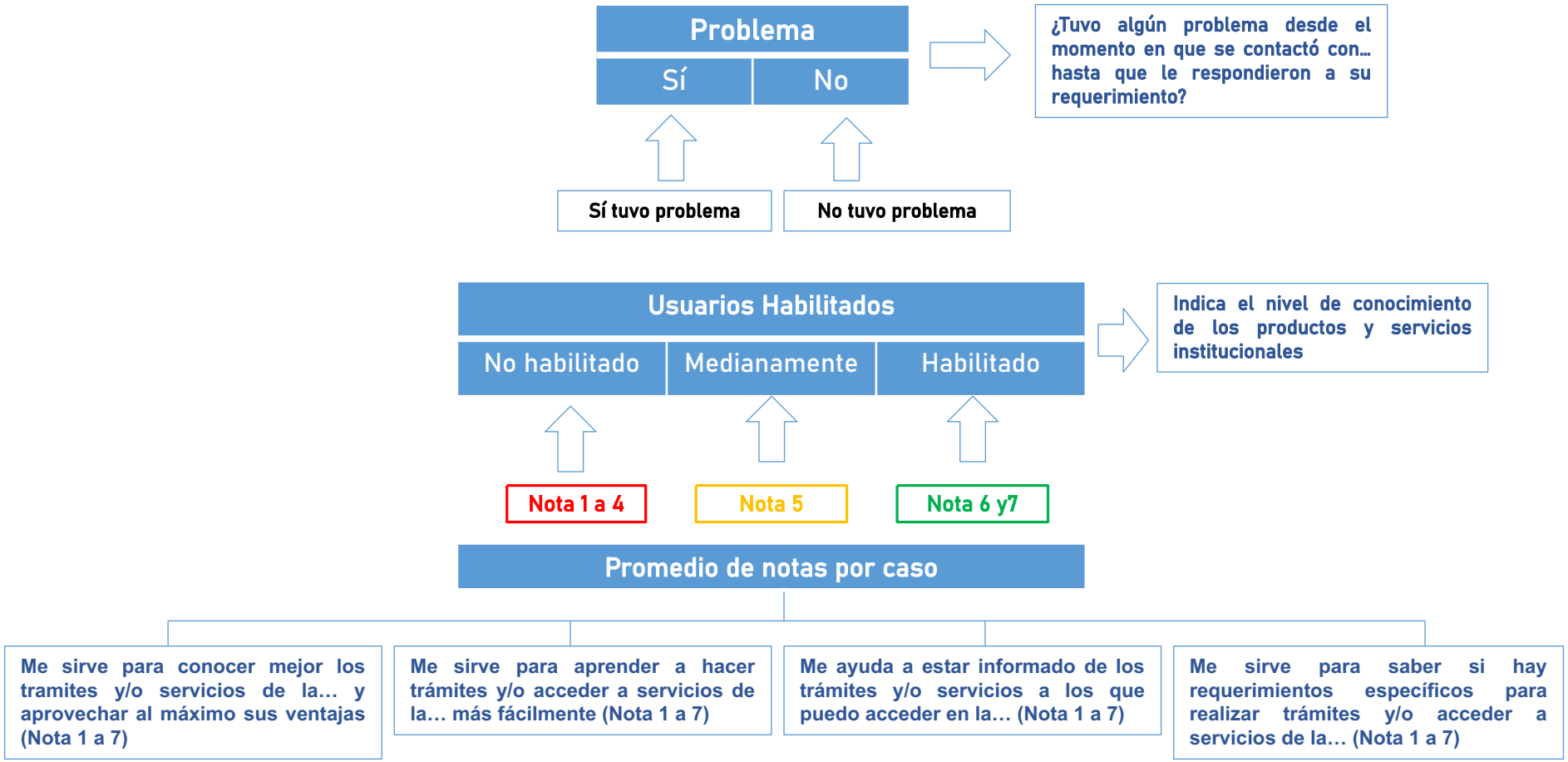
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Ministerio de Hacienda

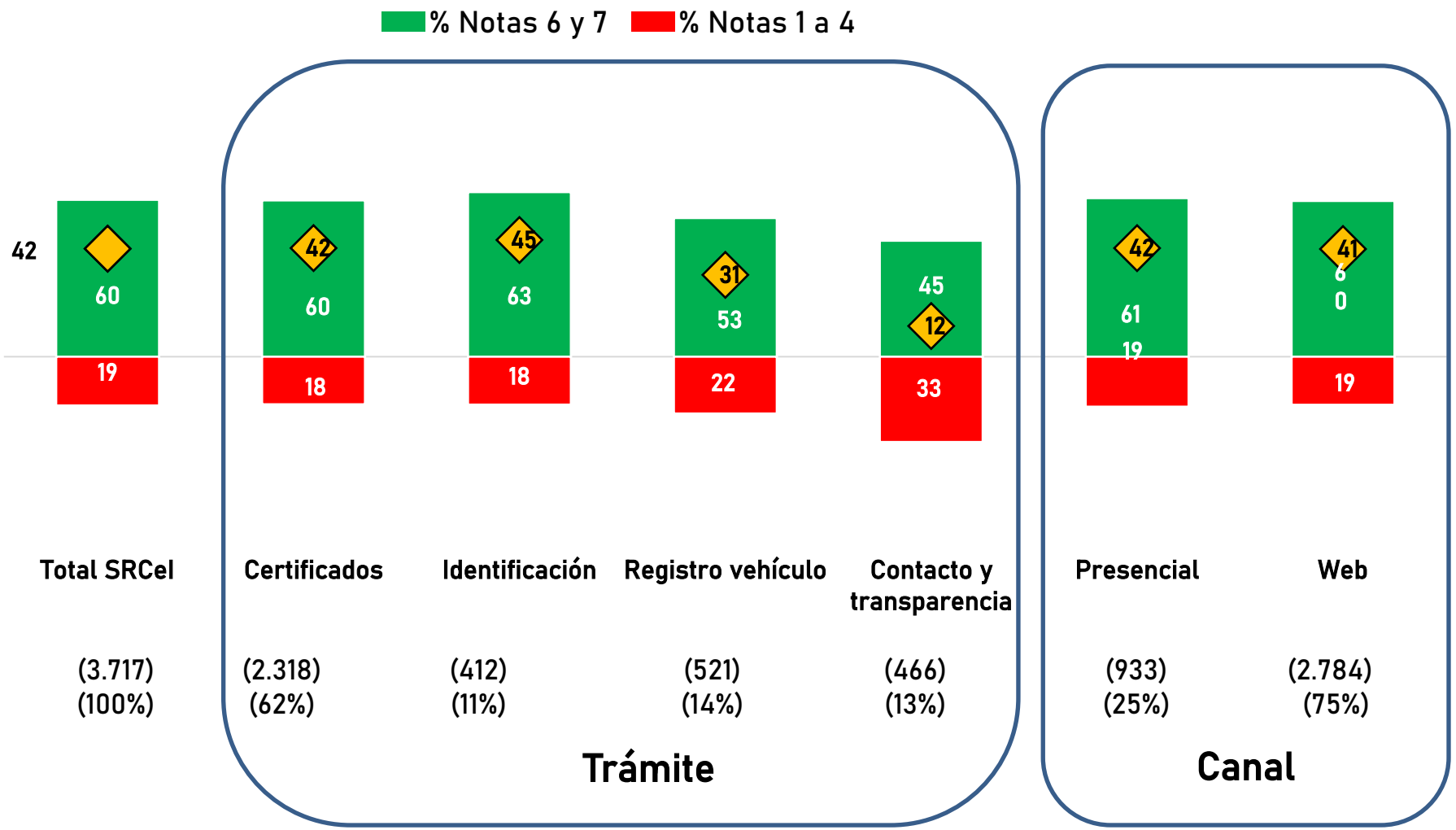
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Servicio de Registro Civil e Identificación – Usuarios (SRCeI)

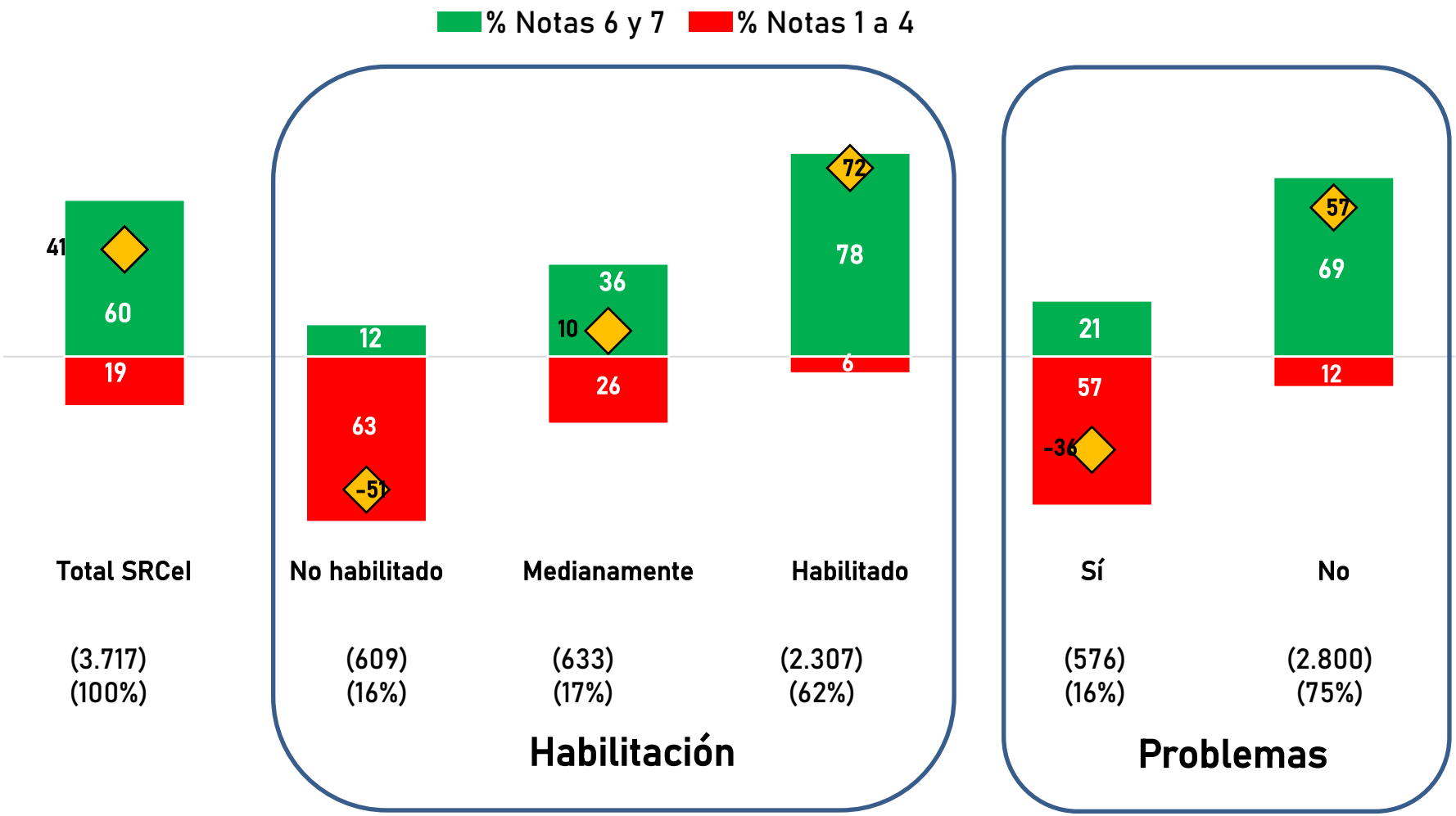
General Usuarios (%) SRCel – Trámite y Canal

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCel?



General Usuarios (%) SRCel – Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCel?

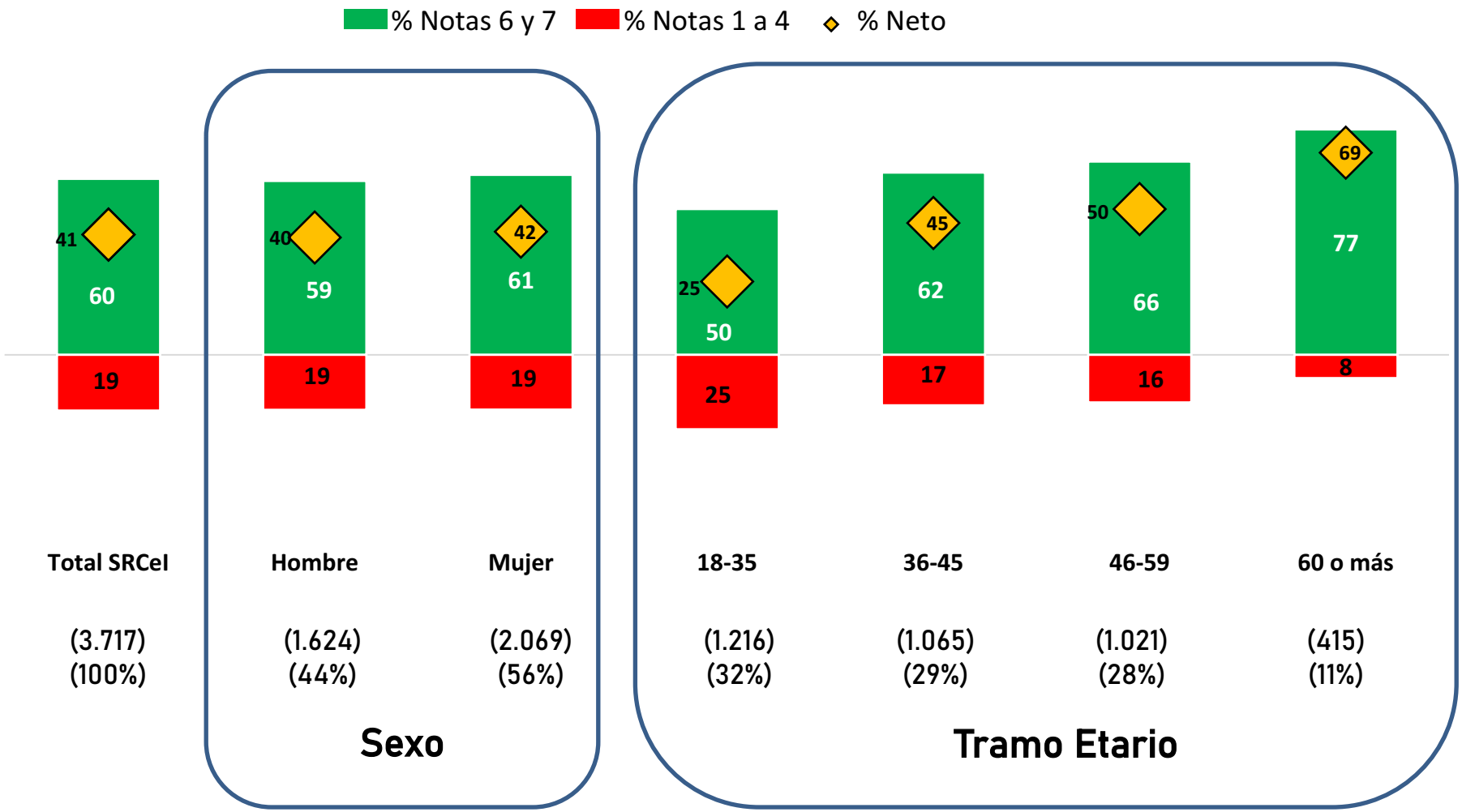


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

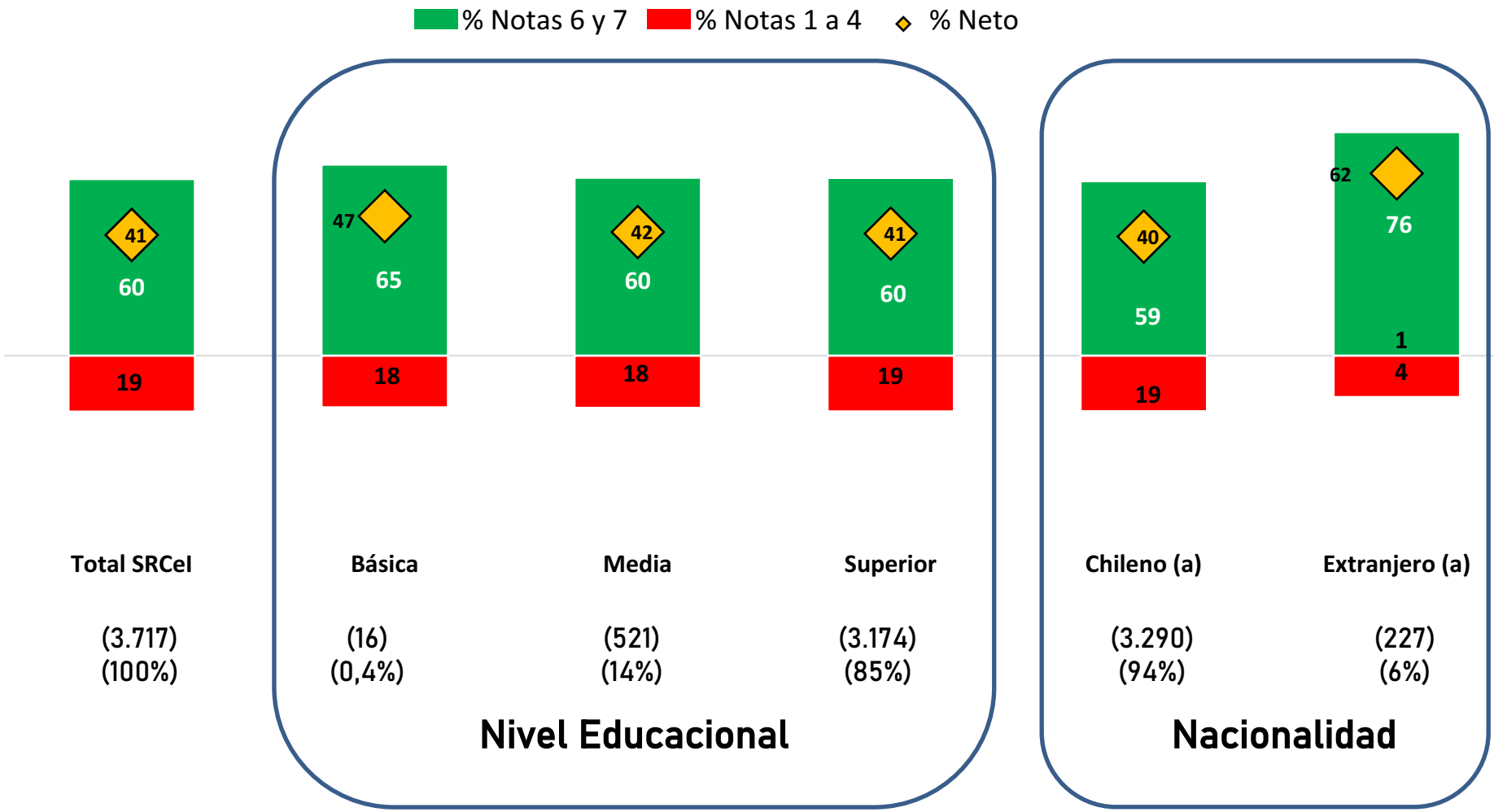
General Usuarios (%) SRCel– Zona, Sexo, Tramo Etario y Nivel Educacional

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCel?



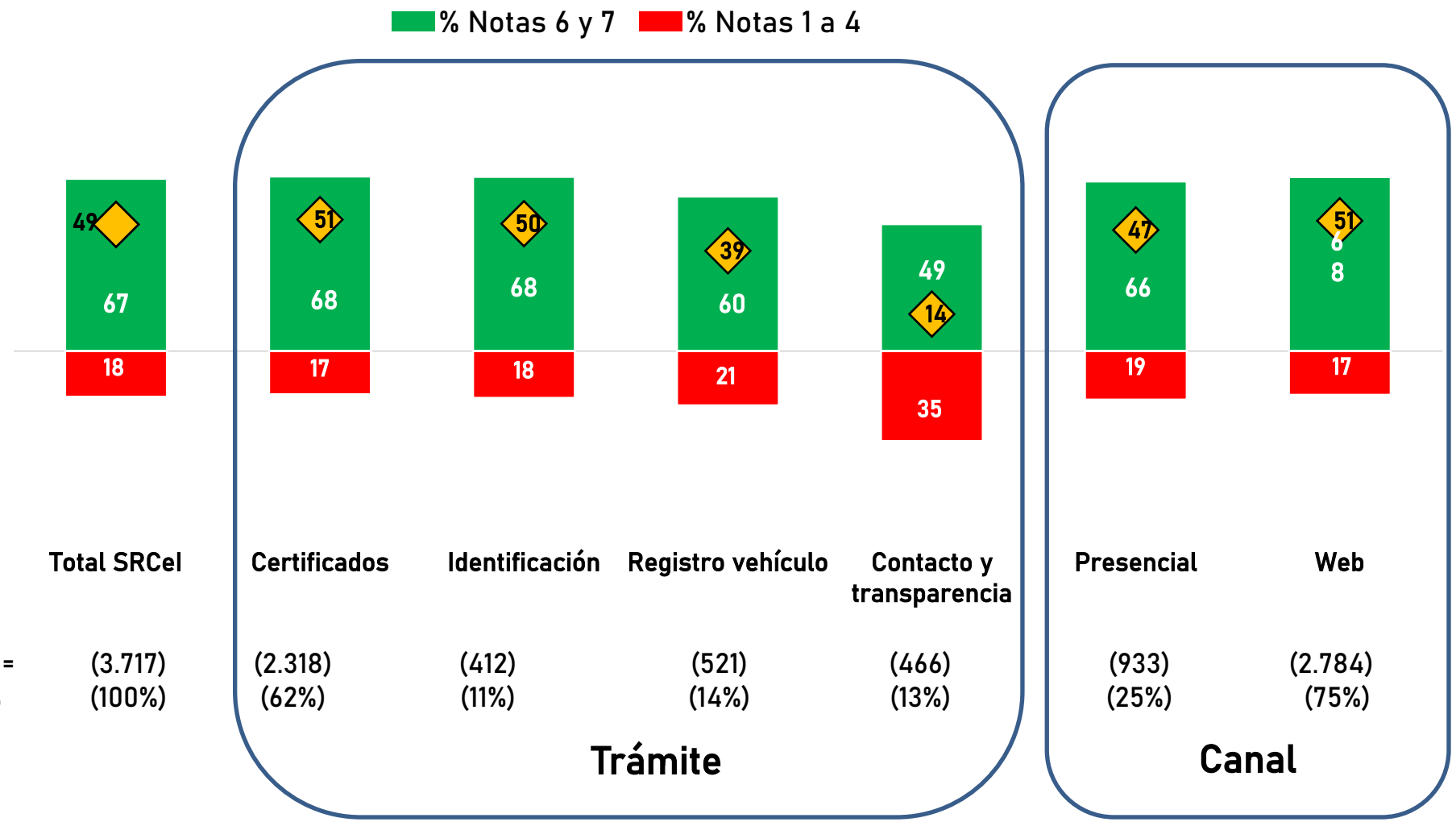
General Usuarios (%) SRCel– Nivel Educacional y Nacionalidad

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCel?



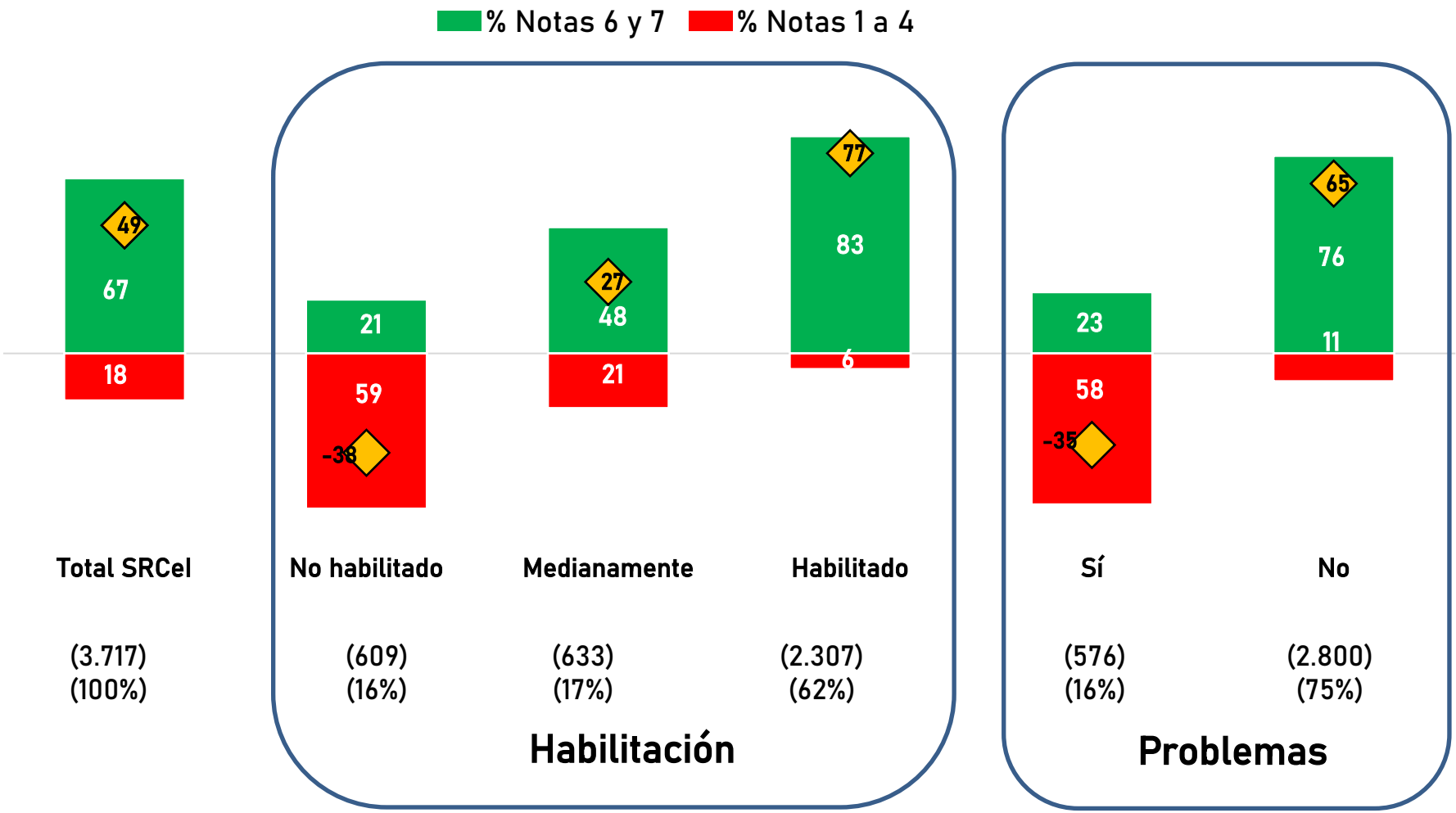
Última Experiencia Usuarios (%) SRCel– Trámite y Canal

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud al SRCel, ¿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



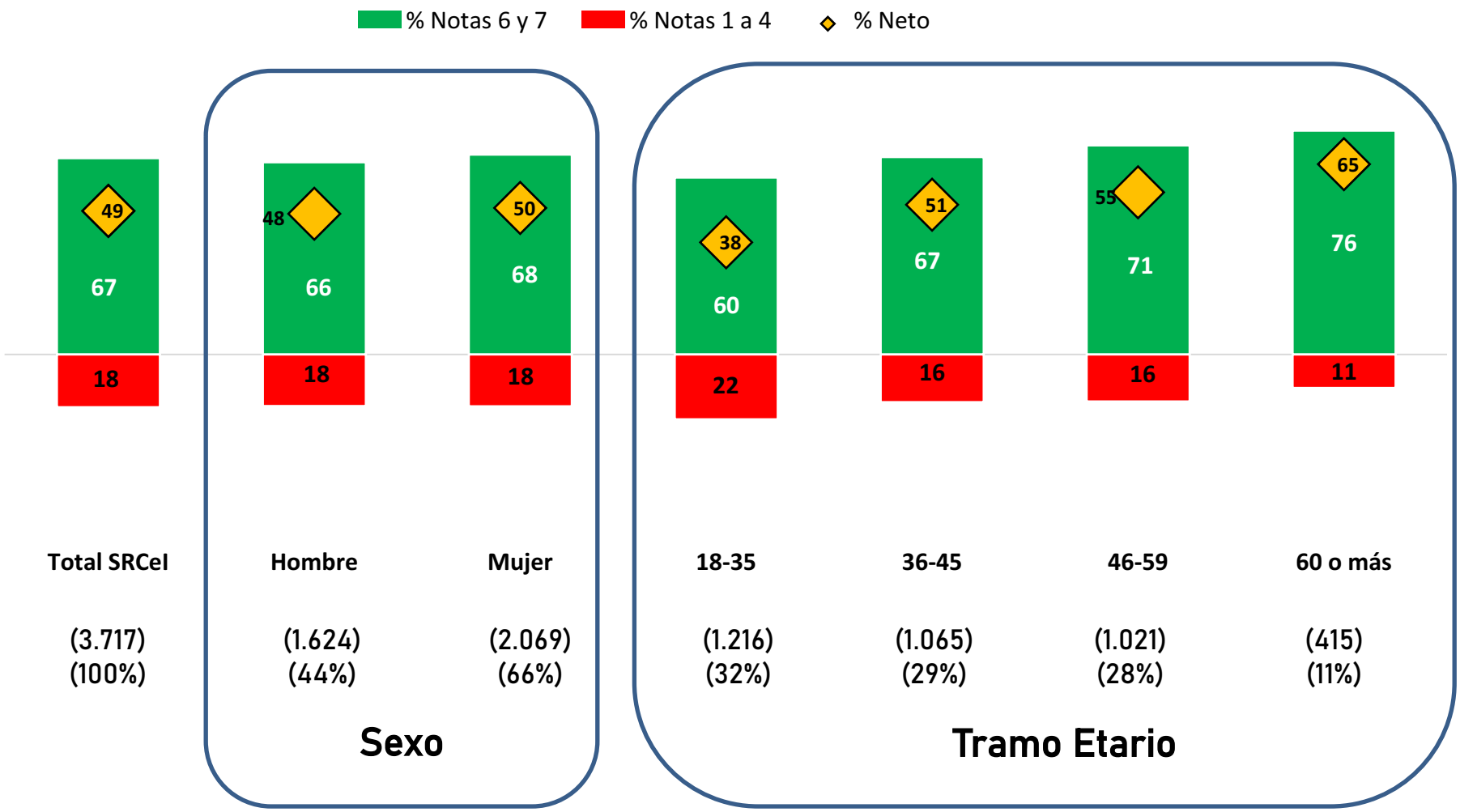
Última Experiencia Usuarios (%) SRCeI– Trámite y Canal

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud al SRCeI, ¿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



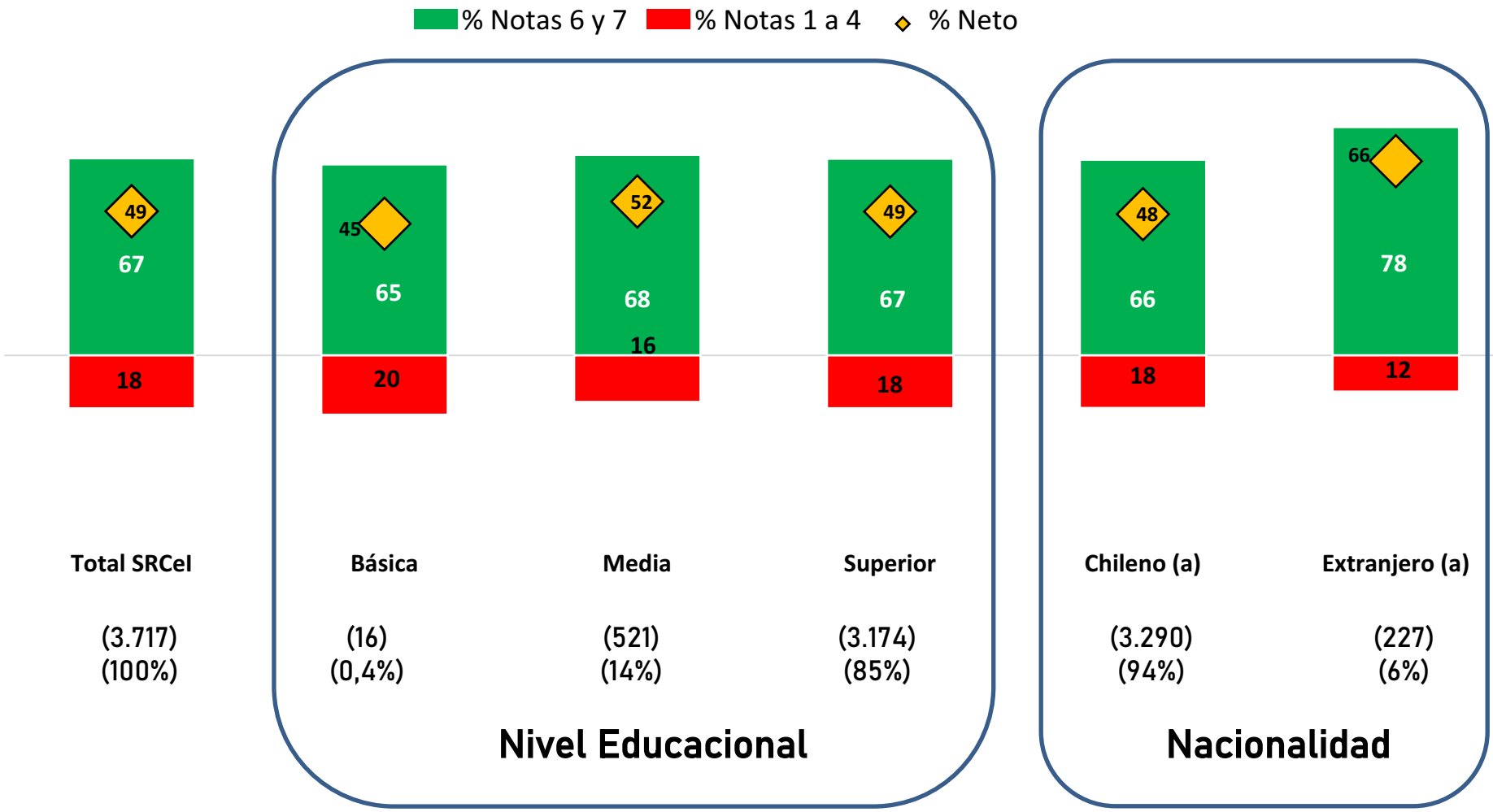
Última Experiencia Usuarios (%) SRCel– Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud al SRCel, ¿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



Última Experiencia Usuarios (%) SRCeI– Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud al SRCeI, ¿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



Canales a través de los cuales se enteró del SRCel - Usuarios

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia del SRCel? **%Sí**



N= 3.717 En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Intensidad del usuario SRCeI (%) - Usuarios

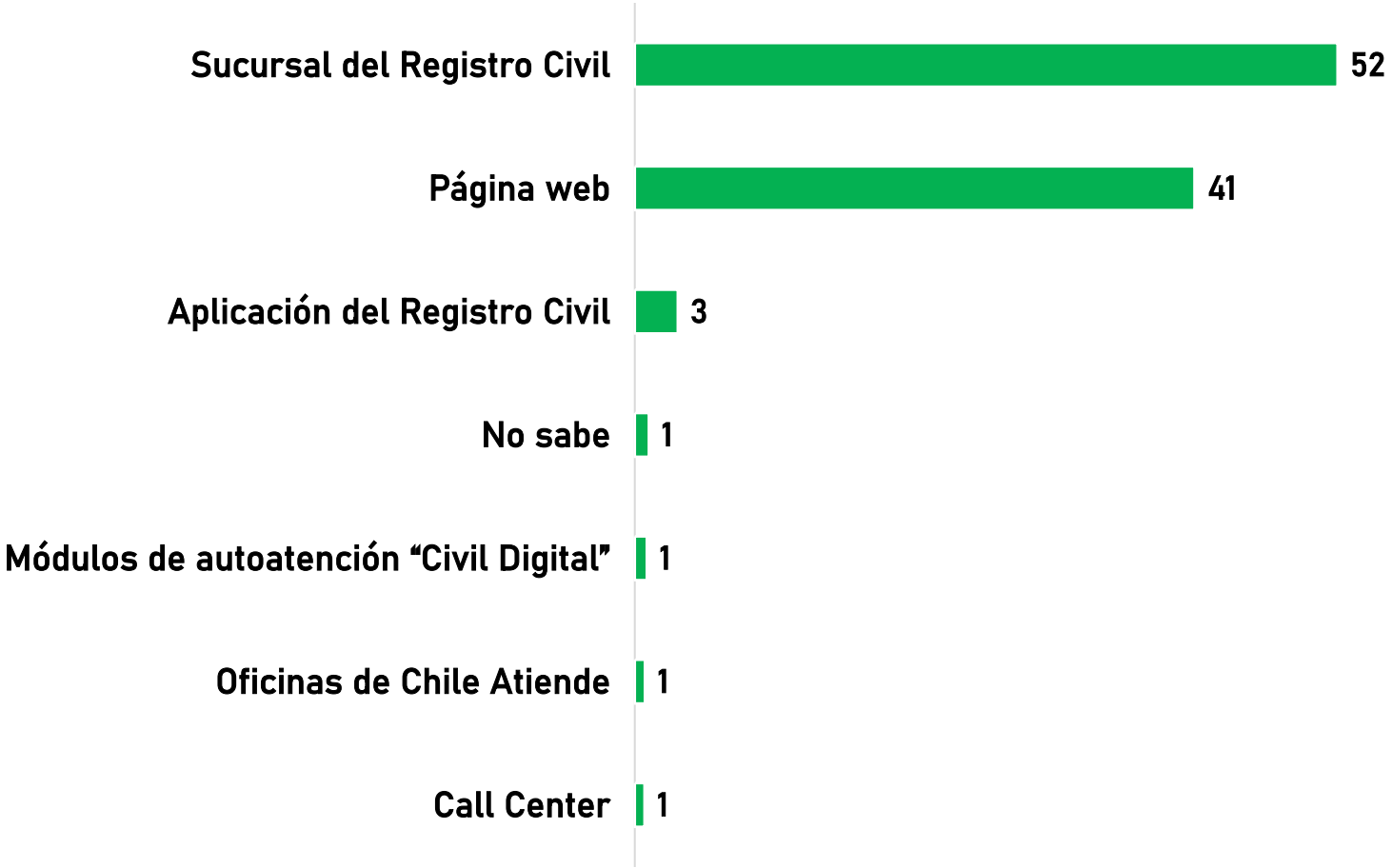
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en el SRCeI?



N= 3.717

Último requerimiento en SRCeI – Usuario: Canal (%)

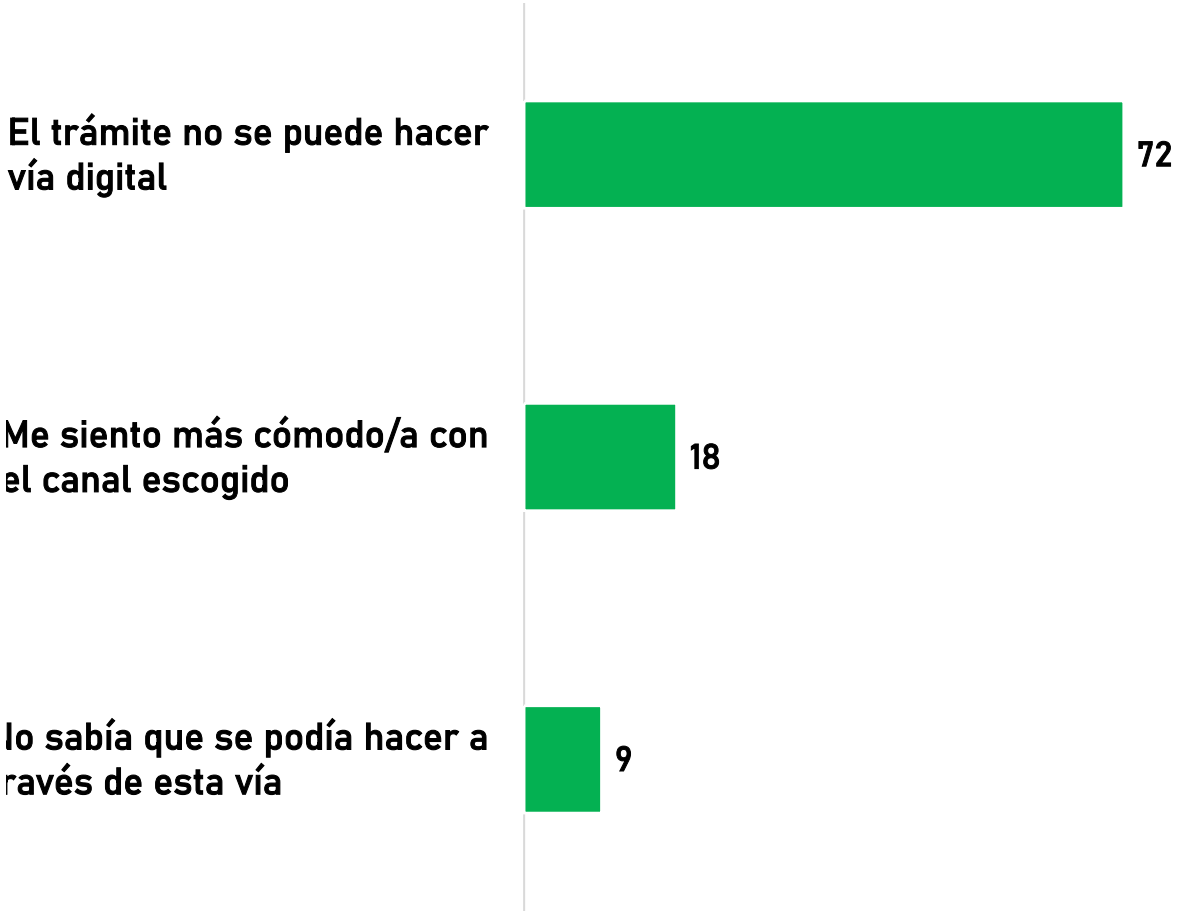
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en el (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 3.652

Último requerimiento en SRCel: Canal (%)

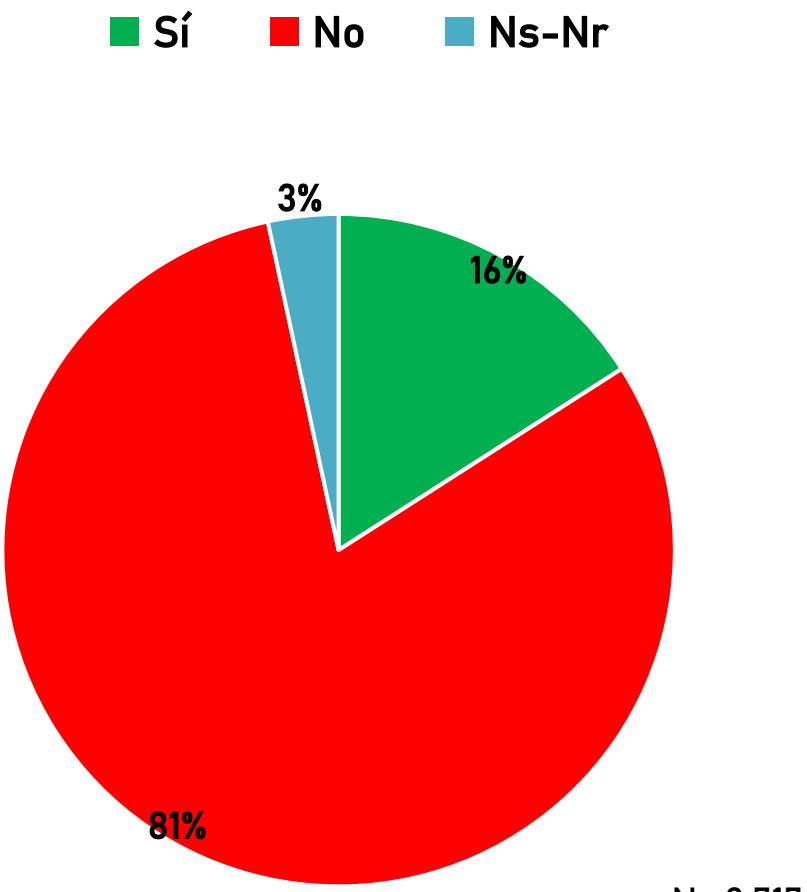
Para quienes realizaron trámite presencialmente, ¿Por qué usó esta vía en vez de algún canal digital?



N= 1.663

Contacto para saber estado del trámite - Usuarios (%)

Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento al SRCel estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?

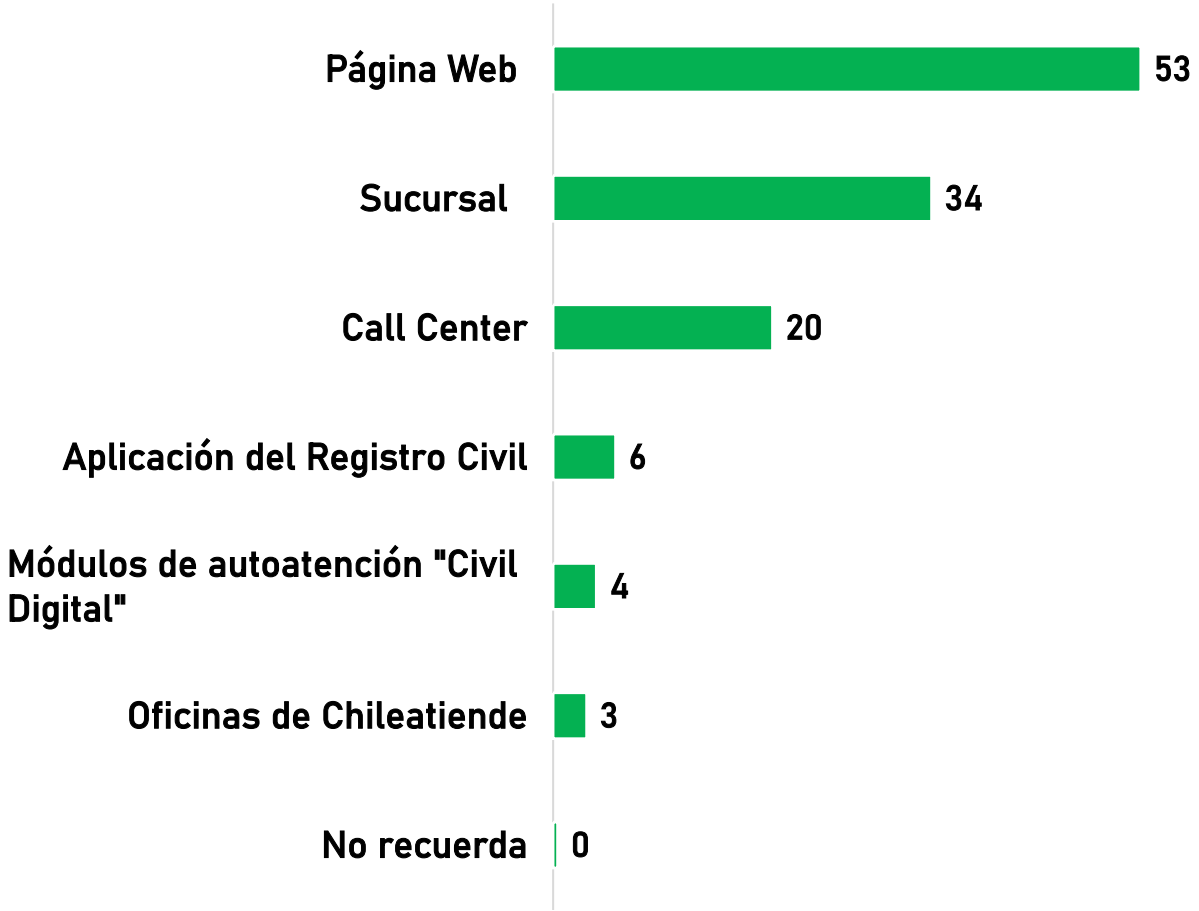


N= 3.717

Canal de contacto para saber estado del trámite –Usuario (%)

¿A través de qué canal tuvo contacto con el SRCel para saber el estado de su trámite o requerimiento?

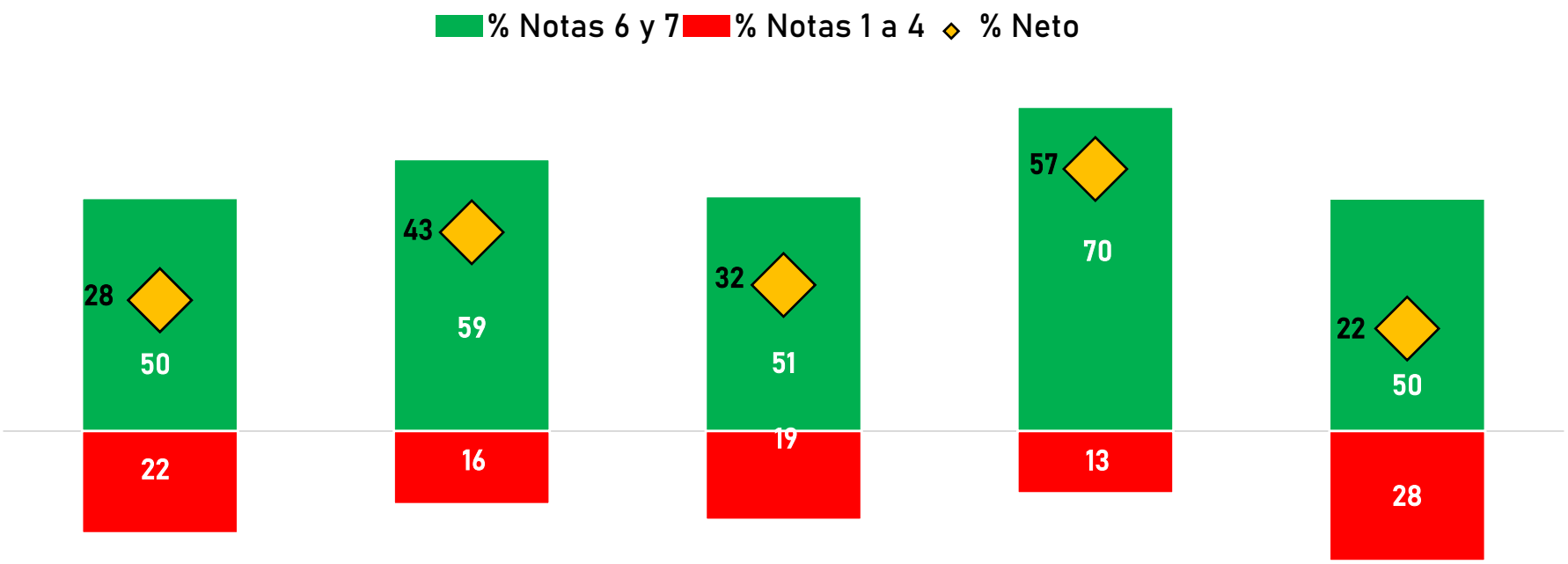
%Sí



N= 692

Satisfacción con el servicio en Canales - Usuario: SRCel(%)

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



	CALL CENTER	APLICACIÓN DEL REGISTRO CIVIL	MÓDULOS DE AUTOATENCIÓN "CIVIL DIGITAL	PÁGINA WEB	SUCURSAL PRESENCIAL
N=	(2.119)	(2,149)	(1.691)	(3.381)	(3.380)

Posibilidad de atención virtual:

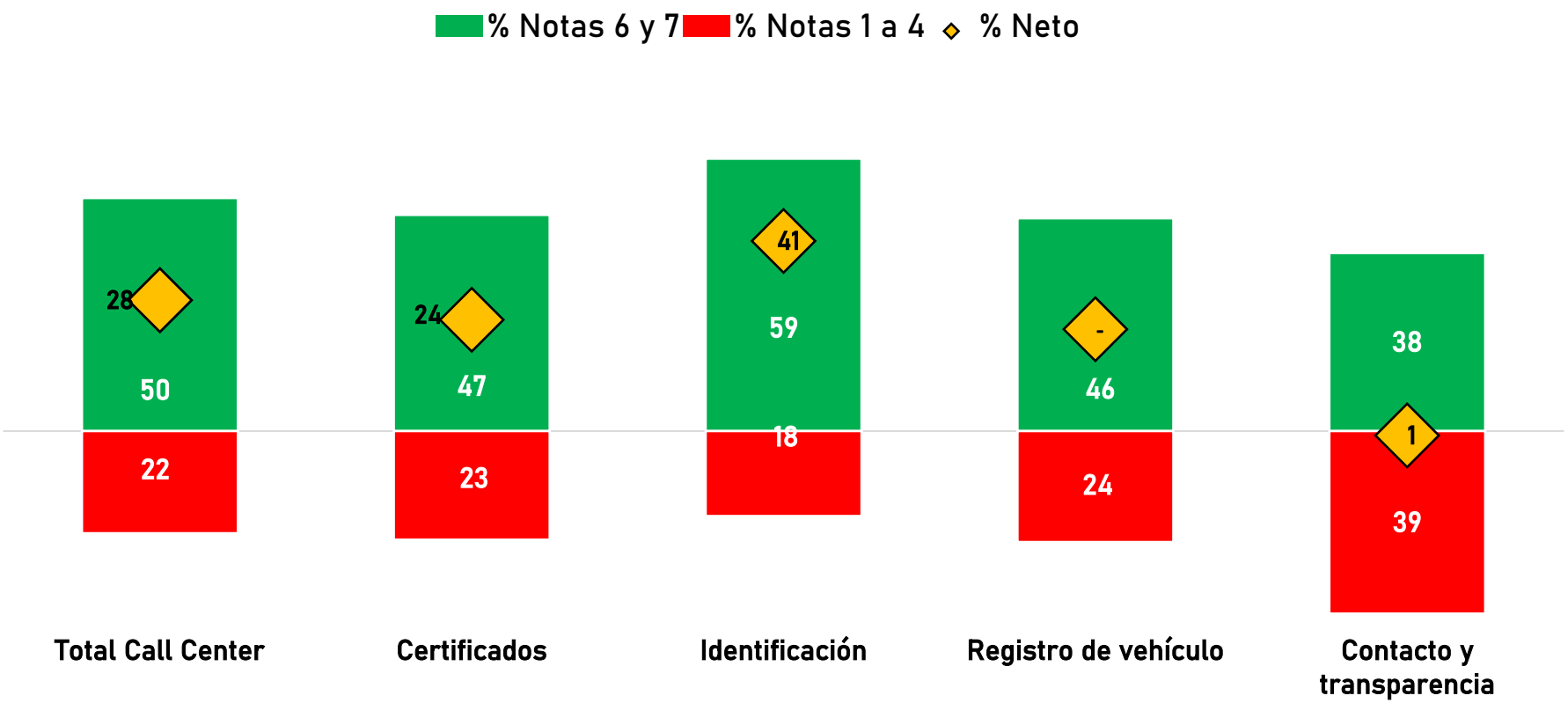
Es bien valorada la posibilidad de ejecutar la mayoría de los trámites de la institución vía web. Se solicita la posibilidad de aumentar la cantidad de trámites disponibles mediante este canal, así como la posibilidad de liberar algunos del pre requisito de la clave única.

Atención presencial:

- Atención lenta y poco eficiente: usuarios identifican que no hay personal suficiente.
- Reparos en el trato: se establece en la voz de los usuarios el hecho de que los funcionarios de atención directa presentan un trato frío y desinteresado.

Satisfacción con el servicio en Canales - Usuario: SRCel(%)

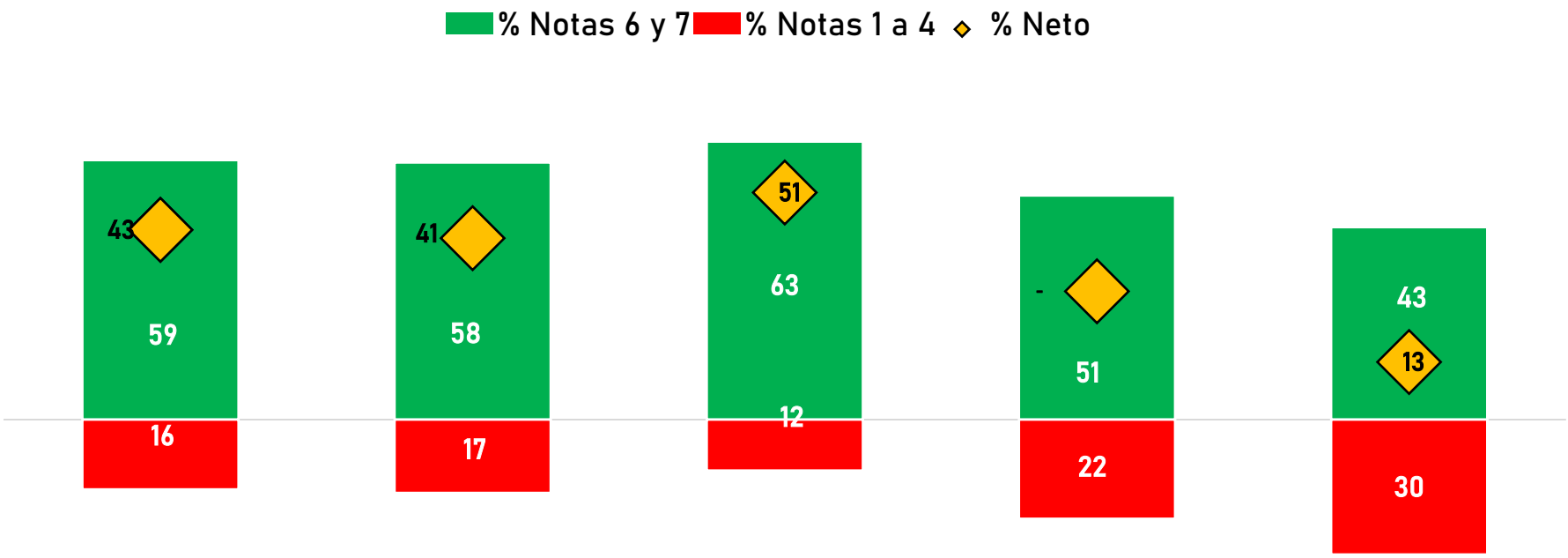
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **CALL CENTER** ¿qué nota le pondría?



N=	(2.119)	(1.259)	(240)	(305)	(315)

Satisfacción con el servicio en Canales - Usuario: SRCel(%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **APLICACIÓN DEL REGISTRO CIVIL** ¿qué nota le pondría?



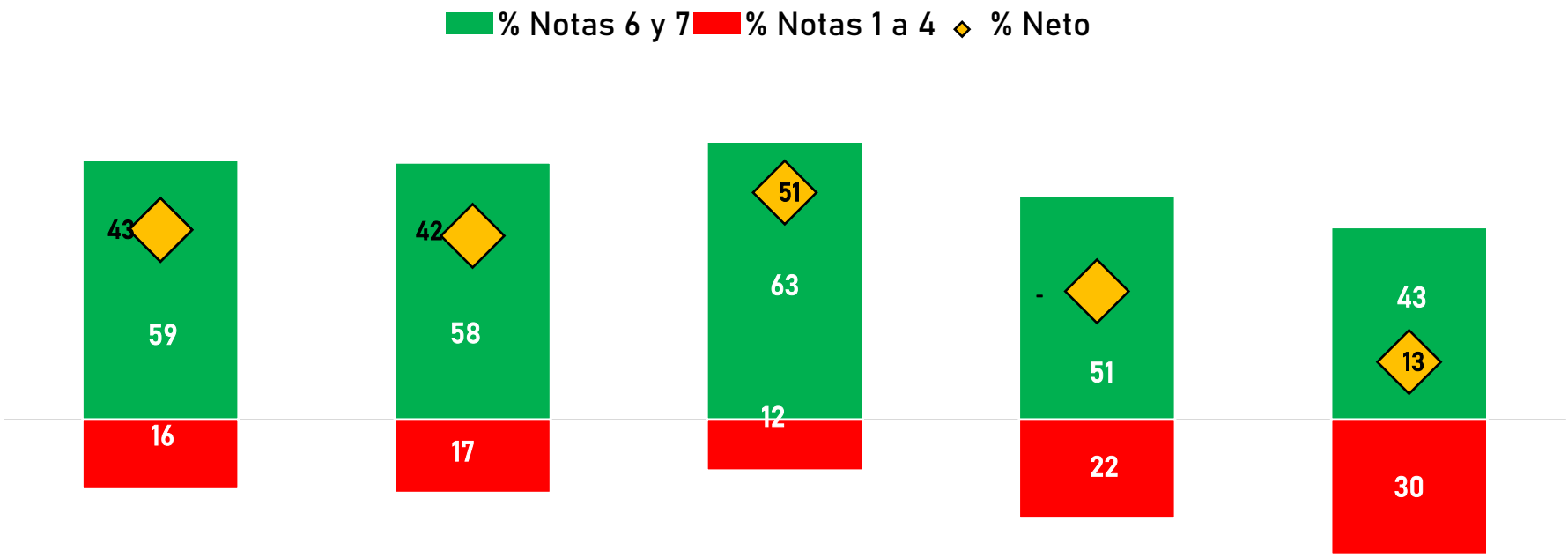
	Total Aplicación del Registro Civil	Certificados	Identificación	Registro de vehículo	Contacto y transparencia
N=	(2.149)	(1.346)	(226)	(308)	(269)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales - Usuario: SRCel(%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **MODULOS DE AUTOATENCIÓN "CIVIL DIGITAL"** ¿qué nota le pondría?



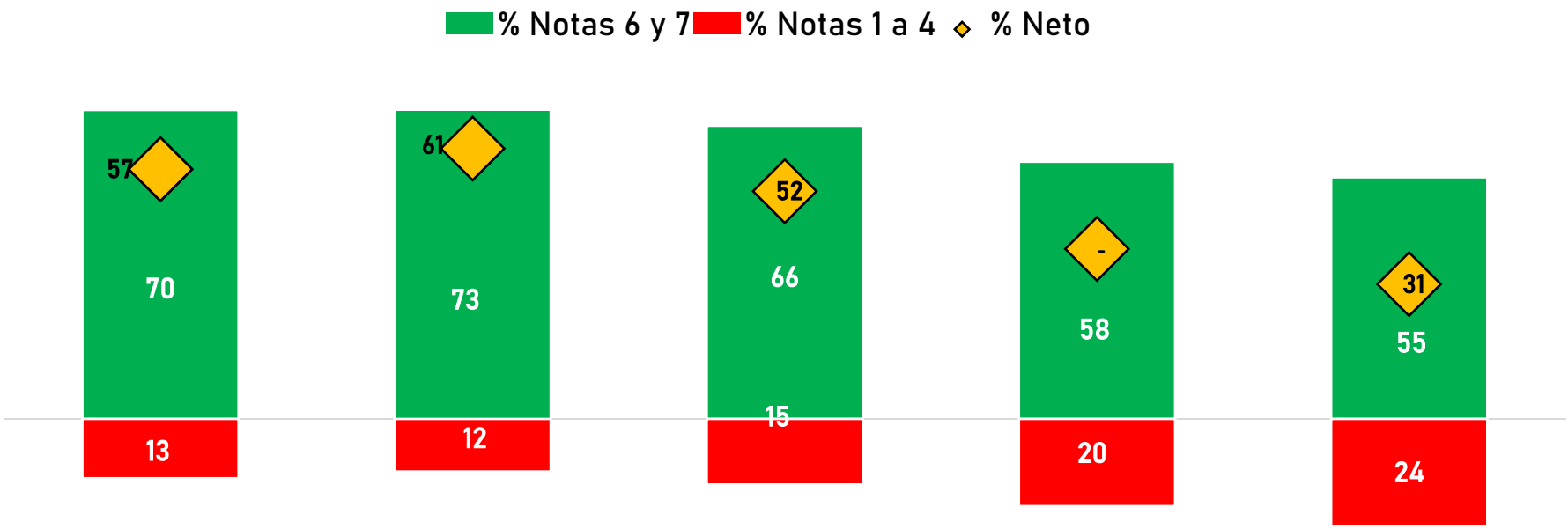
	Total Módulos de Autoatención "Civil Digital"	Certificados	Identificación	Registro de vehículo	Contacto y transparencia
N=	(2.149)	(1.346)	(226)	(308)	(269)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales - Usuario: SRCel(%)

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



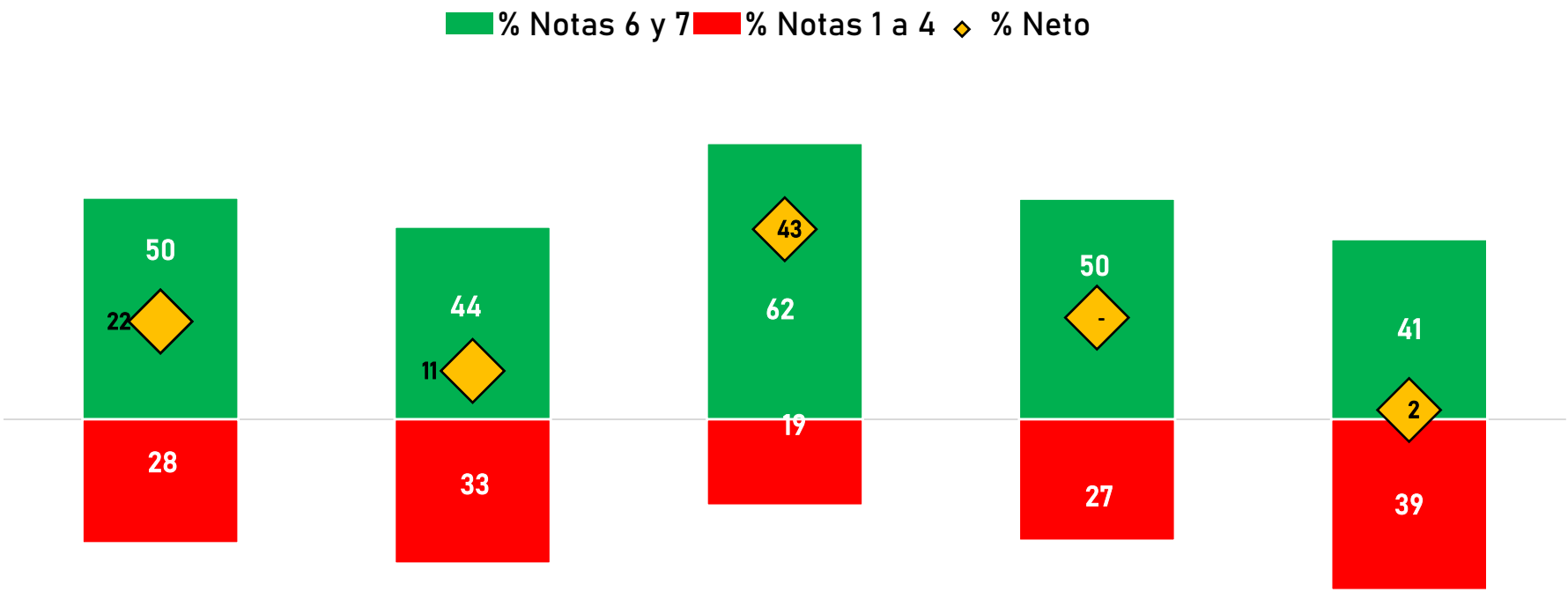
	Total Página Web	Certificados	Identificación	Registro de vehículo	Contacto y transparencia
N=	(3.381)	(2.205)	(324)	(426)	(426)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales - Usuario: SRCel(%)

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



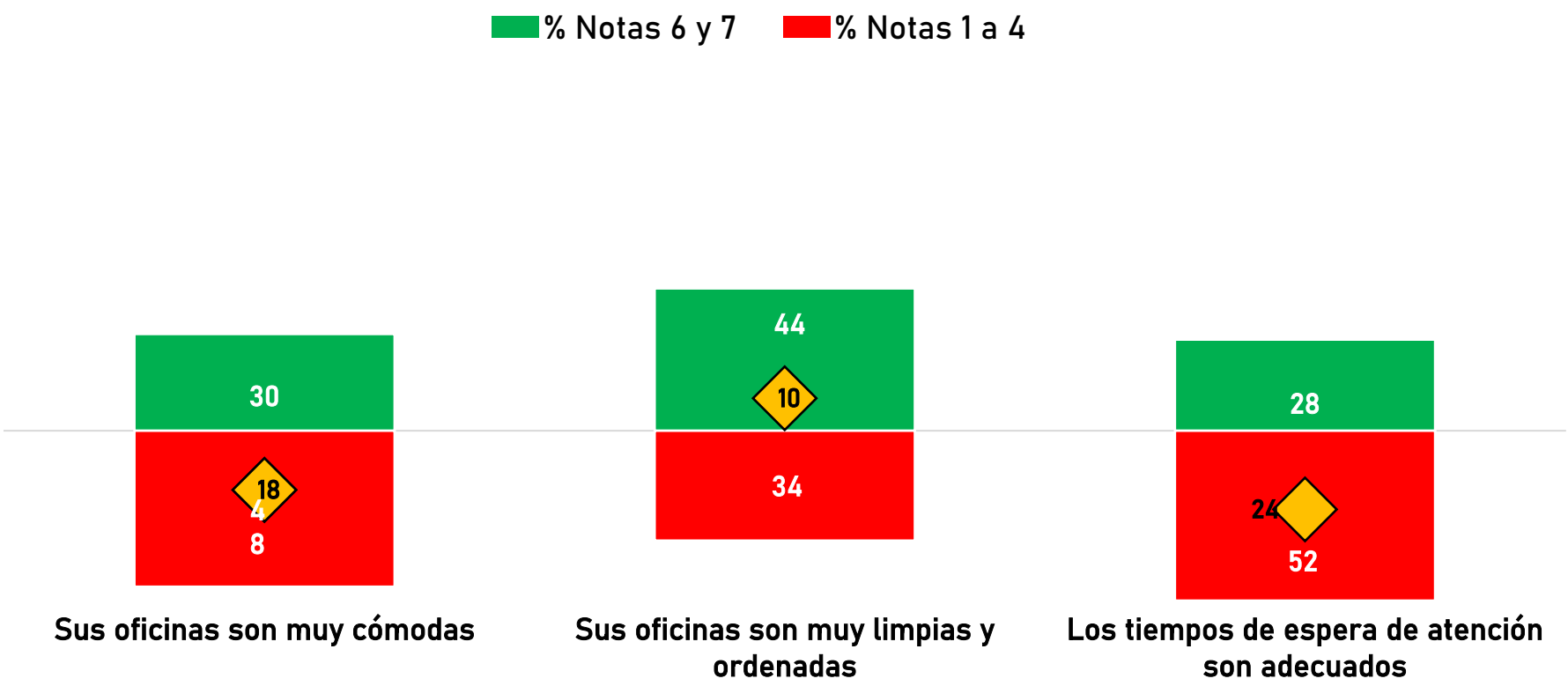
N=	(3.380)	(2.054)	(400)	(499)	(427)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal - Usuarios: SRCel (%)

Sólo para quienes usaron Sucursal del SRCel. Pensando en la última visita a la Oficina del SRCel, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 3.398

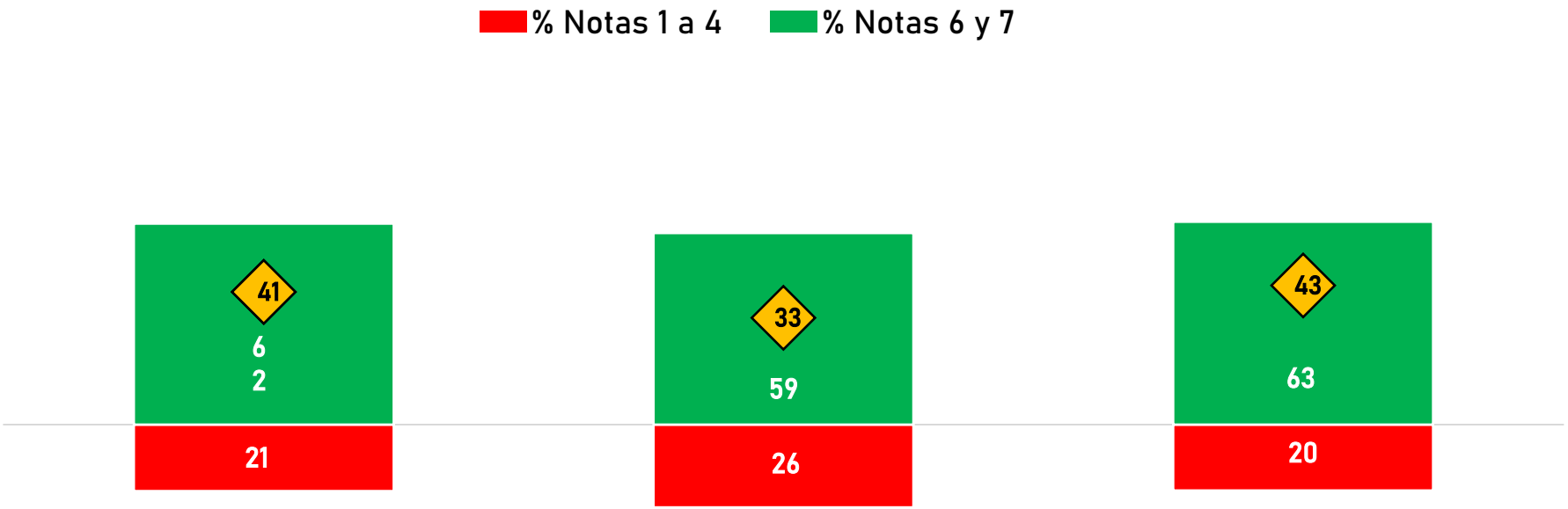
El rol del tiempo:

En voz de los informantes, se expresa un manifiesto descontento respecto al tiempo que toma la atención en la oficina.

Se han puesto no obstante en marcha mejoras para agilizar la atención, como es la posibilidad de toma de horas de atención y esto es valorado.

Evaluación Específica Experiencia - Usuario: SRCel (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en el SRCel? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en el SRCel

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento

Para realizar este trámite en el SRCel, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

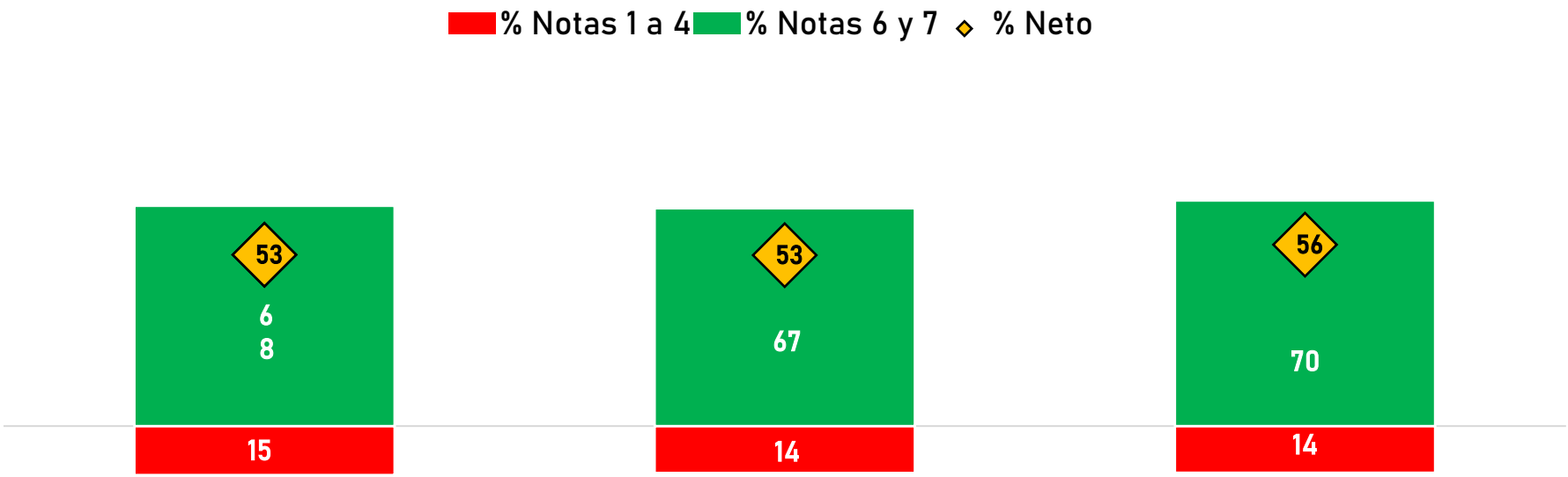
N= 3.717

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia - Usuarios: SRCel (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en el SRCel? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite

La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí

Resolutividad

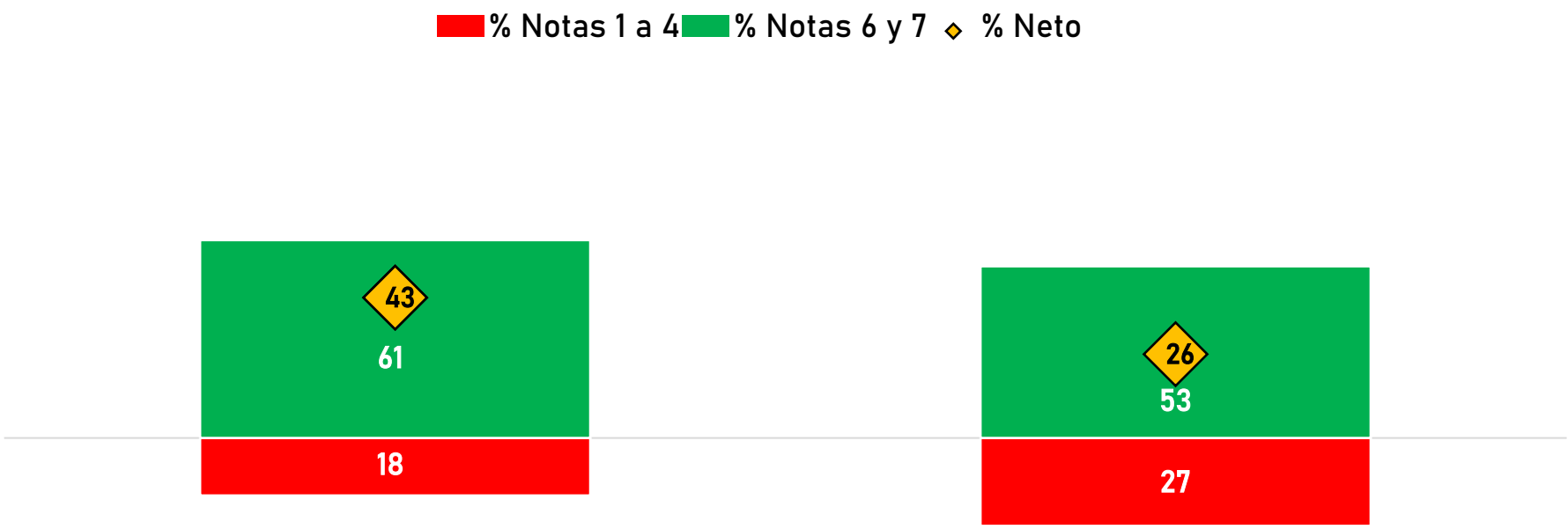
N= 3.717

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia - Usuarios: SRCel (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en el SRCel? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En el SRCel me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del SRCel

Agrado

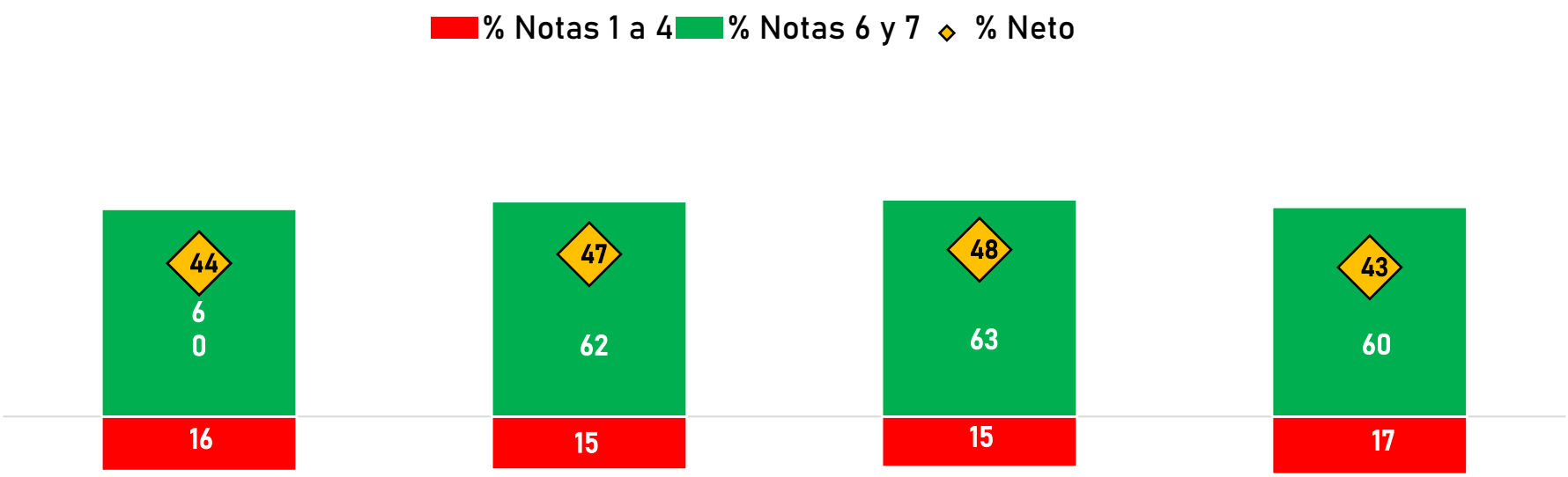
N= 3.717

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación - Usuarios: SRCel (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SRCel (a través de oficinas, Página web, correos 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 que esta información…?

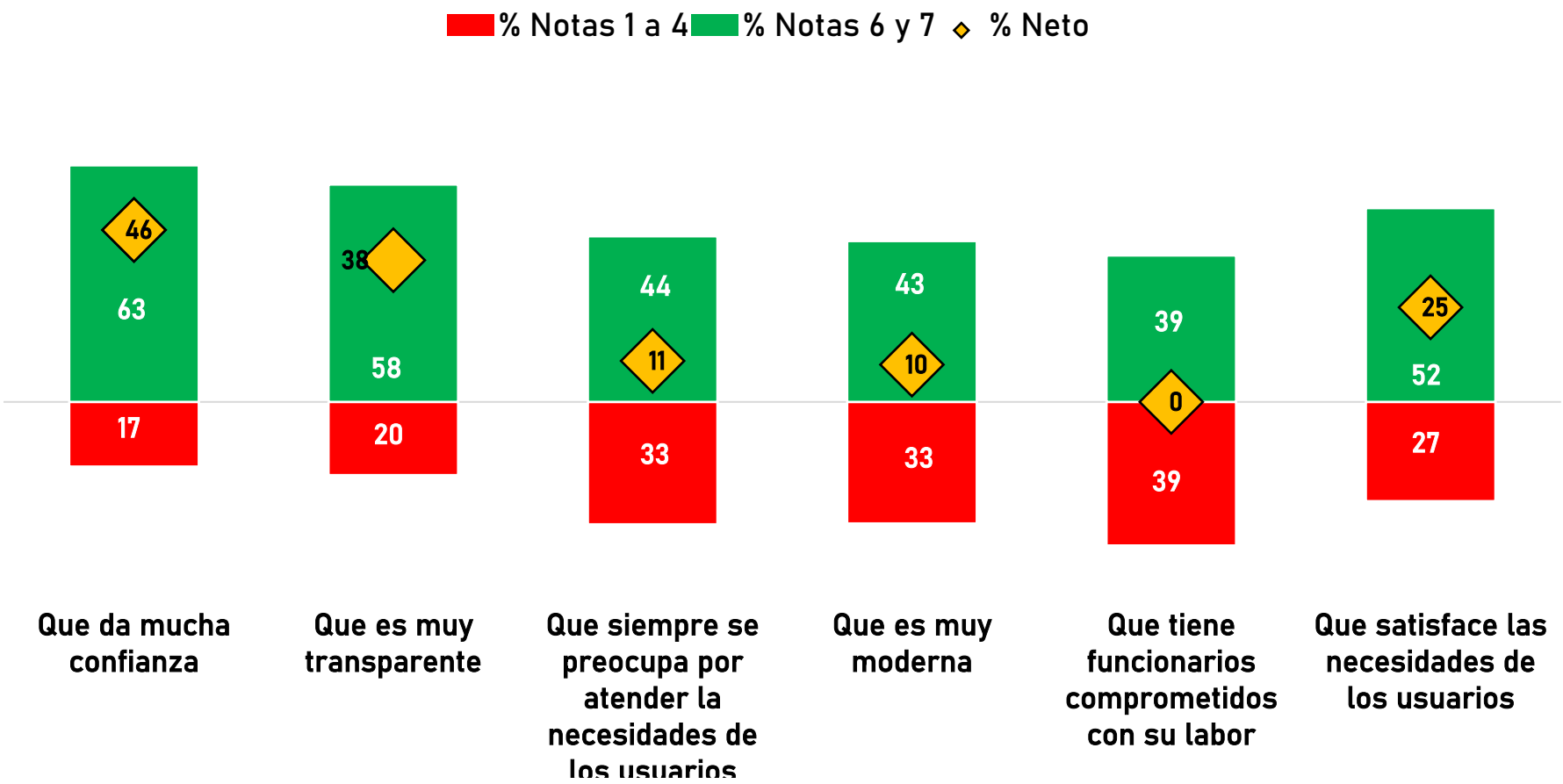


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del SRCel y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del SRCel más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el SRCel	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del SRCel

N= 3.717

Imagen Institucional – Usuarios: SRCeI (%)

Ahora pensando en el SRCeI en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



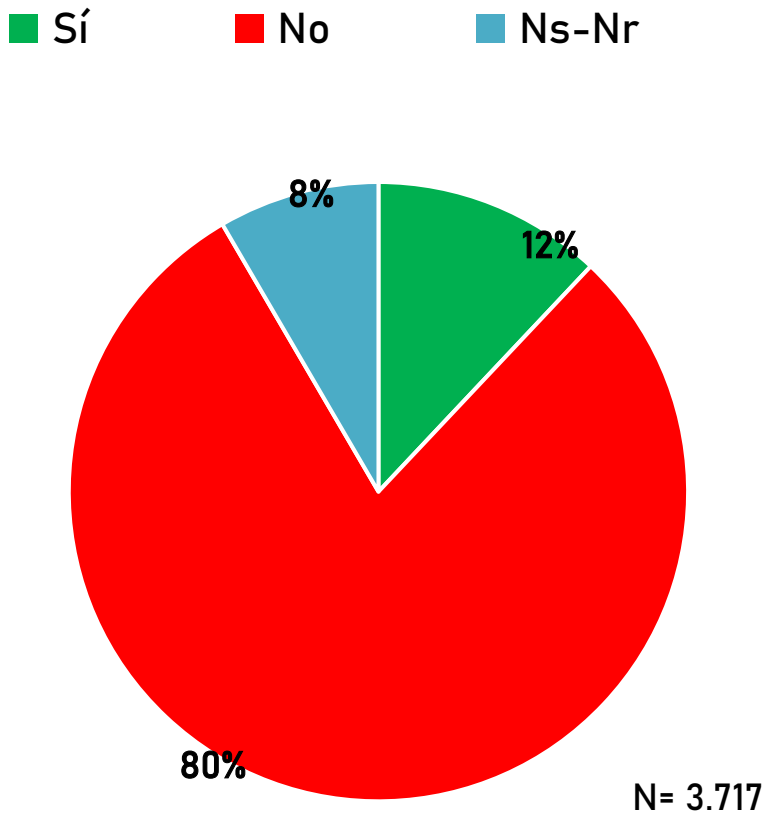
N= 3.717

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

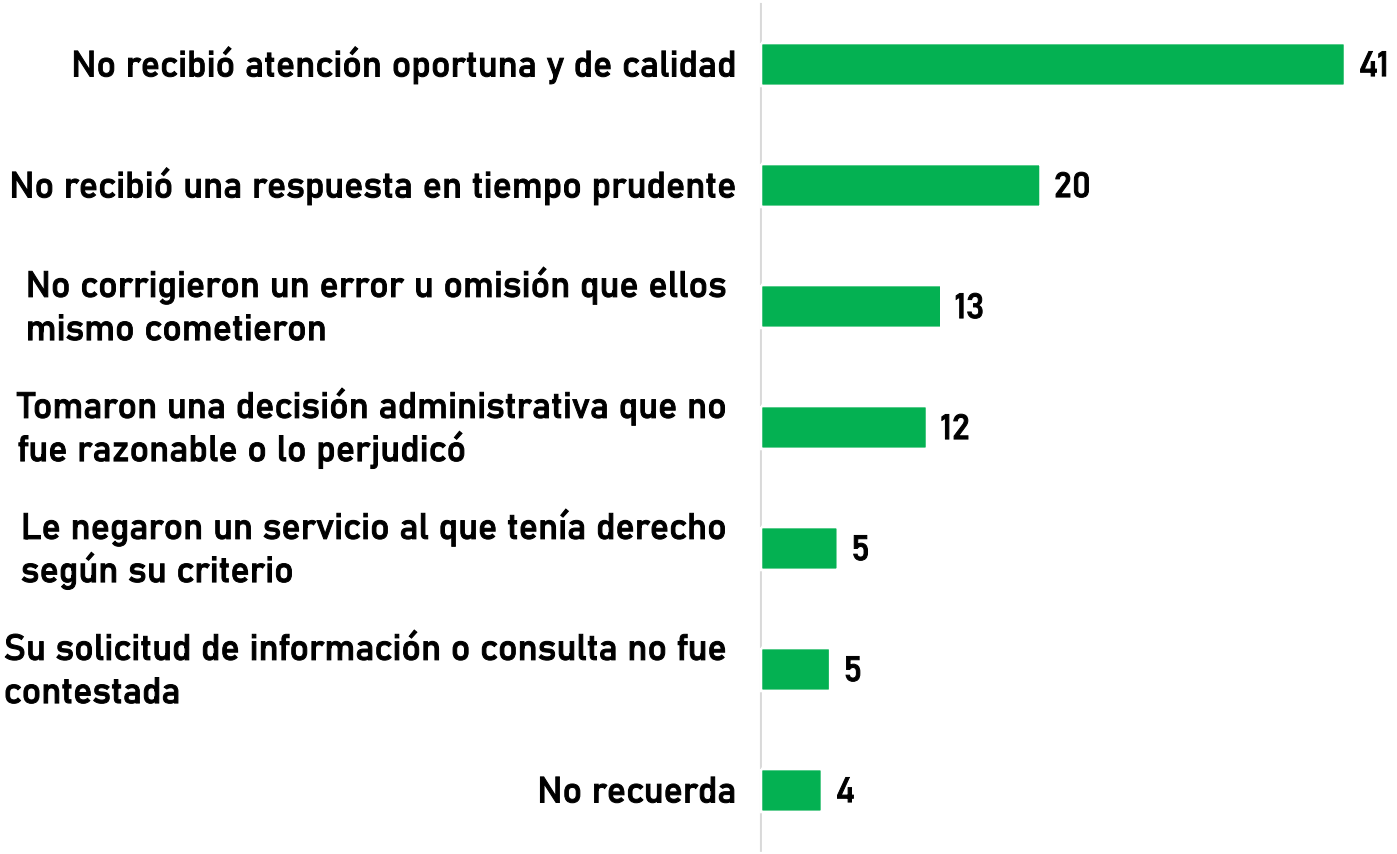
Problemas durante el Trámite - Usuarios: SRCeI (%)

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SRCeI hasta que respondieron a su requerimiento?



Tipo problema durante el trámite – Usuarios: SRCel (%)

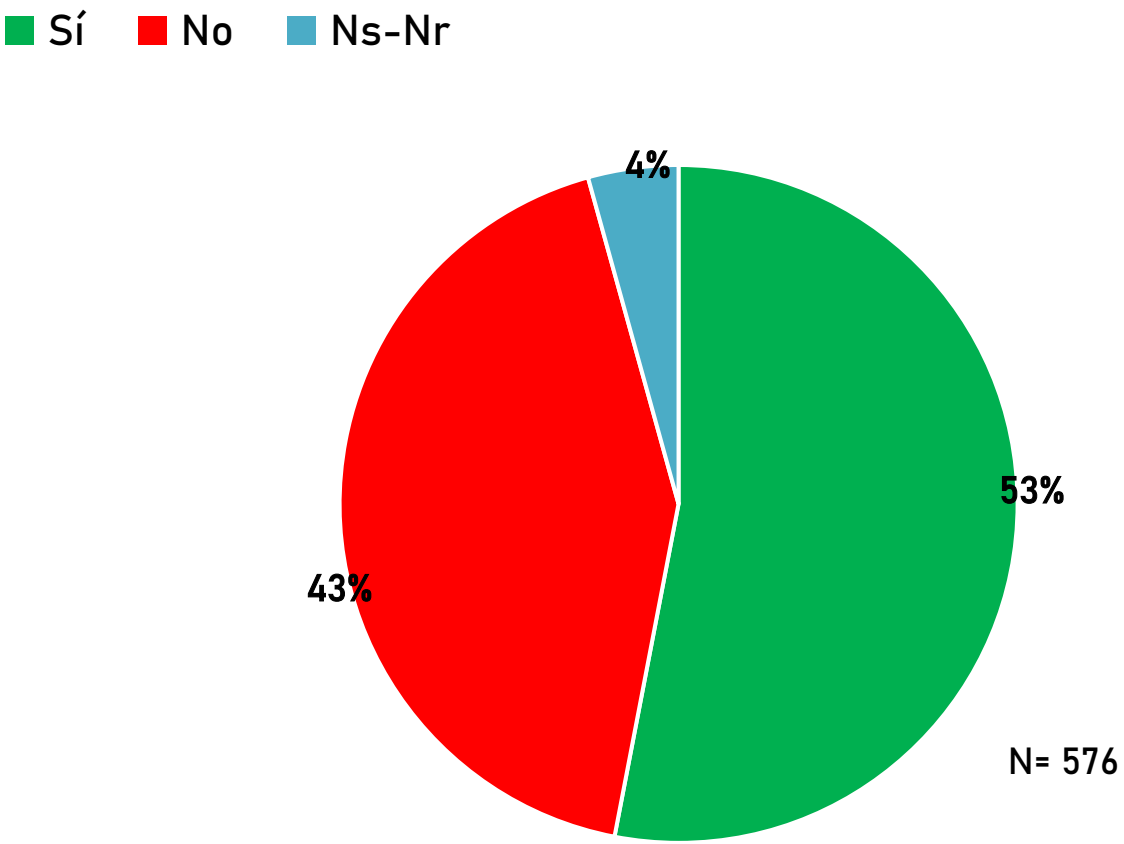
¿Qué problema tuvo?



N= 395

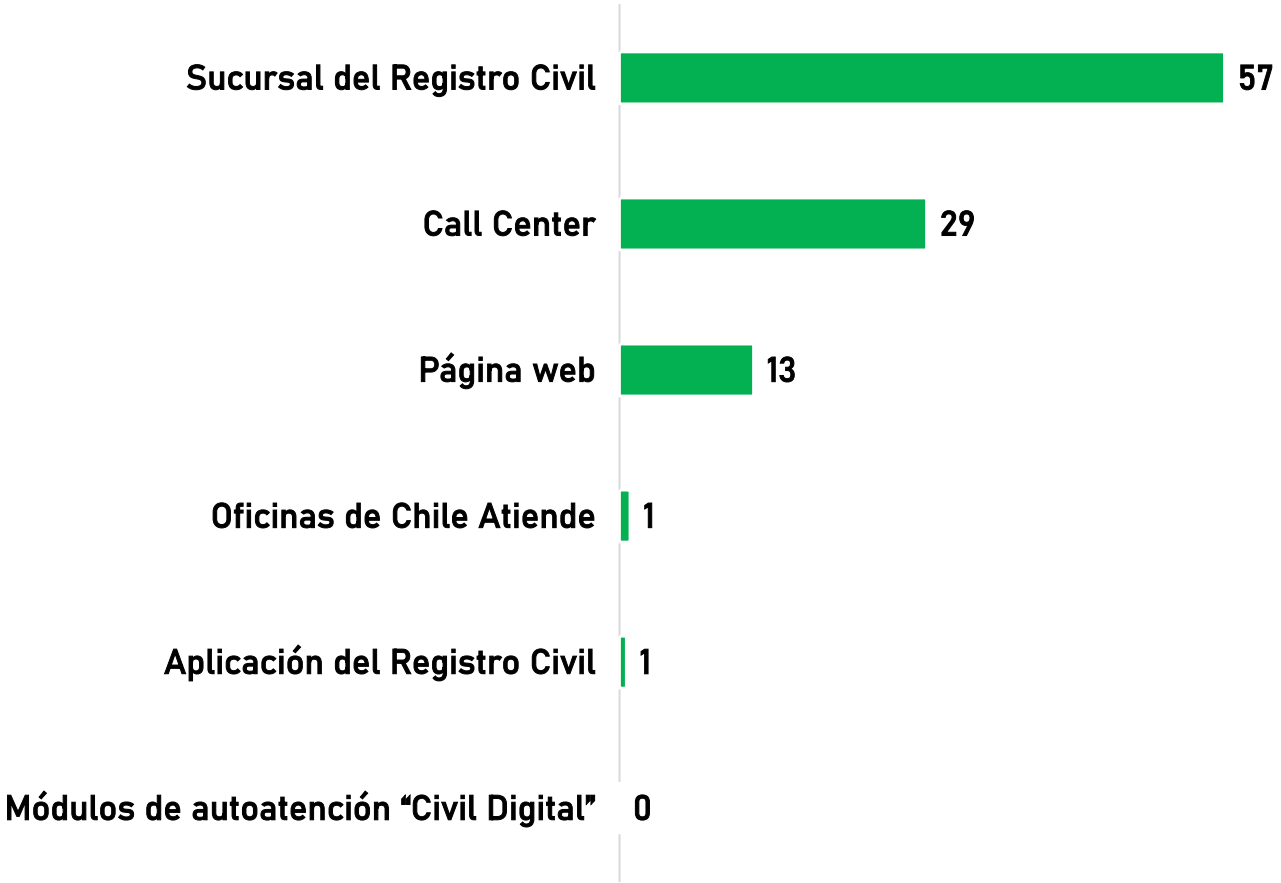
Problemas durante el Tramite – Contacto Usuarios: SRCeI (%)

¿Se contactó con el SRCeI para resolver su problema?



Canal de Contacto – Contacto Usuarios: SRCeI (%)

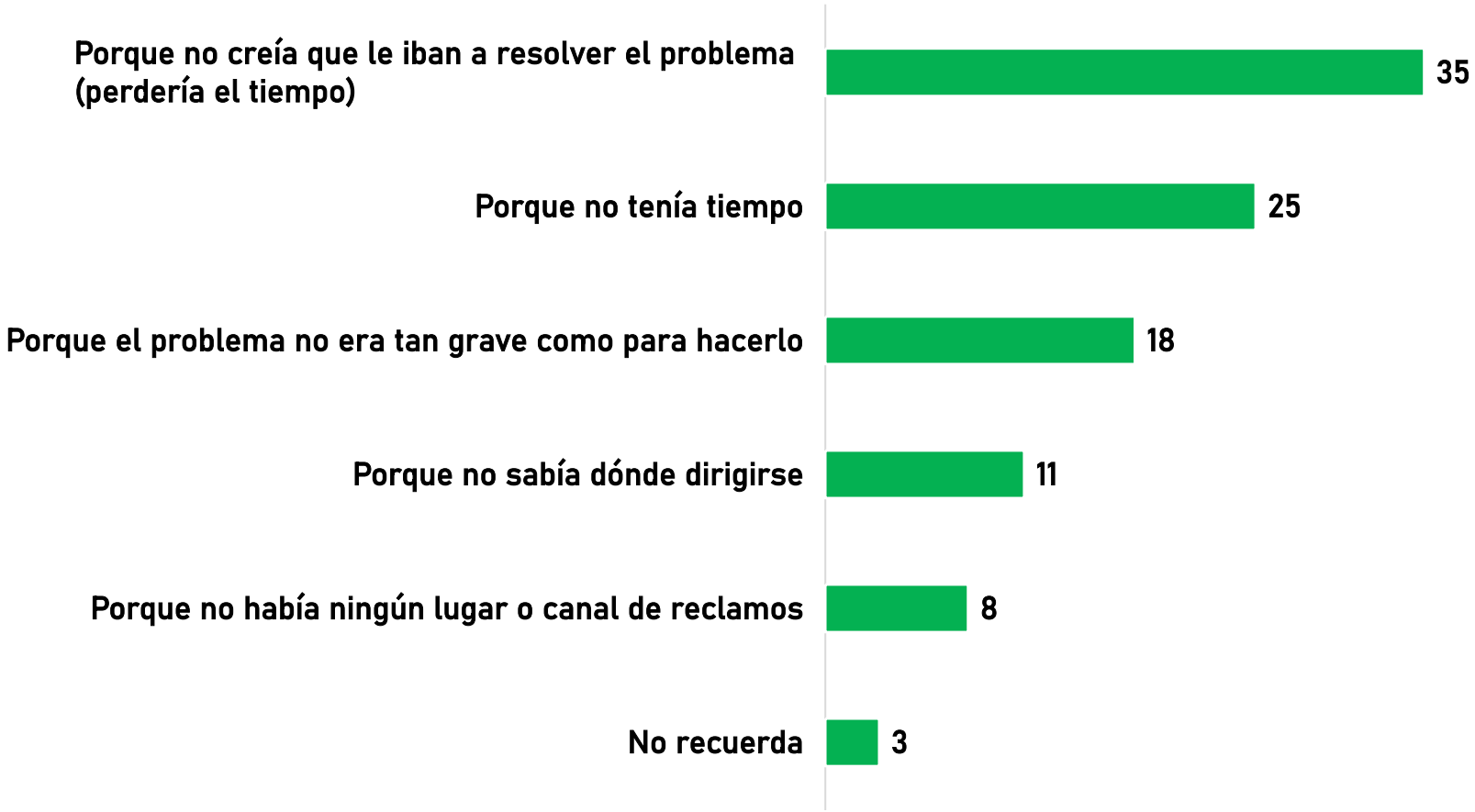
¿A través de qué canal se contactó con el SRCeI para resolver su problema?



N= 329 (Sólo para quienes se contactan)

Problemas durante el Trámite – No contacto Usuarios: SRCel (%)

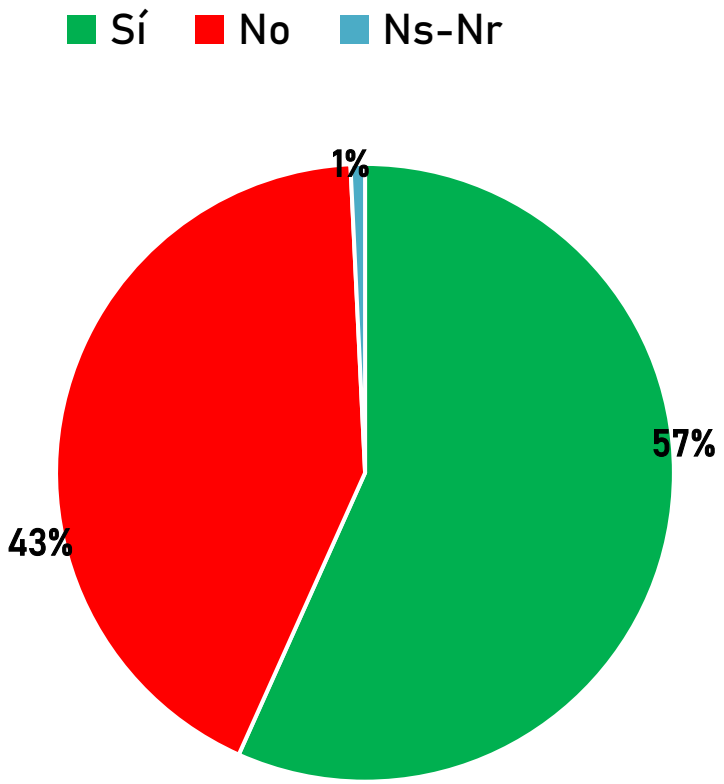
¿Por qué no se contactó?



N= 168 (Sólo para quienes NO se contactan)

Problemas durante el Trámite – Respuesta Usuarios: SRCel (%)

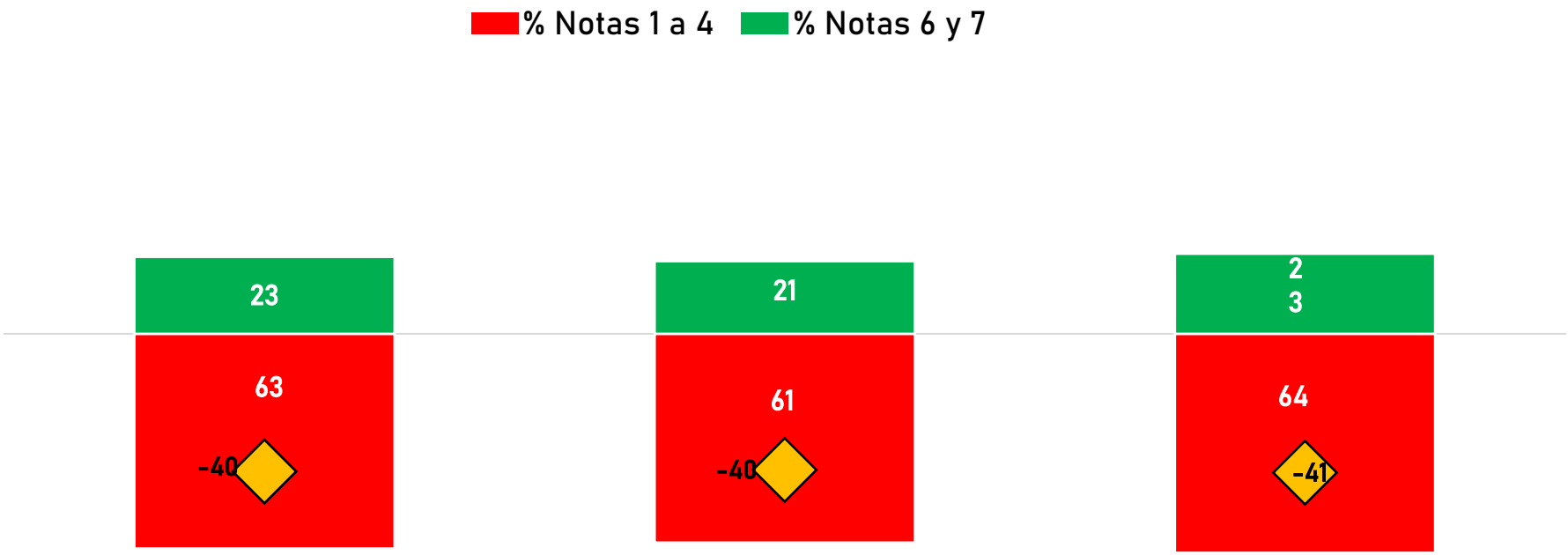
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del SRCel?



N= 366

Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta Usuarios: SRCel(%)

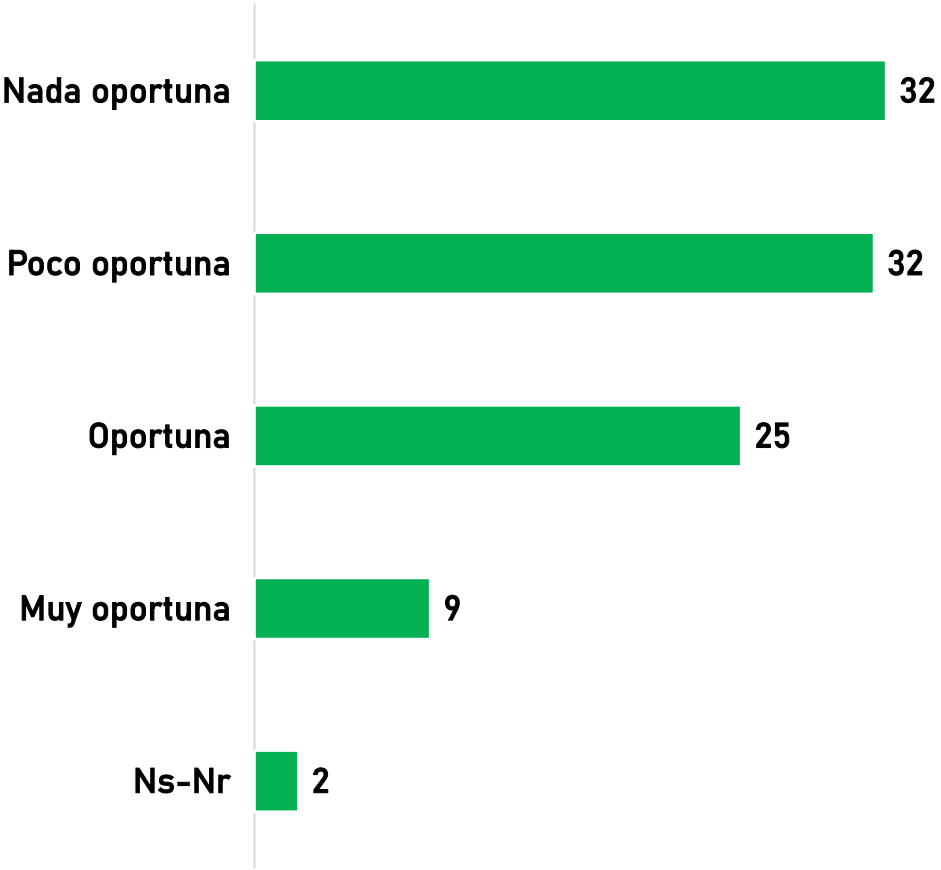
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del SRCel?



	Satisfacción respuesta	Presencial	Web
N=	(208)	(35)	(174)

Respuesta Oportuna – Problemas Usuarios: SRCel (%)

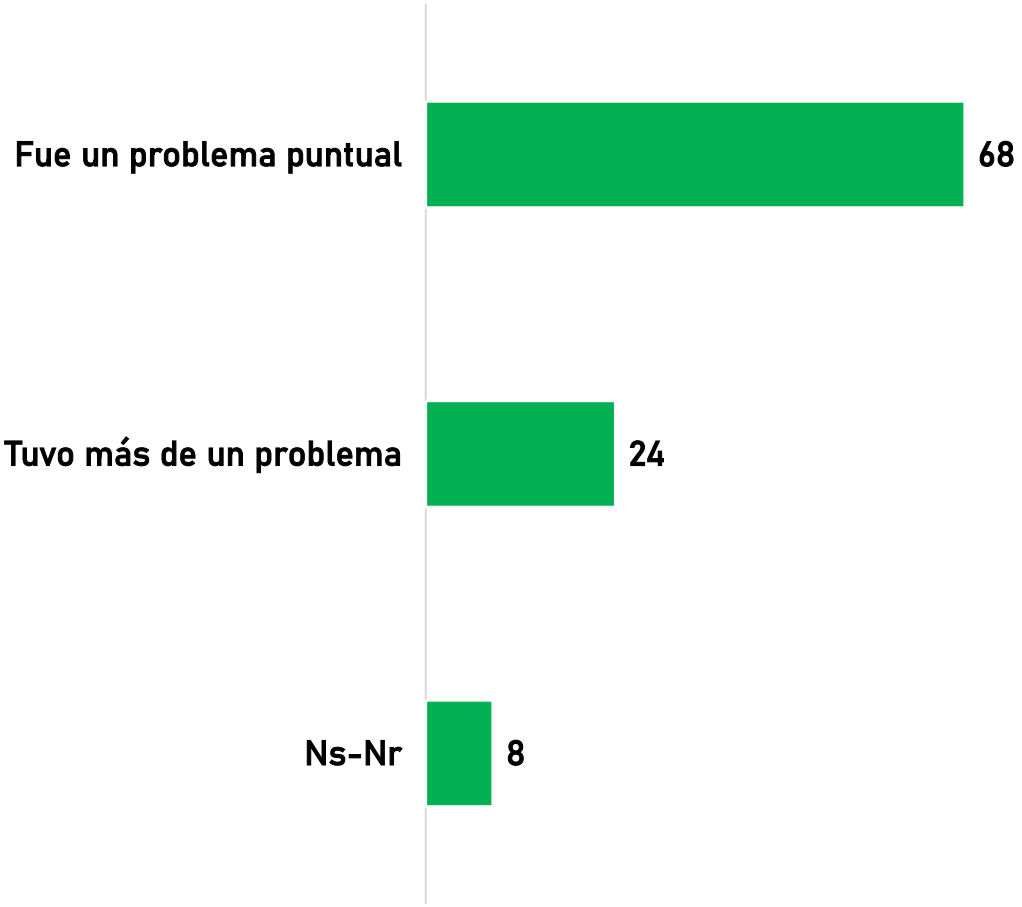
¿Qué tan oportuna considera que fue la respuesta entregada?



N= 208

Problemas durante el Trámite – Problemas Usuarios: SRCel (%)

¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el SRCel hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 576

Modelo de Experiencia Servicio de Registro Civil e Identificación

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los usuarios.

Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

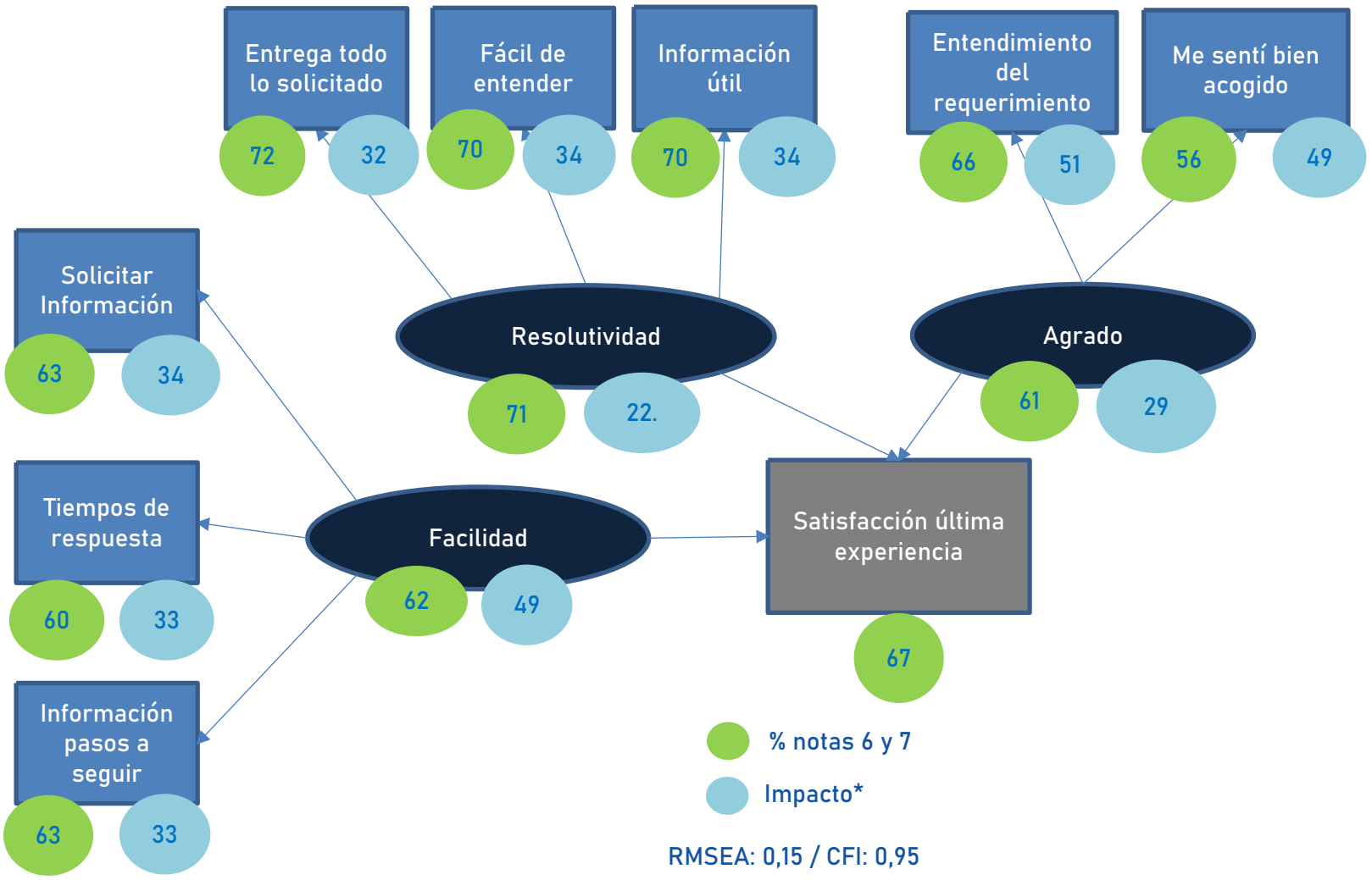
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

Los modelos presentan índices de ajuste cercanos a los criterios que se consideran adecuados (cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor a 0,95),

En el primer y segundo modelo se observa que la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es la **Facilidad**.

Modelo de Experiencia Servicio de Registro Civil e Identificación

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,15 / CFI: 0,95

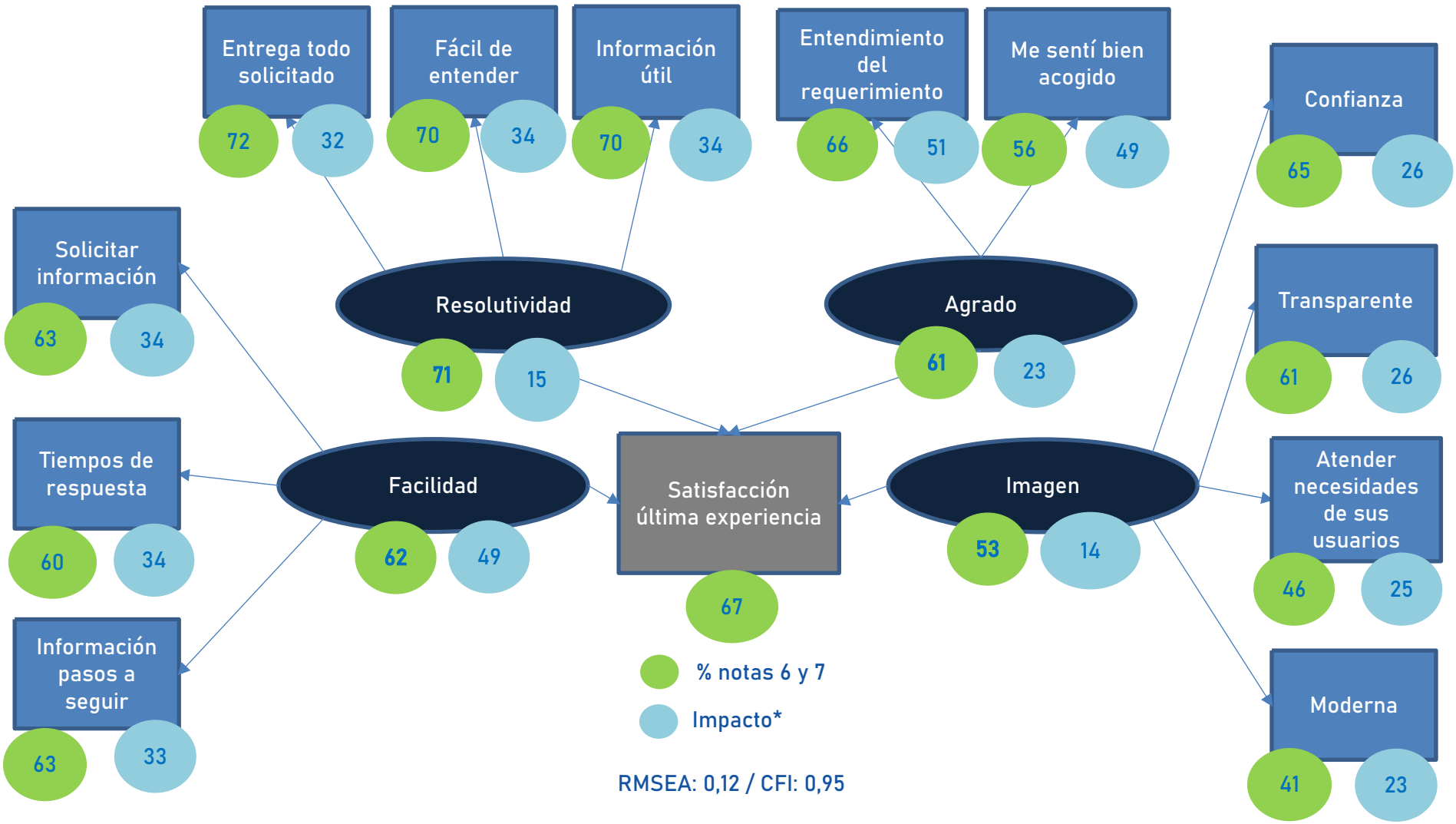
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen Servicio de Registro Civil e Identificación

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,12 / CFI: 0,95

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia Servicio de Registro Civil e Identificación- Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado. En específico, se reordenaron las dimensiones de las variables latentes.

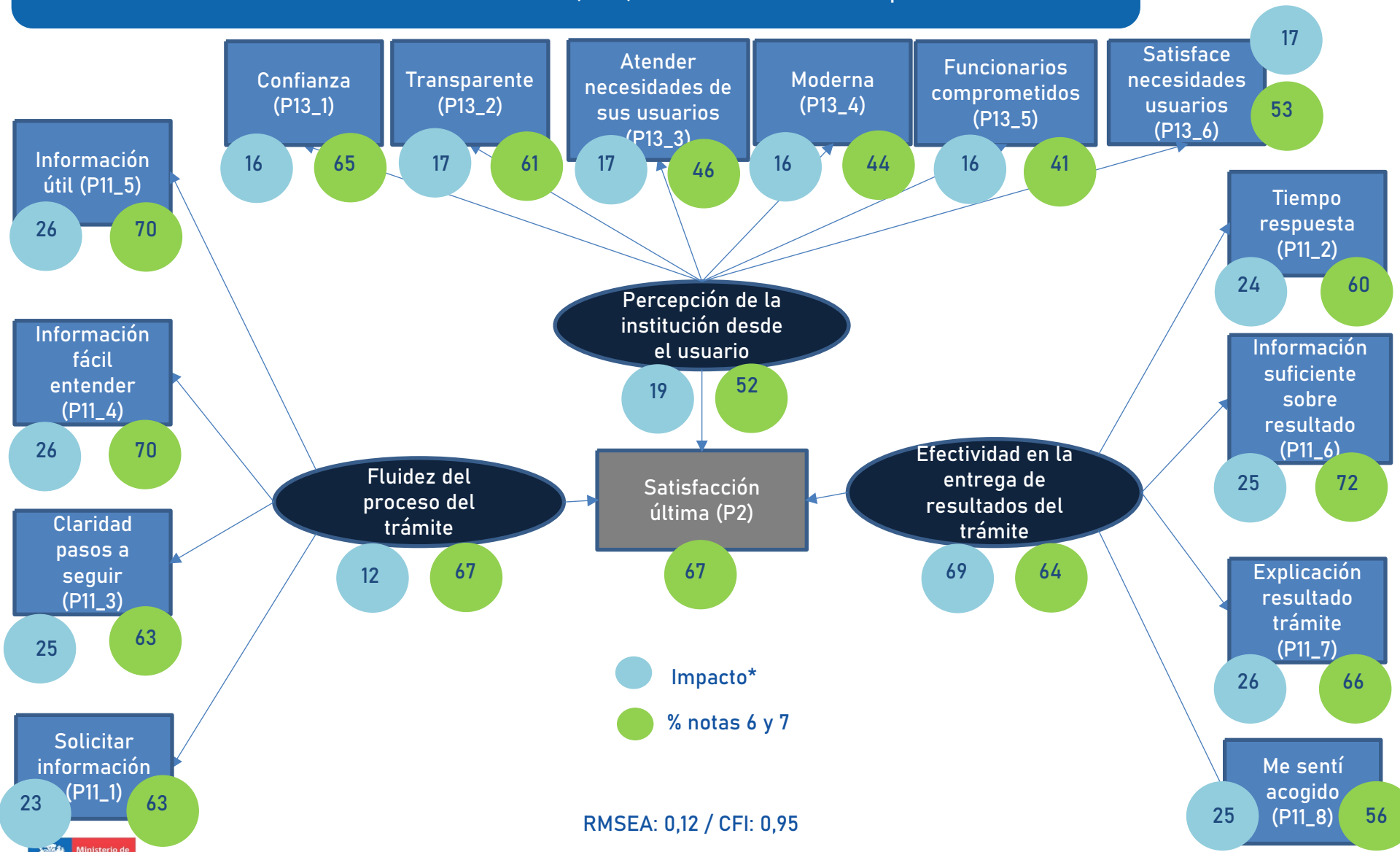
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

Observando este tercer modelo, se concluye que la dimensión más relevante en la satisfacción con la última experiencia es la efectividad en la entrega de los resultados del trámite, con un 69% de impacto. Ésta se encuentra compuesta por los indicadores de tiempo de espera, información suficiente sobre el resultado, explicación del trámite y sentirse acogido.

Los indicadores más bajos de la efectividad es el sentirse acogido, con 56% de evaluación positiva y los tiempos de espera, con un 60%.

Modelo de Experiencia Servicio de Registro Civil e Identificación - Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,12 / CFI: 0,95

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

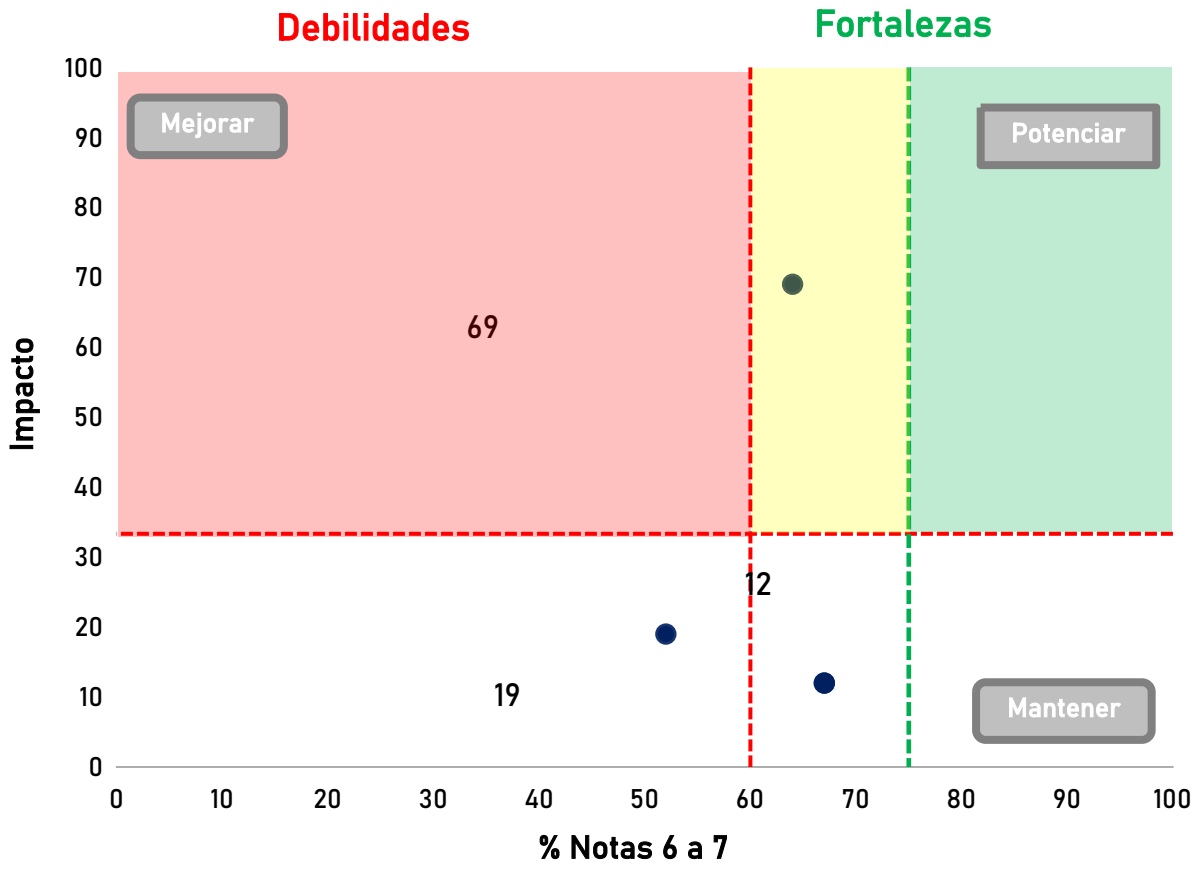
[57]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Servicio de Registro Civil e Identificación

Dimensiones

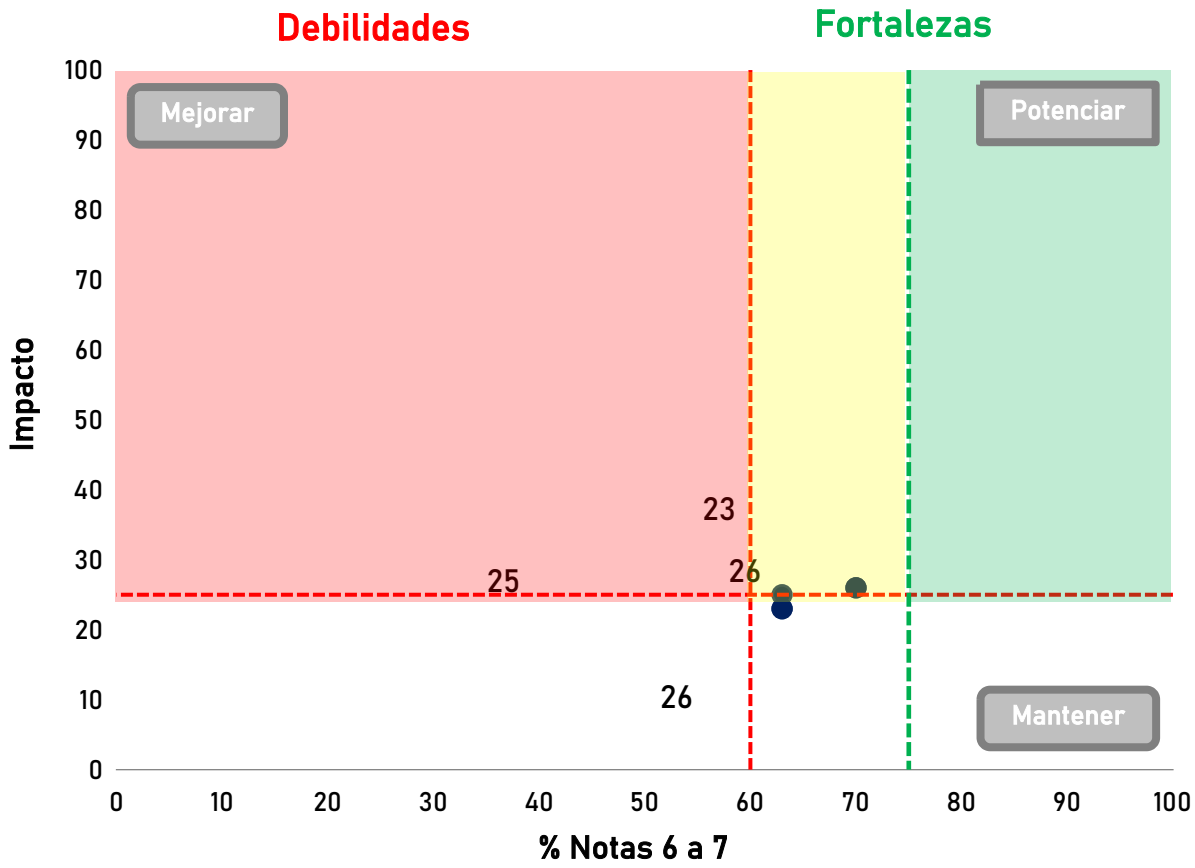


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Servicio de Registro Civil e Identificación

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

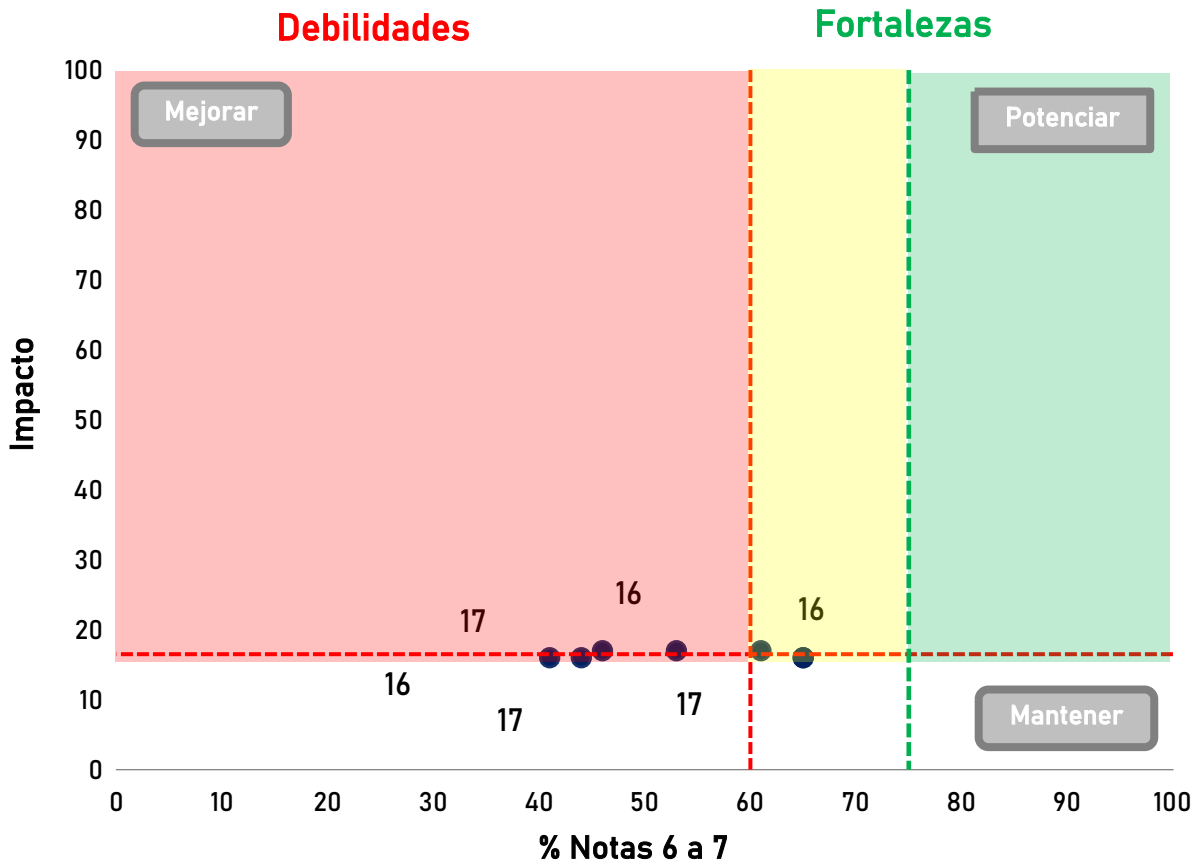


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Servicio de Registro Civil e Identificación

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

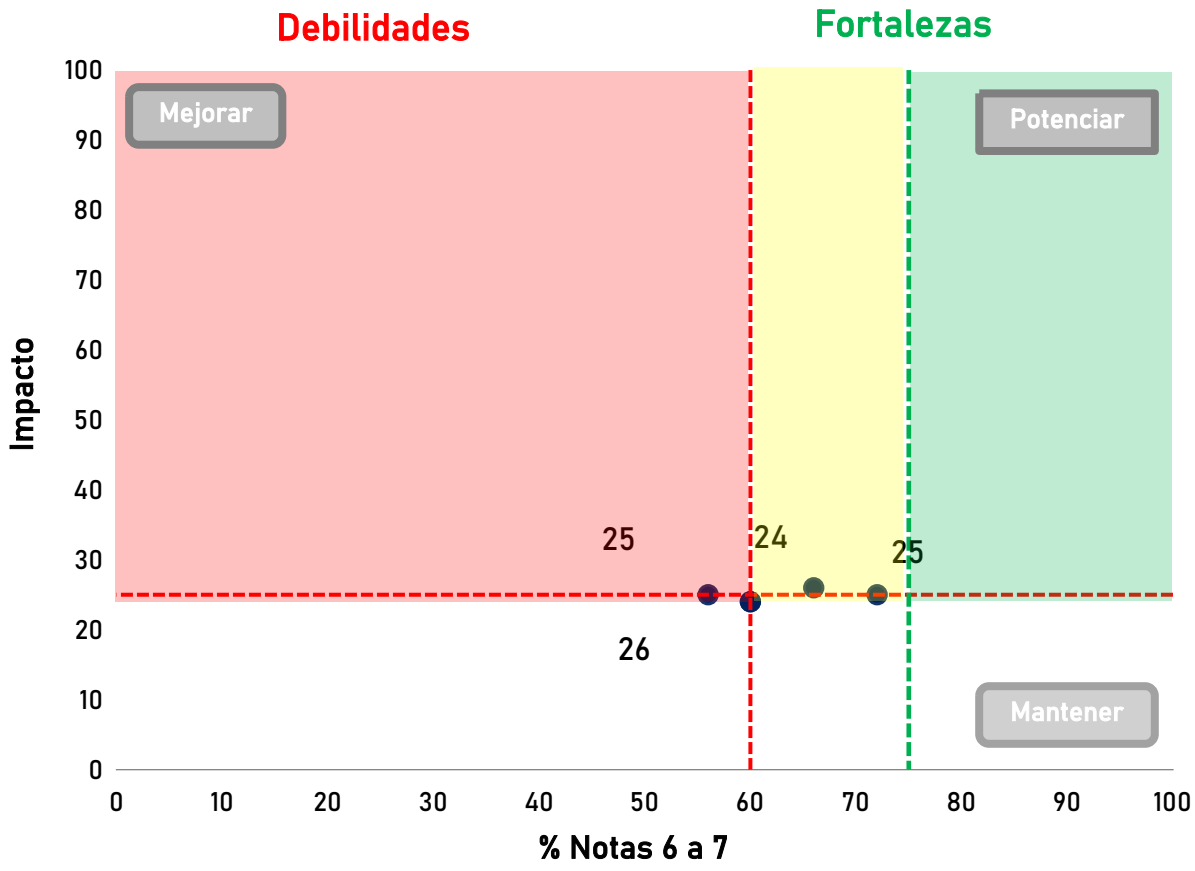


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Servicio de Registro Civil e Identificación

Atributos de Efectividad en la Entrega de Resultados del Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que discriminan la satisfacción: Servicio de Registro Civil e Identificación

Modelo CHAID

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

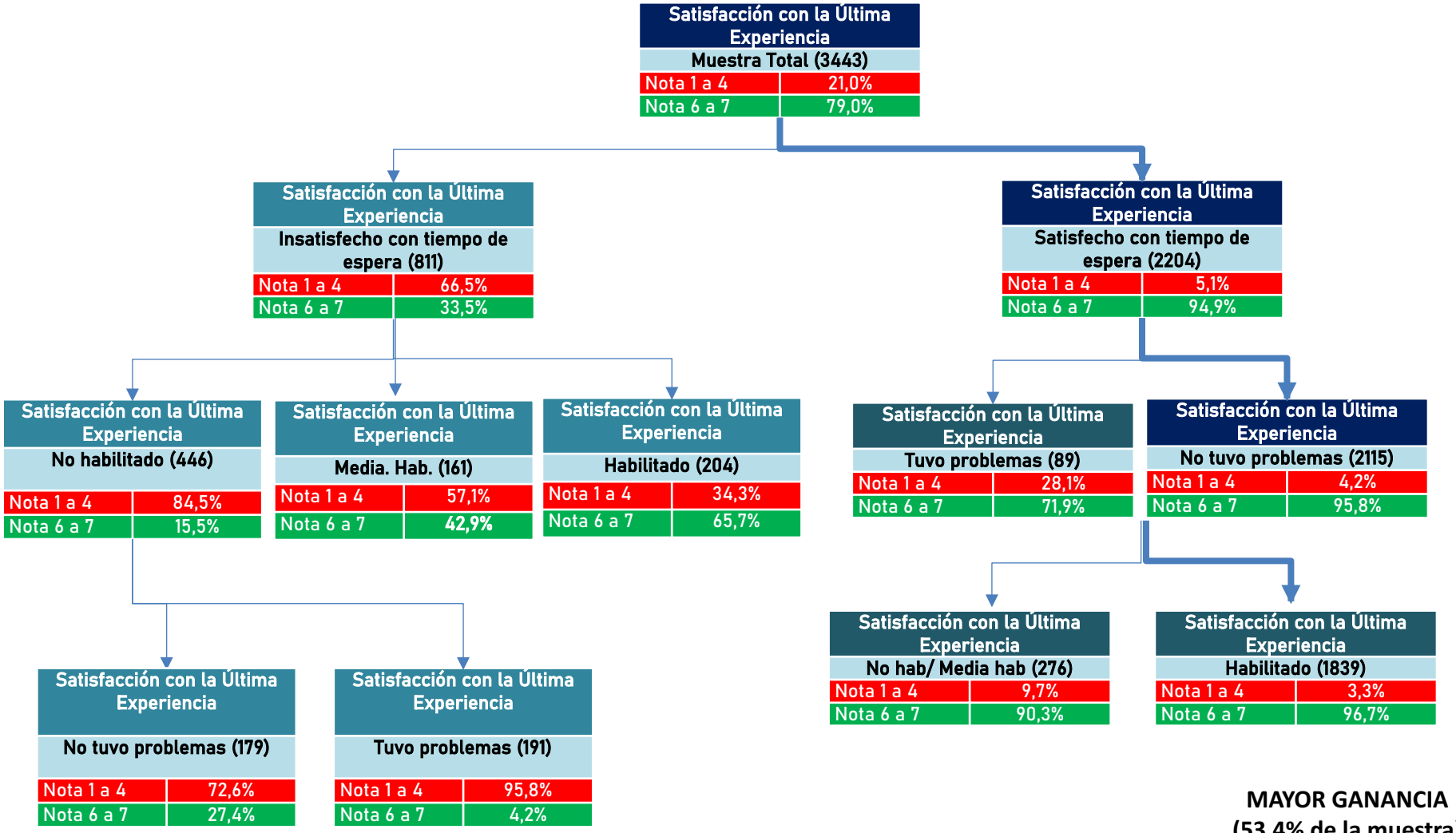
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que las personas que evalúan de manera negativa su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son la insatisfacción con los ***tiempos de espera***, el nivel de ***habilitación*** y la ***tenencia de problemas***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, las variables más importantes son la satisfacción con el ***tiempo de espera***, el ***no tener problemas*** y en tercer lugar la ***habilitación***. El modelo agrupa el 53% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: Servicio de Registro Civil e Identificación

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(53,4% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en el SRCel?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (2204)	
Nota 1 a 4	5,1%
Nota 6 a 7	94,9%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, casi un 95% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

TENENCIA DE PROBLEMAS	
No tuvo problemas (2115)	
Nota 1 a 4	4,2%
Nota 6 a 7	95,8%

NIVEL 2: Tenencia de Problemas.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "No tuvieron problemas" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que no tuvieron problemas casi el 96% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

HABILITACIÓN	
Habilitado (1839)	
Nota 1 a 4	3,3%
Nota 6 a 7	96,7%

NIVEL 3: Habilitación.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que están "habilitados". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que además "no tuvieron problemas", el 97% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción general, y luego es el que no esté habilitado. Para este grupo, el tener problemas se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Modelo de Clases Latentes COMPIN

Descripción de los Resultados

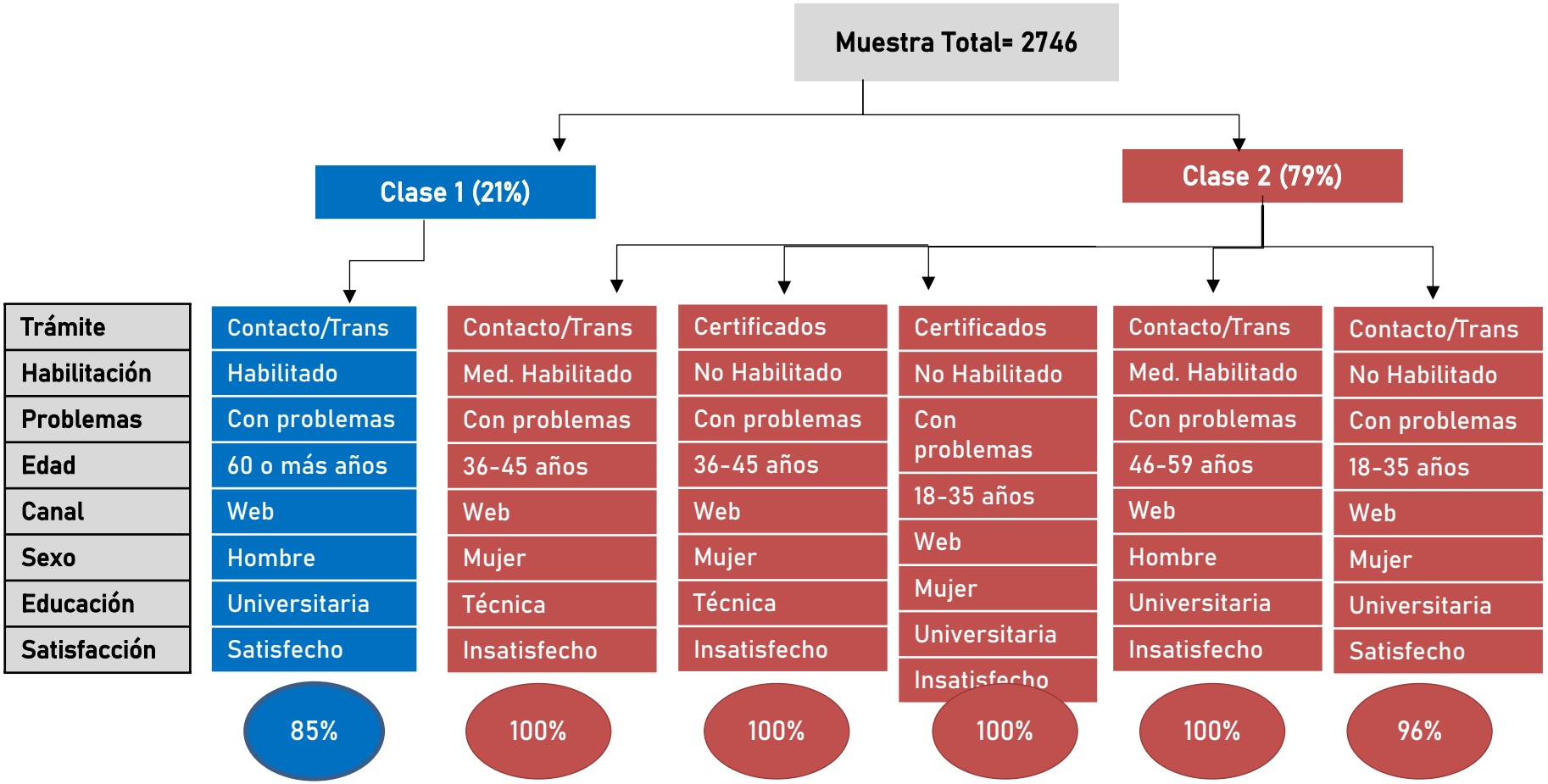
El siguiente modelo de Clases Latentes permite explorar los patrones de respuesta existentes en los datos. En primera instancia, por interés teórico e interpretativo, se estima un modelo de dos clases latentes.

Los resultados dan cuenta de que la clase 2 agrupa la mayor parte de la muestra, con un 79%.

En general, la variable que diferencia a los grupos es la satisfacción con el servicio recibido. La clase 1 se presenta insatisfecha, mientras que para la clase 2, cuatro de los cinco patrones de respuesta califican como satisfechos.

Patrones de Respuesta de los Encuestados

Aplicación Modelo de Clases Latentes



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

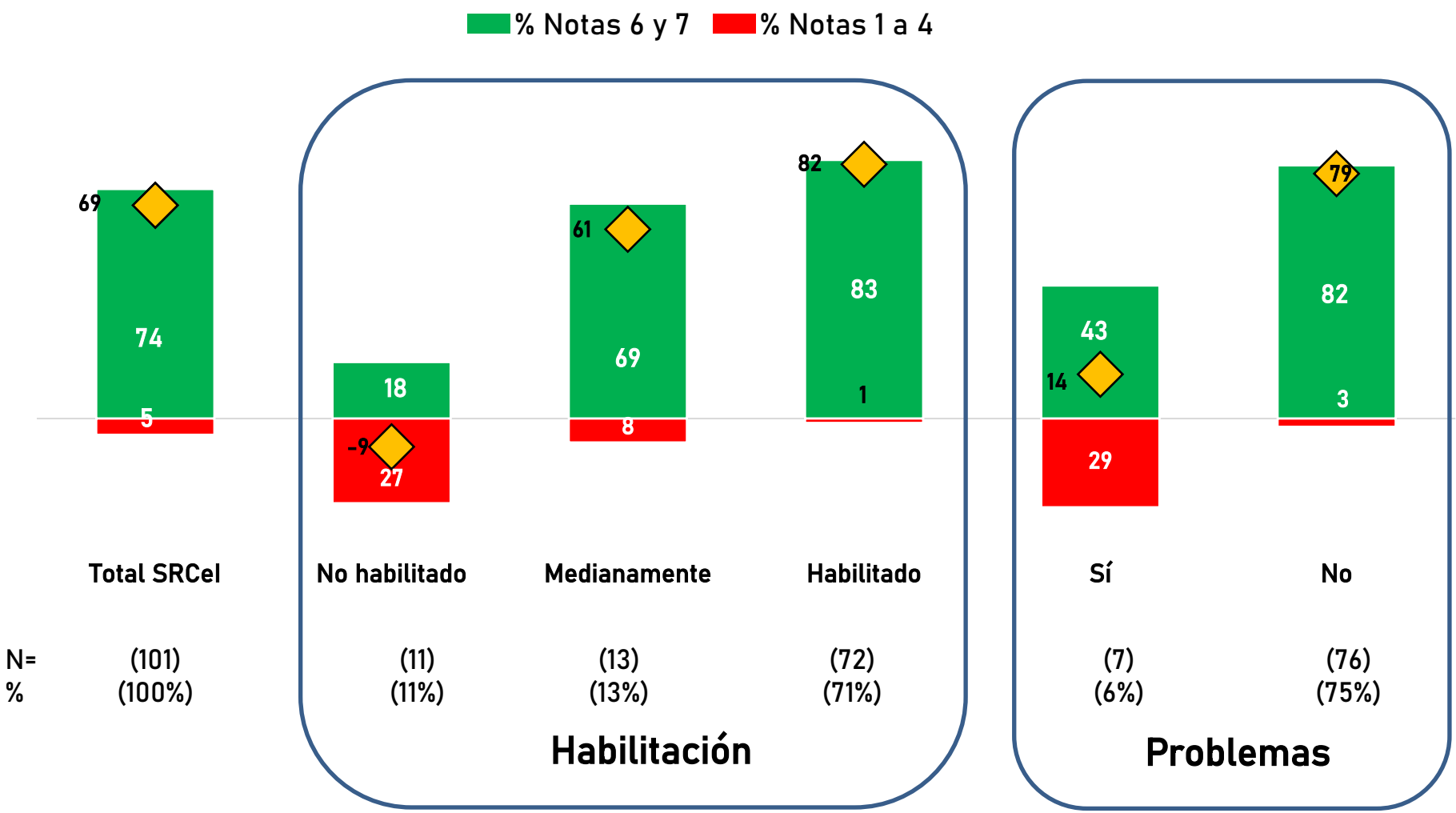
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Servicio de Registro Civil e Identificación – Instituciones (SRCeI)

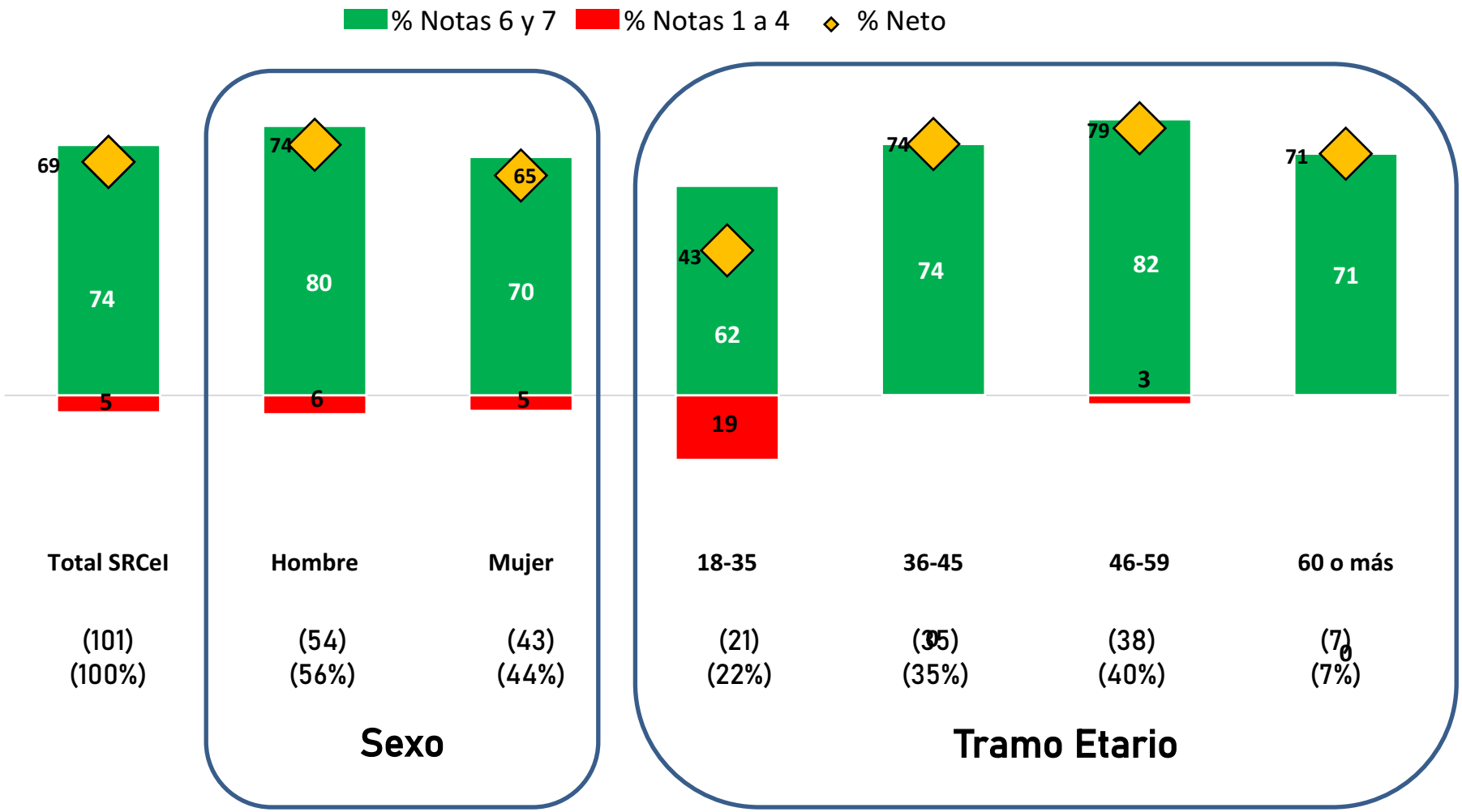
General Instituciones (%) SRCel – Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCel?



General Instituciones (%) SRCeI– Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCeI?

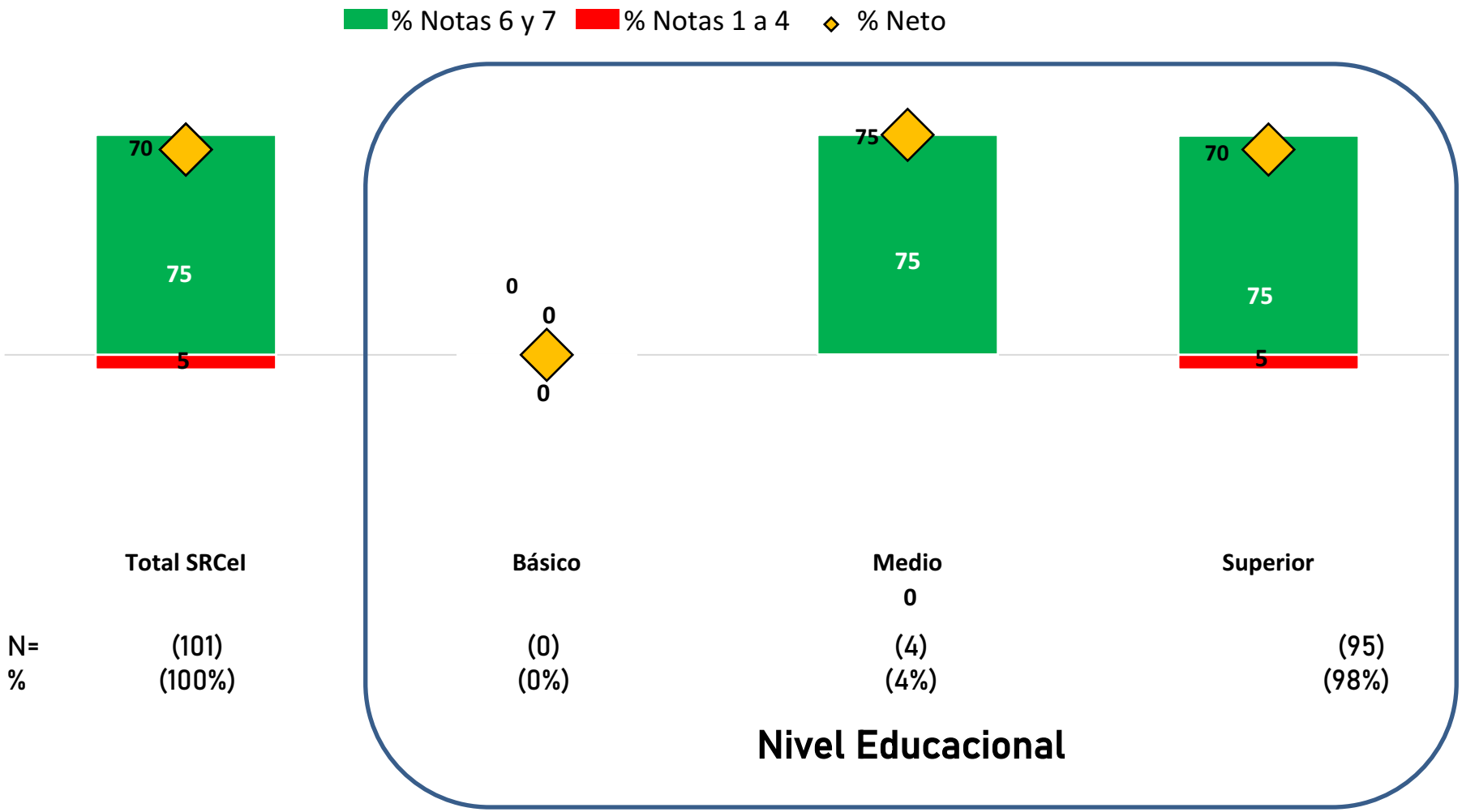


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

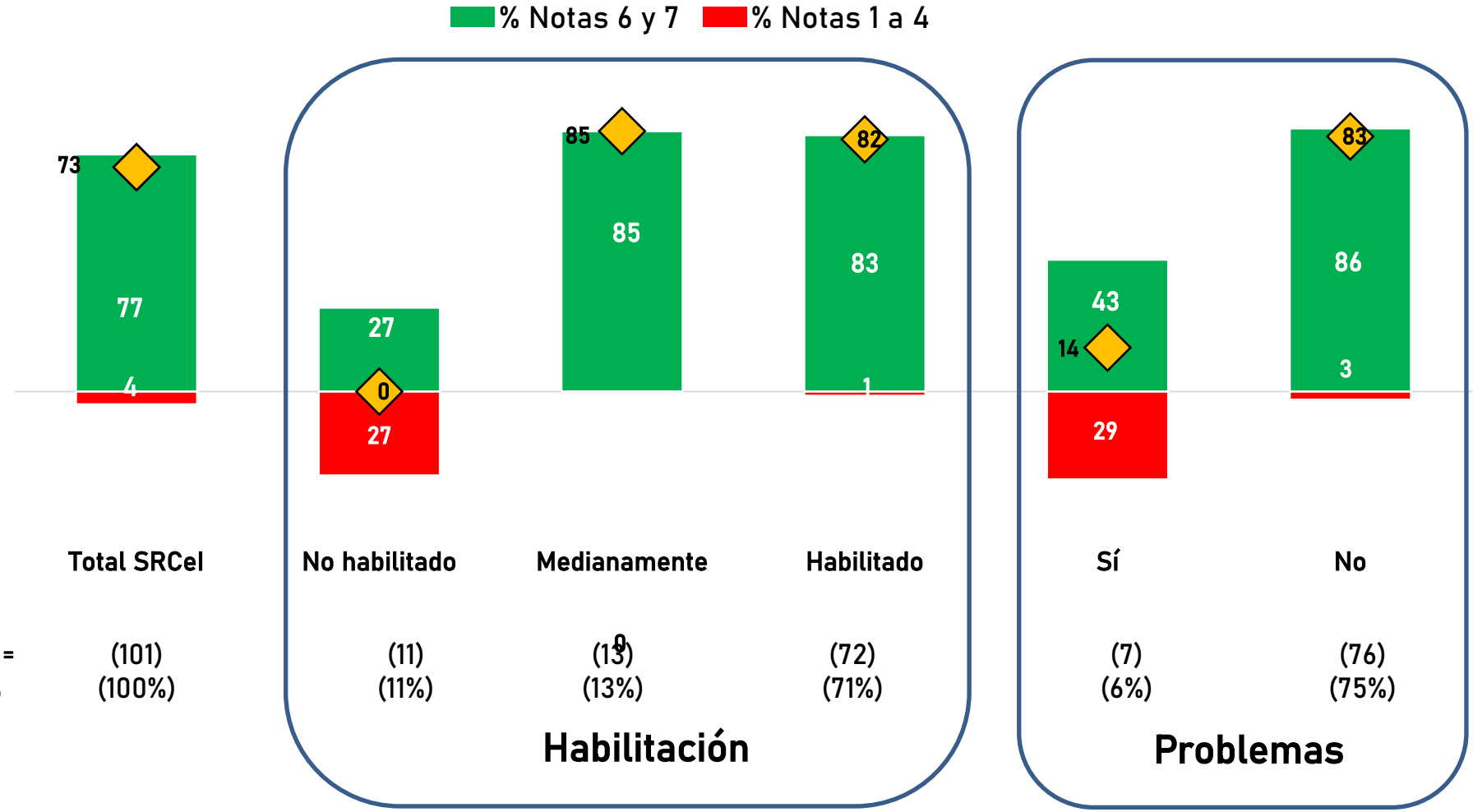
General Instituciones (%) SRCel– Nivel Educacional

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SRCel?



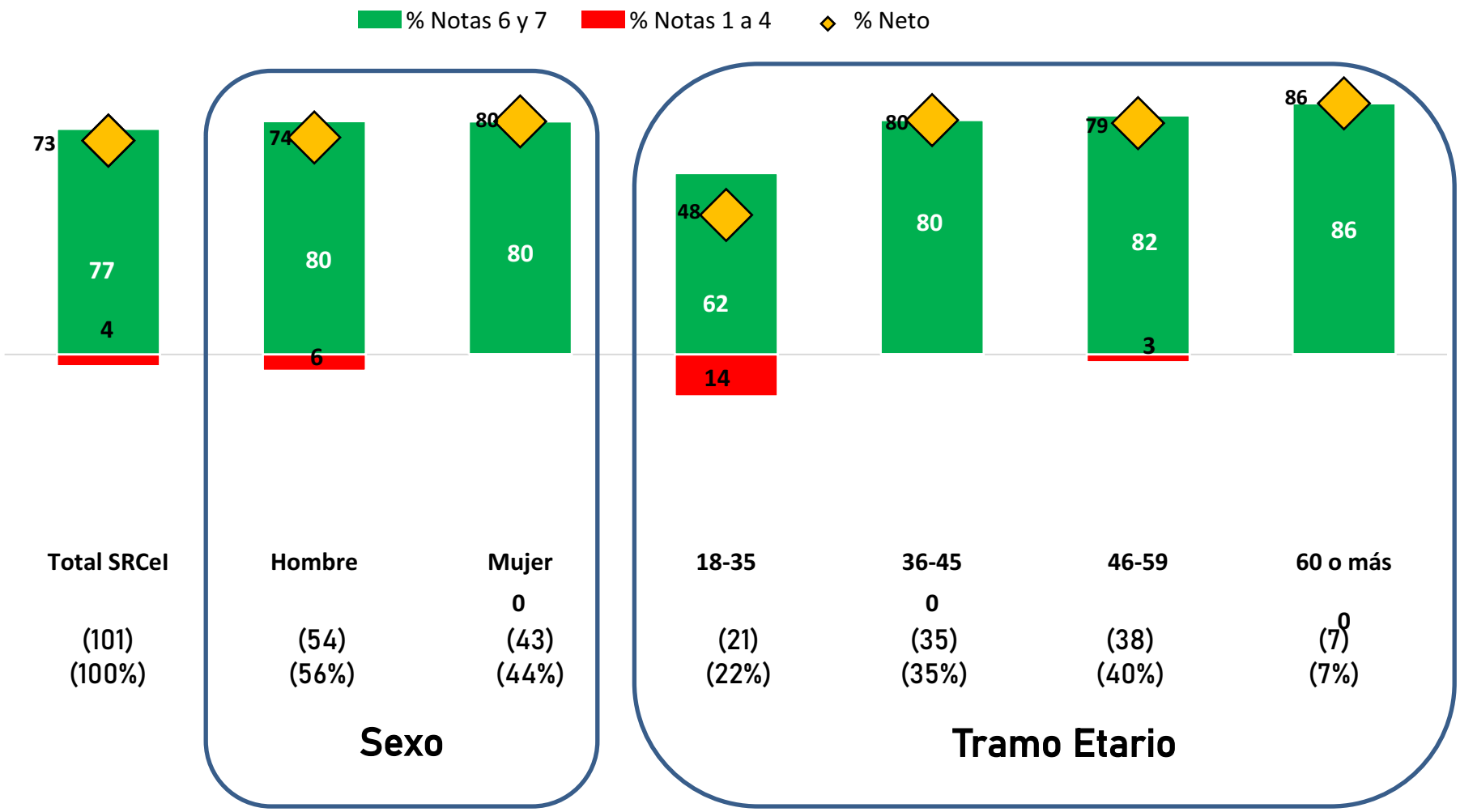
Última Experiencia Instituciones (%) SRCel– Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al SRCel, a través del convenio existente con su Institución, ¿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



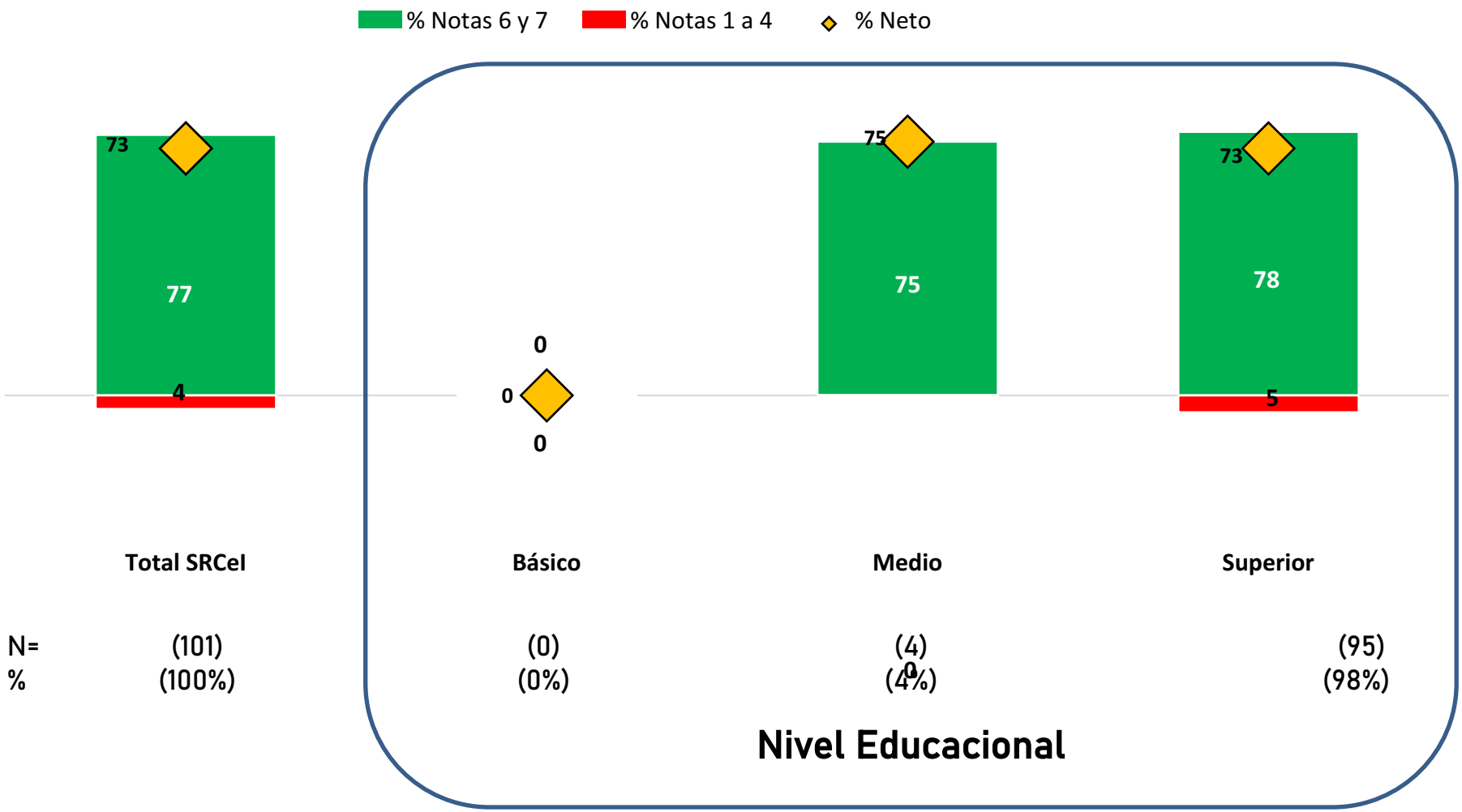
Última Experiencia Instituciones (%) SRCel– Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al SRCel, a través del convenio existente con su Institución, ¿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



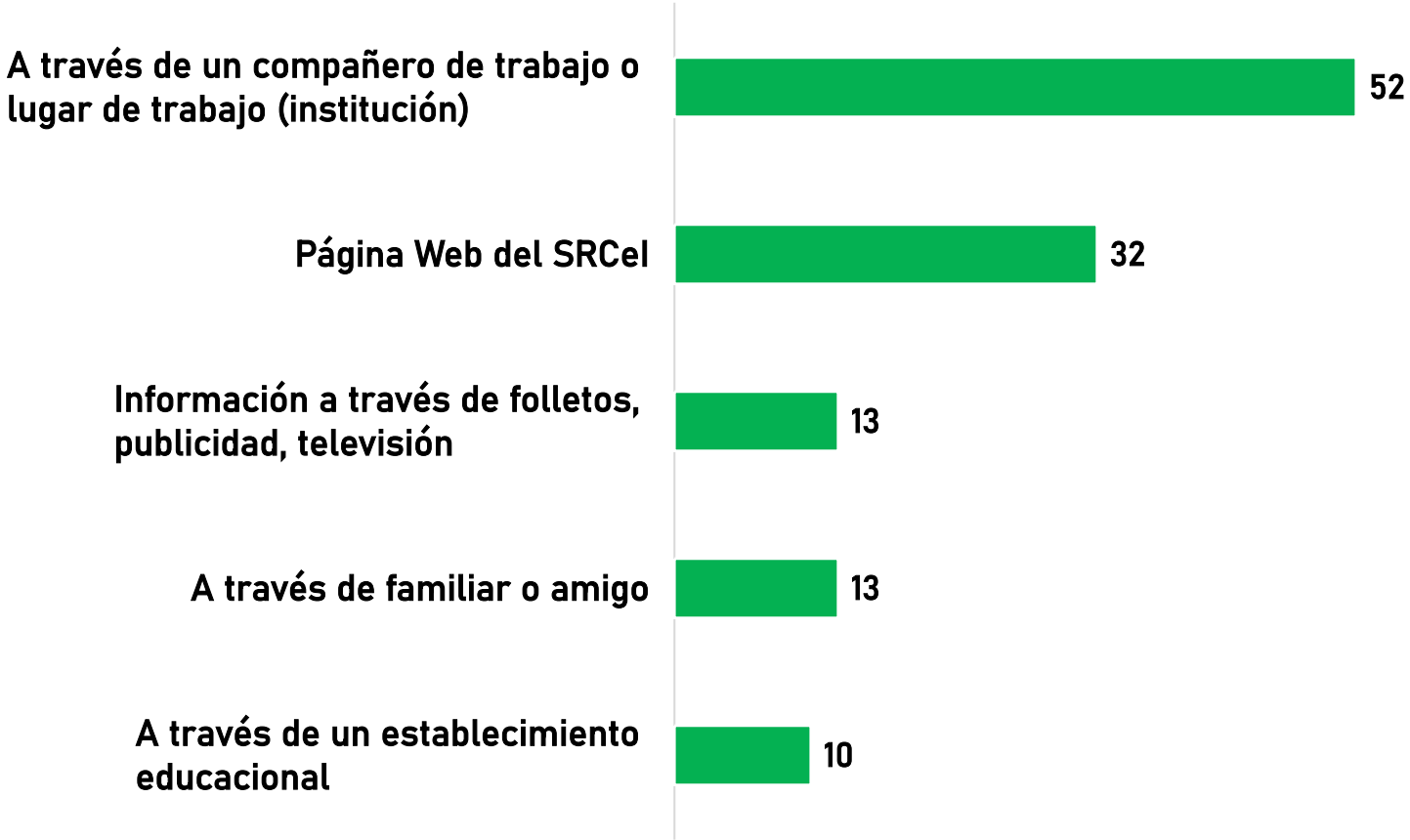
Última Experiencia Instituciones (%) SRCeI– Nivel Educativo

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al SRCeI, a través del convenio existente con su Institución, ¿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



Canales a través de los cuales se enteró del SRCel - Instituciones

¿A través de que medio usted como Coordinador se enteró de la existencia del SRCel? **%Sí**



N= 101. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario SRCeI (%) - Instituciones

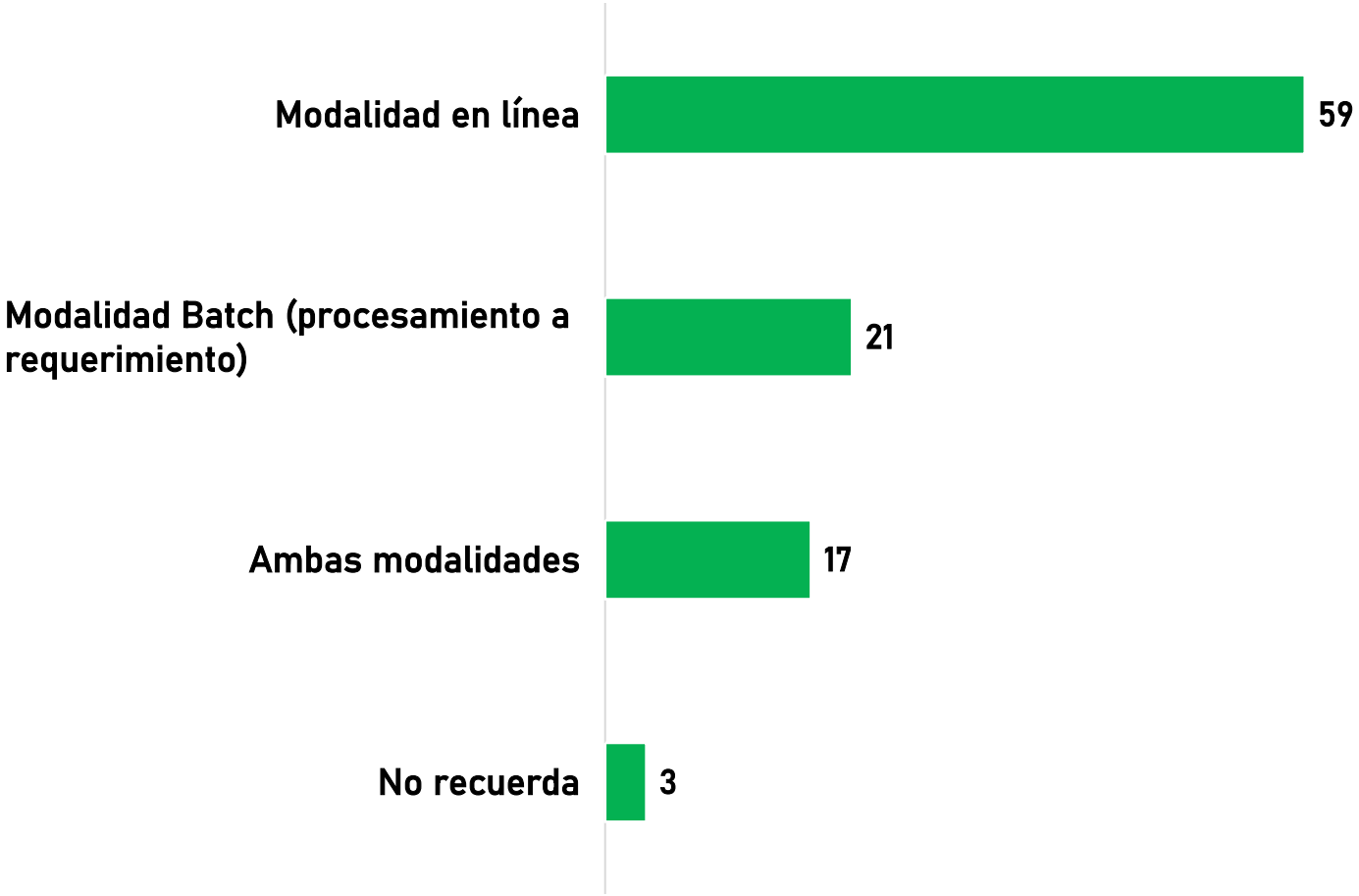
Según lo que usted recuerda, en el último año, ¿cuántas veces su institución ha realizado algún requerimiento de información a través del convenio existente con su Institución en el SRCeI?



N= 101

Último requerimiento en SRCeI – Instituciones: Canal (%)

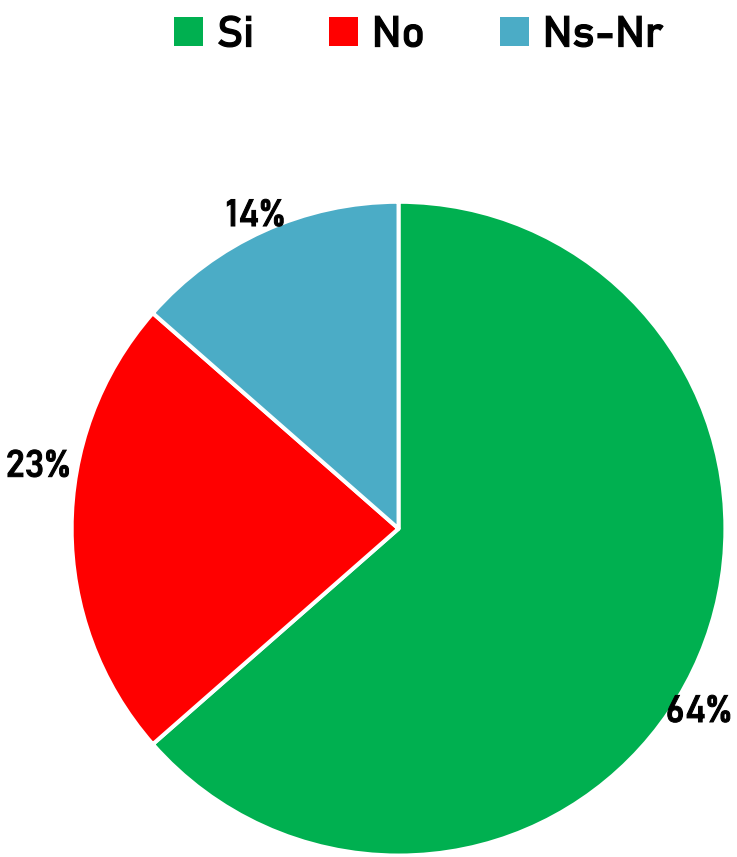
Pensando ahora en la última vez que su institución realizó un requerimiento de información a través del convenio existente con su Institución en el SRCeI (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 87

Contacto para saber estado del trámite - Instituciones (%)

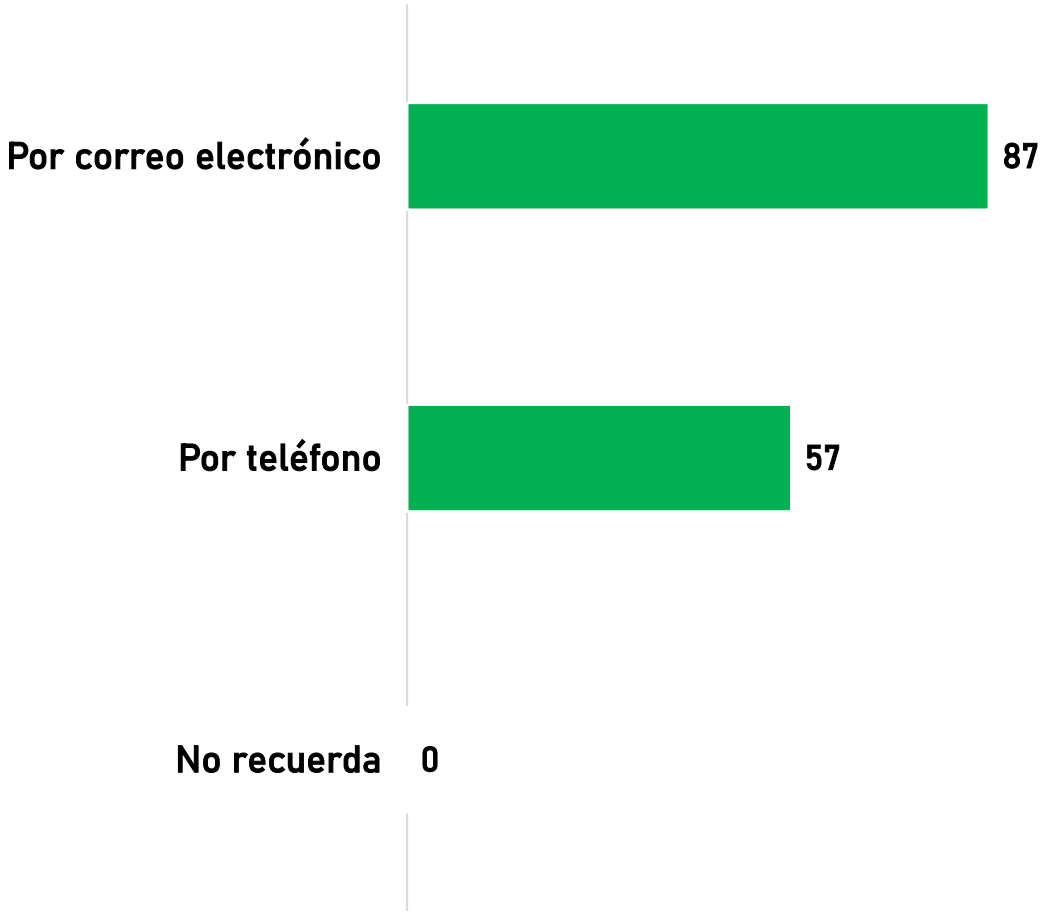
Durante el último año, ¿se contactó con la Unidad de Atención de Instituciones del SRCel acerca del convenio que tiene vigente con su institución?



N= 101

Canal de contacto para saber estado del trámite –Instituciones (%)

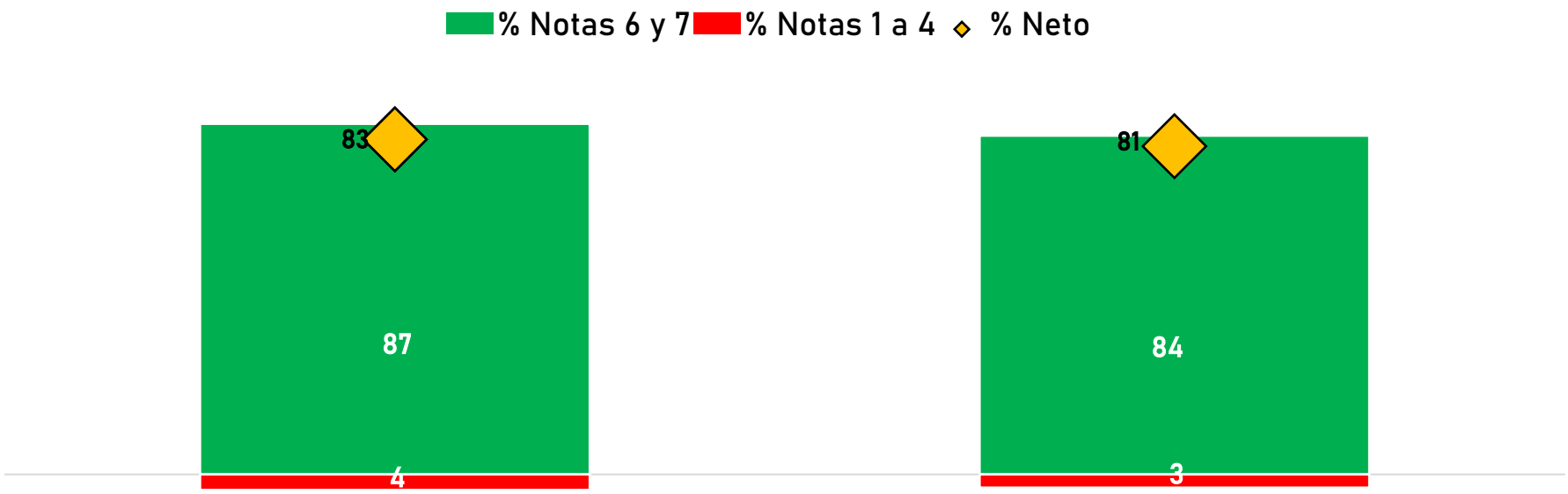
¿A través de qué canal tuvo contacto con el SRCeI para saber el estado de su requerimiento de información? **%Sí**



N= 61

Satisfacción con el servicio en Canales – Instituciones: SRCel(%)

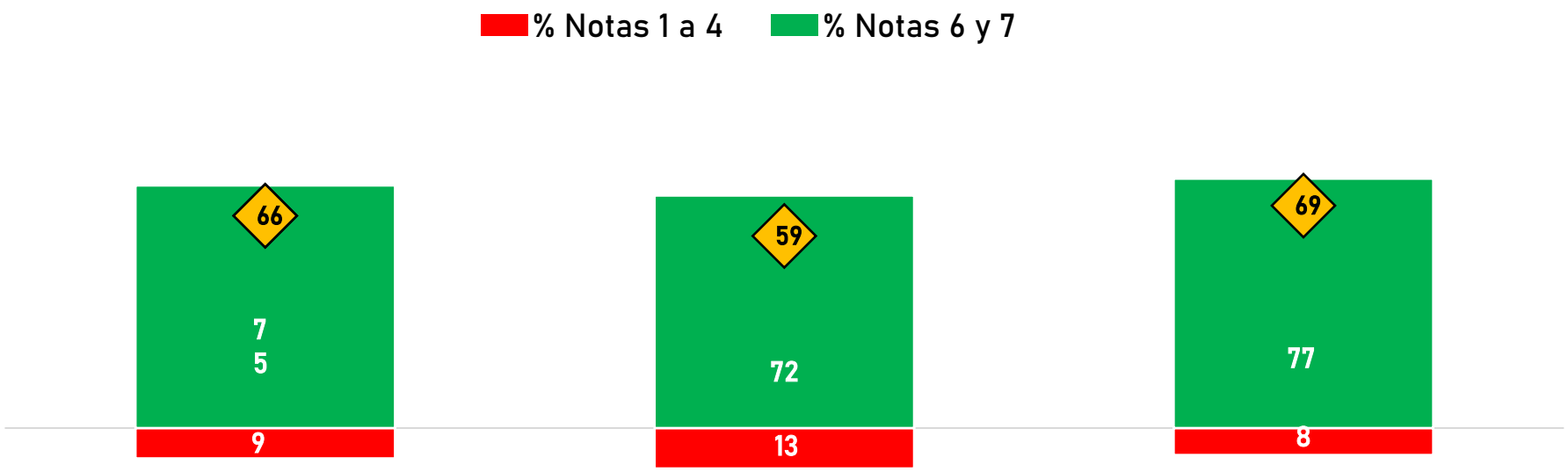
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **CANAL** ¿qué nota le pondría?



	Total Teléfono	Total Correo Electrónico
N=	(52)	(61)

Evaluación Específica Experiencia - Instituciones: SRCeI (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que hizo un requerimiento de información en el SRCeI? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Fue muy fácil acceder a la información que requería en el SRCeI

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento

Para realizar este trámite en el SRCeI, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

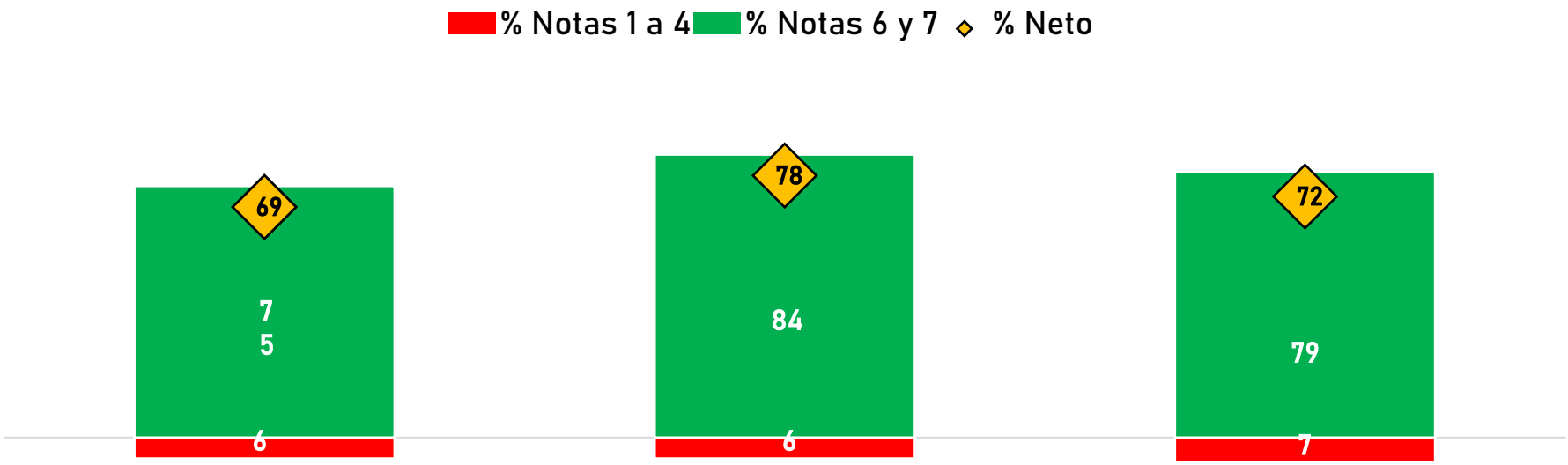
N= 101

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia - Instituciones: SRCeI (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que hizo un requerimiento de información en el SRCeI? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



La información que me entregaron para hacer mis requerimientos fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para hacer operativo mi convenio

La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí

Resolutividad

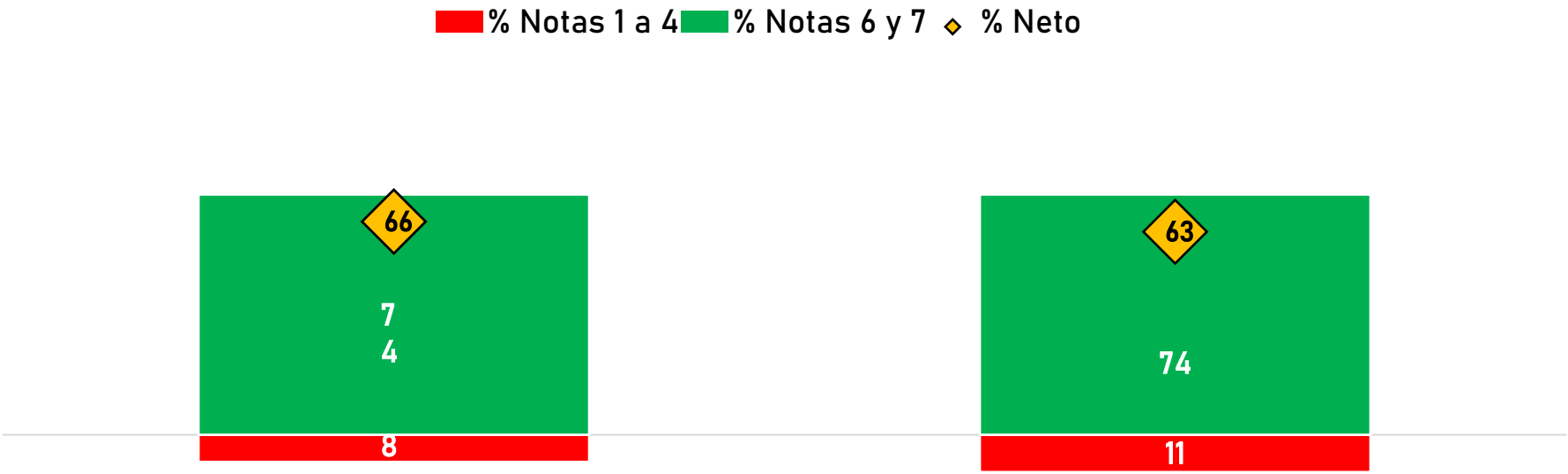
N= 101

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia - Instituciones: SRCel (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que hizo un requerimiento de información en el SRCel? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En el SRCel me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del SRCel

Agrado

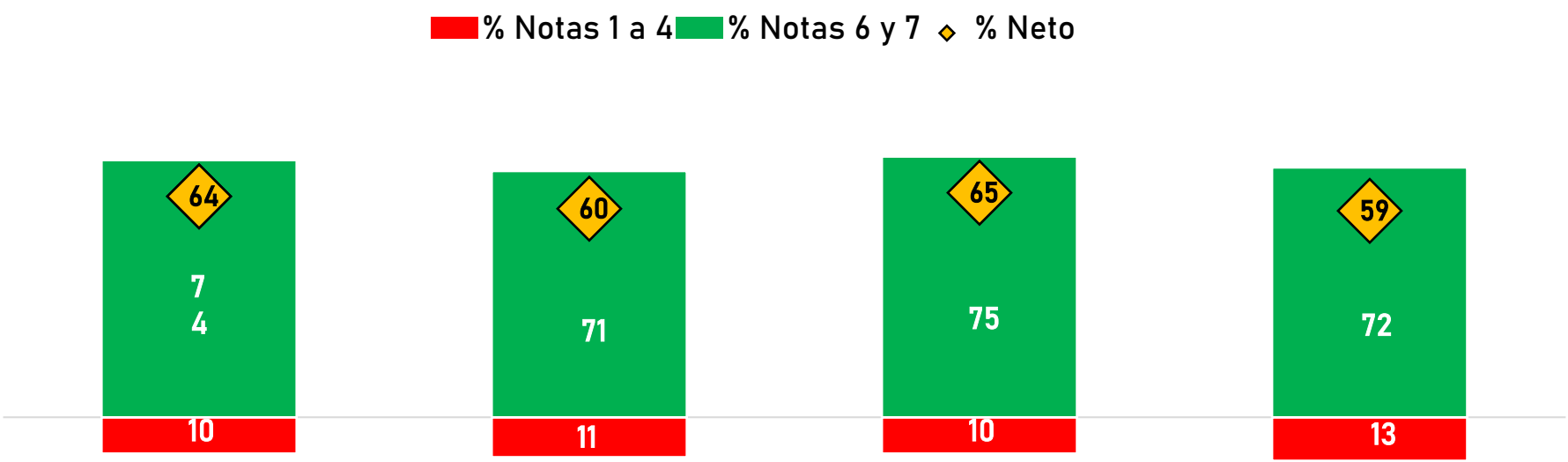
N= 101

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación – Instituciones: SRCel (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SRCel (a través del convenio suscrito con su institución) 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 que esta información…?

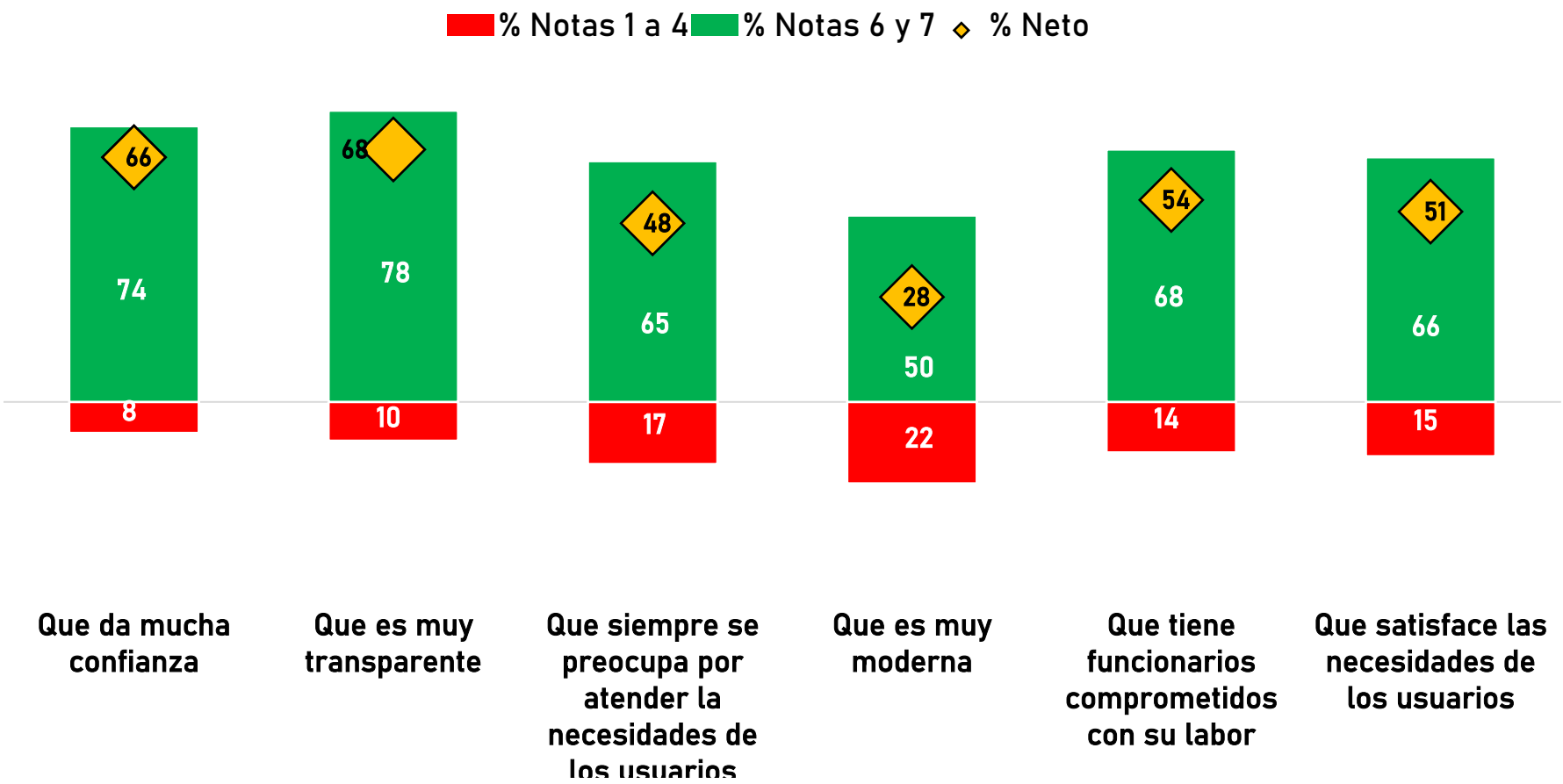


Me sirve para conocer mejor los servicios de información del SRCel y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer servicios de información del SRCel más fácilmente	Me ayuda a estar al tanto de servicios de información en el SRCel y por tanto de la información que puedo obtener a través de los convenios	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para obtener información o requerir servicios del SRCel

N= 101

Imagen Institucional – Instituciones: SRCel (%)

Ahora pensando en el SRCel en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



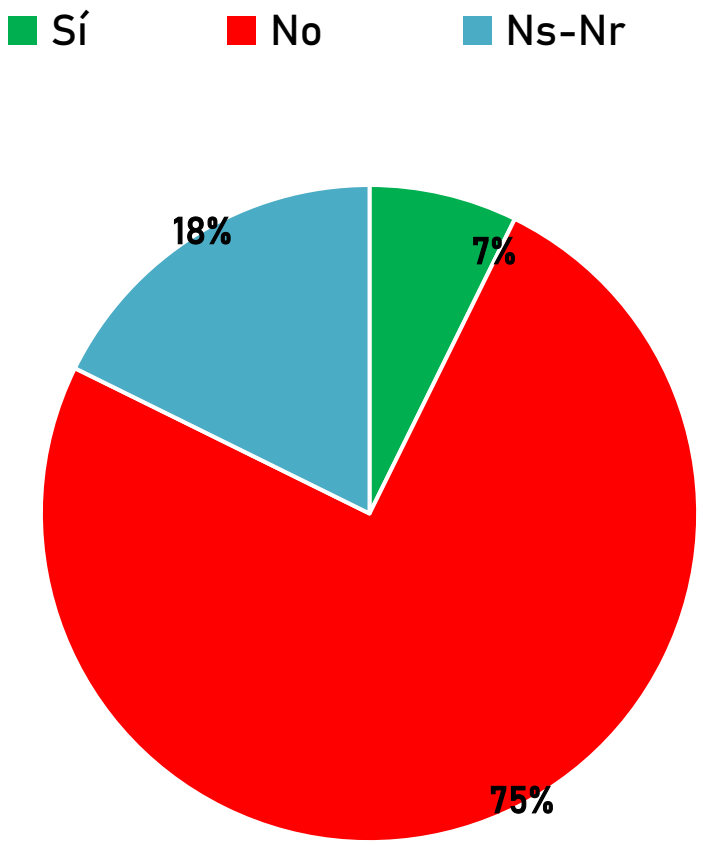
N= 101

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Trámite – Instituciones: SRCeI (%)

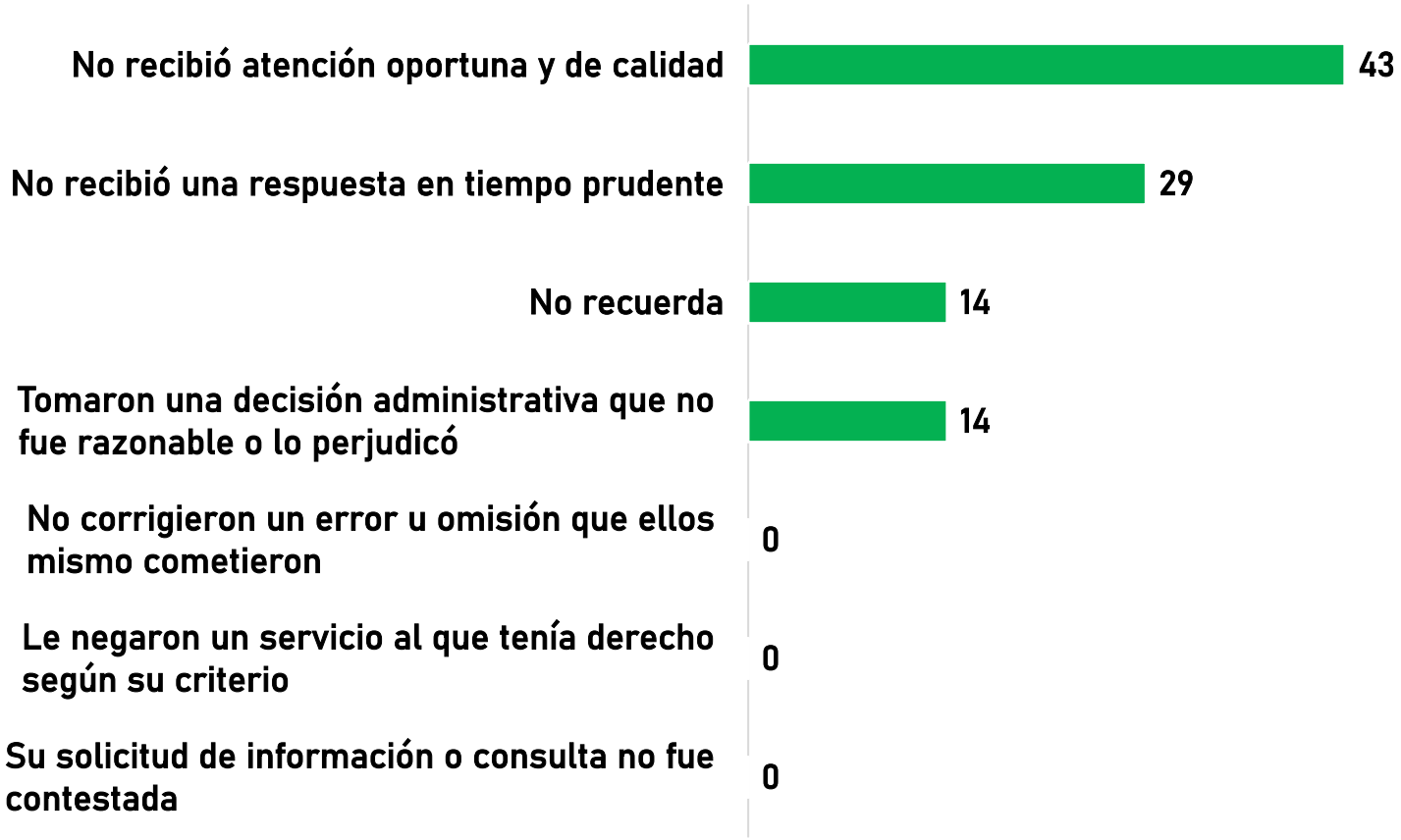
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Unidad de Instituciones del SRCeI hasta que respondieron a algún requerimiento?



N= 101

Tipo problema durante el trámite – Instituciones: SRCel (%)

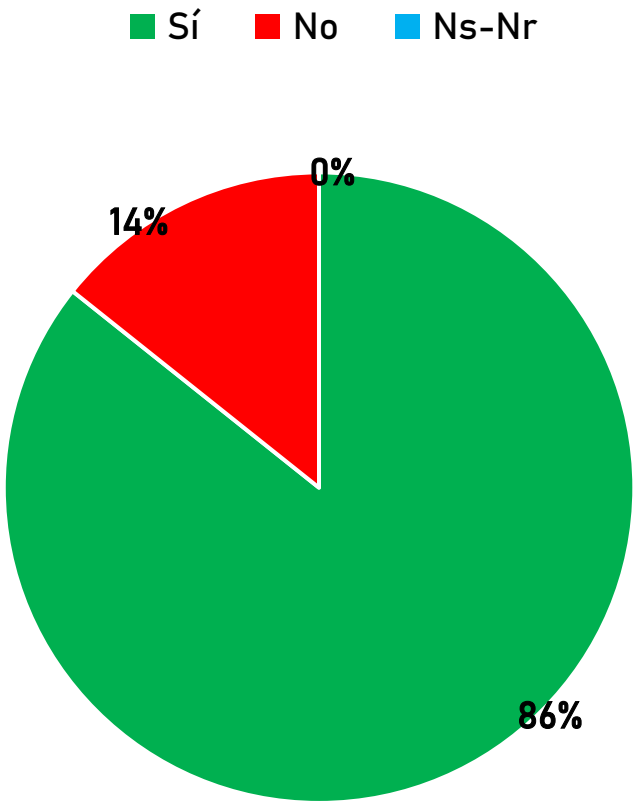
¿Qué problema tuvo?



N= 7

Problemas durante el Tramite – Contacto Instituciones: SRCeI (%

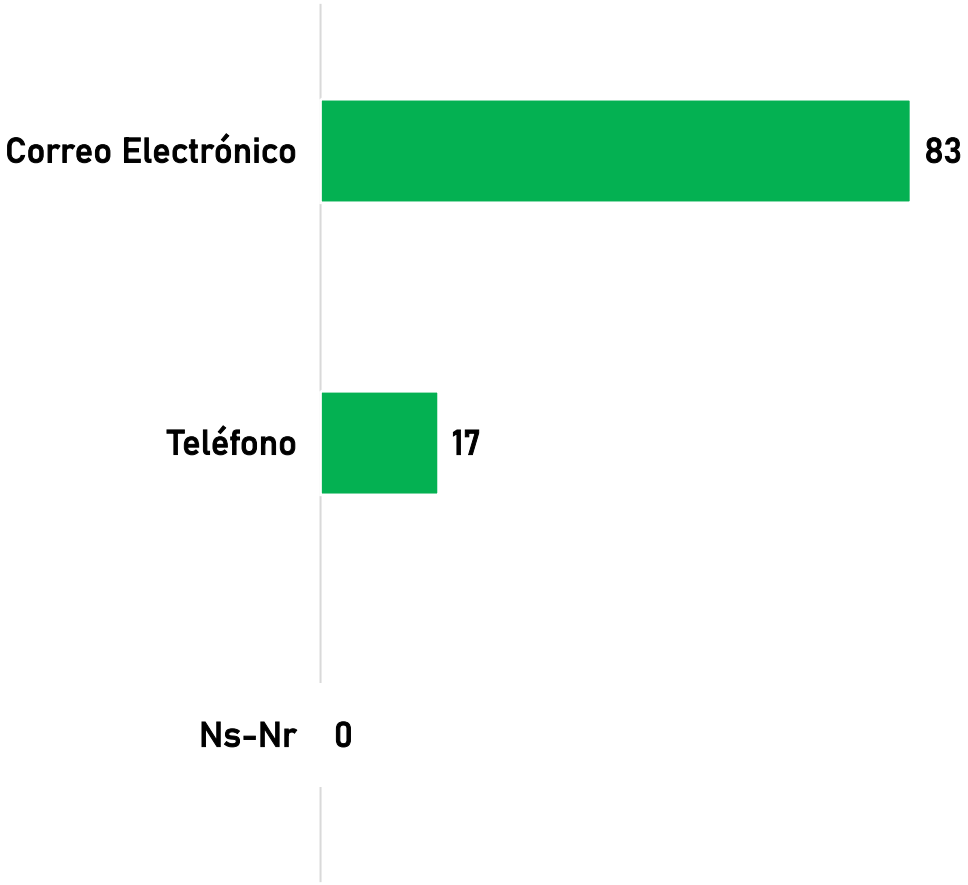
¿Se contactó con la Unidad de Atención de Instituciones del SRCeI para resolver su problema?



N= 7

Canal de Contacto – Contacto Instituciones: SRCel (%)

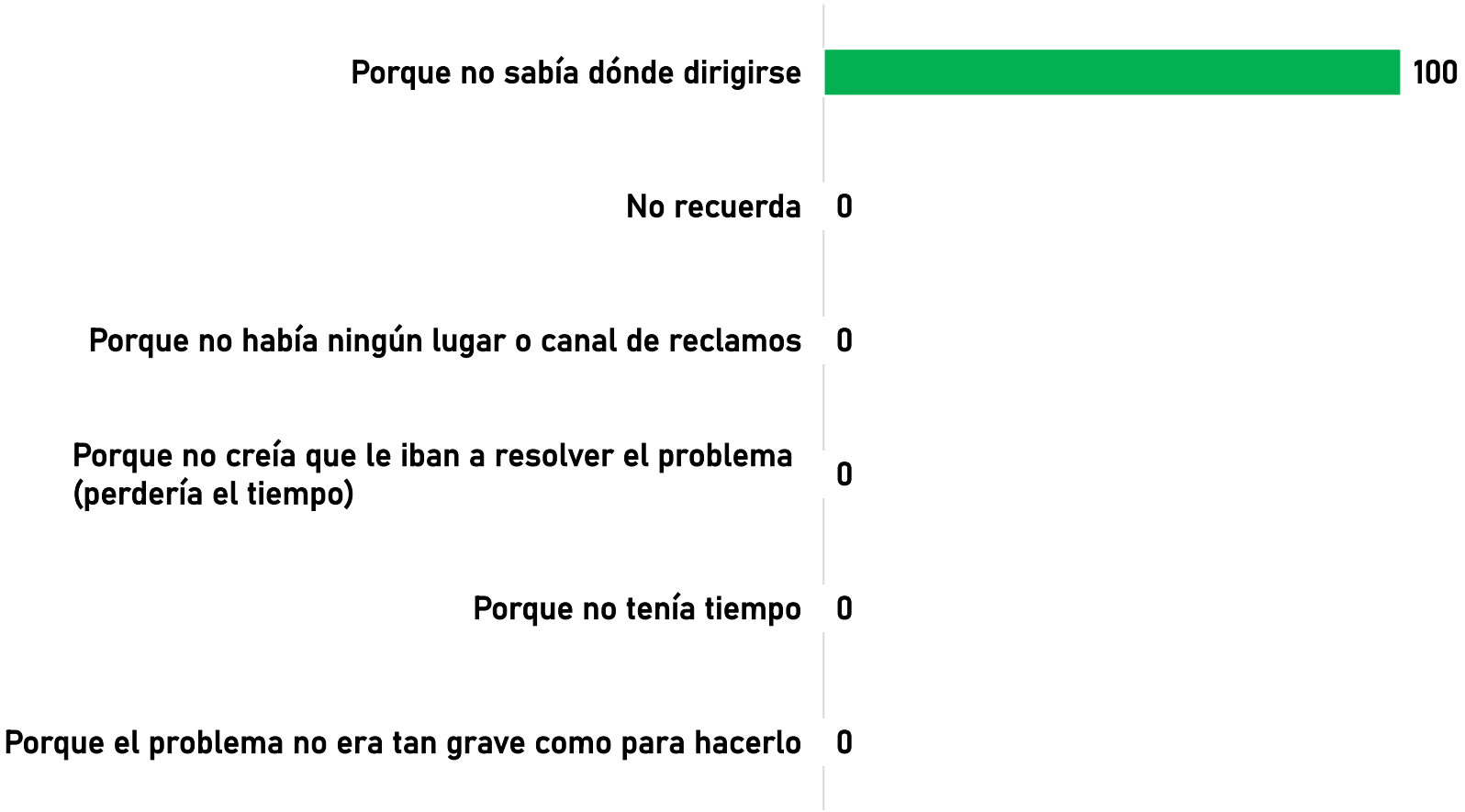
¿A través de qué canal se contactó con la Unidad de Atención de Instituciones del SRCel para resolver su problema?



N= 6 (Sólo para quienes se contactan)

Problemas durante el Trámite – No contacto Instituciones: SRCel (%)

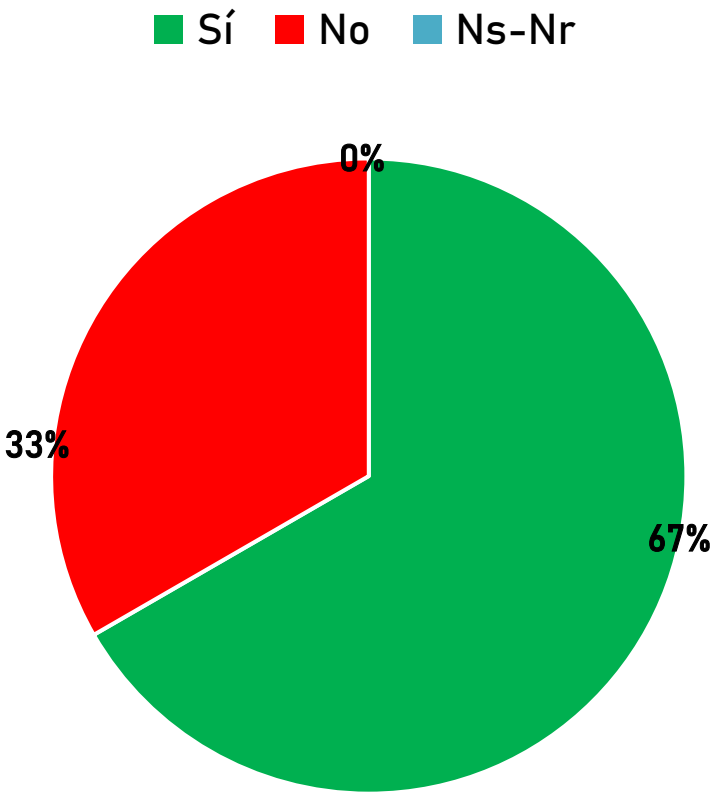
¿Por qué no se contactó?



N= 1 (Sólo para quienes NO se contactan)

Problemas durante el Trámite – Respuesta Instituciones: SRCel (%)

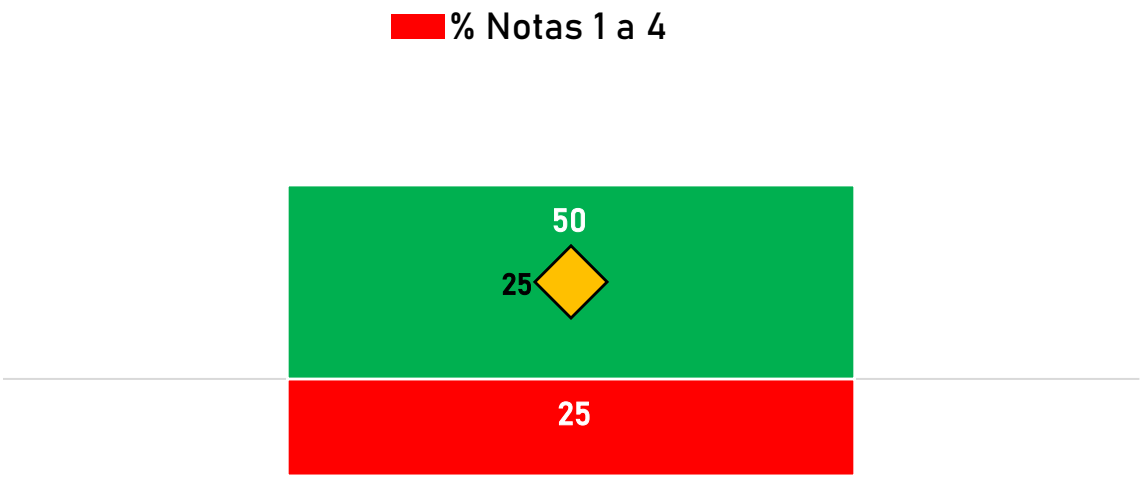
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Unidad de Atención de Instituciones del SRCel?



N= 6

Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta Instituciones: SRCel(%)

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la Unidad de Atención de Instituciones del SRCel?

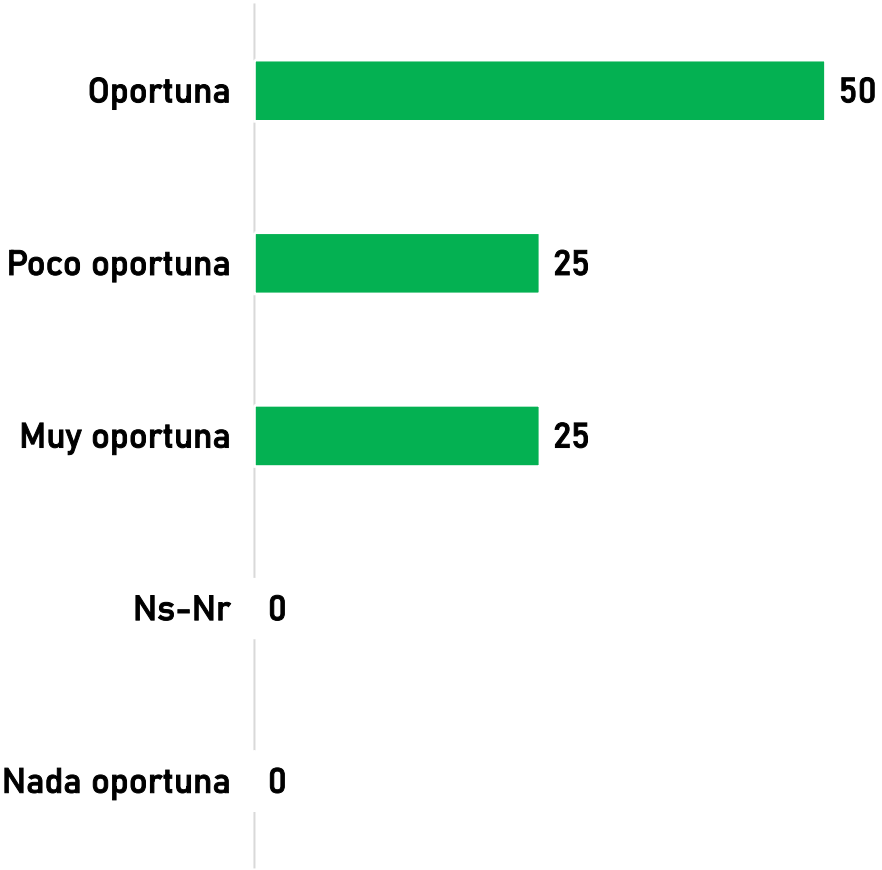


Satisfacción respuesta

N= (4)

Respuesta Oportuna – Problemas Instituciones: SRCel (%)

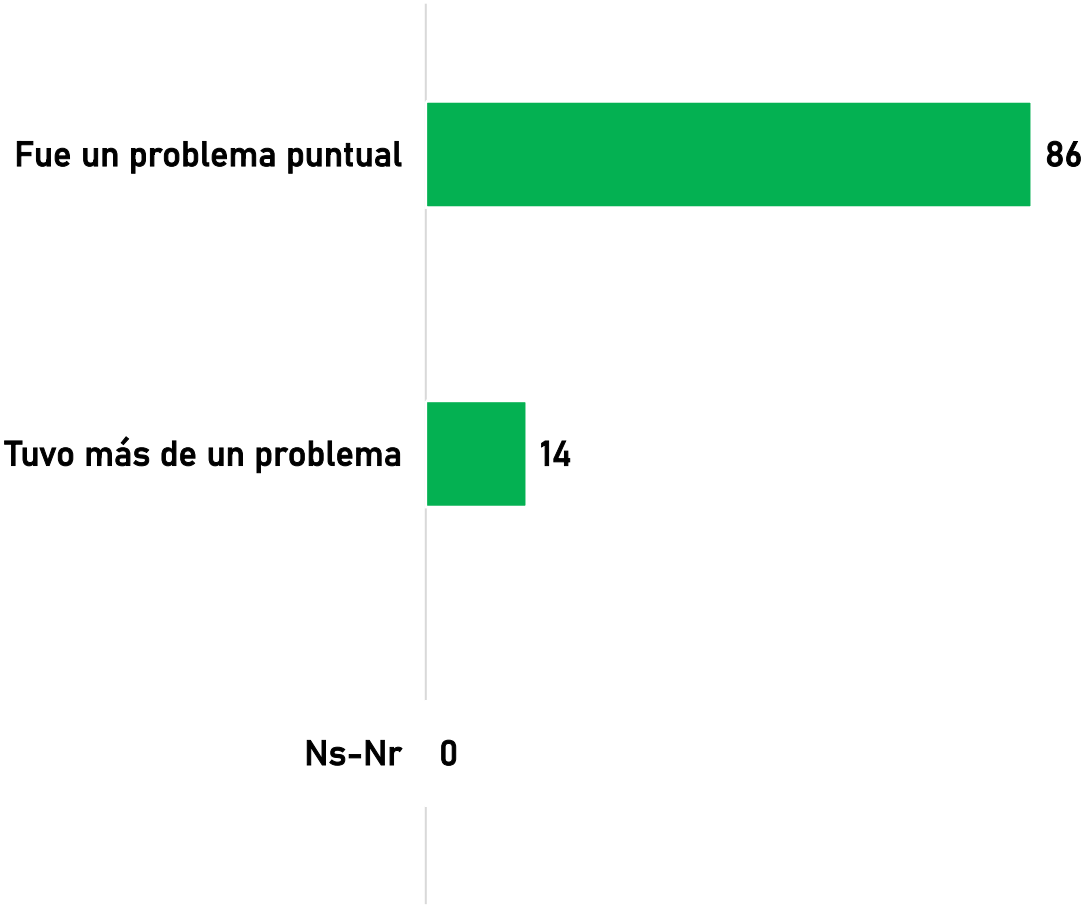
¿Qué tan oportuna considera que fue la respuesta entregada?



N= 4

Problemas durante el Trámite – Problemas Instituciones: SRCel (%)

¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema con la Unidad de Atención de Instituciones del SRCel hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 7

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCEI Y FONASA

Resultados Servicio Civil e Identificación (SRCeI)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Sii

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile