PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados Servicio Registro Civil e Identificación

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

Contraparte institucional:
Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

I. OBJETIVOS

"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"

- 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

cadem
www.cadem.cl

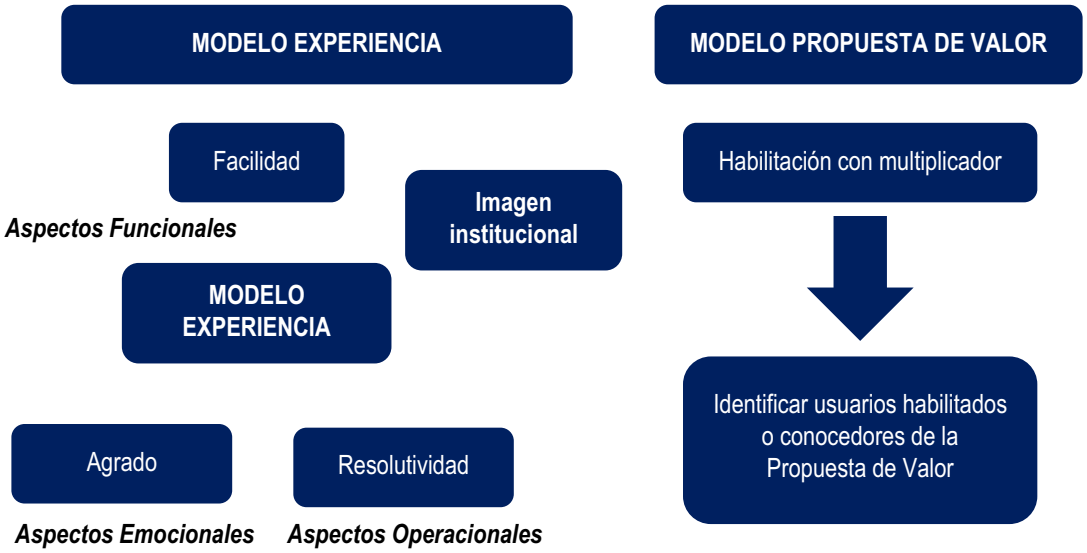
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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.

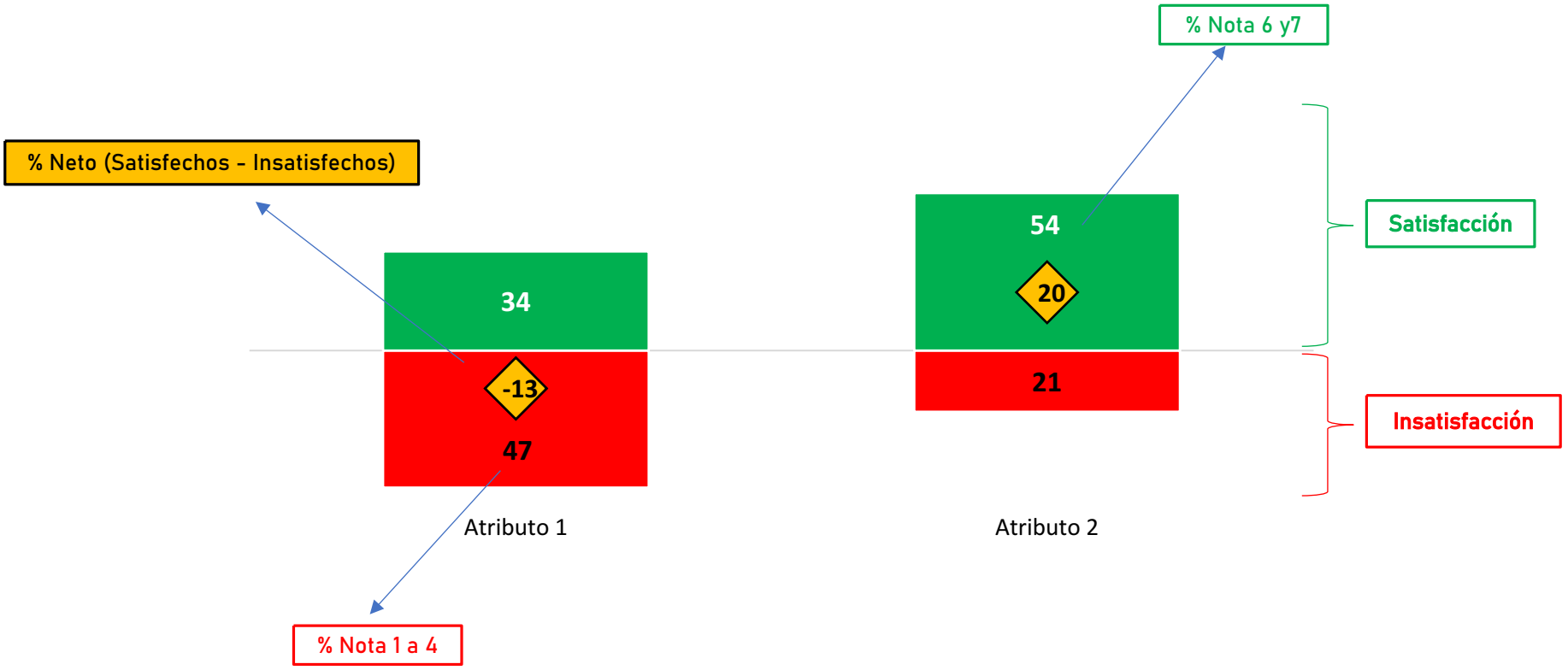
Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

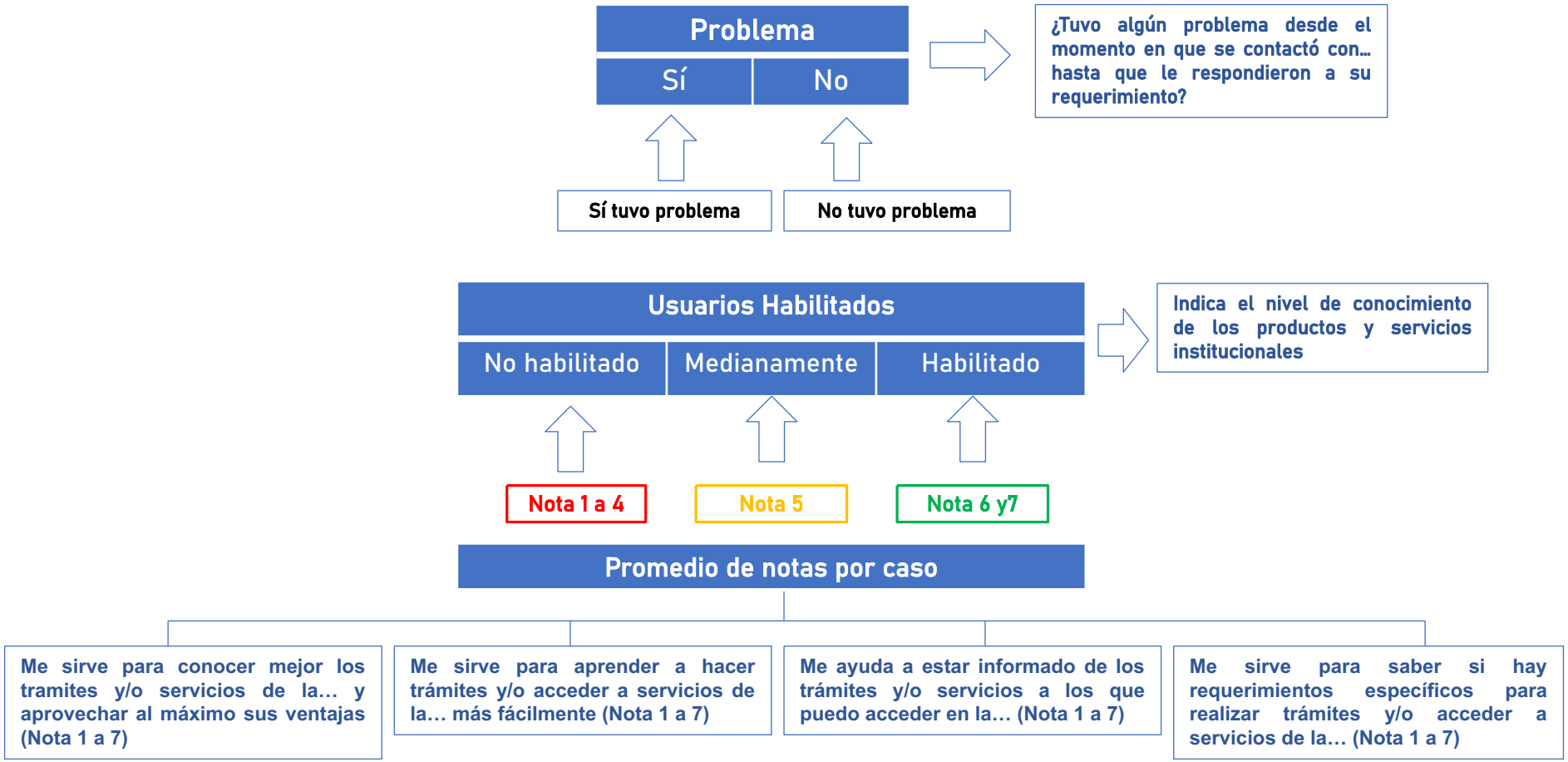
Nomenclatura e Indicadores



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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



III. METODOLOGÍA

MUESTRA PROYECTO 2019 (TOTAL INSTITUCIONES)

Instituciones	Muestra	Porcentaje
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	5.200	20,7%
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	6.309	25,1%
ChileAtiende Digital	2.670	10,6%
Subsecretaría de Economía	1.140	4,5%
FOSIS	2.462	9,8%
Tesorería General de la República (TGR)	3.597	14,3%
ChileCompra - Compradores	1.510	6,0%
ChileCompra - Proveedores	1.431	5,7%
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	819	3,3%
TOTAL 2019	25.138	100,0%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Para los usuarios individuales, se aplicaron encuestas web con CAWI. Para los usuarios institucionales se aplicaron tanto encuestas web con CAWI como encuestas Telefónicas con CATI.
Universo	:	Personas e instituciones usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	6.309 casos para Registro Civil e Identificación.
Error	:	+/- 1,2% 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 (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	Desde el 06 de Noviembre al 17 de Diciembre de 2019

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para el Servicio de Registro Civil e Identificación

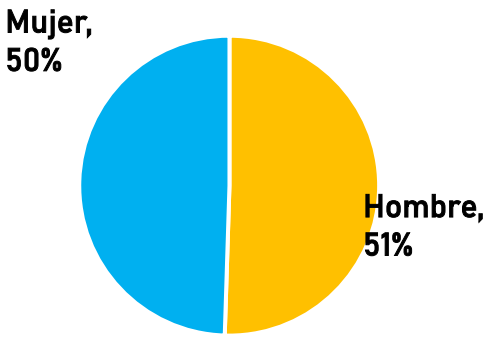
Tipo de Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Canal Institucional (convenios)		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Emisión de Certificados	922	3,2%	1.309	2,7%	34	16,6%	167	6,3%	2.432	2,0%	2.374.581
Cedula de Identidad	907	3,3%	-	-	-	-	-	-	907	3,3%	437.828
Pasaportes	733	3,6%	-	-	-	-	-	-	733	3,6%	65.315
Trámites relativos a Vehículos	369	5,1%	-	-	-	-	-	-	369	5,1%	54.666
Reserva de hora	-	-	1.131	2,9%	-	-	-	-	1.131	2,9%	81.036
Otros Trámites	462	4,5%	275	5,9%	-	-	-	-	737	3,6%	65.254
Total	**3.393**	**1,7%**	**2.715**	1,9%	**34**	16,6%	**167**	**6,3%**	**6.309**	**1,2%**	**3.078.680**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Servicio de Registro Civil e Identificación.
Aperturas por el canal telefónico no se mostrarán dado el bajo n y alto margen de error.

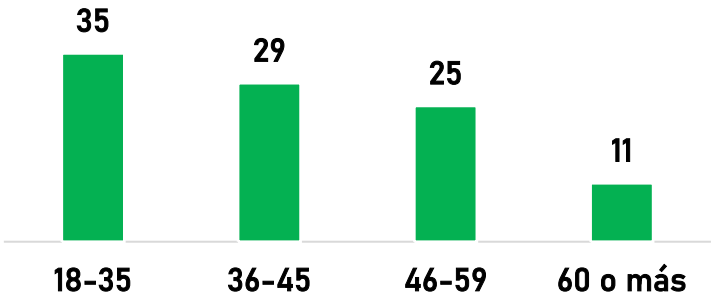
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario Servicio de Registro Civil e Identificación (%)
(Datos Ponderados)

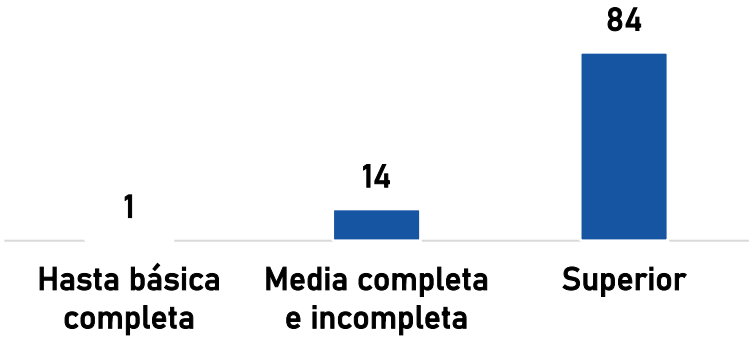
Sexo



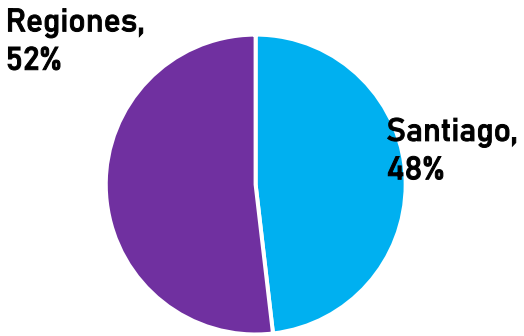
Edad en tramos



Nivel educativo



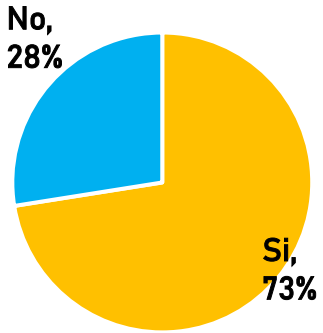
Zona de residencia



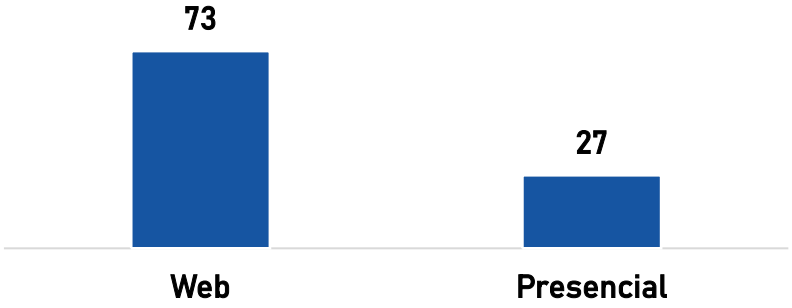
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario Servicio de Registro Civil e Identificación (%)
(Datos Ponderados)

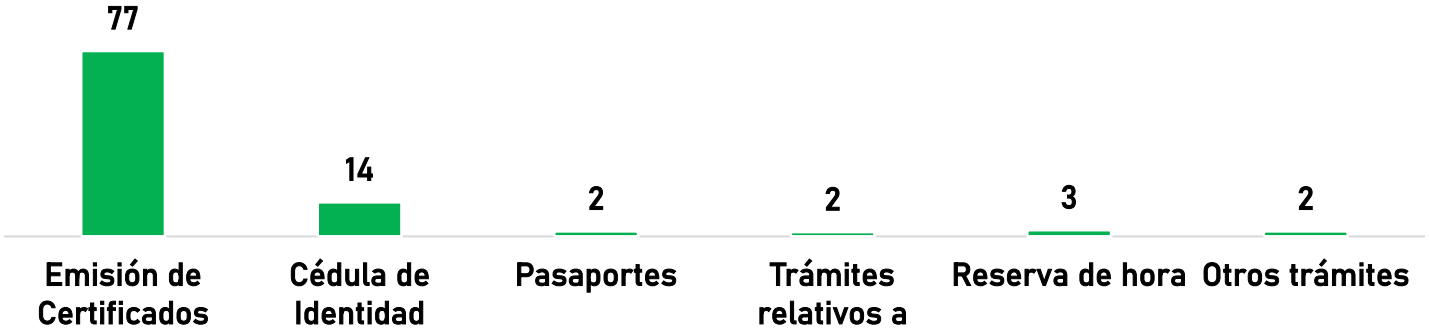
Jefatura de hogar



Canal



Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

IV. Resultados para Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

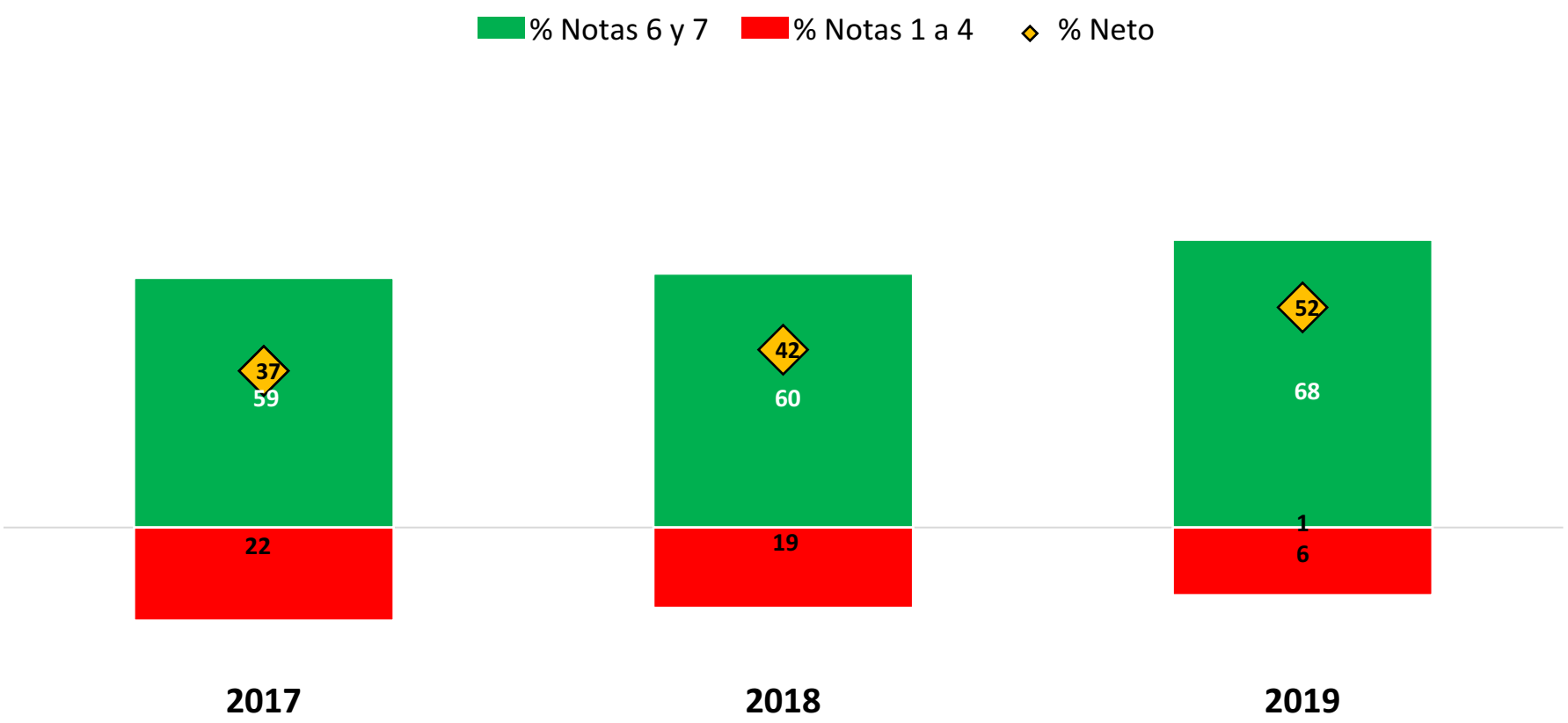
cadem

www.cadem.cl

a. Usuarios

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación

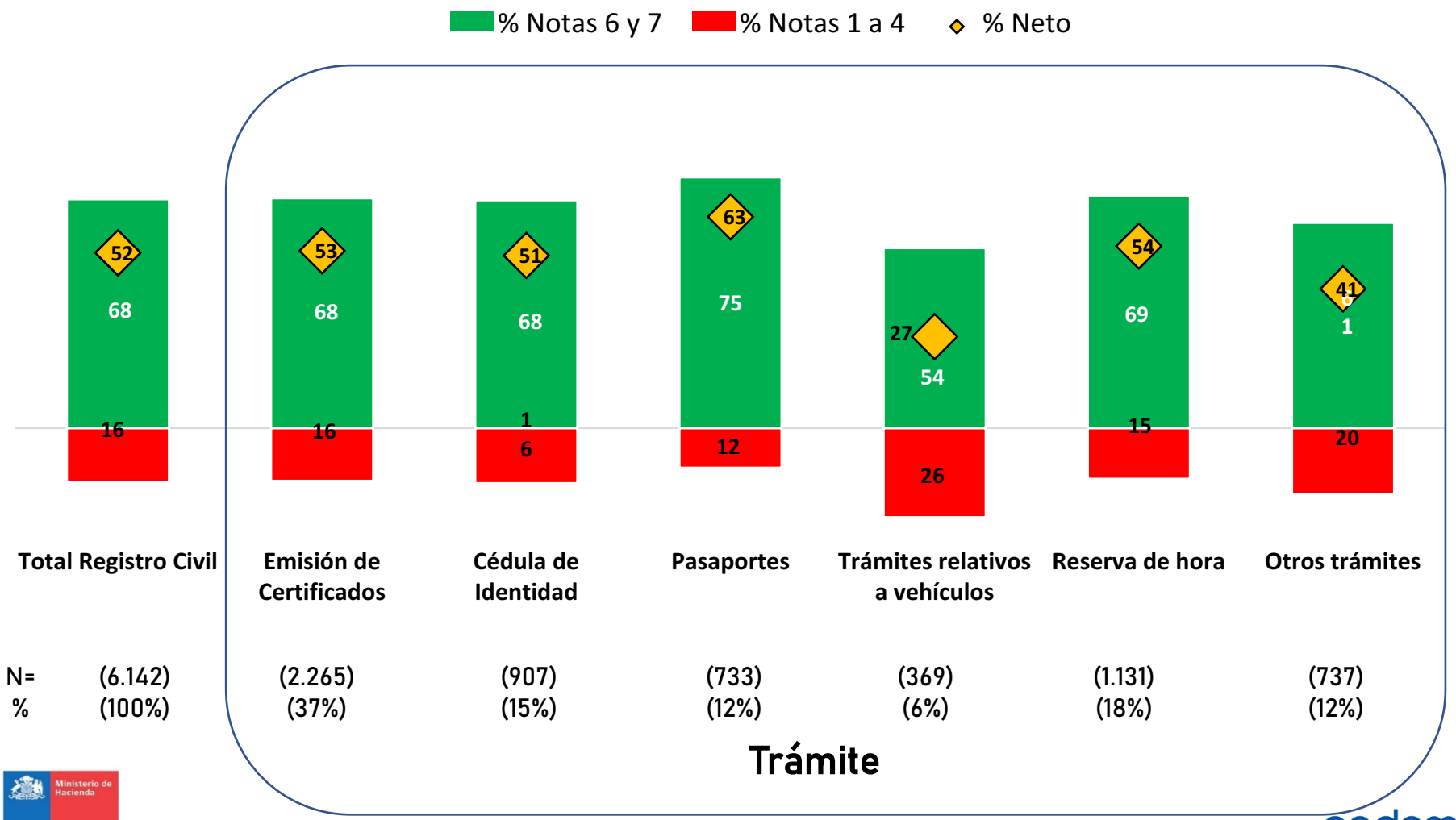
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

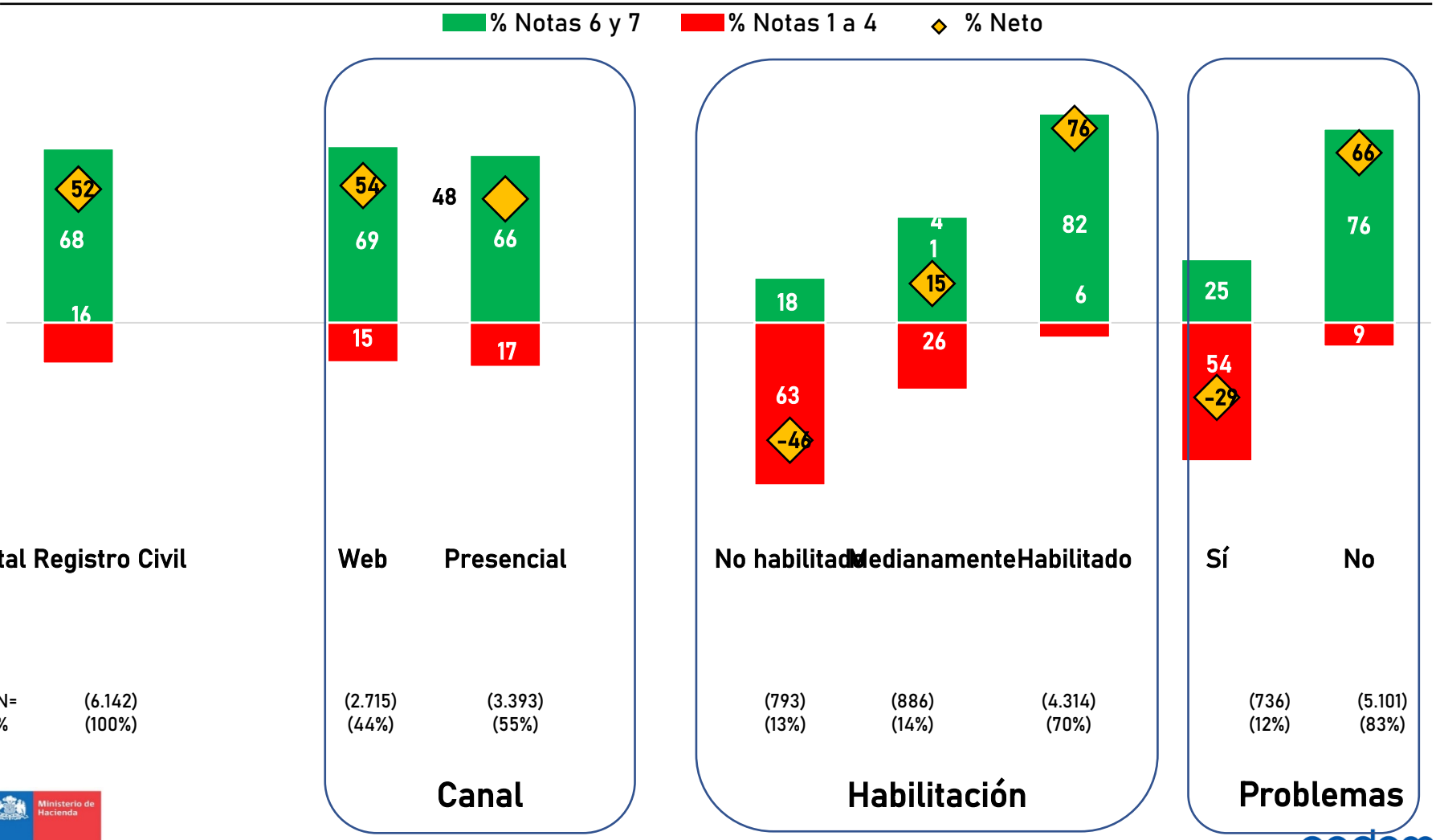


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Canal, Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Neto 2017	37							
Neto 2018	42			-51	10	72	-36	57

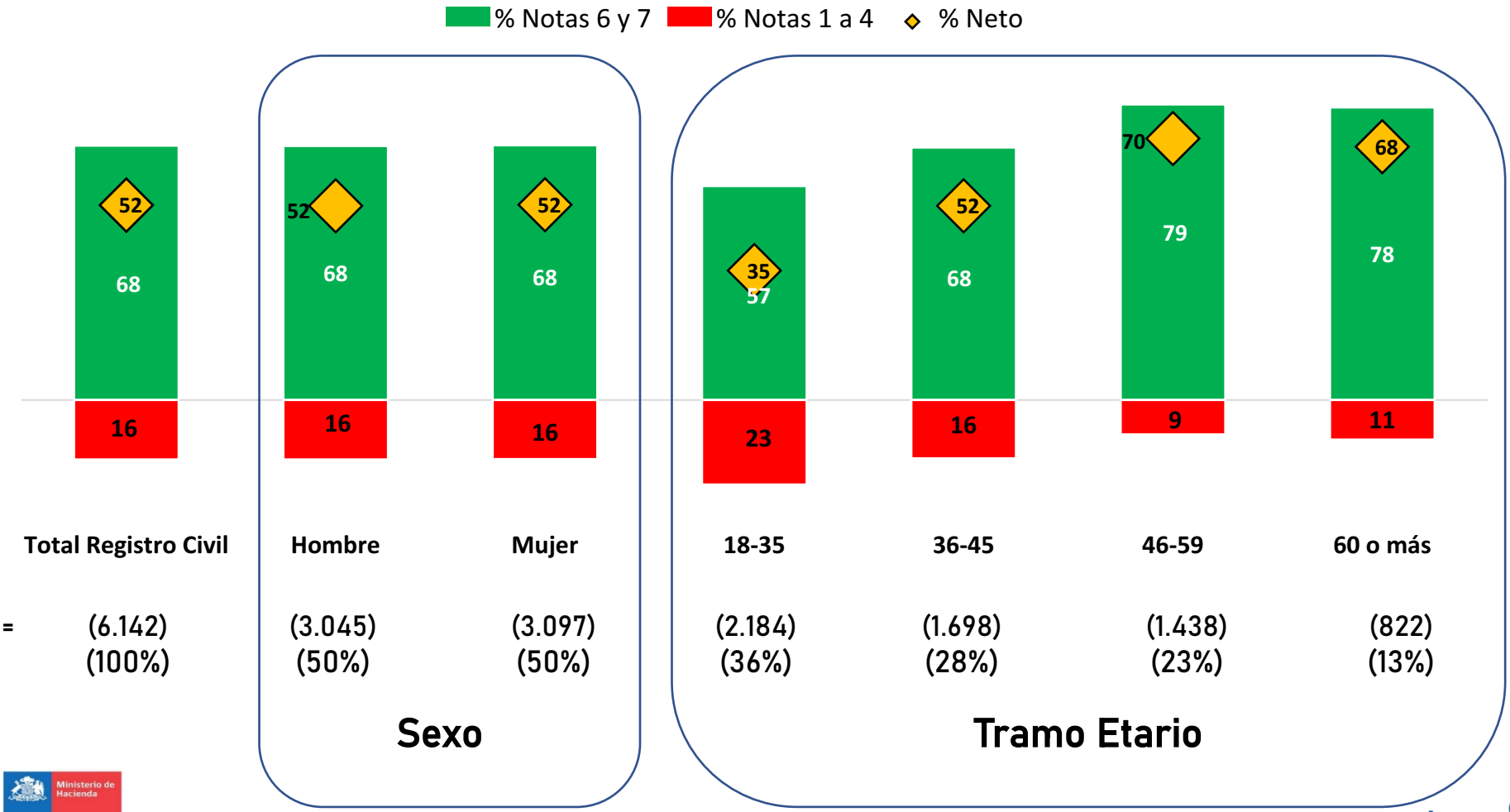


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Neto 2017	37						
Neto 2018	42	40	42	25	45	50	69

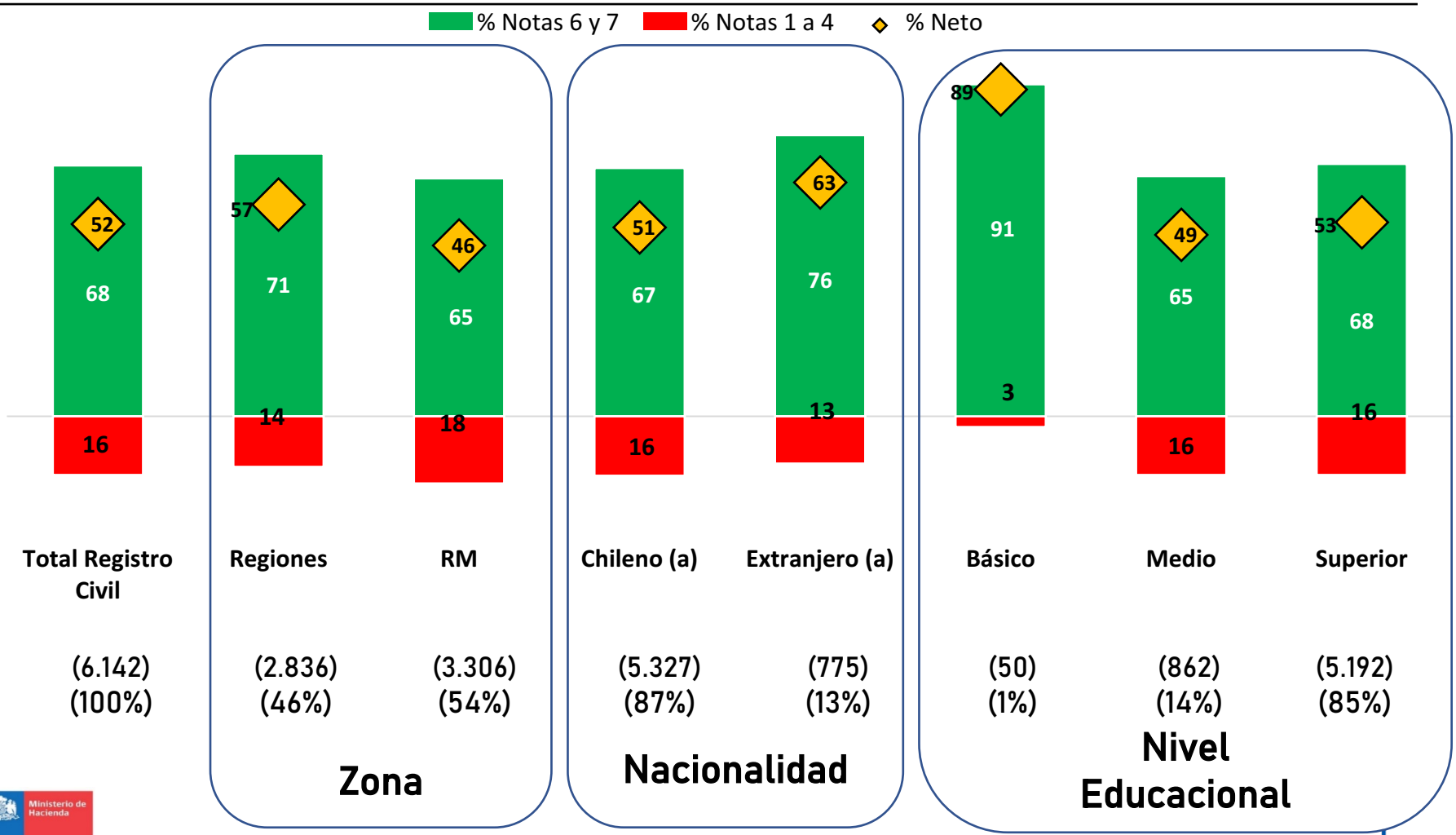


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

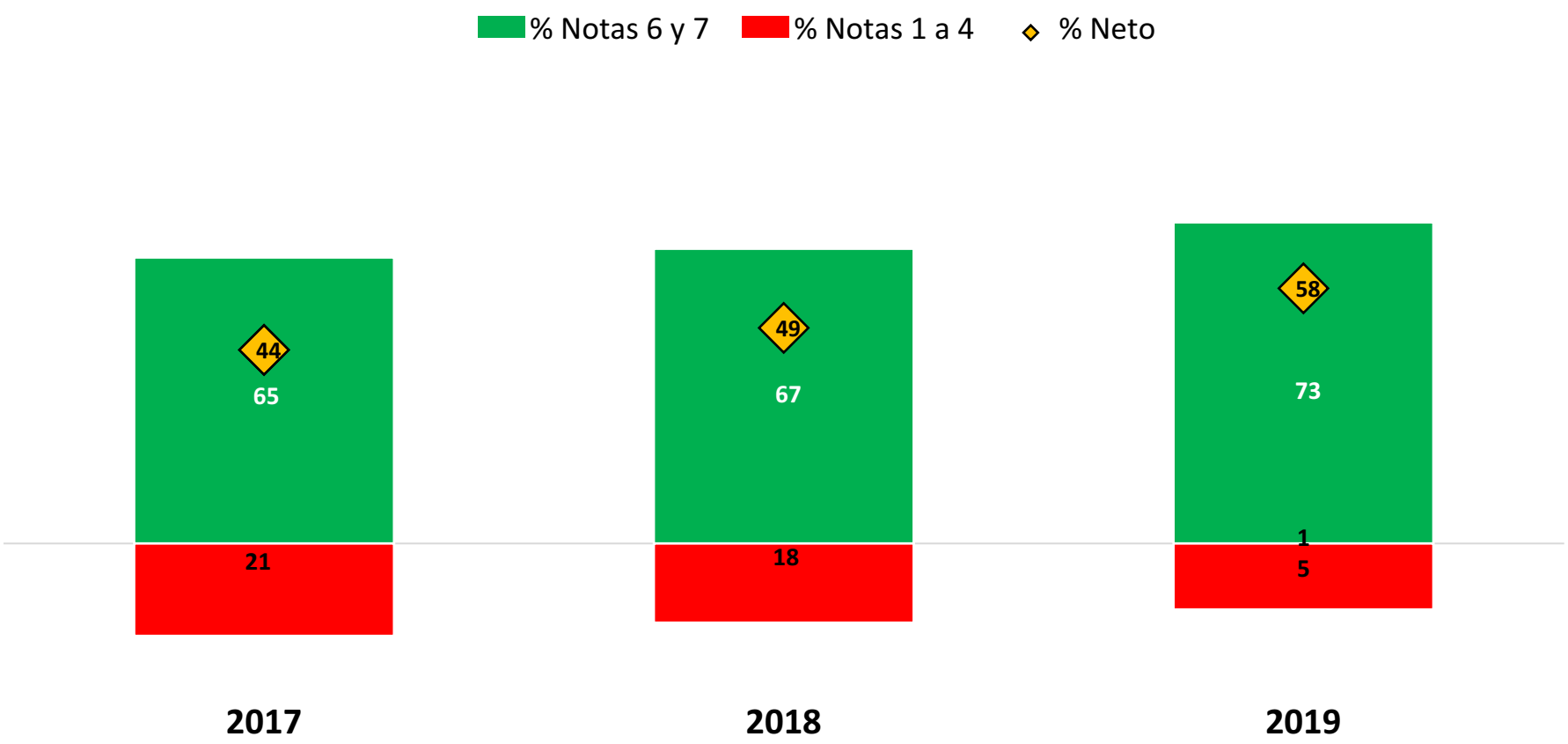
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Neto 2017	37						
Neto 2018	42	40	62	47	42	41	



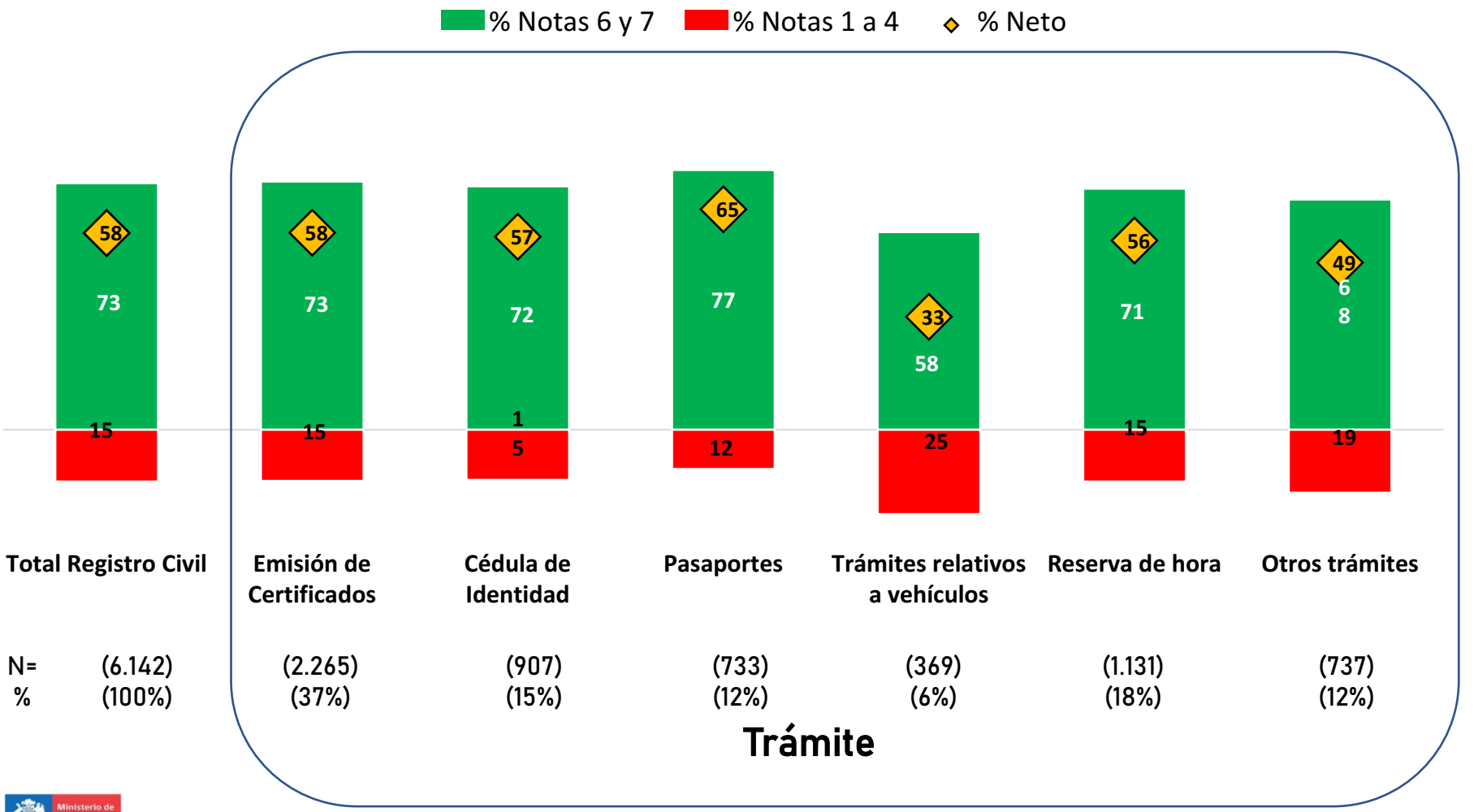
Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Servicio de Registro Civil, ¿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 (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Servicio de Registro Civil, ¿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

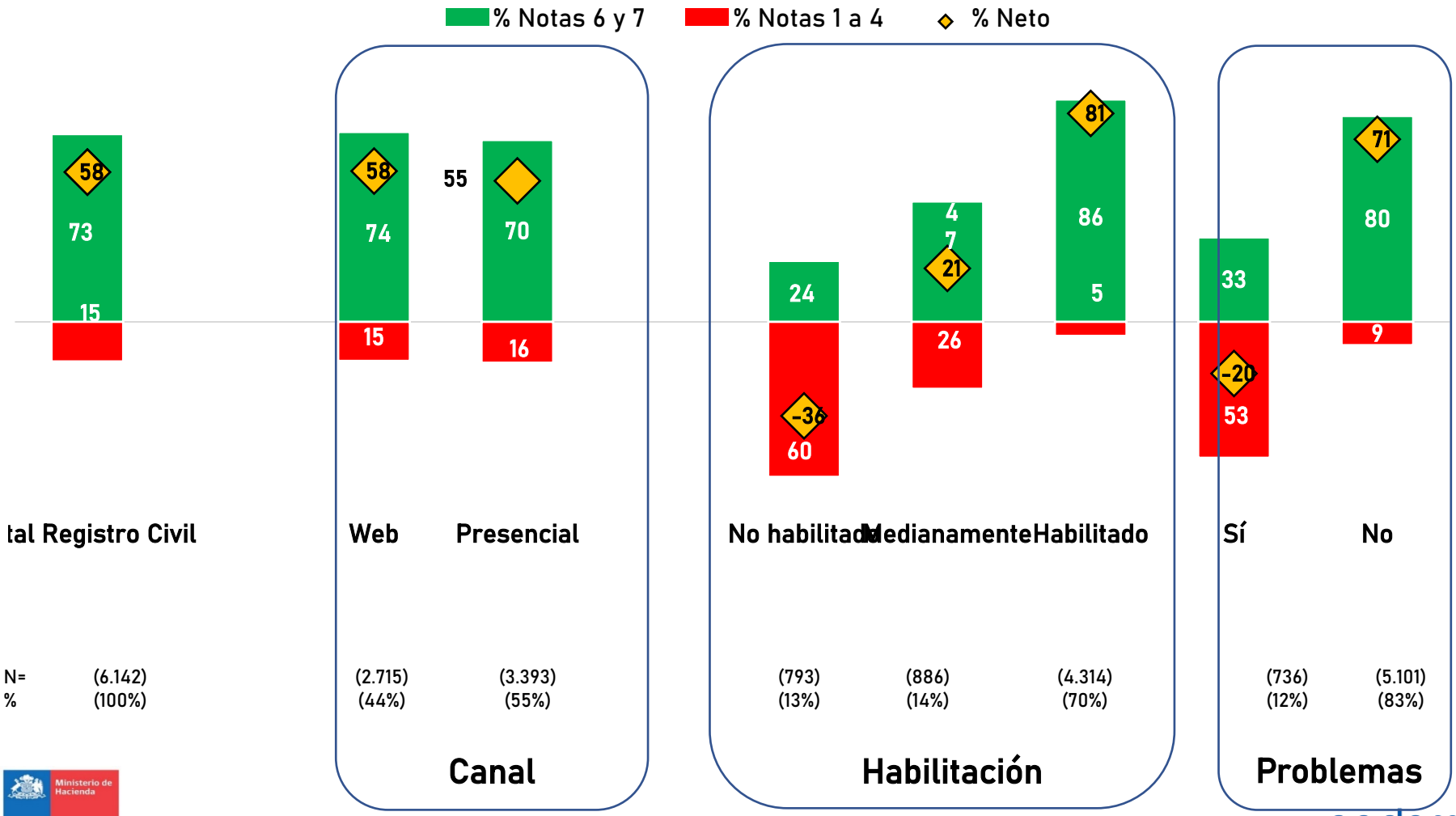


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Registro Civil, ¿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

Neto 2017	44	-48	11	74	-25	69
Neto 2018	49	-38	27	77	-35	65

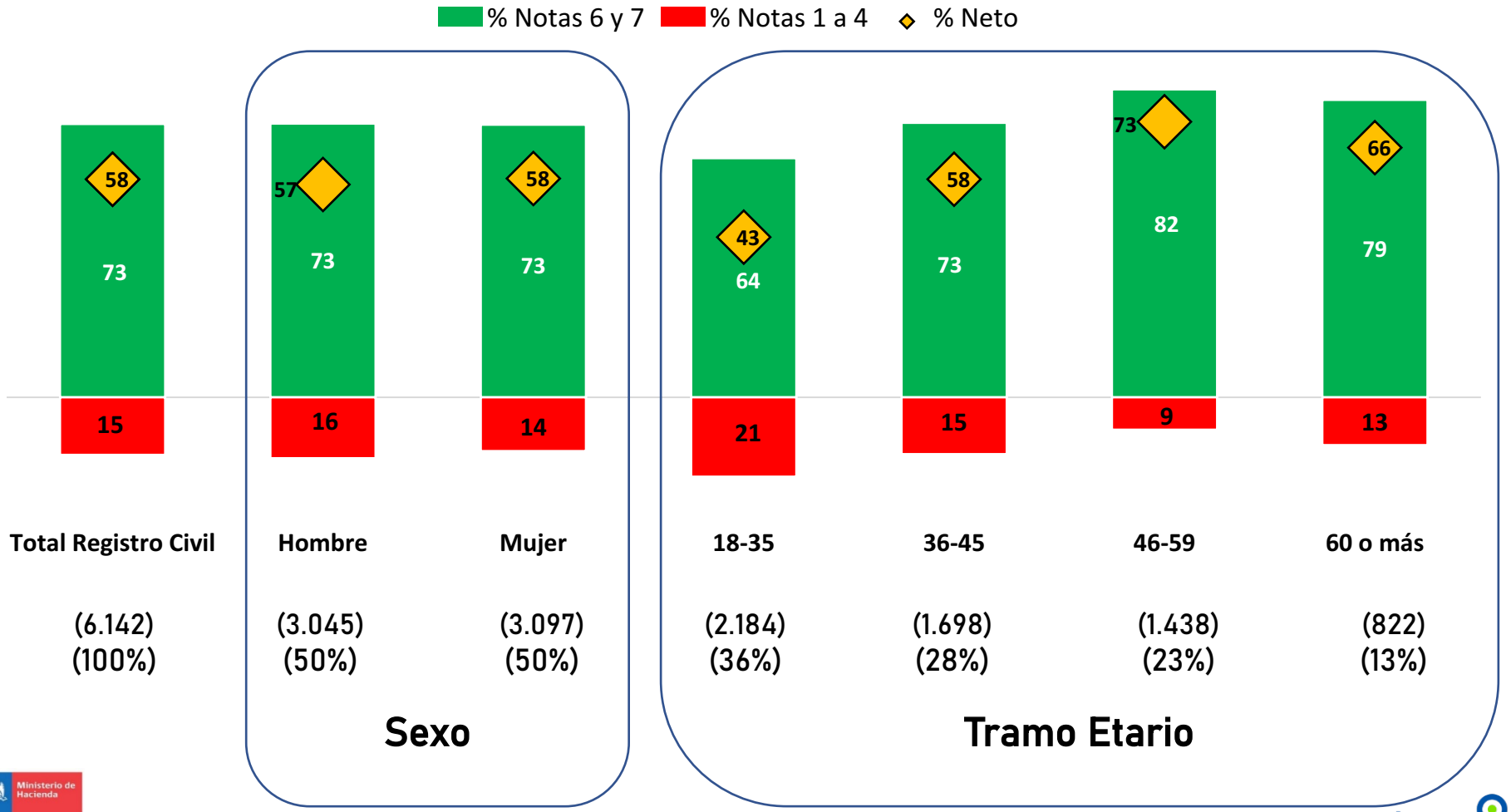


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Registro Civil, ¿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

Neto 2017	44						
Neto 2018	49	48	50	38	51	55	65

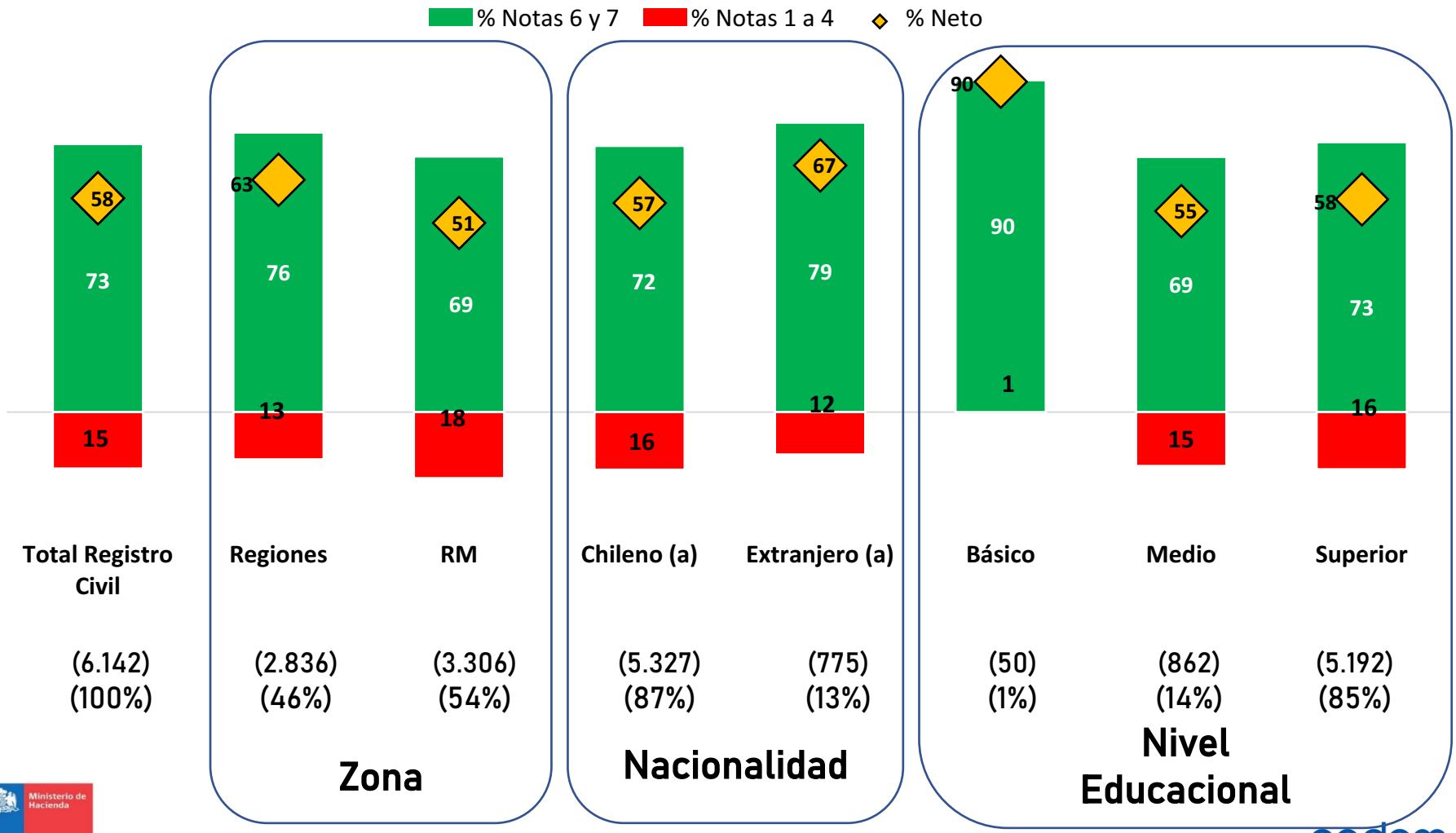


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Registro Civil, ¿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

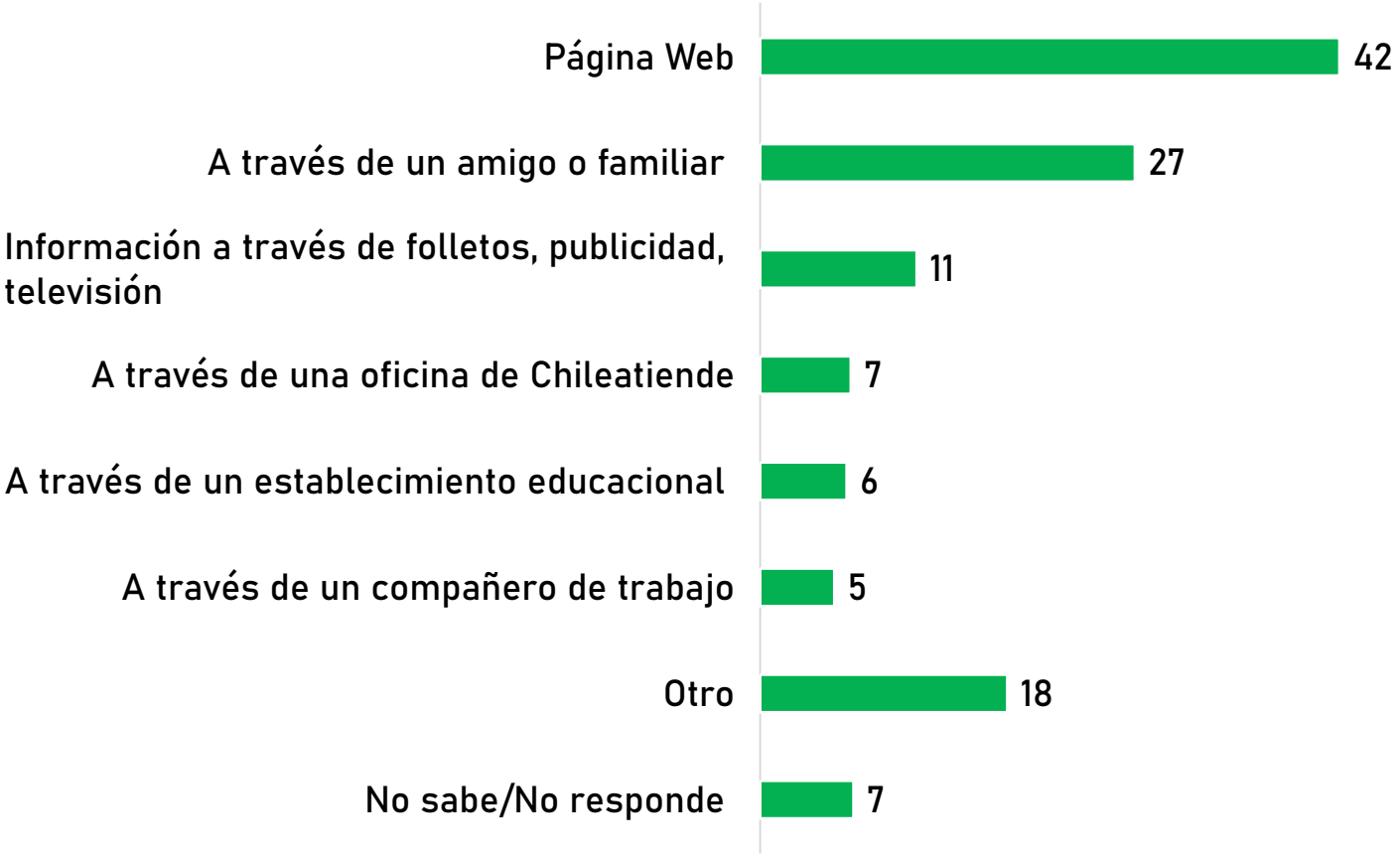
Neto 2017	44						
Neto 2018	49	48	66	45	52	49	



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Canales a través de los cuales se enteró del Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia del Servicio de Registro Civil e Identificación?

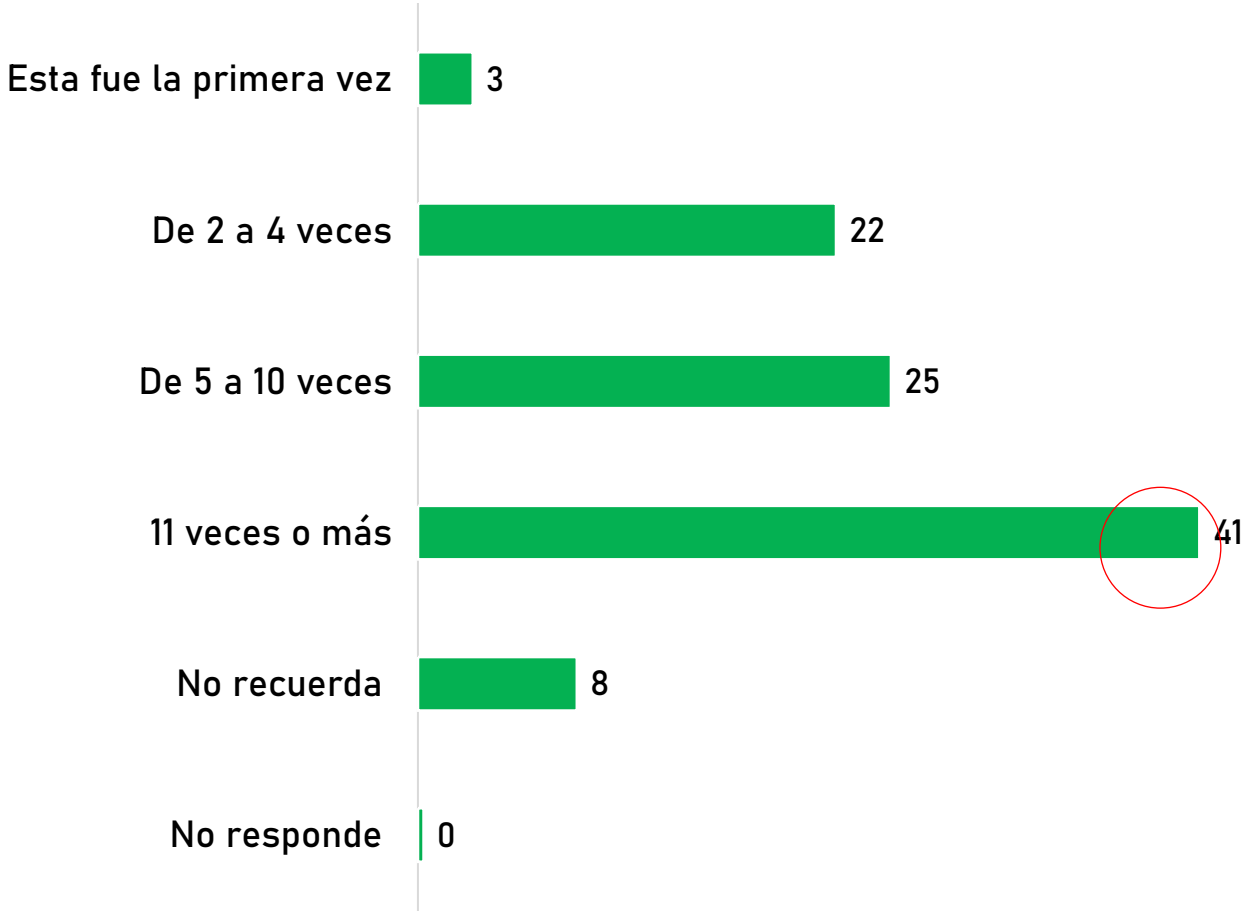


Nota: Respuesta múltiple.

N= 6.142

Intensidad del usuario Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

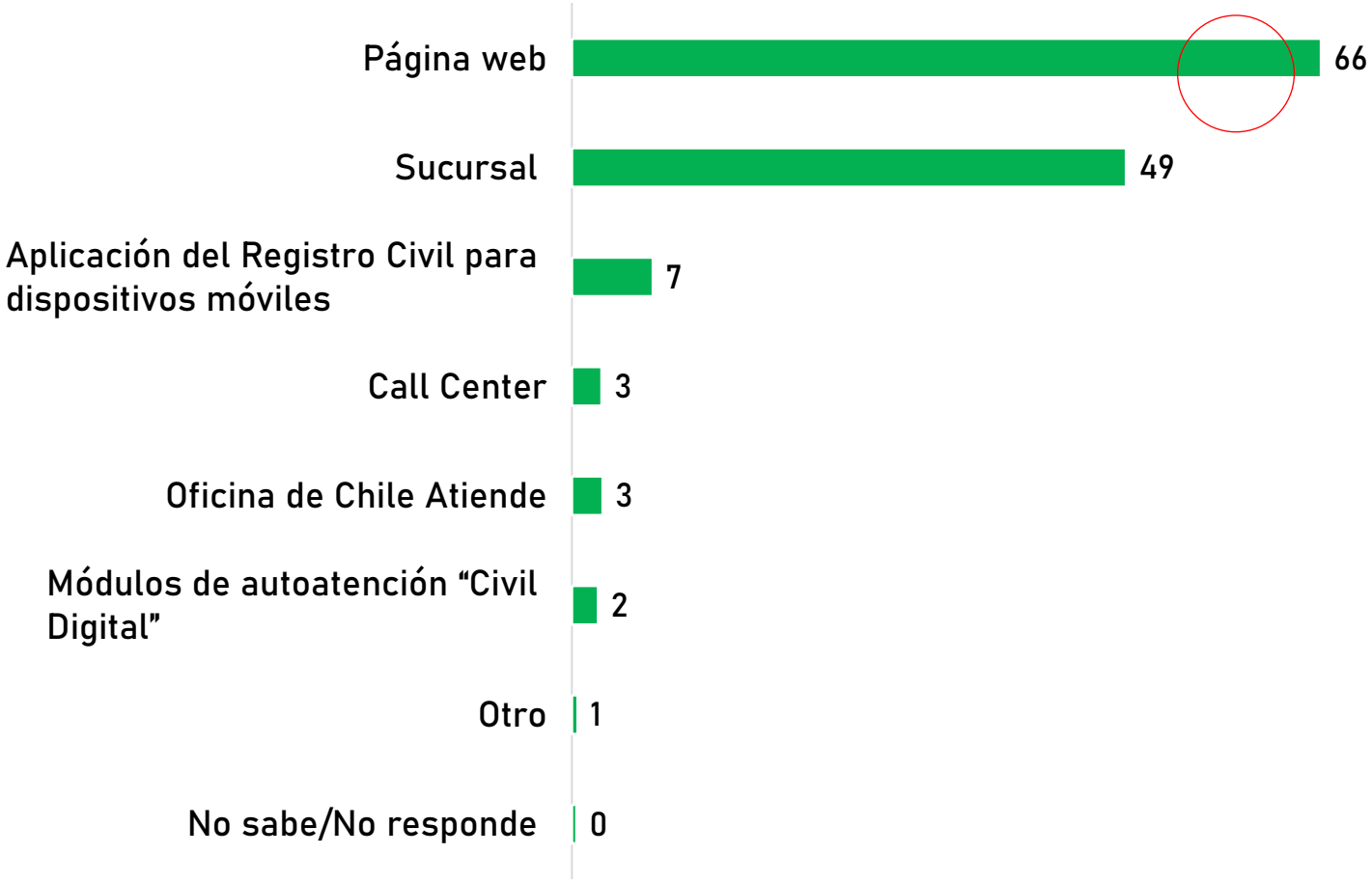
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en el Registro Civil



N= 6.142

Último requerimiento en el Servicio de Registro Civil e Identificación : Canal (%)

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en el Servicio de Registro Civil e Identificación (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



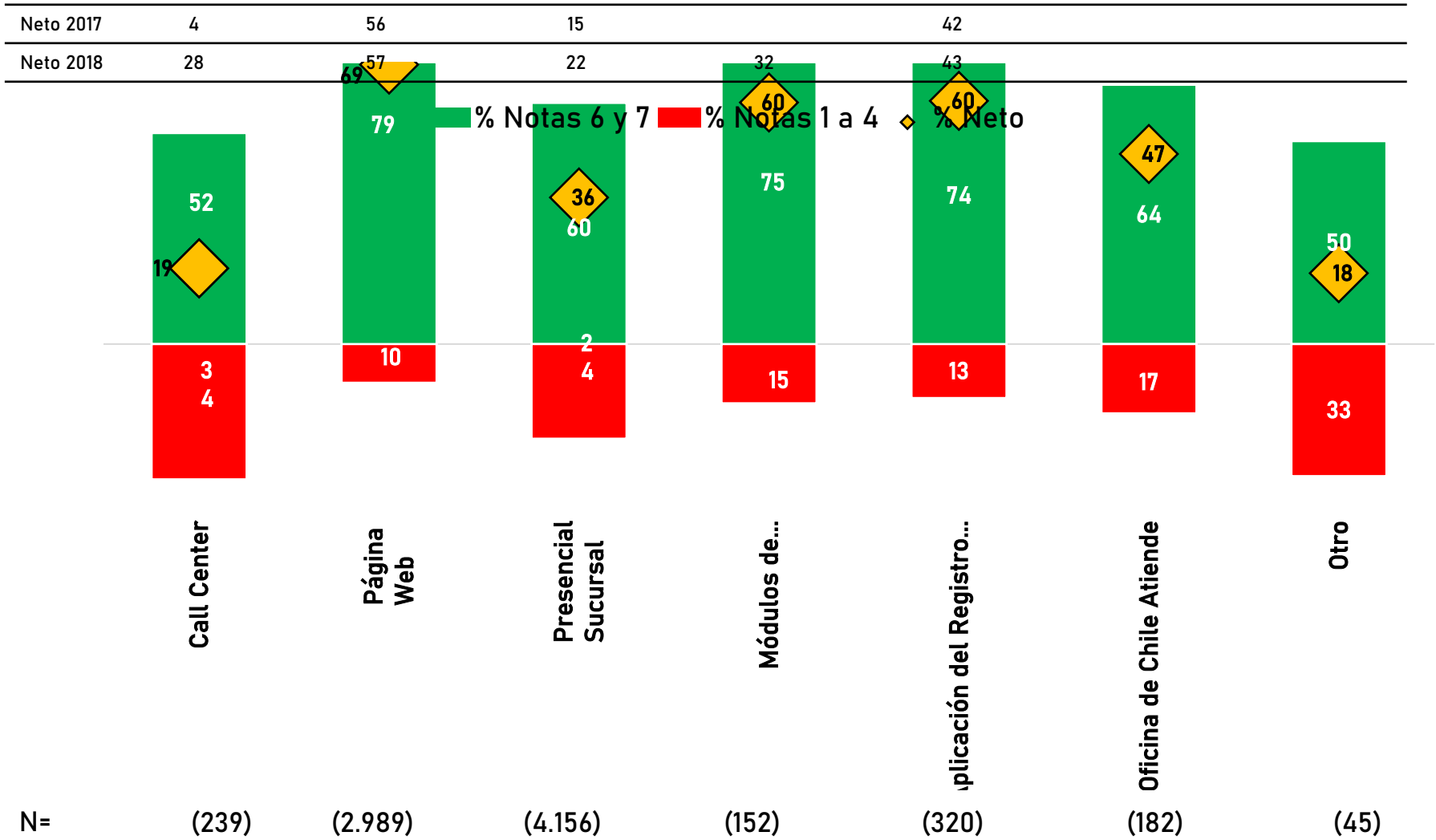
Nota: Respuesta múltiple.

N= 6.142

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Satisfacción con el servicio en Canales: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

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



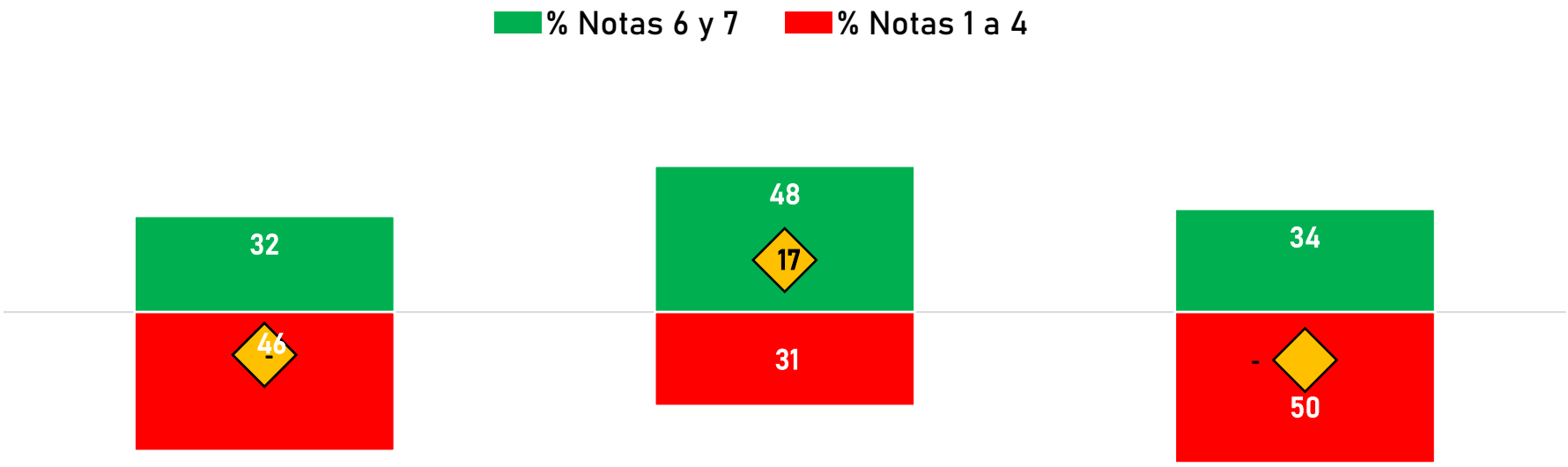
	Call Center	Página Web	Presencial Sucursal	Módulos de...	plicación del Registro...	Oficina de Chile Atiende	Otro
Neto 2017	4	56	15		42		
Neto 2018	28	57	22	32	43		
% Notas 6 y 7	52	79	60	75	74	64	50
% Notas 1 a 4	24	10	38	15	13	17	33
% Neto	19	69	36	60	60	47	18
N=	(239)	(2.989)	(4.156)	(152)	(320)	(182)	(45)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Evaluación de Sucursal: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

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

Neto 2017	-19	2	
Neto 2018	-18	10	-24

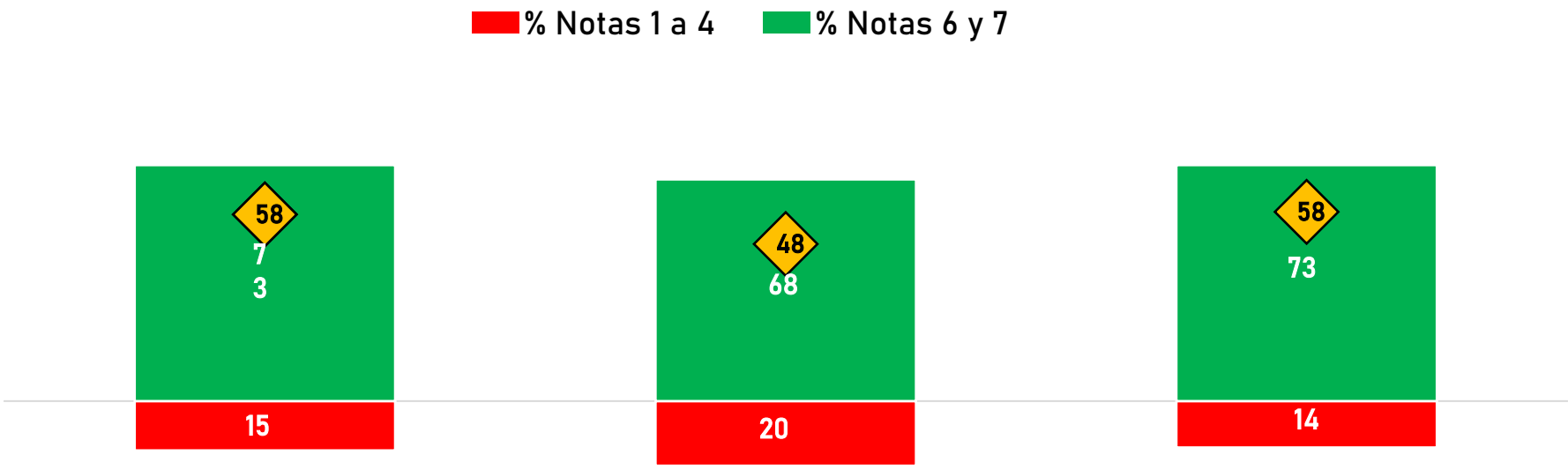


N= 6.142

Evaluación Específica Experiencia: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿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 Servicio de Registro Civil e Identificación? 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?

Neto 2017	48	45	46
Neto 2018	41	33	43



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

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

Para realizar mi trámite en el Servicio de Registro Civil e Identificación, los pasos a seguir son muy claros

N= 6.142

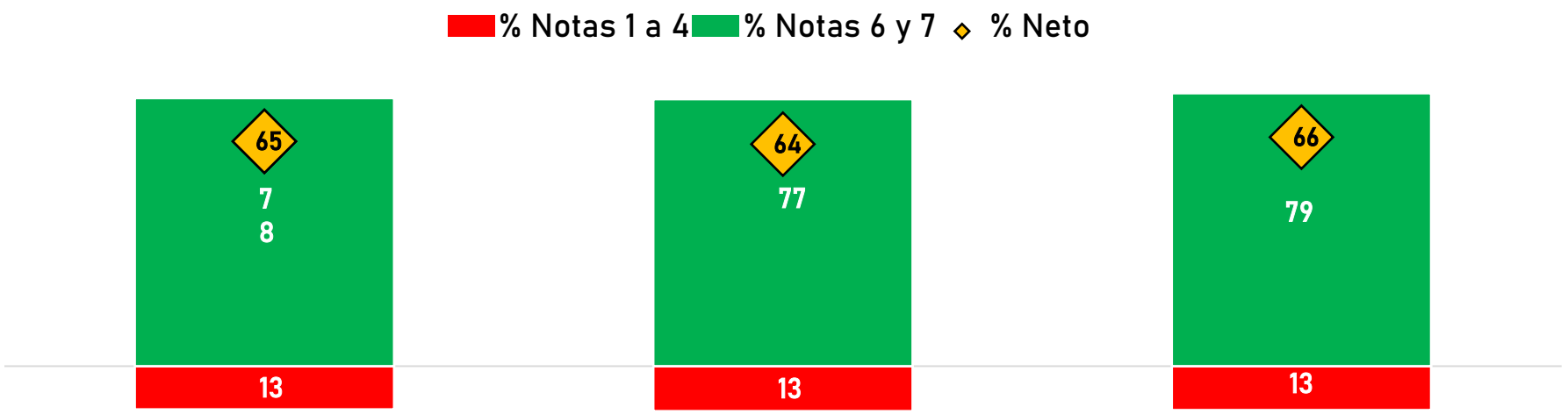
Facilidad

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿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 Servicio de Registro Civil e Identificación? 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?

Neto 2017	63	61	
Neto 2018	53	53	56



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

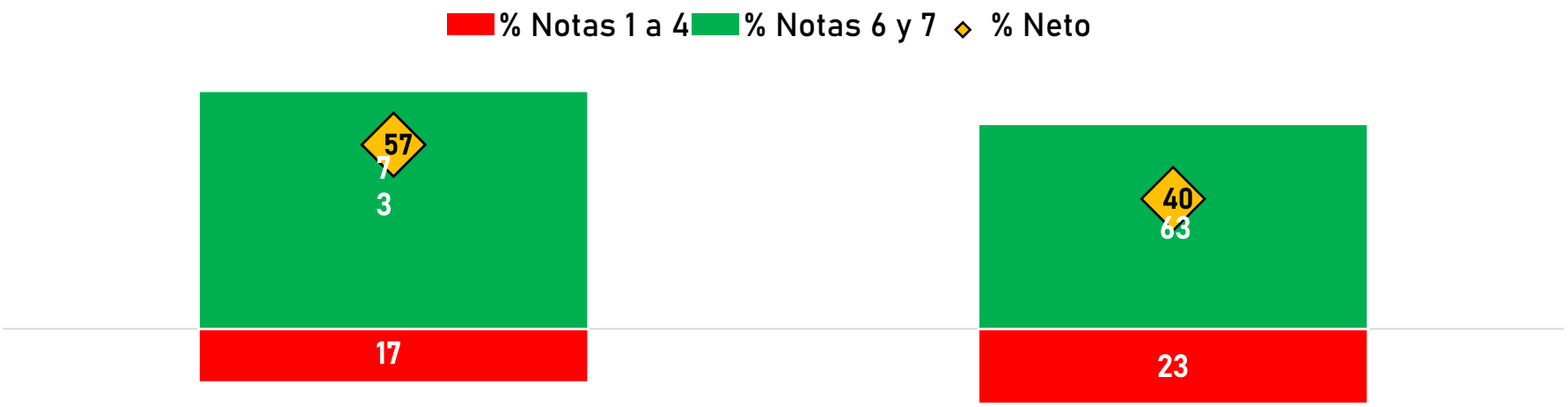
N= 6.142

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿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 Servicio de Registro Civil e Identificación? 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?

Neto 2017		42
Neto 2018	43	26



En el Servicio de Registro Civil e Identificación me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación

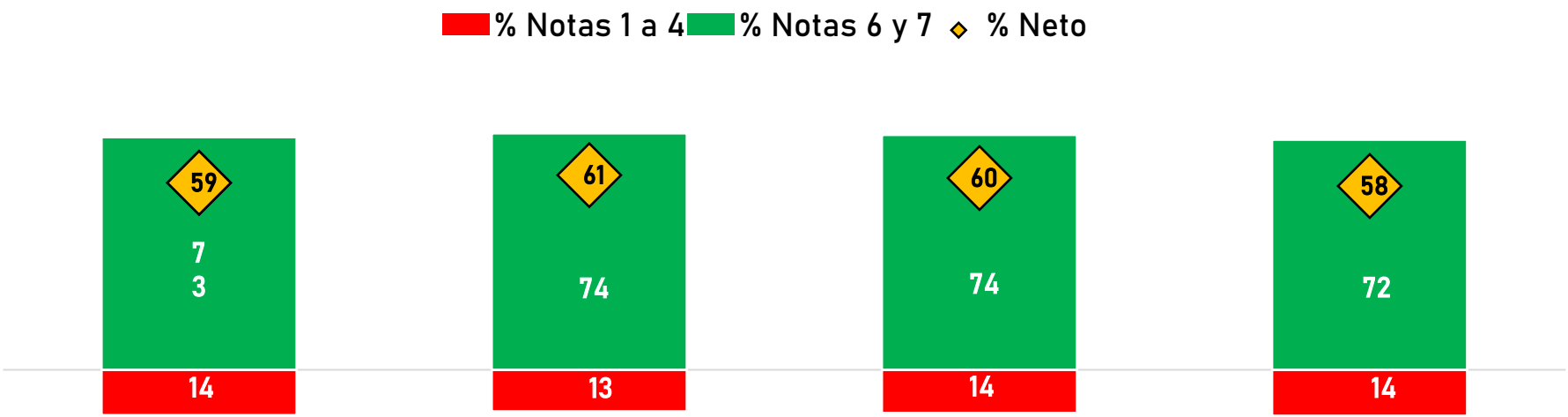
Agrado

N= 6.142

Habilitación: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Servicio de Registro Civil e Identificación (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…?

Neto 2017	43	51	47	
Neto 2018	44	47	48	43



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el Servicio de Registro Civil e Identificación

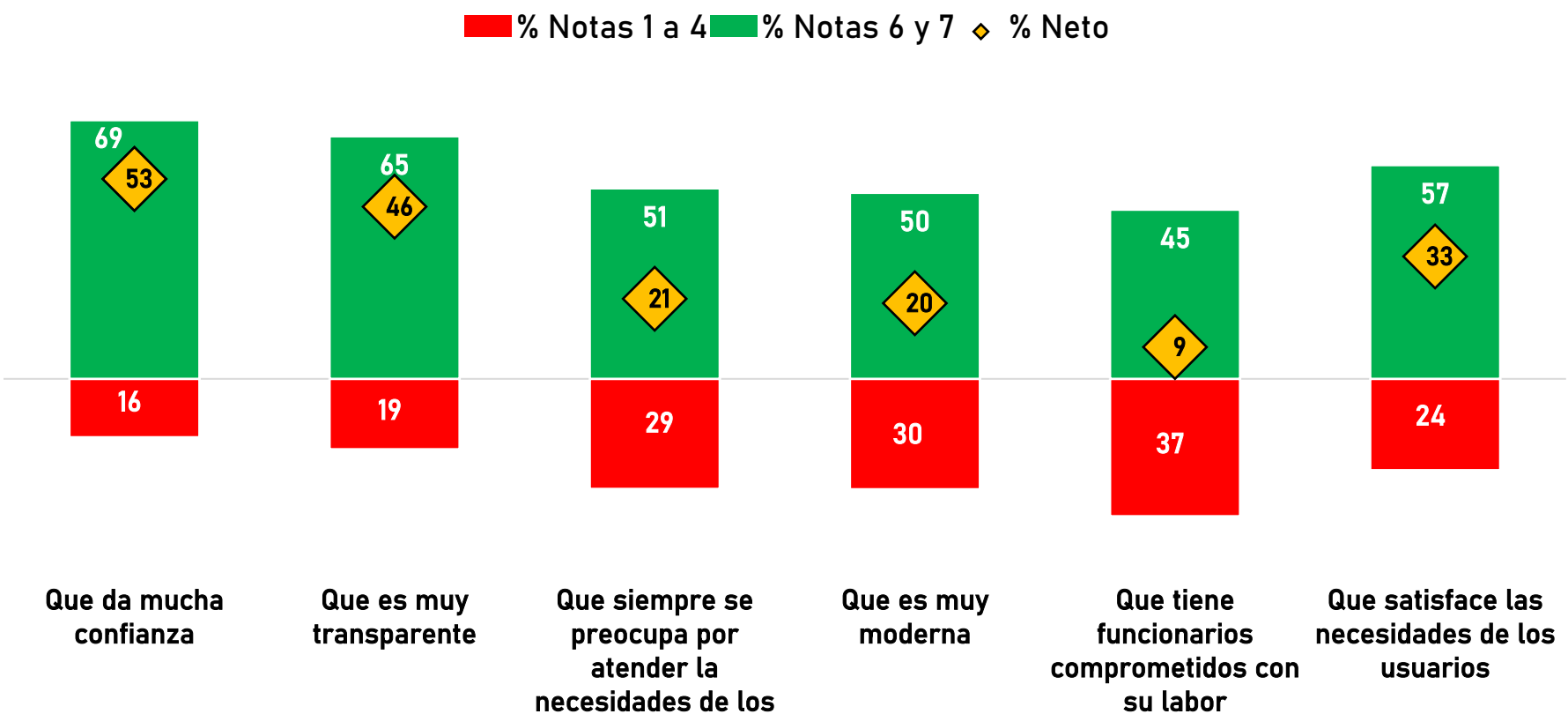
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación

N= 6.142

Imagen Institucional: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

Ahora pensando en el Servicio de Registro Civil e Identificación en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

Neto 2017	43	38	15	18		
Neto 2018	46	38	11	10	0	25



N= 6.142

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem

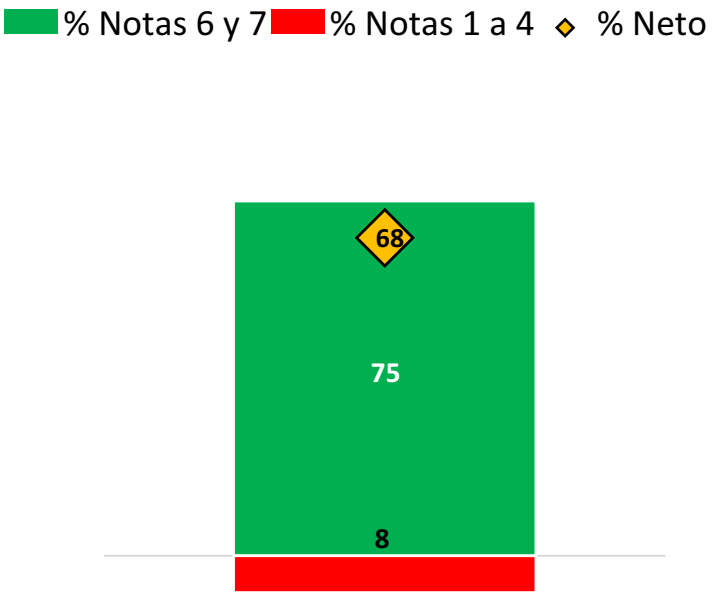
www.cadem.cl

b. Instituciones

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

Neto 2017	71



Emisión de Certificados

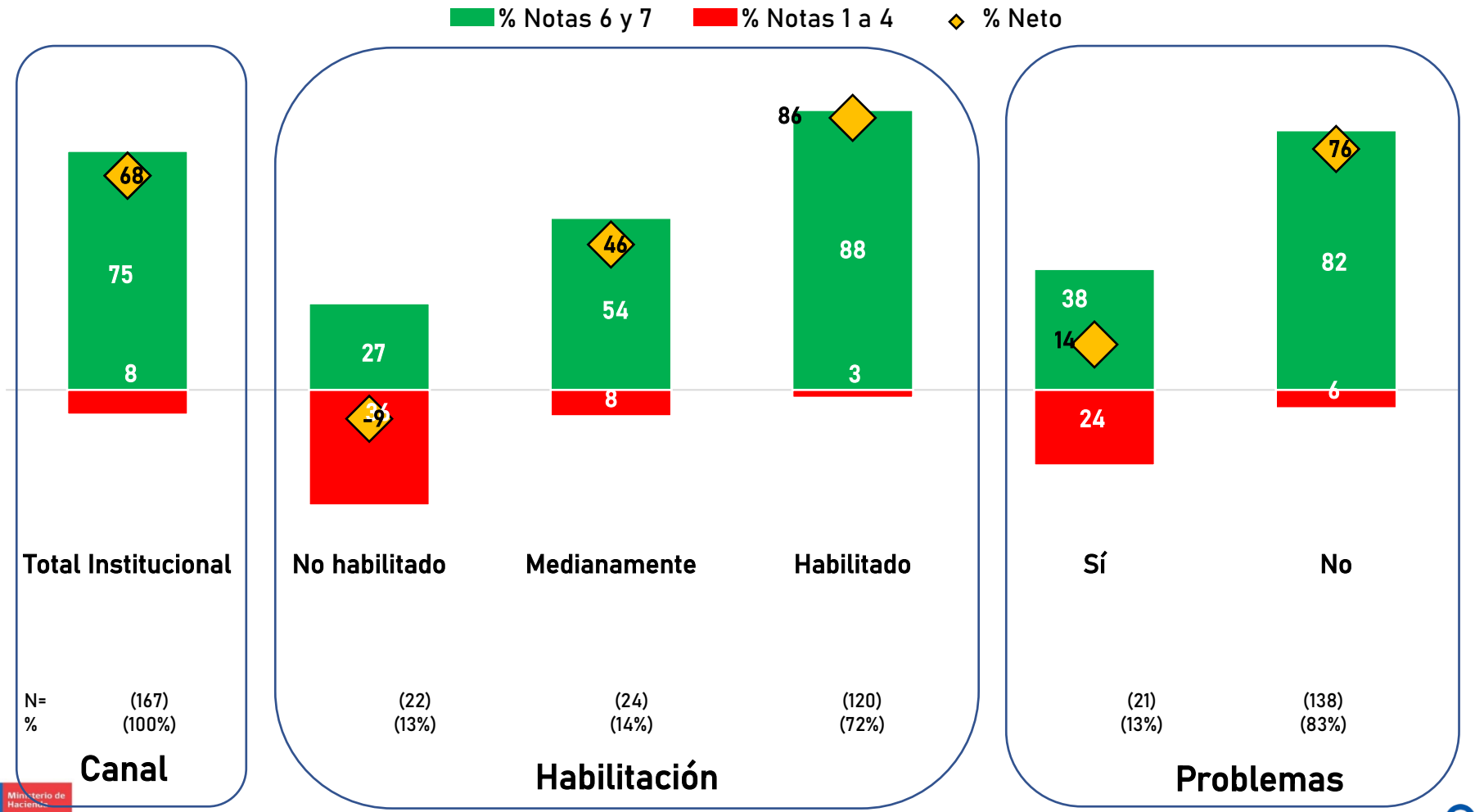
N= (167)

Trámite

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Canal, Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

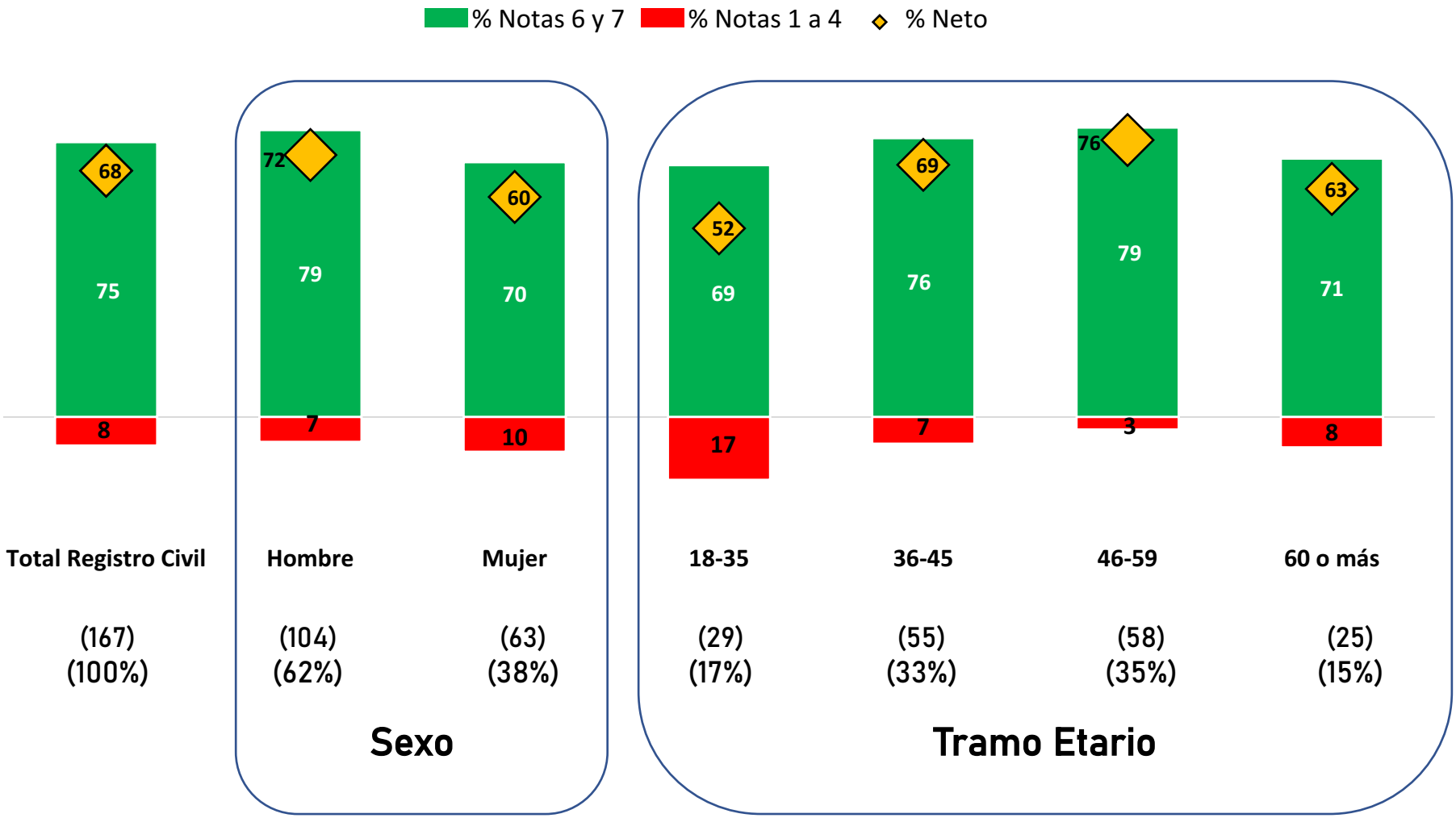
Neto 2017	71



cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Sexo y Tramo Etario

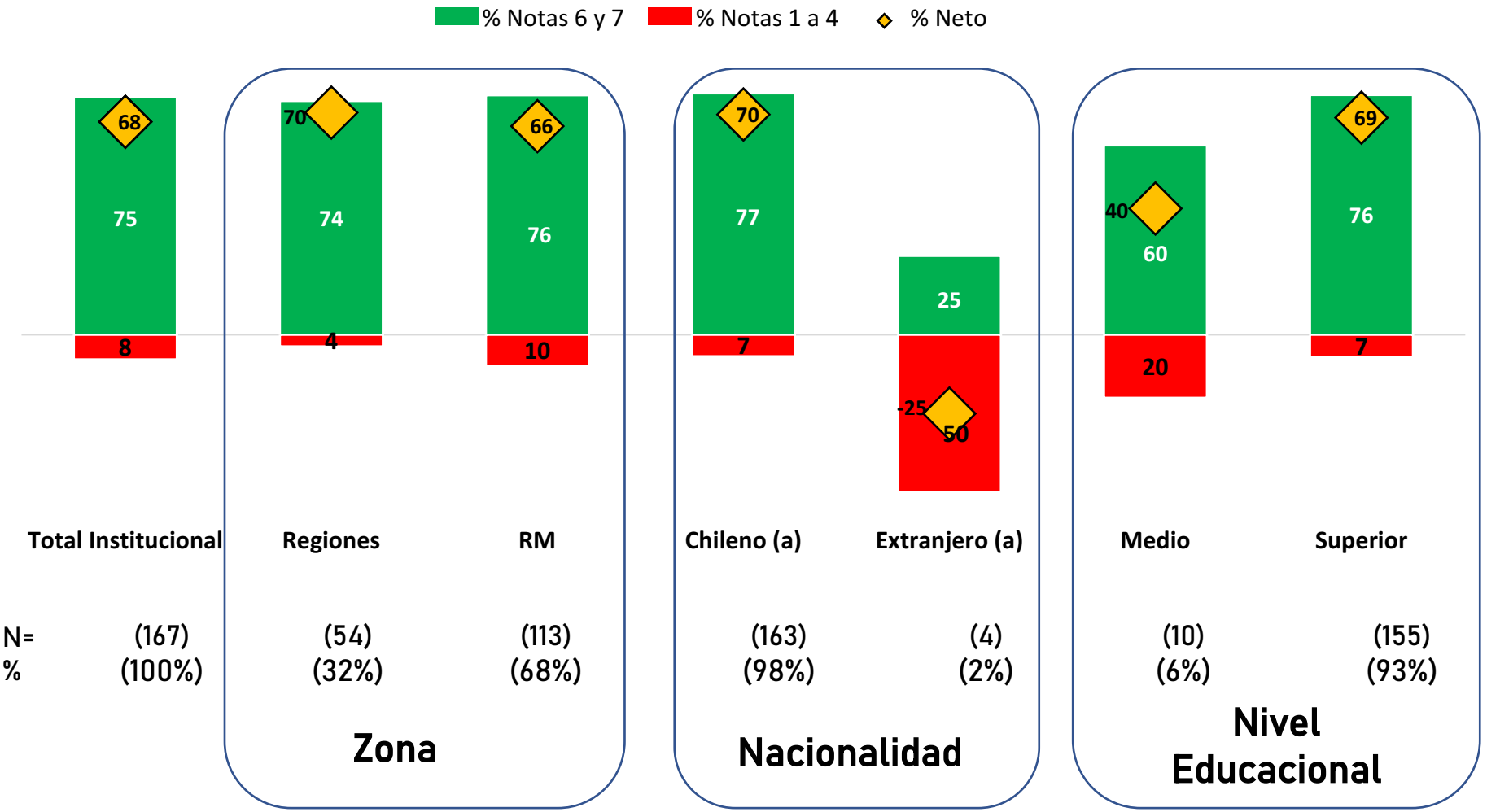
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general el Servicio de Registro Civil e Identificación?

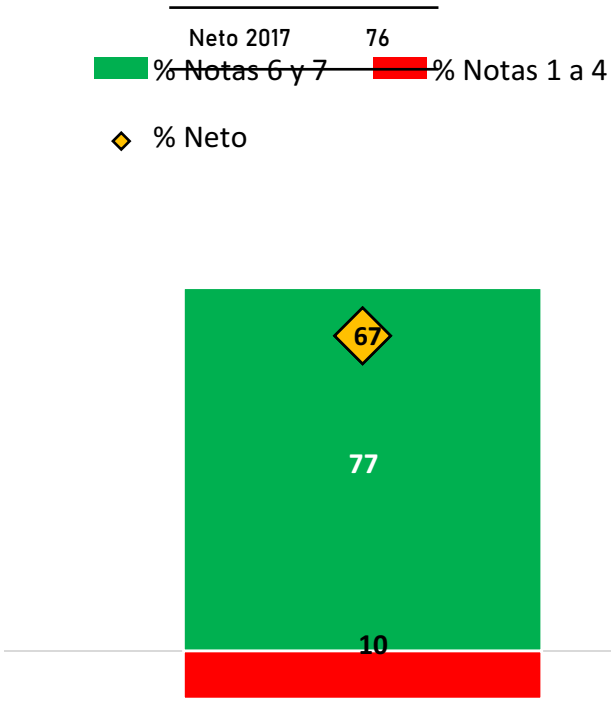


Nota: No se presentan los resultados del nivel educacional básico dado que n=0.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al Servicio de Registro Civil e Identificación, 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.



Emisión de Certificados

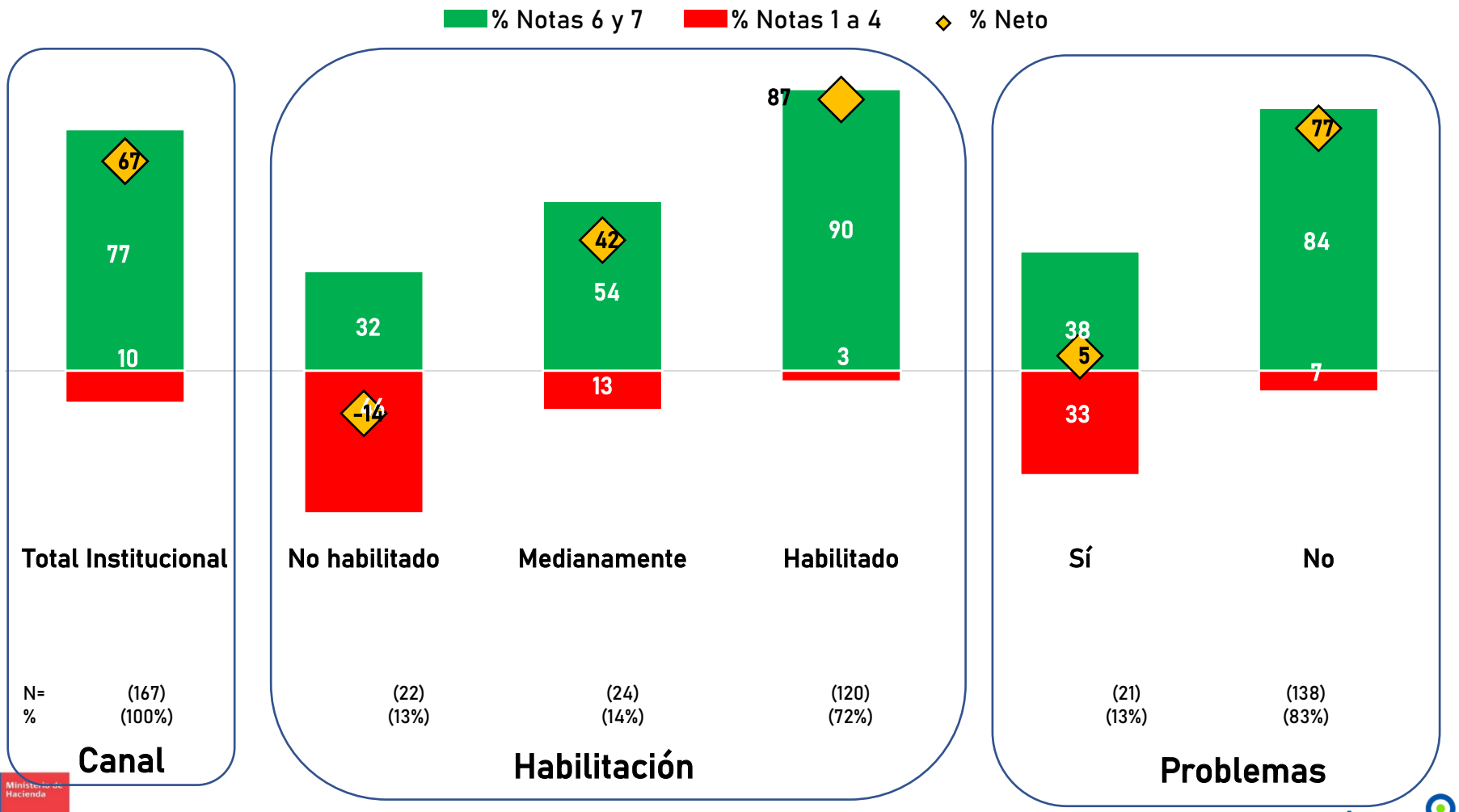
Trámite

N= (167)

Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al Servicio de Registro Civil e Identificación, 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.

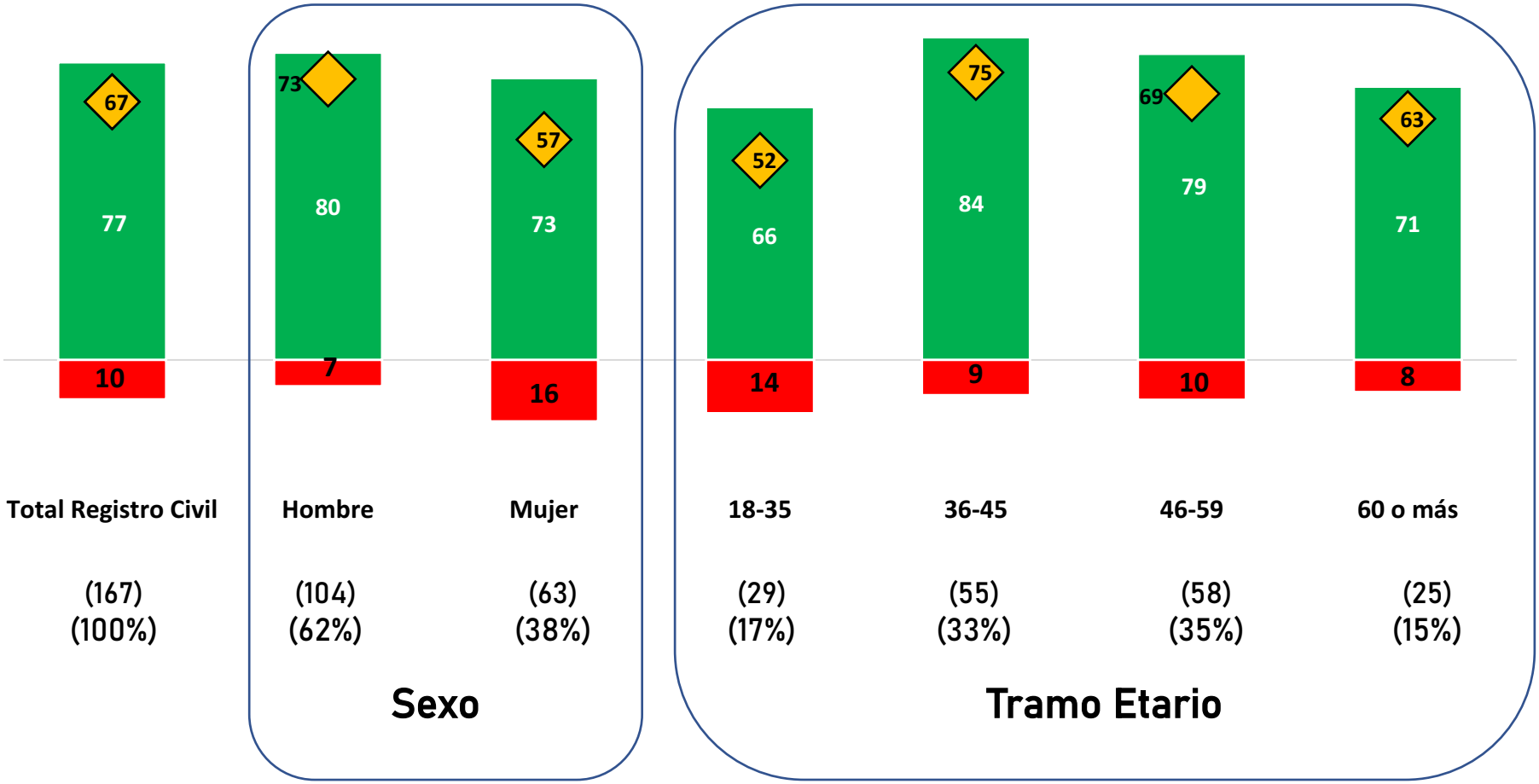
Neto 2017	76	66	55	81	31	83



cadem
www.cadem.cl

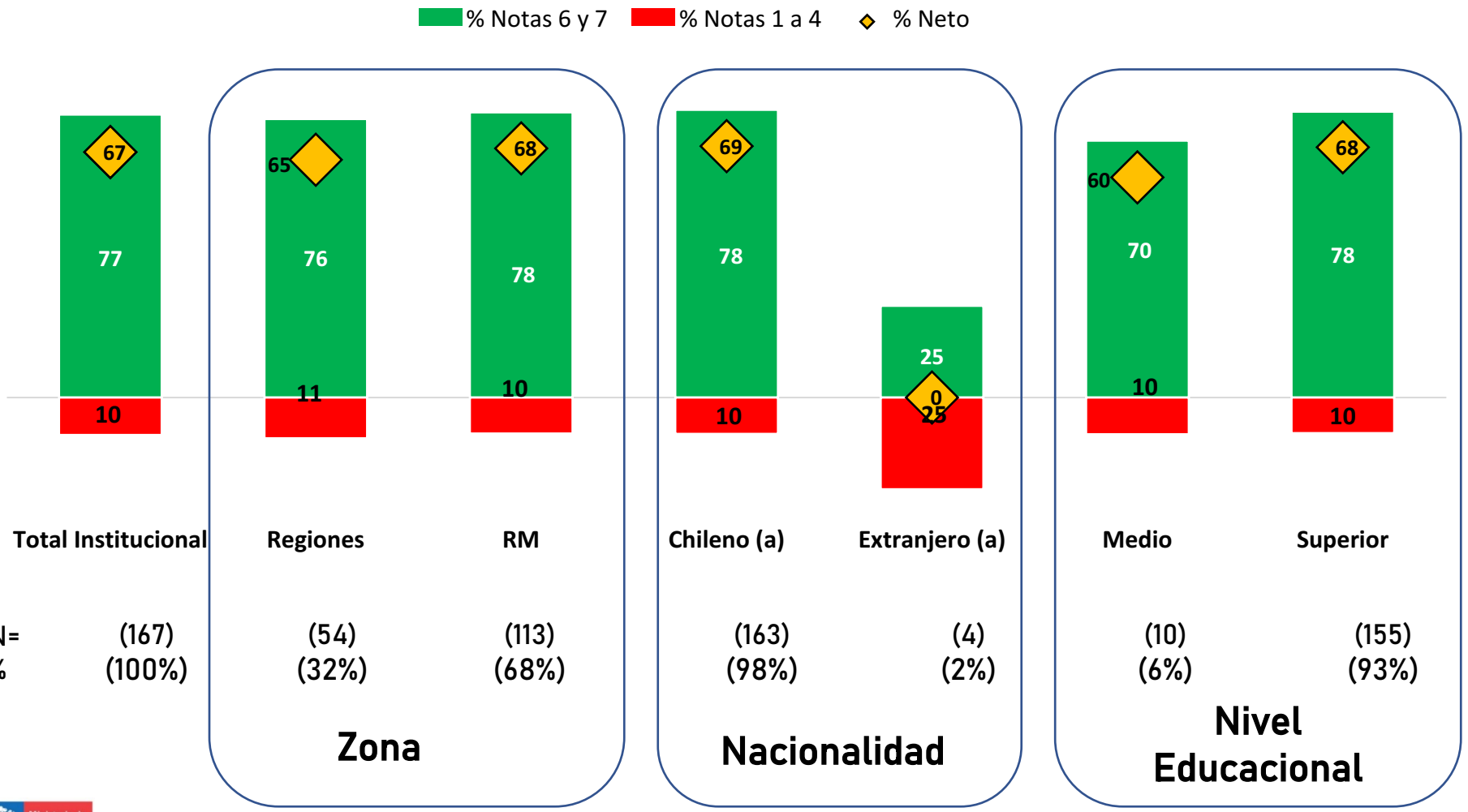
Última Experiencia (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al Servicio de Registro Civil e Identificación, 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 (%) Servicio de Registro Civil e Identificación – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó una solicitud de información al Servicio de Registro Civil e Identificación, 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.

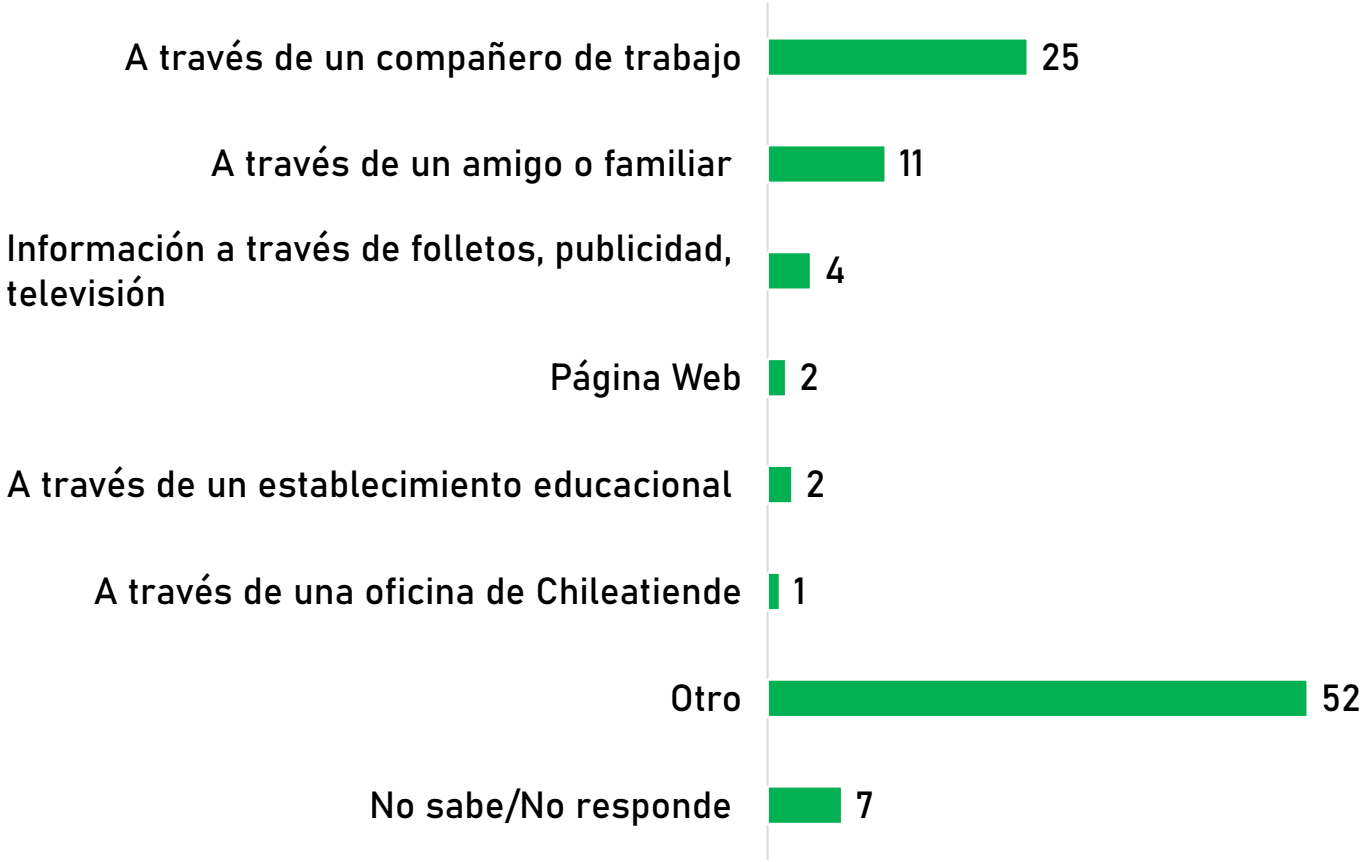


Nota: No se presentan los resultados del nivel educacional básico dado que n=0.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Canales a través de los cuales se enteró del Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿A través de qué medio usted como Coordinador se enteró de la existencia del Servicio de Registro Civil e Identificación?

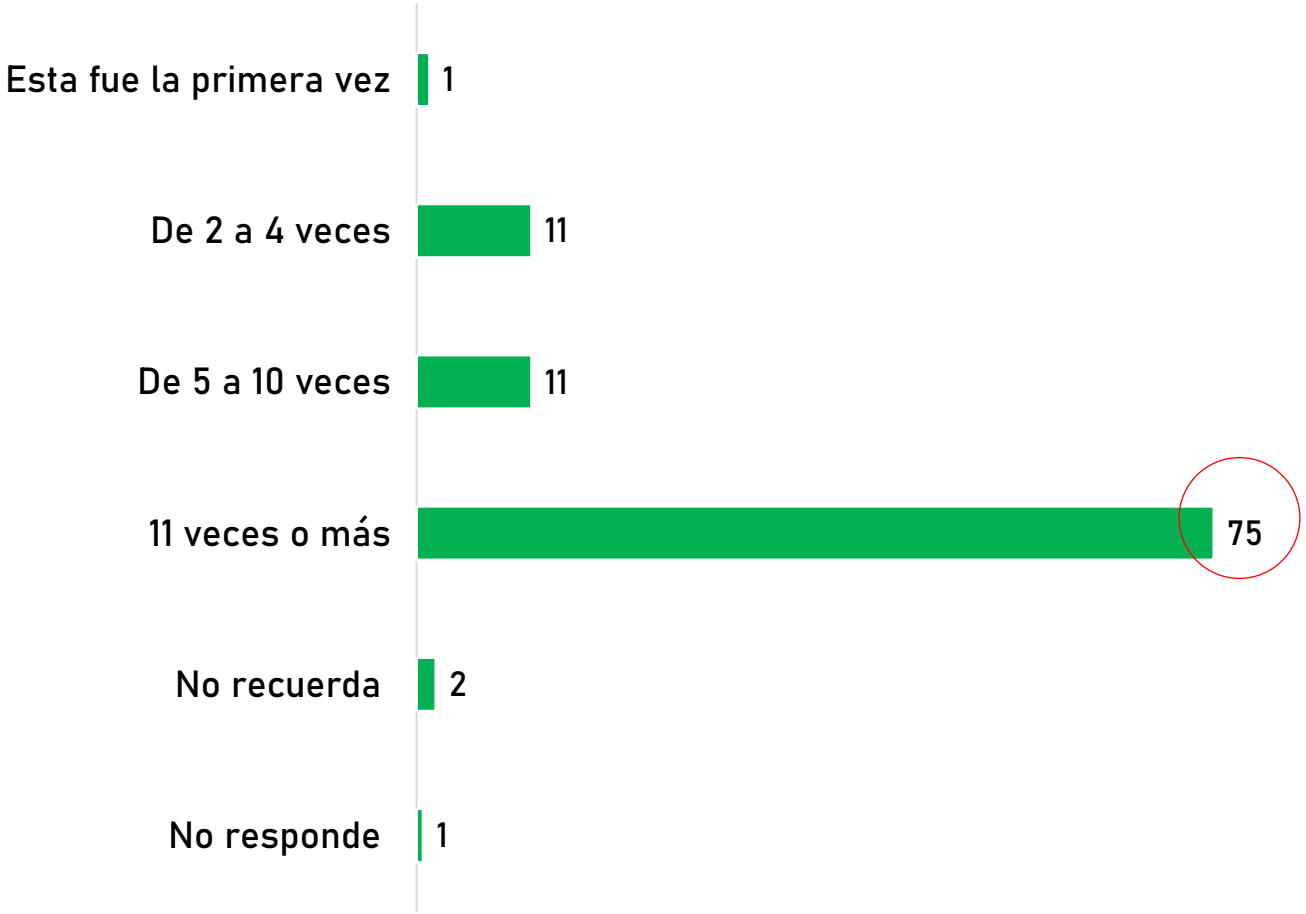


Nota: Respuesta múltiple.

N= 167

Intensidad del usuario Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

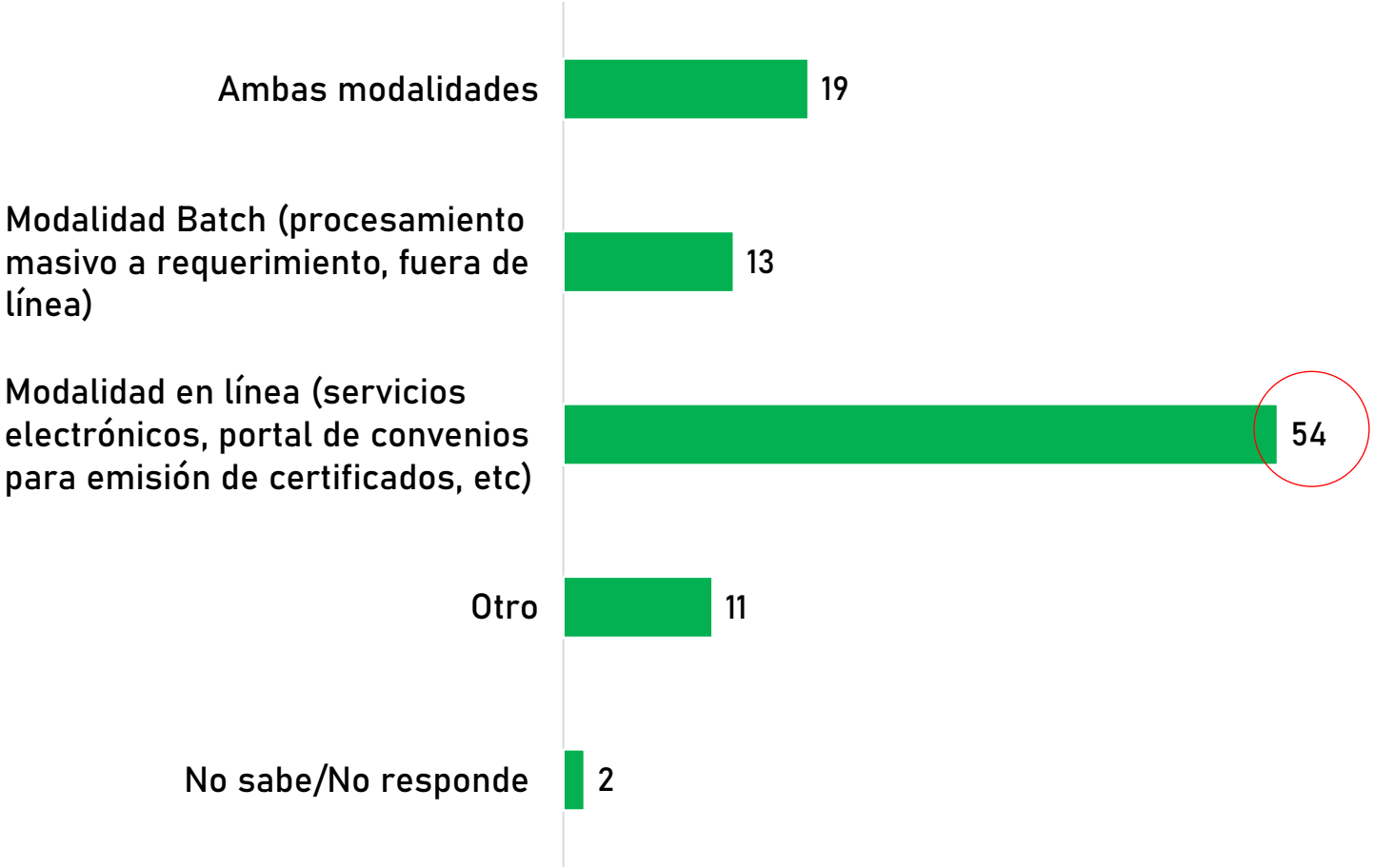
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces su institución ha realizado algún requerimiento de información a través del convenio existente con su Institución en el Servicio de Registro Civil e Identificación?



N= 167

Último requerimiento en el Servicio de Registro Civil e Identificación : 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 Servicio de Registro Civil e Identificación (últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?

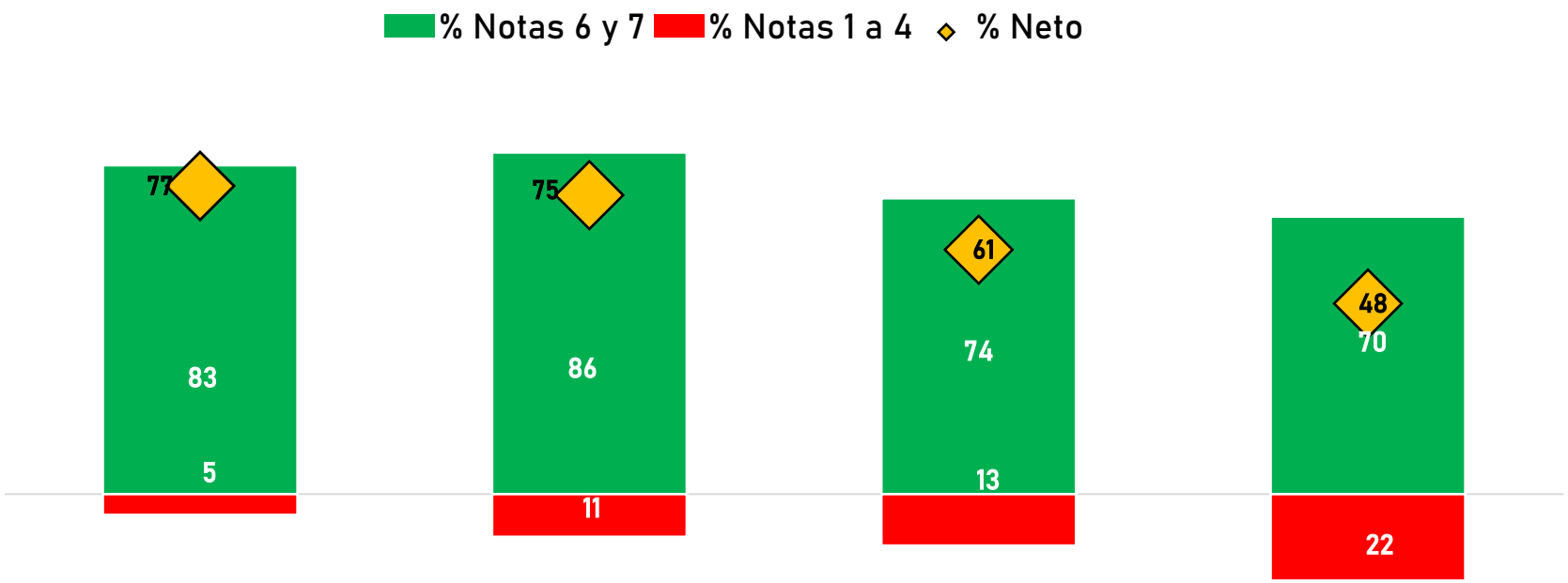


N= 167

Nota: Respuesta múltiple.

Satisfacción con el servicio en Canales: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido por los/as funcionarios/as de la Unidad de Atención de Instituciones del Servicio de Registro Civil e Identificación en… ¿qué nota le pondría?



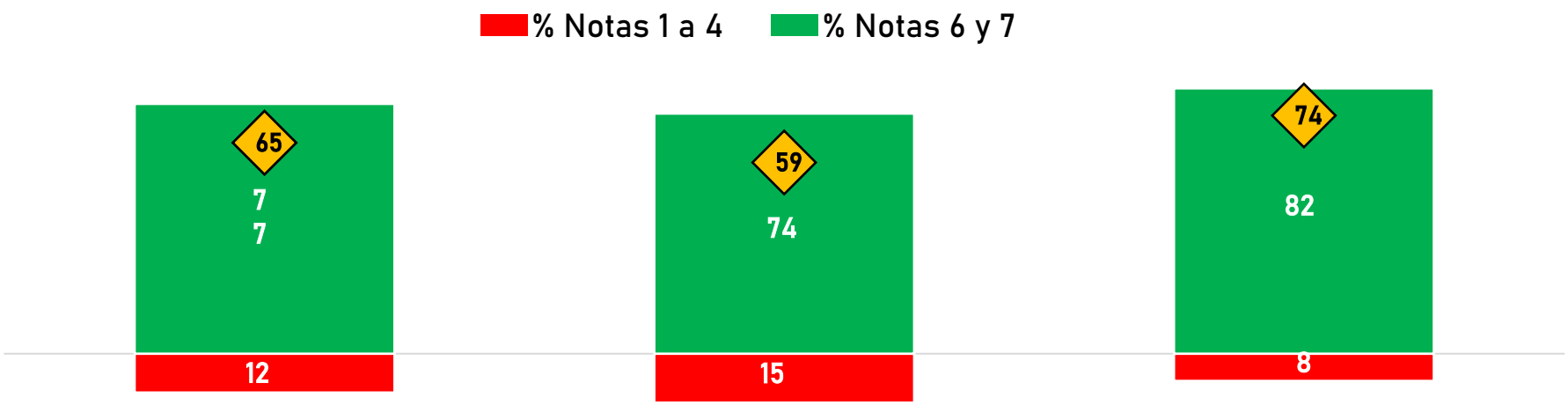
	Modalidad en línea (servicios electrónicos, portal de convenios para emisión de certificados, etc)	Modalidad Batch (procesamiento masivo a requerimiento, fuera de línea)	Ambas modalidades	Otro
N=	(97)	(28)	(31)	(23)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿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 o consulta al Servicio de Registro Civil e Identificación, vía convenio suscrito con su Institución? 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".

Neto 2017	73	69	75



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

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

Para realizar mi trámite en el Servicio de Registro Civil e Identificación, los pasos a seguir son muy claros

N= 167

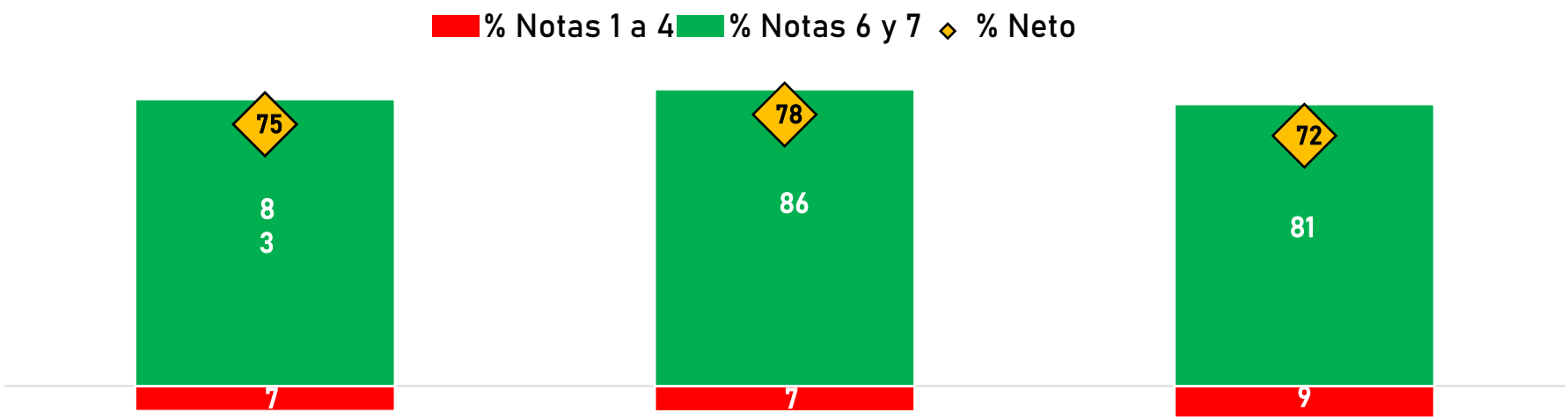
Facilidad

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿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 o consulta al Servicio de Registro Civil e Identificación, vía convenio suscrito con su Institución? 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".

Neto 2017	83	86



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

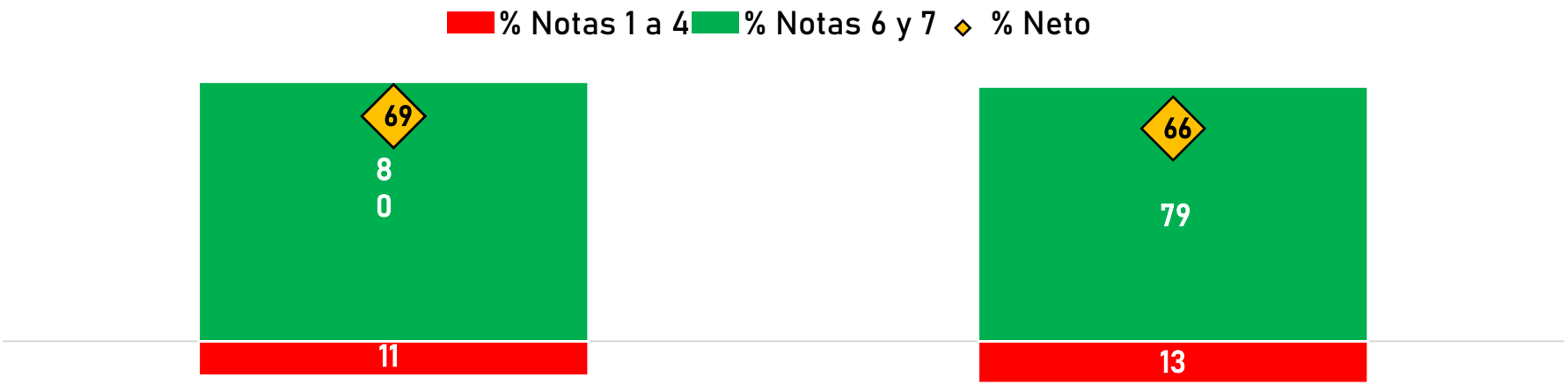
Resolutividad

N= 167

Evaluación Específica Experiencia: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

¿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 o consulta al Servicio de Registro Civil e Identificación, vía convenio suscrito con su Institución? 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".

Neto 2017	80



En el Servicio de Registro Civil e Identificación me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación

Agrado

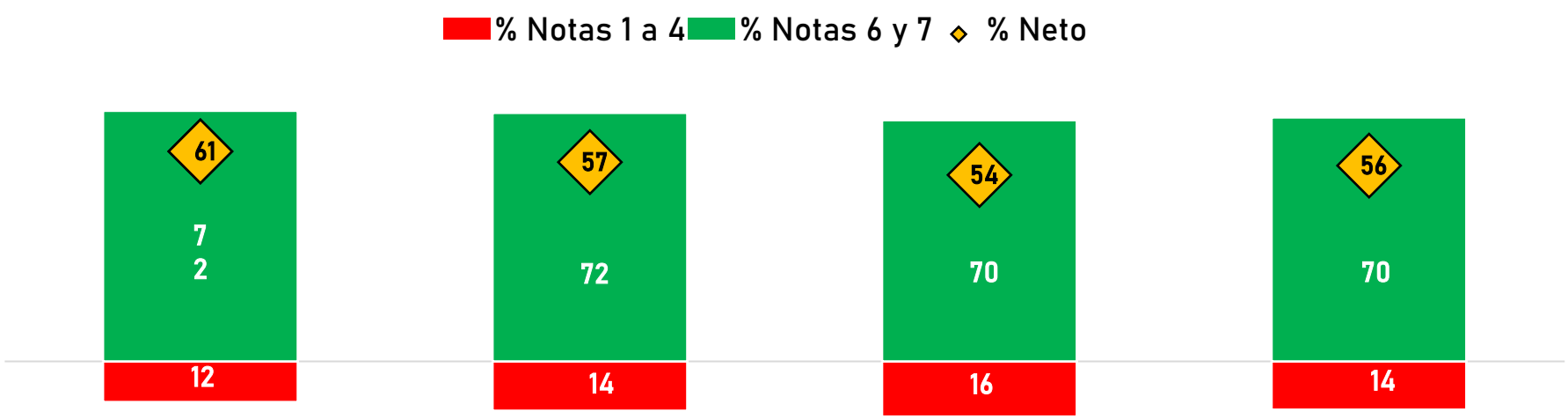
N= 167

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Habilitación: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Servicio de Registro Civil e Identificación (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…?

Neto 2017	53	54	50



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación más fácilmente

Me ayuda a estar al tanto de servicios de información en el Servicio de Registro Civil e Identificación y por tanto de la información que puedo obtener a través de convenios

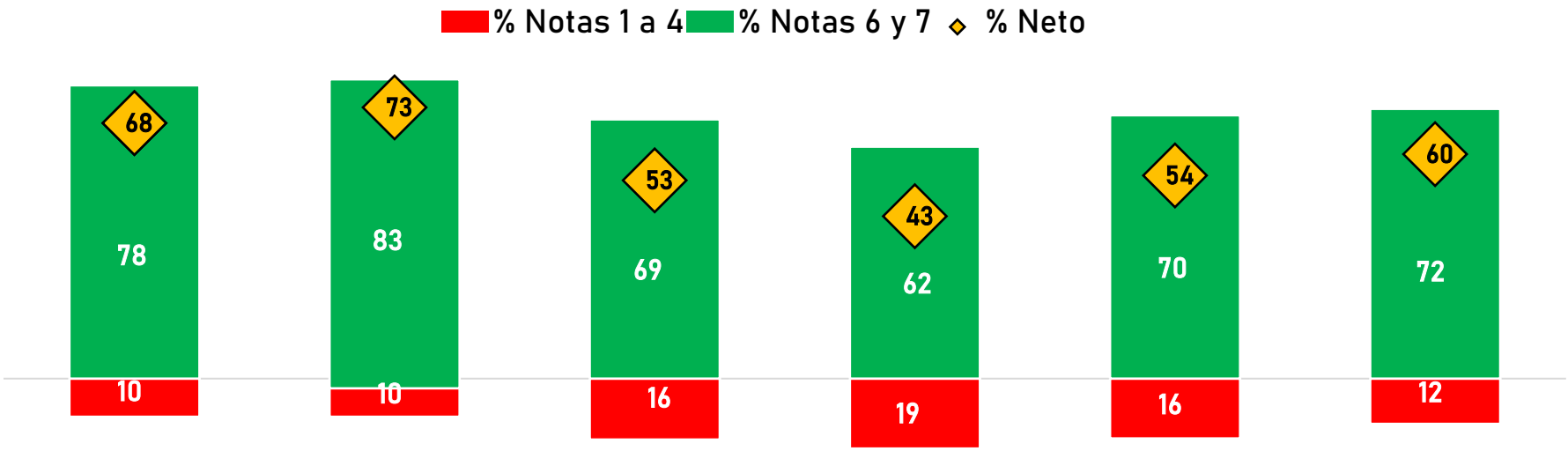
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del Servicio de Registro Civil e Identificación

N= 167

Imagen Institucional: Servicio de Registro Civil e Identificación (%)

Ahora pensando en el Servicio de Registro Civil e Identificación en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

Neto 2017	74	77	57	47		



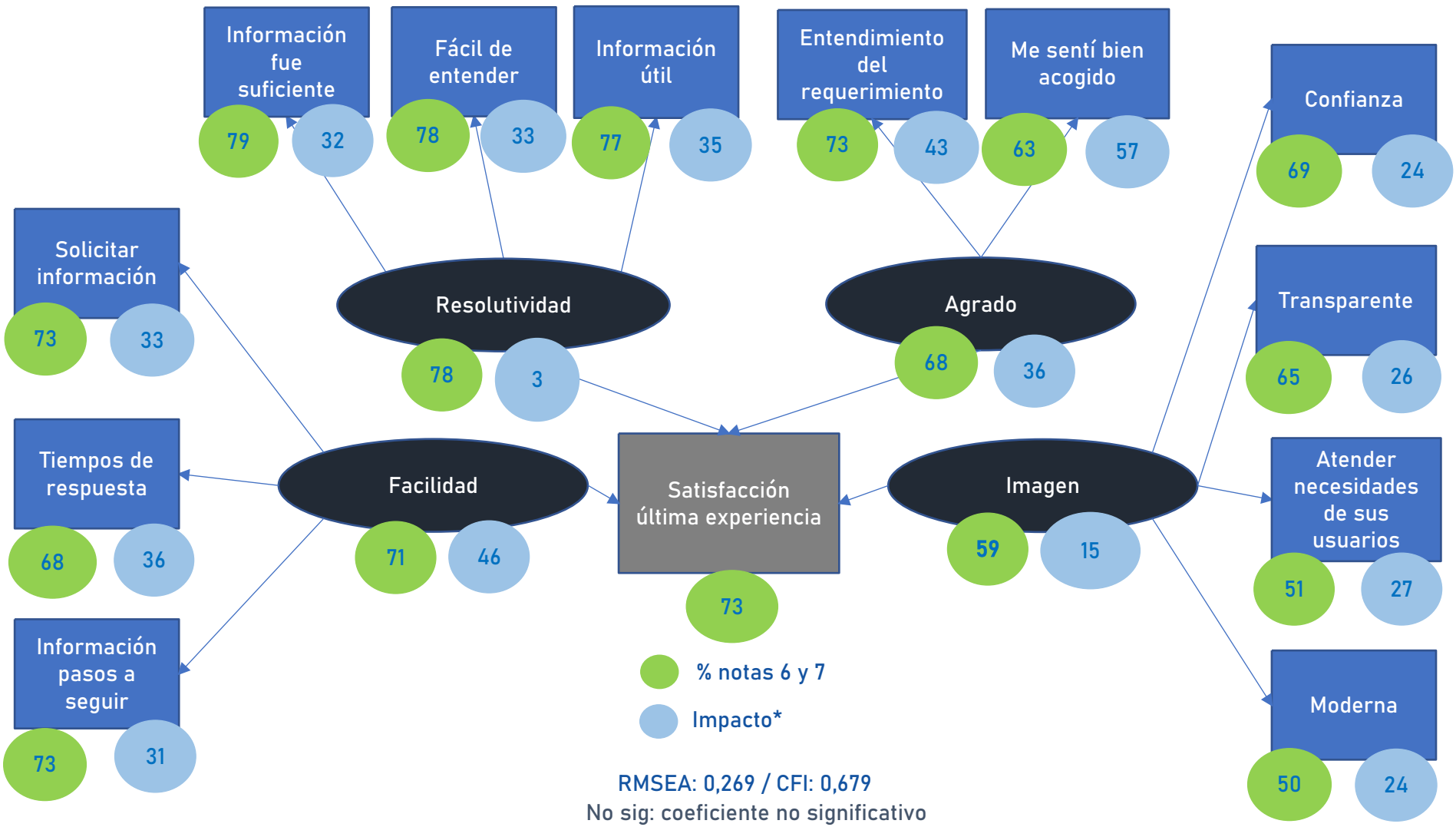
Que da mucha confianza	Que es muy transparente	Que siempre se preocupa por atender la necesidades de los usuarios	Que es muy moderna	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de los usuarios

N= 167

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Modelo de Experiencia + Imagen Servicio de Registro Civil e Identificación

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,269 / CFI: 0,679

No sig: coeficiente no significativo

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera	
Nota 1 a 4	3,6%
Nota 6 a 7	96,4%

SENTIRSE ACOGIDO	
Sentirse Acogido	
Nota 1 a 4	1,3%
Nota 6 a 7	98,7%

CONFIANZA	
Da mucha confianza	
Nota 1 a 4	1,0%
Nota 6 a 7	99,0%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en el Servicio de Registro Civil e Identificación ?

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, aproximadamente el 96% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Sentirse acogido

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que se sintieron acogidos en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que se sintieron acogidos casi el 99% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

NIVEL 3: Confianza.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que la institución "da mucha confianza". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", que además se sintieron acogidos y creen que la institución da mucha confianza, el 99% 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. Para este grupo, el no sentirse acogido se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia, a lo que se suma la dificultad en la realización de sus trámites.

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados Servicio Registro Civil e Identificación