"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio de Registro Civil e Identificación

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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 de Chile"

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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 los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	Encuestas presenciales y encuestas WEB mediante CAWI.
Universo	Usuarios de Registro Civil
Muestreo	Probabilístico en selección de usuarios 2020 perfilados como usuarios de Registro Civil perfilados como usuarios de la institución de acuerdo a variables de segmentación (canal)
Marco Muestral	Registro de trámites digitales realizados por usuarios en el mes de octubre de 2020, con identificación del tipo de canal de atención.
Muestra obtenida	6.789 casos para Registro Civil
Error Muestral	+/- 1,19 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados el trámite realizado por los usuarios.
Fecha de terreno	El levantamiento de datos web se realizó entre el 3 de diciembre de 2020 al 14 de enero de 2021. El levantamiento de datos presencial se llevó a cabo entre los días 30 de noviembre de 2020 y 6 de enero de 2021.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

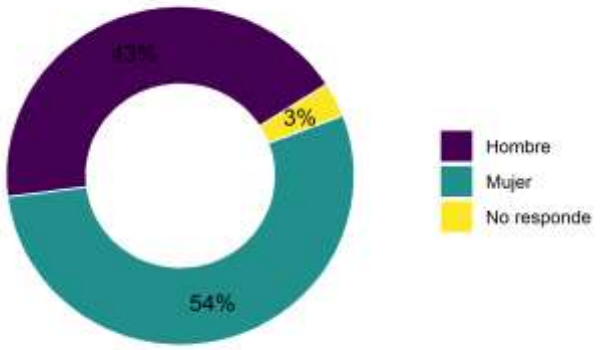
Tabla 1.
Muestra efectiva para Registro Civil según canal - trámite

	Universo	Muestra efectiva	E.m.m
Presencial - Todos	17.452.224	3.320	1,70%
Digital - Emisión de certificados	20.404.555	1.271	2,75%
Digital - Trámites relativos a vehículos	2.735.905	1.545	2,49%
Digital - Otros trámites	2.569.292	653	3,83%
Total	**43.161.976**	**6.789**	**1,19%**

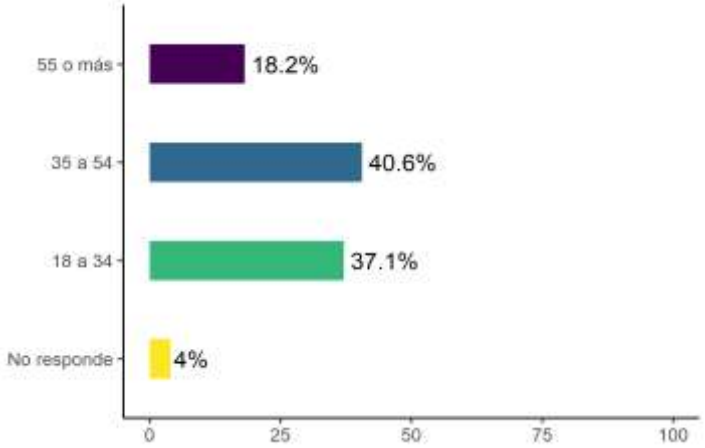
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

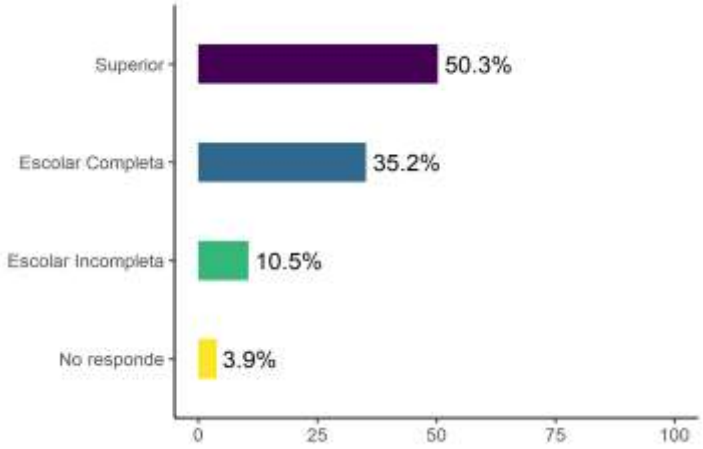
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



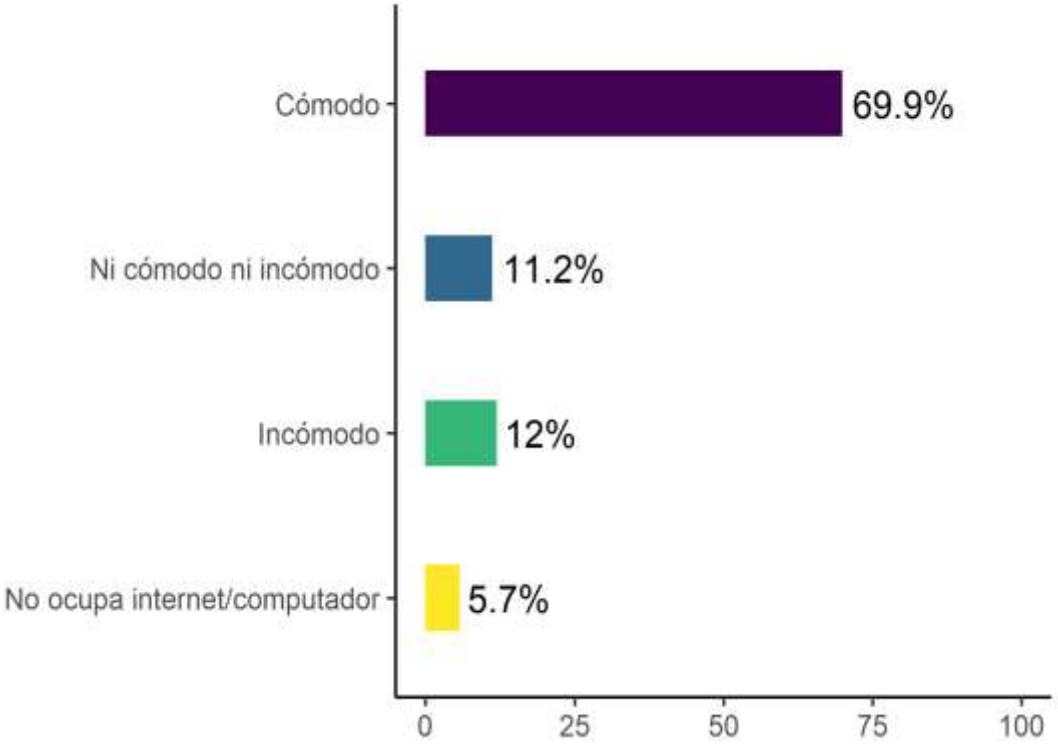
* Porcentajes ponder

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo

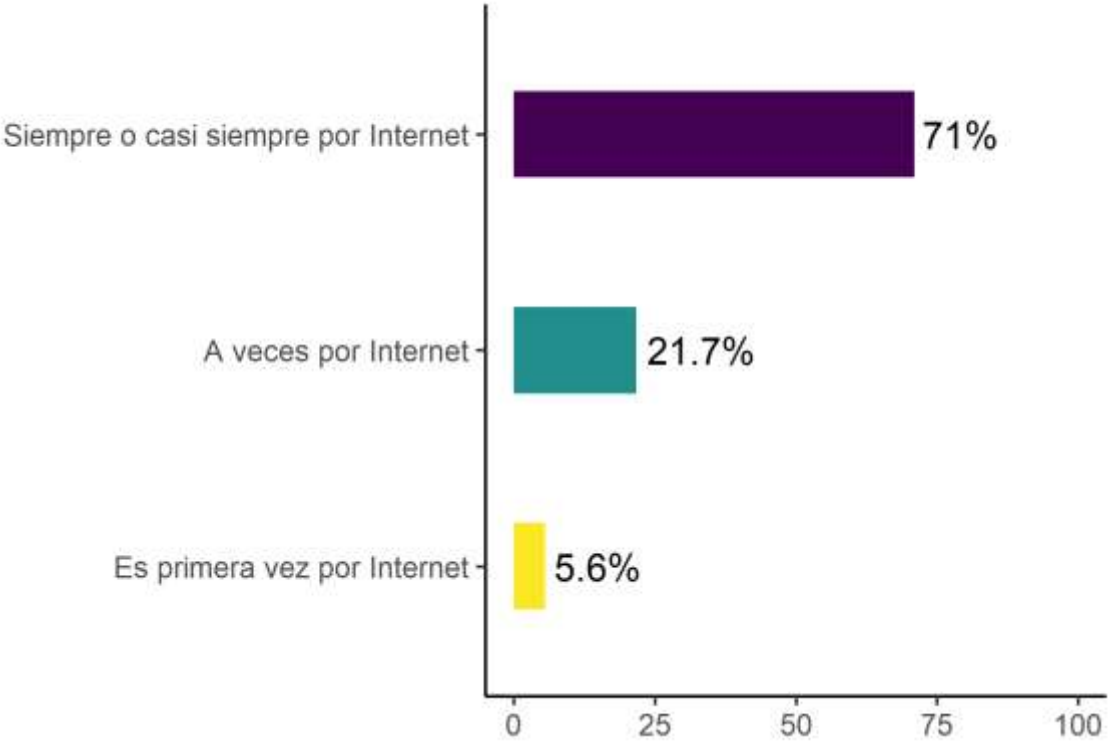


n =6.789
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



n = 2.186

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Principal obstáculo (%)

Si este trámite contara con una versión en formato digital, ¿cuál sería para usted el principal obstáculo para hacerlo por Internet?

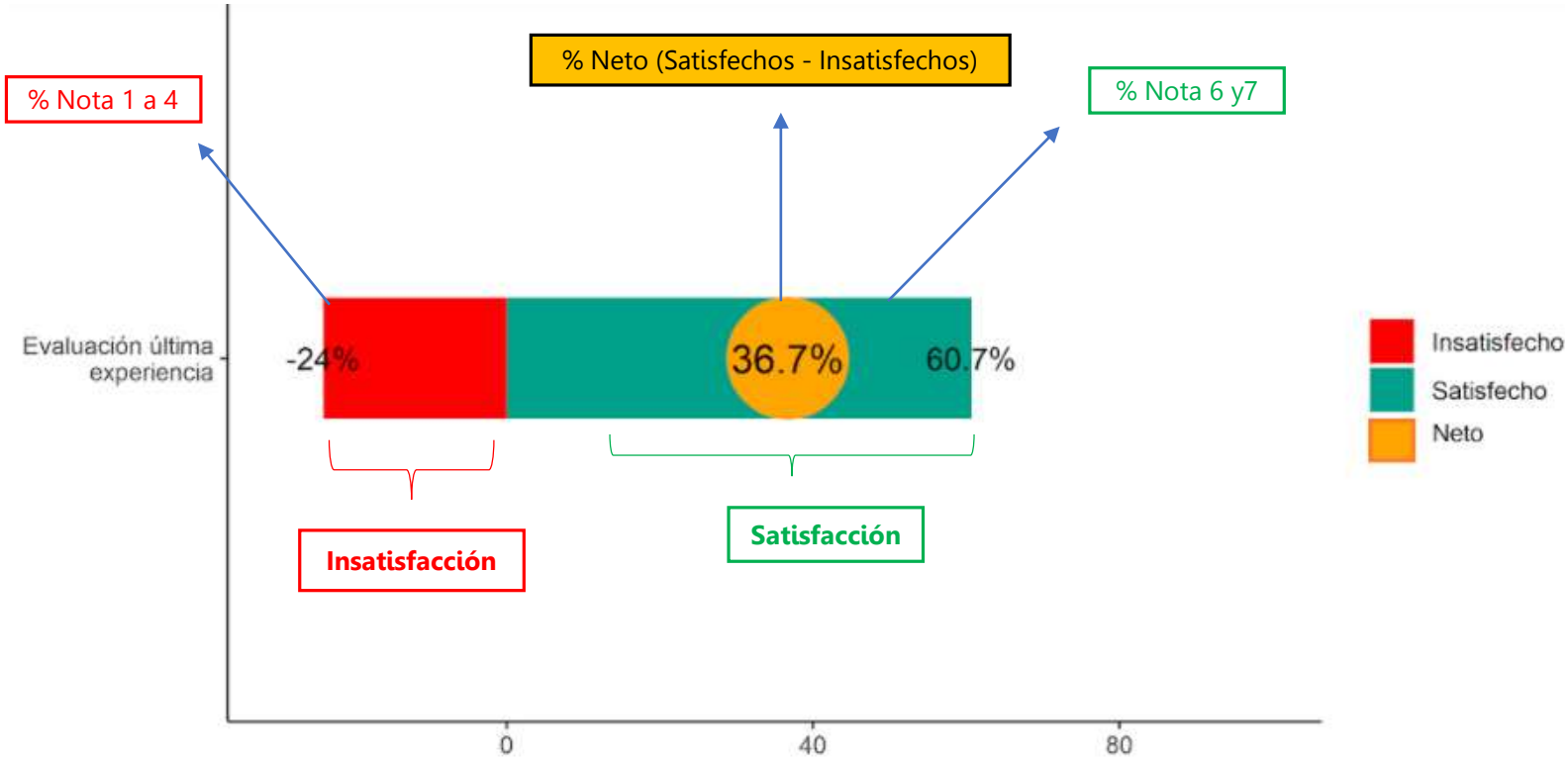


n = 3.916

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"

Los pasos a seguir son:

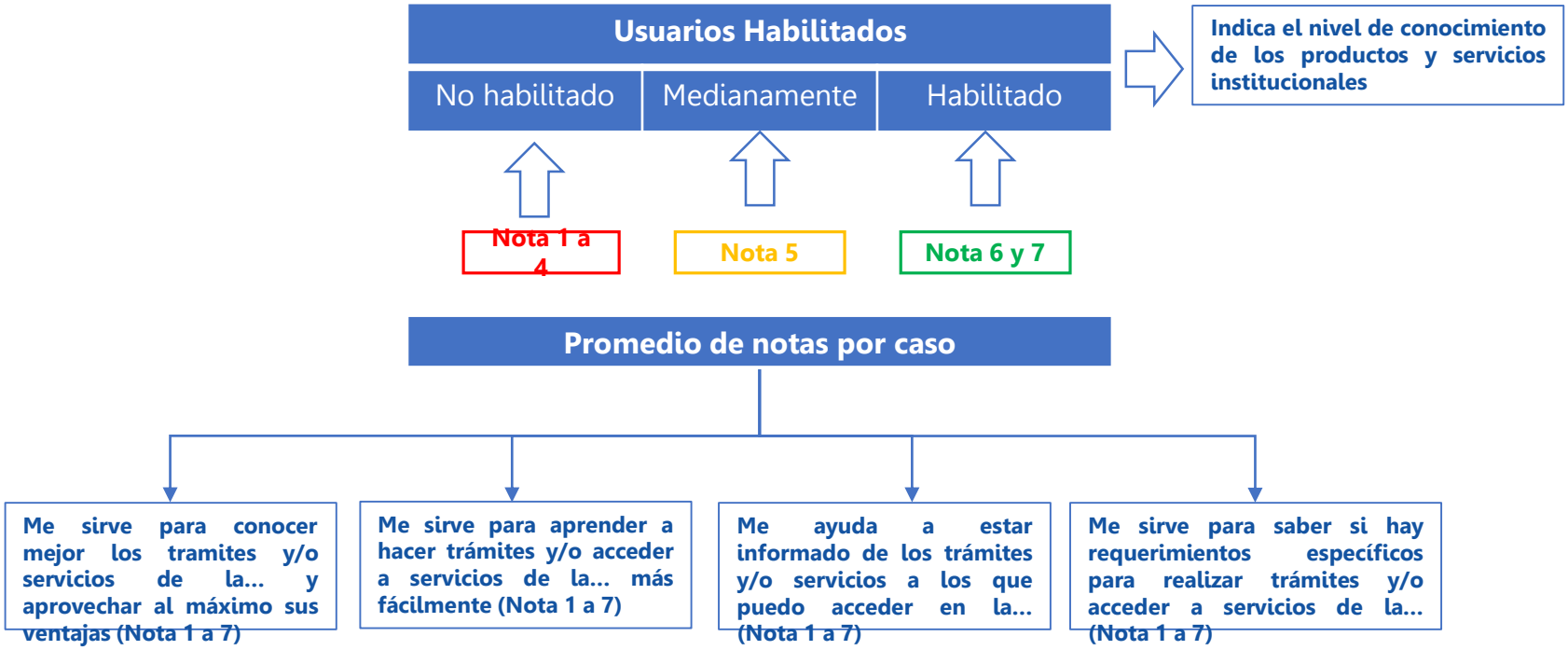
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-Realizar la resta de %sat - %insat

*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5 y los No sabe – No responde

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa

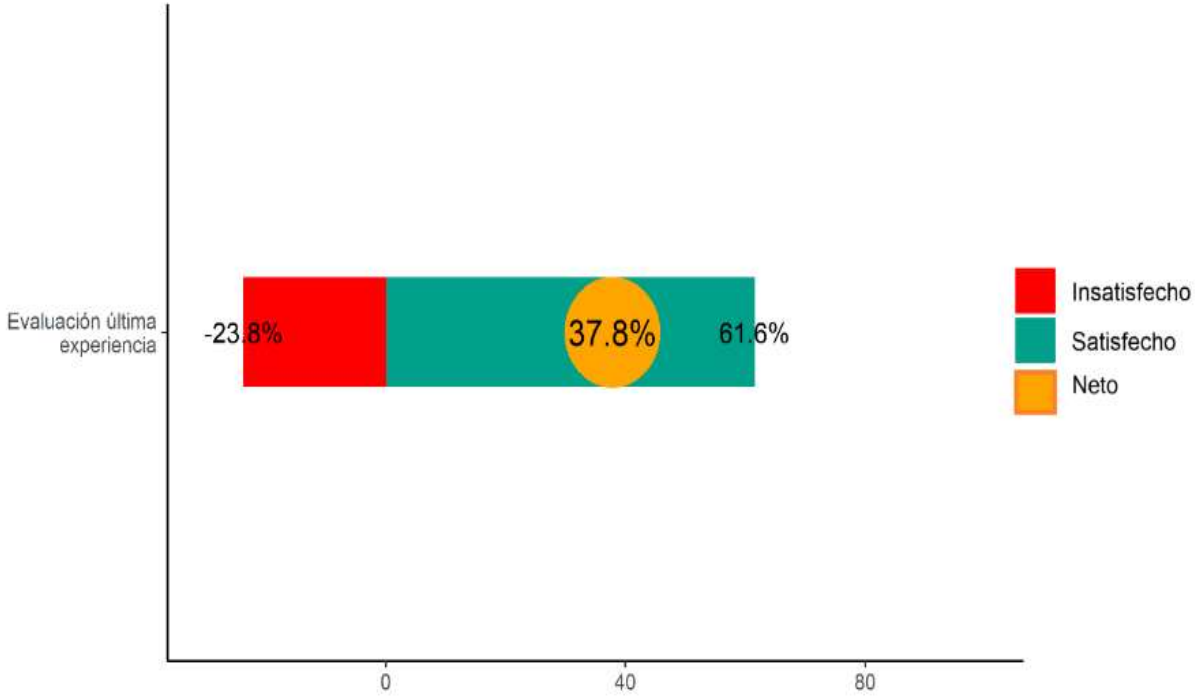


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en REGISTRO CIVIL, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

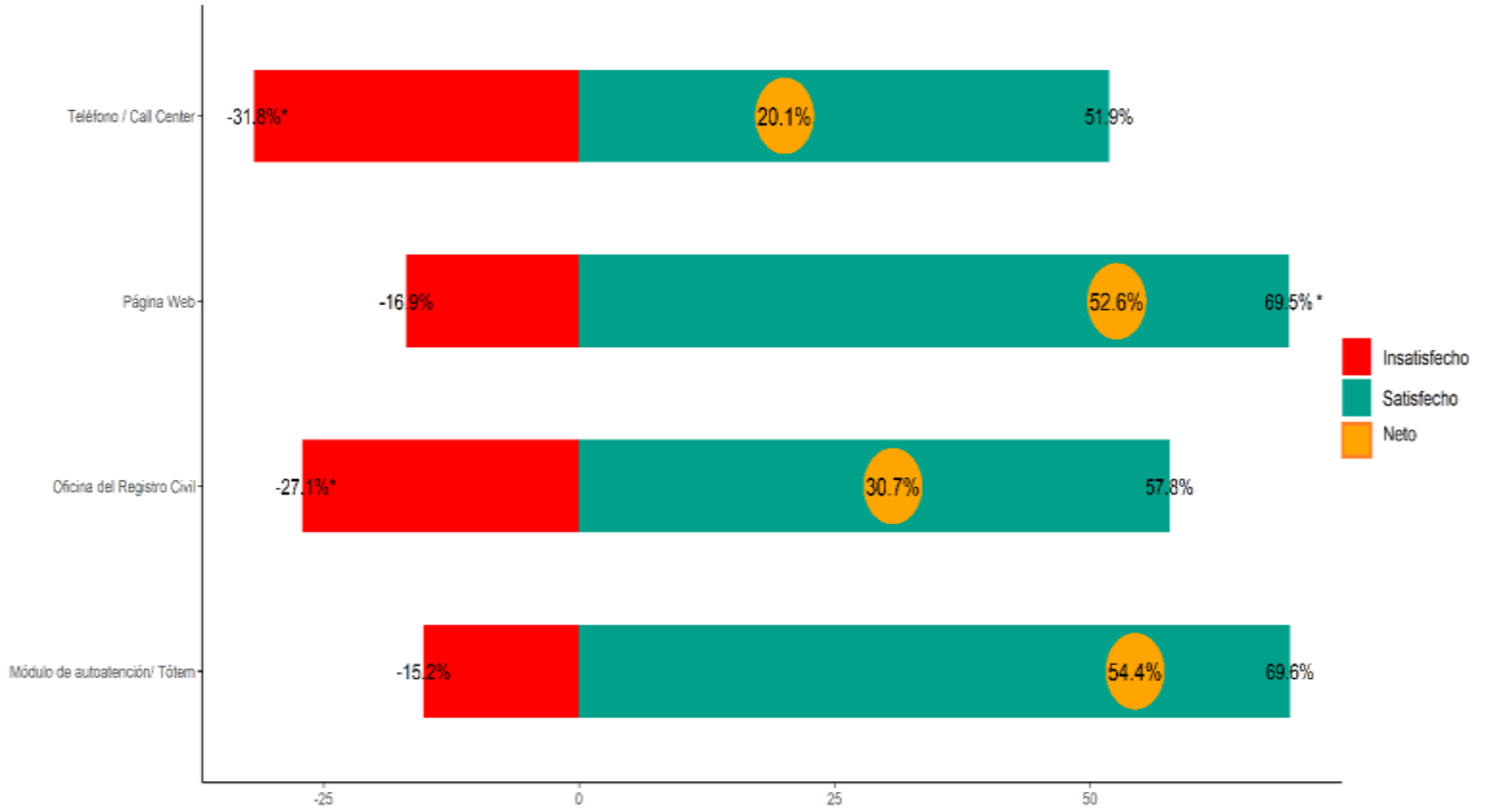


n = 6.789

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en REGISTRO CIVIL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

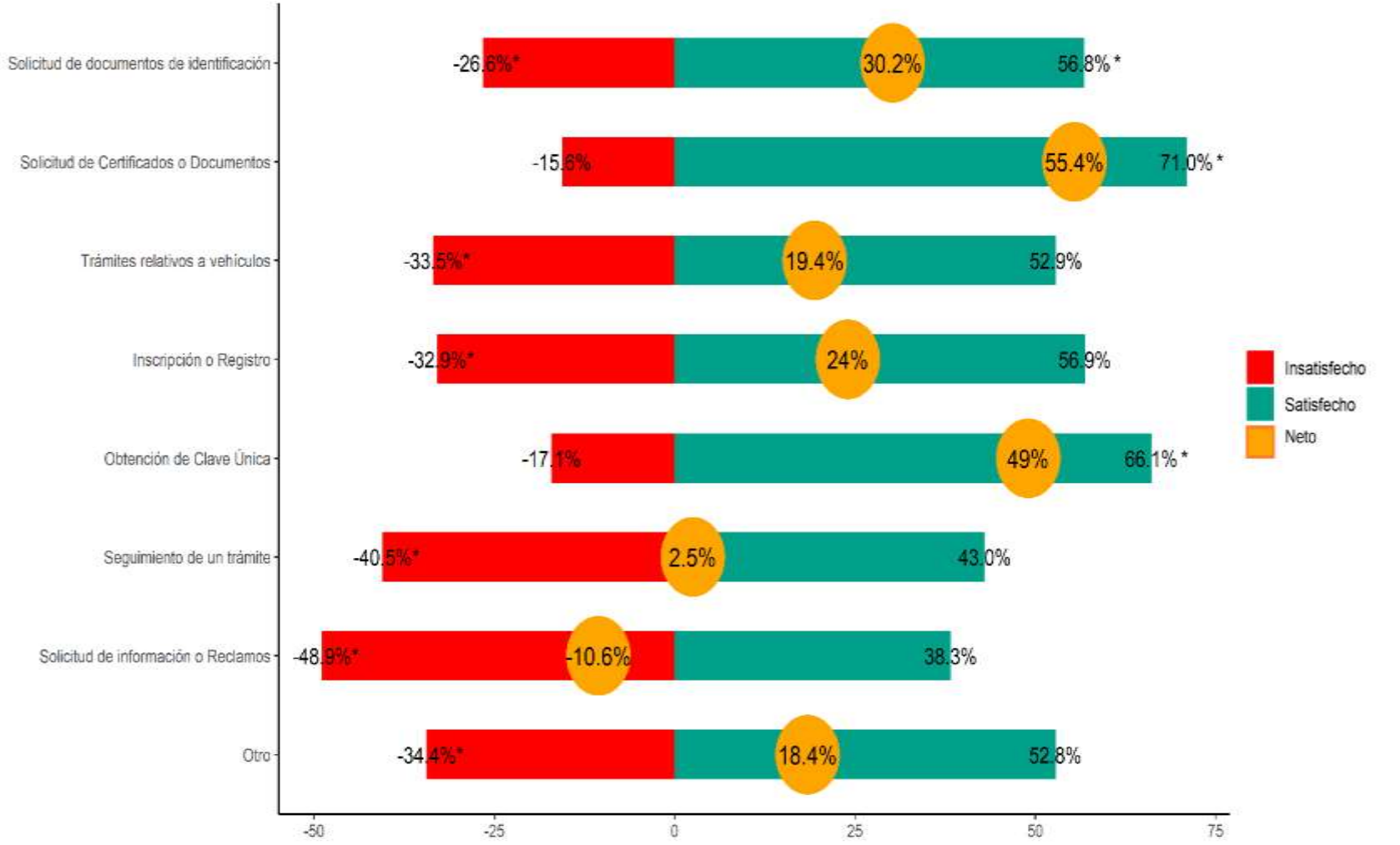


n=144
n=2.187
n=4.393
n=65

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a REGISTRO CIVIL ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

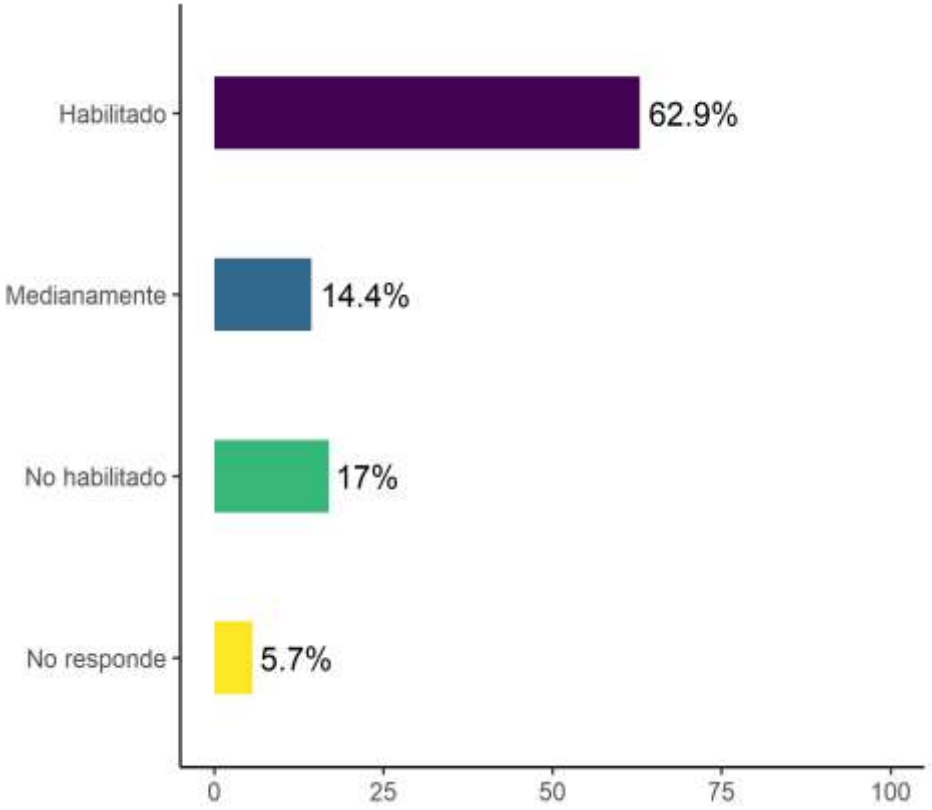


n=2.163
n=2.409
n=588
n=271
n=594
n=103
n=59
n=601

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de REGISTRO CIVIL en distintos medios y usando 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...?

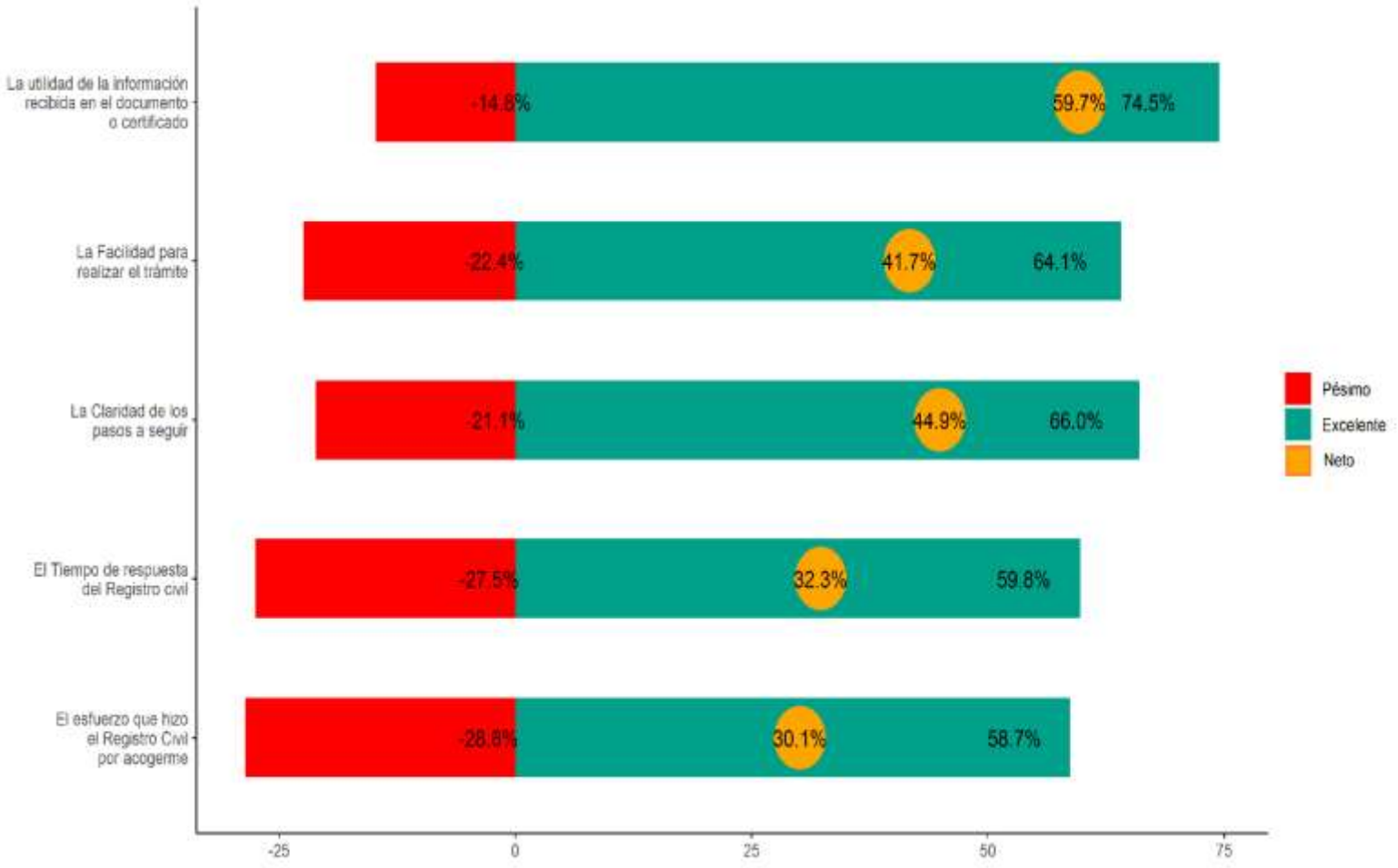


n = 6.789

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con el REGISTRO CIVIL, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



DIMENSIONES
Resolutividad
Facilidad
Facilidad
Facilidad
Agrado

n = 6.789

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO REGISTRO CIVIL

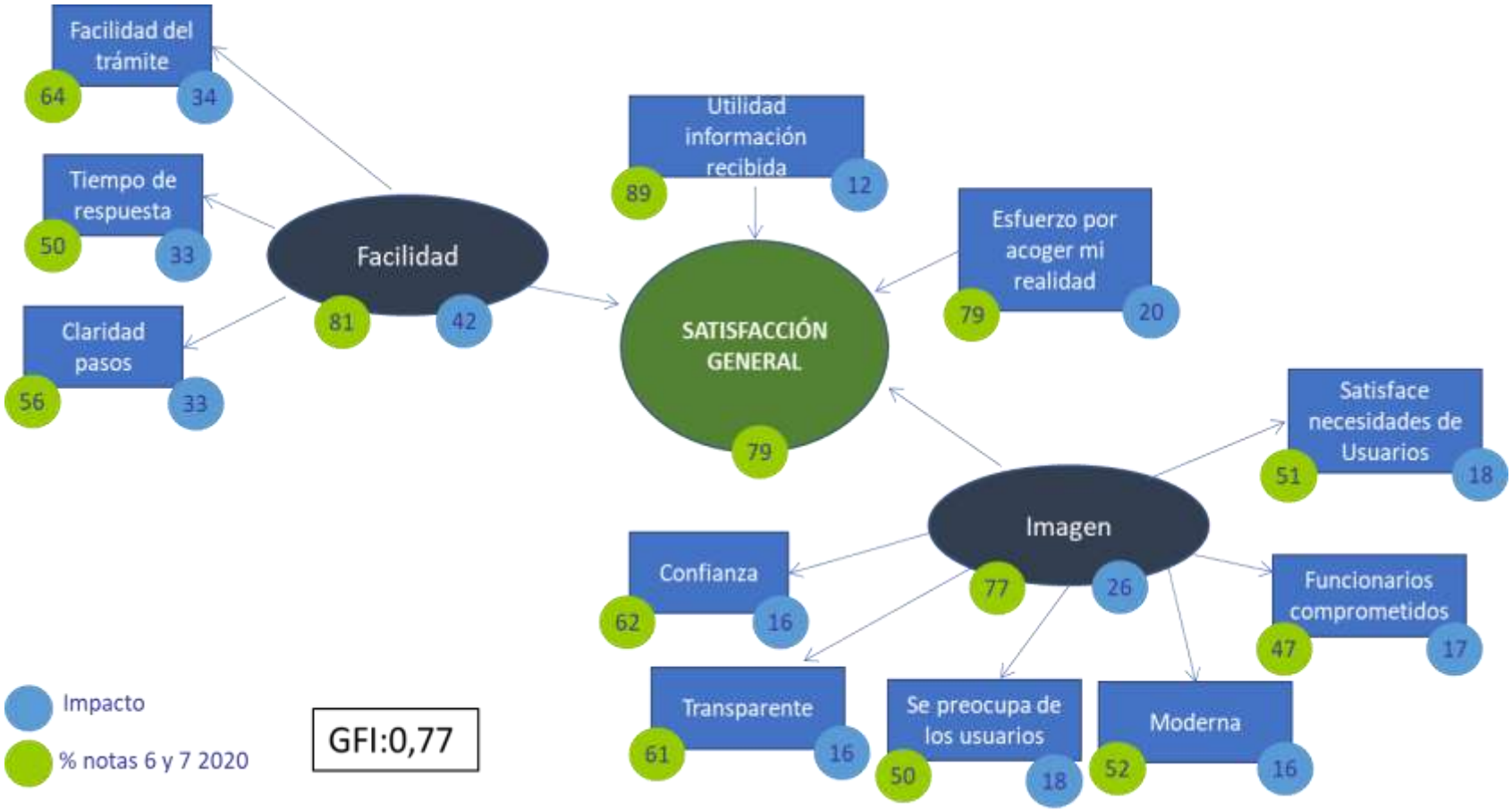


n = 6.645

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO + IMAGEN
REGISTRO CIVIL



n = 6.426

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO + IMAGEN REGISTRO CIVIL
Según Problemas y Habilitación de usuarios

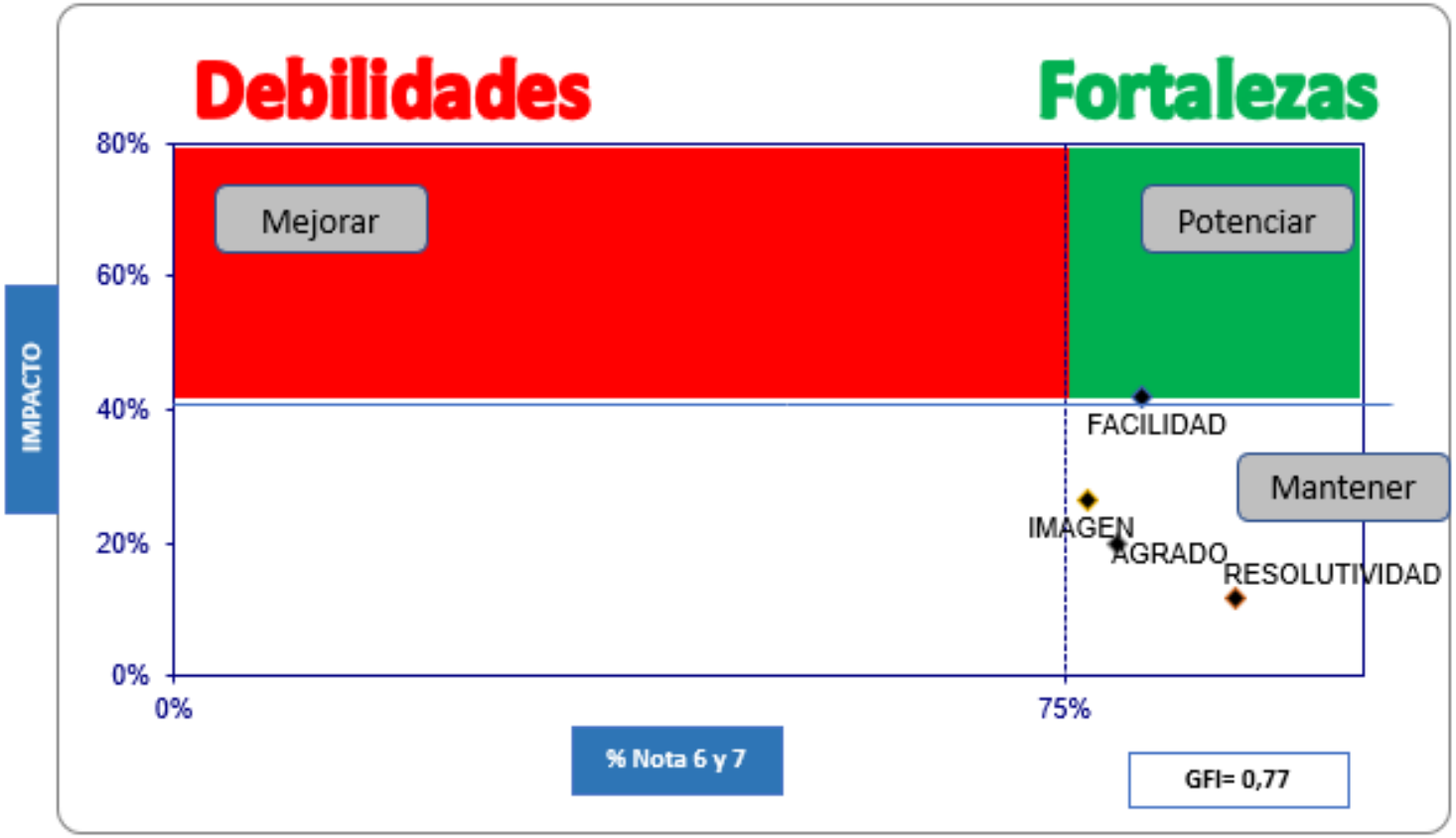
		GENERAL (0,77)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,77)		NO (0,78)		NO HABILITADO (0,77)		MEDIANAMENTE (0,79)		HABILITADO (0,79)	
		6789		*1059*		*5576*		*1162*		*1039*		*4184*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**79%**	-	**44%**	-	**86%**	-	**39%**	-	**79%**	-	**91%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	81%	42%	45%	39%	89%	42%	40%	42%	80%	46%	93%	42%
	RESOLUTIVIDAD	89%	12%	64%	14%	94%	10%	60%	13%	90%	13%	97%	8%
	AGRADO	79%	20%	42%	32%	87%	16%	37%	16%	77%	18%	92%	24%
	IMAGEN	77%	26%	45%	14%	83%	32%	35%	30%	74%	23%	90%	26%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	64%	34%	23%	35%	73%	34%	21%	34%	45%	35%	82%	34%
	El Tiempo de respuesta de la institución	60%	33%	21%	34%	68%	33%	19%	35%	39%	32%	77%	33%
	La Claridad de los pasos a seguir	66%	33%	28%	32%	74%	33%	24%	31%	45%	33%	83%	33%
RESOLUTIVIDAD	La Utilidad de la información recibida	74%	-	42%	-	81%	-	33%	-	60%	-	90%	-
AGRADO	El esfuerzo que hizo la institución por acogerme	59%	-	18%	-	67%	-	15%	-	36%	-	77%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	62%	16%	31%	16%	68%	16%	22%	15%	42%	15%	78%	15%
	Imagen: es transparente	61%	16%	30%	15%	67%	16%	20%	15%	41%	15%	77%	16%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	50%	18%	15%	18%	57%	18%	13%	18%	27%	19%	66%	18%
	Imagen: se actualiza y moderniza	52%	16%	19%	16%	59%	16%	15%	16%	32%	16%	68%	16%
	Imagen: funcionarios comprometidos	47%	17%	15%	17%	53%	17%	13%	17%	29%	17%	61%	17%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	51%	18%	17%	18%	59%	18%	13%	18%	30%	18%	67%	18%

n = 6.789

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES REGISTRO CIVIL
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



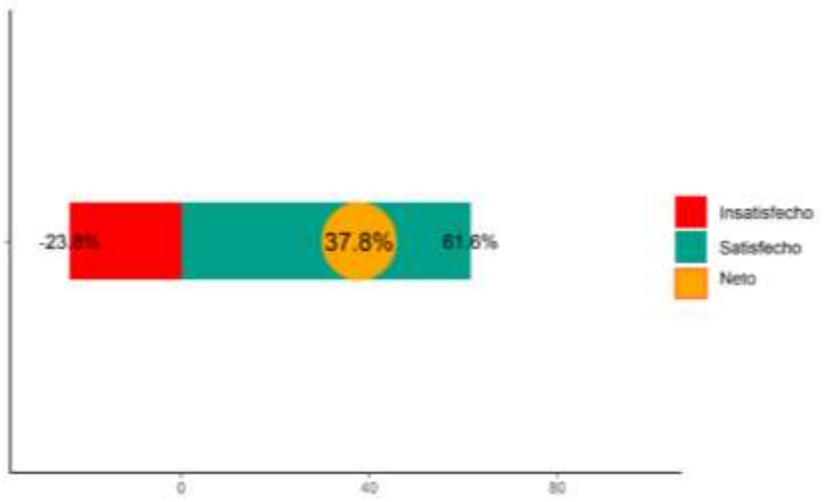
n = 6.426

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

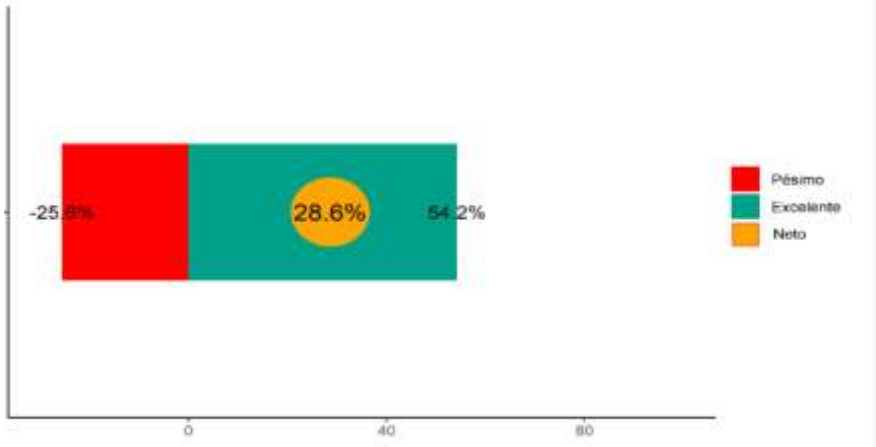
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

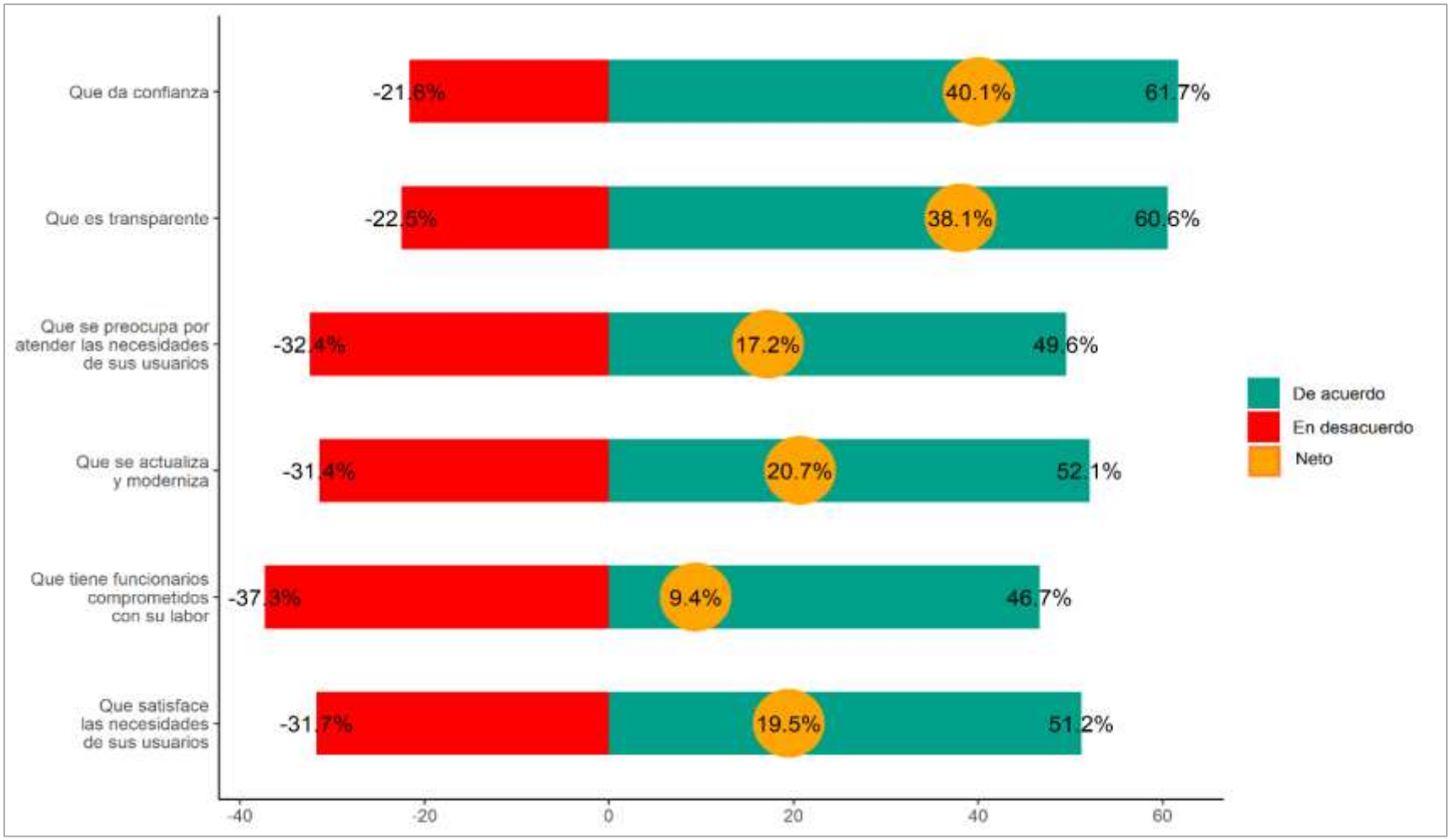


n =6.789
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Imagen Institucional (%) 2020

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



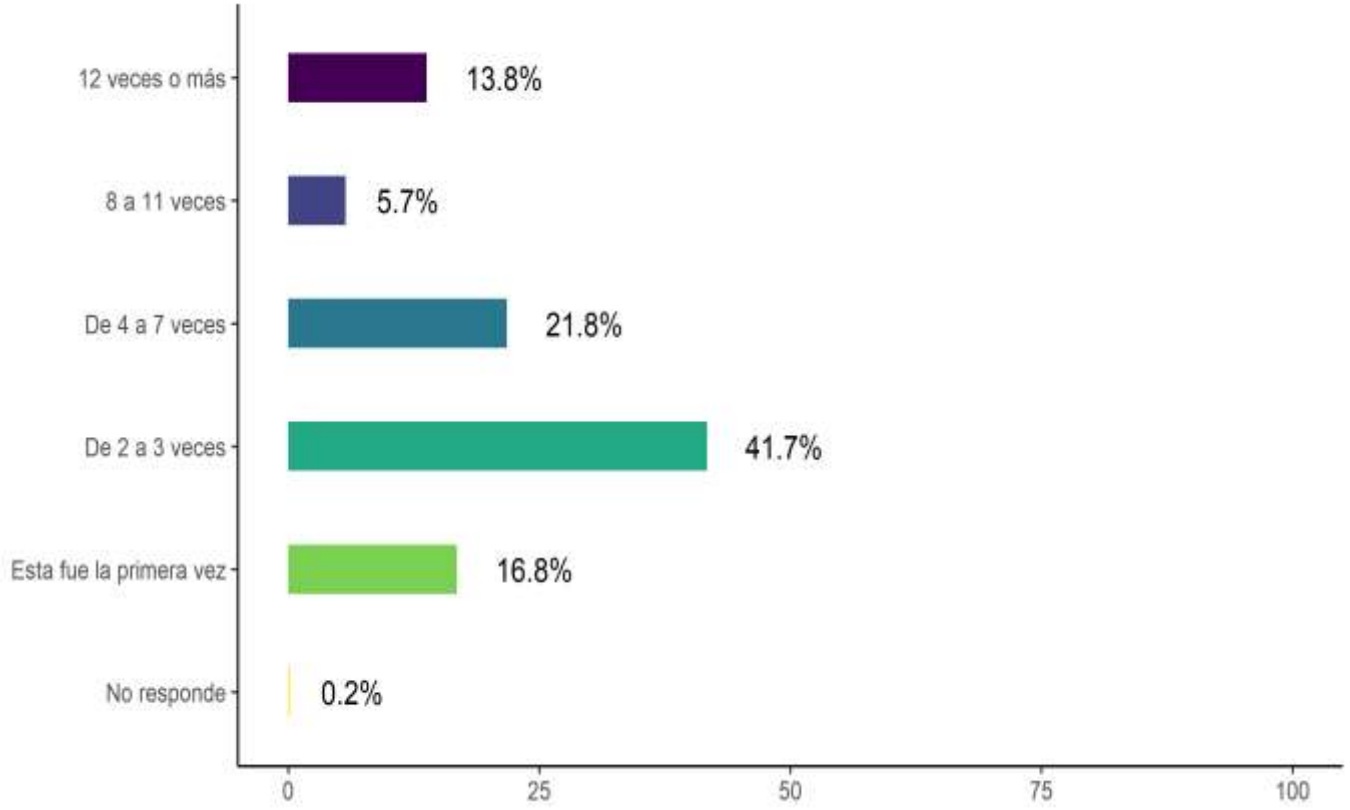
n =6.789

En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

En los últimos 24 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en REGISTRO CIVIL?

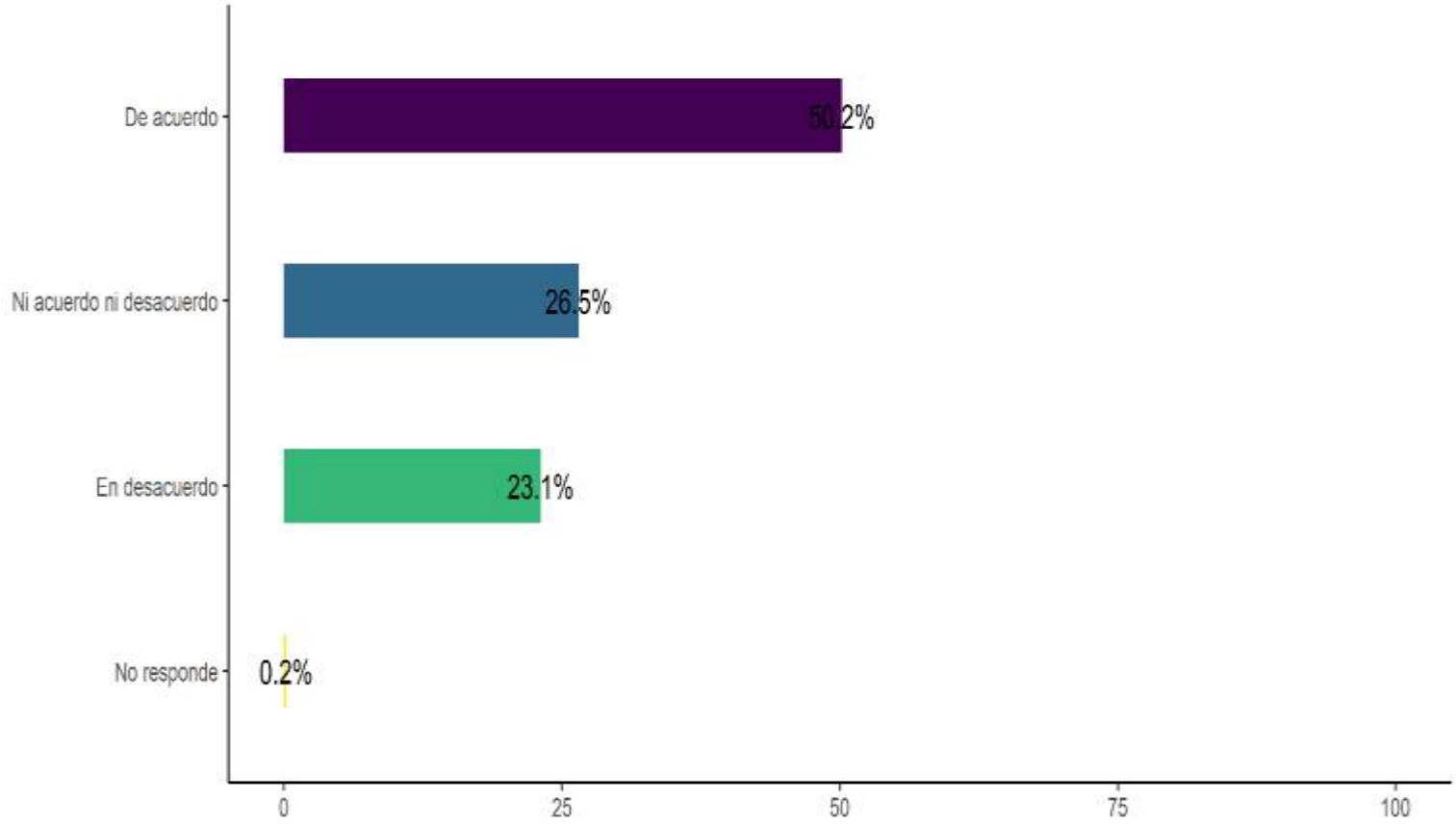


n = 6.789

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en REGISTRO CIVIL aumentó mi confianza en el servicio público:



n = 6.789

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio de Registro Civil e Identificación

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