Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Servicio de Registro Civil

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

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

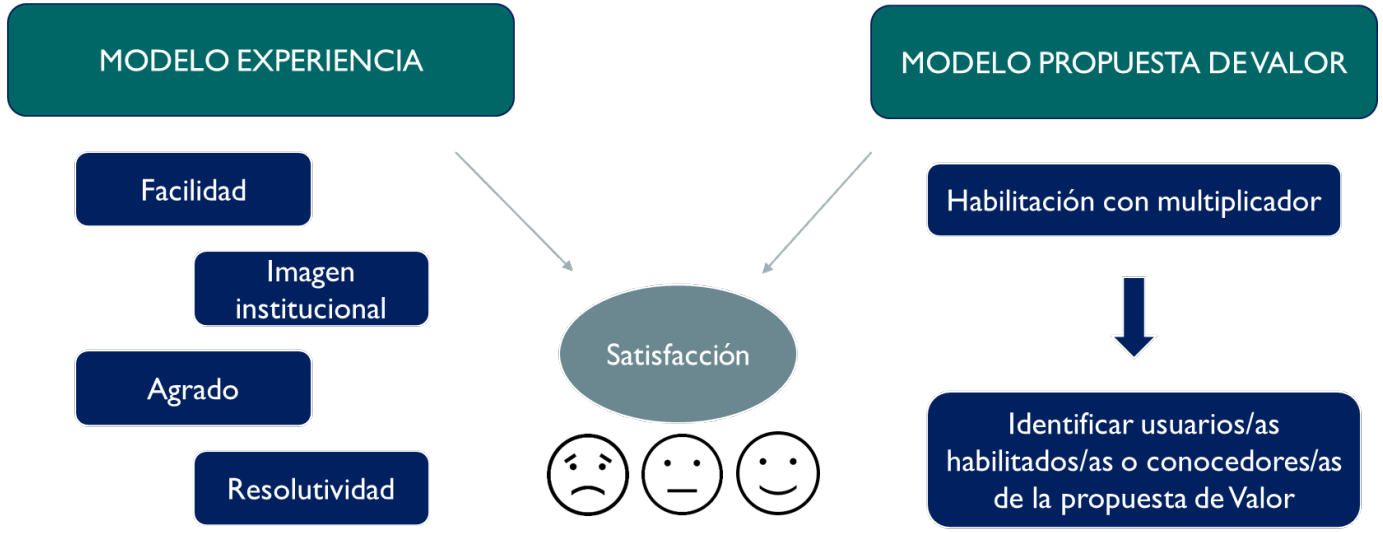
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido en el Servicio de Registro Civil e Identificación, se enmarca dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

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 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.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información **Encuestas Presencial** (un 52% mediante CAPI) y **Encuestas web** (un 48% mediante CAWI).



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de los servicios otorgados por el Servicio de Registro Civil, específicamente Emisión de certificados, Identificación, Trámites relativos a vehículos y Otros trámites e instituciones que cuenten con algún tipo de convenio con la institución (marco restringido).



La **muestra** corresponde a 6.417* casos, con un error total de 1,2**%** a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal del trámite (Presencial y digital) y por trámite. Asimismo, los casos fueron ponderados tanto por canal como por trámite, manteniendo las proporciones de los universos.



La **aplicación** de encuestas presencial y web se realizó entre el 07 de octubre y el 12 de noviembre de 2021.



Para alcanzar la muestra se realizó un total de **50.239 envíos** , dando una **tasa de respuesta** de 5,97%.

(*) Corresponde al total de la población, donde 6.323, son la muestra total para la aplicación de usuarios (personas) y 94 son encuestas a instituciones.
(**)Los principales resultados de la encuesta de instituciones se encuentran en un capitulo aparte de este informe.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por servicio*

Familia del Trámite	Presencial + Auto atención			DIGITAL (WEB)			TOTAL ESTUDIO		
	Universo	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra propuesta	Muestra alcanzada
Emisión de certificados	60.026	819	842	77.538	596	1.080	138.342	1.679	1.922
Identificación	646.648	830	902	3.366.857	601	790	4.013.505	1.431	1.692
Trámites relativos a vehículos	637.471	830	758	5.328.773*	601	0	637.471	1.431	758
Otros trámites	1.894.396	830	820	2.871.073	601	1.131	4.765.469	1.431	1.951
Total	3.238.541	3.309	3.322	11.644.241	2399	3.001	9.554.787	5.972	6.323**



Encuestas Presenciales

B: 3.322



Encuestas web

B: 3.001

(*)En relación con el trámite relacionado a vehículos, donde había muy pocos registros realizados mediante el canal digital, se tomó la decisión de distribuir la muestra inicial propuesta dentro del resto de trámites, a saber, Emisión de Certificados, Identificación y Otros Trámites.

(**) Esto sumado a las encuestas de marco restringido, da un total de 6.417 encuestas realizadas efectivamente.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador*

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del canal de ingreso y trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Familia del Trámite	Ponderador	
	Presencial	Digital
Emisión de certificados	0,047176909	0,047510873
Identificación	0,474420638	2,820328861
Trámites relativos a vehículos	0,556536175	-*
Otros trámites	1,528829617	1,679901438
Total	0,645136990	2,567718214

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de envíos realizados en el marco de la aplicación web.

A nivel presencial se trabajó coordinadamente con la contraparte técnica quien informó a las distintas sucursales sobre el estudio, lo que permitió realizar el trabajo de campo de manera expedita y sin mayores inconvenientes.

	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
REGISTRO CIVIL	50.239	2.775	42.825	19	1.074	545	3.001	5,97%

(*) Se calculó el ponderador con los universos del canal presencial y digital y el universo de cada trámite, dando un universo total de 6.323 unidades muestrales.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

El **Servicio de Registro Civil e Identificación** tiene como misión institucional ser el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente. Se rige bajo la Ley N°19.477de 1996, que aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, y depende del Ministerio de Justificia y de los Derechos Humanos.

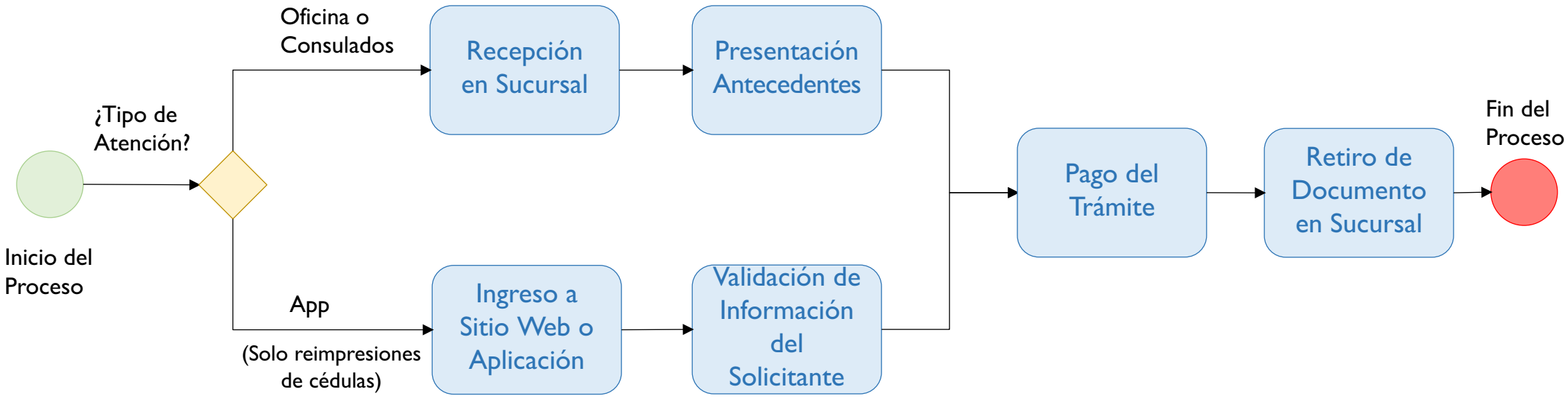
En sus definiciones estratégicas del año 2021, se señala dentro de sus usuarios a **19.458.130 personas naturales** que requieren distintos tipos de documentación y acceso a registros; 356 instituciones del sector público; y 213 organizaciones y empresas del sector privado.

En la Ley de Presupuestos del año 2021 se tiene una asignación de **$ 160.755 millones** para esta institución distribuidos en un 34,4% en gastos en personal; un 59,7% para bienes y servicios de consumo, y un 4,9% íntegros al Fisco

El Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con una Dirección Nacional, con sede en Santiago y 16 direcciones regionales. La institución cuenta con 475 **oficinas y suboficinas en todo Chile**, desde Visviri por el norte, hasta la Antártica en el sur, incluidas las islas Juan Fernández y de Pascua.

Fuente: Antecedentes Estudio de Satisfacción Neta 2021, Formulario A1 2021, Ley Presupuestos 2021

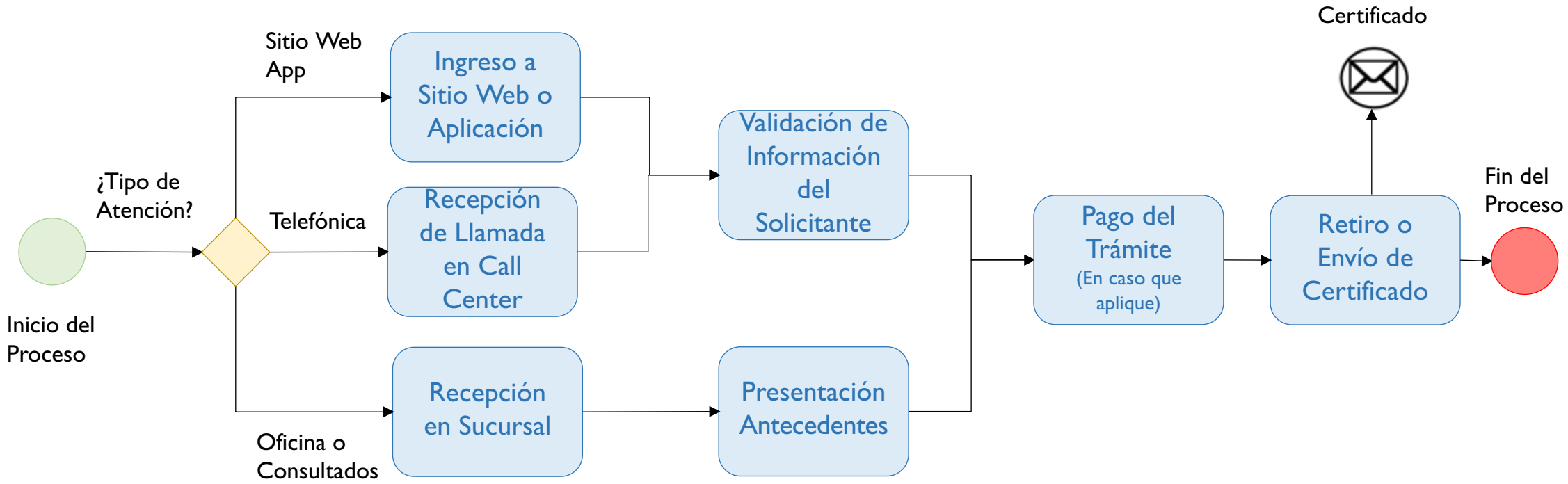
PROCESO: DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN



- Toda persona mayor de 18 años residente en el país tiene la **obligación de estar en posesión de su cédula de identidad vigente** y en buen estado. No obstante, el documento se puede obtener desde los primeros días de vida. El trámite para obtener cédula de identidad se realiza en cualquiera las oficinas y consulados de Chile en el extranjero. En la sección "Servicios en Línea-Reserva de Hora" de esta página web o bien llamando al 6003702000 se pude reservar hora para la atención.

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Registro Civil

PROCESO: EMISIÓN DE CERTIFICADO

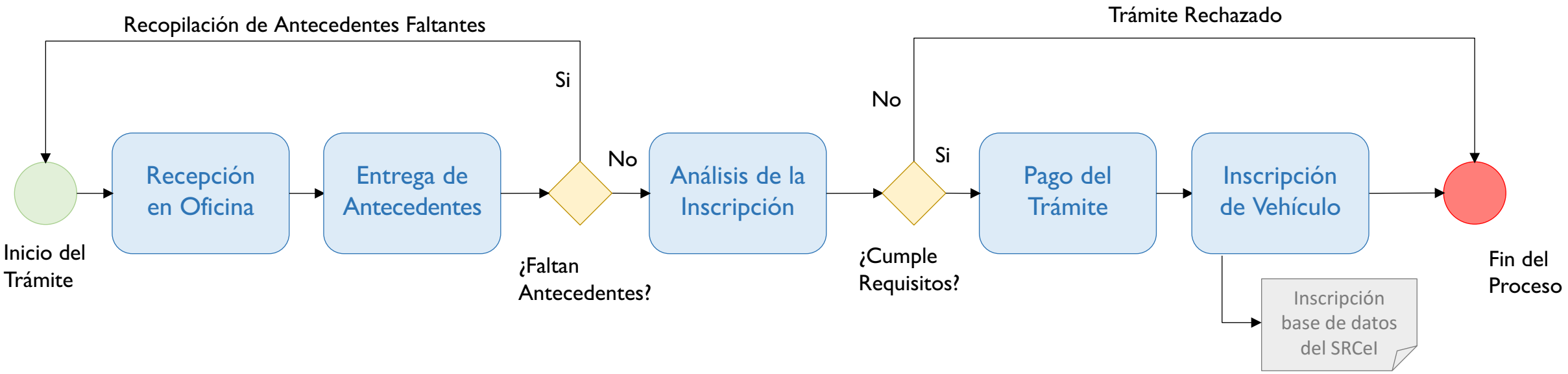


- La **obtención de certificados** se puede realizar durante todo el año en el sitio web, call center y oficinas del Registro Civil. También puede solicitarlo en sucursales ChileAtiende**.**

Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Registro Civil, Chile Atiende

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: INSCRIPCIÓN DE VEHÍCULOS*



- Este trámite permite que los **vehículos inscritos puedan circular por territorio nacional.** Debe realizarse para la primera inscripción del automóvil y, también, para obtener las respectivas placas patentes.
- Si existen **causales de rechazo de la inscripción,** se informa a la persona solicitante por medio del teléfono registrado en la inscripción, a fin de que concurra a la oficina donde pidió la inscripción y efectúe las correcciones necesarias.

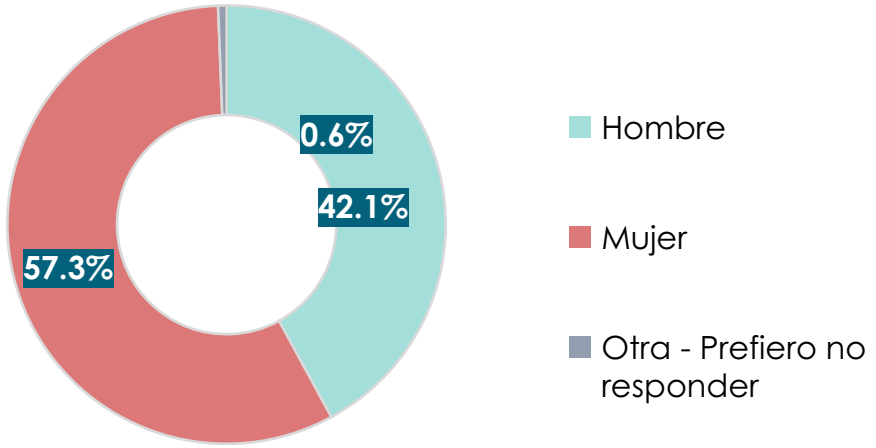
Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Registro Civil, Chile Atiende.

(*) Si bien se describe el proceso de este trámite, para quienes lo realizan por el canal digital se distribuye la muestra en los demás trámites (Emisión de Certificados, Identificación, y Otros tramites), dado que había muy pocos registros para la gran cantidad de transacciones.

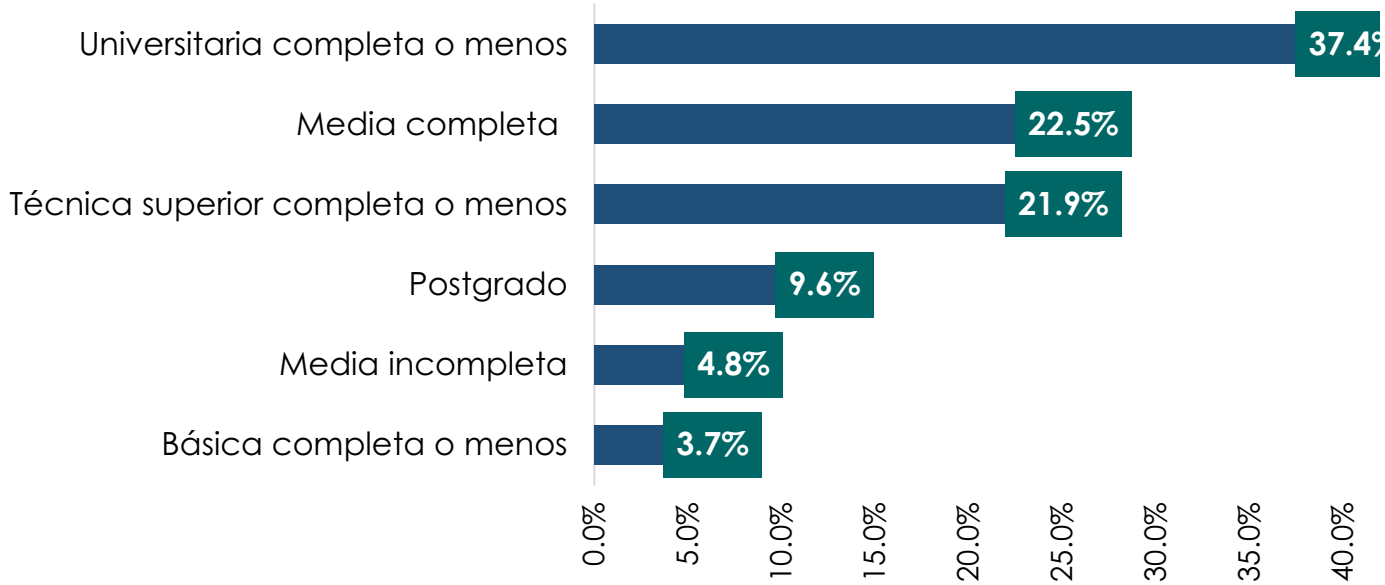
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

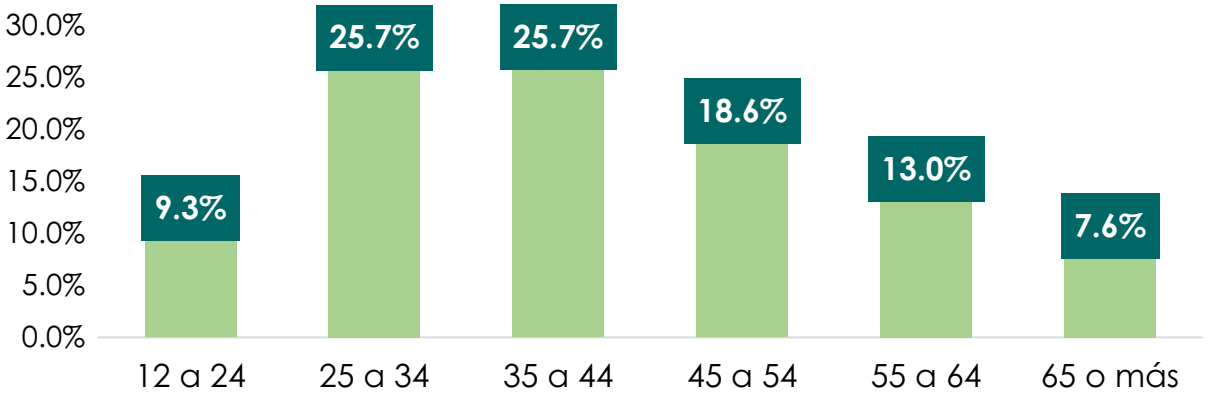
Sexo del entrevistado/a



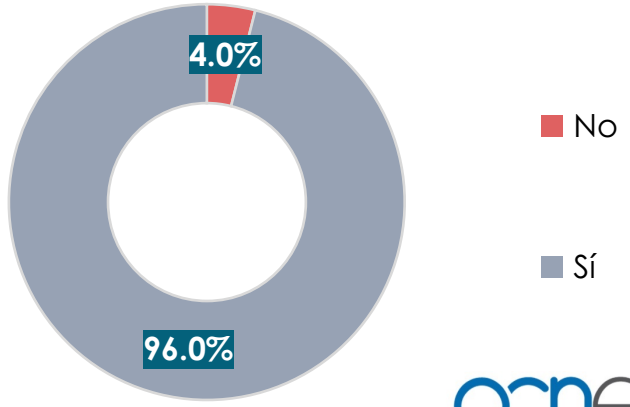
Nivel Educacional



Edad en tramos



¿Tiene Clave única?

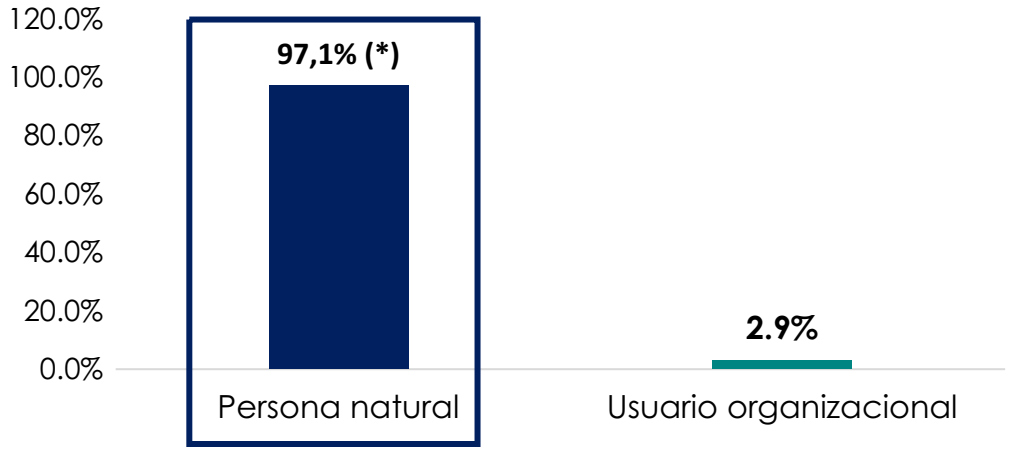


Análisis Profundos, Decisiones Claras

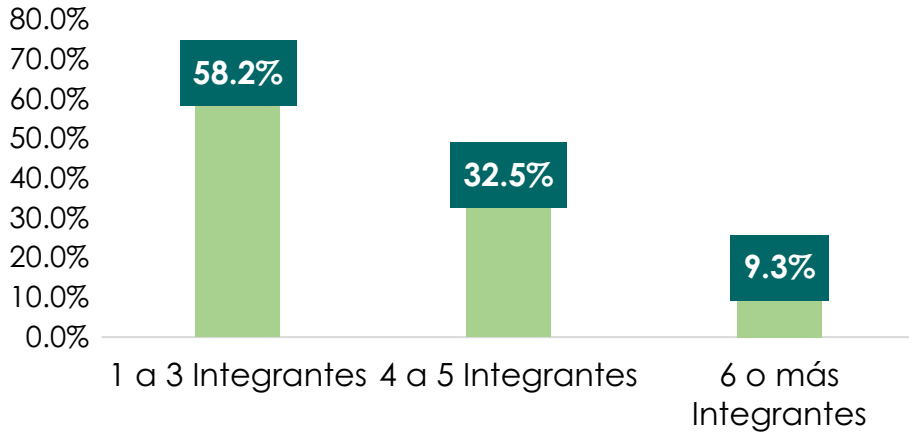
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Personas naturales

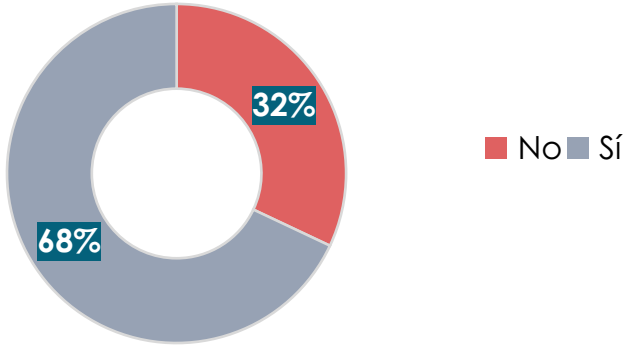
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



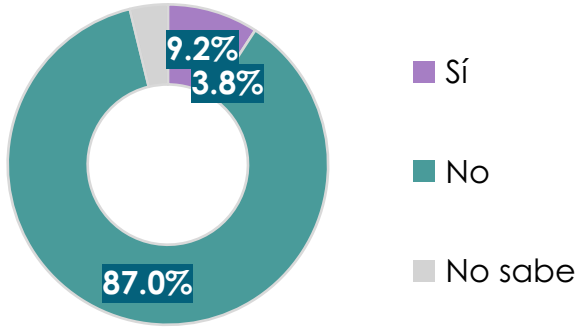
N° Integrantes del Hogar



¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



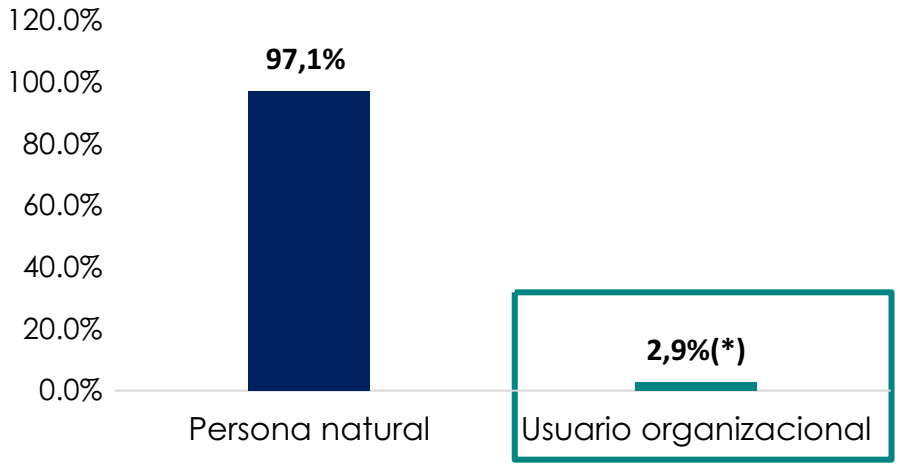
(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 97,1% de personas naturales.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

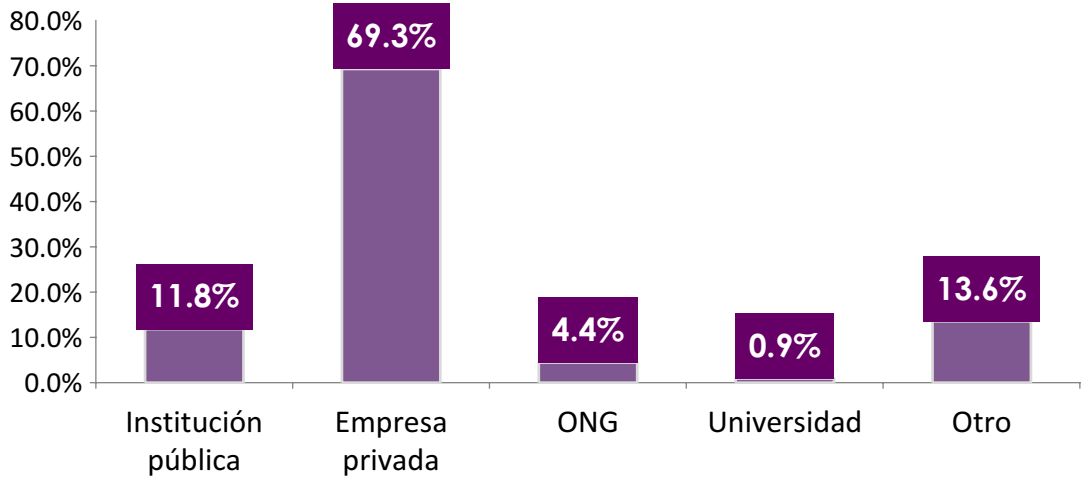
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Usuarios organizacionales

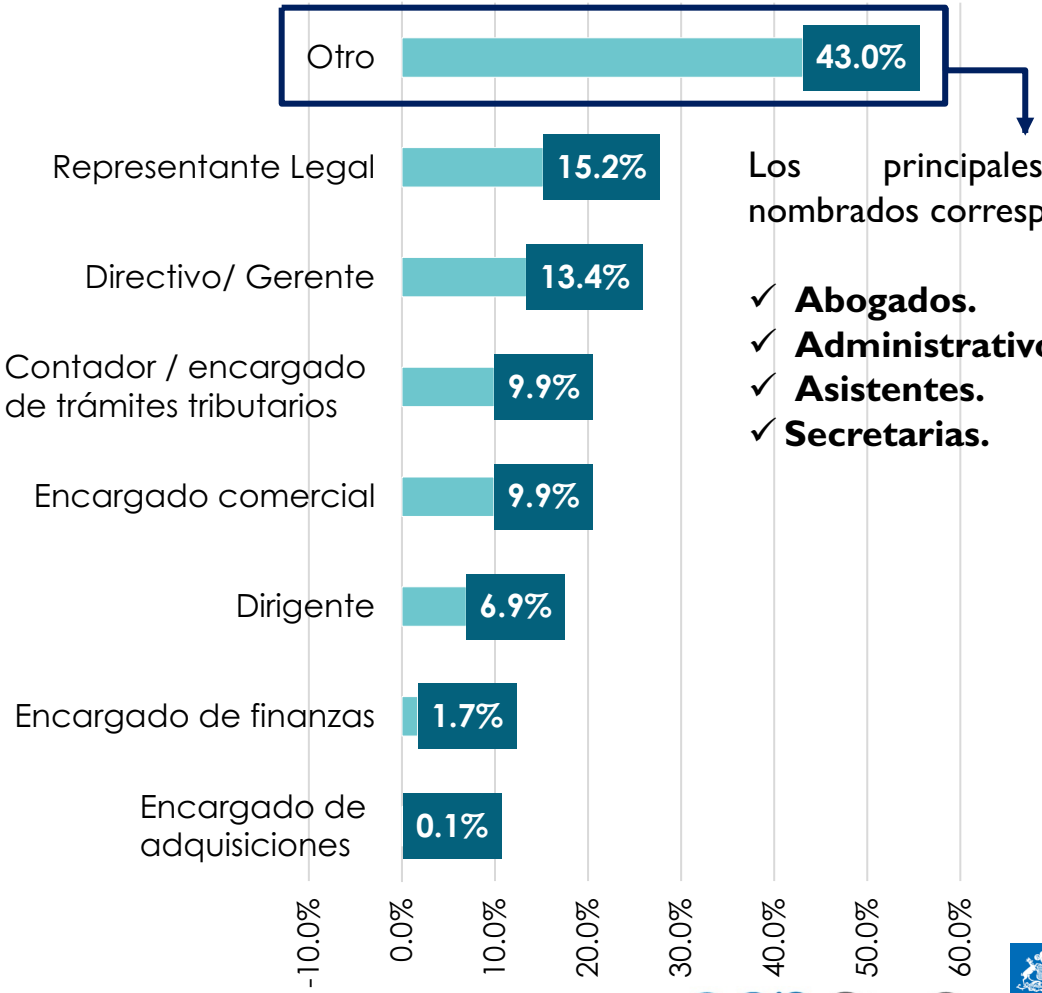
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:



¿Qué rol cumple al interior de la organización?



Los principales roles nombrados corresponden a:

- ✓ **Abogados.**
- ✓ **Administrativos.**
- ✓ **Asistentes.**
- ✓ **Secretarias.**

(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 2,9% de usuarios organizacionales.

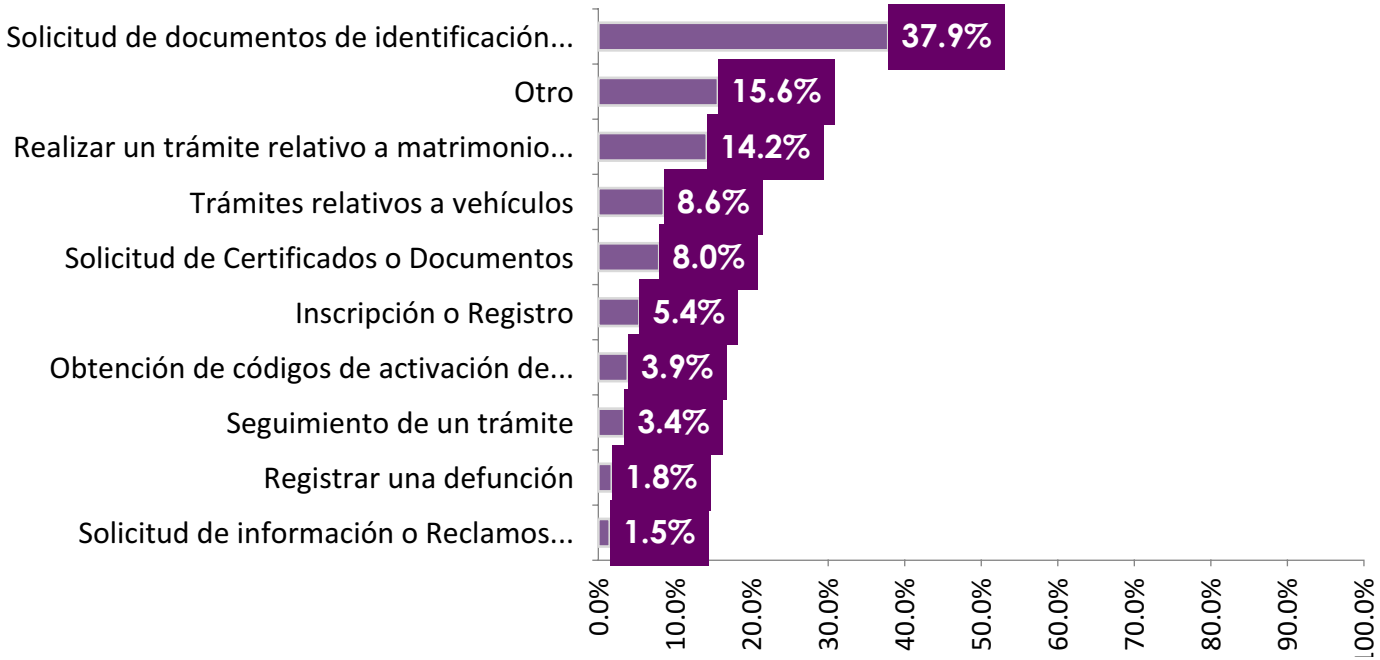
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

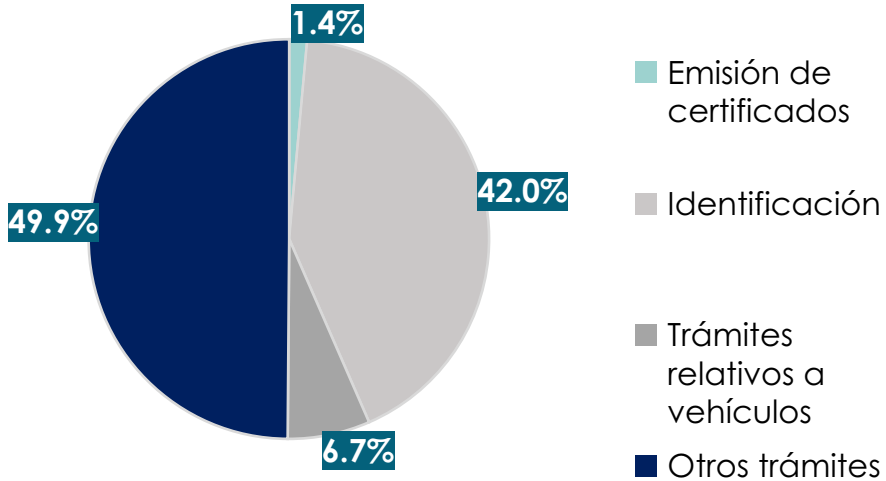
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE – Trámites

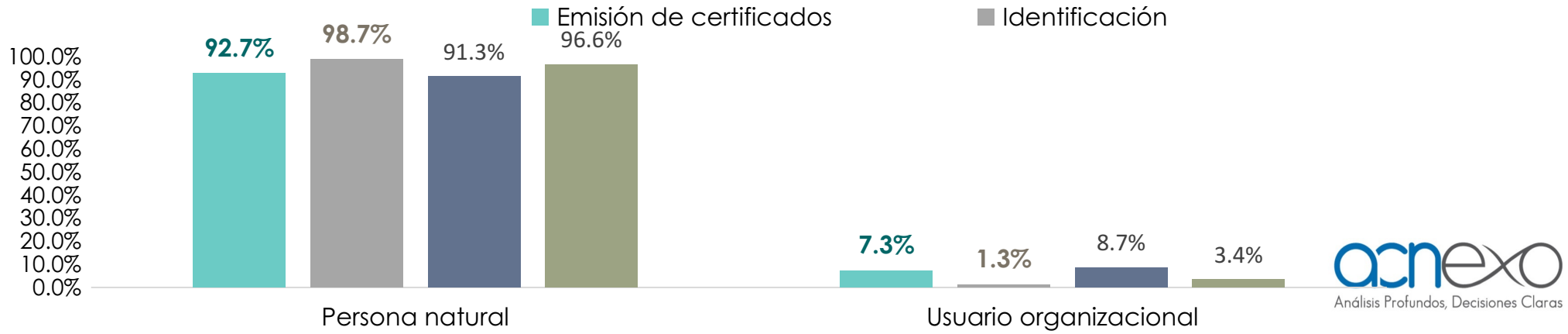
¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó ante el Servicio de Registro Civil?



Servicio evaluado



Naturaleza del usuario según servicio evaluado

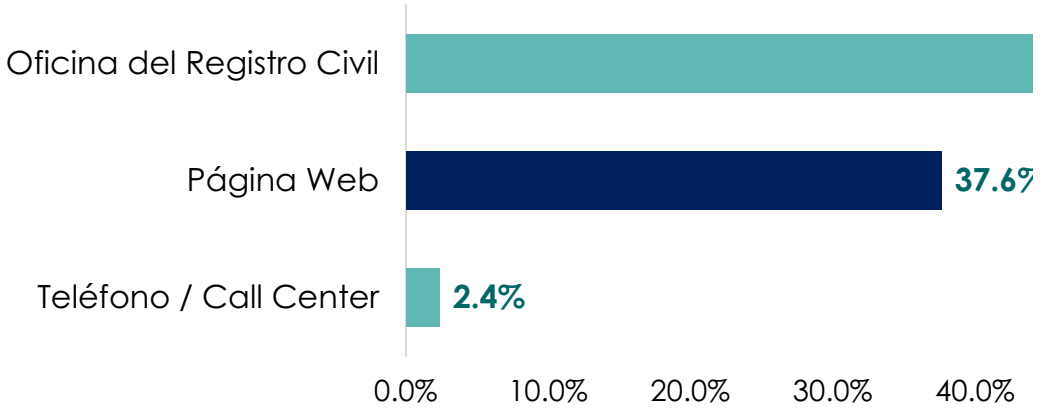


Análisis Profundos, Decisiones Claras

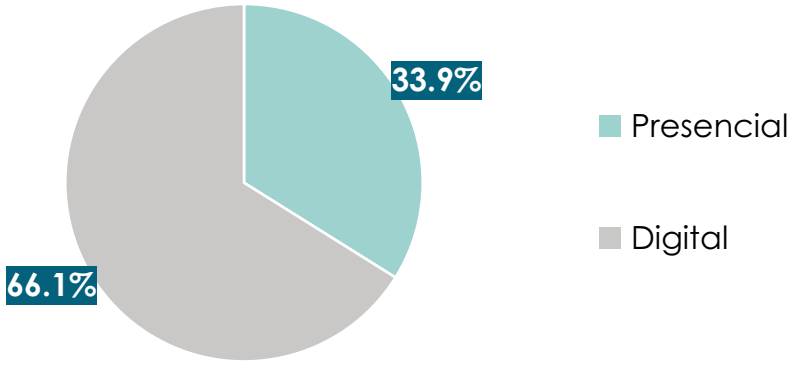
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE - Canal

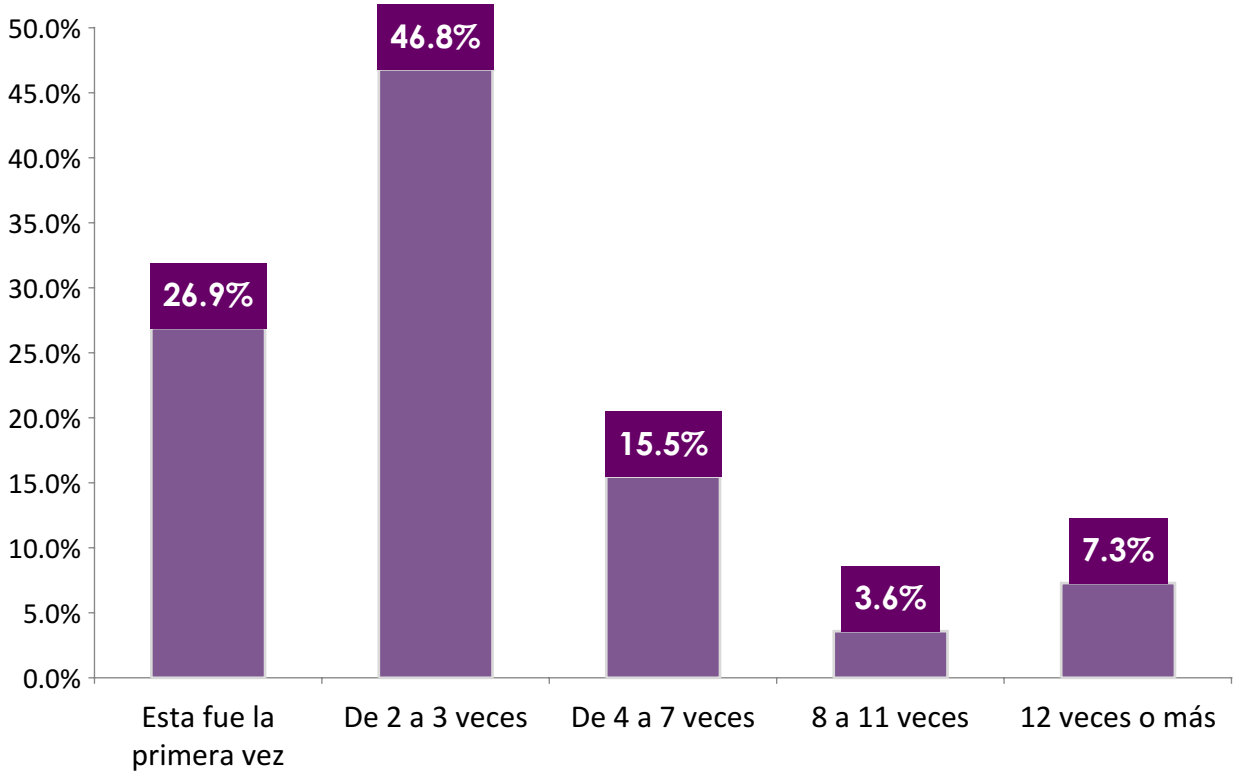
¿A través de qué canal hizo este trámite?



Canal evaluado



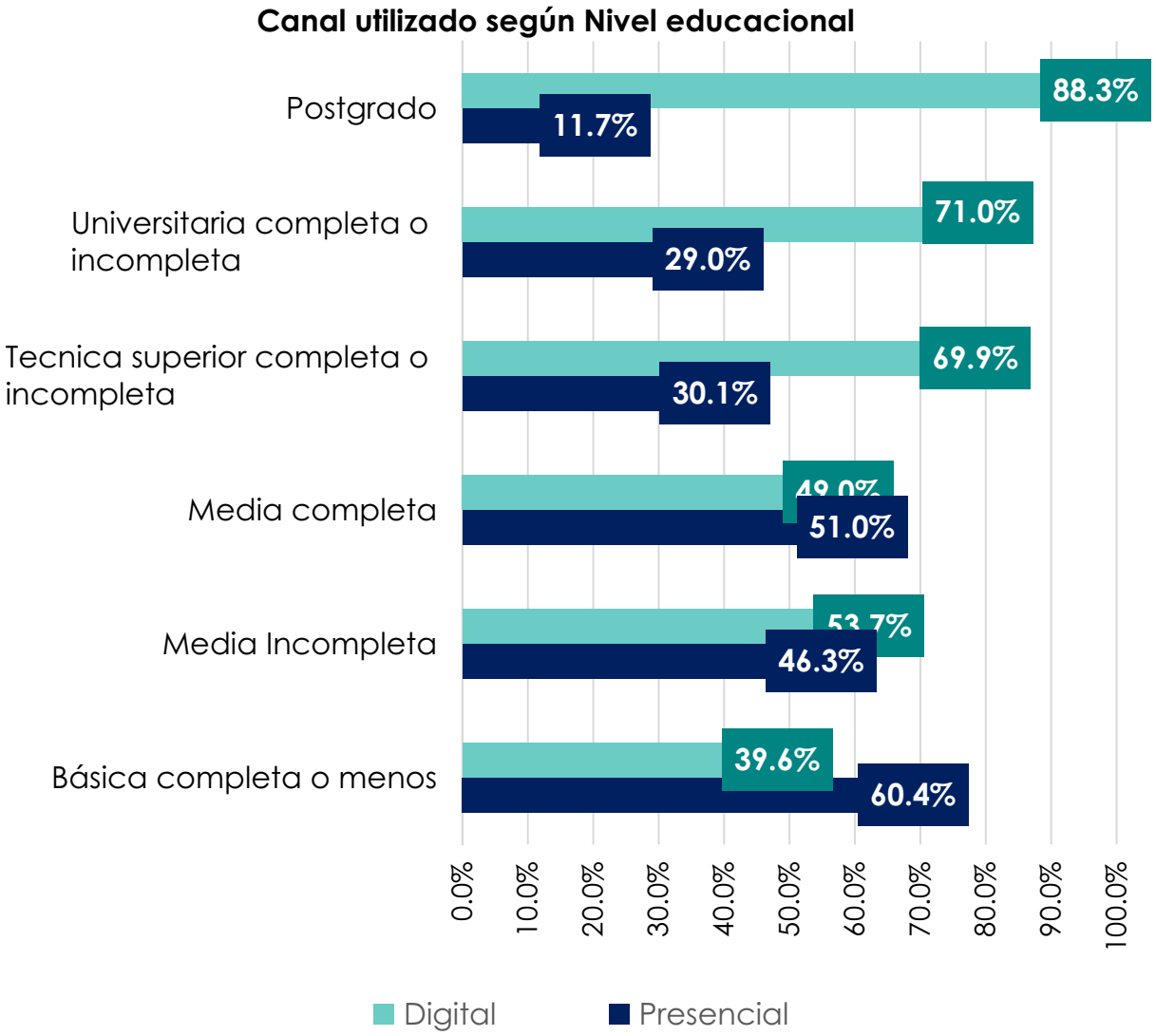
En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo la última vez, ha realizado algún requerimiento o trámite en el Servicio de Registro Civil?

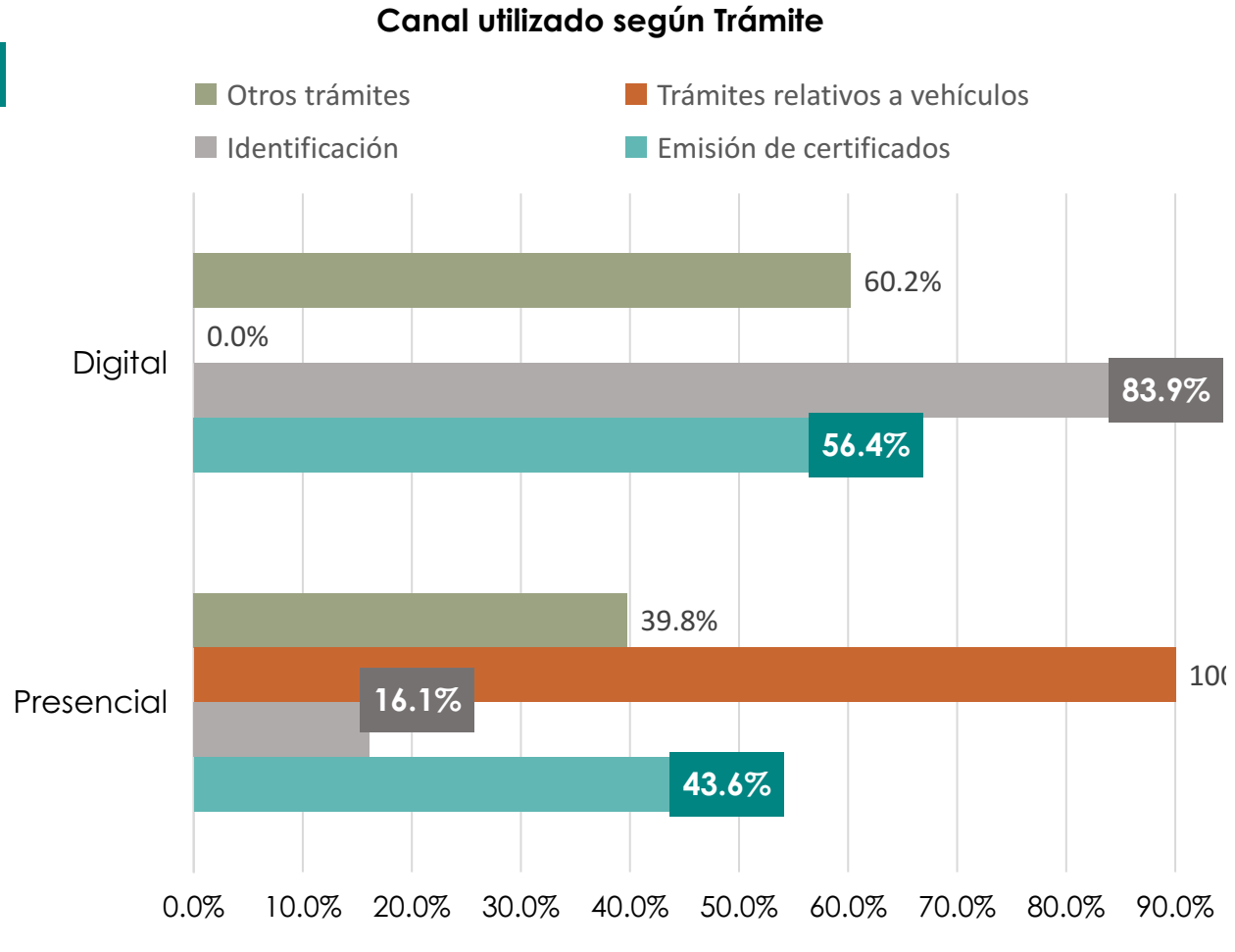


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Uso de canales para realizar el trámite
Apertura según Nivel educacional y Trámite



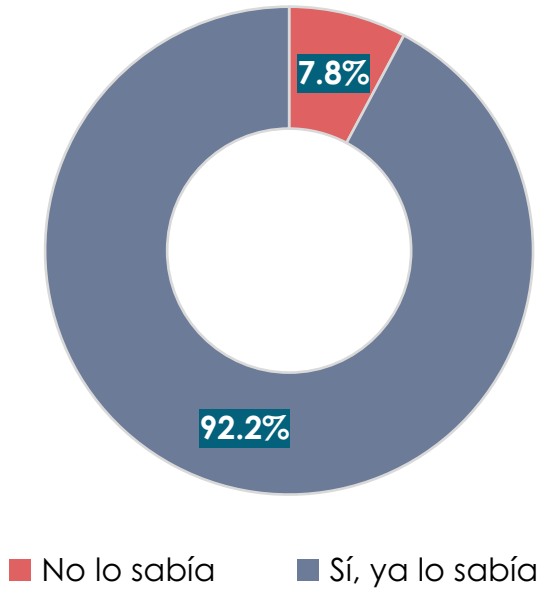


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

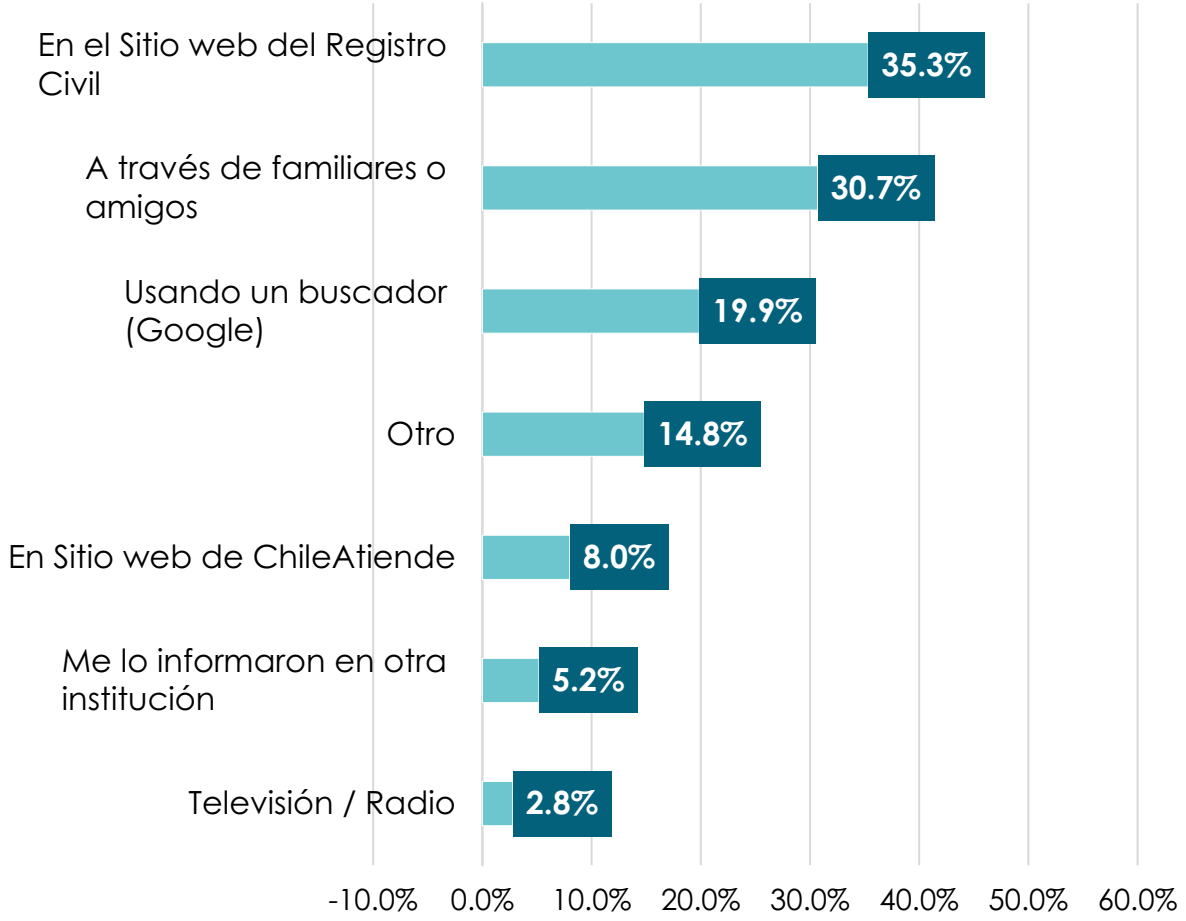
PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



	Emisión de certificados	Identificación	Trámites relativos a vehículos	Otros Trámites
Sí, ya lo sabía	94,2%	94,6%	93,9%	89,9%
No lo sabía	5,8%	5,4%	6,1%	10,1%

¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en el Servicio de Registro Civil? (Respuesta múltiple)*



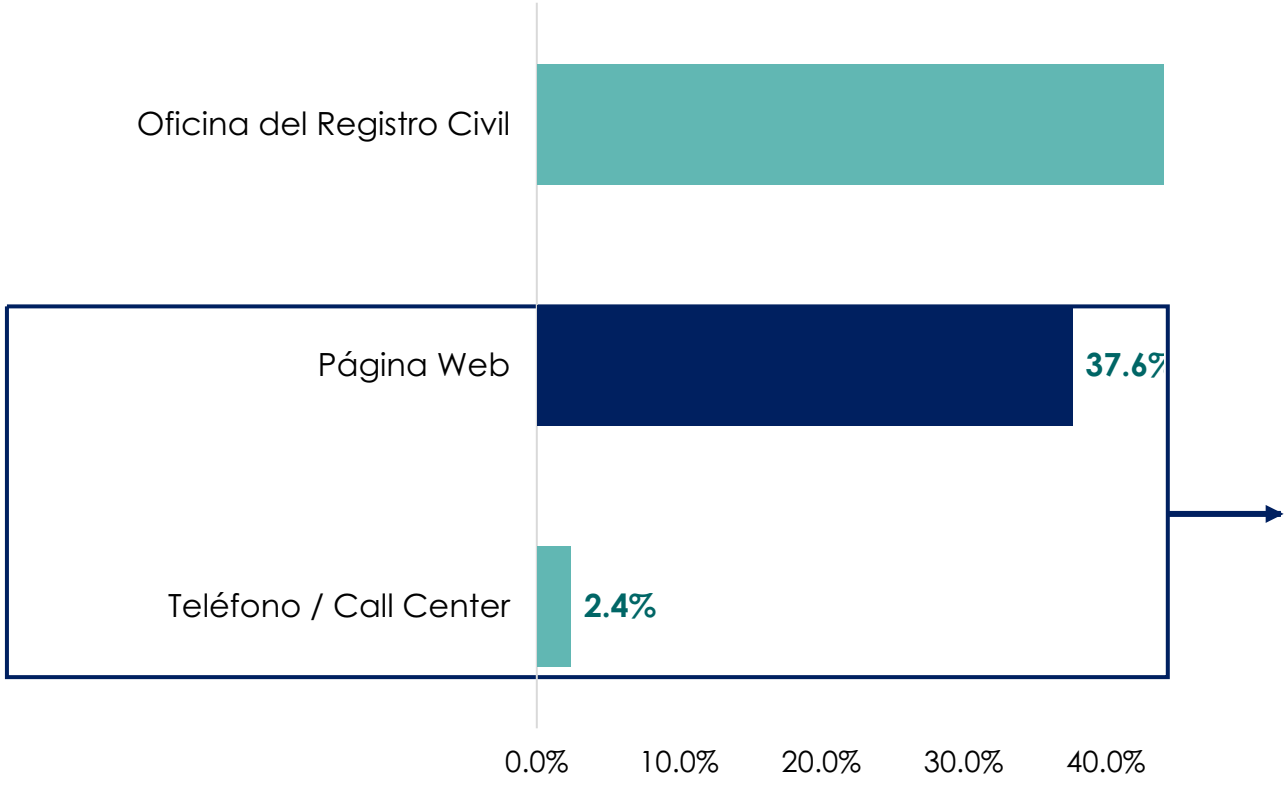
*Se eliminan las respuestas de No sabe/ No responde, por la baja cantidad de casos.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

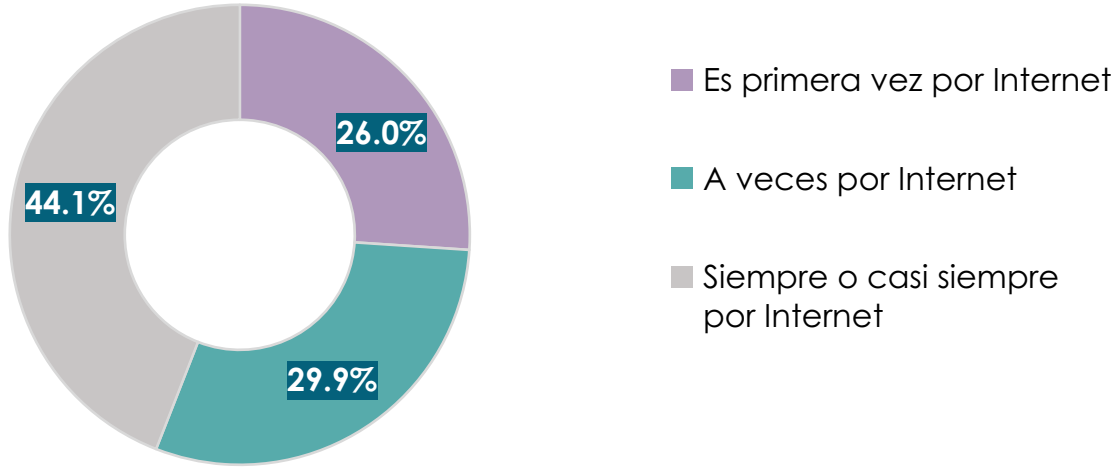
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?



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

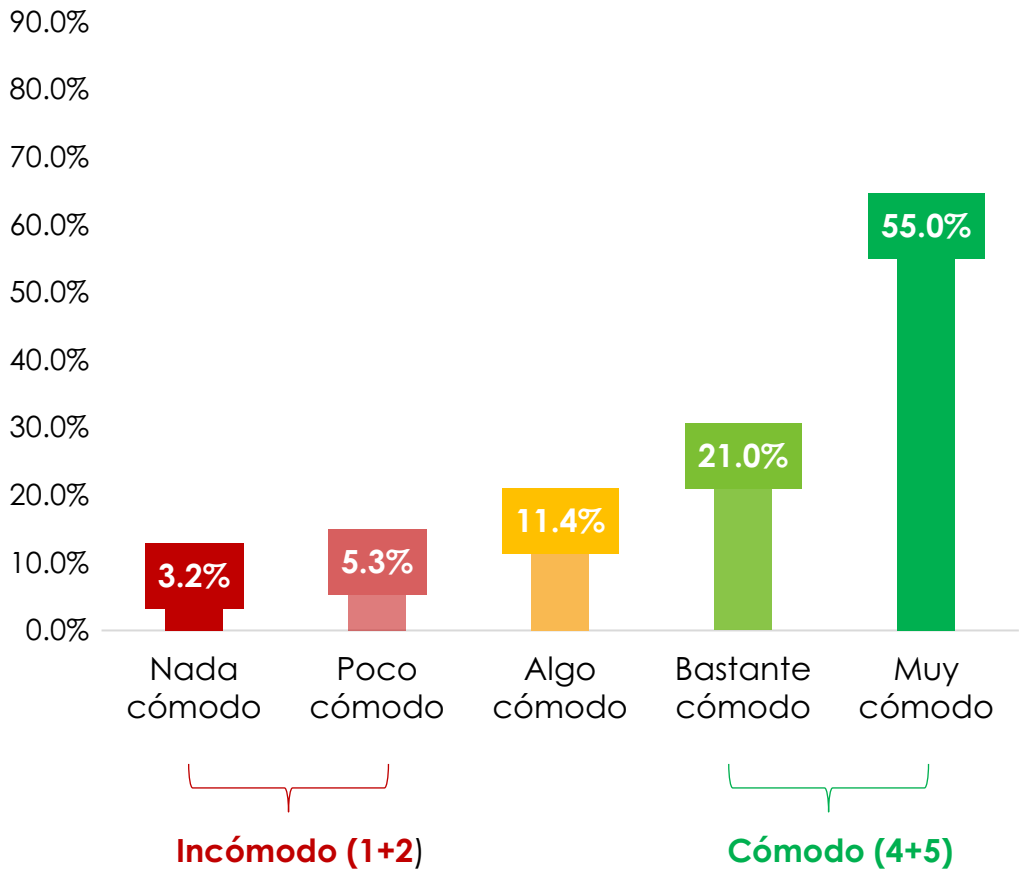


Análisis Profundos, Decisiones Claras

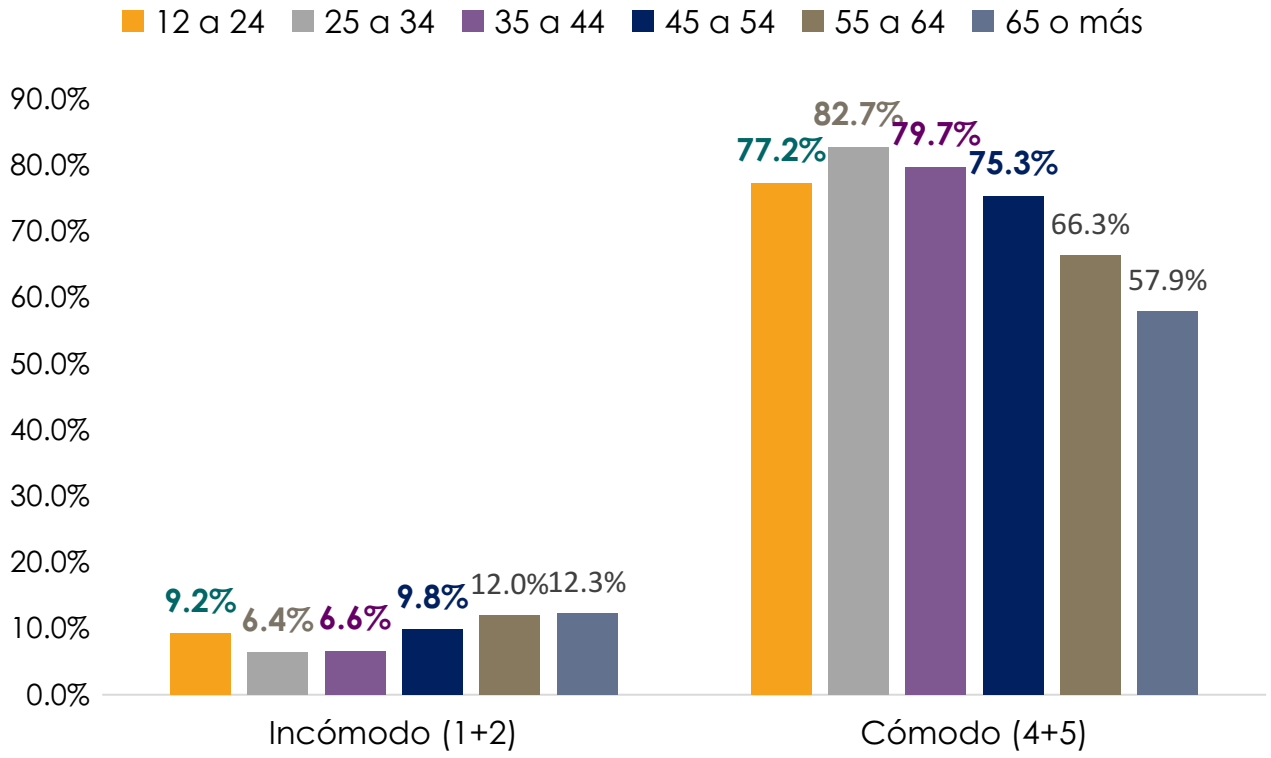
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

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



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



*4% de las personas declara no usar o usar muy poco internet.

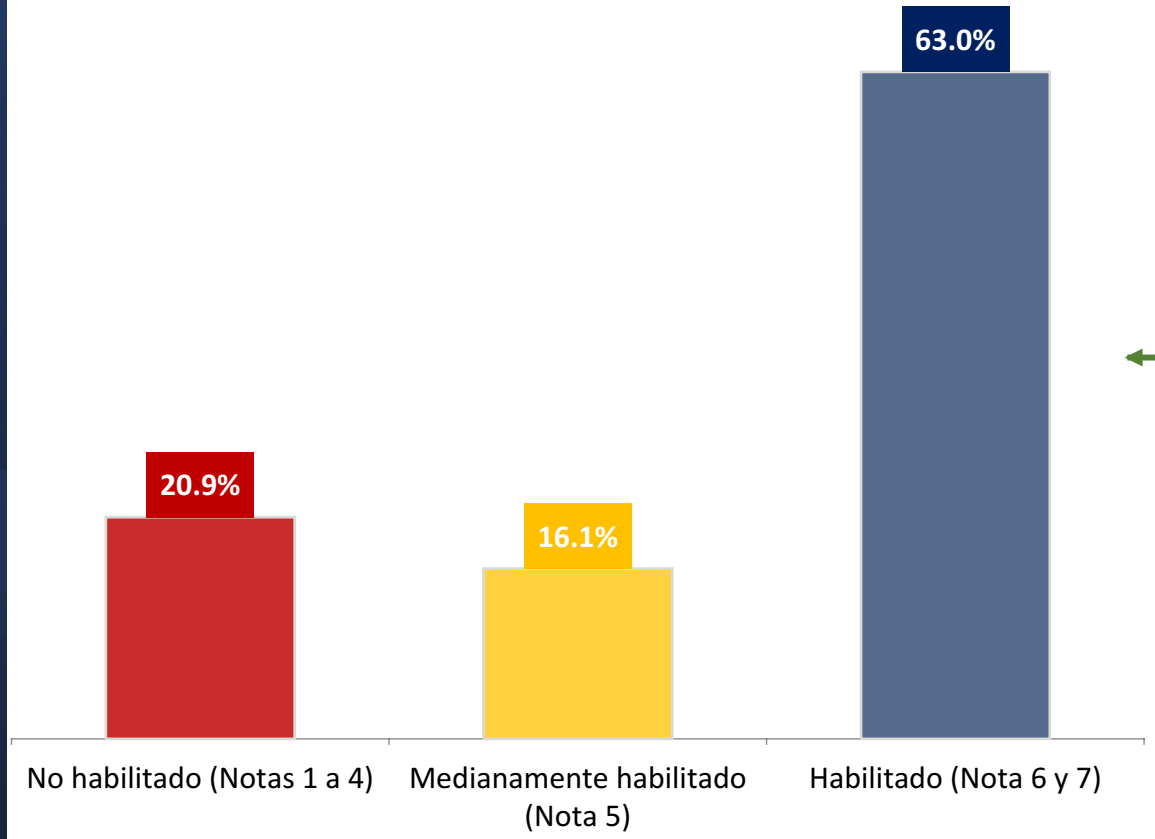
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Servicio de Registro Civil en distintos medios 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…?



Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7

Promedio de notas de cuatro variables

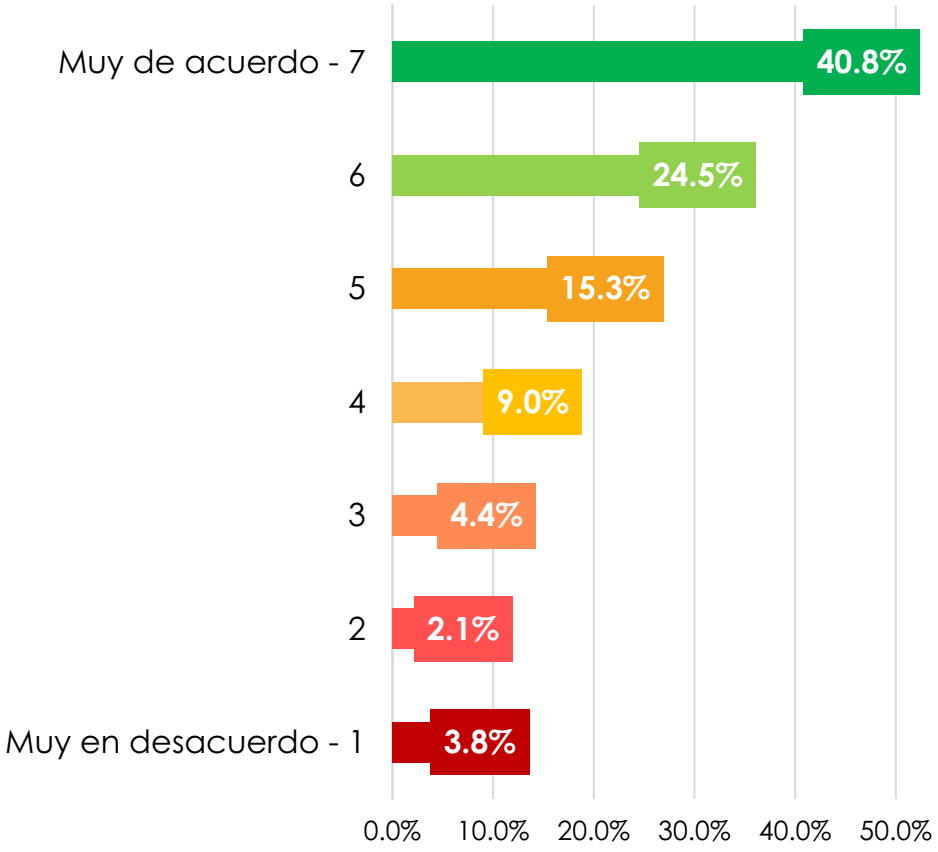
- Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Servicio de Registro Civil y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)
- Respecto a la información… Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios (Nota 1 a 7)

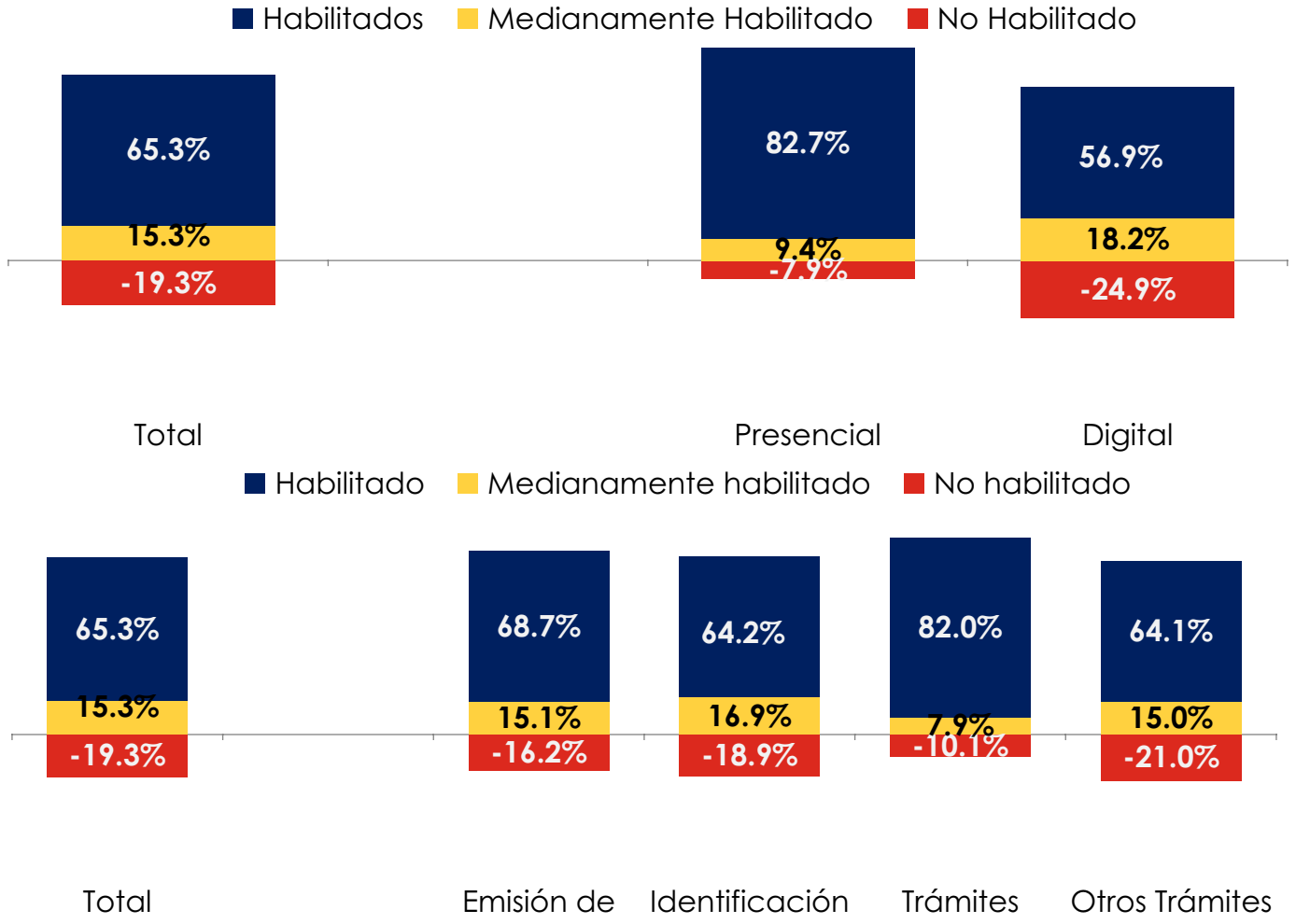
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte del Servicio de Registro Civil le sirve para...
-Apertura por canal y servicio

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



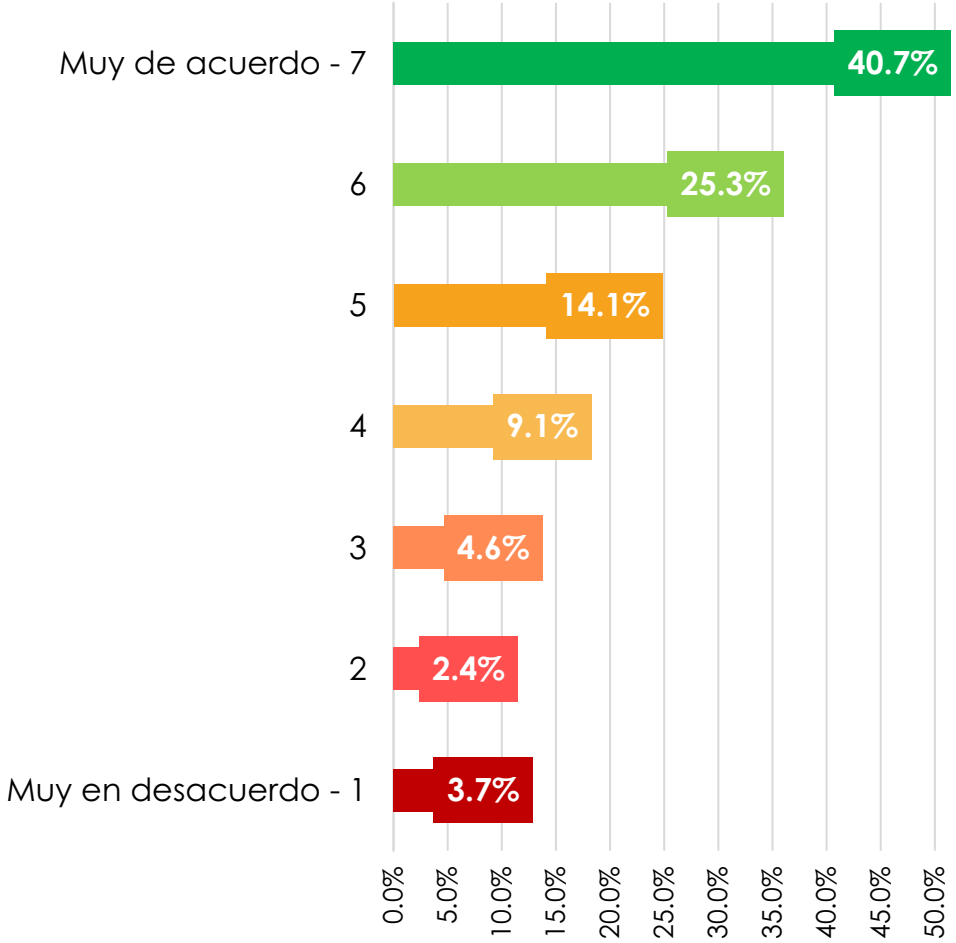


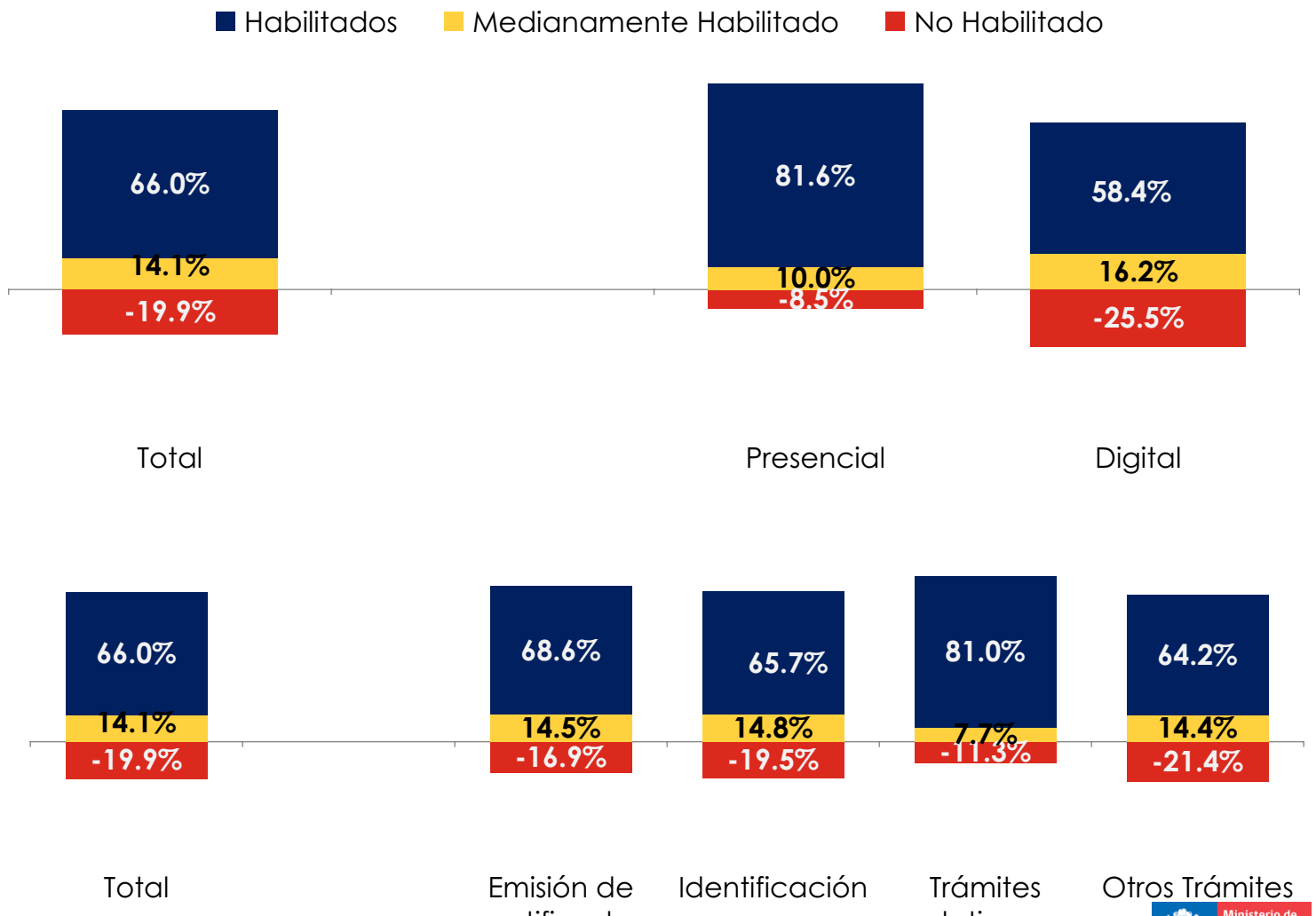
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte del Servicio de Registro Civil le sirve para...
- Apertura por canal y servicio

"Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"



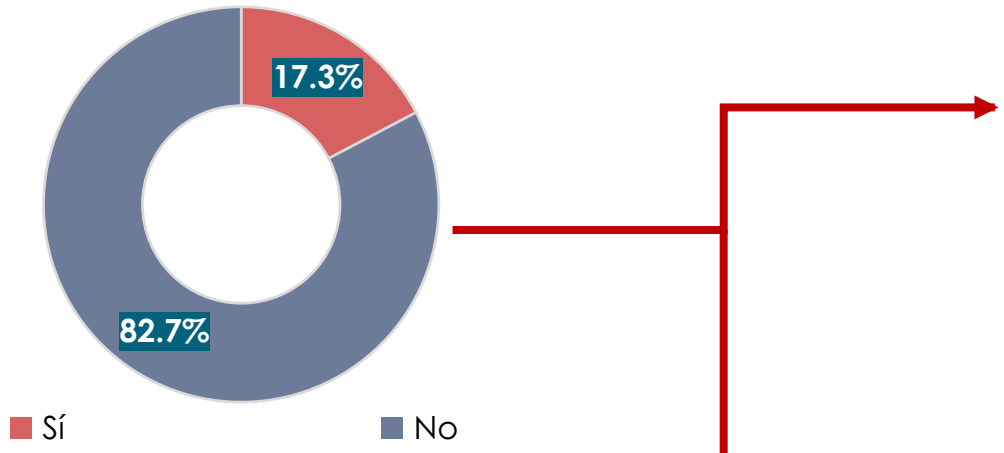


Análisis Profundos, Decisiones Claras

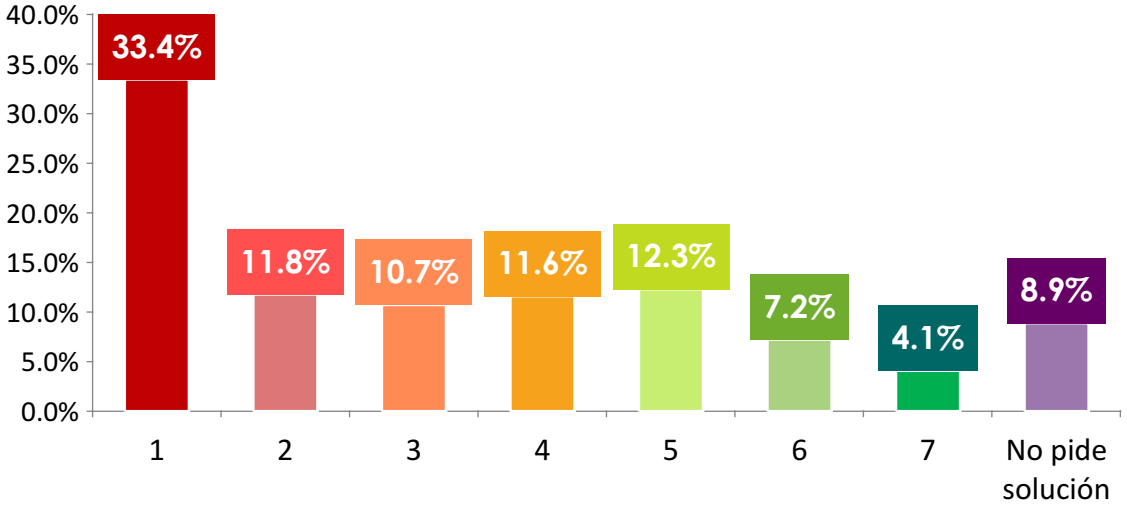
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el Servicio de Registro Civil hasta que respondieron a su requerimiento?



En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a su problema por parte del Servicio de Registro Civil?



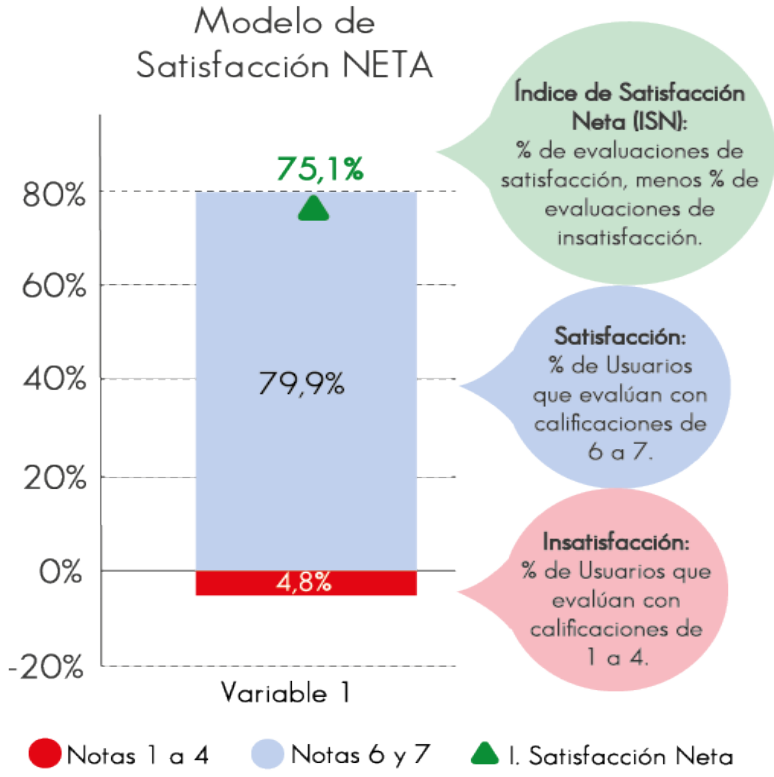
¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	% de N columnas
No recibió la atención oportuna y de calidad	203	20,0%
No recibió una respuesta en tiempo prudente	164	20,9%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	83	9,1%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	54	6,7%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	28	2,5%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	39	5,1%
Problemas de conexión a internet	21	1,4%
Mal funcionamiento del sitio web/ sistema digital	175	15,1%
Prefiero no responder	45	5,7%
Otro motivo	117	13,4%
Total	929	100%

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).





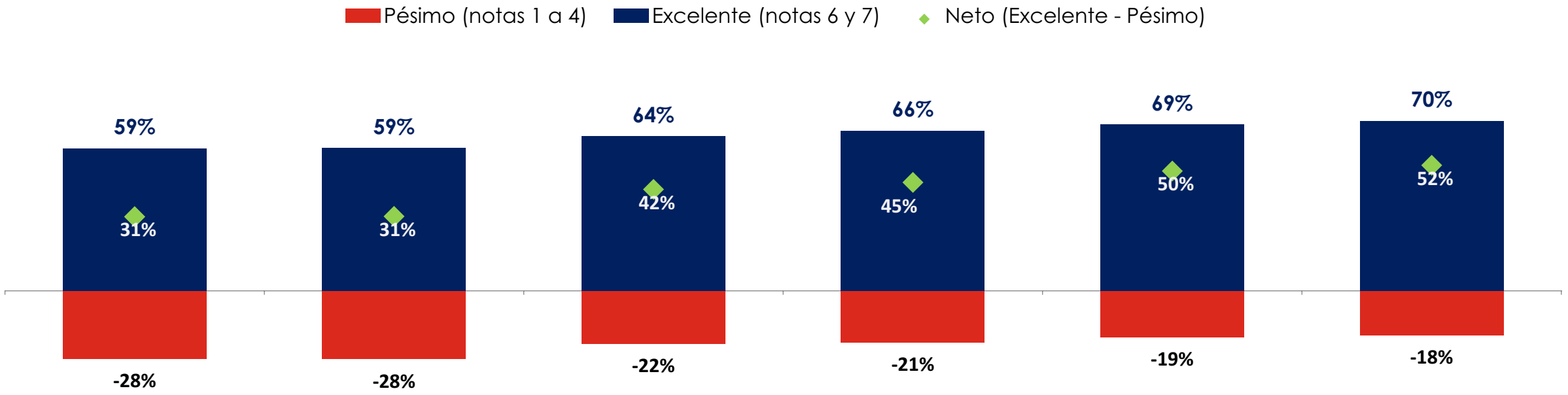
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario**

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el Servicio de Registro Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



	El esfuerzo que hizo el Registro Civil por acogerme	El Tiempo de respuesta de la institución	La Facilidad para realizar el trámite	La Claridad de los pasos a seguir	La Utilidad de la información recibida en el documento o certificado	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento
Neto 2020	**30%**	**32%**	**42%**	**45%**	**60%**	*

(*) Para este indicador no hay comparativo, ya que la medición del 2020 no se midió.
(**) Cabe destacar que los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico.

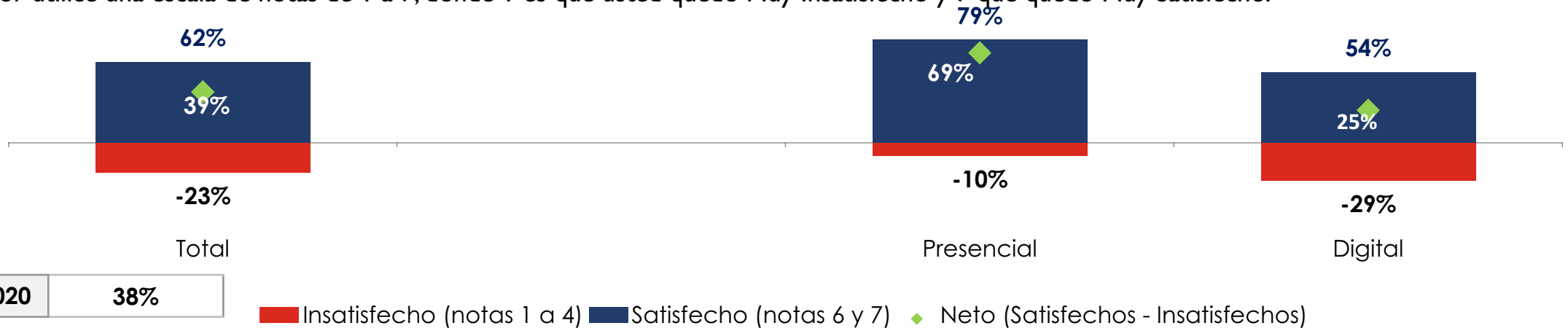
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal*

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Servicio de 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.

Satisfacción con la última experiencia

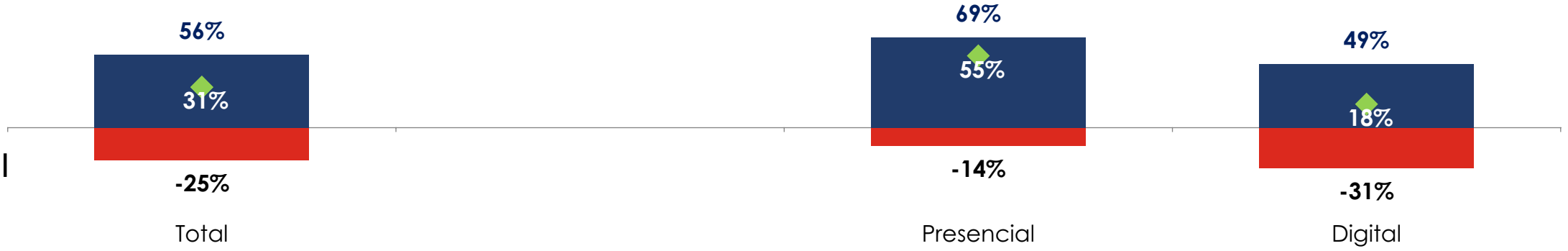


Neto Total 2020	38%

Insatisfecho (notas 1 a 4) Satisfecho (notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Registro Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general al Servicio de Registro Civil



Neto Total 2020	29%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

(*) Cabe destacar que los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico

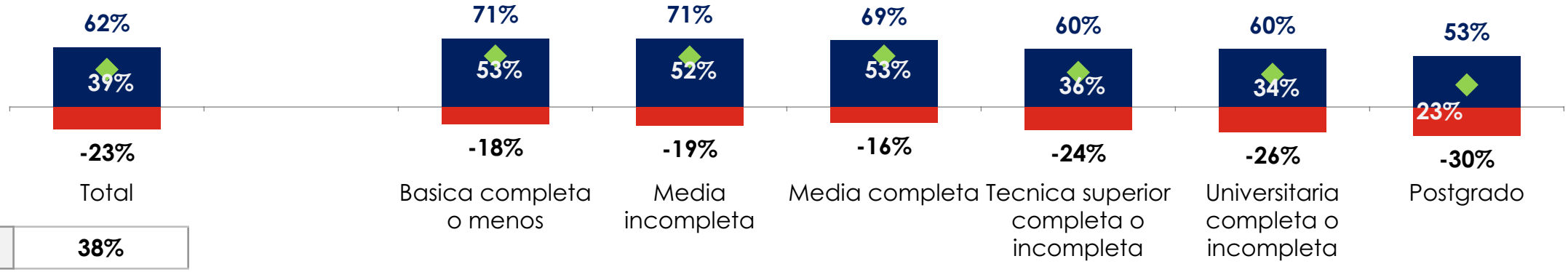
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional*

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Servicio de 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.

Satisfacción con la última experiencia

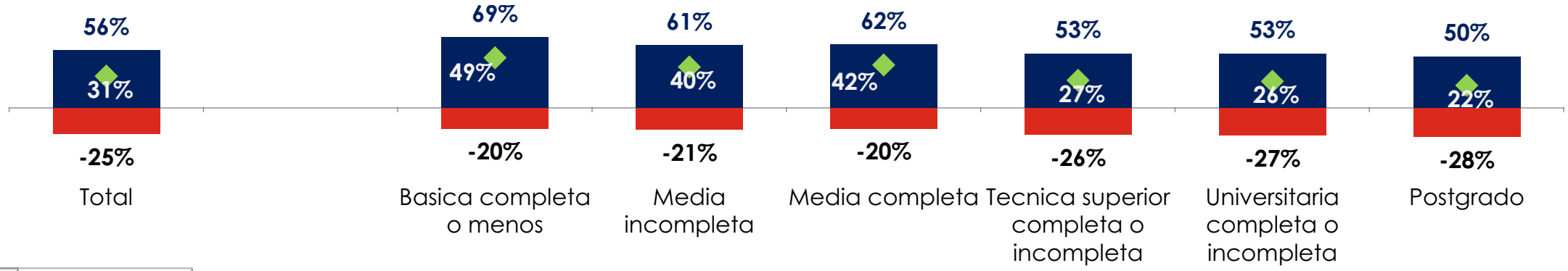


Neto Total 2020	38%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Registro Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general al Servicio de Registro Civil



Neto Total 2020	29%

Pesimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7)

(*) Los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico

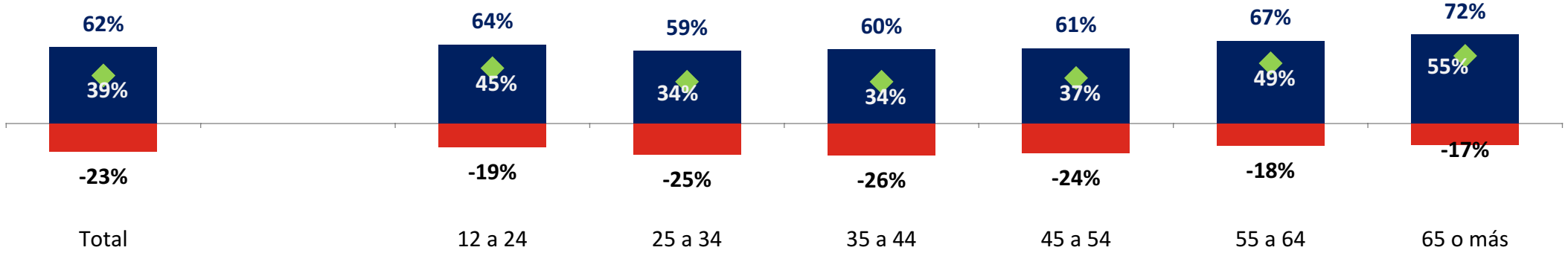
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad*

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Servicio de 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.

Satisfacción con la última experiencia

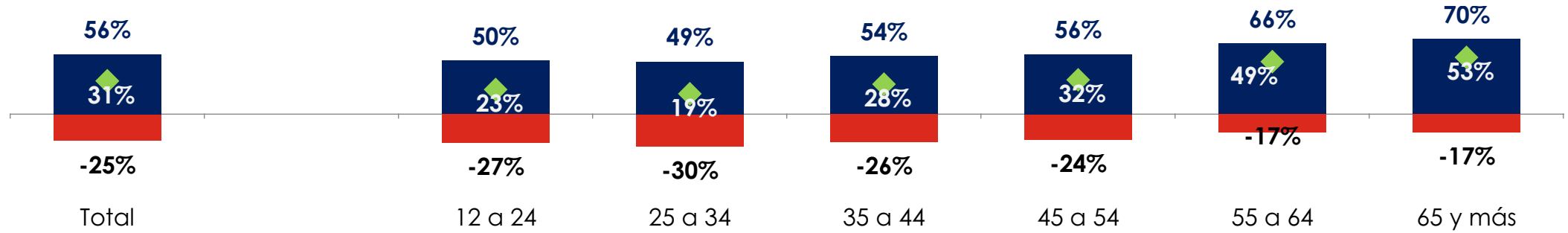


Neto Total 2020	38%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) | Satisfecho (Notas 6 y 7) | Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Registro Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general al Servicio de Registro Civil



Neto Total 2020	29%

Pésimo (Notas 1 a 4) | Excelente (Notas 6 y 7) | Neto (Excelente - Pésimo)

(*) Los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico

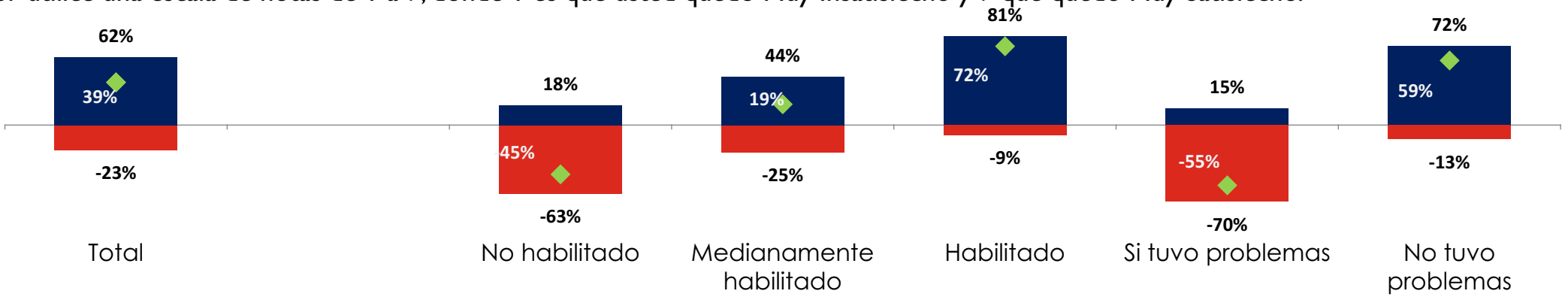
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y Problemas*

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Servicio de 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.

Satisfacción con la última experiencia

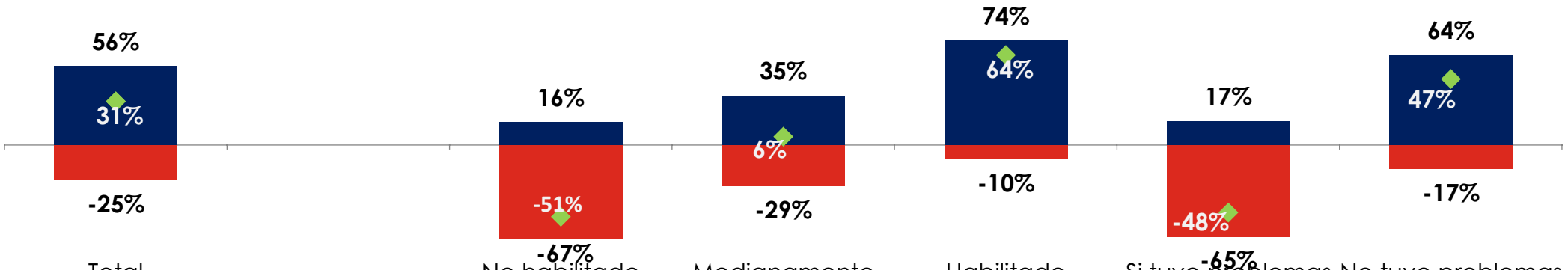


Neto Total 2020	38%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Registro Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general al Servicio de Registro Civil



Neto Total 2020	29%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7)

(*) Los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico

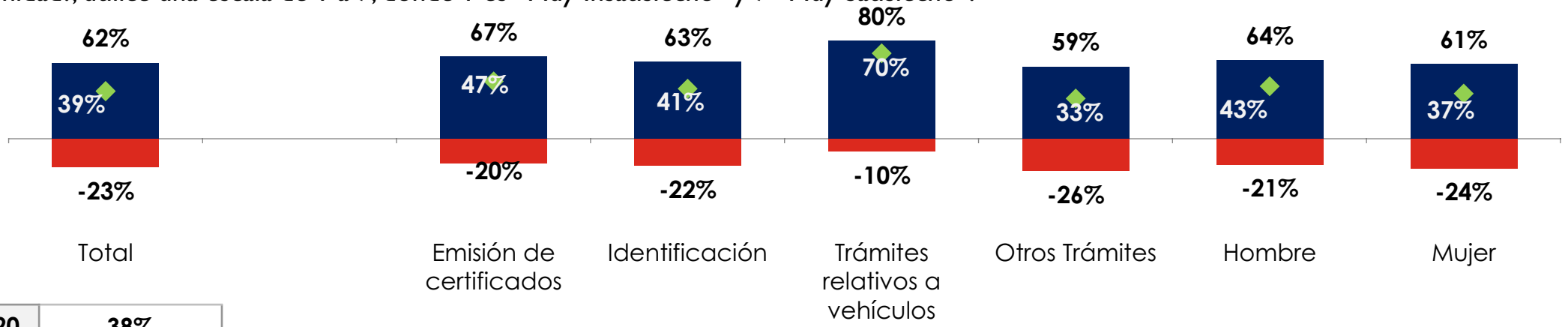
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite y Sexo**

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el Servicio de Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia

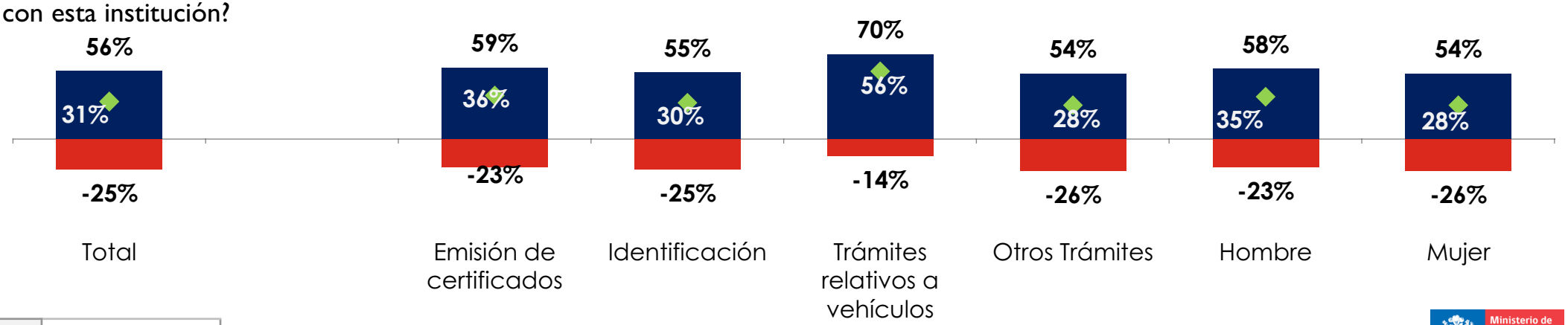


Neto Total 2020	38%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Registro Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general al Servicio de Registro Civil



Neto Total 2020	29%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

(*) Se omiten Otro/prefiero no responder en sexo por la poca cantidad de casos.

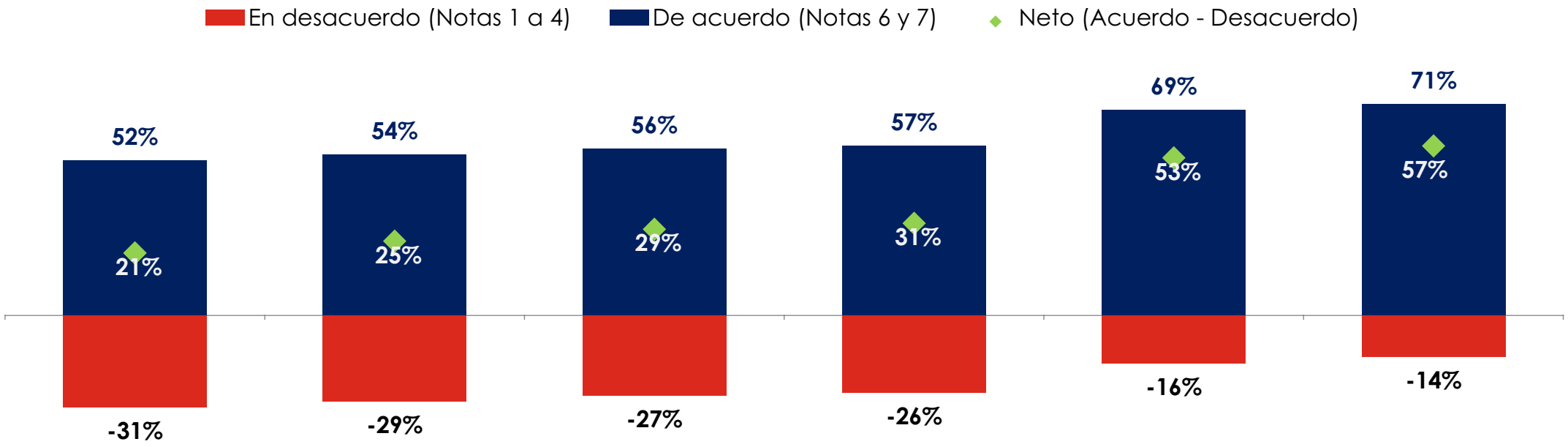
(**) Los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico

anexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en el Servicio de Registro Civil, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?*



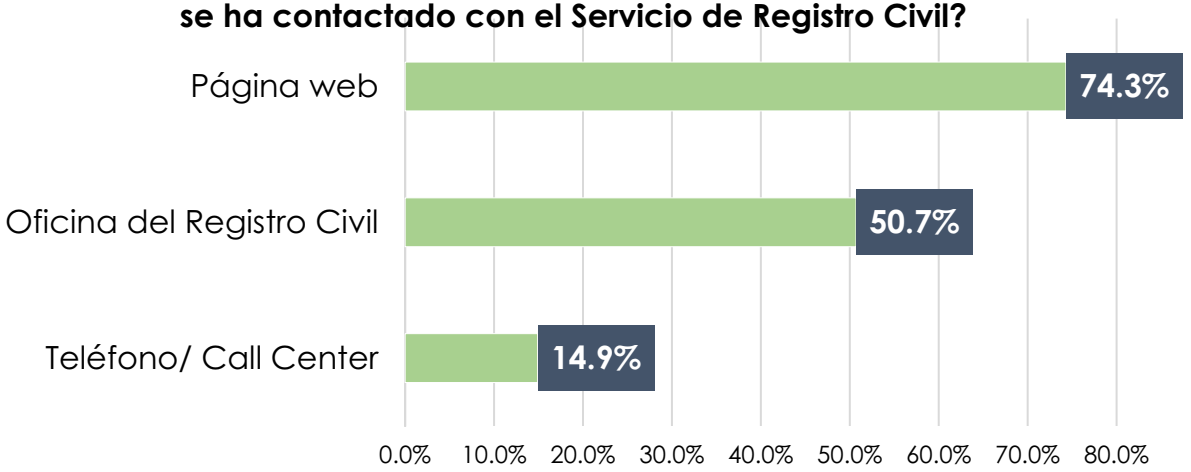
Neto 2020	**9%**	**17%**	**21%**	**20%**	**38%**	**40%**

(*) Los valores se encuentran aproximados, para ver un mayor detalle abrir el gráfico

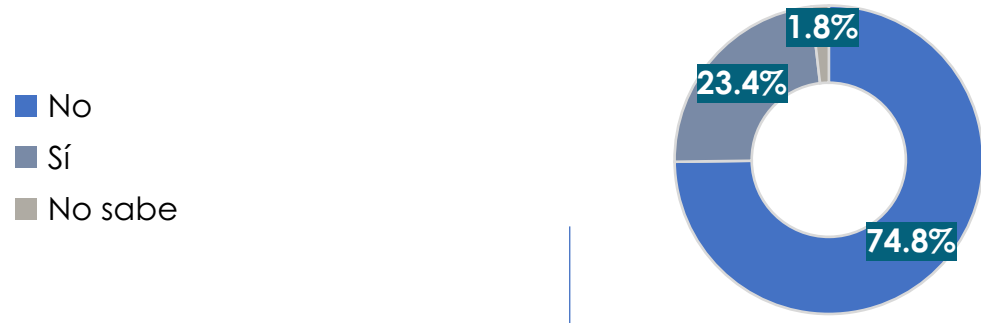
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Contacto con R. Civil

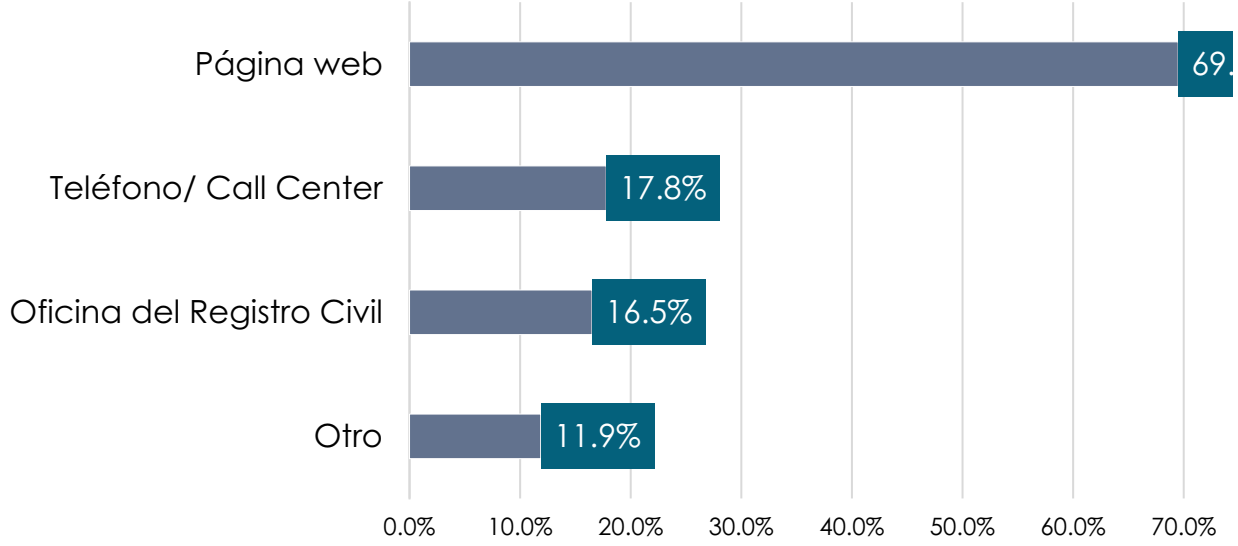
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el Servicio de Registro Civil?



Durante el tiempo en que su trámite con el Registro Civil estuvo en curso, ¿se contactó con Servicio de Registro Civil para saber el estado de su requerimiento?



¿A través de qué medio tuvo contacto con el Servicio de Registro Civil para saber el estado de su trámite?

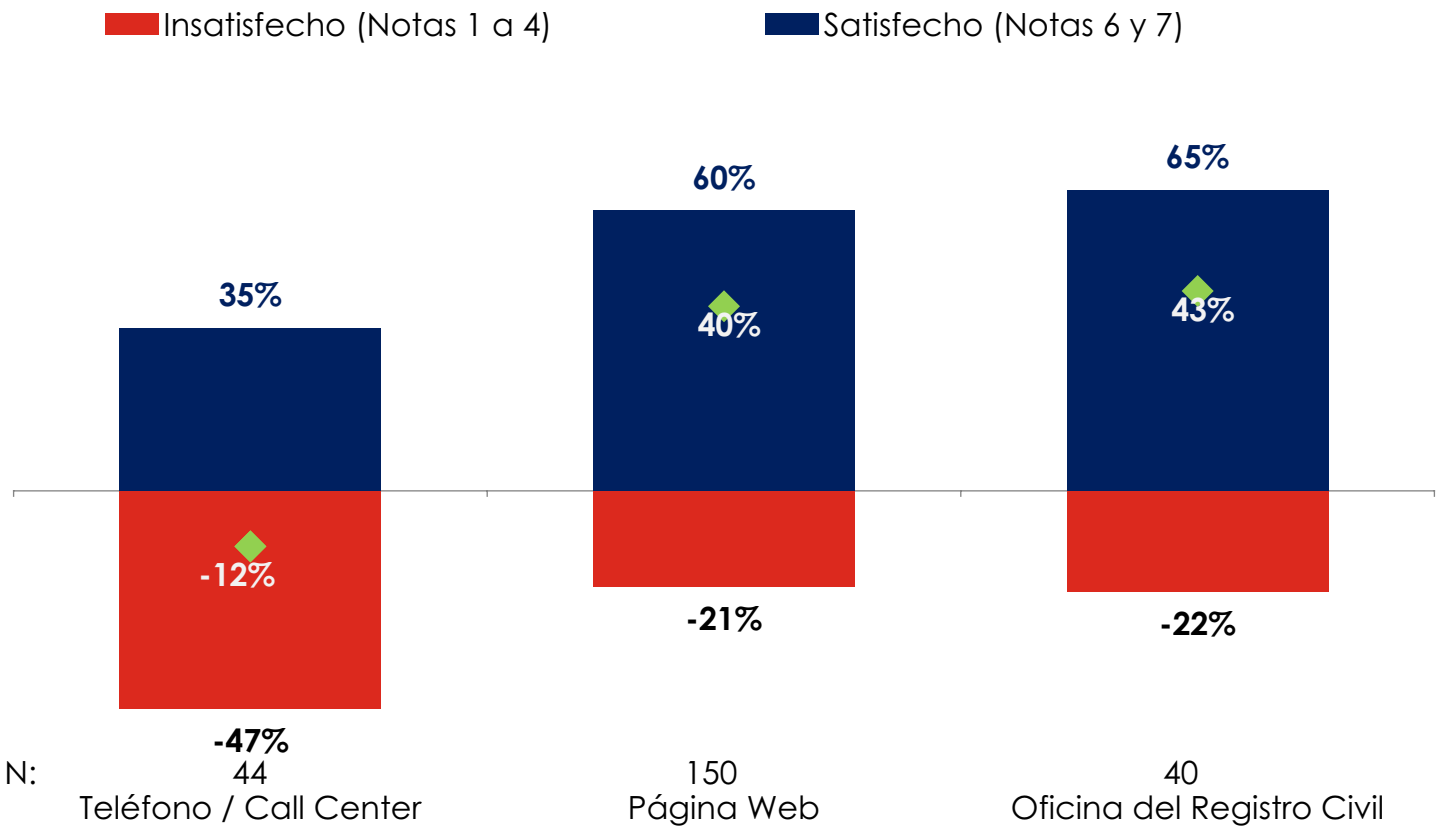


Análisis Profundos, Decisiones Claras

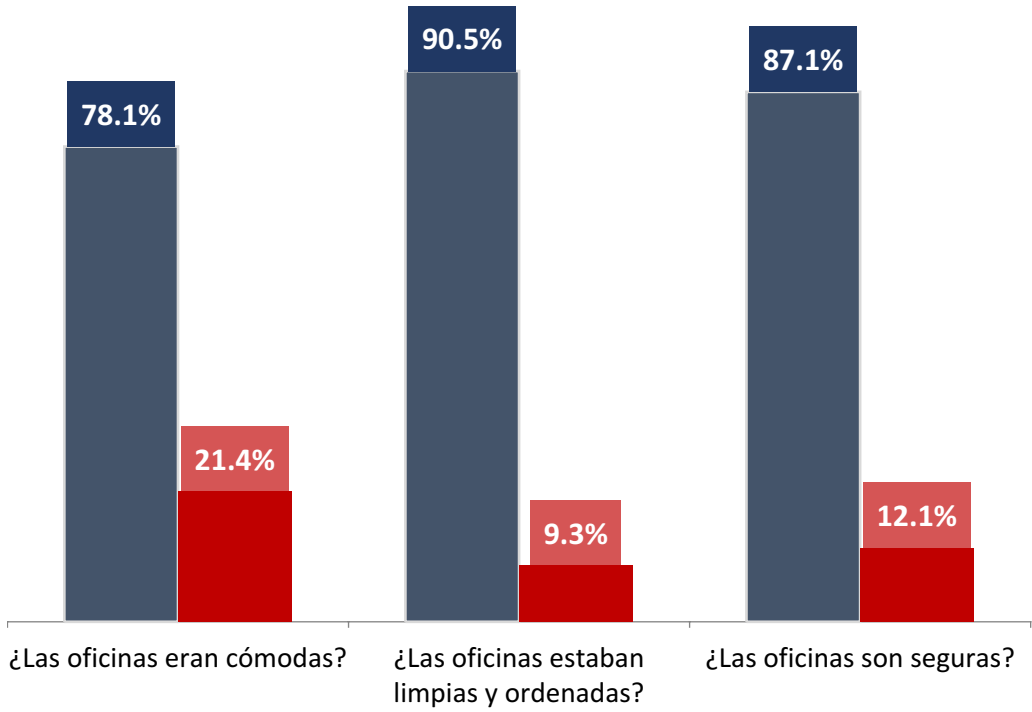
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Satisfacción

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría? *



Pensando en su ultima visita a una Oficina del Servicio de Registro Civil, usted diría que…**



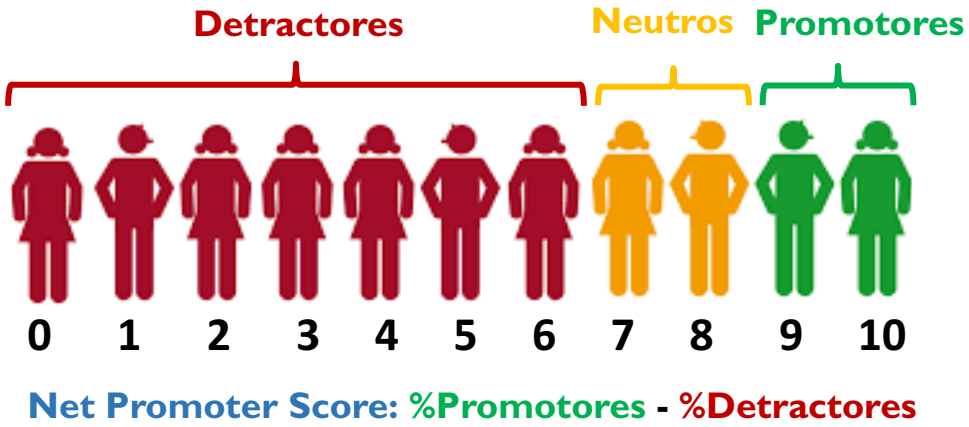
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.
(*) Se omiten canales evaluados con un recuento menor a 30 registros.
(**)Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por servicio

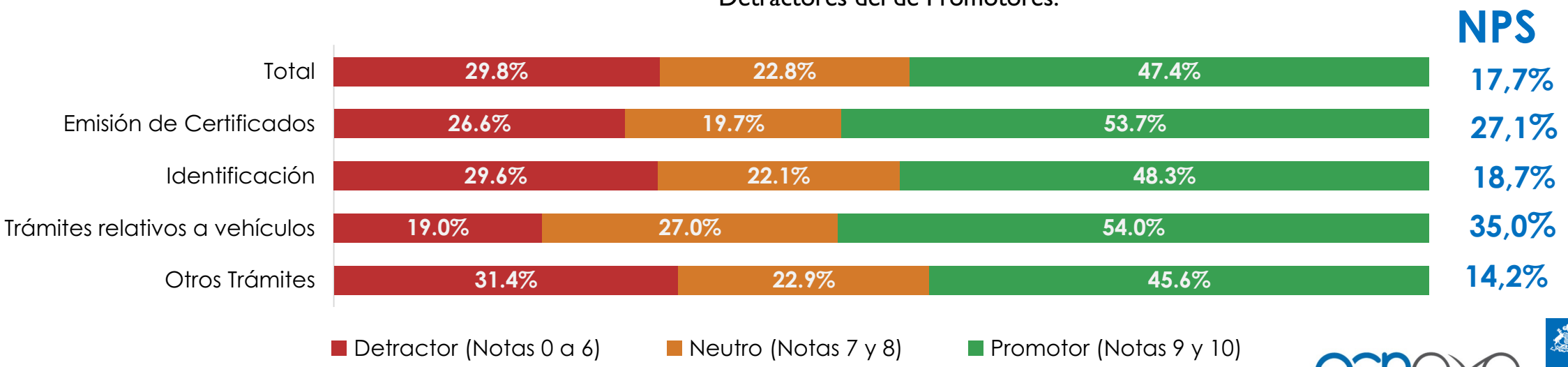
Considerando su experiencia con el Servicio de Registro Civil , y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

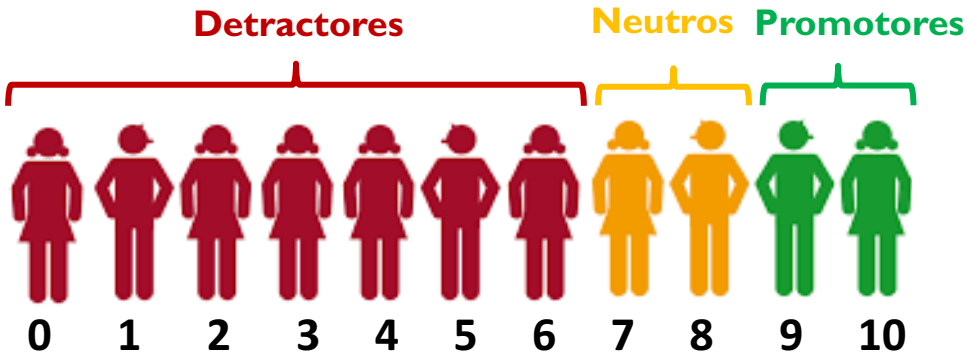


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por canal

Considerando su experiencia con el Servicio de Registro Civil, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?*

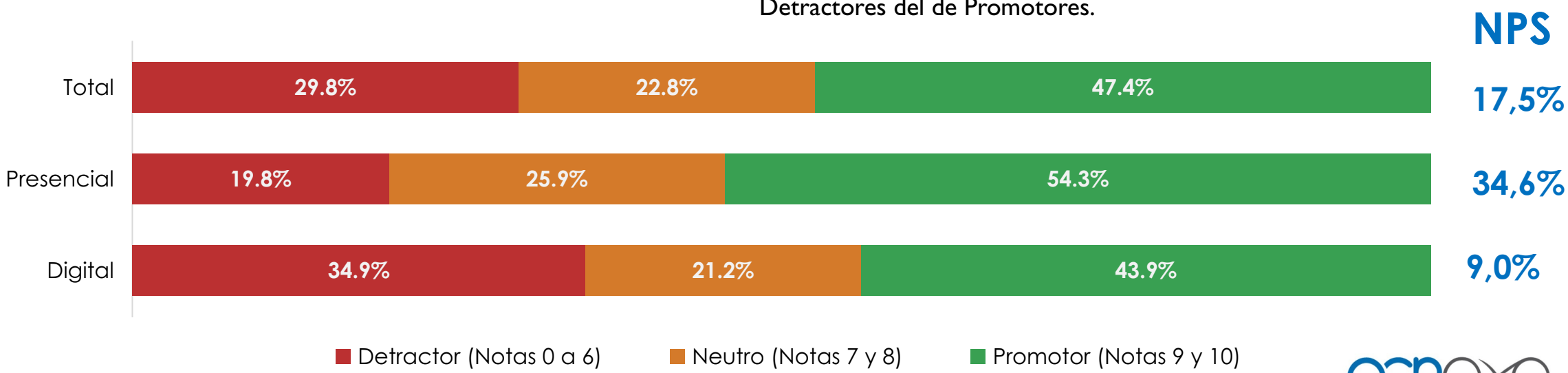


Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



(*) Se omiten canales con un recuento menor a 30 registros.

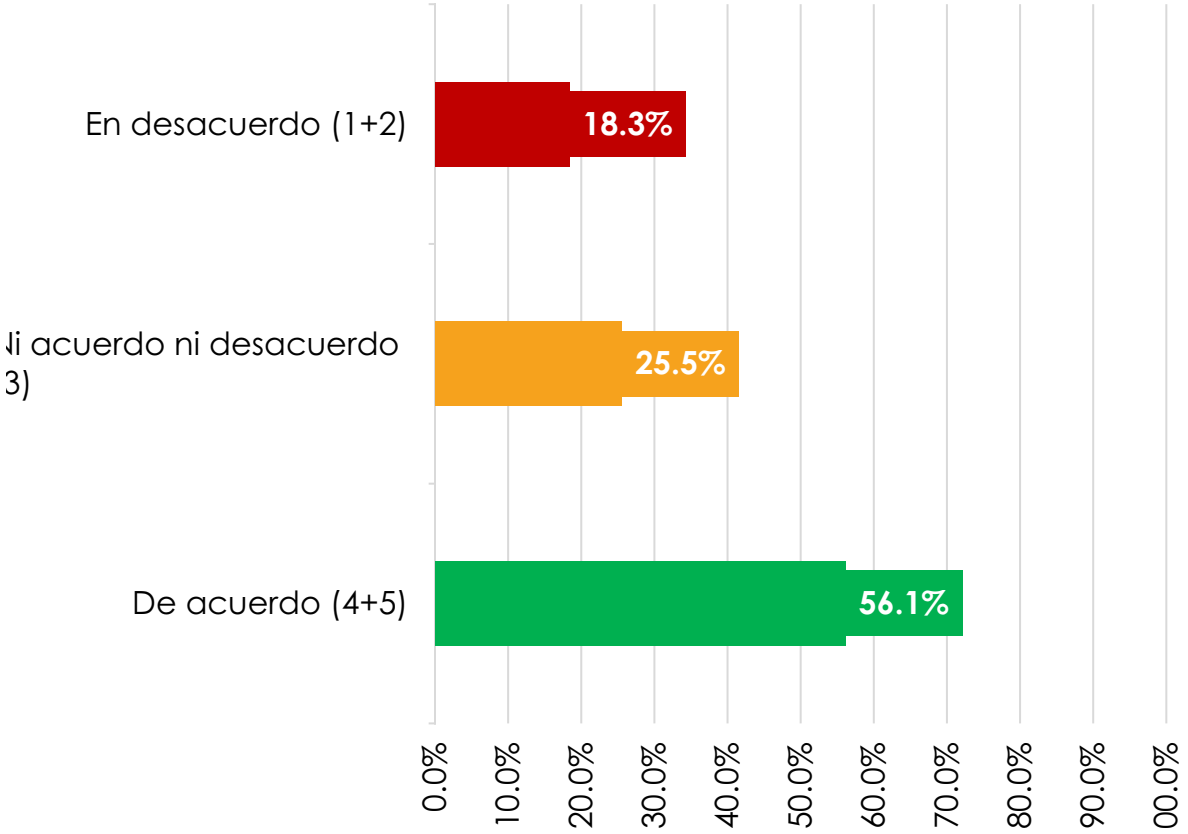
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

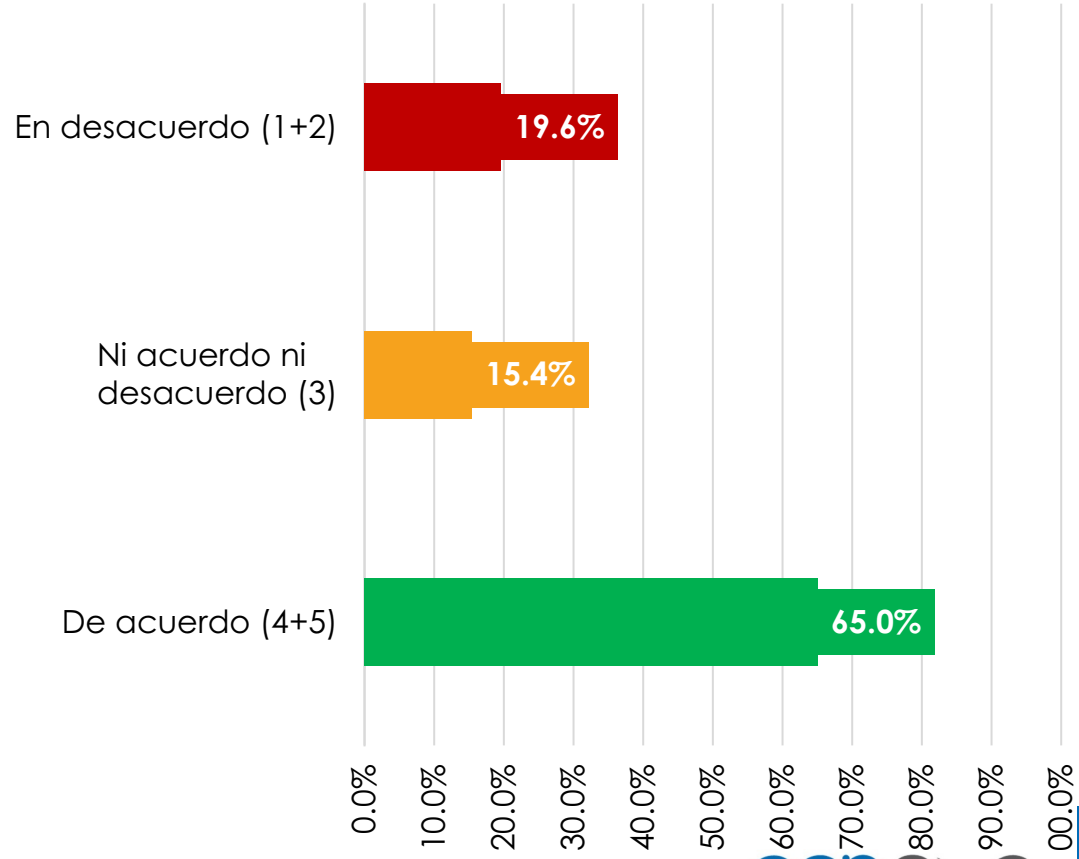
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con el Servicio de Registro Civil aumentó mi confianza en el servicio público"



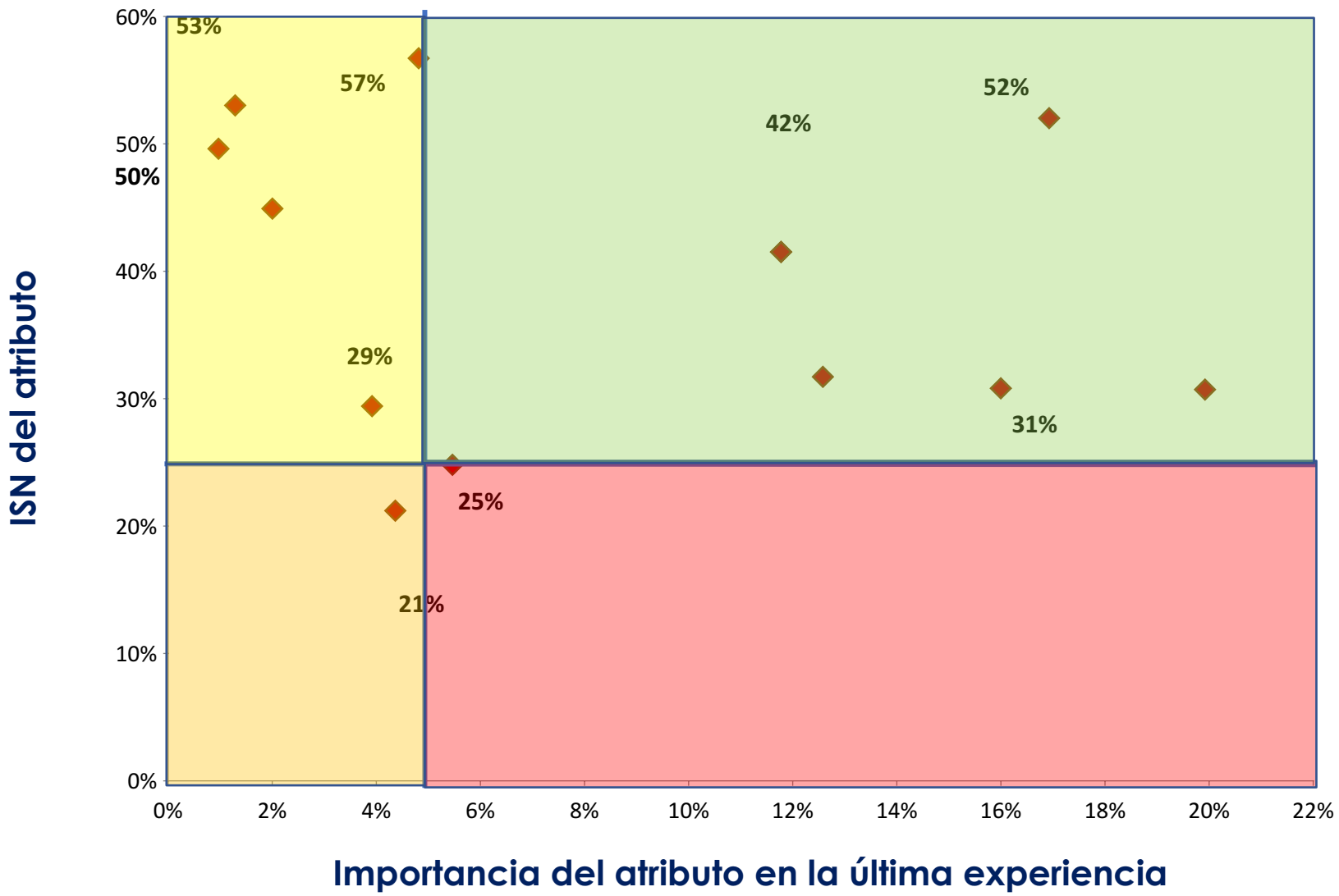
"Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el Servicio de Registro Civil"



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

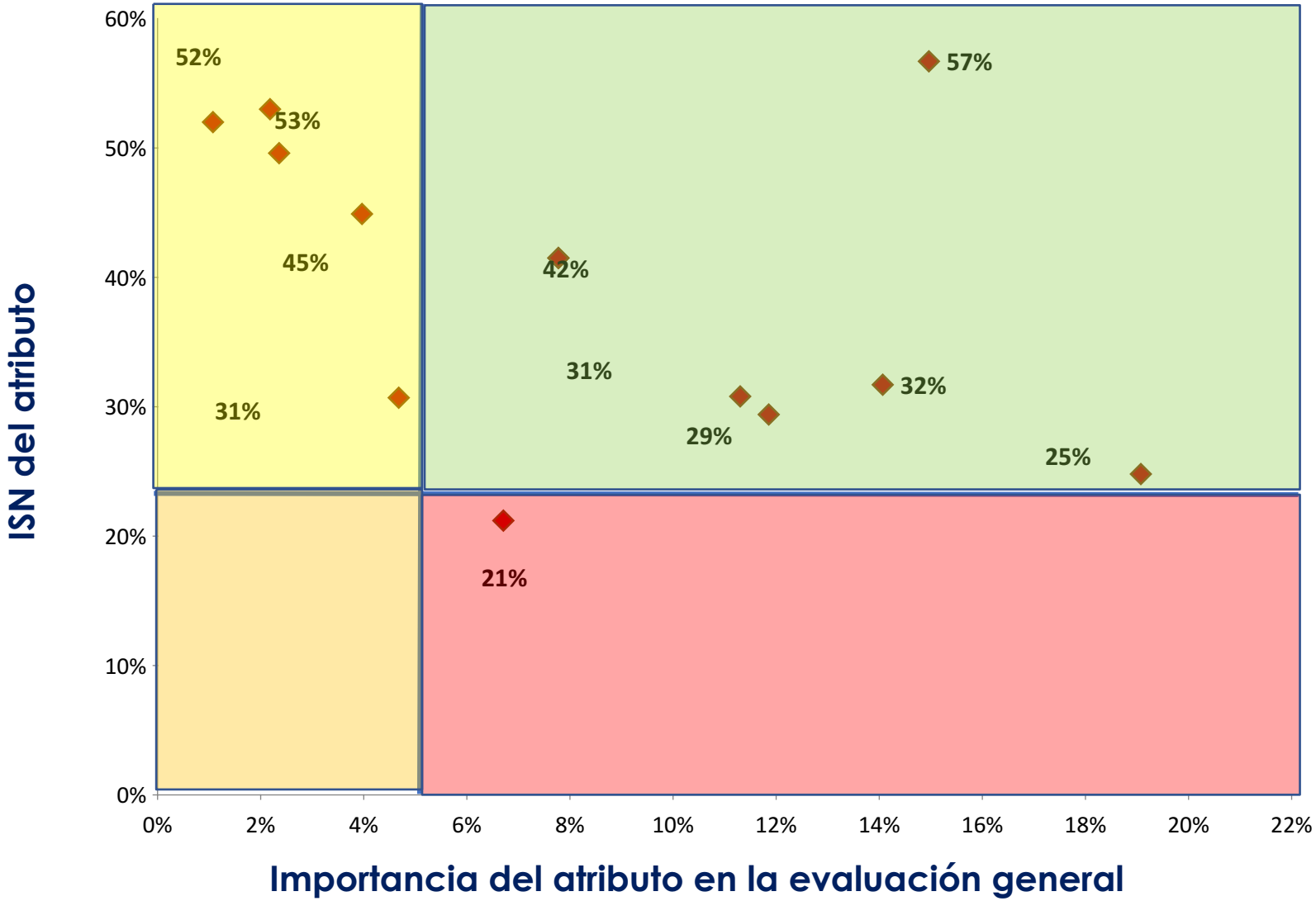
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del R. Civil

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza (p < 0,05). Bondad de ajuste del modelo: 67,4%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Focos de mejora

- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del R.Civil

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza (p < 0,05). Bondad de ajuste del modelo: 72,3%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Problemáticas en el proceso de atención

¿Qué problemas tuvo con del servicio entregado por el R. Civil?

- Esperas prolongadas
- Falta de información
- Mala atención de ejecutivos
- Problemas para finalizar el tramite vía online
- Falta de personal
- Problemas con la petición de horas

"Tuve que esperar horas, me decían que e no había horas, me demore mucho en el tramite presencial, al final lo hice online y fue más rápido"

"La gente no es cordial y lo otro es que no tienen la información precisa de lo que uno tiene que hacer y los papeles que tienes que llevar, he tenido que ir tres veces para hacer la posesión efectiva por la mala información".

"Fui para resolver un problema en el certificado de nacimiento de los niños y me dijeron que tenia que levantar un acta, tener una hora, pero no me dan mas información de como hacerlo, nada"

"Tuve una mala experiencia, con una ejecutiva que solo veía el celular y cuando yo le consultaba algo me ponía mala cara y no me daba la información que yo requería"

"Tuve unos problemas, para hacer el tramite online, salía que había un problema con el tramite que no finalizo de manera correcta, pero igual me llego un correo de confirmación, que estaba todo ok, así que me quede con eso".

"El trámite online fue engorroso, tuve que hacerlo varias veces porque se caía la página".

"Falta de personal, fui a hacer el traspaso de un vehículo y no se pudo, porque la persona que hacia ese tramite estaba con licencia. Como no va a haber alguien que realice este servicio".

"Hay un desorden, en la petición de horas, uno pide hora igual tiene que esperar y a veces no te atienden. Además, cuesta pedir las horas por internet".

En esta instancia participaron 9 personas en total. Se realizaron 2 entrevista grupales de una duración aproximada de 1 hora, donde los entrevistados destacaron como problemas de la institución: Las largas esperas, la falta de información de cómo realizar el trámite y los papeles que se necesitan, la deficiente atención de los ejecutivos, problemas con la pagina web para finalizar el trámite, falta de personal de trámites específicos y problemas con la petición de horas.

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora al Registro Civil

De acuerdo a las acciones de mejora, los entrevistados destacan: La mejora de zonas de espera y atención para adultos mayores, capacitar el personal, extender el horario de funcionamiento, entre otras.

¿Qué mejorarían del servicio entregado por el R. Civil?

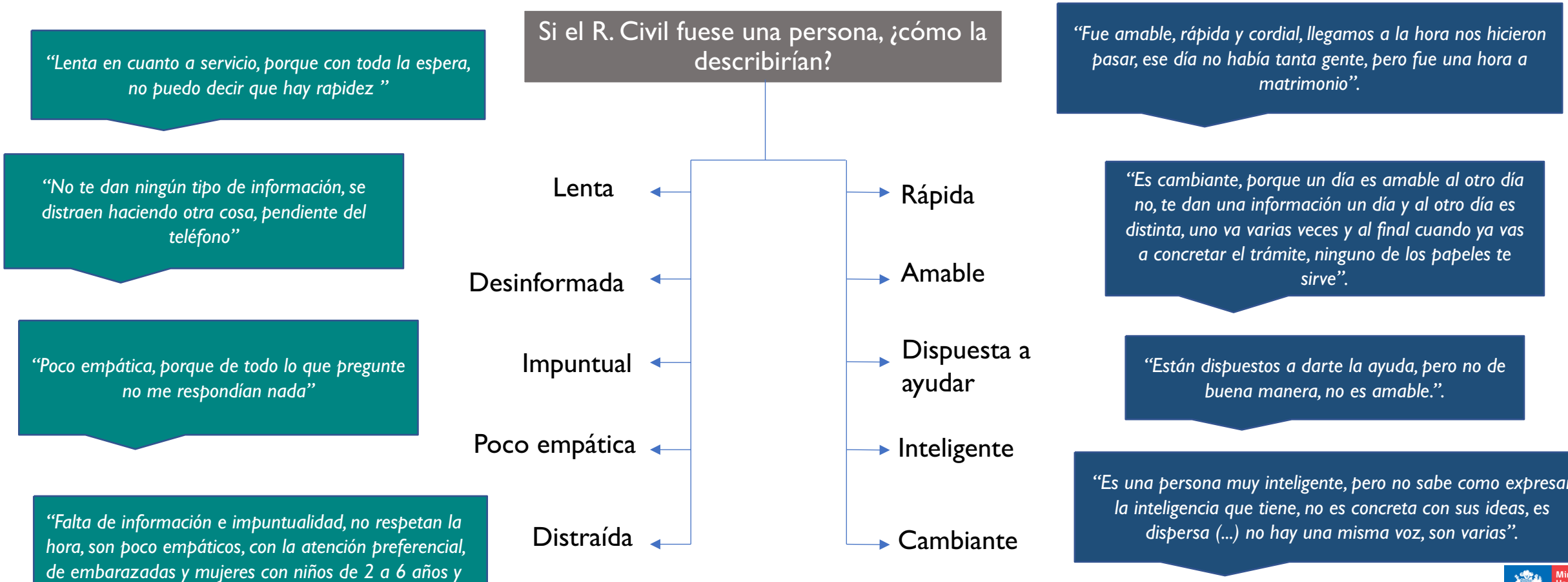
- Clave de acceso para resguardar información
  - *"Podría existir una clave para acceder a la información de uno, porque todo es público con el RUT se puede conseguir mucha información de cada persona, el certificado de nacimiento, etc. (…) Eso debería estar un poco más resguardado, podría llegarte una clave al teléfono para cuando uno quiere acceder a esa información".*
- Mejorar atención de funcionarios/as
  - *"Como decía antes, que haya más personal o mas de una persona capacitada para hacer el trámite así la gente no se queda sin realizarlo por falta de ejecutivos".*
  - *"La amabilidad de las personas. Uno pregunta, porque no avanza la fila, y la respuesta de la funcionaria no es amable, se enojan y resulta que uno lleva horas de espera".*
- Capacitación al personal o mayor dotación
  - *"No te dan información, trabajan mal (…). Deberían hacer un entrenamiento, para atender al público, a todos los funcionarios para que te atiendan de la misma manera, unos lo hacen muy bien y otros te tratan pésimo".*
- Protocolos para personas mayores
- Mantenimiento de la página web
  - *"Un fono consulta o entregar un folleto, quizá en la puerta, que te de información de los documentos necesarios, los trámites que se pueden realizar, los pasos, etc. (…) Quizá por redes sociales o que den la información en municipalidades para la tercera edad".*
  - *"Deberían poner más información, si se pueden realizar los tramites y cuantos tramites. Antes se podían hacer todos los tramites, y hoy en día no y no hay información sobre eso".*
- Extender horario de funcionamiento del Registro Civil
  - *"Extender la hora de atención, porque no calza con los horarios laborales de las personas, yo estudio y no alcanzo a atenderme. (…) La gente queda sin su atención, teniendo una hora… no alcanzan a atenderte porque termina el horario y te hacen ir al día siguiente".*
- Fono consulta
- Mejorar zonas de espera
  - *"Zonas de espera, hay que esperar en la calle y no hay toldo y cuando uno debe esperar al sol y las filas son muy extensas y no dan una agradable espera".*

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Personalidad del Registro Civil

Respecto de la pregunta sobre describir a la institución como una persona, los entrevistados le otorgan características poco positivas a la institución, es desinformada, lenta, impuntual, poco empática y cambiante. Por otra parte, quienes la describen con características positivas son quienes tuvieron buenas experiencias en trámites específicos. Sin embargo, cabe destacar que las características positivas, en varios casos, van acompañadas de características negativas.



CONCLUSIONES

- Entre los/as usuarios/as de los servicios de Emisión de certificados, identificación, Trámites relativos a vehículos y Otros trámites del Servicio de Registro Civil, se observa un 57,3% de mujeres y un 42,1% de hombres, concentrados entre lo 25 a 44 años de edad (51,4%), y con nivel educacional universitario (37,4%), de media completa (22,5%) y educación técnica superior(21,9%). Asimismo, un 97,1% son personas naturales, mientras que un 2,9% corresponde a usuarios organizacionales, principalmente abogados, administrativos, asistentes y secretarias.

- El trámite más realizado se enmarca en Otros trámites (49,9%). En cuanto al canal para realizar los trámites, se observa que, el 66,1% realiza los trámites de manera digital. Sin embargo, el último trámite, que realizaron fue a través del canal presencial, dirigiéndose a la oficina del Registro Civil. Si bien la mayoría se siente "muy cómodo" al usar internet, se observa un aumento de la incomodidad a medida que aumenta la edad.

- Sobre el conocimiento del trámite, el 92,2% de los usuarios sabía que debía realizar el trámite en el Servicio de Registro Civil. Para los trámites relativos a Identificación un 94,6% tenia conocimiento, para el tramite de Emisión de certificados, el 94,2% tenia conocimiento, en el caso del los Trámites relativos a vehículos, el 93,9% tenia conocimiento y para Otros trámites el 89,9% de los usuarios tenia conocimiento. Asimismo, un 63% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, teniendo un alto conocimiento sobre los servicios otorgados por la institución. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as que realizan Trámites relativos a vehículos.

- Por otro lado, un 17,3% presentó problemas al realizar su trámite, principalmente por la falta de una respuesta en tiempo prudente (20,9%), seguido por la falta de una atención oportuna y de calidad (20%).

CONCLUSIONES

- En cuanto a la opinión sobre la institución, se ve una mejora con la evaluación neta del año 2020. Respecto a los indicadores mejor evaluados, se destaca la confianza (57%) y la transparencia (53%), además, el indicador de funcionarios comprometidos con su labor aumentó el doble el valor neto de evaluación, de un 9% el 2020 a un 21%.

- Respecto de la medición anterior de la satisfacción y evaluación de la institución, hubo un aumento de 2 puntos porcentuales en la evaluación general (31%), y en cuanto a la satisfacción con la última experiencia se mantuvo similar. En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Usuarios/as con educación de postgrado o educación técnica.
  - Quienes tienen entre 65 o más años.
  - Quienes sí tuvieron problemas al postular.
  - Usuarios/as no habilitados y medianamente habilitados.
  - Mujeres.
  - Usuarios/as de Otros trámites, posteriormente de identificación, luego Emisión de Certificados, y por último los usuarios que realizan Trámites relativos a vehículos; en esta línea es destacable recordar que estos/as últimos son quienes afirman tener mayores conocimientos sobre los trámites del Servicio de Registro Civil, siendo los/as más habilitados. Dado aquello, es recomendable que la información dada por la institución a través de sus diversos canales mejore para Otros trámites, ya que son quienes sienten más ambigüedad al realizar sus trámites.

CONCLUSIONES

- Respecto a la última experiencia, se destacan como una fortaleza de la institución, la claridad de la información del resultado del trámite o requerimiento, el esfuerzo que hizo el Registro Civil por acoger al usuario, la satisfacción de las necesidades del usuario y la facilidad para realizar el trámite. Mientras que el indicador critico que debe mejorar es que se preocupen por atender las necesidades de los usuarios.

- Respecto a la experiencia general con el Servicio de Registro Civil e Identificación se puede establecer que el aspecto crítico a mejorar son los funcionarios poco comprometidos con su labor, lo cual también se ve respaldado por los hallazgos en la parte cualitativa. En relación a los aspectos a mantener, esta la claridad de la información del resultado del trámite, la transparencia de la institución, la utilidad de la información recibida en el documento o certificado, la claridad de los pasos a seguir y el esfuerzo que hizo la institución por acoger a los usuarios. Finalmente, las fortalezas a destacar son:
  - La confianza hacia la institución.
  - La facilidad para realizar el tramite.
  - El tiempo de respuesta.

- Cabe destacar que, según lo declarado por los entrevistados, hay varios aspectos de mejora en cuanto a la zona de espera, la entrega de información, la gestión de horarios de atención y la atención de los ejecutivos.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que los principales problemas del proceso de atención radican **en los tiempos y en la calidad de la respuesta, además de la crítica al funcionamiento del Call Center y la estabilidad del sitio web.**
- Por eso, dentro de las sugerencias se proponen:

  i. Para mejorar la calidad de la respuesta, se puede hacer un levantamiento del grupo de usuarios que indica que **su respuesta no fue contestada a tiempo (20,9%) o la respuesta no fue de calidad (20,0%)** y revisar, en esos casos, los motivos que se esgrimen. Esto llevaría a identificar posibles áreas no cubiertas en las respuestas.

  ii. Asimismo, dado que hay un 15,1% de los usuarios que señala **un mal funcionamiento del sitio web o del sistema digital**, se propone comenzar a levantar los distintos casos de uso donde están detectados estos problemas, como la toma de horas y la calidad de la información. Esto, para establecer un diagnóstico y de esta forma mejorar la estabilidad de la atención por este canal.

  iii. En el caso del **Call Center**, se recomienda reforzar los procesos de atención a los usuarios, de forma de poder cumplir con una respuesta satisfactoria, además que sea reconocida como empática y acogedora por el usuario.

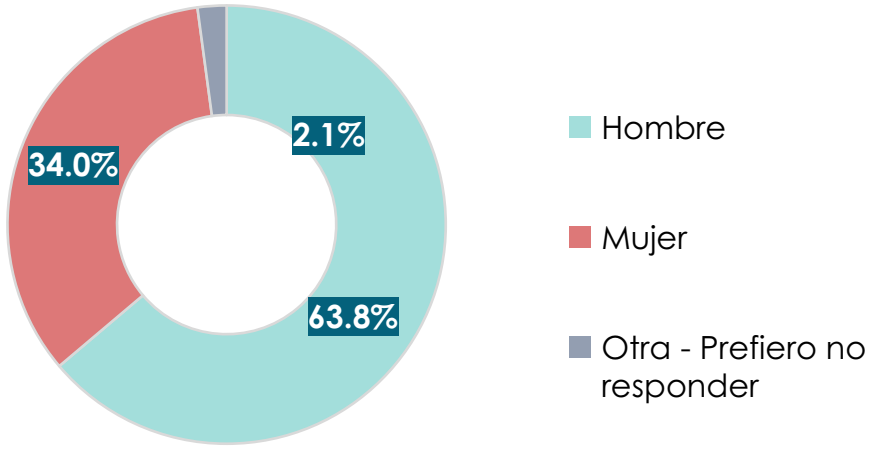
- Finalmente, cabe recalcar que existen una **serie de fortalezas del Servicio de Registro Civil e Identificación** , desde su ámbito de imagen institucional, tales como la confianza, transparencia y que atiende las necesidades los usuarios, lo que pueda ayudar mejor apalancar la solución está aquí propuestas.

RESULTADOS DE LAS INSTITUCIONES SOBRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL

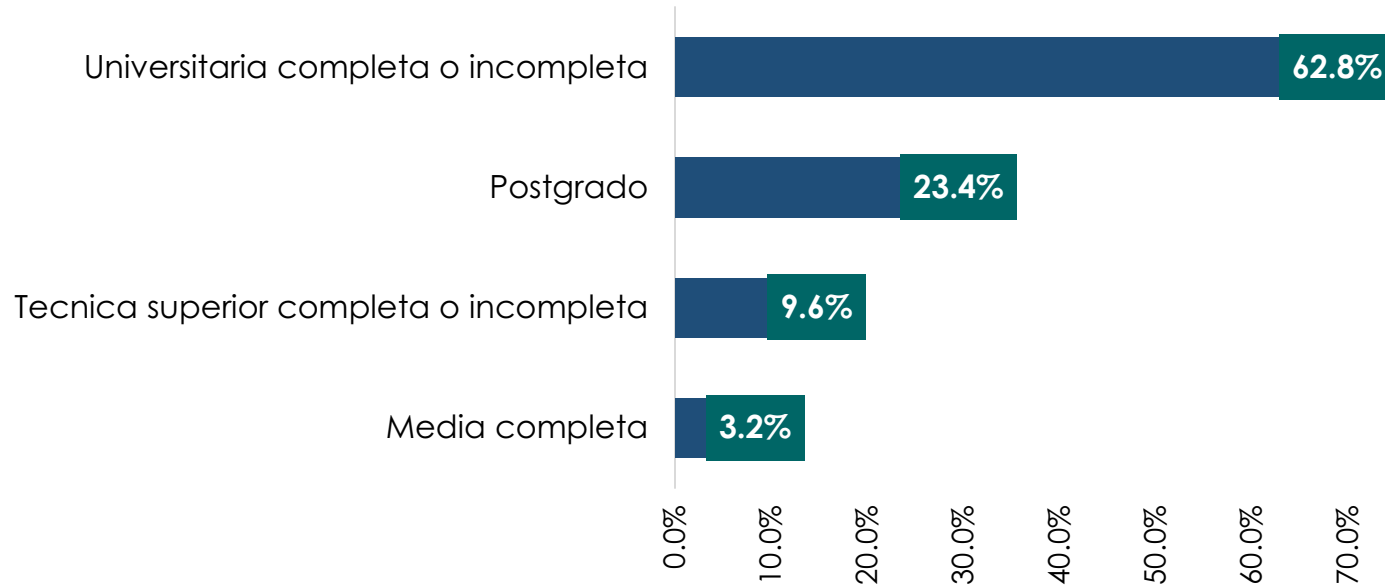
CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONES

CARACTERIZACIÓN USUARIA

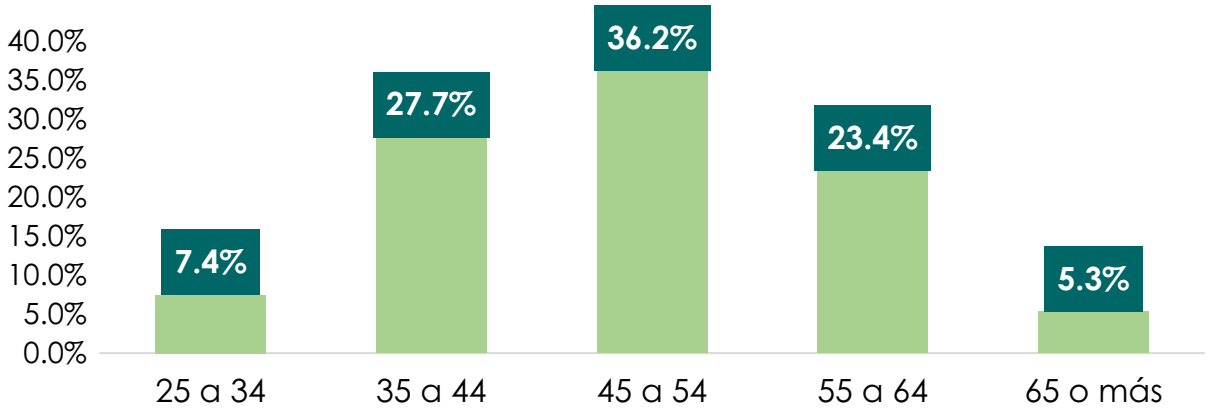
Sexo del entrevistado/a



Nivel Educacional*



Edad en tramos



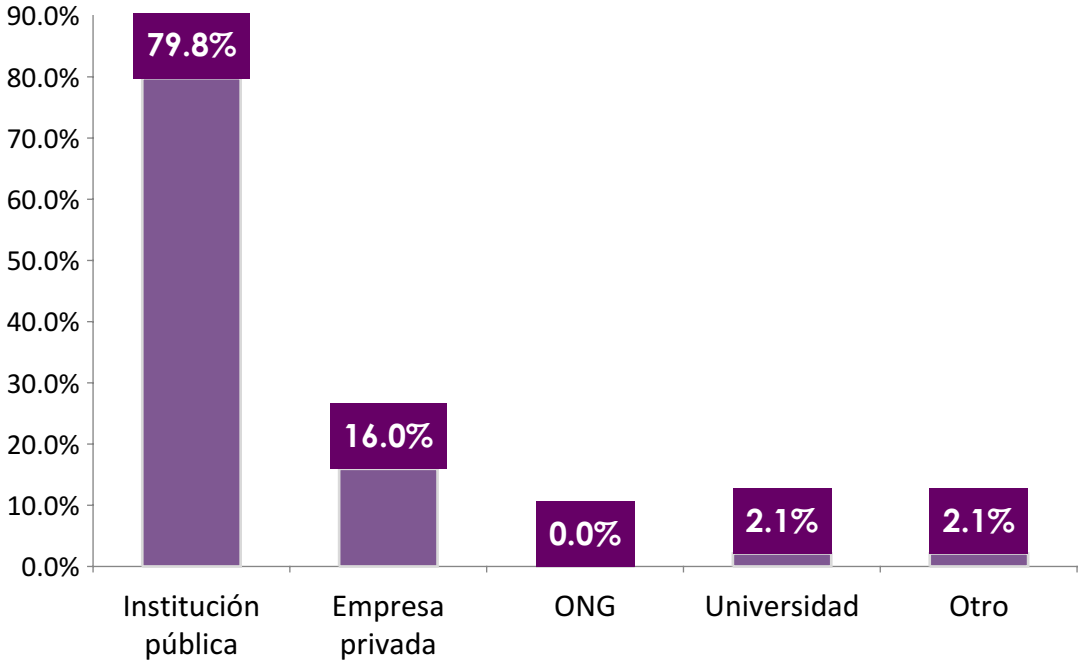
(*) Las categorías me día incompleta y básica fueron eliminadas, por que no habían casos de respuesta.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

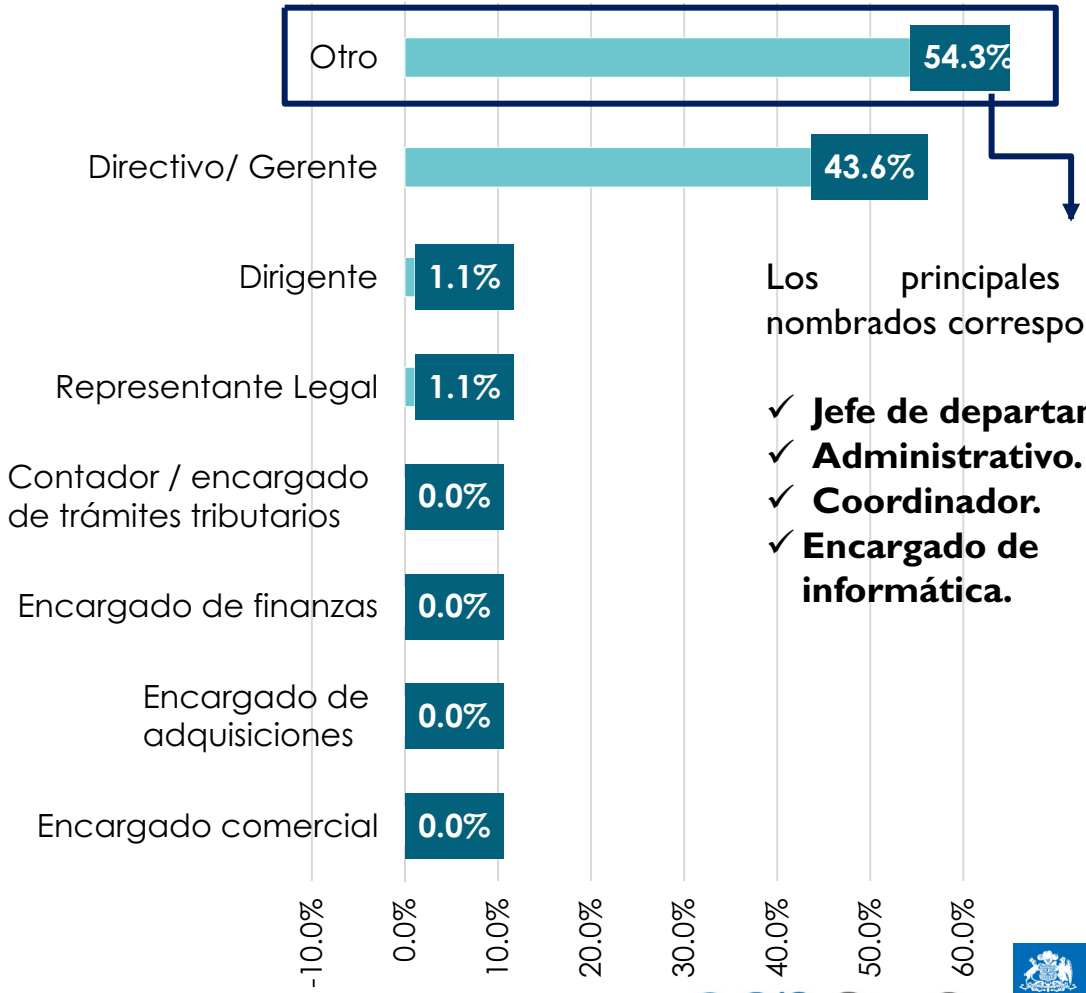
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA

El lugar por el cual realizo el requerimiento, corresponde a:



¿Qué rol cumple al interior de la organización?



Los principales roles nombrados corresponden a:

- ✓ **Jefe de departamento.**
- ✓ **Administrativo.**
- ✓ **Coordinador.**
- ✓ **Encargado de informática.**

(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 2,9% de usuarios organizacionales.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

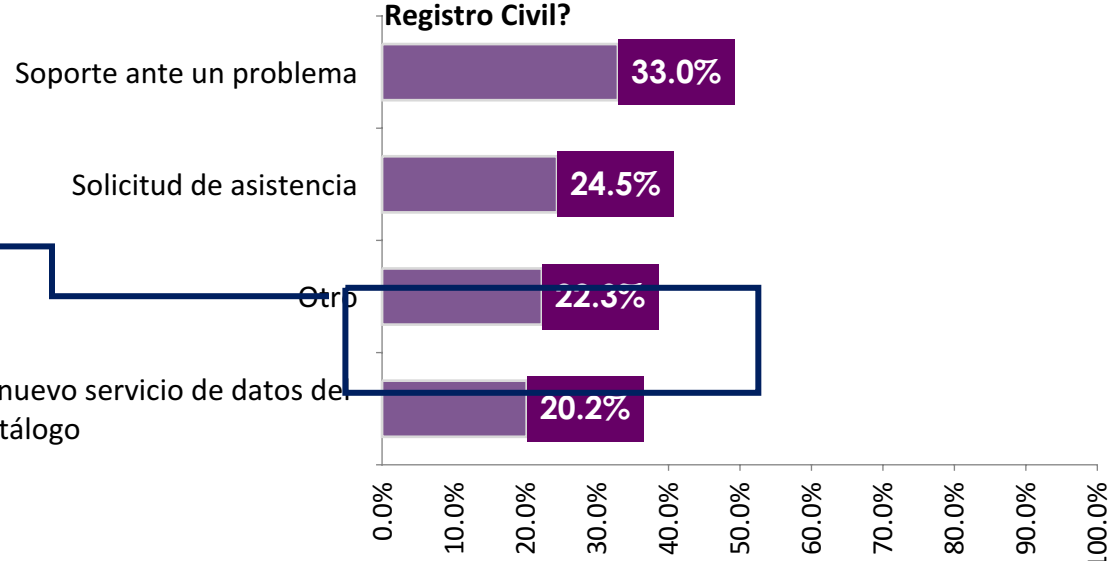
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRAMITE– Trámites y canal.

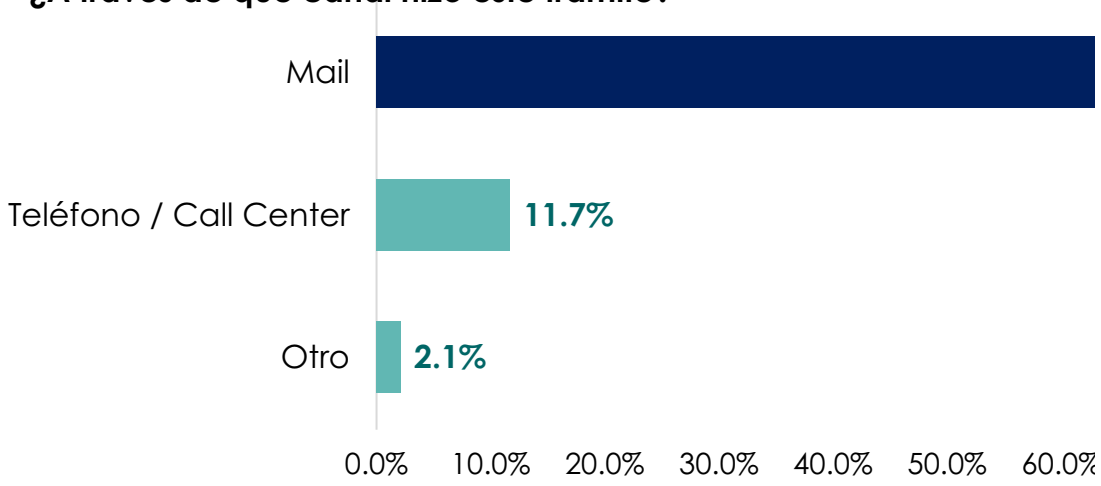
Los principales trámites nombrados corresponden a:

- ✓ **Actualización de usuarios.**
- ✓ **Renovación de convenios.**
- ✓ **Consulta de datos.**

¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó ante el Servicio de Registro Civil?



¿A través de qué canal hizo este trámite?

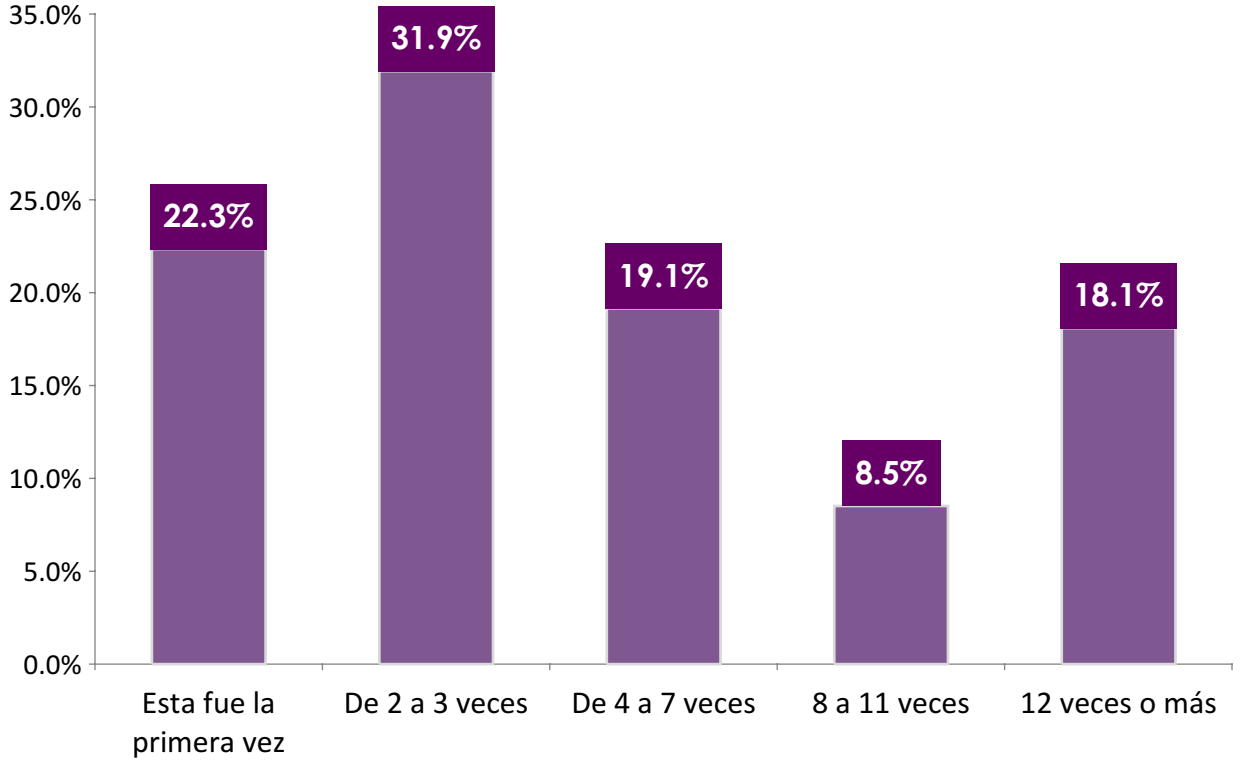


Análisis Profundos, Decisiones Claras

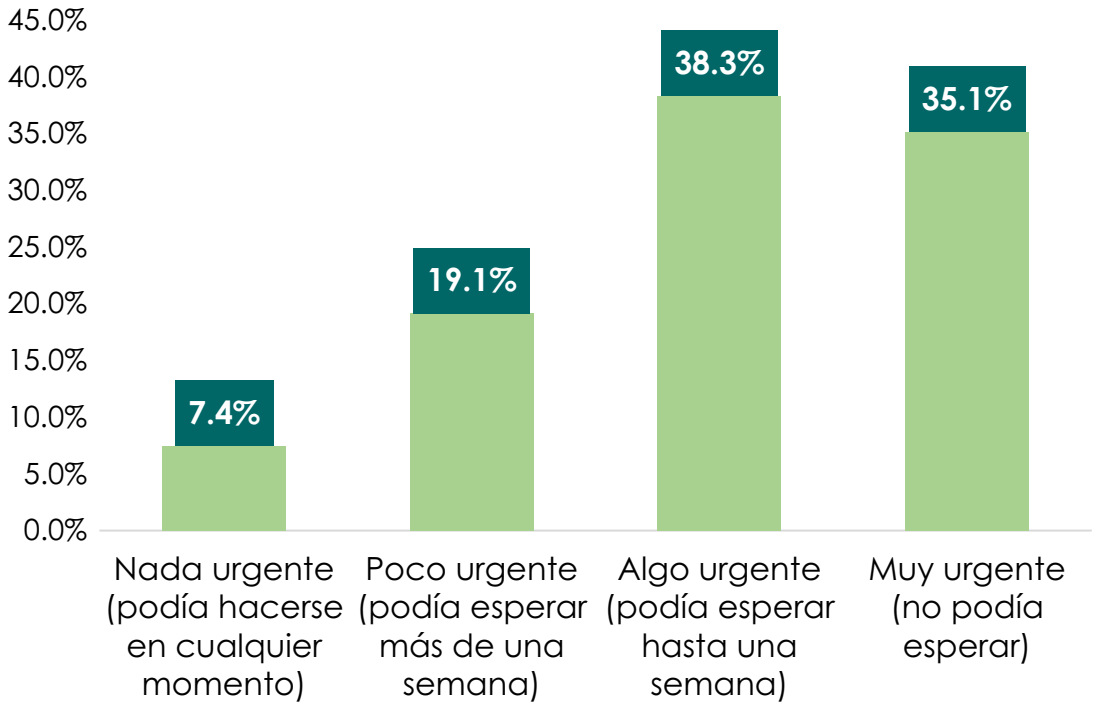
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE– Intensidad del usuario Urgencia de realizar el trámite

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo la última vez, ha realizado algún requerimiento o trámite en el Servicio de Registro Civil?



Respecto de este requerimiento a Registro Civil, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?



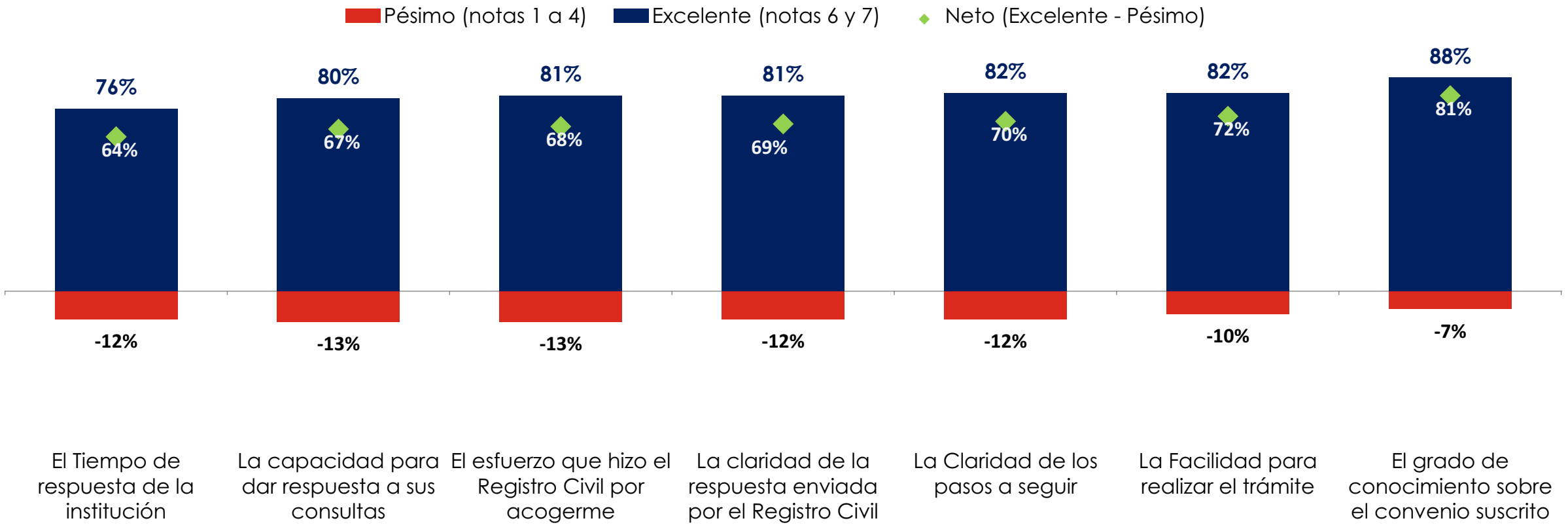
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA, EVALUACIÓN GENERAL Y CONVENIO

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el Servicio de Registro Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



* No hay comparativo, ya que la medición del 2020 no se midió la satisfacción solo de las instituciones.

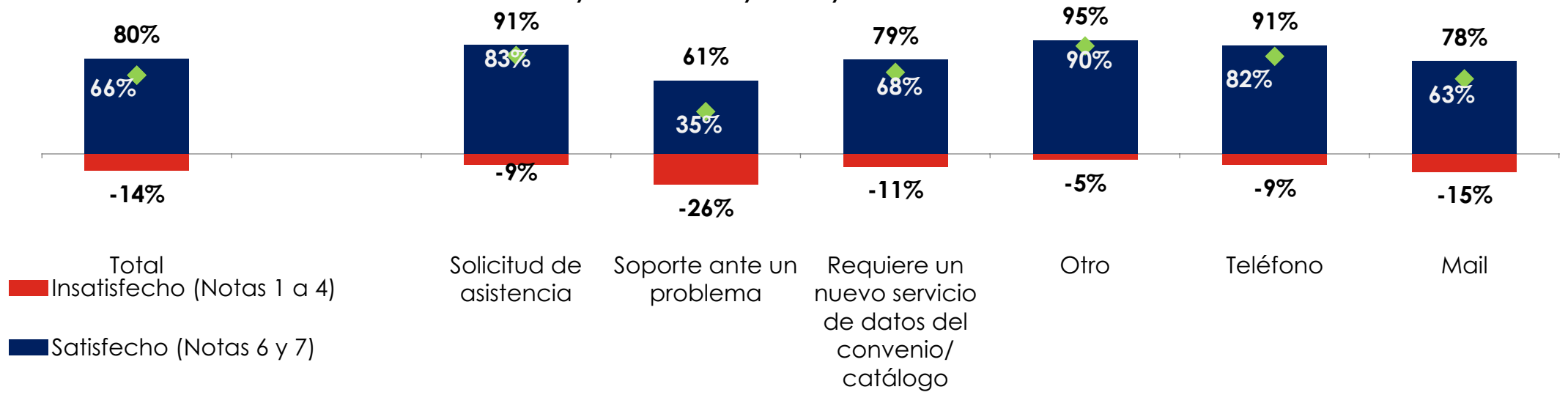
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite y Canal

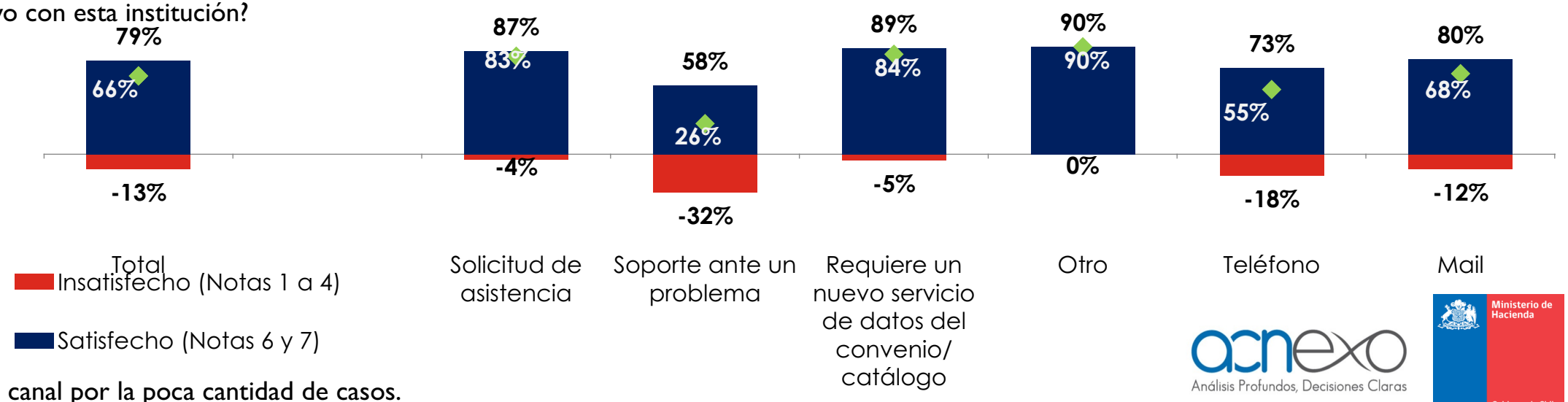
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el Servicio de Registro Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio de Registro Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general al Servicio de Registro Civil



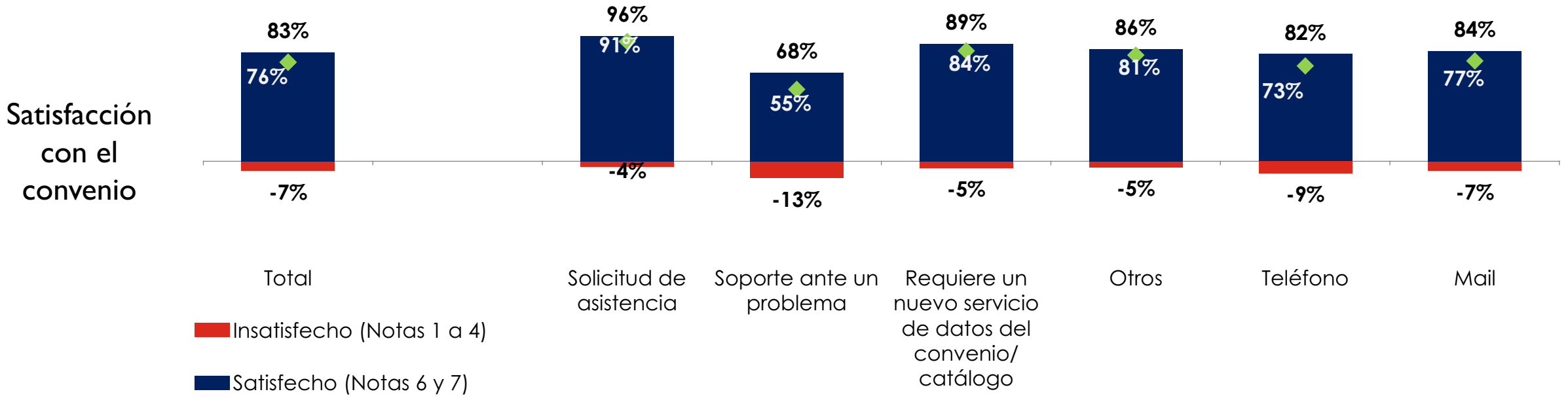
(*) Se omiten Otros en canal por la poca cantidad de casos.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite y canal

Y pensando en los servicios de información asociados al principal convenio con el Registro Civil (datos, identificación, validación), ¿Cuán satisfecho se encuentra con este?

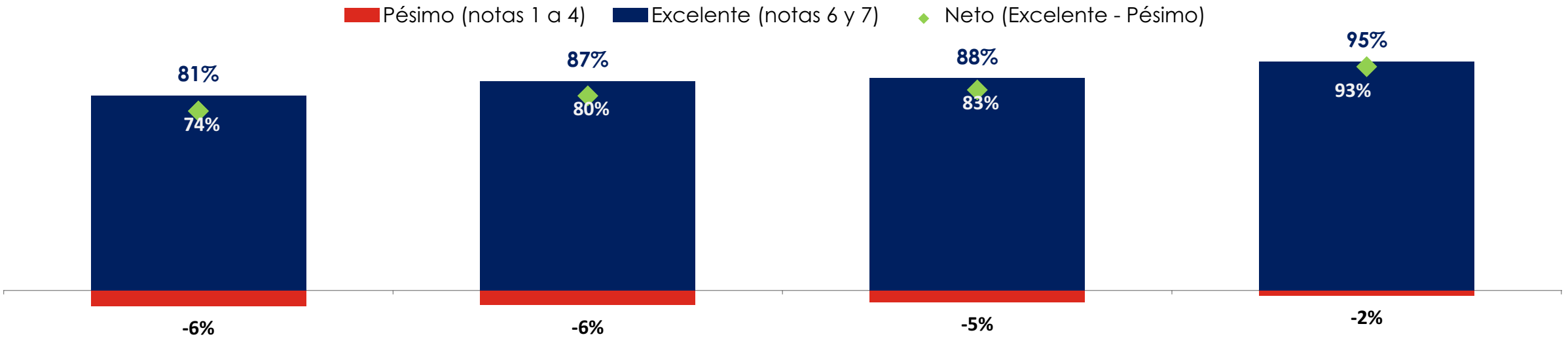


(*) Se omiten Otros en canal por la poca cantidad de casos.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario por el convenio

Pensando únicamente en el servicio asociado al convenio con el Registro Civil, Indique su evaluación con una nota de 1 a 7 en que 1 es la peor nota y 7 la mejor, sobre estos aspectos



La disponibilidad para solicitar la ejecución de un proceso de información fuera de línea (batch)

La disponibilidad del sistema habilitado al realizar una búsqueda de información o consulta

La facilidad para usar el sistema

La confiabilidad de la información proporcionada

* No hay comparativo, ya que la medición del 2020 no se midió la satisfacción con el convenio .

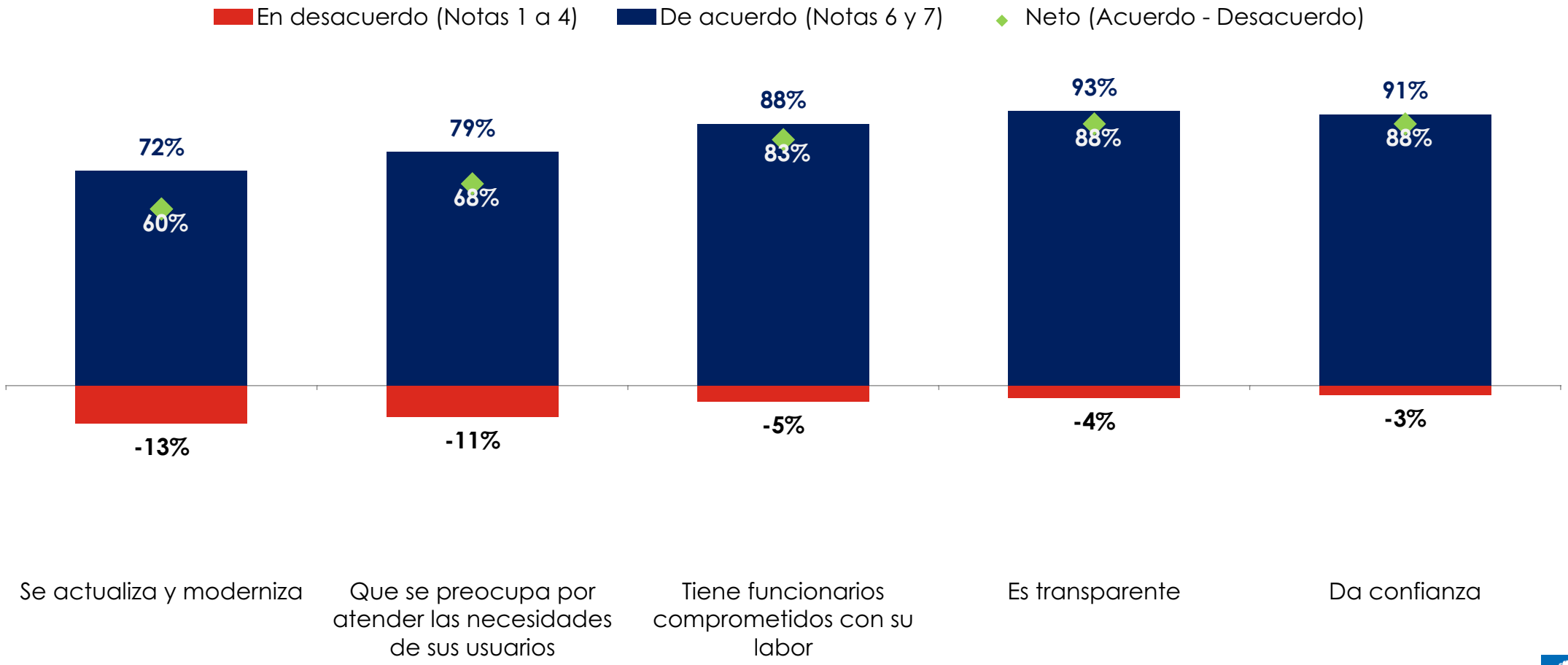
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en el Servicio de Registro Civil, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?



* No hay comparativo, ya que la medición del 2020 no se midió la satisfacción solo de las instituciones.

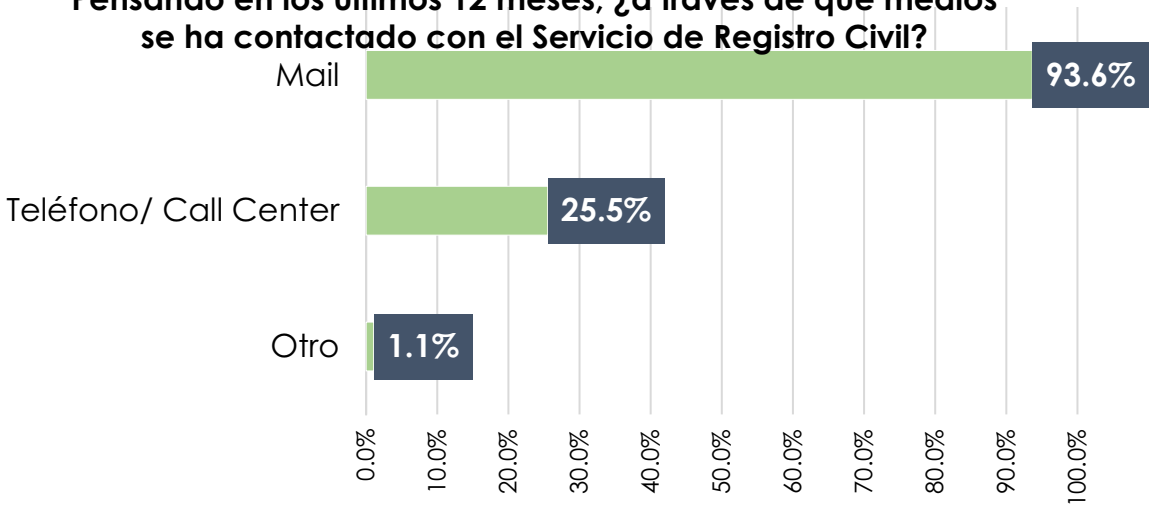
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Contacto con R. Civil

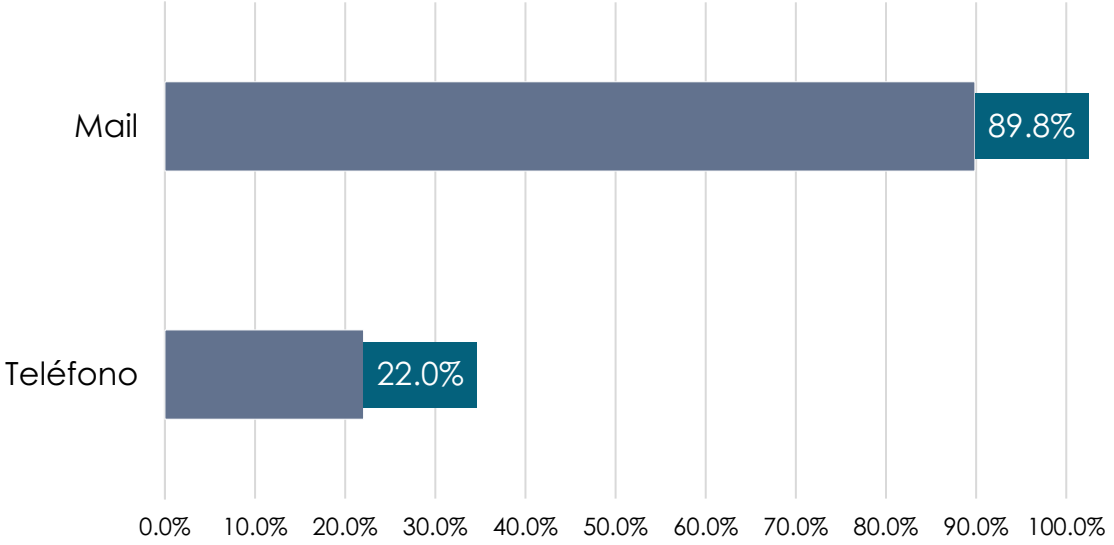
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el Servicio de Registro Civil?



Durante el tiempo en que su trámite con el Registro Civil estuvo en curso, ¿se contactó con Servicio de Registro Civil para saber el estado de su requerimiento?



¿A través de qué medio tuvo contacto con el Servicio de Registro Civil para saber el estado de su trámite?

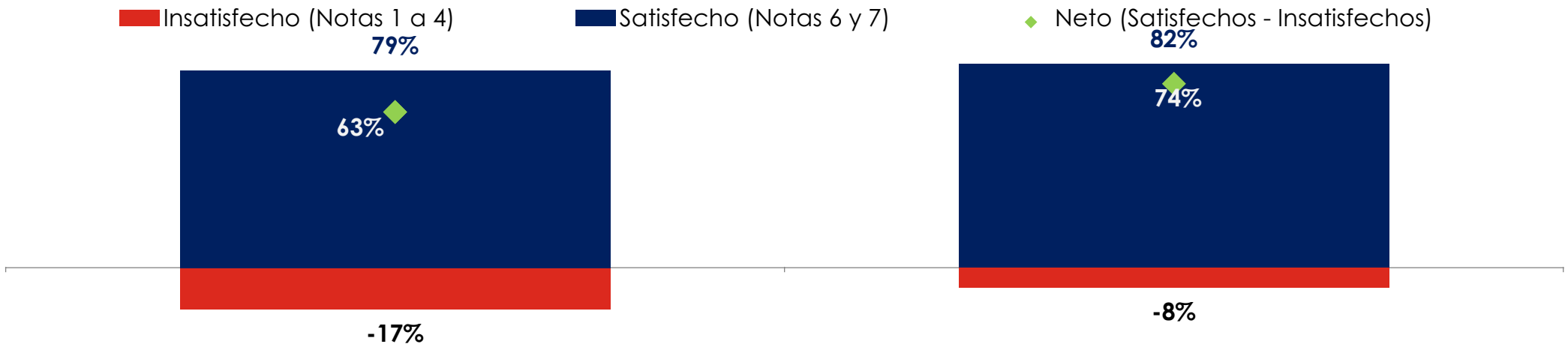


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Satisfacción

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría? *



	Teléfono / Call Center	Página Web
N:	13	53

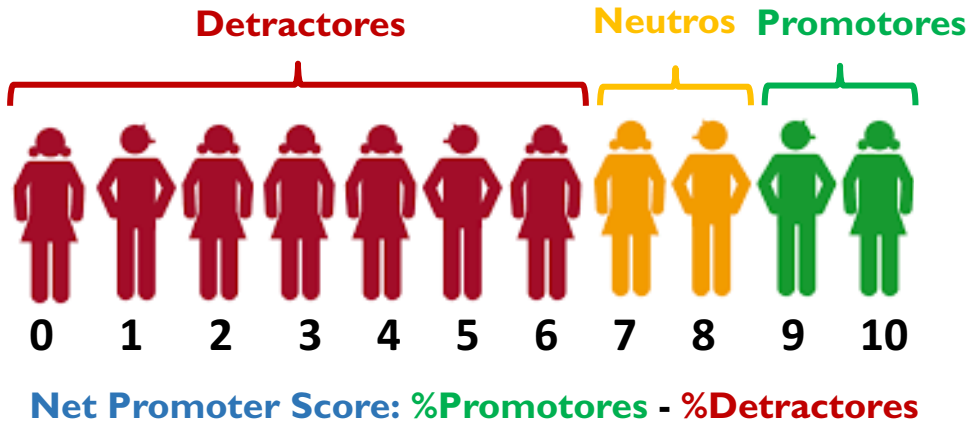
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por servicio

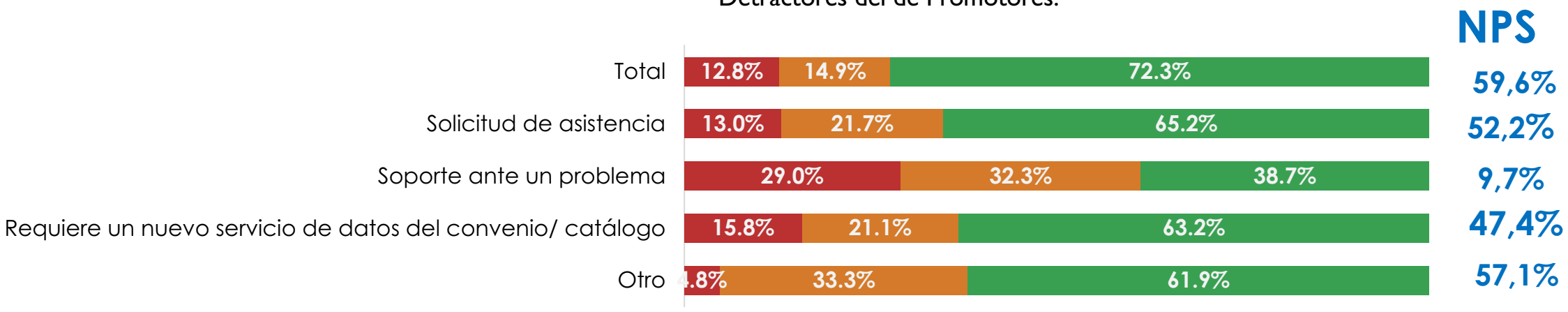
Considerando su experiencia con el Servicio de Registro Civil , y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

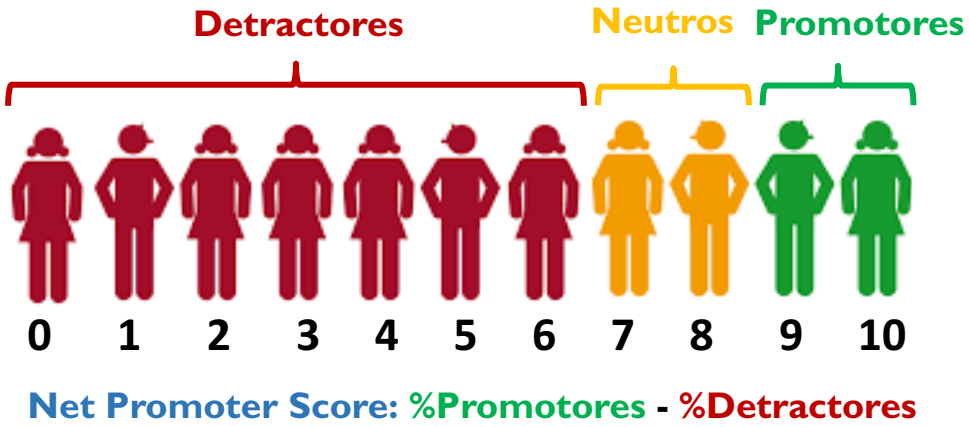


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por canal

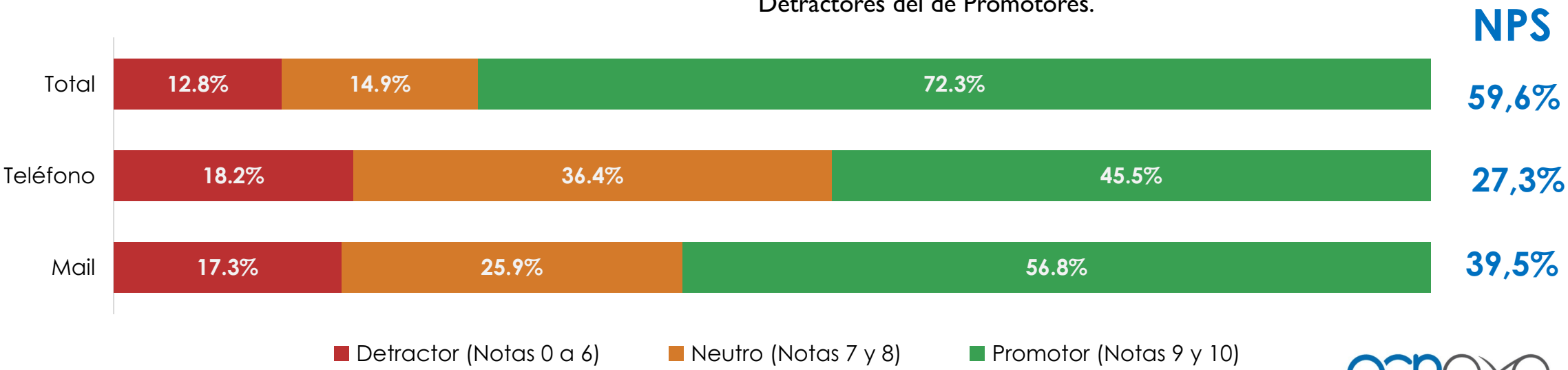
Considerando su experiencia con el Servicio de Registro Civil, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?*



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



(*) Se omiten canales con un recuento menor a 30 registros.

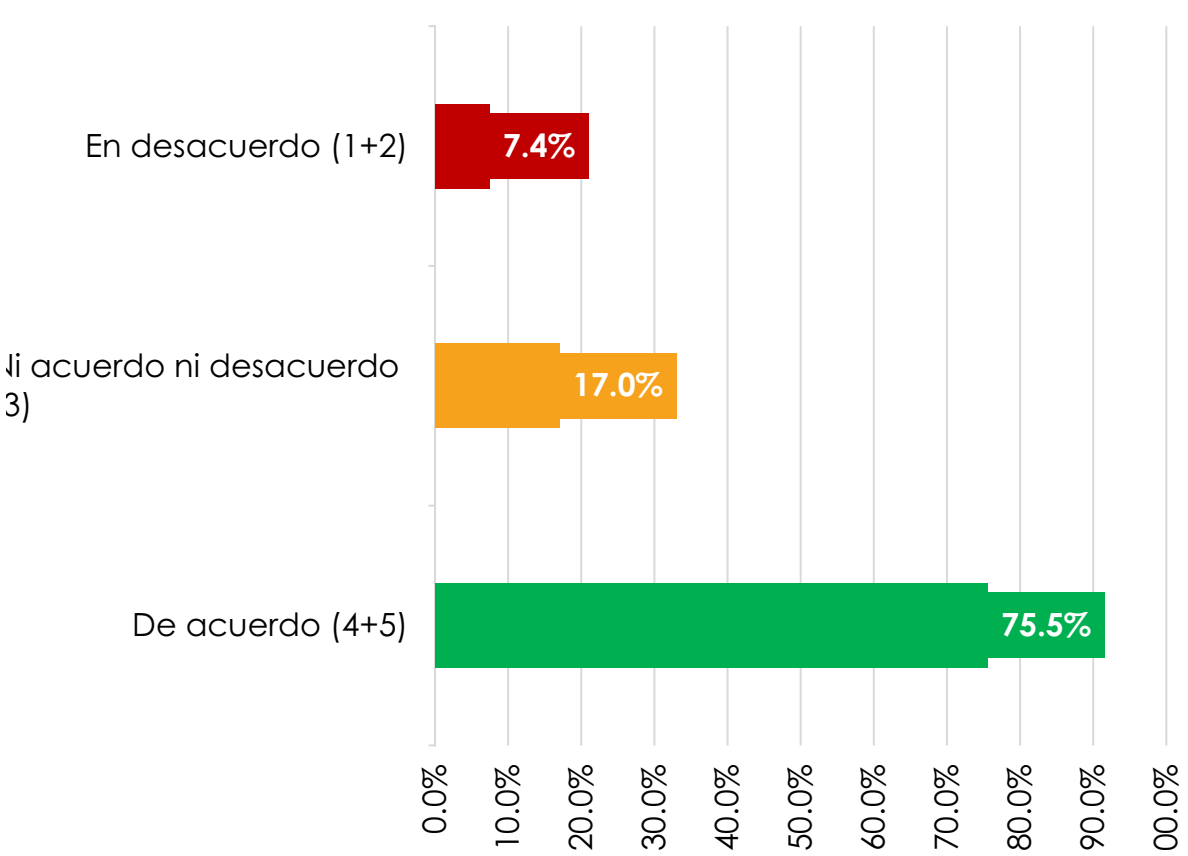
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

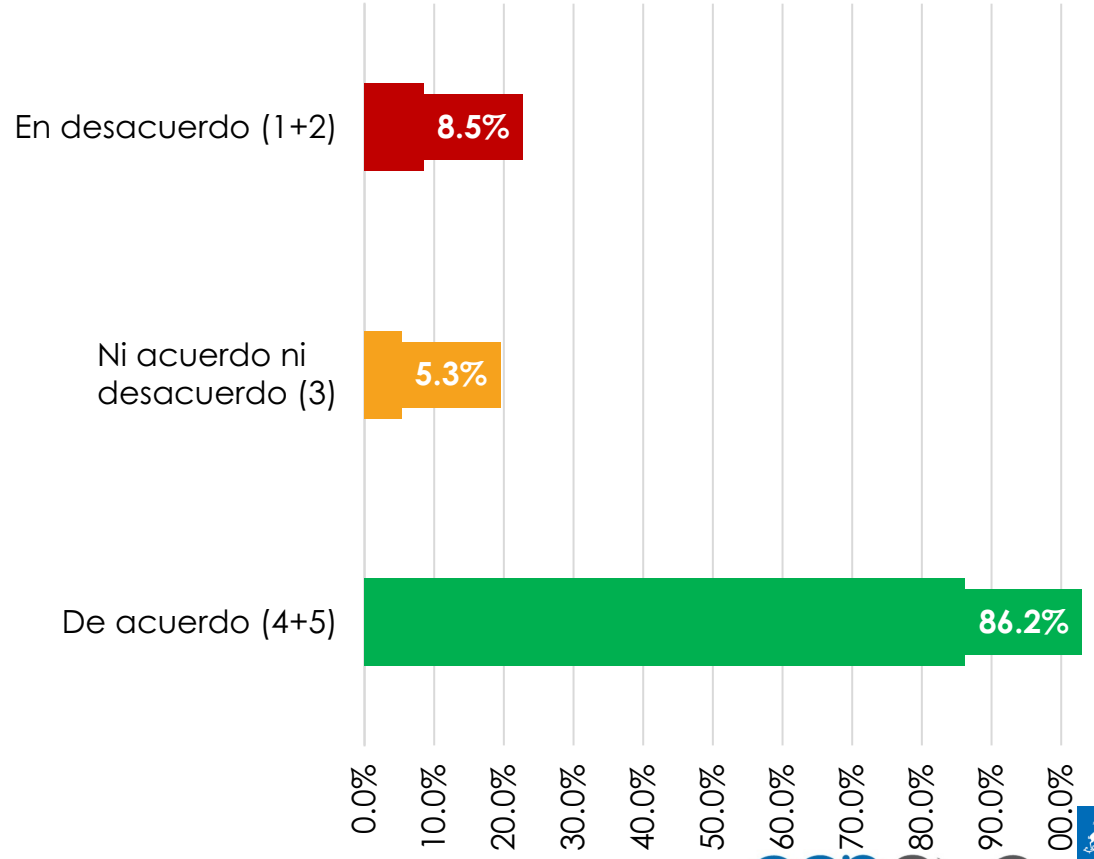
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con el Servicio de Registro Civil aumentó mi confianza en el servicio público"



"Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el Servicio de Registro Civil"



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CONCLUSIONES Instituciones

- Entre los/as usuarios/as Institucionales, se observa un 34% de mujeres y un 63,8% de hombres, concentrados entre los 45 a 54 años de edad (36,2%), y con nivel educacional universitario (62,8%) y de postgrado (23,4%). Un 54,3% corresponden a usuarios que cumplen el rol de jefe de departamento de la institución, administrativos, coordinadores u otros, y un 43,6% son Directivos o Gerentes de las instituciones por la cual se realiza el requerimiento.

- El trámite más realizado se enmarca en el Soporte ante un problema (33%). En cuanto al canal para realizar los trámites, se observa que el 86,2% realiza los trámites a través de correos electrónicos y un 11,7% vía telefónica. Cabe destacar que el 77,6% de los usuarios institucionales ha realizado algún requerimiento o trámite con el registro civil en los últimos 2 años y en general sus trámites son algo urgentes (38,3%) o muy urgentes (35,1%).

- De acuerdo a la satisfacción con el servicio, se puede destacar la alta satisfacción con el grado de conocimiento del convenio suscrito (80,9%), la facilidad para realizar el trámite (72,3%) y la claridad de los pasos a seguir (70,2%). De los atributos de experiencia con menos satisfacción, se destaca el tiempo de respuesta (63,8%) y la capacidad para dar respuesta a las consultas (67%).

CONCLUSIONES Instituciones

- La evaluación de la ultima experiencia es de 66%, donde las instituciones que mejor evalúan esta experiencia son los que la realizan vía teléfono. Respecto al ultimo trámite, los que realizan otros requerimientos evalúan mejor el servicio (68,4%), mientras que realizan un requerimiento de soporte frente a un problema son quienes evalúan peor la experiencia (35,5%).
- De acuerdo a la evaluación general (66%), quienes realizan el trámite vía mail evalúan mejor el servicio (67,9%) y respecto a los trámites, al igual que con la ultima experiencia quienes realizan otros tramites declaran una mejor satisfacción (90,5%), mientras quienes realizan requerimientos de soporte ante un problema presentan una menor satisfacción (25,8%).
- Respecto a la satisfacción con el convenio, las instituciones se encuentran satisfechas en un 75,5%. Y los cuatro atributos se destacan por su buena satisfacción, la confiabilidad de la información proporcionada (92,6%), la facilidad para usar el sistema (82,9%), la disponibilidad del sistema habilitado al realizar una búsqueda de información o consulta (80,5) y la disponibilidad para solicitar la ejecución de un proceso de información fuera de línea (74,2%).
- En cuanto a la opinión sobre la institución, los indicadores mejor evaluados son la confianza (88,3%), la transparencia (88,3%) y la presencia de funcionarios comprometidos con su labor (83%). En una menor medida se evalúan la preocupación por atender las necesidades de sus usuarios (68,1%) y la actualización y modernización del servicio (59,6%).

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día martes 14 de diciembre de 2021, a las 12.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con el Servicio de Registro Civil e Identificación**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.

- Con respecto a los canales de atención, se validan las **falencias detectadas en la atención presencial del servicio**, sobre todo en sucursales con mayor afluencia de público, como la Sucursal de Santiago (Huérfanos). Por su parte, se identifica la necesidad de hacer más amigable la **atención digital**, debido a que se trabaja con una población usuaria bastante heterogénea con distintos niveles educacionales y de alfabetización digital.

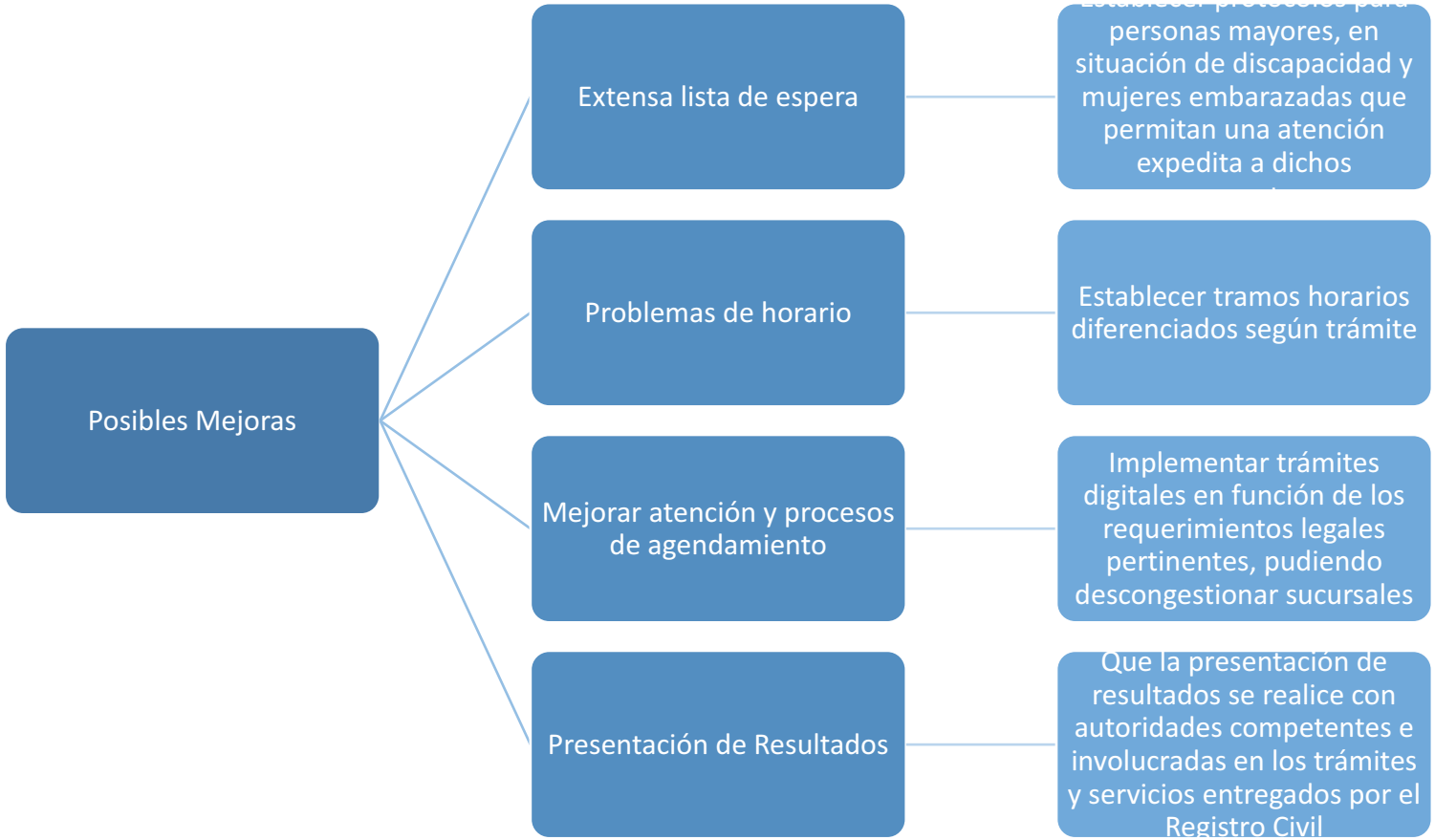
- Se dio cuenta que se han tomado medidas para descongestionar sucursales como la reciente ampliación de la validez de documentos de identificación, hasta 2023.

- Se destaca el aumento alcanzado en lo que respecta a **imagen institucional** y a la mantención de los niveles de satisfacción alcanzados, tanto con la última experiencia, como con el registro civil en general.

- Asimismo, se señala que el año pasado **algunos trámites presenciales no estuvieron disponibles y se migró al canal digital** debido a la Pandemia del Covid-19, como la obtención de clave única que pasó a ser digital o trámites presenciales que requerían un agendamiento digital previo.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución** y con las mejores que están implementando para subsanarlas.



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Servicio de Registro Civil

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

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile