“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio de Registro Civil e Identificación

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Victor Solervicens
Pablo Córdova
Javier Cataldo
Felipe González
Antonieta Montoya
José Miguel Cabezas
Emilio Villegas

Contraparte Institucional:
Edward Araya Astudillo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

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

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.

II. METODOLOGÍA

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:



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas web y presenciales en oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación a nivel nacional
Universo	:	Usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación
Muestreo	:	Para encuestas web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados de acuerdo a las variables de segmentación (trámite y canal), para las encuestas presenciales en las principales oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación a nivel nacional
Marco Muestral	:	En el canal Presencial + Autoatención se consideran los tramites realizados entre abril y mayo 2022 y en el caso del canal digital se considera la cantidad de usuarios que hicieron algún trámite en el mismo periodo.
Muestra	:	6.504 casos totales
Error	:	+/-1,2% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral
Fecha de Terreno	:	29 de julio al 26 de agosto de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Presencial + Autoatención	Digital (WEB)	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	Error
Certificados	1.113	1.312	2.425	1.089.626	2,0%
Identificación	1.144	1.460	2.604	1.065.214	1,9%
Vehículos	465	191	656	380.165	3,8%
Otros Trámites	406	413	819	361.644	3,4%
Total	3.128	3.376	6.504	2.896.649	1,2%
Error	1,8%	1,7%	1,2%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.
El universo del canal digital se refiere a usuarios diferentes que realizaron algún trámite por ese canal, en el caso del universo del canal Presencial+autoatención se consideraron trámites ya que no hay información por usuario.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Certificados	1.881	2.318	2.432	1.991	1.922	2.425
Identificación	1.140	412	1.640	2.270	1.692	2.604
Vehículos	-	521	369	936	758	656
Otros Trámites	670*	466	1.868	1.592	1.951	819
Total	3.691	3.717	6.309	6.789	6.323	6.504

* 2017 No hay detalle de otros trámites ni vehículos, pero se asiga a otros trámites la muestra usuarios individual contactos + usuario institucional

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	3.376	2,2%
120 Entrevista Parcial	5.571	1,8%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	287.616	91,3%
No contacto		
310 Correo no recibido, rebotes, correos inválidos	18.520	5,9%
Total	315.083	100,0%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

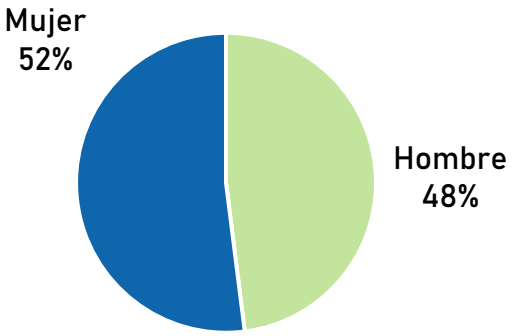
- La institución solo tiene bases de datos de usuarios para el canal digital (web), no así para el canal presencial.

- Las bases de datos de usuarios del canal digital (web) recibidas identifican adecuadamente los usuarios y trámites medidos, y los datos de contacto contenidos en ellas permiten contactar satisfactoriamente a los encuestados.

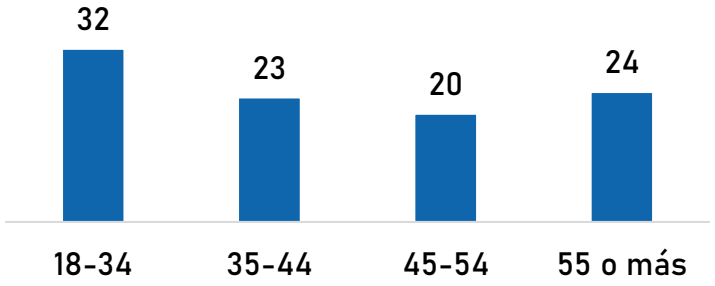
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos



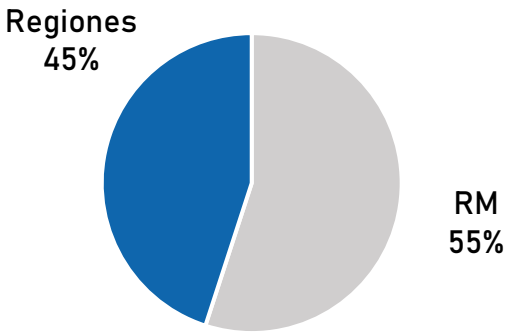
Nivel Educativo



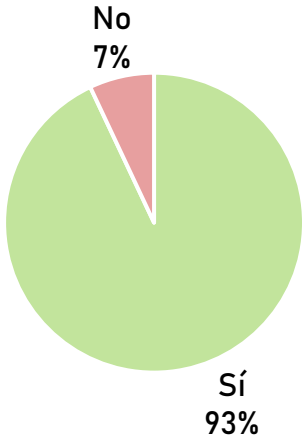
N = 6.504

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia



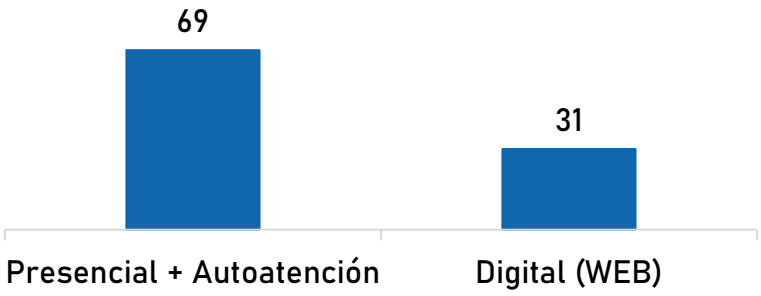
Tenencia de Clave Única



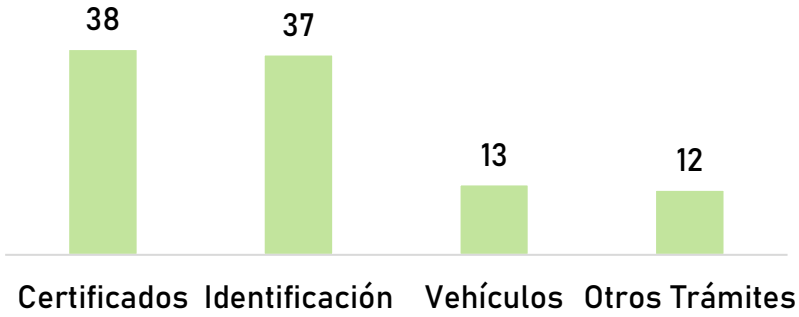
N = 6.504

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Canal utilizado para el trámite



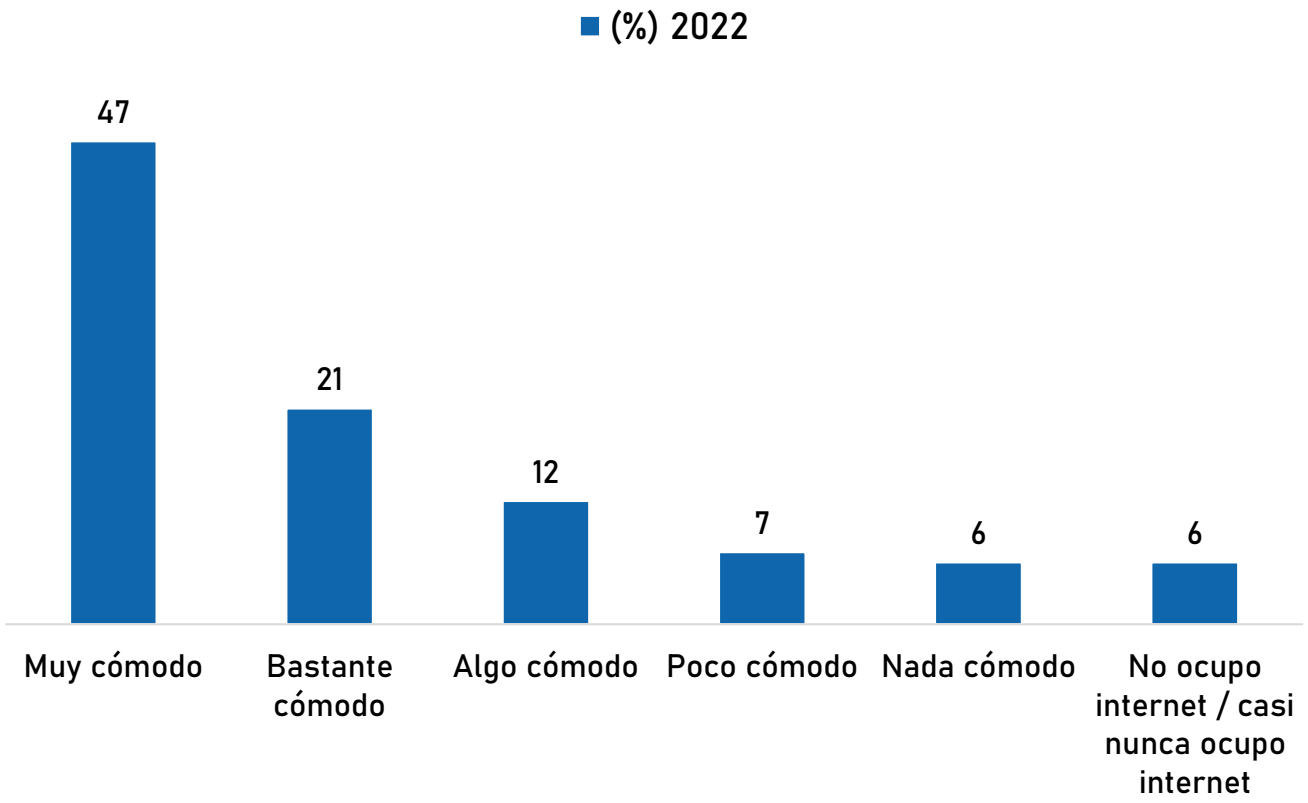
Trámite



N = 6.504

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

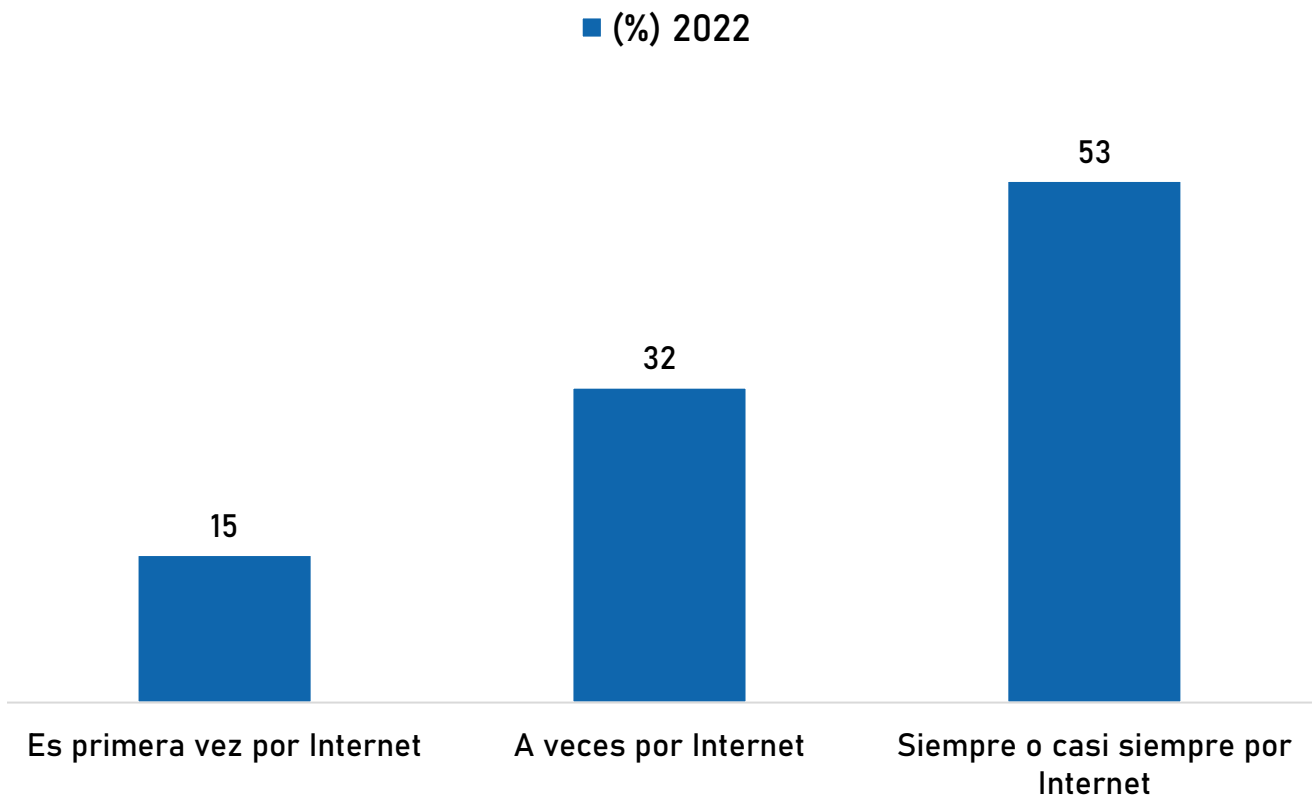
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 6.504

EXPERIENCIA DIGITAL – FRECUENCIA USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

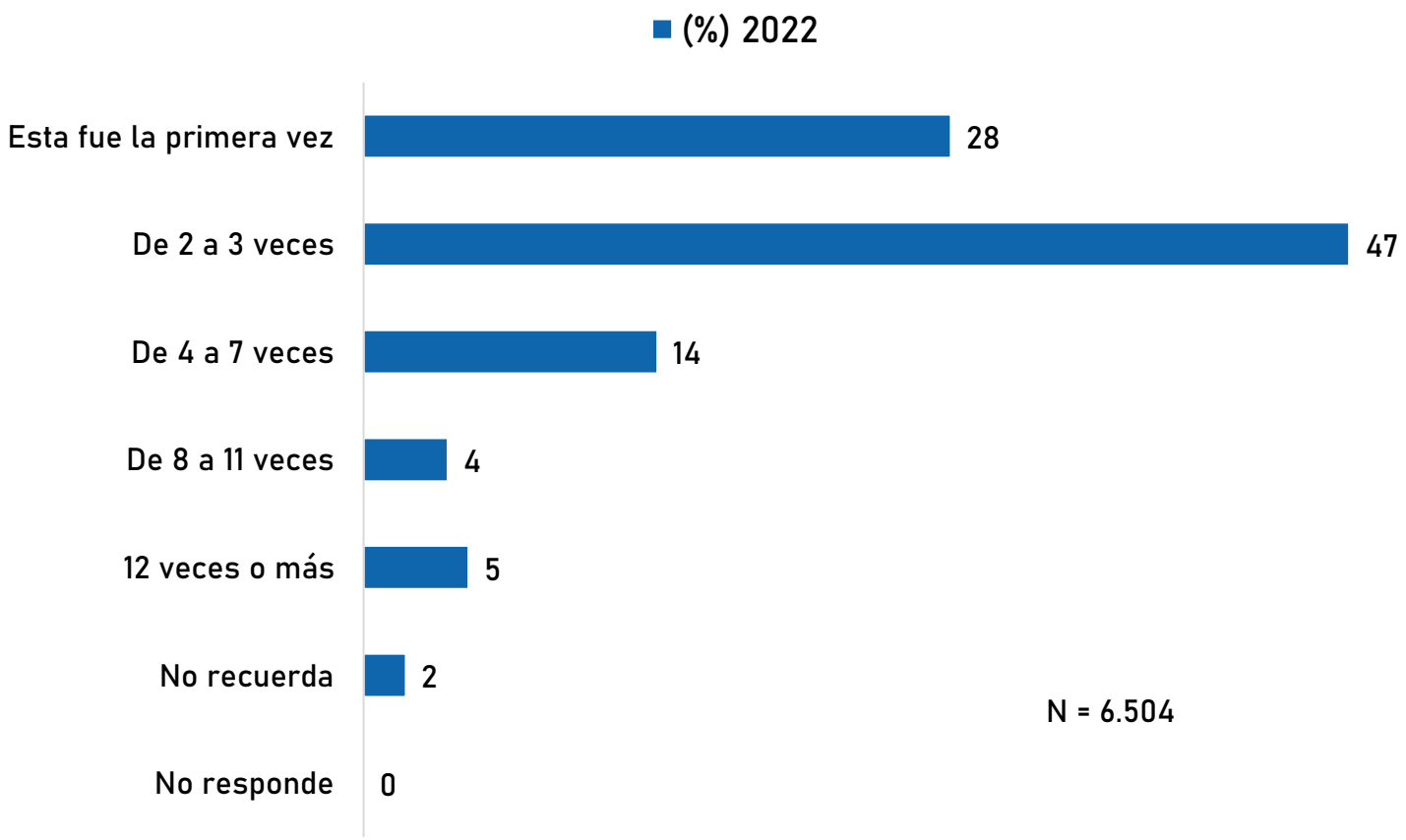
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.612

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los 3 meses anteriores al momento en que son encuestados.

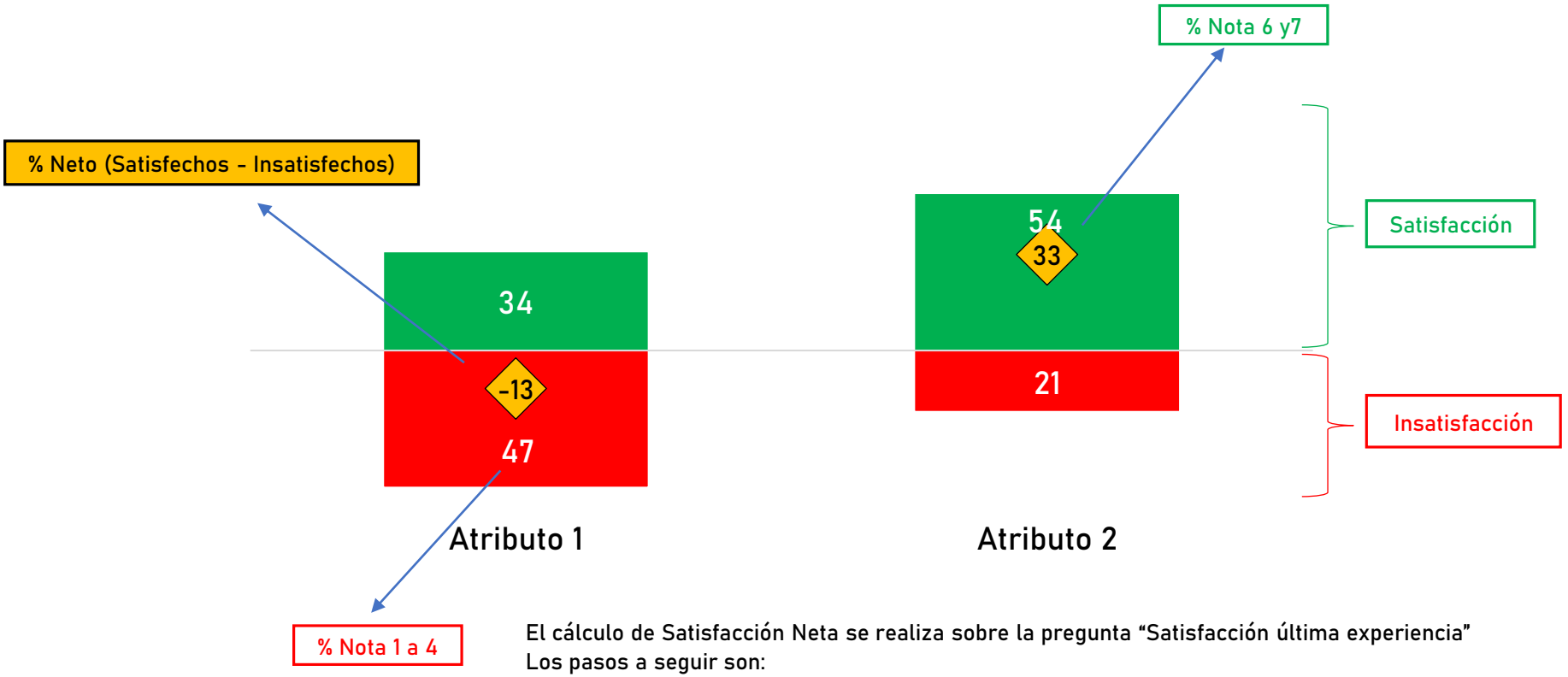
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - Satisfacción con la última experiencia: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - Evaluación general de la institución: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

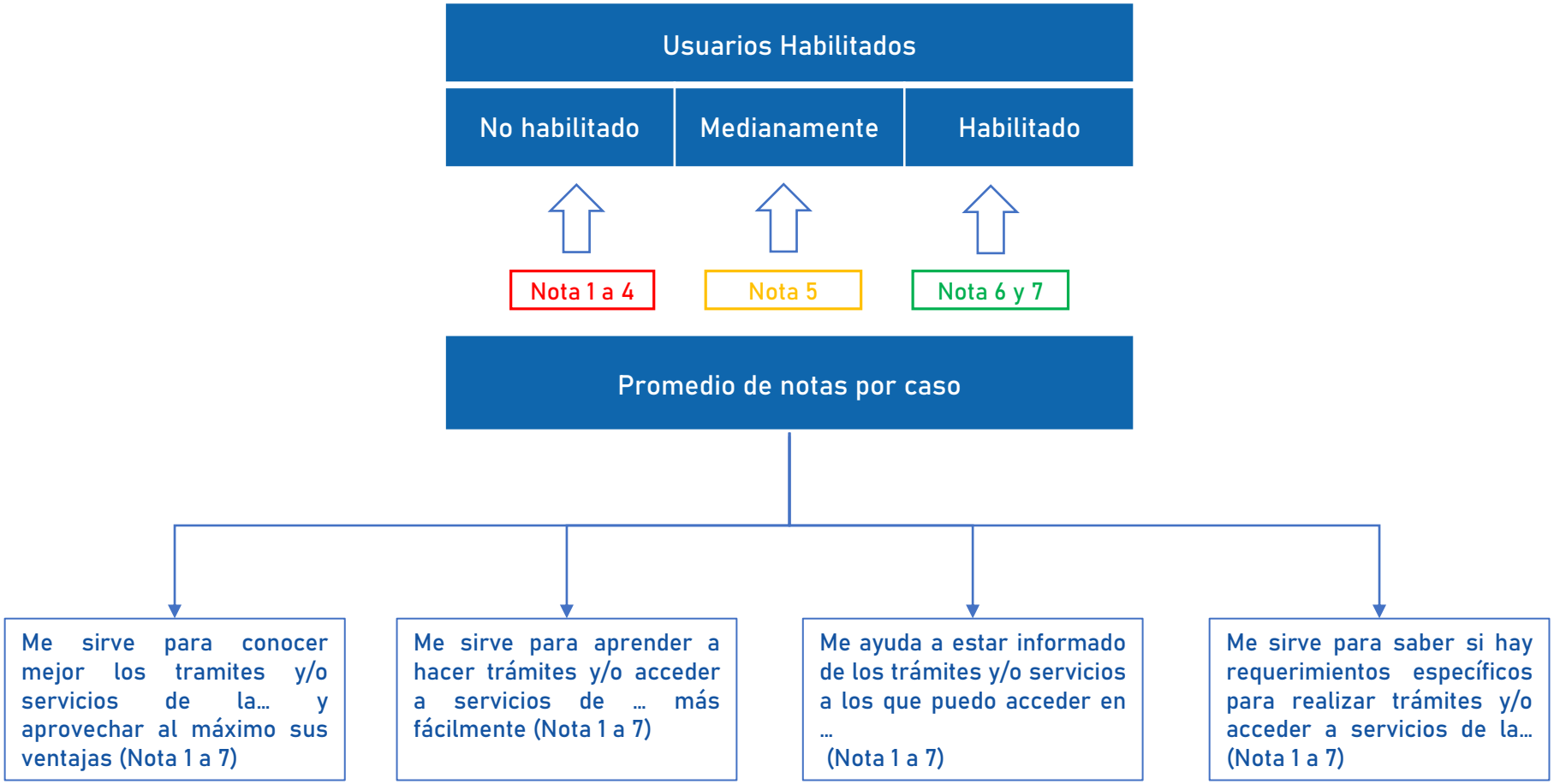
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

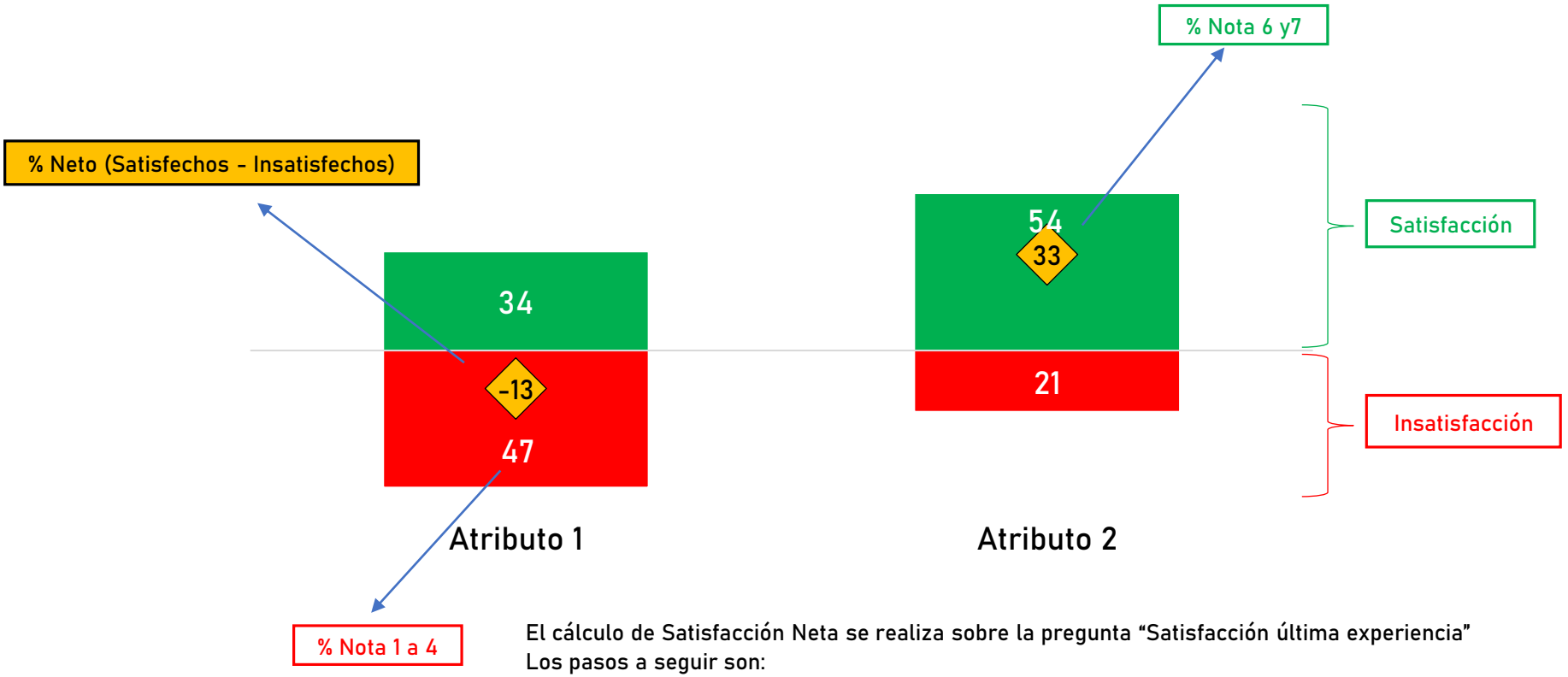
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



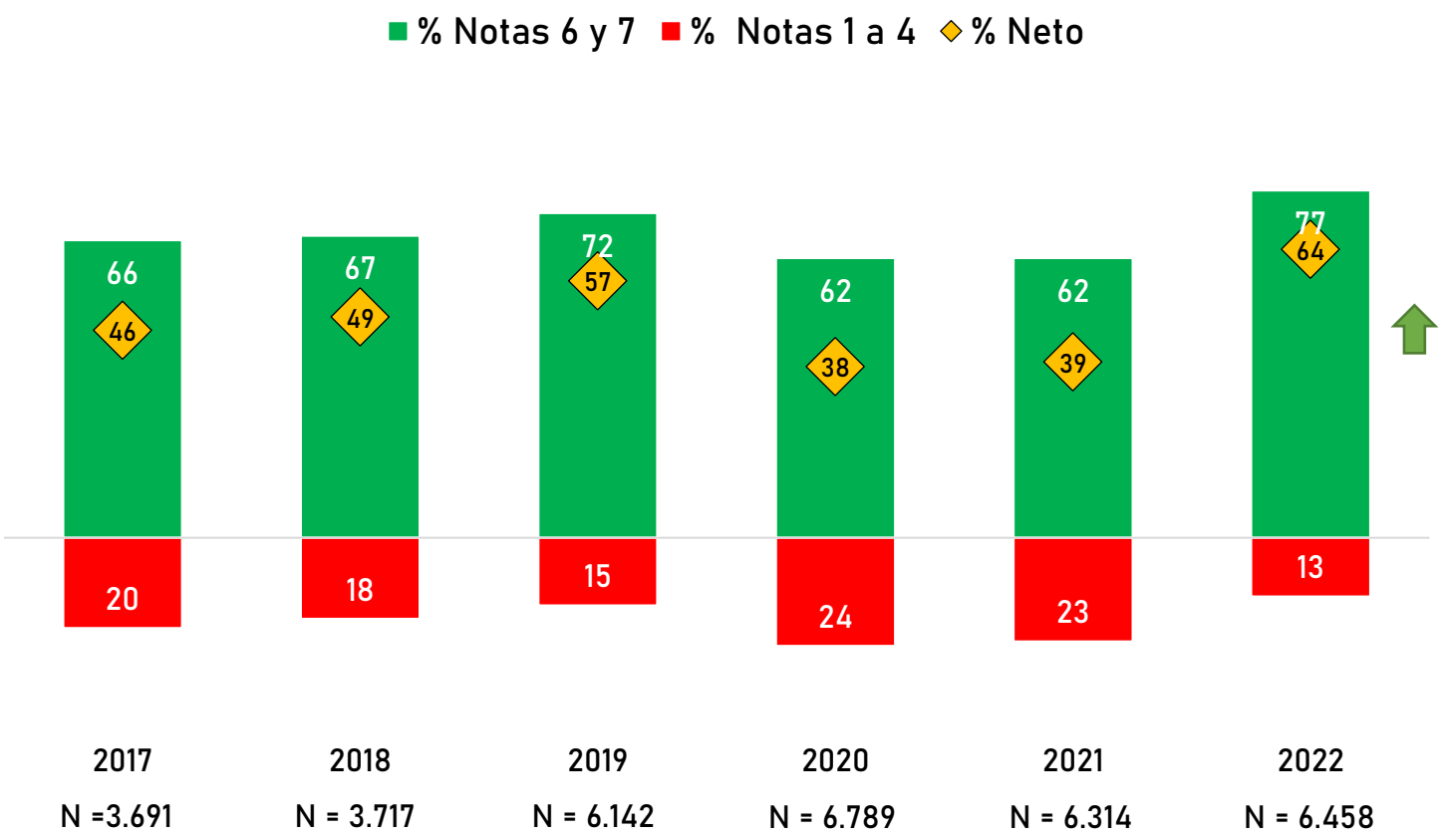
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN 2017 – 2022

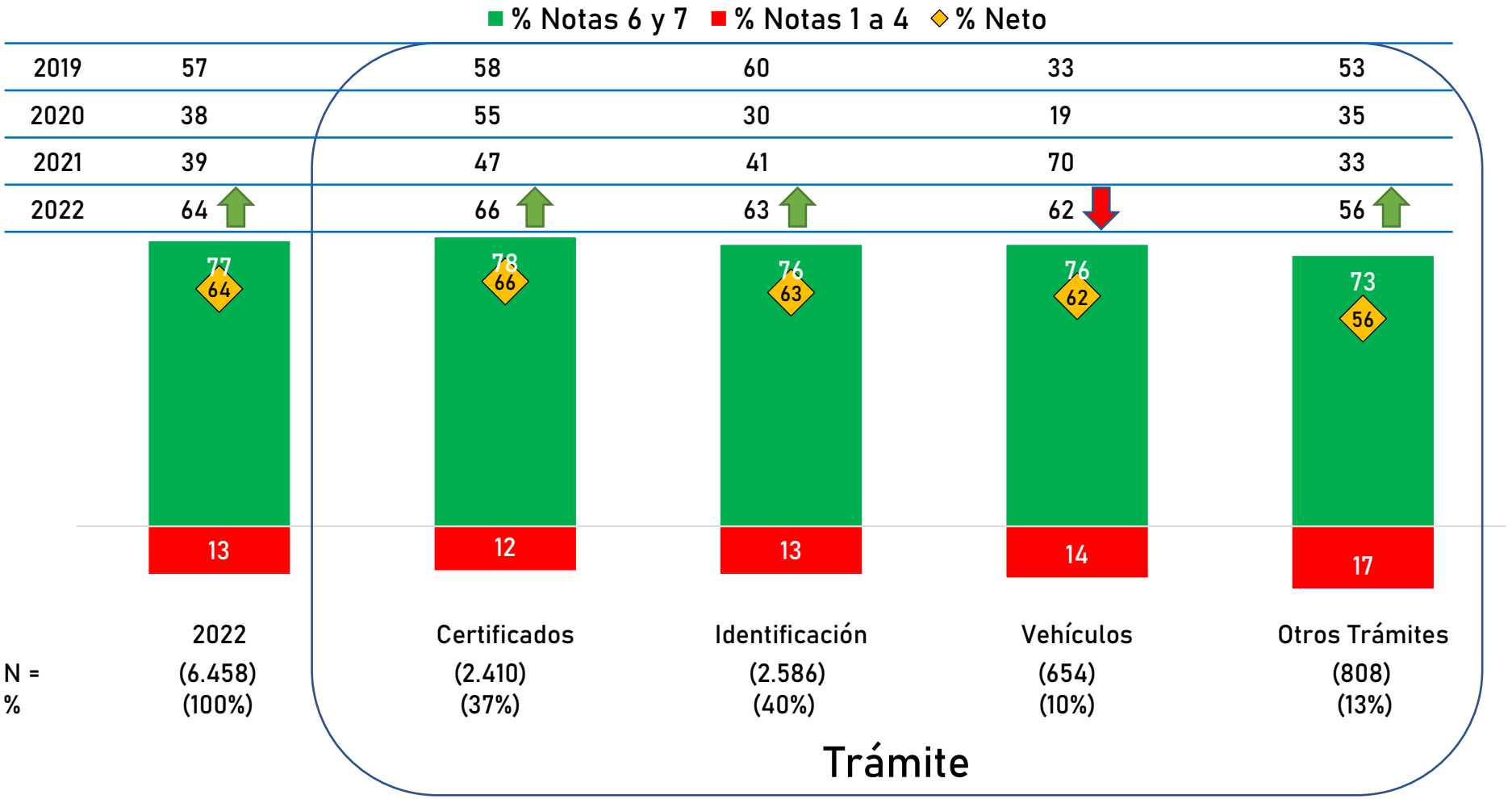
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.
N respuestas válidas

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

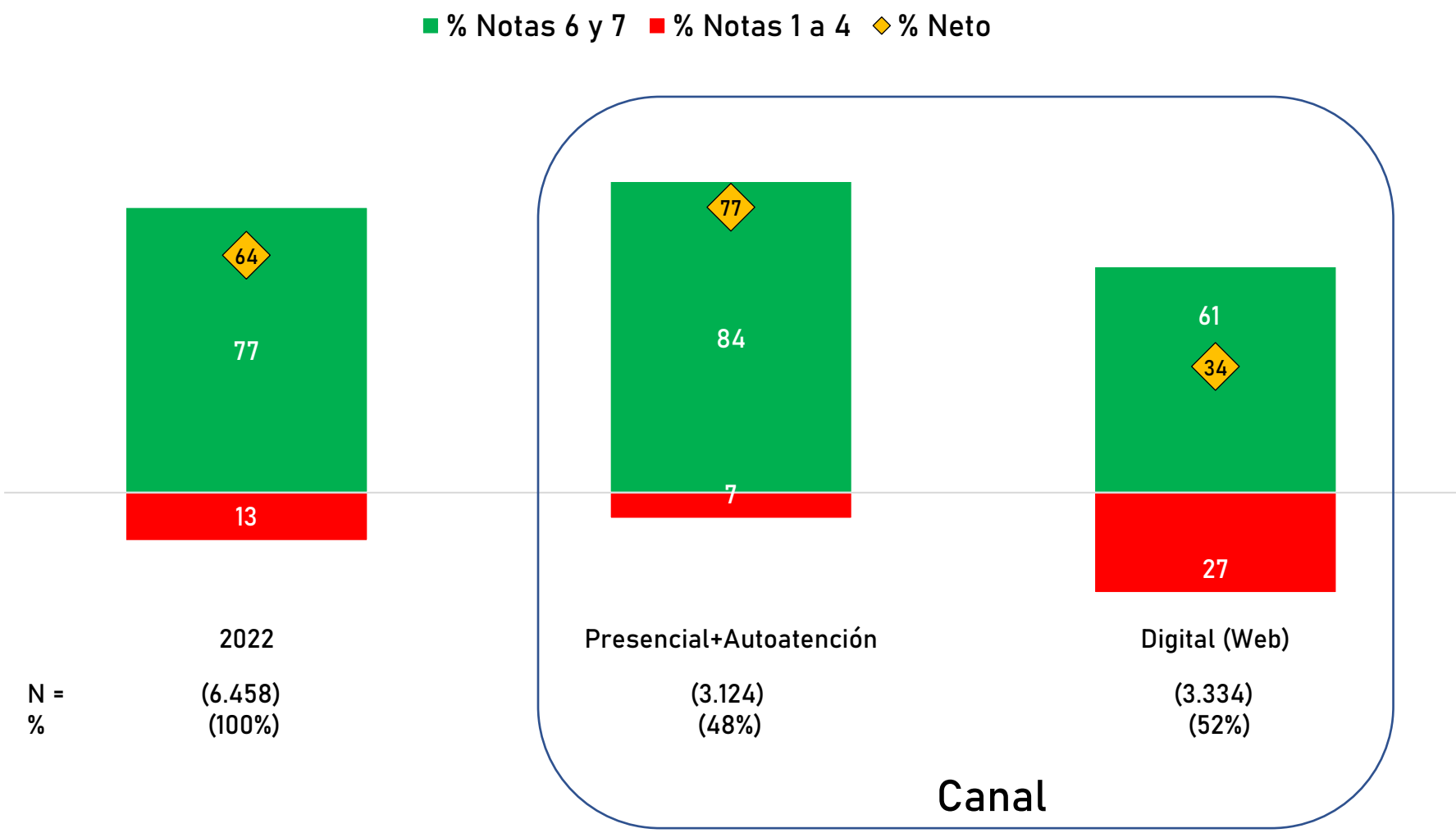
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N respuestas válidas

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

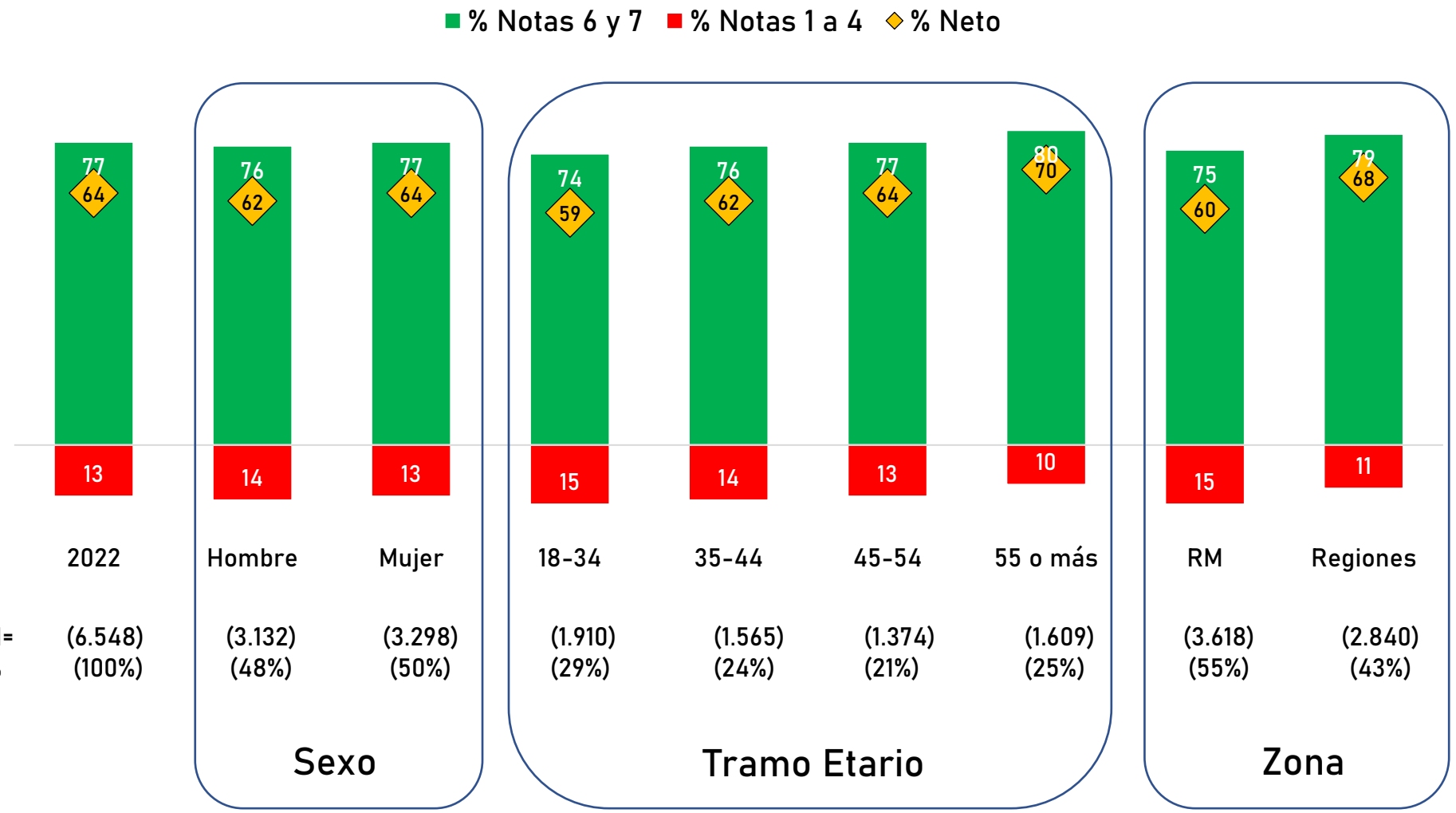
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N respuestas válidas

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

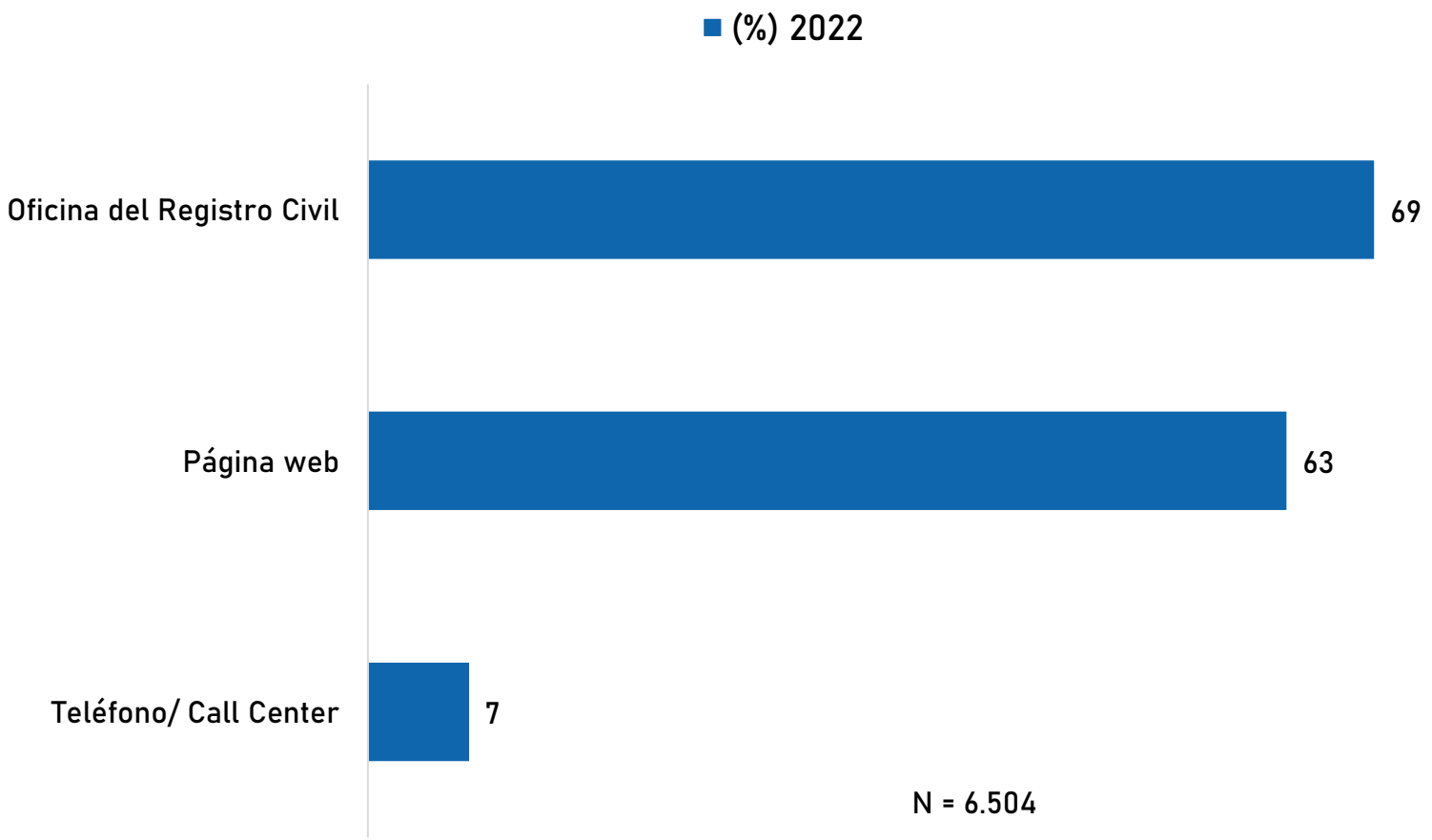
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.
Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

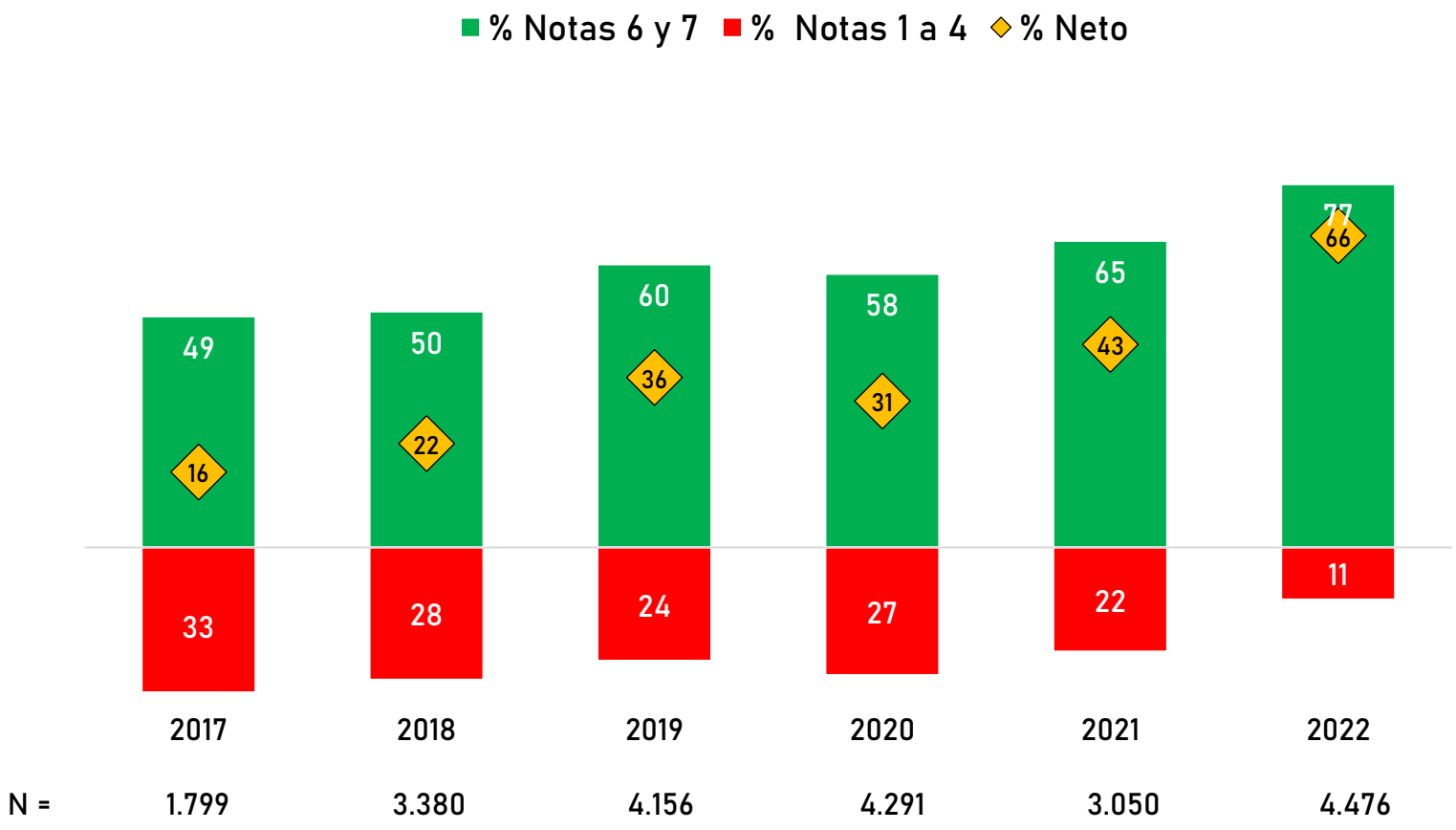
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2017 – 2022

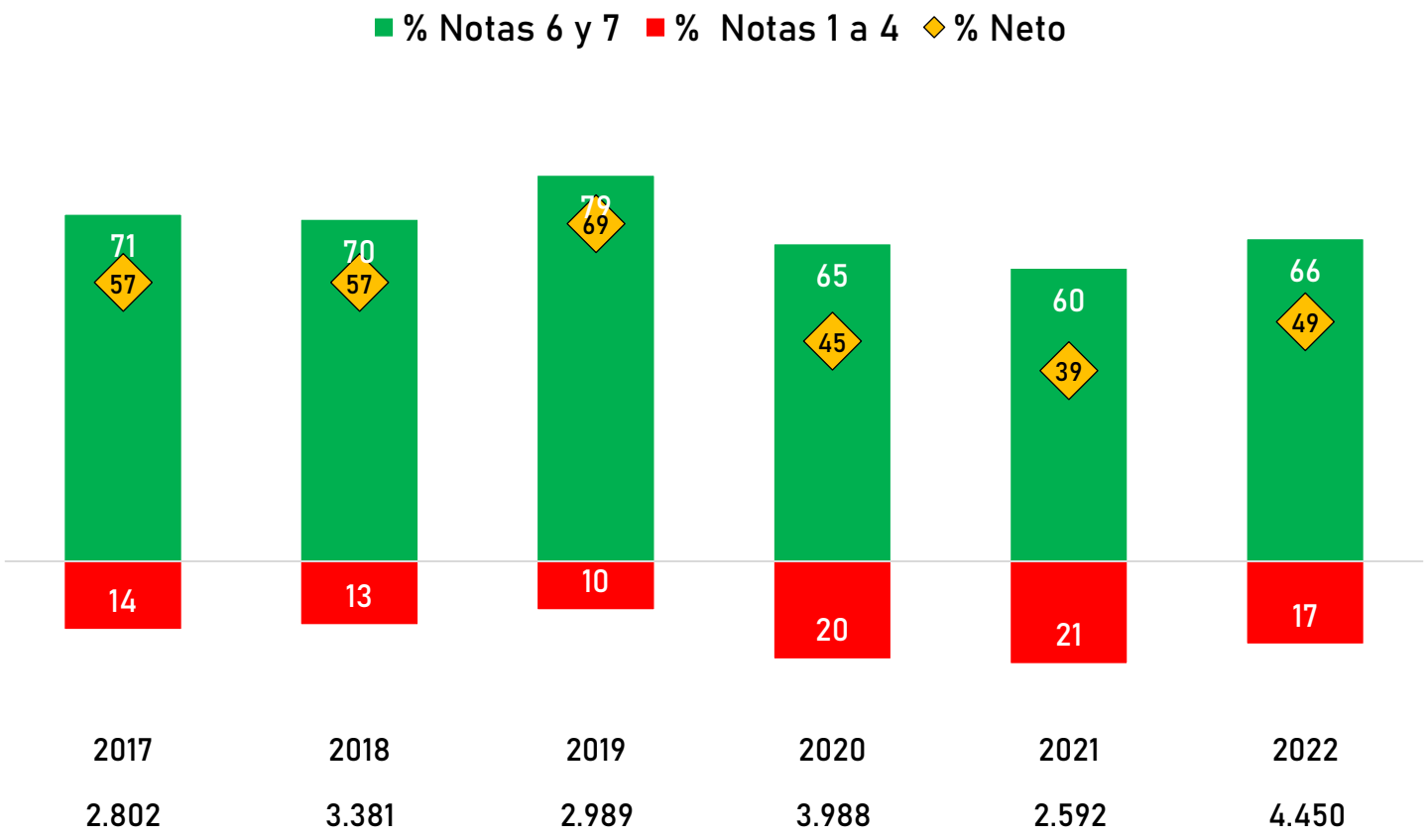
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Oficina del Registro Civil ¿qué nota le pondría?



N respuestas válidas

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2017 – 2022

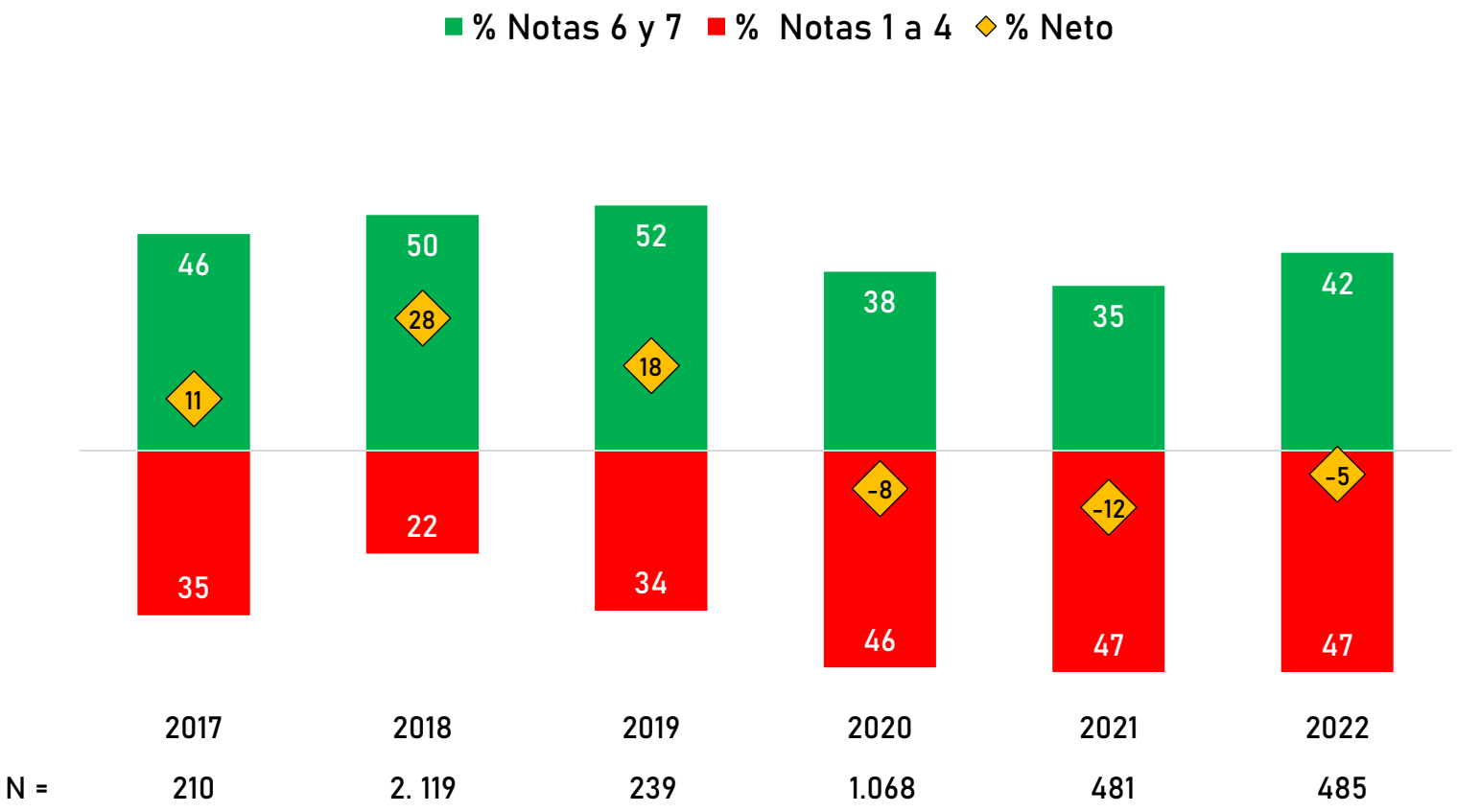
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL Página web ¿qué nota le pondría?



N respuestas válidas

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2017 – 2022

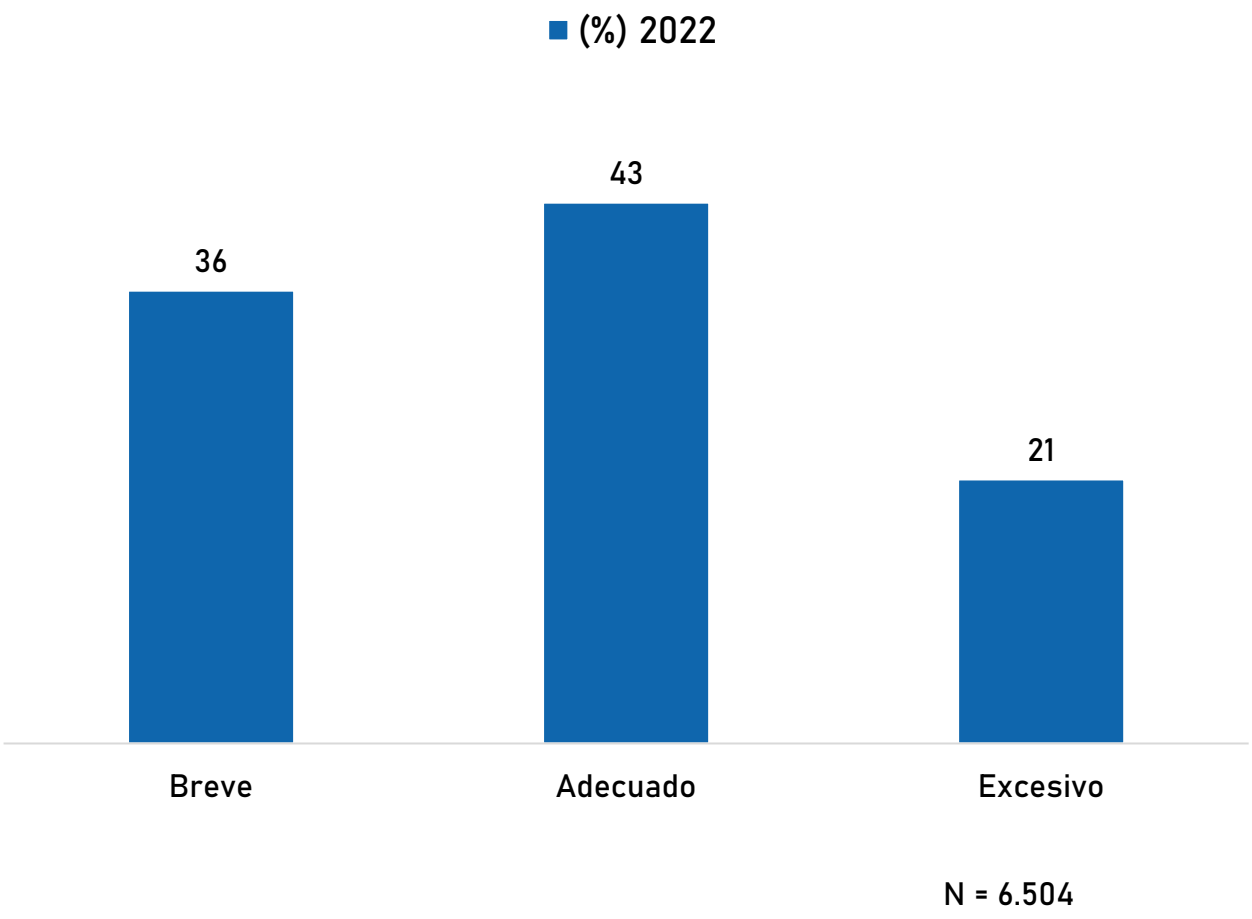
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL teléfono / call center ¿qué nota le pondría?



N respuestas válidas

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:

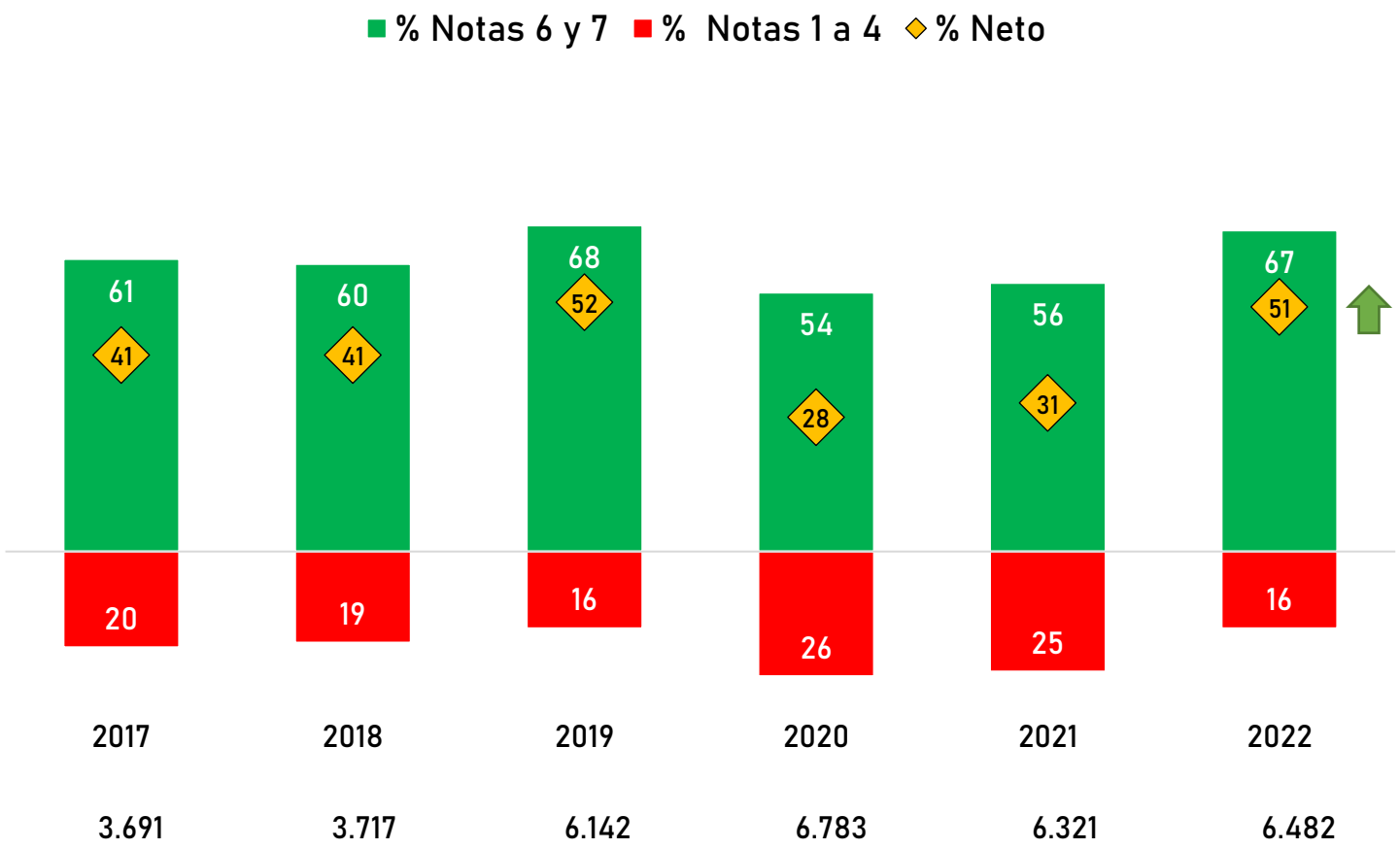


N = 6.504

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN 2017 - 2022

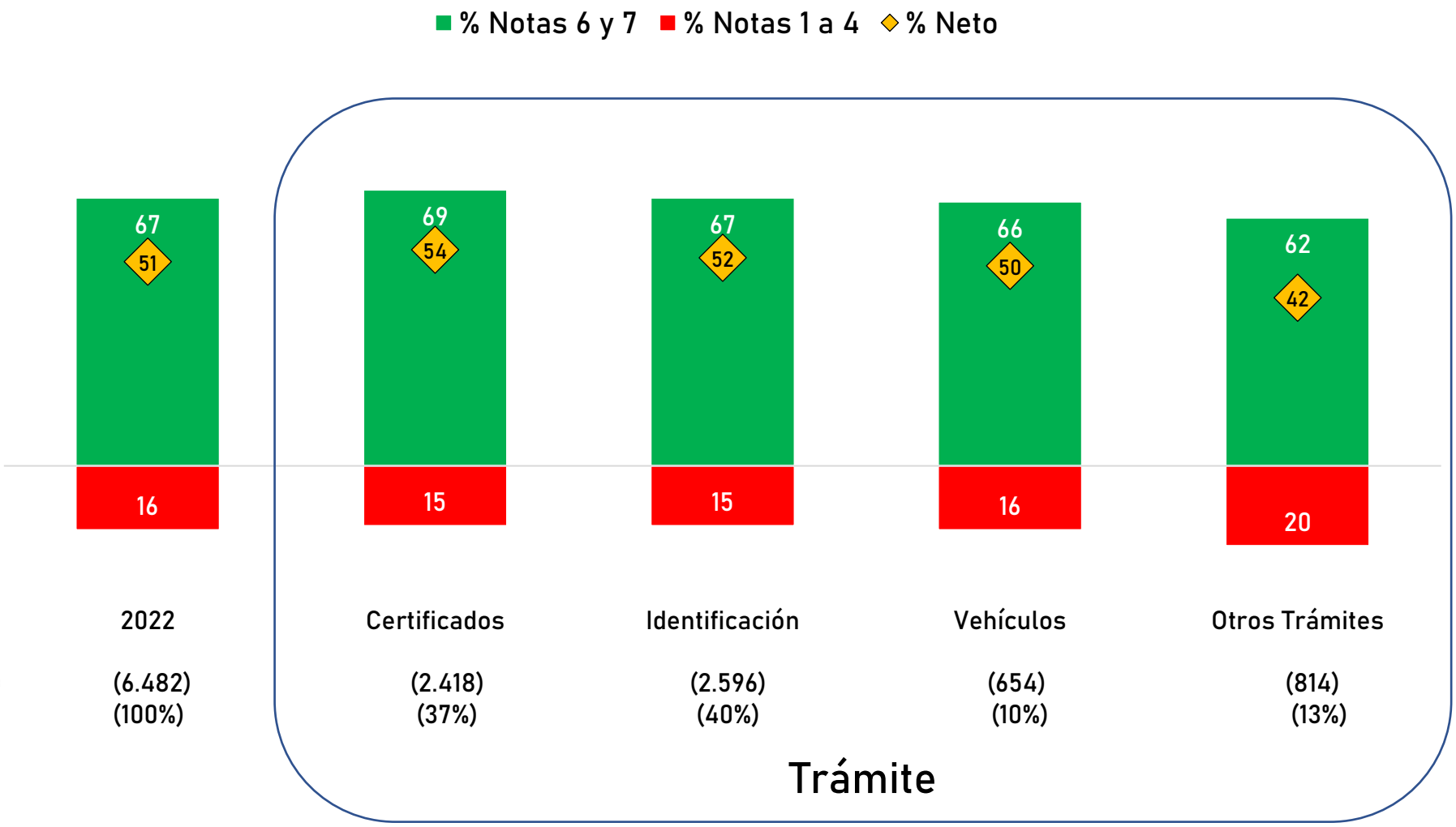
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N respuestas válidas

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

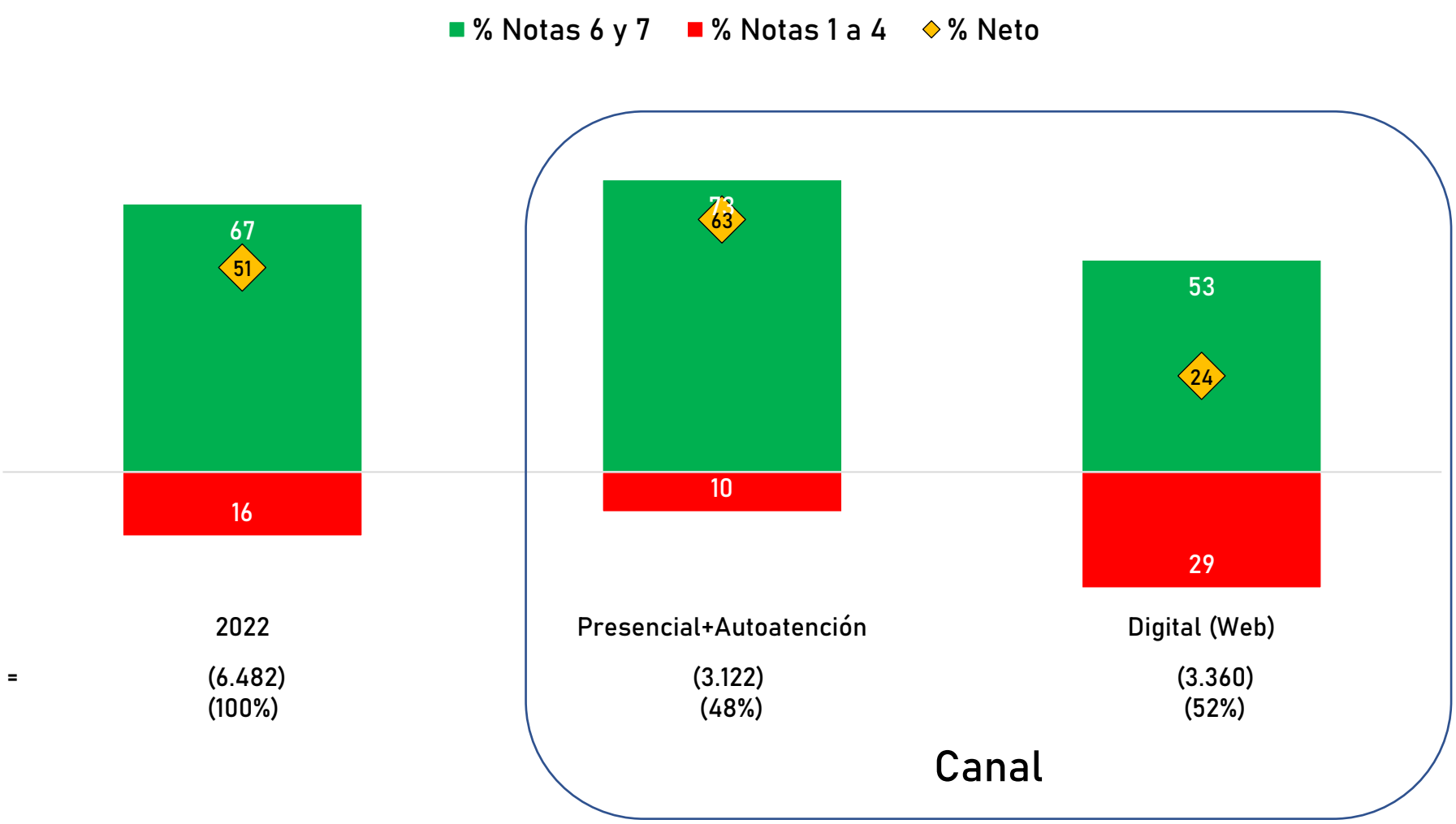
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N respuestas válidas

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

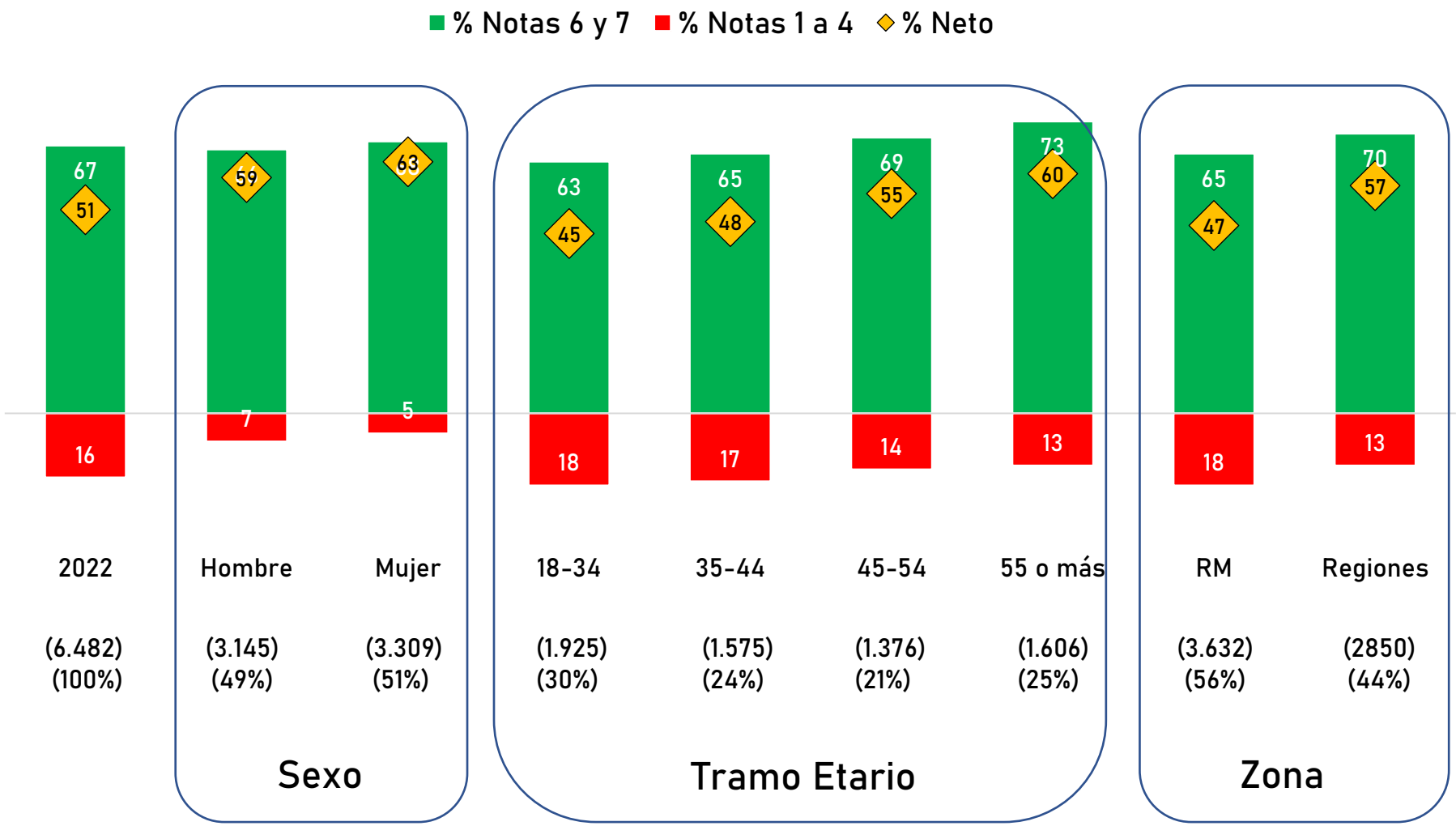
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N respuestas válidas

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

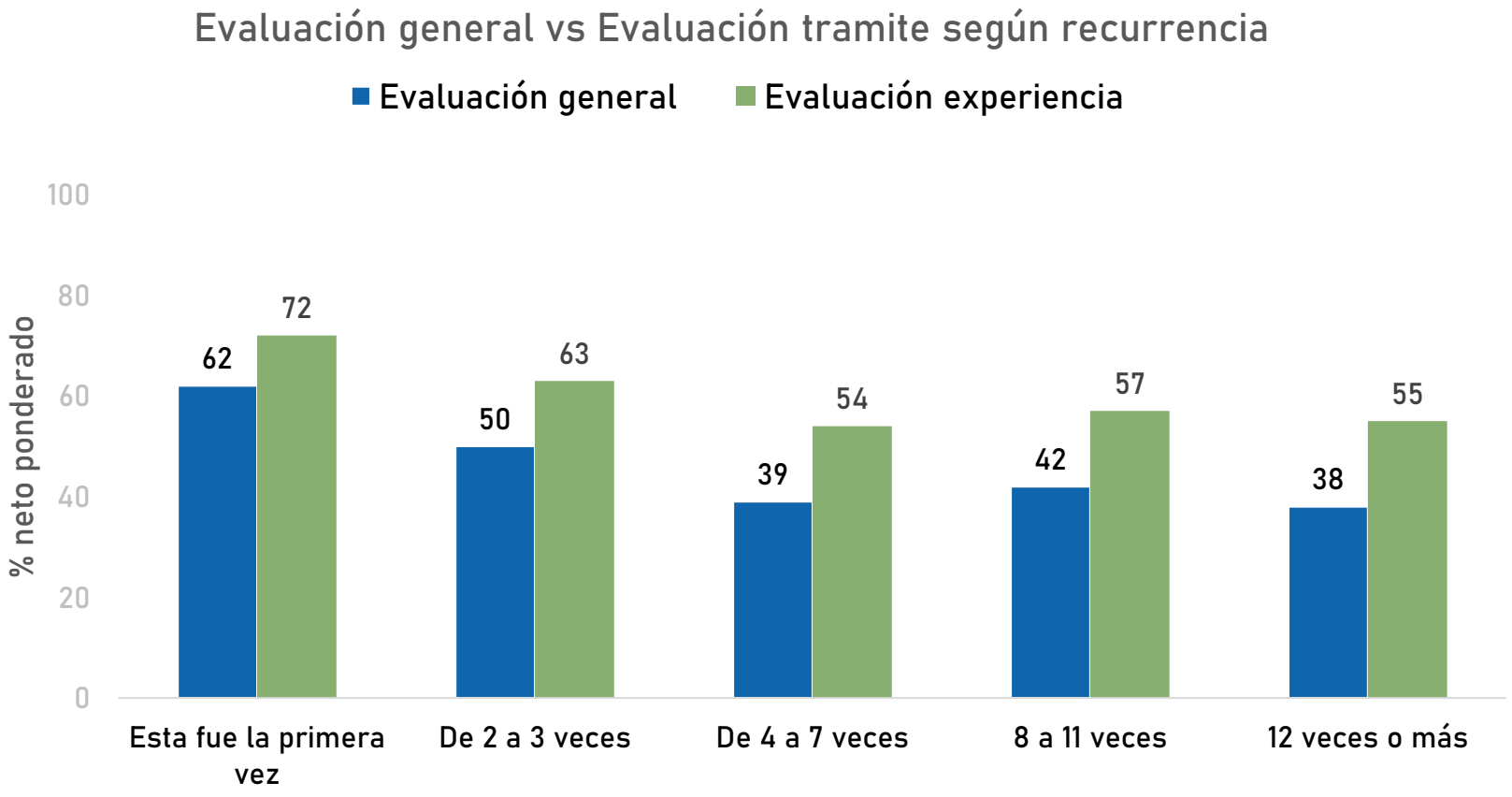
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.
Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

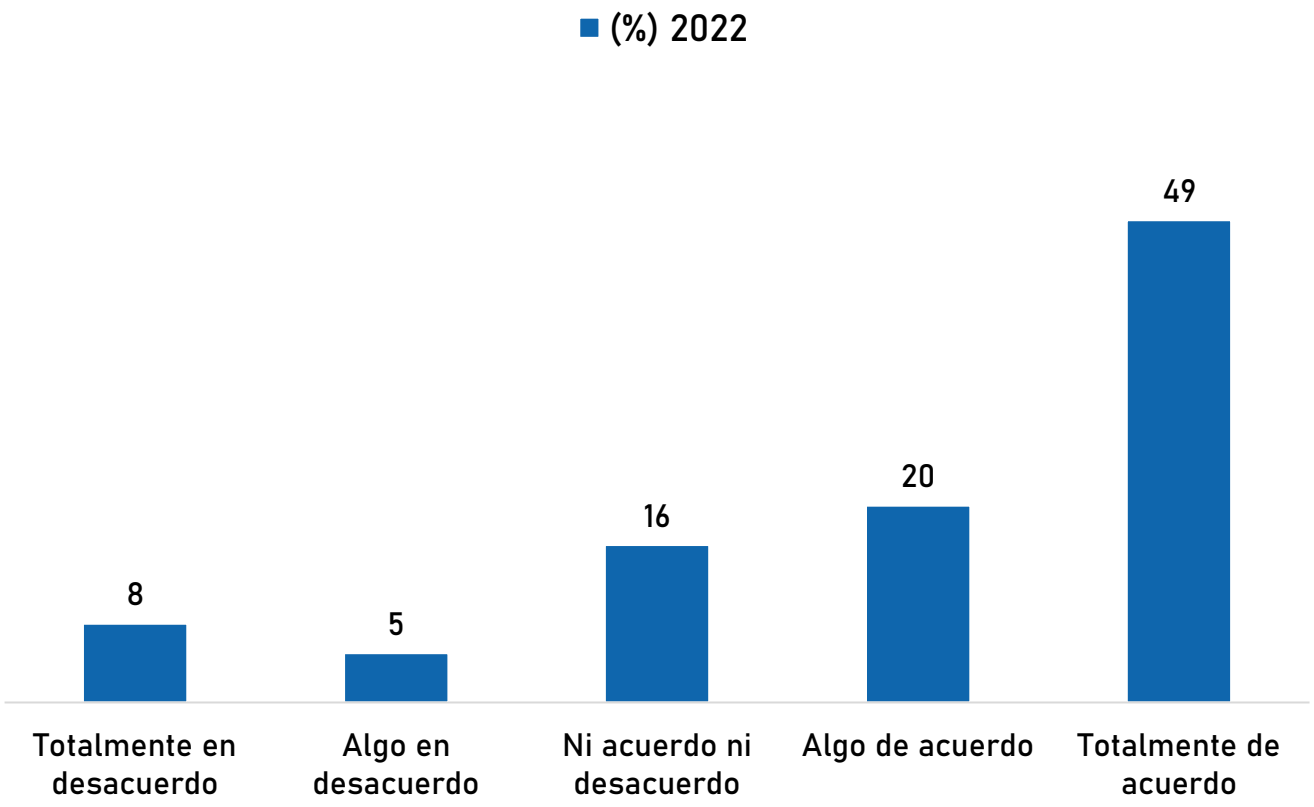
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el Registro Civil e Identificación:



EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Esta experiencia de servicio en el Registro Civil e Identificación: aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 6.504
Se omiten las categorías NS-NR

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

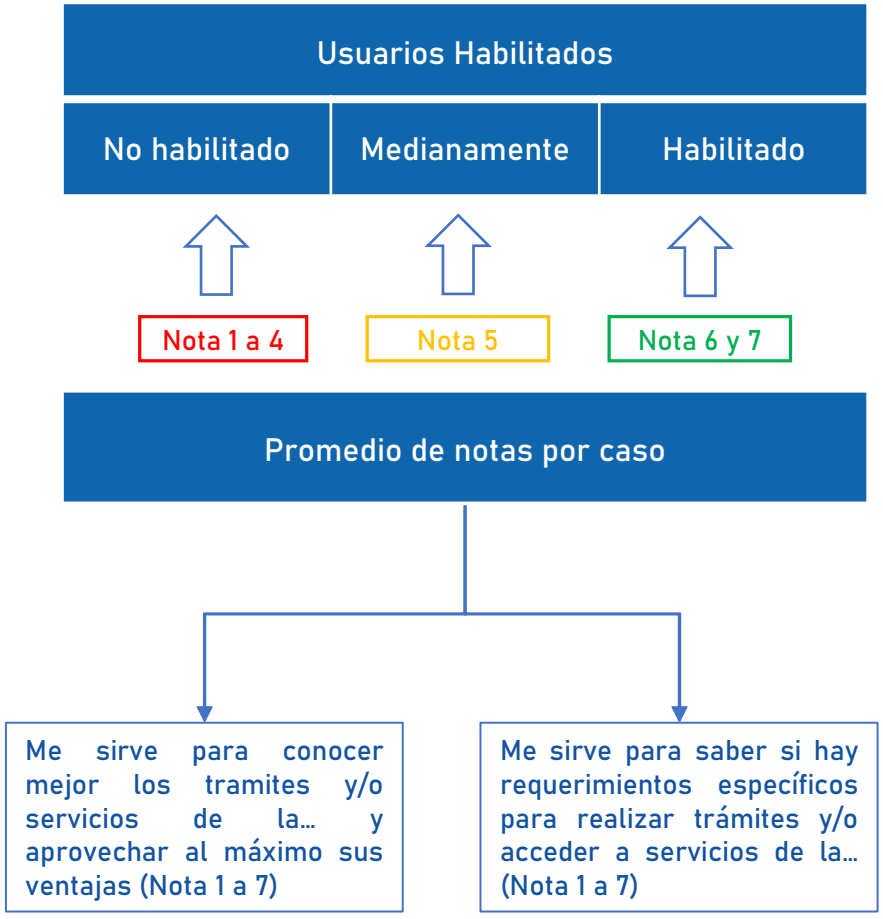
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

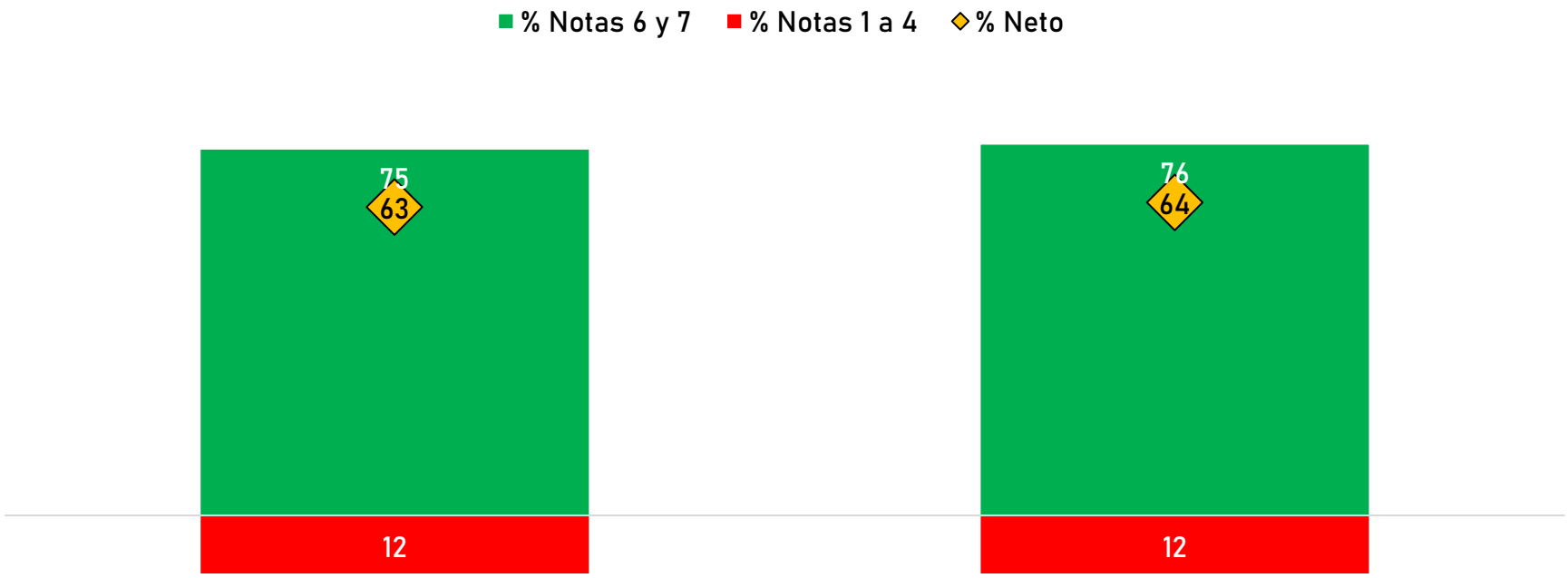
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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…?



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

N = 6.262

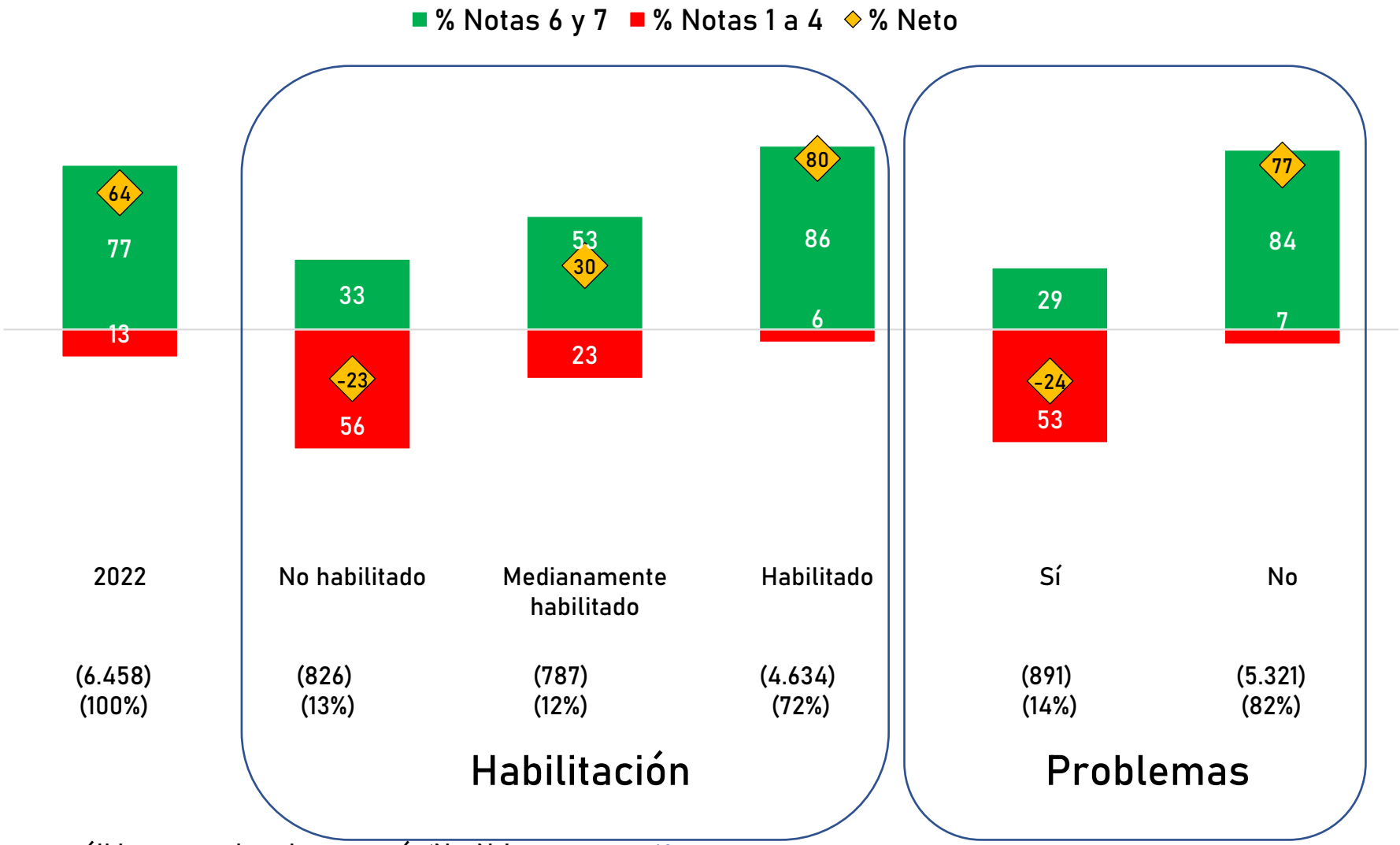
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución

N = 6.260

N respuestas válidas

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

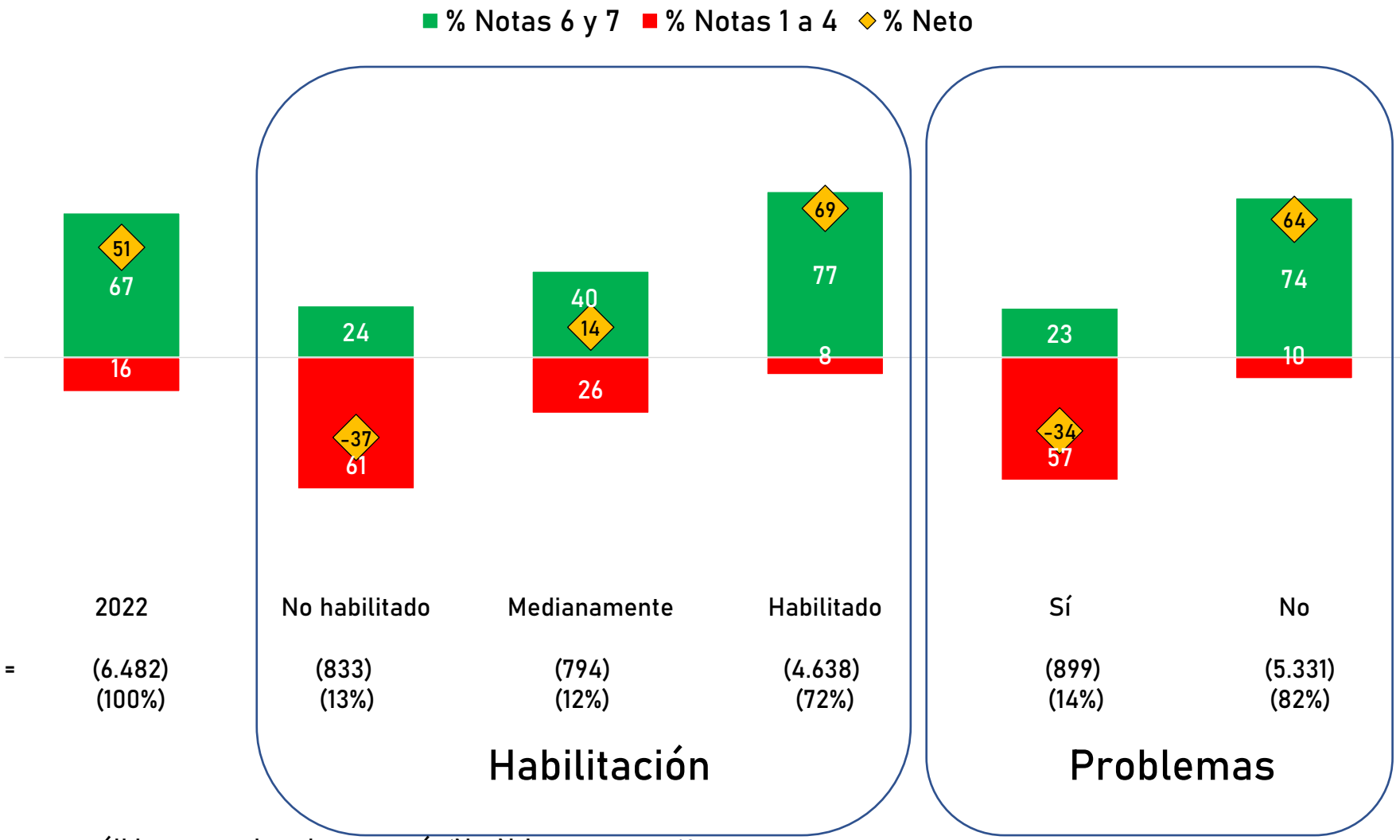


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

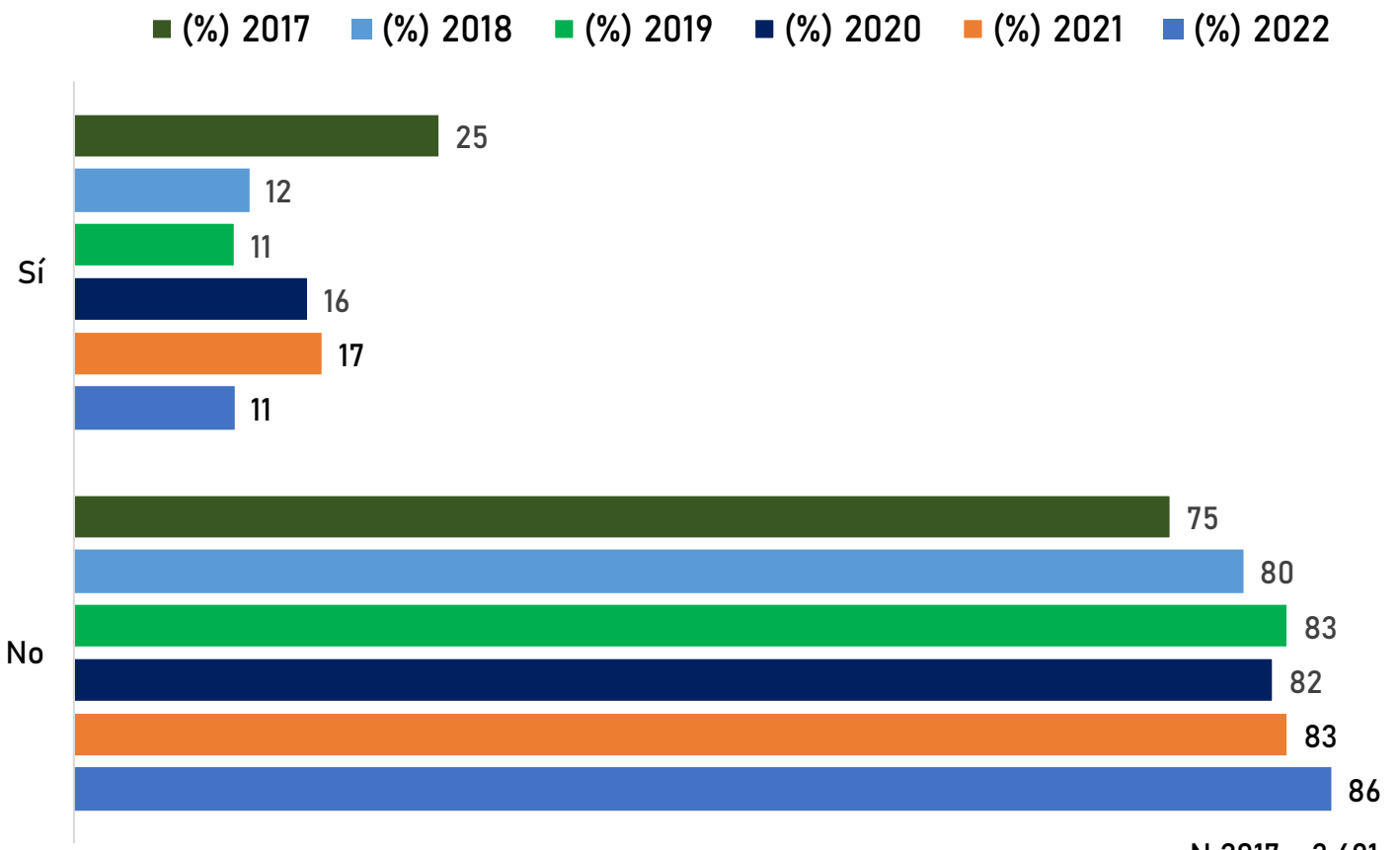


*Respuestas válidas, se excluye la categoría 'Ns-Nr'.

Diferencia para que los segmentos sumen la muestra total, corresponde a respuestas 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2017 – 2022

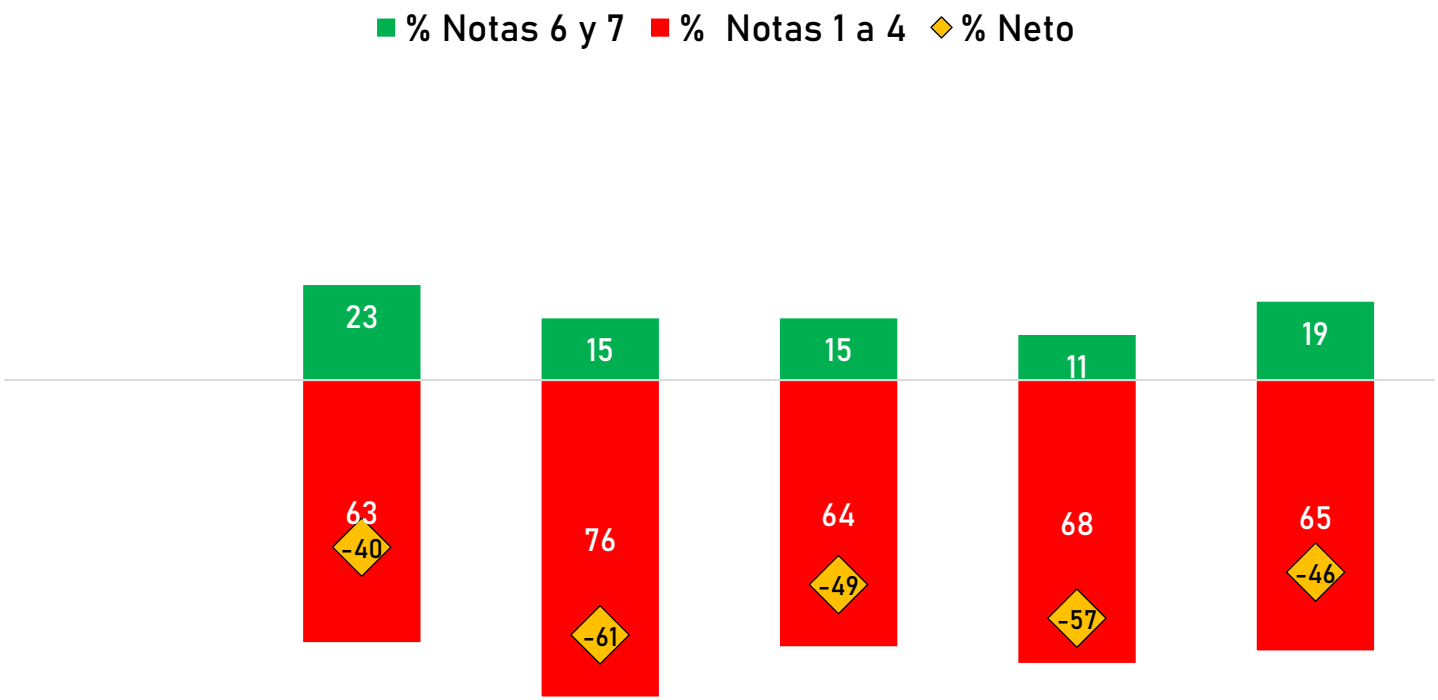
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2017 = 3.691
N 2018 = 3.717
N 2019 = 6.309
N 2020 = 6.789
N 2021 = 6.312
N 2022 = 6.504

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2017 – 2022

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



N =	n/d	208	427	970	929	847

N respuestas válidas

PROBLEMAS – TIPO(%)

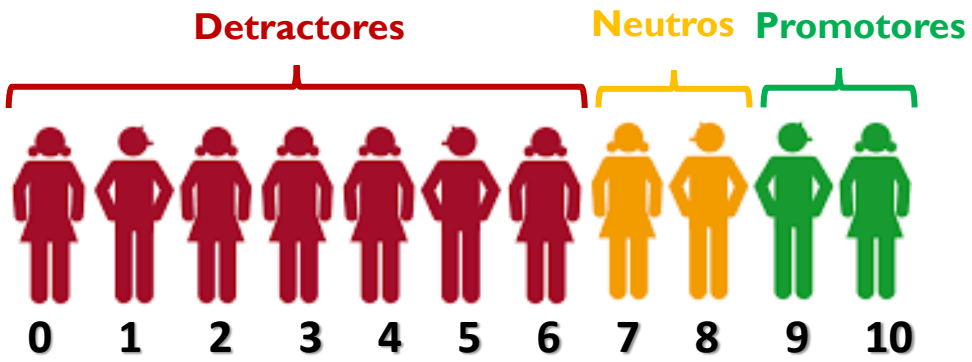
¿Qué problema tuvo?



N 2022= 902

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

RECOMENDACIÓN (%)



Net Promoter Score: %Promotores - %Detractores

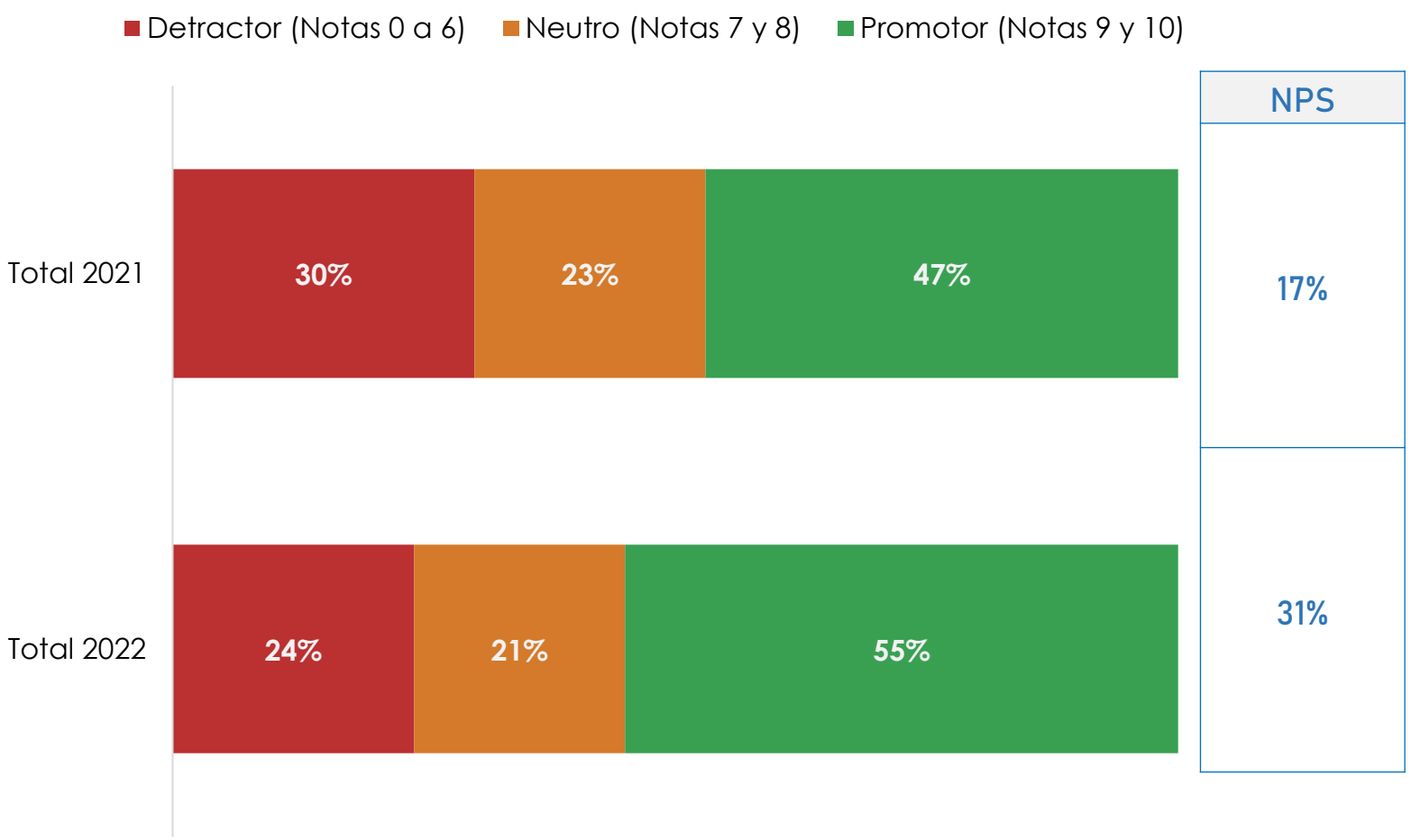
El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

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.

RECOMENDACIÓN (%) – SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN 2021 - 2022

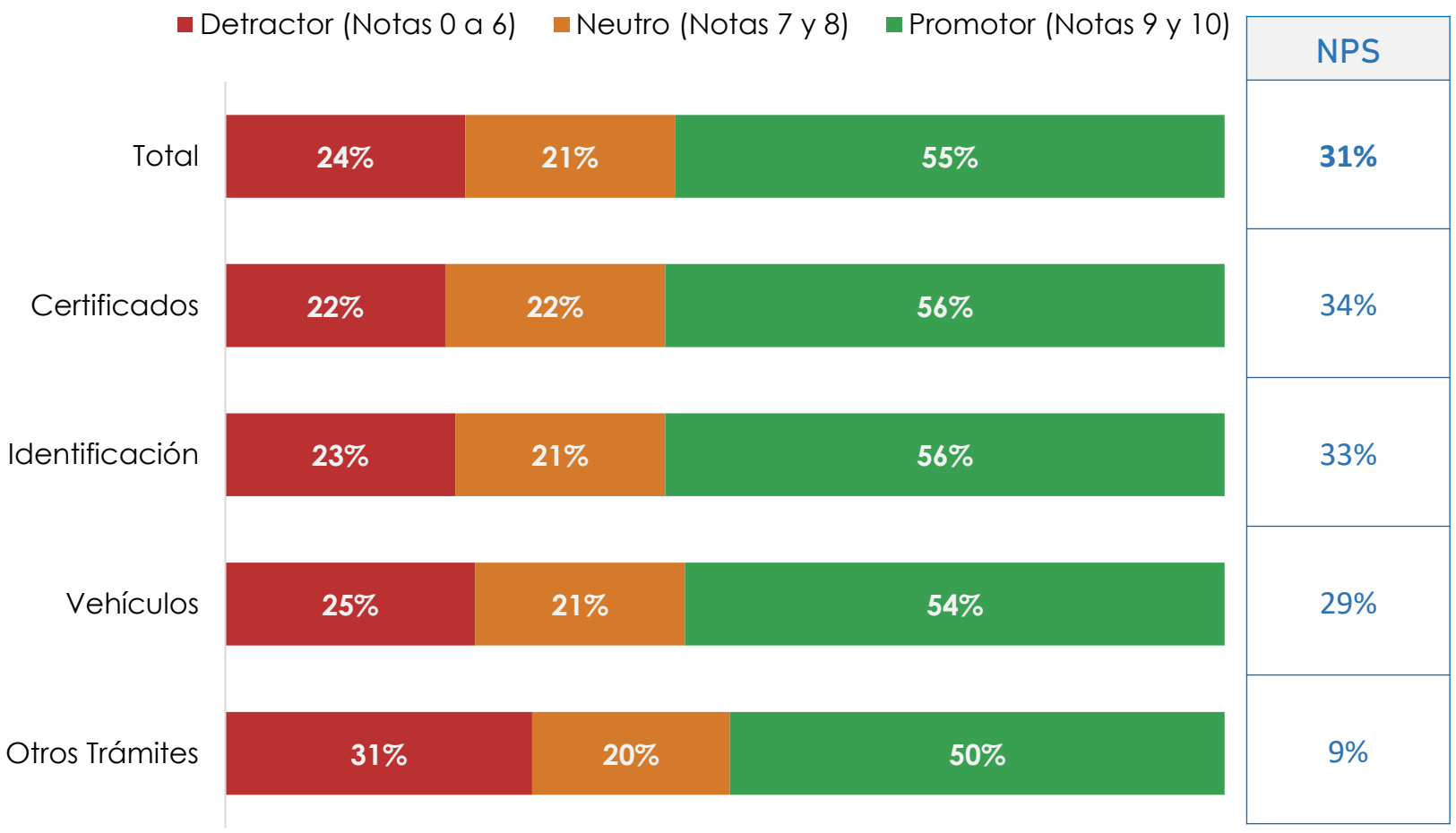
Considerando su experiencia con REGISTRO CIVIL, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende REGISTRO CIVIL un familiar o amigo"



N 2021 = 6.323
N 2022= 6.504

RECOMENDACIÓN (%) – POR TRÁMITE

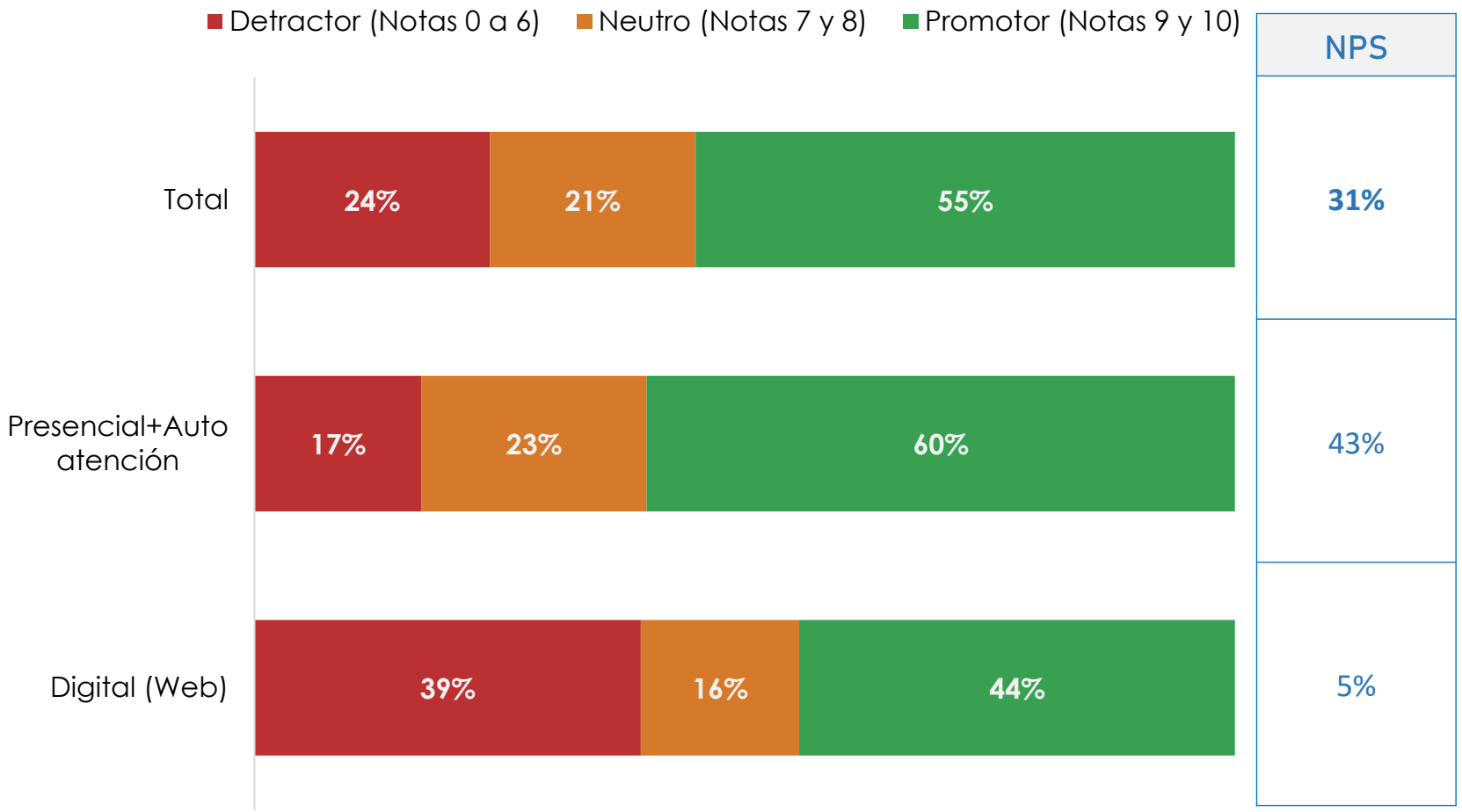
Considerando su experiencia con REGISTRO CIVIL, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende REGISTRO CIVIL un familiar o amigo"



N 2022= 6.504

RECOMENDACIÓN (%) – POR CANAL

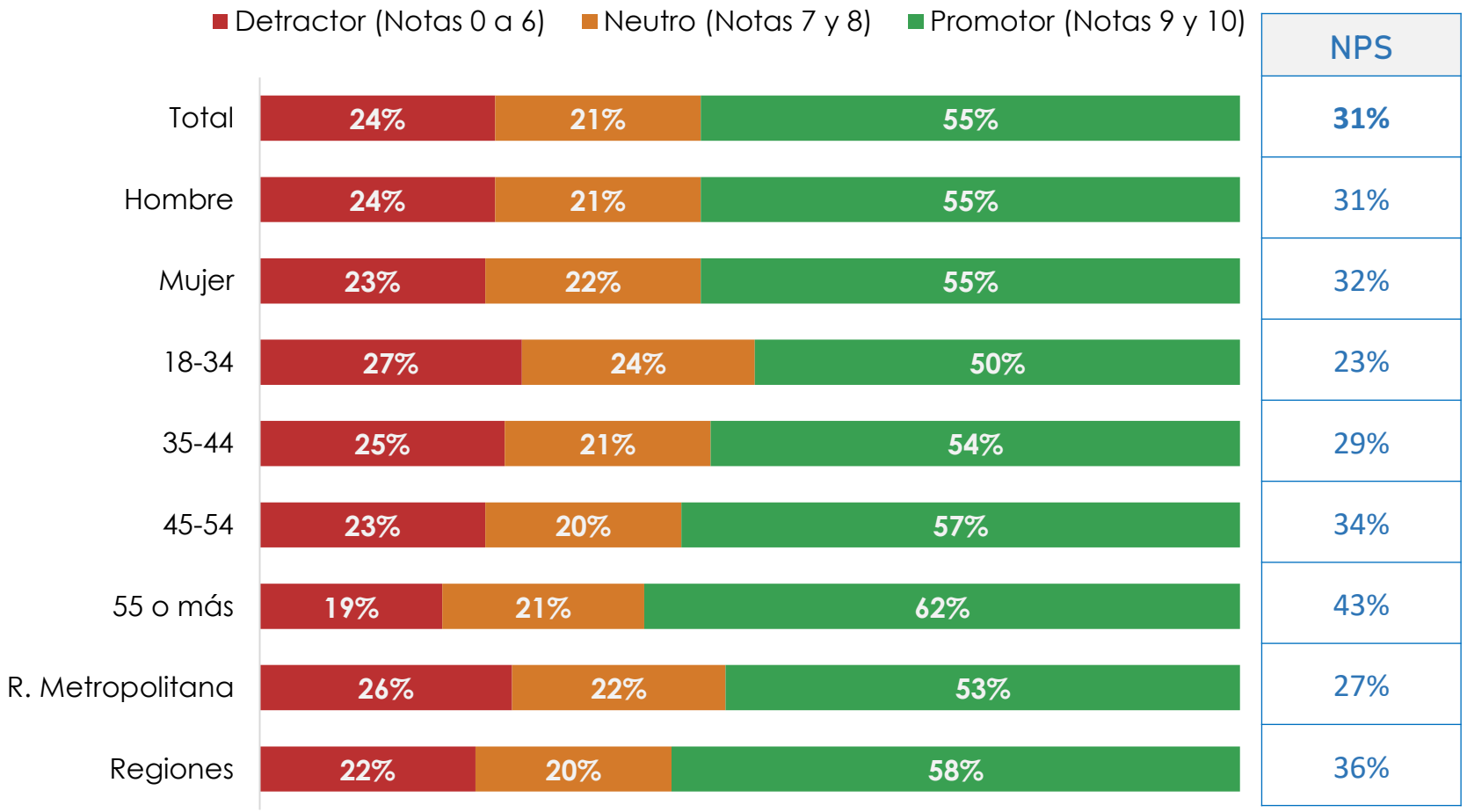
Considerando su experiencia con REGISTRO CIVIL, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende REGISTRO CIVIL un familiar o amigo"



N 2022= 6.504

RECOMENDACIÓN (%) POR SEXO, TRAMO EDAD Y ZONA

Considerando su experiencia con 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 REGISTRO CIVIL un familiar o amigo"



N 2022= 6.504

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

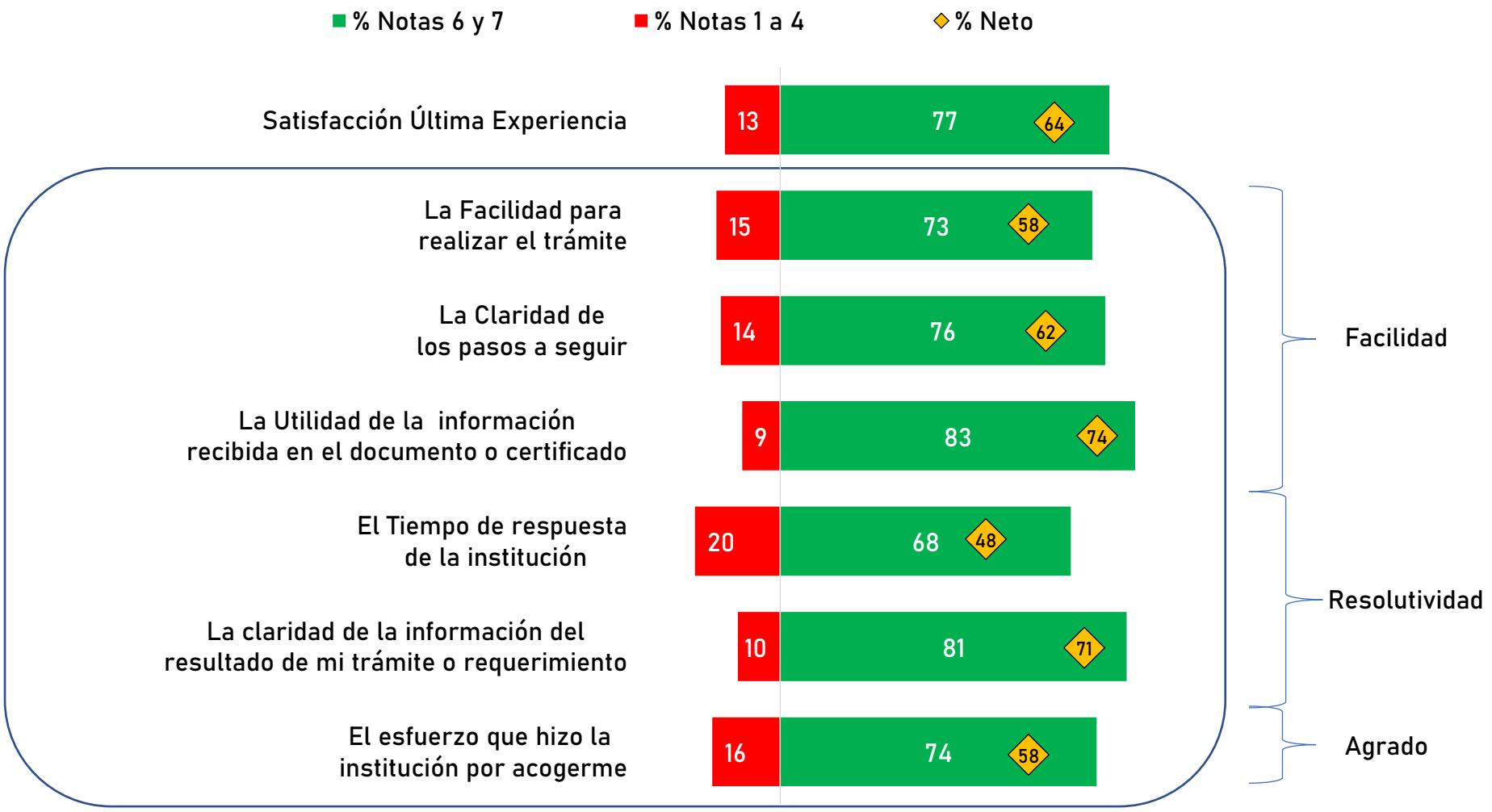
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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



N respuestas válidas

N = 6.504

SATISFACCIÓN NETA ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

Satisfacción Neta	TOTAL	Presencial+ Autoatención	Digital (Web)
Satisfacción última experiencia	64%	77%	34%
La Facilidad para realizar el trámite	58%	72%	28%
La Claridad de los pasos a seguir	62%	73%	34%
La Utilidad de la información recibida en el documento o certificado	74%	81%	56%
El Tiempo de respuesta de la institución	48%	63%	17%
La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento	71%	80%	52%
El esfuerzo que hizo la institución por acogerme	58%	76%	15%

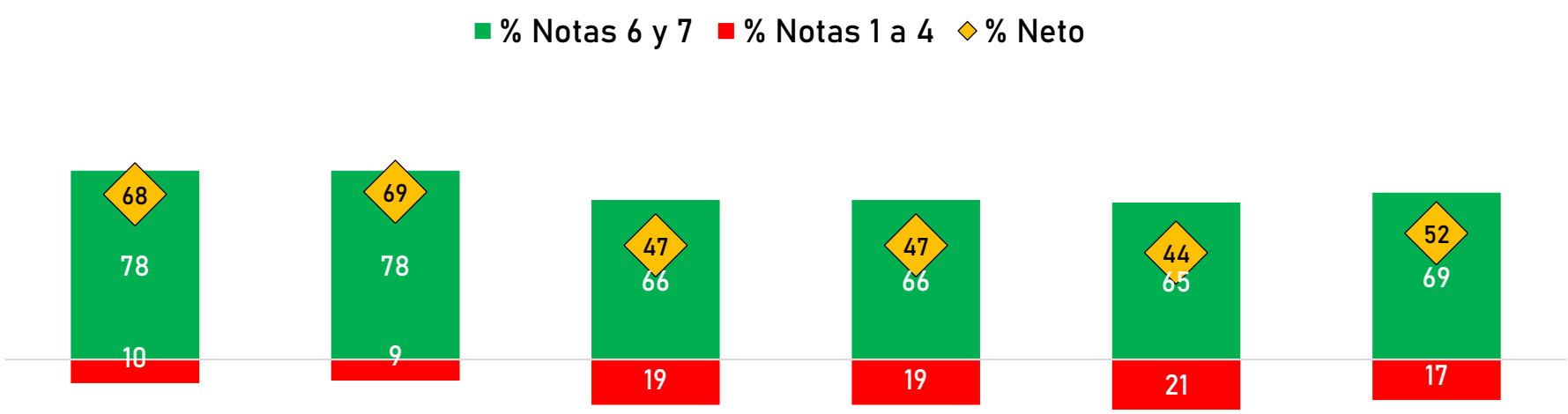
Facilidad

Resolutividad

Agrado

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

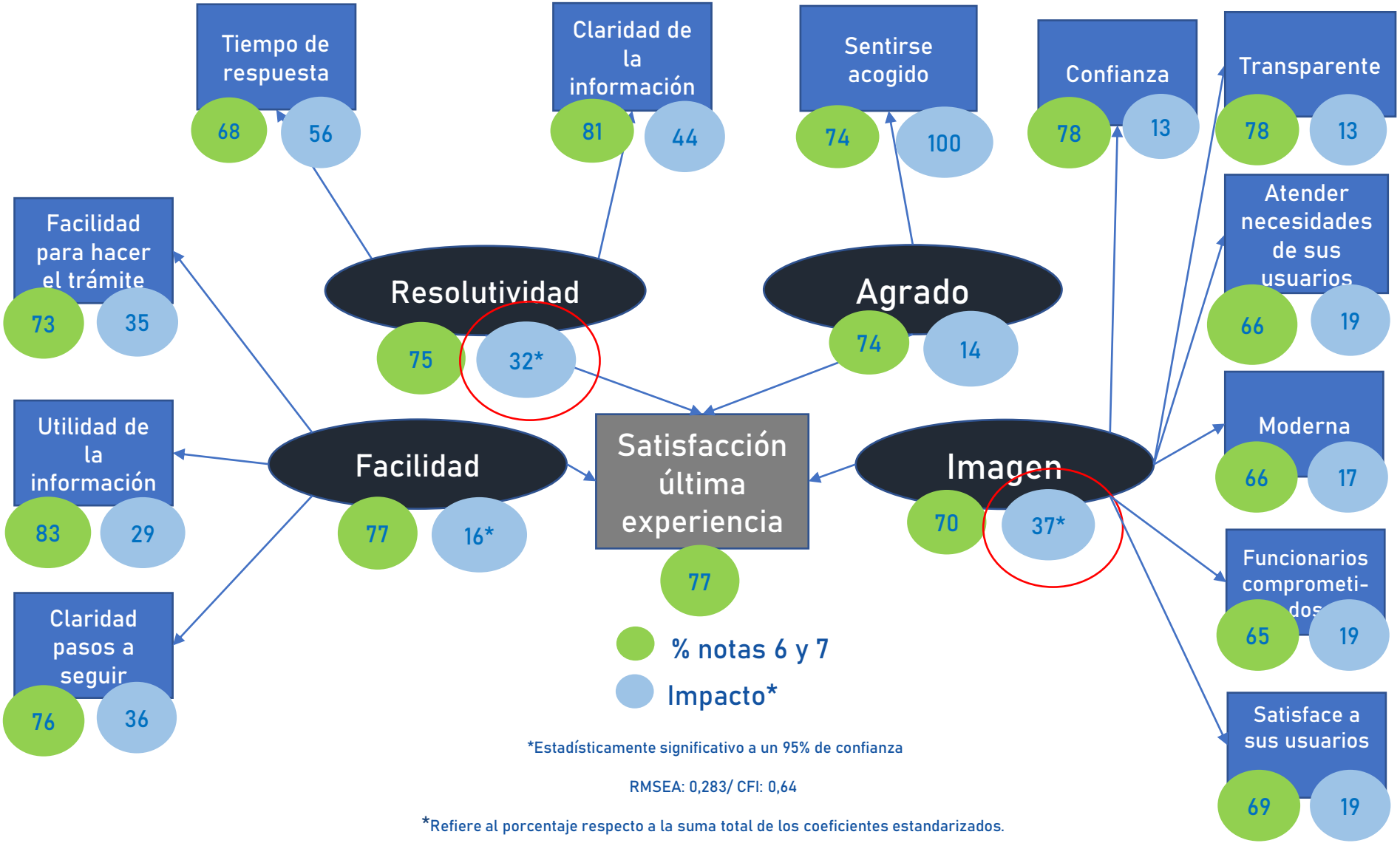
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



	Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N =	6.457	6.354	6.453	6.399	6.340	6.444

N respuestas válidas

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

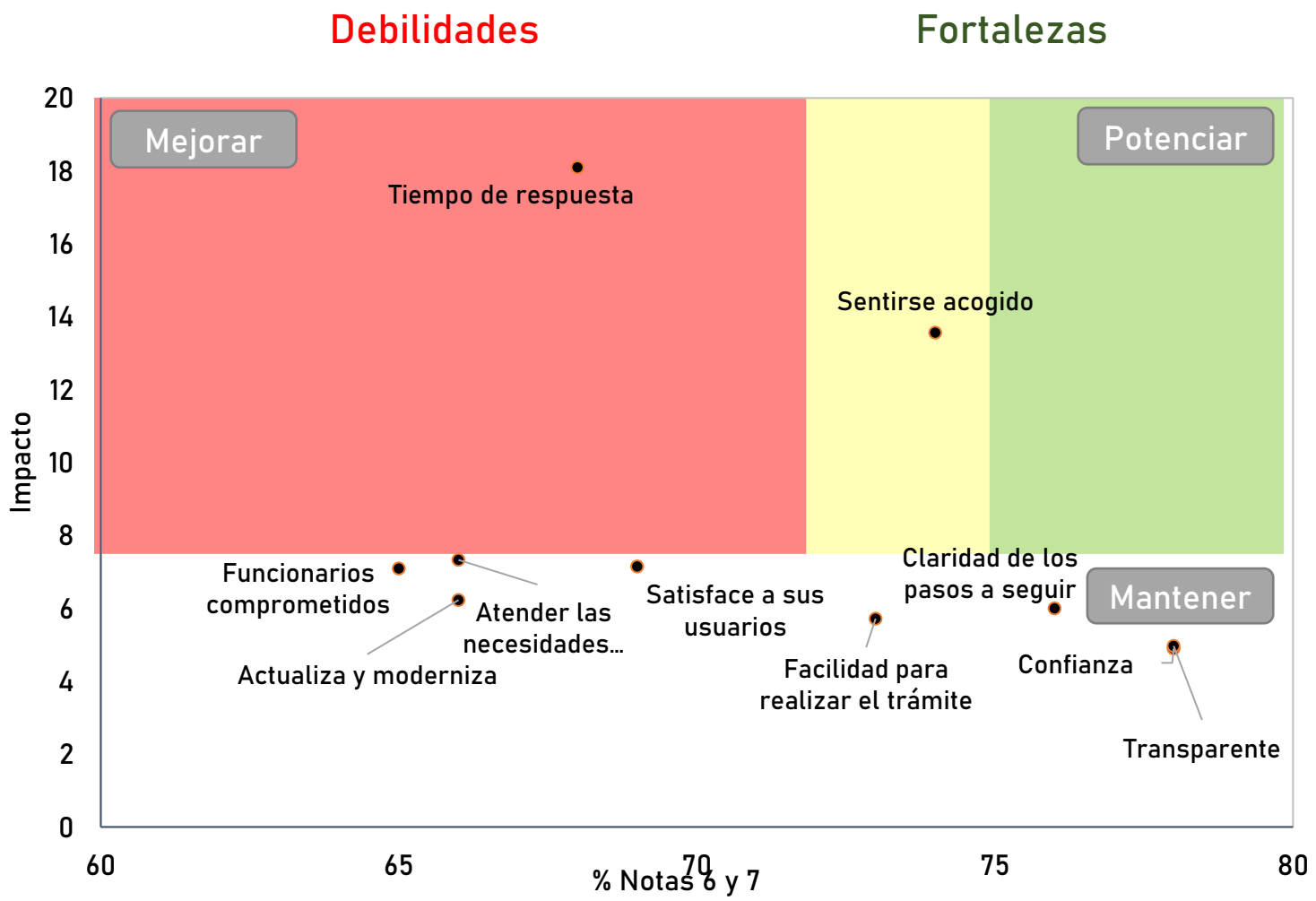


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,283/ CFI: 0,64

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

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Tesorería General de la República
Comisión del Mercado Financiero
Superintendencia de Casinos de Juegos
Servicio de Impuestos Internos
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio Civil
Subsecretaría de Justicia
ChileCompra
Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo- SERVIU Regionales
Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Registro Civil e identificación