



Informe final

“DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DEL USUARIO/A DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2022”

Preparado especialmente para:

Subsecretaría de Justicia



Marzo 2023

Contenido

Presentación	5
SECCIÓN I: INFORME FINAL ISN 2022	6
1. Resumen	6
2. Antecedentes	8
3. Objetivos	9
3.1. Objetivo General	9
3.2. Objetivos Específicos	9
4. Metodología y diseño muestral	10
4.1. Universo y Muestra Canal Presencial	10
4.2. Universo y Muestra usuarios/as individuales canal plataforma electrónica	20
4.3. Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica	24
4.4. Resumen del levantamiento	25
4.5. Ponderador de las bases de datos	26
4.6. Ficha metodológica	29
5. Metodología para el cálculo de la Satisfacción Neta	31
5.1. Construcción del ISN	31
5.2. Cálculo ISN	34
5.3. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario/a	36
6. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2022	46
6.1. Índice de Satisfacción Neta 2022	46
6.2. Índice de Satisfacción Neta según Tipo de usuario/a	47
6.2.1. Lectura diferencias significativas estadísticamente	47
6.2.2. Usuarios/as individuales Canal Presencial	48
6.2.3. Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica	64
6.2.4. Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica	84
6.3. Índice de Satisfacción Neta con variables excluidas	95
6.3.1. ISN con variables externas	95
6.3.2. ISN con variables de pilotaje	100
6.4. Resultados según región – Canal Presencial	103
6.4.1. Satisfacción Neta regiones	103
6.4.2. Satisfacción de los atributos	108
6.4.3. Satisfacción Global calculada por Dimensión	112
6.4.4. Satisfacción Global de las Dimensiones	114
6.5. Resultados según perfil de usuarios/as	122
6.5.1. Usuarios/as Individuales del Canal Presencial	123
6.5.2. Usuarios/as Individuales del Canal Plataforma Electrónica	132
6.5.3. Usuarios/as Institucionales del Canal Plataforma Electrónica	157
6.6. Tipologías de Usuarios/as	162
6.6.1. Usuarios/as individuales Canal Presencial	162
6.6.2. Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica	165
6.6.3. Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica	173
6.7. Fortalezas y debilidades	175
6.7.1. Usuarios/as individuales Canal Presencial	177

6.7.2. Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica	180
6.7.3. Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica.....	194
7. Conclusiones	197
8. Anexos.....	201
8.1. Oficinas Excluidas del Marco Muestral	201
8.2. Cuestionarios utilizados.....	201
8.3. Regresiones Lineales	239
8.4. Separatas por región	242
8.5. Principales actividades Plan de Trabajo.....	308
8.6. Incidencias del Trabajo de Campo	315
8.7. Archivos digitales.....	335
SECCIÓN II: Informe de resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles 2022	339
1. Introducción.....	339
2. Objetivo del Estudio Piloto	340
2.1. Objetivo General.....	340
2.2. Objetivos Específicos.....	340
3. Metodología y diseño muestral.....	342
3.1. Piloto de usuarios/as individuales de los tótems de autoatención	342
3.1.1. Diseño Muestral.....	344
3.1.2. Muestra alcanzada	349
3.2. Piloto a Usuarios/as individuales de las aplicaciones móviles	351
3.2.1. Diseño Muestral.....	354
3.2.2. Muestra alcanzada	355
4. Incidencias del Trabajo de Campo del Estudio Piloto	357
4.1. Usuarios/as individuales del canal tótems de autoatención	357
4.2. Usuarios/as individuales del canal Aplicaciones móviles.....	359
4.2.1. Civil Digital APP	359
4.2.2. Registro e Identidad	361
5. Revisión de cuestionarios	364
5.1. Piloto a Usuarios/as individuales del canal tótems de autoatención	364
5.2. Piloto de usuarios/as individuales de Cividigital-APP (dispositivos móviles)	381
5.3. Piloto de usuarios/as individuales de Registro e Identidad (dispositivos móviles)..	391
6. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta en Estudios Piloto	398
7. Ponderaciones simulación del ISN 2022	402
8. Resultados del Índice de Satisfacción Neta	404
8.1. ISN simulado 2022	404
8.2. Usuarios/as de Tótems de autoatención	406
8.2.1. Satisfacción de los atributos	406
8.2.2. Satisfacción Global calculada por dimensión	409
8.2.3. Satisfacción de las dimensiones	411
8.2.4. Satisfacción Neta	412
8.2.5. Satisfacción Neta Regiones	414
8.3. Usuarios/as de Aplicaciones Móviles.....	417
8.3.1. Satisfacción de los atributos	417
8.3.2. Satisfacción Global calculada por dimensión	421
8.3.3. Satisfacción de las dimensiones	425
8.3.4. Satisfacción Neta	425

9. Caracterización de Usuarios/as	427
9.1. Usuarios/as Tótems de autoatención	428
9.2. Usuarios/as Aplicaciones Móviles	446
10. Habilitación Digital en Usuarios/as	460
11. Conclusiones.....	471
12. Anexos	473
12.1. Metodología de cálculo de la satisfacción neta	473
12.1.1. Cálculo ISN	473
12.1.2. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario/a	475
12.2. Archivos digitales	482

Presentación

El presente informe contiene los productos requeridos en la entrega del informe final del estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2022”. Este informe, contiene los resultados analíticos posterior a la recogida de información llevada a cabo en septiembre del presente año, donde se expone el cálculo del índice de satisfacción neta del Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante ISN) junto a diversas aperturas estadísticas que buscan indagar en los resultados.

En primer lugar, se presentan elementos referidos al diseño del presente estudio, exponiendo entre otros, los antecedentes, objetivos, la metodología y el diseño muestral junto a los ponderadores utilizados en cada base de datos para corregir la muestra obtenida.

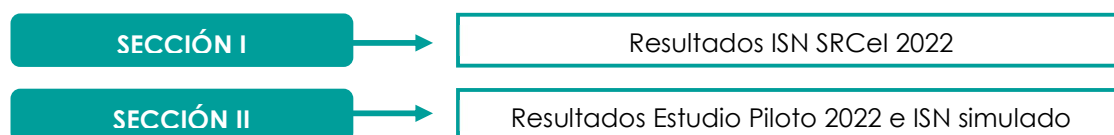
Posterior a ello, se presenta la metodología utilizada para realizar el cálculo de la satisfacción neta en los distintos canales y el ISN, incluyendo tanto las variables que no fueron consideradas en el cálculo el presente año¹ como las ponderaciones para cada tipo de usuario/a² y otras informaciones relevantes.

Luego se presentan los resultados obtenidos, realizando el paso a paso para el cálculo de la satisfacción neta del presente año, comparando los hallazgos actuales con los del año anterior y realizando cruces de datos para identificar diferencias por género, región y otros segmentos. Además, el capítulo de resultados contiene hallazgos en torno a la caracterización usuaria del SRCel, permitiendo conocer quienes utilizan los servicios de la institución. Asimismo, el informe expone análisis multivariados tanto exploratorios como inferenciales, los que buscan explicar el comportamiento de las variables.

Dicho lo anterior, es importante resaltar que el presente informe se divide en dos secciones. La primera sección contiene lo descrito anteriormente, en donde se expone el resultado del ISN del SRCel, el cual se compone de la satisfacción neta de usuarios/as individuales del canal presencial y plataforma electrónica, junto a los usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica.

Por su parte, la segunda sección del informe presenta los hallazgos del Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles, el cual busca evaluar la incorporación, en futuras estimaciones del ISN, de la valoración efectuada por los/as usuarios/as que utilizan estos nuevos canales de atención e identificar el impacto de incluirlos en el cálculo de ISN. Esta segunda sección expone el diseño muestral y metodológico para el levantamiento piloto, para luego presentar los resultados de las encuestas, donde resalta el cálculo de la satisfacción neta y su simulación.

Ilustración 1 Secciones del informe



¹ Determinadas mediante Resolución Exenta N°2118 de 15 noviembre 2022, de la Subsecretaría de Justicia.

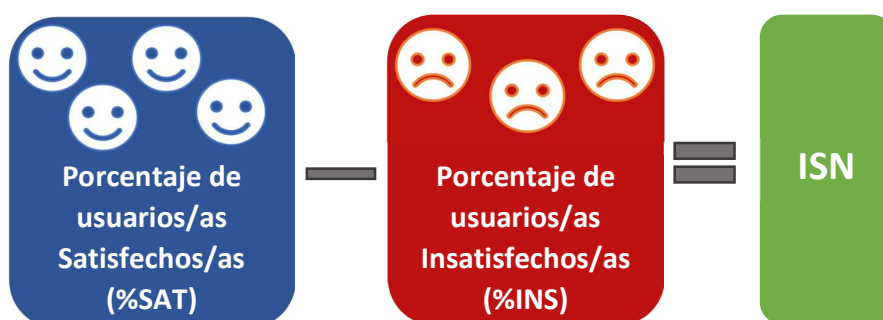
² Formalizadas mediante Resolución Exenta N°1457 de 31 de agosto 2022, de la Subsecretaría de Justicia

SECCIÓN I: INFORME FINAL ISN 2022

1. Resumen

Desde el año 2009, se realiza anualmente la medición del Índice de Satisfacción del Servicio de Registro Civil e Identificación (ISN), el que considera a usuarios y usuarias individuales e institucionales, atendidos tanto a través del canal presencial como plataforma electrónica. Para realizar esta evaluación, se diseñó e implementó una metodología de carácter cuantitativo que mide la satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio recibido por el SRCel a través del ISN, indicador que resulta de la diferencia porcentual entre usuarios/as satisfechos/as y usuarios/as insatisfechos/as.

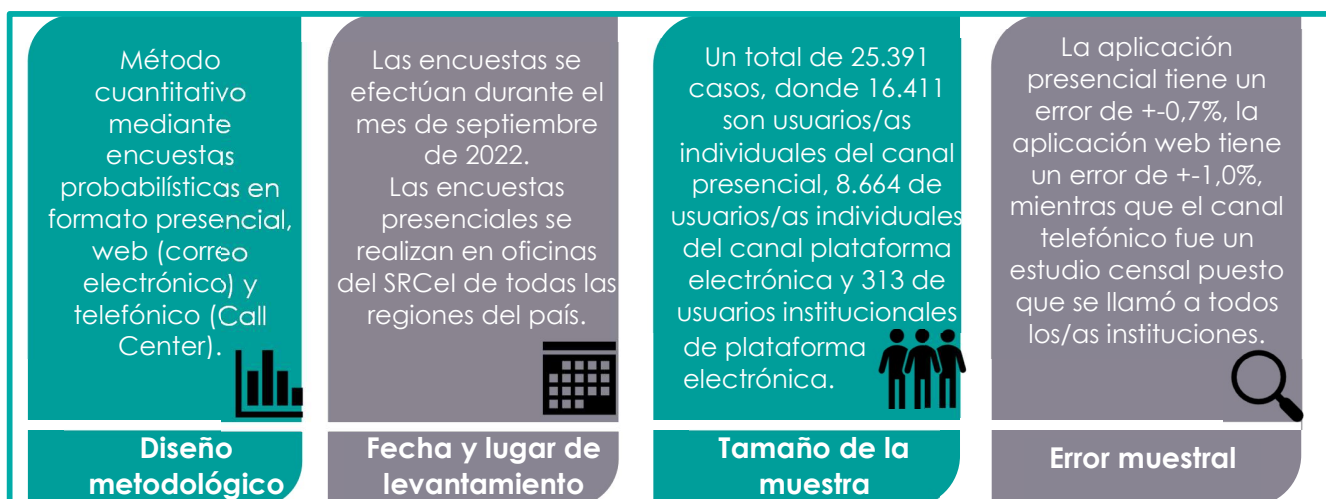
Ilustración 2 Forma de cálculo del ISN



La ventaja de dicho indicador (ISN) es que al ser una forma estandarizada de cálculo, permite realizar comparaciones en el tiempo, identificando en términos cuantificables si la satisfacción con el SRCel ha aumentado o disminuido respecto de mediciones anteriores.

Metodología

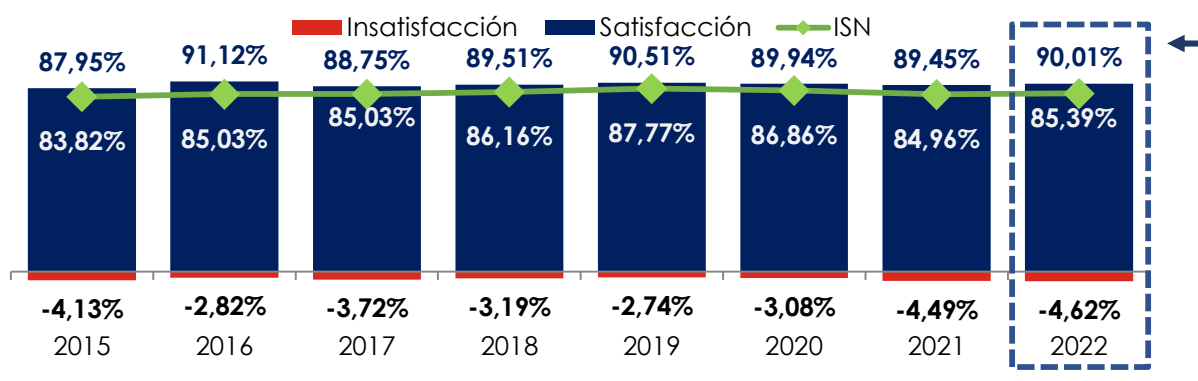
Ilustración 3 Metodología utilizada



Resultados ISN del SRCel 2022

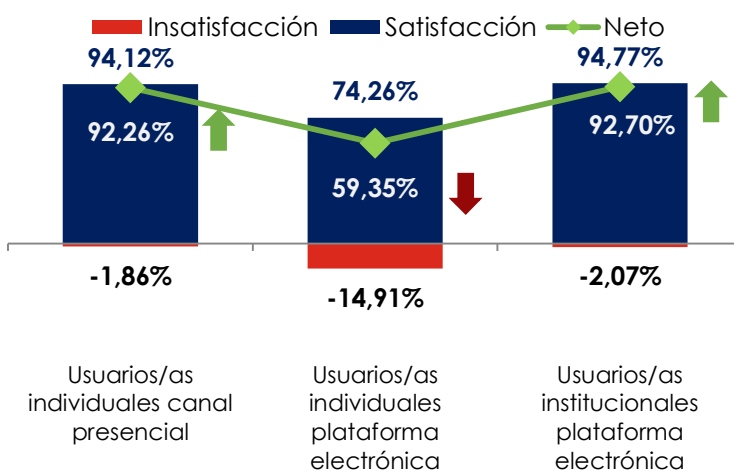
El ISN del SRCel para el 2022 alcanza un 85,39%, con un 4,62% de usuarios/as insatisfechos/as y un 90,01% de usuarios/as satisfechos/as. El año 2021 el ISN alcanzó un 84,96%, habiendo aumentado en 0,43 puntos porcentuales para el presente año, diferencia que no es estadísticamente significativa.

Gráfico 1 Evolutivo Satisfacción, Insatisfacción e ISN - 2015 a 2022



El ISN del SRCel se compone de tres segmentos que evalúan el servicio recibido, de los cuales se observa su satisfacción neta en el siguiente gráfico, los que posteriormente resultan en el ISN del gráfico anterior a partir de un promedio ponderado de la satisfacción neta de cada segmento.

Gráfico 2 Satisfacción Neta según segmento evaluado



Usuarios/as	Servicios	Ponderación
Usuario/a individual	Presencial	69%
	Plataforma Electrónica	21%
Usuario/a institucional	Plataforma Electrónica	10%

Como se observa, hay una alta satisfacción neta en el canal presencial para usuarios/as individuales y el canal plataforma electrónica para instituciones, segmentos que además aumentan su satisfacción neta respecto del año 2021. Respecto de los/as usuarios/as individuales de plataforma electrónica, se observa una baja satisfacción, la que además presenta una baja respecto del 2021.

% NETO 2021	89,97%	64,49%	87,94%

En suma, los/as usuarios/as individuales del canal presencial presentan un alza significativa estadísticamente de 2,29 puntos porcentuales, mientras que los usuarios institucionales presentan un alza significativa estadísticamente de 4,76 puntos porcentuales. Los/as usuarios/as individuales, por su parte, presentan una baja significativa estadísticamente de 5,14 puntos porcentuales.

2. Antecedentes

Con fecha 27 de abril de 2009 fue publicada en el Diario Oficial de la República la Ley N° 20.342, que Crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Establece Normas que Indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e identificación. El mensaje presidencial con que se presentó el entonces proyecto de ley señala que uno de los desafíos que implica la Modernización del Estado, constituye el hecho de que los organismos públicos deben ser sinónimo de servicios de excelencia, atención oportuna, preocupación por el usuario, generando instrumentos que sitúen el tema de la calidad del servicio a los ciudadanos como eje de la tarea institucional. Agrega que "(...) En este marco de más desafíos para las instituciones públicas es que se consideró necesario dar un nuevo paso modernizador, introduciendo como herramienta innovadora en la política salarial de la administración pública, el que los incentivos a sus funcionarios estén directamente ligados a la calidad de servicio que le presten a las personas usuarias, elevando así los estándares de atención y generando un sistema donde los incentivos estén alineados con que dichos estándares vayan constante y progresivamente creciendo, permitiendo así la dinamización de la institución y el compromiso explícito de ésta —tanto a nivel directivo como de sus funcionarios- de mejorar la calidad de sus prestaciones, elevando así, el nivel de satisfacción de sus usuarios (...)".

Es así que la Ley N° 20.342, en adelante la "Ley", establece, entre otras disposiciones, una bonificación anual para los/as funcionarios/as de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los/as usuarios/as del servicio.

La Ley establece que el incentivo se concederá anualmente, en función del crecimiento que experimente el Índice de Satisfacción Neta, en adelante "ISN", respecto del año inmediatamente anterior, considerando para todos los efectos el 2009 como año base. De acuerdo con lo dispuesto en la Ley, el ISN es el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante "SRCel") y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención.

La misma Ley establece que el ISN será evaluado anualmente por una entidad externa, contratada mediante licitación pública y que deberá sujetarse en el proceso de evaluación a las reglas y condiciones establecidas en la Ley, la que, en todo caso, deberá considerar tanto a los/as usuarios/as individuales como institucionales, así como los servicios presenciales y aquellos prestados a través de la plataforma electrónica. La ponderación que se asigne a cada cual se determinará anualmente por resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Es así como, en cumplimiento a la normativa establecida, la determinación del ISN del año base fue realizada a través del proceso de licitación pública aprobado por Resolución Exenta No 1.705, de 2 de julio de 2009, de la Subsecretaría de Justicia.

3. Objetivos

Como se mencionó, el presente informe se enmarca en el estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2022”, el cual tiene como objetivos generales y específicos los que se muestran a continuación. Cabe destacar que este informe da entrega de los resultados de trabajo de campo, poniendo énfasis en la forma en la cual fueron levantados, para posteriormente en informes posteriores dar entrega del análisis de dichos resultados. En suma, la actividad de levantamiento realizada y presentada en las siguientes páginas es necesaria para resolver los objetivos del presente estudio.

3.1. Objetivo General

Realizar la evaluación del ISN correspondiente al año 2022 respecto de la calidad de atención prestada a los/as usuarios/as individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e identificación, a través de los canales presenciales y plataforma electrónica.

3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la satisfacción neta correspondiente a los/as usuarios/as individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, tanto respecto de los servicios presenciales, como los prestados a través de la plataforma electrónica, en relación con el nivel de calidad de la atención prestada por la citada entidad.
- b) Determinar la variación experimentada por el ISN respecto del año anterior.
- c) Analizar el resultado correspondiente al ISN 2022 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior.
- d) Evaluar mediante el levantamiento de pilotos, la percepción de usuarios/as que utilizan tanto los tótems de autoatención como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación en el cálculo del ISN, así como su incorporación en futuras evaluaciones de este índice.
- e) Efectuar un análisis de los resultados del ISN 2022 respecto de los obtenidos a través del índice de la encuesta de satisfacción usuaria de los servicios públicos, ejecutada anualmente por el Ministerio de Hacienda.

4. Metodología y diseño muestral

El presente estudio utilizó 3 tipos de universos distintos a fin de obtener resultados representativos de cada canal de atención y tipo de usuario/a, tal como se describe a continuación, donde cada tipo de usuario tuvo una estrategia de contacto distinta:

- **Usuarios/as Individuales Canal Presencial:** para aquellos usuarios/as correspondientes personas naturales se realizó una encuesta presencial en las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- **Usuarios/as Individuales Canal Plataforma Electrónica:** Para los usuarios/as individuales de la plataforma electrónica, se realizó un levantamiento mediante encuestas auto aplicadas enviadas vía correo electrónico.
- **Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica:** Para los usuarios/as institucionales de la plataforma electrónica, se realizó la medición mediante encuestas telefónicas.

El diseño muestral se construyó a partir dichos segmentos, puesto que tienen distintos niveles de transacciones al mes y distintos tipos de usuarios a contactar. A continuación, se presenta el diseño muestral realizado para cada segmento:

4.1. Universo y Muestra Canal Presencial

Para el diseño y cálculo de la muestra del canal presencial se utilizó los siguientes criterios:

- El universo está definido por personas naturales mayores de 18 años que concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todas las regiones del país. Se usó como valor de referencia el promedio mensual de actuaciones³.
- Para efectos del muestreo, se consideró la clasificación de oficinas de acuerdo con el volumen de actuaciones ejecutadas, las cuales fueron definidas como:

Tabla 1 Universo y Marco Muestral

CATEGORÍA DE OFICINA	TOTAL DE OFICINAS	CANTIDAD DE OFICINAS MARCO MUESTRAL BASES DE LICITACIÓN	CANTIDAD DE OFICINAS MARCO MUESTRAL DEFINITIVO ⁴	TOTAL ACTUACIONES 2021	PROMEDIO ACTUACIONES 2021
MEGA OFICINA	1	1	1	1.463.230	121.936
REGIONAL	15	15	15	2.100.672	175.056
GRANDE	4	4	4	528.583	44.049
MEDIANA	162	162	153	6.589.491	549.124

³ El término actuaciones, hace referencia a los distintos productos que entrega el SRCel a la ciudadanía, por ejemplo: Cédula de identidad, pasaporte, certificados, etc. y se utiliza como proxy del número de usuarios y usuarias atendidas por el Servicio.

⁴ La cantidad de oficinas del marco muestral definitivo, correspondiente a un total de 269 oficinas, es menor a la cantidad de oficinas del marco muestral de las bases de licitación, ya que fueron excluidas un total de 22 oficinas por motivos de cierre, siniestro o ubicación en hospitales.

CATEGORÍA DE OFICINA	TOTAL DE OFICINAS	CANTIDAD DE OFICINAS MARCO MUESTRAL BASES DE LICITACIÓN	CANTIDAD DE OFICINAS MARCO MUESTRAL DEFINITIVO ⁴	TOTAL ACTUACIONES 2021	PROMEDIO ACTUACIONES 2021
PEQUEÑA	294	109	96	2.001.112	166.759
TOTAL	476	291	269	12.683.088	1.056.924

Se observa de acuerdo a la tabla número 1, que, según las bases de licitación, el marco muestral inicial correspondía a 291 oficinas. No obstante, según lo señalado en las bases de licitación, se excluyen, previa visación del Equipo Técnico, un total de 22 oficinas⁵, ya que éstas se encuentran cerradas, siniestradas o se encuentran ubicadas en hospitales. Dado lo anterior, el marco muestral definitivo utilizado corresponde a **269 oficinas**, clasificadas de acuerdo a lo que se expone en la tabla anterior. Cabe destacar que, del total de 269 oficinas requeridas en las bases de licitación, **al menos 240 debían ser incluidas en el proceso de levantamiento 2022**. En línea con esto, ACNexo cumplió dicha solicitud, ya que realizó el levantamiento de información en **240 oficinas** seleccionadas a partir de un sorteo de estas.

Consideraciones Generales del muestreo

- Se planificó realizar el levantamiento de un total de **16.008 casos** a nivel nacional. La distribución de las encuestas se realizó a nivel regional, utilizando un error muestral esperado de máximo 3, 70%. Esto implica que para efectos de los análisis posteriores a nivel de la muestra se realizará de una post-estratificación según el número de actuaciones por región y tamaño de oficina para corregir este efecto y asegurar la representatividad de la muestra y de los resultados a nivel total.
- El levantamiento consideró un total de **240 oficinas** seleccionadas de forma aleatoria entre las 269 oficinas disponibles en el marco muestral. Dicha selección aleatoria consideró un peso diferenciado de cada oficina de acuerdo con la cantidad de actuaciones mensuales, donde a mayor cantidad de actuaciones mayor peso y por lo tanto mayor probabilidad de ser seleccionada. Esto se realizó a fin de darle mayor probabilidad de selección a aquellas oficinas que atienden un mayor número de usuarios/as.
- De acuerdo con lo requerido en las bases de licitación, la selección muestral consideró el 100% de las oficinas de los estratos 1 (Mega Oficina), 2 (Oficina Regional) y 3 (Oficina Grande), y una representación aleatoria de los estratos 4 (Oficina mediana) y 5 (Oficina pequeña), considerando además que, de acuerdo a lo señalado en las bases de licitación, respecto de este último estrato, se consideraron al menos el 85% de las oficinas del marco muestral. El sorteo de las oficinas Pequeñas y Medianas fue realizado en una reunión con el Equipo Técnico el día 18-08-2022 a través de una plataforma de videoconferencia.

⁵ El detalle de las oficinas excluidas del marco muestral junto a su motivo de exclusión de presentan en los anexos de este informe, específicamente en el anexo 1.

- El marco muestral excluyó las oficinas con menos actuaciones, cuyo flujo de usuarios/as dificulta el trabajo de campo. También se excluyó la oficina que se encuentra en dependencias del Servicio Médico Legal, en la Región Metropolitana, y la ubicada en Isla de Pascua, en la región de Valparaíso.
- Adicionalmente, se excluyeron del marco muestral, previo análisis y aprobación del Equipo Técnico, oficinas que presentaron problemas afectando de manera significativa el funcionamiento normal de la oficina. Como se mencionó anteriormente, fueron 22 oficinas las excluidas respecto del marco muestral original.
- Los/as usuarios/as por oficina fueron seleccionados por un método aleatorio, mediante un muestreo sistemático de concurrentes a través de bandas horarias.
- La aplicación de la encuesta se efectuó de manera presencial en los establecimientos seleccionados de forma aleatoria.

El tipo de muestreo utilizado fue un muestreo estratificado bietápico con dos unidades de muestreo, la **Oficina (UPM)** y el **usuario (USM)**, con estratificación por conglomerados a fin de representar las distintas tipas de oficinas y regiones. Se presenta a continuación el cálculo de la unidad primaria de muestreo:

- Para el cálculo de errores muestrales en la ejecución del estudio, se consideró el promedio mensual de actuaciones del marco muestral. Se debe utilizar como criterio de cálculo un muestreo aleatorio estratificado (5 tipos de oficina), para el error muestral a nivel nacional y aleatorio simple, en el caso del error muestral por estrato y región, se consideraron los siguientes supuestos: varianza máxima $p = q = 0,5$, nivel de confianza igual a 95% y población finita⁶.

Tabla 2 Cálculo de la muestra presencial planificada

Categoría de Oficina	Oficinas Muestra 2022 (UPM)	Muestra Usuarios USM	Muestra promedio por Oficina	Error muestral
Mega Oficina	1	1.485	1485	+2,5%
Regional	15	5.030	335	+1,3%
Grande	4	1.517	379	+2,5%
Mediana	133	6.314	47	+1,2%
Pequeña	87	1.662	19	+2,3%
TOTAL	240	16.008		+0,77%

⁶ Se utiliza el supuesto de varianza máxima ya que desconocemos la variabilidad del comportamiento poblacional. Este supuesto es uno de los más utilizados, puesto que se pone en el caso de que la variabilidad de las respuestas entregadas por la población esté en su nivel máximo de heterogeneidad, es decir, hay una alta dispersión de los datos. Al haber una alta dispersión en la población, se hace necesario tener una mayor cantidad de encuestas que permitan representar a la misma. En cambio, al suponer que la población se comporta de forma homogénea, se justifica una menor cantidad de encuestas para representarla. Dicho esto, el supuesto de varianza máxima nos permite acercarnos a una mayor precisión estadística al considerar que la población de estudio es muy variable.

En el cuadro anterior, se puede observar que el cálculo de la muestra a nivel de estrato ha sido realizado de manera **a proporcional** a fin de mantener los criterios utilizados en los estudios anteriores y asegurar replicabilidad en los resultados⁷. Además, el presente muestreo buscó asegurar que el error muestral para cada estrato no supere el **+2,51% por categoría de oficina y así permitir realizar inferencias y estimaciones estadísticamente válidas para cada uno de los estratos utilizados. Finalmente, para efectos de análisis se realizará un proceso de postestratificación o corrección muestral mediante el uso de ponderadores que permitan devolver el peso específico a cada tipo de oficina de acuerdo los datos del universo**. Este proceso permite dar mayor representatividad a los resultados en tanto que permite mantener la proporción de cada estrato en términos de representación en el universo.

A continuación, se expone la muestra planificada para cada una de las regiones y oficinas a considerar en la presente consultoría, **de acuerdo al marco muestral ya definido**. Como se mencionó, en oficinas Mega, Regional y Grande se considera el total de oficinas disponibles, mientras que en oficinas Medianas y Pequeñas se realizó selección aleatoria.

Tabla 3 Distribución Muestra planificada por Región y tipo de Oficina⁸

Región	GRANDE		MEDIANA			MEGA OFICINA		PEQUEÑA			REGIONAL		Total oficinas	Muestra
	Oficina	Muestra	Marco Muestral	Oficina	Muestra	Oficina	Muestra	Marco Muestral	Oficina	Muestra	Oficina	Muestra		
Arica y Parinacota			1	1	271						1	485	2	756
Tarapacá			3	3	379						1	386	4	765
Antofagasta	1	200	1	1	120			3	3	180	1	269	6	769
Atacama			3	3	243			4	3	130	1	384	7	757
Coquimbo			8	6	356			3	3	130	1	281	10	767
Valparaíso	1	200	14	12	500			14	12	200	1	157	26	1.057
Metropolitana	2	1117	51	47	1300	1	1485	2	2	128			52	4.030
L Bernardo O'Higgins			10	9	315			14	12	85	1	423	22	823
Maule			10	9	453			13	12	69	1	250	22	772
Ñuble			4	4	340			7	7	110	1	324	12	774
Biobío			21	18	562			8	8	145	1	220	27	927

⁷ Un muestreo a proporcional significa que en cada tipo de oficina (segmentos) se calculan errores independientes, no fijados por el peso de cada segmento (universo), sino en función de que se permita realizar inferencia con altos niveles de representatividad en cada grupo. En archivo adjunto al presente informe, se expone mayor detalle sobre el cálculo del tamaño de la muestra, incluyendo fórmula automatizada para el cálculo de la misma

⁸ Con fecha 18 de agosto de 2022 se realizó el sorteo de oficinas medianas y pequeñas, usando un procedimiento de selección aleatoria que consideró la proporción del número de atenciones promedio, de modo de darle mayor probabilidad de selección a aquellas oficinas que atienden un mayor número de usuarios/as. El sorteo de oficinas se realizó de manera regional según la muestra propuesta en la tabla, asegurando así medir un número mínimo de oficinas en cada región. En suma, sólo se realizó una selección aleatoria de oficinas en aquellas oficinas medianas y pequeñas en donde las oficinas a seleccionar fuesen un número menor al del marco muestral.

Región	GRANDE		MEDIANA			MEGA OFICINA		PEQUEÑA			REGIONAL		Total oficinas	Muestra
	Oficina	Muestra	Marco Muestral	Oficina	Muestra	Oficina	Muestra	Marco Muestral	Oficina	Muestra	Oficina	Muestra		
La Araucanía			12	8	384			14	12	180	1	210	21	774
Los Ríos			4	4	290			4	4	140	1	328	9	758
Los Lagos			9	6	400			9	8	150	1	223	15	773
Aysén			1	1	200						1	560	2	760
Magallanes			1	1	201			1	1	15	1	530	3	746
Total general	4	1517	153	133	6314	1	1485	96	87	1662	15	5030	240	16.008

Cabe destacar que la muestra fue dividida de manera equitativa en las distintas oficinas y distintos horarios de atención. Por ejemplo, se realizó un 25% de la muestra diaria distribuidos en los cuatro tramos de horario. Del mismo modo, se dividió la muestra calculada para cada región entre las distintas oficinas seleccionadas, a modo de no concentrar la muestra en un solo lugar y/o horario de encuestaje. Esto se explica en detalle más adelante.

Se presenta a continuación la muestra total según región, la cual ha sido calculada de manera a proporcional y considerando un error máximo de **+3,6%** para cada región, tal como se ve en la siguiente tabla:

Tabla 4 Muestra presencial planificada

Región Muestra	Número de Oficinas	Muestra Planificada	Error
Región de Arica y Parinacota	2	756	+3,6%
Región de Tarapacá	4	765	+3,5%
Región de Antofagasta	6	769	+3,5%
Región de Atacama	7	757	+3,6%
Región de Coquimbo	10	767	+3,5%
Región de Valparaíso	26	1057	+3,0%
Región de Metropolitana de Santiago	52	4.030	+1,5%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	22	823	+3,4%
Región del Maule	22	773	+3,5%
Región de Ñuble	12	774	+3,5%
Región de Biobío	27	927	+3,2%
Región de La Araucanía	21	774	+3,5%
Región de Los Ríos	9	758	+3,6%
Región de Los Lagos	15	773	+3,5%
Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campos	2	760	+3,6%
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	3	746	+3,6%
Total	240	16.008	+/- 0,78%

El trabajo de campo, es decir, la aplicación de encuestas en oficinas pequeñas, medianas, grandes, regionales y la Mega Oficina del SRCEI, se implementó durante todo el **mes de septiembre del año 2022, iniciando el 1 de septiembre hasta el 30 del mismo mes**, a

excepción de sábados y domingos en donde no hay atención presencial. Como se mencionó, el total planificado a realizar asciende a 16.008 encuestas con un error de $\pm 0,78\%$. Concluido el campo, la muestra alcanzada efectivamente asciende a **16.414 casos**, habiendo sobre muestra en distintas regiones, especialmente en Valparaíso y la RM, lo cual implica un error estadístico de $\pm 0,76\%$.



Esto indica que el porcentaje de logro a nivel total fue alcanzado en un 100%, lo cual también se realizó a nivel regional, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 5 Muestra presencial realizada efectivamente

Región Muestra	Número de Oficinas	Muestra Alcanzada	Error
Región de Arica y Parinacota	2	761	$\pm 3,6\%$
Región de Tarapacá	4	809	$\pm 3,4\%$
Región de Antofagasta	6	770	$\pm 3,5\%$
Región de Atacama	7	758	$\pm 3,6\%$
Región de Coquimbo	10	773	$\pm 3,5\%$
Región de Valparaíso	26	1110	$\pm 2,9\%$
Región de Metropolitana de Santiago	52	4.311	$\pm 1,5\%$
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	22	826	$\pm 3,4\%$
Región del Maule	22	773	$\pm 3,5\%$
Región de Ñuble	12	774	$\pm 3,5\%$
Región de Biobío	27	934	$\pm 3,2\%$
Región de La Araucanía	21	774	$\pm 3,5\%$
Región de Los Ríos	9	759	$\pm 3,6\%$
Región de Los Lagos	15	773	$\pm 3,5\%$
Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campos	2	760	$\pm 3,6\%$
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	3	750	$\pm 3,6\%$
Total	240	16.414	$\pm 0,76\%$

A continuación, se observa el detalle de la muestra propuesta y la muestra alcanzada, respectivamente, segmentada por categoría de oficina. Se aprecia que se cumplió en todos los segmentos, habiendo sobre muestra en todas las categorías de oficina, pero especialmente en la Mega Oficina.

Tabla 6 Muestra planificada y realizada según categoría de oficina

Categoría de Oficina	Oficinas Muestra 2022 (UPM)	Muestra Usuarios 2022 USM planificada	Muestra Usuarios 2022 USM realizada
Mega Oficina	1	1.485	1.606
Regional	15	5.030	5.069
Grande	4	1.517	1.598
Mediana	133	6.314	6.427
Pequeña	87	1.662	1.714
TOTAL	240	16.008	16.414

A continuación, se expone la muestra realizada, segmentada según las regiones y el tamaño de las oficinas. Como se mencionó, en oficinas Mega, Regional y Grande se fue al total de oficinas disponibles, mientras que en oficinas Medianas y Pequeñas se realizó selección aleatoria.

Tabla 7 Muestra realizada segmentada por región y tipo de oficina

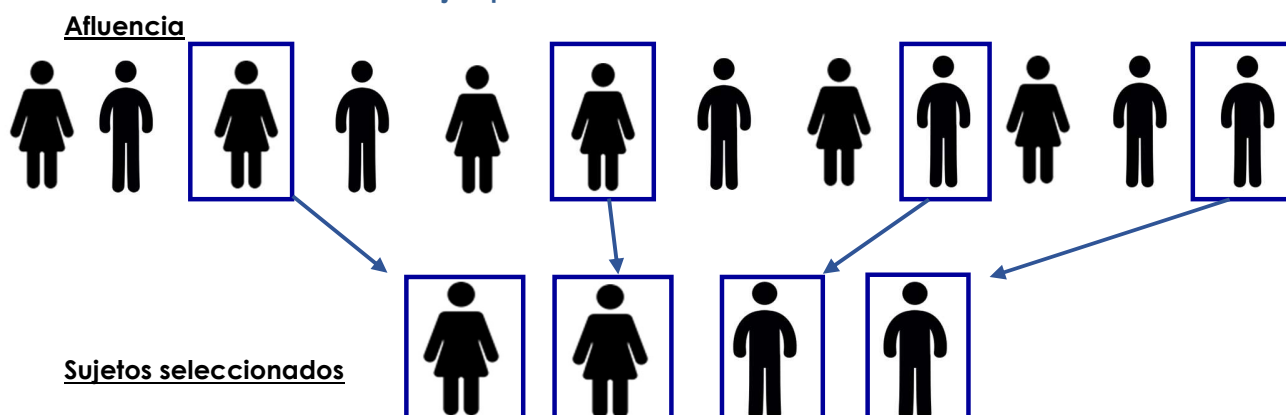
Región	GRANDE		MEDIANA			MEGA OFICINA		PEQUEÑA			REGIONAL		Total oficinas	Muestra
	Oficina	Muestra	Marco Muestral	Oficina	Muestra	Oficina	Muestra	Marco Muestral	Oficina	Muestra	Oficina	Muestra		
Arica y Parinacota			1	1	271						1	490	2	761
Tarapacá			3	3	416						1	393	4	809
Antofagasta	1	200	1	1	120			3	3	181	1	269	6	770
Atacama			3	3	244			4	3	130	1	384	7	758
Coquimbo			8	6	361			3	3	131	1	281	10	773
Valparaíso	1	225	14	12	461			14	12	246	1	178	26	1.110
Metropolitana	2	1173	51	47	1404	1	1606	2	2	128			52	4.311
L Bernardo O'Higgins			10	9	316			14	12	86	1	423	22	825
Maule			10	9	453			13	12	69	1	251	22	773
Ñuble			4	4	340			7	7	110	1	324	12	774
Biobío			21	18	565			8	8	148	1	221	27	934
La Araucanía			12	8	384			14	12	180	1	210	21	774
Los Ríos			4	4	291			4	4	140	1	328	9	759
Los Lagos			9	6	400			9	8	150	1	223	15	773
Aysén			1	1	200						1	560	2	760
Magallanes			1	1	201			1	1	15	1	534	3	750
Total general	4	1598	153	133	6427	1	1606	96	87	1714	15	5069	240	16.414

Salto sistemático canal presencial

Los/as usuarios/as por oficina (canal presencial) fueron seleccionados a través de un método aleatorio, mediante un muestreo sistemático de concurrentes. Esto es: los

encuestadores realizaron sus encuestas en distintas bandas horarias, utilizando una tabla de salto sistemático por horario y tipo de oficina. Con esta metodología, se selecciona un número al azar y luego se seleccionan los casos posteriores utilizando intervalos sistemáticos hasta alcanzar el tamaño de la muestra requerido.

Ejemplo de muestreo sistemático



A partir del ejemplo anterior se estableció el salto sistemático a partir de la información de la afluencia de cada **tipo de oficina**, según las actuaciones mensuales promedio 2021. Cabe destacar que actualmente el SRCEI no cuenta con información respecto al flujo de usuarios por tramo horario, por lo que la cantidad de encuestas por cada tramo horario fue la misma. Esto se realiza con el supuesto de que la afluencia por cada bloque horario es similar, es decir, la afluencia total del día se divide en un 25% por cada bloque horario.

Cabe destacar que fue necesario tener en consideración la cantidad promedio mínima de actuaciones según tipo de oficina, para que el salto sistemático las pueda cubrir considerando su cantidad de actuaciones, puesto que el promedio mensual de actuaciones puede no ser representativo para la afluencia real de cada oficina, especialmente en oficinas pequeñas donde hay una menor afluencia. Dicho esto, la siguiente tabla expone el salto sistemático a realizar por cada tipo de oficina, donde **las oficinas que tienen mayor afluencia tienen un intervalo mayor que las oficinas que tienen una menor cantidad de concurrentes**.

Tabla 8 Estructura de salto sistemático en oficinas

Categoría de Oficina	8:30-10:00	10:01 – 11:30	11:31 – 13:00	13:01 – 15:00
Mega Oficina	4	4	4	4
Regional	3	3	3	3
Grande	3	3	3	3
Mediana	2	2	2	2
Pequeña	2	2	2	2

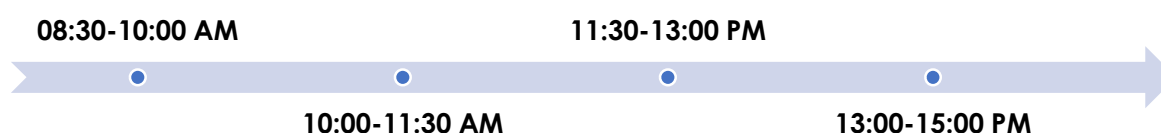
Asimismo, este salto sistemático pudo variar según los resultados que se tengan durante la primera semana luego de iniciado el campo, es decir, durante la primera semana de septiembre. Esto sucedió ya que se está considerando para el salto sistemático el promedio

de afluencia mensual, lo que significa que es posible que el promedio esté sobrevalorando las actuaciones del mes de septiembre, especialmente en oficinas pequeñas donde hay una menor cantidad de transacciones cada día. De este modo, cuando hubo menos actuaciones de las esperadas o un alto rechazo de la encuesta, en tanto que no se logre el mínimo de encuestas semanales a realizar, se tuvo que disminuir el salto sistemático.

Dicho lo anterior, entre todas las oficinas en las que se realizó encuestas, hubo sucursales, particularmente oficinas pequeñas, en las cuales no se respetó el salto sistemático, esto por la poca afluencia de personas en el lugar.

Método de recolección de información por horarios

Como se ha mencionado previamente, para reducir los niveles de sesgo, es decir, que no se realicen todas las encuestas durante la mañana o durante la tarde, considerando que el público puede variar según el horario en el cual las personas prefieren asistir a las oficinas del Registro Civil, se establecerán bloques horarios. Estos bloques dividen el normal funcionamiento de las oficinas en cuatro categorías, como se expone a continuación:



Como se observa, aun cuando el horario de atención de oficinas es hasta las 14:00, la franja horaria se extendió hasta las 15:00, con el propósito de considerar los/as usuarios/as que realizan sus trámites después del cierre de las oficinas.

A continuación, se detalla el promedio de encuestas que se estimó realizar por cada bloque horario según categoría de oficina, buscando que **en los cuatro bloques horarios se realice una cantidad similar de encuestas (25% del total de encuestas a realizar diariamente)**.

Tabla 9 Planificación cantidad de encuestas por banda horaria

Categoría Oficina	Oficinas Muestra 2022 UPM	Muestra Usuarios USM	Muestra promedio por Oficina	Muestra promedio planificada por cada bloque horario en cada oficina
Mega Oficina	1	1.485	1485	371
Regional	15	5.030	335	84
Grande	4	1.517	379	95
Mediana	133	6.314	47	12
Pequeña	87	1.662	19	5
TOTAL	240	16.008		

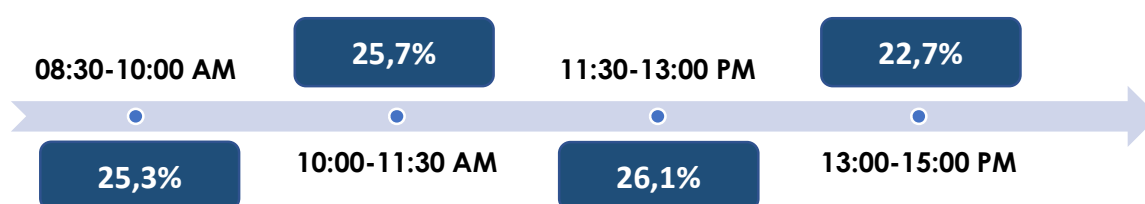
La columna llamada "muestra promedio por bloque horario en cada oficina" refiere a la cantidad de encuestas planificadas para cada uno de los bloques horarios previamente

definidos por cada una de las oficinas según categoría de oficina. Es decir, se divide la muestra total por categoría de oficina por los cuatro bloques horarios y luego el número resultante se divide por la cantidad de oficinas de cada segmento. Como se aprecia en la siguiente table, la muestra planificada por bloque horario en cada oficina es similar a la realizada efectivamente. De hecho, en oficinas medianas y pequeñas la cantidad de encuestas por bloque horario fue la misma que la esperada, sólo en la Mega Oficina, oficinas Regionales y oficinas Grandes se realizaron más encuestas en promedio.

Tabla 10 Cantidad de encuestas realizadas efectivamente por banda horaria

Categoría Oficina	08:30 – 10:00 AM	10:00 – 11:30 AM	11:30 – 13:00 PM	13:00 – 15:00 PM	Muestra efectiva promedio por cada bloque horario y tipo de oficina
Mega Oficina	423	437	460	286	402
Regional	1.274	1.290	1.300	1.205	85
Grande	396	402	414	386	100
Mediana	1.632	1.651	1.667	1.477	12
Pequeña	437	433	446	388	5
TOTAL (N)	4.162	4.223	4.287	3.742	

Por otro lado, al observar el total realizado por cada tramo horario, se observa que entre las 08:30 y las 13:00 horas la cantidad de encuestas realizadas es similar, decayendo en el segmento horario de las 13:00 a las 15:00 horas. En suma, los porcentajes de encuestas efectivas por tramo horario son los siguientes:



Descrito lo anterior, el proceso de aplicación de la encuesta fue realizado de la siguiente manera:

1. Posicionarse en la oficina correspondiente.
2. Selección de un número aleatorio que corresponderá a la primera persona a la cual se le realizará el cuestionario. Este número aleatorio viene dado previamente a cada encuestador.
3. Realizar la encuesta a la persona que ocupa dicho número entre las personas que salen de la oficina. Por ejemplo, si al encuestador le aparece en su tabla de números

aleatorios el número 3, deberá esperar a que pasen 2 personas por la puerta, hasta la persona número 3 a la que propondrá la realización de la primera encuesta.

4. Una vez finalizada la primera encuesta, el encuestador utilizará el salto sistemático asignado según el tipo de oficina en el que se encuentra, y aplicar la encuesta a la persona que corresponda de acuerdo con el salto sistemático previamente establecido. Por ejemplo, si el encuestador se encuentra en la Oficina Pequeña, deberá esperar que pase 1 persona para proceder a encuestar a la persona número 2.

4.2. Universo y Muestra usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Para los usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se tuvo en consideración los siguientes aspectos:

- El universo se definió por personas naturales mayores de 18 años, que realizan trámites o consultas a través del sitio web del Servicio de Registro Civil e identificación. Se usó como valor de referencia el promedio mensual de transacciones a través del sitio web desglosado en transacciones de certificados entregados y transacciones de contacto a través de la web.
- El marco muestral corresponde a todas las actuaciones realizadas a través de la plataforma electrónica durante el mes de agosto de 2022, para las cuales hay un correo electrónico registrado.
- La información fue recolectada mediante encuesta "on-line" a partir de correo electrónico.
- Como consideración se tuvo una muestra de **al menos 200.000 usuarios/as a los que se les envió la encuesta vía correo electrónico** siendo seleccionados en forma aleatoria por profesionales del Servicio de Registro Civil e identificación a partir de un muestreo aleatorio estratificado por los distintos segmentos (tipo de trámite) con errores diferenciados a fin de obtener representatividad en cada tipo de trámite, y un muestreo aleatorio simple al interior de cada uno de estos trámites.
- Los segmentos o tipos de trámites a considerar son:
 - ✓ Certificados gratuitos.
 - ✓ Certificados pagados.
 - ✓ Contactos y solicitudes de transparencia.
 - ✓ Reserva de hora a través de la web (por ejemplo, cédula, pasaporte, matrimonio y apostilla).
 - ✓ Solicitud Código activación para Clave única.
- Una vez seleccionada la muestra, el Servicio de Registro Civil e identificación envió vía mail una invitación a contestar la encuesta.
- La tasa de respuesta de estas encuestas durante los últimos tres años ha sido, en promedio, un 3,2% de los/as usuarios/as contactados. En el año 2021 la tasa de

respuesta alcanzó un 1,9%. De esta forma, se esperaba obtener una muestra aproximada de respuestas de **8.000 casos**.

La muestra propuesta de acuerdo con el criterio de distribución mencionado anteriormente se asignó de la siguiente manera como se presenta en la siguiente tabla, donde la columna "total de envíos de correos" es la cantidad de correos que se esperó enviar por cada segmento para alcanzar la muestra propuesta en consideración de la tasa de respuesta año 2021. En este sentido, con el cálculo realizado se estimó enviar un total 428.020 correos para obtener 8.000 encuestas válidas, puesto que las tasas de respuesta obtenidas el año 2021 fueron bajas.

Tabla 11 Distribución Muestra Propuesta Usuarios/as Individuales canal Plataforma electrónica

Trámite	Universo	Muestra a alcanzar	Tasa de respuesta 2021	Total de envíos de correos	Error Muestral
Contactos y solicitudes de transparencia	104.501	485	6,62%	7.320	+ -4,5%
Certificados gratuitos	35.877.459	4.434	1,79%	247.690	+ -1,4%
Certificados pagados	5.590.815	1.762	1,71%	103.050	+ -2,3%
Solicitud Código activación para Clave única	826.646	854	1,66%	51.450	+ -3,4%
Reserva de hora a través de la web	1.871.560	465	2,51%	18.510	+ -4,5%
Total	44.270.981	8.000	1,87%	428.020	+ -1,1%

Finalizado el campo, se obtuvo una muestra mayor a la esperada, con un total de 9.501 encuestas con las cuales se realizará el cálculo del ISN, de las cuales 8.664 son encuestas finalizadas, mientras que 837 son encuestas que no finalizaron la sección de caracterización de la encuesta, pero sí todas las preguntas de satisfacción, por lo que son útiles para el cálculo del ISN. Ante esto, se puede hablar de un logro del 100%.



Como se presenta en la siguiente tabla, el levantamiento de información o toma de encuestas para usuarios individuales del canal plataforma electrónica se efectuó entre los días 20 de septiembre de 2022 y 30 de septiembre del mismo año. En general, la mayoría de las encuestas de obtuvieron entre el primer y segundo día luego de enviados los correos.

Tabla 12 Fechas de levantamiento canal plataforma electrónica usuarios individuales

Trámite	Fecha inicio levantamiento	Fecha cierre levantamiento
Contactos y solicitudes de transparencia	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022
Certificados gratuitos	20 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022
Certificados pagados	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022
Solicitud de activación para Código Único para Clave	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022
Reserva de hora a través de la web	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022

Como se observa en la siguiente tabla, donde se aprecia el detalle de la muestra obtenida por cada segmento de trámite, todos tuvieron una tasa de respuesta (muestra alcanzada / correos enviados) mayor a la del año 2021, lo cual puede hablar de una mayor disposición de los/as usuarios/as a responder la encuesta en la medición 2022. Además, al haber una mayor cantidad de encuestas recopiladas en comparación a la esperada, se pasa de un error total de $\pm 1,1\%$ estimado a un $\pm 1,0\%$ efectivo.

Tabla 13 Distribución Muestra alcanzada encuestas completas Usuarios/as Individuales canal Plataforma electrónica

Trámite	Universo	Muestra alcanzada ⁹	Tasa de respuesta 2022	Total de correos enviados ¹⁰	Error Muestral obtenido
Contactos y solicitudes de transparencia	104.501	795	8,19%	9.700	$\pm 3,5\%$
Certificados gratuitos	35.877.459	4.869	3,94%	123.456	$\pm 1,4\%$
Certificados pagados	5.590.815	2.011	3,42%	58.733	$\pm 2,2\%$
Solicitud de activación para Código Único para Clave	826.646	1.165	5,82%	20.000	$\pm 2,9\%$
Reserva de hora a través de la web	1.871.560	661	7,10%	9.300	$\pm 3,8\%$

⁹ La muestra alcanzada se compone de encuestas completas y encuestas incompletas útiles para el cálculo del ISN.

¹⁰ La columna total de correos enviados presenta el total de links de encuestas enviados por ACNexo al SRCEI para hacer envío de estos a través de correo electrónico.

Trámite	Universo	Muestra alcanzada ⁹	Tasa de respuesta 2022	Total de correos enviados ¹⁰	Error Muestral obtenido
Total	44.270.981	9.501	4,29%	221.189¹¹	+ -1,0%

Cabe destacar que, como se ha señalado, la muestra alcanzada anteriormente presentada considera encuestas completas y encuestas útiles para el cálculo del ISN, habiendo una amplia cantidad de encuestas iniciadas pero incompletas. No obstante, según lo conversado con la contraparte técnica del estudio, se utilizarán las encuestas incompletas que sirvan para realizar el cálculo del Índice de Satisfacción Neta. Para que las encuestas incompletas sean útiles, deberán haber respondido todas las preguntas obligatorias, es decir, aquellas que se utilizan para realizar el cálculo del ISN. A continuación, se presenta el detalle por cada segmento de encuestas completas y encuestas incompletas útiles para la realización del cálculo:

Tabla 14 Encuestas útiles calculo ISN

Trámite	Encuestas completas	Encuestas iniciadas	Encuestas incompletas	Encuestas incompletas no útiles	Encuestas incompletas útiles	Total encuestas para cálculo ISN (incompletas útiles + completas)
Contactos y solicitudes de transparencia	755	1.130	375	335	40	795
Certificados gratuitos	4.437	6.106	1.669	1.237	432	4.869
Certificados pagados	1.868	2.623	755	612	143	2.011
Solicitud Código activación para Clave única	1.038	1.709	671	544	127	1.165
Reserva de hora a través de la web	566	887	322	227	95	661
Total	8.664	12.455	3.792	2.955	837	9.501

¹¹ Dado que las tasas de respuesta del año 2021 fueron bajas, se esperaba enviar una cantidad de correos mayor, de hecho, se calculó mandar cerca de 400.000 mil correos para alcanzar la muestra en caso de que la tasa de respuesta fuese la misma del año 2021. No obstante, hubo una preocupación de diseñar un cuestionario dinámico, responsivo, con un buen diseño, etc., lo que pudo haber influido en obtener la muestra total (e incluso más) a partir de una cantidad menor de correos, aumentando la tasa de respuesta. En este sentido, no se requirió enviar el total planificado, de hecho, no se requirió hacer los tres reenvíos que normalmente se realizan en encuestas web.

Como se observa en la tabla anterior, se considerarán para el análisis de datos y cálculo del ISN las 9.501 encuestas, que se componen de encuestas finalizadas y de encuestas no finalizadas pero útiles.

4.3. Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

- El Servicio de Registro Civil e identificación mantiene convenio con instituciones públicas y privadas para acceder a través de su plataforma electrónica a información y/o servicios.
- El universo está definido por las y los coordinadores de convenios vigentes en el periodo de evaluación. Se debe tener presente que la persona a cargo puede ser responsable de más de un convenio.
- El marco muestral corresponde a todas y todos los coordinadores de convenios que hayan tenido vigencia y que tuvieron operaciones en el periodo de evaluación. Dentro de estos convenios se pueden identificar convenios que permanecen vigentes y otros que pueden haber cerrado durante este periodo. Estos últimos, aun cuando están cerrados, se consideran elementos de muestreo en el periodo de evaluación.
- **La muestra incluyó el 100% de las y los coordinadores del marco muestral, por lo que universo y muestra son el mismo.**
- **Se estima que el total del marco muestral corresponde a 595 coordinadores de acuerdo con lo establecido en el informe final de resultados 2021. Contabilizando la totalidad de coordinadores según la información enviada por el SRCEI el presente año, se pudo identificar a 665 coordinadores, correspondiendo este número al marco muestral y muestra planificada.**
- La aplicación de esta encuesta se realizó mediante **método telefónico**, entre los días **20 de septiembre de 2022 y 30 de septiembre** del mismo mes. Cabe destacar que se efectuaron más de tres llamados por cada contacto y se recuperaron algunos números averiados y equivocados a través de correos electrónicos enviados por ACNexo a los coordinadores con dicha incidencia.
- Entre los 665 contactos que fueron llamados a través del Call Center de ACNexo, 313 coordinadores respondieron la encuesta efectivamente, lo cual implica un logro del 47% de la muestra inicial establecida por el marco muestra (100% de registros).

Tabla 15 Muestra planificada y muestra efectiva

Universo y Muestra 2022	665
Muestra efectiva 2022	313
Tasa de logro	47%

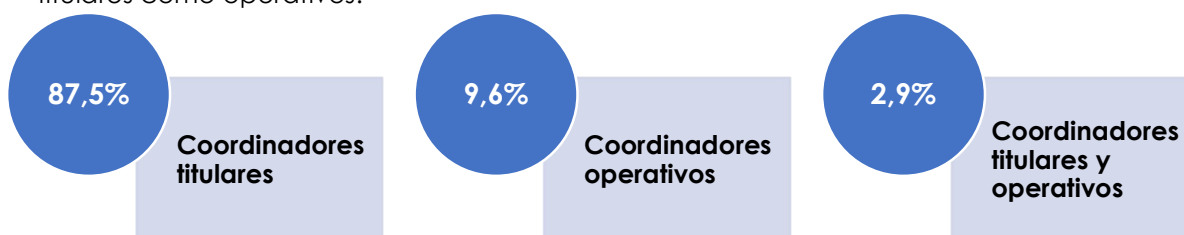


A continuación, el detalle de la muestra alcanzada por tipo de institución:

Tabla 16 Muestra planificada y lograda por Tipo de Institución

Tipo de institución	Muestra teórica	Muestra realizada	Tasa de logro
Juez de Policía Local	9	3	33,3%
Municipalidad	246	149	60,5%
Notaría	29	10	33,3%
Privada	179	72	40,2%
Pública	202	79	39,1%
Total	665	313	47,0%

Cabe destacar que las instituciones con convenio con el SRCEI tienen coordinadores titulares y coordinadores operativos. Durante el proceso en el que se llevó a cabo el trabajo de levantamiento de información, y en acuerdo con la contraparte técnica del SRCEI, se optó por llamar en primer lugar a los coordinadores titulares, llamando al 100% de estos, y, en segundo lugar, sólo para aquellos casos en los que coordinadores titulares no respondieron la encuesta, se llamó a los coordinadores operativos vinculados a dichos coordinadores titulares que no respondieron. En suma, los 313 registros se componen de 275 coordinadores titulares, 30 coordinadores operativos y 9 coordinadores que son tanto titulares como operativos.



4.4. Resumen del levantamiento

Como se mencionó en los apartados anteriores, el levantamiento de información para los/as distintos tipos de usuarios/as tuvo un nivel de logro distinto, lo que a su vez implica distintos errores muestrales y tasas de respuesta. La siguiente tabla resume dicha información a modo de aclarar y comparar los resultados del trabajo de campo para los/as. distintos usuarios/as.

Tabla 17 Resumen Trabajo de Campo

Tipo Usuarios/as	Aplicación	Universo	Muestra teórica	Muestra lograda	Error muestral obtenido	Tasa de Logro ¹²	Tasa de respuesta ¹³
Usuarios/as individuales Canal Presencial	Presencial en sucursales	269 oficinas / 1.056.924 casos en promedio	240 oficinas / 16.008 casos	240 oficinas / 16.414 casos	+/-0,8%	100%	NA
Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica	Web mediante correo electrónico	44.270.981	8.000	9.501	+/-1,0%	100%	3,9%
Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica	Telefónica mediante Call Center ACNexo	665	665	313	NA	47%	28%
Totales			24.673	26.228			

4.5. Ponderador de las bases de datos

Una vez consolidadas las bases de datos finales por cada tipo de usuario/a y tipo de levantamiento (presencial, web y telefónico), se crearon los factores de ponderación en función del peso de clasificaciones internas por cada usuario/a. De este modo, se crearon los siguientes ponderadores¹⁴.

Tabla 18 Tipo de ponderador utilizado según segmento

Usuario/a	Servicio	Ponderador
Individual	Presencial	Universo total de actuaciones 2021 según región y tamaño de oficina.

¹² La tasa de logro se calcula con el total de la muestra alcanzada sobre la muestra propuesta.

¹³ La tasa de respuesta se calcula con el total de la muestra alcanzada sobre el total de contactos iniciados, ya sean llamadas telefónicas o envíos de correos, incluyendo aquellas que no responden o rechazan. Es por ello que no se pudo calcular la tasa de respuesta del canal presencial, ya que el sistema utilizado no arrojó dichas incidencias en tanto el personal encuestador iniciaba la encuesta luego de recibir confirmación del participante.

¹⁴ La función de expansores y ponderadores es realizar un ajuste de los pesos que tienen los datos de la muestra según los pesos reales de los datos en el universo. En otras palabras, busca devolver a la muestra el tamaño real que tienen los segmentos según las actuaciones informadas por el SRCel. La diferencia entre expansor y ponderador es que el primero devuelve dicho peso en términos de cantidades, mientras que el segundo lo hace en términos de proporciones, pero ambos cumplen la misma función.

Usuario/a	Servicio	Ponderador
	Plataforma electrónica	Universo total de actuaciones 2021 según tipo de trámite realizado.
Institucional	Plataforma electrónica	Universo total de coordinadores 2022.

Usuarios/as Individuales Canal Presencial

El ponderador creado para usuarios/as individuales del canal presencial se realizó a partir del universo total de actuaciones 2021 por cada una de las **regiones y tamaños de oficinas**. Como se observa en la siguiente tabla, el ponderador busca que la proporción del segmento en la columna % muestra lograda sea igual o lo más cercano posible a la proporción de la columna % universo¹⁵. De este modo, se redistribuyen los pesos de la muestra en función de los pesos de cada segmento en el universo.

Tabla 19 Ponderador Usuarios/as Individuales Canal Presencial

Región	Tipo de oficina	N° Actuaciones 2021	% Universo	Expansor	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador
Arica y Parinacota	MEDIANA	90609	0,7%	334,350554	271	1,7%	0,4327046
	PEQUEÑA	2937	0,0%			0,0%	
	REGIONAL	160385	1,3%	327,316327	490	3,0%	0,4236011
Tarapacá	MEDIANA	188732	1,5%	453,682692	416	2,5%	0,5871400
	PEQUEÑA	12418	0,1%				
	REGIONAL	180329	1,4%	458,852417	393	2,4%	0,5938304
Antofagasta	GRANDE	101186	0,8%	505,93	200	1,2%	0,6547566
	MEDIANA	21134	0,2%	176,116667	120	0,7%	0,2279239
	PEQUEÑA	67685	0,5%	373,950276	181	1,1%	0,4839531
	REGIONAL	270545	2,1%	1005,74349	269	1,6%	1,3015973
Atacama	MEDIANA	118324	0,9%	484,934426	244	1,5%	0,6275848
	PEQUEÑA	69908	0,6%	537,753846	130	0,8%	0,6959418
	REGIONAL	93915	0,7%	244,570313	384	2,3%	0,3165142
Coquimbo	MEDIANA	248958	2,0%	689,634349	361	2,2%	0,8925002
	PEQUEÑA	95555	0,8%	729,427481	131	0,8%	0,9439990
	REGIONAL	136279	1,1%	484,978648	281	1,7%	0,6276421
Valparaíso	GRANDE	175720	1,4%	780,977778	225	1,4%	1,0107136
	MEDIANA	751801	5,9%	1630,80477	461	2,8%	2,1105294
	PEQUEÑA	261146	2,1%	1061,56911	246	1,5%	1,3738449
	REGIONAL	192461	1,5%	1081,24157	178	1,1%	1,3993043
Metropolitana	GRANDE	251677	2,0%	214,558397	1173	7,1%	0,2776738
	MEDIANA	2643943	20,8%	1883,15028	1404	8,6%	2,4371059
	MEGA OFICINA	1463230	11,5%	911,102117	1606	9,8%	1,1791159
	PEQUEÑA	40438	0,3%	315,921875	128	0,8%	0,4088548
	MEDIANA	359436	2,8%	1137,4557	316	1,9%	1,4720546

¹⁵ La construcción de expansores y ponderadores se realizó en Excel, para lo cual fue necesario tener tablas de datos con los segmentos a ponderar, tanto a nivel de universo como a nivel de muestra alcanzada. Teniendo dichos insumos, el ejercicio que se realiza es dividir el segmento del universo sobre el universo de la muestra, a fin de obtener cuántas veces debe expandirse la muestra para ser igual al universo.

Región	Tipo de oficina	N° Actuaciones 2021	% Universo	Expansor	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador
L Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA	223953	1,8%	2604,10465	86	0,5%	3,3701393
	REGIONAL	137047	1,1%	323,98818	423	2,6%	0,4192939
Maule	MEDIANA	345148	2,7%	761,916115	453	2,8%	0,9860447
	PEQUEÑA	245475	1,9%	3557,6087	69	0,4%	4,6041303
	REGIONAL	120718	1,0%	480,948207	251	1,5%	0,6224260
Ñuble	MEDIANA	111021	0,9%	326,532353	340	2,1%	0,4225865
	PEQUEÑA	163263	1,3%	1484,20909	110	0,7%	1,9208105
	REGIONAL	111023	0,9%	342,66358	324	2,0%	0,4434630
Biobío	MEDIANA	782387	6,2%	1384,75575	565	3,4%	1,7921015
	PEQUEÑA	180373	1,4%	1218,73649	148	0,9%	1,5772453
	REGIONAL	137884	1,1%	623,909502	221	1,3%	0,8074414
La Araucanía	MEDIANA	354724	2,8%	923,760417	384	2,3%	1,1954978
	PEQUEÑA	316719	2,5%	1759,55	180	1,1%	2,2771468
	REGIONAL	100267	0,8%	477,461905	210	1,3%	0,6179142
Los Ríos	MEDIANA	117164	0,9%	402,62543	291	1,8%	0,5210635
	PEQUEÑA	77198	0,6%	551,414286	140	0,9%	0,7136207
	REGIONAL	100927	0,8%	307,704268	328	2,0%	0,3982199
Los Lagos	MEDIANA	405056	3,2%	1012,64	400	2,4%	1,3105226
	PEQUEÑA	193486	1,5%	1289,90667	150	0,9%	1,6693512
	REGIONAL	144278	1,1%	646,986547	223	1,4%	0,8373069
Aysén	MEDIANA	24669	0,2%	123,345	200	1,2%	0,1596287
	PEQUEÑA	38765	0,3%				
	REGIONAL	64943	0,5%	115,969643	560	3,4%	0,1500838
Magallanes	MEDIANA	26385	0,2%	131,268657	201	1,2%	0,1698832
	PEQUEÑA	11793	0,1%	786,2	15	0,1%	1,0174720
	REGIONAL	149671	1,2%	280,282772	534	3,3%	0,3627320
Total general		12683088	100,0%	772,699403	16414	100,0%	1 ¹⁶

Usuarios/as Individuales Canal Plataforma Electrónica

En el caso de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, se ponderaron los resultados totales según el tipo de trámite. De igual modo, el ponderador buscó acercar la proporción de la columna % muestra lograda a la proporción de la columna % universo.

Tabla 20 Ponderador Usuarios/as Individuales Canal Plataforma Electrónica

Tipo de trámite	N° Actuaciones 2021	% Universo	Expansor	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador
Contactos y solicitudes de transparencia	104.501	0,2%	131,447799	795	8,4%	0,0282100

¹⁶ En las tres tablas de ponderación expuestas, la suma de los distintos ponderadores no es igual a 1, ya que dichos valores no corresponden a porcentajes sino a proporciones de los distintos segmentos. En esta línea, el total correspondiente a 1 es resultado de la división de la columna "% Universo" sobre la columna "% Muestra", donde 100%/100% es igual a 1. Cabe destacar que el resto de los ponderadores son calculados siguiendo la misma fórmula. Lo que sí debe sumar 1 es la sumatoria del producto de la columna "Ponderador" por "Muestra Lograda", donde el resultado es igual a la columna "% Universo".

Tipo de trámite	N° Actuaciones 2021	% Universo	Expansor	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador
Certificados gratuitos	35.877.459	81,0%	7368,54775	4.869	51,2%	1,5813648
Certificados pagados	5.590.815	12,6%	2780,11686	2.011	21,2%	0,5966412
Solicitud Código activación para Clave única	826.646	1,9%	709,567382	1.165	12,3%	0,1522803
Reserva de hora a través de la web	1.871.560	4,2%	2831,40696	661	7,0%	0,6076486
TOTAL	44.270.981	100,0%	4659,61278	9.501	100,0%	1

Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica

Finalmente, en el caso de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica se elaboró un ponderador que devuelva el peso a la muestra en función del universo por tipo de usuario/a institucional.

Tabla 21 Ponderador Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica

Tipo de usuario/a	N° coordinadores con convenio 2022	% Universo	Expansor	Muestra lograda	% Muestra lograda	Ponderador
Juez de Policía Local	9	1,4%	3	3	1,0%	1,4120301
Municipalidad	246	37,0%	1,65100671	149	47,6%	0,7770904
Notaría	29	4,4%	2,9	10	3,2%	1,3649624
Privada	179	26,9%	2,48611111	72	23,0%	1,1701546
Pública	202	30,4%	2,55696203	79	25,2%	1,2035024
Total	665	100,0%	2,12460064	313	100,0%	1

4.6. Ficha metodológica

A continuación, se presenta una ficha metodológica que resume todos los aspectos metodológicos relevantes del presente estudio, permitiendo comprender los resultados en su contexto. Para mayor detalle respecto de las actividades realizadas y las incidencias del trabajo de campo, estas son presentadas en los anexos 8.3 y 8.4 respectivamente.

Tabla 22 Ficha metodológica del estudio

	Descripción
Estudio	Determinación del ISN SRCEI 2022
Objetivo del estudio	Evaluar el ISN correspondiente al año 2022 respecto de la calidad de atención prestada a los/as usuarios/as individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e identificación, a través de los canales presenciales y plataforma electrónica.
Metodología	Se utiliza metodología cuantitativa a través de un estudio probabilístico de toma de encuestas donde los usuarios/as entrevistados fueron seleccionados de manera aleatoria.

	Descripción
Fechas levantamiento	La aplicación de la encuesta fue entre el 01 de septiembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2022.
Marco muestral utilizado	Población de usuarios/as estimada de acuerdo con el promedio de actuaciones 2021.
Margen de error	Cada segmento de usuarios/as medido tiene un margen de error distinto. La aplicación presencial (usuarios/as individuales sucursales) tiene un error de $\pm 0,7\%$, la aplicación web (usuarios/as individuales plataforma electrónica tiene un error de $\pm 1,0\%$, mientras que el canal telefónico en particular fue un estudio censal puesto que se llamó a todos los/as coordinadores.
Método utilizado para realizar el levantamiento de los datos	Encuestas presenciales, telefónicas y web a través de correos electrónicos. La técnica de levantamiento empleada varió en función del tipo de usuario a encuestar.
Población estudiada	Usuarios/as individuales de los canales presencial (encuestas presenciales) y plataforma electrónica (encuesta web) y usuarios/as institucionales (encuestas telefónicas) del canal plataforma electrónica del SRCEI.
Encargados de la realización de la encuesta	Empresa de consultoría ACNexo.
Tamaño de la muestra	25.391 encuestas a nivel total. La muestra fue dividida por segmentos, donde en el canal presencial se realizó 16.414 encuestas, en el canal web usuarios individuales se realizó 8.664 encuestas, y en el canal web usuarios institucionales se realizó 313 encuestas.

5. Metodología para el cálculo de la Satisfacción Neta

5.1. Construcción del ISN

El índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) es un resultado final que expresa la relación entre usuarios(as) satisfechos(as) y usuarios(as) insatisfechos(as) respecto de la calidad de atención que entrega el SRCel. Este índice permite conocer la satisfacción que perciben los/as usuarios/as con la calidad del servicio recibido, información con la cual posteriormente se toman decisiones en torno a la bonificación anual del personal. En resumen, el ISN se calcula de la siguiente manera:

$$[\% \text{ valoraciones positivas}] - [\% \text{ valoraciones negativas}] = \text{ISN}$$

Se considerará como grupo objetivo a los/as usuarios/as, el cual estará compuesto por dos tipos: personas naturales mayores de 18 años (usuarios/as individuales) y las empresas o instituciones (usuarios/as institucionales). El grupo objetivo comprenderá todos aquellos que hayan tenido contacto con el SRCel, a través de cualquiera de sus canales de atención. La encuesta por realizar diferenciará estos distintos grupos: i) usuario/a individual o usuario/a institucional, ii) canal de atención presencial o plataforma electrónica y otras variables relevantes.

Tipo de usuario/a	Canal de atención	Trámites:
Individual	Presencial	
	Plataforma electrónica	
Institucional	Plataforma electrónica	

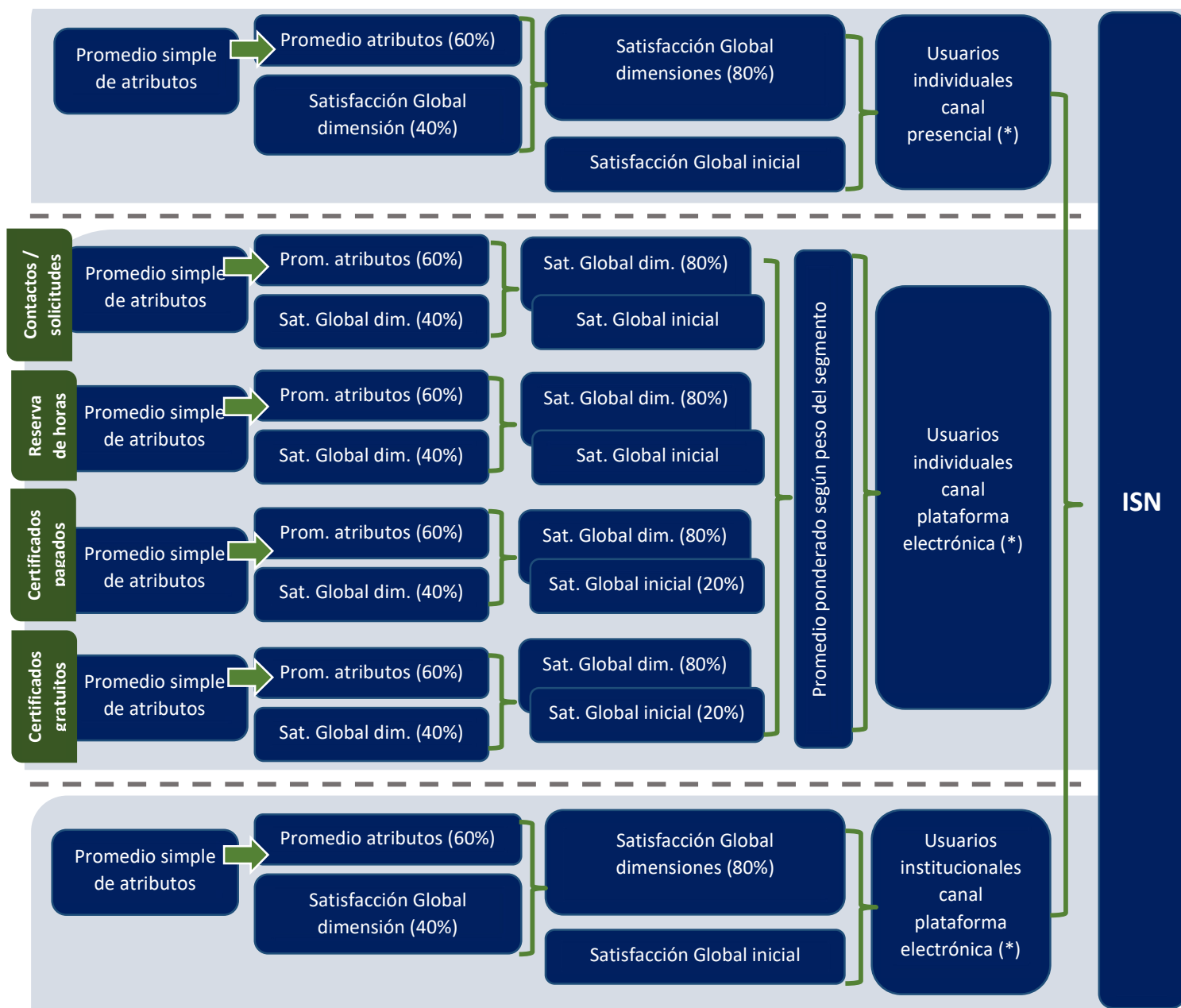
✓ Certificados gratuitos
 ✓ Certificados pagados
 ✓ Reserva de horas
 ✓ Contactos y solicitudes de transparencia

En la encuesta, para la medición del ISN, primeramente, se realizará una evaluación general que recoja la Satisfacción Global de los/as usuarios/as por la atención brindada por el SRCel; posteriormente se evalúan directamente las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluará la dimensión en su conjunto.

La opinión de los/as usuarios/as respecto a la calidad de la atención prestada por el Servicio será medida a través de un conjunto de afirmaciones ordenadas en cinco categorías, a las cuales los/as usuarios/as deberán adherir de acuerdo con su satisfacción percibida por la calidad de la atención recibida. a cada uno de los elementos de la escala anteriormente mencionada, se le asignará un puntaje de 1 (uno) a 5 (cinco), correspondiendo el 1 (uno) a la evaluación más desfavorable y el 5 (cinco) a la más favorable. Así, los puntajes 1 y 2 representan una calificación de **insatisfacción**, los puntajes 4 y 5 una calificación de **satisfacción** y el puntaje 3 representa el concepto de **indiferencia**.

El siguiente esquema resume de manera esquemática el trabajo metodológico del cálculo del ISN:

Ilustración 4 Esquema metodología cálculo ISN 2022



(*) La ponderación de los tipos de usuario/a se determina anualmente mediante resolución exenta.

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases técnicas de la licitación "Determinación del índice de satisfacción neta del usuario/a año" 2022.

Algunas de estas ponderaciones responden a decisiones tomadas en la concepción original del ISN, como por ejemplo el peso de las evaluaciones Globales de las dimensiones (40%) y de los promedios de los atributos (60%); otras responden a cálculos estadísticos que se actualizan cada año en base a regresiones múltiples, y otras, de acuerdo a lo señalado

en la Ley 20.342, se determinan anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la dirección de Presupuestos que define la ponderación del tipo de usuario y las variables a excluir del cálculo del ISN. El presente año, la resolución exenta N°1457 del 31 de agosto de 2022, de la Subsecretaría de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos, resolvió las siguientes ponderaciones para cada tipo de usuario/a:

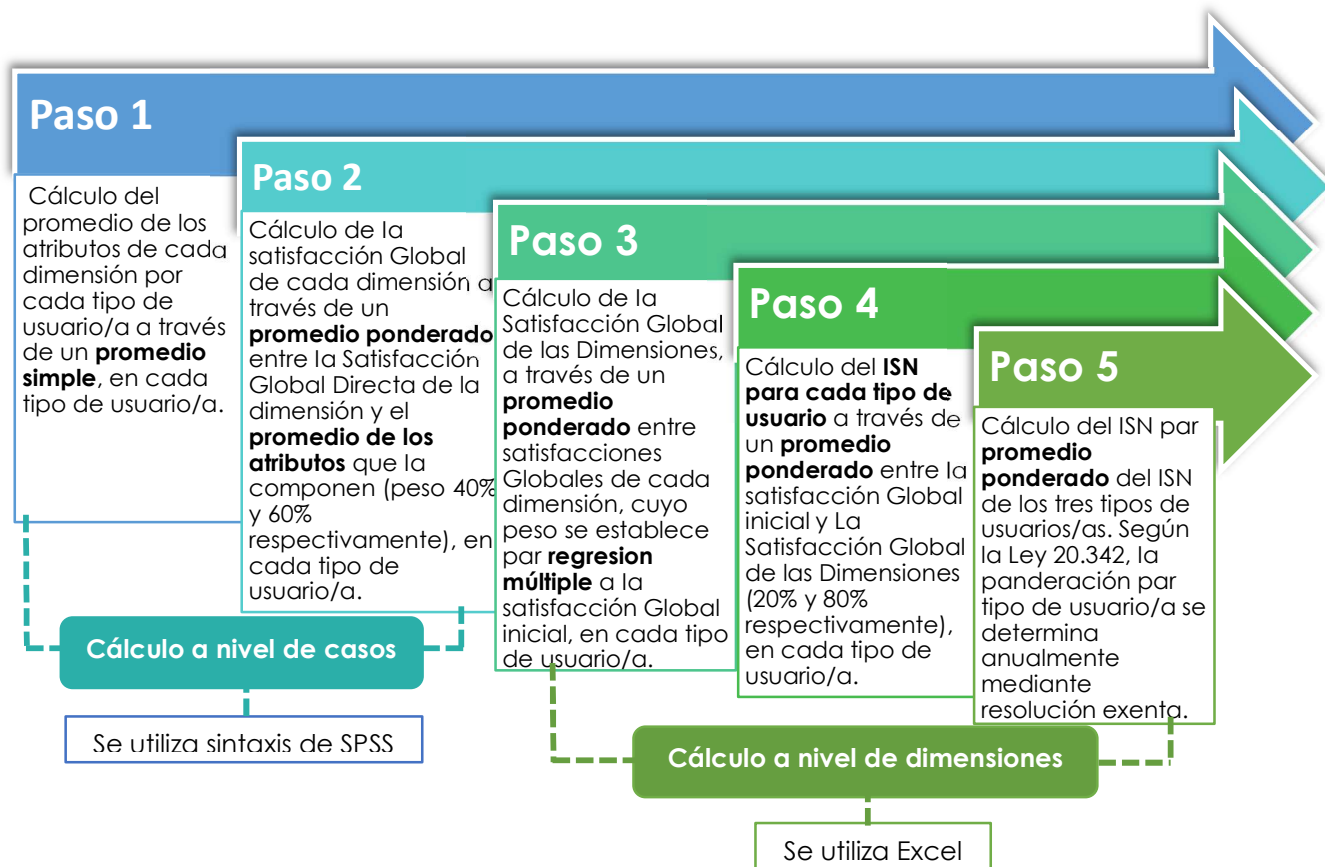
Tabla 23 Ponderación Satisfacción Neta por Tipo de Usuario/a

Usuarios/as	Servicios	Ponderación
Usuario/a individual	Presencial	69%
	Plataforma Electrónica	21%
Usuario/a institucional	Plataforma Electrónica	10%

La lógica de cálculo del ISN involucra a tres tipos de usuarios(as) en estudio, donde la cantidad de dimensiones y de atributos por dimensión es variable en función del modelo de medición específico ocupado en cada instrumento. Se debe considerar que cada uno de los tres tipos de usuarios(as) son encuestados(as) con un instrumento que tiene la siguiente estructura:

- A) **Pregunta inicial** de la satisfacción Global con el SRCel.
- B) **Dimensiones de servicio**, las que pueden variar en cantidad según tipo de usuario/a, medidas por una pregunta general de satisfacción de la dimensión y un conjunto de atributos de la dimensión.

Ilustración 5 Pasos para cálculo del ISN



Así, tal como se puede observar en la Ilustración N°2, la construcción del ISN tiene cinco grandes pasos a realizar. Primeramente, se calcula el promedio simple de los atributos de cada dimensión del cuestionario. Esto se realiza para cada tipo de usuario/a.

Teniendo estos promedios, se procede a calcular la Satisfacción Global de cada dimensión. Esto se realiza a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de dicha dimensión y el promedio obtenido en el paso anterior, con un peso de 40% y 60% respectivamente.

En el siguiente paso, se calcula la Satisfacción Global de las Dimensiones, esto mediante un promedio ponderado entre las satisfacciones Globales de cada dimensión, estableciendo su peso a través de una regresión lineal múltiple y los resultados arrojados en los coeficientes beta estandarizados. La variable dependiente que se utiliza en dicha regresión es la Satisfacción Global Inicial. Nuevamente, este procedimiento se realiza para cada tipo de usuario/a.

El cuarto paso consiste en el cálculo del ISN mediante un promedio ponderado entre la Satisfacción Global Inicial y la Satisfacción Global de las Dimensiones obtenida en el paso anterior, con un peso de 20% y 80% respectivamente. Esto se realiza para cada tipo de usuario/a.

Finalmente, en el último paso se debe calcular el ISN por tipo de usuario/a. Obteniendo estos, su peso será diferenciado de acuerdo con resolución exenta. Con tales pesos informados por la contraparte técnica y el cálculo de ISN por cada tipo de usuario/a se calcula un promedio ponderado entre los tres tipos de usuarios/as, obteniendo el resultado final de satisfacción neta.

5.2. Cálculo ISN¹⁷

El ISN, se define como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que se clasifican como satisfechos(as) respecto de la calidad de atención proporcionada por el SRCel y el porcentaje de aquellos(as) que se clasifican como insatisfechos(as).

El porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a quienes que resulten con una satisfacción final de 4 o 5, respecto del total de usuarios(as) que califiquen dicha calidad de atención. Por otra parte, se entenderá que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a aquellos que resulten con una satisfacción final de 1 o 2, respecto del total que califiquen dicha calidad de atención.

Así, el ISN se puede representar matemáticamente de la siguiente manera:

$$\text{ISN} = (\%X - \%Y)$$

¹⁷ El presente apartado y metodología de cálculo corresponde a la metodología de cálculo del ISN, incluida en el Anexo N°12 Metodología actual de construcción del Índice de Satisfacción Neta, de las bases de licitación del presente proyecto.

Donde:

%X: Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) de la calidad de atención prestada por el SRCel según combinación ponderada de usuarios y dimensiones.

%Y: Porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) la calidad de atención prestada por el SRCel según combinación ponderada de usuarios(as) y dimensiones.

Para la obtención de los datos insumos del cálculo del ISN, se define que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) respecto de la atención brindada por el SRCel (%X) de los tres tipos de usuarios/as (individuales de canal presencial, individuales de canal plataforma electrónica e institucionales de plataforma electrónica) se combinan ponderadamente, en función del peso informado por Resolución Exenta, de acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342. Por su parte, el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) (%Y) en cada tipo de usuario/a:

$$\%X = \theta p(\%Xp) + \theta w(\%Xw) + \theta e(\%Xe)$$

$$\%Y = \theta p(\%Yp) + \theta w(\%Yw) + \theta e(\%Ye)$$

Donde:

%Xp: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

%Xw: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%Xe: Porcentaje de usuarios(as) institucionales satisfechos(as) atendidos en el canal plataforma electrónica.

%Yp: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

%Yw: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%Ye: Porcentaje de usuarios(as) institucionales insatisfechos(as) atendidos en el canal plataforma electrónica.

θp : Ponderador usuarios(as) individuales atendidos(as) a través del canal presencial.

θw : Ponderador usuarios(as) individuales atendidos(as) a través del canal plataforma electrónica.

θe : Ponderador usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

Así, el Índice de Satisfacción Neta se calculará de la siguiente forma:

$$ISN = \%X - \%Y$$

$$ISN = \sum_{i=p,w,e} \theta_i \% X_i - \sum_{i=p,w,e} \theta_i \% Y_i$$

- θ_i : Ponderador usuarios(as) por canal de atención
 p: Usuario/a individual atendido a través del canal presencial.
 w: Usuario/a individual atendido a través del canal plataforma electrónica.
 e: Usuario/a institucional atendido a través del canal plataforma electrónica.

Las ponderaciones para los tipos de usuarios(as) por canal de atención, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

5.3. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario/a

La **satisfacción neta para cada tipo de usuario/a** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, será el promedio ponderado de la **Satisfacción Global de las Dimensiones** y la **Satisfacción Global Inicial** del usuario/a, en una ponderación de 80% y 20%, respectivamente.

Son eliminados del cálculo del ISN porque hay ausencia de respuesta en indicadores claves:

- a) casos que no respondieron a la pregunta de Satisfacción Global Inicial y
- b) casos que no respondieron en tres o cuatro dimensiones a las preguntas de la Satisfacción Global Directa de la Dimensión y sus atributos

5.3.1. Satisfacción Global Inicial con el SRCel

Para obtener la percepción de cada usuario/a encuestado respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se le consultará cuál es su Satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de manera que esta evaluación resuma todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario/a.

En el cálculo de la **satisfacción neta para cada tipo de usuario/a** la satisfacción Global Inicial tiene una ponderación de 20%.

5.3.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

PASO 1. Calificación de las dimensiones¹⁸

Cada instrumento de cada perfil de usuarios y usuarias está compuesto de dimensiones, las que a su vez se desagregan en atributos (variables) y en la evaluación general de la dimensión. Posteriormente a la evaluación de la Satisfacción Global Inicial con el SRCel, se

¹⁸ En este primer paso se incluyen variables externas y aquellas variables que fueron excluidas por estar en etapa de pilotaje. Estas últimas corresponden particularmente al segmento usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica, específicamente la dimensión C1.

calculará la calificación asignada por dicho individuo a cada una de las dimensiones. Se le consultará cuál es su satisfacción por cada una de las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluará la dimensión en su conjunto, que resume todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario/a de la dimensión en cuestión.

La estructura de dimensiones y atributos de cada instrumento es la siguiente:

Tabla 24 Dimensiones y atributos por tipo de usuarios/as

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación Global de la dimensión
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	A.1.1. Letreros que se señalizan donde se realiza cada trámite
		A.1.2. Horario de atención de la oficina
		A.1.3. Cantidad de módulos abiertos para atender
		A.1.4. Aseo de la oficina
		A.1.5. Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar
		A.1.6. Comodidad de la sala de espera
		A.1.7. Cantidad de asientos en sala de espera
		A.1.8. Condiciones de atención que ofrece la oficina – Global
	A.2. Proceso de realización del trámite	A.2.1. Tiempo de espera
		A.2.2. Rapidez del trámite
		A.2.3. Facilidad para realizar trámites
		A.2.4. Facilidad para el pago del trámite
		A.2.5. Proceso de realización del trámite – Global
	A.3. Calidad de la atención	A.3.1. Amabilidad del/la funcionario(a)
		A.3.2. Presentación personal del/la funcionario(a)
		A.3.3. Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)
		A.3.4. Calidad de la atención del/la funcionario(a) – Global
	A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	A.4.1. Grado de conocimiento del/la funcionario(a)
		A.4.2. Capacidad para aclarar dudas o preguntas
		A.4.3. Capacidad para resolver el problema o inconveniente
		A.4.4. Preparación del/la funcionario(a) – Global
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	B.1. Facilidad de navegación del sitio	B.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca
		B.1.2. Seguridad que ofrece la página
		B.1.3. Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
		B.1.4. Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
		B.1.5. Tiempo de demora en cargar la página
		B.1.6. Facilidad de navegación del sitio Global
	B.2. Calidad de contenidos de la página	B.2.1. Utilidad de la información
		B.2.2. Claridad del lenguaje empleado
		B.2.3. Diseño de la página web
		B.2.4. Contenido y diseño de la página web Global
	B.3. Proceso de obtención de certificados	B.3.1. Facilidad para solicitar certificados
		B.3.2. Oferta de certificados a través de la página
		B.3.3. Tiempo requerido para obtener certificados
		B.3.4. Proceso de obtención de certificados Global
	B.4. Facilidad para pagar certificados	B.4.1. Variedad de medios de pago
		B.4.2. Claridad con la que son informados los cobros
		B.4.3. Seguridad del proceso de pago
		B.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
		B.4.5. Facilidad para pagar
		B.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación Global de la dimensión
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	B.5. Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.1. Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia)
		B.5.2. Tiempos de respuesta
		B.5.3. Calidad de la respuesta
		B.5.4. Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia
	B.6. Reserva de horas	B.6.1. Facilidad para reservar hora
		B.6.2. Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte
	C.1. Proceso de suscripción del convenio ¹⁹	C.1.1. La orientación entregada por los funcionarios
		C.1.2. La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios
		C.1.3. El cumplimiento de los plazos internos comprometidos
		C.1.4. La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento
		C.1.5. Evaluación general del proceso de suscripción, renovación, o modificación del convenio - Global
	C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	C.2.1. Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio
		C.2.2. Tiempos de respuesta – rapidez del servicio establecido vía convenio
		C.2.3. Disponibilidad del sistema habilitado (en línea – batch)
		C.2.4. La facilidad para usar el sistema
		C.2.5. Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel
		C.2.6. Nivel de actualización de los datos
		C.2.7. La entrega o uso del convenio (en línea o batch) – Global
	C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	C.3.1. Amabilidad
		C.3.2. Capacidad para dar respuesta a sus consultas
		C.3.3. Claridad de las respuestas entregadas
		C.3.4. Utilidad de las respuestas
		C.3.5. Grado de conocimiento sobre el convenio suscrito
		C.3.6. La atención brindada por el/la funcionario(a) – Global

Entre los/as usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, en tres atributos (C.2.3, C.2.5 y C.2.6) y en la Satisfacción Global Directa de la dimensión (C.2.8) se reúne información de más de una pregunta del cuestionario. En esos casos, se calcula un promedio simple del aspecto evaluado en modalidad en línea y en modalidad batch.

Los/as usuarios/as Individuales del canal plataforma electrónica se clasifican en cuatro grupos según el trámite realizado: certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas y contactos y solicitudes de transparencia. Las dimensiones y atributos de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado:

¹⁹ Esta dimensión fue añadida el presente año 2022 al cuestionario de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica. Este aún está siendo piloteado, por lo que si bien se presentan sus porcentajes de satisfacción, no se incluye en el cálculo de la satisfacción neta.

Tabla 25 Dimensiones y atributos según trámite realizado por usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación Global de la dimensión
Certificado gratuito	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	B.1.1.1 Facilidad para encontrar lo que busca
		B.1.1.2 Seguridad que ofrece la página
		B.1.1.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
		B.1.1.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
		B.1.1.5 Facilidad de navegación del sitio Global
	B.2.1 Calidad de contenidos de la página	B.2.1.1 Utilidad de la información
		B.2.1.2 Claridad del lenguaje empleado
		B.2.1.3 Contenido y diseño de la página web Global
	B.3.1 Proceso de obtención de certificados	B.3.1.1 Facilidad para solicitar certificados
		B.3.1.2 Oferta de certificados a través de la página
		B.3.1.3 Proceso de obtención de certificados Global
Certificado pagado	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	B.1.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca
		B.1.2.2 Seguridad que ofrece la página
		B.1.2.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
		B.1.2.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse
		B.1.2.5 Facilidad de navegación del sitio Global
	B.2.2 Calidad de contenidos de la página	B.2.2.1 Utilidad de la información
		B.2.2.2 Claridad del lenguaje empleado
		B.2.2.3 Contenido y diseño de la página web Global
	B.3.2 Proceso de obtención de certificados	B.3.2.4 Facilidad para solicitar certificados
		B.3.2.5 Oferta de certificados a través de la página
		B.3.2.6 Proceso de obtención de certificados Global
	B.4.2. Facilidad para pagar certificados	B.4.2.1 Variedad de medios de pago
		B.4.2.2 Claridad con la que son informados los cobros
		B.4.2.3 Seguridad del proceso de pago
		B.4.2.4 Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global
Reserva de horas	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	B.1.3.1 Facilidad para encontrar lo que busca
		B.1.3.2 Seguridad que ofrece la página
		B.1.3.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
		B.1.3.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
		B.1.3.5 Facilidad de navegación del sitio Global
	B.2.3 Calidad de contenidos de la página	B.2.3.1 Utilidad de la información
		B.2.3.2 Claridad del lenguaje empleado
		B.2.3.3 Contenido y diseño de la página web Global
	B.6.3 Reserva de horas	B.6.3.1 Facilidad para reservar hora
		B.6.3.2 Condiciones entregadas por la página web para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte
	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	B.1.4.1 Facilidad para encontrar lo que busca
		B.1.4.2 Seguridad que ofrece la página

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Atributos y evaluación Global de la dimensión
Contactos y solicitudes de transparencia		B.1.4.3 Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
		B.1.4.4 Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
		B.1.4.5 Facilidad de navegación del sitio Global
	B.2.4 Calidad de contenidos de la página	B.2.4.1 Utilidad de la información
		B.2.4.2 Claridad del lenguaje empleado
		B.2.4.3 Contenido y diseño de la página web Global
	B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.4.1 Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia)
		B.5.4.2 Tiempos de respuesta
		B.5.4.3 Calidad de la respuesta
		B.5.4.4 Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia

PASO 2. Cálculo del promedio atributos de cada dimensión

El primer paso en el tratamiento de las dimensiones es el cálculo del promedio de atributos de cada dimensión en cada tipo de usuario/a. Para tal efecto, primero se contabilizan cuántos atributos deben entrar en el cálculo. Y luego se calcula un promedio simple entre los atributos, donde todos ingresan en igualdad de peso en su dimensión correspondiente. Este cálculo se realiza a nivel de cada respondiente en cada base de datos.

En caso de que uno o más atributos no sean calificados por el usuario o la usuaria porque no sabe o simplemente porque no contesta, se le asigna el código "9" y se excluye del promedio. Es decir, el promedio se calcula sólo con las calificaciones válidas.

La cantidad de promedios de atributos de dimensiones según tipo de usuario/a y el número de atributos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 26 Promedios de atributos

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de Promedio atributos	Promedio atributos	N° de Atributos del calculo
A. Usuarios(as) individuales, canal presencial	Total muestra	4 promedios de atributos	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	1 Atributo
			A.2. Proceso de realización del trámite	4 atributos
			A.3. Calidad de la atención	3 atributos
			A.4. Preparación de los(as) funcionarios(as)	3 atributos
B. Usuarios(as) Individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 promedios de atributos	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	4 atributos
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	2 atributos
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	2 atributos
	Certificados pagados	4 promedios de atributos	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	4 atributos
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página	2 atributos
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	2 atributos
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	3 atributos

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de Promedio atributos	Promedio atributos	N° de Atributos del calculo
	Reserva de horas	3 promedios de atributos	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	4 atributos
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	2 atributos
			B.6.3 Reservas de horas	1 atributo
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	4 atributos
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	2 atributos
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	3 atributos
C. Usuarios(as) institucionales, canal plataforma electrónica	Total muestra	2 promedios de atributos	C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	5 atributos
			C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	5 atributos

Exclusión de Variables

Variables externas

De acuerdo con lo señalado en la Ley 20.342, para la determinación del ISN, no se considerarán las variables de carácter externo no imputables al servicio que prestan los/as funcionarios/as. En suma, tales variables deberán eliminarse en el cálculo del ISN.

Las variables externas, son determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. Este año, mediante resolución exenta N° 2118 del 15 de noviembre de 2022.

A continuación, se exponen las variables consideradas como externas, y que, por lo tanto, quedan fuera del cálculo de la satisfacción neta el presente año. Como se observa, sólo para los segmentos usuarios/as individuales canal presencial y usuarios/as individuales canal plataforma electrónica se definieron variables externas.

Ilustración 6 Variables externas ISN 2022

Usuarios/as individuales Canal Presencial	Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica	Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica
*Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar *Comodidad sala de espera *Cantidad de asientos de la sala de espera *Horario de atención	No se definen variables externas	*Facilidad para acceder a los medios de pago en línea *Facilidad para pagar el certificado

Otras variables excluidas

Si bien en el caso de **usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica**, no se definieron variables externas, sí se excluyen del cálculo del ISN cuatro variables - correspondientes a una dimensión- puesto que dicha dimensión fue incluida el presente

año y aún está en proceso de pilotaje. La dimensión excluida corresponde al proceso de suscripción y/o renovación del convenio.

PASO 3. Cálculo de la Satisfacción Global de cada Dimensión

El siguiente paso es establecer la Satisfacción Global calculada de cada dimensión. Este resultado se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación Global Directa de la Dimensión.

Se trata de un promedio ponderado, es decir, cada dato participante del cálculo adquiere un peso diferenciado, siendo éste 60% para el promedio de los atributos y 40% para la calificación Global consultada para la dimensión. Este criterio aplica para cada dimensión en cada tipo de usuario/a.

Fórmula de cálculo del indicador de Satisfacción Global de la Dimensión

$$I_j = 60\% * \text{Promedio(Variables\_Dimensión\_j)} + 40\% * (\text{Calificación\_Global\_Dimensión\_j})$$

Donde

I_j = Calificación usuario encuestado, respecto de la dimensión j .

Si por alguna razón la o el usuario o la usuaria no responde la calificación Global de la dimensión, se le asigna el código "9" y se excluye de la evaluación. En este caso, el promedio de los atributos de la dimensión es ponderado por el 100%. Este cálculo se realiza a nivel de cada respondiente en cada base de datos, generando una nueva variable.

La calificación parcial de cada dimensión, calculada para cada usuario/a, se aproxima al entero más cercano, de manera que cada nota quede expresada en números enteros de 1 a 5, considerándose las notas 4 o 5 como satisfechos y las notas 1 o 2 como insatisfechos.

A continuación, se calcula el porcentaje de usuarios(as) satisfechos y el porcentaje de usuarios(as) insatisfechos(as) para cada dimensión y tipo de usuarios(as), obteniendo de esta forma:

$\%X_{jk}$: Porcentaje de usuarios satisfechos de la dimensión j para el tipo de usuario k ,

$\forall k = p, w, e$

$\%Y_{jk}$: Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión j para el tipo de usuario k ,

$\forall k = p, w, e$

Dónde:

p = Usuarios y usuarias del canal presencial

w = Usuarios y usuarias de la plataforma electrónica

e = usuarios(as) institucionales

PASO 4. Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones

En los pasos anteriores se han podido establecer los indicadores de Satisfacción Global de cada dimensión. Lo siguiente es combinarlos en un indicador final de la satisfacción de las dimensiones. Este indicador se denomina Satisfacción Global de las Dimensiones. Su construcción corresponde a un promedio ponderado de todas las dimensiones para tipo de usuario/a. La fórmula de cálculo es la siguiente:

Fórmula de cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones

$$SGD_i = \sum_j^T \alpha_{ij} * I_{ij}$$

Dónde:

SGD_i = Satisfacción Global de las Dimensiones del usuario/a i .

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario/a i .

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario/a i .

T = Número de dimensiones.

Para establecer el ponderador con que ingresará la Satisfacción Global de cada Dimensión en el cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones, se aplica la técnica de la regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión es contar con un procedimiento estadístico que realice una aproximación a la forma como las usuarias y los/as usuarios/as conforman su grado de satisfacción general. Por cierto, el total de dimensiones consultadas por cada tipo de usuario/a no explica en su totalidad el por qué asigna una nota específica a su nivel de satisfacción general con el servicio, pero sí logra establecer en qué forma covarían los resultados de aspectos parciales (dimensiones) y la satisfacción general, así como cuál es el peso relativo de cada uno de estos aspectos. Por tanto, la regresión permite construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aporta en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.

El procedimiento de la regresión múltiple corresponde en este caso a seleccionar como variables explicativas a los indicadores de Satisfacción Global de las Dimensiones y como variable dependiente a la Satisfacción Global Inicial (pregunta de satisfacción consultada directamente el respondiente al inicio de cada instrumento). Una vez obtenida la ecuación de regresión, los coeficientes Beta son sumados y llevados a una escala de 100%. Y se calcula el peso porcentual de cada Beta en la escala.

Finalmente, es posible obtener un indicador Global de satisfacción que sintetiza toda la información recolectada por las dimensiones, ya sea por evaluación de atributos como por la satisfacción Global de cada dimensión, que se denomina Satisfacción Global de las Dimensiones.

Tabla 27 Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones según tipo de persona usuaria

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	Nº de indicadores de satisfacción Global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de	Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones
A. Usuarios(as) individuales, canal de atención presencial.	Total muestra	4 indicadores de satisfacción Global de dimensión	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Peso 1*A.1. + Peso 2*A.2. + Peso 3 * A.3+ Peso 4 * A.4.
			A.2. Proceso de realización del trámite	
			A.3. Calidad de la atención	
			A.4. Preparación de los/as funcionarios/as	
B. Usuarios(as) individuales, canal plataforma electrónica	Certificados gratuitos	3 indicadores de satisfacción Global de dimensión	B.1.1 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.1*B.1.1 + Peso 2.1*B.2.1 + Peso 3.1 * B.3.1
			B.2.1 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.1 Proceso de obtención de certificados	
	Certificados pagados	4 indicadores de satisfacción Global de dimensión	B.1.2 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.2*B.1.2 + Peso 2.2*B.2.2 + Peso 3.2 * B.3.2 + Peso 4.2*B.4.2
			B.2.2 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.2 Proceso de obtención de certificados	
			B.4.2 Facilidad para pagar certificados	
	Reserva de horas	3 indicadores de satisfacción Global de dimensión	B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.3*B.1.3 + Peso 2.3*B.2.3 + Peso 6.3*B.6.3
			B.2.3 Calidad de contenidos de la página	
			B.6.3 Reservas de horas	
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 indicadores de satisfacción Global de dimensión	B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.4*B.1.4 + Peso 2.4*B.2.4 + Peso 5.3*B.5.3
			B.2.4 Calidad de contenidos de la página	
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	
C. Usuarios(as) institucionales, servicios prestados a través de plataforma electrónica	Total muestra	2 indicadores de satisfacción Global de dimensión	C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Peso 2*C. + Peso 3*C.3.
			C.3. Capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas	

El cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones se realiza en una matriz de cálculo externa a la base de datos, en este caso Excel. No es posible llegar a un puntaje por respondiente en cada base de datos, dado que sería necesario que todos los casos contaran con datos en todas las dimensiones, lo que es imposible por la existencia de filtros en algunos instrumentos y por la tolerancia de casos sin respuesta hasta en dos dimensiones en el caso de usuarios/as del canal de atención presencial y de una dimensión en el caso de usuarios/as institucionales.

PASO 5. Cálculo final de la satisfacción neta para cada tipo de usuario/a

Una vez tratada la información de las dimensiones, es posible calcular la satisfacción respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel por cada tipo de usuario/a estudiado/a. Este resultado corresponde al promedio ponderado de la Satisfacción Global de las Dimensiones y la Satisfacción Global Inicial. La ponderación de cada componente del cálculo corresponde a 80% para la Satisfacción Global de las Dimensiones y 20% para la Satisfacción Global Inicial. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$CF_i = 80\% * \left(\sum_{j=1}^T \alpha_{ij} * I_{ij} \right) + 20\% * SG_i$$

Donde:

CF_i = Calificación Final del usuario/a i

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario/a i

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario/a i

SG_i = Satisfacción Global del usuario/a i

T= Número de Dimensiones

Dado que el índice de Satisfacción Global de las Dimensiones es un resultado calculado en matriz de cálculo externa a la base de datos, su combinación con la Satisfacción Global Inicial se trabaja también en la matriz de cálculo, no correspondiendo a un resultado expresado en una variable a nivel de respondiente en cada base de datos.

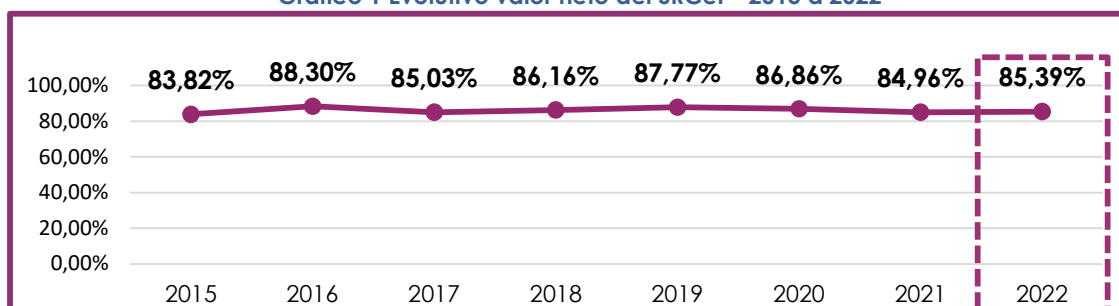
6. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2022

6.1. Índice de Satisfacción Neta 2022²⁰

A continuación, se presenta el resultado del ISN 2022 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la satisfacción neta por tipo de usuario(a), insumos que permiten calcular este índice. Posteriormente, se exponen los principales resultados por tipo de usuario(a) del Servicio y su integración al cálculo de la satisfacción general, pasando por cada uno de los pasos que contiene el cálculo de la satisfacción neta por cada tipo de usuario/a.

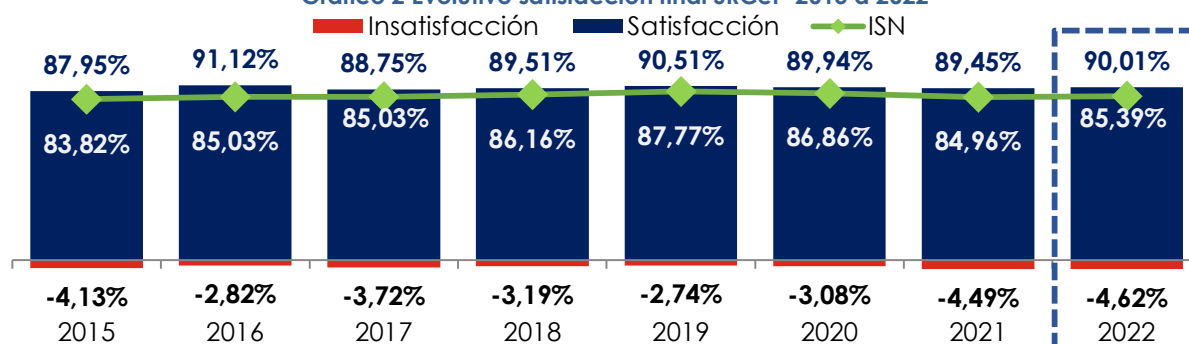
Tal como se aprecia en el gráfico siguiente, en la medición realizada para el año 2022, el ISN, que expresa el nivel de satisfacción neta de los y las usuarios(as) individuales e institucionales (usuario(a) individual plataforma presencial, usuario(a) institucional plataforma electrónica y usuario(a) individual plataforma electrónica) alcanza el 85,39%, con una diferencia de 0,43 puntos porcentuales respecto del año 2021 (84,96%).

Gráfico 1 Evolutivo valor neto del SRCel – 2015 a 2022



Adicionalmente, al comparar los resultados del año 2021 y 2022, la insatisfacción tuvo un aumento, pasando de 4,49% en 2021 a 4,62% en 2022, es decir, un aumento de 0,13 puntos porcentuales. Por su parte, la satisfacción también experimentó un aumento, pasando de 89,45% a 90,01%, lo cual resulta en un aumento de 0,56 puntos porcentuales. En este sentido, el aumento de la satisfacción es mayor al aumento de la insatisfacción, lo cual genera un alza en el ISN de 0,43 puntos porcentuales. Dicha alza en el ISN no es estadísticamente significativa, como tampoco lo son las variaciones de la satisfacción y la insatisfacción.

Gráfico 2 Evolutivo satisfacción final SRCel -2015 a 2022



²⁰ Todos los resultados expuestos en este capítulo se realizan considerando hasta dos decimales. Esto se realiza con el objetivo de evitar diferencias entre los cálculos que pueda realizar un lector del presente informe y aquellos presentados.

6.2. Índice de Satisfacción Neta según Tipo de usuario/a

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada tipo de usuario/a junto a las ponderados determinadas mediante resolución exenta de la Subsecretaría de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos. Vemos que el mayor peso lo tiene la satisfacción neta del canal presencial, con un 69%.

Tabla 28 Satisfacción Neta por Tipo de Usuario/a e ISN SRCel 2022

Usuarios/as	Servicios	%SAT	%INS	%NETO	Ponderación
Usuario/a individual	Presencial	94,12%	1,86%	92,26%	69%
	Plataforma Electrónica	74,26%	14,91%	59,35%	21%
Usuario/a institucional	Plataforma Electrónica	94,77%	2,07%	92,70%	10%
ISN 2022 SRCel		90,01%	4,62%	85,39%	100%

Cabe recordar que la ley deja establecido considerar tanto a los(as) usuarios(as) individuales como institucionales, así como los servicios presenciales y aquellos prestados a través de la plataforma electrónica, por tanto, estos tres canales han sido medidos a través de los años, manteniéndose, en general, la metodología de cálculo, lo cual permite realizar una comparación histórica.

6.2.1. Lectura diferencias significativas estadísticamente

Los siguientes capítulos exponen la satisfacción neta calculada para los tres tipos de usuario/a evaluados. En dicho contexto, se marcarán en las siguientes tablas aquellas **diferencias estadísticamente significativas** de indicadores evaluados entre el periodo 2021 y 2022, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula, la que tiene el objetivo de identificar diferencias significativas estadísticamente a través de una comparación de proporciones en dos muestras distintas, en este caso, 2021 y 2022. Dicha fórmula utiliza el puntaje z como prueba estadística, el cual es resultado del cálculo presentado.

Ilustración 7 Formula de obtención de Puntaje Z para determinar diferencias estadísticamente significativas entre proporciones

$$z = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\frac{\hat{p}_1 * (1 - \hat{p}_1)}{n_1} + \frac{\hat{p}_2 * (1 - \hat{p}_2)}{n_2}}}$$

En esta línea, en la siguiente tabla se expone el criterio estadístico utilizado para determinar diferencias significativas, junto a los colores que se utilizarán para presentarlas.

Tabla 29 Nomenclatura para diferencias significativas

Color utilizado para resaltar el número	Significado del color	Criterio estadístico utilizado
	El indicador presenta un alza estadísticamente significativa respecto del año 2021	Puntaje $Z > 1,96 $, siendo un alza cuando $Z < -1,96$
	El indicador presenta una baja estadísticamente significativa respecto del año 2021	Puntaje $Z > 1,96 $, siendo una baja cuando $Z > 1,96$
	El indicador no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto del año 2021	Puntaje $Z < 1,96 $, es decir, Puntaje Z entre $-1,96$ y $1,96$

6.2.2. Usuarios/as individuales Canal Presencial

En este apartado, son presentados los resultados obtenidos sobre la satisfacción de usuarios(as) individuales del canal presencial y el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción obtenida por atributo, para luego obtener la Satisfacción Global calculada por Dimensión y la Satisfacción Global de las Dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

6.2.2.1. Satisfacción de los atributos

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a los(as) Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial. En él aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2021 y 2022, recordando que la insatisfacción se define por la sumatoria del porcentaje de las notas 1 y 2, la satisfacción es la sumatoria del porcentaje de las notas 4 y 5, y el valor neto es la diferencia entre la satisfacción y la insatisfacción.

Se observa en la tabla que la mayoría de los atributos de las diferentes dimensiones tienen un aumento significativo respecto del año anterior, a excepción de las variables "presentación personal del funcionario/a", "grado de conocimiento del funcionario/a" y "capacidad de aclarar dudas", las que se mantienen constantes respecto del año 2021, presentando diferencias porcentuales mínimas que no alcanzan a ser estadísticamente significativas.

Las variables que tienen la mejor evaluación, por **sobre un 90% neto**, son las siguientes:

- ✓ Aseo de la oficina
- ✓ Comodidad de la sala de espera
- ✓ Rapidez del trámite
- ✓ Facilidad para realizar trámites
- ✓ Presentación del personal
- ✓ Amabilidad del funcionario/a
- ✓ Lenguaje utilizado
- ✓ Grado de conocimiento del funcionario

Las variables que tienen una evaluación por **debajo del 60% neto**, son las siguientes:

- ✓ Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar
- ✓ Capacidad de resolver inconvenientes

Tabla 30 Satisfacción de atributos Usuarios/as Individuales Canal Presencial

Dimensión	Atributos ²¹	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO ²²
A.1. Condiciones físicas y de ambientación	Horario Atención (*)	15.628	80,18%	12,08%	68,10%	16.342	84,30%	7,80%	76,50%
	Letreros informativos	15.512	85,31%	7,62%	77,69%	16.287	87,67%	5,58%	82,09%
	Número de Módulos Habilitados	15.596	75,02%	17,95%	57,07%	16.341	81,76%	10,18%	71,58%
	Aseo de la oficina	15.519	93,85%	2,16%	91,69%	16.303	94,57%	2,08%	92,49%
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	9.251	71,57%	20,08%	51,49%	6.124	73,52%	15,94%	57,58%
	Comodidad de la sala de espera (*)	6.281	92,03%	3,30%	88,73%	10.270	93,90%	2,67%	91,23%
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	6.275	89,42%	5,45%	83,97%	10.258	90,97%	4,65%	86,32%
A.2. Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	15.595	80,54%	13,64%	66,90%	16.405	86,40%	8,10%	78,30%
	Rapidez del trámite	14.918	94,27%	2,63%	91,64%	15.380	95,46%	2,11%	93,35%
	Facilidad para realizar trámites	14.902	94,81%	2,51%	92,30%	15.375	96,14%	1,89%	94,25%
	Facilidad para el pago del trámite	10.683	93,46%	3,45%	90,01%	12.497	95,93%	1,87%	94,06%
A.3. Calidad de atención	Amabilidad del funcionario(a)	15.617	94,34%	2,45%	91,89%	16.335	95,73%	1,98%	93,75%
	Presentación personal del funcionario(a)	15.575	96,84%	1,28%	95,56%	16.291	96,97%	1,24%	95,73%
	Lenguaje utilizado	15.625	96,02%	1,75%	94,27%	16.317	96,74%	1,56%	95,18%
A.4. Preparación de los funcionarios	Grado de conocimiento del funcionario	15.565	96,07%	1,75%	94,32%	16.380	95,82%	1,44%	94,38%
	Capacidad para aclarar dudas	3.148	89,24%	7,50%	81,74%	2.949	88,94%	6,39%	82,55%

²¹ Las variables con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas variables externas de acuerdo con lo establecido por el SRCel. Cabe destacar que las variables que fueron definidas como variables externas el año 2022 para Usuarios/as individuales del Canal Presencial son las mismas definidas como tal el año 2021.

²² Son marcados en color verde los atributos con un aumento significativo en su valor neto respecto del año anterior y son marcados en color rojo los atributos con una disminución significativa estadísticamente respecto del 2021, mientras que aquellos valores que no guardan diferencias estadísticamente significativas con el año 2021 se mantienen en color negro.

Dimensión	Atributos ²¹	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO ²²
	Capacidad para resolver inconvenientes	765	53,92%	31,47%	22,45%	742	59,54%	25,11%	34,43%

6.2.2.2. Satisfacción Global calculada por Dimensión

Posterior al análisis de cada atributo, se procedió a calcular la Satisfacción Global de cada dimensión. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 13 atributos, quedando fuera 4 (las consideradas variables externas). El siguiente recuadro presenta los **promedios simples** de los atributos pertenecientes a cada dimensión, los cuales posteriormente fueron recodificados como insatisfechos, neutros y satisfechos según las mismas consideraciones comentadas anteriormente, categorías con las cuales se construyó por % neto para cada dimensión evaluada del canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial.

En la tabla se puede observar que todas las dimensiones aumentan su porcentaje de satisfacción neta, observándose diferencias estadísticamente significativas respecto de las calculadas el año 2021 en tres de las cuatro dimensiones evaluadas. La dimensión con una mejor valoración por parte de los/as usuarios/as del canal presencial es la **calidad de la atención**, mientras que la que tiene el valor neto más bajo son las **condiciones físicas y de ambientación**.

Tabla 31 Satisfacción por promedios simples de atributos – Usuarios/as Individuales Canal Presencial

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	15.660	82,63%	2,89%	79,74%	16.383	88,61%	2,44%	86,17%
Proceso de realización del trámite	15.659	91,73%	2,55%	89,18%	16.414	94,79%	1,69%	93,10%
Calidad de la atención	15.648	95,92%	1,26%	94,66%	15.855	96,82%	1,34%	95,48%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	15.587	95,51%	1,87%	93,64%	16.389	95,45%	1,54%	93,91%

Mientras tanto la Satisfacción Global Directa de cada dimensión estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objeto de calificar directamente cada dimensión consultada tuvo los siguientes resultados, observándose que, nuevamente, la calidad de la atención tiene la evaluación más alta, mientras que las condiciones físicas y de ambientación tiene la satisfacción más baja.

Tabla 32 Satisfacción Global Directa por dimensión – Usuarios/as individuales canal presencial

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	15.629	89,07%	5,64%	83,43%	16.395	90,52%	4,00%	86,52%
Proceso de realización del trámite	14.897	94,47%	2,62%	91,85%	15.436	95,36%	1,85%	93,51%
Calidad de la atención	15.623	94,94%	2,02%	92,92%	16.320	96,27%	1,72%	94,55%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	15.590	95,61%	2,03%	93,58%	16.390	96,14%	1,69%	94,45%

A continuación, se procedió a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, fueron ponderados los pesos en torno a las variables de promedio simple de cada dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%).

Promedio simple (60%) + Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%)

En la tabla se observa, nuevamente, que la dimensión sobre las condiciones físicas y de ambientación tiene la satisfacción más baja, con un neto de 88,06%. El resto de las dimensiones tienen todas evaluaciones similares, destacándose la calidad de la atención como la dimensión con satisfacción más alta, con un 95,18% neto. Cabe destacar que la única dimensión que no experimenta un alza significativa estadísticamente es la preparación de los/as funcionarios/as, la cual tuvo un valor neto de 93,68% en 2021 y alcanza un el 94,00% el 2022.

Tabla 33 Satisfacción Global por Dimensión – Usuarios/as individuales canal presencial

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	15.628	87,08%	2,83%	84,25%	16.364	90,94%	2,88%	88,06%
Proceso de realización del trámite	14.897	94,14%	1,56%	92,58%	15.436	95,89%	0,98%	94,91%
Calidad de la atención	15.623	95,92%	1,33%	94,59%	16.316	96,55%	1,37%	95,18%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	15.530	95,39%	1,71%	93,68%	16.377	95,44%	1,44%	94,00%

6.2.2.3. Satisfacción Global de las Dimensiones

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, en donde se calculó la Satisfacción Global de cada dimensión mediante la ponderación del promedio de los atributos y la

Satisfacción Global, en esta sección se calcula la Satisfacción Global de las Dimensiones, estimándose el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de Satisfacción Global Inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). Para efectos de la ponderación, se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas fueron los indicadores de Satisfacción Global de cada Dimensión, y la variable dependiente fue la pregunta de Satisfacción Global Inicial. Gracias a los porcentajes Beta de cada variable, se pudo escalar al 100% el peso de cada una de las dimensiones y calcular el peso de éstas en torno a la pregunta de Satisfacción Inicial. Este peso porcentual conformará la ponderación de cada dimensión. A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión como resultado de la regresión lineal, esto en comparación al año anterior, observándose que las dimensiones que cuentan con mayor peso en el cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones de los/as usuarios/as del canal presencial son el proceso de realización del trámite y la preparación de los/as funcionarios/as:

Tabla 34 Ponderador Regresiones Lineales²³

Dimensiones	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
	2021	2022
Condiciones físicas y de ambientación	23,01%	20,11%
Proceso de realización del trámite	31,77%	32,19%
Calidad de la atención	29,29%	11,63%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	15,93%	36,07%
TOTAL	100,00%	100,00%

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible calcular la Satisfacción Global de las Dimensiones. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de Satisfacción Global de las Dimensiones ajustadas en base a la capacidad explicativa de cada dimensión en la satisfacción inicial. Realizando el cálculo para la satisfacción y la insatisfacción, esto es, multiplicando cada valor por el ponderador, resulta un valor de 94,81% y 1,57% respectivamente. Luego, al calcular el % neto de la diferencia de estos dos, resulta un 93,24%.

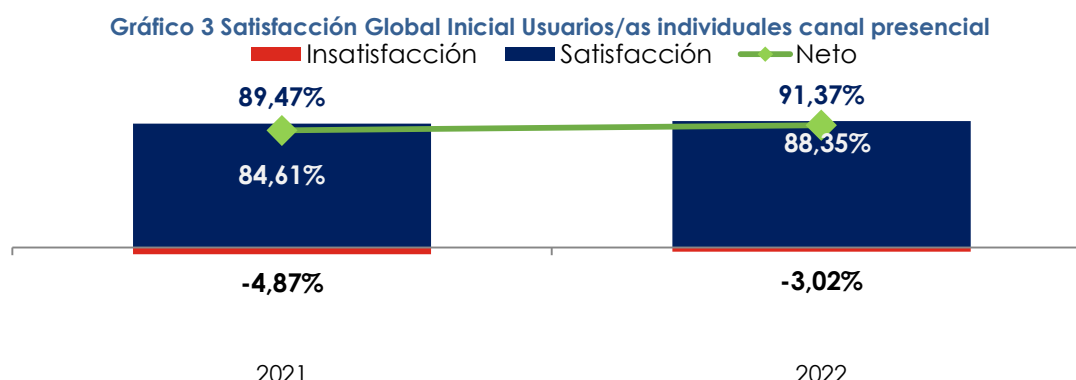
Tabla 35 Satisfacción Global de las Dimensiones – Usuarios/as individuales canal presencial

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Condiciones físicas y de ambientación	16.364	90,94%	2,88%	88,06%	20,11%
Proceso de realización del trámite	15.436	95,89%	0,98%	94,91%	32,19%
Calidad de la atención	16.316	96,55%	1,37%	95,18%	11,63%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	16.377	95,44%	1,44%	94,00%	36,07%
Satisfacción Global de las Dimensiones	16.414	94,81%	1,57%	93,24%	

²³ Las regresiones lineales realizadas para los distintos tipos de usuarios/as, así como sus ajustes estadísticos, se encuentran en los anexos del presente informe.

6.2.2.4. Satisfacción Neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) del canal presencial. Cabe recordar que en este cálculo inciden dos valores importantes: la Satisfacción Global de las Dimensiones, anteriormente presentada, y el de la Satisfacción Global Inicial, que será presentada en detalle a continuación, donde se observan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior, aumentando la satisfacción inicial el presente año.



Habiéndose calculado la Satisfacción Global de las Dimensiones y la Satisfacción Global Inicial, se puede realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

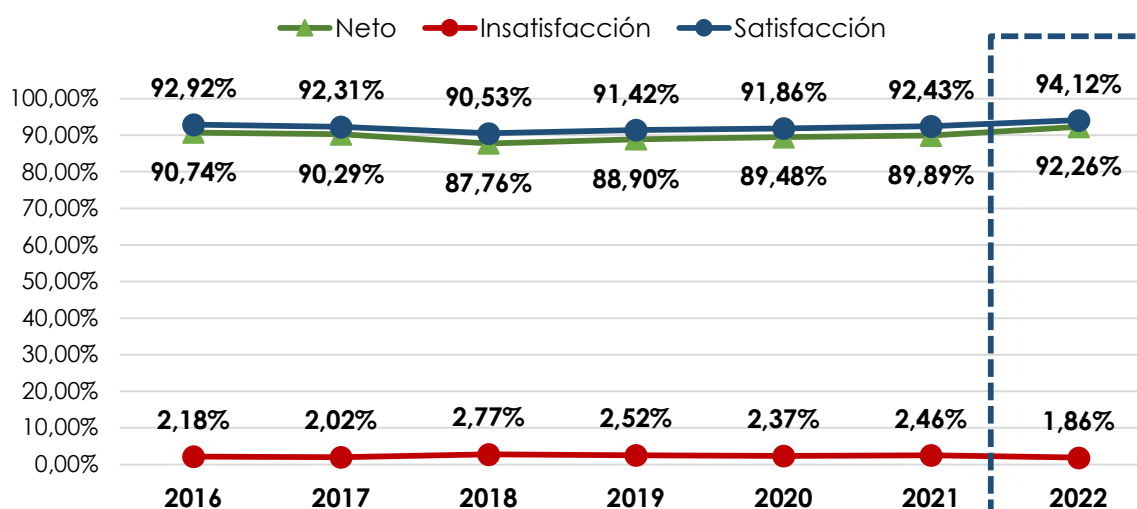
Como se aprecia en la siguiente tabla, el resultado del promedio ponderado de la satisfacción y la insatisfacción concluyen en un **92,26% de Satisfacción Neta**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN.

Tabla 36 Satisfacción Neta Usuarios/as Individuales Canal Presencial

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderado
Satisfacción Global de las Dimensiones	16.414	94,81%	1,57%	93,24%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	16.414	91,37%	3,02%	88,35%	20,00%
Satisfacción neta	16.414	94,12%	1,86%	92,26%	

Al revisar el comparativo anual, se aprecia que el presente año se obtuvo la satisfacción más alta junto a la insatisfacción más baja desde el año 2016 en adelante, lo cual, como resultado, otorga un índice de satisfacción neta mayor al de años anteriores.

Gráfico 4 Evolutivo Satisfacción Neta Canal Presencial – 2016 a 2022



6.2.2.5. Resultados según tamaño de oficina

Al abrir la satisfacción según el tamaño de la oficina, se obtienen diferencias importantes. En primer lugar, es importante destacar que la Mega Oficina es la que cuenta con una Satisfacción Global de las Dimensiones más baja (neto de 89,42%), mientras que las oficinas grandes cuentan con la Satisfacción Global de las Dimensiones más alta (neto de 96,57%), observándose una diferencia de 7,15 puntos porcentuales.

Tabla 37 Satisfacción Global de las Dimensiones según tipo de oficina

Tipo de oficina	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Mega oficina	Condiciones físicas y de ambientación	1602	88,89%	2,37%	86,52%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	1464	93,03%	1,50%	91,53%	32,19%
	Calidad de la atención	1603	93,39%	2,12%	91,27%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	1601	91,19%	2,62%	88,57%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones		91,58%	2,15%	89,42%	
Regional	Condiciones físicas y de ambientación	5050	93,98%	2,35%	91,63%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	4776	97,19%	0,77%	96,42%	32,19%
	Calidad de la atención	5046	97,90%	0,91%	96,99%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	5065	96,58%	1,57%	95,01%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones		96,41%	1,39%	95,01%	
Grande	Condiciones físicas y de ambientación	1596	95,54%	0,50%	95,04%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	1516	96,87%	0,04%	96,82%	32,19%

Tipo de oficina	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Calidad de la atención	1589	98,10%	0,66%	97,43%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	1592	97,75%	0,82%	96,93%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones		97,06%	0,49%	96,57%	
Mediana	Condiciones físicas y de ambientación	6408	90,06%	3,02%	87,04%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	6061	95,46%	1,16%	94,30%	32,19%
	Calidad de la atención	6382	96,45%	1,64%	94,81%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	6409	95,25%	1,32%	93,92%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones		94,41%	1,65%	92,76%	
Pequeña	Condiciones físicas y de ambientación	1708	90,94%	4,00%	86,94%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	1619	97,72%	0,46%	97,26%	32,19%
	Calidad de la atención	1696	97,38%	0,62%	96,76%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	1710	97,45%	0,98%	96,47%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones		96,22%	1,38%	94,84%	

En términos de satisfacción neta, se aprecia en el siguiente gráfico que la Mega Oficina es la que tiene la satisfacción neta más baja, con un 87,38%, le sigue la oficina mediana con un 92,00%, luego la oficina regional con un 94,01%, posteriormente la oficina pequeña con un 94,23% de satisfacción neta, y finalmente la oficina grande, la que, con un 94,72%, presenta la satisfacción neta más alta. En suma, la satisfacción neta en los tipos de oficina va desde el 87,38% (satisfacción neta más baja en Mega Oficina) a un 94,72% (satisfacción neta más alta en oficina Grande), con un rango de 7,34 puntos porcentuales entre ambos.

Gráfico 5 Satisfacción neta según tipo de oficina

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ◆ Neto

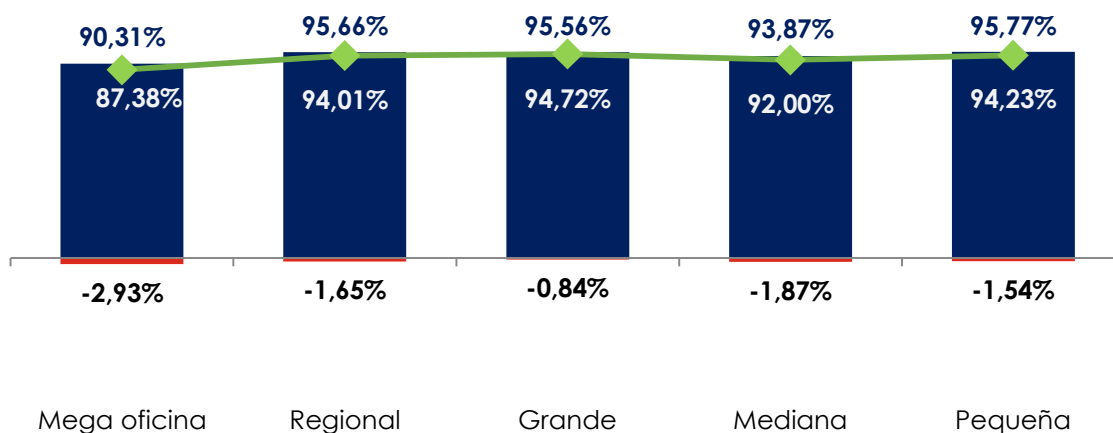


Tabla 38 Satisfacción neta según tipo de oficina

Tipo de oficina	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Mega oficina	Satisfacción Global de las Dimensiones	1606	91,58%	2,15%	89,42%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1606	85,24%	6,04%	79,20%	20,00%
	Satisfacción neta	1.606	90,31%	2,93%	87,38%	
Regional	Satisfacción Global de las Dimensiones	5069	96,41%	1,39%	95,01%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	5069	92,65%	2,67%	89,98%	20,00%
	Satisfacción neta	5.069	95,66%	1,65%	94,01%	
Grande	Satisfacción Global de las Dimensiones	1598	97,06%	0,49%	96,57%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1598	89,55%	2,24%	87,31%	20,00%
	Satisfacción neta	1.598	95,56%	0,84%	94,72%	
Mediana	Satisfacción Global de las Dimensiones	6427	94,41%	1,65%	92,76%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	6427	91,71%	2,77%	88,93%	20,00%
	Satisfacción neta	6.427	93,87%	1,87%	92,00%	
Pequeña	Satisfacción Global de las Dimensiones	1714	96,22%	1,38%	94,84%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1714	93,96%	2,20%	91,77%	20,00%
	Satisfacción neta	1.714	95,77%	1,54%	94,23%	

6.2.2.6. Resultados según horario

Con relación al bloque horario en el cual se realizó la encuesta presencial, se aprecia en general que, a nivel de Satisfacción Global de las Dimensiones, los horarios entre las 8:30 y las 11:30 horas cuentan con una satisfacción menor a la que presentan los horarios desde las 11:31 horas en adelante. Específicamente, quienes acuden entre las 13:01 y las 15:00 hrs presentan una satisfacción mayor. No obstante, las diferencias son pequeñas, ya que el rango, es decir, diferencia entre la mayor proporción de satisfacción y la menor, alcanza 1,58 puntos porcentuales, siendo esta la distancia más grande entre las proporciones obtenidas.

Tabla 39 Satisfacción Global de las Dimensiones según horario encuesta en oficina

Horario encuesta	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
8:30 a 10:00 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	4145	91,07%	2,72%	88,36%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	3918	95,38%	1,23%	94,15%	32,19%
	Calidad de la atención	4128	96,09%	1,70%	94,40%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	4157	95,32%	1,36%	93,96%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.162	94,58%	1,63%	92,94%	
10:01 a 11:30 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	4208	90,50%	3,09%	87,41%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	3935	95,55%	1,24%	94,31%	32,19%

Horario encuesta	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Calidad de la atención	4195	96,34%	1,29%	95,04%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	4214	94,66%	2,09%	92,57%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.223	94,30%	1,92%	92,38%	
11:31 a 13:00 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	4273	90,87%	2,92%	87,95%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	4014	96,27%	0,79%	95,48%	32,19%
	Calidad de la atención	4260	97,07%	1,20%	95,87%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	4273	95,83%	1,06%	94,77%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.287	95,12%	1,36%	93,76%	
13:01 a 15:00 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	3738	91,40%	2,76%	88,64%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	3569	96,42%	0,61%	95,81%	32,19%
	Calidad de la atención	3733	96,69%	1,30%	95,39%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	3733	96,04%	1,23%	94,82%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	3.742	95,31%	1,35%	93,96%	

La misma tendencia se aprecia al observar la satisfacción neta de cada tramo horario, donde la satisfacción neta más alta se alcanza en el último horario para asistir al Registro Civil (13:00 – 15:00 horas), con un 93,30% neto.

Gráfico 6 Satisfacción neta según horario encuesta

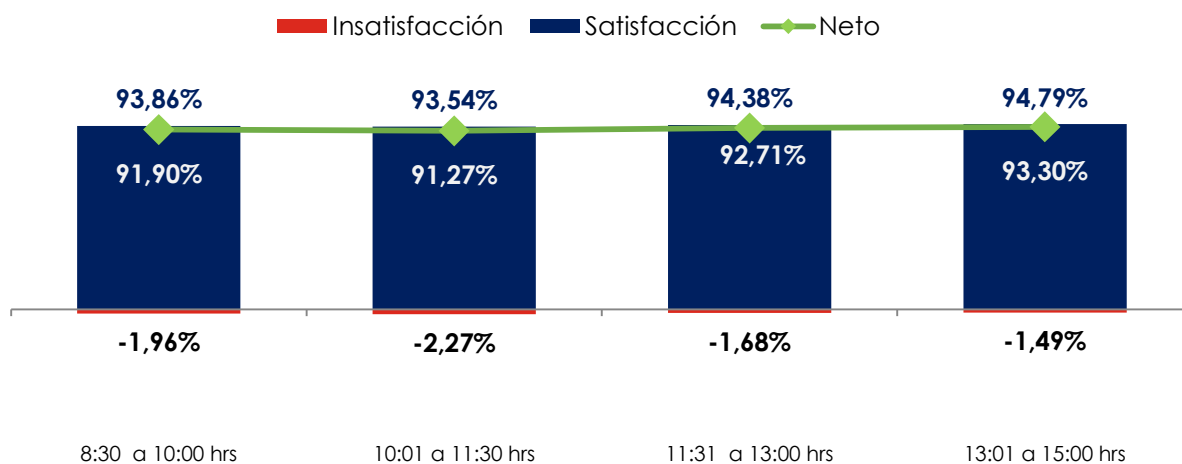


Tabla 40 Satisfacción neta horario encuesta

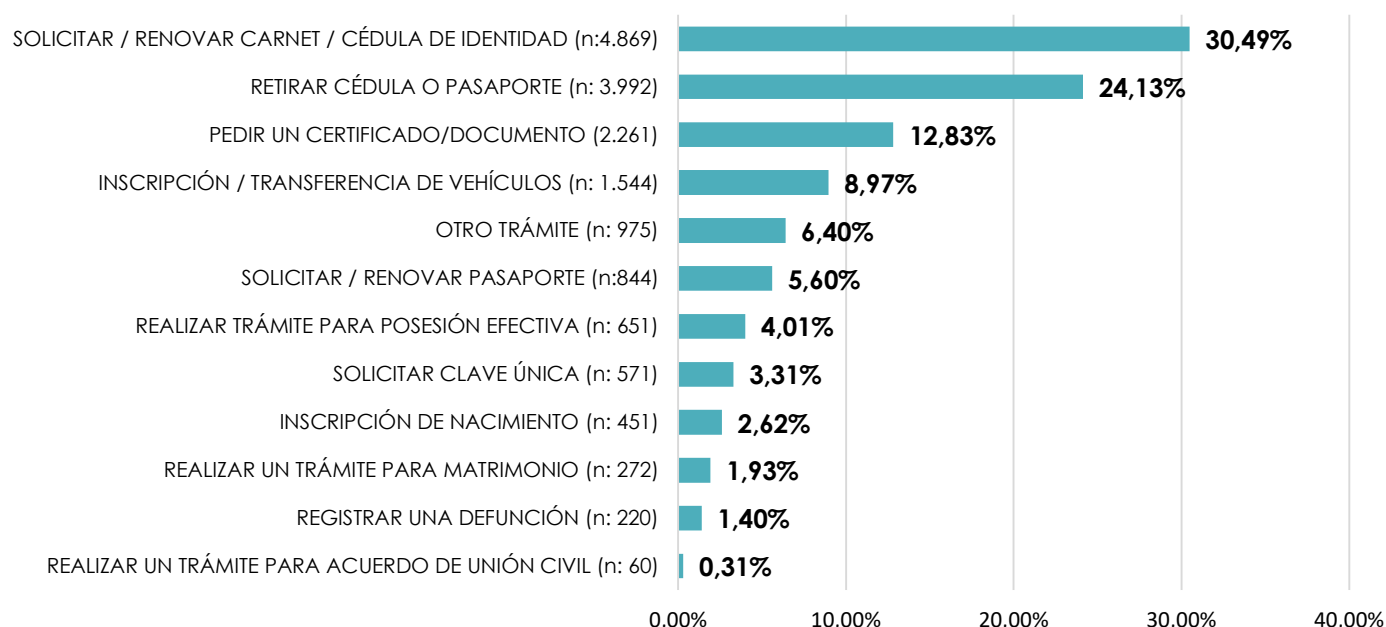
Horario encuesta	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
8:30 a 10:00 hrs.	Satisfacción Global de las Dimensiones	4162	94,58%	1,63%	92,94%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4162	91,01%	3,27%	87,74%	20,00%
	Satisfacción neta	4.162	93,86%	1,96%	91,90%	

Horario encuesta	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
10:01 a 11:30 hrs.	Satisfacción Global de las Dimensiones	4223	94,30%	1,92%	92,38%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4223	90,49%	3,66%	86,82%	20,00%
	Satisfacción neta	4.223	93,54%	2,27%	91,27%	
11:31 a 13:00 hrs.	Satisfacción Global de las Dimensiones	4287	95,12%	1,36%	93,76%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4287	91,44%	2,93%	88,52%	20,00%
	Satisfacción neta	4.287	94,38%	1,68%	92,71%	
13:01 a 15:00 hrs.	Satisfacción Global de las Dimensiones	3742	95,31%	1,35%	93,96%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	3742	92,74%	2,09%	90,66%	20,00%
	Satisfacción neta	3.742	94,79%	1,49%	93,30%	

6.2.2.7. Resultados según tipo de trámite

Se realizó el cálculo de la satisfacción neta según el tipo de trámite realizado por usuarios/as individuales del canal presencial. Ante esto, es importante destacar que algunos de los/as usuarios/as fueron a realizar más de un trámite, por lo que el siguiente gráfico es de respuesta múltiple. Este representa en términos de frecuencia cuáles son los trámites que realizaron los/as usuarios/as durante el mes de septiembre en las oficinas del SRCel. Se observa que la solicitud o renovación de cédula de identidad fue el trámite más frecuente, con un 30,49%. Le sigue el retiro de cédula o pasaporte, con un 24,13%, y en tercer lugar pedir un certificado o documento, con un 12,83%.

Gráfico 7 Trámites realizados en el canal presencial



Al abrir la Satisfacción Global de cada dimensión según tipo de trámite, se observan distintos niveles de satisfacción neta según la dimensión evaluada y el trámite realizado por los/as usuarios/as. En la siguiente tabla se exponen dichos niveles de satisfacción,

insatisfacción y satisfacción neta de cada dimensión, remarcando los tres trámites con satisfacción neta más alta por cada dimensión. Según ello, se observa que para las **condiciones físicas y de ambientación**, los trámites inscripción de nacimiento, registrar una defunción y acuerdo de unión civil son los que poseen una satisfacción neta más alta, por sobre el 93% neto. Respecto del **proceso de realización del trámite**, se observa que los trámites matrimonio, registrar una defunción y acuerdo de unión civil son los que poseen la satisfacción neta más alta. Respecto de la **calidad de atención**, los tres trámites con satisfacción neta más alta corresponden a matrimonio, registro de una defunción y solicitud de clave única. Por su parte, respecto de la **preparación de funcionarios/as**, se observa que la solicitud o renovación de pasaporte, la inscripción de nacimiento y el registro de una defunción corresponden a aquellos trámites que poseen la satisfacción neta más alta.

Como se observa, registrar una defunción y realizar un trámite para unión civil que son los trámites que tienen menor frecuencia son los que presentan las más altas satisfacciones netas. Por el contrario, los trámites de mayor frecuencia (solicitar o renovar cédula de identidad, retirar cédula o pasaporte y pedir un certificado o documento), no se cuentan entre los trámites con las satisfacciones más altas en ninguna de las dimensiones evaluadas.

Tabla 41 Satisfacción Global de las Dimensiones según Trámite

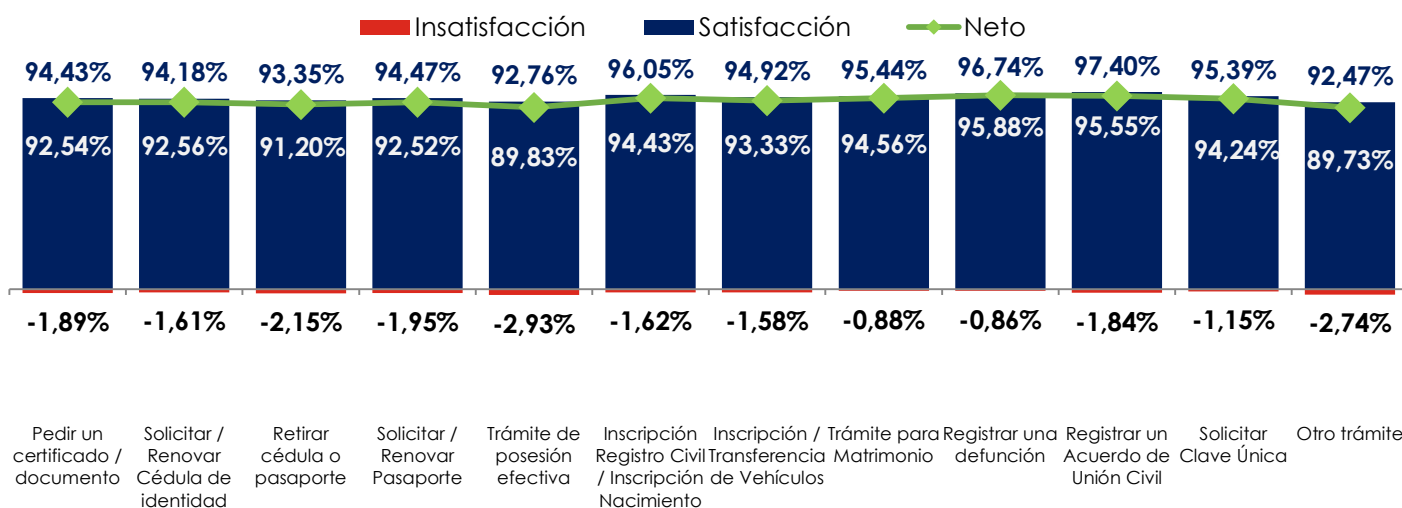
	Condiciones físicas y de ambientación			Proceso de realización del trámite			Calidad de la atención			Preparación de funcionarios/as		
	%INS	%SAT	%NETO	%INS	%SAT	%NETO	%INS	%SAT	%NETO	%INS	%SAT	%NETO
PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO	3,22%	91,06%	87,84%	0,79%	96,69%	95,90%	1,71%	96,87%	95,16%	1,69%	95,18%	93,49%
SOLICITAR / RENOVAR CARNET / CÉDULA DE IDENTIDAD	2,55%	91,02%	88,47%	0,89%	95,96%	95,07%	1,33%	96,16%	94,83%	1,17%	95,61%	94,44%
RETIRAR CÉDULA O PASAPORTE	3,47%	89,78%	86,31%	1,15%	95,08%	93,93%	1,38%	96,41%	95,02%	1,26%	95,01%	93,75%
SOLICITAR / RENOVAR PASAPORTE	3,31%	91,02%	87,71%	1,54%	94,80%	93,26%	1,46%	96,48%	95,02%	1,01%	97,15%	96,14%
REALIZAR TRÁMITE PARA POSESIÓN EFECTIVA	4,45%	87,98%	83,54%	2,00%	94,21%	92,21%	1,53%	96,63%	95,09%	2,94%	94,19%	91,25%
INSCRIPCIÓN REGISTRO CIVIL / INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO	1,46%	95,92%	94,45%	0,91%	96,47%	95,56%	1,59%	96,82%	95,22%	1,51%	97,01%	95,51%
INSCRIPCIÓN / TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS	2,72%	92,32%	89,60%	0,99%	95,88%	94,89%	1,21%	97,02%	95,81%	1,37%	96,15%	94,78%
REALIZAR UN TRÁMITE PARA MATRIMONIO	1,04%	93,57%	92,53%	0,18%	97,15%	96,97%	0,20%	97,67%	97,47%	1,19%	96,14%	94,94%
REGISTRAR UNA DEFUNCIÓN	1,14%	94,21%	93,07%	0,57%	98,80%	98,23%	0,52%	97,86%	97,33%	0,65%	97,31%	96,65%
REALIZAR UN TRÁMITE PARA ACUERDO DE UNIÓN CIVIL	2,34%	97,35%	95,01%	0,00%	99,60%	99,60%	3,01%	96,03%	93,02%	2,29%	97,71%	95,41%
SOLICITAR CLAVE ÚNICA	2,22%	93,63%	91,41%	0,32%	96,92%	96,60%	0,99%	98,10%	97,11%	1,05%	95,95%	94,90%
OTRO TRÁMITE	2,80%	88,21%	85,41%	0,66%	96,39%	95,73%	1,80%	95,35%	93,55%	3,13%	93,17%	90,04%

Asimismo, se calculó el rango por cada dimensión a modo de obtener la distancia entre la satisfacción neta más alta y la más baja, lo cual permite hacer una idea sobre la dispersión de la satisfacción neta alcanzada por cada trámite. En condiciones físicas y de ambientación, el rango alcanza los 11,47 puntos porcentuales, siendo esta dimensión la cual alcanza la distancia más grande entre sus datos. En el proceso de realización del trámite, el rango alcanza los 7,39 puntos porcentuales. Respecto de la preparación de los/as funcionarios/as alcanza un rango de 6,61 puntos porcentuales. Finalmente, el menor rango observado corresponde a la dimensión calidad de atención, en que el rango alcanza los 4,45 puntos porcentuales.

Dicho lo anterior, se calculó la satisfacción neta según tipo de trámite. Para esto, primeramente se realizó el cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones según las ponderaciones de cada dimensión por regresión lineal, y luego, junto a la Satisfacción Global Inicial, se obtuvo la satisfacción neta de cada trámite. Esta última se puede observar en el siguiente gráfico, mientras que el cálculo de esta se observa en la tabla que le sigue al gráfico.

En términos de satisfacción neta, esta ronda entre los 89,73% (Otro trámite²⁴) y los 95,88% (Registrar una defunción), con un rango de 6,15 puntos porcentuales. Asimismo, se observa que los trámites con la satisfacción neta más baja corresponden a Otro trámite, Posesión Efectiva y el Retiro de Cédula o Pasaporte, mientras que aquellos que tienen la satisfacción neta más alta son Registrar una defunción, Acuerdo de Unión Civil, Matrimonio, Inscripción de nacimiento y Solicitud de Clave Única.

Gráfico 8 Satisfacción Neta Usuarios/as Individuales del Canal Presencial según Tipo de Trámite



²⁴ En otro trámite figuran aspectos como cambio de orden de apellido, rectificaciones, carnet de discapacidad, divorcios, cambio de nombres-apellidos, solicitud de horas, nacionalidad, finiquitos, hoja de vida del conductor, dar de baja un vehículo, cese de convivencia y consultas.

Tabla 42 Cálculo de la Satisfacción Neta según Tipo de Trámite

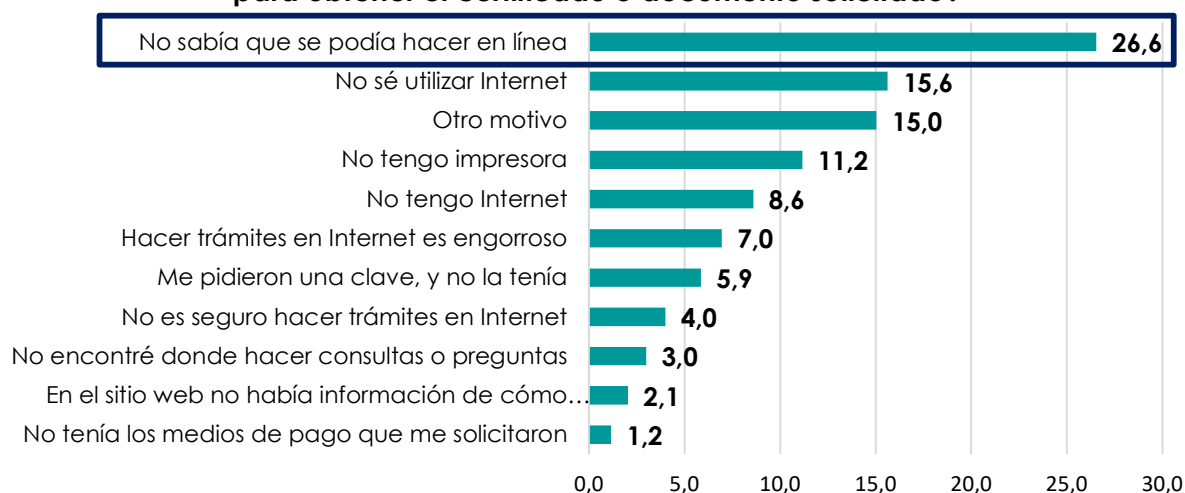
		INS	SAT	NETO	Ponderador
PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO	Satisfacción Global Inicial	2,58%	91,99%	89,40%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,71%	95,03%	93,32%	80,00%
	Satisfacción Neta	1,89%	94,43%	92,54%	
SOLICITAR / RENOVAR CARNET / CÉDULA DE IDENTIDAD	Satisfacción Global Inicial	2,57%	91,44%	88,87%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,37%	94,86%	93,49%	80,00%
	Satisfacción Neta	1,61%	94,18%	92,56%	
RETIRAR CÉDULA O PASAPORTE	Satisfacción Global Inicial	4,03%	90,19%	86,15%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,68%	94,14%	92,46%	80,00%
	Satisfacción Neta	2,15%	93,35%	91,20%	
SOLICITAR / RENOVAR PASAPORTE	Satisfacción Global Inicial	2,96%	92,02%	89,06%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,70%	95,09%	93,39%	80,00%
	Satisfacción Neta	1,95%	94,47%	92,52%	
REALIZAR TRÁMITE PARA POSESIÓN EFECTIVA	Satisfacción Global Inicial	3,56%	90,87%	87,30%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2,77%	93,23%	90,46%	80,00%
	Satisfacción Neta	2,93%	92,76%	89,83%	
INSCRIPCIÓN REGISTRO CIVIL / INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO	Satisfacción Global Inicial	2,84%	93,86%	91,03%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,32%	96,59%	95,28%	80,00%
	Satisfacción Neta	1,62%	96,05%	94,43%	
INSCRIPCIÓN / TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS	Satisfacción Global Inicial	1,93%	93,00%	91,07%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,50%	95,39%	93,90%	80,00%
	Satisfacción Neta	1,58%	94,92%	93,33%	
REALIZAR UN TRÁMITE PARA MATRIMONIO	Satisfacción Global Inicial	1,53%	92,72%	91,20%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	0,72%	96,13%	95,40%	80,00%
	Satisfacción Neta	0,88%	95,44%	94,56%	
REGISTRAR UNA DEFUNCIÓN	Satisfacción Global Inicial	1,46%	94,77%	93,30%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	0,71%	97,23%	96,52%	80,00%
	Satisfacción Neta	0,86%	96,74%	95,88%	
REALIZAR UN TRÁMITE PARA ACUERDO DE UNIÓN CIVIL	Satisfacción Global Inicial	2,62%	94,79%	92,17%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,65%	98,05%	96,40%	80,00%
	Satisfacción Neta	1,84%	97,40%	95,55%	
SOLICITAR CLAVE ÚNICA	Satisfacción Global Inicial	1,58%	92,78%	91,20%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1,05%	96,05%	95,00%	80,00%

		INS	SAT	NETO	Ponderador
	Satisfacción Neta	1,15%	95,39%	94,24%	
OTRO TRÁMITE	Satisfacción Global Inicial	5,27%	88,52%	83,26%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2,11%	93,46%	91,35%	80,00%
	Satisfacción Neta	2,74%	92,47%	89,73%	

6.2.2.8. Otros hallazgos

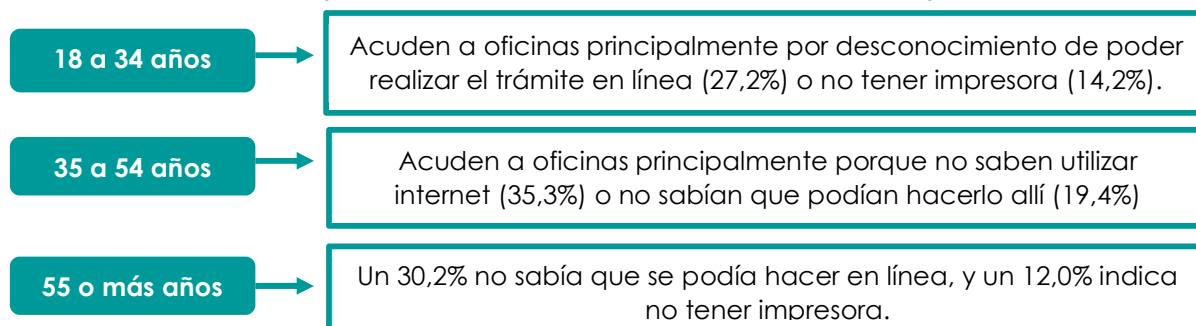
A modo de contexto de los resultados de satisfacción previamente presentados respecto de usuarios/as individuales del canal presencial, es pertinente indicar que, en relación con la pregunta de por qué no utilizó la web del SRCel para realizar su trámite, más de un cuarto indica que es por desconocimiento, afirmando **“no sabía que se podía hacer en línea”**²⁵.

Gráfico 9 No utilización de sitio web para obtención de certificados
¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?



Al cruzar la pregunta “¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?” según el tramo de edad de los(as) usuarios(as) que utilizan el canal presencial, se pueden establecer los siguientes motivos:

Ilustración 8 Motivos para no realizar trámites en línea - Usuarios/as canal presencial



²⁵ Esta pregunta es respondida sólo por quienes fueron al Registro Civil presencial a solicitar certificados o documentos posibles de obtener por internet, correspondiente a una base de 1.969.

Por otro lado, en el canal presencial, un 4,6% de los/as encuestados/as declara haber tenido problemas o inconvenientes al realizar su trámite y un 95,4% sostiene que no tuvo inconvenientes.

Al indagar en quienes son los y las usuarios/as que declaran haber tenido problemas, no se observan diferencias con relación al sexo, mientras que en variables como edad, nivel educacional, región, horario y tipo de oficina, se observan pequeñas diferencias. A continuación, se presenta una tabla resumen, en donde se resaltan los segmentos que indican tener una mayor tasa de ocurrencia de problemas.

Gráfico 10 Problemas en usuarios/as individuales canal presencial

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?

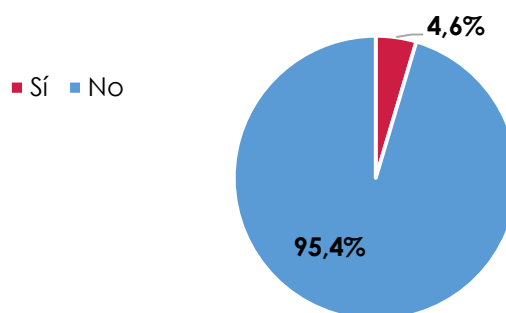


Tabla 43 Apertura variable sobre problemas o inconvenientes

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?		Sí	No
Edad	18-34	5,1%	94,9%
	35-54	4,7%	95,3%
	55 o más	3,5%	96,5%
Nivel educacional	Básica completa o menos	3,3%	96,7%
	Educación media	4,2%	95,8%
	Técnico o profesional	3,6%	96,4%
	Universitaria o más	6,7%	93,3%
Región	Arica y Parinacota	6,0%	94,0%
	Tarapacá	4,2%	95,8%
	Antofagasta	4,9%	95,1%
	Atacama	7,8%	92,2%
	Coquimbo	5,1%	94,9%
	Valparaíso	3,6%	96,4%
	Metropolitana de Santiago	6,0%	94,0%
	Libertador Bernardo O'Higgins	3,3%	96,7%
	Maule	4,0%	96,0%
	Ñuble	2,9%	97,1%
	Biobío	3,9%	96,1%
	La Araucanía	3,4%	96,6%
	Los Ríos	1,9%	98,1%
	Los Lagos	2,9%	97,1%
	Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	2,2%	97,8%
	Magallanes y Antártica Chilena	4,6%	95,4%
Tramo de Horario	8:30 a 10:00 hrs.	5,1%	94,9%

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?		Si	No
	10:01 a 11:30 hrs.	5,0%	95,0%
	11:31 a 13:00 hrs.	4,8%	95,2%
	13:01 a 15:00 hrs.	3,3%	96,7%
Tipo de Oficina	Grande	2,6%	97,4%
	Mediana	4,6%	95,4%
	Mega Oficina	5,9%	94,1%
	Pequeña	3,4%	96,6%
	Regional	5,3%	94,7%

Algo que puede relacionarse con el hallazgo de ocurrencia de problemas en la Mega Oficina, es que en esta, la dimensión que tuvo la satisfacción más baja es la preparación de los/as funcionarios/as, con un 88,57% neto. Esto es importante de destacar, ya que en dicha dimensión se evalúan aspectos relativos a los problemas. En este sentido, no sólo se destaca que hay una alta ocurrencia de problemas en comparación a los demás tamaños de oficina, sino también que, en la resolución de dichos problemas, la satisfacción alcanzada es pertinente de mejorar.

6.2.3. Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica

Este apartado presenta la satisfacción declarada por los Usuarios(as) Individuales del Canal Plataforma Electrónica, canal para el cual se establece una metodología de cálculo distinta a la de los otros dos canales. Esto principalmente porque en este apartado la Satisfacción Neta de este tipo de usuarios(as), se calcula desde la importancia que tienen los tipos de trámites en los encuestados(as), ponderando los pesos finales según cada trámite.

Dicho lo anterior, a continuación se presentan los apartados relacionados con el cálculo de la satisfacción neta para usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica en sus cinco trámites evaluados.

6.2.3.1. Satisfacción de los atributos

La evaluación realizada en el segmento usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se compone principalmente de 20 atributos evaluados, los cuales se distribuyen entre 6 dimensiones del servicio. A continuación, se presentan los resultados a nivel descriptivo por cada atributo de este canal, según el tipo de trámite realizado, exponiéndose el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta calculado para los años 2021 y 2022.

a) Certificados gratuitos de usuarios(as) individuales de canal plataforma electrónica

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo en el trámite certificados gratuitos. Del total de 11 atributos que contiene este trámite en el cuestionario, 2 presentan alzas significativas estadísticamente respecto del año 2021, siendo estos el diseño de la página web y la oferta de certificados a través del sitio web. Por otro lado, dos atributos presentaron una baja estadísticamente significativa respecto del año 2021, los cuales guardan relación con la facilidad para encontrar lo que se busca en el sitio web y

el tiempo de demora en cargar la página. Cabe destacar los 7 atributos se mantienen constantes respecto del año 2021, con diferencias que no son significativas estadísticamente.

En suma, los atributos con una mejor evaluación corresponden a atributos relacionados con la calidad de contenidos del sitio web y el proceso de obtención de certificados, siendo específicamente los siguientes (atributos con un **% neto sobre el 70%**):

- ✓ Seguridad que ofrece la página web
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño del sitio web
- ✓ Facilidad para solicitar
- ✓ Tiempo requerido para obtener el certificado
- ✓ Oferta de certificados disponibles

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (% neto bajo un 60%) guardan relación con la facilidad de navegación del sitio web, siendo específicamente los siguientes:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Tiempo de demora en cargar la página

Tabla 44 Satisfacción de atributos Certificados Gratuitos

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página	4.306	75,78%	15,28%	60,50%	4.869	74,90%	16,78%	58,12%
	Facilidad para encontrar lo que busca	4.306	82,16%	10,17%	71,99%	4.869	78,85%	13,68%	65,17%
	Seguridad que ofrece la página	4.306	80,84%	8,22%	72,62%	4.869	81,10%	9,94%	71,16%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	4.306	61,57%	15,14%	46,43%	4.869	63,15%	15,63%	47,52%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	4.306	59,57%	17,74%	41,83%	4.869	61,08%	17,58%	43,50%
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	4.306	83,91%	8,17%	75,74%	4.869	83,92%	9,08%	74,84%
	Claridad del lenguaje empleado	4.306	87,20%	7,52%	79,68%	4.869	87,39%	7,66%	79,73%
	Diseño de la página web	4.306	78,82%	10,89%	67,93%	4.869	81,68%	9,47%	72,21%

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	4.306	82,40%	11,57%	70,83%	4.869	83,57%	11,07%	72,50%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	4.306	83,81%	10,59%	73,22%	4.869	84,41%	10,78%	73,63%
	Oferta de certificados a través de la página	4.306	83,02%	9,45%	73,57%	4.869	84,74%	8,52%	76,22%

b) Certificados pagados de usuarios(as) individuales de canal plataforma electrónica

El trámite certificados pagados cuenta con 16 atributos, dado que, a diferencia del anterior, este trámite evaluó aspectos relacionados con el proceso de pago. Entre los 16 atributos, sólo uno de ellos resultó con un alza estadísticamente significativa respecto del año 2021, el cual corresponde a la variedad de los medios de pago. Por otro lado, la mayoría de los atributos presenta una baja significativa estadísticamente en su satisfacción (12 atributos), siendo aquellos que se marcan con color rojo en su % neto. Por último, hay 3 atributos que no presentan variaciones estadísticamente significativas respecto al año 2021.

Los atributos con la satisfacción más alta (**% neto sobre el 70%**) corresponde a sólo un atributo:

- ✓ Claridad del lenguaje empleado

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (**% neto bajo el 60%**) corresponden a los siguientes:

- ✓ Tiempo de demora al cargar la página
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con el SRCel.
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Facilidad para solicitar certificados
- ✓ Tiempo requerido para obtener el certificado
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Facilidad para pagar el certificado

Tabla 45 Satisfacción de atributos certificados Pagados

Dimensión	Atributos	2021				2021			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página	1.711	71,48%	19,35%	52,13%	2.011	63,25%	25,66%	37,59%
	Facilidad para encontrar lo que busca	1.711	79,54%	10,58%	68,96%	2.011	72,35%	17,21%	55,14%
	Seguridad que ofrece la página	1.711	78,55%	9,23%	69,32%	2.011	72,50%	14,27%	58,23%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1.711	56,52%	19,29%	37,23%	2.011	50,67%	25,96%	24,71%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1.711	55,06%	21,33%	33,73%	2.011	45,75%	30,93%	14,82%
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	1.711	80,13%	9,88%	70,25%	2.011	72,10%	15,56%	56,54%
	Claridad del lenguaje empleado	1.711	85,33%	7,48%	77,85%	2.011	82,74%	10,00%	72,74%
	Diseño de la página web	1.711	75,10%	11,69%	63,41%	2.011	75,34%	12,88%	62,46%
PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS	Facilidad para solicitar certificados	1.711	79,19%	12,74%	66,45%	2.011	71,36%	20,89%	50,47%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	1.711	79,02%	13,85%	65,17%	2.011	69,72%	24,32%	45,40%
	Oferta de certificado a través de la página	1.711	79,49%	11,16%	68,33%	2.011	77,87%	11,59%	66,28%
FACILIDAD PARA PAGAR CERTIFICADOS	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea(*) ²⁶	1.711	71,83%	16,25%	55,58%	2.011	66,73%	20,79%	45,94%
	Variedad de medios de pago	1.711	67,56%	20,34%	47,22%	2.011	76,18%	14,27%	61,91%
	Facilidad para pagar el certificado (*)	1.711	72,53%	16,42%	56,11%	2.011	72,20%	19,70%	54,50%
	Claridad con la que son	1.711	79,66%	10,87%	68,79%	2.011	75,65%	13,82%	61,83%

²⁶ Las variables que figuran con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Dimensión	Atributos	2021				2021			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	informados los cobros								
	Seguridad del proceso de pago	1.711	79,95%	9,47%	70,48%	2.011	78,42%	12,83%	65,59%

c) Reserva de horas de usuarios(as) individuales de canal plataforma electrónica

Para el caso del trámite reserva de horas, se aprecia que, del total de 9 atributos medidos, 8 de ellos presentan bajas estadísticamente significativas respecto del año 2021. Sólo uno de ellos se mantiene constante sin diferencias importantes, el cual corresponde al diseño de la página web.

Los atributos con una satisfacción más alta (**% neto por sobre el 70%**) corresponde a un solo atributo:

- ✓ Claridad del lenguaje empleado

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (**% neto por debajo del 60%**) corresponden a los siguientes:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para reservar horas

Tabla 46 Satisfacción de atributos Reserva de Hora

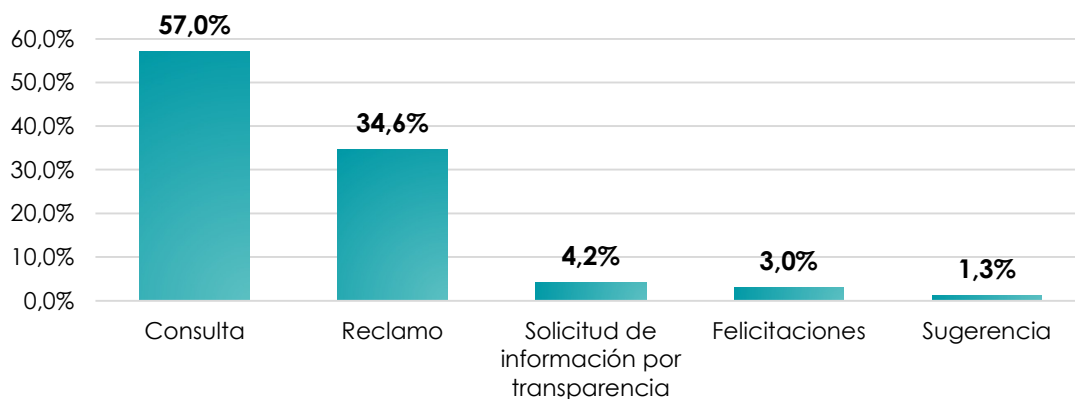
Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página	452	79,65%	10,62%	69,03%	661	66,26%	22,39%	43,87%
	Facilidad para encontrar lo que busca	452	79,65%	12,39%	67,26%	661	65,81%	22,24%	43,57%
	Seguridad que ofrece la página	452	80,09%	7,96%	72,13%	661	72,50%	12,60%	59,90%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	452	59,07%	16,81%	42,26%	661	54,92%	23,60%	31,32%
	Facilidades que entrega la página	452	60,84%	17,04%	43,80%	661	52,65%	27,69%	24,96%

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	para comunicarse con la institución								
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA	Utilidad de la información	452	79,87%	8,85%	71,02%	661	72,92%	15,28%	57,64%
	Claridad del lenguaje empleado	452	85,40%	6,86%	78,54%	661	81,39%	9,68%	71,71%
	Diseño de la página web	452	74,78%	11,95%	62,83%	661	72,47%	13,16%	59,31%
RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	452	75,66%	15,04%	60,62%	661	57,49%	30,56%	26,93%

d) Contactos y solicitudes de transparencia de usuarios(as) individuales de canal plataforma electrónica

El trámite contactos y solicitudes de transparencia, se caracteriza por contar principalmente con consultas (57,0%) y en segundo lugar reclamos (34,6%). Con una proporción mucho menor aparecen solicitudes de información por transparencia (4,2%), felicitaciones (3,0%) y sugerencias (1,3%). Esta distribución puede influir negativamente en los resultados de este tipo de trámite, considerando que más de un tercio de la muestra realizó un reclamo, muy probablemente de usuarios/as molestos/as.

Gráfico 11 Tipo de contacto realizado
¿Qué tipo de contacto realizó usted?



Para este trámite se midieron 11 atributos relacionados con el servicio, donde sólo uno de ellos presenta un alza significativa estadísticamente respecto del 2021, el cual corresponde a las condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información, pasando de un 6,37% neto a un 10,31% neto. A su vez, el diseño de la página web se mantiene constante respecto del año anterior.

Por otro lado, 9 atributos presentan bajas estadísticamente significativas respecto del año anterior, e incluso hay valores netos negativos, lo cual quiere decir que la proporción de insatisfacción es mayor a la proporción de satisfacción.

Por su parte, el atributo diseño de la página web no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior.

En suma, los atributos con una satisfacción más alta **(% neto sobre el 40%)** son:

- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Claridad del lenguaje empleado

Por otro lado, los aspectos con una **insatisfacción mayor a la satisfacción**, siendo los que cuentan con la peor evaluación, son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Tiempos de respuesta
- ✓ Calidad de la respuesta

Tabla 47 Satisfacción de atributos Contactos y Solicitudes de Transparencia

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página	471	62,21%	20,81%	41,40%	795	52,20%	30,10%	22,10%
	Facilidad para encontrar lo que busca	471	55,84%	28,87%	26,97%	795	49,69%	34,34%	15,35%
	Seguridad que ofrece la página	471	66,45%	11,68%	54,77%	795	60,88%	15,35%	45,53%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	471	43,74%	35,88%	7,86%	795	38,49%	41,26%	-2,77%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	471	43,10%	41,61%	1,49%	795	39,25%	47,92%	-8,67%
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	471	60,08%	25,48%	34,60%	795	50,94%	32,96%	17,98%
	Claridad del lenguaje empleado	471	69,43%	14,01%	55,42%	795	67,17%	20,25%	46,92%
	Diseño de la página web	471	64,97%	16,35%	48,62%	795	65,28%	16,60%	48,68%
FACILIDAD PARA COMUNICARSE CON SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información	471	44,59%	38,22%	6,37%	795	47,04%	36,73%	10,31%
	Tiempos de respuesta	471	45,65%	40,55%	5,10%	795	38,74%	47,80%	-9,06%
	Calidad de la respuesta	471	43,74%	42,25%	1,49%	795	40,38%	49,18%	-8,80%

e) Obtención de código de activación para clave única de usuarios(as) individuales de canal plataforma electrónica

El trámite obtención de código de activación para clave única midió 13 atributos. Entre estos, sólo uno de ellos cuenta con una baja significativa estadísticamente respecto del año 2021, el cual tiene que ver con el tiempo de demora en cargar la página web. Por otro lado, cuatro atributos presentan alzas significativas estadísticamente respecto del 2021, los cuales son: disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación, facilidades que

entrega la página para comunicarse con la institución, claridad del lenguaje empleado y facilidades para reservar hora. Los ocho atributos restantes, no presentan diferencias significativas respecto al año anterior.

Los atributos con una alta satisfacción (**% neto sobre el 70%**) corresponden a:

- ✓ Facilidad para encontrar lo que se busca
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para reservar hora
- ✓ Amabilidad del funcionario/a
- ✓ Presentación personal del funcionario/a
- ✓ Lenguaje utilizado por el funcionario/a
- ✓ Información entregada por el funcionario/a

Cabe destacar que ningún atributo tiene un **% neto bajo el 60%**, siendo uno de los trámites con la evaluación más positiva.

Tabla 48 Satisfacción de atributos Clave Única

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DEL SITIO	Tiempo de demora en cargar la página	829	83,35%	9,65%	73,70%	1165	80,86%	11,59%	69,27%
	Facilidad para encontrar lo que busca	829	80,58%	11,22%	69,36%	1165	81,89%	10,99%	70,90%
	Seguridad que ofrece la página	829	83,59%	7,36%	76,23%	1165	84,21%	8,07%	76,14%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	829	72,74%	12,55%	60,19%	1165	76,48%	11,16%	65,32%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	829	74,67%	12,67%	62,00%	1165	78,63%	11,76%	66,87%
CALIDAD DE CONTENIDOS DE LA PÁGINA	Utilidad de la información	829	86,49%	7,84%	78,65%	1165	85,41%	7,98%	77,43%
	Claridad del lenguaje empleado	829	86,37%	7,84%	78,53%	1165	89,18%	6,44%	82,74%
	Diseño de la página web	829	83,23%	8,44%	74,79%	1165	84,03%	7,47%	76,56%
RESERVA DE HORAS	Facilidad para reservar hora	829	81,54%	14,11%	67,43%	1165	83,43%	10,04%	73,39%
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Amabilidad del/la funcionario(a)	829	86,97%	8,56%	78,41%	1165	87,98%	7,81%	80,17%
	Presentación personal del/la funcionario(a)	829	85,52%	8,56%	76,96%	1165	85,41%	6,78%	78,63%
	Lenguaje utilizado por el del/la funcionario(a)	829	89,14%	7,00%	82,14%	1165	89,53%	6,70%	82,83%
	Información entregada por el/la funcionario(a)	829	88,66%	7,72%	80,94%	1165	89,27%	7,04%	82,23%

6.2.3.2. Satisfacción Global calculada por Dimensión

A continuación, se presenta una tabla comparativa para los años 2021-2022 con los tipos de trámites, su dimensión respectiva y el promedio simple de los atributos que constituyen cada dimensión. En ella se aprecia que la mayoría de las dimensiones tienen una baja estadísticamente significativa.

Tabla 49 Satisfacción por promedios simples de atributos -Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificados gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	4.306	73,11%	10,47%	62,64%	4.869	71,19%	11,32%	59,87%
	Calidad de contenidos de la página	4.306	83,12%	7,32%	75,80%	4.869	83,16%	8,91%	74,25%
	Proceso de obtención de certificados	4.306	82,14%	8,76%	73,38%	4.869	84,41%	7,78%	76,63%
Certificados pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.711	68,32%	12,39%	55,93%	2.011	57,88%	19,49%	38,39%
	Calidad de contenidos de la página	1.711	80,07%	7,95%	72,12%	2.011	75,53%	10,24%	65,29%
	Proceso de obtención de certificados	1.711	78,32%	10,81%	67,51%	2.011	68,57%	17,26%	51,31%
	Facilidad para pagar certificados (*27)	1.711	73,41%	10,17%	63,24%	2.011	74,59%	11,44%	63,15%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	452	73,01%	10,84%	62,17%	661	58,40%	18,76%	39,64%
	Calidad de contenidos de la página	452	78,98%	7,74%	71,24%	661	75,64%	11,35%	64,29%
	Reserva de horas	452	75,66%	15,04%	60,62%	661	57,49%	30,56%	26,93%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	471	48,62%	24,20%	24,42%	795	42,14%	32,70%	9,44%
	Calidad de contenidos de la página	471	61,78%	15,07%	46,71%	795	57,61%	21,76%	35,85%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	471	42,89%	38,00%	4,89%	795	38,24%	45,53%	-7,29%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	829	80,22%	8,56%	71,66%	1.165	80,34%	8,58%	71,76%
	Calidad de contenidos de la página	829	85,89%	6,76%	79,13%	1.165	86,95%	6,27%	80,68%
	Reserva de horas	829	81,54%	14,11%	67,43%	1.165	83,43%	10,04%	73,39%

²⁷ El promedio para la dimensión **Facilidad para pagar certificados** se compone de las variables variedad de los medios de pago, claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación y seguridad del proceso de pago. Se excluyen las variables facilidad para acceder a los medios de pago en línea y facilidad para pagar el certificado según resolución externa del SRCel, por considerarse variables externas, es decir, que no dependen directamente del SRCel.

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Calidad de la atención	829	88,30%	6,88%	81,42%	1.165	88,93%	6,18%	82,75%

Se presenta a continuación la tabla referida a la pregunta de Satisfacción Global Directa de cada dimensión, donde ocurre algo similar; la mayoría de las dimensiones tienen una baja significativa estadísticamente respecto del año 2021.

Tabla 50 Satisfacción Global Directa de cada dimensión – Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT	% INS	%NETO
Certificados gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	4.306	77,87%	11,45%	66,42%	4.869	77,47%	13,25%	64,22%
	Calidad de contenidos de la página	4.306	80,45%	9,59%	70,86%	4.869	80,26%	9,61%	70,65%
	Proceso de obtención de certificados	4.306	82,35%	10,03%	72,32%	4.869	81,89%	10,13%	71,76%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.711	72,30%	15,08%	57,22%	2.011	62,85%	24,12%	38,73%
	Calidad de contenidos de la página	1.711	76,33%	11,51%	64,82%	2.011	71,21%	14,62%	56,59%
	Proceso de obtención de certificados	1.711	77,79%	13,09%	64,70%	2.011	68,97%	20,04%	48,93%
	Facilidad para pagar certificados	1.711	74,17%	14,32%	59,85%	2.011	70,51%	17,06%	53,45%
Reserva de horas	Facilidad de navegación	452	78,32%	12,17%	66,15%	661	62,63%	22,39%	40,24%
	Calidad de contenidos de la página	452	76,99%	9,07%	67,92%	661	68,53%	15,58%	52,95%
	Reserva de horas	452	75,22%	14,16%	61,06%	661	60,82%	29,20%	31,62%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	471	53,50%	29,30%	24,20%	795	46,79%	35,97%	10,82%
	Calidad de contenidos de la página	471	61,78%	18,05%	43,73%	795	55,85%	22,39%	33,46%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	471	44,59%	38,22%	6,37%	795	43,02%	41,76%	1,26%

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Obtención de Código de Activación para Clave Única	Facilidad de navegación	829	82,75%	8,81%	73,94%	1165	80,52%	11,93%	68,59%
	Calidad de contenidos de la página	829	83,96%	7,84%	76,12%	1165	81,63%	9,10%	72,53%
	Reserva de horas	829	82,75%	11,34%	71,41%	1165	85,67%	9,01%	76,66%
	Calidad de la atención	829	87,45%	8,08%	79,37%	1165	87,47%	8,15%	79,32%

Teniendo calculado el promedio simple de las dimensiones y la Satisfacción Global Directa, es posible construir la **satisfacción Global para cada dimensión** con la siguiente ecuación:

Promedio simple (60%) + Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%)

En la siguiente tabla se exponen los resultados obtenidos luego de realizar el cálculo expuesto en la fórmula anteriormente presentada. Del total de 17 dimensiones calculadas, 10 presentan bajas estadísticamente significativas. La dimensión con la satisfacción más baja por cada uno de los trámites son las siguientes:

- Certificados gratuitos → Facilidad de navegación en el sitio web (63,11% neto)
- Certificados pagados → Facilidad de navegación en el sitio web (38,14% neto)
- Reserva de horas → Reserva de horas (26,63% neto)
- Contactos y Solicitudes de transparencia → Facilidad para comunicarse con el SRCel (-3,53% neto).
- Clave Única → Facilidad de navegación en el sitio web (70,64% neto).

Tabla 51 Satisfacción Global por dimensión – Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificados gratuitos	Facilidad de navegación del sitio	4.306	76,03%	10,47%	65,56%	4.869	74,61%	11,50%	63,11%
	Calidad de contenidos de la página	4.306	81,24%	7,80%	73,44%	4.869	82,21%	7,93%	74,28%
	Proceso de obtención de certificados	4.306	82,12%	9,01%	73,11%	4.869	82,91%	9,06%	73,85%
Certificados pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.711	70,66%	13,97%	56,69%	2.011	59,82%	21,68%	38,14%
	Calidad de contenidos de la página	1.711	77,62%	9,06%	68,56%	2.011	72,95%	12,08%	60,87%

Trámite del usuario(a)	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Proceso de obtención de certificados	1.711	77,62%	11,69%	65,93%	2.011	68,47%	18,15%	50,32%
	Facilidad para pagar certificados	1.711	74,17%	11,10%	63,07%	2.011	73,99%	11,79%	62,20%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	452	77,88%	11,73%	66,15%	661	60,06%	19,06%	41,00%
	Calidad de contenidos de la página	452	78,76%	8,41%	70,35%	661	69,89%	11,65%	58,24%
	Reserva de horas	452	75,44%	14,82%	60,62%	661	56,43%	29,80%	26,63%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	471	50,74%	28,24%	22,50%	795	44,03%	34,34%	9,69%
	Calidad de contenidos de la página	471	60,72%	16,56%	44,16%	795	55,97%	21,01%	34,96%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	471	42,89%	38,85%	4,04%	795	39,87%	43,40%	-3,53%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	829	80,94%	8,32%	72,62%	1.165	79,31%	8,67%	70,64%
	Calidad de contenidos de la página	829	85,65%	6,88%	78,77%	1.165	83,26%	6,27%	76,99%
	Reserva de horas	829	80,94%	12,91%	68,03%	1.165	82,66%	8,93%	73,73%
	Calidad de la atención	829	87,94%	7,48%	80,46%	1.165	88,50%	6,78%	81,72%

6.2.3.3. Satisfacción Global de las Dimensiones

Luego del cálculo de la Satisfacción Global por Dimensión fue necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según trámite del usuario(a). En este sentido, en este apartado es donde la metodología estadística del canal Usuarios(as) Individual Canal Plataforma Electrónica se diferencia en comparación a los demás canales, ya que se realizan regresiones múltiples según cada trámite y sus dimensiones, por lo que los ponderadores se calculan en base al 100% de cada trámite. Luego de esto, se realizó una post estratificación según los pesos de cada trámite en el universo del canal.

A continuación, la tabla siguiente presenta los resultados de estas regresiones múltiples comparándolas con el año 2021:

Tabla 52 Ponderador Regresiones Lineales

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2021	2022
	Facilidad de navegación del sitio	38,41%	50,76%

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2021	2022
Certificado Gratuito	Calidad de contenidos de la página	18,03%	14,00%
	Proceso de obtención de certificados	43,56%	35,24%
	Total	100,00%	100,00%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	50,24%	47,84%
	Calidad de contenidos de la página	14,83%	9,20%
	Proceso de obtención de certificados	33,03%	33,09%
	Facilidad para pagar certificados	1,90%	9,87%
	Total	100,00%	100,00%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	55,42%	52,41%
	Calidad de contenidos de la página	22,84%	21,33%
	Reserva de horas	21,74%	26,27%
	Total	100,00%	100,00%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	52,81%	53,90%
	Calidad de contenidos de la página	2,31%	8,37%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	44,88%	37,73%
	Total	100,00%	100,00%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	41,91%	40,70%
	Calidad de contenidos de la página	3,43%	10,02%
	Reserva de horas	7,90%	10,55%
	Calidad de la atención	46,75%	38,73%
	Total	100,00%	100,00%

Gracias a los cálculos ponderados de cada trámite, fue posible calcular la Satisfacción Global de las Dimensiones, la cual se calcula, a diferencia de los otros canales, para cada trámite. La siguiente tabla expone los resultados de dicho cálculo:

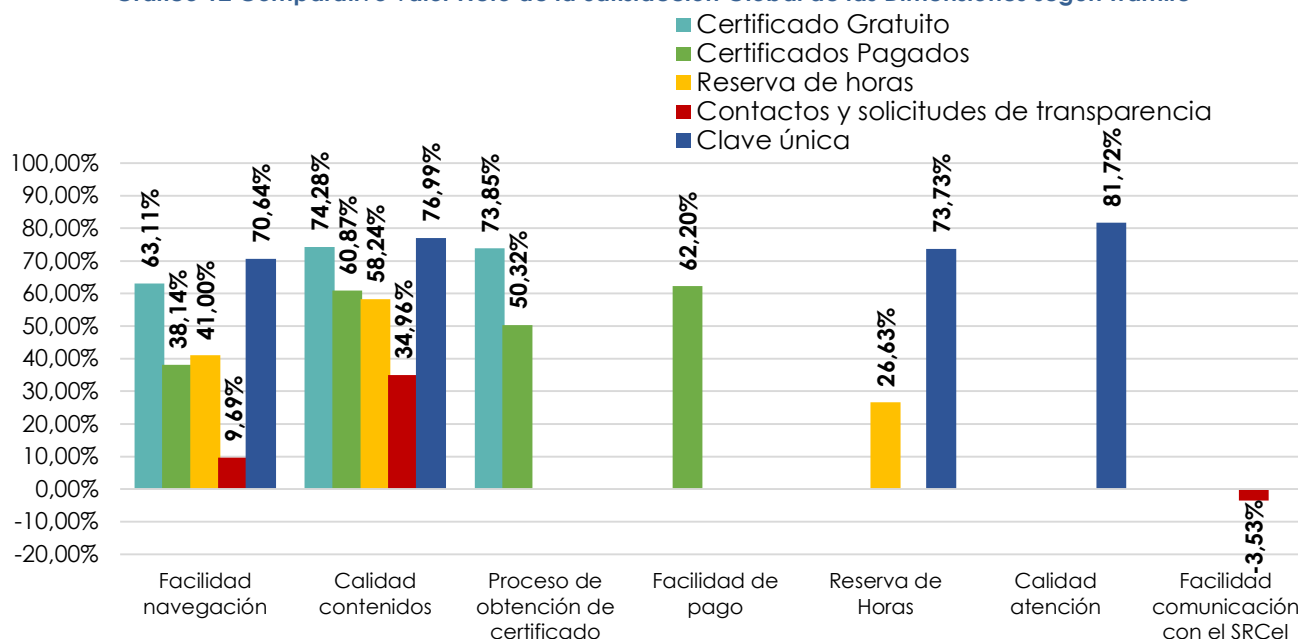
Tabla 53 Satisfacción Global de las Dimensiones – Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	4.869	74,61%	11,50%	63,11%	50,76%
	Calidad de contenidos de la página	4.869	82,21%	7,93%	74,28%	14,00%
	Proceso de obtención de certificados	4.869	82,91%	9,06%	73,85%	35,24%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.869	78,60%	10,14%	68,46%	100,00%
	Facilidad de navegación del sitio	2.011	59,82%	21,68%	38,14%	47,84%

Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Certificados Pagados	Calidad de contenidos de la página	2.011	72,95%	12,08%	60,87%	9,20%
	Proceso de obtención de certificados	2.011	68,47%	18,15%	50,32%	33,09%
	Facilidad para pagar certificados	2.011	73,99%	11,79%	62,20%	9,87%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.011	65,29%	18,65%	46,64%	100,00%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	661	60,06%	19,06%	41,00%	52,41%
	Calidad de contenidos de la página	661	69,89%	11,65%	58,24%	21,33%
	Reserva de horas	661	56,43%	29,80%	26,63%	26,27%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	661	61,21%	20,30%	40,91%	100,00%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	795	44,03%	34,34%	9,69%	53,90%
	Calidad de contenidos de la página	795	55,97%	21,01%	34,96%	8,37%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	795	39,87%	43,40%	-3,53%	37,73%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	795	43,46%	36,64%	6,82%	100,00%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	1.165	79,31%	8,67%	70,64%	40,70%
	Calidad de contenidos de la página	1.165	83,26%	6,27%	76,99%	10,02%
	Reserva de horas	1.165	82,66%	8,93%	73,73%	10,55%
	Calidad de la atención	1.165	88,50%	6,78%	81,72%	38,73%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.165	83,62%	7,72%	75,90%	100,00%

En la tabla anterior se aprecia que la satisfacción más alta calculada está presente en el segmento de **clave única**, mientras que la satisfacción más baja está en **contactos y solicitudes de transparencia**, con un rango que alcanza los 69,08 puntos porcentuales, habiendo una amplia distancia en la evaluación que realizan los usuarios/as de los distintos trámites web. Al realizar una comparación de las distintas dimensiones evaluadas según trámite, se observa en línea con lo anterior, que el trámite contactos y solicitudes contiene las evaluaciones más negativas, mientras que Clave Única, seguida de Certificados Gratuitos, contienen las evaluaciones más altas.

Gráfico 12 Comparativo valor Neto de la Satisfacción Global de las Dimensiones según Trámite



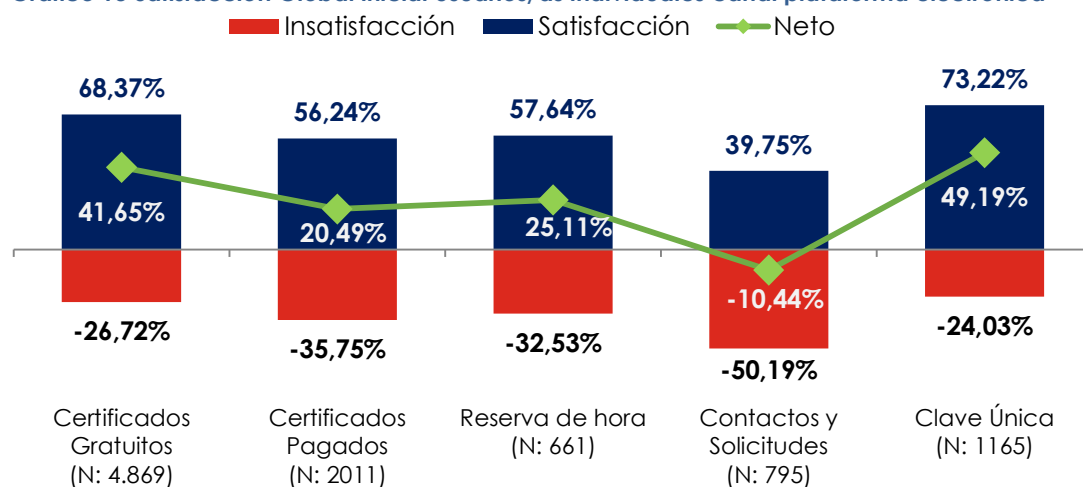
6.2.3.4. Satisfacción Neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta final obtenida para los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la Satisfacción Global de las Dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción Global inicial que se analizará a continuación.

En el gráfico a continuación, se realiza una breve comparación en torno a la pregunta de Satisfacción Global Inicial la cual fue aplicada de manera individual para cada entrevistado. Cabe recordar que esta pregunta estaba asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio dado por funcionarios(as) del Registro Civil.

En el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que contactos y solicitudes presenta la satisfacción más baja, con una satisfacción inicial de 39,75% y una insatisfacción inicial de 50,19%, lo cual resulta en un valor neto negativo. Cabe destacar que en la medición correspondiente al año 2021, este segmento también obtuvo la satisfacción inicial más baja. Por último, se puede observar que todos los trámites bajan su satisfacción inicial; certificados gratuitos baja su satisfacción neta en 4,59 puntos porcentuales, certificados pagados baja su % neto en 19,19 puntos porcentuales, reserva de horas baja su % neto en 18,70 puntos porcentuales, contactos y solicitudes baja su % neto en 17,23 puntos porcentuales y clave única baja su % neto en 2,56 puntos porcentuales, siendo este último el menos afectado.

Gráfico 13 Satisfacción Global inicial Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica



Satisfacción Neta 2021	46,24%	39,68%	43,81%	6,79%	51,75%
N 2021	4.306	1.711	452	417	829

Habiéndose calculado la Satisfacción Global de las Dimensiones y la satisfacción Global inicial, se puede realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) individuales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- iii) La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- iv) La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

Al igual que en el ejercicio de ponderación de dimensiones, en este apartado la satisfacción neta se calcula a partir de un ajuste estadístico de las variables. Por último, el resultado de la Satisfacción Neta es el coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal.

En comparación a los demás canales, este paso se ejecuta para cada trámite, lo que después se ajusta según el peso ponderado del segmento en el universo. Gracias a esto es posible obtener la satisfacción neta para el canal de Usuarios(as) Individuales Canal Plataforma Electrónica.

Como se observa en la siguiente tabla, primeramente, se realizó el cálculo para obtener la satisfacción neta final de cada segmento de trámites, ponderando la satisfacción Global inicial con un 20% y la Satisfacción Global de las Dimensiones previamente calculada con un 80%. Habiendo calculado eso, se procedió a calcular la satisfacción neta de los/as usuarios/as individuales de Plataforma Electrónica, lo cual se realizó ponderando el resultado de la satisfacción neta de cada trámite por el peso que tiene dicho trámite en el universo total de transacciones del canal Plataforma Electrónica. Por ejemplo, los certificados gratuitos tienen el mayor peso (81,04%), siendo el trámite más realizado por los/as usuarios/as, mientras que el menos realizado corresponde a contactos y solicitudes

de transparencia, con un peso de tan solo 0,22%.

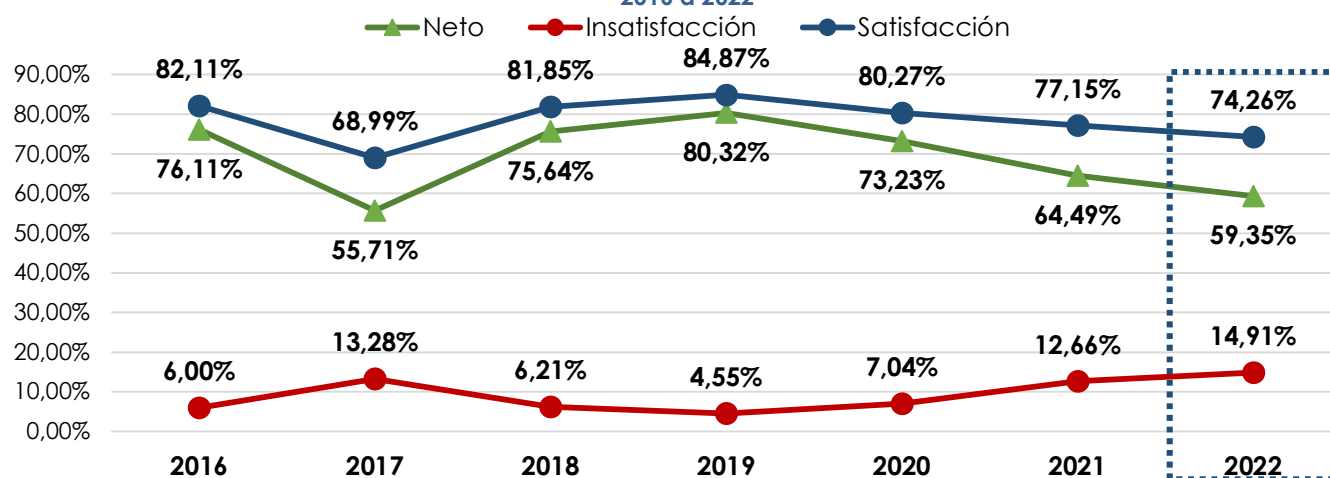
Tabla 54 Satisfacción Neta Usuarios/as Individuales Canal Plataforma Electrónica

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.869	78,60%	10,14%	68,46%	80,0%	81,04%
	Satisfacción Global Inicial	4.869	68,37%	26,72%	41,65%	20,0%	
	Satisfacción neta	4.869	76,55%	13,46%	63,09%	100,0%	
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.011	65,29%	18,65%	46,64%	80,0%	12,63%
	Satisfacción Global Inicial	2.011	56,24%	35,75%	20,49%	20,0%	
	Satisfacción neta	2.011	63,48%	22,07%	41,41%	100,0%	
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	661	61,21%	20,30%	40,91%	80,0%	4,23%
	Satisfacción Global Inicial	661	57,64%	32,53%	25,11%	20,0%	
	Satisfacción neta	661	60,50%	22,75%	37,75%	100,0%	
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	795	43,46%	36,64%	6,82%	80,0%	0,24%
	Satisfacción Global Inicial	795	39,75%	-50,19%	-10,44%	20,0%	
	Satisfacción neta	795	42,72%	19,28%	23,44%	100,0%	
Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.165	83,62%	7,72%	75,90%	80,0%	1,89%
	Satisfacción Global Inicial	1.165	73,22%	24,03%	49,18%	20,0%	
	Satisfacción neta	1.165	81,54%	10,99%	70,55%	100,0%	
Satisfacción neta del canal		9.501	74,26%	14,91%	59,35%		

La tabla previamente expuesta da cuenta de que la satisfacción del canal alcanza un 74,26%, mientras que la insatisfacción alcanza un 14,91%. Como resultado, se obtiene una satisfacción neta de 59,35%.

Comparando dicho resultado con el obtenido en años anteriores, en el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que hay una baja sostenida en el tiempo en los indicadores de satisfacción, la cual se viene presentando desde el año 2019.

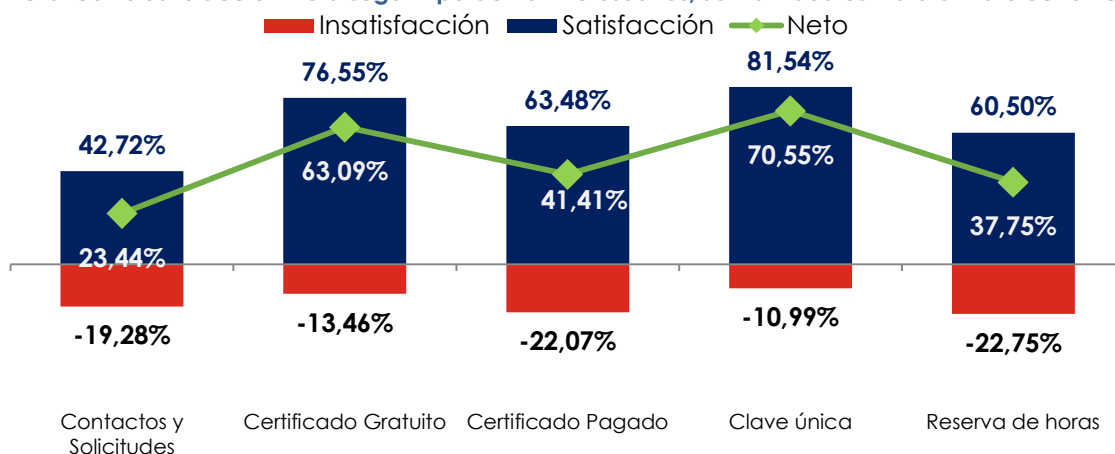
Gráfico 14 Evolutivo Satisfacción Neta Usuarios/as Individuales Plataforma Electrónica SRCel - 2016 a 2022



6.2.3.5. Satisfacción Neta por Tipo de Trámite

Como se observó previamente, la satisfacción neta total del segmento usuarios/as individuales de plataforma electrónica alcanzó un 59,35%, con un 74,26% de satisfacción y un 14,91% de insatisfacción. Al observar la satisfacción neta por cada trámite, se aprecia que los únicos trámites que tienen una satisfacción neta mayor al total de este tipo de usuario/a corresponden a certificados gratuitos y clave única. Por su parte, contactos y solicitudes, reserva de horas y certificados pagados cuentan con una satisfacción neta menor al total, con un 23,4%, un 37,8% y un 41,4% respectivamente.

Gráfico 15 Satisfacción Neta según tipo de trámite Usuarios/as individuales Plataforma electrónica

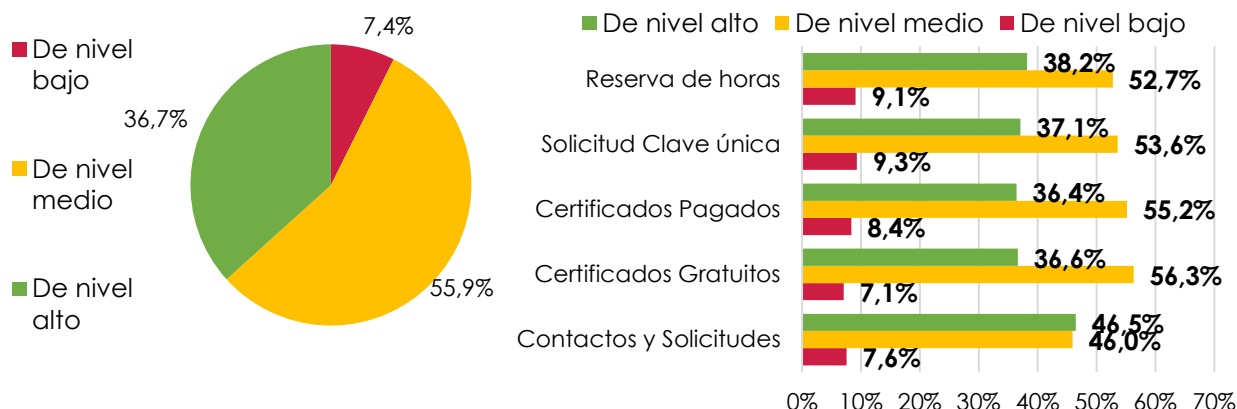


6.2.3.6. Otros hallazgos

A modo de contexto del análisis de satisfacción neta de los/as usuarios/as individuales de plataforma electrónica realizado previamente, a continuación se presenta información relevante respecto de la experiencia del servicio, lo cual permite entender en mejor medida los resultados obtenidos en términos de satisfacción por tipo de trámite.

En primer lugar, en cuanto a los niveles de conocimiento de computación, se puede establecer que, más de la mitad de los/as usuarios/as del SRCel declaran alcanzar un nivel medio de conocimiento en computación (55,9%), y solo el 36,7% sostiene que presenta un nivel alto de conocimiento en computación, finalmente el 7,4% de los/as usuarios sostiene que alcanza un nivel bajo de conocimiento en computación.

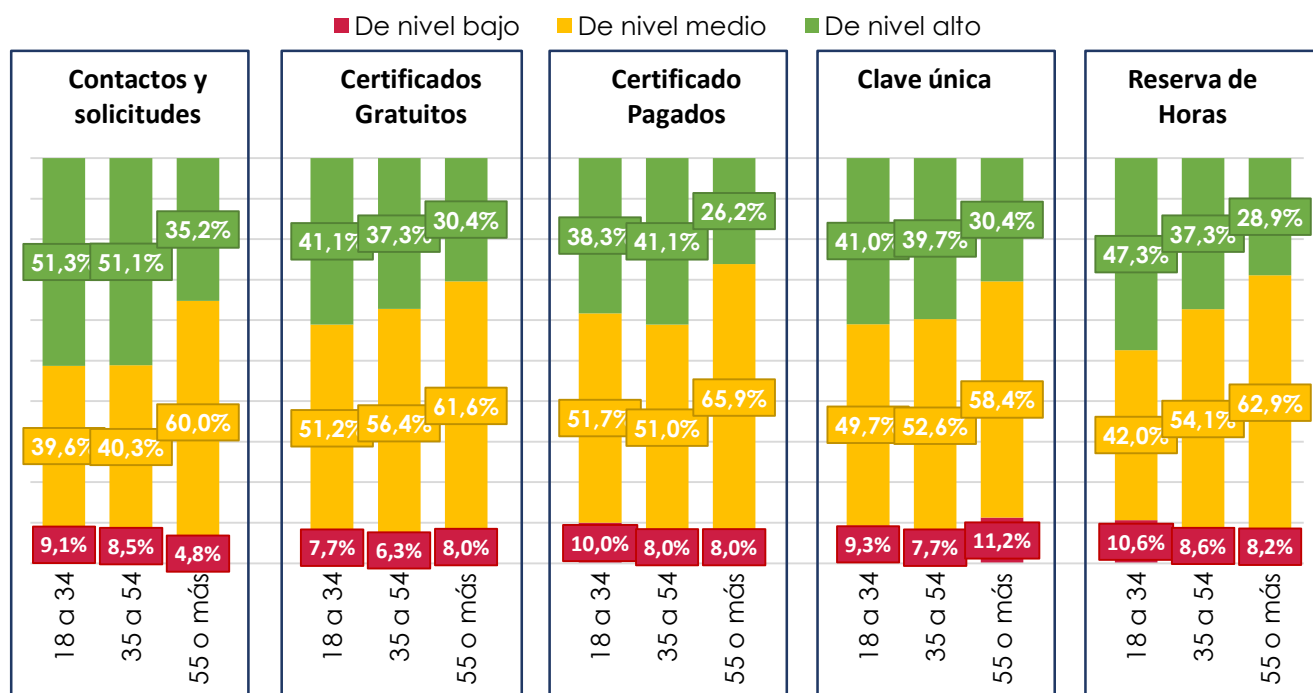
Gráfico 16 Conocimientos digitales usuarios/as individuales Plataforma electrónica



En el gráfico anterior no se observan grandes diferencias en cuanto al nivel de conocimiento en computación por tipo de trámite. Sin embargo, se destaca que quienes realizan el trámite contactos y solicitudes, son quienes presentan la mayor proporción de un nivel alto de conocimiento en computación.

No obstante, al realizar un cruce por edad, se observa en todos los segmentos de trámites evaluados una menor proporción de "alto conocimiento" en usuarios/as de 55 o más años.

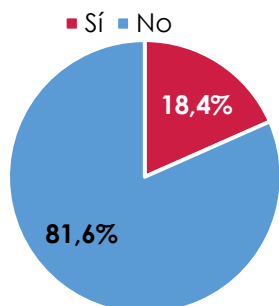
Gráfico 17 Nivel de conocimiento en computación según edad y trámite



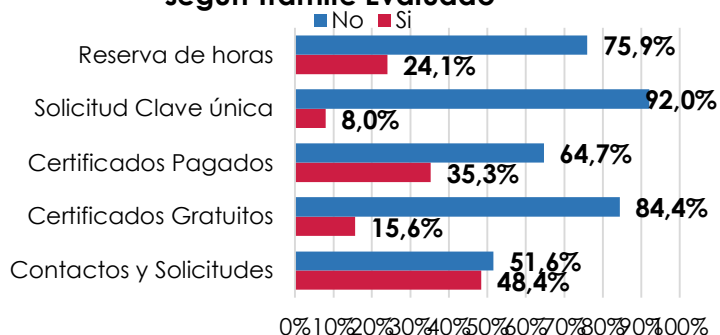
Por otro lado, la tasa de ocurrencia de problemas es una variable importante que incide en la percepción de calidad del servicio. Así, a los usuarios/as individuales que utilizaron plataforma electrónica se les consultó si han tenido problemas con el trámite realizado a través de la página web. Al respecto un 18,4% de los/as entrevistados declaró haber presentado problemas, mientras que el 81,6% no presentó problemas con la página.

Gráfico 18 Problemas en usuarios/as individuales Plataforma electrónica

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado?



¿tuvo algún problema con el trámite? según Trámite Evaluado



Al aperturar esta información según trámite evaluado, se puede observar que quienes realizan el trámite de contacto y solicitudes, son quienes tienen una mayor proporción de haber tenido problemas, con un 48,4%, seguido de quienes realizan solicitud de Certificados Pagados, con un 35,3% de usuarios/as que declara haber presentado problemas con la página web, un 24,1% de quienes realizan reserva de horas presentaron problemas y un 15,6% de quienes solicitan Certificados gratuitos, declaró presentar problemas. En menor proporción solo un 8% de quienes solicitan la clave única presentaron problemas.

Se buscó indagar en las características principales de los/as usuarios/as de la plataforma web que presentaron problemas. Se observó que, del total de entrevistados, un 18,4% si presentó problemas y respecto al trámite realizado se observó una mayor proporción de usuarios que presentaron problemas en contactos y solicitudes (48,4%), certificados pagados (35,3%) y en reserva de horas (24,1%).

Por su parte, no hay grandes diferencias por sexo del encuestado/a con la tasa de ocurrencia de problemas por lo que no se presenta la información. Respecto a las edades, se observan mayores proporciones de usuarios que presentaron problemas en el tramo de 18 a 34 años, con un 23,2%, seguido del 18,4% de usuarios/as de 35 a 54 años que presentaron problemas con el trámite. Solo un 13,4% de los usuarios/as con 55 o más años declaran haber tenido problemas, esto guarda relación con el hecho de que hay una mayor proporción de usuarios/as de estas edades que solicitan la clave única, siendo el trámite con menor proporción de usuarios que declaran problemas.

Respecto al nivel educacional se observa que un 20,9%, de quienes declaran tener educación universitaria o más, tuvieron problemas con su trámite, seguido de un 19,2% de quienes declaran tener educación técnica profesional. En menor proporción un 13% de quienes tienen educación media presentaron problemas y 12% de quienes tienen educación básica.

Asimismo, se observa que quienes declaran tener niveles bajos de conocimiento computacional, alcanzan una mayor proporción de usuarios/as que presentaron problemas (22,6%).

A continuación, se presenta una tabla con los datos descritos anteriormente:

Tabla 55 Cruce de la porcentaje de ocurrencia de problemas con el trámite y variables afines

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?		Sí	No
Edad en tramos	18 a 34 años	23,2%	76,8%
	35 a 54 años	18,4%	81,6%
	55 o más años	13,4%	86,6%
Nivel educacional	básica completa o menos	12,0%	88,0%
	Educación media	13,0%	87,0%
	Técnico o profesional	19,2%	80,8%
	Universitaria o más	20,9%	79,1%
Conocimientos de computación	De nivel bajo	22,6%	77,4%
	De nivel medio	16,0%	84,0%
	De nivel alto	20,7%	79,3%
Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿Usted utiliza preferentemente...?	Internet Explorer	15,0%	85,0%
	Mozilla Firefox	21,0%	79,0%
	Google Chrome	18,4%	81,6%
	Safari	20,3%	79,7%
	Otro	24,1%	75,9%

Como se ha observado hasta aquí, los conocimientos y/o habilidades para navegar en internet son diferentes según la edad de los/as usuarios/as, habiendo una mayor proporción de ocurrencia de problemas en quienes tienen una mayor edad, quienes también son los que presentan menores habilidades al relacionarse con un computador de acuerdo con su propia percepción.²⁸

6.2.4. Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica

El siguiente apartado presenta los resultados obtenidos sobre la satisfacción de usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica y el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción obtenida por atributo, para luego obtener la satisfacción Global calculada por dimensión y la Satisfacción Global de las Dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta de este segmento²⁹.

6.2.4.1. Satisfacción de los atributos

Los(as) Usuarios(as) Institucionales del Canal Plataforma Electrónica fueron consultados respecto de un total de 15 atributos de servicio, organizados en tres dimensiones. La siguiente tabla, muestra la satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta de estos atributos para los

²⁸ En los siguientes capítulos, específicamente en “Resultados según perfil de usuarios/as”, se presentan aperturas de satisfacción según edad.

²⁹ En capítulos posteriores, específicamente en el capítulo “Resultados según perfil de usuarios/as”, se desagrega la satisfacción neta por modalidad del convenio y tipo de institución.

años 2021 y 2022, con todo, considerando que la primera dimensión fue añadida al cuestionario el presente año, no se presentan datos para el 2021.

Respecto de los resultados del año 2021, se observa que en tres hubo un aumento estadísticamente significativo, los cuales corresponden a: Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio, La facilidad para usar el sistema y Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel. En los restantes atributos no se observan diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior.

Por otra parte, se observa que, entre los atributos con la satisfacción más alta, específicamente **mayor a un 90% neto**, resaltan:

- ✓ La orientación entregada por funcionarios/as del SRCel.
- ✓ La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento.
- ✓ La facilidad para usar el sistema
- ✓ Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel.
- ✓ Amabilidad de la atención brindada por el funcionario/a.
- ✓ Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió.

Por su parte, los atributos con una satisfacción más baja, específicamente **bajo un 85% neto**, son los siguientes:

- ✓ El cumplimiento de los plazos internos
- ✓ Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio
- ✓ Capacidad para dar respuesta a sus consultas
- ✓ Claridad de las respuestas entregadas del funcionario/a
- ✓ Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel.

Tabla 56 Satisfacción de atributos Usuarios/as Institucionales canal plataforma electrónica

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT	% INS	%NETO
C1. Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio ³⁰	La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	-	-	-	-	93	92,84%	2,09%	90,75%
	La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	-	-	-	-	93	91,51%	3,36%	88,15%
	El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.	-	-	-	-	91	85,68%	4,99%	80,69%
	La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento	-	-	-	-	93	92,32%	2,06%	90,26%

³⁰ Las cuatro variables de esta dimensión corresponden a una modificación realizada al cuestionario de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, siendo variables añadidas el 2022, razón por la cual no tienen comparativo con el año 2021. Si bien se exponen los resultados de dicha dimensión añadida (C1), como se ha señalado anteriormente, el presente cálculo de la satisfacción neta considera sólo las dimensiones (C2 y C3), al igual que el año 2021. La razón de dicha exclusión se argumenta en el capítulo 5.3.2. del presente informe.

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT	% INS	%NETO
C2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	332	84,31%	6,45%	77,86%	312	92,02%	2,70%	89,32%
	Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio	331	85,26%	6,34%	78,92%	312	88,99%	4,90%	84,09%
	Disponibilidad del sistema habilitado	333	89,19%	6,08%	83,11%	308	89,34%	3,53%	85,81%
	La facilidad para usar el sistema	296	88,79%	6,07%	82,72%	272	91,97%	1,79%	90,18%
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	336	92,87%	5,03%	87,84%	310	95,64%	1,45%	94,19%
	Nivel de actualización de los datos	332	88,11%	6,06%	82,05%	299	90,05%	1,77%	88,28%
C3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas ³¹	Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)	230	96,90%	0,64%	96,26%	218	94,80%	1,97%	92,83%
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	229	84,48%	3,33%	81,15%	220	86,13%	4,71%	81,42%
	Claridad de las respuestas entregadas del funcionario/a	229	87,02%	3,50%	83,52%	220	88,43%	6,85%	81,58%
	Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel	229	84,23%	5,39%	78,84%	220	87,19%	6,14%	81,05%
	Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió	227	96,02%	1,28%	94,74%	214	93,98%	2,18%	91,80%

6.2.4.2. Satisfacción Global calculada por Dimensión

En el cuadro a continuación se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Institucionales del Canal de Plataforma Electrónica. Cabe destacar que, a diferencia de los otros tipos de usuarios/as, para usuarios/as institucionales no se definieron variables externas de acuerdo con la resolución emitida, no obstante, como se ha señalado anteriormente, las variables correspondientes a la primera dimensión(C1), se incorporan por primera vez este año por lo que aún se están testeando y no serán incluidas como parte del cálculo del ISN. Así, de las 15 variables, se incluyen 11 (C2 y C3) en el cálculo de la satisfacción neta. Desde aquí, entonces, se exponen los resultados solo para aquellas 11 variables y 2 dimensiones.

Luego de obtener los promedios simples de los atributos, se construyó la siguiente tabla con los resultados, agrupando las categorías de satisfacción, insatisfacción y valores netos. La dimensión con el valor neto más alto es la calidad de servicios y productos generados a

³¹ En la dimensión C3. Capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas, hay una menor cantidad de casos ya que dicha dimensión tiene una condición en el cuestionario para ser respondida, la cual se relaciona con haber contactado a algún funcionario/a del SRCel durante el último año. En esta línea, todos aquellos que responden sí a dicha consulta pasan a responder las preguntas de la dimensión C3, mientras que quienes afirman que no han tenido contacto se saltan esta evaluación. Esto explica que la cantidad de casos sea menor para la dimensión C3 tanto el 2021 como el 2022.

través del convenio, con un neto de 93,96% y con un alza significativa estadísticamente respecto del año anterior. Luego, la dimensión capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas es la cual tiene la satisfacción más baja, con un 86,92%, en donde además se observa una baja estadísticamente significativa respecto del 2021.

Tabla 57 Satisfacción por promedios simples de atributos – Usuarios institucionales canal plataforma electrónica

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	340	92,49%	4,74%	87,75%	313	95,13%	1,44%	93,69%
C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	230	93,38%	2,37%	91,01%	220	90,03%	3,11%	86,92%

Mientras tanto la Satisfacción Global Directa de cada dimensión estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objeto de calificar directamente cada dimensión consultada tuvo los siguientes resultados. En la tabla se observa nuevamente que la capacidad de resolución de consultas es la que tiene la Satisfacción Global Directa más baja.

Tabla 58 Satisfacción Global Directa de cada dimensión – Usuarios institucionales canal plataforma electrónica

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	333	90,06%	5,54%	84,52%	308	93,28%	3,11%	90,17%
C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	230	91,83%	2,06%	89,77%	218	92,37%	2,05%	90,32%

Teniendo los valores preliminares calculados y analizados, se procedió a calcular la Satisfacción Global en cada dimensión. Para esto, fueron ponderados los pesos en torno a las variables de promedio simple de cada dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%).

medio simple (60%) + Satisfacción Global Directa de cada dimensión (40%)

Como resultado de la ecuación anterior, se obtiene lo expuesto en la siguiente tabla. En ella se aprecia que la calidad de servicios y productos generados a través del convenio cuenta con el valor neto más alto, aumentando significativamente respecto del año anterior. Por su parte, la tercera dimensión sobre la capacidad de los/as funcionarios/as para atender

consultas, experimenta una variación no significativa en términos estadísticos, pasando de 90,10% en 2021 a 89,60% en 2022.

Tabla 59 Satisfacción Global de cada dimensión – Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	333	91,65%	4,84%	86,81%	313	95,69%	1,71%	93,98%
C.3. Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	230	92,16%	2,06%	90,10%	220	92,19%	2,59%	89,60%

6.2.4.3. Satisfacción Global de las Dimensiones

A partir del trabajo realizado en la sección anterior, en donde se calculó la Satisfacción Global de cada dimensión mediante la ponderación del promedio de los atributos y la Satisfacción Global, en esta sección se calcula la Satisfacción Global de las Dimensiones, estimándose el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de satisfacción Global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). Para efectos de la ponderación, se utilizó una regresión múltiple en donde las variables explicativas eran los indicadores de satisfacción Global de cada dimensión y la variable dependiente era la pregunta de satisfacción Global inicial. Gracias a los porcentajes Beta de cada variable, se pudo escalar al 100% el peso de cada una de las dimensiones y calcular el peso de éstas en torno a la pregunta de satisfacción inicial, este peso porcentual es finalmente la ponderación de cada dimensión.

A continuación, se pueden observar los ponderadores de cada dimensión y su comparación con el año 2021. En la tabla se aprecia que el mayor peso lo concentra la calidad de servicios y productos generados a través del convenio.

Tabla 60 Ponderador por Regresiones Lineales

Dimensiones	Ponderador establecido por regresión lineal	
	2021	2022
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	44,15%	87,15%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	55,85%	12,85%
TOTALES	100%	100%

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión fue posible ajustar la Satisfacción Global de las Dimensiones en su totalidad. Para ello, se multiplicó la satisfacción neta de cada dimensión con su respectivo peso, y luego se realizó una sumatoria que dio como resultado el cálculo de Satisfacción Global de las Dimensiones ajustadas en base a la capacidad explicativa de cada dimensión.

La tabla expuesta a continuación muestra el resultado del promedio ponderado de la satisfacción y la insatisfacción de las dimensiones. Como resultado, se obtiene la Satisfacción

Global de las Dimensiones, con una satisfacción de 95,24%, una insatisfacción de 1,82%, y un valor neto de 93,42%.

Tabla 61 Satisfacción Global de las Dimensiones – Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

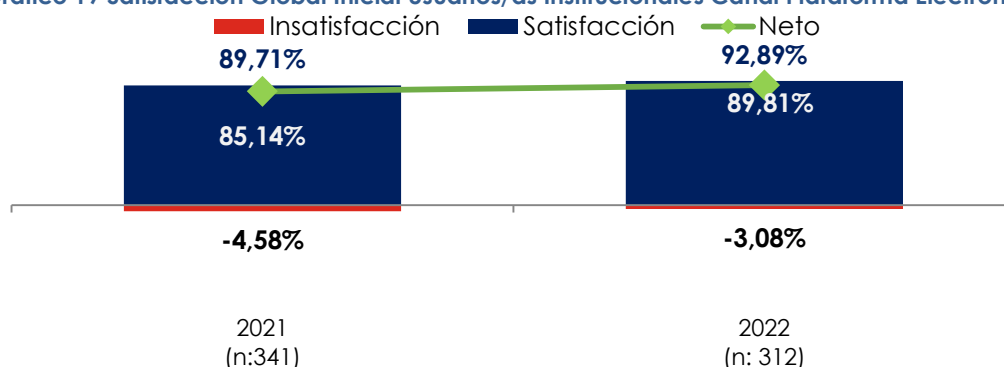
Dimensión	2022				
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	313	95,69%	1,71%	93,98%	87,15%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	220	92,19%	2,59%	89,60%	12,85%
Satisfacción Global de las Dimensiones	313	95,24%	1,82%	93,42%	100%

6.2.4.4. Satisfacción Neta

A continuación, se realiza un análisis de la satisfacción neta final de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. Para esto, cabe recordar que, para realizar el cálculo, inciden dos valores importantes, uno es la Satisfacción Global de las Dimensiones (explicada anteriormente) y el otro valor es la satisfacción Global inicial que se analizará a continuación.

La Satisfacción Global Inicial hace referencia a la pregunta sobre la satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, la cual se aplicó de manera individual para cada entrevistado. De acuerdo con el gráfico expuesto, se aprecia un gran aumento en la satisfacción inicial, junto a una disminución de la insatisfacción. Esto, como resultado, da un valor neto más alto en comparación al 2021.

Gráfico 19 Satisfacción Global Inicial Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica



Habiéndose calculado la Satisfacción Global de las Dimensiones y la satisfacción Global inicial, se puede realizar el cálculo de la satisfacción neta de los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

- La **Satisfacción Global de las Dimensiones**, la cual tiene una ponderación de 80%
- La **Satisfacción Global Inicial** que pesa un 20%.

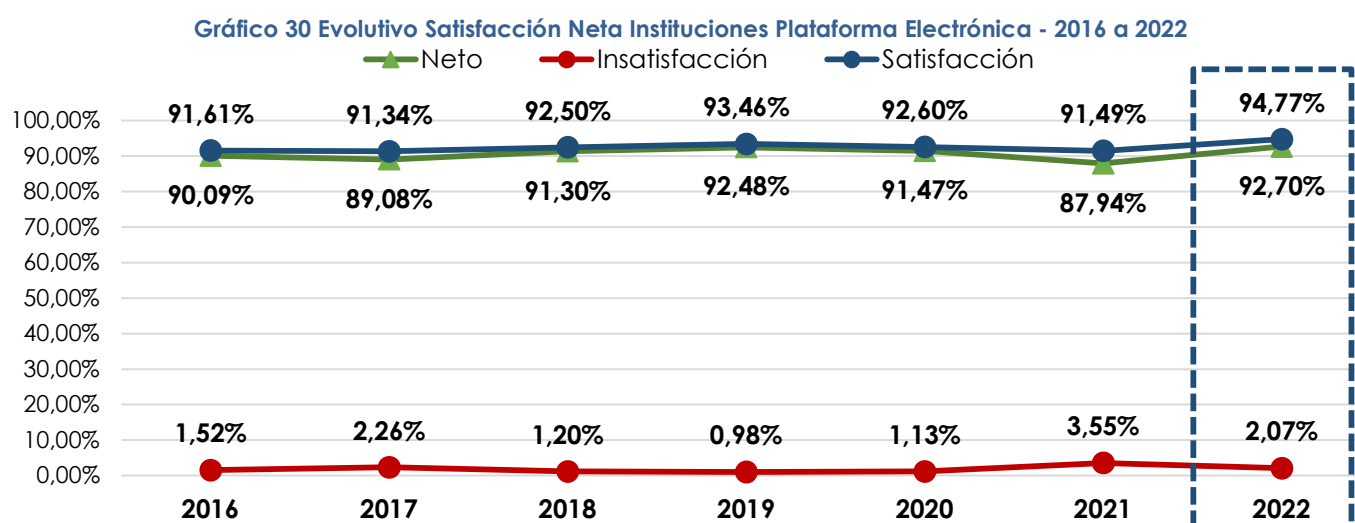
El resultado de la Satisfacción Neta final corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN con cada canal. Este se realiza a través de un promedio ponderado entre la Satisfacción Global de las Dimensiones calculada en los pasos previos, la cual tiene un peso del 80%, y la satisfacción Global inicial, con una ponderación del 20%.

Realizando el cálculo, se obtiene una **satisfacción neta final de 92,70%**, la cual resulta a partir de una satisfacción de 94,77% y una insatisfacción de 2,07%.

Tabla 62 Satisfacción Neta Usuarios/as Institucionales Plataforma Electrónica

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderado r
Satisfacción Global de las Dimensiones	313	95,24%	1,82%	93,42%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	312	92,89%	3,08%	89,81%	20,00%
Satisfacción neta	313	94,77%	2,07%	92,70%	100%

Al comparar los resultados de la satisfacción neta final para usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, se aprecia que hay un aumento significativo en términos estadísticos, pasando de 87,94% neto en 2021 a un 92,70% neto en 2022, siendo la satisfacción neta más alta desde el año 2016.



6.2.4.5. Otros hallazgos

Pese a la alta satisfacción que indican los/as coordinadores de las instituciones con las cuales mantiene convenio el SRCel, es importante destacar, como se mencionó previamente, que este segmento tiene una alta tasa de ocurrencia de problemas. En esta línea, las instituciones dieron una sugerencia para la mejora de este servicio. El 40,1% de los/as encuestados/as quisieron realizar una sugerencia, las cuales tienen que ver con los tiempos de espera, actualización de contenido, mayor fluidez de la comunicación y un sistema de soporte. A continuación, se pueden ver algunas de las respuestas ingresadas

Ilustración 8 Sugerencias de usuarios/as institucionales plataforma electrónica

[illegible]

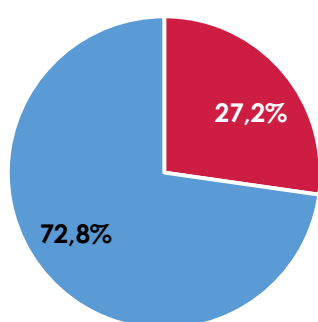
A modo de contexto, es importante mencionar luego del análisis de satisfacción neta, que una de las variables más relevantes para avanzar en la mejora continua de la calidad del servicio otorgado por el SRCel a las instituciones con las que mantiene convenio es la tasa de ocurrencia de problemáticas y/o dificultades durante el uso del convenio.

El siguiente gráfico expone que un 27,2% afirma tener problemas con su convenio con el SRCel, es decir, un poco más de 1 entre 4 instituciones ha presentado problemas. Cabe destacar que la mayoría (45,8%) declara que el problema ocurrió solamente una vez.

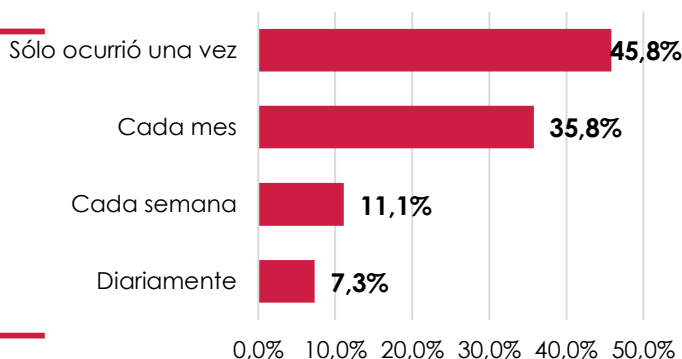
Gráfico 21 Problemas en usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

¿Ha tenido algún problema en el marco de su convenio?

■ Sí ■ No



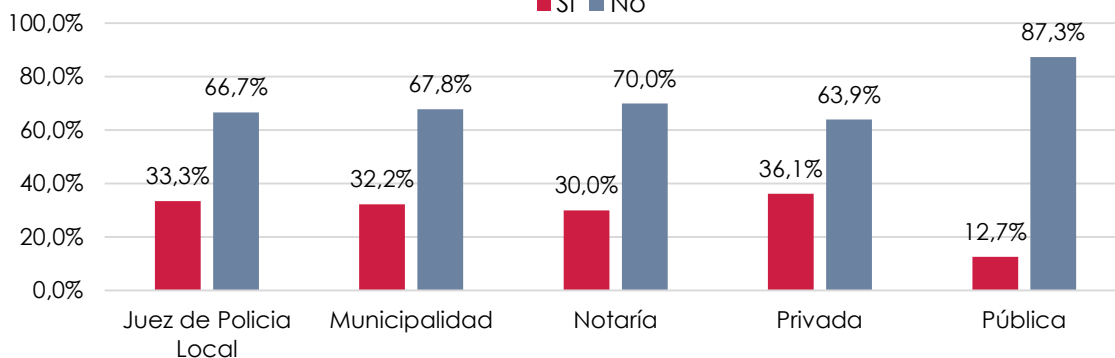
¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de este u otros problemas?



Al revisar la tasa de ocurrencia de problemas con los convenios con el SRCel según tipo de institución, se aprecia en el siguiente gráfico que, salvo las instituciones públicas que presentan una proporción de un 12,7% de ocurrencia de problemas, el resto presenta una tasa de ocurrencia de problemas cercano al 30%, siendo las instituciones privadas las que presentan el porcentaje más alto con un 36,1%.

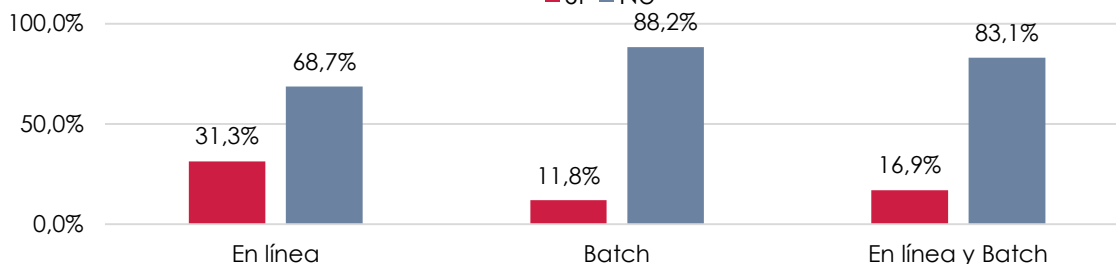
Gráfico 22 Cruce problemas y tipo de institución

■ Sí ■ No



A partir del cruce de la ocurrencia de problemas y la modalidad del convenio, se observa que quienes tienen convenio en línea alcanzan una mayor proporción de usuarios/as institucionales que presentan problemas, con un 31,3%. Por su parte un 11,8% de quienes tienen modalidad de convenio Batch presentaron problemas. Finalmente, un 16,9% de quienes tienen ambas modalidades de convenio presentaron problemas.

■ Sí ■ No



Respecto de la frecuencia de la aparición de problemas, según modalidad de convenio, se observan mayores proporciones de quienes tienen problemas diariamente en la modalidad en línea (6,8%) y en ambas (19,9%). Por su parte, se observan mayores proporciones de quienes solo han tenido problemas una vez, en las modalidades Batch (49,6%) y en Línea (47,7%).

¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas?	En línea	Batch	En línea y Batch
Sólo ocurrió una vez	47,7%	49,6%	20,5%
Cada mes	37,7%	25,5%	19,9%
Cada semana	7,8%	24,8%	39,8%
Diariamente	6,8%	0,0%	19,9%

A quienes afirmaron haber tenido problemas se les preguntó cuál fue el problema que tuvieron a partir de una pregunta de carácter abierto, donde los encuestadores ingresaban el problema relatado por los/as coordinadores de las instituciones con convenio. Dichas respuestas fueron ingresadas en un sistema que contabiliza las repeticiones de las palabras que conforman un texto para posteriormente realizar una representación visual de las mismas, donde el tamaño de las palabras es proporcional a sus repeticiones por parte de los/as encuestados/as. En la nube de palabras creada, se observa que las palabras "sistema", "cae", "cayó" tienen la mayor frecuencia entre las respuestas de las instituciones, puesto que cuentan con un tamaño más grande. Esto nos permite inferir que los problemas se relacionan con caídas del sistema.

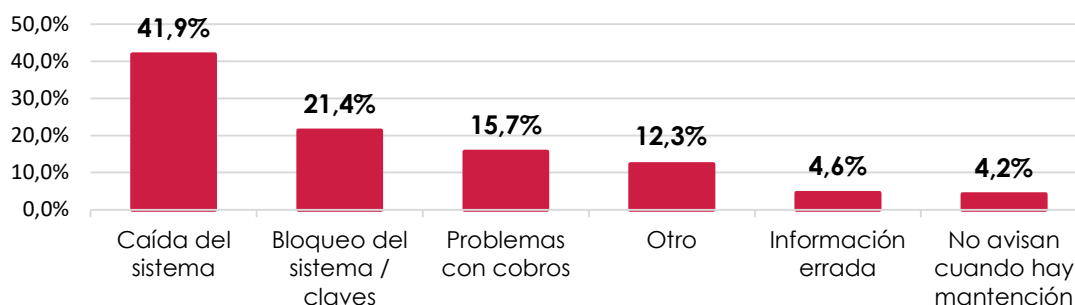
Nube de palabras - ¿Qué problema tuvo? Respuesta



Al ser la ocurrencia de problemas una variable de interés para la mejora del servicio otorgado por el SRCel a las instituciones, las respuestas fueron codificadas en categorías similares, las cuales se exponen en el siguiente gráfico. Así, del 27,2% de instituciones que afirman haber tenido problemas, el 41,9% indica que presentó caídas del sistema, siendo el problema más experimentado por las instituciones. También hay un alto bloqueo de los sistemas o pérdida de claves, lo cual hace que los/as coordinadores no tengan habilitados sus convenios y no los puedan utilizar. En tercer lugar, destacan problemas asociados al cobro de dinero, como, por ejemplo, certificados que son cobrados más de una vez, entre otros. En último lugar un 4,6% indica que la información que contienen los certificados a veces está errada y un 4,2% indica que el SRCel no realiza un aviso previo de los días que harán mantención al sistema.

Gráfico 23 Problemas presentados en usuarios/as institucionales plataforma electrónica

¿Cuál problema tuvo? Respuesta codificada

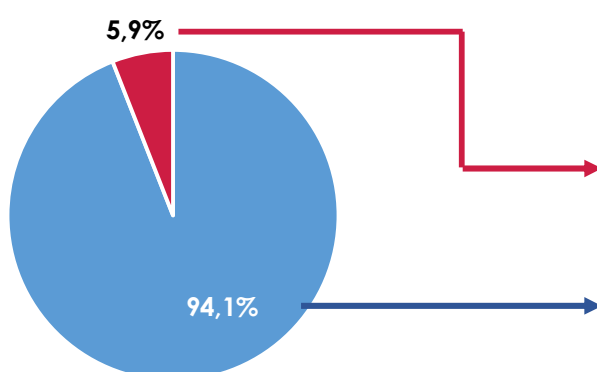


Con relación a lo anterior, cabe destacar que gran parte de las instituciones que presentan problemas sí los comunican al SRCel, puesto que sólo un 5,9% declara que no lo hace ya que el problema se arregla el mismo día.

Gráfico 24 Comunicación de problemas

¿Comunicó su problema al SRCel?

■ Sí ■ No, ¿por qué?



Quienes no comunicaron el problema experimentado, declaran que este generalmente se arregla durante el día.

2 de cada 3 instituciones pudieron solucionar el problema comunicándolo al SRCel.

6.3. Índice de Satisfacción Neta con variables excluidas

El presente capítulo contiene el desarrollo de la metodología del cálculo del ISN, pero incluyendo las variables que, pese a medirse, fueron excluidas de este proceso.

Así, en los siguientes apartados se expondrá tanto el cálculo del ISN incluyendo las variables externas, como el ISN incluyendo las variables en proceso de testeo, correspondientes a la dimensión proceso de suscripción del convenio del segmento de los/as usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, variables que fueron medidas este año por primera vez.

Ilustración 10 Variables excluidas del ISN 2022



Este ejercicio, tiene por objetivo medir el impacto de la incorporación de las variables excluidas en el ISN y, por lo tanto, conocer su impacto en la satisfacción de las usuarias y usuarios con el Servicio.

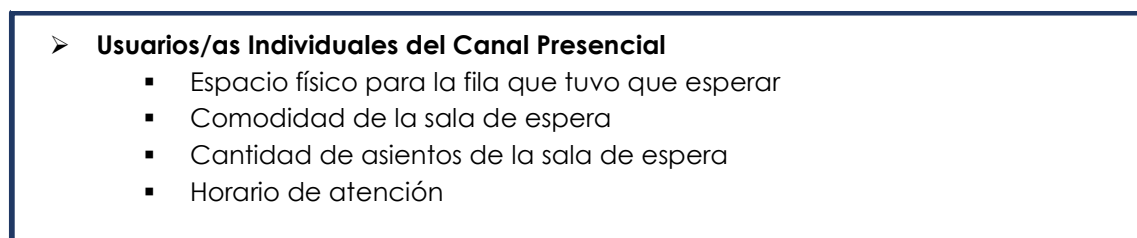
Es importante destacar que se verá afectada no sólo el ISN del SRCel para el año 2022, sino también la satisfacción neta según tipo de usuario/a, la Satisfacción Global de las Dimensiones y la satisfacción Global calculada de cada dimensión según sea el caso, además de las ponderaciones de cada dimensión en la Satisfacción Global de las Dimensiones. Esta información será presentada en ese orden.

6.3.1. ISN con variables externas

Como se ha mencionado, la Ley 20.342 establece que la evaluación no considerará variables de carácter externo que pueden incidir en el usuario(a) a la hora de valorar dicha calidad, pero que no son imputables al servicio que prestan los funcionarios(as). Por este motivo es que se dejan fuera aquellas variables que se consideran como variables externas, las que de acuerdo a la citada ley son formalizadas anualmente mediante resolución externa³².

.A modo de recordatorio, las **variables externas** que se incluirán en el cálculo corresponden a las siguientes.

Ilustración 11 Variables externas



³² Como se ha señalado anteriormente, este año fueron definidas mediante resolución exenta N°2118 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con fecha de 15 noviembre 2022, visadas por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

➤ **Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica**

- Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- Facilidad para pagar el certificado

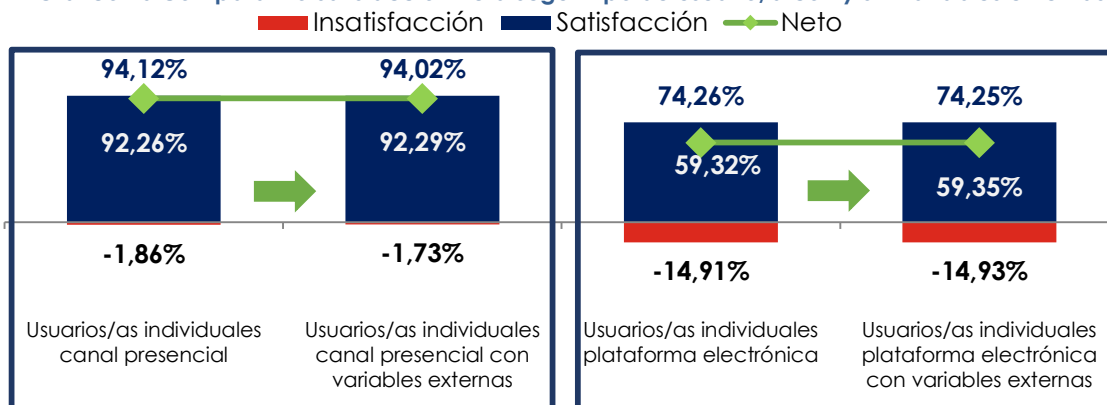
Como se observa, en el caso de usuarios/as individuales del canal presencial corresponden a variables de la dimensión condiciones físicas y de ambientación junto a la dimensión proceso de realización del trámite, mientras que en el caso de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica corresponden a la dimensión facilidad para realizar el pago. En el segmento de usuarios/as institucionales no hay variables externas.

Respecto del ISN que incluye las variables externas, se aprecia una baja variación porcentual en comparación al ISN 2022. Como se muestra en el siguiente gráfico, el ISN pasa de 85,39% a un 85,41%, observándose un aumento de 0,55 puntos porcentuales. Por su parte, la satisfacción pasa de 90,01% a un 89,94%, mientras que la insatisfacción pasa de un 4,62% a un 4,53%. Las diferencias presentadas, tanto a nivel de segmentos como a nivel de ISN total, no guardan diferencias estadísticamente significativas al realizar el cálculo con y sin variables externas.



El siguiente gráfico compara la satisfacción neta de los dos segmentos afectados por tener variables externas (canal plataforma electrónica y canal presencial – usuarios/as individuales). Como se observa, hay variaciones en los dos segmentos evaluados al momento de incluir dichas variables, no obstante, no hay grandes variaciones. Por ejemplo, en el caso de usuarios/as individuales del canal presencial, la satisfacción neta pasa de 92,26% a 92,29%, con un aumento de tal solo 0,03 puntos porcentuales. Algo similar ocurre con usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, quienes tienen un aumento de 0,03 puntos porcentuales en su satisfacción neta.

Gráfico 26 Comparativo satisfacción neta según tipo de usuario/a con y sin variables externas



Dicho lo anterior, la siguiente tabla expone la satisfacción neta de los tres segmentos que se incluyen en el cálculo del ISN, donde, como se mencionó, hubo variaciones en los dos primeros. Asimismo, se mantienen las respectivas ponderaciones para cada segmento, y se obtiene el ISN de 85,41% expuesto previamente.

Tabla 64 ISN 2022 con variables externas

Usuarios/as	Servicios	%SAT	%INS	%NETO	Ponderación
Usuario/a individual	Presencial	94,02%	1,73%	92,29%	69%
	Plataforma Electrónica	74,25%	14,93%	59,35%	21%
Usuario/a institucional	Plataforma Electrónica	94,77%	2,07%	92,70%	10%
ISN 2022 SRCel – Incluye variables externas		89,94%	4,53%	85,41%	100%

A continuación, se detalla las variaciones experimentadas a nivel de satisfacción Global de cada dimensión en los dos segmentos afectados por la inclusión de las variables externas.

Usuarios/as Individuales Canal Presencial

La satisfacción neta para usuarios/as individuales del canal presencial se presenta en la siguiente tabla, donde si bien se mantiene la satisfacción inicial respecto del cálculo realizado en el capítulo anterior, varía la Satisfacción Global de las Dimensiones en función de las variables incluidas (Espacio físico para la fila que tuvo que esperar, Comodidad de la sala de espera, Cantidad de asientos de la sala de espera y Horario de atención).

Tabla 65 Satisfacción neta usuarios/as individuales canal presencial con variables excluidas

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	16.414	94,68%	1,41%	93,27%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	16.414	91,37%	3,02%	88,35%	20,00%
Satisfacción neta	16.414	94,02%	1,73%	92,29%	

Respecto de la Satisfacción Global de las Dimensiones, es importante destacar que la dimensión que varía por contener variables externas corresponde a las condiciones físicas y de ambientación (aquella destacada en verde). La dimensión condiciones físicas y de ambientación pasa de un 88,06% a un 88,31% de satisfacción neta al incluir variables externas.

Tabla 66 Satisfacción Global de las Dimensiones con variables externas

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Condiciones físicas y de ambientación	16.383	90,36%	2,05%	88,31%	18,95%
Proceso de realización del trámite	15.436	95,89%	0,98%	94,91%	30,74%
Calidad de la atención	16.316	96,55%	1,37%	95,18%	12,40%

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Preparación de los(as) funcionarios(as)	16.377	95,44%	1,44%	94,00%	37,91%
Satisfacción Global de las Dimensiones con variables externas	16.414	94,68%	1,41%	93,27%	

Para el cálculo de la satisfacción neta incluyendo las variables externas se volvieron a realizar las regresiones lineales para determinar los pesos de cada dimensión en la satisfacción inicial. En la siguiente tabla se exponen los pesos otorgados en ambos casos, tanto para el cálculo de la satisfacción neta sin variables externas y con ellas. Según lo que se observa en la tabla, las dos dimensiones con mayor peso siguen siendo las mismas, observándose variaciones menores en los ponderadores.

Tabla 67 Ponderaciones con variables externas

Dimensiones	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
	2022 – sin variables excluidas	2022 – Con variables excluidas
Condiciones físicas y de ambientación	20,11%	20,20%
Proceso de realización del trámite	32,19%	31,46%
Calidad de la atención	11,63%	11,49%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	36,07%	36,85%
TOTAL	100,00%	100,00%

Usuarios/as Individuales Plataforma Electrónica

En el caso de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, que también es un segmento afectado por las variables externas, es importante destacar que es sólo uno de los trámites evaluados el que cuenta con variables externas, específicamente el trámite de certificados pagados, en la dimensión **facilidad para pagar certificados**. A continuación se detalla el cálculo de la satisfacción neta del presente segmento con la variación obtenida en la dimensión certificados pagados (destacado en verde).

Tabla 68 Satisfacción Neta con variables externas

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.869	78,60%	10,14%	68,46%	80,0%	81,04%
	Satisfacción Global Inicial	4.869	68,37%	26,72%	41,65%	20,0%	
	Satisfacción neta	4.869	76,55%	13,46%	63,09%	100,0%	
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.011	65,20%	18,80%	46,41%	80,0%	12,63%
	Satisfacción Global Inicial	2.011	56,24%	35,75%	20,49%	20,0%	
	Satisfacción neta	2.011	63,41%	22,19%	41,22%	100,0%	
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	661	61,21%	20,30%	40,91%	80,0%	4,23%
	Satisfacción Global Inicial	661	57,64%	32,53%	25,11%	20,0%	

Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
	Satisfacción neta	661	60,50%	22,75%	37,75%	100,0%	
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	795	43,46%	36,64%	6,82%	80,0%	0,24%
	Satisfacción Global Inicial	795	39,75%	-50,19%	-10,44%	20,0%	
	Satisfacción neta	795	42,72%	19,28%	23,44%	100,0%	
Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.165	83,62%	7,72%	75,90%	80,0%	1,89%
	Satisfacción Global Inicial	1.165	73,22%	24,03%	49,18%	20,0%	
	Satisfacción neta	1.165	81,54%	10,99%	70,55%	100,0%	
Satisfacción neta del canal		9.501	74,25%	14,93%	59,32%		

La siguiente tabla expone la Satisfacción Global de las Dimensiones del trámite certificados pagados al variar la dimensión facilidad para pagar certificados (destacada en verde), puesto que es la dimensión que contiene variables externas. Esta pasa de un 62,20% a un 60,02% al incluir variables externas.

Tabla 69 Satisfacción Global de las Dimensiones con variables externas

Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	2.011	59,82%	21,68%	38,14%	47,94%
	Calidad de contenidos de la página	2.011	72,95%	12,08%	60,87%	8,87%
	Proceso de obtención de certificados	2.011	68,47%	18,15%	50,32%	32,97%
	Facilidad para pagar certificados	2.011	73,20%	13,18%	60,02%	10,22%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.011	65,20%	18,80%	46,41%	100,00%

Con relación a las ponderaciones de cada dimensión, las cuales se establecen a partir de regresiones lineales, se observa que las dimensiones del trámite certificados pagados que tenían una mayor importancia o mayor peso lo siguen siendo al incluir en las regresiones las variables externas.

Tabla 70 Ponderaciones incluyendo variables externas

Trámite del usuario(a)	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2022 sin variables excluidas	2022 con variables excluidas
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	47,84%	47,94%
	Calidad de contenidos de la página	9,20%	8,87%
	Proceso de obtención de certificados	33,09%	32,97%
	Facilidad para pagar certificados	9,87%	10,22%
	Total	100,00%	100,00%

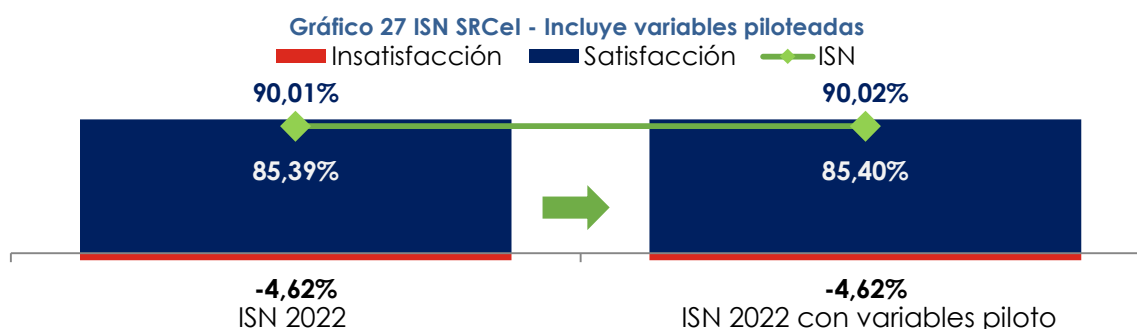
6.3.2. ISN con variables de pilotaje

Por su parte, las demás variables excluidas por su carácter de variables en **etapa de pilotaje** son las siguientes, correspondiendo a la dimensión proceso de suscripción del convenio del segmento usuarios/as institucionales de plataforma electrónica.

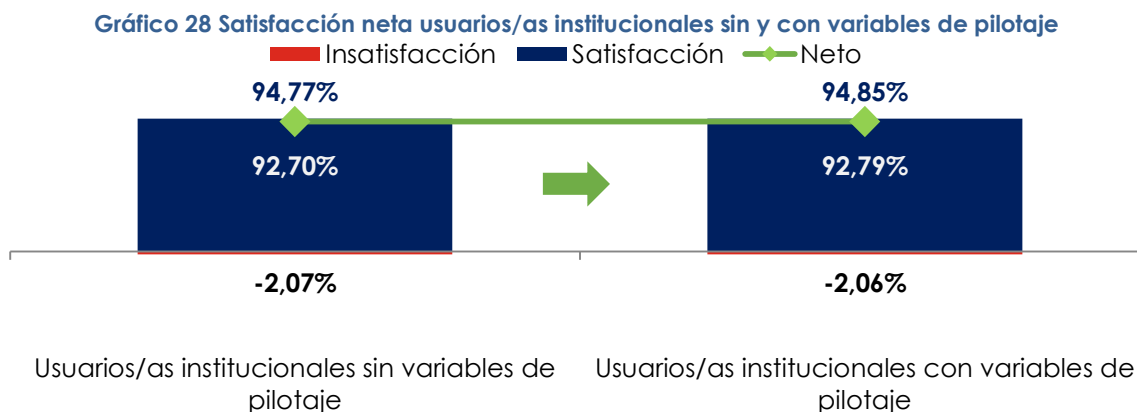
Ilustración 12 Variables excluidas por proceso de pilotaje

- **Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica**
 - Orientación entregada por los funcionarios del SRCel
 - Agilidad en la entrega de respuestas por parte de funcionarios/as
 - Cumplimiento de plazos internos comprometidos por el SRCel
 - Claridad de los plazos a seguir para realizar el seguimiento

Al igual que en el caso del ISN en que se incorporan las variables externas, se aprecia una baja variación porcentual al realizar el cálculo incluyendo las variables excluidas por pilotaje en el cálculo del ISN. Como se muestra en el siguiente gráfico, el ISN pasa de 85,39% a un 85,40%, observándose un aumento de 0,01 puntos porcentuales. Por su parte, la satisfacción pasa de 90,01% a un 90,02%, mientras que la insatisfacción pasa de un 4,62% a un 4,62%. Las diferencias presentadas no guardan diferencias estadísticamente significativas al realizar el cálculo con y sin variables excluidas por proceso de pilotaje.



El único segmento que presenta variación en el cálculo del ISN incluyendo variables en etapa de piloto es el de usuarios/as institucionales de plataforma electrónica, ya que es en dicho segmento en que este año se incorporó una nueva dimensión que contiene variables en pilotaje. Como se observa en el gráfico siguiente, la satisfacción neta varía de 92,70% a 92,79%, observándose un aumento de 0,09 puntos porcentuales.



De este modo, tal como se aprecia en la siguiente tabla, se utilizó para el cálculo del ISN con variables de pilotaje las mismas ponderaciones utilizadas para el cálculo del ISN 2022, llegando a un ISN que asciende a un 85,40% como se presentó anteriormente.

Tabla 71 ISN SRCel con variables excluidas

Usuarios/as	Servicios	%SAT	%INS	%NETO	Ponderación
Usuario/a individual	Presencial	94,12%	1,86%	92,26%	69%
	Plataforma Electrónica	74,26%	14,91%	59,32%	21%
Usuario/a institucional	Plataforma Electrónica	94,85%	2,06%	92,79%	10%
ISN 2022 SRCel – Incluye variables de pilotaje		90,02%	4,62%	85,40%	100%

A continuación, se detalla las variaciones experimentadas a nivel de satisfacción Global de cada dimensión en el segmento afectado por las variables de pilotaje.

Usuarios/as Institucionales Plataforma Electrónica

Respecto de la satisfacción neta de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, se observa en la siguiente tabla su cálculo, donde se mantiene la satisfacción inicial y varía la Satisfacción Global de las Dimensiones en función de la inclusión de las variables de pilotaje. Como se expuso, el resultado de la satisfacción neta para alcanza un 92,79% cuando se incluye la dimensión excluida por etapa de pilotaje, mientras que al excluir dicha dimensión se obtiene una satisfacción neta de 92,70%.

Tabla 72 Satisfacción neta con variables excluidas

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	313	95,34%	1,80%	93,54%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	312	92,89%	3,08%	89,81%	20,00%
Satisfacción neta	313	94,85%	2,06%	92,79%	100%

Respecto de la Satisfacción Global de las Dimensiones, las variables excluidas corresponden a una dimensión en su totalidad (proceso en que se gestionó la suscripción del convenio), incluyéndose su satisfacción Global de la dimensión para realizar el cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones. Esta última pasa de ser 93,42% a 93,54% al incluir la dimensión piloto.

Tabla 73 Satisfacción Global de las Dimensiones con variables externas

Dimensión	2022				
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	95 ³³	92,22%	2,09%	90,13%	0,27%

³³ La cantidad de casos es menor ya que las variables que componen dicha dimensión son respondidas solamente por quienes realizaron su suscripción inicial, renovación o modificación del convenio durante los últimos dos años.

Dimensión	2022				
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	313	95,69%	1,71%	93,98%	89,82%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	220	92,19%	2,59%	89,60%	9,92%
Satisfacción Global de las Dimensiones	313	95,34%	1,80%	93,54%	100%

Con relación a las ponderaciones de cada dimensión, las cuales se establecen a partir de regresiones lineales, se observa que la dimensión calidad de servicios y productos generados a través del convenio son en ambos casos la que tiene un mayor peso. La dimensión incluida en el cálculo (procesos de gestión del convenio) tiene un peso sumamente bajo, de tan solo 0,27%.

Tabla 74 Ponderaciones incluyendo variables externas

Dimensiones	Ponderador establecido por regresión lineal	
	2022 – sin variables excluidas	2022 – con variables excluidas
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	-	0,27%
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	87,15%	89,82%
Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	12,85%	9,92%
TOTALES	100%	100%

6.4. Resultados según región – Canal Presencial

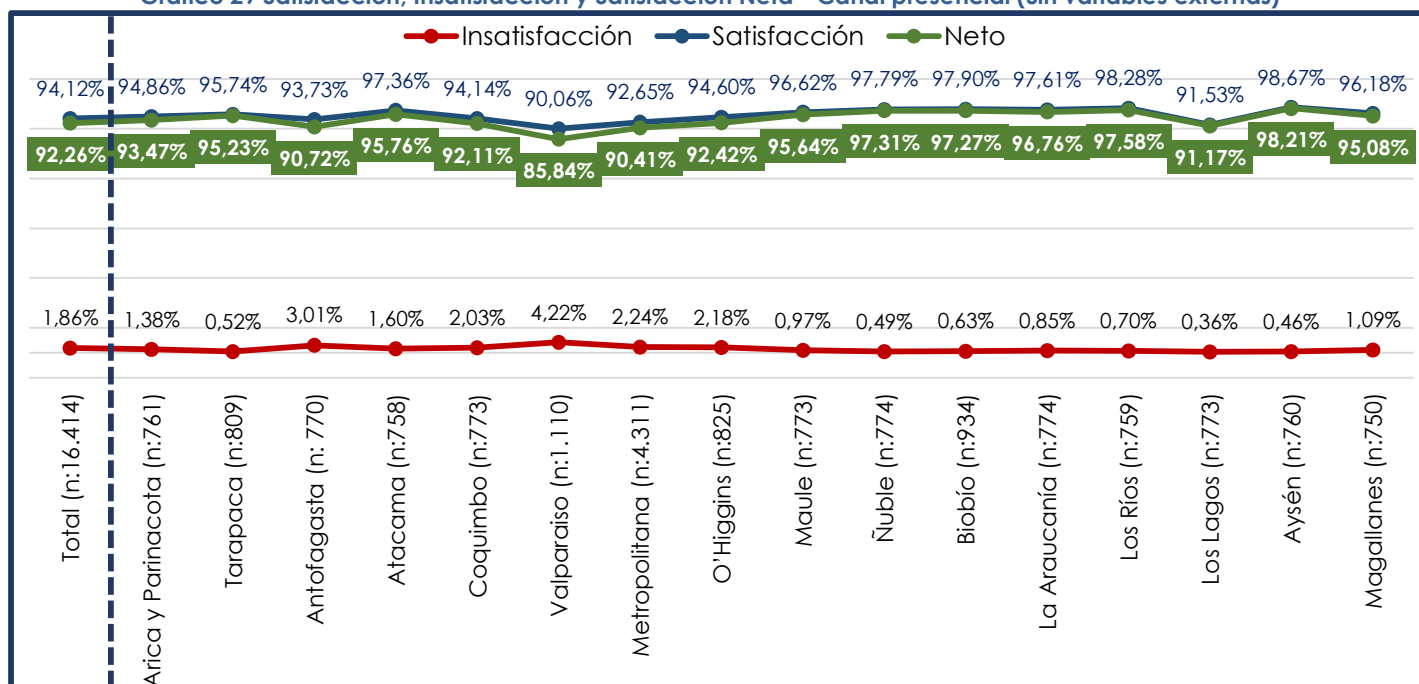
En el siguiente apartado se presentan los resultados de la satisfacción neta por región para los(as) usuarios(as) del canal presencial, con el fin de contrastar diferencias entre las regiones del país. Se considera solo el canal presencial ya que es el único en el cual se puede segmentar territorialmente a partir de los datos, habiendo una muestra representativa para cada región. El análisis comprende en primer lugar el cálculo de la satisfacción neta presentada, para luego exponer la satisfacción de los atributos de cada dimensión, la satisfacción Global por cada una de las dimensiones, la satisfacción Global inicial y la Satisfacción Global de las Dimensiones, ambos insumos con los cuales se calcula la satisfacción neta.

Es importante destacar que en el presente capítulo se expone la realización del cálculo para las distintas regiones de dos maneras: por un lado sin considerar las variables externas, manteniendo la misma metodología de cálculo del ISN presentada en capítulos previos, y por otro lado, incluyendo las variables externas. Cabe destacar que en el canal presencial hay cuatro variables externas, correspondientes a la dimensión condiciones físicas y de ambientación.

6.4.1. Satisfacción Neta regiones

Luego de haber calculado la Satisfacción Global de las Dimensiones por cada una de las regiones del canal presencial, se procede a calcular la satisfacción neta final por cada región. Para ello, se requiere calcular un promedio ponderado, donde la Satisfacción Global de las Dimensiones pese el 80% y la satisfacción Global inicial por cada región un 20%. El resultado de dicho promedio ponderado resulta en la satisfacción neta, exponiendo sus resultados en el siguiente gráfico:

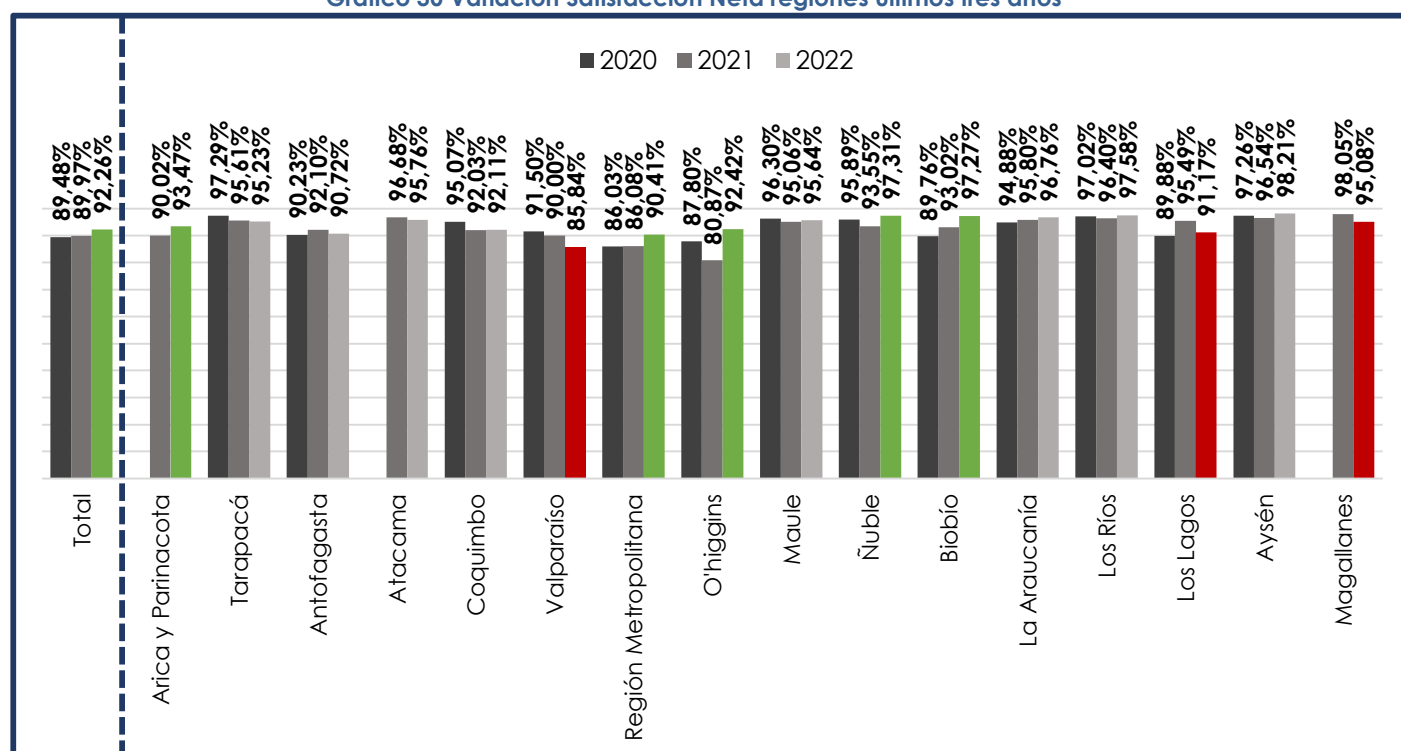
Gráfico 29 Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta - Canal presencial (Sin variables externas)



Como se aprecia en el gráfico expuesto, donde se compara la satisfacción neta de las regiones con la satisfacción neta total del canal presencial, la satisfacción neta de todas las regiones está por sobre el 85%, habiendo, en general, una alta satisfacción generalizada dentro del canal presencial. A su vez, se observa que las regiones con una satisfacción neta menor a la observada a nivel nacional (92,26%) corresponde a las regiones de: **Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana y Los Lagos**, mientras que las regiones que tienen una satisfacción neta mayor al resultado de este segmento a nivel nacional corresponden a **Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Aysén y Magallanes**.

Respecto de la satisfacción neta y su variación experimentada durante los últimos años, si bien a nivel total se observa un incremento, esto no **sucede** en todas las regiones. De acuerdo con lo observado en el siguiente gráfico, las regiones que aumentan su satisfacción neta respecto del 2021 de manera significativa estadísticamente corresponden a **Arica y Parinacota, la Región Metropolitana, O'Higgins, Ñuble y Biobío** -aquellas destacadas en verde-, mientras que aquellas regiones que presentan una baja estadísticamente significativa corresponden a **Valparaíso, Los Lagos y Magallanes** -aquellas destacadas en rojo-.

Gráfico 30 Variación Satisfacción Neta regiones últimos tres años



En la siguiente tabla se aprecia el cálculo realizado para obtener la satisfacción neta de cada región, exponiendo la Satisfacción Global de las Dimensiones y la satisfacción Global inicial en cada región.

Tabla 75 Cálculo de la satisfacción neta para regiones del canal presencial – sin variables externas

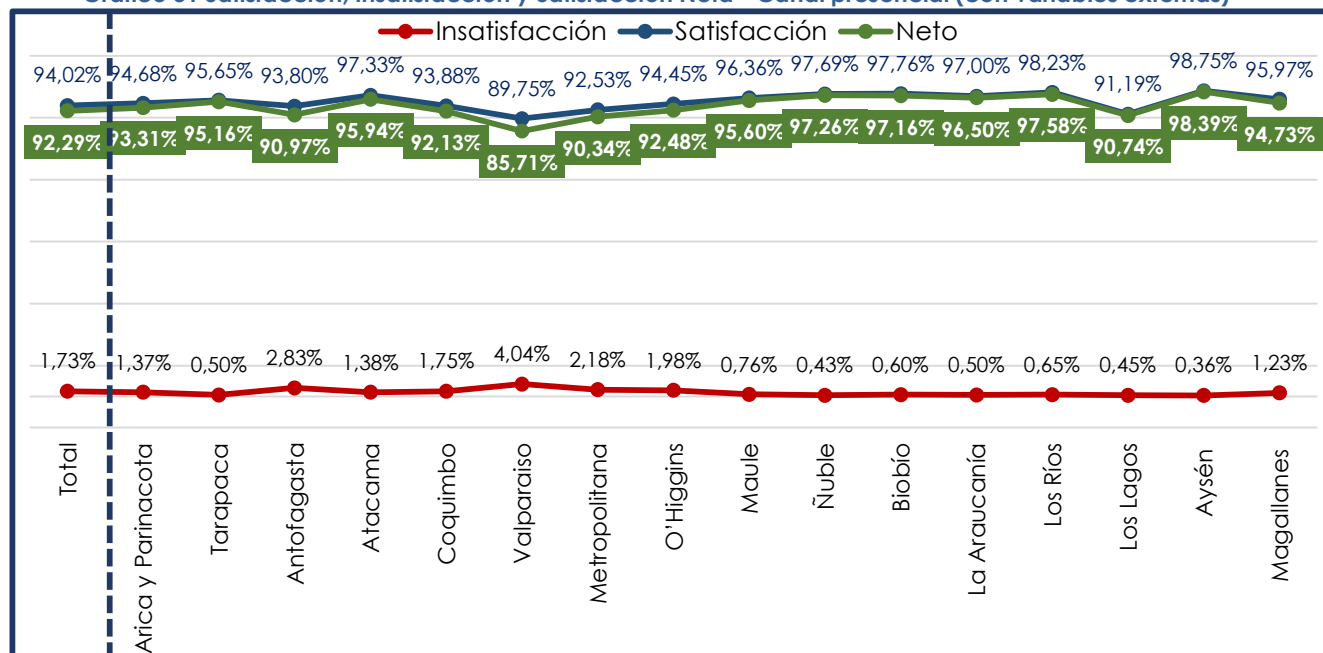
Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción Global de las Dimensiones	761	95,44%	1,24%	94,20%	80,00%

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Arica y Parinacota	Satisfacción Global Inicial	761	92,51%	1,97%	90,54%	20,00%
	Satisfacción neta	761	94,86%	1,38%	93,47%	
Tarapacá	Satisfacción Global de las Dimensiones	809	97,68%	0,37%	97,32%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	809	88,00%	1,11%	86,88%	20,00%
	Satisfacción neta	809	95,74%	0,52%	95,23%	
Antofagasta	Satisfacción Global de las Dimensiones	770	94,47%	2,71%	91,76%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	770	90,76%	4,23%	86,54%	20,00%
	Satisfacción neta	770	93,73%	3,01%	90,72%	
Atacama	Satisfacción Global de las Dimensiones	758	97,70%	1,43%	96,27%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	758	95,97%	2,27%	93,71%	20,00%
	Satisfacción neta	758	97,36%	1,60%	95,76%	
Coquimbo	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	94,65%	1,77%	92,89%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	773	92,09%	3,09%	89,00%	20,00%
	Satisfacción neta	773	94,14%	2,03%	92,11%	
Valparaíso	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.110	91,14%	3,81%	87,33%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1.110	85,73%	5,85%	79,88%	20,00%
	Satisfacción neta	1.110	90,06%	4,22%	85,84%	
Región Metropolitana	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.311	93,45%	1,77%	91,68%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4.311	89,45%	4,12%	85,33%	20,00%
	Satisfacción neta	4.311	92,65%	2,24%	90,41%	
Libertador Bernardo O'Higgins	Satisfacción Global de las Dimensiones	825	95,03%	1,90%	93,13%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	825	92,86%	3,29%	89,57%	20,00%
	Satisfacción neta	825	94,60%	2,18%	92,42%	
Maule	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	96,44%	1,03%	95,41%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	773	97,34%	0,75%	96,59%	20,00%
	Satisfacción neta	773	96,62%	0,97%	95,64%	
Ñuble	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	98,35%	0,41%	97,94%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	774	95,54%	0,77%	94,76%	20,00%
	Satisfacción neta	774	97,79%	0,49%	97,31%	
Biobío	Satisfacción Global de las Dimensiones	934	98,20%	0,42%	97,78%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	934	96,71%	1,48%	95,23%	20,00%
	Satisfacción neta	934	97,90%	0,63%	97,27%	
La Araucanía	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	97,75%	0,73%	97,03%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	774	97,03%	1,31%	95,71%	20,00%
	Satisfacción neta	774	97,61%	0,85%	96,76%	
Los Ríos	Satisfacción Global de las Dimensiones	759	98,51%	0,44%	98,07%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	759	97,35%	1,76%	95,60%	20,00%
	Satisfacción neta	759	98,28%	0,70%	97,58%	
Los Lagos	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	93,14%	0,37%	92,78%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	773	85,09%	0,36%	84,73%	20,00%

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción neta	773	91,53%	0,36%	91,17%	
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Satisfacción Global de las Dimensiones	760	98,89%	0,42%	98,47%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	760	97,78%	0,66%	97,13%	20,00%
	Satisfacción neta	760	98,67%	0,46%	98,21%	
Magallanes y Antártica Chilena	Satisfacción Global de las Dimensiones	750	96,03%	0,96%	95,08%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	750	96,75%	1,63%	95,11%	20,00%
	Satisfacción neta	750	96,18%	1,09%	95,08%	

Al calcular la satisfacción neta incluyendo las variables externas, se obtienen los siguientes resultados por región. En el gráfico expuesto a continuación se observa que las regiones de **Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana y Los Lagos** se mantienen como las que tienen la evaluación más baja aun cuando se incluyen las variables externas. Es importante recalcar que la inclusión de las variables externas a nivel total en el canal presencial produce un aumento de tan solo 0,03%, es decir, tiene un bajo impacto. Al analizar los resultados por región, algunas aumentan su satisfacción neta al incluir dichas variables, mientras que otras la baja, pero, nuevamente, lo hacen en términos que no son significativos estadísticamente. La región que más aumenta su satisfacción neta al incluir variables externas es Atacama junto a Aysén, ambas con un aumento de 0,18 puntos porcentuales, mientras que la región que más baja su satisfacción neta al incluir variables externas es Los Lagos, con una disminución de 0,43 puntos porcentuales.

Gráfico 31 Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta - Canal presencial (con variables externas)



En la siguiente tabla se aprecia el cálculo realizado para obtener la satisfacción neta de cada región, exponiendo la Satisfacción Global de las Dimensiones y la Satisfacción Global Inicial en cada región. Cabe destacar que, en comparación al gráfico expuesto

anteriormente, en el cálculo de la satisfacción neta con variables externas se mantiene la satisfacción Global inicial, pero varía la Satisfacción Global de las Dimensiones.

Tabla 76 Cálculo de la satisfacción neta para regiones del canal presencial – con variables externas

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderado r
Arica y Parinacota	Satisfacción Global de las Dimensiones	761	95,22%	1,22%	94,00%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	761	92,51%	1,97%	90,54%	20,00%
	Satisfacción neta	761	94,68%	1,37%	93,31%	
Tarapacá	Satisfacción Global de las Dimensiones	809	97,57%	0,34%	97,22%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	809	88,00%	1,11%	86,88%	20,00%
	Satisfacción neta	809	95,65%	0,50%	95,16%	
Antofagasta	Satisfacción Global de las Dimensiones	770	94,56%	2,48%	92,08%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	770	90,76%	4,23%	86,54%	20,00%
	Satisfacción neta	770	93,80%	2,83%	90,97%	
Atacama	Satisfacción Global de las Dimensiones	758	97,67%	1,16%	96,50%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	758	95,97%	2,27%	93,71%	20,00%
	Satisfacción neta	758	97,33%	1,38%	95,94%	
Coquimbo	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	94,33%	1,41%	92,91%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	773	92,09%	3,09%	89,00%	20,00%
	Satisfacción neta	773	93,88%	1,75%	92,13%	
Valparaíso	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.110	90,75%	3,58%	87,17%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1.110	85,73%	5,85%	79,88%	20,00%
	Satisfacción neta	1.110	89,75%	4,04%	85,71%	
Región Metropolitana	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.311	93,30%	1,70%	91,60%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4.311	89,45%	4,12%	85,33%	20,00%
	Satisfacción neta	4.311	92,53%	2,18%	90,34%	
Libertador Bernardo O'Higgins	Satisfacción Global de las Dimensiones	825	94,85%	1,65%	93,20%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	825	92,86%	3,29%	89,57%	20,00%
	Satisfacción neta	825	94,45%	1,98%	92,48%	
Maule	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	96,12%	0,76%	95,36%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	773	97,34%	0,75%	96,59%	20,00%
	Satisfacción neta	773	96,36%	0,76%	95,60%	
Ñuble	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	98,23%	0,35%	97,89%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	774	95,54%	0,77%	94,76%	20,00%

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción neta	774	97,69%	0,43%	97,26%	
Biobío	Satisfacción Global de las Dimensiones	934	98,02%	0,38%	97,65%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	934	96,71%	1,48%	95,23%	20,00%
	Satisfacción neta	934	97,76%	0,60%	97,16%	
La Araucanía	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	96,99%	0,29%	96,70%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	774	97,03%	1,31%	95,71%	20,00%
	Satisfacción neta	774	97,00%	0,50%	96,50%	
Los Ríos	Satisfacción Global de las Dimensiones	759	98,45%	0,37%	98,08%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	759	97,35%	1,76%	95,60%	20,00%
	Satisfacción neta	759	98,23%	0,65%	97,58%	
Los Lagos	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	92,71%	0,48%	92,24%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	773	85,09%	0,36%	84,73%	20,00%
	Satisfacción neta	773	91,19%	0,45%	90,74%	
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Satisfacción Global de las Dimensiones	760	98,99%	0,29%	98,70%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	760	97,78%	0,66%	97,13%	20,00%
	Satisfacción neta	760	98,75%	0,36%	98,39%	
Magallanes y Antártica Chilena	Satisfacción Global de las Dimensiones	750	95,77%	1,14%	94,63%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	750	96,75%	1,63%	95,11%	20,00%
	Satisfacción neta	750	95,97%	1,23%	94,73%	

6.4.2. Satisfacción de los atributos

En las siguientes cuatro tablas se expone la satisfacción neta (satisfacción – insatisfacción) según región calculada por cada uno de los atributos. En primer lugar, se presenta la dimensión referida a las condiciones físicas y de ambientación, luego el proceso de realización del trámite, en tercer lugar, la calidad de la atención y por última la preparación de los/ funcionarios/as.

Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación

Respecto de las condiciones físicas y de ambientación, es destacable que Valparaíso se posiciona como una de las regiones con satisfacción neta de los atributos más baja, en los cuatro atributos presentados. Por otro lado, la región de Aysén es una de las mejores evaluadas en los distintos atributos de la dimensión condiciones físicas y de ambientación. En la siguiente tabla se expone el detalle:

Tabla 77 Satisfacción neta de atributos - Condiciones físicas y de ambientación

	Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	La cantidad de módulos abiertos para atender	El aseo de la oficina
Arica y Parinacota	91,7%	83,6%	97,4%
Tarapacá	97,3%	88,5%	95,0%
Antofagasta	84,3%	66,6%	88,6%
Atacama	90,9%	90,5%	99,1%
Coquimbo	70,0%	56,0%	89,7%
Valparaíso	63,7%	46,0%	86,1%
Metropolitana de Santiago	81,9%	76,3%	93,6%
Libertador Bernardo O'Higgins	81,2%	39,4%	92,6%
Maule	86,0%	78,9%	92,4%
Ñuble	95,5%	88,2%	96,9%
Biobío	91,5%	87,0%	98,3%
La Araucanía	88,1%	62,3%	92,0%
Los Ríos	92,3%	91,6%	98,3%
Los Lagos	72,4%	73,0%	83,5%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	94,4%	92,1%	98,8%
Magallanes y Antártica Chilena	88,9%	85,7%	91,3%

Variables externas de la dimensión 1

Respecto de las variables excluidas de la dimensión presentada, estas corresponden al horario de atención de la oficina, el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar, la comodidad de la sala de espera y la cantidad de asientos de la sala de espera. Se observa que respecto del horario de atención, Arica y Parinacota junto a Valparaíso contienen a los usuarios/as más críticos. Por su parte, respecto del espacio físico para fila en la que tuvo que esperar, se aprecia una baja satisfacción neta en regiones como Valparaíso, O'Higgins y La Araucanía. Respecto de la sala de espera, se presenta una satisfacción más baja en comparación a las demás regiones en Antofagasta, con un 78,60% de satisfacción neta para la comodidad de la sala de espera y un 70,50% para la cantidad de asientos de la sala de espera.

Tabla 78 Variables excluidas dimensión condiciones físicas y de ambientación

	El horario de atención de la oficina	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	Comodidad de la sala de espera	Cantidad de asientos en la sala de espera
Arica y Parinacota	65,49%	84,28%	97,79%	95,95%
Tarapacá	77,31%	91,13%	98,18%	98,38%
Antofagasta	76,81%	62,34%	78,60%	70,50%
Atacama	81,63%	60,89%	93,51%	88,85%
Coquimbo	74,43%	56,37%	87,17%	83,61%
Valparaíso	64,83%	24,21%	82,48%	73,84%

	El horario de atención de la oficina	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	Comodidad de la sala de espera	Cantidad de asientos en la sala de espera
Metropolitana de Santiago	75,32%	64,36%	91,98%	87,46%
Libertador Bernardo O'Higgins	75,68%	22,42%	90,23%	81,55%
Maule	82,95%	59,98%	97,46%	90,59%
Ñuble	88,77%	94,83%	95,16%	95,80%
Biobío	87,56%	67,59%	92,13%	87,53%
La Araucanía	75,97%	36,21%	89,63%	83,99%
Los Ríos	88,98%	63,19%	96,97%	94,92%
Los Lagos	71,48%	55,37%	93,72%	90,83%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	89,91%	92,14%	91,31%	86,18%
Magallanes y Antártica Chilena	79,80%	73,45%	93,87%	90,52%

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite

Con relación al proceso de realización del trámite, las regiones de Valparaíso y Antofagasta son las que tienen la satisfacción neta más baja en los distintos atributos que componen la dimensión. Por su parte, en relación con la comodidad de la sala de espera y su cantidad de asientos, Arica y Parinacota junto a Tarapacá son quienes cuentan con la satisfacción más alta, mientras que, para el resto de los atributos de la dimensión, la región que se destaca con una alta satisfacción corresponde a Ñuble. En la siguiente tabla se expone el detalle:

Tabla 79 Satisfacción neta de atributos - Proceso de realización del trámite

	Tiempo de espera	Facilidad para realizar el pago del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Rapidez del trámite
Arica y Parinacota	87,85%	92,7%	94,78%	94,35%
Tarapacá	80,17%	92,8%	98,82%	97,64%
Antofagasta	69,91%	95,6%	92,44%	90,63%
Atacama	93,29%	96,2%	97,40%	95,78%
Coquimbo	77,03%	93,2%	94,60%	93,81%
Valparaíso	62,73%	91,4%	87,52%	87,32%
Metropolitana de Santiago	70,84%	93,0%	92,88%	90,72%
Libertador Bernardo O'Higgins	72,18%	92,9%	93,43%	94,21%
Maule	91,08%	97,1%	91,56%	91,92%
Ñuble	96,58%	99,1%	99,37%	99,55%
Biobío	94,11%	96,1%	99,60%	99,21%
La Araucanía	89,16%	96,9%	98,92%	99,37%
Los Ríos	93,59%	96,0%	98,26%	98,79%
Los Lagos	91,48%	92,1%	98,09%	97,79%

	Tiempo de espera	Facilidad para realizar el pago del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Rapidez del trámite
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	98,96%	98,4%	99,72%	98,73%
Magallanes y Antártica Chilena	96,02%	98,9%	91,14%	91,12%

Dimensión 3: Calidad de la atención

En torno a la dimensión de calidad de atención, las regiones Valparaíso y Magallanes y Antártica Chilena son quienes tienen la satisfacción más baja en los distintos atributos que componen la dimensión. Por su parte, La Araucanía y Biobío tienen la satisfacción alta respecto de la presentación personal del/la funcionario/a y el lenguaje utilizado del/la funcionario/a, mientras que respecto de la amabilidad del/la funcionario/a, Acama y Los Ríos son los que tienen la satisfacción más alta.

Tabla 80 Satisfacción neta de atributos - Calidad de la atención

	Amabilidad del/la funcionario/a	Presentación personal del/la funcionario/a	Lenguaje utilizado del/la funcionario/a
Arica y Parinacota	91,33%	97,91%	93,82%
Tarapacá	96,79%	99,26%	97,15%
Antofagasta	91,11%	96,40%	93,80%
Atacama	98,79%	99,22%	98,70%
Coquimbo	96,78%	97,98%	96,92%
Valparaíso	89,33%	90,86%	90,68%
Metropolitana de Santiago	91,91%	94,24%	94,13%
Libertador Bernardo O'Higgins	94,68%	96,54%	95,24%
Maule	91,95%	94,82%	94,29%
Ñuble	98,25%	98,51%	98,09%
Biobío	98,66%	99,56%	99,33%
La Araucanía	98,64%	99,53%	99,53%
Los Ríos	98,75%	98,83%	99,17%
Los Lagos	94,58%	95,89%	95,15%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	97,09%	99,47%	98,03%
Magallanes y Antártica Chilena	90,08%	92,42%	91,07%

Dimensión 4: Preparación de los/as funcionarios/as

Respecto de la última dimensión, relacionada con la preparación de funcionarios/as, en los atributos grado de conocimiento del/la funcionario/a y capacidad para resolver el problema, la región de Valparaíso es que tiene la satisfacción neta más baja. Por su parte, en la capacidad para aclarar dudas, la región con la satisfacción neta más baja es Atacama seguida de la Región Metropolitana. En cuanto a las regiones que realizaron las evaluaciones más positivas respecto de la calidad de la atención destacan La Araucanía y Maule. En la siguiente tabla se encuentra el detalle:

Tabla 81 Satisfacción neta de atributos - Preparación de los/as funcionarios/as

	Grado de conocimiento del/la funcionario/a	Capacidad para aclarar dudas o preguntas	Capacidad para resolver el problema o inconveniente ³⁴
Arica y Parinacota	92,62%	75,40%	19,54%
Tarapacá	97,03%	85,12%	46,98%
Antofagasta	92,75%	75,95%	28,21%
Atacama	94,47%	73,59%	68,61%
Coquimbo	95,74%	90,20%	39,54%
Valparaíso	91,22%	84,43%	-1,01%
Metropolitana de Santiago	92,69%	74,43%	23,88%
Libertador Bernardo O'Higgins	95,52%	76,67%	40,10%
Maule	98,93%	94,80%	86,40%
Ñuble	97,07%	81,91%	55,03%
Biobío	97,09%	83,14%	51,61%
La Araucanía	99,00%	97,66%	58,42%
Los Ríos	98,28%	95,38%	43,31%
Los Lagos	91,36%	95,26%	46,96%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	98,70%	94,52%	69,00%
Magallanes y Antártica Chilena	96,36%	89,59%	54,72%

6.4.3. Satisfacción Global calculada por Dimensión

En el cuadro a continuación se presentan los promedios simples de los atributos pertenecientes a cada dimensión del canal de Usuarios(as) Individuales del Canal Presencial según las distintas regiones del país, sin considerar las variables externas.

Tabla 82 Satisfacción por promedio simple de atributos

	Condiciones físicas y de ambientación			Proceso de realización del trámite			Calidad de la atención			Satisfacción preparación		
	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO
Arica y Parinacota	95,79%	1,04%	94,75%	95,79%	0,39%	95,40%	96,71%	0,78%	95,93%	94,48%	1,84%	92,64%
Tarapacá	96,54%	0,37%	96,17%	96,42%	0,87%	95,56%	98,52%	0,25%	98,27%	97,41%	0,37%	97,03%
Antofagasta	89,96%	3,11%	86,84%	94,62%	2,85%	91,77%	96,80%	1,41%	95,39%	95,21%	2,94%	92,27%
Atacama	97,52%	0,43%	97,09%	98,19%	0,69%	97,50%	99,65%	0,35%	99,31%	96,80%	2,33%	94,47%
Coquimbo	80,71%	4,01%	76,71%	92,62%	3,08%	89,54%	98,23%	0,59%	97,64%	96,58%	1,14%	95,44%
Valparaíso	76,51%	6,68%	69,84%	90,87%	3,04%	87,82%	93,91%	3,50%	90,41%	93,71%	3,38%	90,32%
Metropolitana de Santiago	90,04%	1,51%	88,53%	92,80%	2,53%	90,27%	95,80%	1,50%	94,29%	93,91%	1,95%	91,95%

³⁴ Dicha variable es respondida sólo por usuarios/as que afirman haber tenido algún problema durante la realización de su trámite en oficinas.

	Condiciones físicas y de ambientación			Proceso de realización del trámite			Calidad de la atención			Satisfacción preparación		
	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO
Libertador Bernardo O'Higgins	85,37%	2,41%	82,96%	94,03%	1,80%	92,23%	97,25%	0,97%	96,28%	96,97%	1,61%	95,36%
Maule	92,14%	2,57%	89,57%	95,42%	0,46%	94,96%	97,05%	2,43%	94,61%	99,00%	0,18%	98,83%
Ñuble	95,01%	0,34%	94,67%	99,23%	0,34%	98,89%	98,76%	0,42%	98,34%	97,58%	0,60%	96,98%
Biobío	96,82%	0,63%	96,19%	99,19%	0,28%	98,91%	99,53%	0,13%	99,40%	97,75%	0,96%	96,79%
La Araucanía	81,55%	1,60%	79,95%	98,01%	0,30%	97,71%	99,41%	0,12%	99,29%	98,75%	0,12%	98,63%
Los Ríos	96,41%	0,51%	95,89%	98,94%	0,19%	98,75%	99,42%	0,19%	99,23%	98,54%	0,60%	97,93%
Los Lagos	83,20%	6,26%	76,94%	98,65%	0,00%	98,65%	96,37%	0,95%	95,41%	91,15%	0,09%	91,06%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	97,71%	0,53%	97,17%	99,61%	0,26%	99,35%	98,94%	0,26%	98,68%	99,09%	0,39%	98,70%
Magallanes y Antártica Chilena	94,07%	3,11%	90,96%	95,14%	1,03%	94,11%	94,71%	3,04%	91,66%	97,40%	0,90%	96,51%

A su vez, la siguiente tabla expone la satisfacción a partir de un promedio simple de atributos incluyendo las variables externas, esto sólo en el caso de las dimensiones condiciones físicas y de ambientación y proceso de realización del trámite. Así, la tabla presentada anteriormente presenta la satisfacción a partir de un promedio simple de todos los atributos excluyendo las variables externas, mientras que la siguiente tabla incluye las variables externas.

Tabla 83 Promedio simple de atributos - Incluye variables externas

Condiciones físicas y de ambientación			
	%INS	%SAT	% NETO
Arica y Parinacota	0,78%	95,79%	95,01%
Tarapacá	0,25%	97,29%	97,04%
Antofagasta	3,81%	89,00%	85,19%
Atacama	0,43%	97,60%	97,17%
Coquimbo	2,50%	84,30%	81,80%
Valparaíso	6,64%	77,52%	70,88%
Metropolitana de Santiago	1,25%	90,12%	88,87%
Libertador Bernardo O'Higgins	3,00%	84,26%	81,27%
Maule	1,57%	92,58%	91,00%
Ñuble	0,34%	96,65%	96,31%
Biobío	0,40%	95,86%	95,46%
La Araucanía	1,01%	86,39%	85,39%
Los Ríos	0,32%	96,25%	95,93%
Los Lagos	4,52%	85,61%	81,08%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	0,27%	97,46%	97,19%

Condiciones físicas y de ambientación			
	%INS	%SAT	% NETO
Magallanes y Antártica Chilena	2,80%	93,60%	90,79%

Mientras tanto la Satisfacción Global Directa de cada dimensión estudiada en torno a una sola pregunta la cual tiene el objeto de calificar directamente cada dimensión consultada tuvo los siguientes resultados. En la tabla se observa los resultados de dicha variable para cada dimensión según región.

Tabla 84 Satisfacción Global Directa de cada dimensión - Apertura regional canal presencial

	Condiciones de atención que ofrece la oficina			Calidad de la atención del/la funcionario/a			Preparación del/la funcionario/a			Proceso de realización del trámite		
	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO	% SAT	% INS	% NETO
Arica y Parinacota	96,04%	0,79%	95,25%	95,13%	1,83%	93,31%	94,74%	1,96%	92,78%	91,25%	2,39%	88,86%
Tarapacá	97,03%	0,87%	96,16%	97,90%	0,50%	97,40%	97,40%	0,87%	96,53%	97,10%	0,26%	96,84%
Antofagasta	89,05%	6,34%	82,71%	95,52%	1,82%	93,70%	95,30%	3,17%	92,14%	94,47%	1,80%	92,67%
Atacama	96,72%	2,50%	94,21%	99,22%	0,69%	98,52%	97,41%	2,33%	95,07%	98,03%	1,25%	96,78%
Coquimbo	87,92%	6,22%	81,69%	97,28%	1,50%	95,78%	96,93%	1,38%	95,55%	95,13%	1,88%	93,24%
Valparaíso	81,41%	10,49%	70,92%	93,30%	3,89%	89,41%	94,07%	3,14%	90,93%	93,47%	3,17%	90,30%
Metropolitana de Santiago	89,06%	3,58%	85,48%	95,39%	1,78%	93,61%	94,57%	2,29%	92,28%	93,61%	2,78%	90,83%
Libertador Bernardo O'Higgins	90,17%	5,00%	85,16%	96,05%	1,98%	94,07%	96,80%	2,03%	94,77%	95,41%	2,71%	92,70%
Maule	94,15%	4,20%	89,95%	95,31%	3,59%	91,72%	98,72%	0,71%	98,01%	97,60%	0,34%	97,26%
Ñuble	97,68%	0,68%	97,00%	98,59%	0,42%	98,17%	98,34%	0,60%	97,74%	99,46%	0,27%	99,19%
Biobío	95,30%	1,59%	93,72%	98,94%	0,47%	98,47%	98,36%	0,60%	97,76%	98,86%	0,35%	98,51%
La Araucanía	93,73%	4,13%	89,61%	99,53%	0,00%	99,53%	99,76%	0,06%	99,69%	98,50%	0,88%	97,61%
Los Ríos	96,59%	0,86%	95,73%	99,42%	0,38%	99,04%	98,94%	0,21%	98,73%	97,88%	0,84%	97,04%
Los Lagos	89,45%	0,98%	88,47%	96,50%	0,91%	95,60%	95,38%	0,17%	95,20%	94,39%	0,42%	93,96%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	97,86%	1,61%	96,24%	99,34%	0,39%	98,95%	99,22%	0,39%	98,83%	99,45%	0,42%	99,03%
Magallanes y Antártica Chilena	95,10%	1,26%	93,84%	94,93%	3,50%	91,43%	97,48%	0,90%	96,59%	97,49%	0,79%	96,71%

6.4.4. Satisfacción Global de las Dimensiones

A partir de lo anterior, se tomaron los ponderados utilizados en el cálculo de la satisfacción neta canal presencial para estimar el aporte de cada dimensión sobre la pregunta de satisfacción Global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento), lo cual viene dado por una regresión múltiple gracias a los porcentajes Beta de cada variable.

A continuación, se puede observar la Satisfacción Global de las Dimensiones calculada para cada una de las regiones del canal presencial, en donde se expone la satisfacción Global de cada dimensión (dimensión condiciones físicas y de ambientación, proceso de realización del trámite, calidad de la atención y preparación de los/as funcionarios/as) como insumo para el cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones.

Es importante destacar que en la siguiente tabla se expone la Satisfacción Global de las Dimensiones con el cálculo sin variables externas.

Tabla 85 Satisfacción Global de las Dimensiones - Apertura regiones canal presencial

	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Arica y Parinacota	Condiciones físicas y de ambientación	760	97,10%	0,53%	96,57%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	707	95,62%	0,99%	94,63%	32,19%
	Calidad de la atención	761	95,92%	0,91%	95,01%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	761	94,21%	1,97%	92,25%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	761	95,44%	1,24%	94,20%	
Tarapacá	Condiciones físicas y de ambientación	791	97,90%	0,50%	97,40%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	761	98,42%	0,13%	98,29%	32,19%
	Calidad de la atención	808	98,02%	0,37%	97,65%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	809	96,78%	0,50%	96,29%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	809	97,68%	0,37%	97,32%	
Antofagasta	Condiciones físicas y de ambientación	770	89,76%	4,96%	84,80%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	722	95,89%	1,29%	94,60%	32,19%
	Calidad de la atención	770	96,15%	1,85%	94,30%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	770	95,29%	2,99%	92,30%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	770	94,47%	2,71%	91,76%	
Atacama	Condiciones físicas y de ambientación	755	97,05%	1,91%	95,14%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	733	98,57%	0,90%	97,67%	32,19%
	Calidad de la atención	753	99,22%	0,35%	98,87%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	758	96,80%	1,99%	94,82%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	758	97,70%	1,43%	96,27%	
Coquimbo	Condiciones físicas y de ambientación	772	87,75%	5,29%	82,46%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	710	95,27%	0,86%	94,42%	32,19%
	Calidad de la atención	773	97,73%	0,45%	97,28%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	769	96,96%	1,04%	95,92%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	94,65%	1,77%	92,89%	
Valparaíso	Condiciones físicas y de ambientación	1.105	81,47%	8,11%	73,36%	20,11%

	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Proceso de realización del trámite	1.053	93,13%	2,20%	90,93%	32,19%
	Calidad de la atención	1.092	94,06%	3,70%	90,36%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	1.097	93,83%	2,89%	90,94%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.110	91,14%	3,81%	87,33%	
Metropolitana de Santiago	Condiciones físicas y de ambientación	4.303	90,52%	2,19%	88,33%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	4.012	94,09%	1,47%	92,62%	32,19%
	Calidad de la atención	4.293	95,60%	1,48%	94,12%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	4.298	93,82%	1,91%	91,92%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.311	93,45%	1,77%	91,68%	
Libertador Bernardo O'Higgins	Condiciones físicas y de ambientación	824	89,99%	3,83%	86,16%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	743	95,76%	1,28%	94,48%	32,19%
	Calidad de la atención	823	96,80%	1,22%	95,58%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	823	96,63%	1,61%	95,03%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	825	95,03%	1,90%	93,13%	
Maule	Condiciones físicas y de ambientación	758	93,59%	3,21%	90,38%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	728	96,13%	0,00%	96,13%	32,19%
	Calidad de la atención	740	95,49%	2,44%	93,04%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	770	98,61%	0,28%	98,33%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	96,44%	1,03%	95,41%	
Ñuble	Condiciones físicas y de ambientación	774	97,95%	0,60%	97,35%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	733	99,55%	0,09%	99,46%	32,19%
	Calidad de la atención	774	98,68%	0,42%	98,25%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	774	97,41%	0,60%	96,81%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	98,35%	0,41%	97,94%	
Biobío	Condiciones físicas y de ambientación	934	96,03%	0,74%	95,30%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	878	99,63%	0,12%	99,51%	32,19%
	Calidad de la atención	932	99,18%	0,13%	99,05%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	933	97,82%	0,60%	97,22%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	934	98,20%	0,42%	97,78%	
La Araucanía	Condiciones físicas y de ambientación	774	92,85%	3,42%	89,43%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	728	98,74%	0,13%	98,61%	32,19%
	Calidad de la atención	773	99,53%	0,00%	99,53%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	774	99,04%	0,00%	99,04%	36,07%

	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	97,75%	0,73%	97,03%	
Los Ríos	Condiciones físicas y de ambientación	754	97,61%	0,72%	96,88%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	743	98,44%	0,21%	98,23%	32,19%
	Calidad de la atención	754	99,52%	0,38%	99,14%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	759	98,75%	0,50%	98,25%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	759	98,51%	0,44%	98,07%	
Los Lagos	Condiciones físicas y de ambientación	772	86,90%	1,03%	85,87%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	748	97,51%	0,00%	97,51%	32,19%
	Calidad de la atención	773	96,23%	0,82%	95,41%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	759	91,73%	0,17%	91,56%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	93,14%	0,37%	92,78%	
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Condiciones físicas y de ambientación	759	97,45%	0,92%	96,52%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	723	99,59%	0,14%	99,46%	32,19%
	Calidad de la atención	755	99,21%	0,39%	98,82%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	759	98,96%	0,39%	98,57%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	760	98,89%	0,42%	98,47%	
Magallanes y Antártica Chilena	Condiciones físicas y de ambientación	742	94,39%	0,29%	94,10%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	714	96,28%	0,63%	95,65%	32,19%
	Calidad de la atención	742	94,86%	3,20%	91,66%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	750	97,10%	0,90%	96,21%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	750	96,03%	0,96%	95,08%	

Respecto de la Satisfacción Global de las Dimensiones incluyendo las variables externas, se deben observar variaciones sólo en la dimensión condiciones físicas y de ambientación, ya que solo esta presenta variables externas, por lo que la dimensión calidad de atención, proceso de realización del trámite y preparación de los/as funcionarios/as no varían.

Tabla 86 Satisfacción Global de las Dimensiones - Apertura regiones canal presencial (incluye variables externas)

	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Arica y Parinacota	Condiciones físicas y de ambientación	760	96,05%	0,39%	95,65%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	707	95,62%	0,99%	94,63%	31,46%
	Calidad de la atención	761	95,92%	0,91%	95,01%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	761	94,21%	1,97%	92,25%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	761	95,22%	1,22%	94,00%	

	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Tarapacá	Condiciones físicas y de ambientación	808	97,41%	0,37%	97,03%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	761	98,42%	0,13%	98,29%	31,46%
	Calidad de la atención	808	98,02%	0,37%	97,65%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	809	96,78%	0,50%	96,29%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	809	97,57%	0,34%	97,22%	
Antofagasta	Condiciones físicas y de ambientación	770	90,27%	3,76%	86,50%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	722	95,89%	1,29%	94,60%	31,46%
	Calidad de la atención	770	96,15%	1,85%	94,30%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	770	95,29%	2,99%	92,30%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	770	94,56%	2,48%	92,08%	
Atacama	Condiciones físicas y de ambientación	756	96,95%	0,52%	96,44%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	733	98,57%	0,90%	97,67%	31,46%
	Calidad de la atención	753	99,22%	0,35%	98,87%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	758	96,80%	1,99%	94,82%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	758	97,67%	1,16%	96,50%	
Coquimbo	Condiciones físicas y de ambientación	772	86,12%	3,51%	82,62%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	710	95,27%	0,86%	94,42%	31,46%
	Calidad de la atención	773	97,73%	0,45%	97,28%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	769	96,96%	1,04%	95,92%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	94,33%	1,41%	92,91%	
Valparaíso	Condiciones físicas y de ambientación	1.105	79,56%	6,93%	72,63%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	1.053	93,13%	2,20%	90,93%	31,46%
	Calidad de la atención	1.092	94,06%	3,70%	90,36%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	1.097	93,83%	2,89%	90,94%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.110	90,75%	3,58%	87,17%	
Metropolitana de Santiago	Condiciones físicas y de ambientación	4.303	89,79%	1,79%	87,99%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	4.012	94,09%	1,47%	92,62%	31,46%
	Calidad de la atención	4.293	95,60%	1,48%	94,12%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	4.298	93,82%	1,91%	91,92%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4.311	93,30%	1,70%	91,60%	
	Condiciones físicas y de ambientación	824	89,09%	2,55%	86,54%	20,20%

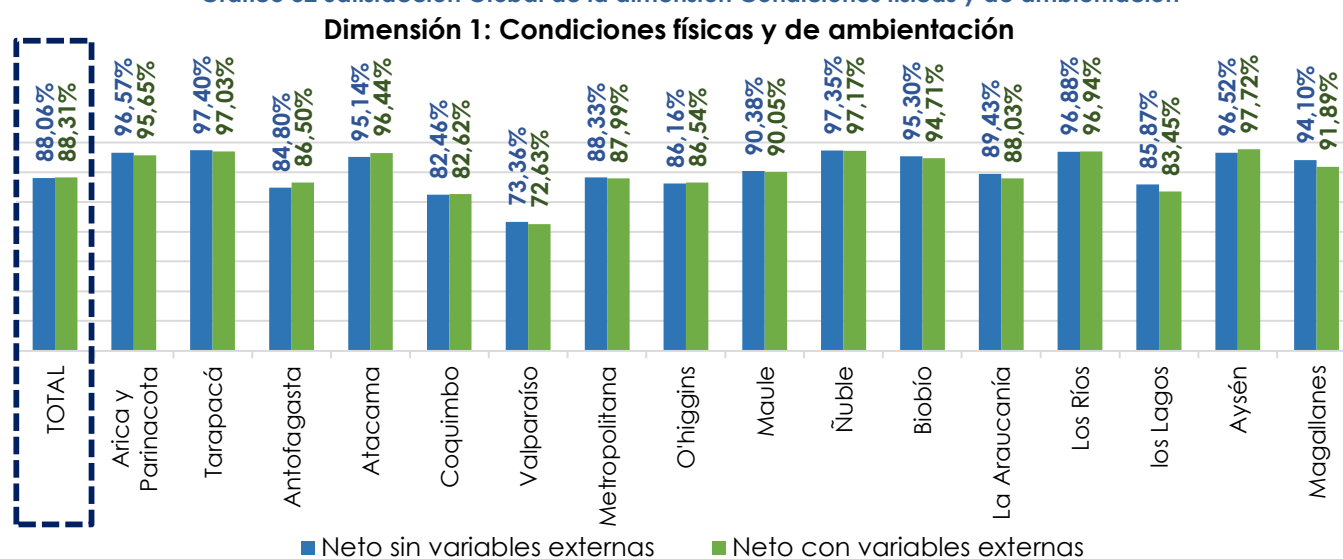
	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderado r
Libertador Bernardo O'Higgins	Proceso de realización del trámite	743	95,76%	1,28%	94,48%	31,46%
	Calidad de la atención	823	96,80%	1,22%	95,58%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	823	96,63%	1,61%	95,03%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	825	94,85%	1,65%	93,20%	
Maule	Condiciones físicas y de ambientación	758	91,92%	1,87%	90,05%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	728	96,13%	0,00%	96,13%	31,46%
	Calidad de la atención	740	95,49%	2,44%	93,04%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	770	98,61%	0,28%	98,33%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	96,12%	0,76%	95,36%	
Ñuble	Condiciones físicas y de ambientación	774	97,43%	0,25%	97,17%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	733	99,55%	0,09%	99,46%	31,46%
	Calidad de la atención	774	98,68%	0,42%	98,25%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	774	97,41%	0,60%	96,81%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	98,23%	0,35%	97,89%	
Biobío	Condiciones físicas y de ambientación	934	95,23%	0,51%	94,71%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	878	99,63%	0,12%	99,51%	31,46%
	Calidad de la atención	932	99,18%	0,13%	99,05%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	933	97,82%	0,60%	97,22%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	934	98,02%	0,38%	97,65%	
La Araucanía	Condiciones físicas y de ambientación	774	89,08%	1,25%	88,03%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	728	98,74%	0,13%	98,61%	31,46%
	Calidad de la atención	773	99,53%	0,00%	99,53%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	774	99,04%	0,00%	99,04%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	774	96,99%	0,29%	96,70%	
Los Ríos	Condiciones físicas y de ambientación	757	97,33%	0,40%	96,94%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	743	98,44%	0,21%	98,23%	31,46%
	Calidad de la atención	754	99,52%	0,38%	99,14%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	759	98,75%	0,50%	98,25%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	759	98,45%	0,37%	98,08%	
Los Lagos	Condiciones físicas y de ambientación	772	85,03%	1,58%	83,45%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	748	97,51%	0,00%	97,51%	31,46%

	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Calidad de la atención	773	96,23%	0,82%	95,41%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	759	91,73%	0,17%	91,56%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	773	92,71%	0,48%	92,24%	
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Condiciones físicas y de ambientación	759	97,99%	0,27%	97,72%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	723	99,59%	0,14%	99,46%	31,46%
	Calidad de la atención	755	99,21%	0,39%	98,82%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	759	98,96%	0,39%	98,57%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	760	98,99%	0,29%	98,70%	
Magallanes y Antártica Chilena	Condiciones físicas y de ambientación	742	93,07%	1,18%	91,89%	20,20%
	Proceso de realización del trámite	714	96,28%	0,63%	95,65%	31,46%
	Calidad de la atención	742	94,86%	3,20%	91,66%	11,49%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	750	97,10%	0,90%	96,21%	36,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	750	95,77%	1,14%	94,63%	

En los siguientes gráficos se expone la satisfacción Global de cada dimensión, es decir, aquella que resulta de la ponderación entre el promedio simple de atributos (60%) y la Satisfacción Global Directa (40%), tanto para el cálculo con y sin variables externas, con apertura por región. Esto permite identificar en qué dimensiones están mejor o peor evaluadas las regiones.

Respecto de las condiciones físicas y de ambientación, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, RM, O'Higgins, La Araucanía y Los Lagos**.

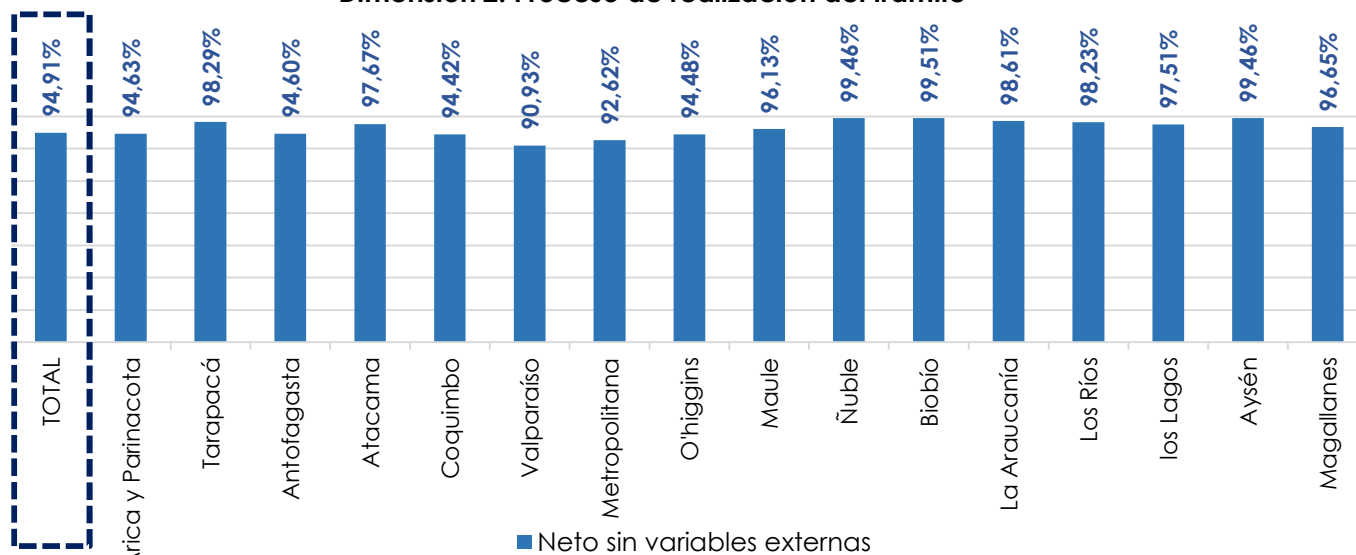
Gráfico 32 Satisfacción Global de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación



Respecto del proceso de realización del trámite, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana y O'Higgins**.

Gráfico 33 Satisfacción Global de la dimensión Proceso de realización del trámite

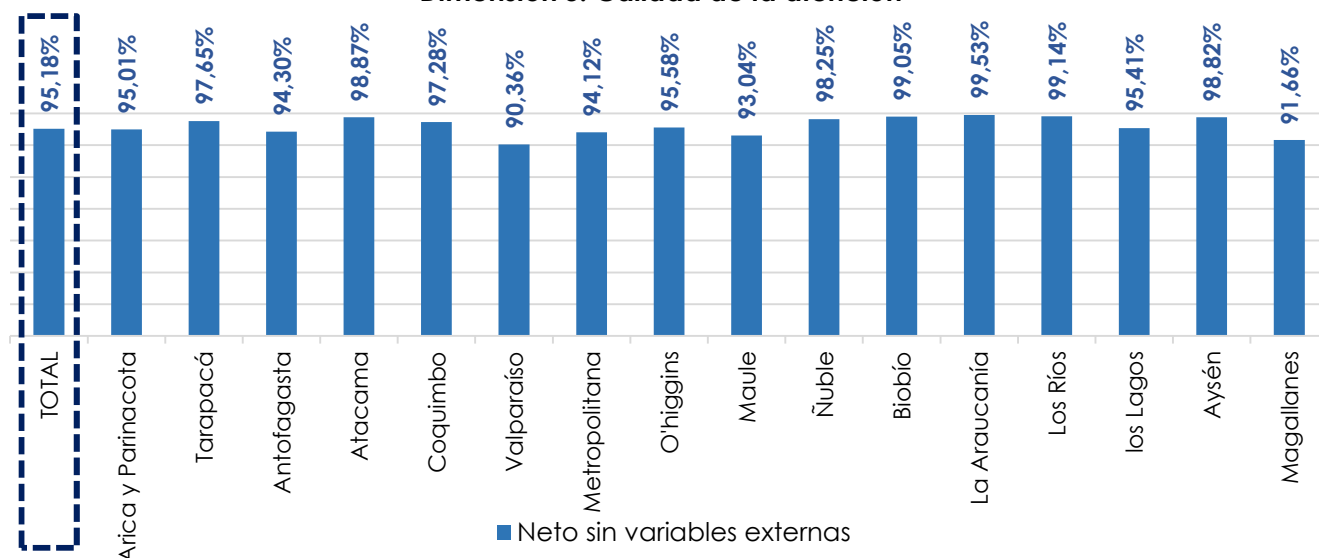
Dimensión 2: Proceso de realización del trámite



En cuanto a la calidad de atención, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana, Maule y Magallanes**.

Gráfico 34 Satisfacción Global de la dimensión Calidad de la atención

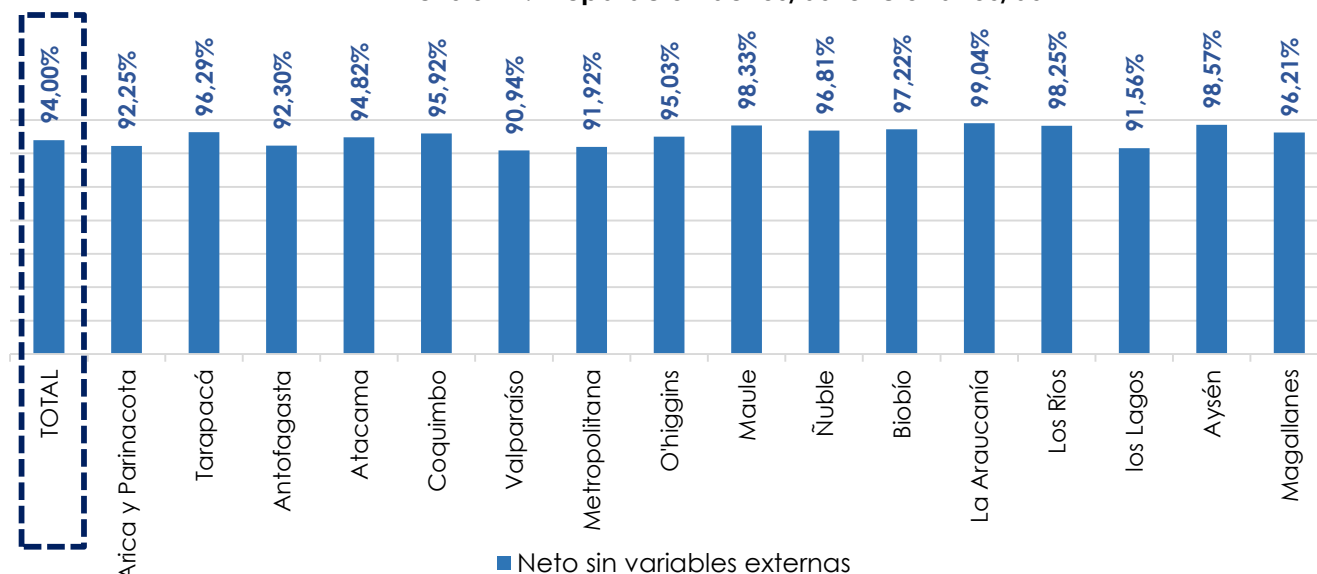
Dimensión 3: Calidad de la atención



Por último, en cuanto a la preparación de los/as funcionarios/as, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, Región Metropolitana y Los Lagos**.

Gráfico 45 Satisfacción Global de la dimensión Preparación de los/as funcionarios/as

Dimensión 4: Preparación de los/as funcionarios/as



A continuación, se presenta una ilustración que resume por cada dimensión las regiones que tienen una evaluación por debajo del total del canal presencial. Es importante destacar, a modo de priorizar las acciones de mejora, que las dimensiones proceso de realización del trámite y preparación de funcionarios/as tienen una mayor importancia en la satisfacción inicial.

Ilustración 13 Regiones con baja satisfacción según dimensión evaluada

Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de atención	Preparación de funcionarios/as
Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, R. Metropolitana, O'Higgins, Los Lagos.	Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, R. Metropolitana, O'Higgins.	Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, R. Metropolitana, Maule, Magallanes.	Arica y Parinacota, Antofagasta, Valparaíso, R. Metropolitana, Los Lagos.

6.5. Resultados según perfil de usuarios/as

El presente apartado expone los resultados del cálculo de la satisfacción neta para distintos segmentos de usuarios/as, haciendo aperturas por sexo, tramo etario, condición de discapacidad, nacionalidad, pertenencia a un pueblo originario, entre otros. En primer lugar, se presentan los resultados de usuarios/as individuales del canal presencial, donde también se incluyen aperturas según tipo de oficina y horario de la encuesta, para posteriormente presentar los hallazgos de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica y finalmente los correspondientes a usuarios/as institucionales del canal

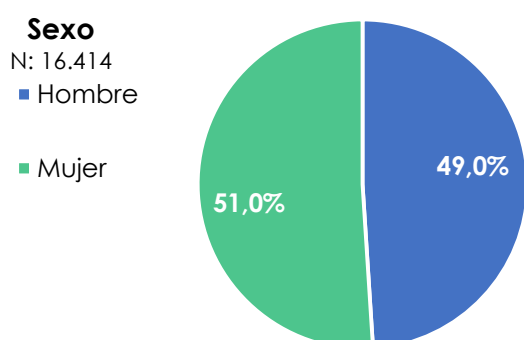
plataforma electrónica, en el cual se realizan aperturas por tipo de institución y modalidad del convenio.

El orden en el cual se presentan los resultados es el siguiente. En primer lugar, se expone el cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones, para posteriormente exponer la satisfacción Global inicial y finalmente presentar la satisfacción neta del segmento, donde la Satisfacción Global de las Dimensiones tendrá un peso de 80% y la satisfacción Global inicial de un 20%.

6.5.1. Usuarios/as Individuales del Canal Presencial

De acuerdo con los(as) usuarios(as) individuales del canal presencial consultado, se aprecia que el 51% corresponde a usuarias mujeres, mientras que el 49% corresponde a usuarios hombres.

Gráfico 36 Sexo usuarios/as individuales canal presencial



En usuarios/as individuales del canal presencial, se puede observar una diferencia en las distintas dimensiones analizadas según el sexo del usuario/a. Así, según lo expuesto en la siguiente tabla, los hombres tienen una satisfacción más alta que las mujeres, esto en las distintas dimensiones analizadas. En suma, la Satisfacción Global de las Dimensiones alcanza un valor neto de 93,96% en hombres y desciende a un 92,54% en mujeres.

Tabla 87 Satisfacción Global de las Dimensiones según sexo

Sexo	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Hombres	Condiciones físicas y de ambientación	8036	91,66%	2,55%	89,11%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	7592	96,37%	0,68%	95,68%	32,19%
	Calidad de la atención	8009	97,00%	1,14%	95,86%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	8047	95,73%	1,20%	94,52%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	8.060	95,26%	1,30%	93,96%	
Mujeres	Condiciones físicas y de ambientación	8328	90,25%	3,19%	87,06%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	7844	95,43%	1,26%	94,17%	32,19%
	Calidad de la atención	8307	96,11%	1,60%	94,52%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	8330	95,17%	1,67%	93,50%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	8.354	94,37%	1,84%	92,54%	

Con relación a la satisfacción Global inicial ocurre algo similar, habiendo una satisfacción más alta por parte de los hombres en comparación a las mujeres. Por su parte, el cálculo

de la satisfacción neta para cada segmento también presenta diferencias, donde los hombres tienen una satisfacción neta mayor a las mujeres.

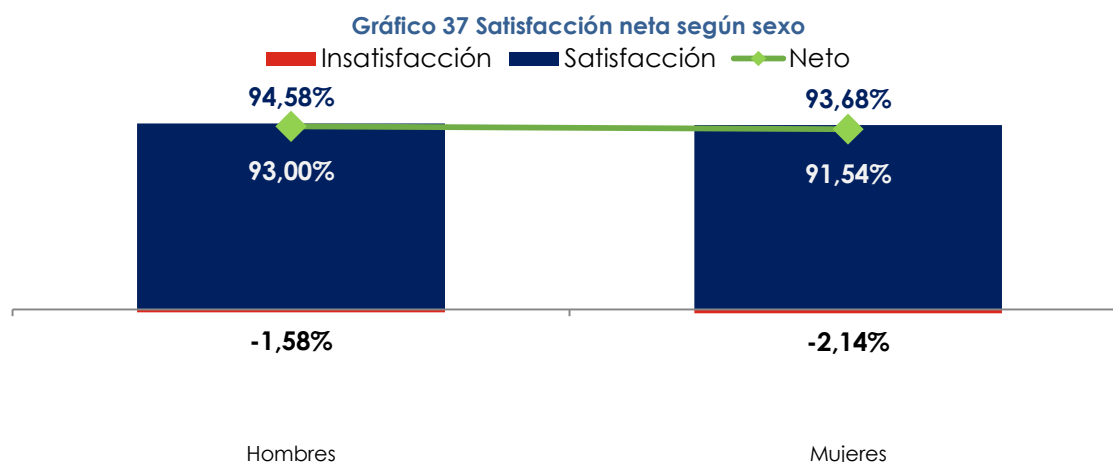


Tabla 88 Satisfacción neta según sexo

Sexo	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Hombres	Satisfacción Global de las Dimensiones	8.060	95,26%	1,30%	93,96%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	8.060	91,84%	2,68%	89,16%	20,00%
	Satisfacción neta	8.060	94,58%	1,58%	93,00%	
Mujeres	Satisfacción Global de las Dimensiones	8.354	94,37%	1,84%	92,54%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	8.354	90,92%	3,35%	87,57%	20,00%
	Satisfacción neta	8.354	93,68%	2,14%	91,54%	

Respecto de la edad en tramos según los(as) usuarios(as) que utilizan el canal presencial, se puede observar que el 40,2% corresponde al tramo de edad de 18 a 34 años, el 40,9% corresponde al tramo de 35 a 54 años y el 18,9% corresponde al tramo de 55 o más años. Por tanto, los(as) usuarios(as) que utilizan en mayor proporción el canal presencial están en el tramo de edad de 35 a 54 años, luego le sigue el tramo de 18 a 34 años y, por último, el tramo de 55 o más años.

Es importante destacar que en usuarios/as individuales del canal presencial, la edad tiene una influencia importante en el nivel educacional alcanzado por los/as usuarios, tal como se observa en el siguiente gráfico, el cual expone menores niveles educacionales a medida que aumenta la edad del usuario/a, y mayores niveles educacionales en los más jóvenes.

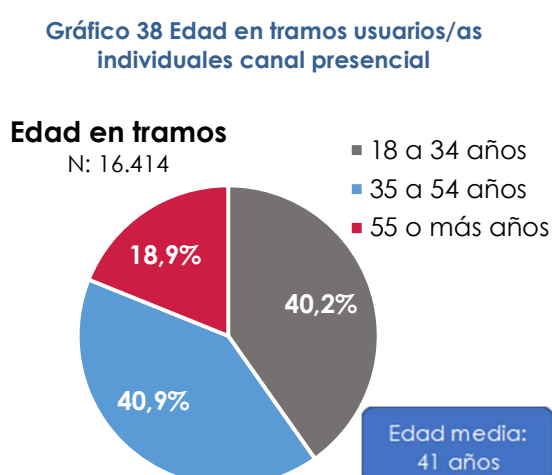
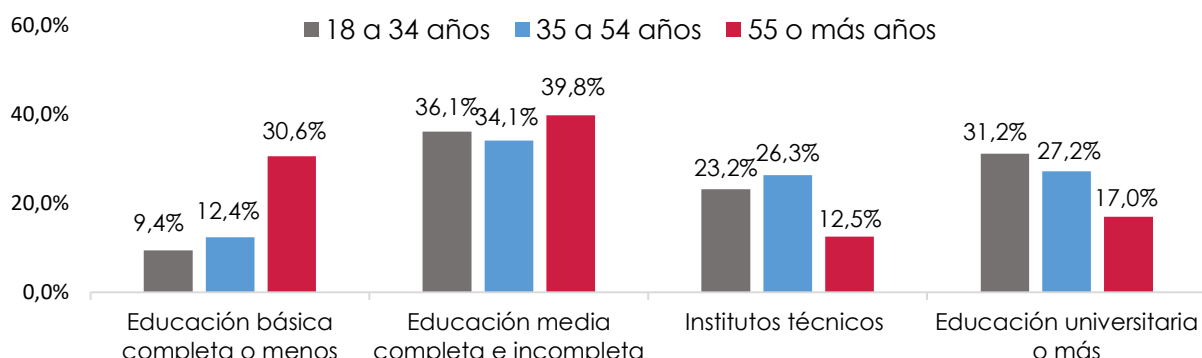


Gráfico 39 Edad y nivel educacional canal presencial



Al realizar la apertura por edad en tramos respecto de las variables evaluadas, se aprecia que en la dimensión condiciones físicas y de ambientación, los/as usuarios/as de entre 35 a 54 años son los más críticos, evaluando dicha dimensión con una satisfacción más baja en comparación a los demás tramos etarios. Quienes mejor evalúan dicha dimensión son los más jóvenes, específicamente aquellos que tienen entre 18 a 34 años.

Respecto del proceso de realización del trámite, son los adultos de entre 55 o más años los que realizan la mejor evaluación, y lo mismo sucede con la calidad de la atención.

Por su parte, en la preparación de los/as funcionarios/as, la satisfacción más alta la realiza el segmento etario de entre 35 a 54 años, mientras que adultos de 55 o más años y adultos entre 18 y 34 años realizan una evaluación similar.

Tabla 89 Satisfacción Global de las Dimensiones según edad

Edad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
18 a 34	Condiciones físicas y de ambientación	6601	91,07%	2,49%	88,58%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	6264	95,52%	0,85%	94,67%	32,19%
	Calidad de la atención	6588	96,45%	1,28%	95,17%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	6602	95,17%	1,33%	93,84%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	6.616	94,61%	1,40%	93,20%	
35 a 54	Condiciones físicas y de ambientación	6722	90,62%	2,85%	87,77%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	6321	95,80%	0,97%	94,83%	32,19%
	Calidad de la atención	6701	96,51%	1,45%	95,06%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	6725	95,67%	1,42%	94,24%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	6.741	94,79%	1,57%	93,23%	
55 o más años	Condiciones físicas y de ambientación	3041	91,36%	3,77%	87,58%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	2851	96,88%	1,27%	95,60%	32,19%
	Calidad de la atención	3027	96,83%	1,41%	95,42%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	3050	95,54%	1,72%	93,83%	36,07%

Edad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción Global de las Dimensiones	3.057	95,28%	1,95%	93,33%	

Si bien el tramo de 55 o más años es aquel que tiene una Satisfacción Global de las Dimensiones más alta, tiene la satisfacción Global inicial más baja, con un 88,06% neto en comparación a los tramos 18 a 34 y 35 a 54, con 88,51% y 88,32% respectivamente.

En términos de satisfacción neta, vemos que no hay grandes diferencias en términos de edad en tramos, donde el segmento de 18 a 34 alcanza una satisfacción neta de 92,27%, el segmento de 35 a 54 años un 92,25% y el segmento de 55 o más años un 92,27%.

Gráfico 40 Satisfacción neta según edad

■ Insatisfacción ■ Satisfacción — Neto

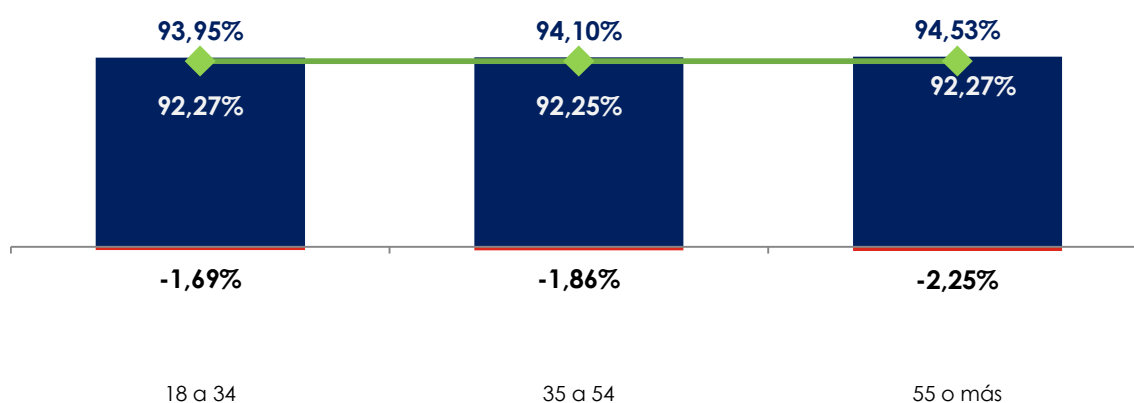


Tabla 90 Satisfacción neta según edad

Edad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
18 a 35	Satisfacción Global de las Dimensiones	6.616	94,61%	1,40%	93,20%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	6.616	91,33%	2,82%	88,51%	20,00%
	Satisfacción neta		93,95%	1,69%	92,27%	
35 a 54	Satisfacción Global de las Dimensiones	6.741	94,79%	1,57%	93,23%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	6.741	91,35%	3,02%	88,32%	20,00%
	Satisfacción neta		94,10%	1,86%	92,25%	
55 o más	Satisfacción Global de las Dimensiones	3.057	95,28%	1,95%	93,33%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	3.057	91,51%	3,45%	88,06%	20,00%
	Satisfacción neta		94,53%	2,25%	92,27%	

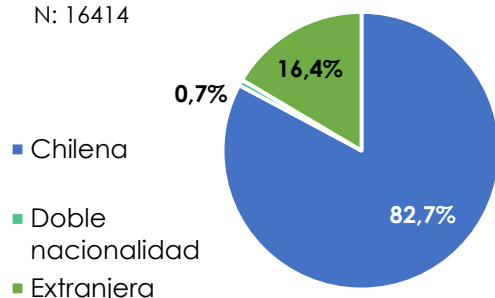
Con relación a la nacionalidad de los(as) usuarios(as) individuales del canal presencial consultado, el 82,7% menciona tener nacionalidad chilena, el 16,4% menciona tener nacionalidad extranjera y sólo el 0,7% posee una doble nacionalidad, es decir, la nacionalidad chilena y una nacionalidad extranjera. Por tanto, la mayoría de los(as) usuarios(as) son de nacionalidad chilena.

Particularmente, en la tabla obtenida se puede apreciar que otras nacionalidades son la venezolana con un 47,3%, la peruana con un 16,6%, la colombiana con un 12,8%, la boliviana con un 9,9%, la haitiana con un 3,3%, la argentina con un 2,7%, la ecuatoriana con un 2,1% y la dominicana con 1,2%. Por tanto, las personas con nacionalidad extranjera que más recurren al canal presencial es la venezolana, luego sigue la peruana y después la colombiana.

Gráfico 41 Nacionalidad usuarios/as individuales canal presencial

Nacionalidad

N: 16414



Otra nacionalidad ³⁵	Porcentaje	Recuento no ponderado
Venezolana	47,3%	1254
Peruana	16,6%	488
Colombiana	12,8%	407
Boliviana	9,9%	410
Haitiana	3,3%	73
Argentina	2,7%	67
Ecuatoriana	2,1%	60
Dominicana	1,2%	35

En cuanto a las variables evaluadas, se aprecia que los/as usuarios/as de nacionalidad chilena tienen la Satisfacción Global de las Dimensiones más positiva, alcanzando un 93,42% neto. Por debajo se encuentran usuarios/as de nacionalidad extranjera, con un 92,89% neto en su Satisfacción Global de las Dimensiones. Finalmente, por debajo de ambas, se encuentran usuarios/as que afirman poseer doble nacionalidad (chilena y extranjera), con un 85,48% neto.

Tabla 91 Satisfacción Global de las Dimensiones según nacionalidad

Nacionalidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Chilena	Condiciones físicas y de ambientación	13443	90,77%	2,95%	87,81%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	12817	96,05%	1,01%	95,04%	32,19%
	Calidad de la atención	13398	96,81%	1,30%	95,51%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	13459	95,80%	1,37%	94,42%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	13.491	94,98%	1,57%	93,42%	
Chilena y otra	Condiciones físicas y de ambientación	144	83,44%	7,51%	75,93%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	131	88,56%	2,52%	86,04%	32,19%
	Calidad de la atención	144	95,35%	2,08%	93,27%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	145	91,05%	3,26%	87,79%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	145	89,22%	3,74%	85,48%	
Extranjera	Condiciones físicas y de ambientación	2758	92,31%	2,22%	90,09%	20,11%

³⁵ En la tabla obtenida se presentan los datos que alcanzan proporciones de 1% o más.

Nacionalidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Proceso de realización del trámite	2472	95,56%	0,72%	94,84%	32,19%
	Calidad de la atención	2755	95,45%	1,65%	93,79%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	2754	94,10%	1,69%	92,41%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.759	94,37%	1,48%	92,89%	

Al analizar la satisfacción de dichos segmentos, se establece la misma tendencia, donde primeramente se posiciona la satisfacción de usuarios/as de nacionalidad chilena (92,54%), luego usuarios/as de nacionalidad extranjera (91,41%) y muy por debajo de estos dos se posicionan usuarios/as de doble nacionalidad (85,03%).

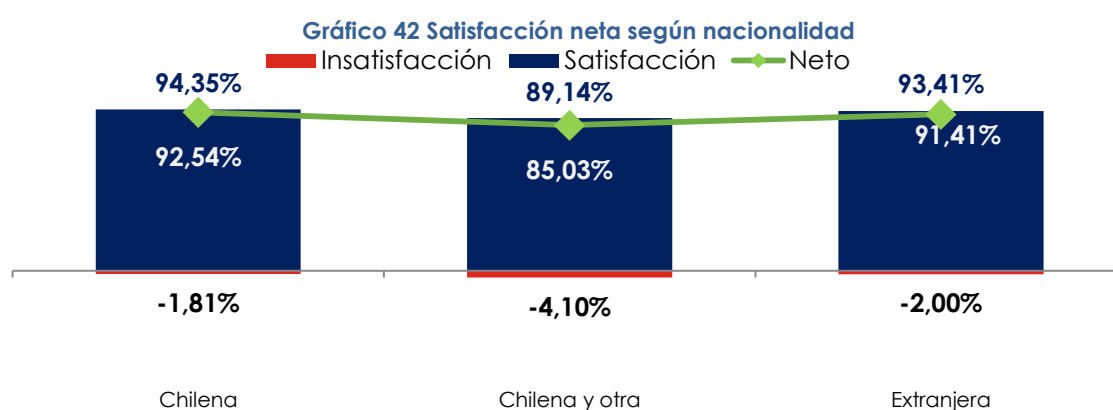
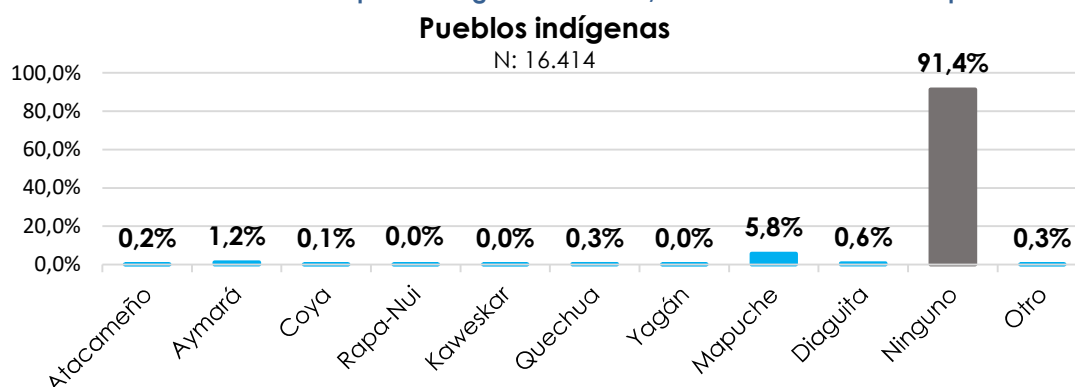


Tabla 92 Satisfacción neta según nacionalidad

Nacionalidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Chilena	Satisfacción Global de las Dimensiones	13491	94,98%	1,57%	93,42%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	13491	91,81%	2,79%	89,02%	20,00%
	Satisfacción neta		94,35%	1,81%	92,54%	
Chilena y otra	Satisfacción Global de las Dimensiones	145	89,22%	3,74%	85,48%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	145	88,82%	5,56%	83,25%	20,00%
	Satisfacción neta		89,14%	4,10%	85,03%	
Extranjera	Satisfacción Global de las Dimensiones	2759	94,37%	1,48%	92,89%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	2759	89,58%	4,06%	85,51%	20,00%
	Satisfacción neta		93,41%	2,00%	91,41%	

Respecto de la pertenencia a un pueblo originario, el 5,8% contestó pertenecer al pueblo Mapuche y el 1,2% contestó pertenecer al pueblo Aymará. Sin embargo, la mayor proporción de usuarios(as) se concentran en la opción "ninguno" con un 91,4%, lo cual determina que la mayoría de los(as) usuarios(as) expresan no pertenecer a ningún pueblo indígena.

Gráfico 43 Pertenencia a pueblo originario usuarios/as individuales del canal presencial



En términos de su satisfacción, se aprecia que la Satisfacción Global de las Dimensiones es menor en aquellos/as usuarios/as que declaran pertenecer a algún pueblo originario en comparación a quienes no pertenecen a ninguno de ellos. Esto es transversal a las distintas dimensiones.

Tabla 93 Satisfacción Global de las Dimensiones según pertenencia a pueblo originario

Pertenece a un pueblo originario	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
No pertenece	Condiciones físicas y de ambientación	14682	91,12%	2,76%	88,36%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	13868	96,00%	0,93%	95,08%	32,19%
	Calidad de la atención	14641	96,68%	1,35%	95,33%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	14694	95,61%	1,36%	94,25%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	14.728	94,96%	1,50%	93,46%	
Sí pertenece	Condiciones físicas y de ambientación	1678	89,13%	3,94%	85,19%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	1565	94,81%	1,53%	93,29%	32,19%
	Calidad de la atención	1671	95,30%	1,48%	93,83%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	1679	93,84%	2,14%	91,70%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.682	93,38%	2,23%	91,15%	

Asimismo, la satisfacción neta de usuarios/as que no pertenecen a ningún pueblo originario es más alta que en aquellos que sí declaran pertenecer, con un 92,48% y un 90,22% respectivamente.

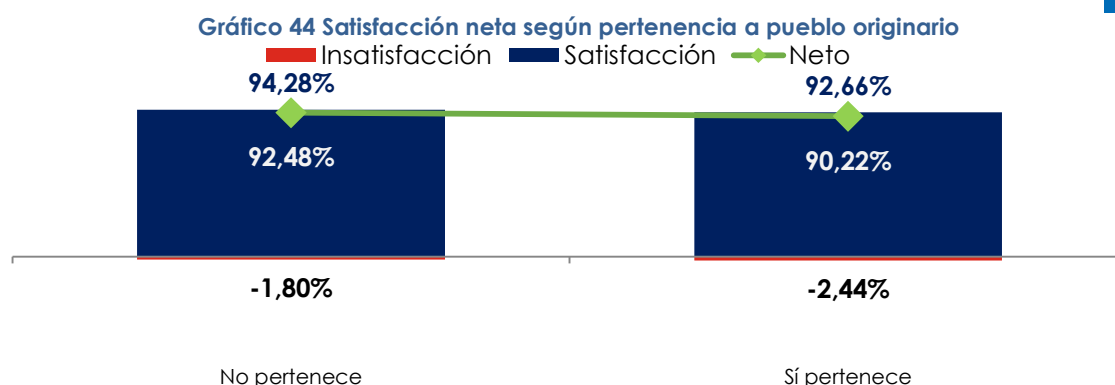
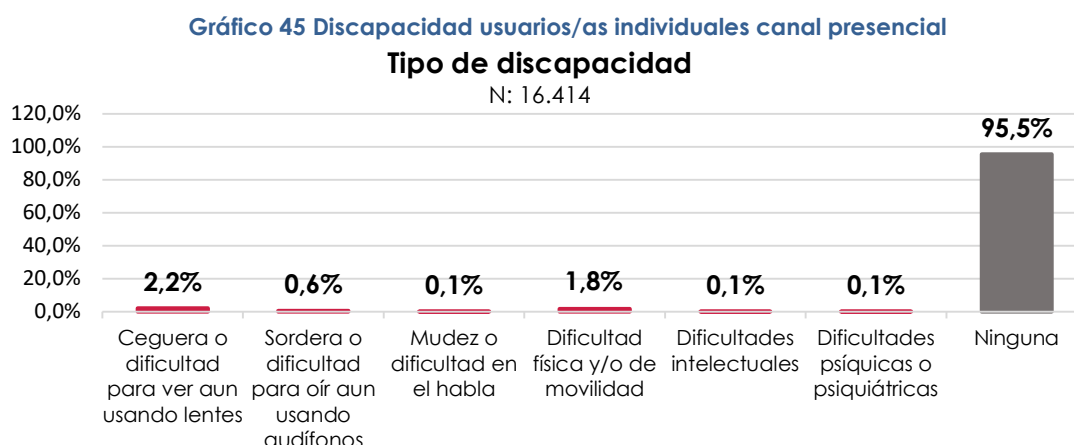


Tabla 94 Satisfacción neta según pertenencia a pueblo originario

Pertenece a un pueblo originario	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
No pertenece	Satisfacción Global de las Dimensiones	14.728	94,96%	1,50%	93,46%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	14.728	91,55%	2,98%	88,56%	20,00%
	Satisfacción neta		94,28%	1,80%	92,48%	
Sí pertenece	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.682	93,38%	2,23%	91,15%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1.682	89,80%	3,28%	86,52%	20,00%
	Satisfacción neta		92,66%	2,44%	90,22%	

Respecto de la variable discapacidad de los(as) usuarios(as) individuales del canal presencial, la cual busca determinar el tipo de discapacidad y/o dificultad que presentan los(as) usuarios(as), se puede apreciar que el 95,5% de los(as) usuarios(as) no presenta ningún tipo de discapacidad y/o dificultad. En ese sentido, sólo un 2,2% presenta ceguera o dificultad para ver aun usando lentes y un 1,8% presenta dificultad física y/o de movilidad. Por ende, la mayoría de los(as) usuarios(as) no tienen ningún tipo de discapacidad ni dificultad.



Con relación a la satisfacción según la condición de discapacidad, los/as usuarios/as que afirman tener alguna condición de discapacidad permanente, ya sea visual, física u otra,

tienen una Satisfacción Global de las Dimensiones más baja en relación a quienes declarar no poseer ninguna condición de discapacidad. La mayor diferencia entre ambos segmentos se da en la dimensión "preparación de los/as funcionarios/as", donde quienes poseen alguna discapacidad alcanzan un neto de 88,78% y quienes no las poseen un 94,25%.

Tabla 95 Satisfacción Global de las Dimensiones según discapacidad

Condición de discapacidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Si presenta alguna condición de discapacidad	Condiciones físicas y de ambientación	706	89,29%	4,66%	84,63%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	654	93,41%	2,53%	90,88%	32,19%
	Calidad de la atención	699	93,79%	3,16%	90,63%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	707	92,32%	3,54%	88,78%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	709	92,23%	3,39%	88,84%	
No presenta ninguna condición de discapacidad	Condiciones físicas y de ambientación	15658	91,02%	2,79%	88,22%	20,11%
	Proceso de realización del trámite	14782	96,00%	0,91%	95,09%	32,19%
	Calidad de la atención	15617	96,68%	1,29%	95,38%	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	15670	95,59%	1,34%	94,25%	36,07%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	15.705	94,93%	1,49%	93,44%	

Respecto de la satisfacción neta, quienes sí poseen alguna discapacidad permanente alcanzan un 88,22%, mientras que quienes afirman no poseerlas alcanzan un 92,45%. Asimismo, se aprecia una mayor insatisfacción en quienes si poseen alguna discapacidad, con un 3,52% en comparación a quienes no las poseen con un 1,79%.

Gráfico 46 Satisfacción neta según discapacidad

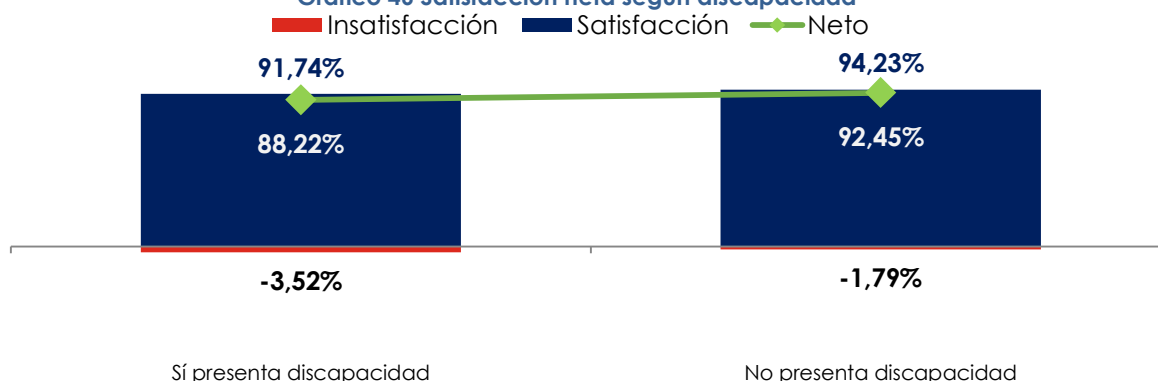


Tabla 96 Satisfacción neta según discapacidad

Condición de discapacidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Si presenta alguna condición de discapacidad	Satisfacción Global de las Dimensiones	709	92,23%	3,39%	88,84%	80,00%

Condición de discapacidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción Global Inicial	709	89,80%	4,04%	85,76%	20,00%
	Satisfacción neta	709	91,74%	3,52%	88,22%	
No presenta ninguna condición de discapacidad	Satisfacción Global de las Dimensiones	15705	94,93%	1,49%	93,44%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	15705	91,45%	2,97%	88,47%	20,00%
	Satisfacción neta	15.705	94,23%	1,79%	92,45%	

El presente capítulo expuso la satisfacción neta para distintas características sociodemográficas de los/as usuarios/as individuales del canal presencial. El siguiente esquema resume alguna de dichas características, además de otras vinculadas a la experiencia de servicio.

Ilustración 14 Resumen ¿Quiénes son los/as usuarios/as del canal presencial?



Usuarios/as individuales Canal Presencial

- El 51% declara ser mujer y el 49% hombres. Tienen entre 18 a 54 años, con una media de edad de 41 años. Más del 50% tiene nivel educacional de instituto técnico incompleto o menos.
- El 82,7% es de nacionalidad chilena y un 16,4% de otra nacionalidad.
- Solo un **4,6%** de los/as usuarios/as declaró haber tenido algún problema o inconveniente, alcanzando una menor proporción que en los demás tipos de usuarios.
- Por otra parte, al indagar en las características de los usuarios/as que declaran problemas, se observaron mayores proporciones en las regiones de Atacama (7,8%), Arica y Parícuta (6%) y Metropolitana (6%), en quienes se dirigen a las Mega Oficinas (5,9%) y van entre las 8:30 y las 10 de la mañana (5,1%).

6.5.2. Usuarios/as Individuales del Canal Plataforma Electrónica

Para analizar los segmentos de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se realizó el cálculo de la satisfacción neta por cada uno de los trámites evaluados, para posteriormente calcular la satisfacción neta final del canal de acuerdo con el peso de cada trámite en las actuaciones realizadas en el canal plataforma electrónica.

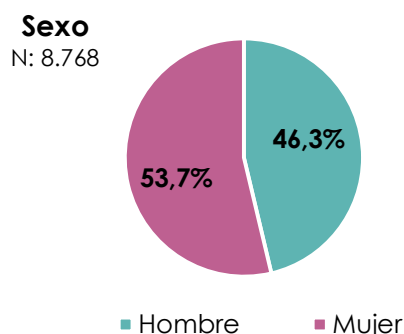
De a los/as usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica consultados, se puede establecer que un 53,7% corresponde a usuarias que declaran ser mujeres, mientras un 46,3% declara ser hombre. A continuación, se puede observar la distribución del Sexo de los/as usuarios/as de cada uno de los trámites evaluados. Al respecto se puede establecer que hay una mayor proporción de mujeres en los trámites de Contacto y solicitudes, Certificados gratuitos, Solicitud de Clave única y Reserva de horas. Mientras que, en el

trámite de Certificados pagados, se observa una mayor proporción de hombres con un 59,5% sobre un 40,5% de mujeres.

Tabla 97 Distribución de Sexo de Usuarios/as Web según trámite

Trámite Evaluado	Hombre	Mujer	Recuento no ponderado
Contactos y Solicitudes	43,5%	56,5%	754
Certificados Gratuitos	44,4%	55,6%	4538
Certificados Pagados	59,5%	40,5%	1870
Solicitud Clave única	43,9%	56,1%	1037
Reserva de Horas	44,3%	55,7%	569

Gráfico 47 Sexo usuarios/as individuales Plataforma Electrónica



Primeramente, se realiza el cálculo de la satisfacción neta según el sexo del usuario/a. En el caso de hombres, en la siguiente tabla se aprecia que el trámite contactos y solicitudes de transparencia cuenta con la Satisfacción Global de las Dimensiones más baja, mientras que en el trámite clave única se observa la Satisfacción Global de las Dimensiones más alta. Lo mismo sucede en el caso de las mujeres, no obstante, respecto del trámite peor evaluado (contactos y solicitudes), la evaluación es más baja en mujeres comparación a los hombres.

Tabla 98 Satisfacción Global de las Dimensiones según sexo

Sexo	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Hombres	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	2.015	74,94%	12,61%	62,33%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	2.015	80,74%	8,59%	72,16%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	2.015	81,94%	9,83%	72,11%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	2.015	78,22%	11,06%	67,15%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.113	60,29%	22,37%	37,92%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	1.113	71,70%	13,21%	58,49%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	1.113	67,83%	19,32%	48,52%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	1.113	74,39%	12,67%	61,73%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.113	65,23%	19,56%	45,67%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	252	63,49%	19,05%	44,44%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	252	71,83%	12,30%	59,52%	21,33%
		Reserva de horas	252	61,90%	26,59%	35,32%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	252	64,86%	19,59%	45,27%	100,00%
	Contactos y solicitudes de	Facilidad de navegación del sitio	328	51,22%	31,71%	19,51%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	328	59,76%	20,73%	39,02%	8,37%

Sexo	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	transparencia	Facilidad para comunicarse con el SRCel	328	46,65%	37,80%	8,84%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	328	50,21%	33,09%	17,12%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	455	79,78%	8,57%	71,21%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	455	82,20%	6,15%	76,04%	10,02%
		Reserva de horas	455	83,96%	8,57%	75,38%	10,55%
		Calidad de la atención	455	92,09%	5,27%	86,81%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	455	85,23%	7,05%	78,18%	100,00%
Mujeres	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	2.523	75,43%	10,11%	65,32%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	2.523	84,23%	6,66%	77,57%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	2.523	84,62%	7,53%	77,09%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	2.523	79,90%	8,72%	71,18%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	757	59,71%	20,48%	39,23%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	757	75,17%	9,91%	65,26%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	757	69,22%	16,38%	52,84%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	757	74,50%	9,91%	64,60%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	757	65,74%	17,11%	48,63%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	317	59,31%	17,98%	41,32%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	317	69,72%	10,41%	59,31%	21,33%
		Reserva de horas	317	54,57%	30,91%	23,66%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	317	60,29%	19,77%	40,52%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	426	40,38%	35,21%	5,16%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	426	53,76%	19,95%	33,80%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	426	35,45%	46,24%	-10,80%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	426	39,64%	38,10%	1,54%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	582	80,41%	7,90%	72,51%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	582	85,40%	5,67%	79,73%	10,02%
		Reserva de horas	582	82,99%	8,76%	74,23%	10,55%
		Calidad de la atención	582	86,60%	7,39%	79,21%	38,73%

Sexo	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
		Satisfacción Global de las Dimensiones	582	83,58%	7,57%	76,01%	100,00%

Con relación a la satisfacción neta, se aprecia que en certificados gratuitos los hombres alcanzan un neto de 62,18%, mientras que en mujeres es de 65,48%. En certificados pagados, la satisfacción neta de hombres alcanza un 40,52%, mientras que en mujeres alcanza un 43,53%. En el trámite reserva de horas, la satisfacción neta alcanza un 41,21% en hombres, mientras que en mujeres es de un 38,41%. En contactos y solicitudes, los hombres alcanzan un neto de 14,73% y las mujeres alcanzan un neto de -2,81%. Finalmente, respecto del trámite clave única, los hombres alcanzan un neto de 72,96% y en mujeres un 70,50%.

Finalmente, se calculó la satisfacción neta total de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica según sexo, agrupando todos los trámites evaluados en un promedio ponderado de las satisfacciones neta de cada uno de ellos. Calculado lo anterior, la satisfacción neta total de hombres alcanza un 58,67%, mientras que en mujeres alcanza un 61,52%.

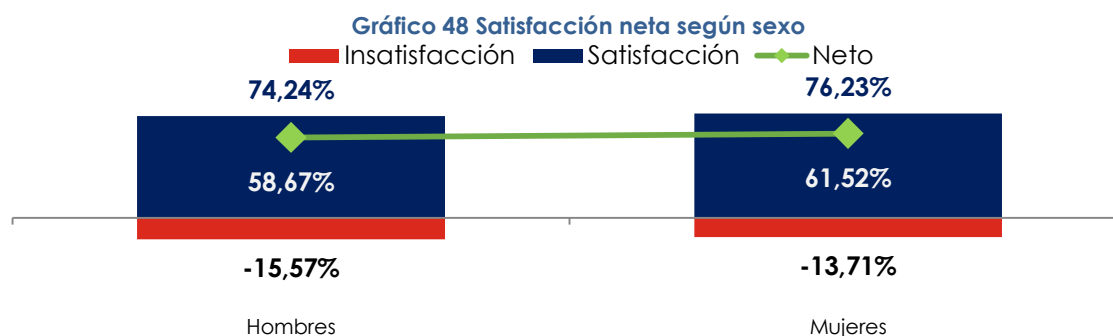


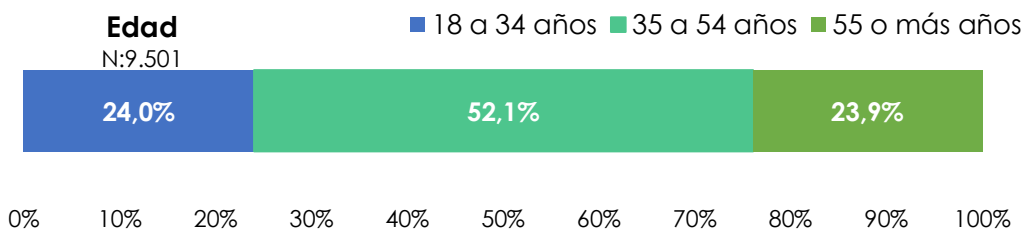
Tabla 99 Satisfacción neta según sexo

Sexo	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Hombres	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.015	78,22%	11,06%	67,15%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	2.015	68,68%	26,40%	42,28%	20,00%	
		Satisfacción neta	2.015	76,31%	14,13%	62,18%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.113	65,23%	19,56%	45,67%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	1.113	56,15%	36,21%	19,95%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.113	63,41%	22,89%	40,52%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	252	64,86%	19,59%	45,27%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	252	59,52%	34,52%	25,00%	20,00%	
		Satisfacción neta	252	63,79%	22,58%	41,21%	100,00%	
	Contactos y	Satisfacción Global de las Dimensiones	328	50,21%	33,09%	17,12%	80,00%	0,24%

Sexo	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
	solicitudes de transparencia	Satisfacción Global Inicial	328	47,26%	42,07%	5,18%	20,00%	
		Satisfacción neta	328	49,62%	34,89%	14,73%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	455	85,23%	7,05%	78,18%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	455	74,73%	22,64%	52,09%	20,00%	
		Satisfacción neta	455	83,13%	10,17%	72,96%	100,00%	
	Satisfacción neta			74,24%	15,57%	58,67%		
Mujeres	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.523	79,90%	8,72%	71,18%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	2.523	68,93%	26,24%	42,69%	20,00%	
		Satisfacción neta	2.523	77,70%	12,22%	65,48%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	757	65,74%	17,11%	48,63%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	757	57,20%	34,08%	23,12%	20,00%	
		Satisfacción neta	757	64,03%	20,50%	43,53%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	317	60,29%	19,77%	40,52%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	317	58,68%	28,71%	29,97%	20,00%	
		Satisfacción neta	317	59,97%	21,55%	38,41%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	426	39,64%	38,10%	1,54%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	426	34,98%	55,16%	-20,19%	20,00%	
		Satisfacción neta	426	38,70%	41,51%	-2,81%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	582	83,58%	7,57%	76,01%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	582	73,02%	24,57%	48,45%	20,00%	
		Satisfacción neta	582	81,47%	10,97%	70,50%	100,00%	
	Satisfacción neta			75,23%	13,71%	61,52%		

Respecto a la edad de los usuarios/as del canal plataforma electrónica, alcanzan un promedio de edad de 44,8 años, donde más de la mitad de los/as usuarios/as se concentran en el tramo de edad de 35 a 54 años. Por su parte el 24% pertenece al tramo de edad de 18 a 34 años y un 23,9% declara estar en el tramo de 55 o más años.

Gráfico 49 Edad en tramos usuarios/as individuales Plataforma electrónica



De acuerdo con la distribución de edad en los cinco trámites evaluados, se puede establecer que hay mayor proporción de jóvenes de 18 a 34 que solicitan clave única y reservan horas. Por su parte mayor proporción de usuarios/as de 35 a 54 años que Solicitan Certificados tanto gratuitos como pagados. Finalmente, se observan mayores proporciones de usuarios/as con 55 años o más que solicitan clave única, con un 32,1%, ingresan por contactos o solicitudes, con un 29,4% y solicitan certificados pagados con un 27,6%.

Tabla 100 Distribución de Edad por Trámite evaluado

Trámite Evaluado	18 a 34 años	35 a 54 años	55 a más años	Recuento no ponderado
Contactos y Solicitudes	25,4%	45,2%	29,4%	795
Certificados Gratuitos	24,3%	52,6%	23,1%	4869
Certificados Pagados	19,7%	52,7%	27,6%	2011
Solicitud Clave única	29,0%	38,9%	32,1%	1165
Reserva de Horas	29,2%	45,7%	25,1%	661

Al analizar los grupos etarios, en términos de Satisfacción Global de las Dimensiones, se obtienen los hallazgos presentados en la siguiente tabla. En certificados gratuitos, el segmento de 18 a 34 años alcanza un neto de 63,59%, el de 35 a 54 años alcanza un 68,96% y el tramo de 55 o más años tiene un 72,46%. Para el trámite certificados pagados, el segmento de 18 a 34 años alcanza un 29,19%, luego quienes tienen entre 35 y 54 años alcanzan un neto de 45,95% y finalmente quienes tienen 55 años o más cuentan con un neto de 61,31%. Respecto del trámite reserva de horas, el tramo de 18 a 34 años alcanza un neto de 24,56%, el tramo de 35 a 54 años alcanza un neto de 40,26% y el tramo de 55 o más años alcanza un neto de 61,08%. En contactos y solicitudes, el segmento de 18 a 34 años alcanza un valor neto de -12,58%, en quienes tienen 35 a 54 años se alcanza un neto de 2,35% y en quienes tienen 55 o más años se alcanza un neto de 30,41%. Finalmente, respecto del trámite clave única, el segmento de 18 a 34 años tiene un neto de 68,06%, en el tramo de 35 a 54 años se alcanza un neto de 78,61% y el segmento de 55 o más años se alcanza un neto de 79,69%.

Como se observa, hay una tendencia de mayor satisfacción a mayor edad del usuario/a en los distintos trámites.

Tabla 101 Satisfacción Global de las Dimensiones según edad en tramos

Edad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
18 a 34	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	1.183	68,39%	12,17%	56,21%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	1.183	80,05%	7,95%	72,10%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	1.183	79,88%	9,04%	70,84%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.183	74,07%	10,48%	63,59%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	397	47,86%	28,97%	18,89%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	397	65,49%	15,11%	50,38%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	397	57,93%	25,69%	32,24%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	397	66,25%	17,13%	49,12%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	397	54,63%	25,44%	29,19%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	193	50,26%	24,35%	25,91%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	193	63,21%	15,54%	47,67%	21,33%
		Reserva de horas	193	45,60%	42,49%	3,11%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	193	51,80%	27,24%	24,56%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	202	29,70%	40,10%	-10,40%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	202	47,03%	23,27%	23,76%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	202	27,72%	51,49%	-23,76%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	202	30,41%	42,99%	-12,58%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	338	75,44%	10,95%	64,50%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	338	79,29%	8,58%	70,71%	10,02%
		Reserva de horas	338	76,04%	13,02%	63,02%	10,55%
		Calidad de la atención	338	83,14%	10,65%	72,49%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	338	78,87%	10,81%	68,06%	100,00%
35 a 54	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	2.562	75,25%	11,28%	63,97%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	2.562	81,93%	7,69%	74,24%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	2.562	82,94%	8,90%	74,04%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	2.562	78,90%	9,94%	68,96%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.059	59,11%	22,66%	36,45%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	1.059	72,14%	12,46%	59,68%	9,20%

Edad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
		Proceso de obtención de certificados	1.059	68,08%	18,32%	49,76%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	1.059	73,09%	11,33%	61,76%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.059	64,66%	19,17%	45,49%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	302	60,26%	19,54%	40,73%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	302	68,87%	11,59%	57,28%	21,33%
		Reserva de horas	302	55,30%	29,80%	25,50%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	302	60,80%	20,54%	40,26%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	359	43,45%	37,60%	5,85%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	359	52,37%	24,23%	28,13%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCEI	359	37,88%	46,24%	-8,36%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	359	42,10%	39,74%	2,35%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	453	81,68%	7,95%	73,73%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	453	86,31%	6,40%	79,91%	10,02%
		Reserva de horas	453	84,99%	8,17%	76,82%	10,55%
		Calidad de la atención	453	89,85%	5,96%	83,89%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	453	85,65%	7,05%	78,61%	100,00%
55 o más	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	1.124	79,72%	11,30%	68,42%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	1.124	85,14%	8,45%	76,69%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	1.124	86,03%	9,43%	76,60%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.124	82,70%	10,24%	72,46%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	555	69,73%	14,59%	55,14%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	555	79,82%	9,19%	70,63%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	555	76,76%	12,43%	64,32%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	555	81,26%	8,83%	72,43%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	555	74,12%	12,81%	61,31%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	166	71,08%	12,05%	59,04%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	166	79,52%	7,23%	72,29%	21,33%
		Reserva de horas	166	71,08%	15,06%	56,02%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	166	72,89%	11,81%	61,08%	100,00%

Edad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	234	57,26%	24,36%	32,91%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	234	69,23%	14,10%	55,13%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	234	53,42%	32,05%	21,37%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	234	56,82%	26,40%	30,41%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	374	79,95%	7,49%	72,46%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	374	83,16%	4,01%	79,14%	10,02%
		Reserva de horas	374	85,83%	6,15%	79,68%	10,55%
		Calidad de la atención	374	91,71%	4,28%	87,43%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	374	85,45%	5,75%	79,69%	100,00%

Respecto de la satisfacción neta, se vuelve a observar la tendencia de mayor satisfacción a mayor edad, lo cual se presenta en los distintos trámites. Al obtener la satisfacción neta final de cada segmento etario se obtiene lo presentado en el siguiente gráfico y tabla posterior.

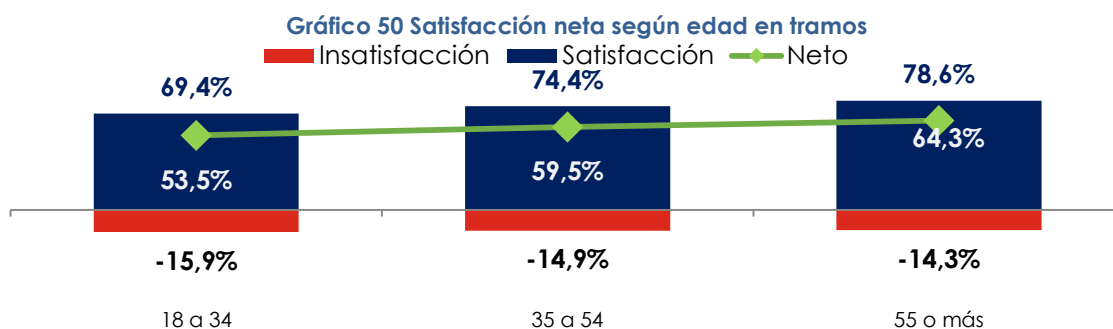


Tabla 102 Satisfacción neta según edad en tramos

Edad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
18 a 34	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.183	74,07%	10,48%	63,59%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	1.183	67,71%	24,01%	43,70%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.183	72,80%	13,18%	59,61%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	397	54,63%	25,44%	29,19%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	397	48,11%	41,06%	7,05%	20,00%	
		Satisfacción neta	397	53,33%	28,56%	24,76%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	193	51,80%	27,24%	24,56%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	193	45,60%	38,34%	7,25%	20,00%	
		Satisfacción neta	193	50,56%	29,46%	21,10%	100,00%	

Edad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	202	30,41%	42,99%	-12,58%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	202	27,23%	59,41%	-32,18%	20,00%	
		Satisfacción neta	202	29,77%	46,27%	-16,50%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	338	78,87%	10,81%	68,06%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	338	70,71%	24,56%	46,15%	20,00%	
		Satisfacción neta	338	77,24%	13,56%	63,68%	100,00%	
	Satisfacción neta			69,40%	15,91%	53,49%		
35 a 54	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	2.562	78,90%	9,94%	68,96%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	2.562	68,58%	26,93%	41,65%	20,00%	
		Satisfacción neta	2.562	76,83%	13,34%	63,50%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.059	64,66%	19,17%	45,49%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	1.059	56,00%	35,88%	20,11%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.059	62,93%	22,51%	40,41%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	302	60,80%	20,54%	40,26%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	302	58,28%	32,45%	25,83%	20,00%	
		Satisfacción neta	302	60,30%	22,92%	37,38%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	359	42,10%	39,74%	2,35%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	359	39,00%	51,25%	-12,26%	20,00%	
		Satisfacción neta	359	41,48%	42,05%	-0,57%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	453	85,65%	7,05%	78,61%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	453	74,61%	23,84%	50,77%	20,00%	
		Satisfacción neta	453	83,45%	10,41%	73,04%	100,00%	
	Satisfacción neta			74,44%	14,92%	59,52%		
55 o más	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.124	82,70%	10,24%	72,46%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	1.124	68,59%	29,09%	39,50%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.124	79,88%	14,01%	65,87%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	555	74,12%	12,81%	61,31%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	555	62,52%	31,71%	30,81%	20,00%	
		Satisfacción neta	555	71,80%	16,59%	55,21%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	166	72,89%	11,81%	61,08%	80,00%	4,23%

Edad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
		Satisfacción Global Inicial	166	70,48%	25,90%	44,58%	20,00%	
		Satisfacción neta	166	72,41%	14,63%	57,78%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	234	56,82%	26,40%	30,41%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	234	51,71%	40,60%	11,11%	20,00%	
		Satisfacción neta	234	55,79%	29,24%	26,55%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	374	85,45%	5,75%	79,69%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	374	73,80%	23,80%	50,00%	20,00%	
		Satisfacción neta	374	83,12%	9,36%	73,75%	100,00%	
	Satisfacción neta			78,57%	14,32%	64,25%		

Respecto de la nacionalidad de los/as usuarios/as individuales de la plataforma electrónica, se puede establecer que un 87,9% declaran ser chilenos, un 10,1% es extranjero y un 2% declara ser chileno y tener otra nacionalidad. Respecto de quienes declaran ser extranjeros, se puede establecer que el 44,6% son venezolanos/as, un 10,5% colombianos/as y un 10,4% declara ser peruano/a. En proporciones menores, pero sobre un 2% se observan usuarios/as que declaran ser haitianos/as, argentinos/as, bolivianos/as, españoles, italianos/as y ecuatorianos/as.

Tabla 103 Distribución de Nacionalidad por Trámite evaluado

Trámite Evaluado	Chilena	Chilena y otra	Extranjera	Recuento no ponderado
Contactos y Solicitudes	75,3%	6,0%	18,7%	750
Certificados Gratuitos	88,8%	1,7%	9,5%	4477
Certificados Pagados	90,0%	2,8%	7,2%	1858
Solicitud Clave única	72,4%	6,2%	21,4%	1016
Reserva de Horas	70,1%	2,5%	27,4%	569

Gráfico 51 Nacionalidad usuarios/as individuales Plataforma electrónica

Nacionalidad de Usuarios/as

N: 8.670

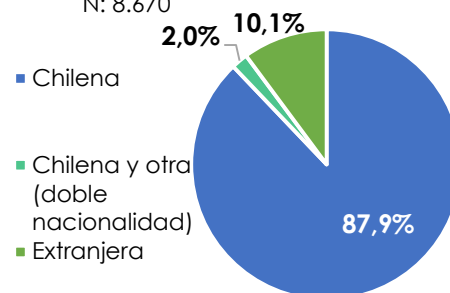


Tabla 104 Distribución de Pertenencia a pueblo indígena por Trámite evaluado

Otra Nacionalidad ³⁶	Porcentaje	Recuento no ponderado
Venezolano/a	44,6%	527
Colombiano/a	10,5%	143
Peruano/a	10,4%	108
Haitiano/a	5,2%	35
Argentino/a	4,3%	60
Boliviano/a	4,3%	39
Español/a	3,2%	41
Italiano/a	2,8%	40
Ecuatoriano/a	2,3%	24
Alemana	1,9%	23
Cubano/a	1,4%	16
Brasileño/a	1,3%	18

Respecto de la nacionalidad de los/as usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, y en términos de Satisfacción Global de las Dimensiones, se obtienen los hallazgos presentados en la siguiente tabla. En certificados gratuitos quienes tienen nacionalidad chilena alcanzan un neto de 70,08%, quienes tienen doble nacionalidad un 55,09% y quienes tienen nacionalidad extranjera un 66,00%. En certificados pagados, usuarios/as de nacionalidad chilena alcanzan un neto de 46,57%, luego, los/as de doble nacionalidad alcanzan un 42,05% y los/as de nacionalidad extranjera un 54,10%. En reserva de horas, los/as de nacionalidad chilena alcanzan un neto de 41,72%, en quienes tienen doble nacionalidad se alcanza un 49,29% y en nacionalidad extranjera se alcanza un 46,12%. En contactos y solicitudes, usuarios/as de nacionalidad chilena alcanzan un 2,80%, en doble nacionalidad se alcanza un 9,59% y en nacionalidad extranjera un 29,00%. Respecto del trámite de clave única, usuarios/as de nacionalidad chilena alcanzan un neto de 77,85%, en doble nacionalidad se alcanza un 76,30% y en nacionalidad extranjera un 73,80%.

Como se aprecia, no se observa una tendencia entre la nacionalidad y la evaluación en los distintos trámites, ya que en cada trámite se realiza una evaluación diferenciada de acuerdo a la nacionalidad.

Tabla 105 Satisfacción Global de las Dimensiones según nacionalidad

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Chilena	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	3.977	75,58%	10,74%	64,85%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	3.977	83,03%	7,09%	75,94%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	3.977	83,61%	8,32%	75,28%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	3.977	79,45%	9,38%	70,08%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.672	59,99%	21,83%	38,16%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	1.672	72,91%	11,96%	60,94%	9,20%

³⁶ Solo se presentan las categorías mayores a un 1%.

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
		Proceso de obtención de certificados	1.672	68,18%	18,24%	49,94%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	1.672	74,22%	11,54%	62,68%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.672	65,29%	18,72%	46,57%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	399	60,40%	19,55%	40,85%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	399	68,67%	12,03%	56,64%	21,33%
		Reserva de horas	399	59,90%	28,57%	31,33%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	399	62,04%	20,32%	41,72%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	565	41,42%	35,93%	5,49%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	565	53,27%	21,59%	31,68%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	565	38,41%	45,84%	-7,43%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	565	41,27%	38,47%	2,80%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	736	80,30%	7,47%	72,83%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	736	84,24%	5,43%	78,80%	10,02%
		Reserva de horas	736	85,33%	6,93%	78,40%	10,55%
		Calidad de la atención	736	88,86%	6,11%	82,74%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	736	84,54%	6,69%	77,85%	100,00%
Chilena y otra	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	76	68,42%	18,42%	50,00%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	76	68,42%	11,84%	56,58%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	76	77,63%	15,79%	61,84%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	76	71,67%	16,57%	55,09%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	52	53,85%	21,15%	32,69%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	52	71,15%	13,46%	57,69%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	52	67,31%	17,31%	50,00%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	52	67,31%	21,15%	46,15%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	52	61,22%	19,17%	42,05%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	14	64,29%	7,14%	57,14%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	14	71,43%	7,14%	64,29%	21,33%
		Reserva de horas	14	42,86%	21,43%	21,43%	26,27%

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
		Satisfacción Global de las Dimensiones	14	60,19%	10,90%	49,29%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	45	51,11%	35,56%	15,56%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	45	60,00%	15,56%	44,44%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	45	33,33%	40,00%	-6,67%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	45	45,15%	35,56%	9,59%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	63	77,78%	7,94%	69,84%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	63	79,37%	4,76%	74,60%	10,02%
		Reserva de horas	63	90,48%	4,76%	85,71%	10,55%
		Calidad de la atención	63	87,30%	6,35%	80,95%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	63	82,97%	6,67%	76,30%	100,00%
Extranjera	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	424	74,06%	13,68%	60,38%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	424	81,60%	11,32%	70,28%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	424	82,55%	10,14%	72,41%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	424	78,11%	12,10%	66,00%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	134	65,67%	19,40%	46,27%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	134	80,60%	9,70%	70,90%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	134	72,39%	16,42%	55,97%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	134	79,10%	8,96%	70,15%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	134	70,59%	16,49%	54,10%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	156	63,46%	14,74%	48,72%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	156	76,28%	8,97%	67,31%	21,33%
		Reserva de horas	156	54,49%	30,77%	23,72%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	156	63,84%	17,72%	46,12%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	140	56,43%	25,00%	31,43%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	140	67,14%	16,43%	50,71%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	140	51,43%	30,71%	20,71%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	140	55,44%	26,44%	29,00%	100,00%

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	217	80,18%	10,60%	69,59%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	217	84,79%	8,29%	76,50%	10,02%
		Reserva de horas	217	75,12%	16,13%	58,99%	10,55%
		Calidad de la atención	217	89,86%	8,29%	81,57%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	217	83,86%	10,06%	73,80%	100,00%

Si bien como se mencionó anteriormente, no había una tendencia en términos de satisfacción según nacionalidad en la Satisfacción Global de las Dimensiones. No obstante, al calcular la satisfacción neta se obtiene un 60,82% para la nacionalidad chilena, un 51,31% para la nacionalidad doble y un 57,58% para la nacionalidad extranjera. De esto se infiere que se sigue la tendencia del trámite certificado gratuito, el cual tiene el mayor peso al momento de calcular la satisfacción neta agrupando los distintos trámites.

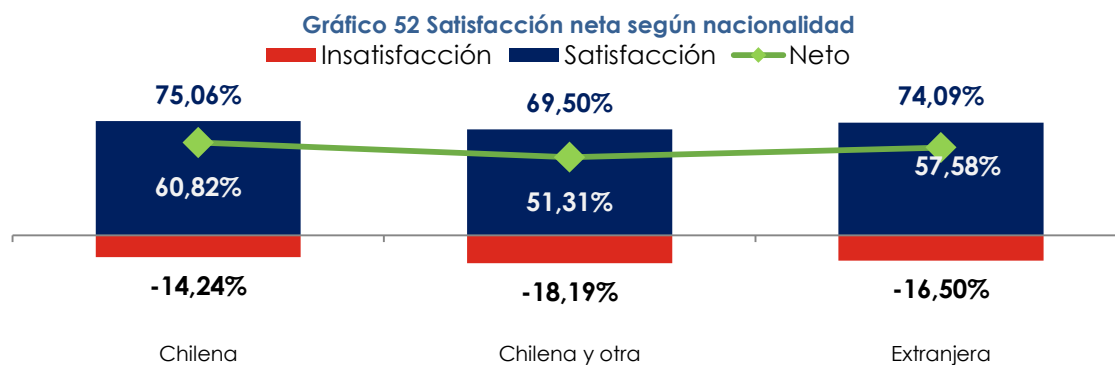


Tabla 106 Satisfacción neta según nacionalidad

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Chilena	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	3.977	79,45%	9,38%	70,08%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	3.977	69,52%	25,67%	43,85%	20,00%	
		Satisfacción neta	3.977	77,47%	12,64%	64,83%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.672	65,29%	18,72%	46,57%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	1.672	56,40%	35,53%	20,87%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.672	63,51%	22,08%	41,43%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	399	62,04%	20,32%	41,72%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	399	59,65%	28,32%	31,33%	20,00%	
		Satisfacción neta	399	61,56%	21,92%	39,64%	100,00%	
	Contactos y	Satisfacción Global de las Dimensiones	565	41,27%	38,47%	2,80%	80,00%	0,24%

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
	solicitudes de transparencia	Satisfacción Global Inicial	565	36,99%	53,63%	-16,64%	20,00%	
		Satisfacción neta	565	40,42%	41,50%	-1,08%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	736	84,54%	6,69%	77,85%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	736	73,64%	23,23%	50,41%	20,00%	
		Satisfacción neta	736	82,36%	9,99%	72,36%	100,00%	
	Satisfacción neta			75,06%	14,24%	60,82%		
Chilena y otra	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	76	71,67%	16,57%	55,09%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	76	68,42%	23,68%	44,74%	20,00%	
		Satisfacción neta	76	71,02%	17,99%	53,02%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	52	61,22%	19,17%	42,05%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	52	57,69%	38,46%	19,23%	20,00%	
		Satisfacción neta	52	60,52%	23,03%	37,48%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	14	60,19%	10,90%	49,29%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	14	71,43%	7,14%	64,29%	20,00%	
		Satisfacción neta	14	62,43%	10,15%	52,29%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	45	45,15%	35,56%	9,59%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	45	37,78%	53,33%	-15,56%	20,00%	
		Satisfacción neta	45	43,67%	39,11%	4,56%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	63	82,97%	6,67%	76,30%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	63	80,95%	19,05%	61,90%	20,00%	
		Satisfacción neta	63	82,56%	9,14%	73,42%	100,00%	
	Satisfacción neta			69,50%	18,19%	51,31%		
Extranjera	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	424	78,11%	12,10%	66,00%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	424	64,62%	30,42%	34,20%	20,00%	
		Satisfacción neta	424	75,41%	15,77%	59,64%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	134	70,59%	16,49%	54,10%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	134	60,45%	32,09%	28,36%	20,00%	
		Satisfacción neta	134	68,56%	19,61%	48,95%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	156	63,84%	17,72%	46,12%	80,00%	4,23%

Nacionalidad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
		Satisfacción Global Inicial	156	56,41%	39,74%	16,67%	20,00%	
		Satisfacción neta	156	62,36%	22,13%	40,23%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	140	55,44%	26,44%	29,00%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	140	52,86%	32,14%	20,71%	20,00%	
		Satisfacción neta	140	54,92%	27,58%	27,34%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	217	83,86%	10,06%	73,80%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	217	73,73%	24,88%	48,85%	20,00%	
		Satisfacción neta	217	81,83%	13,02%	68,81%	100,00%	
	Satisfacción neta			74,09%	16,50%	57,58%		

Otra de las preguntas del cuestionario guarda relación con la pertenencia a pueblos originarios o indígenas. Al respecto un 87,9% declara no pertenecer a ningún pueblo indígena y un 12,1% de los/as usuarios/as pertenece algún pueblo indígena, destacándose quienes declaran mapuche, diaguita y aymará.

En cuanto a la distribución por trámite, se observa una mayor proporción de usuarios/as que no pertenecen a pueblos indígenas en todos los trámites. Sin embargo, respecto de quienes declaran pertenecer a algún pueblo originario, se observan mayores proporciones en contacto y solicitudes y la solicitud de clave única con un 6% y 6,2%, respectivamente.

Gráfico 53 Pertenencia a Pueblo Indígena

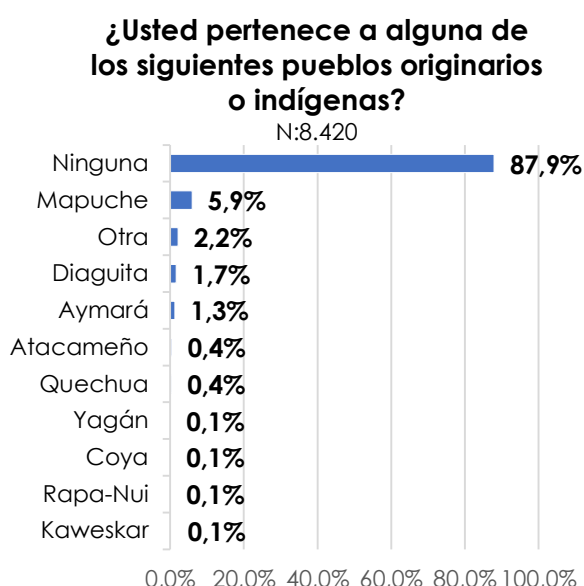


Tabla 107 Pueblo indígena según trámite

Trámite Evaluado	Si pertenece a un pueblo indígena	No pertenece a un pueblo indígena	Recuento no ponderado
Contactos y Solicitudes	75,3%	6,0%	726
Certificados Gratuitos	88,8%	1,7%	4363
Certificados Pagados	90,0%	2,8%	1808
Solicitud Clave única	72,4%	6,2%	986
Reserva de Horas	70,1%	2,5%	537

Respecto de la pertenencia a un pueblo originario, se observan distintos resultados según sea el caso para la Satisfacción Global de las Dimensiones. En certificados gratuitos, quienes afirman pertenecer a algún pueblo originario alcanzan un neto de 67,27% y quienes no pertenecen a un pueblo originario alcanzan un 69,90%. Esta tendencia, en donde se observa una mayor satisfacción en quienes afirman no pertenecer a un pueblo originario, se vuelve a observar en los distintos trámites evaluados, tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 108 Satisfacción Global de las Dimensiones según pertenencia a pueblo originario

Pueblo originario	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Sí pertenece	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	551	74,77%	12,52%	62,25%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	551	81,13%	8,17%	72,96%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	551	80,94%	8,71%	72,23%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	551	77,84%	10,57%	67,27%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	183	59,56%	21,31%	38,25%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	183	72,13%	10,38%	61,75%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	183	66,67%	16,39%	50,27%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	183	71,04%	10,93%	60,11%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	183	64,20%	17,65%	46,55%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	48	52,08%	25,00%	27,08%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	48	60,42%	18,75%	41,67%	21,33%
		Reserva de horas	48	50,00%	31,25%	18,75%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	48	53,32%	25,31%	28,01%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	67	41,79%	37,31%	4,48%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	67	52,24%	22,39%	29,85%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	67	37,31%	49,25%	-11,94%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	67	40,98%	40,57%	0,41%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	101	79,21%	10,89%	68,32%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	101	81,19%	8,91%	72,28%	10,02%
		Reserva de horas	101	80,20%	11,88%	68,32%	10,55%
		Calidad de la atención	101	87,13%	8,91%	78,22%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	101	82,58%	10,03%	72,55%	100,00%
No pertenece	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	3.812	75,52%	10,97%	64,56%	50,76%

Pueblo originario	Tramite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
		Calidad de contenidos de la página	3.812	82,97%	7,35%	75,63%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	3.812	83,87%	8,55%	75,31%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	3.812	79,51%	9,61%	69,90%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.625	60,92%	20,80%	40,12%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	1.625	73,85%	11,45%	62,40%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	1.625	69,48%	17,72%	51,75%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	1.625	75,26%	11,08%	64,18%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.625	66,36%	17,96%	48,40%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	489	61,96%	17,59%	44,38%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	489	71,78%	10,43%	61,35%	21,33%
		Reserva de horas	489	58,28%	28,63%	29,65%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	489	63,10%	18,96%	44,13%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	659	44,16%	34,45%	9,71%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	659	55,39%	20,79%	34,60%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	659	39,76%	43,10%	-3,34%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	659	43,44%	36,57%	6,87%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	885	80,23%	8,14%	72,09%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	885	84,18%	5,42%	78,76%	10,02%
		Reserva de horas	885	83,62%	8,47%	75,14%	10,55%
		Calidad de la atención	885	89,60%	6,10%	83,50%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	885	84,61%	7,11%	77,50%	100,00%

En términos de satisfacción neta final por pertenencia a un pueblo originario, se aprecia la misma tendencia comentada anteriormente, en la cual quienes si afirman pertenecer a algún pueblo originario tienen una satisfacción neta más baja que quienes no pertenecen.

Gráfico 54 Satisfacción neta según pertenencia a pueblo originario

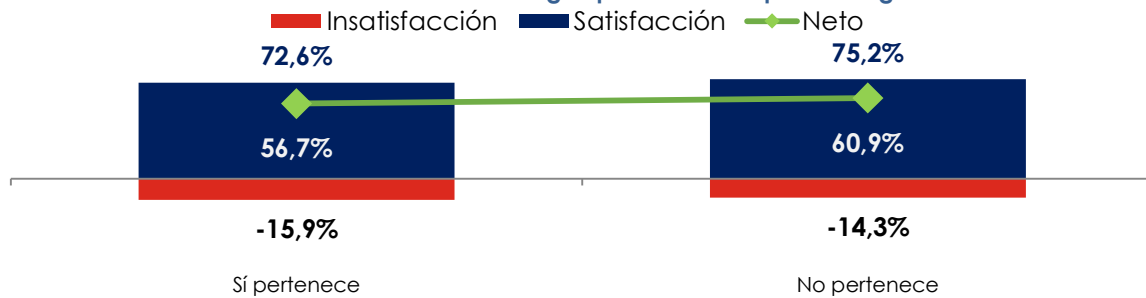


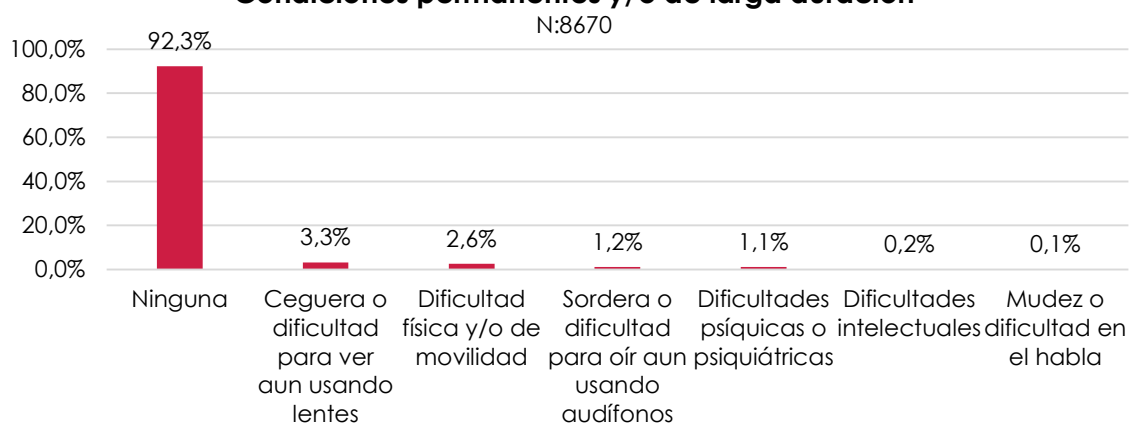
Tabla 109 Satisfacción neta según pertenencia a pueblo originario

Pueblo originario	Tramite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Sí pertenece	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	551	77,84%	10,57%	67,27%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	551	64,97%	28,31%	36,66%	20,00%	
		Satisfacción neta	551	75,26%	14,12%	61,15%	100,00%	
	Certificado Pagado	Satisfacción Global de las Dimensiones	183	64,20%	17,65%	46,55%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	183	56,28%	36,61%	19,67%	20,00%	
		Satisfacción neta	183	62,62%	21,45%	41,17%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	48	53,32%	25,31%	28,01%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	48	37,50%	54,17%	-16,67%	20,00%	
		Satisfacción neta	48	50,16%	31,08%	19,07%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	67	40,98%	40,57%	0,41%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	67	29,85%	56,72%	-26,87%	20,00%	
		Satisfacción neta	67	38,75%	43,80%	-5,05%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	101	82,58%	10,03%	72,55%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	101	61,39%	35,64%	25,74%	20,00%	
		Satisfacción neta	101	78,34%	15,15%	63,19%	100,00%	
	Satisfacción neta			72,60%	15,86%	56,74%		
No pertenece	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	3.812	79,51%	9,61%	69,90%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	3.812	69,23%	26,10%	43,13%	20,00%	
		Satisfacción neta	3.812	77,45%	12,91%	64,54%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.625	66,36%	17,96%	48,40%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	1.625	57,17%	34,95%	22,22%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.625	64,52%	21,36%	43,16%	100,00%	

Pueblo originario	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	489	63,10%	18,96%	44,13%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	489	62,17%	28,43%	33,74%	20,00%	
		Satisfacción neta	489	62,91%	20,86%	42,06%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	659	43,44%	36,57%	6,87%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	659	40,82%	49,01%	-8,19%	20,00%	
		Satisfacción neta	659	42,91%	39,06%	3,86%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	885	84,61%	7,11%	77,50%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	885	75,14%	22,37%	52,77%	20,00%	
		Satisfacción neta	885	82,72%	10,16%	72,55%	100,00%	
	Satisfacción neta			75,24%	14,33%	60,92%		

Finalmente, se abren los resultados de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica según situación de discapacidad. Al respecto un 92,3% declaró que no presenta ninguna condición de larga duración, mientras que el 7,7% declara presentar alguna condición. De ellos, el 3,3% presenta ceguera o dificultad para ver usando lentes, el 2,6% presenta dificultad física o de movilidad, un 1,2% presenta sordera, seguido del 1,1% que presenta dificultades psíquicas o psiquiátricas. Solo un 0,2% presenta dificultades intelectuales y un 0,1% mudez o dificultad en el habla.

Gráfico 55 Situación de discapacidad usuarios/as individuales Plataforma electrónica
Condiciones permanentes y/o de larga duración



En la distribución de la información sobre condiciones permanente por trámites, se puede observar una mayor proporción de usuarios/as que si presentan condiciones de permanencia, en quienes realizan la solicitud de clave única, con un 12,6%.

Tabla 110 Distribución de Condiciones permanentes o de larga duración por trámite evaluado

Trámite Evaluado	No presenta Condiciones permanentes	Presenta condiciones permanentes	Recuento no ponderado
Contactos y Solicitudes	94,2%	5,8%	743
Certificados Gratuitos	92,2%	7,8%	4490
Certificados Pagados	93,6%	6,4%	1861
Solicitud Clave única	87,4%	12,6%	1018
Reserva de Horas	92,8%	7,2%	558

Al presentar la Satisfacción Global de las Dimensiones, se presenta en certificados gratuitos un 65,26% neto para quienes si poseen alguna discapacidad, y un 69,85% entre quienes no la poseen. En certificados pagados, quienes si poseen discapacidad alcanzan un neto de 57,17% y quienes no la poseen un 46,24%. En el trámite reserva de horas, quienes si poseen discapacidad alcanzan un neto de 39,14% y quienes no la poseen alcanzan un neto de 43,15%. En contactos y solicitudes, quienes si poseen discapacidad alcanzan un 17,31% neto y quienes declaran no poseerlas un 6,89%. Finalmente, respecto del trámite clave única, quienes si poseen discapacidad alcanzan un neto de 79,35% y quienes no las poseen un 77,24%.

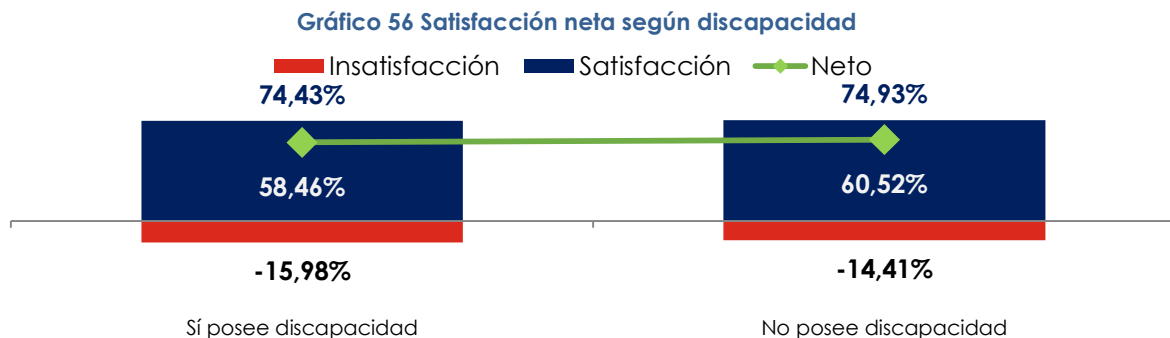
Tabla 111 Satisfacción Global de las Dimensiones según condición de discapacidad

Discapacidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderado r
Si presenta discapacidad	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	348	75,00%	14,66%	60,34%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	348	79,89%	9,77%	70,11%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	348	80,75%	10,34%	70,40%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	348	77,71%	12,45%	65,26%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	119	69,75%	15,13%	54,62%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	119	74,79%	10,92%	63,87%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	119	72,27%	14,29%	57,98%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	119	73,95%	13,45%	60,50%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	119	71,46%	14,30%	57,17%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	40	60,00%	17,50%	42,50%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	40	72,50%	15,00%	57,50%	21,33%
		Reserva de horas	40	52,50%	35,00%	17,50%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	40	60,70%	21,57%	39,14%	100,00%
	Contactos y solicitudes	Facilidad de navegación del sitio	43	53,49%	30,23%	23,26%	53,90%

Discapacidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	de transparencia	Calidad de contenidos de la página	43	62,79%	16,28%	46,51%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	43	41,86%	39,53%	2,33%	37,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	43	49,88%	32,57%	17,31%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	127	80,31%	7,87%	72,44%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	127	85,04%	3,94%	81,10%	10,02%
		Reserva de horas	127	84,25%	9,45%	74,80%	10,55%
		Calidad de la atención	127	91,34%	3,94%	87,40%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	127	85,47%	6,12%	79,35%	100,00%
No presenta discapacidad	Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	3.408	75,39%	10,99%	64,40%	50,76%
		Calidad de contenidos de la página	3.408	83,04%	7,29%	75,76%	14,00%
		Proceso de obtención de certificados	3.408	83,70%	8,36%	75,34%	35,24%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	3.408	79,39%	9,54%	69,85%	100,00%
	Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	1.731	59,39%	21,89%	37,49%	47,84%
		Calidad de contenidos de la página	1.731	73,08%	11,90%	61,18%	9,20%
		Proceso de obtención de certificados	1.731	68,11%	18,37%	49,74%	33,09%
		Facilidad para pagar certificados	1.731	74,35%	11,38%	62,97%	9,87%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	1.731	65,01%	18,77%	46,24%	100,00%
	Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	516	61,24%	18,41%	42,83%	52,41%
		Calidad de contenidos de la página	516	70,93%	10,85%	60,08%	21,33%
		Reserva de horas	516	58,53%	28,49%	30,04%	26,27%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	516	62,60%	19,45%	43,15%	100,00%
	Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	696	44,11%	34,20%	9,91%	53,90%
		Calidad de contenidos de la página	696	55,60%	20,26%	35,34%	8,37%
		Facilidad para comunicarse con el SRCel	696	39,51%	43,25%	-3,74%	37,73%

Discapacidad	Trámite del usuario(a)	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
		Satisfacción Global de las Dimensiones	696	43,34%	36,44%	6,89%	100,00%
	Clave única	Facilidad de navegación del sitio	877	80,50%	7,98%	72,52%	40,70%
		Calidad de contenidos de la página	877	84,15%	6,04%	78,11%	10,02%
		Reserva de horas	877	83,47%	8,32%	75,14%	10,55%
		Calidad de la atención	877	89,05%	6,50%	82,55%	38,73%
		Satisfacción Global de las Dimensiones	877	84,49%	7,25%	77,24%	100,00%

Al calcular la satisfacción neta de cada segmento, se aprecia una satisfacción neta más alta en quienes no poseen discapacidad, con un 60,52%, mientras que quienes afirman poseer alguna discapacidad alcanzan un 58,46%.



Al analizar la satisfacción neta de usuarios/as que poseen discapacidad según el trámite realizado, se observa que la mayor diferencia entre usuarios/as que poseen discapacidad y usuarios/as que no las poseen se da en los trámites "Certificados pagados" y "Contactos y Solicitudes de Transparencia", con una diferencia de 11,47 y 10,87 puntos porcentuales respectivamente. No obstante, son en dichos segmentos usuarios/as que sí poseen discapacidad quienes poseen una satisfacción neta más alta en comparación a quienes no poseen discapacidad. Al contrario, en los trámites "Certificados Gratuitos" y "Reserva de Horas" es donde hay una menor satisfacción neta en usuarios/as que poseen discapacidad en comparación a quienes no las poseen, aunque la diferencia no supera los 10 puntos porcentuales.

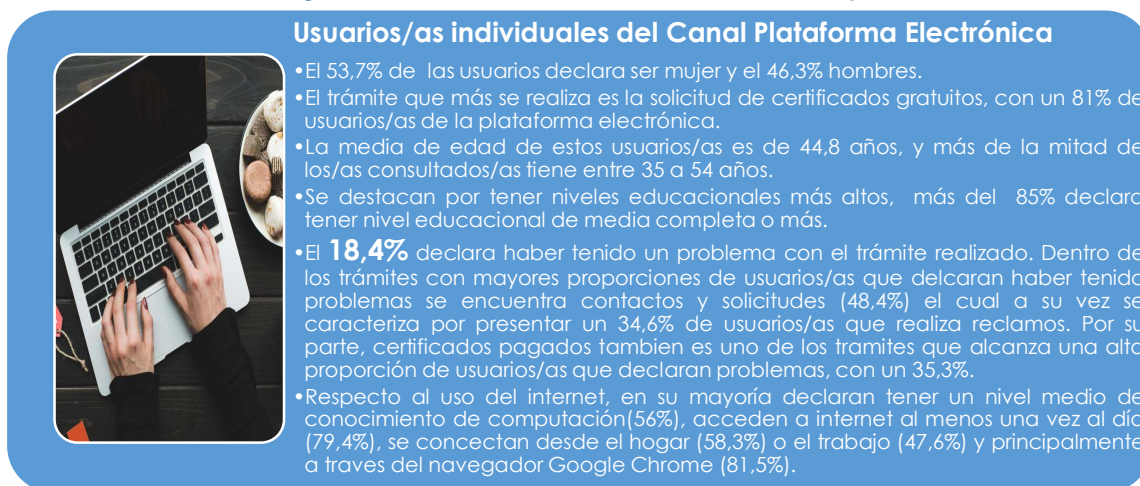
Tabla 112 Satisfacción neta según discapacidad

Discapacidad	Trámite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Si presenta discapacidad	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	348	77,71%	12,45%	65,26%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	348	67,82%	27,30%	40,52%	20,00%	
		Satisfacción neta	348	75,73%	15,42%	60,31%	100,00%	

Discapacidad	Tramite del usuario(a)	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	119	71,46%	14,30%	57,17%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	119	63,87%	29,41%	34,45%	20,00%	
		Satisfacción neta	119	69,94%	17,32%	52,62%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	40	60,70%	21,57%	39,14%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	40	57,50%	35,00%	22,50%	20,00%	
		Satisfacción neta	40	60,06%	24,25%	35,81%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	43	49,88%	32,57%	17,31%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	43	46,51%	44,19%	2,33%	20,00%	
		Satisfacción neta	43	49,21%	34,90%	14,31%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	127	85,47%	6,12%	79,35%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	127	73,23%	23,62%	49,61%	20,00%	
		Satisfacción neta	127	83,02%	9,62%	73,40%	100,00%	
	Satisfacción neta			74,43%	15,98%	58,46%		
No presenta discapacidad	Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	3.408	79,39%	9,54%	69,85%	80,00%	81,04%
		Satisfacción Global Inicial	3.408	69,03%	26,00%	43,03%	20,00%	
		Satisfacción neta	3.408	77,32%	12,83%	64,48%	100,00%	
	Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.731	65,01%	18,77%	46,24%	80,00%	12,63%
		Satisfacción Global Inicial	1.731	56,33%	35,53%	20,80%	20,00%	
		Satisfacción neta	1.731	63,27%	22,12%	41,15%	100,00%	
	Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	516	62,60%	19,45%	43,15%	80,00%	4,23%
		Satisfacción Global Inicial	516	59,11%	31,01%	28,10%	20,00%	
		Satisfacción neta	516	61,90%	21,76%	40,14%	100,00%	
	Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	696	43,34%	36,44%	6,89%	80,00%	0,24%
		Satisfacción Global Inicial	696	39,51%	49,86%	-10,34%	20,00%	
		Satisfacción neta	696	42,57%	39,13%	3,44%	100,00%	
	Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	877	84,49%	7,25%	77,24%	80,00%	1,89%
		Satisfacción Global Inicial	877	73,89%	23,60%	50,29%	20,00%	
		Satisfacción neta	877	82,37%	10,52%	71,85%	100,00%	
	Satisfacción neta			74,93%	14,41%	60,52%		

El presente capítulo expuso la satisfacción neta para distintas características sociodemográficas de los/as usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica. El siguiente esquema resume alguna de dichas características, además de otras vinculadas a la experiencia de servicio.

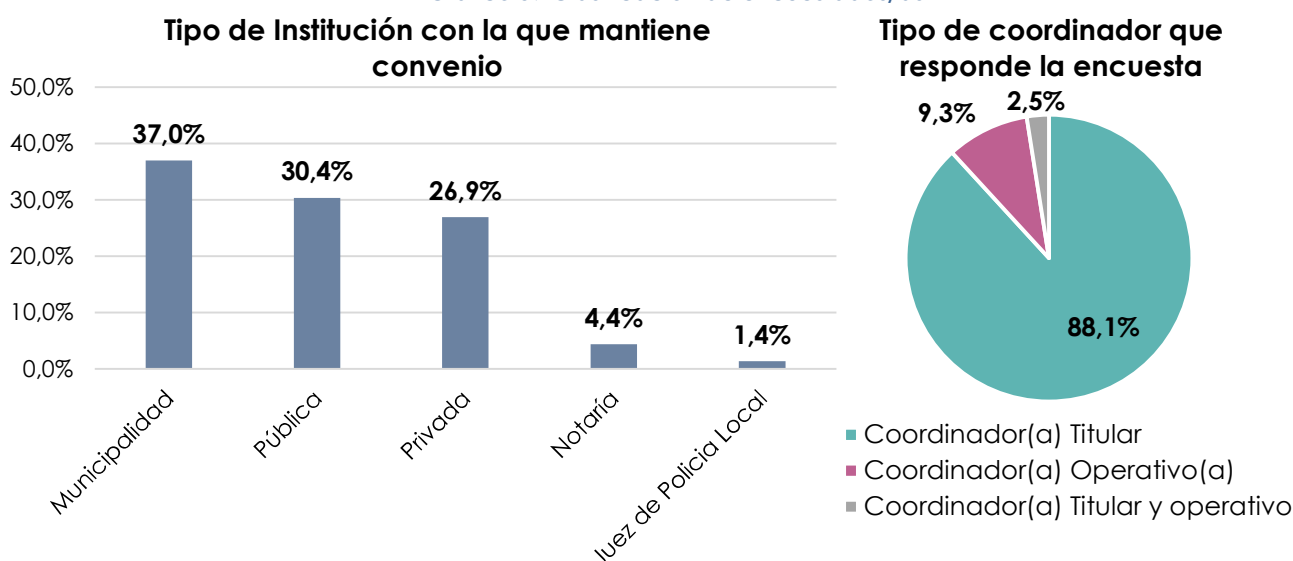
Ilustración 15 Resumen ¿Quiénes son los/as usuarios/as individuales de plataforma electrónica?



6.5.3. Usuarios/as Institucionales del Canal Plataforma Electrónica

De a los(as) usuarios(as) institucionales del canal plataforma electrónica consultados, principalmente destacan las municipalidades, puesto que el 37,0% corresponde a una municipalidad, le siguen las instituciones públicas, con un 30,4%, luego instituciones privadas, con un 26,9%, y en menor proporción se encuentran las notarías y juzgados de policía local, con un 4,4% y un 1,4% respectivamente.

Gráfico 57 Clasificación de encuestados/as



Además, el 88,1% de los/as entrevistados/as corresponden a coordinadores titulares, puesto que, según la indicación de la contraparte técnica del SRCel, fue a quienes se llamó en primer lugar para realizar la encuesta, y posterior a ello se procedió a llamar a coordinadores operativos sólo en aquellos casos en los que la encuesta no había sido respondida por los/as coordinadores titulares. De este modo, un 9,3% corresponde a coordinadores operativos.

Por otro lado, se aprecia en los siguientes gráficos que las instituciones que mantienen convenio con el SRCel lo hacen principalmente a través de una modalidad en línea, con un 76,1% de las instituciones. Sólo un 12,7% cuenta con modalidad batch y un 11,1% cuenta con ambas modalidades, tanto en línea como en batch.

A su vez, al cruzar la modalidad del convenio por tipo de institución, se aprecia que instituciones públicas e instituciones privadas con las que cuentan con mayor variedad en las modalidades de su convenio, mientras que los juzgados de policía local, notarías y municipalidades alcanzan un 100%, 100% y 98% respectivamente de modalidad del convenio en línea.

Gráfico 58 Modalidad convenio en usuarios/as institucionales plataforma electrónica

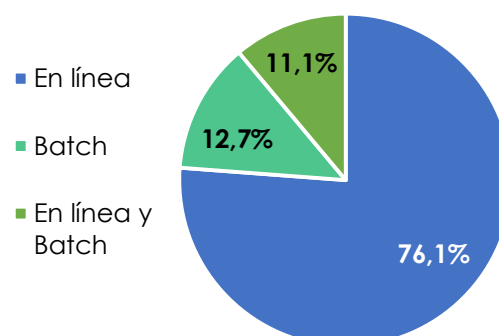
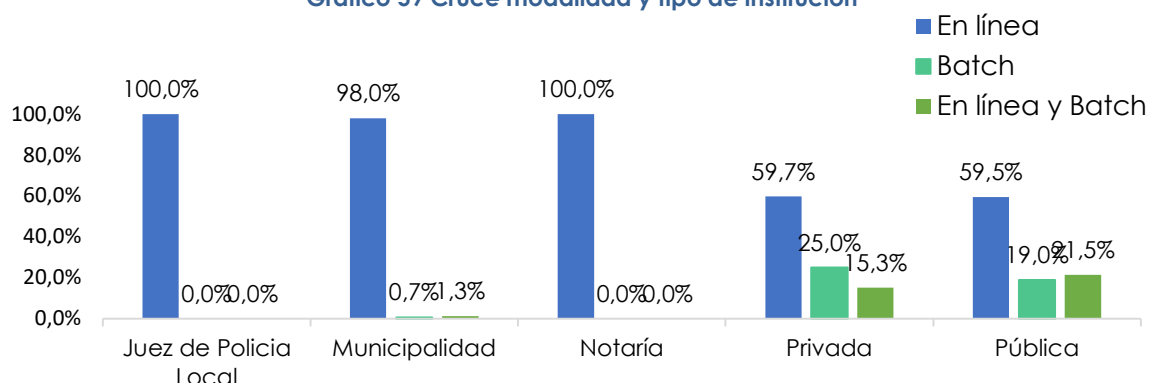


Gráfico 59 Cruce modalidad y tipo de institución



Dicho lo anterior, en términos de satisfacción neta, para el segmento de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica se realizaron dos aperturas, una según tipo de institución y otra según modalidad del convenio. En el caso de tipo de institución, se aprecia que la Satisfacción Global de las Dimensiones es más alta para jueces de policía local, con un 100% neto. No obstante, dicho segmento tiene una muestra poco robusta, con sólo 3 casos. En segundo tipo de institución con Satisfacción Global de las Dimensiones más altas corresponde a instituciones públicas, con un 98,31%. Por su parte, son las notarías las que cuentan con una Satisfacción Global de las Dimensiones más bajas, alcanzando un 70,64%.

Tabla 113 Satisfacción Global de las Dimensiones según tipo de institución

Tipo institución	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Juez de Policía Local	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	3	100,00%	0,00%	100,00%	87,15%

Tipo institución	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	2	100,00%	0,00%	100,00%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	3	100,00%	0,00%	100,00%	100%
Municipalidad	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	149	97,99%	1,34%	96,64%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	112	98,21%	0,89%	97,32%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	149	98,02%	1,28%	96,73%	100%
Notaría	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	10	80,00%	10,00%	70,00%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	8	87,50%	12,50%	75,00%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	10	80,96%	10,32%	70,64%	100%
Privada	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	69	91,30%	2,90%	88,41%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	54	81,48%	5,56%	75,93%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	72	90,04%	3,24%	86,80%	100%
Pública	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	78	98,72%	0,00%	98,72%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	45	95,56%	0,00%	95,56%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	78	98,31%	0,00%	98,31%	100%

Al realizar el cálculo de la satisfacción neta según los distintos tipos de instituciones, se aprecia que las notarías tienen la mayor proporción de insatisfacción, con un 10,26%. Consecuentemente, dicho segmento también tiene la satisfacción y satisfacción neta más baja, con un 82,77% y un 72,51% respectivamente. Por su parte, las instituciones correspondientes a jueces de policía local e instituciones públicas alcanzan el neto más alto, presentando los mayores niveles de satisfacción.

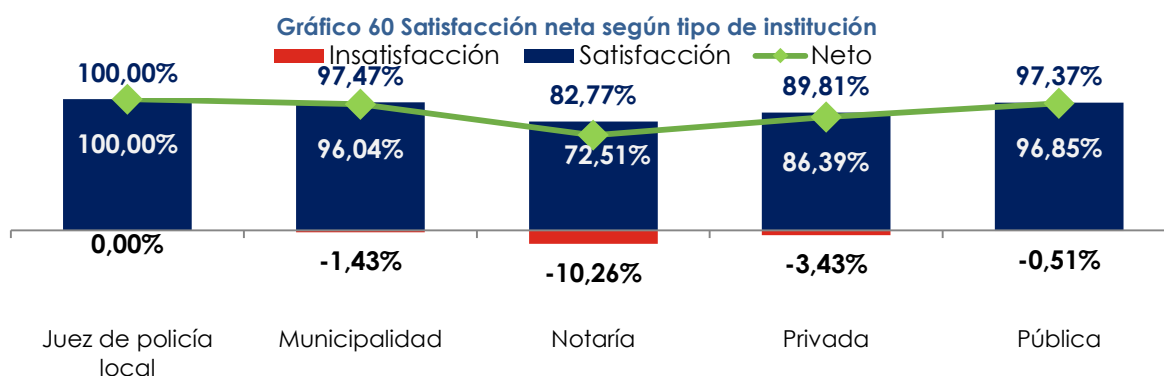


Tabla 114 Satisfacción neta según tipo de institución

Tipo institución	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Juez de policía Local	Satisfacción Global de las Dimensiones	3	100,0%	0,00%	100,00%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	3	100,0%	0,00%	100,00%	20,00%
	Satisfacción neta	3	100,00%	0,00%	100,00%	100%

Tipo institución	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Municipalidad	Satisfacción Global de las Dimensiones	149	98,02%	1,28%	96,73%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	149	95,30%	2,0%	93,29%	20,00%
	Satisfacción neta	149	97,47%	1,43%	96,04%	100%
Notaría	Satisfacción Global de las Dimensiones	10	80,96%	10,32%	70,64%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	10	90,00%	10,00%	80,00%	20,00%
	Satisfacción neta	10	82,77%	10,26%	72,51%	100%
Privada	Satisfacción Global de las Dimensiones	72	90,04%	3,24%	86,80%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	72	88,89%	4,17%	84,72%	20,00%
	Satisfacción neta	72	89,81%	3,43%	86,39%	100%
Pública	Satisfacción Global de las Dimensiones	78	98,31%	0,00%	98,31%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	78	93,59%	2,56%	91,03%	20,00%
	Satisfacción neta	78	97,37%	0,51%	96,85%	100%

Al realizar la apertura según modalidad del convenio, se observa que la modalidad Batch tiene la Satisfacción Global de las Dimensiones más alta, teniendo las dos dimensiones evaluadas sobre un 90% neto. En cambio, en el caso de modalidad En línea y Ambas modalidades, donde la Satisfacción Global de las Dimensiones es más baja en comparación a la modalidad Batch, se observa que en la dimensión capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas el neto es inferior a un 90%. Esto puede relacionarse con lo expuesto previamente en el capítulo de caracterización de usuarios institucionales del canal plataforma electrónica, donde quienes tienen convenio con modalidad En Línea presentan mayores problemas.

Tabla 115 Satisfacción Global de las Dimensiones según modalidad convenio

Modalidad	Dimensión	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
En línea	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	248	96,38%	2,22%	94,17%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	175	92,51%	2,72%	89,79%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	249	95,89%	2,28%	93,60%	100%
Batch	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	31	93,47%	0,00%	93,47%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	22	95,43%	0,00%	95,43%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	34	93,72%	0,00%	93,72%	100%
Ambos	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	30	93,29%	0,00%	93,29%	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	24	87,33%	4,22%	83,10%	12,85%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	30	92,52%	0,54%	91,98%	100%

Pese a lo anterior, al calcular la satisfacción neta, se obtiene una mayor satisfacción para la modalidad En Línea, lo cual puede explicarse por una satisfacción Global inicial más alta en dicho segmento en comparación a los convenios Batch y Ambos.

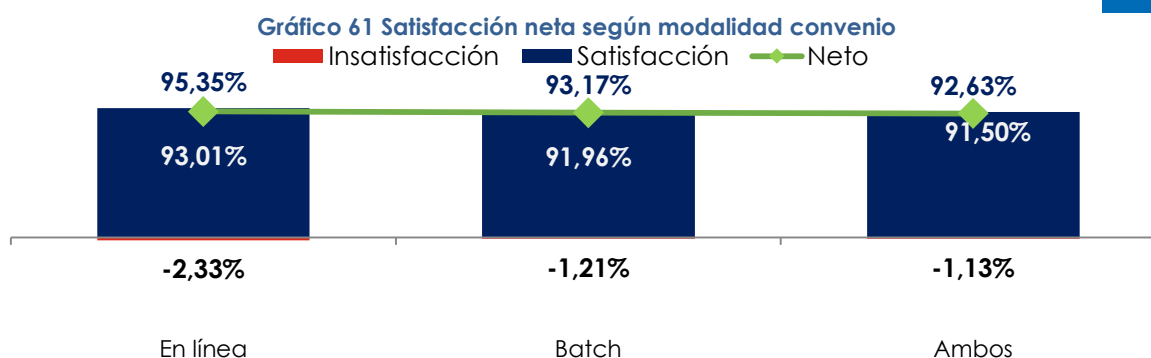


Tabla 116 Satisfacción neta según modalidad convenio

Modalidad	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
En línea	Satisfacción Global de las Dimensiones	249	95,89%	2,28%	93,60%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	249	93,19%	2,53%	90,65%	20,00%
	Satisfacción neta	249	95,35%	2,33%	93,01%	100%
Batch	Satisfacción Global de las Dimensiones	34	93,72%	0,00%	93,72%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	34	90,95%	6,03%	84,92%	20,00%
	Satisfacción neta	34	93,17%	1,21%	91,96%	100%
Ambos	Satisfacción Global de las Dimensiones	30	92,52%	0,54%	91,98%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	29	93,05%	3,47%	89,58%	20,00%
	Satisfacción neta	30	92,63%	1,13%	91,50%	100%

El presente capítulo expuso la satisfacción neta para distintas características de los/as usuarios/as institucionales de plataforma electrónica. El siguiente esquema resume alguna de dichas características, además de otras vinculadas a la experiencia de servicio.

Ilustración 16 Resumen ¿Quiénes son las instituciones que utilizan la plataforma electrónica?

Usuarios/as institucionales Plataforma Electrónica

- El 37% corresponde a una municipalidad, le siguen las instituciones públicas (30,4%), luego instituciones privadas (26,9%), y en menor proporción se encuentran notarías (4,4%) y juzgados de policía local (1,4%).
- Respecto a las instituciones que mantienen convenio con el SRCel lo hacen principalmente a través de una modalidad en línea, con un 76,1%.
- Un **27,2%** ha tenido problemas en el marco de su convenio, donde es importante destacar que el 45,8% de ellos sostiene que sólo ocurrió una vez. Adicionalmente se destaca que la presentación de problemas es algo transversal en las instituciones que tienen convenio.
- Finalmente, dentro de los principales problemas se encuentra la caída del sistema (41,9%), el bloqueo del sistema o claves (21,4%) y problemas con cobros (15,7%).

6.6. Tipologías de Usuarios/as

Sumado al análisis realizado previamente en las aperturas del cálculo de la satisfacción neta, se procedió a realizar un análisis de que permita clasificar a los/as usuarios/as en términos de su satisfacción en las distintas dimensiones evaluadas. Esto se realizó a partir de un análisis de clúster, el cual identifica grupos que son homogéneos internamente y heterogéneos externamente a través de una comparación de medias de distintas variables. Cabe destacar que este análisis se realizó para tener una mejor descripción de las características que recaen en aquellos usuarios/as más críticos con el servicio, para tener mayores insumos al momento de gestionar las acciones de mejora del SRCel.

Se realizó un análisis de clúster K-medias, el cual es utilizado para clasificar muestras con grandes cantidades de datos. Este análisis se caracteriza por ser de carácter exploratorio, y la decisión respecto de la cantidad de grupos a formar la toma el investigador de acuerdo con criterios como: i) cantidad de casos dentro del cada clúster y ii) posibilidad de nombrar cada clúster con características que hagan que los grupos difieran entre sí.

A continuación, se presentan tres capítulos en los cuales se clasifican a los usuarios/as de cada tipo de usuario y canal evaluado en términos de su satisfacción. Cabe destacar que las variables utilizadas para la creación de clúster fue la satisfacción Global de cada dimensión, es decir, aquella que se compone del promedio simple de los atributos de cada dimensión y de la Satisfacción Global Directa de cada dimensión.

6.6.1. Usuarios/as individuales Canal Presencial

En el caso de usuarios/as individuales del canal presencial, se observa que se crean cuatro grupos homogéneos internamente y heterogéneos externamente. El grupo más pequeño corresponde al tercer clúster o conglomerado, y se compone de 359 registros. Se tomó la decisión de llegar hasta cuatro grupos, ya que al seguir segmentando la muestra se creaban grupos sumamente pequeños de cerca de 100 registros, lo cual no es conveniente al momento de realizar cruces con otras variables.

Tabla 117 Cantidad de clúster seleccionados

Número de casos en cada clúster			
		Recuento No ponderado	Recuento Ponderado
Clúster	1	3595,000	3759,707
	2	4659,000	4637,562
	3	359,000	376,892
	4	6688,000	6416,128
Válidos		15301,000	15190,290
Perdidos		1113,000	1153,670

Luego de revisar que cada grupo tenga una cantidad de casos que permita realizar comparaciones, se procede a analizar las diferencias de medias en torno a las cuatro dimensiones de análisis. Como se mencionó previamente, las variables utilizadas corresponden a la satisfacción Global de cada dimensión. En la siguiente tabla se exponen las medias obtenidas por cada variable en cada uno de los clústeres. El nombre que se le otorga a cada grupo se construye a través de la información provista por la diferencia de medias. Por ejemplo, al primer grupo se les llama "Destacan la calidad de atención", ya

que es algo que los caracteriza al tener una media alta en dicha dimensión en comparación a la media que obtuvieron en las demás dimensiones.

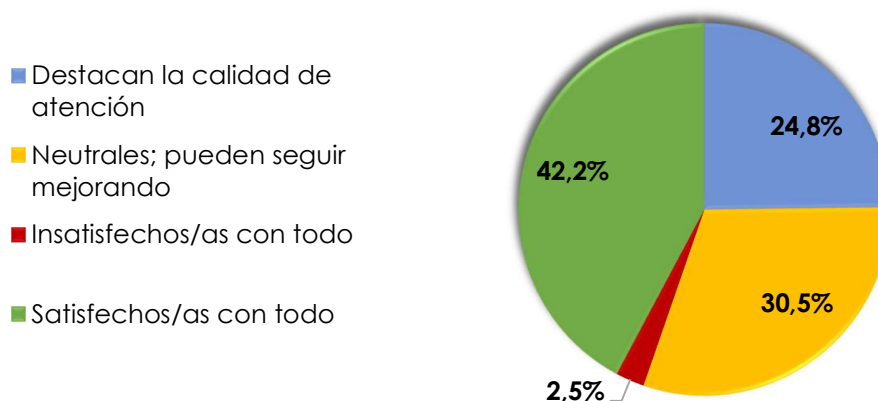
Tabla 118 Diferencia de medias de cada Clúster

Centros de clústeres finales				
	Clúster			
	1	2	3	4
Condiciones físicas y de ambientación	3,9	3,9	2,6	4,8
Proceso de realización del trámite	4,3	4,0	2,9	4,8
Calidad de la atención	4,9	4,0	2,6	5,0
Preparación de funcionarios/as	4,4	4,0	2,9	4,9
Nombre del grupo otorgado por el investigador	<i>Destacan la calidad de atención</i>	<i>Neutrales; pueden seguir mejorando</i>	<i>Insatisfechos con todo</i>	<i>satisfechos con todo</i>

En suma, se obtiene la variable de tipología usuaria expuesta en el siguiente gráfico, donde la mayor parte corresponde a usuarios/as que están satisfechos con todas las dimensiones del servicio (42,2).

Gráfico 62 Tipología usuaria

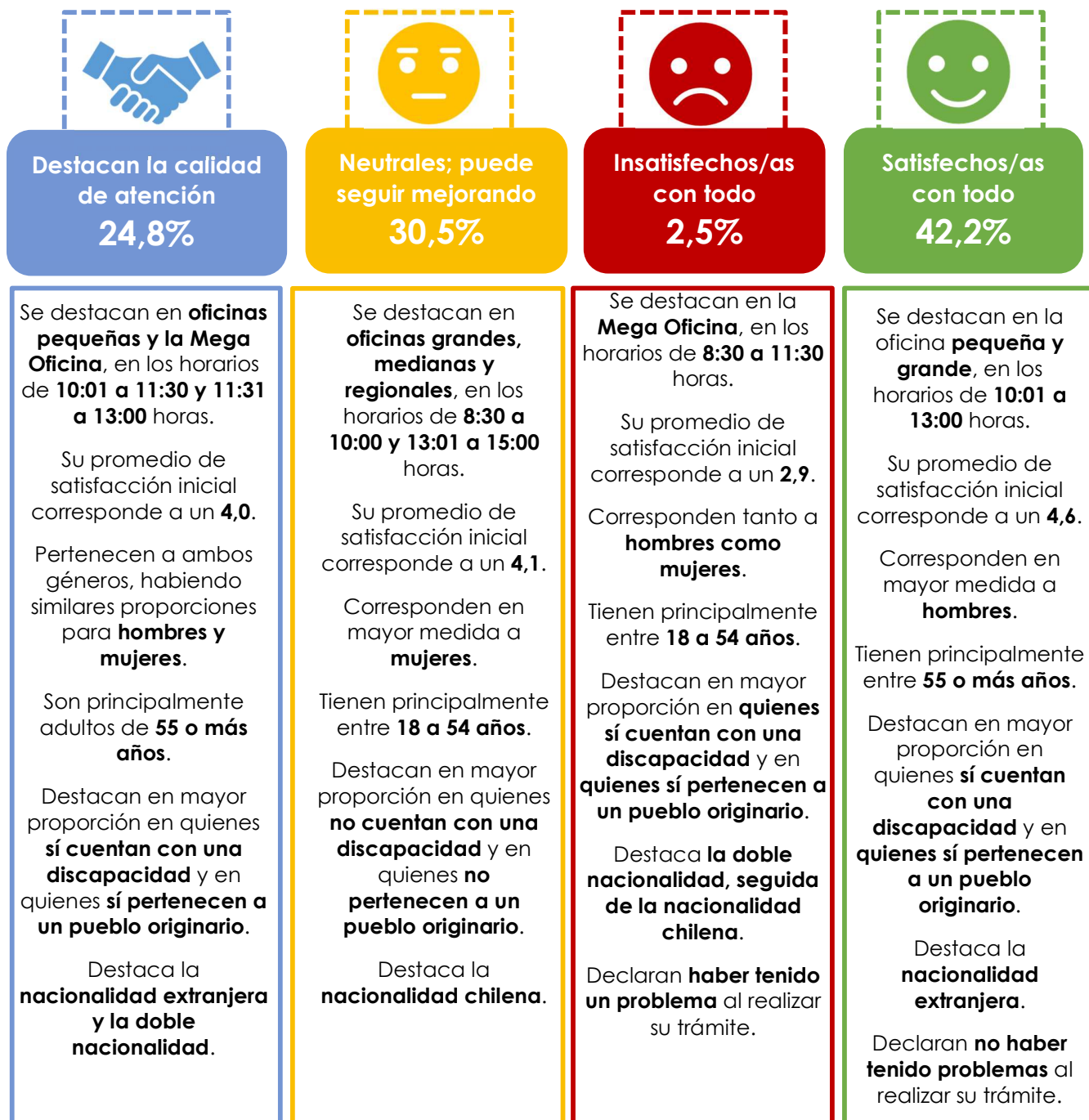
Tipologías usuarios/as individuales canal presencial



El valor que recae en la construcción de tipologías no solo radica en poder clasificar a la muestra en términos de su satisfacción, sino también caracterizar cada uno de los grupos identificados en términos de variables de caracterización. Para ello, se realizaron tablas de doble entrada con cruces de información, permitiendo identificar cómo los distintos segmentos sociodemográficos se acercan más a un clúster o a otro. En la siguiente ilustración se exponen los resultados del análisis de los cruces de variables. Tal como se

presenta, se informan aquellas características por las cuales se destaca cada clúster, lo cual no significa que dicha característica le corresponda, sino que se presenta allí en mayor proporción.

Ilustración 17 Caracterización Tipología de Usuarios/as Canal Presencial



6.6.2. Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica

Para el caso de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se realizó un análisis de tipologías por cada trámite evaluado. A continuación, se exponen los resultados.

➤ Certificados Gratuitos

Para el trámite certificados gratuitos se definieron cuatro conglomerados, donde el grupo más pequeño está constituido por 343 casos, mientras que el más grande por 2.140 casos.

Tabla 119 Cantidad de clúster creados

Número de casos en cada clúster – Recuento no ponderado		
Clúster	1	1800,000
	2	2140,000
	3	343,000
	4	586,000
Válidos		4869,000
Perdidos		0,000

Los cuatro grupos creados a partir de la satisfacción en las tres dimensiones evaluadas en el trámite certificados gratuitos discriminan entre sí por las siguientes características. Por un lado, hay un grupo que pone notas sumamente altas, específicamente el primer grupo compuesto de 1.800 casos, a lo cual se les llamará “muy satisfechos/as”. Le sigue un grupo más neutral con notas intermedias, el cual se compone de 2.140 casos. En tercer lugar, aparece un grupo compuesto de 343 casos, el cual pone notas sumamente bajas a su satisfacción en las tres dimensiones evaluadas. Finalmente, aparece un grupo con notas relativamente neutrales en la dimensión calidad contenidos de la página y proceso de obtención de certificados, mientras que ponen notas sumamente bajas en la facilidad de la navegación, por lo cual se les clasifica como “críticos en la navegación”.

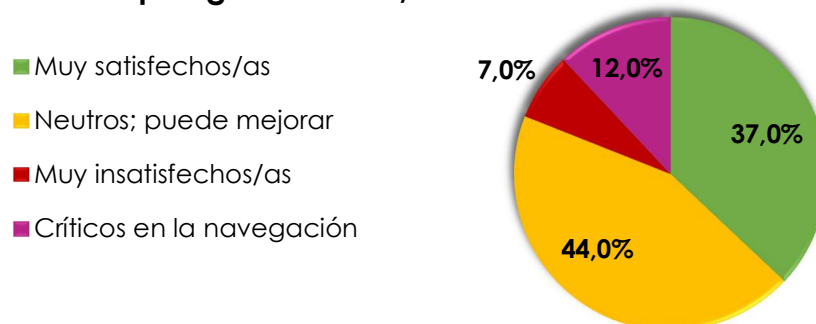
Tabla 120 Diferencia de medias en clústeres

Centros de clústeres finales				
	Clúster			
	1	2	3	4
Facilidad navegación	4,7	3,8	1,4	2,6
Calidad contenidos de la página	4,8	4,0	1,3	3,3
Proceso de obtención de certificados	4,9	4,1	1,3	3,2
Nombre del grupo otorgado por el investigador	Muy satisfechos/as	Neutros; puede mejorar	Muy insatisfechos/as	Críticos en la navegación

En el siguiente gráfico se observan las cuatro clasificaciones elaboradas con sus respectivos porcentajes, donde la mayor proporción la componen usuarios/as neutrales y usuarios/as satisfechos/as.

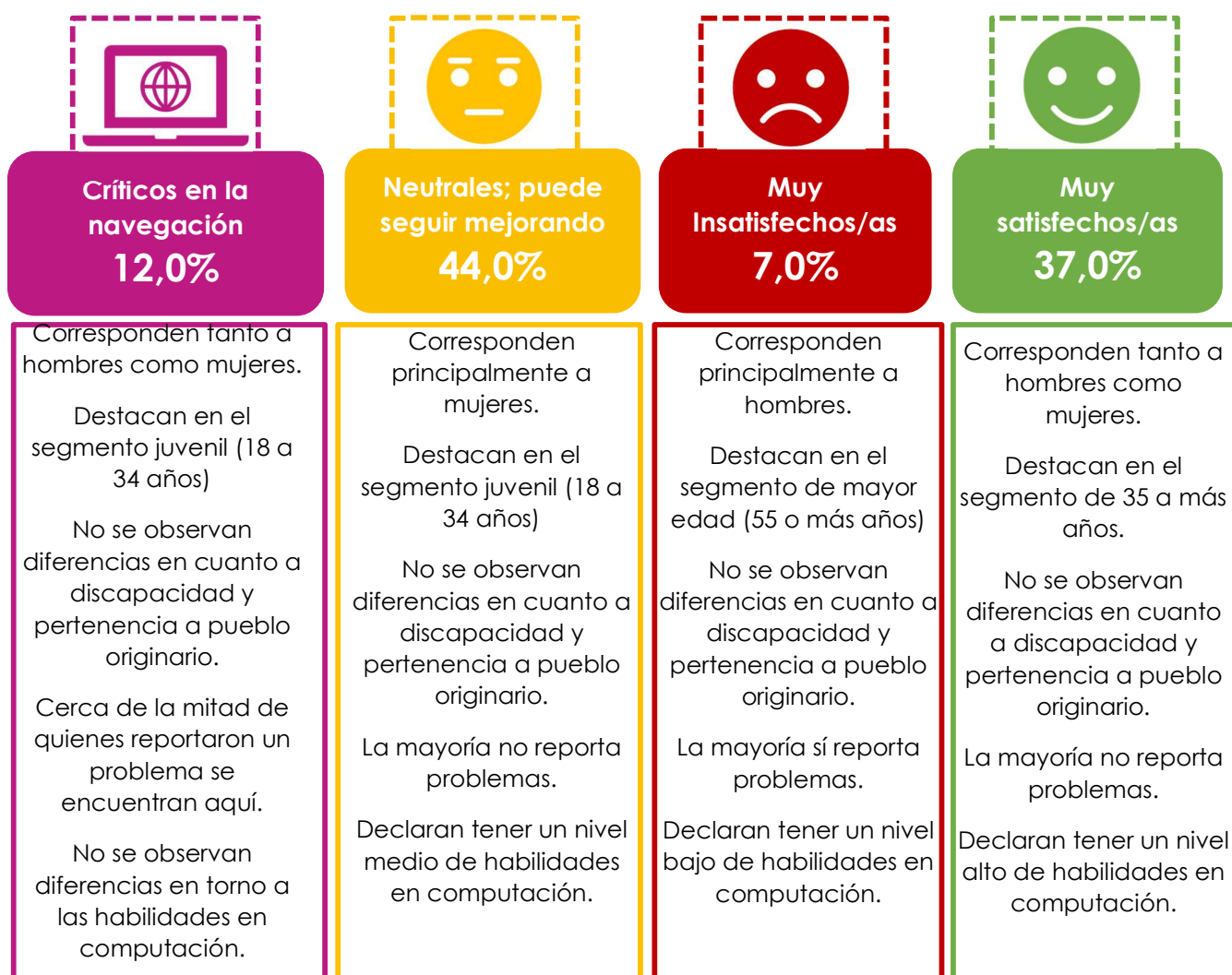
Gráfico 63 Tipologías usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Tipologías usuarios/as Certificados Gratuitos



Tal como se realizó anteriormente con las tipologías del canal presencial, la siguiente figura expuesta describe las características que destacan a cada grupo, lo cual se obtiene a partir de cruces de doble entrada entre la variable tipologías y distintas variables sociodemográficas.

Ilustración 18 Caracterización tipologías usuarias - Certificados gratuitos



➤ Certificados Pagados

Con relación a los certificados pagados, se identifican cuatro grupos de comportamiento similar al evaluar su satisfacción. La mayor cantidad de casos se observa en el grupo 1, con 806 registros, mientras que la menor cantidad se observa en el grupo 2, con 156 usuarios/as.

Tabla 121 Cantidad de clúster creados

Número de casos en cada clúster – Recuento no ponderado		
Clúster	1	806,000
	2	156,000
	3	340,000
	4	709,000
Válidos		2011,000
Perdidos		0,000

Respecto de las distintas dimensiones evaluadas, se logra observar un grupo que otorga notas neutras o nota 3, un grupo que otorga notas bajas, un grupo que evalúa mal la facilidad de la navegación y el proceso de obtención de certificado, pero permanece neutral en la calidad de los contenidos y la facilidad para realizar el pago, y en cuarto lugar, se observa un grupo que pone notas sumamente altas.

Tabla 122 Diferencias de medias en tipologías

Centros de clústeres finales				
	Clúster			
	1	2	3	4
Facilidad de la navegación	3,5	1,2	2,2	4,4
Calidad contenidos de la página	3,8	1,4	3,0	4,6
Proceso de obtención de certificados	3,8	1,2	2,3	4,7
Facilidad para realizar pagos	3,8	1,3	3,2	4,6
Nombre del grupo otorgado por el investigador	Neutros; puede mejorar	Muy insatisfechos/as	Mal navegación y proceso	Muy satisfechos/as

Gráfico 64 Tipologías certificados pagados

El gráfico expuesto a la derecha representa el tamaño de cada clúster dentro del trámite certificados pagados.

La siguiente figura expuesta describe las características que destacan a cada grupo de las tipologías usuarias de certificados pagados.

Tipologías usuarios/as

- Neutros; puede mejorar
- Muy insatisfecho/a
- Críticos en navegación y obtención
- Muy satisfechos/as

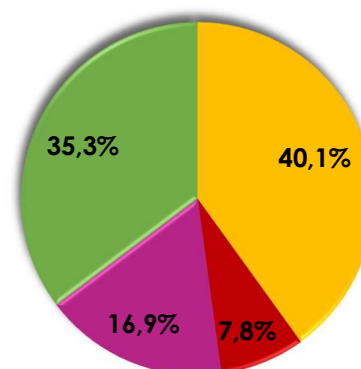


Ilustración 19 Caracterización Tipologías - Certificados pagados



➤ **Reserva de horas**

Para el trámite reserva de hora también se lograron identificar cuatro grupos que discriminan entre ellos, donde el mayor se compone de 293 casos y menor de 92 casos.

Tabla 123 Cantidad de clústeres creados

Número de casos en cada clúster - Recuento no ponderado		
Clúster	1	142,000
	2	134,000
	3	293,000
	4	92,000
Válidos		661,000
Perdidos		0,000

Con relación a las diferencias de medias en cada clúster, se aprecia un grupo muy satisfecho como también un grupo muy insatisfecho. Además, se logra apreciar un grupo que tiene una mala evaluación en la facilidad para reservar horas, y un grupo que es crítico de la navegación pese a que otorga una evaluación positiva en las demás dimensiones.

Tabla 124 Diferencia de medias en clústeres

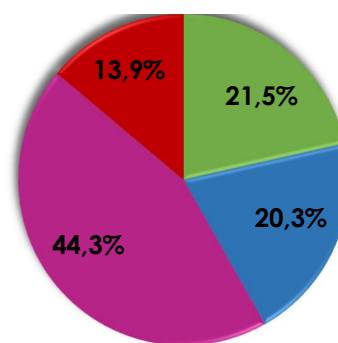
Centros de clústeres iniciales				
	Clúster			
	1	2	3	4
Facilidad navegación	5,0	3,8	1,0	1,0
Calidad contenidos de la página	5,0	4,2	4,2	1,0
Facilidad reservar hora	5,0	1,0	5,0	2,2
Nombre del grupo otorgado por el investigador	Muy satisfecho/a	Críticos con reservar hora	Críticos con navegación	Muy insatisfecho/a

Ilustración 65 Tipologías Reserva de Horas

El gráfico expuesto a la derecha presenta las proporciones de cada clasificación en el trámite reserva de horas, donde los críticos con la navegación son la mayoría.

Tipologías usuarios/as

- Muy satisfecho/a
- Críticos con reservar hora
- Críticos con la navegación
- Muy insatisfecho/a



La figura presentada describe las características que destacan a cada grupo de las tipologías usuarias de Reserva de Horas, lo cual se obtiene a partir de cruces de doble entrada entre la variable tipologías y distintas variables sociodemográficas.

Ilustración 20 Caracterización Tipologías - Reserva de hora



➤ Contactos y solicitudes de transparencia

Con relación al trámite contactos y solicitudes de transparencia, se identificaron cuatro grupos con diferentes características al momento de evaluar al SRCel. El primero se compone de 313 casos, el segundo de 133 casos, el tercero de 172 casos y el cuarto de 177 casos.

Tabla 125 Cantidad de clústeres

Número de casos en cada clúster – Recuento no ponderado		
Clúster	1	313,000
	2	133,000
	3	172,000
	4	177,000
Válidos		795,000
Perdidos		0,000

En primer lugar, se observa que el primer grupo pone notas cercas al 4,0, por lo que se clasifica como usuarios/as satisfechos/as. El segundo grupo pone notas neutrales cercanas al 3,0, a excepción de la facilidad de la navegación, a la cual le dan peor nota. Por su parte, el tercer grupo se caracteriza por ser sumamente crítico respecto del contacto con el SRCel. Finalmente, el cuarto grupo se caracteriza por poner notas sumamente bajas en todas las dimensiones.

Tabla 126 Diferencias de medias en los clústeres

Centros de clústeres finales				
	Clúster			
	1	2	3	4
Facilidad de la navegación	4,2	2,7	2,9	1,5
Calidad contenidos de la página	4,3	3,3	3,4	1,8
Facilidad para comunicarse con el SRCel	4,1	3,3	1,7	1,3
Nombre del grupo otorgado por el investigador	Satisfechos/as	Críticos con la navegación	Críticos con el contacto	Muy insatisfecho/a

Ilustración 66 Tipologías Contactos y Solicitudes

En el gráfico expuesto a la derecha se presenta el tamaño de cada grupo creado, con sus respectivos nombres. Si bien hay un 39% de satisfechos/as, dicha satisfacción no se caracteriza por ser de notas máximas (5), sino cercana al 4. Asimismo, es destacable la gran proporción de usuarios/as insatisfechos y críticos con el contacto.

Tipologías usuarios/as

- Satisfechos/as
- Críticos con la navegación
- Críticos con el contacto
- Muy insatisfechos/as

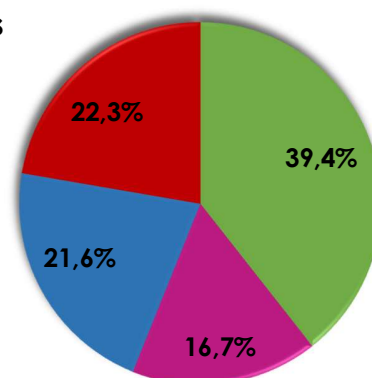
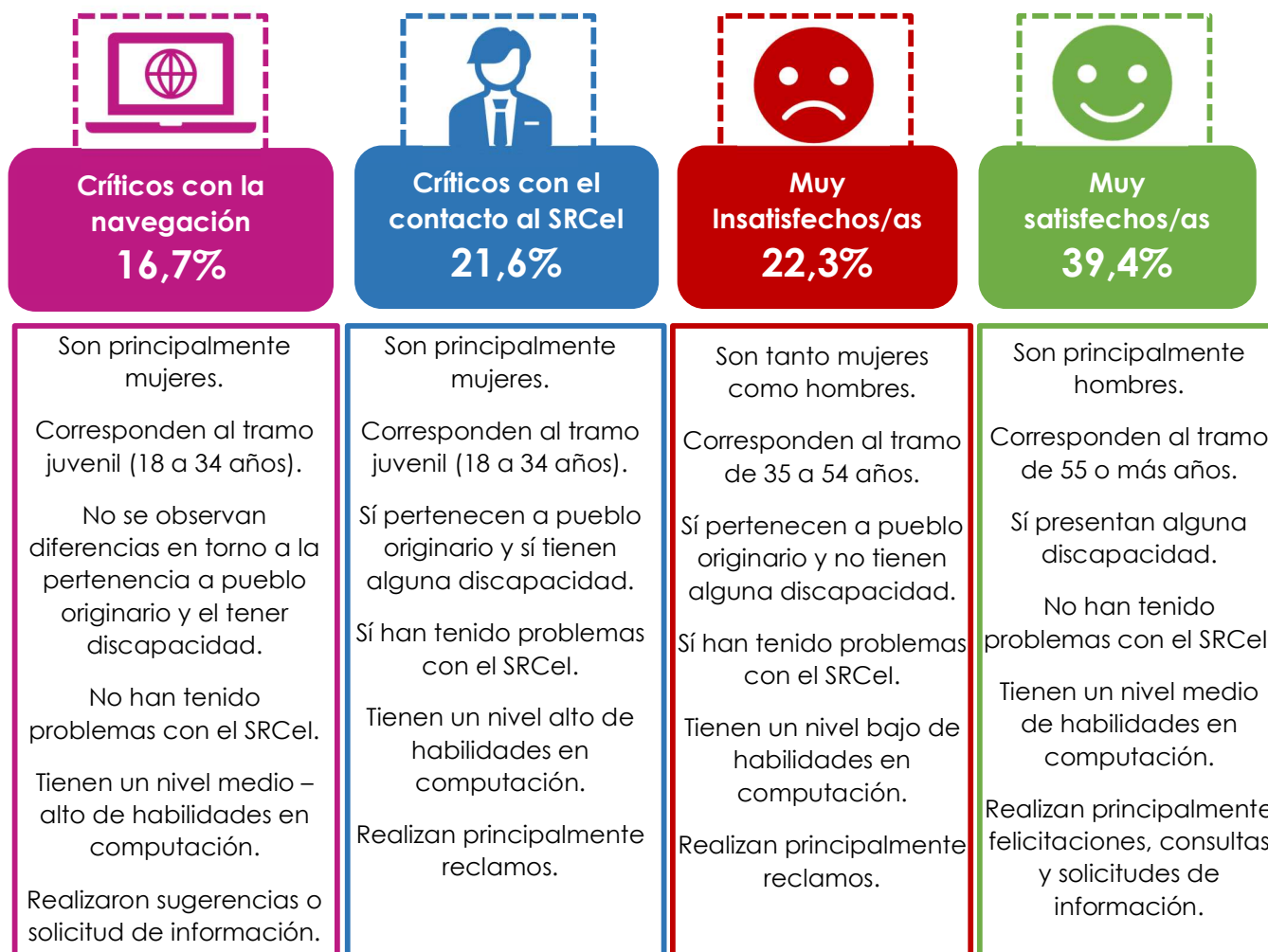


Ilustración 21 Caracterización Tipologías - Contactos y Solicitudes de Transparencia



➤ **Clave única**

Respecto del trámite para solicitar el código de activación de la clave única, se aprecia que también se lograron identificar cuatro grupos con distintos tamaños.

Tabla 127 Cantidad de clústeres creados

Número de casos en cada clúster – Recuento no ponderado		
Clúster	1	466,000
	2	63,000
	3	495,000
	4	141,000
Válidos		1165,000
Perdidos		0,000

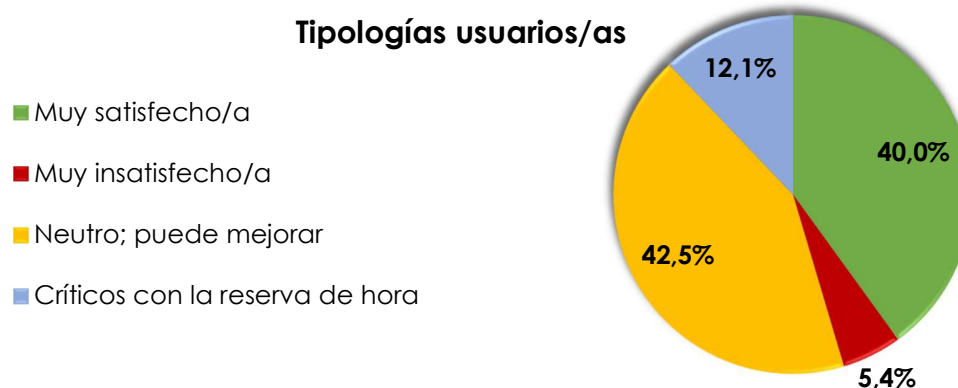
Con relación a la diferencia de medias entre los cuatro grupos creados, se observa un grupo muy satisfecho y otro muy insatisfecho. A su vez, se aprecia un grupo neutral, que otorgó en su evaluación notas cercanas al 4,0. Finalmente, se establece un grupo que se caracteriza por su insatisfacción respecto de la facilidad al reservar hora, mientras que en los demás aspectos evaluados realiza una evaluación neutral.

Tabla 128 Diferencias de medias - Clave única

Centros de clústeres finales				
	Clúster			
	1	2	3	4
Facilidad de la navegación	4,7	1,2	3,9	3,0
Calidad contenidos de la página	4,8	1,2	4,0	3,4
Facilidad para reservar hora	4,9	1,2	4,2	2,9
Calidad atención	4,9	1,3	4,4	3,6
Nombre del grupo otorgado por el investigador	Muy satisfechos/as	Muy insatisfechos/as	Neutro; puede mejorar	Críticos al reservar hora

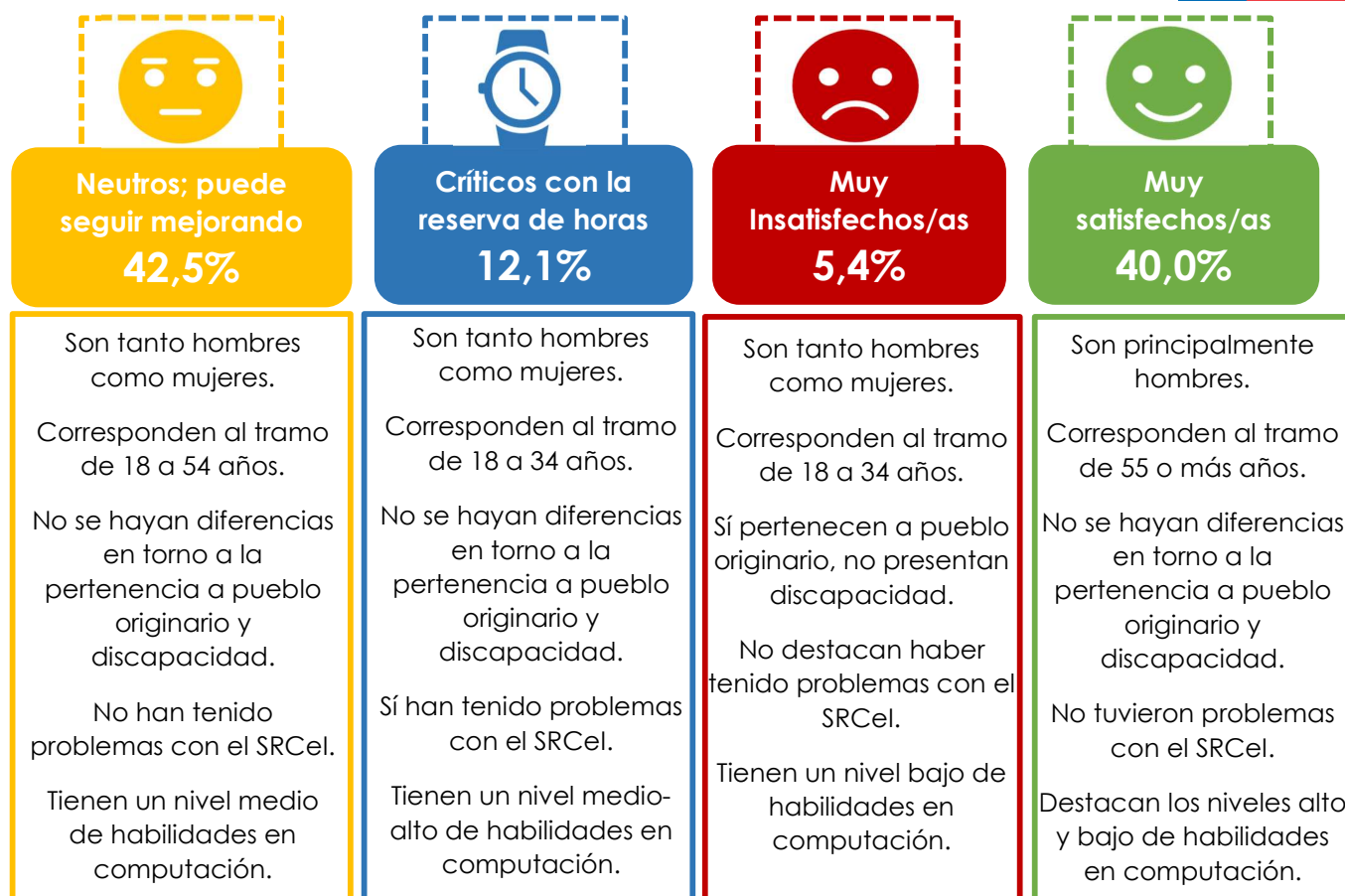
Como se aprecia en el siguiente gráfico, la mayoría de los usuarios/as correspondientes al trámite de clave única fueron clasificados como neutrales (notas 4,0), con un 42,5%, seguidos de usuarios/as satisfechos/as (notas 5,0), con un 40,0%. Los grupos en donde se deben concentrar las futuras mejoras corresponden a quienes se caracterizaron por estar muy insatisfechos/as, quienes alcanzan un 5,4%, y también quienes se mostraron críticos con la reserva de hora, con un 12,1%.

Gráfico 67 Tipologías usuarios/as Clave Única



La siguiente ilustración caracteriza a cada grupo de acuerdo con la información provista por cruces de doble entrada en donde se utilizó la variable tipología como variable dependiente y las distintas características presentadas como variables independientes.

Ilustración 22 Caracterización Tipologías - Clave única



6.6.3. Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica

En el caso de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, se observan tres grupos homogéneos internamente y heterogéneos externamente. No obstante, es importante destacar que un grupo tiene solamente cuatro casos, mientras que el segundo y tercer grupo tienen 179 y 38 casos respectivamente. En este caso hay una mayor dificultad para separar los grupos, ya que gran parte de la muestra tiene un comportamiento similar al evaluar su satisfacción, lo cual hace que la muestra se concentre en un grupo.

Tabla 129 Cantidad de clúster creados

		Número de casos en cada clúster	
		Recuento No ponderado	Recuento Ponderado
Clúster	1	4,000	4,482
	2	179,000	173,857
	3	38,000	39,784
Válidos		221,000	218,124
Perdidos		92,000	94,876

Los tres grupos creados tienen medias diferenciadas en torno a las dimensiones evaluadas; por un lado, se observa que el primer grupo tiene notas sumamente bajas, siendo

usuarios/as muy insatisfechos/as, luego, el segundo grupo tiene notas sumamente altas, siendo usuarios/as muy satisfechos. En tercer lugar, se encuentran aquellos que ponen una nota neutral, llamándose neutrales.

Tabla 130 Comparación de medias dentro de los clústeres

Centros de clústeres finales			
	Clúster		
	1	2	3
Capacidad de atender consultas	1,7	4,9	3,7
Calidad de servicios generados	1,6	4,8	3,8
Nombre del grupo otorgado por el investigador	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Neutrales; pueden mejorar

Es importante recalcar para que la realización de los cruces de doble entrada se debe tener una cantidad de casos suficientes que permita realizar comparaciones entre grupos, por lo cual, el grupo que tiene 4 registros correspondiente a los muy insatisfechos/as quedarán como datos perdidos en el análisis, tal como se establece en el siguiente gráfico, en el cual se presenta sólo el segundo y tercer grupo. La siguiente ilustración caracteriza cada clasificación según los cruces realizados.

Ilustración 68 Tipología usuarios/as institucionales Plataforma Electrónica

Tipologías Instituciones

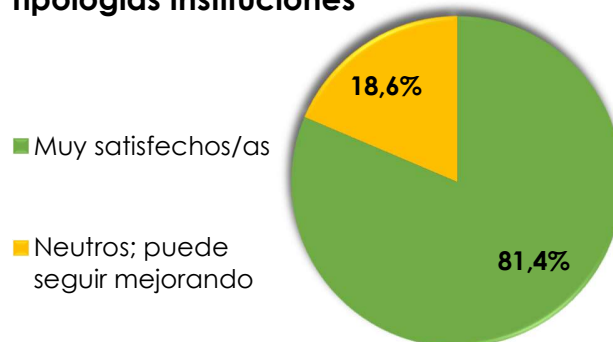
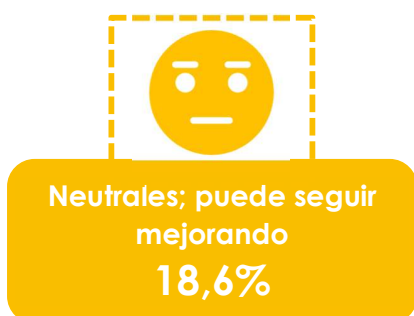


Ilustración 23 Caracterización Tipologías - Usuarios/as Institucionales Plataforma Electrónica



Corresponde principalmente a usuarios/as que **sí** han tenido algún problema con el convenio.

Utilizan en mayor medida una modalidad **En Línea o de ambas modalidades** (Línea y Batch)

Son principalmente **instituciones privadas**.



Corresponde principalmente a usuarios/as que **no** han tenido algún problema con el convenio.

Utilizan en mayor medida una **modalidad Batch**.

Son principalmente **instituciones públicas, notarías, municipalidades y jueces de policía local**.

6.7. Fortalezas y debilidades

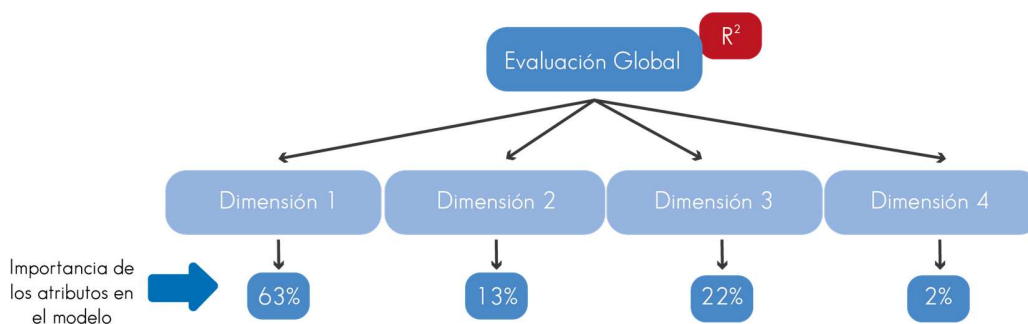
Para identificar las fortalezas y debilidades del servicio brindado por el SRCel se utilizó la metodología de matriz FODA, con la cual se podrán identificar los aspectos con mayor y menor impacto, y a su vez, aquellos con mayor y menor satisfacción, distribuyéndose en cuatro cuadrantes donde se posicionará cada atributo y dará cuenta de las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

Este ejercicio tiene dos propósitos principales, el primero es la definición de las variables que tienen un mayor peso explicativo en la determinación de la satisfacción inicial en cada uno de los ámbitos o dimensiones de evaluación, mientras que el segundo es hacer el cruce de estos resultados con la satisfacción neta de cada atributo, posicionándolos en la matriz FODA, donde el eje horizontal (eje x) contendrá los pesos de las variables en la satisfacción inicial, es decir, su importancia, mientras que el eje vertical (eje y) contendrá la satisfacción alcanza por cada variable. De esta forma, se facilitará la identificación de los focos específicos que se deben abordar, dando cuenta de los aspectos con mayor impacto y satisfacción en los usuarios.

La aproximación hacia la obtención de una relación matemática entre variables se realizará mediante la técnica multivariada de Regresión Lineal Múltiple (RLM). La regresión entrega la importancia relativa de cada variable independiente sobre la variable dependiente a través de los coeficientes estandarizados, donde a mayor sea el número del coeficiente en términos absolutos, mayor será la importancia de la variable en la predicción de la variable dependiente, la cual, en este caso, corresponde a la satisfacción inicial.

Como se expone en la siguiente ilustración de ejemplo, la regresión lineal entre las variables dependientes y la variable dependiente (evaluación Global), le otorga un peso a cada una de las variables ingresadas en la regresión para predecir el comportamiento de la variable dependiente. Dicho peso, determinado a partir de los coeficientes estandarizados, se llevan a una escala de 100% y se convierten en porcentajes.

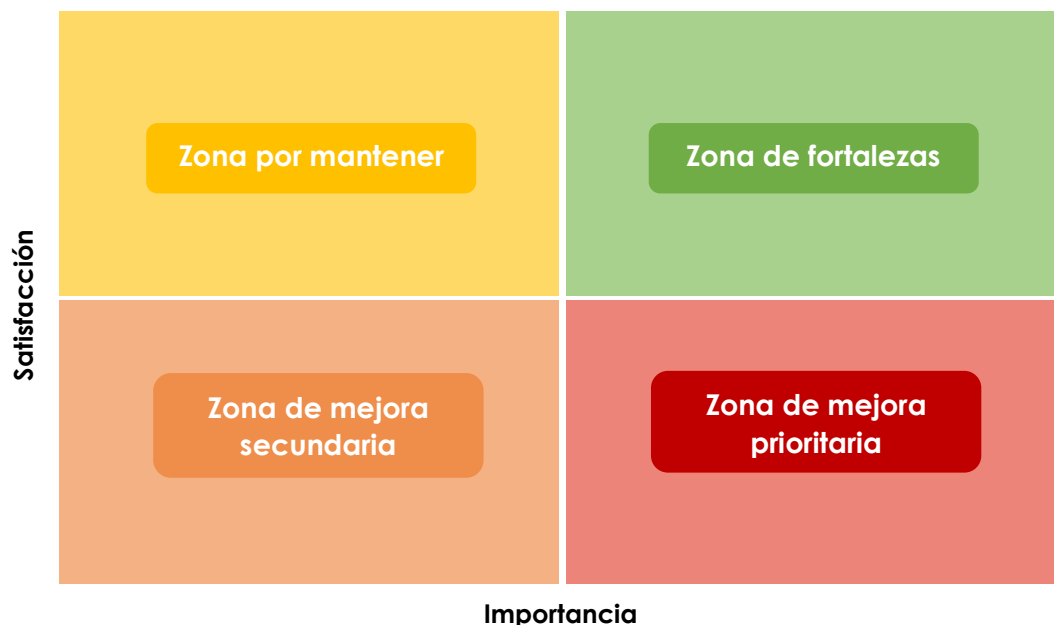
Ilustración 25 Ejemplo importancia de atributos



Dichos porcentajes que representan el peso de cada variable en la satisfacción inicial corresponden a los que serán graficados en la matriz FODA a en el eje horizontal, mientras que, como se mencionó, en el eje vertical se graficará la satisfacción neta de cada atributo. A continuación, se expone la base en la cual se posicionarán las variables de acuerdo a los porcentajes alcanzados. El eje horizontal será separado en dos a partir de la

importancia promedio de los atributos, mientras que el eje vertical será separado en dos a partir de la satisfacción neta promedio de los atributos.

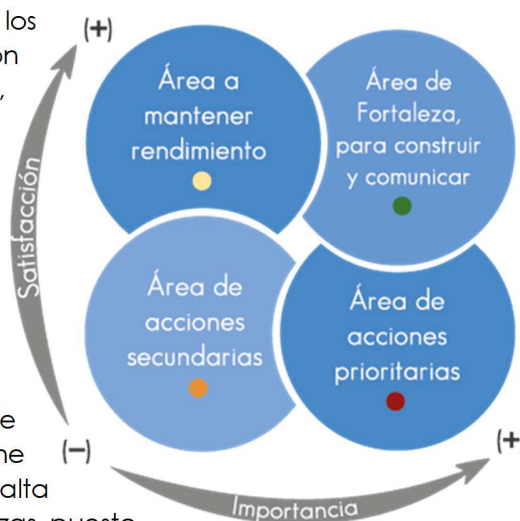
Ilustración 24 Matriz FODA



Estos “Mapas de Mejora”, son la combinación de los niveles de desempeño (en este caso la Satisfacción Neta) con los niveles de incidencia de cada variable, de cada uno de los aspectos específicos medidos. Los cuadrantes expuestos en el ejemplo anterior se definen a partir a la importancia y la evaluación, donde la zona de debilidades, por ende, los atributos que se encuentran en ella serán los focos críticos, a ser abordados en el corto plazo enfocando ahí los planes de acción correspondientes.

Como se observa, el cuadrante amarillo corresponde a la zona a mantener las acciones, ya que si bien tiene una importancia menor a la media, tiene una alta satisfacción. El cuadrante verde es la zona de fortalezas, puesto que tiene una alta importancia y también una alta satisfacción. Por su parte, el cuadrante anaranjado es la zona en la cual se deben realizar acciones de mejora secundaria, puesto que si bien tienen una importancia menor al promedio, tienen una baja satisfacción. Por último, el cuadrante rojo corresponde a la zona de mejoras prioritarias, puesto que tiene una alta importancia y una baja satisfacción.

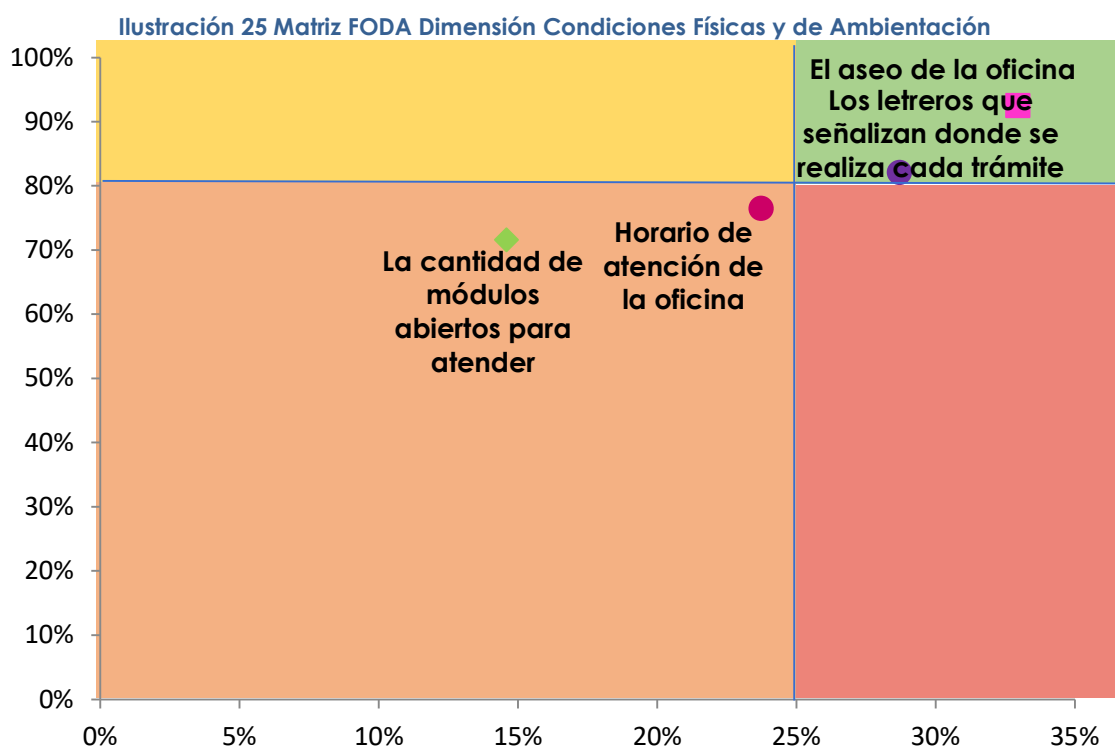
A continuación, se exponen matrices FODA para cada uno de los segmentos evaluados, como también cada uno de los atributos, realizando una matriz por cada dimensión analítica.



6.7.1. Usuarios/as individuales Canal Presencial

Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación

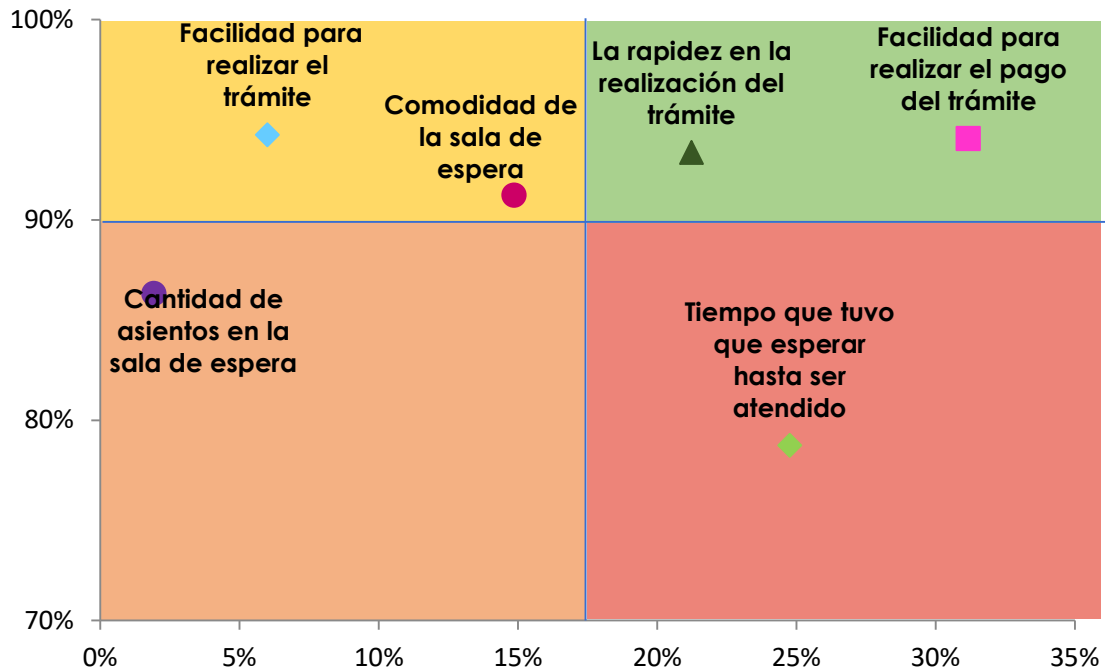
En primer lugar, se expone la matriz FODA o mapa de importancia – valoración de la dimensión condiciones físicas y de ambientación de usuarios/as individuales del canal presencial. En esta, se observa que se posicionan como fortalezas el aseo de la oficina y los letreros que señalizan donde se realiza cada trámite. Por su parte, el horario de atención junto a la cantidad de módulos abiertos para atender se posiciona como elementos de mejora secundaria, esto ya que tienen una baja satisfacción en comparación al promedio, pero también una baja importancia respecto de la media.



Dimensión 2: Proceso de realización del trámite

En relación al proceso de realización del trámite de usuarios/as individuales del canal presencial, se observa que como fortalezas se posiciona la facilidad para realizar el pago del trámite junto a la rapidez de la realización del trámite. Luego, también con una alta satisfacción pero con una menor importancia en la satisfacción inicial se encuentran la facilidad para realizar el trámite y la comodidad de la sala de espera. Con relación a los focos de mejora, prioritariamente estas deben apuntar al tiempo que hay que esperar para ser atendido, mientras que como mejora secundaria resalta la cantidad de asientos en la sala de espera.

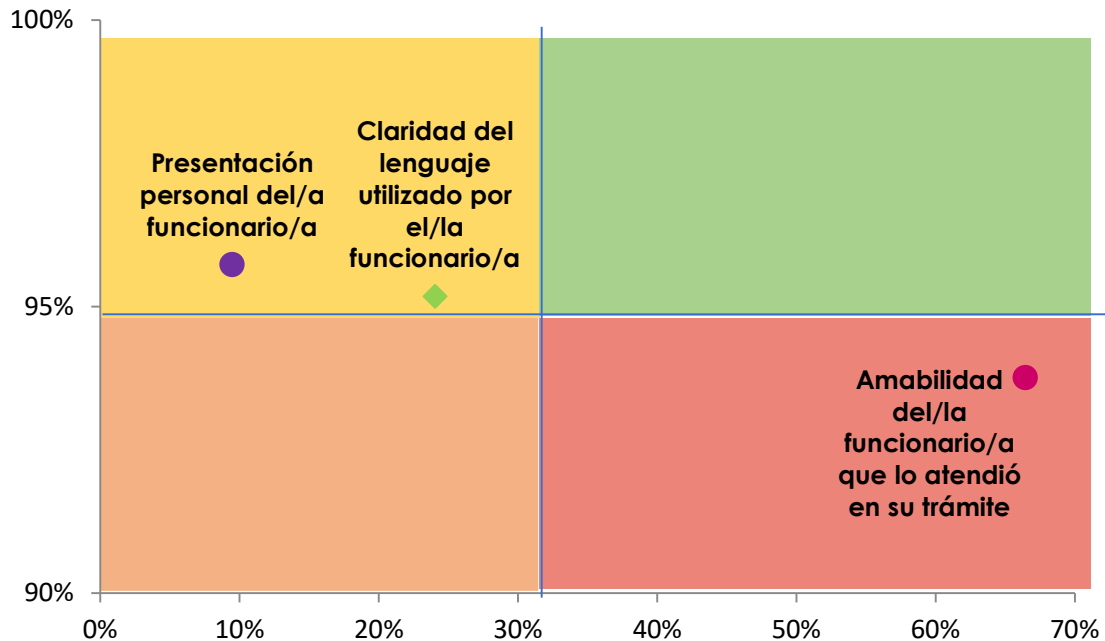
Gráfico 5 Matriz FODA Dimensión Proceso de realización del trámite



Dimensión 3: Calidad de la atención

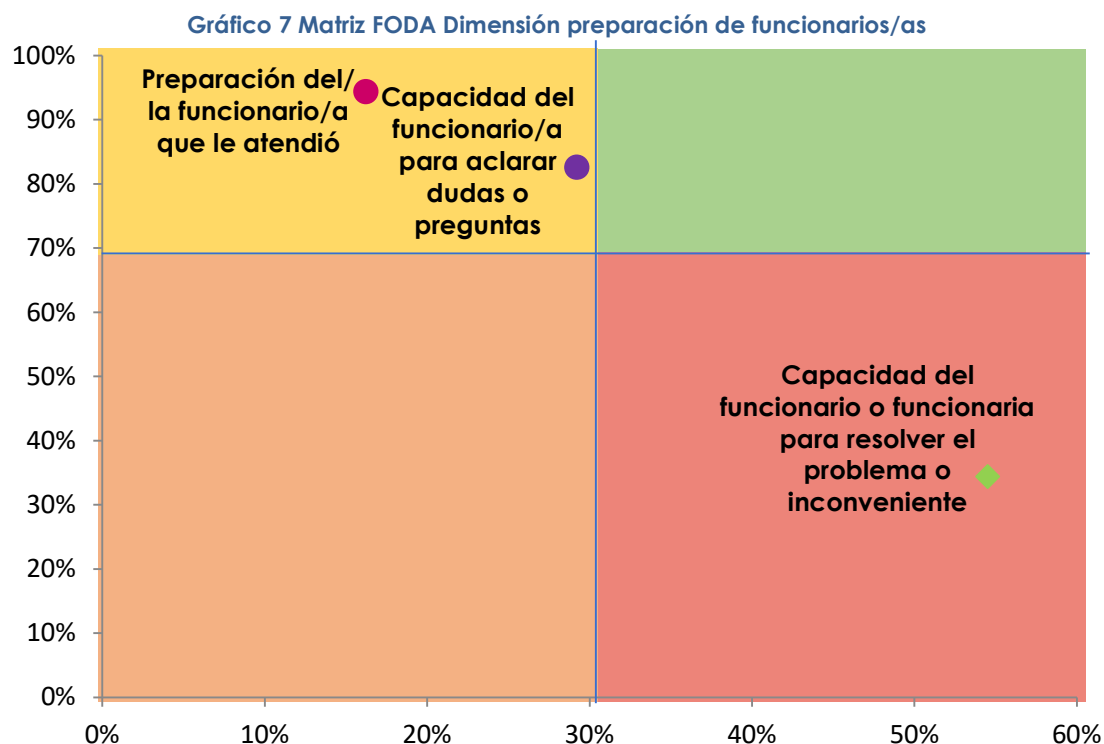
Por su parte, en la dimensión calidad de la atención de usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, se observa que la amabilidad del funcionario que lo atendió en su trámite es el aspecto posicionado como mejora prioritaria, esto ya que, si bien tienen una alta satisfacción, también tiene una gran importancia.

Gráfico 6 Matriz FODA Dimensión Calidad de la atención



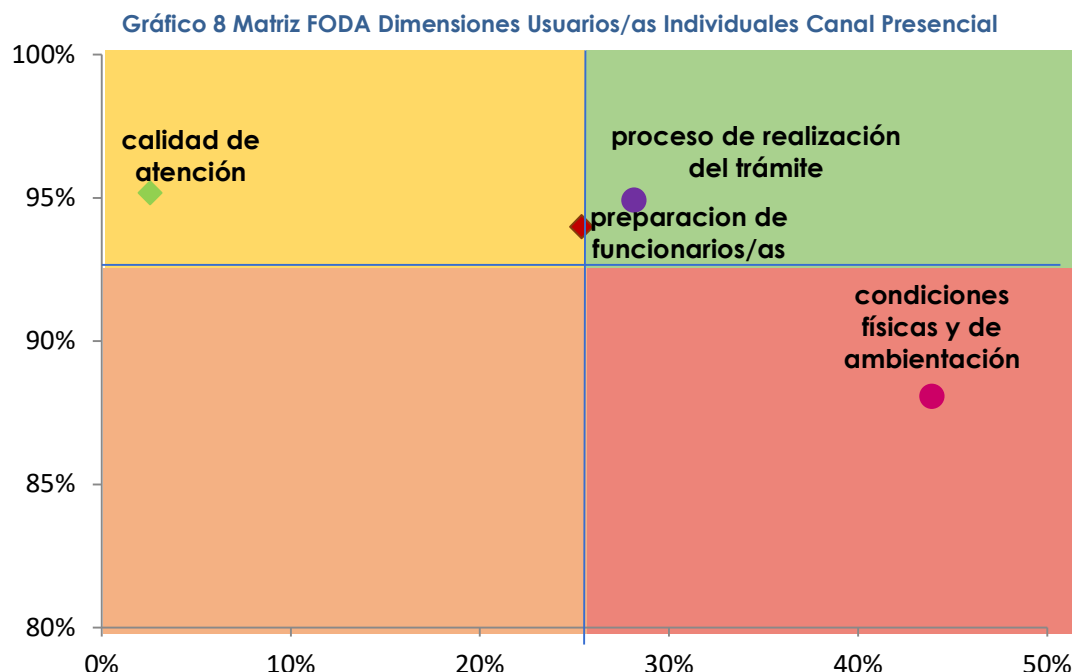
Dimensión 4: Preparación de los/as funcionarios/as

Con relación a la dimensión de preparación de los/as funcionarios/as, se observa que la preparación en general y la capacidad para aclarar dudas son atributos que tienen una alta satisfacción, pero una baja importancia en la satisfacción inicial, mientras que la capacidad de funcionarios/as para resolver problemas o inconvenientes tienen una alta importancia pero una baja satisfacción, posicionándose en el cuadrante de mejoras prioritarias.



Todas las dimensiones

A nivel de dimensiones, se aprecia en la siguiente matriz FODA que la preparación de los/as funcionarios/as junto al proceso de realización del trámite son fortalezas del servicio brindado a usuarios/as individuales del canal presencial, ya que tienen una alta importancia y satisfacción. Por su parte, las condiciones físicas y de ambientación también tienen una alta importancia, pero una baja satisfacción en comparación a las demás dimensiones evaluadas, posicionándose como un aspecto de mejora prioritaria en dicho canal.



6.7.2. Usuarios/as individuales Canal Plataforma Electrónica

Para identificar fortalezas y debilidades en usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se realizan aperturas de los distintos trámites evaluados. A su vez, se realizan matrices FODA a nivel de dimensiones y a nivel general.

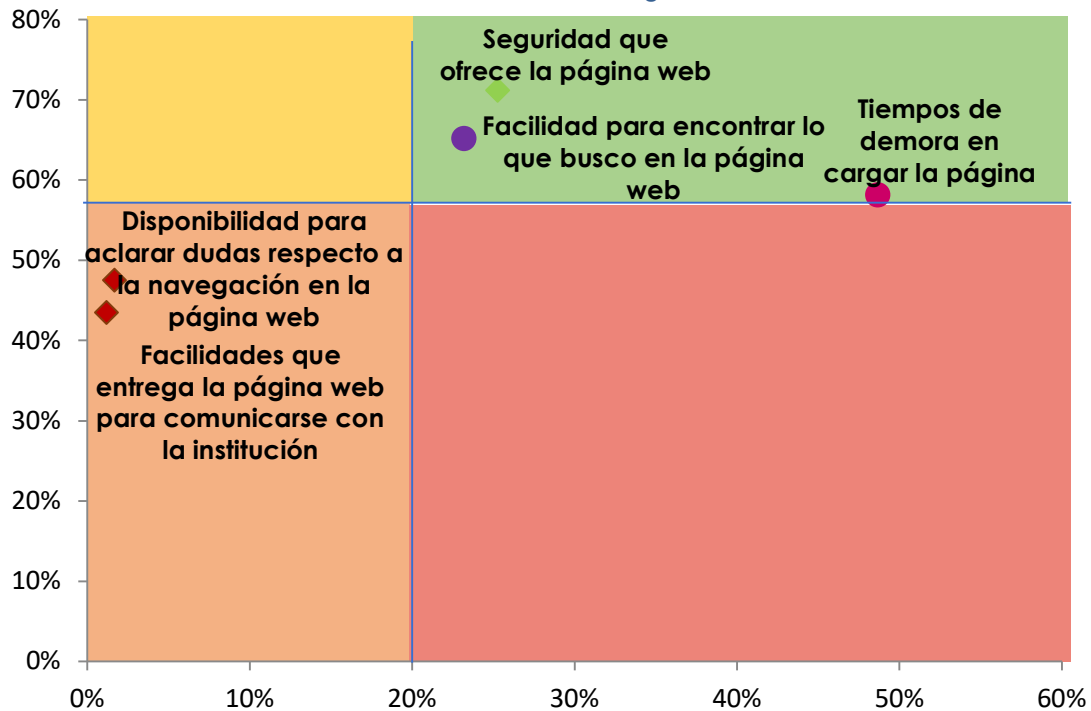
➤ **Certificados Gratuitos**

Dimensión 1: Facilidad de la navegación

Respecto de los certificados gratuitos, una primera dimensión evaluada corresponde a la facilidad de la navegación. Respecto de los atributos que componen dicha dimensión, la seguridad que ofrece la página web, la facilidad para encontrar lo que busca en la página web y los tiempos de demora en cargar la página se posicionan como fortalezas del servicio brindado. No obstante, es importante destacar que, tal como se aprecia en el siguiente mapa, el atributo correspondiente a los tiempos de demora en cargar la página está cercano al cuadrante de amenazas. Esto sucede ya que el atributo tiene una alta importancia y una satisfacción cercana a la satisfacción promedio de los atributos, por lo que de igual manera es relevante considerarlo una acción de mejora.

Por otro lado, los atributos con una satisfacción neta más baja que el promedio corresponden a la disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y las facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución, los cuales se posicionan en el cuadrante de mejoras secundarias al tener una baja satisfacción e importancia.

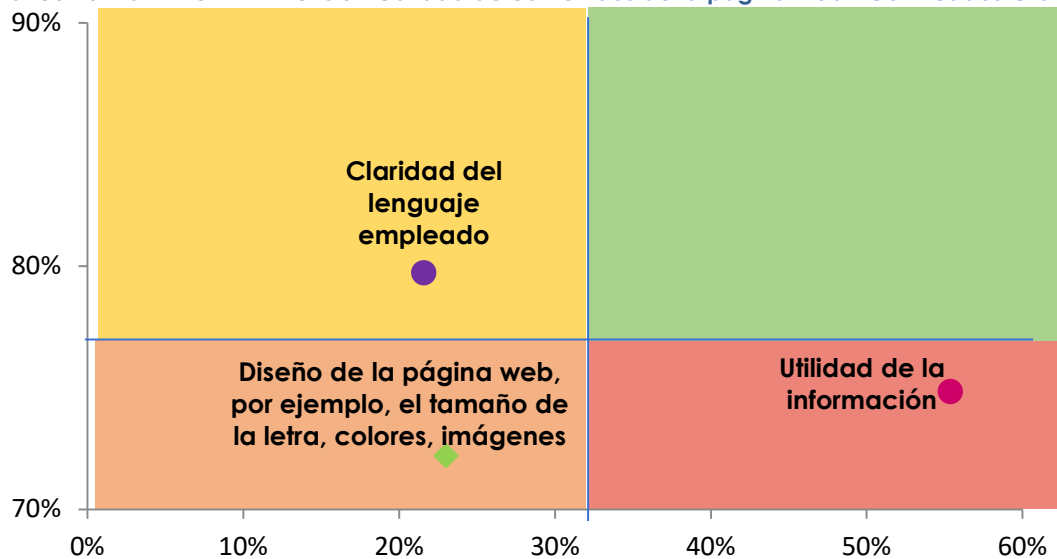
Gráfico 9 Matriz FODA Dimensión Facilidad Navegación - Certificados Gratuitos



Dimensión 2: Calidad de contenidos de la página web

Respecto de la dimensión sobre la calidad de los contenidos de la página web, se observa que la claridad del lenguaje empleado tiene la satisfacción neta más alta, pero una menor importancia en la satisfacción inicial. Por su parte, el diseño de la página web y la utilidad de la información tienen una satisfacción neta baja en comparación al promedio, siendo la utilidad de la información la cual tiene la mayor importancia, y por tanto, en la cual se deben concentrar las acciones de mejora.

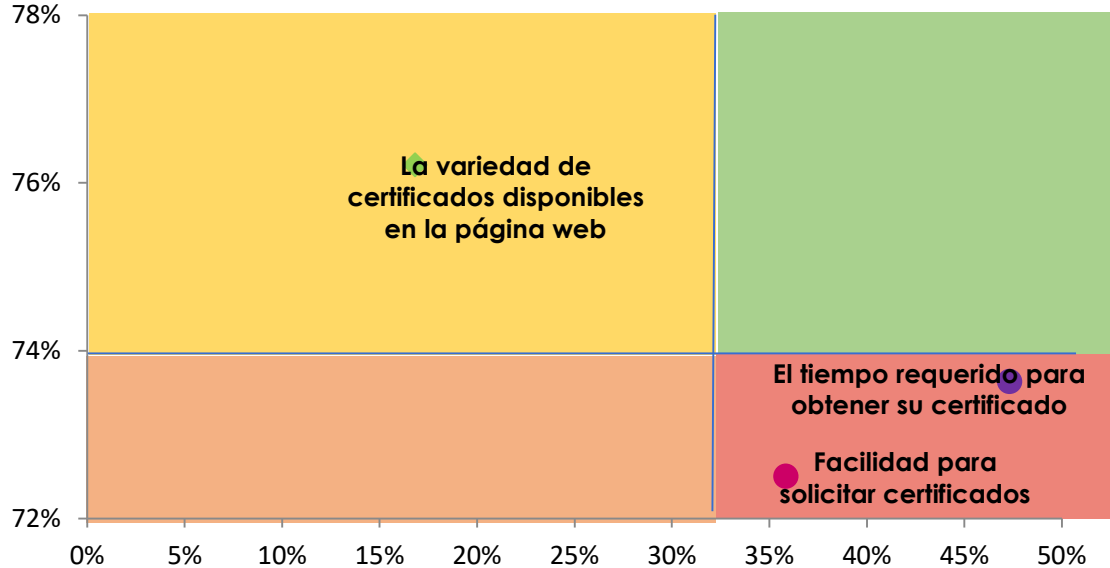
Gráfico 10 Matriz FODA Dimensión Calidad de contenidos de la página web - Certificados Gratuitos



Dimensión 3: Proceso de obtención del certificado

En la dimensión proceso de obtención del certificado gratuito se observa que la variedad de certificados disponibles en la página web es el aspecto con una mayor satisfacción neta, siendo un elemento para mantener. Por su parte, el tiempo requerido para obtener el certificado junto a la facilidad para obtenerlos se posicionan con una alta importancia y una satisfacción menor a la media, siendo claves en las acciones de mejora que realizar.

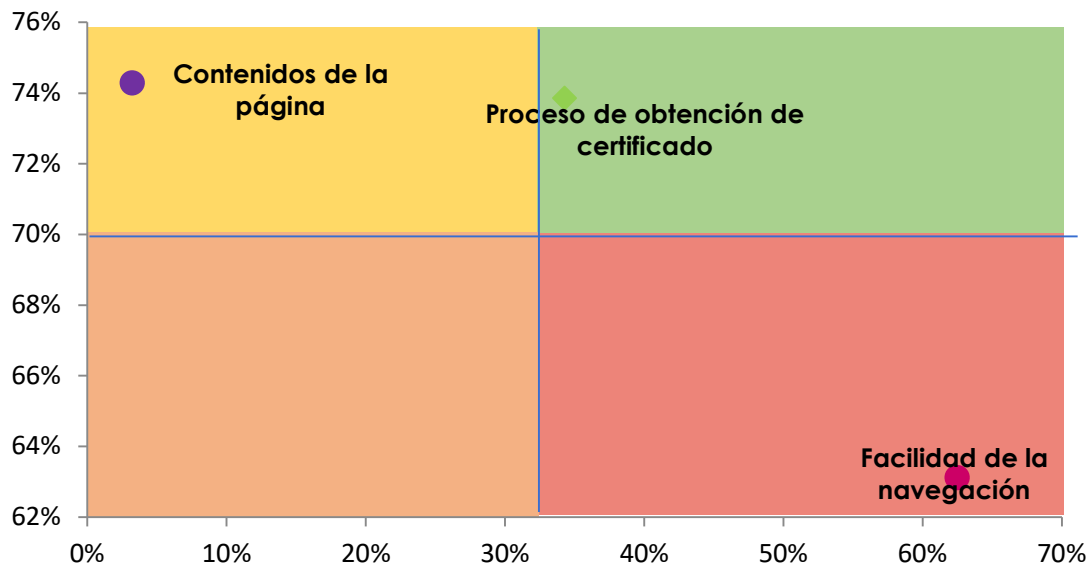
Gráfico 11 Matriz FODA Dimensión Proceso de obtención del certificado - Certificados Gratuitos



Todas las dimensiones

Respecto de las tres dimensiones evaluadas en certificados gratuitos, se aprecia que se deben mantener aspectos relacionados con los contenidos de la página y el proceso de obtención de certificados, mientras que las acciones de mejora deben concentrarse en la facilidad de la navegación, pues tiene una baja satisfacción y alta importancia.

Gráfico 12 Matriz FODA dimensiones evaluadas - Certificados Gratuitos

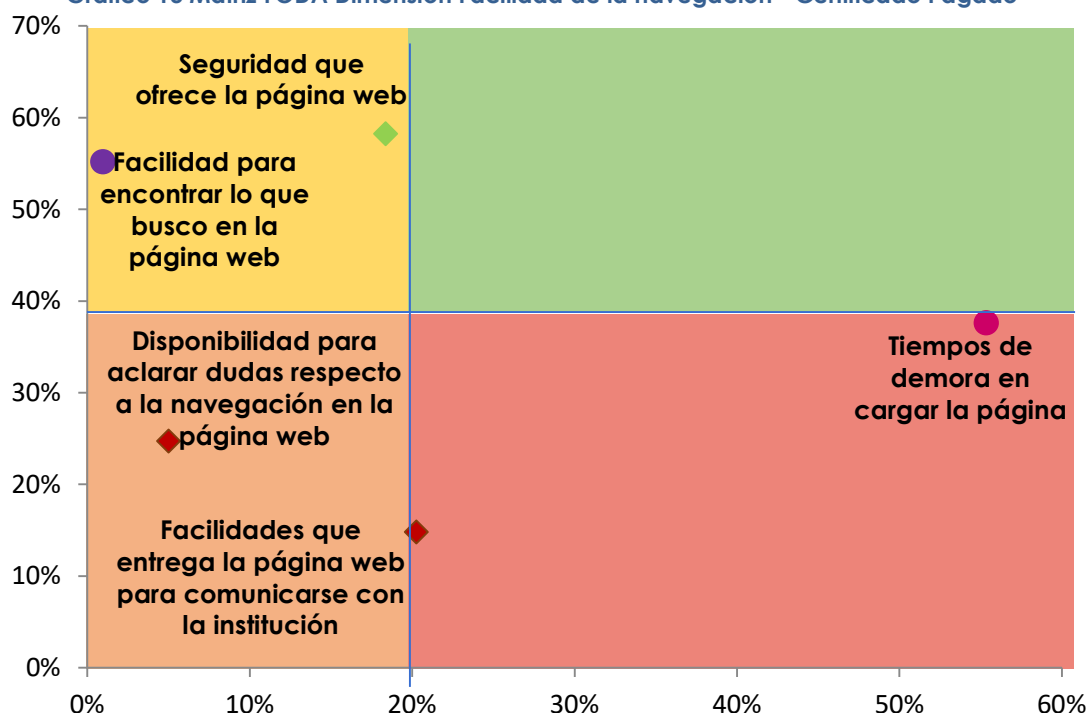


➤ **Certificados Pagados**

Dimensión 1: Facilidad de la navegación

Respecto de la facilidad de la navegación en certificados pagados, se aprecia en el siguiente mapa que la seguridad que ofrece la página junto a la facilidad para encontrar lo que busca son los aspectos mejor evaluados, posicionándose como variables por mantener. Por su parte, hay tres variables que tienen una satisfacción neta menor al promedio: disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación, facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución y los tiempos de demora en cargar la página, siendo esta última la que tiene la mayor importancia, y que, por lo tanto, debe concentrar las acciones de mejora.

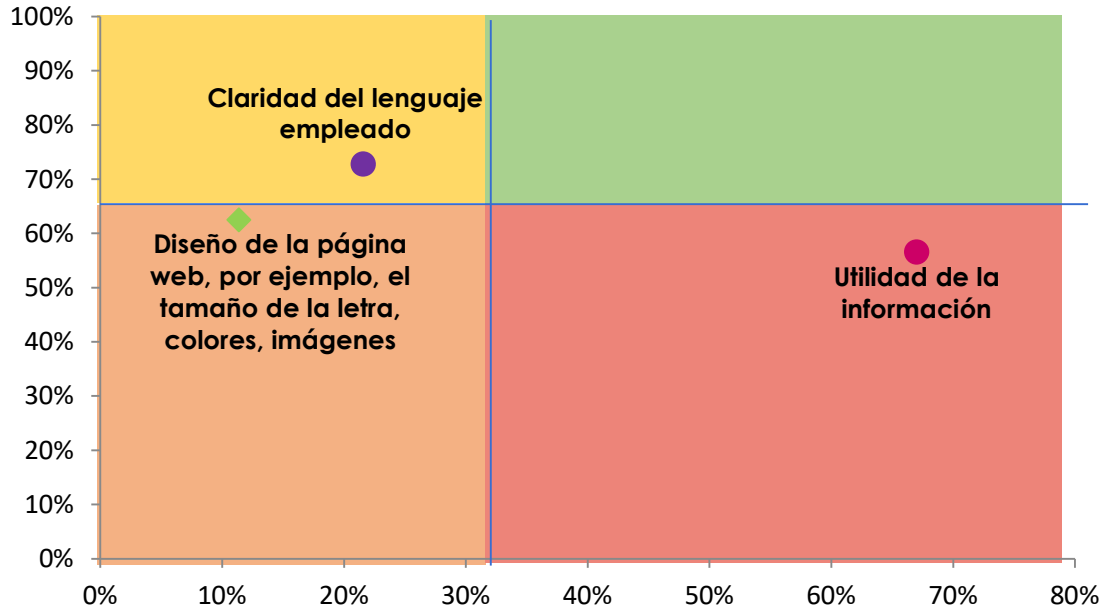
Gráfico 13 Matriz FODA Dimensión Facilidad de la navegación - Certificado Pagado



Dimensión 2: Calidad de contenidos de la página web

Con relación a los contenidos de la página web, se aprecia que la utilidad de la información es la variable con mayor importancia, la cual además posee una satisfacción menor a la media, debiendo concentrar las acciones de mejora en dicha dimensión. Le sigue el diseño de la página web posicionándose en el cuadrante de mejoras secundarias. Finalmente, la claridad del lenguaje empleado fue el aspecto mejor evaluado de la calidad de atención, siendo una variable a mantener.

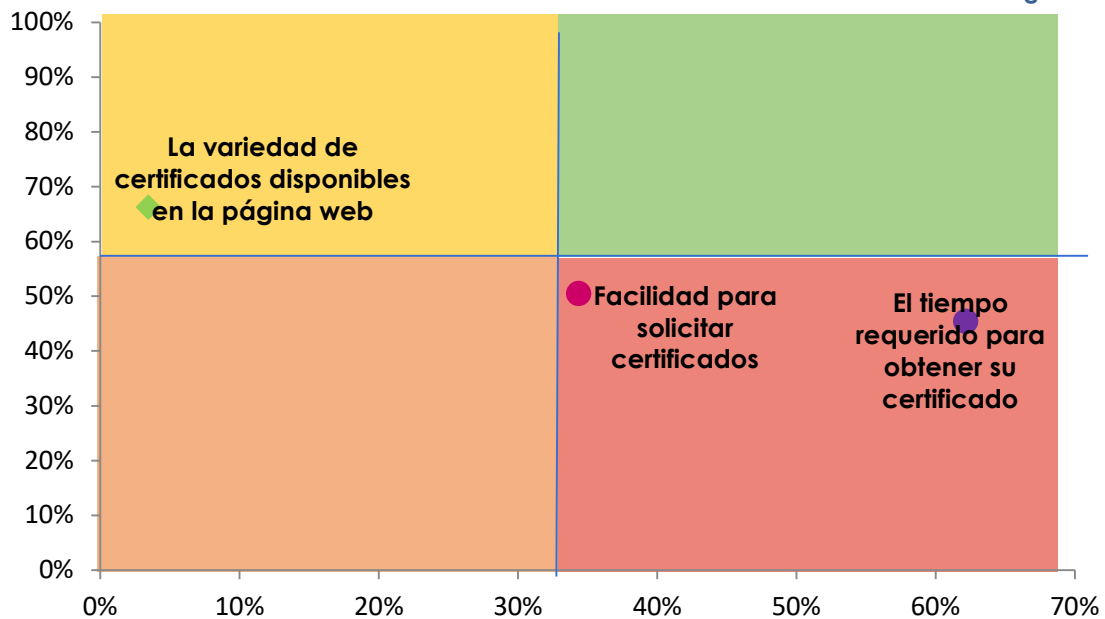
Gráfico 14 Matriz FODA Dimensión Calidad de contenidos de la página web - Certificado Pagado



Dimensión 3: Proceso de obtención del certificado

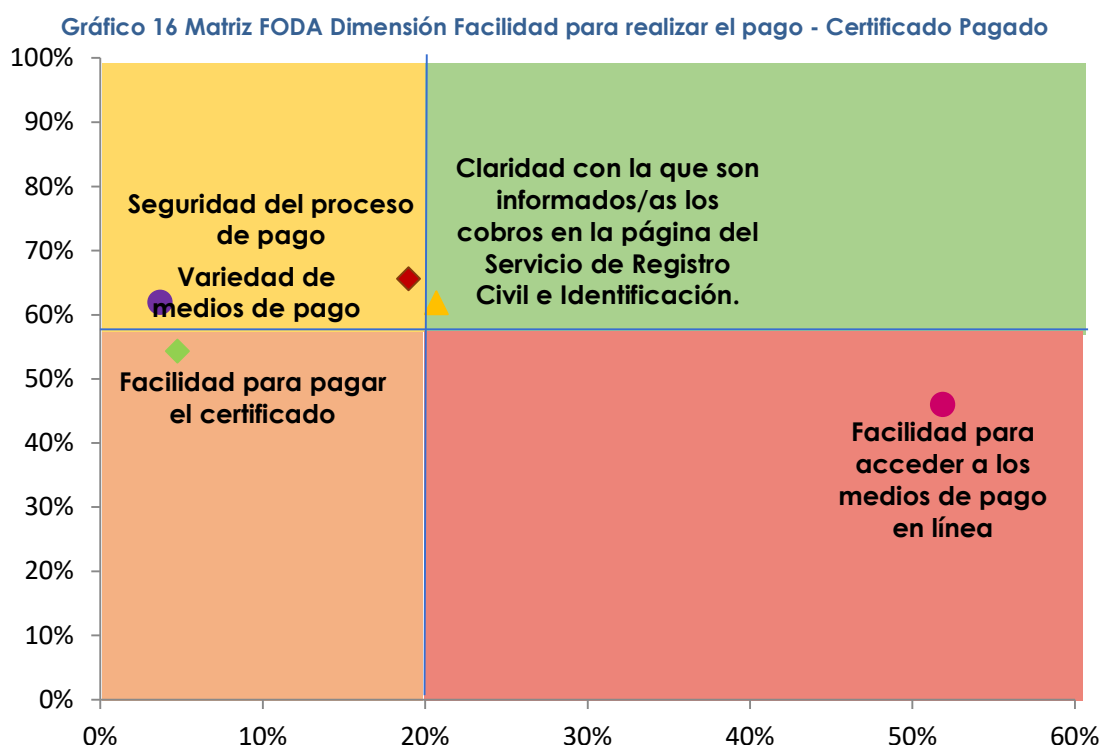
Con relación al proceso de obtención de certificados pagados, se aprecia que la variedad de certificados es el aspecto con la mejor evaluación, posicionándose como un elemento a mantener. En cuanto a las acciones de mejora aparecen los atributos facilidad para solicitar certificados y tiempo requerido para obtener el certificado, siendo que ambas poseen una alta importancia pero cuentan con una satisfacción neta menor a la media.

Gráfico 15 Matriz FODA Dimensión Proceso de obtención del certificado - Certificado Pagado



Dimensión 4: Facilidad para realizar el pago

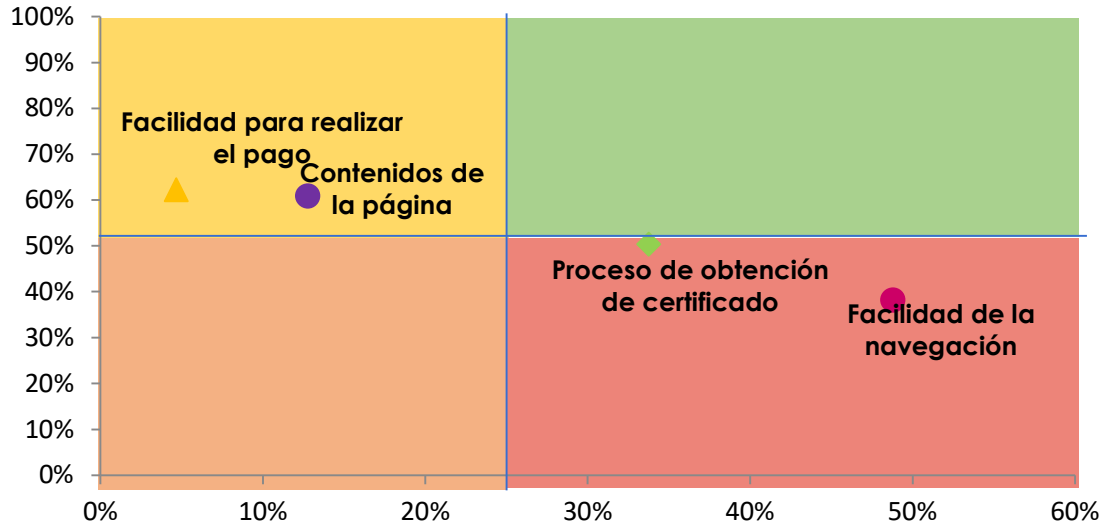
En cuanto al pago que se realiza para el trámite certificados pagados, se aprecia que la facilidad para acceder a los medios de pago en línea cuenta con la mayor importancia en la satisfacción inicial, y a su vez, tiene una satisfacción menor al promedio, lo cual la posiciona como elemento de mejora prioritaria en el cuadrante rojo. Le sigue en el cuadrante de mejoras secundarias la facilidad para pagar el certificado. Por otro lado, la claridad con la que son informados los cobros es la principal fortaleza de la presente dimensión. Por su parte, la seguridad del proceso de pago junto a la variedad de medios de pago son aspectos bien evaluados, posicionándose en el cuadrante de mantención de atributos.



Todas las dimensiones

Respecto de todas las dimensiones evaluadas en el trámite certificados pagados, se aprecia que las que poseen la mayor importancia en la satisfacción inicial son también las que poseen una menor satisfacción, específicamente el proceso de obtención de certificado y la facilidad de la navegación. Por su parte, la facilidad para realizar el pago junto a los contenidos de la página son dimensiones para mantener su calidad.

Gráfico 17 Matriz FODA dimensiones evaluadas - Certificados pagados

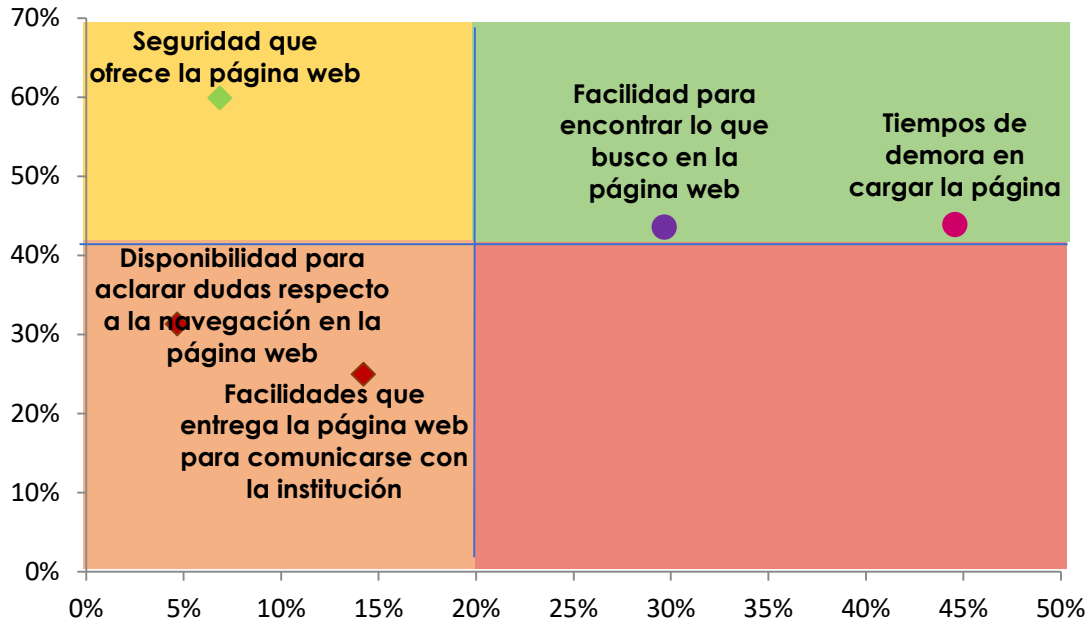


➤ **Reserva de horas**

Dimensión 1: Facilidad de la navegación

La facilidad de la navegación en el trámite reserva de horas tiene un comportamiento similar a lo visto en certificados gratuitos y pagados. Específicamente, la disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación junto a las facilidades que ofrece la página para comunicarse con la institución con los focos de mejora. Por su parte, la seguridad de la página, la facilidad para encontrar lo que busca y los tiempos de demora en cargar la página son elementos por mantener.

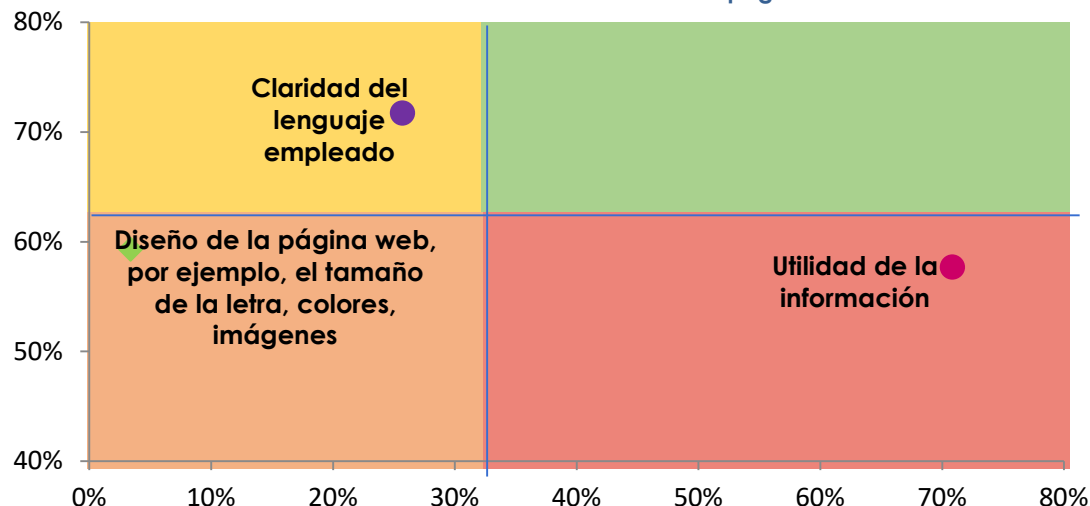
Gráfico 18 Matriz FODA Dimensión Facilidad de la navegación - Reserva de horas



Dimensión 2: Calidad de contenidos de la página web

En la dimensión calidad de los contenidos de la página web, la utilidad de la información se posiciona en el área en la cual se deben concentrar las mejoras, seguida del diseño de la página web, con mejoras prioritarias y secundarias respectivamente. La claridad del lenguaje empleado, por su parte, es una variable que mantener.

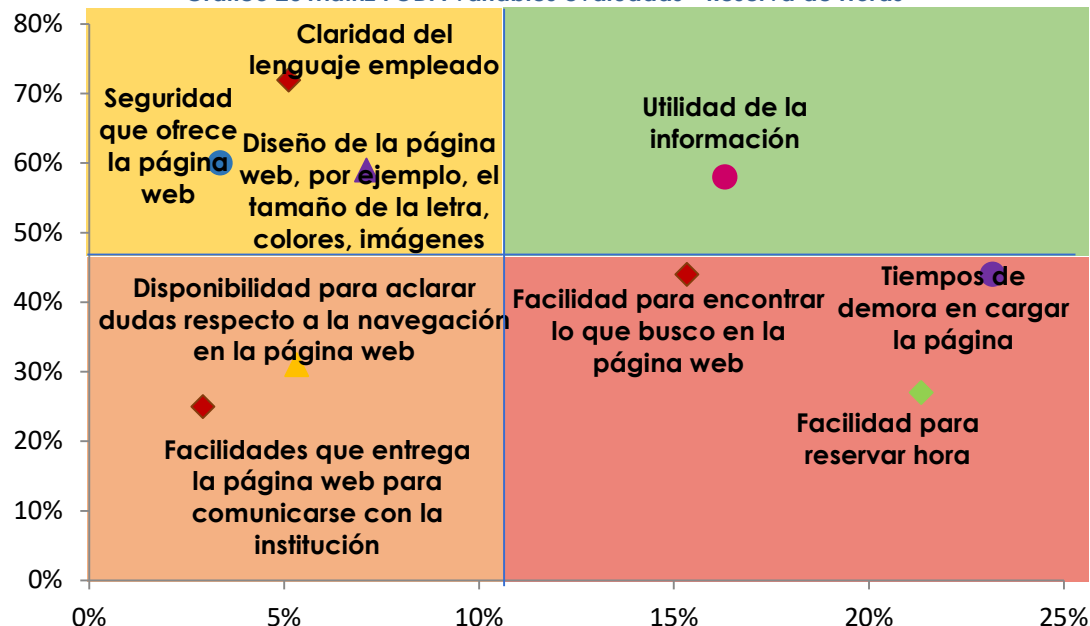
Gráfico 19 Matriz FODA Dimensión Calidad de contenidos de la página web – Reserva de horas



Total de variables (dimensión 1, dimensión 2 y reserva de horas)

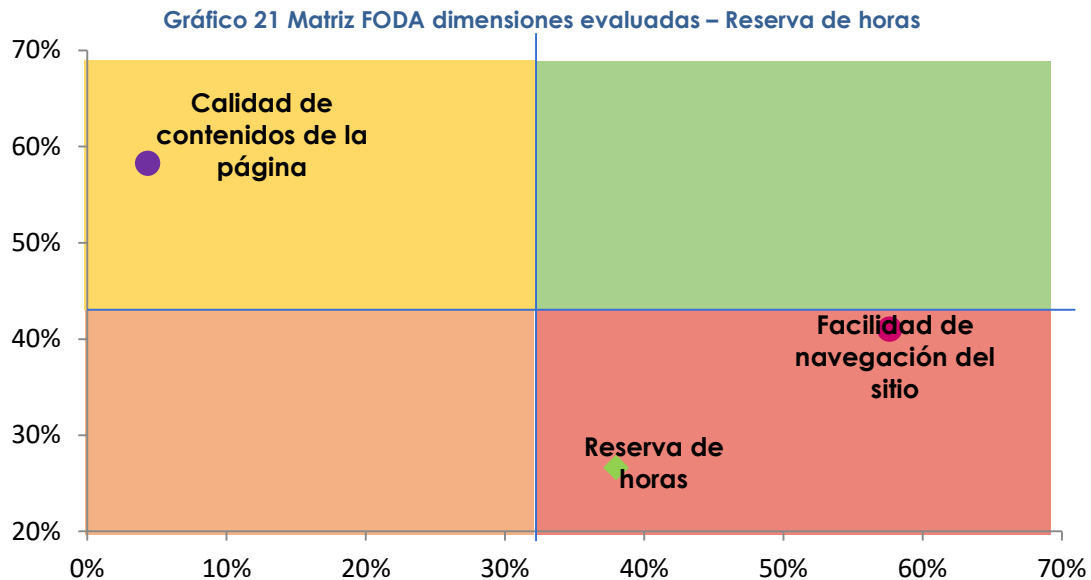
Al incluir la variable sobre la facilidad de reservar horas junto a las demás variables, esta se posiciona como una de las que tiene una satisfacción más baja, pero una alta importancia, estando posicionada en el área de mejoras prioritarias.

Gráfico 20 Matriz FODA variables evaluadas - Reserva de Horas



Todas las dimensiones

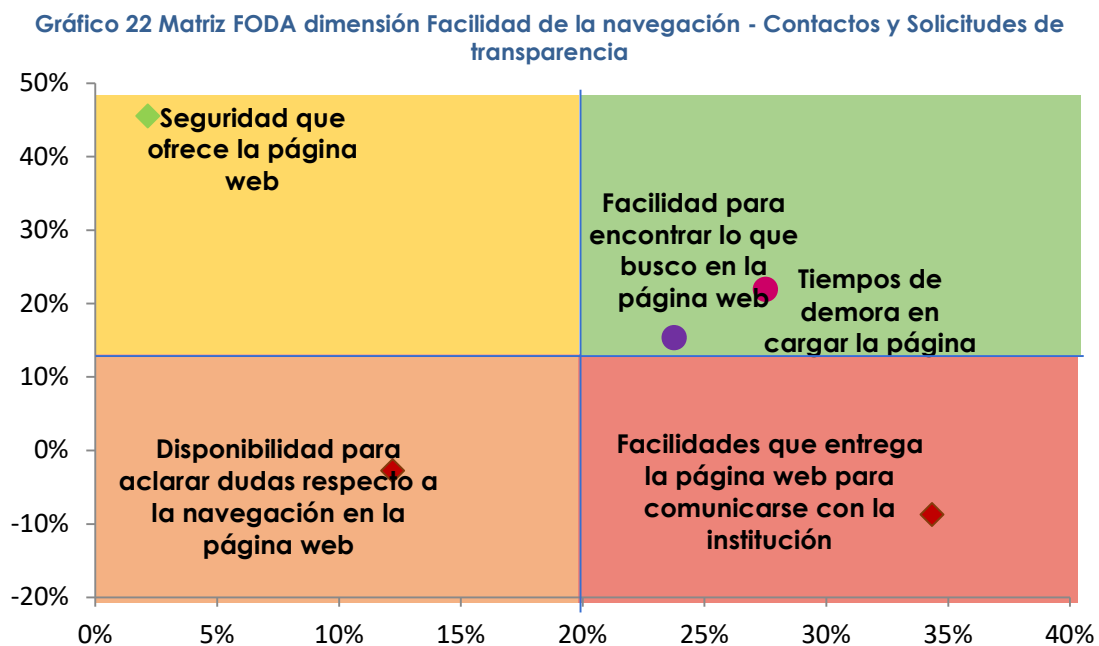
A su vez, al mirar las tres dimensiones en interacción con la satisfacción inicial, se aprecia que en la facilidad de reservar horas y la facilidad de navegación en el sitio web deben concentrarse las acciones de mejora.



➤ **Contactos y Solicitudes**

Dimensión 1: Facilidad de la navegación

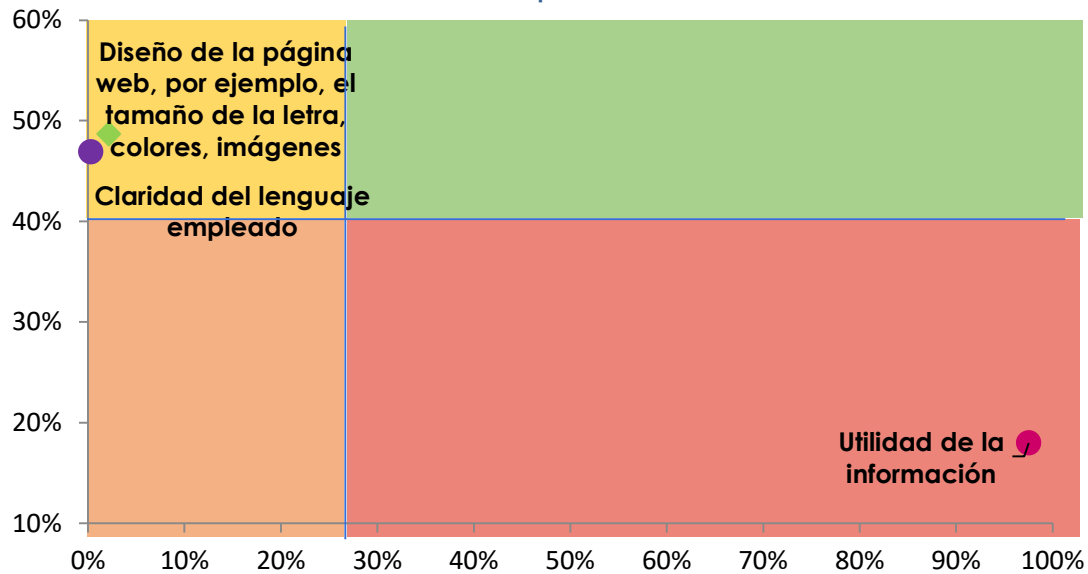
Respecto del trámite contactos y solicitudes de transparencia, se aprecia que la facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución se posiciona como mejora prioritaria, mientras que la disponibilidad para aclarar dudas se posiciona como mejora secundaria en la dimensión facilidad de la navegación.



Dimensión 2: Calidad de contenidos de la página web

Respecto de la calidad de contenidos de la página web, se aprecia que la utilidad de la información es el atributo con la satisfacción neta más baja pese a que tiene una alta importancia, siendo un aspecto por mejorar. En cuanto al diseño de la página web y la claridad del lenguaje empleado, estos tienen una alta satisfacción en comparación a la media, siendo aspectos para mantener.

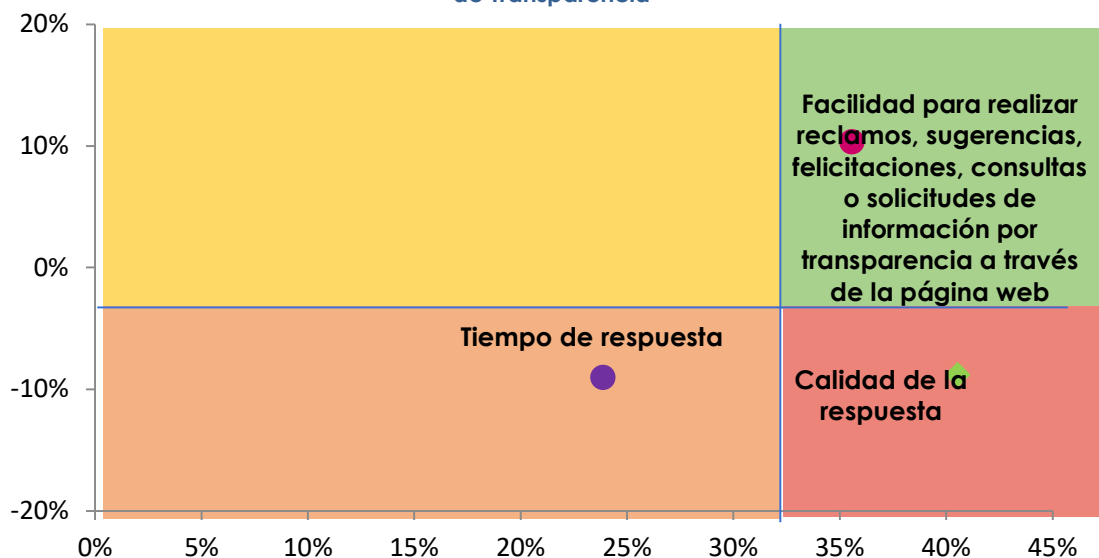
Gráfico 23 Matriz FODA Dimensión Calidad de contenidos de la página web - Contactos y solicitudes de transparencia



Dimensión 3: Facilidad para comunicarse con el SRCel

Con relación a la facilidad para comunicarse con el SRCel, la calidad de la respuesta es la variable donde más se debe realizar esfuerzos, siendo la peor evaluada. Le sigue los tiempos de respuesta como mejora secundaria. Por su parte, la facilidad para realizar el trámite es una fortaleza ya que tiene una satisfacción e importancia mayor a la media.

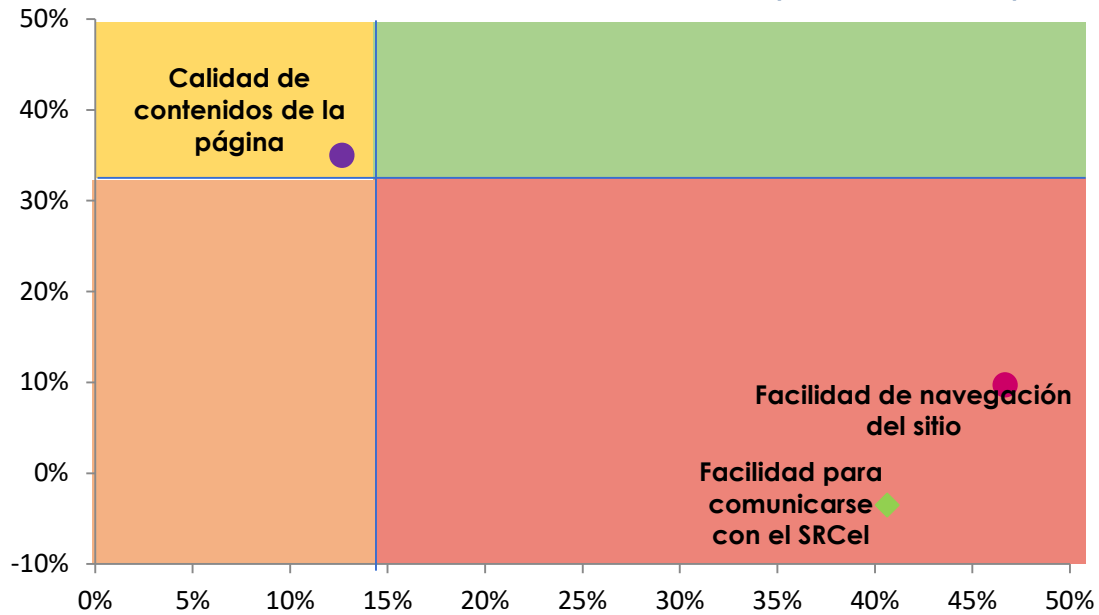
Gráfico 24 Matriz FODA dimensión Facilidad para comunicarse con el SRCel - Contactos y solicitudes de Transparencia



Todas las dimensiones

Al analizar las tres dimensiones evaluadas para el trámite contactos y solicitudes de transparencia, se observa que las dimensiones facilidad de la navegación del sitio web y la facilidad para comunicarse con el SRCel concentran las mejoras prioritarias posicionándose en el cuadrante de amenazas.

Gráfico 25 Matriz FODA todas las dimensiones evaluadas - Contactos y solicitudes de transparencia

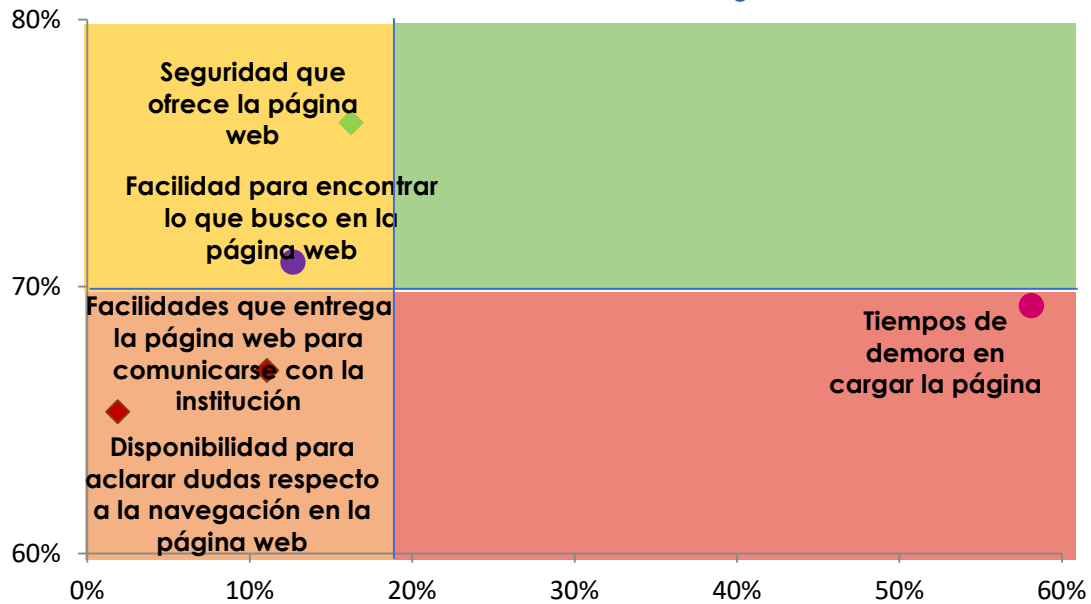


➤ **Clave única**

Dimensión 1: Facilidad de la navegación

Respecto del trámite clave única, se aprecia en la siguiente matriz FODA sobre la facilidad de la navegación, que la seguridad ofrecida por la página y la facilidad para encontrar lo que busco en la página son las variables mejor posicionadas en términos de satisfacción neta, siendo variables para mantener. No obstante, dichas variables no tienen la mayor importancia en la satisfacción inicial, la cual sí la tiene corresponde a los tiempos de demora en cargar la página web, la que a su vez tiene la satisfacción más baja, siendo un aspecto por mejorar. Asimismo, las facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución junto a la disponibilidad para aclarar dudas son elementos de mejor secundaria.

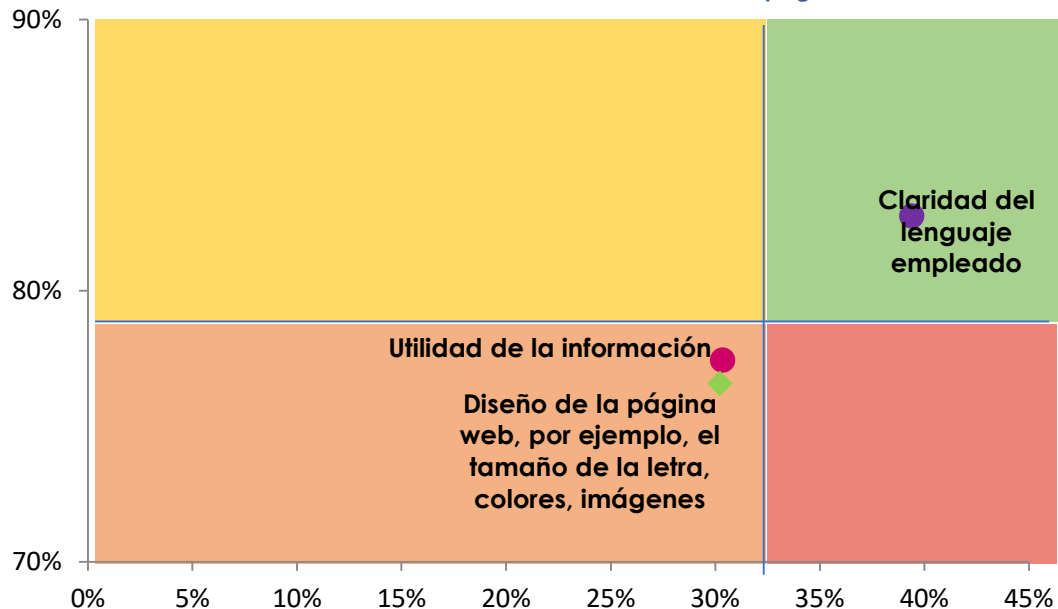
Gráfico 26 Matriz FODA dimensión Facilidad de la navegación – Clave única



Dimensión 2: Calidad de contenidos de la página web

En torno a la calidad de los contenidos de la página web, la claridad del lenguaje empleado corresponde a la fortaleza de la dimensión. Por su parte, la utilidad de la información y el diseño de la página web son atributos a mejorar, ya que, si bien poseen una baja importancia, tienen una satisfacción menor al promedio.

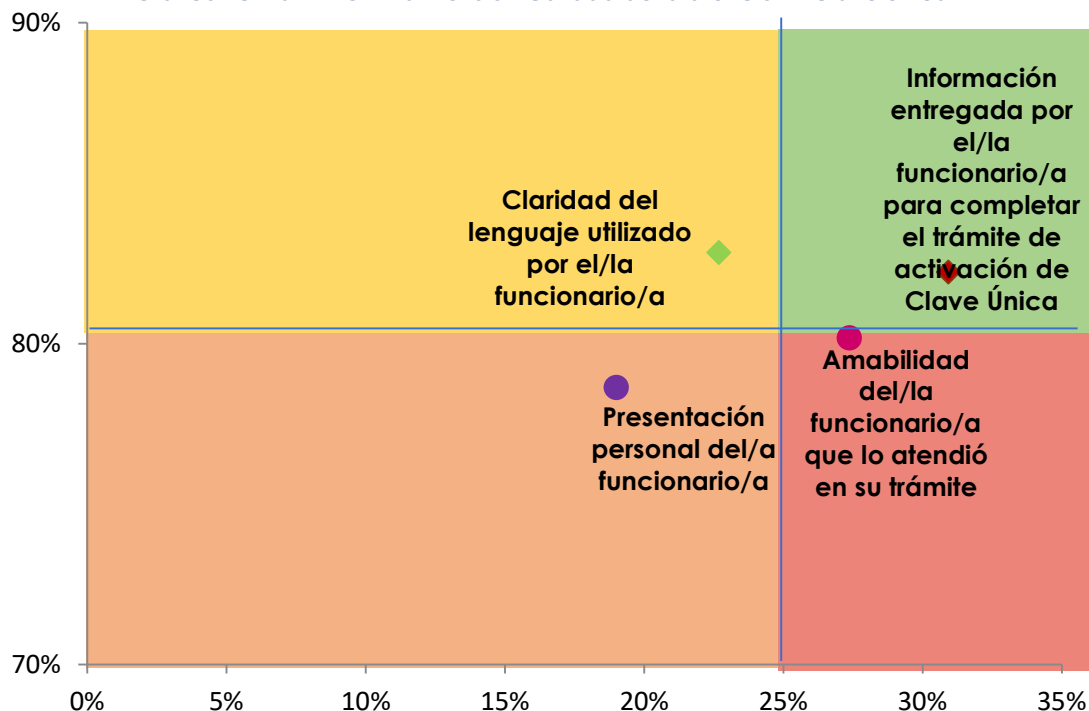
Gráfico 27 Matriz FODA dimensión Calidad de contenidos de la página web - Clave única



Dimensión 3: Calidad de la atención

Respecto de la calidad de la atención en el trámite clave única para usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, se aprecia que la información entregada por el funcionario/a para completar el trámite de activación de Clave única corresponde a una fortaleza del servicio, junto a la claridad del lenguaje utilizado. Por otro lado, la amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite corresponde a una variable crítica, ya que se encuentra entre medio del cuadrante de fortalezas y amenazas, debiendo aumentar su satisfacción para que pueda posicionarse como una fortaleza en las futuras mediciones. Finalmente, la presentación personal de funcionarios corresponde a una variable de mejora secundaria.

Gráfico 28 Matriz FODA dimensión Calidad de la atención - Clave única

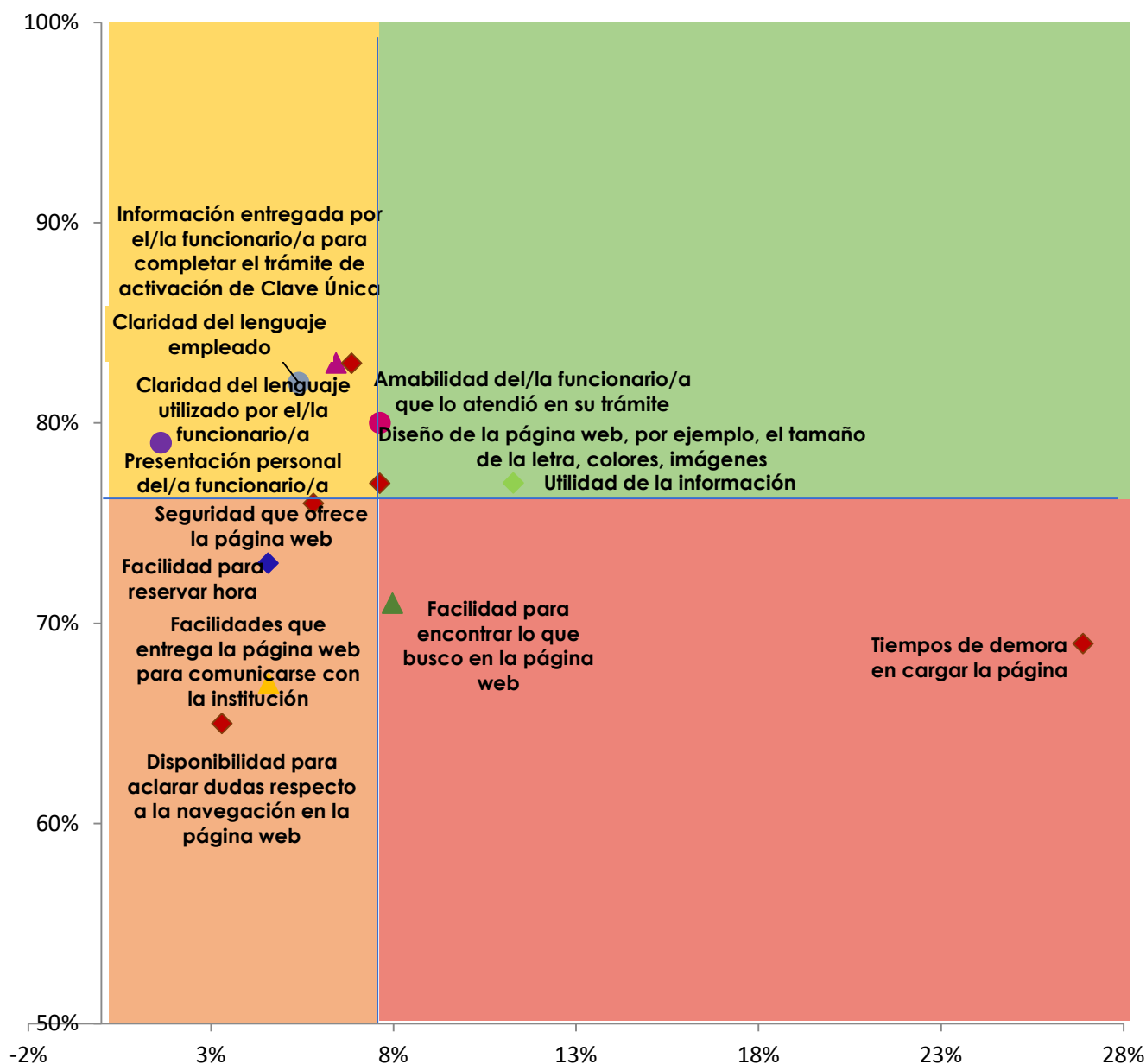


Total de variables (dimensión 1, dimensión 2, dimensión 3 y reserva de horas)

Al incluir en una matriz FODA los atributos correspondientes a las distintas dimensiones junto al atributo reserva de horas, se observa que la facilidad para reservar horas corresponde a una acción de mejora secundaria, teniendo una baja importancia y una satisfacción intermedia en comparación a los demás atributos medidos en el trámite de Clave única.

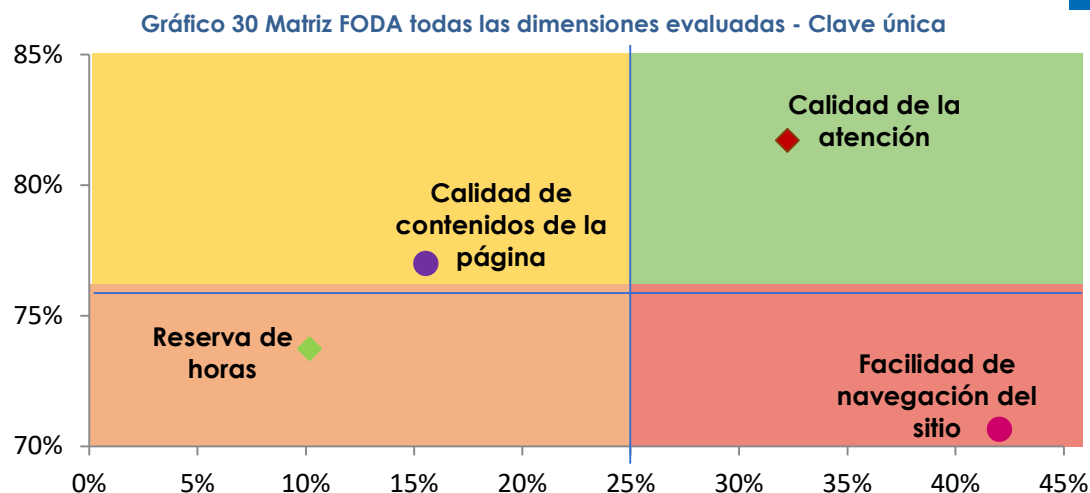
Por su parte, los tiempos de demora en cargar la página junto a la facilidad para encontrar lo que busco corresponden a acciones de mejora prioritaria, posicionándose en el cuadrante rojo que representa amenazas al servicio.

Gráfico 29 Matriz FODA todas las variables evaluadas – Clave única



Todas las dimensiones

Al evaluar todas las dimensiones en su conjunto respecto del trámite clave única, se aprecia que la calidad de la atención es una fortaleza del servicio, siendo un aspecto para comunicar a los/as usuarios/as. Por su parte, la calidad de contenidos de la página es un elemento por mantener. En cuanto a los focos de mejora, la facilidad de navegación en el sitio web figura como mejora prioritaria, mientras que la reserva de horas figura como mejora secundaria.

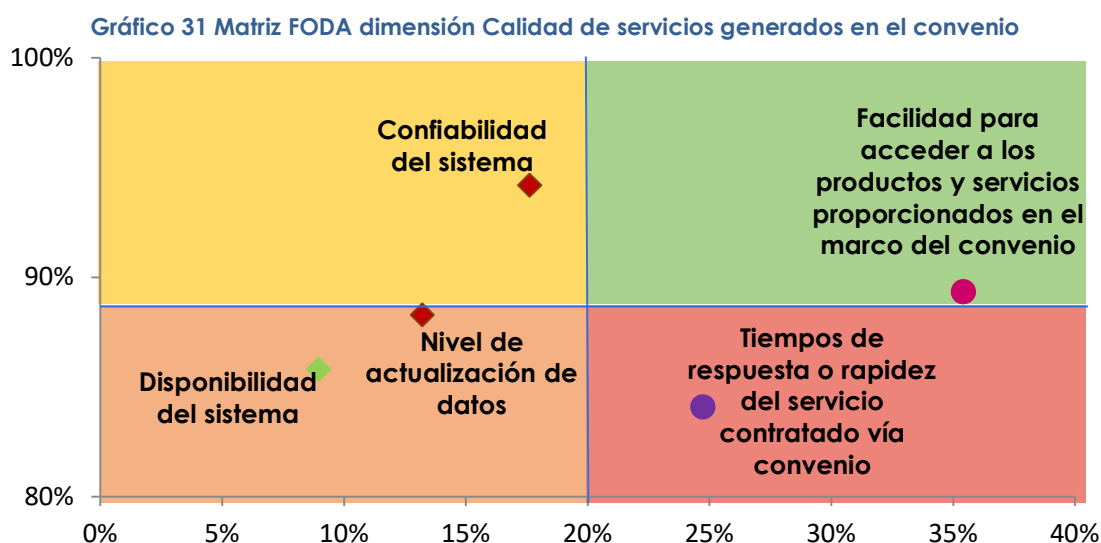


6.7.3. Usuarios/as institucionales Canal Plataforma Electrónica

Para el caso de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica se realizaron matrices FODA para dos dimensiones, la calidad de servicios generados en el convenio y la capacidad de funcionarios para atender consultas.

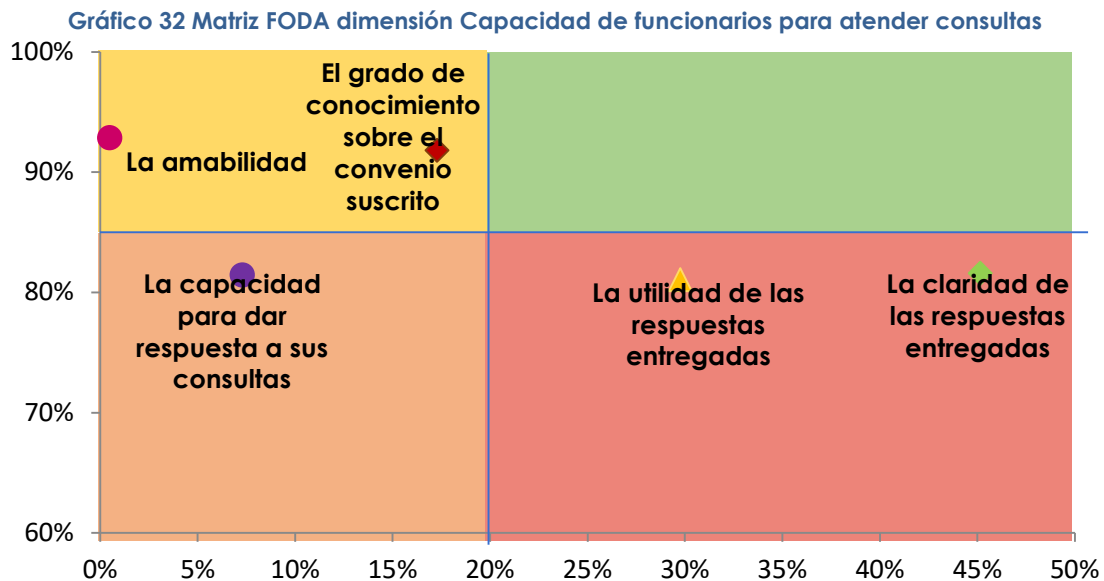
Dimensión 1: Calidad de servicios generados en el convenio

Respecto de la dimensión calidad de servicios generados en el convenio, en el siguiente mapa se aprecia que la facilidad de acceso a los productos y servicios generados en el convenio se posiciona como una fortaleza del servicio, ya que tiene una alta importancia y también una alta satisfacción. Por su parte, la confiabilidad del sistema aparece en el área en la cual se recomienda mantener, ya que es un aspecto bien evaluado con una importancia menor al promedio. Respecto de los atributos que tienen una evaluación menor a la satisfacción neta promedio, aparece con mayor importancia los tiempos de respuesta o rapidez del servicio contratado vía convenio (mejora prioritaria), mientras que, con una menor importancia, está el nivel de actualización de datos y la disponibilidad del sistema (mejora secundaria).



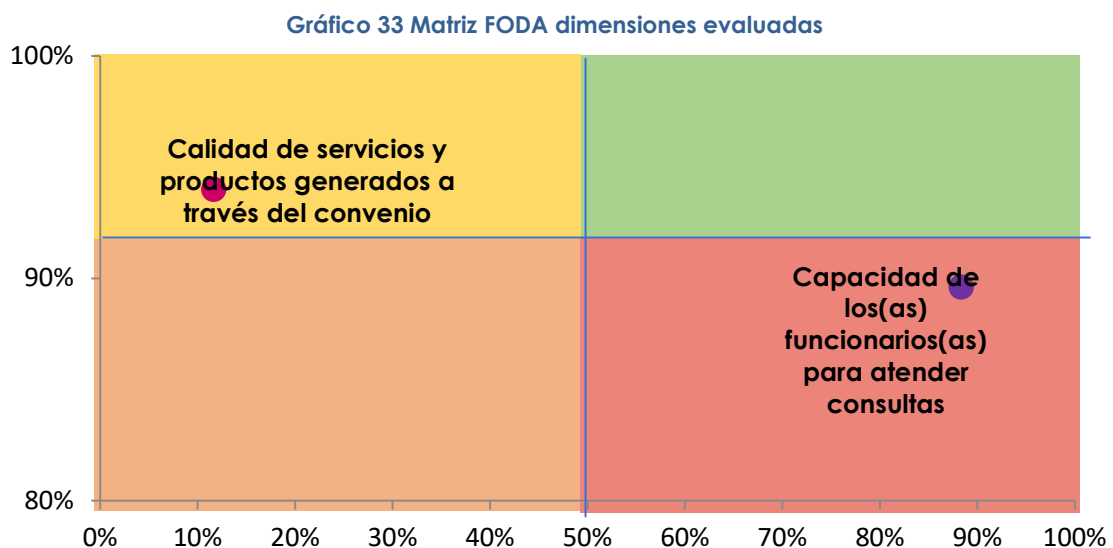
Dimensión 2: Capacidad de funcionarios para atender consultas

Respecto de la capacidad de funcionarios para atender consultas, la amabilidad junto al grado de conocimiento sobre el convenio son los atributos con la satisfacción neta más alta (superior al promedio). Respecto de aquellos atributos que tienen una evaluación menor al promedio, aparece con una alta importancia la utilidad de respuestas entregadas y la claridad de estas, mientras que con una menor importancia se posiciona la capacidad para dar respuesta a consultas.

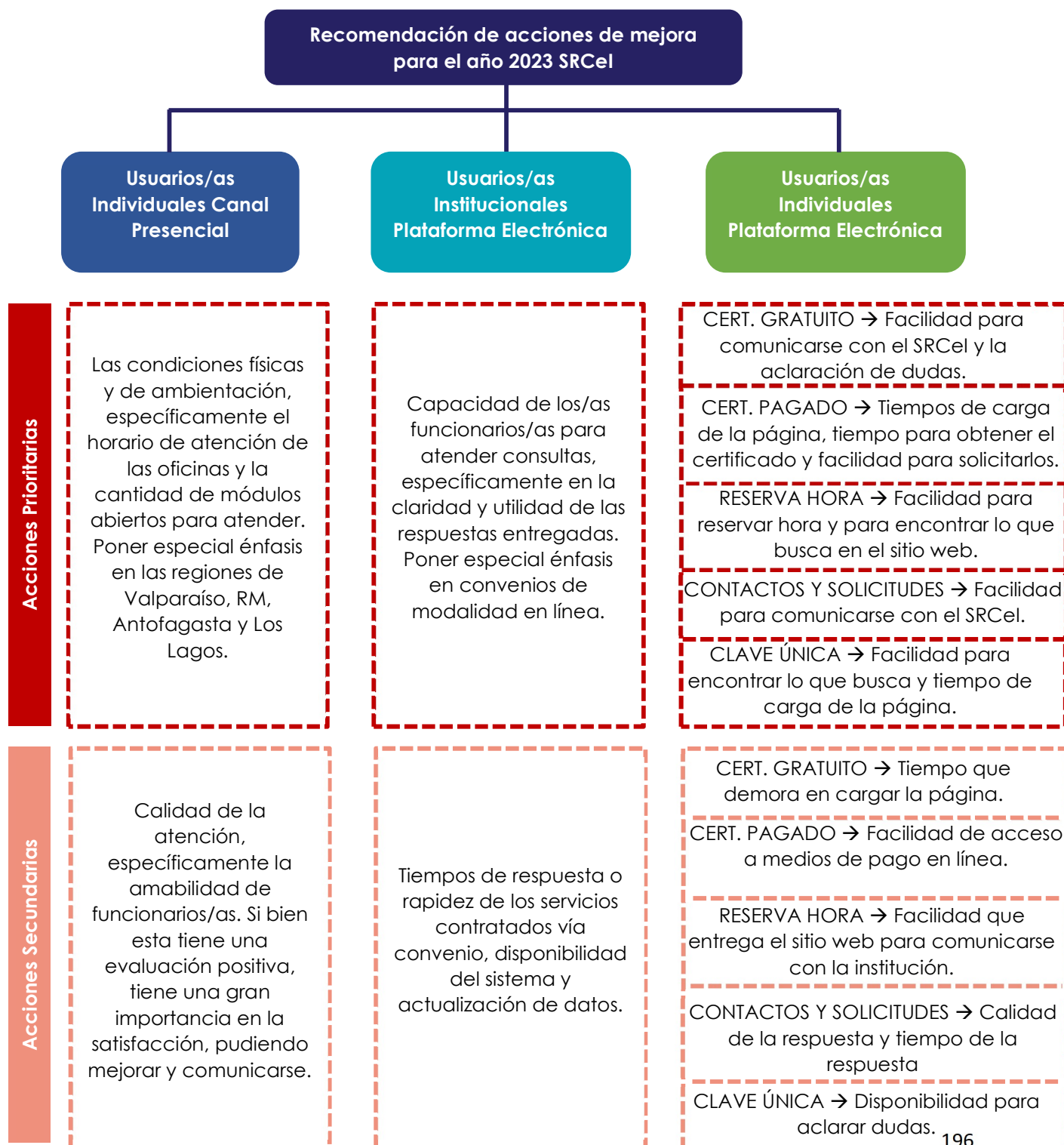


Todas las dimensiones

En términos de las dos dimensiones presentadas previamente, se aprecia que la capacidad de los/as funcionarios/as para atender consultas tiene la mayor importancia en la satisfacción inicial, no obstante, tiene una baja satisfacción en comparación a la otra dimensión evaluada, siendo allí donde se deben concentrar las acciones de mejora.



A continuación, se presenta una figura que resume la información entregada por las matrices FODA a través de los análisis de importancia – valoración realizados. Como se aprecia en la figura, se exponen las acciones de mejora prioritaria y secundaria de acuerdo con los atributos / dimensiones que se posicionaron en zonas de amenazas (alta importancia y baja satisfacción) o cercanas a ellas.



7. Conclusiones

El ISN del SRCel para el año 2022 alcanza un **85,39%**, donde un 4,62% se categoriza como insatisfacción, mientras que un 90,01% se categoriza como satisfacción. Cabe destacar que dicho ISN **no** guarda diferencias estadísticamente significativas respecto del obtenido el 2021 (**84,96%**). No obstante, es relevante mencionar que la insatisfacción, con la cual se construye el ISN, no presentó bajas respecto del año 2021, al contrario, pasa de 4,49% en 2021 a 4,62% en 2022. Dicho esto, lo que explica el alza del ISN es el aumento en la satisfacción, la cual pasa de 89,45% en 2021 a un 90,01% en 2022. En otras palabras, el aumento en la satisfacción fue mayor al aumento en la insatisfacción, pero, como se señaló anteriormente, no da cuenta de una disminución en la insatisfacción. Cabe destacar que tanto la insatisfacción como la satisfacción no guardan diferencias estadísticamente significativas con el año 2021.

Entre los tres **tipos de usuarios/as** considerados en el cálculo del ISN, son los/as usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica y los/as usuarios/as individuales del canal presencial quienes cuentan con la satisfacción neta más alta, con un **92,70%** y un **92,26%** respectivamente. Por su parte, los/as usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica presentan la satisfacción neta más baja, con un **59,35%**.



Como se observa en la figura, los tipos de usuarios/as que presentan la satisfacción más alta, es decir, usuarios/as individuales del canal presencial y usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica, son los que presentan un **alza significativa estadísticamente** respecto del 2021, mientras que los usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica presentan una **baja estadísticamente significativa** respecto del 2021.

Cabe destacar, respecto del usuario/a individual del canal plataforma electrónica, que su Satisfacción Neta viene presentando una **tendencia a la baja** desde el 2019. Además de esta tendencia a la baja, de acuerdo con lo señalado en el Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuario(a) del Servicio de Registro Civil e Identificación 2021", dicho tipo de usuario/as es aquel que presenta la satisfacción neta más baja desde el 2017 en comparación a los demás tipos de usuarios/as y servicios evaluados.

- **Usuarios/as Individuales Canal Presencial**

Para los/as usuarios/as individuales del Canal Presencial, de un total de 17 indicadores, 14 de ellos presentan un **alza significativa estadísticamente** respecto del año 2021, mientras que ningún indicador presenta una baja estadísticamente significativa.

Entre las **fortalezas** de este canal (atributos con la satisfacción más alta) destaca el aseo, la comodidad de la sala de espera, la rapidez del trámite, la facilidad para realizar trámites, la presentación del personal, la amabilidad del funcionario/a, el lenguaje utilizado y el grado de conocimiento del funcionario/a. Por otro lado, una **debilidad** que destaca es la capacidad para resolver inconvenientes, siendo el atributo con la satisfacción neta más baja tanto el 2022 como el 2021.

A nivel de Satisfacción Global de las Dimensiones, las condiciones físicas y de ambientación aumentan su satisfacción en 3,82 puntos porcentuales, el proceso de realización del trámite sube 2,32 puntos porcentuales, mientras que la calidad de la atención subió 0,57 puntos porcentuales, las tres dimensiones presentan alzas significativas estadísticamente. Por su parte, la preparación de los(as) funcionarios(as) subió 0,32 puntos porcentuales, alza que no es significativa estadísticamente.

Al calcular la satisfacción neta por las distintas regiones del país, se obtuvo que las que cuentan con una satisfacción menor corresponden a **Valparaíso, Antofagasta, la región metropolitana y Los Lagos**, por lo que se recomienda realizar mejoras y/o supervisiones focalizadas en dichas regiones.

Asimismo, algunos segmentos que mostraron un indicador de satisfacción neta menor corresponden a: **mujeres**, personas que pertenecen a **pueblos originarios** y personas que presentan algún tipo de **discapacidad**. Por último, en relación con los tipos de oficinas y horarios de atención, se identificó una menor satisfacción neta en la **Mega Oficina** y oficinas **medianas**, junto a los primeros horarios del día, específicamente de **08:30 a 11:30 horas**.

- **Usuarios/as Individuales Canal Plataforma Electrónica**

Para los/as usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, de un total de 17 indicadores, 10 de ellos presentan **bajas significativas estadísticamente** respecto del año 2021, mientras que solo un indicador presenta un **alza estadísticamente significativa**. Es decir, la tendencia hacia la baja en la satisfacción se da desde que se calcula la satisfacción de cada atributo.

Entre las **fortalezas** de este canal (atributos con satisfacción más alta), los que más se repiten entre los distintos trámites son la claridad del lenguaje empleado y la claridad que ofrece la página web, mientras que, como **debilidades**, los aspectos con la satisfacción más baja refieren a la disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación, las facilidades que entrega la página para comunicarse con el SRCel y el tiempo en cargar la página.

A nivel de Satisfacción Global de las Dimensiones, sólo el segmento de clave única no presentó bajas estadísticamente significativas respecto del año 2021, mientras que todos los demás trámites evaluados sí las presentaron, especialmente **contactos y solicitudes de transparencia y reserva de horas**.

Por otro lado, a nivel de satisfacción neta entre los distintos trámites considerados para evaluar el segmento de usuarios/as individuales de la Plataforma Electrónica, el trámite **contactos y solicitudes de transparencia** presenta la satisfacción neta más baja, con un **23,44%**. Por su parte, el trámite de **clave única** presentó la satisfacción neta más alta, con un **70,55%**. Dicho posicionamiento se mantiene respecto del año 2021, pese a que en la actual evaluación haya aumentado la insatisfacción. A su vez, el trámite certificados gratuitos presenta una satisfacción neta de **63,09%**, certificados pagados un **41,41%** y reserva de horas un **37,75%**.

Respecto de los cruces de satisfacción neta con distintos perfiles de usuarios/as, se identificó que los hombres tienen una satisfacción neta menor a la de las **mujeres**, a excepción del trámite Reserva de Horas, siendo el único que presenta una satisfacción neta mayor en mujeres.

En términos de grupos etarios, a nivel general se observó una mayor satisfacción neta en la medida que aumenta la edad, siendo el grupo de 55 o más años el que posee una mayor satisfacción, mientras que el grupo de **18 a 34** posee la menor satisfacción.

Con relación a la nacionalidad, quienes declaran poseer nacionalidad chilena son quienes tienen la mayor satisfacción, mientras que usuarios/as de **doble nacionalidad y nacionalidad extranjera** poseen la menor satisfacción.

Además de lo anterior, los cálculos realizados dan cuenta de que la satisfacción neta tiende a disminuir entre los usuarios/as que poseen alguna **discapacidad** y quienes afirman pertenecer a algún **pueblo originario**.

- **Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica**

De un total de 15 atributos consultados, 11 de ellos pueden compararse con la medición anterior, pues, los otros 4 atributos, fueron añadidos el presente año a la encuesta³⁷. De los 11 atributos comparables, con los cuales se realizó el cálculo de la satisfacción neta para este tipo de usuario/a y servicio, 3 de ellos tienen **alzas significativas estadísticamente** respecto del año 2021, los cuales son la facilidad para obtener productos y servicios, la facilidad para usar el sistema y la confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel. No hubo atributos que presenten bajas significativas estadísticamente.

Los atributos con mejor evaluación, es decir, aquellos que contaron con la satisfacción más alta, presentándose como **fortalezas** del servicio otorgado a usuarios/as institucionales, son: La orientación entregada por funcionarios/as del SRCel, La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento, La facilidad para usar el sistema, Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel, Amabilidad de la atención brindada por el funcionario/a y el Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió.

Por su parte, los atributos que pueden seguir mejorando, es decir, donde se concentran las **debilidades** de este servicio, corresponden al cumplimiento de plazos internos, los tiempos de respuesta, la capacidad para dar respuesta a dudas, junto a la claridad y utilidad de las respuestas de los funcionarios/as.

A nivel de Satisfacción Global de las Dimensiones, la calidad de servicios y productos generados a través del convenio presenta un alza estadísticamente significativa, mientras que la capacidad para atender consultas no presenta grandes diferencias, siendo esta última dimensión la cual presenta la satisfacción más baja.

En suma, la satisfacción neta de usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica alcanzó el **92,70%**, siendo de **87,94%** en 2021. Dicha alza se da por dos factores; por un lado, un aumento de la satisfacción, pasando de 91,49% en 2021 a 94,77% en 2022, y, por otro lado, una disminución en la insatisfacción, pasando de 3,55% en 2021 a un 2,07% en 2022.

³⁷ Los cuatro atributos recientemente añadidos no fueron considerados en el cálculo del ISN, puesto que aún están en etapa de pilotaje. Estos corresponden a aspectos relacionados con el proceso de suscripción al convenio.

Es importante destacar que las distintas instituciones que mantienen convenio con el SRCel tienen distintos niveles de satisfacción neta, siendo las **notarías** y las **instituciones privadas** las que tienen la satisfacción más baja en comparación a municipalidades, jueces de policía local e instituciones públicas que tienen una alta satisfacción.

Asimismo, aquellas instituciones que mantienen un convenio con **ambos tipos de modalidades (en línea y batch)** tienen la satisfacción neta más baja, le sigue la modalidad batch y finalmente la modalidad en línea, la cual presentó la mayor satisfacción neta. Pese a lo anterior, la **modalidad en línea** no debe descuidarse, esto no solo por ser la modalidad más utilizada por el SRCel, sino también porque entre sus instituciones con convenio, un **31,3% indica haber tenido algún problema**, proporción mayor en comparación a la otra modalidad.

A continuación se presenta un esquema que resume los hallazgos:

Ilustración 26 Fortalezas y Debilidades SRCel 2022

Usuarios/as Individuales Presencial	Usuarios/as Institucionales Plataforma Electrónica	Usuarios/as Individuales Plataforma Electrónica
Fortalezas (+) ✓ Aseo, ✓ Comodidad de la sala, ✓ Rapidez del trámite, ✓ Facilidad del trámite, ✓ Presentación del personal, ✓ Amabilidad, ✓ Lenguaje utilizado, ✓ Grado de conocimiento del funcionario/a.	Fortalezas (+) ✓ Orientación entregada, ✓ Claridad de pasos a seguir, ✓ Facilidad de uso del sistema, ✓ Confiabilidad información, ✓ Amabilidad de la atención, ✓ Grado de conocimiento sobre el convenio	Fortalezas (+) ✓ Claridad del lenguaje empleado ✓ Claridad que ofrece la página web
Debilidades (-) ✓ Capacidad de los/as funcionarios/as para resolver dudas y/o inconvenientes	Debilidades (-) ✓ Cumplimiento de plazos internos, ✓ Tiempos de respuesta, ✓ Capacidad para dar respuesta a dudas, ✓ Claridad y utilidad de las respuestas de los funcionarios/as.	Debilidades (-) ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación, ✓ facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución, ✓ Tiempo de demora en cargar la página.
Por mejorar (↑) 1. Condiciones físicas y de ambientación (mejora prioritaria) 2. Amabilidad de la atención (mejora secundaria)	Por mejorar (↑) 1. Claridad y utilidad de respuestas dadas por funcionarios/as (mejora prioritaria) 2. Tiempos de respuesta, disponibilidad del sistema y actualización de datos (mejora secundaria)	Por mejorar (↑) 1. Facilidad de la navegación (mejora prioritaria) 2. Disponibilidad para aclarar dudas (mejora secundaria)

Fuente: Elaboración propia.

8. Anexos

8.1. Oficinas Excluidas del Marco Muestral

Tabla 131 Motivos de exclusión de oficinas

Oficina	Región	Motivo
ANTOFAGASTA SO SECTOR BONILLA	Región de Antofagasta	Dependencia cerrada
TALTAL	Región de Antofagasta	Oficina siniestrada
COPIAPO SO HOSPITAL	Región de Atacama	Dependencia en hospital
OVALLE SO HOSPITAL	Región de Coquimbo	Dependencia en hospital
CENTRO ESPECIALIZADO SO QUILLOTA VEHICULOS	Región de Valparaíso	Dependencia cerrada
AGUAS NEGRAS SO	Región del Maule	Dependencia cerrada
CURICO SO HOSPITAL	Región del Maule	Dependencia en hospital
SO TALCA HOSPITAL	Región del Maule	Dependencia en hospital
SUBOFICINA ESPACIO URBANO LINARES	Región del Maule	Dependencia cerrada
TALCA SO ARTURO PRAT	Región del Maule	Dependencia cerrada
CONCEPCION SO HOSPITAL	Región de Biobío	Dependencia en hospital
LOS ANGELES SO HOSPITAL	Región de Biobío	Dependencia en hospital
TEMUCO SO HOSPITAL	Región de La Araucanía	Dependencia en hospital
PUERTO MONTT SO HOSPITAL	Región de Los Lagos	Dependencia en hospital
INDEPENDENCIA SO HOSPITAL SAN JOSE	Región de Metropolitana de Santiago	Dependencia en hospital
PUENTE ALTO SO HOSPITAL SOTERO DEL RIO	Región de Metropolitana de Santiago	Dependencia en hospital
SAN RAMON SO HOSPITAL PADRE HURTADO	Región de Metropolitana de Santiago	Dependencia en hospital
SANTIAGO SO SAN BORJA ARRIARAN	Región de Metropolitana de Santiago	Dependencia en hospital
SANTIAGO SO SAN JUAN DE DIOS	Región de Metropolitana de Santiago	Dependencia en hospital
PANGUIPULLI	Región de Los Ríos	Oficina siniestrada
ARICA SO HOSPITAL JUAN NOE	Región de Arica y Parinacota	Dependencia en hospital
CHILLAN SO HOSPITAL	Región de Ñuble	Dependencia en hospital

8.2. Cuestionarios utilizados

8.2.1. Usuarios/as individuales canal presencial

CUESTIONARIO CANAL PRESENCIAL – CAPI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022

Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

Cuotas se establecen por la variable: S03. Oficina de encuesta.

1. INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Mi nombre es... y pertenezco a la empresa **ACNexo**. En esta ocasión nos encontramos haciendo una encuesta para medir la calidad del servicio otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación ¿Dispone Ud. de unos minutos para contestar algunas preguntas? Esta encuesta tiene una duración aproximada de 10 minutos.

[Entrevistador/a: sólo si la persona pregunta por la confidencialidad de los datos, leer el siguiente párrafo]

Los datos que Ud. nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico N° 17.374, por lo tanto, sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados/as y en ningún caso en forma individual.

Gracias de antemano por su ayuda.

2. INICIO ENCUESTA

MODULO 0: CUOTAS		
S01	[Entrevistador: seleccione región en la cual se ubica la oficina]	1. Arica y Parinacota 2. Tarapacá 3. Antofagasta 4. Atacama 5. Coquimbo 6. Valparaíso 7. Metropolitana de Santiago 8. Libertador Bernardo O'Higgins 9. Maule 10. Ñuble 11. Biobío 12. La Araucanía 13. Los Ríos 14. Los Lagos 15. Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo 16. Magallanes y Antártica Chilena
S02	[Entrevistador: Seleccione la comuna en la cual se ubica la oficina]	(Paleta de comunas según región)
S03	[Entrevistador: Seleccione la oficina]	(Paleta de oficinas según comuna)
S04	[Entrevistador: anotar hora de la encuesta]	1.8:30 a 10:00 hrs. 2.10:01 a 11:30 hrs. 3.11:31 a 13:00 hrs. 4.13:01 a 15:00 hrs.
MODULO 1: CARACTERIZACIÓN		
S06	¿Me podría decir su edad?	(entre 18 y 99). Si es menor a 18 finalizar encuesta.
P1	¿Qué trámite/s vino a realizar? [Entrevistador: Si la respuesta es ninguno, sondear antes de marcar] [Programador: Si la respuesta es ninguno, terminar encuesta]	(Espontánea) Clasificar: 1. pedir un certificado/documento 2. solicitar / renovar carnet / cédula de identidad 3. retirar cédula o pasaporte 4. solicitar / renovar pasaporte 5. realizar trámite para posesión efectiva 6. inscripción registro civil / inscripción de nacimiento 7. inscripción / transferencia de vehículos 8. realizar un trámite para matrimonio 9. registrar una defunción

		10. realizar un trámite para acuerdo de unión civil 11. solicitar clave única 12. otro, especificar _____ 13. Ninguno.
P2	¿Pudo realizar el o los trámites mencionados? [Programador: filtro según P1, mostrar sólo los que fueron seleccionados] [Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3]	1. Sí 2. No
P2_1	pedir un certificado/documento	
P2_2	solicitar / renovar carnet / cédula de identidad	
P2_3	retirar cédula o pasaporte	
P2_4	solicitar / renovar pasaporte	
P3_5	realizar trámite para posesión efectiva	
P2_6	inscripción registro civil / inscripción de nacimiento	
P2_7	inscripción / transferencia de vehículos	
P2_8	realizar un trámite para matrimonio	
P2_9	registrar una defunción	
P2_10	realizar un trámite para acuerdo de unión civil	
P2_11	solicitar clave única	
P2_12	otro, especificar _____	
P1A_1	¿Qué certificado o documento pidió? [RESPUESTA MÚLTIPLE] [Programador: filtro; Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/documento"]	1) Nacimiento 2) Matrimonio 3) Defunción 4) Vehículos y conductor 5) Antecedentes 6) Discapacidad 7) Multas 8) Profesionales 9) Prendas 10) Acuerdo Unión Civil 11) Cese de convivencia 12) Persona Jurídica sin fines de lucro
P1A_1_1	Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? [DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES. RESPUESTA MÚLTIPLE]	Nacimiento: 1) Completo para todo trámite 2) Para asignación familiar 3) Para matrícula 4) Para identidad 5) Oficial

	[Programador: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"] Programador: - Mostrar 1, 2, 3, 4 y 5 sólo si marcó 1 en P1A_1 - Mostrar 6, 7 y 8 sólo si marcó 2 en P1A_1 - Mostrar 9, 10, 11 y 12 sólo si marcó 3 en P1A_1 - Mostrar 13, 14, 15 y 16 sólo si marcó 4 en P1A_1 - Mostrar 17, 18 y 19 sólo si marcó 5 en P1A_1 - Mostrar 20, 21 y 22 sólo si marcó 6 en P1A_1 - Mostrar 25, 26, 27 y 28 sólo si marcó 9 en P1A_1 - Si marcó 7 en P1A_1, marcar automáticamente 23 en P1A_1_1 y continuar - Si marcó 8 en P1A_1, marcar automáticamente 24 en P1A_1_1 y continuar - Si marcó 10 en P1A_1, marcar automáticamente 29 en P1A_1_1 y continuar - Si marcó 11 en P1A_1, marcar automáticamente 30 en P1A_1_1 y continuar - Mostrar 31 y 32 sólo si marcó 12 en P1A_1	Matrimonios: 6) Corriente para todo trámite 7) Para asignación familiar 8) Oficial Defunciones: 9) Corriente para todo trámite 10) Con Causa 11) Para Asignación Familiar 12) Oficial Vehículos: 13) Inscripción (padrón) 14) Anotaciones Vigentes 15) Anotaciones Oficial 16) Extracto Antecedentes: 17) Fines Especiales 18) Fines Particulares 19) Hoja de vida del conductor Discapacidad: 20) Credencial 21) Discapacidad 22) Institución Multas: 23) Multas no pagas Profesionales: 24) Profesionales Prendas: 25) Vigentes 26) Constituyente 27) Repertorio 28) Copia Contrato Acuerdo Unión Civil: 29) Acuerdo Unión Civil Cese de convivencia: 30) Cese de Convivencia Persona jurídica sin fines de lucro: 31) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro 32) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro
P1A_1_2	¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el	1) No sabía que se podía hacer en línea 2) No tengo Internet

	certificado o documento solicitado? ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CLASIFICAR [Programador: Sólo quienes marcan 1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 o 32 en P1A_1_1 (certificados o documentos que se pueden obtener a través de internet)]	3) No sé utilizar Internet 4) No es seguro hacer trámites en Internet 5) Hacer trámites en Internet es engorroso 6) No tengo impresora 7) Me pidieron una clave, y no la tenía 8) En el sitio web no había información de cómo hacer el trámite 9) No tenía los medios de pago que me solicitaron 10) No encontré donde hacer consultas o preguntas 11) Otro, ¿cuál? _____
P1_2	¿Realizó reserva de hora en la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para realizar este trámite? [Programador: Sólo quienes marcan 2 y/o 4 en P1]	1) Si 2) No
P3	¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámites/s? ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CODIFICAR [Programador: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2]	1) Oficina está muy llena 2) Trámite no se realiza en esta oficina 3) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite 4) No tiene tiempo para esperar 5) Olvidó llevar un documento 6) Hay problemas de sistema en la oficina 7) Otro motivo, ¿cuál? _____
P5	¿Cómo evaluaría en general al Registro Civil e Identificación como institución?	1) Pésimo 2) Malo 3) Regular 4) Bueno 5) Excelente 6) No responde [NO LEER]
P7	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a
Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos de la atención que usted recibió. Primero vamos a hablar del momento antes de ser atendido/a y luego de la atención que recibió		
P8	Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido/a por el/la funcionario/a? (ENTREVISTADOR: ANOTE HORAS Y MINUTOS DE MANERA EXCLUYENTE)	
P8_1	Horas	_____
P8_2	Minutos	_____

P9	Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido por el/la funcionario/a. Usted diría que éste fue:	1) Muy inadecuado 2) Inadecuado 3) Ni adecuado, ni inadecuado 4) Adecuado 5) Muy adecuado 9) No responde (NO VA EN TARJETA)
P10	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a", ¿qué tan satisfecho/a está usted con las siguientes afirmaciones sobre las condiciones de atención que ofrece esta oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación? ENTREVISTADOR/A: LEER AFIRMACIONES	
P10_1	Horario de atención de la oficina	1. Muy insatisfecho/a 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a 9. No responde (NO LEER)
P10_2	Los letreros que señalizan donde se realiza cada trámite	
P10_3	La cantidad de módulos abiertos para atender	
P10_4	El aseo de la oficina	
P10_5	Para realizar su trámite, Ud. esperó en: [SI EL ENCUESTADO SEÑALA QUE, EN AMBOS, SOLICITAR QUE LE INDIQUE EN CÚAL ESTUVO MÁS TIEMPO] ENTREVISTADOR/A: LEER AFIRMACIONES	1) Fila 2) Sala de espera
P10_6	¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar? [Programador: solo quienes responden 1 en P10_5]	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P10_7	¿Qué tan satisfecho/a está usted con la comodidad de la sala de espera? [Programador: solo quienes responden 2 en P10_5]	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P10_8	¿Qué tan satisfecho/a está usted con la cantidad de asientos en la sala de espera? [Programador: solo quienes responden 2 en P10_5]	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P10_9	En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a

		9) No responde (NO LEER)
P10_9_1	En relación a su llegada el día de hoy a esta oficina ¿Usted tuvo que esperar en una fila fuera de la oficina, antes del ingreso al recinto?	1) Si 2) No
P11	En relación a la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió. En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a", ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? ENTREVISTADOR/A: LEER ASPECTOS.	
P11_1	Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P11_2	Presentación personal del/a funcionario/a	
P11_3	Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a	
P11_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió?	
P12_1	En relación a la "preparación del/ la funcionario/a que le atendió. En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a", ¿qué tan satisfecho/a está usted con "El grado de conocimiento de la labor que desarrolla"?	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P12_2	En relación a su trámite, ¿tuvo usted alguna duda o pregunta que le realizó al funcionario/a?	1) Si 2) No
P12_3	¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario/a para aclarar dudas o preguntas? [Programador: sólo quienes responden 1 en P12_2]	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo 9. No responde (NO LEER)
P12_4	¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?	1) Si 2) No
P12_5	¿Qué tan satisfecho/a está usted con la capacidad del funcionario o funcionaria para resolver el problema o inconveniente?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

	[Programador: sólo quienes responden 1 en P12_4]	9. No responde (NO LEER)
P12_7	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la preparación del funcionario o funcionaria que le atendió?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo 9. No responde (NO LEER)
P13	En relación al "proceso de realización del trámite" desde el momento en que fue atendido/a. En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a", ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? [Programador: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2]	
P13_1	La rapidez en la realización del trámite, una vez que el/la funcionario/a comenzó a atenderle	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo 9. No responde (NO LEER)
P13_2	Facilidad para realizar el trámite	
P13_3	El trámite que realizó era: ENTREVISTADOR/A: LEER ALTERNATIVAS [Programador: Sólo quienes respondieron, al menos, una vez 1 en P2]	1) Gratuito 2) Pagado 3) De ambos tipos
P13_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con la facilidad para realizar el pago del trámite? [Programador: Sólo quienes respondieron 2 o 3 en P13_3]	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P13_5	En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite? [Programador: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P14_0	De acuerdo a su experiencia el día de hoy, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: "Las medidas adoptadas por el Servicio de Registro Civil e Identificación en esta oficina, considerando la actual	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo 9. No responde (NO LEER)

	<i>contingencia sanitaria son adecuadas"</i>	
P14	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con la atención recibida en la oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación? 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.	1. Muy insatisfecho/a 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 6. 6 7. Muy satisfecho/a 8. No responde (No leer)
PEX05	Y en el trámite que vino a hacer en Registro Civil ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esta 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.	1. Muy insatisfecho/a 2. 2 P1. 3 P2. 4 P3. 5 P4. 6 P5. Muy satisfecho/a P6. No responde (No leer)
MODULO CARACTERIZACIÓN		
Z3	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) <u>por usted?</u> [Entrevistador: espere la respuesta y complete la categoría según corresponda. De ser necesario, sondee]	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). 88. No sabe 99. No responde
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1. Chilena

		2. Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál _____ 3. Extranjera, ¿cuál? _____ 98. No sabe 99. No responde
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU) [Entrevistador: pasar tarjeta Z8]	1. Atacameño 2. Aymará 3. Coya 4. Rapa-Nui 5. Kaweskar 6. Quechua 7. Yagán 8. Mapuche 9. Diaguita 10. Ninguna 11. Otra, ¿cuál? _____
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RM, excepto código 7] [Entrevistador: pasar tarjeta Z9]	1. Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3. Mudez o dificultad en el habla 4. Dificultad física y/o de movilidad 5. Dificultades intelectuales 6. Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7. Ninguna
Z10	(NO LEER) [Entrevistador: Anotar sexo del entrevistado/a]	1. Hombre 2. Mujer

3. CIERRE

¡Muchas gracias por su tiempo y disposición! Sus respuestas serán de gran utilidad.

Finalmente, para efectos de supervisión de nuestro trabajo es posible que se contacte con Usted una persona de nuestra empresa a fin de verificar la correcta realización de esta entrevista. Por favor, ¿Usted podría indicarme su nombre y teléfono de contacto? ¿Y su correo electrónico?

NOMBRE ENCUESTADO/A: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

8.2.2. Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

CUESTIONARIO CANAL TELEFÓNICO – CAPI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022
Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

3. INTRODUCCIÓN

ENTREVISTADOR: PEDIR HABLAR CON EL/LA COORDINADOR/A TITULAR Y/U OPERATIVO DEL CONVENIO CON EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL.

PROGAMADOR: EN EL ENCABEZADO COLOCAR LAS SIGUIENTES VARIABLES PRESENTES EN LA BASE DE DATOS PARA INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADOR

- INSTITUCIÓN
- COORDINADOR1
- CARGO1
- COORDINADOR2
- CARGO2
- COORDINADOR3
- CARGO3
- COORDINADOR4
- CARGO4
- COORDINADOR5
- CARGO5
- N_CONVENIOS
- NOMBRE DE CADA CONVENIO (CONVENIO1, CONVENIO2, CONVENIO3, CONVENIO4, CONVENIO5, CONVENIO6, CONVENIO7, CONVENIO8, CONVENIO9, CONVENIO10)

ENTREVISTADOR: SI LE INDICAN EL NOMBRE DE UN/A COORDINADOR/A QUE NO APARECE EN EL ENCABEZADO, PEDIR HABLAR INMEDIATAMENTE CON ESA PERSONA

ENTREVISTADOR: INICIAR ENCUESTA:

Buenos días/tardes. Mi nombre es..., trabajo para ACNexo y la/lo estoy llamando POR ENCARGO del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para conocer su opinión respecto de la calidad de servicio que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación a sus usuarios que poseen convenio.

Le pido unos minutos de su tiempo para responder unas breves preguntas que no le tomarán más de 8 minutos. Sus respuestas son confidenciales y anónimas. De antemano, agradecemos su participación y colaboración.

4. INICIO ENCUESTA

S01	¿Podría contestarnos la encuesta? (ENTREVISTADOR: Si menciona NO anotar motivo y finalizar encuesta).	1. Sí 2. No, ¿Por qué? _____
S02	Me gustaría confirmar que usted es el/la coordinador/a titular y/o coordinador titular y/u operativo del convenio de su	1. Sí 2. No

	institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿es esto correcto? PROGRAMADOR: Para todos quienes respondan 2, ir a S02_2	
S02_1	¿Cuál es su nombre? ENTREVISTADOR: Anotar nombre completo PROGRAMADOR: Saltar a P1	_____
S02_2	¿Quién en su institución u organización es el/la coordinador/a titular y/o coordinador operativo del convenio con el Registro Civil? ENTREVISTADOR: Anotar nombre completo PROGRAMADOR: Para todos quienes responden S02=2	_____
S02_3	¿Cuál es el teléfono del coordinador/a titular y/o coordinador operativo del convenio con el Registro Civil? ENTREVISTADOR: Anotar teléfono PROGRAMADOR: Para todos quienes responden S02=2 PROGRAMADOR: Terminar encuesta	_____
P3	Pensando en su experiencia de atención y servicio con el Servicio de Registro Civil e Identificación, en términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os convenio/s? Use una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho", puede ser cualquier número entre 1 y 5.	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho 9. No sabe/ no contesta [NO LEER]
P4	¿El/los convenio/s se generó, renovó o modificó entre los meses de septiembre 2021 y agosto 2022? PROGRAMADOR: Respuesta automática la base de datos	1. Sí 2. No
P4_1	Pensando solamente en el proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio, ¿Cómo evaluaría usted los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho". ENTREVISTADOR: entiéndase para esta sección como funcionarios, a los analistas del servicio que lo atendieron.	

	ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones Programador: Sólo quienes respondieron P4=1	
P4_2	La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho 9. No sabe/ no contesta [NO LEER]
P4_3	La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.	
P4_4	El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.	
P4_5	La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento	
P4_6	Considerando todos los aspectos, ¿cómo calificaría el proceso de suscripción, renovación, o modificación del convenio?	
P5	¿Cómo evalúa Ud. la facilidad para acceder a los productos y servicios proporcionados en el marco del convenio? ENTREVISTADOR: Leer alternativas	1. Muy mala 2. Mala 3. Ni buena, ni mala 4. Buena 5. Muy buena 9. No responde [NO LEER]
P6	¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta o rapidez del servicio contratado vía convenio? ENTREVISTADOR: Leer alternativas	1. Muy Malos 2. Malos 3. Ni Buenos, ni malos 4. Buenos 5. Muy buenos 9. No responde [NO LEER]
P6_1	¿El convenio tiene modalidad en línea, batch o en línea y batch? PROGRAMADOR: Respuesta automática base de datos. PROGRAMADOR: Para todos quienes marcan 2, ir a P12	1. En línea 2. Batch 3. En línea y Batch
Pensando únicamente en la modalidad "en línea" del/los convenios, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una "muy mala evaluación", y 5 una "muy buena evaluación", le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5 ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P6_1=1 o 3		
P7	La disponibilidad del sistema habilitado al realizar una búsqueda de información o consulta	1. Muy mala evaluación 2. 3. 4.
P8	La facilidad para usar el sistema	

P9	La confiabilidad de la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación	5. Muy buena evaluación 9. No responde [NO LEER]
P10	El nivel de actualización de los datos	
P11	Considerando todos los aspectos, ¿cómo calificaría Ud. la entrega o uso en línea del convenio?	
P12	Pensando únicamente en la modalidad "batch" del/los convenio/s, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una "muy mala evaluación", y 5 una "muy buena evaluación", le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5 ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P6_1= 2 o 3	
P12_1	La disponibilidad para solicitar la ejecución de un proceso de información fuera de línea (batch)	1. Muy mala evaluación 2. 3.
P12_2	La confiabilidad de la información proporcionada	4. 5. Muy buena evaluación 9. No responde [NO LEER]
P12_3	El nivel de actualización de los datos	
P12_4	Considerando todos los aspectos, ¿Cómo calificaría Ud. la entrega o uso fuera de línea (batch) del convenio?	
P16	En el marco de la operación de el o los convenios, ¿Usted ha requerido contactarse alguna vez con funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación durante los últimos 12 meses?	1) Sí 2) No
PROGRAMADOR: Para todos quienes responden 2 (P16=2), ir a P23		
Pensando en su contacto con el funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación en el marco de la operación de el o los convenios, ¿cómo evaluaría Ud. los siguientes aspectos? Utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa una "muy mala evaluación", y 5 una "muy buena evaluación", le pido que responda usando un número en esa escala, puede ser cualquier número entre 1 y 5 ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P16= 1		
P17	La amabilidad	1. Muy mala evaluación 2. 3.
P18	La capacidad para dar respuesta a sus consultas	4. 5. Muy buena evaluación 9. No responde [NO LEER]
P19	La claridad de las respuestas entregadas	
P20	La utilidad de las respuestas entregadas	
P21	El grado de conocimiento sobre el convenio suscrito	

P22	En general, ¿Cómo calificaría Ud. la atención brindada por el funcionario del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P23	¿Ha tenido algún problema en los últimos 12 meses con el/los convenio/s que tiene su institución con el Servicio de Registro Civil e Identificación? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden 2 (P23=2), ir a P28	1. Sí 2. No
P24	¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas? ENTREVISTADOR: Leer afirmaciones PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1	1. Diariamente 2. Cada semana 3. Cada mes 4. Sólo ocurrió una vez 8. No sabe [NO LEER] 9. No responde [NO LEER]
P25	¿Cuál fue el último problema que tuvo? ENTREVISTADOR: Anotar textual PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1	_____
P26	¿Comunicó su problema al Servicio de Registro Civil e Identificación? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1 PROGAMADOR: Para todos quienes responden 2 (P26=2), ir a P28	1. Sí 2. No, ¿por qué? _____
P26_1	¿Con que área se comunicó para revisar su problema? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P26=1	1. Área de Atención de Instituciones del Servicio 2. Otra, ¿Cuál? _____
P26_2	¿Por qué se comunicó con esta otra área? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P26_1 = 2	_____
P27	¿Su problema fue solucionado satisfactoriamente? PROGRAMADOR: Para todos quienes responden P23=1	1. Sí 2. No, ¿por qué? _____
P28	En términos generales, ¿qué tan satisfecho está Ud. con este/os convenio/s? 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.	1) 1. Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6

		7) 7. Muy satisfecho/a 8) No sabe (No leer) 9) No responde (No leer)
PEX05	Y si piensa en esta última oportunidad en que hizo un requerimiento al 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.	1) 1. Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) 7. Muy satisfecho/a 8) No sabe (No leer) 9) No responde (No leer)
P29	¿Tiene Ud. alguna sugerencia que permita mejorar el/los actual/es convenio/s?	1. Si, ¿Cuál? _____ 2. No
P30_1	Finalmente, según su opinión, que tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: <i>"Las medidas adoptadas por el servicio de registro civil e identificación, considerando la actual contingencia sanitaria, son adecuadas"</i>	1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo
P0	¿Qué rol ejerce la persona a la que realizó la encuesta? ¿Qué rol ejerce la persona que respondió la encuesta? PROGRAMADOR: Respuesta automática, no preguntar	1. Coordinador(a) Titular 2. Coordinador(a) Operativo(a) 3. Coordinador(a) Titular y operativo

3. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.2.3. Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

8.2.3.1. Certificados Gratuitos

CUESTIONARIO CERTIFICADO GRATUITO – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022

Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

5. INTRODUCCIÓN

ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para solicitar un certificado gratuito y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

6. INICIO ENCUESTA

S01	¿Cuál es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta OBLIGATORIA	
P0_1	¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?	1. Página web del Registro Civil 2. Página web de Chile Atiende 3. Otra. ¿Cuál? 4. No recuerda
P3	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA	
P4_1	Tiempos de demora en cargar la página	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4_2	Facilidad para encontrar lo que busco en la página web	
P4_3	Seguridad que ofrece la página web	
P4_4	Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web	
P4_5	Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución	
P4_6	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P5	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	

	OBLIGATORIA	
P5_1	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P5_2	Claridad del lenguaje empleado	
P5_3	Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P5_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P7	Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P7_1	Facilidad para solicitar certificados	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P7_2	El tiempo requerido para obtener su certificado	
P7_3	La variedad de certificados disponibles en la página web	
P7_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados	
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1) Si 2) No
	OBLIGATORIA	
P21	¿Qué problema tuvo?	_____
	PROGRAMADOR: solo quienes P20=1	
P22	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a
	OBLIGATORIA	
PEX05	Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a

Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:		
P23	Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
P24	¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?	1. Menos de una vez al mes 2. Al menos una vez al mes 3. Al menos una vez a la semana 4. Al menos una vez al día
P25	¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE)	1) En el hogar 2) En el trabajo 3) En el establecimiento educacional 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito) 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados) 6) En lugares con wifi gratis 7) Dispositivos móviles (celular, tablet) 8) Otro
P26	Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?	1) Internet Explorer 2) Mozilla Firefox 3) Google Chrome 4) Safari 5) Otro, ¿cuál? [O]
P27	¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?	1. Muy mala 2. Mala 3. Ni buena, ni mala 4. Buena 5. Muy buena
P28	¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?	1) Si 2) No
P29	¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?	1) Si 2) No
P30	¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29	1) Nunca he usado la clave única 2) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Para acceder a otros servicios [O]
CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA		
Z6	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted?	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.

		5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE)	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
Z10	Sexo	1) Hombre 2) Mujer

4. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.2.3.2. Certificados Pagados

CUESTIONARIO CERTIFICADO PAGADO – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022
Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

7. INTRODUCCIÓN

ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para solicitar un certificado pagado y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

8. INICIO ENCUESTA

S01	¿Cuál es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta OBLIGATORIA	
P0_1	¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?	1. Página web del Registro Civil 2. Página web de Chile Atiende 3. Otra. ¿Cuál? 4. No recuerda
P3	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA	
P4_1	Tiempos de demora en cargar la página	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4_2	Facilidad para encontrar lo que busco en la página web	
P4_3	Seguridad que ofrece la página web	
P4_4	Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web	

P4_5	Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución	
P4_6	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P5	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P5_1	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P5_2	Claridad del lenguaje empleado	
P5_3	Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P5_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P7	Recordando su experiencia en la obtención de certificados por Internet, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P7_1	Facilidad para solicitar certificados	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P7_2	El tiempo requerido para obtener su certificado	
P7_3	La variedad de certificados disponibles en la página web	
P7_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas en la página para obtener certificados?	
P9	¿Qué medios de pago utilizó usted para comprar su/s certificado/s? (RESPUESTA MULTIPLE) OBLIGATORIA	1) Tesorería 2) Servipag
P10	¿Cuántos intentos realizó antes de poder pagar su/s certificado/s? OBLIGATORIA	1) Sólo 1 2) Más de 1
P11	Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P11_1	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a
P11_2	Variedad de medios de pago	
P11_3	Facilidad para pagar el certificado	

P11_4	Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación.	5. Muy satisfecho/a	
P11_5	Seguridad del proceso de pago		
P11_6	En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados?		
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA	1) Si 2) No	
P21	¿Qué problema tuvo? PROGRAMADOR: solo quienes P20=1	_____	
P22	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? 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. OBLIGATORIA	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a	
PEX05	Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a	
Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:			
P23	Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto	
P24	¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?	1. Menos de una vez al mes 2. Al menos una vez al mes 3. Al menos una vez a la semana 4. Al menos una vez al día	
P25	¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE)	1) En el hogar 2) En el trabajo 3) En el establecimiento educacional 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito)	

		5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados) 6) En lugares con wifi gratis 7) Dispositivos móviles (celular, tablet) 8) Otro
P26	Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?	1) Internet Explorer 2) Mozilla Firefox 3) Google Chrome 4) Safari 5) Otro, ¿cuál? [O]
P27	¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?	1. Muy mala 2. Mala 3. Ni buena, ni mala 4. Buena 5. Muy buena
P28	¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?	1) Si 2) No
P29	¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?	1) Si 2) No
P30	¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29	1) Nunca he usado la clave única 2) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Para acceder a otros servicios [O]
CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA		
Z6	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted?	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.

		10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE)	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
Z10	Sexo	1) Hombre 2) Mujer

5. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.2.3.3. Clave única

CUESTIONARIO CÓDIGOS CLAVE ÚNICA – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022

Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

9. INTRODUCCIÓN

ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para obtener el código de clave única y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

10. INICIO ENCUESTA

S01	¿Cuál es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta OBLIGATORIA	_____
P0_1	¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?	1. Página web del Registro Civil 2. Página web de Chile Atiende 3. Otra. ¿Cuál? 4. No recuerda
P3	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA	
P4_1	Tiempos de demora en cargar la página	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4_2	Facilidad para encontrar lo que busco en la página web	
P4_3	Seguridad que ofrece la página web	
P4_4	Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web	
P4_5	Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución	
P4_6	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P5	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	

	OBLIGATORIA	
P5_1	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P5_2	Claridad del lenguaje empleado	
P5_3	Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P5_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P19	En relación a su experiencia realizando reserva de hora para solicitar el código de activación para la clave única en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA	
P19_1	Facilidad para reservar hora	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P19_2	En términos generales ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación para reservar hora para solicitar el código de activación para clave única?	
P11	En relación a la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió para validar su identidad vía teleatención. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA	
P11_1	Amabilidad del/la funcionario/a que lo atendió en su trámite	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P11_2	Presentación personal del/a funcionario/a	
P11_3	Claridad del lenguaje utilizado por el/la funcionario/a	
P11_5	Información entregada por el/la funcionario/a para completar el trámite de activación de Clave Única	
P11_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la calidad de la atención brindada por el/la funcionario/a que le atendió?	
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA	1) Si 2) No
P21	¿Qué problema tuvo?	
PROGRAMADOR: solo quienes P20=1		

P22	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a
	OBLIGATORIA	
PEX05	Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a
Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:		
P23	Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
P24	¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?	1. Menos de una vez al mes 2. Al menos una vez al mes 3. Al menos una vez a la semana 4. Al menos una vez al día
P25	¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE)	1) En el hogar 2) En el trabajo 3) En el establecimiento educacional 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito) 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados) 6) En lugares con wifi gratis 7) Dispositivos móviles (celular, tablet) 8) Otro
P26	Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?	1) Internet Explorer 2) Mozilla Firefox 3) Google Chrome 4) Safari 5) Otro, ¿cuál? [O]
P27	¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?	1. Muy mala 2. Mala 3. Ni buena, ni mala 4. Buena 5. Muy buena
P28	¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?	1) Si 2) No

P29	¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?	1) Si 2) No
P30	¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29	1) Nunca he usado la clave única 2) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Para acceder a otros servicios [O]
CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA		
Z6	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted?	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes

	(RESPUESTA MÚLTIPLE)	2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
Z10	Sexo	1) Hombre 2) Mujer

6. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.2.3.4. Contactos y Solicitudes

CUESTIONARIO CONTACTOS – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022

Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

11. INTRODUCCIÓN

ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para realizar un contacto (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia) y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

12. INICIO ENCUESTA

S01	¿Cuál es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta OBLIGATORIA	
PO_1	¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?	1. Página web del Registro Civil 2. Página web de Chile Atiende 3. Otra. ¿Cuál?

		4. No recuerda
P3	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
	OBLIGATORIA	
P4	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P4_1	Tiempos de demora en cargar la página	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4_2	Facilidad para encontrar lo que busco en la página web	
P4_3	Seguridad que ofrece la página web	
P4_4	Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web	
P4_5	Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución	
P4_6	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P5	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P5_1	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P5_2	Claridad del lenguaje empleado	
P5_3	Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P5_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P13	¿Qué tipo de contacto realizó usted? (RESPUESTA MULTIPLE) OBLIGATORIA	1) Reclamo 2) Felicitaciones 3) Sugerencia 4) Consulta 5) Solicitud de información por transparencia
P14	¿Cuál fue el motivo de su contacto?	_____ -

P15	¿Obtuvo respuesta a su reclamo, sugerencia, felicitación, consulta o solicitud de información por transparencia?	1) Si 2) No
	OBLIGATORIA	
P17	En relación a su experiencia realizando reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia por escrito a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
	OBLIGATORIA	
P17_1	Facilidad para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia a través de la página web	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P17_2	Tiempo de respuesta	
P17_3	Calidad de la respuesta	
P17_4	En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia?	
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1) Si 2) No
	OBLIGATORIA	
P21	¿Qué problema tuvo?	_____
	PROGRAMADOR: solo quienes P20=1	
P22	Finalmente, en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a
	OBLIGATORIA	
PEX05	Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el 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	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6

	es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7) Muy satisfecho/a 7 que quedó Muy Satisfecho.
Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:	
P23	Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... 1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
P24	¿Con qué frecuencia accede usted a Internet? 1. Menos de una vez al mes 2. Al menos una vez al mes 3. Al menos una vez a la semana 4. Al menos una vez al día
P25	¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE) 1) En el hogar 2) En el trabajo 3) En el establecimiento educacional 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito) 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados) 6) En lugares con wifi gratis 7) Dispositivos móviles (celular, tablet) 8) Otro
P26	Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...? 1) Internet Explorer 2) Mozilla Firefox 3) Google Chrome 4) Safari 5) Otro, ¿cuál? [O]
P27	¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación? 1. Muy mala 2. Mala 3. Ni buena, ni mala 4. Buena 5. Muy buena
P28	¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado? 1) Si 2) No
P29	¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado? 1) Si 2) No
P30	¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado? PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29 1) Nunca he usado la clave única 2) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Para acceder a otros servicios [O]
CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	
Z6	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? 1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa.

		4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE)	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
Z10	Sexo	1) Hombre 2) Mujer

7. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.2.3.5. Reserva de Hora

CUESTIONARIO RESERVA DE HORA – CAWI

REGISTRO CIVIL – DETERMINACIÓN DEL ISN 2022

Inicio de Campo: 1 de septiembre 2022

Fin de Campo: 30 de septiembre 2022

13. INTRODUCCIÓN

ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

Usted recientemente ha accedido al sitio web del Servicio para realizar reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte y necesitamos conocer su opinión en el contexto de la realización de este trámite. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.

Desde ya agradecemos su colaboración y opinión que ayudarán a mejorar la atención del usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación.

14. INICIO ENCUESTA

S01	¿Cuál es su edad? Programador: Para todos los que responden que tengan menos de 18 años, terminar la encuesta OBLIGATORIA	
P0_1	¿A través de que página accedió a la realización de su trámite?	1. Página web del Registro Civil 2. Página web de Chile Atiende 3. Otra. ¿Cuál? 4. No recuerda
P3	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación? OBLIGATORIA	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con la navegación a través de ella, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? OBLIGATORIA	
P4_1	Tiempos de demora en cargar la página	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a
P4_2	Facilidad para encontrar lo que busco en la página web	3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a
P4_3	Seguridad que ofrece la página web	5. Muy satisfecho/a

P4_4	Disponibilidad para aclarar dudas respecto a la navegación en la página web	
P4_5	Facilidades que entrega la página web para comunicarse con la institución	
P4_6	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con la navegación en la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P5	Recordando su última experiencia con la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación, en relación con sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
OBLIGATORIA		
P5_1	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P5_2	Claridad del lenguaje empleado	
P5_3	Diseño de la página web, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P5_4	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P19	En relación a su experiencia realizando reserva de hora para solicitar cédula o pasaporte en la página web del Servicio de Registro Civil de Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
OBLIGATORIA		
P19_1	Facilidad para reservar hora	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P19_2	En términos generales ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones entregadas por la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación para reservar hora para solicitar cédula o pasaporte?	
P20	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1) Si 2) No
OBLIGATORIA		
P21	¿Qué problema tuvo?	_____
PROGRAMADOR: solo quienes P20=1		
P22	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la página web del Servicio de Registro	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4

	Civil e Identificación? 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.	5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a
	OBLIGATORIA	
PEX05	Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento con el 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.	1) Muy insatisfecho/a 2) 2 3) 3 4) 4 5) 5 6) 6 7) Muy satisfecho/a
Las siguientes preguntas son para conocer hábitos de usos de internet de los usuarios para mejorar el servicio prestado por el Servicio de Registro Civil e Identificación:		
P23	Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera...	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
P24	¿Con qué frecuencia accede usted a Internet?	1. Menos de una vez al mes 2. Al menos una vez al mes 3. Al menos una vez a la semana 4. Al menos una vez al día
P25	¿Desde dónde se conecta habitualmente con la web del Registro Civil e Identificación? (RESPUESTA MULTIPLE)	1) En el hogar 2) En el trabajo 3) En el establecimiento educacional 4) En un telecentro comunitario o infocentro (servicio gratuito) 5) En lugares pagados (cibercafé, centro de llamados) 6) En lugares con wifi gratis 7) Dispositivos móviles (celular, tablet) 8) Otro
P26	Para navegar por el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿usted utiliza preferentemente...?	1) Internet Explorer 2) Mozilla Firefox 3) Google Chrome 4) Safari 5) Otro, ¿cuál? [O]
P27	¿Cómo evalúa usted, en general, la velocidad de la conexión a internet que utiliza habitualmente para conectarse con la web del Registro Civil e Identificación?	1. Muy mala 2. Mala 3. Ni buena, ni mala 4. Buena 5. Muy buena
P28	¿Usted conoce para qué trámites sirve la clave única otorgada por servicios del Estado?	1) Si 2) No
P29	¿Usted cuenta actualmente con la clave única de servicios del Estado?	1) Si 2) No
P30	¿Para qué ha usado la clave única de servicios del Estado?	1) Nunca he usado la clave única

	PROGRAMADOR: solo si responde 1 en P29	2) Para obtener certificados en línea del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Para acceder a otros servicios [O]
CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA		
Z6	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted?	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) Chilena 2) Chilena y otra (doble nacionalidad), ¿cuál? _____ 3) Extranjera, ¿cuál? _____
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál? _____
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (RESPUESTA MÚLTIPLE)	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla

		4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
Z10	Sexo	1) Hombre 2) Mujer

8. CIERRE

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.3. Regresiones Lineales

- Usuarios/as Individuales Canal Presencial

Tabla 132 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios/as individuales canal presencial

Coeficientes					
Modelo	Variables	Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
1	Condiciones físicas y de ambientación	0,199	0,009	0,200	20,11%
	Proceso de realización del trámite	0,310	0,013	0,320	32,18%
	Calidad de la atención	0,107	0,010	0,116	11,63%
	Preparación de los(as) funcionarios(as)	0,343	0,011	0,359	36,07%
Suma				0,994	100,00%

- Usuarios/as Individuales Canal Plataforma Electrónica

Tabla 133 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios de certificados gratuitos

Coeficientes					
Modelo		Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error	Coeficientes estandarizados Beta	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
1	Facilidad de navegación del sitio	0,470	0,039	0,475	50,76%

	Calidad de contenidos de la página	0,124	0,044	0,131	14,00%
	Proceso de obtención del certificado	0,307	0,040	0,329	35,24%
Suma				0,935	100,00%

Tabla 134 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios certificados pagados

Certificados Pagados

Coeficientes					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
		B	Desv. Error	Beta	
1	Facilidad de navegación del sitio	0,545	0,049	0,550	47,84%
	Calidad de contenidos de la página	-0,097	0,051	0,106	9,20%
	Proceso de obtención del certificado	0,352	0,049	0,380	33,09%
	Facilidad para pagar certificados	0,103	0,042	0,113	9,87%
Suma				1,149	100,00%

Tabla 135 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios Reserva de hora

Reserva de Horas

Coeficientes					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
		B	Desv. Error	Beta	
1	Facilidad de navegación del sitio	0,495	0,091	0,496	52,41%
	Calidad de contenidos de la página	0,190	0,081	0,202	21,33%
	Facilidad para reservar horas	0,250	0,054	0,248	26,27%
Suma				0,946	100,00%

Tabla 136 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios de Contactos y Solicitudes de transparencia

Coeficientes					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
		B	Desv. Error	Beta	
1	Facilidad de navegación del sitio	0,579	0,073	0,606	53,90%
	Calidad de contenidos de la página	-0,082	0,063	0,094	8,37%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	0,425	0,050	0,424	37,73%
Suma				1,124	100,00%

Tabla 137 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios/as del segmento Clave Única

Coeficientes					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
		B	Desv. Error	Beta	
1	Facilidad de navegación del sitio	0,479	0,083	0,479	40,70%
	Calidad de contenidos de la página	-0,116	0,095	0,118	10,02%
	Facilidad para reservar hora	0,119	0,072	0,124	10,55%
	Calidad de la atención	0,420	0,067	0,455	38,73%

Suma	1,176	100,00%

- **Usuarios/as Institucionales Canal Plataforma Electrónica**

Tabla 138 Coeficientes estandarizados y ponderador de usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

Coeficientes					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Ajuste a escala de un 100% [Ponderador]
	Variables	B	Desv. Error	Beta	
1	Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	0,883	0,055	0,868	87,15%
	Capacidad de los(as) funcionarios(as) para atender consultas	0,128	0,054	0,128	12,85%
Suma				0,996	100,0%

8.4. Separatas por región

El presente capítulo de anexo contiene los hallazgos de las distintas dimensiones y atributos evaluados según las regiones del canal presencial. Es importante destacar que el levantamiento en dicho canal se realizó con tamaños muestrales representativos en todas las regiones, pudiendo realizar inferencias y extrapolar la información respecto de los hallazgos obtenidos en la población usuaria de cada región. A nivel general, el trabajo de campo se realizó durante todo el mes de septiembre 2022.

A continuación se exponen las especificidades metodológicas que se deben tener en cuenta para leer los datos de cada región, junto con los hallazgos obtenidos por cada una de ellas.

Se utilizarán los siguientes íconos para identificar cuando las diferencias porcentuales respecto de años anteriores sean estadísticamente significativas. Cabe destacar que las diferencias se calcularán respecto de la satisfacción neta obtenida por la región el año 2021 y respecto de la satisfacción neta total del canal presencial el 2022.

Tabla 139 Representación de diferencias significativas

Ícono	Descripción	Significado
	Alza porcentual significativa estadísticamente respecto del 2021	El alza porcentual evidenciada es poco probable que ocurra por causalidad o se deba al error

	Alza porcentual significativa estadísticamente respecto del resultado nacional 2022	muestral, habiendo evidencia estadística para inferir que el alza ocurre en la población.
	Baja porcentual significativa estadísticamente respecto del 2021	La baja porcentual evidenciada es poco probable que ocurra por causalidad o se deba al error muestral, habiendo evidencia estadística para inferir que dicha baja ocurre en la población.
	Baja porcentual significativa estadísticamente respecto del resultado nacional 2022	

8.4.1. Resultados Arica y Parinacota 2022

- Metodología

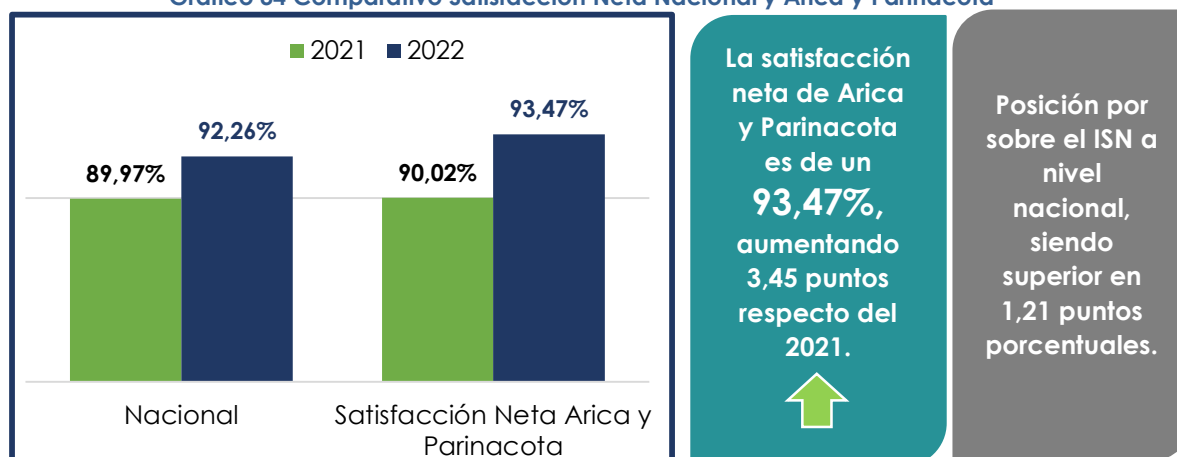
Tabla 140 Ficha metodológica Arica y Parinacota

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Arica y Parinacota
Muestra alcanzada	761
Error muestral	+/-3,6% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	06 de septiembre 2022 a 26 de septiembre 2022.

- Resultados

La satisfacción neta de Arica y Parinacota para el 2022 corresponde a un 93,47%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (90,02%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa**.

Gráfico 34 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Arica y Parinacota

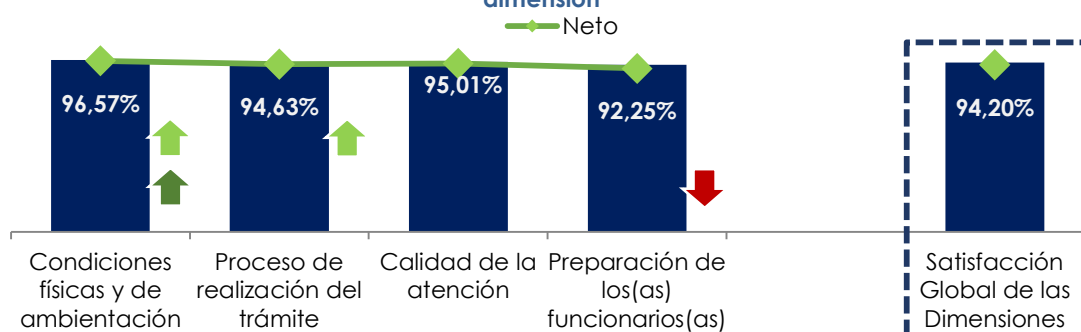


Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción Global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 94,22% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 96,57%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,63%, la calidad de atención un 95,01% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 92,25%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2021, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ las condiciones físicas y de ambientación junto al proceso de realización del trámite aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2021.
- ✓ Las condiciones físicas y de ambientación tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2022, mientras que la preparación de funcionarios tiene una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2022.

Gráfico 35 Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	90,18%	91,37%	93,55%	91,22%	91,70%
%NETO NACIONAL 2021	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Arica y Parinacota el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 141 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Arica y Parinacota 2021	Arica y Parinacota 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	44,4%	65,5% ↓ ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	84,5%	91,7% ↑ ↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	65,4%	83,6% ↑ ↑
El aseo de la oficina	92,5%	97,5%	97,4% ↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	92,0%	97,7% ↑ ↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	80,9%	95,6% ↑ ↑

Tabla 142 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Arica y Parinacota 2021	Arica y Parinacota 2022
Tiempo de espera	78,30%	79,89%	87,85% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	86,54%	92,70% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	88,15%	94,78% ↑
Rapidez del trámite	93,35%	91,36%	94,35% ↑

Tabla 143 Atributos dimensión calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Arica y Parinacota 2021	Arica y Parinacota 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	88,08%	91,33% ↑↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	97,71%	97,91% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	94,33%	93,82%

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Preparación de funcionarios/as”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, y además está por debajo de valor nacional en términos estadísticamente significativos. Asimismo, en la siguiente tabla se observa que dos de tres de sus atributos están por debajo de la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Tabla 144 Atributos dimensión Preparación de los/as funcionarios/as

Atributos	Nacional 2022	Arica y Parinacota 2021	Arica y Parinacota 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	92,86%	92,62% ↓
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	75,33%	75,40% ↓
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	31,27%	19,54%

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior, o bien, se posicionan por debajo del total nacional 2022. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 27 Recomendaciones Arica y Parinacota



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Arica y Parinacota en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la comunicación del personal con los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en lo que es su preparación para la resolución de dudas y la capacidad para resolver problemas.

8.4.2. Resultados Tarapacá 2022

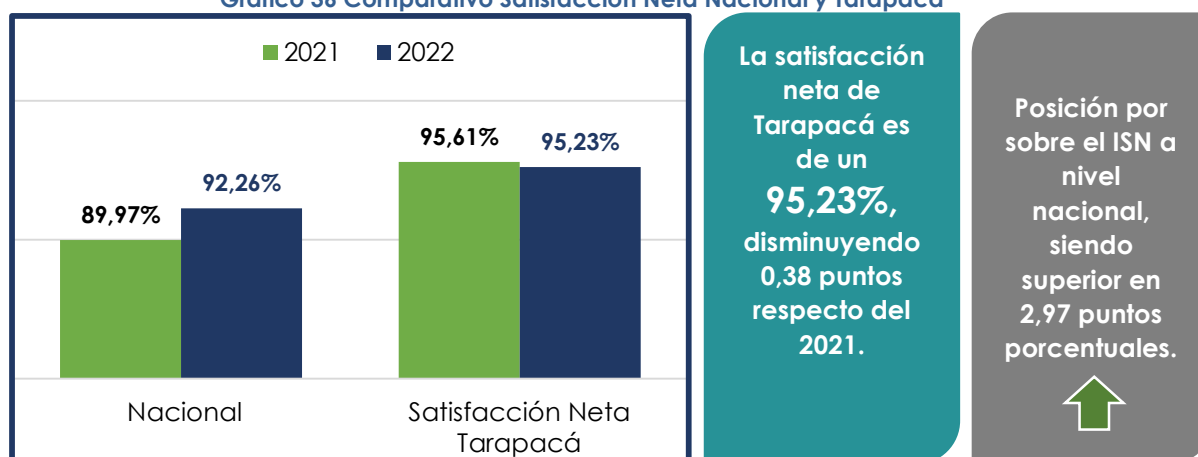
Tabla 145 Ficha metodológica Arica y Parinacota

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Tarapacá.
Muestra alcanzada	809
Error muestral	+/-3,4% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Tarapacá para el 2022 corresponde a un 93,23%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%), aunque levemente inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (95,61%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del total nacional es estadísticamente significativa.**

Gráfico 36 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Tarapacá



Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 97,32% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 97,40%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,29%, la calidad de atención un 97,65% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 96,29%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2021, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ Todas las dimensiones evaluadas tienen una satisfacción neta significativamente mayor respecto de la satisfacción neta nacional 2022.
- ✓ Las dimensiones condiciones físicas y de ambientación junto al proceso de realización del trámite un aumento estadísticamente significativo respecto del año 2021.

Gráfico 37 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	92,56%	96,97%	96,38%	95,07%	96,40%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Tarapacá el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 146 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Tarapacá 2021	Tarapacá 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	55,1%	77,3% ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	83,6%	97,3% ↑↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	69,8%	88,5% ↑↑
El aseo de la oficina	92,5%	92,1%	95,0% ↑↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	82,4%	98,2% ↑↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	68,1%	98,3% ↑↑

Tabla 147 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Tarapacá 2021	Tarapacá 2022
Tiempo de espera	78,30%	72,46%	80,17% ↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	95,99%	92,80% ↓
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	96,79%	98,82% ↑↑
Rapidez del trámite	93,35%	97,14%	97,64% ↑

Tabla 148 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Tarapacá 2021	Tarapacá 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	97,86%	96,79% ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	98,79%	99,26% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	97,30%	97,15% ↑↑

Tabla 149 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

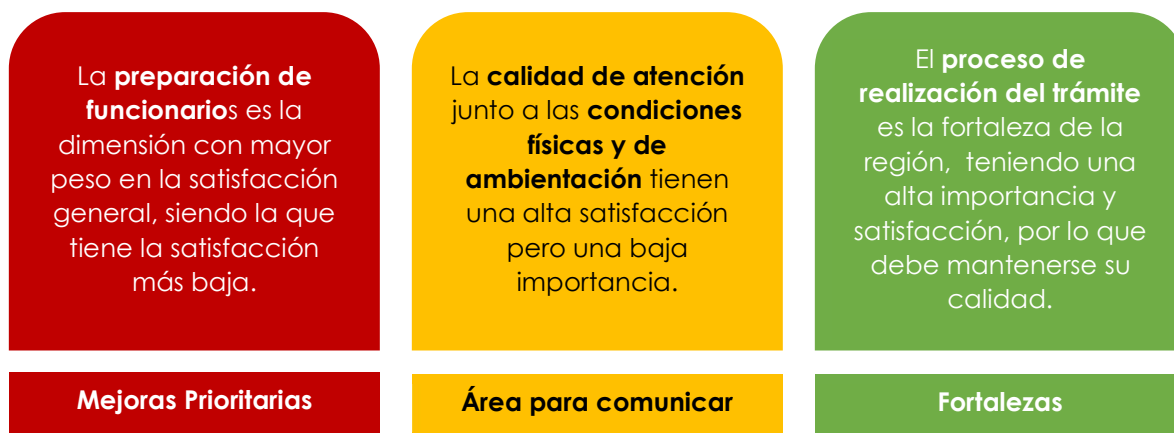
Atributos	Nacional 2022	Tarapacá 2021	Tarapacá 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,91%	97,03% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	90,53%	85,12%
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	69,53%	46,98%

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 28 Recomendaciones Tarapacá



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Tarapacá en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la comunicación del personal con los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en lo que es su preparación para la resolución de dudas y la capacidad para resolver problemas.

En segundo lugar es importante comunicar con los funcionarios/as de las oficinas de Tarapacá que los aspectos relativos a la calidad de atención y las condiciones físicas y de ambientación están siendo bien evaluadas, e incluso, han mejorado su evaluación respecto de mediciones anteriores, por lo que las acciones realizadas en dichos ámbitos deben mantenerse.

Finalmente, si bien el proceso de realización del trámite es la fortaleza del servicio brindado en Tarapacá, uno de sus atributos sufrió una baja estadísticamente significativa respecto del 2021, específicamente la facilidad para realizar el pago.

8.4.3. Resultados Antofagasta 2022

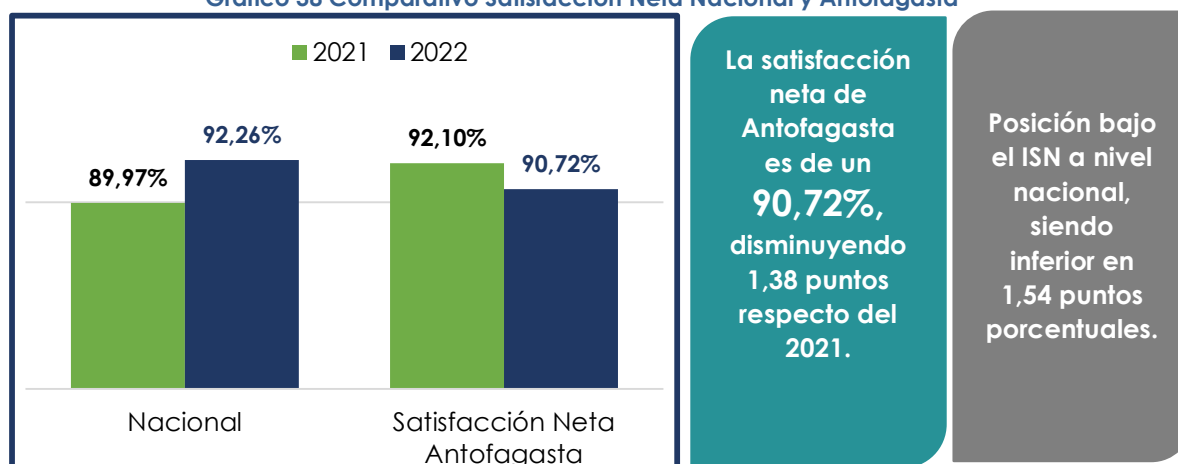
Tabla 150 Ficha metodológica Antofagasta

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Antofagasta
Muestra alcanzada	770
Error muestral	+/-3,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	07 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Antofagasta para el 2022 corresponde a un 90,72%, la cual es inferior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (92,10%).

Gráfico 38 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Antofagasta



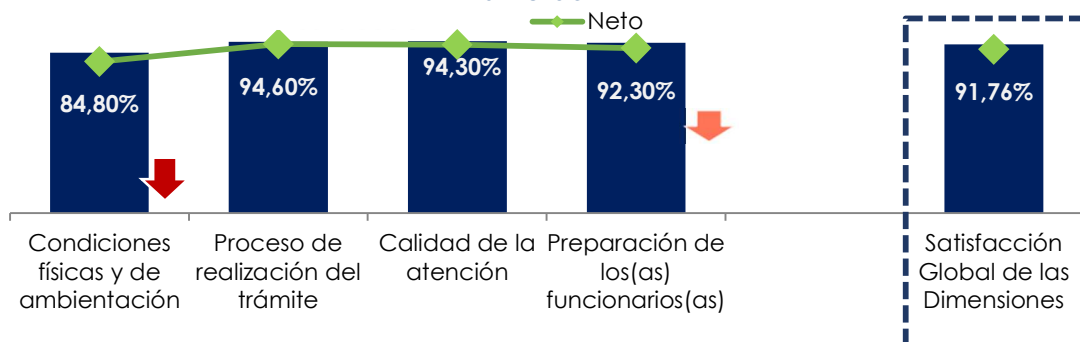
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 91,76% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 84,80%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,60%, la calidad de atención un 94,30% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 92,30%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones disminuyen su satisfacción respecto de la medición del año 2021, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **las condiciones físicas y de ambientación disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del indicador nacional 2022.**

- ✓ La preparación de los(as) funcionarios (as) tiene una satisfacción significativamente inferior al indicador del 2021.

Gráfico 39 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	88,18%	94,99%	96,38%	95,07%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%

93,80%
93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Antofagasta el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** es la que tiene la satisfacción neta más baja, y además está por debajo de valor nacional en términos estadísticamente significativos. Asimismo, en la siguiente tabla se observa que cuatro de sus atributos están por debajo de la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente.

Tabla 151 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Antofagasta 2021	Antofagasta 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	74,3%	76,81%
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	77,2%	84,3% ↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	61,5%	66,6% ↓
El aseo de la oficina	92,5%	96,1%	88,6% ↓ ↓
Comodidad de la sala de espera	91,2%	88,0%	78,6% ↓ ↓
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	81,9%	70,5% ↓ ↓

Tabla 152 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Antofagasta 2021	Antofagasta 2022
Tiempo de espera	78,30%	71,26%	69,91% ↓
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	92,25%	95,60% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	93,10%	92,44% ↓
Rapidez del trámite	93,35%	93,49%	90,63% ↓

Tabla 153 Atributos dimensión calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Antofagasta 2021	Antofagasta 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	92,20%	91,11% ↓
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	98,12%	96,40%
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	95,76%	93,80%

Tabla 154 Atributos dimensión Preparación de los/as funcionarios/as

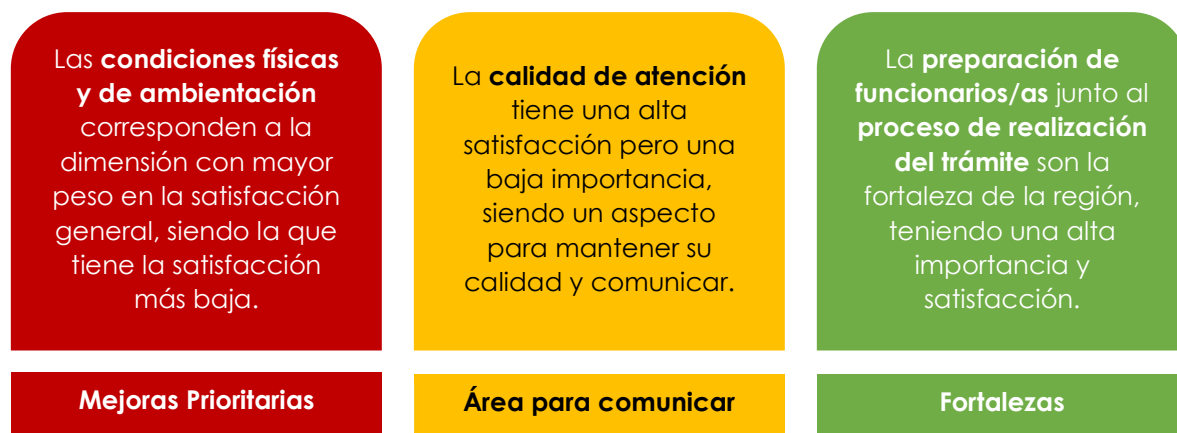
Atributos	Nacional 2022	Antofagasta 2021	Antofagasta 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	96,59%	92,75% ↓
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	76,20%	75,95%
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	9,72%	28,21% ↑

- **Recomendaciones**

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 29 Recomendaciones Antofagasta



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Antofagasta en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en las condiciones físicas y de ambientación, principalmente en el aseo de la oficina, la comodidad de la sala de espera y la cantidad de asientos de la sala de espera, atributos que se posicionan por debajo del total nacional y además han sufrido una baja estadísticamente significativa respecto del año 2021.

En segundo lugar es importante comunicar aspectos relativos a la calidad de atención, la cual si bien posee una baja importancia en la satisfacción usuaria, está siendo bien evaluada.

Finalmente, el proceso de realización del trámite junto a la preparación de funcionarios/as son la fortaleza del servicio brindado en Antofagasta. No obstante, hay atributos que se posicionan por debajo del total nacional, por lo que eventualmente podrían seguir mejorando. Estos corresponden al proceso de realización del trámite, específicamente a la rapidez y el tiempo de espera.

8.4.4. Resultados Atacama 2022

- Metodología

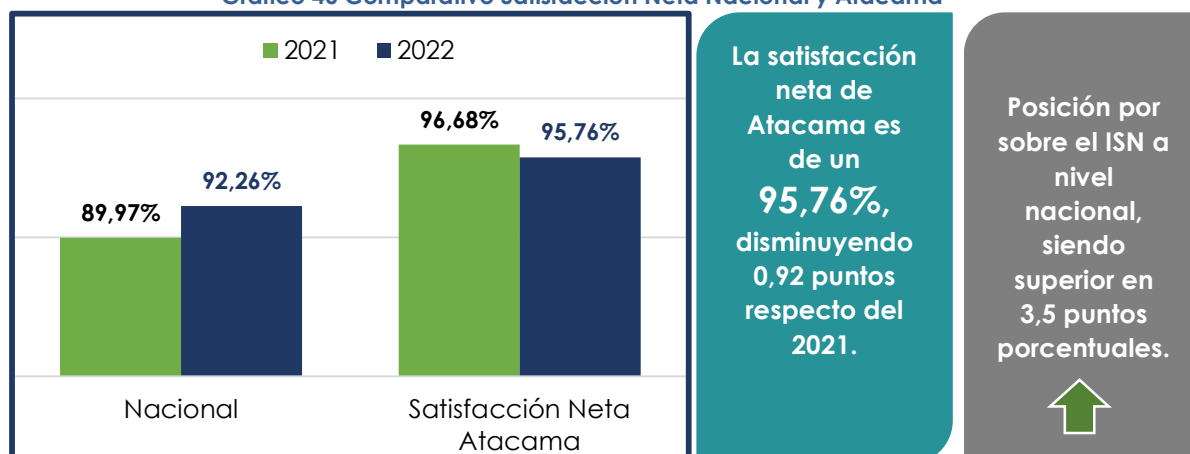
Tabla 155 Ficha metodológica Atacama

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Atacama.
Muestra alcanzada	758
Error muestral	+/-3,6% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	06 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

- Resultados

La satisfacción neta de Atacama para el 2022 corresponde a un 95,76%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%), aunque levemente inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (96,68%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del total nacional es estadísticamente significativa.**

Gráfico 40 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Atacama

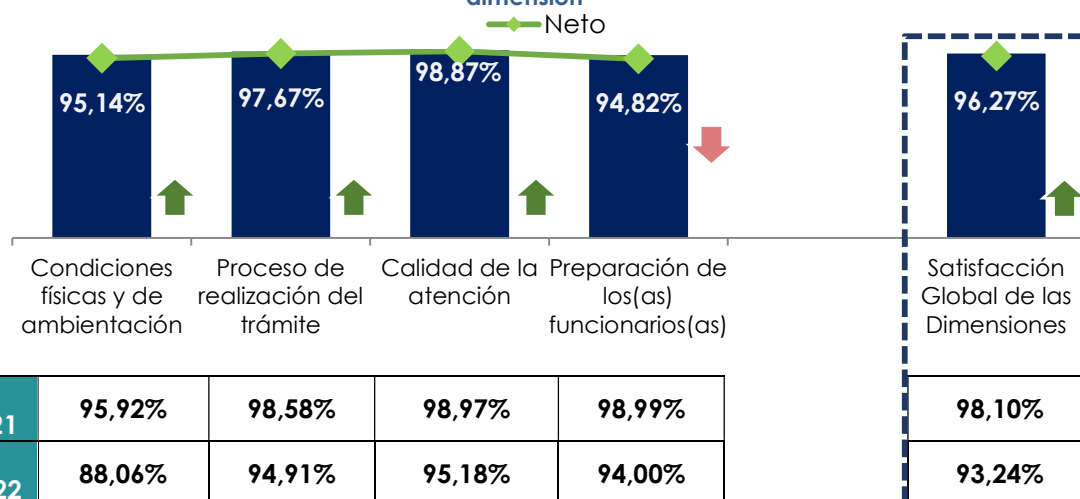


Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 96,27% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 95,14%, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,67%, la calidad de atención un 98,87% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 94,82%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2021, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ Todas las dimensiones evaluadas tienen una satisfacción neta significativamente mayor respecto de la satisfacción neta nacional 2022, a excepción de la dimensión preparación de los/as funcionarios/as.
- ✓ La dimensión preparación de funcionarios/as ha presentado una baja estadísticamente significativa respecto del año 2021.

Gráfico 41 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Atacama el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 156 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Atacama 2021	Atacama 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	77,9%	81,6% ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	87,3%	90,9% ↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	80,3%	90,5% ↑↑
El aseo de la oficina	92,5%	98,5%	99,1% ↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	94,3%	93,5% ↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	92,0%	88,9%

Tabla 157 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Atacama 2021	Atacama 2022
Tiempo de espera	78,30%	90,52%	93,29% ↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	98,11%	96,20% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	97,76%	97,40% ↑
Rapidez del trámite	93,35%	97,20%	95,78% ↑

Tabla 158 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Atacama 2021	Atacama 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	97,45%	98,79% ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	98,70%	99,22% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	99,02%	98,70% ↑

Tabla 159 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

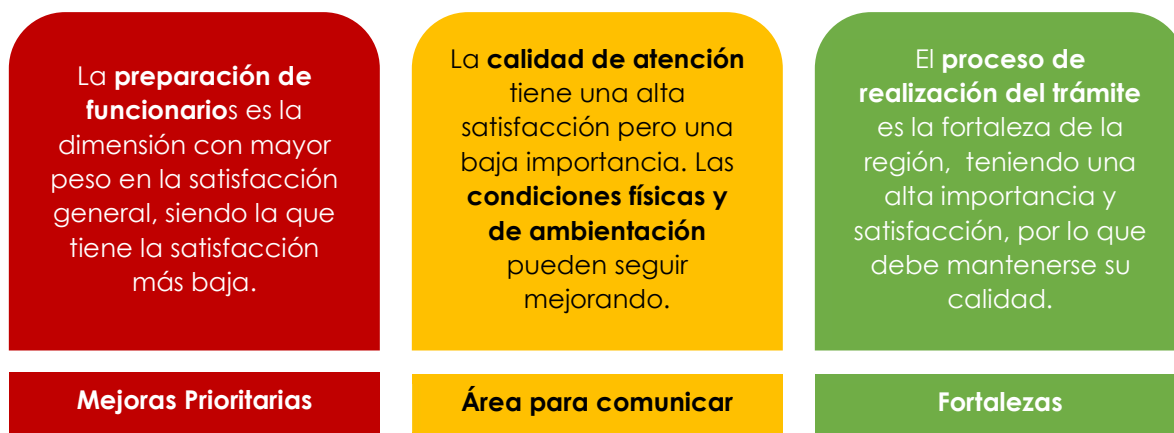
Atributos	Nacional 2022	Atacama 2021	Atacama 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	99,48%	94,47% ↓
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	90,63%	73,59% ↓
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	74,84%	68,61% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 30 Recomendaciones Atacama



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Atacama en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la comunicación del personal con los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en lo que es su preparación para la resolución de dudas y la capacidad para resolver problemas.

En segundo lugar es importante comunicar aspectos relativos a la calidad de atención y las condiciones físicas y de ambientación, las cuales están siendo bien evaluadas, posicionándose por encima del total nacional.

Finalmente, el proceso de realización del trámite es la fortaleza del servicio brindado en Atacama.

8.4.5. Resultados Coquimbo 2022

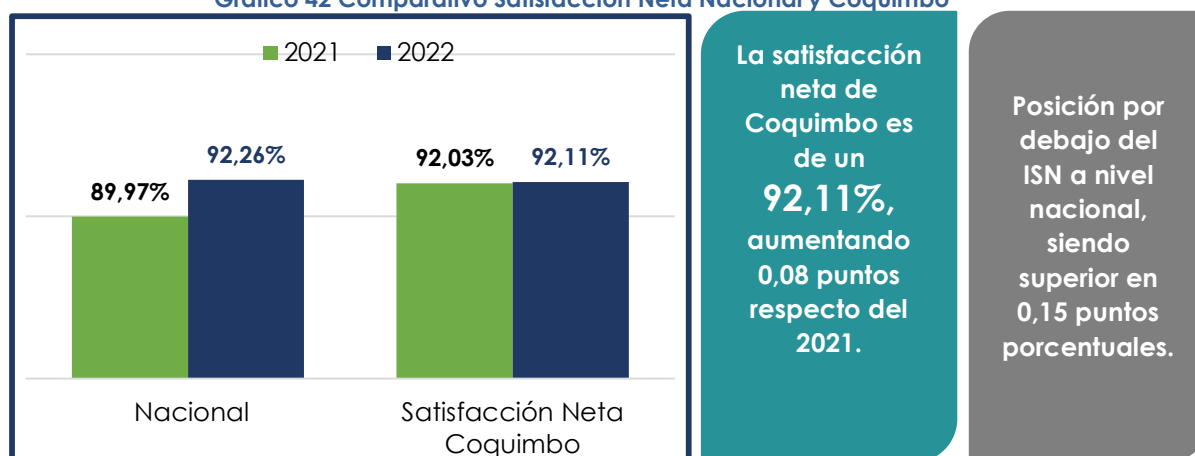
Tabla 160 Ficha metodológica Coquimbo

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Coquimbo.
Muestra alcanzada	773
Error muestral	+/-3,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	07 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Coquimbo para el 2022 corresponde a un 92,11%, la cual es inferior a la satisfacción neta nacional (92,26%), y levemente superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (92,03%). Asimismo, es relevante destacar que **las diferencias presentadas NO son estadísticamente significativas**.

Gráfico 42 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Coquimbo



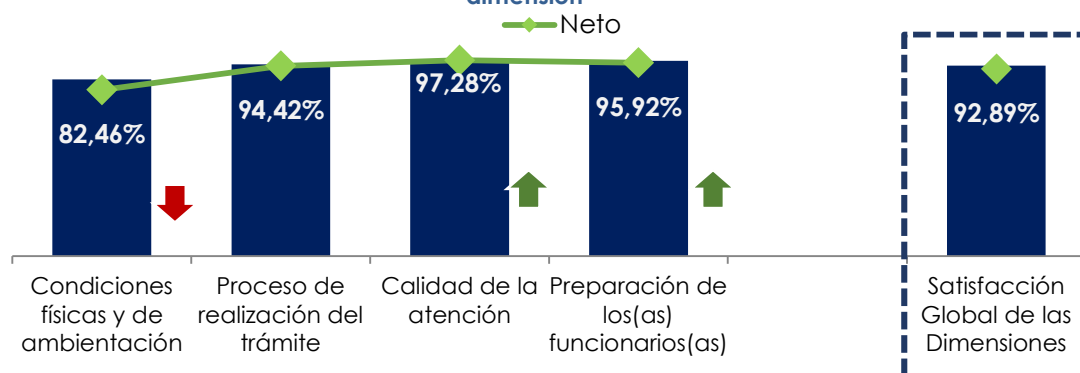
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 92,89% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 82,46%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,42%, la calidad de atención un 97,28% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 95,92%.

Cabe destacar que en las demás regiones ubicadas en el norte del país, como Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, la dimensión con satisfacción neta más baja correspondía a la preparación de funcionarios/as, mientras que en este caso corresponde a condiciones físicas y de ambientación.

Asimismo, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ La calidad de la atención junto a la preparación de los/as funcionarios/as tienen una satisfacción neta significativamente mayor respecto de la satisfacción neta nacional 2022.
- ✓ La dimensión condiciones físicas y de ambientación es significativamente menor a la satisfacción neta alcanzada de manera nacional en dicha dimensión.
- ✓ No hay diferencias estadísticamente significativas respecto del año 2021.

Gráfico 43 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	80,22%	95,70%	98,24%	96,66%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%

93,00%
93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Coquimbo el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 161 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Coquimbo 2021	Coquimbo 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	64,4%	74,4% ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	65,9%	70,0% ↓
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	38,0%	56,0% ↓ ↑
El aseo de la oficina	92,5%	92,6%	89,7%
Comodidad de la sala de espera	91,2%	85,9%	87,2% ↓
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	74,8%	83,6% ↑

Tabla 162 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Coquimbo 2021	Coquimbo 2022
Tiempo de espera	78,30%	72,51 %	77,03% ↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	92,16%	93,20%
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	94,79%	94,60%
Rapidez del trámite	93,35%	95,75%	93,81%

Tabla 163 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Coquimbo 2021	Coquimbo 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	95,29%	96,78% ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	98,83%	97,98% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	98,70%	96,92% ↑ ↓

Tabla 164 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

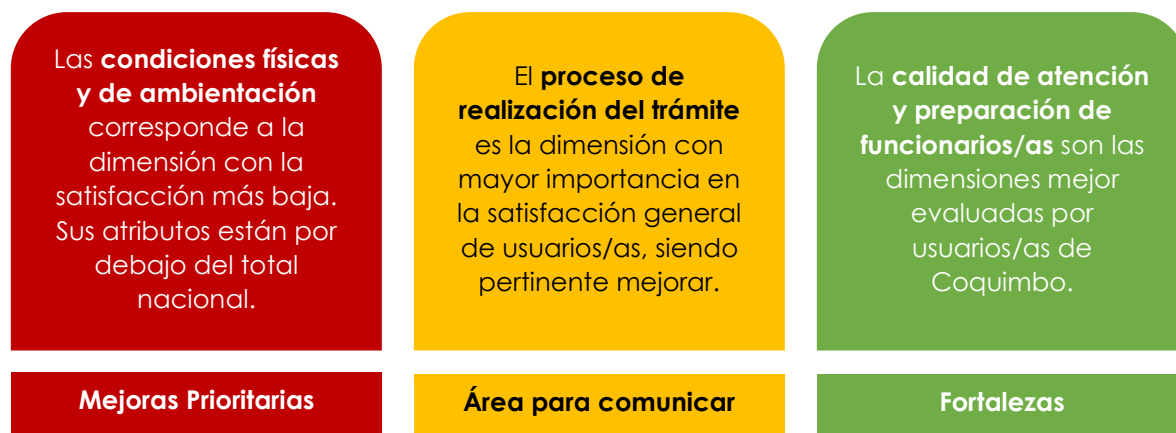
Atributos	Nacional 2022	Coquimbo 2021	Coquimbo 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	96,58%	95,74%
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	83,02%	90,20% ↑ ↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	33,41%	39,54% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 31 Recomendaciones Coquimbo



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Coquimbo en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en la **cantidad de módulos para atender**, variable que fue evaluada negativamente tanto el 2022 como el 2021.

En segundo lugar es importante realizar mejoras en torno a los procesos para realizar trámites, siendo la dimensión con mayor importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as, y que tiene una satisfacción que puede seguir mejorando.

Finalmente, Coquimbo se resalta por tener una buena atención y funcionarios/as bien preparados ante consultas y problemas, lo cual distingue a esta región de las demás del país.

8.4.6. Resultados Valparaíso 2022

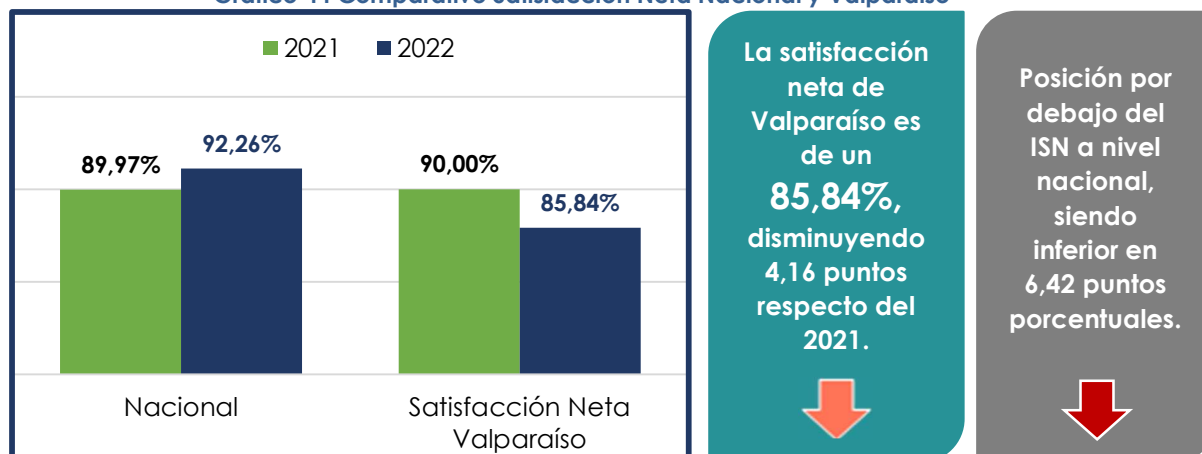
Tabla 165 Ficha metodológica Valparaíso

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Valparaíso.
Muestra alcanzada	1.110
Error muestral	+/-2,9% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	02 de septiembre 2022 a 29 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Valparaíso para el 2022 corresponde a un 85,84%, la cual es inferior a la satisfacción neta nacional (92,26%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (90,00%). Asimismo, es relevante destacar que **las bajas presentadas en la región respecto del total nacional 2022 y respecto del total regional 2021 son estadísticamente significativas.**

Gráfico 44 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Valparaíso



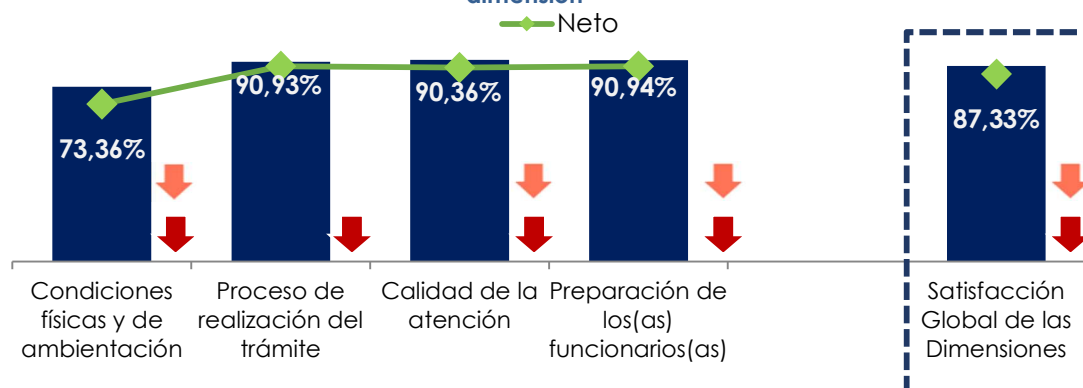
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 87,33% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 73,36%, el proceso de realización del trámite alcanza un 90,93%, la calidad de atención un 90,36% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 90,94%.

Asimismo, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Todas las dimensiones evaluadas tienen una satisfacción neta significativamente menor respecto de la satisfacción neta nacional 2022.**

- ✓ Todas las dimensiones evaluadas tienen una satisfacción neta significativamente menor respecto del año 2021, a excepción del proceso de realización del trámite.

Gráfico 45 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	79,95%	92,24%	96,07%	94,85 %	90,90%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Valparaíso el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 166 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Valparaíso 2021	Valparaíso 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	68,8%	64,8% ↓↓
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	67,3%	63,7% ↓↓
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	49,0%	46,0% ↓
El aseo de la oficina	92,5%	92,9%	86,1% ↓↓
Comodidad de la sala de espera	91,2%	81,9%	82,5% ↓
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	73,6%	73,8% ↓

Tabla 167 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Valparaíso 2021	Valparaíso 2022
Tiempo de espera	78,30%	54,98%	62,73% ↓ ↓
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	93,50%	91,40% ↓ ↓
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	93,25%	87,52% ↓ ↓
Rapidez del trámite	93,35%	94,63%	87,32% ↓ ↓

Tabla 168 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Valparaíso 2021	Valparaíso 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	92,62%	89,33% ↓ ↓
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	97,97%	90,86% ↓ ↓
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	95,66%	90,68% ↓ ↓

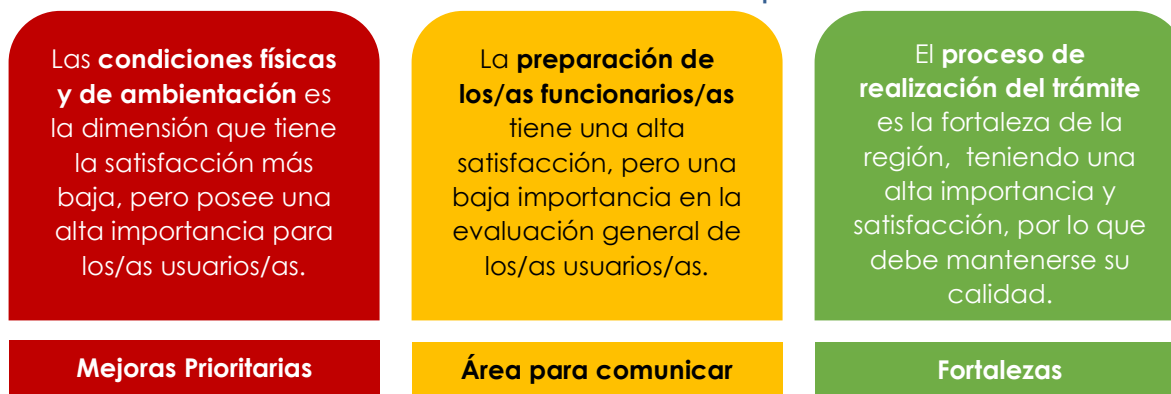
Tabla 169 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

Atributos	Nacional 2022	Valparaíso 2021	Valparaíso 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	95,54%	91,22% ↓ ↓
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	83,64%	84,43%
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	22,09%	-1,01% ↓ ↓

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que la mayoría de los atributos están por debajo del total nacional 2022 y han disminuido respecto del total regional 2021. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales**. Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 32 Recomendaciones Valparaíso



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Valparaíso en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las cuales se reciben a los/as usuarios/as en las sucursales, especialmente aspectos relacionados con la **cantidad de módulos abiertos para atender**.

En segundo lugar es importante comunicar aspectos relativos a la preparación de los/as funcionarios, donde, en general, hubo una evaluación positiva (a excepción de la resolución de problemas, donde hay una mayor insatisfacción que satisfacción).

Finalmente, el proceso de realización del trámite es la fortaleza del servicio brindado en Valparaíso, pero aún debe mejorar, recordando que la región tiene bajas significativas transversales en sus indicadores, tanto al comparar con la satisfacción neta nacional 2022 como con la regional 2021.

8.4.7. Resultados Región Metropolitana 2022

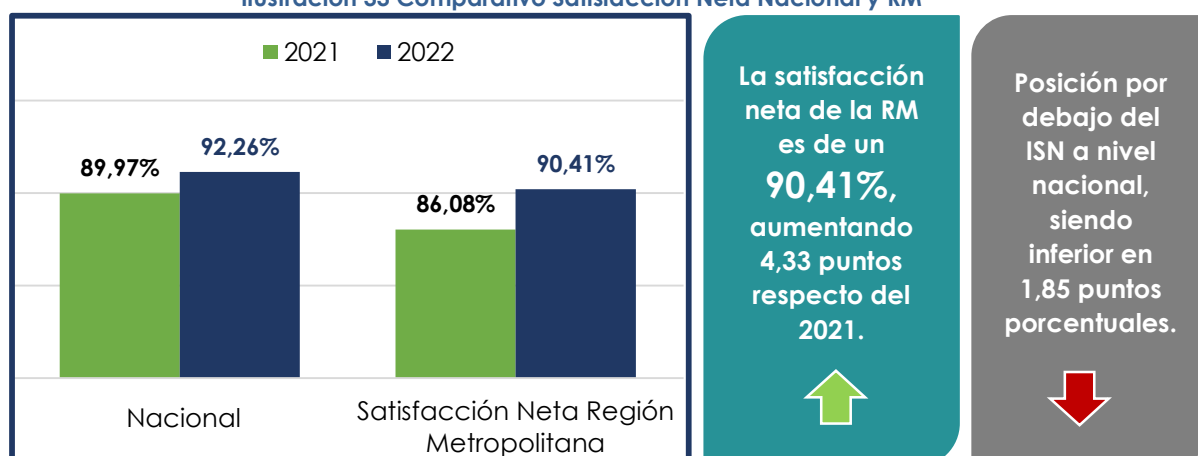
Tabla 170 Ficha metodológica RM

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región Metropolitana.
Muestra alcanzada	4.311
Error muestral	+/-1,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	01 de septiembre 2022 a 29 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de la Región Metropolitana para el 2022 corresponde a un 90,41%, la cual es inferior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (86,08%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del total nacional 2022 es estadísticamente significativa. No obstante, el alza presentada en la región respecto de la satisfacción neta obtenida el 2021 presenta un alza estadísticamente significativa.**

Ilustración 33 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y RM



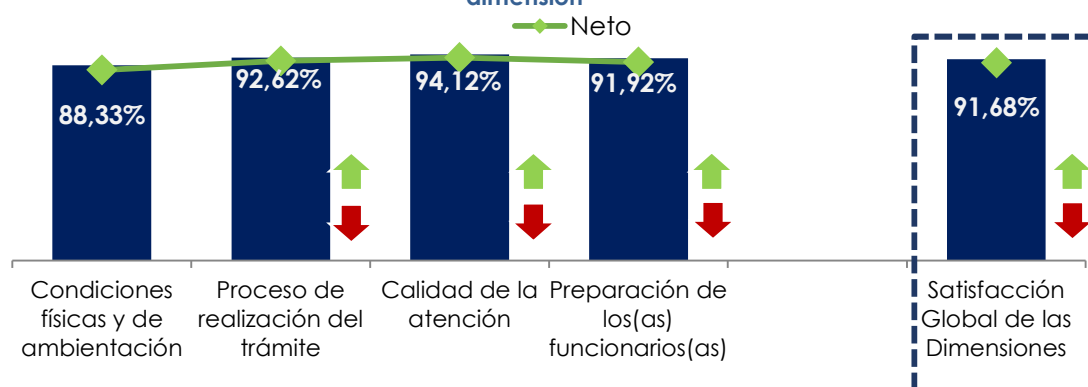
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 91,68% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 88,33%, el proceso de realización del trámite alcanza un 92,62%, la calidad de atención un 94,12% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 91,92%.

De manera similar a Valparaíso, las condiciones físicas y de ambientación presenta la satisfacción neta más baja.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ Las condiciones físicas y de ambientación se han mantenido en el tiempo, siendo similar a las del año 2021.
- ✓ La calidad de atención, el proceso para la realización del trámite y la preparación de funcionarios/as tienen una evaluación que está por debajo del total nacional en términos significativos estadísticamente.
- ✓ La calidad de atención, el proceso para la realización del trámite y la preparación de funcionarios/as tienen una evaluación superior del total regional 2021 en términos significativos estadísticamente.

Gráfico 46 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	88,27%	88,67%	90,95%	89,56%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%

88,00%
93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 171 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	RM 2021	RM 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	59,9%	75,3% ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	77,5%	81,9% ↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	62,8%	76,3% ↑
El aseo de la oficina	92,5%	88,1%	93,6% ↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	89,0%	91,9% ↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	87,6%	87,5%

Tabla 172 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	RM 2021	RM 2022
Tiempo de espera	78,30%	59,07%	70,84% ↓ ↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	84,71%	93,00% ↓ ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	87,92%	92,88% ↓ ↑
Rapidez del trámite	93,35%	86,26%	90,72% ↓ ↑

Tabla 173 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	RM 2021	RM 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	87,51%	91,91% ↓ ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	92,39%	94,24% ↓ ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	90,51%	94,13% ↓ ↑

Tabla 174 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

Atributos	Nacional 2022	RM 2021	RM 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	90,77%	92,69% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	74,48%	74,43% ↓
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	5,83%	23,88% ↓ ↑

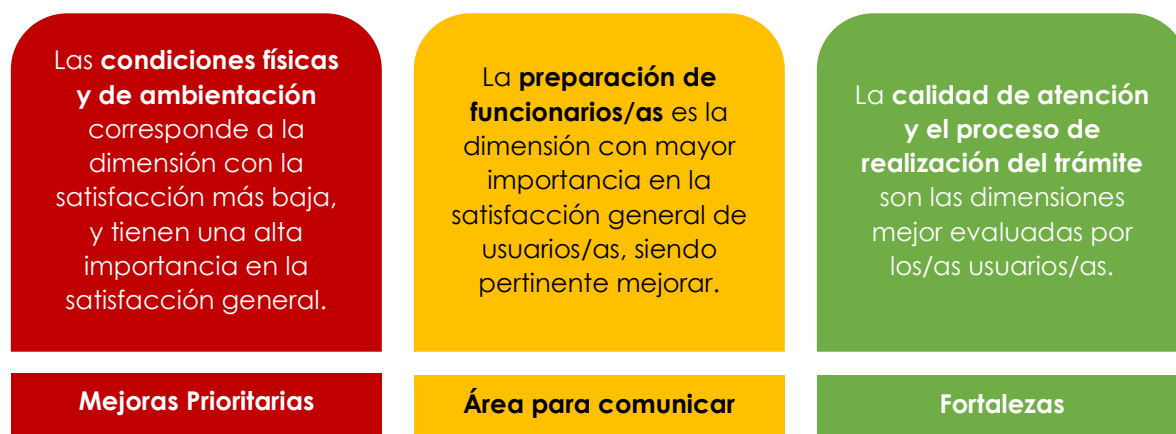
• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que**

tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 34 Recomendaciones RM



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la Región Metropolitana en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en la **cantidad de módulos para atender y el horario de atención de la oficina.**

En segundo lugar es importante realizar mejoras en torno a la preparación de los/as funcionarios/as, siendo la dimensión con mayor importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as, y que tiene una satisfacción que puede seguir mejorando.

Finalmente, la calidad de atención y el proceso de realización del trámite son las fortalezas de la región, ya que es donde poseen la satisfacción más alta. No obstante, sus atributos respecto de dichas dimensiones se posicionan por debajo del total nacional 2022.

8.4.8. Resultados O'Higgins 2022

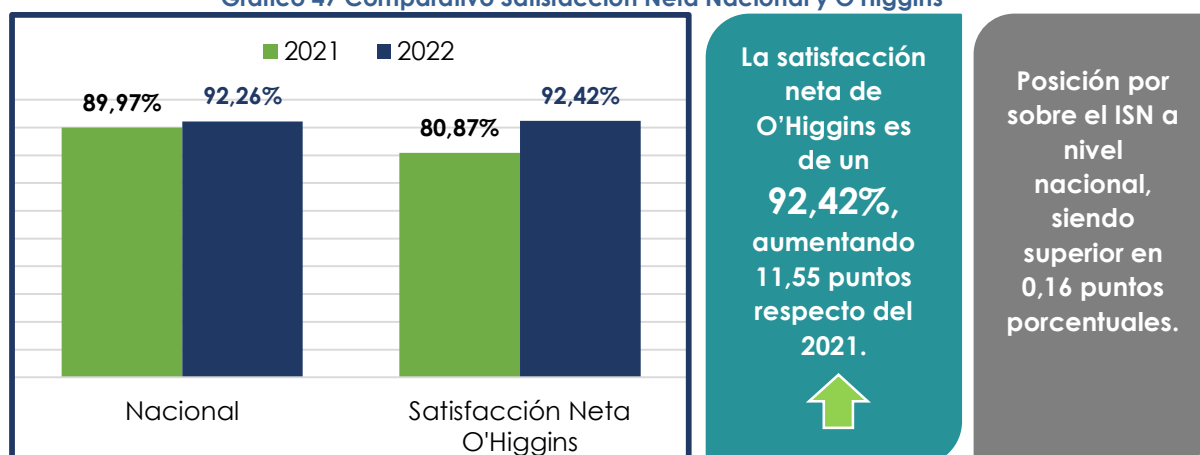
Tabla 175 Ficha metodológica O'Higgins

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de O'Higgins.
Muestra alcanzada	826
Error muestral	+/-3,4% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	01 de septiembre 2022 a 28 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de O'Higgins para el 2022 corresponde a un 92,42%, la cual es levemente superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (80,87%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada respecto del total regional 2021 es estadísticamente significativa**.

Gráfico 47 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y O'Higgins



Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 93,13% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 86,16%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,48%, la calidad de atención un 95,58% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 95,03%.

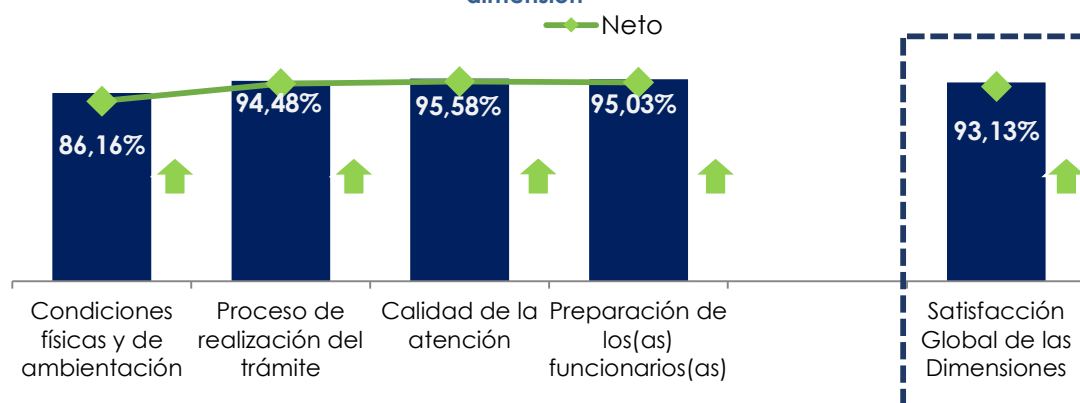
De manera similar a Valparaíso y a la Región Metropolitana, las condiciones físicas y de ambientación presenta la satisfacción neta más baja.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ **NO hay diferencias estadísticamente significativas respecto del total nacional 2022.**

- ✓ Todas las dimensiones evaluadas guardan alzas estadísticamente significativas respecto del total regional 2021.

Gráfico 48 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	62,81%	87,46%	89,41%	90,14%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%

82,80%
93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 176 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	O'Higgins 2021	O'Higgins 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	58,7%	75,7%  
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	64,9%	81,2% 
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	23,8%	39,4%  
El aseo de la oficina	92,5%	84,9%	92,6% 
Comodidad de la sala de espera	91,2%	78,5%	90,2% 
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	74,8%	81,6%  

Tabla 177 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	O'Higgins 2021	O'Higgins 2022
Tiempo de espera	78,30%	52,36%	72,18%  
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	87,59%	92,90% 
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	87,82%	93,43% 
Rapidez del trámite	93,35%	86,36%	94,21% 

Tabla 178 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	O'Higgins 2021	O'Higgins 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	86,62%	94,68% 
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	91,66%	96,54% 
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	90,01%	95,24% 

Tabla 179 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

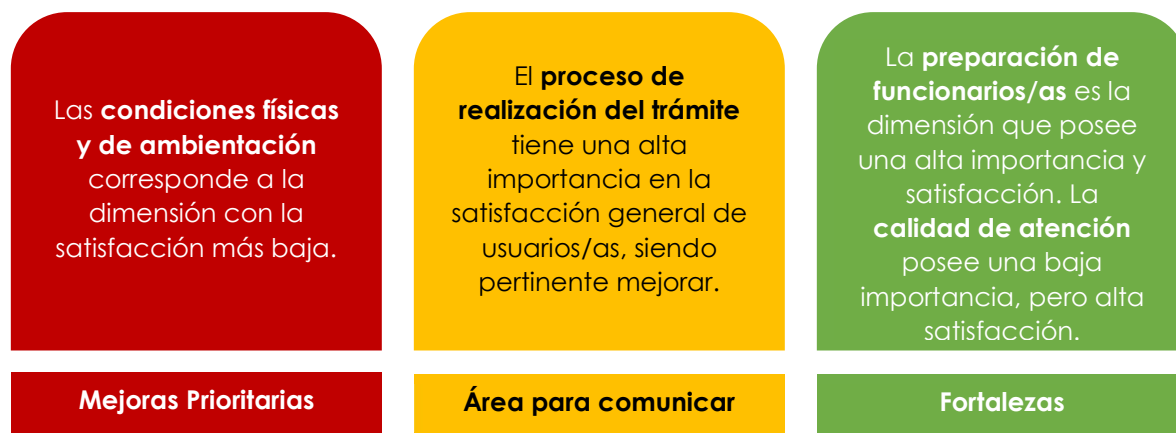
Atributos	Nacional 2022	O'Higgins 2021	O'Higgins 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	91,00%	95,52% 
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	80,33%	76,67%
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	6,49%	40,10% 

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 35 Recomendaciones O'Higgins



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de O'Higgins en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en la **cantidad de módulos para atender**, variable que fue evaluada negativamente tanto el 2022 como el 2021.

En segundo lugar es importante realizar mejoras en torno a los procesos para realizar trámites, siendo una dimensión con alta importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as, y que tiene una satisfacción que puede seguir mejorando.

Finalmente, O'Higgins se resalta por tener una buena atención y funcionarios/as bien preparados ante consultas y problemas, lo cual distingue a esta región de las demás del país.

8.4.9. Resultados Maule 2022

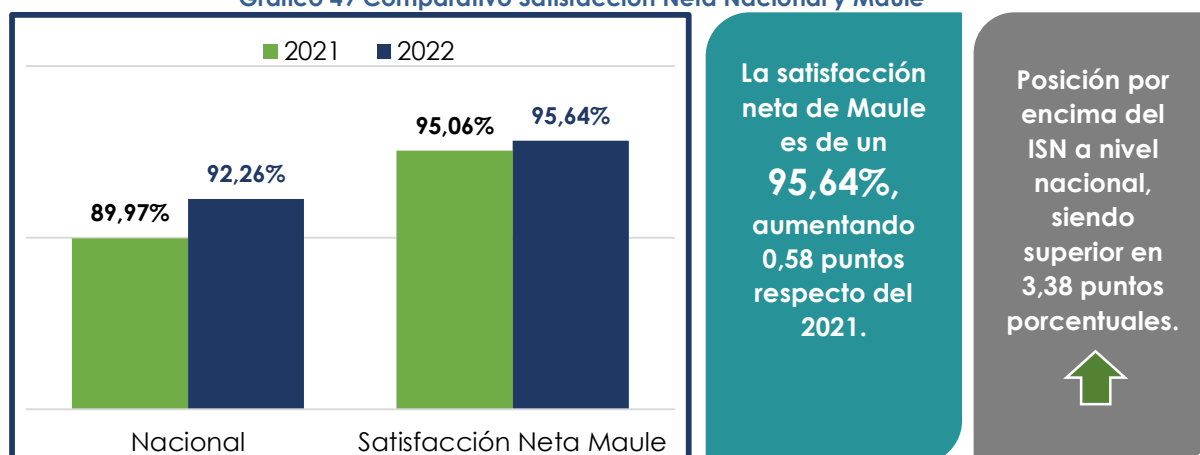
Tabla 180 Ficha metodológica Maule

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región del Maule.
Muestra alcanzada	773
Error muestral	+/-3,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 29 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Maule para el 2022 corresponde a un 95,64%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (95,06%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del total nacional 2022 es estadísticamente significativa.**

Gráfico 49 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Maule



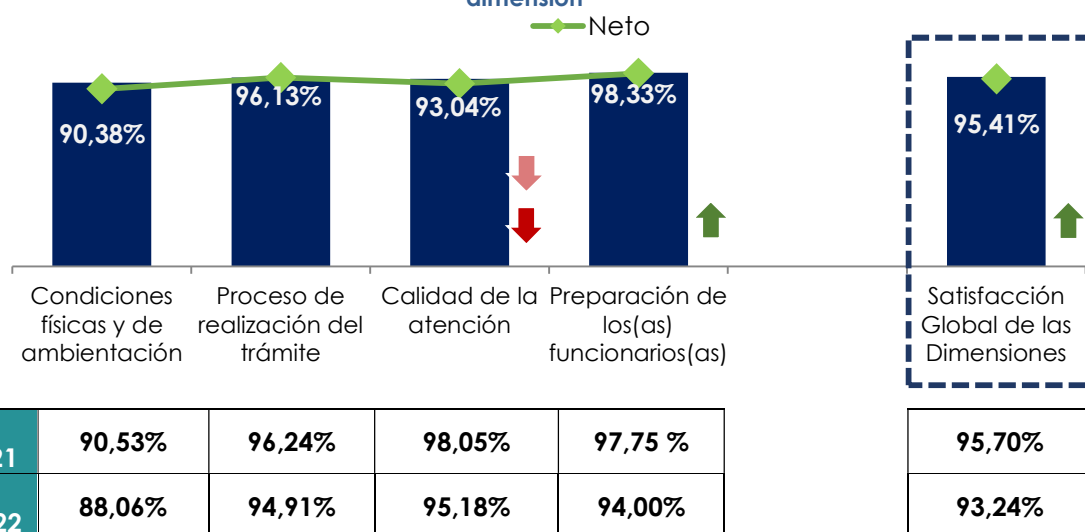
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 95,41% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 90,38%, el proceso de realización del trámite alcanza un 96,13%, la calidad de atención un 93,04% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 98,33%.

Según lo visto, las condiciones físicas y de ambientación corresponden a la dimensión con más baja satisfacción, mientras que la preparación de funcionarios/as tiene la mayor satisfacción.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ **NO hay diferencias estadísticamente significativas respecto de las dimensiones condiciones físicas y de ambientación y proceso de realización del trámite**, siendo similares al total nacional y a la satisfacción alcanzada en dichas dimensiones el 2021 por la región del Maule.
- ✓ **La calidad de la atención registra bajas estadísticamente significativas respecto del total nacional 2022 y del total regional 2021.**
- ✓ **La preparación de los/as funcionarios/as registra un alza significativa estadísticamente respecto del total nacional 2022.**

Gráfico 50 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 181 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Maule 2021	Maule 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	77,6%	82,9% ↑↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	63,1%	86,0% ↑↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	56,8%	78,9% ↑
El aseo de la oficina	92,5%	95,6%	92,4% ↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	95,5%	97,5% ↑↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	90,1%	90,6% ↓

Tabla 182 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Maule 2021	Maule 2022
Tiempo de espera	78,30%	76,21%	91,08% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	95,99%	97,10% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	95,61%	91,56% ↓↓
Rapidez del trámite	93,35%	95,03%	91,92% ↓↓

Tabla 183 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Maule 2021	Maule 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	96,10%	91,95% ↓
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	97,61%	94,82% ↓
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	97,25%	94,29% ↓

Tabla 184 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

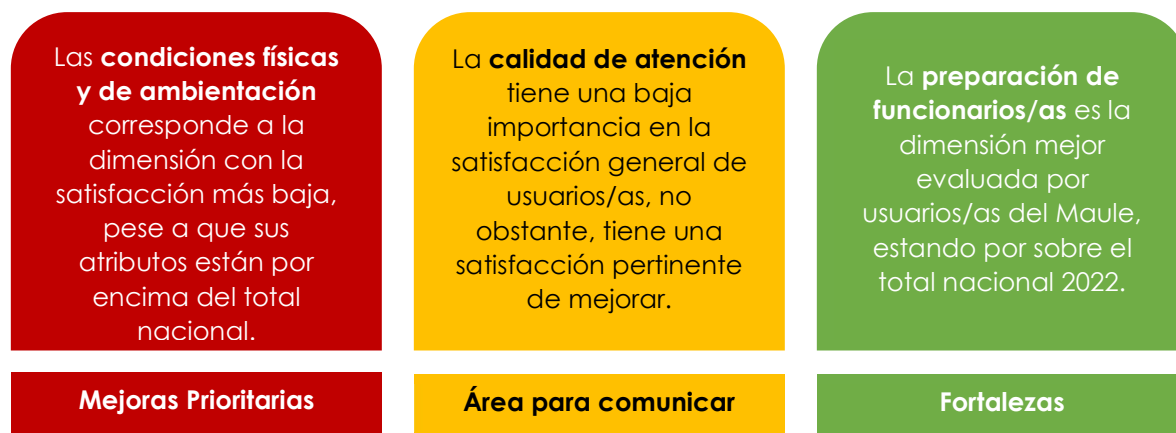
Atributos	Nacional 2022	Maule 2021	Maule 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,79%	98,93% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	94,73%	94,80% ↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	56,08%	86,40% ↑↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 36 Recomendaciones Maule



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región del Maule en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, esto pese a que sus atributos están por sobre el total nacional.

En segundo lugar es importante realizar mejoras en torno a la calidad de atención, siendo una dimensión que tiene una satisfacción que puede seguir mejorando.

Finalmente, el Maule se resalta por tener funcionarios/as bien preparados ante consultas y problemas, lo cual distingue a esta región de las demás del país.

8.4.10. Resultados Ñuble 2022

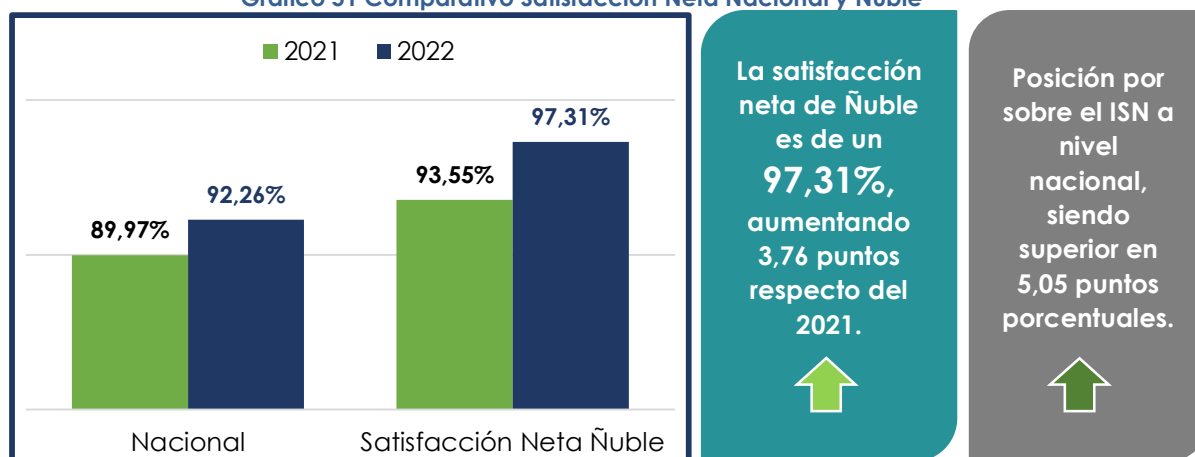
Tabla 185 Ficha metodológica Ñuble

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Ñuble.
Muestra alcanzada	774
Error muestral	+/-3,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 29 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Ñuble para el 2022 corresponde a un 97,31%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (93,55%). Asimismo, es relevante destacar que **las alzas presentadas en la región respecto del total nacional 2022 y respecto del total regional 2021 son estadísticamente significativas.**

Gráfico 51 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Ñuble



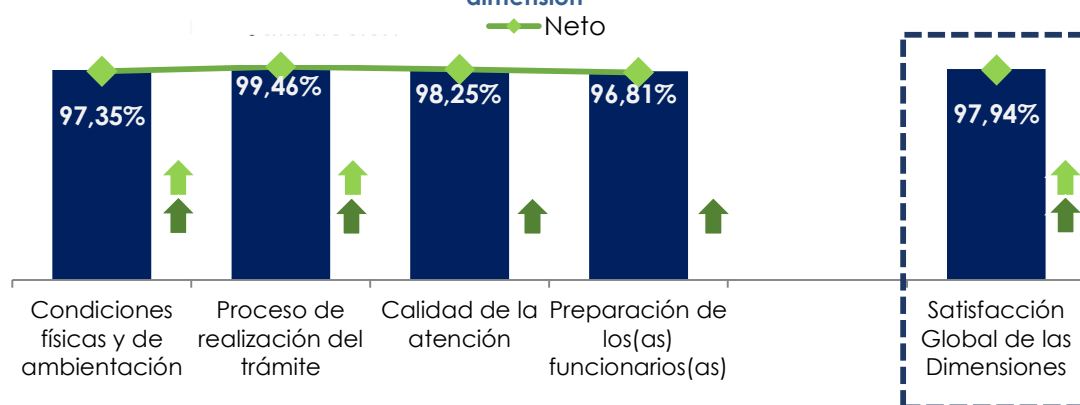
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 97,94% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 97,35%, el proceso de realización del trámite alcanza un 99,46%, la calidad de atención un 98,25% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 96,81%.

La preparación de funcionarios/as es la dimensión con la satisfacción neta más baja en la región de Ñuble, mientras que el proceso de realización del trámite tiene la satisfacción neta más alta.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ Todas las dimensiones guardan diferencias estadísticamente significativas respecto al total nacional 2022, siendo superiores.
- ✓ Las condiciones físicas y de ambientación junto al proceso de realización del trámite presentan alzas estadísticamente significativas con relación al total regional 2021.

Gráfico 52 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	85,88%	95,45%	98,18%	97,89%	94,40%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 186 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Ñuble 2021	Ñuble 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	87,7%	88,7% ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	85,3%	95,5% ↑↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	70,6%	88,2% ↑↑
El aseo de la oficina	92,5%	96,5%	96,9% ↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	65,8%	95,2% ↑↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	60,3%	95,8% ↑↑

Tabla 187 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Ñuble 2021	Ñuble 2022
Tiempo de espera	78,30%	74,22 %	96,58% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	98,16%	99,10% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	97,37%	99,37% ↑↑
Rapidez del trámite	93,35%	97,48%	99,55% ↑↑

Tabla 188 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Ñuble 2021	Ñuble 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	96,36%	98,25% ↑↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	98,37%	98,51% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	98,08%	98,09% ↑

Tabla 189 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

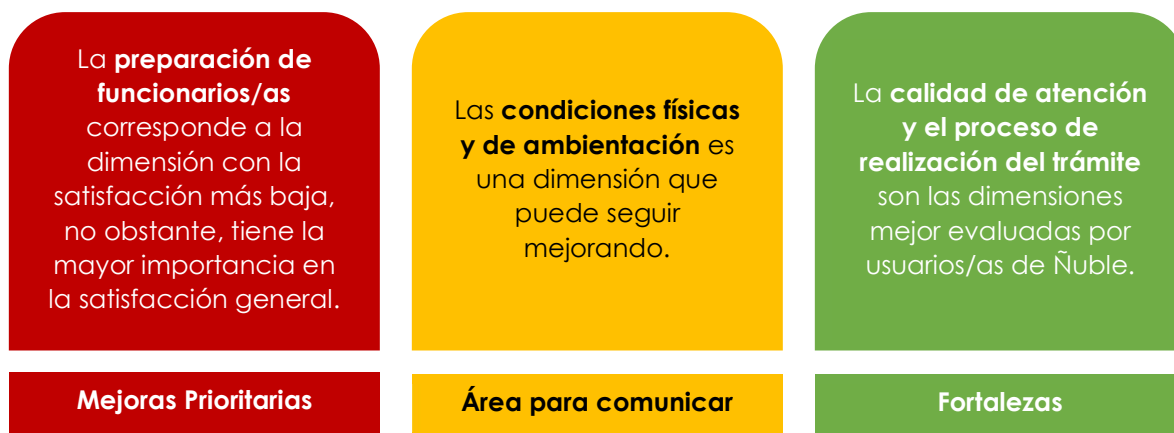
Atributos	Nacional 2022	Ñuble 2021	Ñuble 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,70%	97,07% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	89,49%	81,91%
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	64,38%	55,03% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que pueden seguir mejorando pese a las positivas evaluaciones de la región. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 37 Recomendaciones Ñuble



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Ñuble en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la preparación de funcionarios/as, esto pese a que tenga una evaluación por sobre el promedio nacional 2022.

Finalmente, Ñuble se resalta por tener una buena atención y procesos de alta calidad para la realización de trámites.

8.4.11. Resultados Biobío 2022

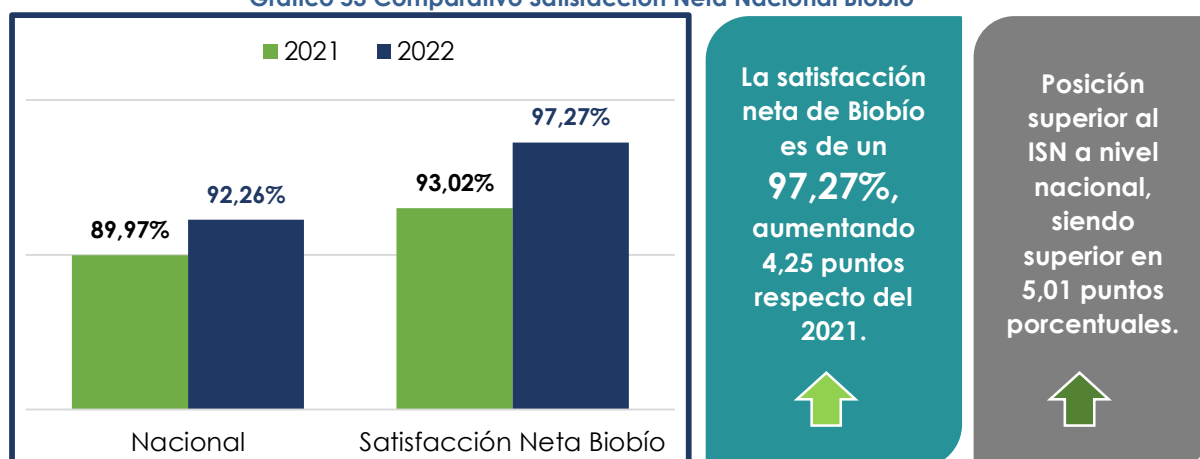
Tabla 190 Ficha metodológica Biobío

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Biobío.
Muestra alcanzada	934
Error muestral	+/-3,2% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 29 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Biobío para el 2022 corresponde a un 97,27%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (93,02%). Asimismo, es relevante destacar que **las diferencias presentadas en la región respecto del total nacional 2022 y respecto del total regional 2021 son estadísticamente significativas.**

Gráfico 53 Comparativo Satisfacción Neta Nacional Biobío



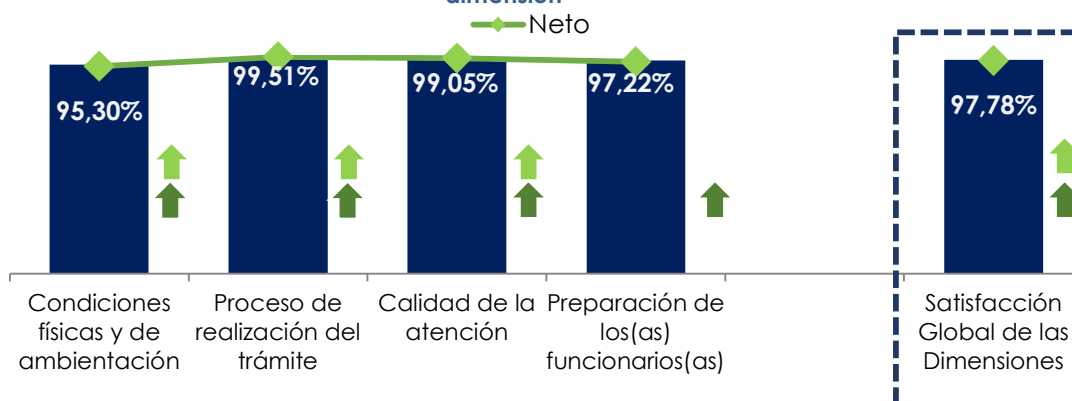
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 97,78% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 95,30%, el proceso de realización del trámite alcanza un 99,51%, la calidad de atención un 99,05% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 97,22%.

Las condiciones físicas y de ambientación es la dimensión con la satisfacción neta más baja en la región de Biobío, mientras que el proceso de realización del trámite tiene la satisfacción neta más alta.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ Todas las dimensiones guardan diferencias estadísticamente significativas respecto al total nacional 2022, siendo superiores.
- ✓ Las dimensiones condiciones físicas y de ambientación, proceso de realización del trámite y calidad de atención aumentaron significativamente respecto del total regional 2021.

Gráfico 54 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	86,44%	96,33%	97,14%	96,89%	94,40%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 191 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Biobío 2021	Biobío 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	79,6%	87,6% ↑↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	84,9%	91,5% ↑↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	29,7%	87,0% ↑↑
El aseo de la oficina	92,5%	93,9%	98,3% ↑↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	90,5%	92,1%
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	80,5%	87,5% ↑

Tabla 192 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Biobío 2021	Biobío 2022
Tiempo de espera	78,30%	70,86%	94,11% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	95,04%	96,10%
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	96,53%	99,60% ↑↑
Rapidez del trámite	93,35%	95,61%	99,21% ↑↑

Tabla 193 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Biobío 2021	Biobío 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	95,82%	98,66% ↑↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	96,21%	99,56% ↑↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	96,62%	99,33% ↑↑

Tabla 194 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

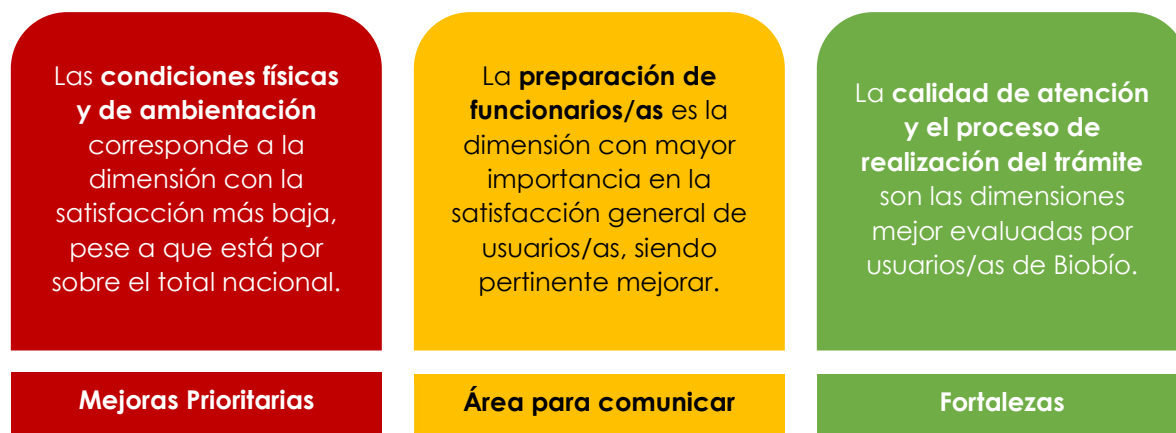
Atributos	Nacional 2022	Biobío 2021	Biobío 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	96,72%	97,09% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	86,77%	83,14%
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	38,42%	51,61% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que eventualmente pueden seguir mejorando. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 38 Recomendaciones Biobío



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Biobío en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, no obstante, la satisfacción de los atributos de dicha dimensión se encuentra por sobre el total nacional y han aumentado respecto del año 2021.

En segundo lugar es importante realizar mejoras en torno a la preparación de los/as funcionarios/as, siendo la dimensión con mayor importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as, y que tiene una satisfacción que puede seguir mejorando.

Finalmente, la región del Biobío se resalta por tener una buena atención y procesos de alta calidad para la realización de trámites en oficinas.

8.4.12. Resultados La Araucanía 2022

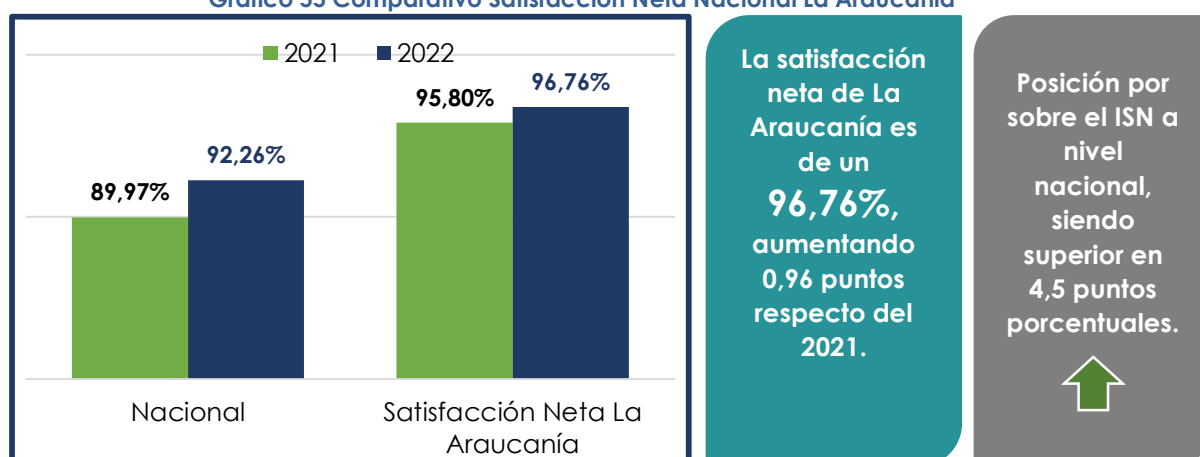
Tabla 195 Ficha metodológica La Araucanía

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de La Araucanía.
Muestra alcanzada	774
Error muestral	+/-3,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de La Araucanía para el 2022 corresponde a un 96,76%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (95,80%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del total nacional 2022 es estadísticamente significativa.**

Gráfico 55 Comparativo Satisfacción Neta Nacional La Araucanía



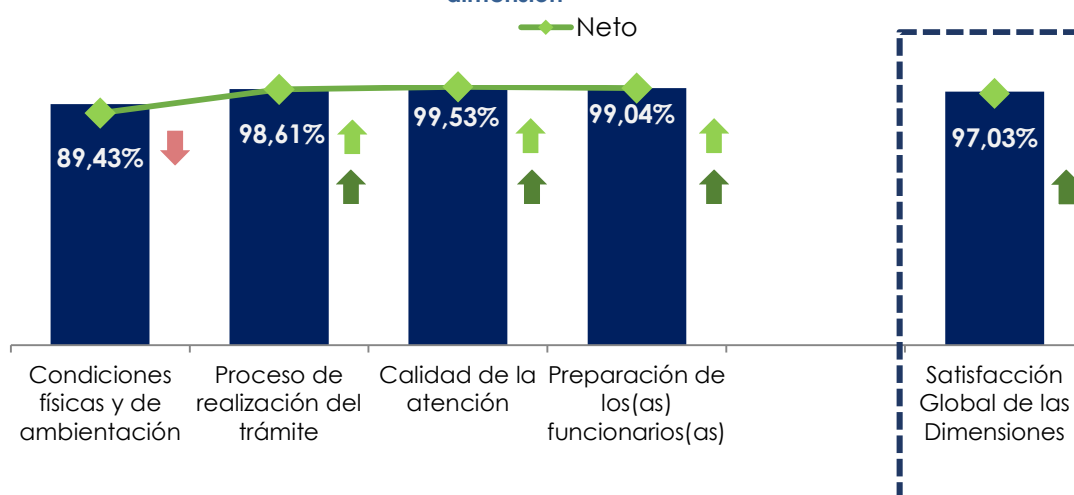
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 97,03% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 89,43%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,61%, la calidad de atención un 99,53% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 99,04%.

Las condiciones físicas y de ambientación es la dimensión con la satisfacción neta más baja en la región de La Araucanía, mientras que la calidad de atención tiene la satisfacción neta más alta.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ Las condiciones físicas y de ambientación presentan una baja significativa estadísticamente respecto al total regional alcanzado en 2021, el cual fue de 93,43%.
- ✓ El proceso de realización del trámite, la calidad de atención y la presentación de funcionarios tienen una satisfacción superior al total regional 2021 y al total nacional 2022, en términos significativos estadísticamente.

Gráfico 56 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	93,43%	96,07%	98,09%	97,62%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%

96,30%
93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 196 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	La Araucanía 2021	La Araucanía 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	83,8%	75,9% ↓
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	81,9%	88,1% ↑↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	74,7%	62,3% ↓↓
El aseo de la oficina	92,5%	97,4%	92,0% ↓
Comodidad de la sala de espera	91,2%	94,1%	89,6% ↓
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	89,1%	83,9% ↓

Tabla 197 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	La Araucanía 2021	La Araucanía 2022
Tiempo de espera	78,30%	85,48%	89,16% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	89,31%	96,90% ↑↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	96,84%	98,92% ↑↑
Rapidez del trámite	93,35%	95,16%	99,37% ↑↑

Tabla 198 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	La Araucanía 2021	La Araucanía 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	97,33%	98,64% ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	97,73%	99,53% ↑↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	97,65%	99,53% ↑↑

Tabla 199 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

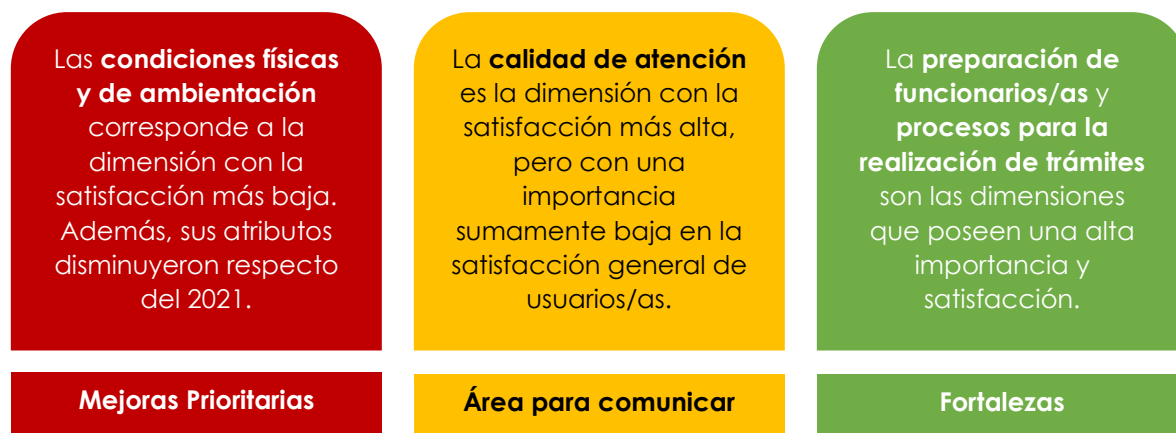
Atributos	Nacional 2022	La Araucanía 2021	La Araucanía 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,80%	99,00% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	87,65%	97,66% ↑↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	45,27%	58,42% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 39 Recomendaciones La Araucanía



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de La Araucanía en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en la **cantidad de módulos para atender y el horario de atención de la oficina**.

En segundo lugar es importante comunicar la calidad de atención en La Araucanía como un aspecto que eventualmente puede ser una oportunidad para mejorar la satisfacción general del servicio, ya que tiene una satisfacción que alcanza el 100%, siendo la más alta entre todas las regiones.

Finalmente, La Araucanía se resalta por tener funcionarios/as bien preparados ante consultas y problemas, lo cual distingue a esta región de las demás del país. Asimismo, tiene procesos para la realización de trámites de alta calidad.

8.4.13. Resultados Los Ríos 2022

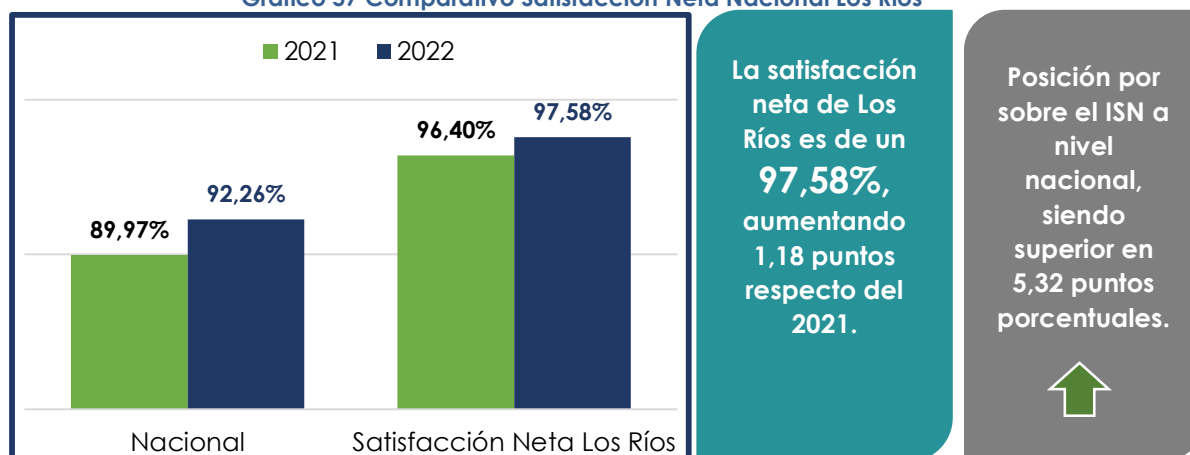
Tabla 200 Ficha metodológica Los Ríos

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Los Ríos.
Muestra alcanzada	759
Error muestral	+/-3,6% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Los Ríos para el 2022 corresponde a un 97,58%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (96,40%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del total nacional 2022 es estadísticamente significativa.**

Gráfico 57 Comparativo Satisfacción Neta Nacional Los Ríos



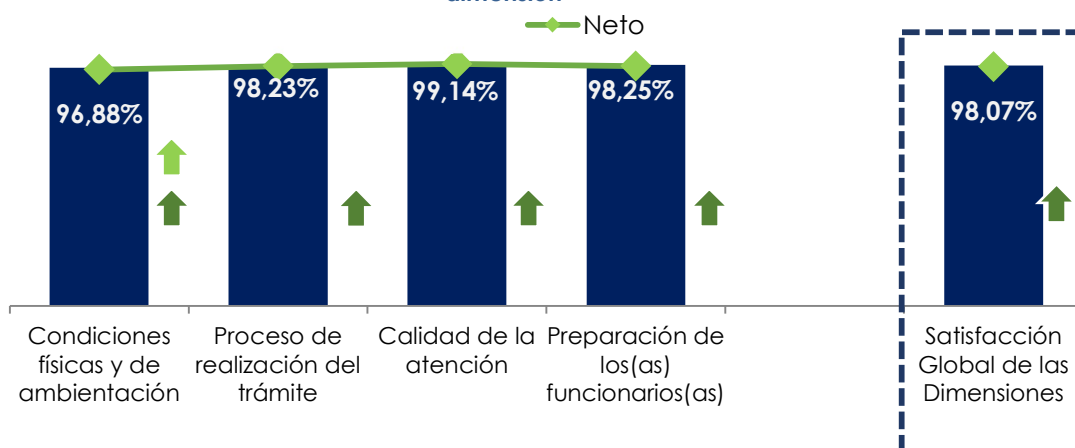
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,07% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 96,88%, el proceso de realización del trámite alcanza un 98,23%, la calidad de atención un 99,14% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 98,25%.

Las condiciones físicas y de ambientación es la dimensión con la satisfacción neta más baja en la región de Los Ríos, mientras que la calidad de atención tiene la satisfacción neta más alta.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ Las condiciones físicas y de ambientación presenta un alza significativa estadísticamente respecto al total regional alcanzado en 2021, el cual fue de 91,52%.
- ✓ Todas las dimensiones presentan una satisfacción neta significativamente mayor al total nacional 2022.

Gráfico 58 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	91,52%	98,25%	98,48%	97,53 %	96,70%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región de Los Ríos el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 201 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Los Ríos 2021	Los Ríos 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	68,8%	88,9% ↑↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	79,2%	92,3% ↑↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	67,3%	91,6% ↑↑
El aseo de la oficina	92,5%	93,7%	98,3% ↑↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	97,3%	96,9% ↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	94,4%	94,9% ↑

Tabla 202 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Los Ríos 2021	Los Ríos 2022
Tiempo de espera	78,30%	81,43%	93,59% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	92,93%	96,00% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	97,77%	98,26% ↑
Rapidez del trámite	93,35%	97,35%	98,79% ↑

Tabla 203 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Los Ríos 2021	Los Ríos 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	97,21%	98,75% ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	98,63%	98,83% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	98,39%	99,17% ↑

Tabla 204 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

Atributos	Nacional 2022	Los Ríos 2021	Los Ríos 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,61%	98,28% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	92,49%	95,38% ↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	59,20%	43,31%

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que pueden seguir mejorando. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 40 Recomendaciones Los Ríos



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Los Ríos en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, principalmente en **el horario de atención de la oficina**. No obstante, es importante destacar que dicha dimensión, como también las demás dimensiones, se encuentran por sobre el total nacional 2022.

En segundo lugar es importante comunicar las evaluaciones positivas en la calidad de atención y en torno a los procesos para realizar trámites, siendo dimensiones que poseen una satisfacción sumamente alta.

Finalmente, Los Ríos se resalta por tener funcionarios/as bien preparados ante consultas y problemas, siendo una dimensión con alta satisfacción e importancia en la región.

8.4.14. Resultados Los Lagos 2022

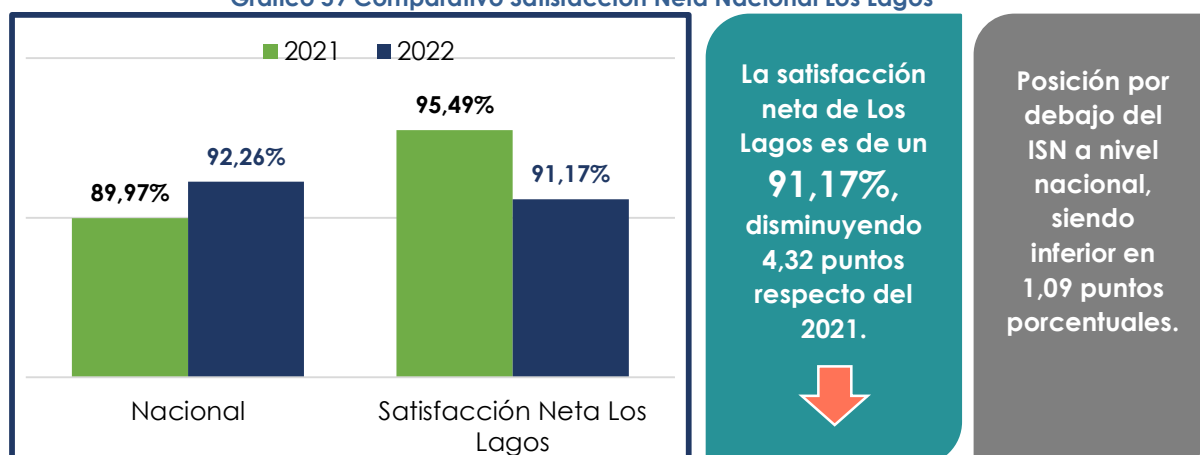
Tabla 205 Ficha metodológica Los Lagos

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Los Lagos.
Muestra alcanzada	773
Error muestral	+/-3,5% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Los Lagos para el 2022 corresponde a un 91,17%, la cual es inferior a la satisfacción neta nacional (92,26%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (95,49%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del total regional 2021 es estadísticamente significativa.**

Gráfico 59 Comparativo Satisfacción Neta Nacional Los Lagos



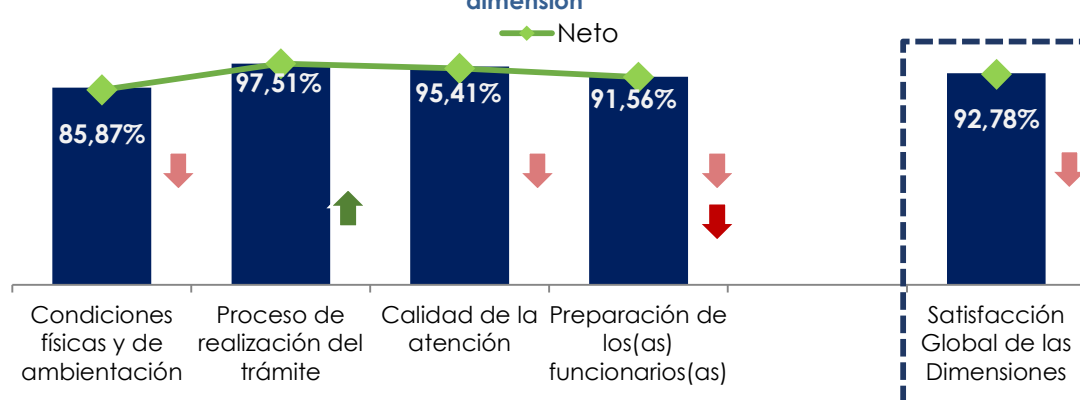
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 92,78% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 85,87%, el proceso de realización del trámite alcanza un 87,51%, la calidad de atención un 95,41% y la preparación de funcionarios/as alcanza un 91,56%.

Las condiciones físicas y de ambientación es la dimensión con la satisfacción neta más baja en la región de Los Lagos, mientras que el proceso de realización del trámite tiene la satisfacción neta más alta.

Asimismo, se observan algunas diferencias relevantes a nivel de dimensiones, las cuales corresponden a las siguientes:

- ✓ La dimensión proceso de realización del trámite, siendo la mejor evaluada, es la única que se tiene una satisfacción superior al total nacional 2022, en términos significativos estadísticamente.
- ✓ La preparación de funcionarios se posiciona con una satisfacción significativamente menor al total nacional 2022.
- ✓ Las dimensiones condiciones físicas y de ambientación, calidad de atención y preparación de funcionarios/as han presentado una baja estadísticamente significativa respecto del total regional 2021.

Gráfico 60 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	90,68%	97,25%	98,42%	97,59 %	96,10%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región de Los Lagos el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 206 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Los Lagos 2021	Los Lagos 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	80,5%	71,5% ↓↓
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	81,5%	72,4% ↓↓
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	69,2%	73,0%
El aseo de la oficina	92,5%	93,4%	83,5% ↓↓
Comodidad de la sala de espera	91,2%	94,7%	93,7% ↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	84,8%	90,8% ↑↑

Tabla 207 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Los Lagos 2021	Los Lagos 2022
Tiempo de espera	78,30%	83,38%	91,48% ↑↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	95,85%	92,10% ↓↓
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	96,60%	98,09% ↑
Rapidez del trámite	93,35%	96,97%	97,79% ↑

Tabla 208 Atributos dimensión Calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Los Lagos 2021	Los Lagos 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	96,11%	94,58%
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	99,10%	95,89% ↓
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	98,37%	95,15% ↓

Tabla 209 Atributos dimensión Preparación de funcionarios/as

Atributos	Nacional 2022	Los Lagos 2021	Los Lagos 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,33%	91,36% ↓↓
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	93,61%	95,26% ↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	44,85%	46,96%

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 41 Recomendaciones Los Lagos



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Los Lagos en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, donde **tres de los atributos de dicha dimensión presentan una baja significativa estadísticamente** respecto del resultado obtenido por la región el año 2021, y además, se encuentran por debajo del total nacional 2022.

En segundo lugar es importante realizar mejoras en torno a la preparación de los/as funcionarios/as, siendo la segunda dimensión con mayor importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as, y que tiene una satisfacción que puede seguir mejorando.

Finalmente, Los Lagos tiene evaluaciones sumamente positivas en aspectos como la calidad de atención y el proceso de realización del trámite, las cuales son las fortalezas de la región.

8.4.15. Resultados Aysén 2022

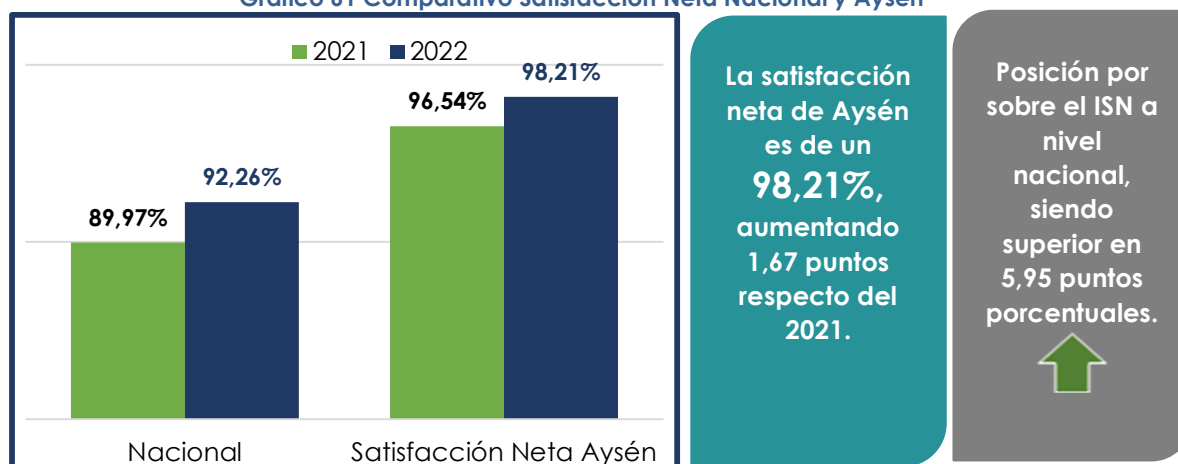
Tabla 210 Ficha metodológica Valparaíso

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Aysén.
Muestra alcanzada	760
Error muestral	+/-3,6% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	14 de septiembre 2022 a 30 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Aysén para el 2022 corresponde a un 98,21%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (96,54%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del índice de satisfacción nacional es estadísticamente significativa.**

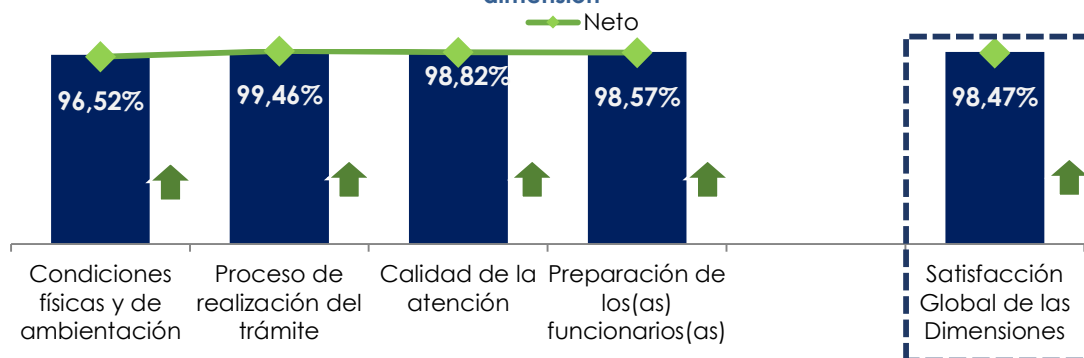
Gráfico 61 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Aysén



Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 98,47% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 96,52%, el proceso de realización del trámite alcanza un 99,46%, la calidad de atención un 98,82% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 98,57%.

Asimismo, se observa que la mayoría de las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2021, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son respecto del indicador nacional, dado que todos los indicadores presentan una satisfacción significativamente superior al indicador nacional.

Gráfico 62 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	96,69%	99,23%	97,41%	98,83%	98,00%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%	93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Aysén el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 211 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Aysén 2021	Aysén 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	86,1%	89,9% ↑
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	92,9%	94,4% ↑
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	93,9%	92,1% ↑
El aseo de la oficina	92,5%	96,2%	98,8% ↑ ↑
Comodidad de la sala de espera	91,2%	98,3%	91,3% ↓
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	96,9%	86,2% ↓

Tabla 212 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Aysén 2021	Aysén 2022
Tiempo de espera	78,30%	88,33%	98,96% ↑ ↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	98,76%	98,40% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	98,16%	99,72% ↑
Rapidez del trámite	93,35%	95,03%	98,73% ↑

Tabla 213 Atributos dimensión calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Aysén 2021	Aysén 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	95,42%	97,09% ↑
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	97,69%	99,47% ↑
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	95,24%	98,03% ↑

Tabla 214 Atributos dimensión Preparación de los/as funcionarios/as

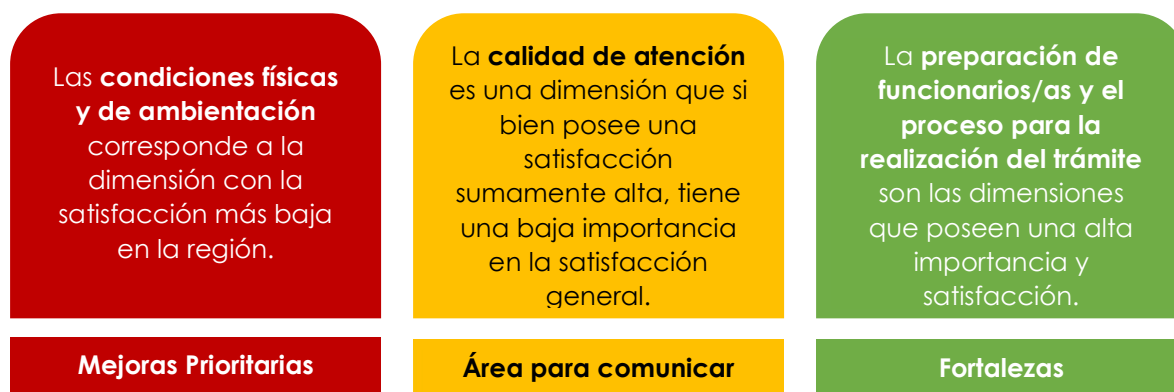
Atributos	Nacional 2022	Aysén 2021	Aysén 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	98,68%	98,70% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	91,74%	94,52% ↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	35,80%	69,00% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores pertinentes de mejorar. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 42 Recomendaciones Aysén



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Aysén en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas, ya que es la dimensión que posee la satisfacción más baja, pese a que esté por encima del total nacional 2022.

En segundo lugar es importante comunicar aspectos relacionados con la calidad de atención, ya que es una dimensión muy bien evaluada.

Finalmente, Aysén tiene evaluaciones sumamente positivas en aspectos como la preparación de funcionarios/as y el proceso de realización del trámite, las cuales son las fortalezas de la región.

8.4.16. Resultados Magallanes 2022

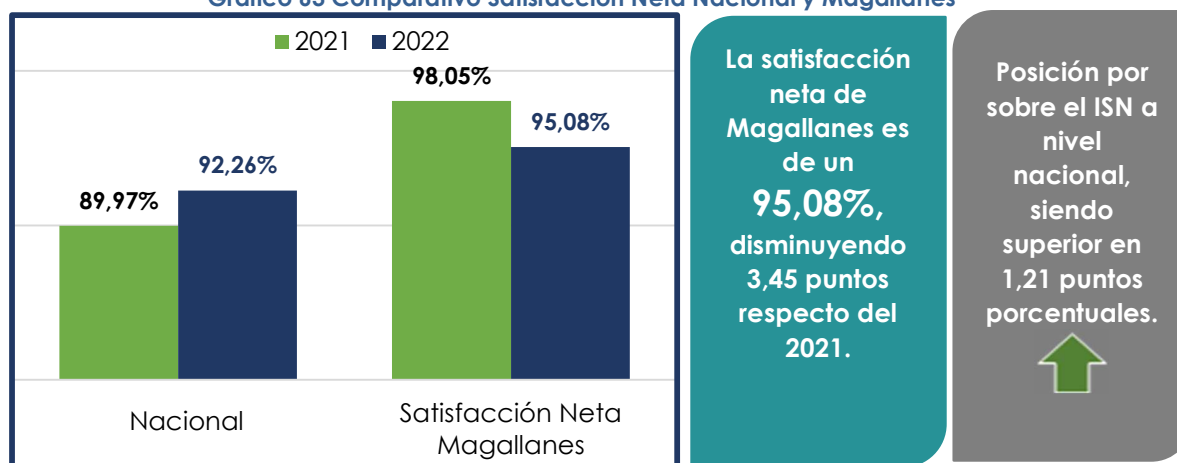
Tabla 215 Ficha metodológica Magallanes

Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada presencial utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región de Magallanes.
Muestra alcanzada	750
Error muestral	+/-3,6% a un 95% de confianza.
Fechas de levantamiento	05 de septiembre 2022 a 29 de septiembre 2022.

• Resultados

La satisfacción neta de Magallanes para el 2022 corresponde a un 95,08%, la cual es superior a la satisfacción neta nacional (92,26%), pero inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2021 (98,05%). Asimismo, es relevante destacar que **la diferencia presentada en el indicador de satisfacción neta de la región respecto del índice de satisfacción neto total (2022) es estadísticamente significativa.**

Gráfico 63 Comparativo Satisfacción Neta Nacional y Magallanes

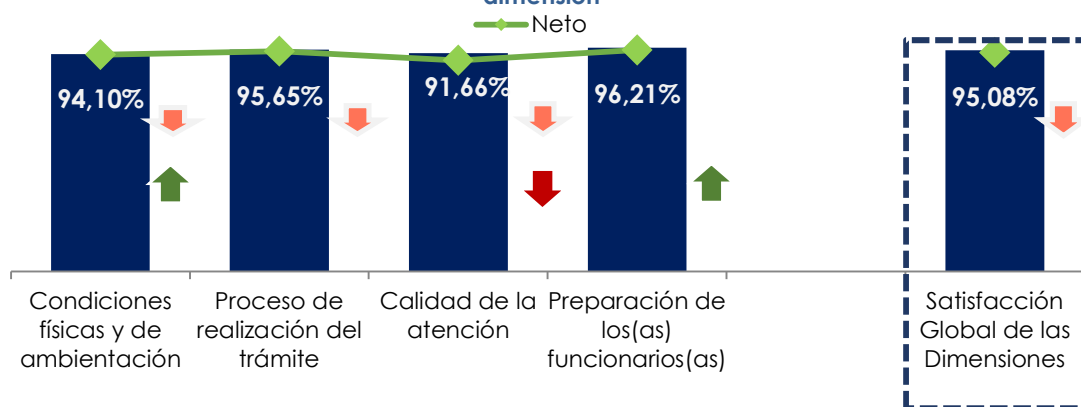


Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción global calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la satisfacción global directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la satisfacción global de las dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 95,08% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 94,10%, el proceso de realización del trámite alcanza un 95,65%, la calidad de atención un 91,66% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 96,21%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2021, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ las condiciones físicas y de ambientación junto al proceso de realización del trámite, calidad de la atención y la satisfacción global, disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2021.
- ✓ Las condiciones físicas y la preparación de los/as funcionarios/as tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2022, mientras que la calidad de la atención tiene una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2022.

Gráfico 64 Satisfacción Global de las dimensiones y Satisfacción Global calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2021	98,49%	99,17%	98,42%	97,77%
%NETO NACIONAL 2022	88,06%	94,91%	95,18%	94,00%

98,60%
93,24%

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por la región Magallanes el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada. Asimismo, se expone la satisfacción neta de la región obtenida el 2021, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 216 Atributos dimensión condiciones físicas y de ambientación

Atributos	Nacional 2022	Magallanes 2021	Magallanes 2022
El horario de atención de la oficina	76,5%	86,2%	79,8% ↑ ↓
Letreros que señalizan dónde se realiza cada trámite	82,1%	96,8%	88,9% ↑ ↓
La cantidad de módulos abiertos para atender	71,6%	94,1%	85,7% ↑ ↓
El aseo de la oficina	92,5%	98,9%	91,3% ↓
Comodidad de la sala de espera	91,2%	97,3%	93,9% ↑
Cantidad de asientos en la sala de espera	86,3%	95,7%	90,5% ↑ ↓

Tabla 217 Atributos dimensión Proceso de realización del trámite

Atributos	Nacional 2022	Magallanes 2021	Magallanes 2022
Tiempo de espera	78,30%	97,28%	96,02% ↑
Facilidad para realizar el pago del trámite	94,06%	98,92%	98,9% ↑
Facilidad para realizar el trámite	94,25%	93,42%	91,14% ↓
Rapidez del trámite	93,35%	99,17%	91,12% ↓ ↓

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión “**Calidad de la atención**” es la que tiene la satisfacción neta más baja, y además está por debajo de valor nacional en términos estadísticamente significativos. Asimismo, en la siguiente tabla se observa que todos sus atributos están por debajo de la satisfacción neta nacional en términos significativos estadísticamente y presentan bajas significativas respecto al 2021.

Tabla 218 Atributos dimensión calidad de atención

Atributos	Nacional 2022	Magallanes 2021	Magallanes 2022
Amabilidad del/la funcionario/a	93,75%	97,47%	90,08% ↓ ↓
Presentación personal del/a funcionario/a	95,73%	99,21%	92,42% ↓ ↓
Lenguaje utilizado del/la funcionario/a	95,18%	98,50%	91,07% ↓ ↓

Tabla 219 Atributos dimensión Preparación de los/as funcionarios/as

Atributos	Nacional 2022	Magallanes 2021	Magallanes 2022
Grado de conocimiento del/la funcionario/a	94,38%	97,93%	96,36% ↑
Capacidad para aclarar dudas o preguntas	82,55%	89,16%	89,59% ↑
Capacidad para resolver el problema o inconveniente	34,43%	46,74%	54,72% ↑

• Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2022 y sobre el total regional 2021, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción o que bajaron su satisfacción respecto de la medición anterior. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven los usuarios/as asistiendo a las sucursales.**

Para determinar lo anterior se realizó una regresión lineal con las dimensiones evaluadas y la satisfacción inicial, la cual otorgará la importancia de cada elemento en la satisfacción general que poseen los/as usuarios/as.

Ilustración 43 Recomendaciones Magallanes



Como se observa en la figura y según el diagnóstico realizado para la región de Magallanes en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora las condiciones físicas y de ambientación con las que se recibe a los/as usuarios/as que asisten a las oficinas. Si bien dicha dimensión no tiene la peor evaluación en comparación a las otras dimensiones evaluadas, tiene una alta importancia en la satisfacción general, por lo que es pertinente realizar allí las mejoras. Cabe destacar que la calidad de atención es la dimensión con más baja satisfacción, no obstante, no figura como área de mejora prioritaria ya que el presente año posee una baja importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as de Magallanes, por lo que es una dimensión de mejoras secundarias.

Finalmente, Magallanes tiene una alta satisfacción en la preparación de funcionarios/as y el proceso de realización del trámite. Dichas dimensiones con la más alta satisfacción en la región son también las que poseen una mayor importancia en la satisfacción general de los/as usuarios/as de Magallanes.

8.5. Principales actividades Plan de Trabajo

8.5.1. Resumen Plan de Trabajo

En función de realizar un análisis riguroso sobre la calidad que perciben los/as usuarios/as del SRCel, se estableció un plan de trabajo con una serie de procesos y actividades, las cuales permitieron llevar un control diario sobre la información que fue levantada a partir de las encuestas, tanto a través de la aplicación web como presencial. Si bien dichos procesos y actividades se describen con mayor profundidad en la propuesta técnica realizada por ACNexo, a continuación se presenta un resumen de las principales actividades con sus respectivas fechas.

Ilustración 44 Principales actividades Plan de Trabajo



8.5.2. Capacitación de encuestadores

Previo al inicio del trabajo de campo o, se realizaron capacitaciones para todo el equipo involucrado en los aspectos operacionales del estudio: encuestadores y supervisores presenciales y telefónicos.

Al inicio del proceso de capacitación, el equipo consultor de ACNexo, elaboró un instructivo que consiste en una reunión de entrenamiento con los encuestadores para explicar la forma de recolección de la información y la correcta aplicación del cuestionario. En un plazo no mayor a 3 días previo de la aplicación de la encuesta, todo el personal que trabajó en el levantamiento recibió obligatoriamente dicha capacitación, la cual estuvo apoyada de una PPT que contuvo la siguiente información:

- ✓ Qué es el Registro Civil
- ✓ Objetivo general del estudio
- ✓ Tipología de usuarios/as a entrevistar (institucionales e individuales)
- ✓ Tipología de oficinas (sólo levantamiento presencial)
- ✓ Muestra levantamiento telefónico
- ✓ Muestra levantamiento presencial
- ✓ Selección de usuarios/as a entrevistar
- ✓ Protocolo de contacto

- ✓ Utilización de software para la recogida de información
- ✓ Entre otros.

A continuación, se exponen unos ejemplos con algunas de las láminas del material de apoyo utilizado para la capacitación.

Ilustración 45 Lámina PPT "Qué es el Registro Civil"



El Registro Civil es un ente del Estado que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ofreciendo una amplia gama de trámites y servicios relacionados con recoger hechos que tengan que ver con el estado civil de las personas. Entre sus gestiones destaca la emisión de certificados pagados y gratuitos, inscripciones, obtención de cedula de identidad, entre muchas otras solicitudes.

**M
I
S
I
Ó
N**

"Somos 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".

Ilustración 46 Lámina PPT Muestra Presencial



Clasificación oficinas

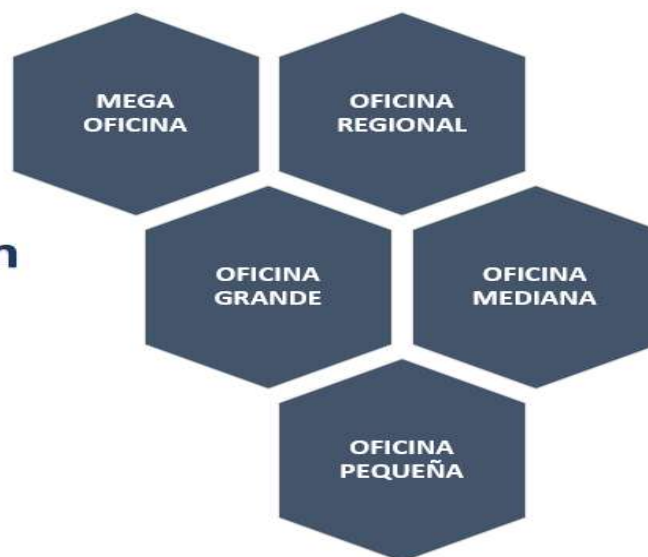
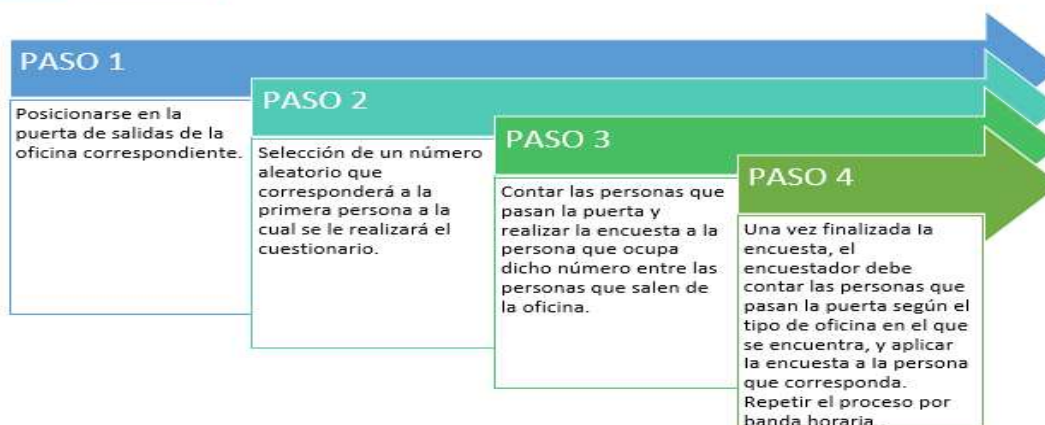


Ilustración 47 Lámina PPT Selección de Usuarios/as Presencial



Método de recolección: Selección por Muestreo sistemático y Bandas Horarias



Cabe destacar que además de lo expuesto en las láminas anteriores, donde los encuestadores conocieron la institución a nombre de la cual están recogiendo información, los objetivos del estudio, la muestra y procedimiento de muestreo junto al modo de realizar un contacto, se presentaron aspectos operativos en función del cuestionario que utilizaron. En esta línea, en la presentación realizada al personal encuestador presencial, la jornada de capacitación contuvo los lineamientos para la utilización de los equipos (tablets) y el software con el cual se llevó a cabo la recogida de información.

Además, se contemplaron elementos relevantes de la supervisión, informando desde el inicio a los encuestadores los modos en los que se supervisa su trabajo, tal como se expone en la siguiente lámina:

Ilustración 48 Lámina PPT Supervisión Presencial

SUPERVISIÓN DE CAMPO



Verificación de correcta ejecución de campo, con distintas técnicas

Contamos con varios métodos de verificar la veracidad de la información entregada por parte del encuestador:

- **Georreferenciación:** se contrasta la información de latitud y longitud provistas por la app de captura de datos (SurveyTogo) con las imágenes del sistema de mapas. De esta forma se puedan visualizar, consultar y analizar que los encuestadores cumplan con la aplicación en las manzanas seleccionadas para realizar el campo.
- **Videos, audios y fotografías:** SurveyTogo cuenta con una funcionalidad que nos permite ir capturando videos, fotos y grabaciones de sonido en momentos específicos de la entrevista, que nos permiten validar con dicho material audiovisual la aplicación de los instrumentos en el lugar señalado.
- **Llamadas telefónicas:** se realizan llamados de forma aleatoria según un porcentaje definido en base a la muestra del estudio; reiterando preguntas con respuestas persistentes en el tiempo, que han sido establecidas por el director del estudio.

La consultora informó oportunamente a la contraparte técnica, la fecha y lugar donde se realizó cada sesión, por lo que se pudo gestionar la participación de uno de sus actores en las jornadas de capacitación.

La siguiente tabla expone las fechas en las que se realizaron las capacitaciones.

Tabla 220 Fecha de capacitaciones

Tipo de aplicación	Fecha y hora	Lugar	Modalidad
CATI – Levantamiento telefónico. Capacitación a supervisores.	Martes 06 de septiembre, 2022. 14:30 – 15:30	Oficina ACNexo en Av. Del Valle Norte 961. Ciudad Empresarial.	Presencial
CAPI – Levantamiento presencial. Capacitación a encuestadores. Levantamiento en RM	Miércoles 31 de agosto, 2022. 11:00 – 12:30	Oficina ACNexo en Av. Del Valle Norte 961. Ciudad Empresarial.	Presencial
CAPI – Levantamiento presencial. Capacitación a supervisores. Levantamiento en regiones.	Miércoles 31 de agosto, 2022. 14:30 – 16:00	Oficina ACNexo en Av. Del Valle Norte 961. Ciudad Empresarial. Y Microsoft Teams.	Mixta

El objetivo general de las sesiones fue capacitar a los supervisores y encuestadores (presenciales y telefónicos) en los aspectos operativos del trabajo de campo, entre ellos:

- Los **elementos básicos de la realización de un estudio** usando como instrumento la aplicación de una **encuesta telefónica**.
- Los **elementos básicos de la realización de un estudio** usando como instrumento la aplicación de una **encuesta presencial**.
- **Introducción a los objetivos del estudio** y principales elementos conceptuales del instrumento. Dar a conocer las características generales del estudio y su importancia a los supervisores y encuestadores.
- Reconocimiento de la **estructura del cuestionario** y su forma de llenado.
- Capacitar en el **manejo operativo de la aplicación informática** para la encuesta (CATI) y materiales necesarios para el trabajo de campo.
- Capacitar en el **manejo operativo de la aplicación informática** para la encuesta (CAPI) y materiales necesarios para el trabajo de campo.
- Establecer **mecanismos de coordinación** directa y entrega de reportes entre supervisores y el equipo central.
- Funcionamiento y uso de herramienta SurveyToGo, para el equipo telefónico.
- Funcionamiento y uso de herramienta GANDIA para el equipo presencial.
- **Planificación de la muestra y método de selección de entrevistados** de la base de datos (cuotas por servicio, por regiones, etc.) para los encuestadores telefónicos.
- **Planificación de la muestra y método de selección de entrevistados** (cuotas por servicio, por regiones, etc.) para los encuestadores y supervisores presenciales.
- **Herramientas de reemplazo** para entrevistas rechazadas.
- Ilustración del **protocolo de saludo**, contextualización de la consulta y despedida.

Con en el afán de realizar un trabajo de recopilación de información con los más rigurosos niveles de calidad, confiabilidad y veracidad, se diseñó un manual de procedimientos, normas y funciones del encuestador(a). Dicho manual fue entregado de manera impresa en las capacitaciones. El manual contiene definiciones, procedimientos, normas e instrucciones, las cuales pretenden orientar y facilitar el trabajo de campo, y está especialmente dirigido a las y los encuestadores, con el fin de que cuenten con un instrumento de referencia en su importante labor de recolectar información. El manual contuvo los siguientes puntos:

Manual del encuestador telefónico

- ✓ Funciones y responsabilidades del encuestador/a.
- ✓ Importancia y objetivo del cuestionario.
- ✓ Protocolo de presentación.
- ✓ Tipos de preguntas (respuesta única, respuesta múltiple, escalas, preguntas abiertas, pregunta anclada, etc.)
- ✓ Saltos de las preguntas.
- ✓ Definiciones.
- ✓ Instrucciones sobre las alternativas de respuesta.
- ✓ Codificación de las respuestas.
- ✓ Estrategias para disminuir la no respuesta.
- ✓ Protocolos de confidencialidad.
- ✓ Cantidad de llamados a realizar por cada número (Sólo CATI).
- ✓ Reemplazo en levantamiento telefónico.
- ✓ Codificación de motivos de rechazo.
- ✓ Instrucciones del sistema informático CATI.

Manual del encuestador presencial

- ✓ Funciones y responsabilidades del encuestador/a.
- ✓ Importancia y objetivo del cuestionario.
- ✓ Muestreo sistemático, bandas horarias y tipos de oficina.
- ✓ Protocolo de presentación.
- ✓ Tipos de preguntas (respuesta única, respuesta múltiple, escalas, preguntas abiertas, pregunta anclada, etc.)
- ✓ Saltos de las preguntas.
- ✓ Definiciones.
- ✓ Instrucciones sobre las alternativas de respuesta.
- ✓ Codificación de las respuestas.
- ✓ Estrategias para disminuir la no respuesta.
- ✓ Protocolos de confidencialidad.
- ✓ Protocolo de reemplazo en levantamiento presencial.
- ✓ Codificación de motivos de rechazo.
- ✓ Instrucciones del sistema informático CAPI.

Como se puede ver, el manual del encuestador fue un aspecto transversal para los dos tipos de aplicación del presente estudio (CATI y CAPI). Las diferencias se presentaron en lo siguiente:

Ilustración 49 Diferencias Manual del encuestador Presencial y Telefónico

Protocolo de contacto, de reemplazo y no respuesta

- La aplicación telefónica y presencial tienen protocolos de contacto y no respuesta diferenciados, debido al tipo de acercamiento al entrevistado.

Uso de herramienta tecnológica

- Cada tipo de aplicación del instrumento tendrá asociada una herramienta tecnológica diferente. Entonces, cada manual considerará las características propias de cada software.

Cuotas

- Las cuotas serán diferenciadas por tipo de aplicación, según sea CATI o CAPI.

Selección de entrevistados/as

- En el caso del sistema CATI, este arroja los contactos según muestreo aleatorio simple, mientras que en el levantamiento presencial se realiza muestreo sistemático por banda horaria.

8.5.3. Supervisión del trabajo de campo

Aplicación presencial: Usuarios/as individuales canal presencial

Se realizó un 12% de supervisión sobre las encuestas realizadas, es decir, se efectuaron 1.962 supervisiones entre un total de 16.414 encuestas realizadas. La supervisión a las encuestas realizadas de manera presencial tuvo dos focos.

En primer lugar, se realizó supervisión mediante geolocalización de los sistemas de Survey To Go, software utilizado por la consultora para la aplicación de encuestas presenciales. Esta supervisión fue acompañada de seguimiento por el jefe de Terreno hacia los coordinadores regionales, los que a su vez supervisaron la ubicación de los/as encuestadores en las oficinas correspondientes.

En segundo lugar, se realizó supervisión a través de llamados telefónicos a personas encuestadas. Durante este llamado se les realizaron algunas preguntas a dichas personas, tales como la confirmación de su nombre, la confirmación de la realización de la encuesta, la confirmación del lugar en donde le realizaron la encuesta y el trámite que fue a realizar el día en el que le realizaron la encuesta.

Tabla 221 Encuestas supervisadas aplicación CAPI

Status Supervisión	Cuenta de status de supervisión	Cuenta de status de supervisión (%)
APROBADA	1806	92,05%
NO CONTESTA	94	4,80%
BUZON	32	1,63%
ELIMINADA	29	1,48%
NRO MALO	1	0,05%
Total general	1962	100,00%

Como se observa en la tabla expuesta, un 92% de las encuestas supervisadas pasaron la supervisión, mientras que un 1,5% fueron eliminadas.

Aplicación online: Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica

Durante el periodo en el que las encuestas de aplicación mediante correo electrónico estuvieron en campo, se supervisó el avance de encuestas completas, identificando que los/as usuarios/as respondan la totalidad del cuestionario. Esto se realizó a través de un dashboard de actualización en tiempo real. Dicha supervisión del avance del trabajo de campo permitió dar cuenta que, para dos segmentos de trámites en particular (Clave única y Reserva de Hora) fue necesario realizar un reenvío de la encuesta, ya que no se estaba alcanzando la muestra comprometida. Este envío fue realizado el día 28 de septiembre y permitió lograr el 100% de la muestra.

Por otro lado, se realizó supervisión de la base de datos, es decir, de las respuestas que fueron ingresadas durante el periodo de levantamiento. En particular, más que la validez de las respuestas, se revisó la duración de los cuestionarios y la duplicación de encuestas. Por ejemplo, durante la limpieza de las bases de datos se identificaron duplicados, es decir, personas que respondieron la encuesta más de una vez. Si bien las duplicaciones son eliminadas, dejando sólo una respuesta efectiva por cada usuario/a, una incidencia relevante es de aquellas personas que respondieron la encuesta más de una vez fueron en su mayoría personas mayores a los 65 años. Cabe mencionar que, dentro de las duplicaciones, se optó por eliminar la encuesta más actual, dejando solamente como válida la primera encuesta respondida por el/la usuario/a.

Aplicación telefónica: Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

Se realizó un 13% de supervisión sobre las encuestas realizadas, es decir, se efectuaron 41 supervisiones entre un total de 313 encuestas realizadas efectivamente. La supervisión a las encuestas realizadas de manera telefónica tuvo dos focos.

En primer lugar, se realizó supervisión mediante escucha del audio de la encuesta en tiempo real, es decir, en el instante en el que el/la usuario/a está respondiendo las preguntas, sin ninguna intervención sobre el encuestador/a. Este tipo de supervisión la permite realizar el software utilizado por la consulta sin que los/as encuestadores sepan que están siendo escuchados/as. Esto permite generar retroalimentación al equipo de trabajo, ya sea en temas de dicción, claridad de preguntas, etc. En dichas revisiones, en particular, se tuvo que realizar retroalimentación a un encuestador, específicamente en el dictado de algunas preguntas, puesto que por supervisión dicho encuestador no cumplió en temas respectivos a la pronunciación de algunas palabras (n=3).

En segundo lugar, se realizó supervisión a través de escucha de encuestas finalizadas, donde se concentra gran parte de la supervisión realizada. Este tipo de supervisión permitió, al igual que la anterior, identificar la correcta aplicación de la encuesta.

Cabe destacar que el 100% de las encuestas supervisadas aprobaron la revisión de estas, por lo que no hubo encuestas eliminadas por supervisión. A continuación, se detalla la cantidad de supervisiones realizadas según la modalidad de supervisión empleada:

Modalidad de supervisión	Cuenta de modalidad de supervisión	Cuenta de modalidad de supervisión (%)
ESCUCHA DE AUDIO CON SIMULACION	31	75,61%
ESCUCHA EN TIEMPO REAL	10	24,39%
Total general	41	100,00%

Status de aprobación	Cuenta de status de supervisión	Cuenta de status de supervisión (%)
APROBADO	41	100,00%
Total general	41	100,00%

8.6. Incidencias del Trabajo de Campo

8.6.1. Usuarios/as individuales canal presencial

El cuestionario a usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica se aplicó entre el 1 de septiembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2022. El tiempo promedio de duración del cuestionario fue de 7 minutos. Cabe destacar que, como solicitó la contra parte técnica, se dispuso de la encuesta en idioma creole, donde se realizaron 4 encuestas efectivas en dicho idioma. A continuación, se presenta el tiempo de duración por distintos segmentos:

Tabla 222 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según sexo
SEXO

Hombre	Mujer
Media	Media
7,41	7,43

Tabla 223 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según edad en tramos
EDAD EN TRAMOS

18 a 24 años	25 a 34 años	34 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	65 o más años
Media	Media	Media	Media	Media	Media
7,56	7,30	7,22	7,40	7,83	7,66

Tabla 224 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según nivel educacional
Minutos

Media

Sin estudios formales.	5,70
Básica incompleta	7,40
Básica completa	7,43
Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto	6,74
Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo	6,73
Media científico humanista o media técnico profesional incompleto	7,82
Media científico humanista o media técnico profesional completo	7,94
Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).	7,61
Universitaria completa (carreras de 4 o más años)	7,36
Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).	6,93

Tabla 225 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según región

	Minutos
	Media
Arica y Parinacota	10,98
Antofagasta	6,49
Atacama	8,16
Tarapacá	8,92
Coquimbo	9,45
Valparaíso	6,82
Metropolitana de Santiago	6,28
Libertador Bernardo O'Higgins	5,63
Maule	6,61
Ñuble	8,88
Biobío	7,56
La Araucanía	6,32
Los Ríos	9,26
Los Lagos	8,21
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	7,08
Magallanes y Antártica Chilena	7,62

En el caso de encuestas presenciales, el sistema utilizado por ACNexo, Survey To Go, no identificó tasas de abandono y tasas de rechazo, puesto que para que ello sea posible la encuesta debe iniciarse. En el caso actual, sólo se iniciaron las encuestas luego de que la persona aceptó participar. En este sentido, se recomienda para próximas mediciones que las encuestas sean iniciadas en cualquier caso en el cual el encuestado solicita a una persona realizar la encuesta, poniendo una pregunta al inicio en donde el encuestador pueda indicar si la entrevista fue aceptada o rechazada. En cuanto a las tasas de abandono, estos casos se pueden identificar ingresando en la programación la opción de cerrar la encuesta sin finalizar, así, posteriormente se identificarán encuestas completas como finalizadas, mientras que las incompletas serán encuestas abandonadas.

Las siguientes tablas detallan al alcance de cada cuota por cada una de las regiones en donde se efectuó la medición, especificando la muestra teórica y la muestra alcanzada

por cada oficina. Asimismo, se presenta la fecha de inicio y cierre del trabajo de levantamiento por cada una de ellas.

En la región de Arica y Parinacota, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 6 de septiembre de 2022 y finalizó el 26 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 49 encuestas.

Tabla 226 Cuotas región Arica y Parinacota

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
ARICA Y PARINACOTA	ARICA SO CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	medianas	271	271	06-09-2022	26-09-2022
	ARICA	regional	485	490		
Totales			756	761		

En la región de Tarapacá, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 44 encuestas.

Tabla 227 Cuotas región Tarapacá

REGIONES	OFICINAS	TIPO DE OFICINA	MUESTRA POR SUCURSAL	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
TARAPACÁ	ALTO HOSPICIO	medianas	126	147	05-09-2022	30-09-2022
	POZO ALMONTE	medianas	126	126		
	SO LOS MOLLES IQUIQUE	medianas	127	143		
	IQUIQUE	regional	386	393		
Totales			765	809		

En la región de Antofagasta el campo se inició el 7 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con 1 encuesta extra.

Tabla 228 Cuotas región Antofagasta

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
ANTOFAGASTA	MEJILLONES	pequeñas	60	60	07-09-2022	30-09-2022
	SAN PEDRO DE ATACAMA	pequeñas	60	61		
	ANTOFAGASTA SO CEDI	pequeñas	60	60		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	TOCOPILLA	medianas	120	120		
	CALAMA	grandes	200	200		
	ANTOFAGASTA	regional	269	269		
Totales			769	770		

En cuanto a la región de Atacama, se observa que el campo se inició el 6 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con 1 encuesta extra.

Tabla 229 Cuotas región Atacama

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
ATACAMA	DIEGO DE ALMAGRO	pequeñas	43	43	06-09-2022	30-09-2022
	CHAÑARAL	pequeñas	43	43		
	EL SALVADOR	pequeñas	44	44		
	CALDERA	medianas	81	82		
	TIERRA AMARILLA	medianas	81	81		
	VALLENAR	medianas	81	81		
	COPIAPO	regional	384	384		
Totales			757	758		

En la región de Coquimbo, se observa que el campo se inició el 7 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con 6 encuestas extras.

Tabla 230 Cuotas región Coquimbo

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
COQUIMBO	ANDACOLLO	pequeñas	43	43	07-09-2022	30-09-2022
	COMBARBALA	pequeñas	43	43		
	PUNITAQUI	pequeñas	44	45		
	COQUIMBO	medianas	59	64		
	VICUÑA	medianas	59	59		
	ILLAPEL	medianas	59	59		
	OVALLE	medianas	59	59		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	MONTE PATRIA	medianas	60	60		
	LAS COMPANIAS SO	medianas	60	60		
	LA SERENA	regional	281	281		
Totales			767	773		

En la región de Valparaíso, se observa que el campo se inició el 2 de septiembre de 2022 y finalizó el 29 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 53 encuestas.

Tabla 231 Cuotas región Valparaíso

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
VALPARAISO	LA CRUZ	pequeñas	17	17	02-09-2022	29-09-2022
	EL TABO	pequeñas	17	17		
	CALLE LARGA	pequeñas	17	17		
	ALGARROBO	pequeñas	17	17		
	PUTAENDO	pequeñas	17	19		
	PUCHUNCAVI	pequeñas	17	17		
	SANTA MARIA	pequeñas	17	17		
	EL QUISCO	pequeñas	17	19		
	HIJUELAS	pequeñas	16	16		
	CABILDO	pequeñas	16	16		
	NOGALES	pequeñas	16	16		
	OLMUE	pequeñas	16	16		
	QUILLOTA	medianas	42	42		
	LLAY LLAY	medianas	42	43		
	QUINTERO	medianas	42	42		
	EL SALVADOR	pequeñas	42	42		
	QUILPUE	medianas	42	42		
	SAN FELIPE	medianas	42	43		
	SAN ANTONIO	medianas	42	42		
	LIMACHE	medianas	42	42		
	LA LIGUA	medianas	41	41		
	CARTAGENA	medianas	41	41		
	CONCON	medianas	41	41		
	LOS ANDES	medianas	41	42		
	VIÑA DEL MAR	grandes	200	225		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	VALPARAISO	regional	157	178		
Totales			1.057	1.110		

En la región de Metropolitana, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 1 de septiembre de 2022 y finalizó el 29 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 281 encuestas.

Tabla 232 Cuotas región Metropolitana

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
METROPOLITANA	SAN PEDRO DE MELIPILLA	pequeñas	64	64	01-09-2022	29-09-2022
	TIL TIL	pequeñas	64	64		
	LOS CERRILLOS	medianas	28	28		
	CURACAVI	medianas	28	28		
	CONCHALI	medianas	28	28		
	MAIPU	medianas	28	34		
	CERRO NAVIA	medianas	28	29		
	LAMPA	medianas	28	34		
	ISLA DE MAIPO	medianas	28	28		
	ESTACION CENTRAL	medianas	28	34		
	SAN RAMON	medianas	28	28		
	RENCA	medianas	28	29		
	RECOLETA	medianas	28	38		
	LA REINA	medianas	28	29		
	SAN BERNARDO	medianas	28	31		
	MALL PLAZA SUR SO SAN BERNARDO	medianas	28	28		
	COLINA	medianas	28	28		
	CALERA DE TANGO	medianas	28	30		
	LO BARNECHEA	medianas	28	29		
	HUECHURABA	medianas	28	31		
	PUENTE ALTO	medianas	28	32		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	LAS CONDES	medianas	28	31		
	EL BOSQUE	medianas	28	28		
	VITACURA	medianas	28	28		
	CENTRO BICENTENARIO	medianas	28	32		
	QUINTA NORMAL	medianas	28	28		
	SO LA FLORIDA	medianas	28	30		
	PADRE HURTADO	medianas	28	28		
	BUIN	medianas	28	33		
	QUILICURA	medianas	28	28		
	PUDAHUEL	medianas	28	28		
	PEÑAFLORES	medianas	28	33		
	LA PINTANA	medianas	28	31		
	INDEPENDENCIA	medianas	27	27		
	EL MONTE	medianas	27	27		
	SAN MIGUEL	medianas	27	28		
	LA CISTERNA	medianas	27	28		
	SAN JOAQUIN	medianas	27	27		
	TALAGANTE	medianas	27	27		
	MALL PLAZA TOBALABA	medianas	27	27		
	ÑUÑO A	medianas	27	33		
	SAN JOSE DE MAIPO	medianas	27	34		
	LA FLORIDA	medianas	27	35		
	PROVIDENCIA	medianas	27	27		
	LA GRANJA	medianas	27	33		
	MELIPILLA	medianas	27	27		
	LO ESPEJO	medianas	27	30		
	LO PRADO	medianas	27	30		
	PEDRO AGUIRRE CERDA	medianas	27	30		
	MALL ARAUCO MAIPU SO	grandes	559	586		
	PEÑALOLEN	grandes	558	587		
	SANTIAGO	mega	1485	1606		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
			4.030	4.311		

En la región de O'Higgins, se observa que el campo se inició el 1 de septiembre de 2022 y finalizó el 28 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 3 encuestas.

Tabla 233 Cuotas región O'Higgins

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
OHIGGINS	DOÑIHUE	pequeñas	7	7	01-09-2022	28-09-2022
	MALLOA	pequeñas	7	7		
	CHEPICA	pequeñas	7	7		
	NANCAGUA	pequeñas	7	7		
	QUINTA DE TILCOCO	pequeñas	7	7		
	PERALILLO	pequeñas	7	7		
	SAN FRANCISCO DE MOSTAZAL	pequeñas	7	7		
	PICHIDEGUA	pequeñas	7	8		
	COLTAUCO	pequeñas	7	7		
	PEUMO	pequeñas	7	7		
	LAS CABRAS	pequeñas	7	7		
	LITUECHE	pequeñas	8	8		
	GRANEROS	medianas	35	35		
	RANCAGUA SO MALL PLAZA AMERICA	medianas	35	35		
	PICHILEMU	medianas	35	35		
	SAN FERNANDO	medianas	35	35		
	CHIMBARONGO	medianas	35	35		
	MACHALI	medianas	35	35		
	RENGO	medianas	35	36		
	SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA	medianas	35	35		
	SANTA CRUZ	medianas	35	36		
	RANCAGUA	regional	423	423		
Totales			823	826		

En la región del Maule, se observa que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 29 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 1 encuesta.

Tabla 234 Cuotas región del Maule

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
MAULE	HUALAÑE	pequeñas	6	6	05-09-2022	29-09-2022
	LONGAVI	pequeñas	6	6		
	CHANCO	pequeñas	6	6		
	CUMPEO	pequeñas	6	6		
	MAULE	pequeñas	6	6		
	COLBUN	pequeñas	6	6		
	VILLA ALEGRE	pequeñas	6	6		
	ROMERAL	pequeñas	6	6		
	RETIRO	pequeñas	6	6		
	SAGRADA FAMILIA	pequeñas	5	5		
	YERBAS BUENAS	pequeñas	5	5		
	PELARCO	pequeñas	5	5		
	PARRAL	medianas	50	50		
	SAN CLEMENTE	medianas	50	50		
	LINARES	medianas	50	50		
	CONSTITUCION	medianas	50	50		
	SAN JAVIER	medianas	50	50		
	CURICO	medianas	50	50		
	CAUQUENES	medianas	51	51		
	TENO	medianas	51	51		
	MOLINA	medianas	51	51		
	TALCA	regional	250	251		
Totales			773	773		

En la región del Ñuble, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 29 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada.

Tabla 235 Cuotas región del Ñuble

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
ÑUBLE	COIHUECO	pequeñas	16	16	05-09-2022	29-09-2022
	PINTO	pequeñas	16	16		
	QUIRIHUE	pequeñas	16	16		
	SAN GREGORIO DE ÑIQUEN	pequeñas	16	16		
	SAN IGNACIO	pequeñas	16	16		
	SAN NICOLAS	pequeñas	15	15		
	YUNGAY	pequeñas	15	15		
	BULNES	medianas	85	85		
	CHILLAN VIEJO	medianas	85	85		
	COELEMU	medianas	85	85		
	SAN CARLOS	medianas	85	85		
	CHILLAN	regional	324	324		
Totales			774	774		

En la región del Biobío, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 29 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con una sobre muestra de 7 encuestas.

Tabla 236 Cuotas región del Biobío

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
BIO BÍO	FLORIDA	pequeñas	18	18	05-09-2022	29-09-2022
	HUALQUI	pequeñas	18	18		
	HUEPIL	pequeñas	18	18		
	LOS ALAMOS	pequeñas	18	18		
	NEGRETE	pequeñas	18	18		
	SANTA BARBARA	pequeñas	18	18		
	SANTA JUANA	pequeñas	18	21		
	YUMBEL	pequeñas	19	19		
	TALCAHUANO	medianas	31	31		
	HUALPEN	medianas	31	31		
	ARAUCO	medianas	31	31		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	CABRERO	medianas	31	31		
	SAN PEDRO DE LA PAZ	medianas	31	31		
	MIRADOR BIO BÍO	medianas	31	31		
	PRESIDENTE RIOS	medianas	31	31		
	PLAZA DEL TREBOL	medianas	31	31		
	NACIMIENTO	medianas	31	31		
	LEBU	medianas	31	31		
	CHIGUAYANTE	medianas	31	31		
	PLAZA DE LOS ANGELES	medianas	31	34		
	MULCHEN	medianas	31	31		
	LOS ANGELES	medianas	31	31		
	LOTA	medianas	32	32		
	CURANILAHUE	medianas	32	32		
	CORONEL	medianas	32	32		
	LAJA	medianas	32	32		
	CONCEPCION	regional	220	221		
Totales			927	934		

En la región de la Araucanía, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada.

Tabla 237 Cuotas región de la Araucanía

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
ARAUCANÍA	CUNCO	pequeñas	15	15	05-09-2022	30-09-2022
	GORBEA	pequeñas	15	15		
	GALVARINO	pequeñas	15	15		
	PUREN	pequeñas	15	15		
	FREIRE	pequeñas	15	15		
	CURACAUTIN	pequeñas	15	15		
	TEMUCO SO LABRANZA	pequeñas	15	15		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	SO C.E.V. TEMUCO	pequeñas	15	15		
	VILCUN	pequeñas	15	15		
	LONQUIMAY	pequeñas	15	15		
	TOLTEN	pequeñas	15	15		
	SO TEMUCO CEI	pequeñas	15	15		
	PADRE LAS CASAS	medianas	48	48		
	PUCON	medianas	48	48		
	LAUTARO	medianas	48	48		
	ANGOL	medianas	48	48		
	PITRUFQUEN	medianas	48	48		
	NUEVA IMPERIAL	medianas	48	48		
	VILLARRICA	medianas	48	48		
	LONCOCHE	medianas	48	48		
	TEMUCO	regional	210	210		
Totales			774	774		

En la región de Los Ríos, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con 1 encuesta extra.

Tabla 238 Cuotas región Los Ríos

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
LOS RÍOS	FUTRONO	pequeñas	35	35	05-09-2022	30-09-2022
	LANCO	pequeñas	35	35		
	LAS ANIMAS VALDIVIA SUBOFICINA	pequeñas	35	35		
	LOS LAGOS	pequeñas	35	35		
	LA UNION	medianas	73	74		
	PAILLACO	medianas	73	73		
	RIO BUENO	medianas	72	72		
	SAN JOSE DE LA MARIQUINA	medianas	72	72		

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
	VALDIVIA	regional	328	328		
Totales			758	759		

En la región de Los Lagos, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada.

Tabla 239 Cuotas región Los Lagos

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
LOS LAGOS	PURRANQUE	pequeñas	19	19	05-09-2022	30-09-2022
	LLANQUIHUE	pequeñas	19	19		
	DALCAHUE	pequeñas	19	19		
	CHONCHI	pequeñas	19	19		
	RIO NEGRO	pequeñas	19	19		
	FRESIA	pequeñas	19	19		
	MAULLIN	pequeñas	18	18		
	LOS MUERMOS	pequeñas	18	18		
	OSORNO	medianas	66	66		
	RAHUE	medianas	66	66		
	QUELLON	medianas	67	67		
	CASTRO	medianas	67	67		
	ANCUD	medianas	67	67		
	CALBUCO	medianas	67	67		
	PUERTO MONTT	regional	223	223		
Totales			773	773		

En la región de Aysén, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 14 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada.

Tabla 240 Cuotas región de Aysén

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
AYSEN	PUERTO AYSEN	medianas	200	200	14-09-2022	30-09-2022

	COYHAIQUE	regional	560	560		
Totales			760	760		

En la región de Magallanes, se aprecia en la siguiente tabla que el campo se inició el 5 de septiembre de 2022 y finalizó el 30 de septiembre de 2022, alcanzando el 100% de la muestra planificada, con 4 encuestas extras.

Tabla 241 Cuotas región Magallanes

Región	Oficinas	Tipo de oficina	Muestra teórica	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
MAGALLANES	PORVENIR	pequeñas	15	15	05-09-2022	29-09-2022
	PUERTO NATALES	medianas	201	201		
	PUNTA ARENAS	regional	530	534		
Totales			746	750		

A continuación, se detallan las incidencias obtenidas durante el periodo de levantamiento en sucursales del SRCEI:

En el levantamiento del estudio no se presentó mayor incidencia en campo, el equipo se enfocó en realizar las mediciones en la oficinas megas y grande al inicio del periodo de levantamiento, ya que eran las sucursales con el mayor porcentaje de muestra. Asimismo, para algunas de las sucursales pequeñas no se cumplió con exactitud el salto sistemático ya que la afluencia de usuarios era baja, a modo que no permitía cubrir la cantidad de encuestas necesarias de realizar. A modo de ejemplo, hubo 1 oficina en la durante todo el horario AM fue solamente una persona.

En las regiones donde se evidenciaba en el seguimiento de campo un porcentaje de avance más bajo, se logró aumentar la presencia de encuestadores para incrementar la producción diaria de los últimos días del campo y cumplir con la totalidad de la muestra correspondiente al estudio.

A continuación, se detallan algunas de las incidencias en la medición del estudio presencial:

- La oficina de la Serena fue visitada el martes 13 de septiembre y se encontraba cerrada ya que había sido robada la noche del lunes 12 de septiembre. Dado esto, se continuó con el levantamiento el día 14 de septiembre.
- En la oficina de Dalcahue se asistió en dos oportunidades y no había sistema, se esperaron varias horas y no llegó. Se realizó la medición en semanas posteriores.
- En la oficina de Ancud presentaron problemas con el sistema en los turnos de la mañana, generando un avance lento en el levantamiento.

- Para la región de Valparaíso se tuvo que realizar una modificación en cuanto a las sucursales a medir; la muestra correspondiente a la sucursal de **Cabildo** se sustituyó por la sucursal de **Rinconada de los Andes**. Esto se realizó en tanto hubo un problema en la matriz de la sucursal de Cabildo, lo cual impidió el levantamiento ya que la oficina no estaba en funcionamiento. Cabe destacar que los criterios de reemplazo fueron que la oficina de reemplazo, en este caso Rinconada de los Andes, perteneciera a la misma región y este categorizada en el mismo tamaño de oficina.

8.6.2. Usuarios/as individuales canal plataforma electrónica³⁸

El cuestionario a usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica se aplicó entre los días 20 de septiembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2022. A continuación, se detallan las fechas de inicio y cierre de campo para cada uno de los trámites evaluados, junto a la duración promedio de auto aplicación:

Tabla 242 Fecha de aplicación y duración cuestionario usuarios individuales web

Trámite	Fecha inicio levantamiento	Fecha cierre levantamiento	Duración promedio	Desviación estándar
Contactos y solicitudes	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022	9 minutos	7,8 minutos
Certificados gratuitos	20 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022	8 minutos	19,7 minutos
Certificados pagados	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022	9 minutos	22,3 minutos
Sol. Código activación para Clave única	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022	7 minutos	6,9 minutos
Reserva de hora a través de la web	21 de septiembre 2022	30 de septiembre 2022	7 minutos	11,3 minutos
			8 minutos promedio total	13,6 minutos promedio total

Como se observa en la tabla expuesta, el tiempo de auto aplicación de los cuestionarios ronda entre los 7 y 9 minutos en promedio. Además, se indica la desviación estándar de cada instrumento, puesto que estas en su mayoría son superiores a la media, a exclusión del segmento clave única. Esto quiere decir que, usuarios/as del trámite clave única en

³⁸ Si bien en el informe final del año 2021 no hay mayor detalle sobre las incidencias del trabajo de campo, sí lo hay sobre las tasas de logro. Para el año 2020 la tasa de logro a nivel total fue de 4,2%, mientras que el año 2021 bajó a 1,8%. Por su parte, el presente año 2022 tuvo una tasa de logro a nivel total de 3,9%.

general demoraron 7 minutos en responder la encuesta, habiendo una tendencia. No obstante, en los demás trámites donde la desviación es superior a la media se observa una gran dispersión de los datos de duración de la encuesta. Esto es algo que suele ocurrir en encuestas auto aplicadas, ya que, a diferencia de encuestas presenciales y telefónicas, no hay alguien guiando la conversación, por lo que los/as usuarios al auto aplicarse la encuesta pueden tardar mucho más del tiempo estimado de duración en tanto tienen distractores de su entorno influyendo en el proceso, así como también puede que haya algunos que la hacen sin distracciones de manera inmediata. Esto hace que el tiempo de aplicación de la encuesta no sea exacto y su promedio sea poco representativo del tiempo real de aplicación.

Otra incidencia de este tipo de aplicación (web – correo electrónico) es que dentro de los correos enviados hay encuestas que no son completadas por los/as usuarios/as, es decir, fueron abandonadas sin finalizar. Los/as usuarios/as con un mayor porcentaje de abandono de encuestas se concentran en el trámite contactos y solicitudes, en reserva de hora, y clave única, mientras que los segmentos con menor abandono de la encuesta son solicitud de certificados pagados y gratuitos. En la siguiente tabla se expone el detalle:

Tabla 243 Encuestas abiertas y encuestas abandonadas³⁹

Trámite	Encuestas abiertas (links presionados)	Total encuestas incompletas		Encuestas incompletas no útiles	
		Cantidad	% abandono	Cantidad	% abandono
Contactos y solicitudes	1.130	375	33,2%	335	29,6%
Certificados gratuitos	6.106	1.669	27,3%	1.237	20,3%
Certificados pagados	2.623	755	28,8%	612	23,3%
Solicitud Código activación para Clave única	1.709	671	39,3%	544	31,8%
Reserva de hora a través de la web	887	321	36,2%	227	25,6%
Total	12.455	3.791	30,4%	2.955	23,7%

Cabe destacar que el abandono de la encuesta se da por los usuarios en las distintas preguntas, desde la pregunta inicial que abre la encuesta, hasta incluso una pregunta antes de finalizar. De este modo, como el porcentaje de abandono es distinto dentro del recorrido del cuestionario, en insumos entregados previamente a la contraparte técnica, específicamente el producto N°4, se detalla el porcentaje de abandono por cada una de las preguntas del cuestionario, hasta llegar al presentado en la tabla anterior (% de abandono de total de encuestas incompletas).

³⁹ Cabe destacar que las encuestas finalizadas contemplan que la persona que respondió la encuesta haya llegado hasta la última pregunta. No obstante, como se ha señalado, la cantidad de encuestas a utilizar para el cálculo del ISN será mayor, puesto que se utilizarán todas aquellas encuestas que hayan llenado los campos de preguntas obligatorias. El detalle de dichas encuestas, llamadas "encuestas útiles", se detalla en el apartado 4 de Metodología y Diseño Muestral.

8.6.3. Usuarios/as institucionales canal plataforma electrónica

El cuestionario a usuarios/as institucionales del canal plataforma electrónica se aplicó entre el 20 de septiembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2022. El tiempo promedio de duración del cuestionario aplicado de manera telefónica fue de 5 minutos. A continuación, se detallan las incidencias telefónicas obtenidas durante el periodo de levantamiento:

Reporte de incidencias

Incidencias ⁴⁰	Cuenta de Incidencia
Averiado	64
Comunica / Ocupado	20
Contestador	83
Entrevista aplazada sin iniciar	52
Entrevista correcta	313
Entrevista rechazada	269
No contesta	313
Número equivocado	19
Total general	1133

Como se observa en la tabla anterior, se realizaron un total de 1.133 llamadas desde el Call Center durante los días de levantamiento, de las cuales se obtuvo 313 respuestas válidas (entrevistas completas). Esto indica una tasa de respuesta del 28%, tal como se indica en la siguiente tabla:

Tasa de Respuesta⁴¹

	Total llamadas	Total de respuesta	Tasa de respuesta
Total	1133	313	28%

Cabe destacar que, entre las 1.133 llamadas, 653 fueron contestadas, no obstante, pese a que 313 fueron encuestas completas, hubo 19 números equivocados, 269 entrevistas rechazadas y 52 entrevistas aplazadas por el/la entrevistado/a. Como resultado, se tiene una tasa de rechazo de la encuesta del 24%, tal como se indica en la siguiente tabla:

⁴⁰ En el informe N°4 entregado por ACNexo a la contraparte técnica se encuentra el detalle con registros averiados y equivocados.

⁴¹ La tasa de respuesta no es lo mismo que la tasa de logro, ya que la tasa de respuesta se calcula sobre el total de llamados realizados por el Call Center, mientras que la tasa de logro se calcula sobre el total de la muestra planificadas a realizar. De acuerdo con lo mencionado previamente, la tasa de logro corresponde a un 47%, con 313 encuestas realizadas de una muestra de 665 casos. Cabe destacar que el año 2021 la tasa de logro fue de 57%, donde se realizó un total de 341 encuestas de una muestra de 595 coordinadores.

Tasa de rechazo

	Total llamadas	Total de rechazo	Tasa de rechazo
Total	1133	269	24%

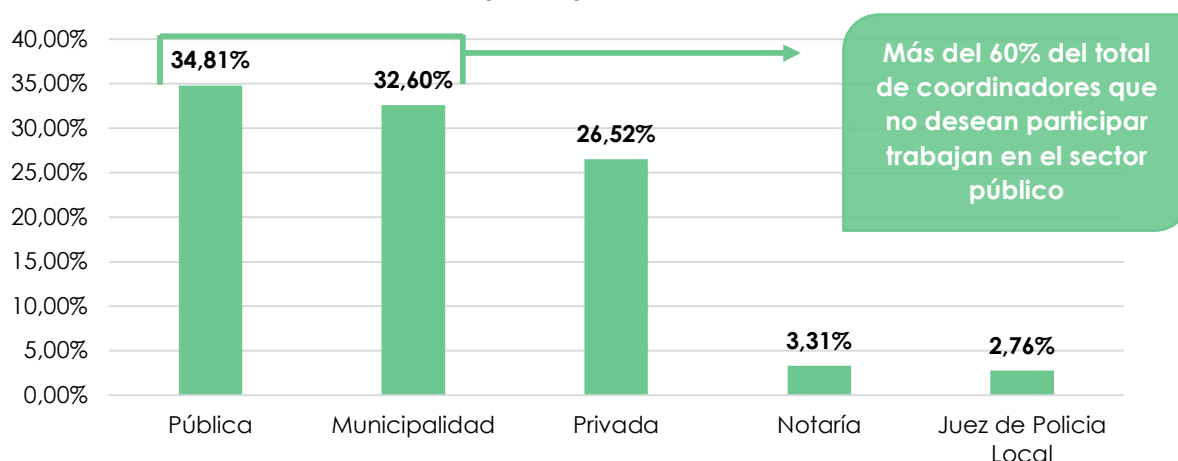
Entre los motivos de rechazo de la encuesta (n=269), la mayoría, con un 67%, declaró que no desea participar, siendo este el principal motivo de rechazo.

Motivos de rechazo

MOTIVOS DE RECHAZO	Cantidad	%
No desea participar.	180	67%
No mantiene convenio con el registro civil ⁴²	29	11%
Ya realizó la encuesta.	26	10%
No es la persona encargada	23	9%
Realizar evaluación por correo	7	3%
Esta activo el convenio, pero no lo han utilizado	4	1%
Total general	269	100%

A continuación, en el siguiente gráfico se expone una breve caracterización de las instituciones que rechazaron la encuesta, específicamente con el motivo de que no desean participar de la encuesta. En este se observa que, entre quienes no desean participar de la encuesta, destacan principalmente en el Sector Público.

Gráfico 65 Instituciones no participantes
No desean participar de la encuesta



⁴² En el informe N°4 entregado a la contraparte técnica se detallan los casos que declararon no mantener convenio con el Registro Civil.

Finalmente se encuentran los llamados que no fueron contestados, donde principalmente destacan teléfonos que no contestaron la llamada (n=313), teléfonos con contestador (n=83), números averiados (n=64), entrevistas aplazadas (n=52), números ocupados (n=20), y números equivocados (n=19). Esto, sobre un total de 1.133 llamados, resulta en una tasa de no respuesta del 48%.

Tasa de No Respuesta

No contesta	Averiadados	Entrevistas aplazadas	Numero equivocado	Comunica /Ocupado	Contestador	Total de llamados	tasa de No Respuesta
313	64	52	19	20	83	1133	48%

CONCEPTO DE INCIDENCIAS

NÚMERO EQUIVOCADO	Al ser contactado indican que no son la persona que aparece en la base de datos.
AVERIADO	
COMUNICA / OCUPADO	Al llamar en varias oportunidades siempre tiene tono de ocupado
CONTESTADOR	Al llamar cae automáticamente al buzón
ENTREVISTA APLAZADA	Al ser contactado indican que se comuniquen en otra oportunidad.
ENTREVISTA CORRECTA	Entrevistas realizadas
ENTREVISTA RECHAZADA	Al ser contactado indican no querer participar en la encuesta
FAX	
NO CONTESTA	No se ha logrado contacto con el usuario

Cabe destacar que, entre los últimos días de levantamiento, ACNexo procedió a enviar correos electrónicos a números averiados y números equivocados. Entre todos los correos que se enviaron, se lograron recuperar 8 números telefónicos actualizados. La siguiente tabla detalla las respuestas obtenidas, con un total de 17 respuestas:

Tipo de respuesta otorgada	Cantidad
Responde el correo enviado por la consultora y otorga número de teléfono actualizado para realizar la encuesta	8
Afirma que no tiene convenio	1
Mensaje automático por encontrarse fuera de la oficina	3
Respuesta automática de Outlook por ser un correo electrónico inexistente	5
Total	17

A continuación, se exponen los contactos recuperados:

Tabla 244 Números recuperados

Nombre coordinador/a	Número antiguo ⁴³	Número actualizado	Institución
Barbara Matamala Labarca	222282009	228282009	Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda
Sandro Norambuena Ríos	732620592	56933943820	Ilustre Municipalidad de Yerbos Buenas
Viviana Vásquez González	228216091	(56-9) 68472665 / 228218560	Ilustre Municipalidad de Buin
Jorge Abarca Jelvez	722443534	(72-2) 203318	Ilustre Municipalidad De Rancagua
Cristian Herrera	228218624	44 244 14 98	Ilustre Municipalidad de Paine
Hugo Cárcamo Fincheira	452656080	45 2 781725	Ilustre Municipalidad de Lonquimay
Mariana Andrea Fuentes Beltrán	224495274	56 9 8916349 / 56224495783	Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas
Alex Kohnenkampf	225713068	9 5217 6911	Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express y Dirección General de Obras Públicas

Por su parte, a continuación, se exponen los casos en los que hubo una respuesta automática de Outlook por ser un correo electrónico inexistente.

Tabla 245 Correos anulados de números equivocados / averiados

Nombre coordinador/a	Número SRCEI	Incidencia número SRCEI	Correo electrónico utilizado	Institución
Baldo Violic Astorga	624863731	Averiado	bviolic@interior.gob.cl	Subsecretaría del Interior
Ayleen Parra Nilo	722976113	Averiado	aylee.parra@munisanfernando.com	Ilustre Municipalidad de San Fernando
Oscar Alberto Ringler Burgos	223979613	Equivocado	oscar.ringler@tessi.cl	Gestión Externa S.A
Renato Díaz González	226791858	Averiado	renato.diaz@scotiabank.cl	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile
Horacio Domingo Taricco Zañartu	224733606	Equivocado	htaricco@economia.cl	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

⁴³ Número correspondiente a la base de datos otorgada a la consultora por el SRCEI.

8.7. Archivos digitales

Sumado al presente informe final, ACNexo hace entrega de los siguientes archivos que se adjuntan de manera digital a través de correo electrónico a la contraparte de la Subsecretaría de Justicia:

Tabla 246 Archivos digitales enviados

Nombre Archivo	Formato	Descripción
BBDD original – Tótem de Autoatención	Excel	Bases de datos de respuesta de los estudios piloto, donde las bases originales sólo incluyen las variables del cuestionario, mientras que las bases procesadas incluyen variables del cuestionario, recodificaciones y variables del cálculo del ISN simulado.
BBDD procesada – Tótem de Autoatención	Excel	
BBDD original – Tótem de Autoatención	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Tótem de Autoatención	SAV (SPSS)	
BBDD original – CivilDigital APP	Excel	
BBDD procesada – CivilDigital APP	Excel	
BBDD original – CivilDigital APP	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – CivilDigital APP	SAV (SPSS)	
BBDD original – Registro e Identidad	Excel	
BBDD procesada – Registro e Identidad	Excel	
BBDD original – Registro e Identidad	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Registro e Identidad	SAV (SPSS)	
BBDD original – Canal Presencial	Excel	Bases de datos de respuesta de los segmentos evaluados para el cálculo del ISN del SRCel, donde las bases originales sólo incluyen las variables del cuestionario, mientras que las bases procesadas incluyen variables del cuestionario, recodificaciones y variables del cálculo del ISN.
BBDD procesada – Canal Presencial	Excel	
BBDD original – Canal Presencial	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Canal Presencial	SAV (SPSS)	
BBDD original – Instituciones	Excel	
BBDD procesada - Instituciones	Excel	
BBDD original – Instituciones	SAV (SPSS)	
BBDD procesada - Instituciones	SAV (SPSS)	
BBDD Web Fusionada	Excel	

Nombre Archivo	Formato	Descripción
BBDD Web Fusionada	SAV (SPSS)	
BBDD original – Certificados Gratuitos	Excel	
BBDD procesada – Certificados Gratuitos	Excel	
BBDD original – Certificados Gratuitos	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Certificados Gratuitos	SAV (SPSS)	
BBDD original – Certificados Pagados	Excel	
BBDD procesada – Certificados Pagados	Excel	
BBDD original – Certificados Pagados	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Certificados Pagados	SAV (SPSS)	
BBDD original – Clave Única	Excel	
BBDD procesada – Clave Única	Excel	
BBDD original – Clave Única	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Clave Única	SAV (SPSS)	
BBDD original – Contactos y Solicitudes	Excel	
BBDD procesada – Contactos y Solicitudes	Excel	
BBDD original – Contactos y Solicitudes	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Contactos y Solicitudes	SAV (SPSS)	
BBDD original – Reserva de Hora	Excel	
BBDD procesada – Reserva de Hora	Excel	
BBDD original – Reserva de Hora	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Reserva de Hora	SAV (SPSS)	
Diccionario de Variables Tótem de Autoatención	Excel	Archivo que indicará el nombre, etiqueta y valores de cada una de las
Diccionario de Variables CivilDigital APP	Excel	
Diccionario de Variables Registro e Identidad	Excel	

Nombre Archivo	Formato	Descripción
Diccionario de Variables Canal Presencial	Excel	variables que contiene la base de datos.
Diccionario de Variables Instituciones	Excel	
Diccionario de Variables BBDD Web fusionada	Excel	
Diccionario de Variables Certificado Gratuito	Excel	
Diccionario de Variables Certificado Pagado	Excel	
Diccionario de Variables Clave Única	Excel	
Diccionario de Variables Contactos y Solicitudes	Excel	
Diccionario de Variables Reserva de Hora	Excel	Archivo que contiene la información de todas las variables de la base de datos del canal presencial, con la información abierta por oficina.
Libro de códigos Oficinas	Excel	
Sintaxis Presencial	SAV (SPSS)	Conjunto de códigos que permiten comprender las modificaciones realizadas a una base de datos, así como su ponderación, regresiones, cruces de datos, y el cálculo del ISN, permitiendo a su vez reproducir dichas acciones.
Sintaxis Instituciones	SAV (SPSS)	
Sintaxis web	SAV (SPSS)	
Sintaxis Tótems	SAV (SPSS)	
Sintaxis Aplicaciones Móviles	SAV (SPSS)	
Tabulados Canal Presencial	Excel	Archivos que contienen la secuencia paso a paso del cálculo de la satisfacción neta para los segmentos del ISN del SRCel y los segmentos piloto.
Tabulados Instituciones	Excel	
Tabulados canal web	Excel	
Tabulados Tótems	Excel	
Tabulados Civil Digital APP	Excel	
Tabulados Registro e Identidad	Excel	
CAPI – Cuestionario Presencial	Word	
CAPI – Cuestionario Presencial (Idioma Creole)	Word	

Nombre Archivo	Formato	Descripción
CATI – Cuestionario Telefónico	Word	Respaldo de cuestionarios finales diagramados en Word.
CAWI – Certificado Gratuito	Word	
CAWI – Certificado Pagado	Word	
CAWI – Reserva de Hora	Word	
CAWI – Contactos y Solicitudes	Word	
CAWI – Clave Única	Word	
CAWI – CivilDigital APP	Word	
CAWI – Registro e Identidad	Word	
CAPI – Tótems de Autoatención	Word	
Resumen Ejecutivo	Word	Resumen de los hallazgos más relevantes del presente estudio, proporcionando una visión conjunta de lo que se hizo y lo que resultó.
Resumen Ejecutivo	PDF	
Presentación Final	PPT	Copia digital de la presentación final de resultados

SECCIÓN II: Informe de resultados Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles 2022

1. Introducción

Con el objetivo de ampliar la cobertura y facilitar el acceso de las/as usuarios/as y usuarias, el Servicio de Registro Civil e Identificación ha incorporado nuevos mecanismos de atención, entre las que se destacan la habilitación de módulos de autoatención y la implementación de aplicaciones móviles, tanto para la obtención de certificados y claves únicas en el caso de los primeros y solicitud de certificadas y solicitud de duplicados de cédulas de identidad en el caso de las segundas. No obstante, las personas usuarias de estas nuevas plataformas no han sido incorporadas en el cálculo del ISN, por lo que se diseñó y se implementó un estudio piloto en busca de obtener los insumos necesarios para realizar los ajustes requeridos a la metodología de cálculo del ISN.

El presente informe contiene los hallazgos del "Informe de Resultados del Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles", el cual se inserta en el estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2022". Este informe contiene los resultados y el diseño metodológico para la realización del estudio piloto, el cual busca identificar el impacto de medir las aplicaciones móviles y los tótems de autoatención del SRCel, incluyéndolos en el cálculo de la satisfacción neta.

En los primeros capítulos se exponen los objetivos del estudio piloto, la metodología utilizada para el levantamiento de información, la muestra alcanzada e incidencias del trabajo de campo. Asimismo, se presenta la revisión realizada respecto de los cuestionarios, es decir, las preguntas modificadas, añadidas y eliminadas respecto del año 2021.

Posterior a los aspectos de carácter metodológico se presentan elementos relacionados con el análisis de la información. Así, en un primer lugar se expone la metodología para el cálculo de la satisfacción neta en las encuestas de aplicaciones móviles y tótems de autoatención, así como la metodología utilizada para realizar la simulación del ISN del SRCel, incorporando dichos canales de atención.

En último lugar, se presenta el análisis de resultados de las encuestas piloto, primero exponiendo el cálculo de la satisfacción neta y su simulación, para posteriormente presentar una caracterización sociodemográfica de los segmentos evaluados, y en último lugar se expone un breve apartado de habilitación digital en usuarios/as de aplicaciones móviles.

Ilustración 50 Contenidos Estudio Piloto

Producto 5: Resultados Encuesta Piloto

- Análisis de la implementación de los pilotos, considerando al menos un reporte de los resultados, un informe del trabajo de campo, la evaluación de los cuestionarios aplicados y un reporte de los ajustes y recomendaciones.
- Propuesta de incorporación del tipo de usuarios/as analizados al cálculo del ISN, considerando las características, requerimientos y especificidades de la metodología y la simulación del resultado global del índice para 2022, incluyendo los nuevos canales.

2. Objetivo del Estudio Piloto

Como se mencionó, el presente informe se enmarca en el estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2022”, donde uno de sus objetivos específicos consiste en evaluar la satisfacción de usuarios/as que utilizan tótems de autoatención y aplicaciones móviles. Ante esto, se plantearon los siguientes objetivos para llevar a cabo el estudio piloto.

2.1. Objetivo General

Evaluar mediante el levantamiento de pilotos, la percepción de usuarios/as que utilizan tanto los tótems de autoatención como las aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación y su integración en el cálculo del ISN, así como su incorporación en futuras evaluaciones de este índice.

2.2. Objetivos Específicos

- f) Determinar una metodología para calcular la satisfacción neta de los segmentos tótems de autoatención y aplicaciones móviles.
- g) Elaborar propuestas de mejora a instrumentos para la recolección de información en cada segmento evaluado, es decir, tótems de autoatención, aplicación Civildigital APP y aplicación Registro e Identidad.
- h) Definir una metodología y diseño muestral para el levantamiento de información de los estudios piloto.
- i) Realizar el levantamiento de información levantando incidencias sobre el trabajo de campo.
- j) Analizar los resultados obtenidos junto con la realización del cálculo de la satisfacción neta de cada segmento.
- k) Simular el ISN del SRCel 2022 incluyendo los estudios piloto, determinando la variación experimentada.

3. Metodología y diseño muestral

A continuación, el presente capítulo presenta el enfoque metodológico utilizado para llevar a cabo el levantamiento de información en los tótems de autoatención y aplicaciones móviles, clarificando aspectos relevantes en respuesta a cómo se llevó a cabo la recolección de información, es decir, la técnica utilizada, el tamaño de la muestra, entre otros. Asimismo, es importante destacar que se contrasta la muestra planificada y la muestra alcanzada por cada segmento.

El estudio piloto fue de **carácter cuantitativo** en tanto se buscó medir la satisfacción con el servicio recibido en los/as usuarios/as individuales de los canales tótems de autoatención y aplicaciones móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación, mediante la aplicación de encuestas presenciales, telefónicas y web. Cabe destacar que la metodología propuesta mantiene homogeneidad respecto de la ya utilizada en la medición del ISN, a fin de que esta nos permita establecer patrones de características de los/as usuarios/as, así como de su percepción acerca de la calidad del servicio recibido en los canales previamente mencionados, permitiendo información de carácter inferencial al trabajar con amplios volúmenes de datos.

3.1. Piloto de usuarios/as individuales de los tótems de autoatención

El tótem corresponde a un dispositivo digital que puede ser utilizado por una persona sin la necesidad de que otra persona lo esté atendiendo, esto con el objetivo de agilizar el servicio brindado en oficinas del Servicio del Registro Civil e Identificación además de facilitar la cotidianeidad a las personas en el quehacer de sus trámites, permitiendo ahorrar filas y tiempo. Este permite obtener la Clave única del Estado junto a la impresión y obtención de diversos certificados tanto gratuitos como pagados. Para ello, se debe ingresar el run del usuario/a través de una pantalla táctil y continuar la solicitud.

Ilustración 51 Tótems de autoatención del Servicio de Registro Civil e Identificación



Estos dispositivos pueden localizarse en interiores o exteriores de oficinas del SRCel y en ubicaciones externas (Malls, municipalidades, hospitales y aeropuertos entre otros). Los

certificados que se pueden obtener a través de este dispositivo se detallan en el recuadro expuesto a continuación. Cabe destacar que todos los tótems del SRCel tienen la misma oferta de certificados, no importa el lugar en que se ubiquen, ya sea en Oficina del SRCel o en un lugar externo.

Tabla 247 Trámites disponibles en Tótems de Autoatención

✓	Certificado acuerdo unión civil
✓	Certificado de anotaciones vigentes registro vehículos motorizados
✓	Certificado de antecedentes fines especiales
✓	Certificado de antecedentes fines particulares
✓	Certificado de cese de convivencia
✓	Certificado de defunción con causa de muerte
✓	Certificado de defunción corriente
✓	Certificado de defunción para asignación familiar
✓	Certificado de discapacidad
✓	Certificado de matrimonio con subinscripciones
✓	Certificado de matrimonio corriente
✓	Certificado de matrimonio para asignación familiar
✓	Certificado de multas de tránsito no pagadas
✓	Certificado de nacimiento completo
✓	Certificado de nacimiento para asignación familiar
✓	Certificado de nacimiento para matrícula
✓	Certificado de profesionales
✓	Certificado directorio de persona jurídica sin fines de lucro
✓	Certificado vigencia de persona jurídica sin fines de lucro
✓	Código activación clave única
✓	Hoja de vida del conductor

Asimismo, en la siguiente tabla se observa que algunos trámites requieren autenticación mediante huella biométrica en el tótem. Asimismo, se aprecia que algunos de los certificados a obtener pueden ser gratuitos, mientras que otros requieren de un pago, lo cual implica realizar un paso extra en la realización del trámite. De acuerdo con información brindada por el SRCel, los pagos son realizados con tarjetas bancarias o comerciales.

Tabla 248 Listado de trámites Tótems de Autoatención

Trámite	cod	Certificado	Biométrico SI/NO	VALOR
CÓDIGO DE ACTIVACIÓN		Clave de enrolamiento	SI	Gratuito
NACIMIENTO	1_2	Para Asignación Familiar	NO	Gratuito
	1_1	Para Todo Trámite	NO	Gratuito
	1_3	Para Matrícula	NO	Gratuito
DEFUNCIONES	3_1	Para Todo Trámite	NO	Gratuito
	3_3	Con causa de Muerte	NO	Gratuito
	3_2	Para Asignación Familiar	NO	Gratuito
VEHICULOS	4_1	De Anotaciones Vigentes	NO	Pagado
	4_2	De Multas	NO	Pagado

Tramite	cod	Certificado	Biométrico SI/NO	VALOR
	9_1	Hoja de Vida del Conductor	SI	Gratuito
ANTECEDENTES	5_1	Fines Particulares	SI	Gratuito
	5_2	Fines Especiales	SI	Gratuito
	9_1	Hoja de Vida del Conductor	SI	Gratuito
PROFESIONALES	7_1	Profesional	NO	Pagado
DISCAPACIDAD	5_3	Discapacidad	SI	Gratuito
PRENDAS	8_1	Persona Natural	NO	Pagado
	8_4	Persona Jurídica	NO	Pagado
	8_7	Extranjero	NO	Pagado
	8_10	Repertorio	NO	Pagado
	8_2	Persona Natural	NO	Pagado
	8_5	Persona Jurídica	NO	Pagado
	8_8	Extranjero	NO	Pagado
MATRIMONIO	2_1	Todo Tramite con Inscripciones	NO	Gratuito
	2_4	De Cese de Convivencia	NO	Gratuito
	2_3	Para Asignación Familiar	NO	Gratuito
	2_2	Todo Tramite sin Inscripciones	NO	Gratuito
ACUERDO DE UNION CIVIL	11_1	Todo Tramite	NO	Gratuito
PERSONA JURIDICA	10_1	Vigencia de P. Jurídica s/fines lucro	NO	Gratuito
	10_2	Directorio de P. Jurídica s/fines lucro	NO	Gratuito

3.1.1. Diseño Muestral

Para el caso de los usuarios/as de tótems de autoservicio, se aplicó una encuesta presencial en tótems ubicados en oficinas de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación y ubicaciones externas. Además, el estudio piloto para los Tótems de autoatención considera los siguientes criterios:

- El Servicio de Registro Civil e identificación tiene habilitados módulos de autoatención tanto en oficinas del Servicio como en instalaciones externas. El año 2021, se registró la entrega de **502.828 certificados emitidos a través de esta vía y 548.577 códigos de activación de clave única**.
- El levantamiento de información se realizó mediante la aplicación **de encuestas en modalidad presencial**, en una **muestra planificada de 600 casos distribuidas en 30 módulos de atención**, correspondientes a las **tres regiones con más alta proporción de tótems**. Este levantamiento debe considerar tanto tótems ubicados al interior de

las oficinas del SRCel⁴⁴, así como en instalaciones externas como malls u otra. Dichas regiones, de acuerdo con los registros de entre enero y agosto 2022 del SRCEI, corresponden a la región Metropolitana, La Araucanía y Coquimbo.

Tabla 249 Regiones con mayor producción mensual

Región	Producción promedio mensual
METROPOLITANA	29.106
LA ARAUCANIA	5.430
COQUIMBO	4.341
BIOBIO	3.879
ANTOFAGASTA	3.619
VALPARAISO	3.473
MAULE	3.025
LOS RIOS	2.809
O'HIGGINS	2.606
ARICA Y PARINACOTA	2.513
TARAPACA	2.084
ATACAMA	1.658
ÑUBLE	1.466
LOS LAGOS	1.310
MAGALLANES	586
AYSEN	237

Identificadas las tres regiones con mayores actuaciones en los tótems de autoatención, se observa que tienen la siguiente cantidad de tótems posicionados en diferentes comunas de la región.

Tabla 250 Tótems de las tres regiones con mayor producción mensual

REGIÓN	UBICACIÓN	Cantidad de tótems
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD DE MONTE PATRIA	15 en total; de los cuales 13 están en ubicaciones externas y 2 en oficinas del SRCEI.
COQUIMBO	DELEGACION MUNICIPAL DE TIERRAS BLANCAS (COQUIMBO)	
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD DE SALAMANCA	
COQUIMBO	DELEGACION MUNICIPAL DE LA SERENA EN LAS COMPAÑIAS	
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD DE ILLAPEL	
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD DE OVALLE	
COQUIMBO	REGISTRO CIVIL LA SERENA	
COQUIMBO	MALL VIVO COQUIMBO	
COQUIMBO	EDIFICIO PUBLICO DE OVALLE	
COQUIMBO	OFICINA REGISTRO CIVIL LA SERENA	
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD ANDACOLLO	

⁴⁴ Para los módulos ubicados al interior de las oficinas de SRCEI se utilizaron los mismos bloques horarios definidos para usuarios individuales de atención presencial, es decir, de 08:30 a 15:00 hrs, dividiendo la muestra en un 25% por cada uno de los cuatro bloques horarios todos los días de medición.

REGIÓN	UBICACIÓN	Cantidad de tótems
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD VICUÑA	
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD COMBARBALA	
COQUIMBO	CESFAM TONGOY	
COQUIMBO	MUNICIPALIDAD VILOS	
METROPOLITANA	AEROPUERTO INTERNACIONAL DE STGO.	50 en total; de los cuales 42 están en ubicaciones externas y 8 en oficinas del SRCEI.
METROPOLITANA	REGISTRO CIVIL MONEDA BICENTENARIO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PEÑALOEN	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE CERRO NAVIA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL	
METROPOLITANA	CENTRO DE MEDIACION SAN MIGUEL	
METROPOLITANA	VEGA CENTRAL DE SANTIAGO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE CONCHALI	
METROPOLITANA	REGISTRO CIVIL PROVIDENCIA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE LAMPA - OFICINA MUNICIPAL VALLE GRANDE	
METROPOLITANA	PUERTAS DE CHICUREO	
METROPOLITANA	OFICINA REGISTRO CIVIL MAIPU	
METROPOLITANA	OFICINA REGISTRO CIVIL SAN MIGUEL	
METROPOLITANA	CENTRO CIVICO LO BARNECHEA	
METROPOLITANA	CESFAM SALVADOR BUSTOS ÑUÑO A	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA	
METROPOLITANA	LABORATORIO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA - DIDECO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE VITACURA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA	
METROPOLITANA	CESFAM CARDENAL SILVA HENRIQUEZ	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUIN	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE MACUL	
METROPOLITANA	CENTRO DE ATENCION MUNICIPAL	
METROPOLITANA	REGISTRO CIVIL MONEDA BICENTENARIO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE RENCA	
METROPOLITANA	SML RECOLETA	

REGIÓN	UBICACIÓN	Cantidad de tótems
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE MAIPU OMIL	
METROPOLITANA	REGISTRO CIVIL PUENTE ALTO	
METROPOLITANA	OFICINA REGISTRO CIVIL RECOLETA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO-TRANSITO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE BUIN	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD LA FLORIDA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA - DIDEKO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PEÑAFLOP	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PADRE HURTADO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE TALAGANTE	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE ISLA DE MAIPO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE COLINA	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PAINE	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE PIRQUE	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE CURACAVI	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE LO PRADO	
METROPOLITANA	MUNICIPALIDAD DE TIL TIL	
METROPOLITANA	CAJA LOS HEROES	
LA ARAUCANIA	REGISTRO CIVIL DE ANGOL	17 en total; de los cuales 16 están en ubicaciones externas y 1 en oficinas del SRCEI.
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE LAUTARO	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE NUEVA IMPERIAL	
LA ARAUCANIA	SOCORROS MUTUOS CARAHUE	
LA ARAUCANIA	CESFAM FUNDO EL CARMEN	
LA ARAUCANIA	INTENDENCIA DE TEMUCO	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE CURACAUTIN	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE LONCOCHE	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE PUCON - CESFAM	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE VILLARRICA - DIDEKO	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE TEODORO SCHMIDT	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE VILCUN	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE LONCOCHE	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE PITRUFQUEN	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE COLLIPULLI	
LA ARAUCANIA	MUNICIPALIDAD DE LOS SAUCES	

Como se observó en la tabla anterior, en la Región de Coquimbo hay un total de 15 tótems de autoatención, de acuerdo a la información proporcionada por el SRCEI, mientras que en la Región Metropolitana hay un total de 50 tótems y en La Araucanía hay 17 tótems.

De acuerdo con lo anterior, se propuso dividir la muestra de 600 encuestas según un muestreo estratificado proporcional en tres frases utilizando la siguiente fórmula:

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Donde:

n_i = tamaño de la muestra de un estrato i .

N_i = tamaño de la población en relación con el estrato i .

n = tamaño de la muestra total.

N = tamaño de la población total.

- i) **Selección de unidades primarias: cantidad de tótems por segmento.** Primeramente, se seleccionó la cantidad de tótems en los que se realizó encuestas en cada región, lo cual se propuso realizar de manera proporcional a la cantidad total de tótems que hay en las tres regiones seleccionadas, independiente de si estos tótems se ubican al interior o exterior de una oficina del SRCEI. Esto permitió establecer la muestra de cada región. Como resultado, para que la muestra de cada segmento sea proporcional a la cantidad de oficinas en cada región seleccionada, **se planificó ir a 18 tótems en la Región Metropolitana, 6 tótems en La Araucanía y 6 tótems en Coquimbo.**
- ii) **Selección de unidades primarias: selección de tótems por segmento.** En segundo lugar, se procedió a realizar la selección de los tótems a través de un sorteo de estos, siendo seleccionados de forma aleatoria. Pese a que se realizó una selección aleatoria de los tótems, se planificó aplicar esto sólo para aquellos ubicados en lugares externos a las oficinas, puesto que en las oficinas internas se propuso realizar encuestas en todos los tótems, dado que el universo de tótems que tiene dicha ubicación es mucho menor.
- iii) **Selección de unidades secundarias: cantidad de personas a encuestar por segmento.** En tercer lugar, se seleccionó la muestra por cada región de acuerdo con su cantidad de transacciones de acuerdo con los registros enviados por el SRCEI, donde las regiones con mayor muestra (n) fueron aquellos que tienen mayor cantidad de actuaciones (N). Como resultado, de acuerdo con un tamaño de muestra según muestreo estratificado proporcional, **en la Región**

Metropolitana se planificó realizar 449 encuestas, en La Araucanía 84 encuestas, y en Coquimbo 67 encuestas.

- iv) **Selección de unidades secundarias: selección de personas a encuestar por segmento.** Finalmente, las personas a fueron seleccionadas en cada tótem por el /la encuestador/a de forma aleatoria, siempre que antes hayan efectuado un trámite a través del tótem de autoatención. Como se mencionó, las unidades secundarias a seleccionar ascienden a **600 casos**.

A continuación, se expone la tabla con el detalle:

Tabla 251 Distribución muestra

Región	Tótems de autoatención	Muestra usuaria tótems externos	Muestra usuaria tótems en oficina	Muestra usuaria total
RM	18	224	225	449
La Araucanía	6	42	42	84
Coquimbo	6	34	33	67
Total	30	300	300	600

3.1.2. Muestra alcanzada

Con relación a la muestra alcanzada efectivamente en tótems de autoatención, la siguiente tabla expone el alcance para las tres regiones seleccionadas. Según la información de la tabla, se alcanzó el 100% de la muestra planificada por cada región y también a nivel total, realizando 614 encuestas a usuarios/as que realizaron un trámite utilizando tótems de autoatención.

Con todo, se aprecia que si bien a nivel de unidades secundarias (usuarios/as a entrevistar) se alcanza la muestra propuesta, a nivel de unidades primarias (tótems seleccionados aleatoriamente) no lo hace, lo cual se explica con mayor detalle en el capítulo de incidencias del trabajo de campo, pero que tiene que ver principalmente con el no funcionamiento de algunos tótems en los momentos en los cuales se realizó la medición.

Tabla 252 Muestra alcanzada Tótems de autoatención

Región	Ubicación	Muestra propuesta tótems	Muestra alcanzada tótems	Muestra propuesta usuarios/as	Muestra alcanzada usuarios/as
RM	interno	5	3	225	225
	externo	13	11	224	224
	total	18	14	449	449
Coquimbo	interno	2	2	33	33
	externo	4	4	34	45
	total	6	6	67	78
Araucanía	interno	1	1	42	43
	externo	5	5	42	44
	total	6	6	84	87
TOTAL		30	26	600	614

3.2. Piloto a Usuarios/as individuales de las aplicaciones móviles

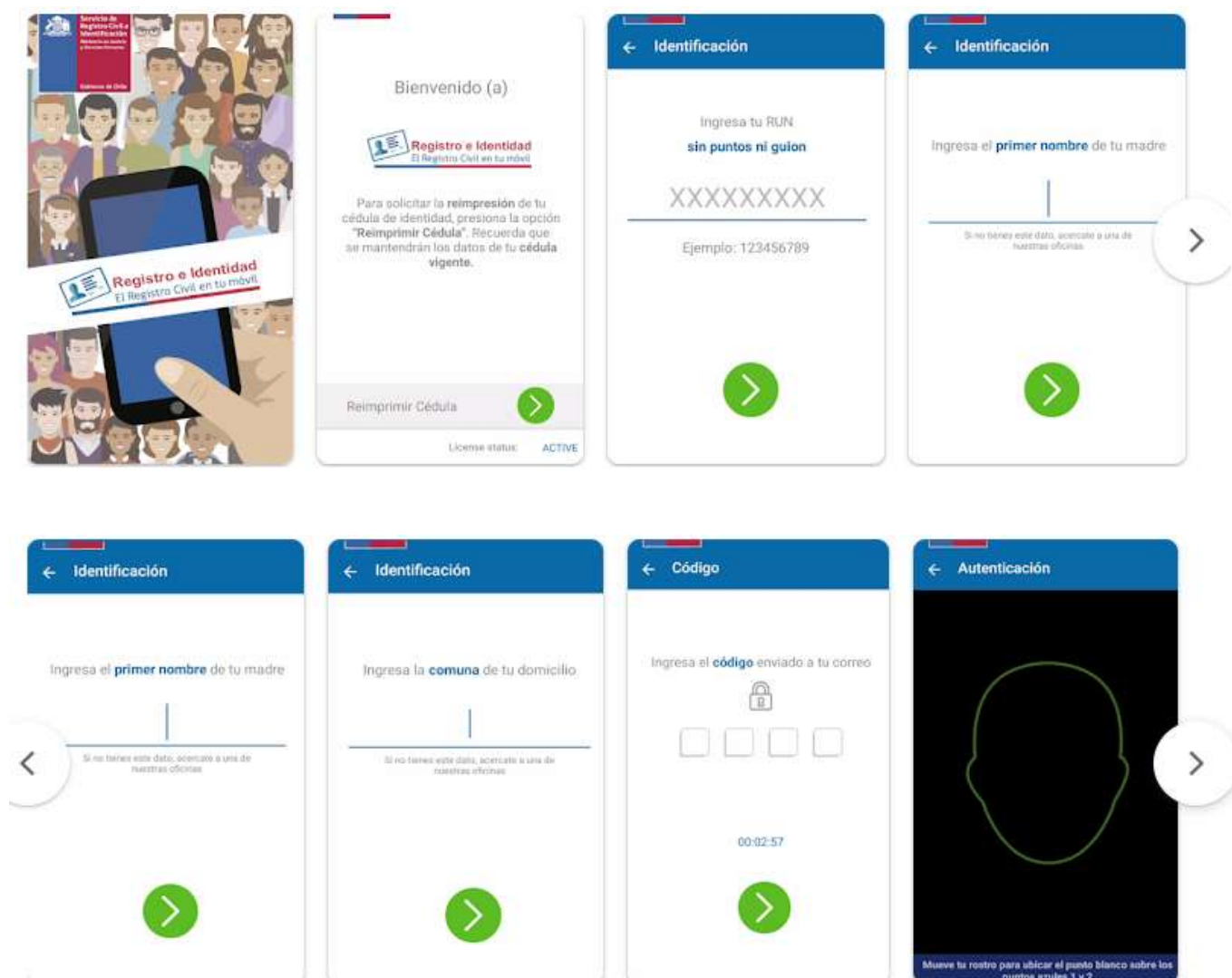
El Servicio de Registro Civil e identificación dispone de dos aplicaciones móviles diferentes, una de ellas para la obtención de certificados (Civildigital APP), y otra para la solicitud de reimpresión de cédulas (Registro e Identidad), ya sea por motivo de robo/hurto, extravío o voluntad propia, tal como se aprecia a continuación:



Respecto a la primera, la aplicación **Registro e Identidad** para la solicitud de reimpresión de cédulas de identidad, el usuario/a debe ingresar su Run, superar tres validaciones de seguridad, completar un formulario de información para la entrega del documento y realizar el proceso de autenticación facial, dando finalmente paso al proceso de pago. La cédula será reimpresa con la misma fotografía y datos que la cédula de identidad anterior, conservando además su vigencia. Los motivos para requerirla son: Robo/Hurto, Extravío o Voluntad Propia, mientras que los requisitos para realizar la reimpresión de una cédula de identidad son:

- Ser mayor de 16 años al momento de su última solicitud
- El solicitante debe haber obtenido su cédula de identidad, posterior a septiembre de 2013.
- Su actual cédula de identidad debe tener una vigencia de a lo menos un mes a su próxima fecha de expiración.
- La persona no debe tener una cédula en trámite.
- El nombre, sexo o fecha de nacimiento de la persona, no deben haber sufrido modificaciones respecto de su última cédula obtenida.

A continuación, se expone la serie de pasos en donde el/la usuario/a debe realizar su identificación para ingresar a la APP de acuerdo con las últimas actualizaciones. Se observa que los/as usuarios deben ingresar con su RUN, posteriormente ingresar el primer nombre de la madre, luego la comuna del domicilio, un código enviado al correo y una autenticación a través de un registro visual:



Respecto a la segunda, la **aplicación Civildigital - APP**, el usuario/a debe digitar su Rut y número de serie de la cédula de identidad, luego de lo cual tendrá acceso a los distintos servicios -gratuitos y pagados-, que brinda el sistema. A continuación, se muestra el acceso a la APP, donde se debe ingresar con RUN y N° de documento. Posterior al ingreso de encuentra la pantalla de bienvenida, en donde da la opción de buscar certificados o buscar una oficina, tal como se visualiza a continuación:



Posterior al ingreso, si se pincha la opción “certificados” de acuerdo con lo expuesto en la visualización anterior, el/la usuario/a tiene una gama de certificados posibles de solicitar. A continuación, se exponen los distintos certificados que están disponibles en la APP Civildigital:

Tabla 254 Trámites disponibles a realizar en APP Civildigital

Nacimiento	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Matrícula
Antecedentes	Fines Particulares
	Fines Especiales
	Hoja de vida del conductor
Matrimonio	Todo Trámite con inscripciones
	Todo Trámite sin inscripciones
	Asignación Familiar
	De cese de convivencia
Defunción	Todo Trámite
	Asignación Familiar
	Con causa de muerte
Discapacidad	NA
Persona jurídica sin fines de lucro	Vigencia
	Directorio
Acuerdo de unión civil	Todo trámite
Vehículos	De anotaciones vigentes
	De multas
	Hoja de vida del conductor
Profesional	NA

3.2.1. Diseño Muestral

La APP para la obtención de certificados tiene un universo estimado de 4.448.036 transacciones, mientras que la app destinada a la reimpresión de cédula de identidad cuenta con 68.055 solicitudes aproximadamente, según datos del Registro Civil e Identificación.

Tabla 255 Universo y Muestra Piloto Aplicaciones Móviles

Tipo de Aplicación	Universo 2021	Promedio mensual actuaciones 2022	Piloto Aplicación web	Piloto Aplicación telefónica	Error Propuesto ⁴⁵
Obtención de Certificados	4.448.036	560.282	1.067	25	-3,0%
Solicitud de Reimpresión de Cédulas	68.055	14.072	1.051	25	-3,0%
Total	4.516.091	574.354	2.118	50	-2,1%

Para el cálculo de la muestra a pilotear se ha utilizado un margen de error del **+3%** para cada estrato (tipo de APP) a fin de obtener un n mínimo de **2.118 casos** y así poder inferir en los resultados obtenidos.

El diseño del piloto consideró la aplicación de una **encuesta autoadministrada** para los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles, la que fue **enviada a través de correo electrónico**. Adicionalmente se aplicaron **50 encuesta en formato telefónico** a fin de identificar efectos derivados del método de levantamiento tanto en las tasas de respuestas como en los resultados.

La construcción de universo de correos, así como el envío de estos, fue realizada por la institución (SRCel), con el objetivo de preservar la privacidad de datos de sus usuarios(as), del mismo modo que se ha realizado para el cuestionario de usuarios/as individuales canal plataforma electrónica. Por su parte, la consultora fue la encargada de la programación de cuestionario y de generar una cantidad de links suficientes para que el SRCel pudiera hacer envío a todo el universo creado a partir de este proceso.

Según la tasa de logro obtenida el año 2021, esto es, muestra final obtenida sobre el total de correos enviados, se estimó la cantidad total de correos que se debió enviar el presente año para obtener la muestra planificada. Para la aplicación Civildigital APP la tasa de respuesta fue de un 0,93%, por lo que para obtener una muestra de 1.067 encuestas se debe realizar un total de **114.731** envíos de correos. Por su parte, la aplicación Registro e Identidad tuvo el año anterior una tasa de logro de 0,64%, por lo que, para alcanzar una muestra de 1.051 casos se debe realizar un total de **164.219** envío de correos.

Tabla 256 Envío de correos según tasa de respuesta 2021

Tipo de Aplicación	Total envío de correos (Muestra inicial)	Tasa de logro 2021	Piloto Aplicación web (Muestra estimada)
Obtención de Certificados	114.731	0,93%	1.067

⁴⁵ Es importante destacar que el error muestral propuesto se calcula a partir de la aplicación web, sin considerar las encuestas telefónicas, las cuales se realizaron para realizar comparaciones con la aplicación web.

Tipo de Aplicación	Total envío de correos (Muestra inicial)	Tasa de logro 2021	Piloto Aplicación web (Muestra estimada)
(Civildigital APP)			
Solicitud de Reimpresión de Cédulas (Registro e Identidad)	164.219	0,64%	1.051

3.2.2. Muestra alcanzada

Se alcanzó el 100% de la muestra planificada para ambas aplicaciones móviles; Registro e Identidad y Civil Digital APP, tanto para el levantamiento telefónico como el levantamiento web. A continuación, las siguientes tablas exponen la comparación entre la muestra propuesta y la muestra alcanzada, viendo en todos los casos que la muestra alcanzada fue superior a la propuesta. En el caso de encuestas web, esto sucede ya que hay un menor control de las encuestas ingresadas, mientras que en el caso del levantamiento telefónico fue una decisión de la consultora realizar una mayor cantidad de encuestas para obtener un mayor nivel de representatividad en cada APP.

En el caso de **Registro e identidad**, se aprecia que, si bien se planificó realizar una muestra de 25 encuestas telefónicas completas, se realizó un total de 64 encuestas, de las cuales 52 corresponden a usuarios/as que efectivamente utilizaron la APP, mientras que 12 de ellos la descargaron pero declaran no haber realizado ningún trámite hasta ahora. Por su parte, en el levantamiento web se planificó una muestra de 1.051 encuestas, y se alcanzó un total de 1.201 encuestas útiles⁴⁶. De estas, un total de 1.161 corresponden a usuarios que afirman haber realizado un trámite en la aplicación, mientras que 40 casos son usuarios/as que descargaron la aplicación pero no la han utilizado para realizar el trámite.

Tabla 257 Muestra alcanzada Registro e Identidad

Campo telefónico				
	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Utilizaron la APP	No utilizaron la APP
n	25	64	52	12
%	100%	256%	81%	19%
Campo web				
	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Utilizaron la APP	No utilizaron la APP
n	1051	1201	1161	40
%	100%	114%	97%	3%

⁴⁶ Al igual que en la muestra alcanzada de usuarios individuales del canal presencial y del canal plataforma electrónica, para el estudio piloto se consideran como encuestas completas aquellas encuestas útiles, es decir, aquellas que sirven para ser incorporadas en el cálculo de la satisfacción neta. Para ello las encuestas deben haberse completado hasta la última pregunta de satisfacción.

Respecto de la aplicación Civil Digital, se aprecia una muestra alcanzada de 63 encuestas en el levantamiento telefónico, con un total de 45 personas que sí utilizaron la APP para realizar un trámite. Por su parte, en el levantamiento web se propuso un total de 1.067 encuestas, alcanzando un total de 1.426 encuestas útiles, donde un 88% de estas corresponden a usuarios/as que sí utilizaron la aplicación para realizar un trámite con el SRCel, mientras que un 12% descargó la aplicación pero no la ha utilizado.

Tabla 258 Muestra alcanzada Civil Digital APP

Campo telefónico				
	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Utilizaron la APP	No utilizaron la APP
n	25	63	45	18
%	100%	252%	71%	29%
Campo web				
	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Utilizaron la APP	No utilizaron la APP
n	1067	1426	1253	173
%	100%	134%	88%	12%

4. Incidencias del Trabajo de Campo del Estudio Piloto

4.1. Usuarios/as individuales del canal tótems de autoatención

El cuestionario a los/as Usuarios/as individuales del canal tótems de autoatención fue de carácter presencial, se aplicó desde **el 7 de diciembre al 29 de diciembre**. El tiempo promedio de duración del cuestionario fue de 14 minutos aproximadamente. Es relevante indicar que el tiempo promedio de aplicación de la encuesta de tótems fue de casi el doble de tiempo de aplicación de la encuesta presencial para usuarios/as individuales en oficinas, la cual ronda los 7 minutos. Esto puede explicarse ya que en la encuesta de tótems hubo una alta variabilidad respecto del tiempo de aplicación, ya que los 14 minutos contienen una desviación estándar (dispersión respecto de la media) de 9,87 minutos, mientras que en las encuestas a usuarios/as individuales del canal presencial contienen una desviación estándar de 4,59 minutos.

A continuación, se presenta el tiempo de duración por distintos segmentos:

Tabla 259 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según sexo
SEXO

Hombre	Mujer
Media	Media
13,28	14,29

Tabla 260 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según edad en tramos
EDAD EN TRAMOS

18 a 24 años	25 a 34 años	34 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	65 o más años
Media	Media	Media	Media	Media	Media
12,52	13,92	12,75	14,02	17,70	12,43

Tabla 261 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según nivel educacional
Minutos

	Media
Sin estudios formales	14,14
Básica incompleta	11,51
Básica completa	13,37
Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto	13,87
Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo	14,10
Media científico humanista o media técnico profesional incompleto	12,59
Media científico humanista o media técnico profesional completo	11,09
Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años).	17,13
Universitaria completa (carreras de 4 o más años)	15,53
Postgrado (posítulo, master, magíster, doctor).	23,90

Tabla 262 Tiempo promedio (en minutos) duración encuesta presencial según región

	Minutos
	Media
Coquimbo	11,72
Metropolitana	14,58
La Araucanía	11,92

En la siguiente tabla se detalla el alcance de cada cuota según región en donde se efectuó la medición, especificando la muestra alcanzada para cada una. Asimismo, se presenta la fecha de inicio y cierre del trabajo de levantamiento por cada una de ellas.

La siguiente tabla muestra que se realizó un total de 614 encuestas, 78 en la región de Coquimbo, 449 en la Región Metropolitana y 87 en la Araucanía. En la siguiente tabla se aprecia que el campo comenzó el 7 de diciembre y culminó, el 29 de diciembre, periodo mayor a lo esperado dada las dificultades que se enfrentaron con los tótems particularmente en la región de Coquimbo y Metropolitana.

Tabla 263 Cuotas por región

Región	Muestra alcanzada	Fecha de inicio	Fecha Cierre
Coquimbo	78	12-12-2022	29-12-2022
Metropolitana	449	07-12-2022	29-12-2022
La Araucanía	87	09-12-2022	19-12-2022
Total	614	07-12-2022	29-12-2022

A continuación, se detalla el horario en que se realizó el levantamiento, donde se observa que un 69,3% de las encuestas se realizó entre las 10:00 y las 13:00 hrs:

Tabla 264 Horario encuesta

Entrevistador: Seleccionar bloque horario de aplicación de la encuesta			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	8:30-10:00	54	8,8
	10:01 – 11:30	198	32,2
	11:31 – 13:00	228	37,1
	13:01 – 15:00	134	21,8
	Total	614	100,0

Finalmente, como se menciona con anterioridad, el campo se realizó entre el **7 y el 29 de diciembre**, siendo un plazo mayor al esperado.

Lo anterior se explica por una gran cantidad de problemáticas surgidas en el periodo de levantamiento, donde la mayoría de las problemáticas surgen en la RM. Destacan los siguientes problemas:

- Problemas en huelleros (Municipalidad de Maipú),
- Tótem apagado (Mediación San Miguel, Municipalidad de Macul, Registro Civil Puente Alto, Registro Civil Providencia, Municipalidad de Conchalí, Registro Civil La Serena y Municipalidad de Vicuña)
- Tótem sin papel (Registro Civil Maipú)

Ante las incidencias mencionadas anteriormente sobre tótems no operativos y/o sin funcionamiento, apagados, con problemas en huelleros y falta de papel. Se hizo seguimiento en detalle con la Unidad de Planificación y Control de Gestión del SRCel para obtener actualizaciones de los problemas y resoluciones, comunicación que estuvo mediada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De esta forma se pudo regresar a los tótems una vez que los sistemas se encontraran operativos y se pudiera realizar la medición de acuerdo con la información brindada por el SRCel. Este seguimiento se realizó en varias oportunidades y se mantuvo constante comunicación con el sector operacional del SRCel para poder subsanar los problemas y poder realizar la medición en dichos tótems.

Al respecto, en tótems apagados de Registro Civil La Serena y la Municipalidad de Vicuña se pudo realizar la medición gracias a que se levantó la incidencia y el SRCel realizó las gestiones para que esos tótems estuvieran operativos. En los demás tótems que presentaron problemas no se pudo realizar la medición, dado que los problemas en dichos tótems persistían.

4.2. Usuarios/as individuales del canal Aplicaciones móviles

4.2.1. Civil Digital APP

El campo de Civil Digital APP se realizó de manera web y telefónica. El campo web tuvo una duración de dos días, del **27 al 28 de diciembre**. Por su parte el campo telefónico se realizó en 1 semana, del **23 al 27 de diciembre**.

Respecto de las incidencias del levantamiento web, en la siguiente tabla se presenta la fecha de inicio y término del levantamiento, junto a la duración promedio de la encuesta la cual fue de **10 minutos**. Cabe destacar que el tiempo de aplicación de alrededor de 10 minutos fue similar al tiempo de aplicación de la encuesta a usuarios/as individuales del canal plataforma electrónica, el cual fue de aproximadamente 13 minutos.

Es importante destacar que es normal que el tiempo de aplicación de un cuestionario web sea superior al tiempo de aplicación en encuestas presenciales y telefónicas, ya que estas últimas no contienen interrupciones del entorno y son aplicadas por un encuestador que guía a la persona encuestada, asimismo, las encuestas web se destacan por tener tiempos de aplicación sumamente variados, ya que estos dependen del contexto en el que las personas decidieron responder la encuesta (trabajo, hogar, transporte público, etc.) y de las otras actividades que pudieron estar realizando paralelamente.

Tabla 265 Fecha de aplicación y duración cuestionario APP Civil Digital

Trámite	Fecha levantamiento	inicio	Fecha levantamiento	cierre	Duración promedio	Desviación estándar
Civil digital	27 de diciembre 2022		28 de diciembre 2022		10 minutos	23,4 minutos

El periodo de levantamiento fue de dos días dado que se logró cumplir con la muestra comprometida. En función de lo anterior no fue necesario realizar reenvíos de la encuesta.

Por otra parte, se abrió un total de 3.634 links, de los cuales 1.253 corresponden a encuestas útiles, donde las personas respondieron todas las preguntas que se utilizan para el cálculo del ISN. Respecto a las encuestas que no se completaron fueron 2.279, es decir, que no llegaron a la última pregunta, por lo que el porcentaje de abandono corresponde a 63%.

Tabla 266 Encuestas abiertas y encuestas abandonadas APP Civil Digital

Trámite	Encuestas abiertas (links presionados)	Total encuestas incompletas		Encuestas incompletas no útiles		Encuestas útiles	
		n	% abandono	n	% abandono	n	% encuestas útiles
Civil digital	3.634	2.279	62,71%	2.109	58,04%	1.253	34,48%

Es importante destacar que, según lo que se verá en las siguientes páginas, CivilDigital APP tiene un porcentaje de abandono bastante superior al de Registro e Identidad, con un 35% y un 63% respectivamente. Dada esta diferencia, se hace relevante analizar en qué preguntas están abandonando los/as usuarios/as de ambas aplicaciones móviles. En la siguiente tabla se observa que en la primera pregunta del cuestionario (Edad), en Registro e Identidad hay un 7% de abandono respecto del total de encuestas abiertas, porcentaje que asciende a un 9% en CivilDigital APP. Por su parte, en la segunda pregunta del cuestionario (Si realizó o no un trámite en la aplicación móvil), del total de encuestas abiertas, un 2% de los/as usuarios/as de Registro e Identidad abandonó la encuesta en dicha pregunta, porcentaje que asciende a un 35% en usuarios/as de CivilDigital APP.

Tabla 267 Pregunta de abandono en aplicaciones móviles

	Registro e Identidad		CivilDigital APP	
Abandono pregunta Edad	111	7%	343	9%
Abandono pregunta ¿Realizó un trámite en la APP?	29	2%	1284	35%
Abandono pregunta Satisfacción Final	383	23%	752	21%
Total encuestas abiertas	1684		3634	

Dicho lo anterior, se hace pertinente para futuras mediciones revisar dicha pregunta en donde se están produciendo una gran cantidad de abandono en CivilDigital APP.

Respecto a las incidencias del levantamiento telefónico realizado, este se presenta en función de los llamados totales realizados, es decir, se realizó un total de 1.402, donde 56 llamados fueron encuestas correctas. A continuación, se presenta una tabla resumen con el resto de las incidencias del levantamiento:

Tabla 268 Reporte de incidencias levantamiento telefónico APP Civil Digital

Incidencias Civil Digital APP	Total	Porcentaje
No contesta	590	42%
Comunica / Ocupado	92	7%
Averiado	91	6%
Entrevista rechazada	230	16%
Entrevista aplazada sin iniciar	140	10%
Entrevista correcta	56	4%
Contestador	203	14%
Total	1402	100%

Respecto a la tasa de respuesta, esta corresponde a un 4%, tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 269 Tasa de Respuesta APP Civil Digital

	Total llamadas	Total de respuesta	Tasa de respuesta
Total	1402	56	4%

Finalmente, la tasa de rechazo corresponde a un 16%, tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 270 Tasa de Rechazo APP Civil Digital

	Total llamadas	Total de rechazo	Tasa de rechazo
Total	1402	230	16%

4.2.2. Registro e Identidad

El trabajo de campo de Registro e Identidad web se realizó entre el 27 de diciembre al 9 de enero, mientras que la aplicación telefónica se realizó en una semana, del 23 al 27 de diciembre.

Cabe destacar que, a diferencia de la aplicación CivilDigital APP, el 29 de diciembre se solicitó reenvío para **Registro e Identidad**, por falta de 12 encuestas efectivas, las cuales posteriormente fueron completadas. Esto hace que el trabajo de campo de Registro e Identidad sea levemente más extenso que CivilDigital APP.

A continuación, se presenta la fecha de aplicación y la duración del cuestionario de Registro e Identidad que alcanzó un promedio de 8 minutos:

Tabla 271 Fecha de aplicación y duración cuestionario APP Registro e Identidad

Trámite	Fecha levantamiento	inicio	Fecha levantamiento	cierre	Duración promedio	Desviación estándar
Registro identidad	27 de diciembre 2022		9 de enero 2023		8 minutos	14,3 minutos

Cabe destacar respecto al levantamiento web de Registro e Identidad, que el 29 de diciembre se solicitó reenvío por falta de 12 encuestas efectivas, lo cual explica la cantidad de duración del campo.

La tabla a continuación presenta la cantidad de encuestas abiertas (1.684), encuestas incompletas, no útiles y útiles. De esta forma, 1.161 corresponden a encuestas útiles, donde las personas responden todas las preguntas consideradas en el cálculo de ISN, es decir, la proporción de encuestas útiles alcanzó un 68,9%. Respecto a las encuestas incompletas, corresponden a 587, lo que quiere decir que el porcentaje de abandono de la encuesta es de 34,9%. Finalmente, un 27,9% corresponde a encuestas incompletas no útiles, es decir, encuestas donde no se respondieron todas las preguntas consideradas en el cálculo del ISN.

Tabla 272 Encuestas abiertas y encuestas abandonadas APP Registro e Identidad

Trámite	Encuestas abiertas (links presionados)	Total encuestas incompletas		Encuestas incompletas no útiles		Encuestas útiles	
		n	% abandono	n	% abandono	n	% encuestas útiles
Registro identidad	1.684	587	34,86%	469	27,85%	1.161	68,94%

Ahora bien, sobre las incidencias telefónicas, en la siguiente tabla se presenta el total de llamados realizados y las incidencias de cada uno:

Tabla 273 Reporte de incidencias APP Registro e Identidad

Incidencias Registro e Identidad	Total	Porcentaje
No contesta	557	42%
Comunica / Ocupado	87	7%
Averiado	72	5%
Entrevista rechazada	291	22%
Entrevista aplazada sin iniciar	84	6%
Entrevista correcta	59	4%
Contestador	162	12%
Total	1312	100%

Como se observa en la tabla anterior, se realizaron un total de 1.312 llamadas desde el Call Center durante los días de levantamiento, de las cuales se obtuvieron 59 respuestas válidas

(entrevistas completas). Esto indica una tasa de respuesta del 4,5%, tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 274 Tasa de Respuesta APP Registro e Identidad

	Total llamadas	Total de respuesta	Tasa de respuesta
Total	1312	59	4%

Cabe destacar que, entre las 1.312 llamadas, 434 fueron contestadas, no obstante, pese a que 59 fueron encuestas completas, hubo 291 entrevistas rechazadas y 84 entrevistas aplazadas por el/la entrevistado/a. Como resultado, considerando solo las llamadas rechazadas, se tiene una tasa de rechazo de la encuesta del 22%, tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 275 Tasa de Rechazo APP Registro e Identidad

	Total llamadas	Total de rechazo	Tasa de rechazo
Total	1312	291	22%

La siguiente tabla muestra la descripción de conceptos de las incidencias del levantamiento telefónico:

CONCEPTO DE INCIDENCIAS

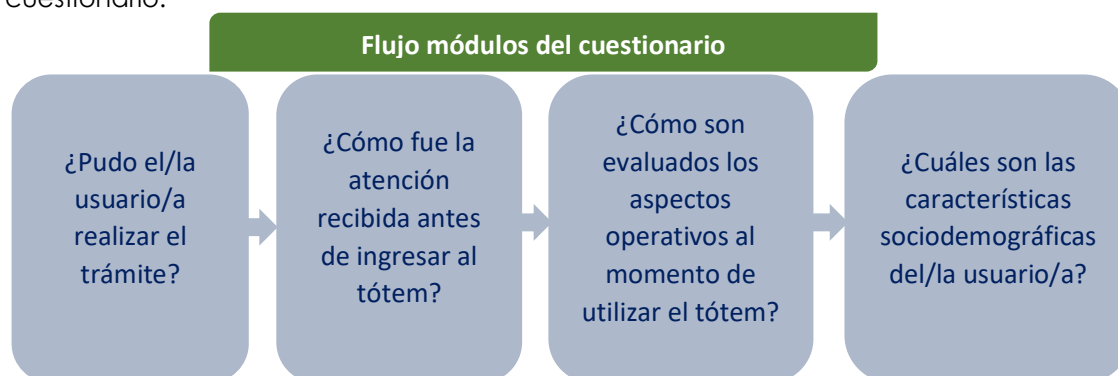
NÚMERO EQUIVOCADO	Al ser contactado indican que no son la persona que aparece en la base de datos.
AVERIADO	
COMUNICA / OCUPADO	Al llamar en varias oportunidades siempre tiene tono de ocupado
CONTESTADOR	Al llamar cae automáticamente al buzón
ENTREVISTA APLAZADA	Al ser contactado indican que se comuniquen en otra oportunidad.
ENTREVISTA CORRECTA	Entrevistas realizadas
ENTREVISTA RECHAZADA	Al ser contactado indican no querer participar en la encuesta
FAX	
NO CONTESTA	No se ha logrado contacto con el usuario

5. Revisión de cuestionarios

Para estos efectos se utilizó como base los cuestionarios **diseñados durante el 2021** y las posibles sugerencias derivadas del análisis técnico de ACNexo y validadas por la contraparte técnica, poniendo especial énfasis en la percepción del servicio, así como también en el funcionamiento operativo de la aplicación.

5.1. Piloto a Usuarios/as individuales del canal tótems de autoatención

El estudio piloto a usuarios/as que utilizan los tótems de autoatención se ha realizado durante los años 2020 y 2021, con una encuesta que alberga módulos de satisfacción vinculados a aspectos de la atención, como la ayuda de un funcionario, el tiempo de espera, así como también elementos operativos y/o técnicos involucrados en procesos de autoatención, como el funcionamiento del tótem, la facilidad de su uso, la huella digital, entre otros. A continuación, se describen brevemente los distintos módulos que contiene el cuestionario.



En primer lugar, se comienza la realización de preguntas en dónde se caracteriza el o los trámites que fue a realizar el/la usuario/a, si los pudo realizar o no, y el motivo en caso de que no los haya podido efectuar. Asimismo, en dicho módulo se encuentra la satisfacción inicial.

El segundo módulo del cuestionario contiene preguntas relacionadas al momento previo a la utilización del tótem, evaluando aspectos como el tiempo de espera para utilizar los tótems, el espacio físico y ambiente en el cual se encuentra el tótem, es decir, la seguridad percibida, el aseo, la cantidad de tótem, las señaléticas que indican a los tótems, el horario de funcionamiento, entre otros.

El tercer módulo del cuestionario alberga variables correspondientes al momento en el cual la persona se encuentra frente al tótem para realizar su trámite, donde se evalúan aspectos como la asistencia recibida en caso de requerirla, la simplicidad del sistema, la confiabilidad, claridad del lenguaje que utiliza el sistema, tiempo de carga de los certificados seleccionados, evaluación del proceso de pago, diseño de la plataforma, entre otros. En este mismo módulo se encuentra la pregunta de satisfacción final y/o focalizada.

Finalmente, el cuarto módulo refiere a aspectos que permiten caracterizar a la población usuaria de tótems de autoatención, con preguntas referidas al género, el nivel educacional, la nacionalidad, entre otros.

Sugerencias de mejora del cuestionario

ACNexo propuso las siguientes modificaciones al cuestionario utilizado en el año 2021. Cabe destacar que son modificaciones menores, en pos de posibilitar la comparabilidad con años anteriores, destacando en **rojo** las sugerencias.

1. Añadir fraseo a la pregunta P10 para facilitar el entendimiento del/la usuario/a, así como también la fluidez del/la encuestador/a.

P10 [S]	¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted en relación con los siguientes contenidos y diseño del sistema de tótem? Por favor evalúe los siguientes aspectos que le nombraré: [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	
P10_1[S]	Utilidad de la información	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P10_2[S]	Claridad del lenguaje empleado	
P10_3[S]	Diseño de la plataforma, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P10_4[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño del sistema de Tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?	

2. Se añade nueva opción de respuesta para el caso de que un/a usuario/a haya solicitado más de un certificado, donde algunos hayan sido gratuitos y otros pagados.

P12 [S]	El o los certificados(s) que usted solicitó eran: [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Gratuitos 2) Pagados 3) Ambos
P13 [S]	Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 2 o 3 en P12]	
P13_1[S]	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P13_2[S]	Variedad de medios de pago	
P13_3[S]	Facilidad para pagar el certificado	
P13_4[S]	Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación.	
P13_5[S]	Seguridad del proceso de pago	
P13_6[S]	En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados?	

3. Se sugiere eliminar la palabra “biométrica” de la pregunta P15, en tanto puede generar confusión entre los/as entrevistados/as. Lo ideal es realizar la pregunta de una forma que sea simple y amigable con todos los tipos de usuarios/as.

P15 [S]	¿Su trámite en tótem requirió su autenticación biométrica mediante el huellero dactilar? (Le solicitó que coloque el pulgar en un lector)? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Si 2) No

4. En la pregunta P17 se sugiere, por un lado, eliminar la primera parte del fraseo, puesto que ya se es algo que se le ha mencionado al usuario/a en dos ocasiones en la P15 y P16 y no aporta algo nuevo a la pregunta. Asimismo, considerando que la P17 es respondida por sólo quienes sí se les solicitó huella dactilar (según P15), se sugiere eliminar la categoría de respuesta “no utilizó huellero”.

P15 [S]	¿Su trámite en tótem requirió su autenticación biométrica mediante el huellero dactilar? (Le solicitó que coloque el pulgar en un lector)? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Si 2) No
P16 [S]	¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento de huella? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P17 [S]	Algunos trámites del tótem de autoservicio requieren autenticación biométrica mediante huelleros dactilares (Se solicita que coloque el pulgar en un lector) ¿Cuántos intentos le tomó su verificación mediante huella dactilar? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos 4) No utilizó el huellero

5. Del mismo modo que se realizó en los instrumentos que tradicionalmente mide el ISN del Servicio de Registro Civil e Identificación, se propone simplificar el flujo de la encuesta quitando la indicación al entrevistador de realizar la conversión a minutos cuando la persona indique el tiempo de espera, de modo que el/la entrevistador/a tendrá dos casillas posibles de llenar, una para el tiempo en minutos y otra para el tiempo en horas, siendo ambas excluyentes entre sí. Que sean excluyentes entre sí, refiere a que sólo las horas deben ser ingresadas en la casilla de “hora”, mientras que sólo los minutos deberán ser ingresados en la casilla “minutos”. Por ejemplo, si una persona esperó 15 minutos deberá llenar de la siguiente manera: Hora = 0 ; Minutos = 15, mientras que una persona que esperó 1 hora y 15 minutos deberá llenar la información de la siguiente manera: Hora = 1; minutos = 15. Asimismo, si una

persona afirma que esperó 1 hora, se deberán llenar las casillas de la siguiente manera: Hora = 1 ; Minutos = 0. De esta forma, se busca evitar confusiones posteriores en el proceso de análisis de información, puesto que podría llenarse de forma tal que: Horas = 1 ; Minutos = 60, sin saber si corresponde a 2 horas o a 1 hora ingresada en ambas casillas. Por esto, se reforzará esta regla en la capacitación realizada.

P5 [Q]	Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de poder acceder al tótem de autoservicio?	ENTREVISTADOR: Realizar la conversión a minutos según el tiempo indicado por el/la entrevistado/a. Minutos: _____

6. Con relación a la pregunta de satisfacción final, se propone homologar con los demás cuestionarios para que la comparabilidad sea metodológicamente válida. En esta línea, se propone pasar de una escala de 1 a 5 a una escala de 1 a 7.

P19 [S]	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación? Por favor utilice una escala de 1 a 7. [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	1. Muy insatisfecho 2. 3. 4. 5. 6. 7. Muy satisfecho/a.

7. El equipo consultor considera positivo que las preguntas de caracterización sociodemográfica se encuentren al final del cuestionario, pues es allí donde hay mayor confianza entre entrevistado/a y entrevistador/a. No obstante, se propone homologar el módulo de caracterización al utilizado en el cuestionario de usuarios/as individuales canal presencial, puesto que se involucra en menor medida en la privacidad de los/as usuarios/as, pudiendo aumentar la cantidad de encuestas completas y disminuyendo la posibilidad de que entrevistados/as abandonen la encuesta por preguntas relacionadas con su ingreso. Asimismo, esta propuesta contribuye a que el cuestionario sea menos extenso, puesto que se eliminan cinco preguntas: la pregunta sobre ingreso promedio del hogar, la cantidad de integrantes del hogar, la ocupación del jefe de hogar, la clasificación del/la usuario/a como jefe de hogar, el nivel educacional del/la jefe/a de hogar.

Caracterización 2021

MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2021		
Z1	¿Quién es la persona que aporta los principales ingresos en su hogar? PROGRAMADOR: Si respondió 1 en Z1, pasar a Z3	1) Es el/la entrevistado/a 2) Otro

Z2	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por el principal sostenedor del hogar? ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). 88. No sabe [NO LEER] 99. No responde [NO LEER]
Z3	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). 88. No sabe [NO LEER]

		99. No responde [NO LEER]
Z4	¿Cuál de las siguientes ocupaciones corresponde al trabajo del principal sostenedor del hogar? Encuestador: [Si el principal sostenedor del hogar está cesante o es jubilado, preguntar por la última ocupación remunerada que tuvo. Si el principal sostenedor tiene más de 1 trabajo, debe registrarse el de mayor ingreso.]	1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc. 2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios. 3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados. 4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros. 5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos. 6. Empleados de oficina públicos y privados. 7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros). 8. Profesionales, científicos e intelectuales. 9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros). 10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.) 88. No sabe [NO LEER] 99. No responde [NO LEER]
Z5	Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro. (ANOTAR NÚMERO). ENCUESTADOR: Este valor debe ser mayor que 0, si el entrevistado NO quiere responder anote 99 y PASE a Z7	
Z6	Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿en cuál de estos tramos está el	[RANGO DE INGRESOS]

	ingreso total mensual de su hogar? ENCUESTADOR: [Aplicar tramo según respuesta en Z5.]	
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? 98) No sabe 99) No responde
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál?
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE]	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
Z10	Por último, ¿podría indicarnos con qué género se identifica?	1) Hombre 2) Mujer 3) Otro

Caracterización propuesta para el 2022

MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2022		
Z10	Por último, ¿podría indicarnos con qué género se identifica?	1) Hombre 2) Mujer 3) Otro
Z3	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas.

MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2022		
		5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). 88. No sabe [NO LEER] 99. No responde [NO LEER]
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? 98) No sabe 99) No responde
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál?
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE]	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna

8. Se sugiere incluir breve introducción al módulo de caracterización sociodemográfica, para sostener una mayor confianza con los/as usuarios/as. El fraseo puede ser el siguiente u otro a convenir por la contraparte técnica: **Para finalizar, le haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a**

nuestros usuarios/as, recordándole que su identidad y sus respuestas son completamente confidenciales.

9. Finalmente, se propone incluir una breve sección (2 o 3 preguntas) sobre el proceso en el que los/as usuarios/as reciben el certificado solicitado, ya que la respuesta del sistema puede estar incidiendo en la satisfacción y no es algo que sea posible de determinar con el cuestionario actual. Según información provista por el SRCEI, los certificados son emitidos en el mismo tótem, el que cuenta con un mecanismo de impresión. Teniendo esto en cuenta, se propone incluir las siguientes preguntas al cuestionario:

P18	A continuación, le nombraré una serie de aspectos relacionados con la impresión del certificado solicitado por usted. Por favor evalúe cada uno en una escala de 1 a 5, siendo 1 Muy insatisfecho/a y 5 Muy satisfecho/a.	
P18_1	La rapidez de la impresión del certificado	1. Muy insatisfecho/a 2. Insatisfecho/a 3. Neutro 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P18_2	La nitidez de la información contenida en el certificado, es decir, la calidad del tinte de la hoja	
P18_3	La facilidad del proceso de impresión del certificado, es decir, las hojas no se atascan y emergen de manera simple desde el tótem	
P19	En términos generales, y utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿cómo evalúa el proceso de entrega del certificado solicitado?	1. Muy insatisfecho/a 2. Insatisfecho/a 3. Neutro 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a

Cuestionario propuesto

A continuación, se expone el cuestionario con las modificaciones propuestas ya realizadas, las que fueron aprobadas por la contraparte técnica del Estudio, siendo el cuestionario que se aplicó para realizar el levantamiento de información.

Cuestionario usuarios/as individuales canal tótems de autoatención - 2022
Buenos días/tardes, Mi nombre es... y pertenezco a la empresa ACNexo. En esta ocasión nos encontramos realizando una encuesta para medir la calidad del servicio otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación ¿Dispone Ud. de unos minutos para contestar algunas preguntas? Esta encuesta tiene una duración aproximada de 10 minutos. ENTREVISTADOR/A: LEER LO SIGUIENTE ANTES DE COMENZAR ENCUESTA. Los datos que Ud. nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico N° 17.374, por lo tanto, sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados/as y en ningún caso en forma individual.

Gracias de antemano por su ayuda.		
S01 [S]	ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR REGIÓN DEL TÓTEM	1) Arica y Parinacota 2) Tarapacá 3) Antofagasta 4) Atacama 5) Coquimbo 6) Valparaíso 7) Metropolitana 8) Libertador Bernardo O'Higgins 9) Maule 10) Ñuble 11) Biobío 12) La Araucanía 13) Los Ríos 14) Los Lagos 15) Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo 16) Magallanes y Antártica Chilena
S02 [S]	ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR COMUNA DEL TÓTEM	(Paleta de comunas según cada región)
S03 [S]	ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR UBICACIÓN DEL TÓTEM	1. Al interior de una oficina del SRCI 2. Al exterior
S03_1 [S]	ENTREVISTADOR/A: SELECCIONAR NOMBRE DEL TÓTEM	
S04 [Q]	ENTREVISTADOR/A: ANOTAR FECHA DE LA ENCUESTA	<i>PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente fecha de la encuesta</i>
S05 [Q]	ENTREVISTADOR/A: ANOTAR HORA EXACTA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA	<i>PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente hora de la encuesta</i>
S05_1 [Q]	ENTREVISTADOR/A: ANOTAR BLOQUE HORARIO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA	<i>PROGRAMADOR: Mostrar automáticamente según S05.</i> 1. 8:30-10:00 2. 10:01 – 11:30 3. 11:31 – 13:00 4. 13:01 – 15:00
S06 [Q]	¿Me podría decir su edad?	Edad: _____ <i>PROGRAMADOR:</i> Rango de 18 a 99. Si la edad es menor a 18 años se debe finalizar la encuesta.
S07 [Q]	¿Su trámite fue realizado en un tótem de autoservicio?	1) Si 2) No <i>PROGRAMADOR: Si responde que "no" se</i>

		debe finalizar la encuesta.
MÓDULO SATISFACCIÓN		
P1 [M]	¿Qué trámite/s vino a realizar? ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA, MARQUE TODOS LOS TRÁMITES QUE CORRESPONDAN SI LA RESPUESTA ES "NINGUNO", SONDEAR ANTES DE MARCAR. PROGRAMADOR: Si marca opción 4 (Ninguno) en P1, terminar encuesta. Si no concretó ningún trámite (P2=2), saltar a P3. Mostrar en P2 los trámites que el usuario fue a realizar según P1.	1. PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO 2. SOLICITAR CLAVE ÚNICA 3. OTRO, ESPECIFICAR: _____ 4. NINGUNO [NO LEER]
P2	¿Pudo realizar el o los trámites mencionados?	
P2_1 [S]	PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO	1. Sí 2. No
P2_2 [S]	SOLICITAR CLAVE ÚNICA	1. Sí 2. No
P2_3 [S]	OTRO	1. Sí 2. No
P1A_1 [M]	¿Qué certificado o documento pidió? [RESPUESTA MÚLTIPLE] PROGRAMADOR: Sólo quienes marcan 1 en P1, "Pedir un certificado/ documento"	1) Nacimiento 2) Matrimonio 3) Defunción 4) Vehículos y conductor 5) Antecedentes 6) Discapacidad 7) Multas 8) Profesionales 9) Prendas 10) Acuerdo Unión Civil 11) Cese de convivencia 12) Persona Jurídica sin fines de lucro
P1A_1_1 [M]	Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? PROGRAMADOR: DEPENDIENDO QUÉ MARCÓ EN P1_A1, APARECERAN LAS SIGUIENTES OPCIONES.	<u>Nacimiento:</u> 1) Completo para todo trámite 2) Para asignación familiar 3) Para matrícula 4) Para identidad 5) Oficial <u>Matrimonios:</u> 6) Corriente para todo trámite 7) Para asignación familiar 8) Oficial <u>Defunciones:</u> 9) Corriente para todo trámite 10) Con Causa 11) Para Asignación Familiar

		12) Oficial <u>Vehículos:</u> 13) Inscripción (padrón) 14) Anotaciones Vigentes 15) Anotaciones Oficial 16) Extracto <u>Antecedentes:</u> 17) Fines Especiales 18) Fines Particulares 19) Hoja de vida del conductor <u>Discapacidad:</u> 20) Credencial 21) Discapacidad 22) Institución <u>Multas:</u> 23) Multas no pagas <u>Profesionales:</u> 24) Profesionales <u>Prendas:</u> 25) Vigentes 26) Constituyente 27) Repertorio 28) Copia Contrato <u>Acuerdo Unión Civil:</u> 29) Acuerdo Unión Civil <u>Cese de convivencia:</u> 30) Cese de Convivencia <u>Persona jurídica sin fines de lucro:</u> 31) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro 32) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro
P1A_1_2 [S]	¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado? ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CLASIFICAR	1) No sabía que se podía hacer en línea 2) No tengo Internet 3) No sé utilizar Internet 4) No es seguro hacer trámites en Internet 5) Hacer trámites en Internet es engorroso 6) No tengo impresora 7) Me pidieron una clave, y no la tenía 8) En el sitio web o aplicación no había información de cómo hacer el trámite 9) No tenía los medios de pago que me solicitaron 10) No encontré donde hacer consultas o preguntas 11) Otro, ¿cuál?
P3 [S]	¿Por qué motivo no pudo realizar el/los trámite/s? ENTREVISTADOR/A: ESPONTÁNEA Y CODIFICAR	1) La fila para utilizar el tótem es muy larga 2) Sólo fue a averiguar cómo hacer un trámite 3) No tiene tiempo para esperar 4) Hay problemas técnicos en el tótem

	FILTRO: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2	5) El trámite no está disponible en tótem 6) Otro motivo, ¿cuál? _____
P3_1 [S]	¿Cómo planea obtener su certificado? FILTRO: Sólo quienes marcan 2, "no", en todos los trámites señalados en P2	1) Ir a una oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación 2) Descargarlo desde la página web del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Descargarlo desde la aplicación para celular CivilDigital APP del Servicio de Registro Civil e Identificación 4) No quiere hacer ningún trámite más 5) Otro motivo, ¿cuál? _____ 6) No sabe [NO LEER] 7) No responde [NO LEER]
P4 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a
Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos de la atención que usted recibió. Primero vamos a hablar del momento antes de poder acceder al tótem y luego de las acciones que pudo realizar.		
P5 [Q]	Antes de realizar el trámite, aproximadamente, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar antes de poder acceder al tótem de autoservicio?	Horas: _____ Minutos: _____
P6 [S]	Pensando en el tiempo que tuvo que esperar hasta acceder al tótem. Usted diría que éste fue:	1) Muy inadecuado 2) Inadecuado 3) Ni adecuado, ni inadecuado 4) Adecuado 5) Muy adecuado 9) No responde (NO LEER)
P7	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a", ¿qué tan satisfecho/a está usted con las siguientes afirmaciones sobre las condiciones de físicas del espacio donde está ubicado el Tótem de autoservicio del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P7_1 [S]	Conveniencia de la ubicación del tótem	1. Muy insatisfecho/a 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a 9. No Responde (NO LEER)
P7_2 [S]	Horario de disponibilidad del tótem	
P7_3 [S]	Los letreros que señalizan donde se ubica el tótem	
P7_4 [S]	Facilidad para encontrar el tótem dentro de su ubicación	
P7_5 [S]	La cantidad de tótems disponibles	
P7_6 [S]	El aseo del espacio donde se ubica el tótem	
P7_7 [S]	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	
P7_8 [O]	¿Cómo se enteró de que existía	

	un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?	
P7_9 [S]	Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. esperó en fila?:	1) Si 2) No
P7_10 [S]	¿Qué tan satisfecho/a está usted con el espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar para acceder al tótem en el lugar donde este se encuentra ubicado? FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P7_9.	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P7_11 [S]	En términos generales, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones del espacio de ubicación del tótem?	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P8 [S]	Para realizar su trámite en tótem, ¿Ud. necesitó la asistencia de alguien? FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2.	1) Si 2) No
P8_1 [S]	¿Usted logró recibir la asistencia requerida? FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P8.	1) Si 2) No
P8_2 [S]	¿Qué tan satisfecho/a está usted con la asistencia que requirió? FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P8_1.	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
Ahora le pediré su opinión sobre algunos aspectos operativos del servicio que usted recibió del Tótem de Autoservicio.		
P9 [S]	De acuerdo a su experiencia con el tótem de autoservicio del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	
P9_1 [S]	Tiempos de demora en cargar el sistema de trámite en el Tótem de Autoservicio	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a

P9_2[S]	Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la pantalla del Tótem de Autoservicio	3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P9_3 [S]	Confiabilidad que ofrece el sistema del Tótem de Autoservicio	
P9_4 [S]	Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	
P9_5 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con los aspectos relacionados con el uso del tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P10 [S]	¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted en relación con los siguientes contenidos y diseño del sistema de tótem? Por favor evalúe los siguientes aspectos que le nombraré: [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	
P10_1[S]	Utilidad de la información	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P10_2[S]	Claridad del lenguaje empleado	
P10_3[S]	Diseño de la plataforma, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P10_4[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño del sistema de Tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación?	
P11 [S]	En relación al "proceso de realización del trámite" desde el momento en que accedió al tótem. En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a", ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	
P11_1[S]	La rapidez en la realización del trámite, una vez que accedió al tótem	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P11_2[S]	Facilidad para realizar el trámite	
P12 [S]	El o los certificado(s) que usted solicitó eran: [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Gratuitos 2) Pagados 3) Ambos
P13 [S]	Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? FILTRO: Sólo quienes respondieron 2 o 3 en P12]	
P13_1[S]	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a
P13_2[S]	Variedad de medios de pago	
P13_3[S]	Facilidad para pagar el certificado	

P13_4[S]	Claridad con la que son informados/as los cobros en la página del Servicio de Registro Civil e Identificación.	9) No responde (NO LEER)
P13_5[S]	Seguridad del proceso de pago	
P13_6[S]	En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones ofrecidas para efectuar pagos por certificados?	
P14 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho /a se encuentra usted con el proceso de realización de su trámite? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Muy insatisfecho/a 2) Insatisfecho/a 3) Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a 4) Satisfecho/a 5) Muy satisfecho/a 9) No responde (NO LEER)
P15 [S]	¿Su trámite en tótem requirió su autenticación mediante el huellero dactilar? (Le solicitó que coloque el pulgar en un lector)? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P2]	1) Si 2) No
P16 [S]	¿Qué tan satisfecho esta con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento de huella? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P17 [S]	¿Cuántos intentos le tomo su verificación mediante huella dactilar? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos
P18	A continuación, le nombraré una serie de aspectos relacionados con la impresión del certificado solicitado por usted. Por favor evalúe cada uno en una escala de 1 a 5, siendo 1 Muy insatisfecho/a y 5 Muy satisfecho/a.	
P18_1	La rapidez de la impresión del certificado	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P18_2	La nitidez de la información contenida en el certificado, es decir, la calidad del tinte de la hoja	
P18_3	La facilidad del proceso de impresión del certificado, es decir, las hojas no se atascan y emergen de manera simple desde el tótem	
P19	En términos generales, y utilizando la misma escala de 1 a 5, ¿cómo evalúa el proceso de	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho

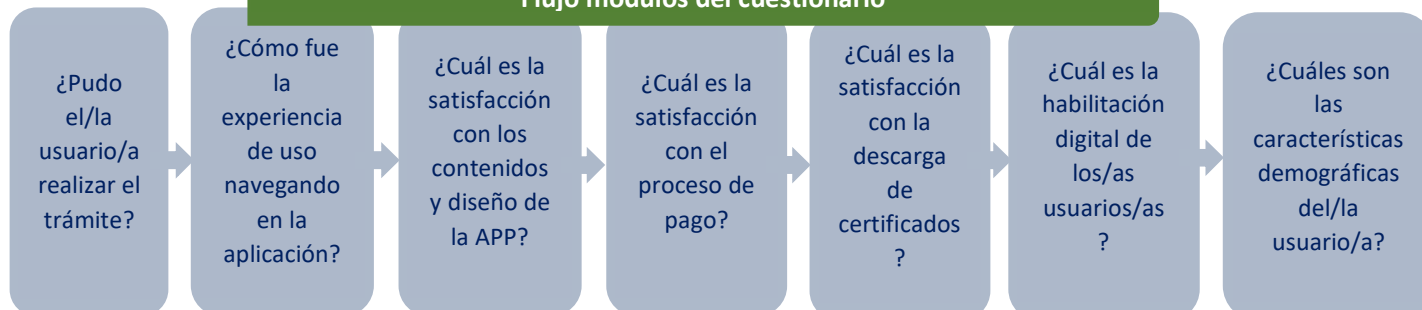
	entrega del certificado solicitado?	4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P20 [O]	¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de autoatención? ¿Cuáles? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	(Respuesta abierta)
P21 [S]	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con servicio brindado por este tótem del Servicio de Registro Civil e Identificación? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P22 [O]	¿Qué le recomendaría al Servicio de Registro Civil e Identificación para mejorar la atención en tótems? [FILTRO: Sólo quienes respondieron 1 en P15]	(Respuesta abierta)
MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA		
Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales.		
Z10	¿Podría indicarnos con qué género se identifica?	1) Hombre 2) Mujer 3) Otro
Z3	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor).

		88. No sabe [NO LEER] 99. No responde [NO LEER]
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? 98) No sabe 99) No responde
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál?
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE]	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
¡Muchas gracias por su tiempo y disposición!		

5.2. Piloto de usuarios/as individuales de Civildigital-APP (dispositivos móviles)

El estudio piloto a usuarios/as que utilizan la aplicación móvil Civildigital para la descarga de certificados se ha realizado previamente sólo durante el año 2021, por lo que esta es la segunda vez que se realiza un estudio piloto para dicho canal. La encuesta alberga módulos de satisfacción vinculados a aspectos operativos y/o técnicos involucrados en el proceso digital de autoatención junto a características específicas de esta APP, como lo son la descarga de certificados, la descarga de la aplicación, la estabilidad de la navegación, el diseño de la APP, el mapa "busca tu oficina", entre otros. A continuación, se describen los distintos módulos que contiene el cuestionario.

Flujo módulos del cuestionario



En primer lugar, se encuentran las preguntas a los/as usuarios/as que caracterizan el o los trámites que fue a realizar este, si los pudo realizar o no, y el motivo en caso de que no los haya podido efectuar. Asimismo, en dicho módulo se encuentra la satisfacción inicial.

El segundo módulo del cuestionario contiene preguntas relacionadas a la experiencia de uso de la aplicación, evaluando aspectos como el tiempo de espera de carga de la APP, la facilidad de uso, su confiabilidad, la facilidad de su descarga, la estabilidad de la red, entre otros.

El tercer módulo del cuestionario alberga variables correspondientes a la experiencia de uso relacionada a aspectos de diseño y contenido, donde se evalúan aspectos como la claridad de la información, el diseño de la aplicación, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes y la utilidad de la información.

Posterior a ello se realizan preguntas relacionadas con la satisfacción respecto del proceso de pago, esto solamente para quienes solicitaron certificados pagados, para posteriormente pasar a la satisfacción con el proceso de descarga de los certificados solicitados, ya sean pagados o gratuitos. En este mismo módulo se encuentra la pregunta de satisfacción final y/o focalizada.

Luego se presentan preguntas relacionadas a la habilitación digital de los/as usuarios/as, es decir, como perciben sus habilidades en el uso de internet y aplicaciones móviles, así como si requieren ayuda para realizar trámites en línea y cuánta independencia digital poseen, es decir, qué cantidad de actividades online pueden realizar sin ayuda de un tercero.

Finalmente, el séptimo módulo del cuestionario refiere a aspectos que permiten caracterizar a la población usuaria de tótems de autoatención, con preguntas referidas al género, el nivel educacional, la nacionalidad, entre otros.

Sugerencias de mejora del cuestionario

ACNexo propuso las siguientes modificaciones al cuestionario utilizado en el año 2021. Cabe destacar que son modificaciones menores, en pos de posibilitar la comparabilidad con años anteriores, destacando en **rojo** las sugerencias.

1. Se modifica la pregunta P9 de respuesta múltiple a respuesta única.

P9 [M]	¿En cuántos intentos logró la emisión de su certificado a través de esta aplicación?	1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos

2. Se añade la categoría de respuesta "ambos" a la P7, para casos en los que hayan solicitado más de un certificado, y lo hayan hecho tanto para gratuitos como pagados.

P7 [S]	El o los certificados(s) que usted solicitó eran:	1) Gratuitos 2) Pagados 3) Ambos

3. La Pregunta de satisfacción final se homologa con los demás cuestionarios, cambiando su escala de 1 a 5 por una escala de 1 a 7.

P13 [S]	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación "CivilDigital APP" del Servicio de Registro Civil e Identificación? Por favor utilice una escala de 1 a 7.	1. Muy insatisfecho/a 2. 3. 4. 5. 6. 7. Muy satisfecho/a

4. El cuestionario contiene una pregunta de habilitación digital. ACNexo tiene experiencia previa realizando estudios de habilitación digital en usuarios/as de otros servicios públicos. Ante esto, se sugiere añadir dos preguntas que son las que más discriminan al momento de que una persona tenga habilidades digitales, lo cual no se relaciona con la frecuencia de uso sino con la independencia digital. Conocer la independencia digital de los/as usuarios/as posibilitaría explicar la satisfacción de los/as usuarios/as de aplicaciones móviles, puesto que en otros estudios se ha visto que la insatisfacción puede darse por desconocimiento del usuario en el uso del internet. En esta línea, la sección de habilitación digital quedaría de la siguiente manera:

P14_1 [S]	¿Ha realizado algún tipo de trámite por internet sin la ayuda de algún amigo o familiar?	1. Sí 2. No
	¿Por qué no ha realizado algún tipo de trámite por internet sin ayuda? (SOLO PARA P14_1=NO)	1. No tengo acceso a internet 2. No se utilizar internet 3. Me confunde realizar trámites en línea 4. Me da desconfianza hacerlo por internet 5. Prefiero hacerlo por otro medio: ¿Cuál? 6. Otro, ¿cuál?
P14_2 [S]	A continuación, aparecerán una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, responda si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda:	
P14_2_1 [S]	"Buscar información"	1. Yo mismo/a 2. A veces necesito ayuda

P14_2_2[S]	"Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet"	3. Necesito ayuda 4. No aplica (no ha realizado el trámite por internet)
P14_2_4[S]	"Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet"	
P14_2_5[S]	"Cotizar y comparar el precio de un producto/servicio a través de internet"	
P14_2_6[S]	"Publicar y vender productos/servicios en internet"	
P14_2_6[S]	"Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico"	
P14_2_7[S]	"Comunicarse con otras personas mediante Whatsapp"	
P14_2_7[S]	"Utilizar redes sociales"	
P14_2_8[S]	"Realizar actividades recreativas (escuchar música, jugar o ver películas)"	
P14_2_9[S]	"Realizar videollamadas"	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
P14_3 [S]	A nivel general, pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera...	

5. La pregunta S02, según la diagramación del cuestionario 2021, estaba siendo respondida solo por quienes lograron hacer un trámite en la APP. No obstante, quienes no lo han hecho igualmente descargaron la aplicación, por lo que son aptos para responder esta pregunta. La modificación consiste en subir esta pregunta en el cuestionario, posibilitando que respondan tanto quienes si han descargado un certificado como quienes no lo han hecho, y que posterior a esta pregunta quienes no lo han hecho finalicen su encuesta.

S02 [O]	¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación? PROGRAMADOR: Todos responden & Si P1=2 Fin del cuestionario luego de las preguntas N1 y N2.	1. A través de la página web del Registro Civil e Identificación 2. A través de otras páginas web o redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) 3. A través de amigos o familiares 4. A través de medios tradicionales (televisión, radio, periódicos) 5. Otro. Especifique

6. Se propone homologar el módulo de caracterización sociodemográfica que contiene la encuesta a usuarios/as individuales del canal presencial, tal como se propuso en el caso anterior, puesto que las preguntas de ingreso pueden resultar en

un abandono de la encuesta, aún más en el caso de encuestas auto aplicadas. En suma, se eliminan cinco preguntas: la pregunta sobre ingreso promedio del hogar, la cantidad de integrantes del hogar, la ocupación del jefe de hogar, la clasificación del/la usuario/a como jefe de hogar, el nivel educacional del/la jefe/a de hogar.

7. Se sugiere incluir breve introducción al módulo de caracterización sociodemográfica, para sostener una mayor confianza con los/as usuarios/as. El fraseo puede ser el siguiente u otro a convenir por la contraparte técnica: **Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales.**

Cuestionario aplicado

Cuestionario a usuarios/as individuales de Civildigital-APP		
ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la aplicación "Civildigital APP" del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.		
Usted recientemente ha accedido a dicha aplicación y necesitamos conocer su opinión respecto a su uso. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.		
Desde ya agradecemos su colaboración y opinión.		
S01 [Q]	¿Cuál es su edad?	Paleta entre 18 y 99. Programador: si es menor de 18 finalizar encuesta.
P1 [S]	¿Usted ha solicitado algún certificado a través de esta aplicación?	1) Si 2) No
N1 [S]	¿Para qué descargo la Aplicación Móvil "Civildigital APP"? Filtro: sólo quienes responden 2 en P1.	1) Para solicitar un certificado en el futuro 2) Para utilizar el mapa "Busca tu oficina" 3) Para ver cómo era la aplicación 4) Otro ¿Cuál?
N2 [S]	Si tuviera que solicitar un certificado del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿A través de que canal lo haría? Filtro: sólo quienes responden 2 en P1.	1) Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación 2) Página web del Servicio de Registro Civil e Identificación 3) Aplicación "Civildigital APP" del Servicio de Registro Civil e Identificación 4) Otro ¿Cuál? _____
S02 [O]	¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación?	1. A través de la página web del Registro Civil e Identificación

	PROGRAMADOR: Todos responden & Si P1=2 Fin del cuestionario luego de las preguntas N1 y N2.	2. A través de otras páginas web o redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) 3. A través de amigos o familiares 4. A través de medios tradicionales (televisión, radio, periódicos) 5. Otro. Especifique
P1_1 [M]	¿Qué certificado o documento solicitó?	1) Nacimiento 2) Matrimonio 3) Defunción 4) Vehículos 5) Antecedentes 6) Discapacidad 7) Profesionales 8) Acuerdo Unión Civil 9) Persona Jurídica
P1_1_1 [M]	Específicamente, ¿qué tipo certificado o documento? [Respuesta Múltiple]	<u>Nacimiento (1)</u> 1) Para todo trámite 2) Para asignación familiar 3) Para matrícula <u>Matrimonios (2)</u> 4) Todo trámite con inscripciones 5) Todo trámite sin inscripciones 6) Para asignación familiar 7) De cese de convivencia <u>Defunciones (3)</u> 8) Para todo trámite 9) Con Causa de muerte 10) Para Asignación Familiar <u>Vehículos (4)</u> 11) Anotaciones Vigentes 12) De multas 13) Hoja de vida del conductor/a <u>Antecedentes (5)</u> 14) Fines Especiales 15) Fines Particulares 16) Hoja de vida del/ de la conductor/a <u>Discapacidad (6)</u> 17) Discapacidad <u>Profesionales (7)</u> 18) Profesionales <u>Acuerdo Unión Civil (8)</u> 19) Todo trámite <u>Persona Jurídica (9)</u> 20) Vigencia de Persona Jurídica sin fines de lucro 21) Directorio de Persona Jurídica sin fines de lucro
C1 [S]	¿Para solicitar su certificado fue necesario utilizar la clave única?	1. Si 2. No
P2 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a

	con el servicio prestado a través de esta aplicación?	3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P3 [S]	Recordando su última experiencia con la aplicación ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
P3_1 [S]	Facilidad para descargar la aplicación	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P3_2[S]	Tiempos de demora en cargar la aplicación	
P3_3[S]	Facilidad para encontrar lo que buscó dentro de la aplicación	
P3_4[S]	Confiabilidad que ofrece la aplicación	
P3_5[S]	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	
P3_6[S]	Estabilidad de la navegación	
P3_7[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con aspectos como los mencionados, relacionados al uso de la aplicación?	
P3_8[S]	¿Ha utilizado el mapa "Busca tu oficina" (Enseña la oficina SRCel más cercana) disponible en esta aplicación?	1. Si 2. No
P3_9 [S]	Y recordando su última experiencia, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el funcionamiento del mapa "Busca tu oficina"? Filtro: sólo quienes responden 1 en P3_8.	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a 6. No he utilizado esta función
P4 [S]	Recordando su última experiencia con la aplicación, con relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
P4_1 [S]	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4_2[S]	Claridad del lenguaje empleado	
P4_3[S]	Diseño de la aplicación, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P4_4[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la	
P5 [S]	¿Qué tan fácil es para usted reconocer el icono de la aplicación "CivilDigital APP" en su dispositivo móvil?	1. Muy fácil 2. Fácil 3. Ni fácil ni difícil 4. Difícil 5. Muy Difícil

P6 [S]	Recordando su experiencia en la obtención de certificados a través de esta aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?	
P6_1 [S]	Facilidad para solicitar certificados	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P6_2[S]	El tiempo requerido para obtener su certificado	
P6_3[S]	La variedad de certificados disponibles en la aplicación	
P6_4[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales de la aplicación para obtener certificados?	
P7 [S]	El o los certificados(s) que usted solicitó eran:	1) Gratuitos 2) Pagados 3) Ambos
P8 [S]	Al recordar su experiencia pagando los certificados que solicitó, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...? [Filtro: sólo si P7=2 o 3]	
P8_1 [S]	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P8_2[S]	Variedad de medios de pago	
P8_3[S]	Facilidad para pagar el certificado	
P8_4[S]	Claridad con la que son informados/as los cobros	
P8_5[S]	Seguridad del proceso de pago	
P8_6[S]	En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales para efectuar pagos por certificados?	
P9 [S]	¿En cuántos intentos logró la emisión de su certificado a través de esta aplicación?	1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos
P10 [S]	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de esta aplicación?	1.Sí 2.No
P11 [O]	¿Qué problema tuvo? Filtro: sólo si P10=1 Programador: pregunta no obligatoria	[respuesta abierta]
P12 [O]	¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil "CivilDigital APP"? ¿Cuáles?	[respuesta abierta]

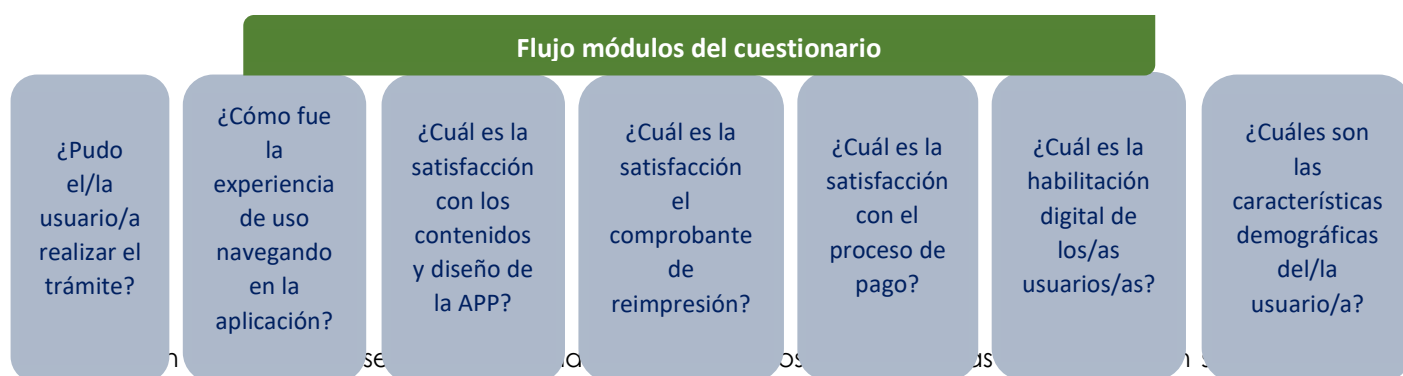
	Programador: pregunta no obligatoria	
P13 [S]	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación "CivilDigital APP" del Servicio de Registro Civil e Identificación? Por favor utilice una escala de 1 a 7.	1. Muy insatisfecho 2. 3. 4. 5. 6. 7. Muy satisfecho/a
P14_1 [S]	¿Ha realizado algún tipo de trámite por internet sin la ayuda de algún amigo o familiar?	1. Sí 2. No
	¿Por qué no ha realizado algún tipo de trámite por internet sin ayuda? (SOLO PARA P14_1=NO)	1. No tengo acceso a internet 2. No se utilizar internet 3. Me confunde realizar trámites en línea 4. Me da desconfianza hacerlo por internet 5. Prefiero hacerlo por otro medio: ¿Cuál? 6. Otro, ¿cuál?
P14_2 [S]	A continuación, aparecerán una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, responda si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda:	
P14_2_1 [S]	"Buscar información"	1. Yo mismo/a 2. A veces necesito ayuda 3. Necesito ayuda 4. No aplica (no ha realizado el trámite por internet)
P14_2_2[S]	"Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet"	
P14_2_3 [S]	"Obtener permisos temporales a través de internet para movilizarse en cuarentena"	
P14_2_4 [S]	"Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet"	
P14_2_5[S]	"Cotizar y comparar el precio de un producto/servicio a través de internet"	
P14_2_6[S]	"Pagar cuentas del hogar a través de internet"	
P14_2_6[S]	"Publicar y vender productos/servicios en internet"	
P14_2_6[S]	"Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico"	
P14_2_7[S]	"Comunicarse con otras personas mediante Whatsapp"	
P14_2_7 [S]	"Utilizar redes sociales"	

P14_2_8 [S]	"Realizar actividades recreativas (escuchar música, jugar o ver películas)"	
P14_2_9 [S]	"Realizar videollamadas"	
P14_3 [S]	A nivel general, pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera...	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2022 Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales.		
Z10	¿Podría indicarnos con qué género se identifica?	1) Hombre 2) Mujer 3) Otro
Z3	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros. 10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). 88. No sabe [NO LEER] 99. No responde [NO LEER]
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? 98) No sabe 99) No responde
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui

		5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál?
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE]	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
¡Muchas gracias!		

5.3. Piloto de usuarios/as individuales de Registro e Identidad (dispositivos móviles)

El estudio piloto a usuarios/as que utilizan la aplicación móvil Registro e Identidad para la reimpresión de cédulas de identidad se ha realizado previamente sólo durante el año 2021, por lo que esta es la segunda vez que se realiza un estudio piloto para dicho canal. Cabe destacar que la implementación de esta aplicación fue el 31 de enero 2020. La encuesta alberga módulos de satisfacción vinculados a operativos y/o técnicos involucrados en el proceso de utilización esta APP. A continuación, se expone una breve descripción de los distintos módulos que contiene el cuestionario.



En el primer módulo se pregunta si el usuario/a pudo o no realizar el trámite, y el motivo en caso de que no los haya podido efectuar. Asimismo, en dicho módulo se encuentra la satisfacción inicial.

El segundo módulo del cuestionario contiene preguntas relacionadas a la experiencia de uso de la aplicación, evaluando aspectos como el tiempo de espera de carga de la APP, la facilidad de uso, su confiabilidad, la facilidad de su descarga, la estabilidad de la red, entre otros.

El tercer módulo del cuestionario alberga variables correspondientes a la experiencia de uso relacionada a aspectos de diseño y contenido, donde se evalúan aspectos como la claridad de la información, el diseño de la aplicación, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes y la utilidad de la información.

Posterior a ello se realizan preguntas relacionadas con la satisfacción respecto del proceso de obtención del certificado de reimpresión de la cédula de identidad, mientras que luego se presentan preguntas sobre el proceso de pago. En este mismo módulo se encuentra la pregunta de satisfacción final y/o focalizada.

Luego se presentan preguntas relacionadas a la habilitación digital de los/as usuarios/as, es decir, como perciben sus habilidades en el uso de internet y aplicaciones móviles, así como si requieren ayuda para realizar trámites en línea y cuánta independencia digital poseen, es decir, qué cantidad de actividades online pueden realizar sin ayuda de un tercero.

Finalmente, el séptimo módulo del cuestionario refiere a aspectos que permiten caracterizar a la población usuaria de tótems de autoatención, con preguntas referidas al género, el nivel educacional, la nacionalidad, entre otros.

Sugerencias al cuestionario

Las sugerencias de modificaciones realizadas para el cuestionario a usuarios/as individuales de la APP Registro e Identidad son las mismas que fueron realizadas en el cuestionario Civildigital-APP.

Cuestionario aplicado

Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad		
ACNexo, por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se encuentra realizando un estudio sobre la calidad de atención de la aplicación “Registro e Identidad” del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.		
Usted recientemente ha accedido a dicha aplicación y necesitamos conocer su opinión respecto a su uso. Le invitamos a contestar una encuesta, en no más de 5 minutos y de forma completamente anónima.		
Desde ya agradecemos su colaboración y opinión.		
S01 [Q]	¿Cuál es su edad?	[Paleta de edad entre 18 y 99] PROGRAMADOR: Para todos los respondientes menores de 18 años, finalizar encuesta.
P1 [S]	¿Usted ha solicitado la reimpresión de su cédula de identidad a través de esta aplicación?	1) Si 2) No
N1 [S]	¿Para qué descargó la Aplicación Móvil “Registro e Identidad”? [Filtro: para quienes P1=2]	1) Para solicitar una reimpresión de cédula de identidad en el futuro 2) Para ver cómo era la aplicación 3) Otro ¿Cuál?
N2 [S]	Si tuviera que solicitar la reimpresión de su cédula de identidad, ¿A través de que canal lo haría?	1) Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación 2) Página web del Servicio de Registro Civil e Identificación

Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad		
	[Filtro: para quienes P1=2]	3) Aplicación "Registro e Identidad" del Servicio de Registro Civil e Identificación 4) Otro ¿Cuál?
S02 [O]	¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación? [Programador: Todos responden & finalizar el cuestionario para quienes P1=2 luego de haber respondido N1 y N2]	1. A través de la página web del Registro Civil e Identificación 2. A través de otras páginas web o redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) 3. A través de amigos o familiares 4. A través de medios tradicionales (televisión, radio, periódicos) 5. Otro. Especifique
P2 [S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de esta aplicación?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P3[S]	Recordando su última experiencia con la aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
P3_1 [S]	Facilidad para descargar la aplicación	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P3_2[S]	Tiempos de demora en cargar la aplicación	
P3_3[S]	Facilidad para encontrar lo que busco dentro de la aplicación	
P3_4[S]	Confiabilidad que ofrece la aplicación	
P3_5[S]	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	
P3_6[S]	Estabilidad de la navegación	
P3_7[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con aspectos como los mencionados, relacionados al uso de la aplicación?	
P3_8 [S]	¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso del sistema de reconocimiento facial?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P3_9 [S]	Y recordando su última experiencia con la aplicación, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la opción de búsqueda de su oficina más cercana para retirar su cédula de identidad?	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a 6. No he utilizado esta función

Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad		
P4 [S]	Recordando su última experiencia con la aplicación, en relación a sus contenidos y diseño, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra usted con los siguientes aspectos...?	
P4_1 [S]	Utilidad de la información	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P4_2[S]	Claridad del lenguaje empleado	
P4_3[S]	Diseño de la aplicación, por ejemplo, el tamaño de la letra, colores, imágenes	
P4_4[S]	En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el contenido y diseño de la aplicación?	
P5 [S]	¿Qué tan fácil es para usted reconocer el icono de la aplicación "Registro e Identidad" en su dispositivo móvil?	1. Muy fácil 2. Fácil 3. Ni fácil ni difícil 4. Difícil 5. Muy Difícil
P6 [S]	Recordando su experiencia en la obtención del comprobante de reimpresión de su cédula de identidad, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra Ud. con los siguientes aspectos...?	
P6_1 [S]	1. Facilidad para solicitar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P6_2[S]	2. El tiempo requerido para obtener su comprobante	
P6_3[S]	3. En términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales de la aplicación para la obtención de su comprobante de reimpresión de cédula de identidad?	
P8 [S]	Al recordar su experiencia pagando la reimpresión de cédula de identidad, ¿qué tan satisfecho/a está usted con los siguientes aspectos...?	
P8_1 [S]	1. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho/a 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho/a 5. Muy satisfecho/a
P8_2[S]	2. Variedad de medios de pago	
P8_3[S]	3. Facilidad para pagar por la reimpresión de cédula de identidad	
P8_4[S]	4. Claridad con la que son informados/as los cobros en aplicación "Registro e Identidad".	
P8_5[S]	5. Seguridad del proceso de pago	
P8_6[S]	6. En términos generales. ¿Cuán satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones generales para efectuar pagos por la reimpresión de cédula de identidad?	

Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad		
P9 [S]	¿En cuántos intentos logró la emisión de su comprobante de reimpresión de cédula de identidad a través de esta aplicación:	1) Sólo un intento 2) Entre dos y cinco intentos 3) Más de cinco intentos
P10 [S]	¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la aplicación?	1) Si 2) No
P11 [O]	¿Qué problema tuvo? [Filtro: sólo si P10=1]	[Respuesta abierta]
P12 [O]	Además del trámite de reimpresión de cédula de identidad ¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en la aplicación móvil "Registro e Identidad"? ¿Cuáles?	[Respuesta abierta]
P13 [S]	Finalmente, en términos generales, ¿cuán satisfecho/a se encuentra usted con el servicio prestado a través de la aplicación "Registro e Identidad" del Servicio de Registro Civil e Identificación?	1. Muy insatisfecho 2. 3. 4. 5. 6. 7. Muy satisfecho/a
P14_1 [S]	¿Ha realizado algún tipo de trámite por internet sin la ayuda de algún amigo o familiar?	1. Sí 2. No
	¿Por qué no ha realizado algún tipo de trámite por internet sin ayuda? (SOLO PARA P14_1=NO)	1. No tengo acceso a internet 2. No se utilizar internet 3. Me confunde realizar trámites en línea 4. Me da desconfianza hacerlo por internet 5. Prefiero hacerlo por otro medio: ¿Cuál? 6. Otro, ¿cuál?
P14_2 [S]	A continuación, aparecerán una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, responda si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda:	
P14_2_1 [S]	"Buscar información"	1. Yo mismo/a 2. A veces necesito ayuda 3. Necesito ayuda 4. No aplica (no ha realizado el trámite por internet)
P14_2_2 [S]	"Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet"	
P14_2_3 [S]	"Obtener permisos temporales a través de internet para movilizarse en cuarentena"	
P14_2_4 [S]	"Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet"	

Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad		
P14_2_5[S]	"Cotizar y comparar el precio de un producto/servicio a través de internet"	
P14_2_6[S]	"Pagar cuentas del hogar a través de internet"	
P14_2_6[S]	"Publicar y vender productos/servicios en internet"	
P14_2_6[S]	"Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico"	
P14_2_7[S]	"Comunicarse con otras personas mediante Whatsapp"	
P14_2_7[S]	"Utilizar redes sociales"	
P14_2_8[S]	"Realizar actividades recreativas (escuchar música, jugar o ver películas)"	
P14_2_9[S]	"Realizar videollamadas"	
P14_3 [S]	A nivel general, pensando en sus habilidades para usar aplicaciones móviles, usted las considera...	1. De nivel bajo 2. De nivel medio 3. De nivel alto
MÓDULO CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA 2022		
Para finalizar, te haremos algunas preguntas que nos permitirán caracterizar mejor a nuestros usuarios/as, recordándote que tu identidad y tus respuestas son completamente confidenciales.		
Z10	¿Podría indicarnos con qué género se identifica?	1) Hombre 2) Mujer 3) Otro
Z3	¿Cuál es el nivel educacional alcanzado (último año aprobado) por usted? ENTREVISTADOR/A: espere la respuesta y clasifique en la categoría correspondiente. si es necesario, sondee.	1. Sin estudios formales. 2. Básica incompleta; primaria o preparatoria incompleta. 3. Básica completa; primaria o preparatoria completa. 4. Media científico humanista o media técnico profesional incompleta; humanidades incompletas. 5. Media científico humanista o media técnico profesional completa; humanidades completas. 6. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional incompleto (carreras de 1 a 3 años). 7. Instituto técnico (CFT) o instituto profesional completo (carreras de 1 a 3 años); hasta suboficial de FFAA y Carabineros. 8. Universitaria incompleta (carreras de 4 o más años). 9. Universitaria completa (carreras de 4 o más años); oficial de FFAA y Carabineros.

Cuestionario a usuarios/as individuales APP Registro e Identidad		
		10. Postgrado (postítulo, master, magíster, doctor). 88. No sabe [NO LEER] 99. No responde [NO LEER]
Z7	¿Cuál es su nacionalidad?	1) chilena 2) chilena y otra (doble nacionalidad), ¿Cuál? 3) Extranjera, ¿cuál? 98) No sabe 99) No responde
Z8	¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas? (RU)	1) Atacameño 2) Aymará 3) Coya 4) Rapa-Nui 5) Kaweskar 6) Quechua 7) Yagán 8) Mapuche 9) Diaguita 10) Ninguna 11) Otra, ¿cuál?
Z9	¿Usted presenta alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? [RESPUESTA MÚLTIPLE]	1) Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes 2) Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos 3) Mudez o dificultad en el habla 4) Dificultad física y/o de movilidad 5) Dificultades intelectuales 6) Dificultades psíquicas o psiquiátricas 7) Ninguna
¡Muchas gracias!		

6. Metodología de cálculo del Índice de Satisfacción Neta en Estudios

Piloto

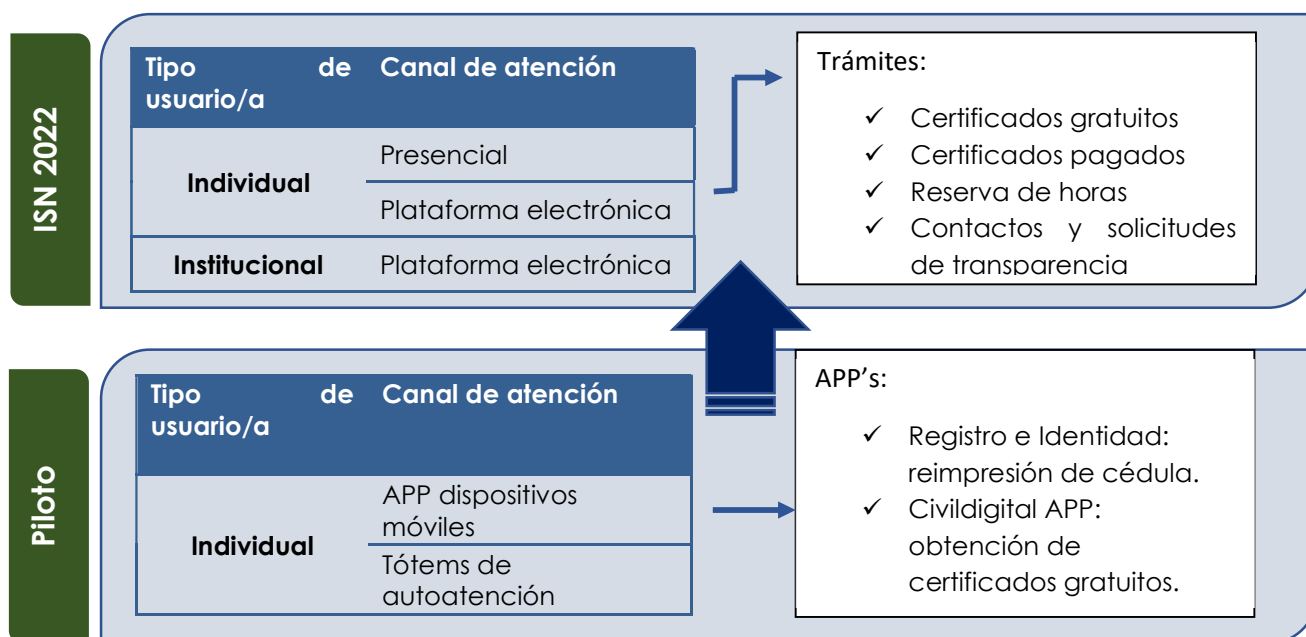
El índice de Satisfacción Neta es un resultado final que expresa la relación entre usuarios(as) satisfechos(as) y usuarios(as) insatisfechos(as) respecto de la calidad de atención que entrega el SRCel. Este índice permite conocer la satisfacción que perciben los/as usuarios/as con la calidad del servicio recibido, información con la cual posteriormente se toman decisiones en torno a la bonificación anual del personal. En resumen, el ISN se calcula de la siguiente manera:

$$[\% \text{ valoraciones positivas}] - [\% \text{ valoraciones negativas}] = \text{ISN}$$

Se considera como grupo objetivo a los/as usuarios/as, el cual estará compuesto por dos tipos: personas naturales mayores de 18 años (usuarios/as individuales) y las empresas o instituciones (usuarios/as institucionales). El grupo objetivo comprenderá todos aquellos que hayan tenido contacto con el SRCel, a través de cualquiera de sus canales de atención.

Como se observa en la siguiente figura, este índice es medido a partir de una encuesta realizada tres tipos de personas usuarias del SRCEI. No obstante, dicho estudio no contiene la percepción usuaria de quienes realizan sus trámites a través de tótems de autoatención y dispositivos móviles mediante las dos APP's con las que cuenta la institución.

Ilustración 7 Simulación ISN - Incluye Piloto



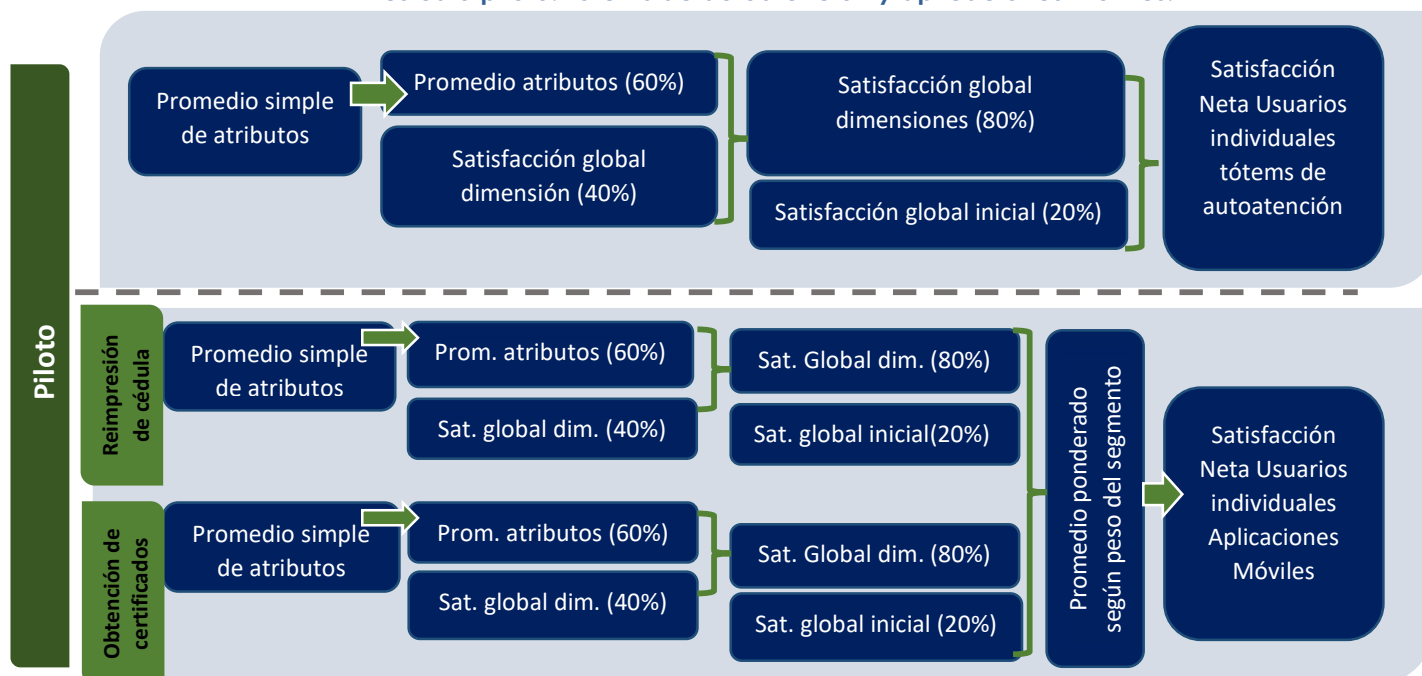
En la encuesta, para la medición del ISN, primeramente, se realizará una evaluación general que recoja la Satisfacción Global de los/as usuarios/as por la atención brindada por el SRCel; posteriormente se evalúan directamente las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluará la dimensión en su conjunto. Para

efectos de comparabilidad, se ha realizado lo mismo en el diseño de instrumentos piloto, teniendo una pregunta de satisfacción inicial y una pregunta de satisfacción final.

La opinión de los/as usuarios/as respecto a la calidad de la atención prestada por el Servicio es medida a través de un conjunto de afirmaciones ordenadas en cinco categorías (escala Likert), a las cuales los/as usuarios/as deberán adherir de acuerdo con su satisfacción percibida por la calidad de la atención recibida. a cada uno de los elementos de la escala anteriormente mencionada, donde los puntajes 1 y 2 representan una calificación de **insatisfacción**, los puntajes 4 y 5 una calificación de **satisfacción** y el puntaje 3 representa el concepto de **indiferencia**.

El siguiente esquema resume de manera esquemática el trabajo metodológico del cálculo de la satisfacción neta a realizar para los dos tipos de usuarios incluidos en el piloto:

Ilustración 8 Metodología cálculo Satisfacción Neta 2022 para tipos de usuarios/as del estudio piloto: Tótems de autoatención y aplicaciones móviles.

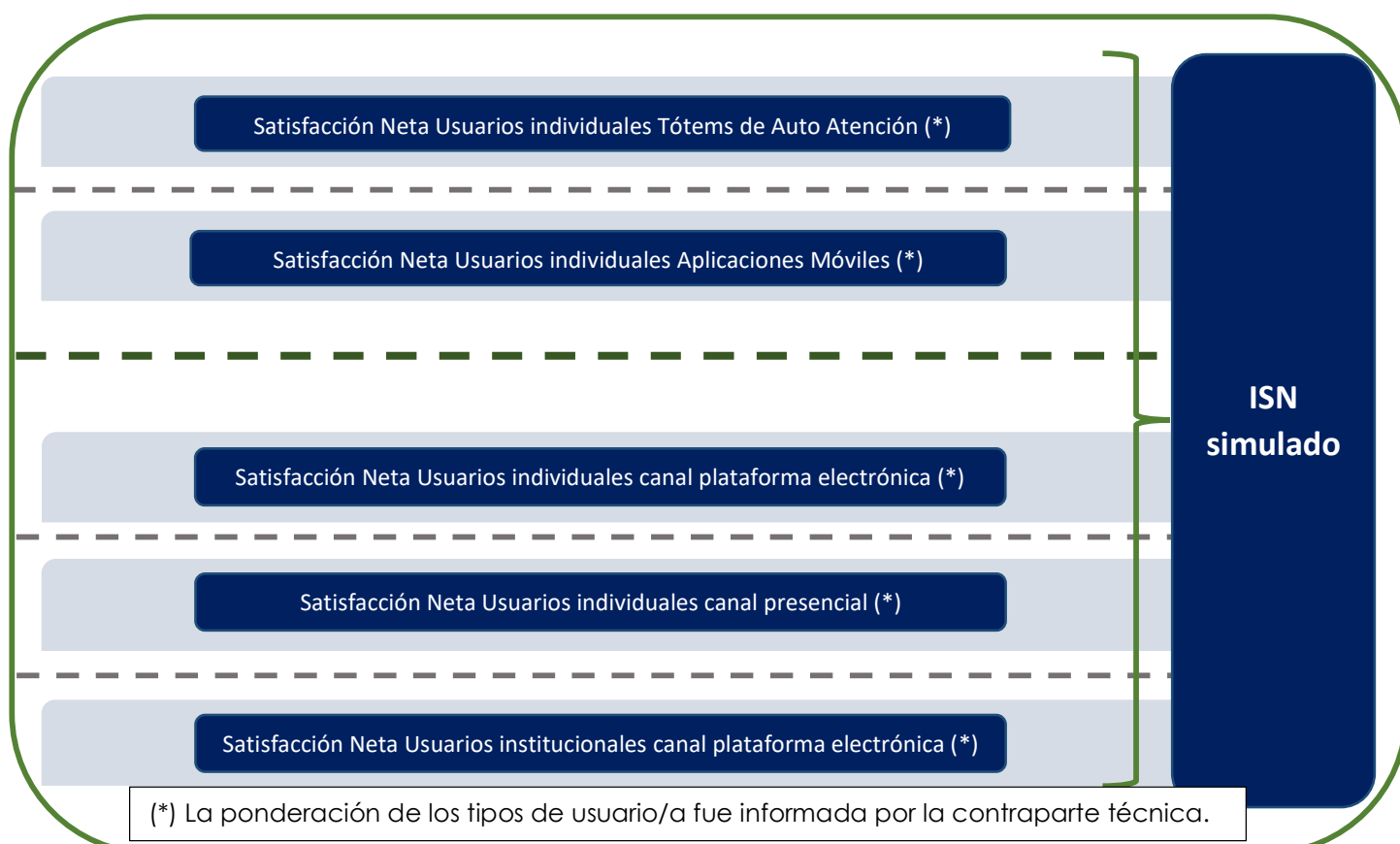


Como se observa, de dicha metodología resultará en dos indicadores de satisfacción neta calculados, uno para usuarios que utilizan tótems de autoatención y otro para usuarios que utilizan aplicaciones móviles, conteniendo este último grupo a las dos aplicaciones del SRCEI: Civildigital-APP y Registro e Identidad.

Sumado a los dos indicadores de satisfacción neta que se tendrán a partir el estudio piloto, también se tienen los tres indicadores de satisfacción neta que surgen desde los tres segmentos que tradicionalmente se miden para calcular el ISN del SRCEI (usuarios/as individuales canal presencial, usuarios/as individuales plataforma electrónica, usuarios/as institucionales plataforma electrónica). De este modo, como resultado de lo anterior, se tendrá un total de cinco indicadores de satisfacción neta que serán ponderados para obtener la simulación del ISN 2022 incluyendo los nuevos tipos de usuarios. Las

ponderaciones utilizadas para este cálculo fueron proveídas por la contraparte técnica⁴⁷. Así, se dará respuesta a la pregunta: ¿Cómo sería el ISN del SRCEI si se incluyera en su metodología de cálculo los canales tótems de autoatención y aplicaciones móviles? El siguiente esquema representa los cinco segmentos contenidos en la simulación:

Ilustración 10 Esquema metodología de simulación ISN 2022 incluyendo nuevos tipos de usuario/a



Como se observa, el promedio ponderado del resultado de ISN de las encuestas a usuarios individuales canal plataforma electrónica, usuarios individuales canal presencial y usuarios institucional canal plataforma electrónica componen el ISN final que es calculado tradicionalmente por el SRCEI, es decir, involucran a tres tipos de usuarios/as en estudio. No obstante, para la realización de la simulación del ISN, se incluye, con la misma metodología, el resultado de ISN de la encuesta piloto a tótems de autoatención y a aplicaciones móviles. De este modo, para efectos de simulación, el ISN ya no será el promedio ponderado de los ISN calculados para los tres tipos de usuarios/as, sino que ahora será resultado del promedio ponderado entre cinco tipos de usuarios/as, incluyendo el canal tótems de autoatención y dispositivos móviles.

⁴⁷ Para su definición se utilizó la metodología definida para la determinación de las ponderaciones por tipo de usuario/a.

También se puede observar que para mantener comparabilidad en la metodología de cálculo se propone continuar con la estructura “por pasos” considerada en la metodología del cálculo del ISN expuesta previamente.

En esta estructura se debe tener claridad de dos conceptos principales: la pregunta inicial de satisfacción y distintas dimensiones del servicio evaluadas.

- C) **Pregunta inicial** de la satisfacción global con el SRCel.
- D) **Dimensiones de servicio**, las que pueden variar en cantidad según tipo de usuario/a, medidas por una pregunta general de satisfacción de la dimensión y un conjunto de atributos de la dimensión.

Luego, la estructura que se sigue es la misma que ha sido presentada en el cálculo del ISN del SRCel, la cual consta de cinco pasos. Primeramente, se calcula el promedio simple de los atributos de cada dimensión del cuestionario. Esto se realiza para cada tipo de usuario/a.

Teniendo estos promedios, se procede a calcular la satisfacción global de cada dimensión. Esto se realiza a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de dicha dimensión y el promedio obtenido en el paso anterior, con un peso de 40% y 60% respectivamente.

En el siguiente paso, se calcula la satisfacción global de las dimensiones, esto mediante un promedio ponderado entre las satisfacciones globales de cada dimensión, estableciendo su peso a través de una regresión lineal múltiple y los resultados arrojados en los coeficientes beta estandarizados. La variable dependiente que se utiliza en dicha regresión es la satisfacción global inicial. Nuevamente, este procedimiento se realiza para cada tipo de usuario/a.

El cuarto paso consiste en el cálculo del ISN mediante un promedio ponderado entre la satisfacción inicial y la satisfacción global de las dimensiones obtenida en el paso anterior, con un peso de 20% y 80% respectivamente. Esto se realiza para cada tipo de usuario/a.

Finalmente, en el último paso se debe calcular el ISN por tipo de usuario/a. Obteniendo estos, su peso será diferenciado de acuerdo con las ponderaciones informadas por la contraparte técnica. Con tales pesos y el cálculo de la satisfacción neta por cada tipo de usuario/a se calcula **un promedio ponderado entre los cinco tipos de usuarios/as, obteniendo el resultado final de ISN simulado del SRCel 2022.**

En el primer anexo adjunto en el presente informe se expone con mayor detalle la metodología utilizada para el cálculo de la satisfacción neta en los segmentos piloto, la cual, como ya se ha mencionado, mantiene la misma estructura que para el cálculo del ISN del SRCel. No obstante, es importante tener en cuenta algunas consideraciones específicas en el cálculo de la satisfacción neta de los segmentos piloto, las cuales guardan relación con el **cálculo de la satisfacción global de las dimensiones.**

El procedimiento para el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones ya ha sido aplicado y presentado en años anteriores para el cálculo del ISN del SRCel. Sin embargo, su empleo en el marco del informe piloto, de acuerdo a la experiencia de la consultora que ha llevado a cabo el estudio en años anteriores, implica una variación que, según lo que afirman, es preciso explicar más detenidamente. Tal variación consiste en que, al estimar los ponderadores con que cada dimensión contribuye a la satisfacción global de las dimensiones, resulta que para cada plataforma aquí abordada (tótems y aplicaciones

móviles) existen dimensiones que reciben ponderaciones muy bajas, que denotan una relación marginal con la satisfacción global inicial.

Aunque una opción que tuvo la consultora previa fue eliminarlas del cálculo durante esta etapa, debe considerarse que estas estimaciones se realizan en base a muestras muy pequeñas de los usuarios de las plataformas, lo que impide tener certeza de que a nivel de población general seguirían teniendo efectos tan bajos. La opción que se tomó, entonces, fue calcular la satisfacción global de las dimensiones (y luego los indicadores que derivan de ella) con y sin la inclusión de estas dimensiones marginales, presentando los resultados que derivan de ambas opciones con el fin de dejar debidamente registrado el efecto que tienen a partir de las muestras utilizadas.

De cualquier modo, por ahora no es recomendable decidir si se deben eliminar o no tales dimensiones en el cálculo de la satisfacción, dado que el restringido tamaño de las muestras podría estar omitiendo tendencias poblacionales importantes. Más bien, los resultados desagregados debieran servir para el diseño de estudios con mejor representatividad que permitan desarrollar consideraciones más robustas sobre la importancia de las dimensiones en cuestión. No obstante, cabe destacar, que en el estudio piloto a realizar el presente año por ACNexo se espera tener una muestra más robusta, con errores estadísticos que no superan el $\pm 3,0\%$, por lo que se podría tomar decisiones sustentadas en una mayor validez estadística.

Dicho lo anterior, es importante destacar que para el cálculo de la satisfacción neta para el segmento **tótems de autoatención** se debió excluir la dimensión **“facilidad para realizar pagos”**, lo cual se sustenta en que del total de 600 casos, sólo 2 solicitaron certificados pagados. Esta pequeña muestra no puede ser ingresada en una regresión lineal, por lo que la dimensión fue excluida del cálculo, tal como se realizó el año 2021. Asimismo, se realizó el cálculo de la satisfacción neta incluyendo y excluyendo las dimensiones **“huellero de identificación”** y **“asistencia de funcionarios”**, las cuales, al tener filtros en el cuestionario, se caracterizan por tener una menor cantidad de casos. Dicha cantidad de casos en ambas dimensiones si puede ser ingresada en una regresión lineal, ya que es una cantidad mayor, no obstante, se siguió dicha metodología de presentar ambos casos, incluyendo y excluyendo ambas dimensiones, para mantener comparabilidad con los resultados del 2021.

Por su parte, en el caso de las **aplicaciones móviles** se calcula la satisfacción global de las dimensiones incluyendo todas estas.

7. Ponderaciones simulación del ISN 2022

Como se ha señalado, luego de realizar el cálculo de la satisfacción neta para los canales aplicaciones móviles y tótems de autoatención, se realiza el cálculo de ISN simulado a través de un promedio ponderado que considera a los cinco segmentos evaluados según las siguientes ponderaciones otorgadas por la contraparte técnica:

Tabla 276 Ponderaciones ISN simulado 2022

Canal/Tipo de Usuario	Ponderación
Usuario individual, canal presencial	69%
Usuario individual, plataforma electrónica	19%

Canal/Tipo de Usuario	Ponderación
Usuario Institucional, plataforma electrónica	9%
Usuario Aplicaciones Móviles	2%
Usuario Tótem	1%

En suma, el resultado de dicho promedio ponderado será el ISN simulado para el año 2022 incluyendo los estudios piloto (aplicaciones móviles y tótems de autoatención). Desde ya, se prevé que no habrá una gran variabilidad en el resultado final, puesto que los segmentos añadidos tienen un bajo peso en el cálculo.

8. Resultados del Índice de Satisfacción Neta

A continuación, el presente capítulo expone los resultados del cálculo de la satisfacción neta para el Estudio Piloto de Tótems y Aplicaciones Móviles del Servicio de Registro Civil e Identificación, con lo cual se busca evaluar la pertinencia de incluirlos en el cálculo del Índice de Satisfacción Neta (ISN).

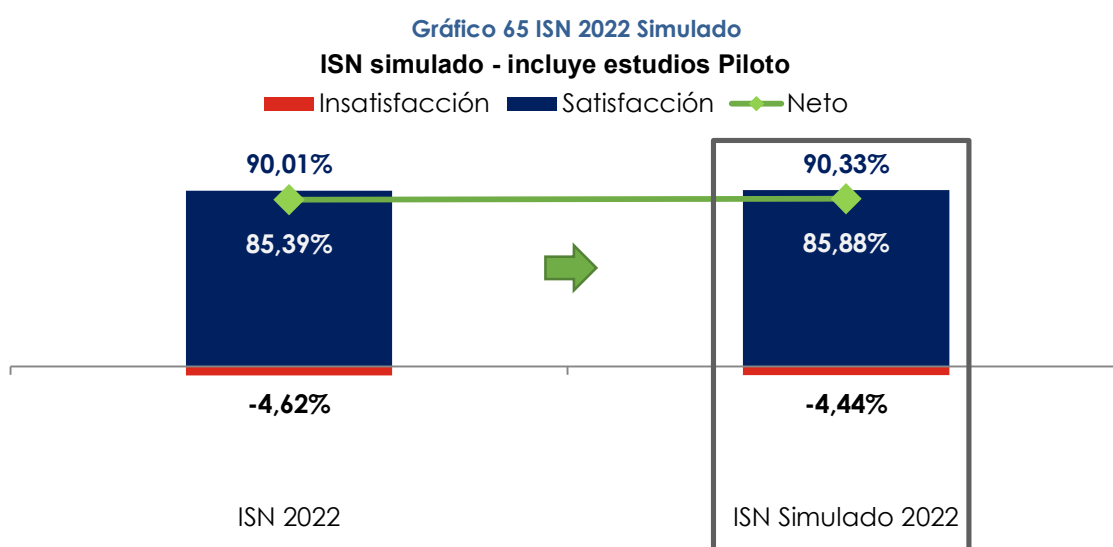
Es importante destacar que, dado el carácter piloto de este estudio, las muestras pueden ser acotadas, haciendo que no sean totalmente representativas de la población de usuarios de cada segmento. Por ejemplo, en el caso de tótems de autoatención sólo se evaluaron tres regiones; Coquimbo, RM y La Araucanía.

Pese a que lo anterior da una perspectiva limitada de las estimaciones que se realizan, es importante resaltar que la muestra para aplicaciones móviles aumentó de forma importante respecto de la muestra definida para el 2021, haciendo que los resultados del presente año sean robustos y comparables. En el caso de tótems de autoatención, se realiza una apertura según región. Buscando identificar en qué grado se producen variaciones. Aun así, el propósito del estudio piloto yace principalmente en el testeado de los instrumentos empleados y la simulación del ISN del SRCel al incluir los segmentos del estudio piloto, es decir, ver qué impacto tiene en este y qué aspectos son los más críticos.

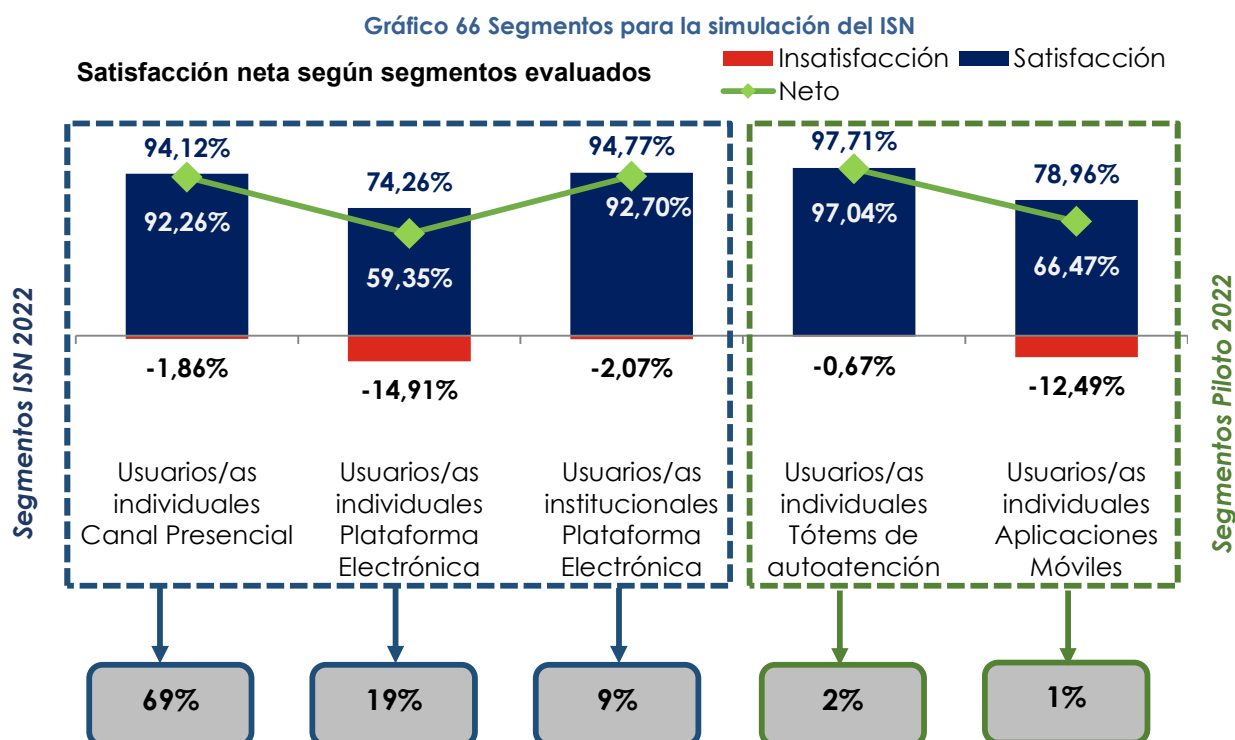
En primer lugar se presenta el ISN simulado del SRCel 2022, es decir, aquel que incluye los segmentos piloto. Posteriormente se expone el cálculo de la satisfacción neta para usuarios/as de tótems de autoatención y usuarios/as de aplicaciones móviles.

8.1. ISN simulado 2022

El resultado del ISN simulado 2022, es decir, incluyendo a las personas usuarias de los tótems de autoatención y las aplicaciones móviles evaluados este año a modo piloto, es de 85,88%. Como se observa en el gráfico siguiente, este resultado representa un incremento neto de solo 0,49 puntos porcentuales respecto al resultado del ISN 2022, lo que no representa una diferencia estadística significativa.



El siguiente gráfico presenta la satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta alcanzada por cada segmento junto a sus nuevas ponderaciones.



8.2. Usuarios/as de Tótems de autoatención

En el segmento de usuarios/as individuales de tótems de autoatención se obtuvo una muestra de 610 casos que lograron interactuar con el tótem y realizar su trámite. Cabe recordar que los tótems evaluados corresponden a las regiones de Coquimbo, La Araucanía y la Región Metropolitana, pero especialmente está última, donde se concentra la mayor parte de la muestra ya que es la región en la cual hay una mayor parte de actuaciones.

8.2.1. Satisfacción de los atributos

Respecto de los atributos evaluados, se consideraron ocho dimensiones: condiciones físicas y de ambientación, facilidad de uso del tótem, calidad de sus contenidos, facilidad para pagar, proceso de realización del trámite, asistencia de funcionarios, facilidad de uso del huellero de identificación y proceso de impresión de certificados. Cabe destacar que esta última dimensión sólo es respondida por quienes indicaron haber solicitado un certificado, ya que en esa ocasión el tótem realiza una impresión. Asimismo, la dimensión de huellero de identificación solo la responden quienes afirman haberlo utilizado, y finalmente, la dimensión de asistencia de funcionarios sólo la responden quienes indican que solicitaron ayuda de funcionarios/as.

Respecto de las condiciones físicas y de ambientación, se aprecian evaluaciones críticas principalmente en letreros que señalizan el lugar en el cual se ubica el tótem (neto de 16,39%) junto con la cantidad de tótems disponibles (65,58%).

En cuanto a la facilidad de uso del tótem, es relevante indicar que, en general, es una dimensión evaluada positivamente, ya que todos los niveles de satisfacción neta son superiores al 95% en dicha dimensión. Algo similar ocurre en la dimensión calidad de contenidos del sistema y la de proceso de realización del trámite.

En cuanto al proceso de pago, esta dimensión es evaluada solo en quienes requieren certificados pagados, muestra que el 2021 fue de 11 casos y el 2022 de tan sólo 2 casos, de lo cual se desprende que la mayoría de los certificados solicitados son gratuitos. La poca cantidad de casos registrada en dicha dimensión hace que sus resultados no sean concluyentes, y tengan poco valor interpretativo.

Por otro lado, la asistencia de funcionarios/as es evaluada de manera satisfactoria en un 100%, de lo que se infiere que entre quienes requieren ayuda de funcionarios al momento de utilizar los tótems, estos la reciben y pueden resolver su incertidumbre.

La facilidad de uso del huellero de identificación, por su parte, alcanza una satisfacción neta de 75,36%, teniendo aun espacios para seguir mejorando.

Finalmente, en la dimensión de impresión de certificados, dimensión añadida recientemente el año 2022, el atributo con satisfacción más baja corresponde a la facilidad de impresión, es decir, que las hojas emerjan de manera simple sin atascarse (91,24%), pero aun así, es una satisfacción neta sumamente alta.

Tabla 277 Satisfacción por atributos

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	Letreros que señalizan donde se ubica el tótem	601	74,38%	15,64%	58,74%	610	51,31%	34,92%	16,39%
	Horario de disponibilidad del tótem	602	94,19%	1,99%	92,19%	608	92,93%	4,28%	88,65%
	Cantidad de tótems disponibles	602	81,56%	13,12%	68,44%	613	78,14%	12,56%	65,58%
	Aseo del espacio donde se ubica el tótem	601	95,17%	2,00%	93,18%	613	95,76%	1,79%	93,96%
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	308	92,86%	1,95%	90,91%	86	91,86%	1,16%	90,70%
	Conveniencia de la ubicación del tótem	576	95,52%	2,99%	92,54%	612	93,15%	4,40%	88,74%
	Facilidad para encontrar el tótem	530	87,89%	6,47%	81,43%	612	92,48%	3,27%	89,22%
	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	602	97,01%	0,50%	96,51%	614	93,32%	2,77%	90,55%

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de uso del tótem	Facilidad para encontrar lo que busca	603	97,01%	0,66%	96,35%	614	98,70%	0,65%	98,05%
	Seguridad que ofrece el sistema del tótem	603	97,84%	0,50%	97,35%	614	98,37%	0,65%	97,72%
	Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	603	97,68%	0,66%	97,01%	614	97,88%	0,98%	96,91%
	Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem	603	94,20%	1,49%	92,70%	614	98,37%	0,65%	97,72%
Calidad de contenidos del sistema	Utilidad de la información	603	98,51%	0,33%	98,18%	614	99,35%	0,49%	98,86%
	Claridad del lenguaje empleado	603	98,84%	0,17%	98,67%	614	97,07%	1,14%	95,93%
	Diseño de la plataforma de tótem	603	97,01%	0,66%	96,35%	614	97,72%	0,81%	96,91%
Facilidad para pagar certificados ⁴⁸	Variedad de medios de pago	11	81,82%	9,09%	72,73%	2	50,00%	50,00%	0,00%
	Claridad con la que son informados los cobros	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	50,00%	50,00%	0,00%
	Seguridad del proceso de pago	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	100,00%	0,00%	100,00%
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	100,00%	0,00%	100,00%
	Facilidad para pagar	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	100,00%	0,00%	100,00%
Proceso de realización del trámite	Rapidez del trámite	610	99,02%	0,49%	98,52%	613	98,69%	0,49%	98,21%
	Facilidad para realizar trámites	603	96,35%	1,33%	95,02%	613	96,74%	1,31%	95,43%

⁴⁸ La dimensión que mide atributos relacionados con el pago de certificados corresponde a quienes solicitaron certificados pagados, lo cual hace que el *n* sea menor al total. Además, la mayoría de los/as usuarios/as solicita certificados que son gratuitos.

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Asistencia de funcionarios	Asistencia de funcionarios	536	95,52%	2,43%	93,10%	173	100,00%	0,00%	100,00%
Huellero de identificación	Facilidad de uso del huellero	460	84,78%	5,43%	79,35%	276	80,07%	4,71%	75,36%
Impresión de certificados ⁴⁹	Rapidez de impresión del certificado	-	-	-	-	468	96,15%	1,28%	94,87%
	Nitidez del contenido impreso	-	-	-	-	468	94,87%	1,50%	93,38%
	Facilidad de impresión	-	-	-	-	468	94,02%	2,78%	91,24%

8.2.2. Satisfacción Global calculada por dimensión

Luego del análisis de cada atributo, se procede a calcular en base a cada dimensión sus respectivos porcentajes, lo cual se realiza en primer lugar a través de un promedio simple de los atributos que componen cada dimensión. En el cuadro expuesto a continuación se presentan dichos promedios, comparando los resultados del año 2021 y 2022.

Tabla 278 Satisfacción por promedio simple de atributos

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	603	79,27%	1,16%	78,11%	614	91,04%	0,98%	90,07%
Facilidad de uso del tótem	603	98,18%	0,17%	98,01%	614	99,35%	0,16%	99,19%
Calidad de contenidos del sistema	603	98,18%	0,00%	98,18%	614	98,53%	0,33%	98,21%
Facilidad para pagar certificados	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	100,00%	0,00%	100,00%
Proceso de realización del trámite	603	96,85%	0,66%	96,19%	613	98,37%	0,49%	97,88%
Asistencia de funcionarios	536	95,52%	2,43%	93,10%	173	100,00%	0,00%	100,00%
Huellero de identificación	460	84,78%	5,43%	79,35%	276	80,07%	4,71%	75,36%

⁴⁹ La dimensión respecto de la impresión de certificados es añadida el año 2022, por lo que no hay datos comparativos el año anterior. Cabe destacar que dicha dimensión y sus atributos son respondidos sólo por quienes realizaron un trámite de solicitud de certificado en el tótem de autoatención, lo cual hace que el *n* sea menor al total.

Impresión de certificados	-	-	-	-	468	95,09%	0,43%	94,66%

Respecto de la satisfacción global directa, es decir, la variable que evalúa cada dimensión de manera general se obtiene los siguientes resultados, destacando previamente que la dimensiones "Hueller de identificación" y la dimensión "Asistencia de funcionarios" no son incluidas en esta parte del ejercicio, por estar compuestas de un único atributo.

Tabla 279 Satisfacción global directa de cada dimensión

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	603	95,83%	1,17%	94,67%	612	95,50%	1,31%	94,28%
Facilidad de uso del tótem	603	97,51%	0,66%	96,85%	612	98,20%	0,98%	97,22%
Calidad de contenidos del sistema	603	98,51%	0,17%	98,34%	614	97,23%	1,79%	95,44%
Facilidad para pagar certificados	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	100,00%	0,00%	100,00%
Proceso de realización del trámite	603	95,52%	1,49%	94,03%	612	98,20%	0,16%	98,04%
Impresión de certificados	-	-	-	-	614	97,56%	0,33%	97,23%

Teniendo los valores anteriores calculados, se procede a calcular la Satisfacción global de cada dimensión, para lo cual se ponderan las variables promedio simple de cada dimensión (60%) y la satisfacción global directa de cada dimensión (40%). Nuevamente, la excepción a formar parte de esta etapa del cálculo corresponde a las dimensiones "Hueller de identificación" y "Asistencia de funcionarios", donde se el promedio de los atributos tiene una ponderación de 100%, siendo innecesario realizar el cálculo específicamente en aquellos dos atributos, con lo cual se expone el mismo resultado presentado previamente.

Se aprecia que la dimensión hueller de identificación tiene la satisfacción neta más baja seguida de las condiciones físicas y de ambientación.

Tabla 280 Satisfacción Global calculada de cada dimensión

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	600	92,33%	0,50%	91,83%	612	94,28%	0,65%	93,63%
Facilidad de uso del tótem	603	98,01%	0,33%	97,68%	612	98,53%	0,49%	98,04%
Calidad de contenidos	603	98,51%	0,00%	98,51%	614	97,72%	0,33%	97,39%

Dimensión	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad para pagar certificados	11	90,91%	9,09%	81,82%	2	100,00%	0,00%	100,00%
Proceso de realización del trámite	603	95,85%	0,66%	95,19%	611	99,02%	0,33%	98,69%
Asistencia de funcionarios	536	95,52%	2,43%	93,10%	173	100,00%	0,00%	100,00%
Huellero de identificación	460	84,78%	5,43%	79,35%	276	80,07%	4,71%	75,36%
Impresión de certificados	-	-	-	-	468	97,01%	0,43%	96,58%

8.2.3. Satisfacción de las dimensiones

A partir del trabajo realizado en las secciones anteriores, es posible evaluar el aporte estadístico de cada una de las dimensiones evaluadas, lo cual se realiza con una regresión lineal sobre la pregunta de satisfacción global inicial (pregunta realizada al inicio de cada instrumento). La regresión múltiple otorga los porcentajes Beta de cada variable, los cuales representan el peso de cada una de estas en la determinación de la satisfacción inicial. En este punto del cálculo, fue necesario descartar la dimensión "Facilidad para pagar certificados", ya que la cantidad de casos vinculados, al ser sumamente pequeña (n=2) no permitía realizar el ejercicio de regresión múltiple de manera correcta, lo cual tampoco se pudo realizar el año 2021 con un n de 11 casos.

Otras dimensiones específicas de los tótems como "Asistencia de funcionarios" y "Huellero de identificación", si bien son respondidas por usuarios/as específicos (aquellos que requieren ayuda y aquellos que utilizaron huellero), sí pudieron incluirse en el cálculo, ya que los n logrados fueron mayores en cantidad. Aun así, se realiza el cálculo de la satisfacción neta incluyendo y excluyendo dichas dimensiones, ya que se realizó de dicha manera el año 2021, permitiendo seguir la misma metodología y ver la variación tanto respecto del año anterior así como en las formas de cálculo.

Tabla 281 Ponderación de dimensiones según regresión lineal

Dimensión	Sin huellero y asistencia de funcionarios		Con huellero y asistencia de funcionarios	
	2021	2022	2021	2022
Condiciones físicas y de ambientación	7,13%	4,32%	2,54%	1,22%
Facilidad de uso del tótem	21,23%	3,51%	14,71%	33,51%
Calidad de contenidos del sistema	15,81%	9,47%	0,86%	10,04%
Proceso de realización del trámite	55,83%	39,80%	57,90%	23,94%
Impresión de certificados	-	42,90%	-	2,67%
Asistencia de funcionarios	-	-	22,53%	23,27%
Huellero de identificación	-	-	1,46%	5,35%

En la tabla presentada anteriormente, donde se exponen las ponderaciones de cada dimensión según la información recopilada por regresiones lineales, se aprecia que cuando se excluyen las dimensiones huellero de identificación y asistencia de funcionarios, el mayor peso lo obtiene la dimensión impresión de certificados, la cual se añade el presente año 2022. Le sigue la dimensión proceso de realización del trámite, que fue la que tuvo mayor peso el año 2021 y sigue teniendo un alto peso el año 2022. Por su parte, al incluir las dimensiones huellero de identificación y asistencia de funcionarios, se aprecia que el mayor peso lo obtiene la facilidad de uso del tótem, seguida del proceso de realización del trámite y la asistencia de funcionarios/as.

Teniendo las ponderaciones de las dimensiones, se procede a calcular la satisfacción global de las dimensiones a través de un promedio ponderado de las mismas. En esta línea, la satisfacción global de las dimensiones excluyendo huellero de identificación y asistencia de funcionarios/as alcanza una satisfacción neta de 97,47%, mientras que la satisfacción global de las dimensiones incluyendo dichos atributos alcanza una satisfacción neta de 97,28%, es decir, una diferencia de 0,19 puntos porcentuales.

Tabla 282 Satisfacción global de las dimensiones, sin dimensiones "huellero de identificación" y "asistencia de funcionario"

Sin huellero y asistencia de funcionarios	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Satisfacción Global de las Dimensiones	603	96,48%	0,48%	96,00%	614	97,81%	0,34%	97,47%

Tabla 283 Satisfacción global de las dimensiones, con dimensiones "huellero de identificación" y "asistencia de funcionario"

Con huellero y asistencia de funcionarios	2021				2022			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Satisfacción Global de las Dimensiones	603	95,87%	1,07%	94,80%	614	97,83%	0,55%	97,28%

8.2.4. Satisfacción Neta

Teniendo los insumos anteriores se procede a calcular la satisfacción neta final del segmento, para lo cual se requiere la satisfacción global de las dimensiones (80%) y la satisfacción inicial (20%). Se destaca que se presentará el análisis desagregando, nuevamente, los resultados con y sin la inclusión de las dimensiones "Huellero de identificación" y "Asistencia de funcionarios".

Respecto de la satisfacción neta sin las dimensiones "huellero de identificación" y "asistencia de funcionarios", se aprecia que esta alcanza un valor neto de 97,19%, teniendo una insatisfacción de 0,50% y una satisfacción de 97,69%.

Tabla 284 Satisfacción neta sin dimensiones huellero de identificación y asistencia de funcionario

Sin huellero y asistencia de funcionarios	2022				
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador

Satisfacción Global de las Dimensiones	614	97,81%	0,34%	97,47%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	614	97,23%	1,14%	96,09%	20,00%
Satisfacción neta	614	97,69%	0,50%	97,19%	

Por su parte, en el caso de la satisfacción neta incluyendo las dimensiones "huellero de identificación" y "asistencia de funcionarios", se alcanza un valor neto menor al anterior, de 97,04%, variando en 0,15 puntos porcentuales.

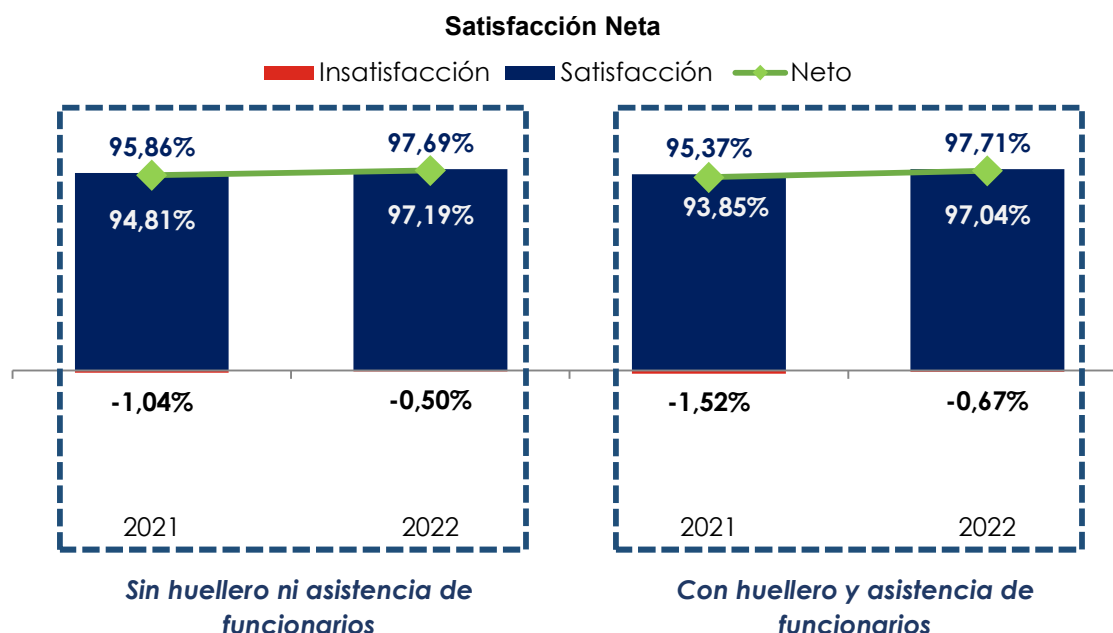
Tabla 285 Satisfacción neta con dimensiones huellero de identificación y asistencia de funcionario

Con huellero y asistencia de funcionarios	2022				
	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	614	97,83%	0,55%	97,28%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	614	97,23%	1,14%	96,09%	20,00%
Satisfacción neta	614	97,71%	0,67%	97,04%	

Cabe destacar que se observó la misma tendencia el año 2021, donde la satisfacción neta incluyendo las dimensiones recientemente nombradas es menor a cuando estas se excluyen. Esto puede explicarse ya que, por un lado, la asistencia de funcionarios tiene un alto peso en la satisfacción inicial, por lo que esta impacta en el resultado final, y por otro lado, si bien tiene un peso menor, el huellero de identificación tiene una influencia negativa en el resultado, ya que su satisfacción neta fue una de las peores evaluadas en comparación a los demás atributos.

En el siguiente gráfico se observan los resultados con un incremento anual significativo estadísticamente, tanto en el cálculo de la satisfacción sin las variables huellero y asistencia como también cuando estas se incluyen en el cálculo. No obstante, entre ambos cálculos las diferencias no son significativas estadísticamente, pasando de 97,19% neto a un 97,04% neto el presente año.

Gráfico 67 Satisfacción Neta Tótems de autoatención



8.2.5. Satisfacción Neta Regiones

Como se mencionó previamente al inicio de este capítulo, surge la necesidad de ver la variabilidad de la satisfacción neta de los usuarios/as de tótems de autoatención según la región evaluada, esto para identificar si los resultados son similares o hay diferencias entre ellos. Esto es importante de realizar ya que la muestra fue calculada de manera proporcional a la cantidad de actuaciones en los tótems, por lo que la Región Metropolitana (RM) concentra la mayoría de las respuestas, haciendo que las regiones de Coquimbo y La Araucanía puedan perderse en el análisis.

Como se ha mencionado a lo largo de este informe, para el cálculo final de la satisfacción neta se requieren dos insumos: la satisfacción global inicial y la satisfacción global de las dimensiones, ponderadas con un 20% y un 80% respectivamente. Primeramente se requiere realizar el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, para lo cual se analiza la satisfacción global calculada de cada dimensión según región, donde se observa que en Coquimbo se evalúan 78 casos, en RM 449 casos y en La Araucanía 87 casos⁵⁰.

	Coquimbo				RM				La Araucanía			
Dimensión ⁵¹	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	77	96,10%	0,00%	96,10%	448	95,76%	0,45%	95,31%	87	85,06%	2,30%	82,76%

⁵⁰ Puede haber una menor cantidad de casos en la evaluación de cada dimensión al haber casos sin respuesta.

⁵¹ En el presente apartado de regiones no se puede evaluar diferencias significativas estadísticamente respecto del año 2021, ya que dicho análisis no fue realizado.

Facilidad de uso del tótem	78	98,72%	0,00%	98,04%	448	98,88%	0,45%	98,44%	86	96,51%	1,16%	95,35%
Calidad de contenidos	78	94,87%	0,00%	94,87%	449	99,11%	0,22%	98,89%	87	93,10%	1,15%	91,95%
Facilidad para pagar	2	100,00%	0,00%	100,00%	0	-	-	-	0	-	-	-
Proceso de realización del	77	100,00%	0,00%	100,00%	447	99,11%	0,22%	98,88%	87	97,70%	1,15%	96,55%
Impresión de certificados	66	96,97%	0,00%	96,97%	325	97,23%	0,31%	96,92%	77	96,10%	1,30%	94,81%
Facilidad uso huellero	35	97,14%	2,86%	94,29%	217	78,34%	3,23%	75,12%	24	70,83%	20,83%	50,00%
Asistencia de funcionarios/as	25	100,00%	0,00%	100,00%	124	100,00%	0,00%	100,00%	24	100,00%	0,00%	100,00%

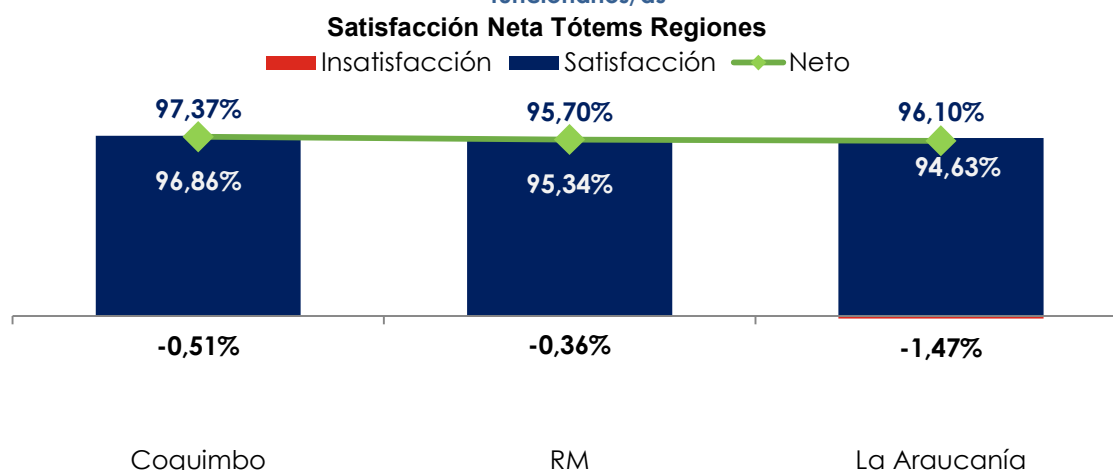
Luego, se promedian ponderadamente dichas dimensiones, resultando en la satisfacción global de las dimensiones, la cual alcanza un 98,00% neto en Coquimbo, un 97,89% en la Región Metropolitana y un 94,73% en La Araucanía, tal como se aprecia en la siguiente tabla, en donde se expone el cálculo de la satisfacción neta excluyendo las dimensiones huellero de identificación y asistencia de funcionarios/as. Cabe destacar que, si bien Coquimbo tiene la satisfacción global de las dimensiones más alta, tiene la satisfacción neta inicial más baja.

Tabla 286 Cálculo de la satisfacción neta regiones

Región	Sin huellero y asistencia de funcionarios	2022				
		n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Coquimbo	Satisfacción Global de las Dimensiones	78	98,00%	0,00%	98,00%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	78	94,87%	2,56%	92,31%	20,00%
	Satisfacción neta	78	97,37%	0,51%	96,86%	
RM	Satisfacción Global de las Dimensiones	449	95,18%	0,28%	97,87%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	449	97,77%	0,67%	97,10%	20,00%
	Satisfacción neta	449	95,70%	0,36%	95,34%	
La Araucanía	Satisfacción Global de las Dimensiones	87	95,99%	1,26%	94,73%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	87	96,55%	2,30%	94,25%	20,00%
	Satisfacción neta	87	96,10%	1,47%	94,63%	

En términos de satisfacción neta, se aprecia que la región que alcanza una mayor satisfacción neta corresponde a Coquimbo, con un 96,86%. Le sigue la Región Metropolitana con un 95,70% y finalmente La Araucanía con un 94,63%. En este sentido, no hay grandes diferencias entre las tres regiones evaluadas.

Gráfico 68 Satisfacción Neta Regiones - Sin Huellero de identificación ni Asistencia de funcionarios/as



Por su parte, la siguiente tabla expone los resultados incluyendo las dimensiones huellero de identificación y asistencia de funcionarios/as. En ella se observa que nuevamente Coquimbo tiene la satisfacción global de las dimensiones más alta, seguido de RM y La Araucanía. Asimismo, se aprecia que, mientras que en el caso de la RM y La Araucanía esta se ve afectada negativamente por la inclusión de dichas dimensiones, Coquimbo se ve afectada positivamente, aumentando su satisfacción global de las dimensiones.

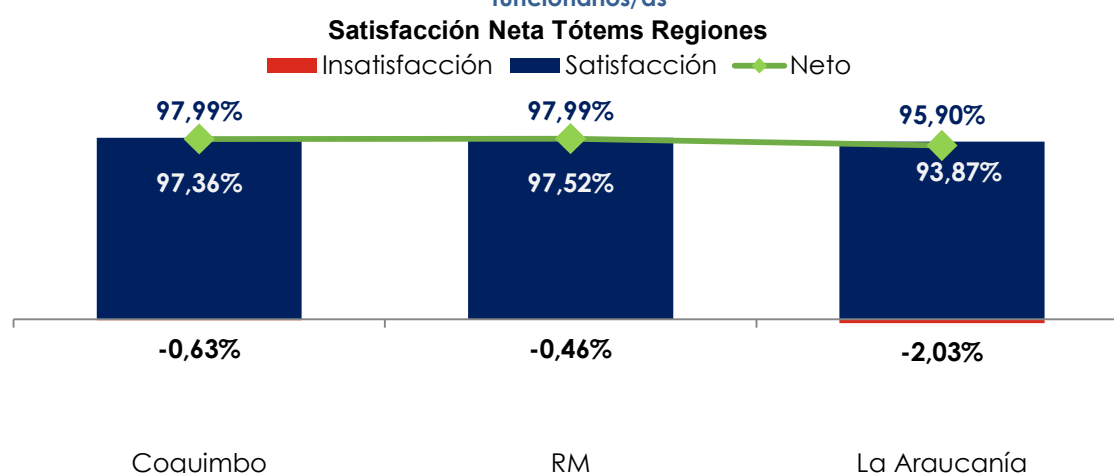
Tabla 287 Cálculo satisfacción neta regiones

Región	Con huellero y asistencia de funcionarios	2022				
		n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Coquimbo	Satisfacción Global de las Dimensiones	78	98,77%	0,15%	98,62%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	78	94,87%	2,56%	92,31%	20,00%
	Satisfacción neta	78	97,99%	0,63%	97,36%	
RM	Satisfacción Global de las Dimensiones	449	98,04%	0,41%	97,63%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	449	97,77%	0,67%	97,10%	20,00%
	Satisfacción neta	449	97,99%	0,46%	97,52%	
La Araucanía	Satisfacción Global de las Dimensiones	87	95,74%	1,96%	93,78%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	87	96,55%	2,30%	94,25%	20,00%

Región	Con huellero y asistencia de funcionarios	2022				
		n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción neta	87	95,90%	2,03%	93,87%	

Al analizar la satisfacción neta incluyendo huellero de identificación y asistencia de funcionarios/as, se observa una evaluación sumamente similar entre las regiones de Coquimbo y la RM, alcanzando niveles de satisfacción neta cercanos al 97%. Por su parte, La Araucanía alcanza un nivel de satisfacción neta que ronda el 93%, con una satisfacción menor.

Gráfico 69 Satisfacción Neta Regiones -Con Huellero de identificación y Asistencia de funcionarios/as



8.3. Usuarios/as de Aplicaciones Móviles

El presente apartado expone los resultados para los usuarios individuales de aplicaciones móviles, donde se evaluaron las aplicaciones CivilDigitalAPP y Registro e Identidad, donde se alcanzaron 1.299 y 1.213 encuestas respectivamente, específicamente de personas que afirmaron haber realizado un trámite a través de la aplicación, ya que, como se mencionó previamente, hay casos en los que las personas descargaron la aplicación pero no realizaron un trámite en ella.

8.3.1. Satisfacción de los atributos

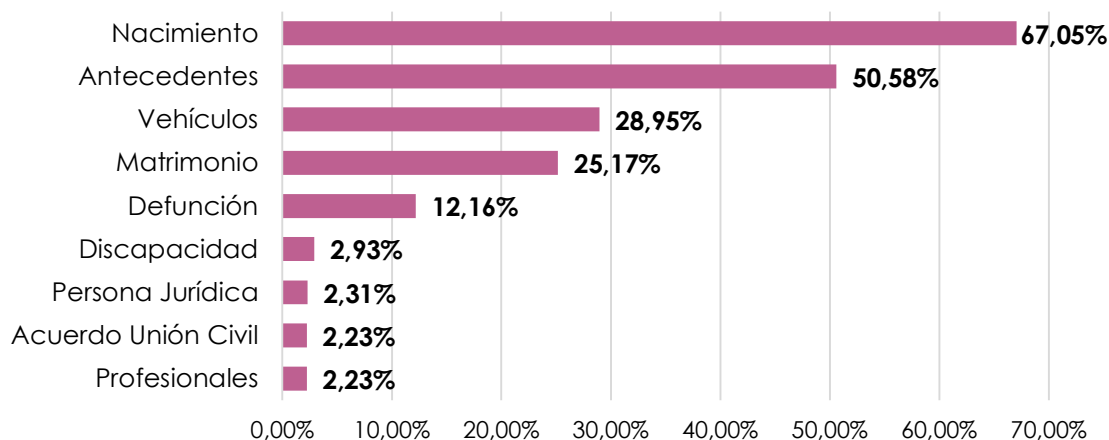
A continuación se presenta la satisfacción de los atributos evaluados. En primer lugar se expone la información de CivilDigital APP, y luego la de Registro e Identidad.

A) CivilDigital APP

Primeramente, es importante indicar que, como se mencionó anteriormente, la aplicación CivilDigital es para solicitar certificados en línea. Ante esto, se les preguntó a los/as usuarios/as cuál certificado solicitaron, siendo los más solicitados el de nacimiento (67,05%) y el de antecedentes (50,58%).

Gráfico 70 Certificados solicitados mediante CivilDigital APP

¿Qué certificado o documento solicitó?



En el caso de la evaluación a CivilDigital APP, se observa que la mayoría de los atributos presentan alzas significativas estadísticamente en su satisfacción neta, esto en todas las dimensiones evaluadas: facilidad de navegación de la aplicación, calidad contenidos de la aplicación, proceso de obtención de certificados, facilidad para pagar certificados.

Específicamente, los atributos con la satisfacción neta más baja corresponden a facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución, satisfacción con mapa "Busca tu oficina", estabilidad de la navegación, variedad medios de pago, seguridad del proceso de pago y facilidad para pagar.

Tabla 288 Satisfacción atributos CivilDigital APP

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación de la aplicación	Facilidad para encontrar lo que busca	228	75,00%	1,35%	59,65%	1.299	81,22%	10,32%	70,90%
	Seguridad que ofrece la aplicación	228	71,49%	17,11%	54,39%	1.299	83,22%	10,47%	72,75%
	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	228	55,26%	24,56%	30,70%	1.299	65,36%	18,32%	47,04%
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	228	72,81%	19,74%	53,07%	1.299	79,37%	12,78%	66,59%
	Facilidad para descargar la aplicación	228	81,58%	11,40%	70,18%	1.299	83,76%	11,86%	71,90%
	Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	46	69,57%	19,57%	50,00%	315	73,02%	20,32%	52,70%

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Estabilidad de la navegación	228	62,72%	22,37%	40,35%	1.299	75,21%	15,01%	60,20%
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	228	76,32%	10,53%	65,79%	1.298	80,12%	9,71%	70,42%
	Claridad del lenguaje empleado	228	82,46%	7,89%	74,56%	1.298	83,90%	8,24%	75,65%
	Diseño de la aplicación	228	73,68%	12,28%	61,40%	1.298	79,35%	10,25%	69,11%
Proceso de obtención de certificados	Facilidad para solicitar certificados	228	78,51%	13,16%	65,35%	1.298	81,66%	12,10%	69,57%
	Tiempo requerido para obtener certificados	228	75,88%	16,67%	59,21%	1.298	81,20%	12,79%	68,41%
	Variedad de certificados disponibles en la aplicación	228	75,00%	11,40%	63,60%	1.298	81,12%	10,71%	70,42%
Facilidad para pagar certificados ⁵²	Variedad de medios de pago	58	56,90%	15,52%	41,38%	352	71,59%	15,91%	55,68%
	Claridad con la que son informados los cobros	59	61,02%	18,64%	42,37%	352	76,70%	14,77%	61,93%
	Seguridad del proceso de pago	58	63,79%	24,14%	39,66%	352	74,72%	15,91%	58,81%
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	59	57,63%	27,12%	30,51%	352	67,05%	21,88%	45,17%
	Facilidad para pagar	59	52,54%	30,51%	22,03%	352	70,17%	21,59%	48,58%

B) Registro e Identidad

Respecto de la aplicación Registro e Identidad, también se aprecia una amplia cantidad de atributos que aumentan de manera estadísticamente significativa su satisfacción neta, lo cual se observa en todas las dimensiones, a excepción de la dimensión relacionada con el pago del comprobante de reimpresión de cédula de identidad, la cual mantiene sus atributos con niveles de satisfacción similares a los del 2021.

⁵² La dimensión facilidad para pagar certificados contiene una menor cantidad de casos, ya que corresponde sólo a quienes afirmaron haber obtenido un certificado pagado a través de la aplicación Civil Digital APP.

Los atributos que tienen la satisfacción neta más baja corresponden a facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución, satisfacción mapa "Busca tu oficina" y el sistema de reconocimiento facial.

Tabla 289 Satisfacción de atributos Registro e Identidad

Dimensión	Atributos	2021				2022			
		n	% SAT	%INS	% NETO	n	% SAT	%INS	% NETO
Facilidad de navegación de la aplicación	Facilidad para encontrar lo que busca	189	78,84%	13,76%	65,08%	1.213	82,69%	9,40%	73,29%
	Confiabilidad que ofrece la aplicación	189	79,89%	12,69%	67,20%	1.213	84,50%	8,66%	75,85%
	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	189	60,31%	20,63%	39,68%	1.213	67,44%	15,66%	51,77%
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	189	82,01%	13,76%	68,25%	1.213	83,02%	9,07%	73,95%
	Facilidad para descargar la aplicación	189	87,83%	7,93%	79,90%	1.213	87,72%	8,57%	79,14%
	Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	189	78,82%	15,88%	62,94%	1.091	77,54%	13,93%	63,61%
	Estabilidad de la navegación	189	76,19%	18,51%	57,68%	1.213	78,57%	12,45%	66,12%
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	189	84,12%	6,34%	77,78%	1.213	83,68%	7,58%	76,09%
	Claridad del lenguaje	189	86,77%	5,29%	81,48%	1.213	88,54%	5,61%	82,93%
	Diseño de la aplicación	189	76,19%	9,52%	66,67%	1.213	83,18%	7,67%	75,52%
Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	Facilidad para solicitar la reimpresión de cédula	189	80,95%	12,16%	68,79%	1.213	85,00%	8,57%	76,42%
	Tiempo requerido para obtener el comprobante	189	80,42%	11,11%	69,31%	1.213	85,16%	8,16%	77,00%
	Sistema de reconocimiento facial	189	56,61%	24,33%	32,28%	1.213	68,18%	17,56%	50,62%
Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	Variedad de medios de pago	189	84,12%	6,87%	77,25%	1.213	84,83%	6,51%	78,32%
	Claridad con la que son informados los cobros	189	86,70%	5,85%	80,85%	1.213	87,63%	5,52%	82,11%
	Seguridad del proceso de pago	189	88,35%	4,76%	83,59%	1.213	87,88%	5,03%	82,85%
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	189	86,70%	9,04%	77,66%	1.213	84,83%	7,83%	77,00%
	Facilidad para pagar	189	86,77%	7,93%	78,84%	1.213	85,82%	7,75%	78,07%

8.3.2. Satisfacción Global calculada por dimensión

A continuación, se presenta una tabla con el promedio simple de los atributos que componen cada dimensión, comparando los años 2021 y 2022 en cada aplicación.

En el caso de CivilDigital APP la facilidad para pagar contiene la satisfacción neta promedio más baja, con un 52,84%. Pese a ello, se observa un alza significativa estadísticamente respecto de dicha dimensión en el año 2021, donde alcanzó un 28,81% de satisfacción neta.

Por su parte, en la aplicación Registro e Identidad, se observa que todas las dimensiones en promedio cuentan con una satisfacción neta superior al 70%, teniendo una evaluación sumamente positiva.

Tabla 290 Satisfacción por promedio simple de atributos

Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Aplicación Civil Digital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	228	69,30%	13,60%	55,70%	1.299	78,29%	9,85%	68,44%
	Calidad de contenidos de la aplicación	228	76,75%	8,33%	68,42%	1.298	80,97%	7,78%	73,19%
	Proceso de obtención de certificados	228	75,88%	13,16%	62,72%	1.298	79,74%	10,86%	68,88%
	Facilidad para pagar	59	54,24%	25,42%	28,81%	352	70,45%	17,61%	52,84%
Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	189	78,31%	8,99%	69,31%	1.213	82,03%	6,92%	75,10%
	Calidad de contenidos de la aplicación	189	83,59%	5,82%	77,77%	1.213	85,00%	5,69%	79,31%
	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	189	74,07%	12,16%	61,91%	1.213	79,64%	8,00%	71,64%

Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	189	87,30%	6,34%	80,96%	1.213	86,40%	5,61%	80,79%

A continuación, la siguiente tabla expone la satisfacción global directa de cada dimensión, comparando el año 2021 y 2022 según tipo de aplicación. Es relevante destacar que la satisfacción global directa se define como la evaluación de las dimensiones a partir de una pregunta general que evalúa dicha dimensión, y no a través de sus los atributos con los cuales se calcula el promedio simple previamente presentado.

Nuevamente se observa que la dimensión facilidad para pagar certificados es la que tiene una satisfacción más baja en CivilDigital APP. Aun así, todas las dimensiones de dicha aplicación tienen una satisfacción neta más baja en comparación a la aplicación Registro e Identidad, por lo que se infiere que tendrá una satisfacción neta final más baja que esta última. Pese a esta diferencia, es importante destacar que hay un aumento en la satisfacción de tres dimensiones en la aplicación CivilDigital APP.

Tabla 291 Satisfacción Global directa de cada dimensión

Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Aplicación Civil Digital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	228	67,98%	15,79%	52,19%	1.299	78,91%	13,55%	65,36%
	Calidad de contenidos de la aplicación	228	74,56%	10,53%	64,04%	1.298	79,97%	10,09%	69,88%
	Proceso de obtención de certificados	228	74,56%	13,16%	61,40%	1.298	78,97%	13,02%	65,95%
	Facilidad para pagar certificados	59	54,24%	25,42%	28,81%	352	69,03%	19,60%	49,43%
Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	189	79,89%	14,29%	65,61%	1.213	83,02%	10,14%	72,88%

Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Calidad de contenidos de la aplicación	189	79,36%	8,99%	70,37%	1.213	84,17%	7,25%	76,92%
	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión	189	79,89%	11,11%	68,78%	1.213	84,17%	9,32%	74,86%
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión	189	87,76%	7,97%	79,79%	1.213	85,74%	6,35%	79,39%

Respecto de la satisfacción global calculada de cada dimensión, primeramente, es relevante recordar que es aquella que pondera el promedio simple de los atributos con la satisfacción global directa de cada dimensión, con un 60% y un 40% respectivamente. Dicho lo anterior, la siguiente tabla expone la satisfacción global calculada de cada dimensión.

Al analizar los datos es notable la diferencia que hay en la evaluación de la facilidad de pago en ambas aplicaciones, donde la satisfacción global calculada de dicha dimensión en CivilDigital APP corresponde a un 49,72% neto, ascendiendo a un 80,30% neto en la aplicación Registro e Identidad.

Tabla 292 Satisfacción Global calculada de cada dimensión

Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Aplicación Civil Digital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	228	69,74%	14,47%	55,26%	1.299	78,06%	11,55%	66,51%
	Calidad de contenidos de la aplicación	228	73,68%	14,47%	59,21%	1.298	79,89%	8,24%	71,65%
	Proceso de obtención de certificados	228	74,12%	13,60%	60,53%	1.298	80,05%	11,48%	68,57%
	Facilidad para pagar certificados	59	55,93%	25,42%	30,51%	352	69,03%	19,32%	49,72%
Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO

Aplicación	Dimensión	2021				2022			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	189	78,31%	12,17%	66,14%	1.213	82,52%	7,67%	74,86%
	Calidad de contenidos de la aplicación	189	80,95%	7,40%	73,55%	1.213	85,49%	6,35%	79,14%
	Proceso de obtención del comprobante	189	78,30%	11,11%	67,19%	1.213	82,28%	8,41%	73,87%
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión	189	87,76%	6,91%	80,85%	1.213	86,31%	6,02%	80,30%

Luego del cálculo de la satisfacción global por dimensión se debe calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según la aplicación evaluada por el usuario. Para ello, se realizan regresiones múltiples en cada aplicación, en las cuales se ingresa como variables independientes sus dimensiones y como variable dependiente la satisfacción inicial, destacando que los ponderadores se calculan en base al 100% de la muestra de cada aplicación por separado. No obstante, como el canal de aplicaciones móviles se constituye como uno solo, luego de esto, se realizó una post estratificación según los pesos de cada aplicación en el universo del canal.

La tabla expuesta a continuación presenta los resultados de los pesos de cada dimensión según estas regresiones múltiples, comparándolos con los pesos obtenidos el año 2021.

Tabla 293 Ponderador de dimensiones según regresiones lineales

Aplicación	Dimensión	Ponderador 2021	Ponderador 2022
Aplicación Civil Digital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	85,56%	70,67%
	Calidad de contenidos de la aplicación	6,29%	1,13%
	Proceso de obtención de certificados	5,05%	26,97%
	Facilidad para pagar certificados	3,09%	1,22%
Aplicación Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	41,83%	58,03%
	Calidad de contenidos de la aplicación	8,01%	6,91%
	Proceso de obtención del comprobante de reimpresión de cédula de identidad	41,44%	20,73%
	Facilidad para pagar el comprobante de reimpresión de cédula de identidad	8,72%	14,33%

8.3.3. Satisfacción de las dimensiones

Teniendo los pesos relativos de cada dimensión según las dos aplicaciones evaluadas, se procede a calcular la satisfacción global de las dimensiones, la que corresponde al promedio ponderado de la satisfacción global calculada de cada dimensión según los pesos obtenidos con las regresiones lineales.

Tabla 294 Satisfacción Global de las dimensiones

Aplicación	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Civildigital APP	Facilidad de navegación de la aplicación	1.299	78,06%	11,55%	66,51%	70,67%
	Calidad de contenidos de la aplicación	1.298	79,89%	8,24%	71,65%	1,13%
	Proceso de obtención de certificados	1.298	80,05%	11,48%	68,57%	26,97%
	Facilidad para pagar certificados	352	69,03%	19,32%	49,72%	1,22%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.298	78,50%	11,59%	66,91%	
Registro e Identidad	Facilidad de navegación de la aplicación	1.213	82,52%	7,67%	74,86%	58,03%
	Calidad de contenidos de la aplicación	1.213	85,49%	6,35%	79,14%	6,91%
	Proceso de obtención de certificados	1.213	82,28%	8,41%	73,87%	20,73%
	Facilidad para pagar certificados	1.213	86,31%	6,02%	80,30%	14,33%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.213	83,22%	7,50%	75,72%	

8.3.4. Satisfacción Neta

Teniendo la satisfacción global de las dimensiones, es posible calcular la satisfacción neta, la cual se compone de la satisfacción inicial con un peso de 20% y la satisfacción global de las dimensiones con un peso de 80%.

Según lo que se aprecia en la siguiente tabla, ambas aplicaciones tienen altos niveles de insatisfacción. CivilDigital APP tiene un 14,40% de insatisfacción, mientras que Registro e Identidad un 10,45%. Respecto de los niveles de satisfacción, se observa que esta es más alta en Registro e Identidad, lo cual se explicó anteriormente en el análisis de atributos, ya que la mayoría de estos tenía una satisfacción por sobre el 70%, incluso la dimensión relacionada con la facilidad de pago, la que ocasionalmente tiende a ser más criticada.

Tabla 295 Cálculo de la satisfacción Neta Aplicaciones Móviles

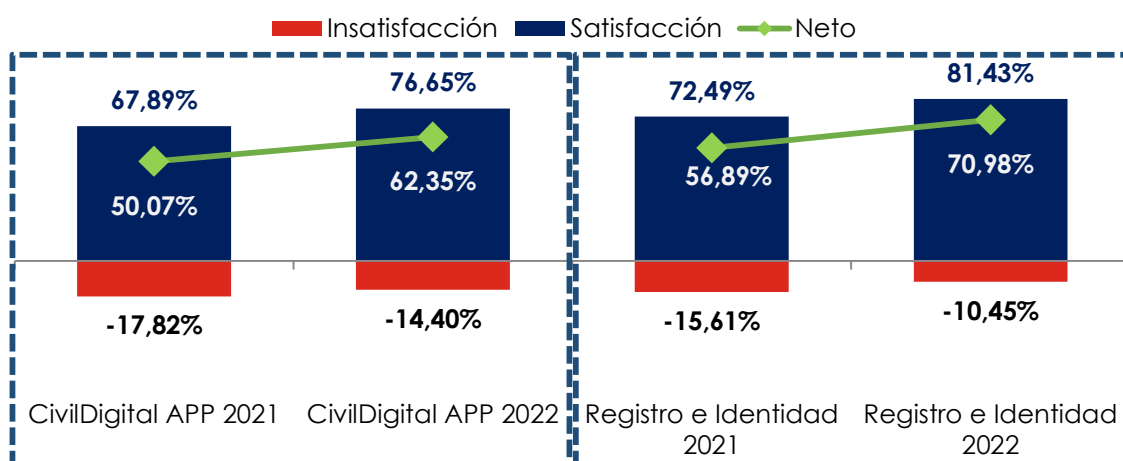
Aplicación	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Civildigital	Satisfacción Global Inicial	1.299	69,75%	25,64%	44,11%	20,00%

APP	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.299	78,50%	11,59%	66,91%	80,00%
	Satisfacción Neta	1.299	76,65%	14,40%	62,35%	
Registro e identidad	Satisfacción Global Inicial	1.213	74,28%	22,26%	52,02%	20,00%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1.213	83,22%	7,50%	75,72%	80,00%
	Satisfacción Neta	1.213	81,43%	10,45%	70,98%	

En términos de satisfacción neta se observan diferencias significativas estadísticamente en ambas aplicaciones con relación al año 2021, lo cual se presenta en el gráfico expuesto a continuación. Asimismo, hay diferencias estadísticamente significativas en la evaluación del año 2022 para ambas aplicaciones, estando mejor evaluada en términos significativos la aplicación Registro e Identidad.

Gráfico 71 Satisfacción Neta CivilDigital APP y Registro e Identidad

Satisfacción Neta CivilDigital APP y Registro e Identidad



Habiendo analizado la satisfacción neta obtenida para cada aplicación evaluada, se debe calcular la satisfacción neta total de las aplicaciones móviles. De este modo, del total de 2.512 encuestas con las que se construye la satisfacción neta de aplicaciones móviles, 1.299 corresponden a CivilDigital APP y 1.213 a Registro e Identidad. Tales pesos, es decir, aquellos que componen la muestra de cada aplicación, corresponden a la proporción que se le otorga a cada aplicación para calcular la satisfacción neta final de las aplicaciones móviles. Cabe destacar que se selecciona dicha metodología ya que es la misma que fue utilizada el año 2021, la cual contribuye a que ambas aplicaciones tengan un peso más o menos similar en la satisfacción neta total de las aplicaciones móviles⁵³.

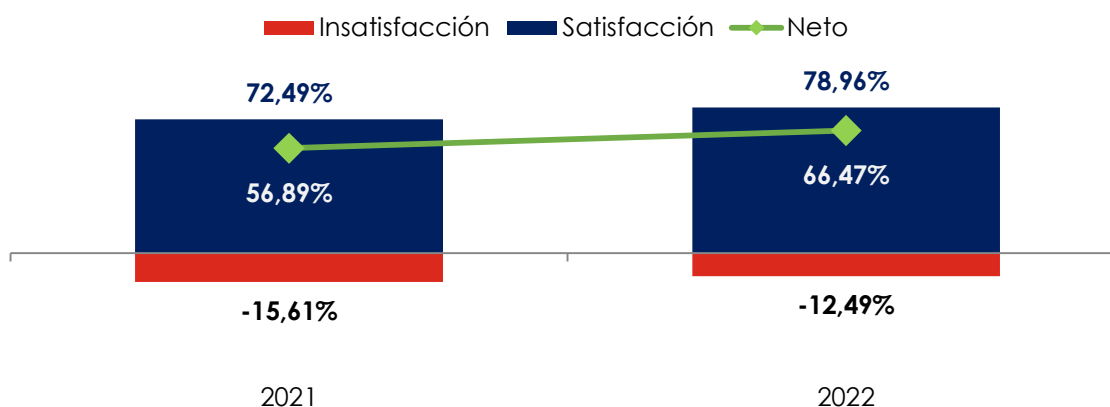
⁵³ Otra posibilidad es otorgar el peso a cada aplicación según la cantidad de actuaciones en cada segmento, es decir, los universos, los cuales corresponden a un promedio mensual de 560.282 actuaciones en CivilDigital APP y 14.072 actuaciones en Registro e Identidad, lo cual corresponde a proporciones de 97,55% y 2,45% respectivamente. Al considerar dichas ponderaciones, la satisfacción

Tabla 296 Ponderador de aplicaciones

Año	Aplicación	n	%SAT	%INS	%NETO	Ponderador
2021	CivilDigital APP	228	67,89%	17,82%	50,07%	54,67%
	Registro e Identidad	189	72,49%	15,61%	56,89%	45,32%
2022	CivilDigital APP	1.299	76,65%	14,40%	62,35%	51,71%
	Registro e Identidad	1.213	81,43%	10,45%	70,98%	48,29%

Expuesto lo anterior, se calculó la satisfacción neta total de las aplicaciones móviles mediante un promedio ponderado según las ponderaciones que se exponen en la tabla anterior. El resultado a nivel total es el que se expone en el siguiente gráfico, alcanzando una satisfacción neta de 66,47%. Cabe destacar que dicha satisfacción neta el año 2021 fue de 56,89%, por lo que a nivel total también se aprecia un incremento significativo estadísticamente.

Gráfico 72 Satisfacción Neta total Aplicaciones Móviles
Satisfacción Neta Aplicaciones Móviles



9. Caracterización de Usuarios/as

A continuación, los siguientes apartados exponen los resultados del levantamiento piloto a tótems de autoatención y aplicaciones móviles del SRCel, comenzando por la caracterización de los usuarios/as y sus trámites. Este primer capítulo presentará en primer lugar la caracterización de los/as usuarios/as de los/as tótems de autoatención, para posteriormente presentar la de los/as usuarios/as de aplicaciones móviles.

de las aplicaciones móviles alcanza un 76,77%, la insatisfacción alcanza un 14,13% y la satisfacción neta corresponde a un 62,46%.

9.1. Usuarios/as Tótems de autoatención

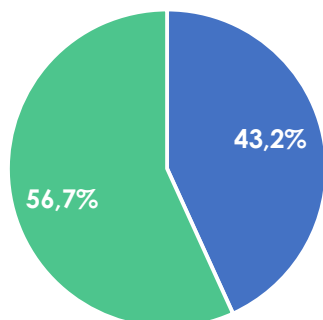
Gráfico 52 Sexo según usuarios/as de Tótems de autoatención

Sexo

N: 614

■ Hombre

■ Mujer



De acuerdo con los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención consultados, se aprecia que el 56,7% corresponde a usuarias de sexo femenino, mientras que el 43,2% corresponde a usuarios de sexo masculino, lo cual da a conocer que las usuarias femeninas son las que más recurren a los Tótems de autoatención.

Gráfico 53 Edad en tramos según usuarios/as de Tótems de autoatención

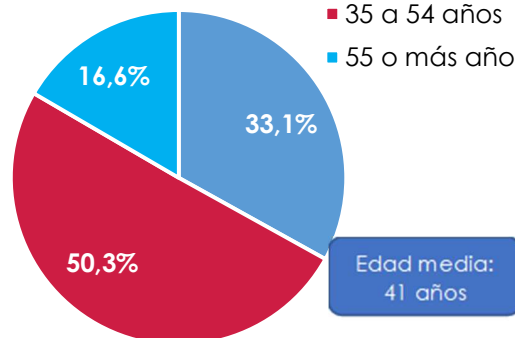
Edad en tramos

N: 614

■ 18 a 34 años

■ 35 a 54 años

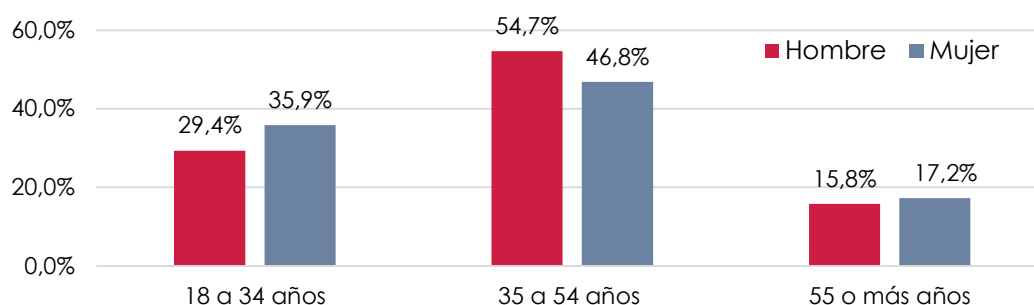
■ 55 o más años



Además, respecto a la edad en tramos según los(as) usuarios(as) que utilizan los Tótems de autoatención, se puede observar que el 33,1% corresponde al tramo de edad de 18 a 34 años, el 50,3% corresponde al tramo de 35 a 54 años y el 16,6% corresponde al tramo de 55 o más años. Por tanto, los(as) usuarios(as) que utilizan en mayor proporción los Tótems de autoatención están en el tramo de edad de 35 a 54 años, luego le sigue el tramo de 18 a 34 años y, por último, el tramo de 55 o más años. Cabe destacar que la edad media es

Gráfico 54 Cruce edad y sexo según usuarios(as) de Tótems de autoatención

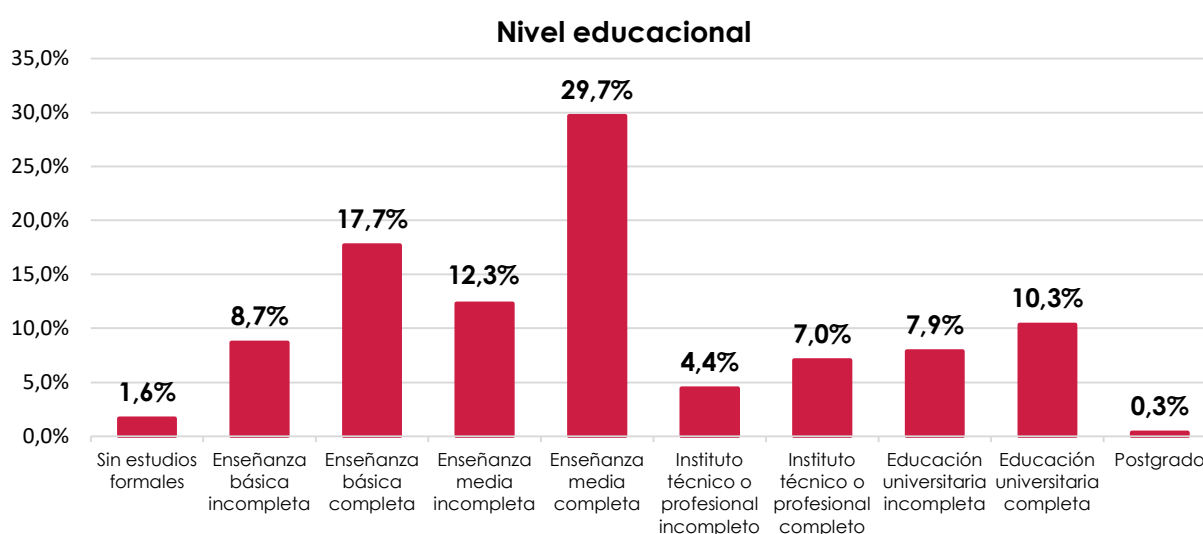
Edad en tramos según sexo de los(as) usuarios(as)



de 41 años.

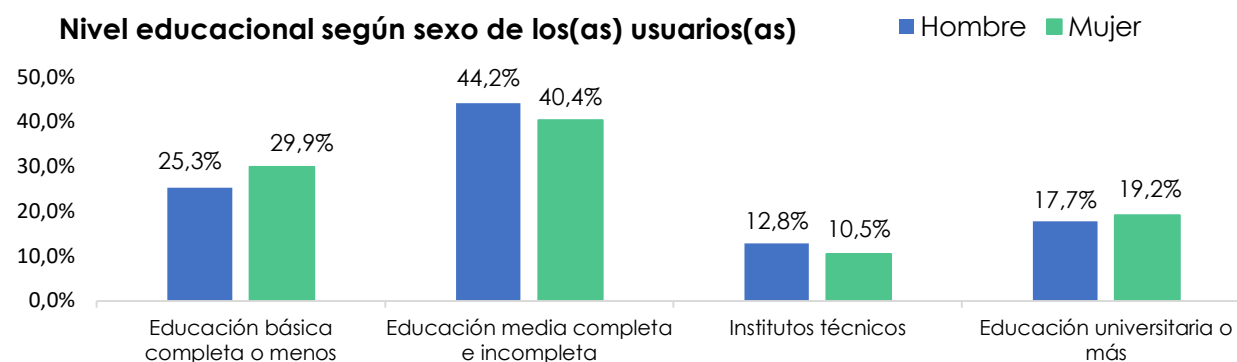
A su vez, al cruzar la edad (en tramos) por el sexo de los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, se destaca que, en primer lugar, en el tramo de edad de 18 a 34 años el 29,4% son hombres mientras que las mujeres corresponden al 35,9%. En segundo lugar, en el tramo de edad de 35 a 54 años, el 54,7% son hombres mientras que el 46,8% son mujeres. En tercer lugar, en el tramo de edad de 55 o más años el 15,8% son hombres mientras que las mujeres corresponden al 17,2%. Por tanto, en el tramo de 35 a 54 años, se concentra la mayor proporción de usuarios hombres que solicitan los Tótems de autoatención a diferencia de las usuarias mujeres que se concentran en el tramo de 18 a 34 años.

Gráfico 55 Nivel educacional según usuarios(as) de Tótems de autoatención



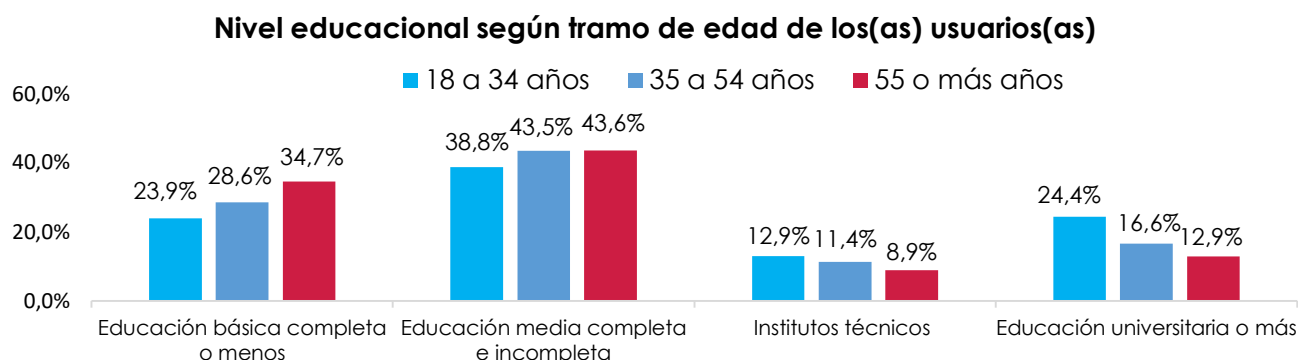
Otra variable es el nivel educacional según los(as) usuarios(as) que recurren a los Tótems de autoatención. En ese sentido, se puede destacar que el grado académico que concentra la mayor proporción de usuarios(as) es la enseñanza media completa con un 29,7%, luego le sigue la enseñanza básica completa con un 17,7% y después la enseñanza media incompleta con un 12,3%, mientras que la menor proporción de usuarios(as) se ubica en los(as) usuarios(as) de postgrado con un 0,3%, luego le siguen los(as) usuarios(as) sin estudios formales con un 1,6% y después los(as) que tienen instituto técnico o profesional incompleto con un 4,4%.

Gráfico 56 Cruce nivel educacional y sexo según usuarios(as) de Tótems de autoatención



Por un lado, al cruzar el nivel educacional por el sexo de los(as) usuarios(as) que utilizan los Tótems de autoatención se puede establecer que las mujeres, en mayor proporción, han obtenido grados académicos más altos que los hombres, tal como haber cursado educación universitaria o más con un 19,2% mientras que los hombres tienen un 12,8% en el grado académico institutos técnicos. Sin embargo, los hombres concentran el mayor porcentaje en el grado académico educación media completa e incompleta con un 44,2% en comparación a las mujeres que tienen un 40,4%.

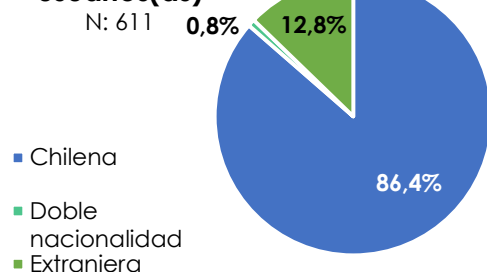
Gráfico 57 Cruce Nivel educacional y edad en tramos según usuarios(as) de Tótems de autoatención



Por otro lado, al cruzar el nivel educacional por el tramo de edad de los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, se aprecia que el tramo de edad de 55 o más años se concentra mayoritariamente en el grado académico de educación media completa e incompleta con un 43,6%, así como también en el grado de educación básica completa o menos con un 34,7%. El tramo de edad de 35 a 54 años se concentra en el grado académico de institutos técnicos con un 43,5%. Y, por último, el tramo de edad de 18 a 34 años se concentra en mayor proporción en el grado académico de educación universitaria o más con un 24,4%. Por tanto, las personas mayores tienen grados académicos más bajos mientras que las personas jóvenes tienen grados académicos más altos.

Gráfico 58 Nacionalidad según usuarios/as de Tótems de autoatención

Nacionalidad según usuarios(as)

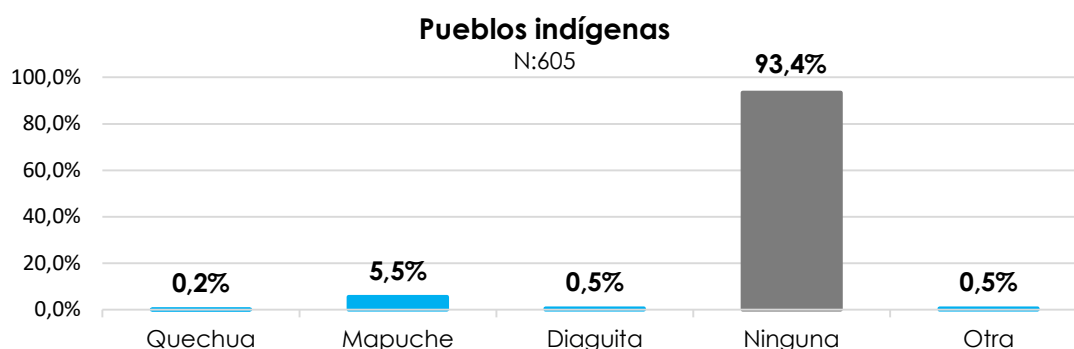


Con relación a la nacionalidad de los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención consultados, el 86,4% menciona tener nacionalidad chilena, el 12,8% menciona tener nacionalidad extranjera y sólo el 0,8% posee una doble nacionalidad, es decir, la nacionalidad chilena y una nacionalidad extranjera. Por tanto, la mayoría de los(as) usuarios(as) son de nacionalidad chilena.

Particularmente, en la tabla obtenida se puede apreciar que otras nacionalidades son la peruana con un 37,3%, la venezolana con un 31,3%, la boliviana con un 8,4%, la colombiana con un 7,2%, la haitiana con un 4,8%, la argentina con un 3,6%, la dominicana con un 2,4%, la china con un 2,4%, la coreana con un 1,2% y la brasilera con un 1,2%. Por tanto, las personas con nacionalidad extranjera que más recurren a los Tótems de autoatención es la peruana, luego sigue la venezolana y después la boliviana.

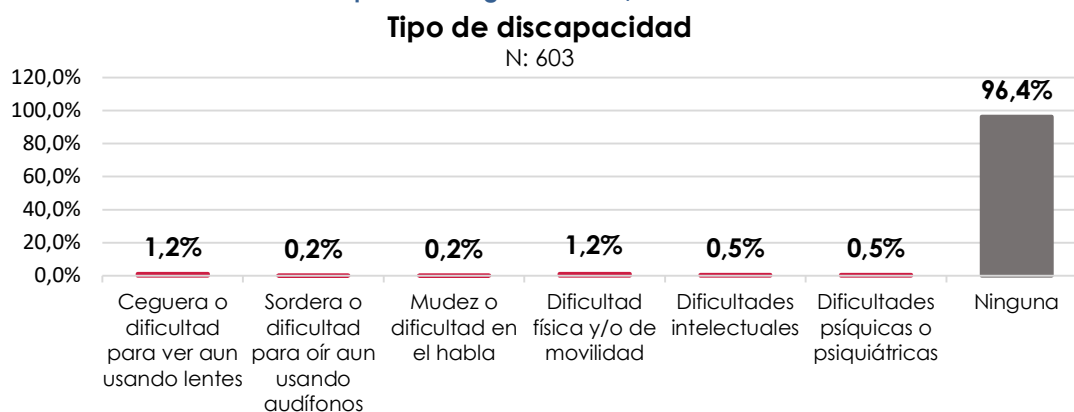
Otra nacionalidad	Porcentaje	Recuento
Peruana	37,3%	31
Venezolana	31,3%	26
Boliviana	8,4%	7
Colombiana	7,2%	6
Haitiana	4,8%	4
Argentina	3,6%	3
Dominicana	2,4%	2
China	2,4%	2
Coreana	1,2%	1
Brasilera	1,2%	1
Total	100%	83

Gráfico 731 Pertenencia a pueblo originario según usuarios/as de Tótems de autoatención



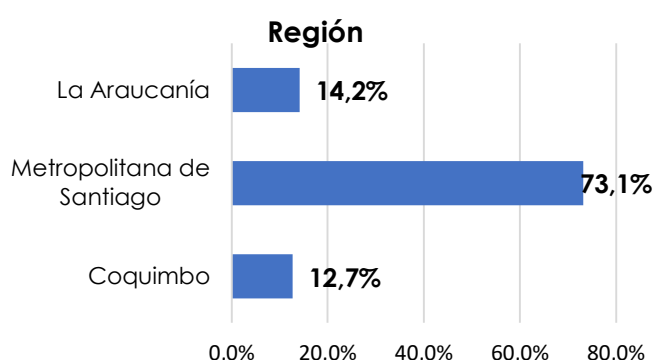
También está la variable pueblos indígenas, la cual da cuenta si los(as) usuarios(as) que recurren a los Tótems de autoatención pertenecen o no a algún pueblo indígena, donde el 5,5% contestó pertenecer al pueblo Mapuche, el 0,5% contestó pertenecer al pueblo Diaguita y el 0,2% contestó pertenecer al pueblo Quechua. Sin embargo, la mayor proporción de usuarios(as) se concentran en la opción "ninguno" con un 93,4%, lo cual determina que la mayoría de los(as) usuarios(as) expresan no pertenecer a ningún pueblo indígena.

Gráfico 174 Discapacidad según usuarios/as de Tótems de autoatención



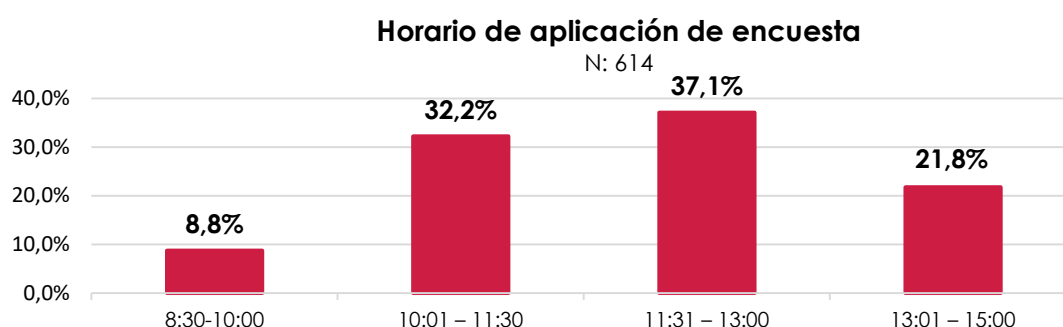
Otra es la variable discapacidad según los(as) usuarios(as) de los Tótems de autoatención, la cual busca determinar el tipo de discapacidad y/o dificultad que presentan los(as) usuarios(as). Se puede apreciar que el 96,4% de los(as) usuarios(as) no presenta ningún tipo de discapacidad y/o dificultad. En ese sentido, sólo un 1,2% presenta ceguera o dificultad para ver aun usando lentes y un 1,2% presenta dificultad física y/o de movilidad. Por ende, la mayoría de los(as) usuarios(as) no tienen ningún tipo de discapacidad ni dificultad.

Gráfico 13 Región según usuarios/as de Tótems de autoatención



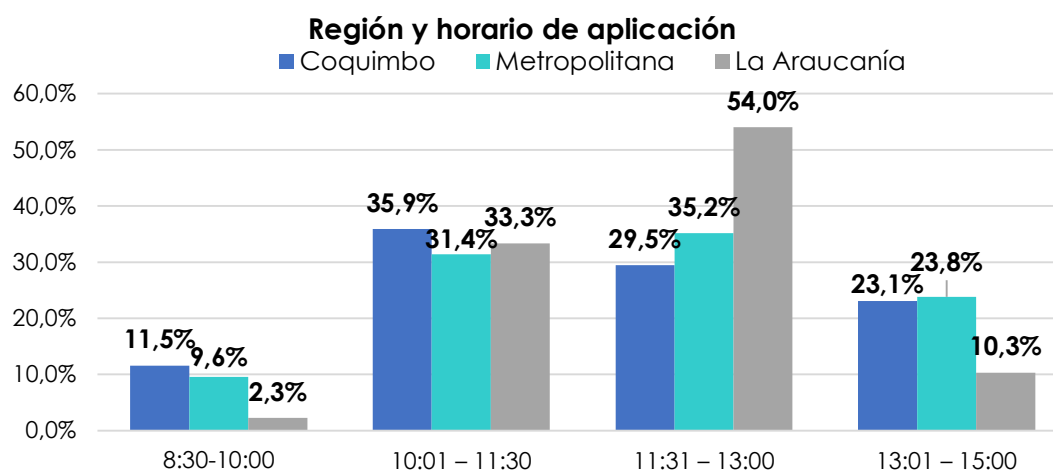
Respecto a la región de los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, la mayoría reside en la región Metropolitana de Santiago correspondiente al 73,1%, luego le sigue la región de La Araucanía con un 14,2% y, por último, la región de Coquimbo con un 12,7%.

Gráfico 14 Horario de aplicación de la encuesta para los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención



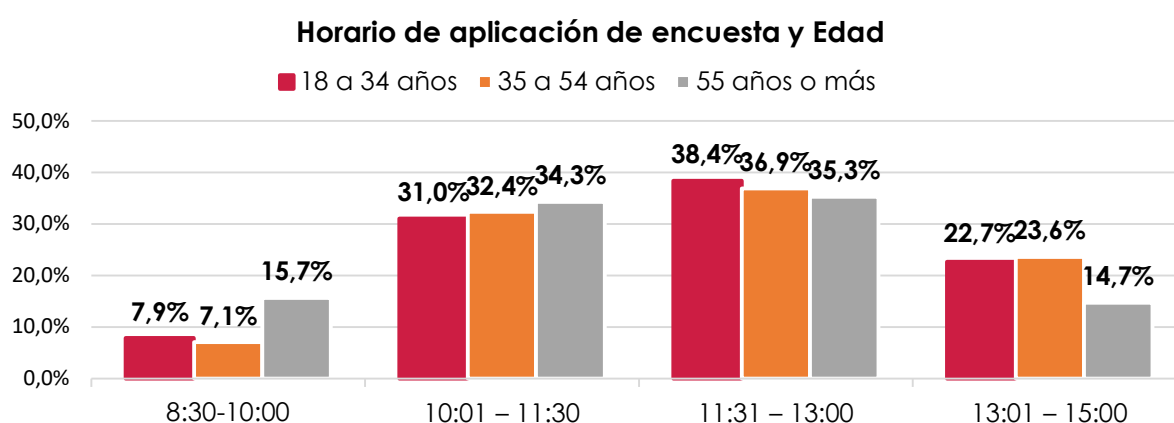
También un aspecto que considerar es el horario de aplicación de la encuesta para los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención. Respecto al horario de 8:30-10:00 hrs corresponde al 8,8% de los(as) usuarios(as). En el horario de las 10:01-11:30 hrs corresponde al 32,2% de los(as) usuarios(as). En el horario de las 11:31-13:00 hrs corresponde al 37,1% de los(as) usuarios(as). Por último, en el horario de las 13:03-15:00 hrs corresponde al 21,8% de los(as) usuarios(as). Por tanto, a la mayor cantidad de usuarios(as) se les aplicó la encuesta en el horario de las 11:31-13:00 hrs, mientras que a la menor cantidad de usuarios(as) se les aplicó en el horario de las 8:30-10:00 hrs.

Gráfico 15 Cruce región y horario de aplicación de la encuesta según los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención



Al cruzar la región por el horario de aplicación de la encuesta en los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, se destaca que, en primer lugar, en la región de Coquimbo se concentra un 11,5% de los(as) usuarios(as) en el horario de las 8:30-10:00 y un 35,9% de los(as) usuarios(as) en el horario de las 10:03-11:30 hrs. En segundo lugar, en la región de La Araucanía se concentra un 54,0%, siendo la mayor proporción de usuarios(as) en el horario de las 11:31-13:00 hrs. Por último, en la región Metropolitana, se concentra un 23,8% de usuarios(as) en el horario de las 13:01-15:00 hrs.

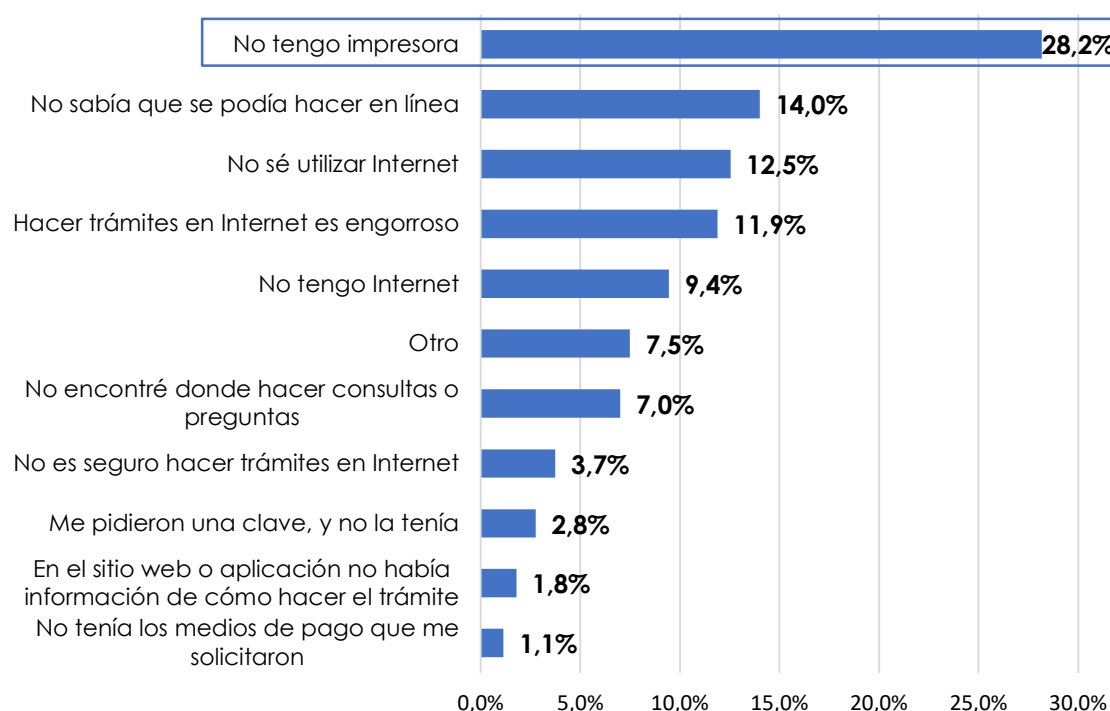
Gráfico 16 Cruce horario de aplicación de la encuesta y edad en tramos según los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención



A su vez, al cruzar el horario de aplicación de la encuesta y la edad en tramos según los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, se puede apreciar que, en primer lugar, en el horario de las 8:30-10:00 hrs y en el horario de las 10:01-11:30 hrs se concentra el tramo de edad de 55 o más años. Luego en el horario de las 11:31-13:00 hrs se concentra el tramo de edad de 18 a 34 años. Por último, en el horario de las 13:01-15:00 hrs se concentra el tramo de edad de 35 a 54 años. En ese sentido, se puede identificar que a las personas mayores se les tomó la encuesta en el horario de la mañana, mientras que a los jóvenes se les tomó en el horario de la tarde.

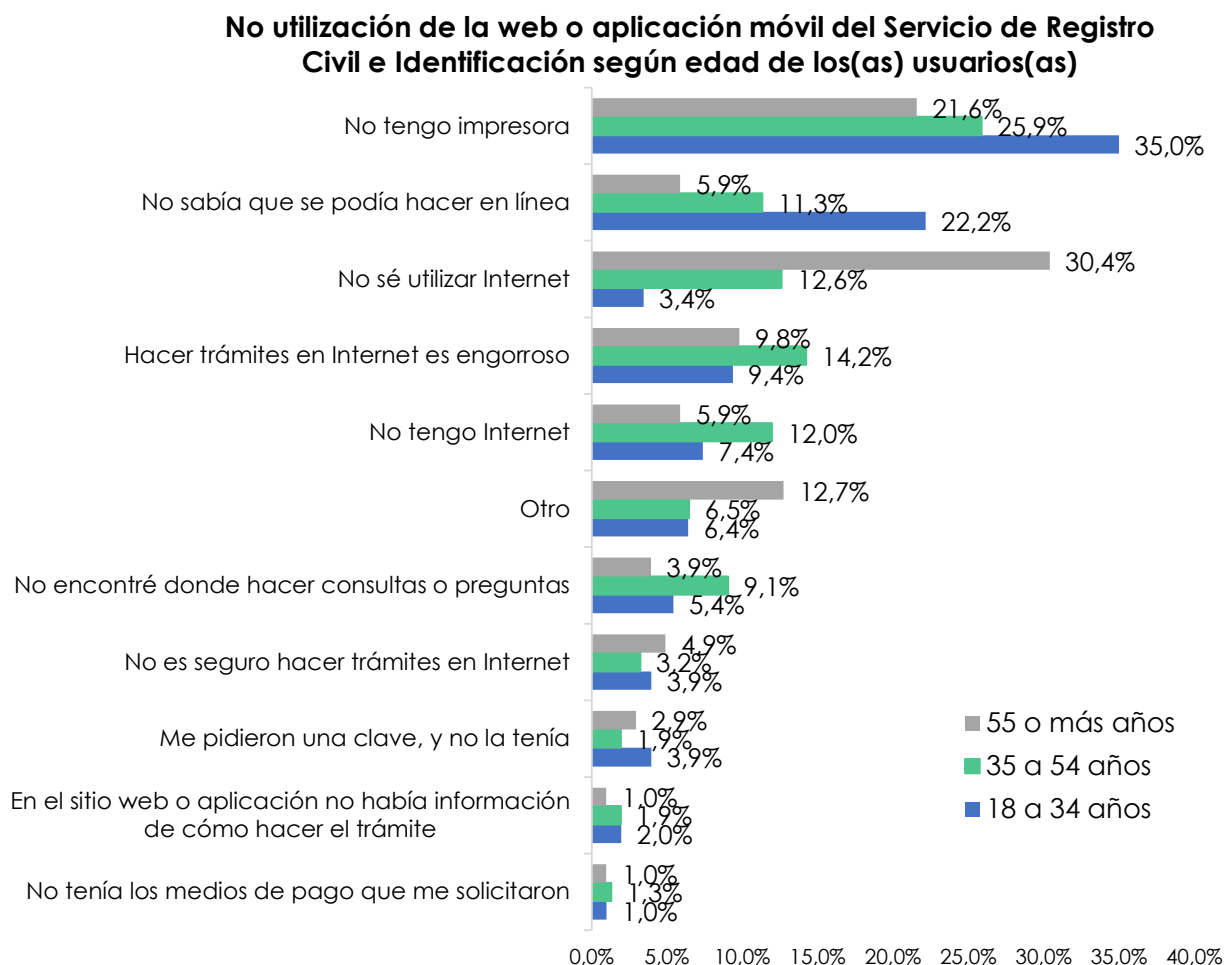
Gráfico 17 No utilización de sitio web para obtención de certificados o documentos según los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención

¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?



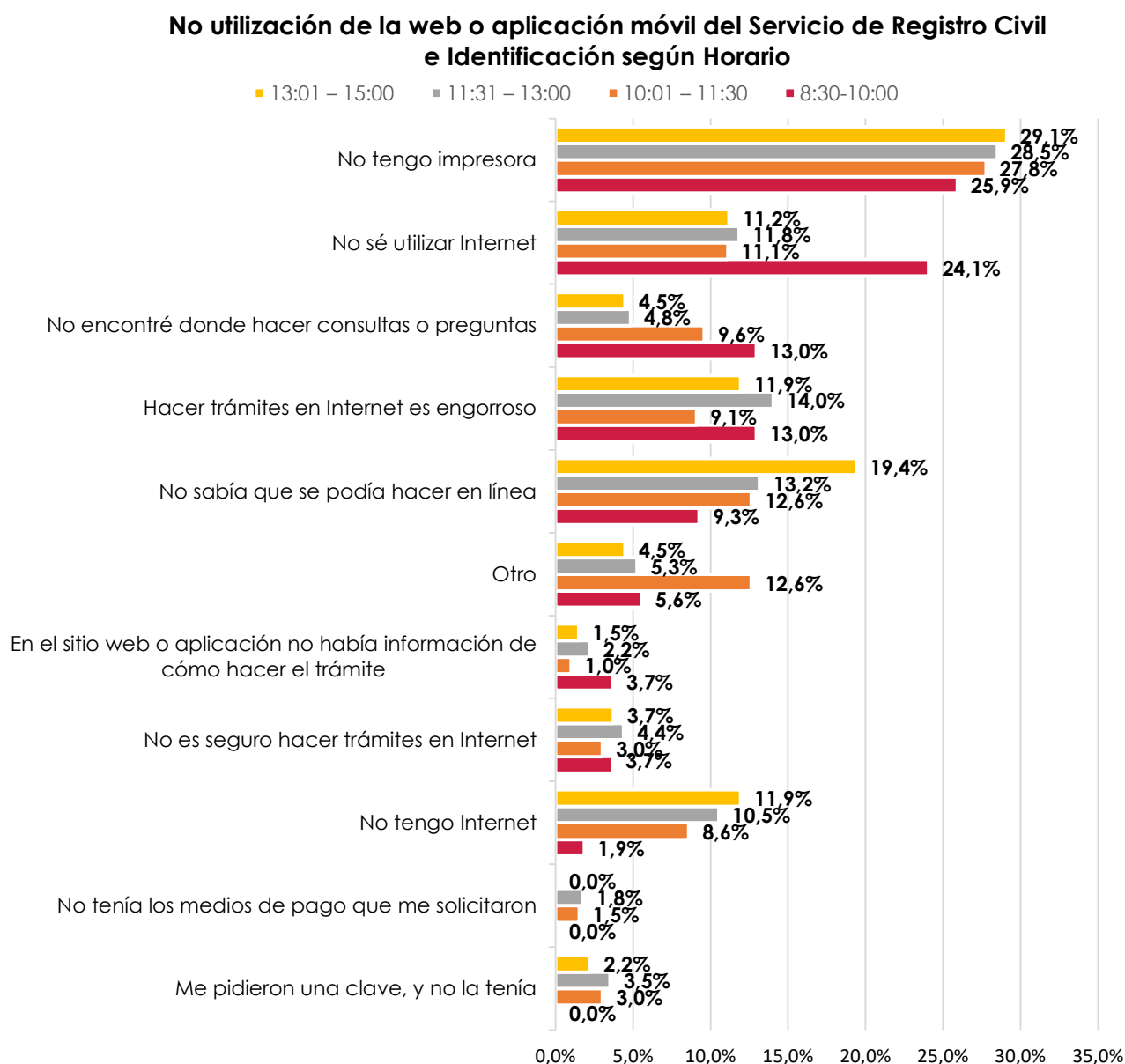
Respecto a la pregunta "¿Por qué no utilizó la web del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?" en función de los(as) usuarios(as) que utilizan los Tótems de autoatención se puede establecer que, la mayor proporción de personas respondió no tiene impresora, correspondiente al 28,2%. Luego le sigue el 14,0% que respondió que no sabía que se podía hacer en línea. Después le sigue el 12,5% que no sabe utilizar internet. Sin embargo, en menor proporción respondieron que no tenían los medios de pago que le solicitaron con un 1,1%, luego sigue que en el sitio web o aplicación no había información de cómo hacer el trámite correspondiente al 1,8% y, por último, que le pidieron una clave y no la tenía correspondiente al 2,8%.

Gráfico 18 Cruce no utilización de la web y edad en tramos según los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención



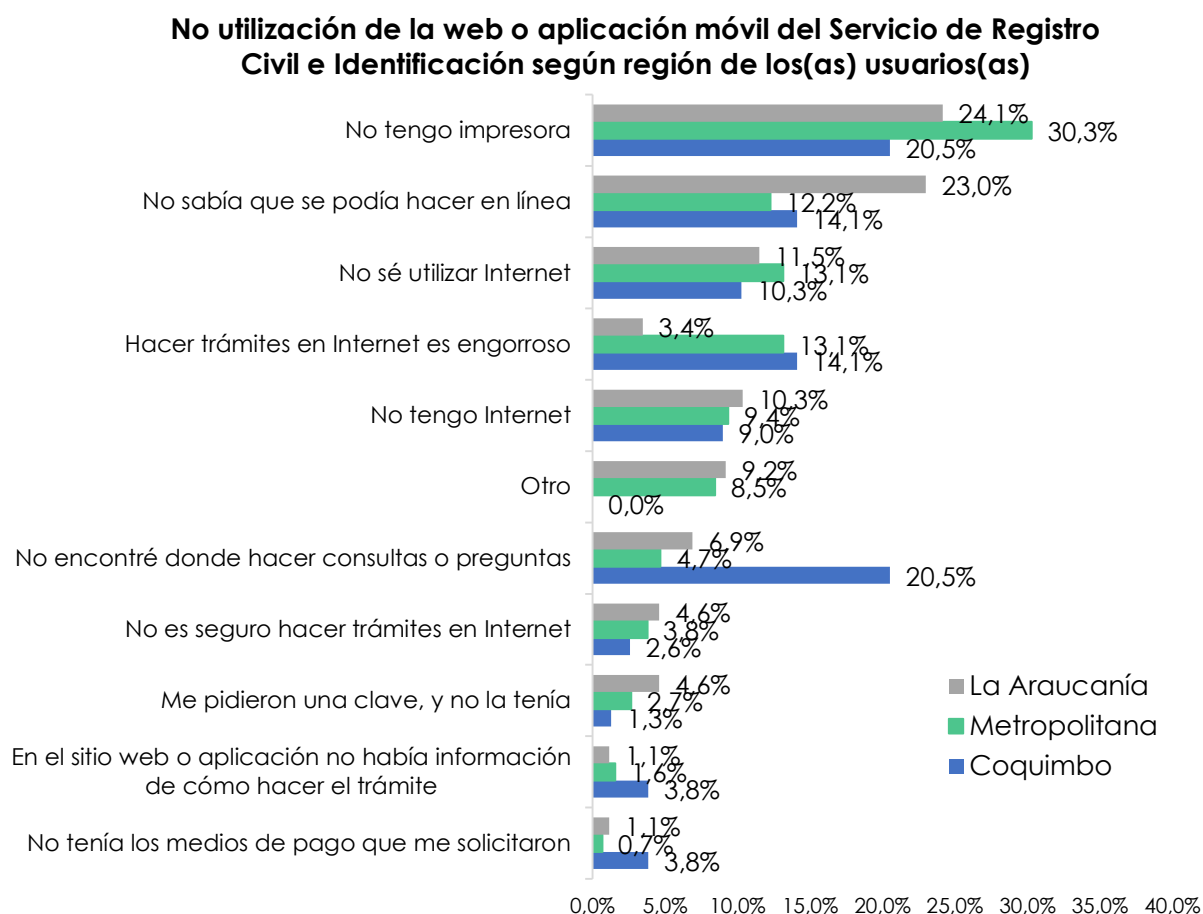
Al cruzar la pregunta no utilización de la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación y el tramo de edad según los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, se destaca que, en primer lugar, respecto al tramo de edad de 18 a 34 años, la mayor proporción se centra en los que respondieron "no tengo impresora" y "no sabía que se podía hacer en línea" con un 35,0% y un 22,2% correspondientes. En segundo lugar, respecto al tramo de edad de 35 a 54 años se centra en los que respondieron "hacer trámites en internet es engorroso" con un 14,2%. Por último, respecto al tramo de edad de 55 o más años, se centra en los que respondieron "no sé utilizar internet" con un 30,4%.

Gráfico 19 Cruce no utilización de la web y horario según los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención



Otro cruce es la pregunta no utilización de la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación y horario según los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, donde se aprecia que, en primer lugar, los(as) usuarios(as) que respondieron "no tengo impresora" correspondiente al 29,1% se concentran en el horario de 13:01-15:00 hrs. En segundo lugar, los(as) usuarios(as) que respondieron "no sé utilizar internet" correspondiente al 24,1%, se concentran en el horario de 8:30-10:00 hrs. En tercer lugar, los(as) usuarios(as) que respondieron "hacer trámites en internet es engorroso" correspondiente al 14,0%, se concentran en el horario de 11:31-13:00 hrs. Por último, los(as) usuarios(as) que respondieron "Otro" correspondientes al 12,6%, se centran en el horario 10:01-11:30 hrs. Por tanto, la mayor proporción de usuarios(as) se centró en el horario de la tarde, respondiendo que no utilizaron la web o la aplicación móvil porque no tenían impresora.

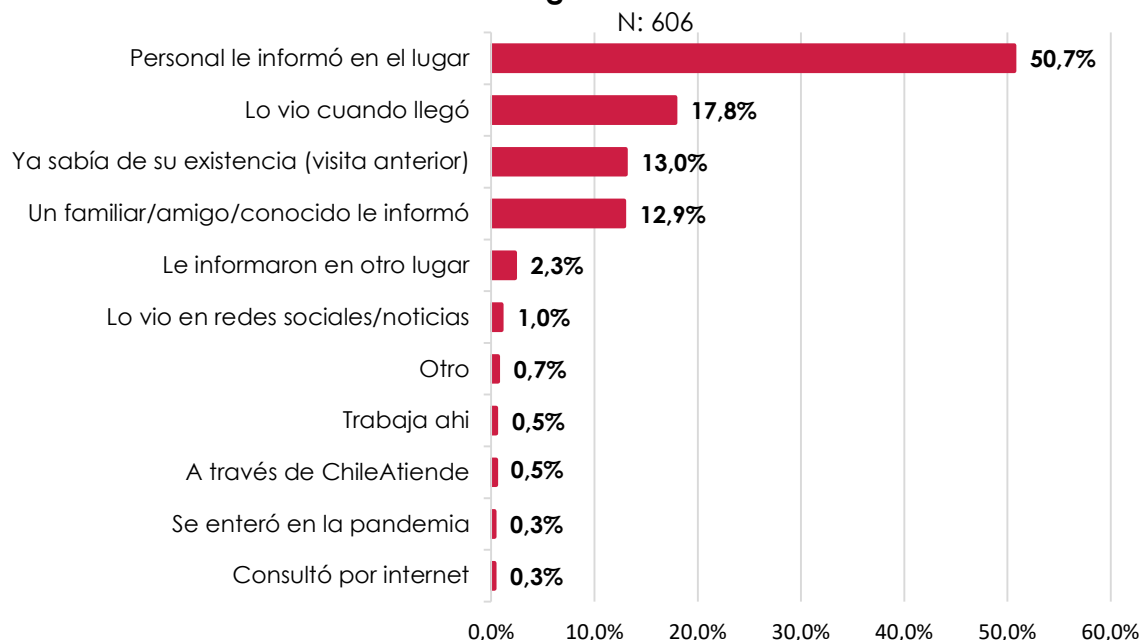
Gráfico 20 Cruce no utilización de la web y región según los(as) usuarios/as de Tótems de autoatención



También al cruzar la pregunta no utilización de la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación y la región según los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención, se destaca que, en primer lugar, respecto a la región Metropolitana, el 30,3% de los usuarios(as) respondió "no tengo impresora", siendo la mayor proporción de usuarios(as) en dicha pregunta. En segundo lugar, respecto a la región de La Araucanía, el 23,0% respondió "no sabía que se podía hacer en línea", siendo la mayor proporción de usuarios(as) en dicha pregunta. En tercer lugar, respecto a la región de Coquimbo, el 20,5% respondió "no encontré donde hacer consultas o preguntas", siendo la mayor proporción de usuarios(as) en dicha pregunta. Por tanto, se logra apreciar que la mayor proporción de usuarios(as) se centró en la región Metropolitana, respondiendo que no utilizaron la web o la aplicación móvil porque no tenían impresora.

Gráfico 21 Conocimiento de Tótems de autoservicio según los(as) usuarios/as

¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?



Con respecto a la pregunta ¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?, se aprecia que la mayor proporción de usuarios, correspondiente al 50,7% respondió que "personal le informó en el lugar", luego le sigue "lo vio cuando llegó" con un 17,8%, después le sigue "yo sabía de su existencia (visita anterior)" con un 13,0%, luego le sigue "un familiar/amigo/conocido le informó" con un 12,9%, después sigue "le informaron en otro lugar" con un 2,3% y, por último, "lo vio en redes sociales/noticias" con un 1,0%. De esta manera, se puede apreciar que a la mayoría de los(as) usuarios(as) se les informó de la existencia del Tótem, más que ellos(as) mismos(as) se hayan dado cuenta de que estaba en el lugar.

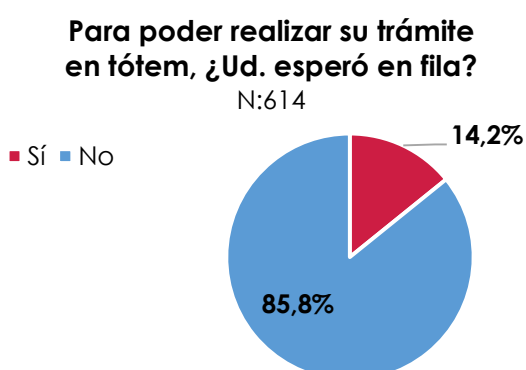
Tabla 33 Conocimiento de Tótems de autoservicio según los(as) usuarios/as

¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?	Edad en tramos			Nivel educacional			
	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	Básica completa o menos	Media completa e incompleta	Institutos técnicos	Universitaria o más
Lo vio cuando llegó	14,7%	18,5%	21,8%	14,2%	16,2%	31,4%	18,2%
Personal le informó en el lugar	57,4%	48,1%	45,5%	58,6%	44,7%	45,7%	55,5%
Ya sabía de su existencia (visita anterior)	9,6%	15,6%	11,9%	14,8%	13,8%	8,6%	11,8%
A través de ChileAtiende	0,0%	0,6%	1,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,9%
Un familiar/amigo/conocido le informó	15,2%	11,4%	12,9%	10,1%	17,8%	8,6%	8,2%
Consultó por internet	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,9%
Le informaron en otro lugar	1,0%	2,9%	3,0%	0,6%	4,3%	1,4%	0,9%

¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?	Edad en tramos			Nivel educacional			
	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más	Básica completa o menos	Media completa e incompleta	Institutos técnicos	Universitaria o más
Lo vio en redes sociales/noticias	1,5%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,4%	1,8%
Se enteró en la pandemia	0,0%	0,3%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%
Trabaja ahí	0,0%	0,6%	1,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%
Otro	0,0%	0,6%	2,0%	0,0%	0,4%	2,9%	0,9%
Recuento	197	308	101	169	253	70	110

Respecto a la pregunta ¿Cómo se enteró de que existía un Tótem de Autoservicio del Servicio de Registro Civil en esta ubicación?, se puede apreciar que, una de las respuestas fue **“lo vio cuando llegó”**, donde la mayor proporción de usuarios(as) está en el tramo de edad de 55 o más años (21,8%) y su nivel educacional es institutos técnicos (31,4%). Luego sigue la respuesta **“personal le informó en el lugar”** donde la mayor proporción de usuarios(as) está en el tramo de edad de 18 a 34 años (57,4%) y su nivel educacional es básica completa o menos (58,6%). Después está la respuesta **“Ya sabía de su existencia (visita anterior)”** donde la mayor proporción de usuarios(as) está en el tramo de edad de 35 a 54 años (15,6%) y su nivel educacional es básica completa o menos (14,8%). Por último, la respuesta **“Un familiar/amigo/conocido le informó”** donde la mayor proporción de usuarios(as) está en el tramo de edad de 18 a 34 años (15,2%) y su nivel educacional es media completa e incompleta (17,8%). Por tanto, la mayor proporción de usuarios(as), en general, se centra en la respuesta **“personal le informó en el lugar”**.

Gráfico 75 “Tuvo que hacer fila” según los(as) usuarios/as



De acuerdo con los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención consultados, se aprecia que el 85,8% de los usuarios(as) **no esperó** en fila, mientras que el 14,2% de los(as) usuarios(as) **si esperó** en fila, lo cual da a conocer que la mayoría de los(as) usuarios(as) no realizaron fila.

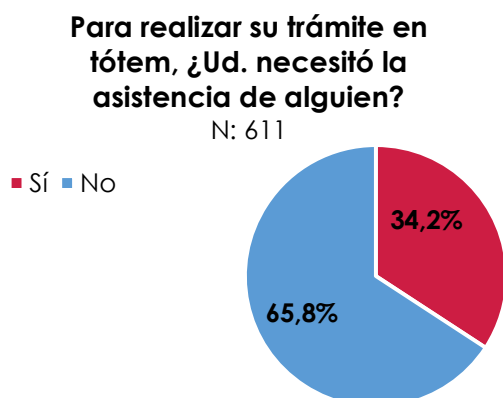
Tabla 297 Espera en fila según segmentos

Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. esperó en fila?		Si	No	Recuento
Tramo horario	8:30-10:00	11,1%	88,9%	54
	10:01 – 11:30	17,7%	82,3%	198
	11:31 – 13:00	13,6%	86,4%	228
	13:01 – 15:00	11,2%	88,8%	134

Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. esperó en fila?		Si	No	Recuento
Región	Coquimbo	5,1%	94,9%	78
	Metropolitana	12,5%	87,5%	449
	La Araucanía	31,0%	69,0%	87

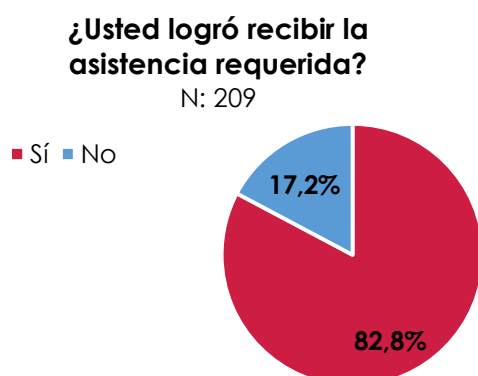
Respecto a la pregunta Para poder realizar su trámite en tótem, ¿Ud. Esperó en fila?, se puede apreciar que, por un lado, con relación al tramo de horario, la mayor proporción de usuarios(as) corresponden a los que no hicieron fila (88,9%) en el horario de las 8:30-10:00 hrs, mientras que el mayor porcentaje de usuarios(as) que hicieron fila (17,7%) corresponden al horario de las 10:01-11:30 hrs. Por tanto, en los(as) usuarios(as) que fueron en el horario de la mañana, es decir, temprano, fueron los que menos realizaron filas. Por otro lado, con relación a la región, la mayor proporción de usuarios(as) que no realizaron fila corresponde a la región de Coquimbo con un 94,9%, mientras que el mayor porcentaje de usuarios(as) que tuvo que hacer fila es la región de La Araucanía con un 31,0%.

Gráfico 76 Necesitó asistencia/logró recibirla según los(as) usuarios/as



Respecto con los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención consultados, se aprecia que el 65,8% de los usuarios(as) **no necesitó** la asistencia de alguien, mientras que el 34,2% de los(as) usuarios(as) **si necesitó** la asistencia de alguien, lo cual da a conocer que la mayoría de los(as) usuarios(as) no necesitaron ayuda.

Gráfico 77 Logra o no asistencia



Respecto con los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención consultados, se aprecia que el 82,8% de los usuarios(as) **si logró** recibir la asistencia requerida, mientras que el 17,2% de los(as) usuarios(as) **no logró** recibir la asistencia requerida, lo cual da a conocer que la mayoría de los(as) usuarios(as) lograron recibir la ayuda que necesitaron.

Tabla 298 Asistencia en tótems según segmentos

		Para realizar su trámite en tótem, ¿Ud. necesitó la asistencia de alguien?			¿Usted logró recibir la asistencia requerida?		
		Si	No	Recuento	Si	No	recuento
Edad en tramos	18 a 34 años	20,9%	79,1%	201	83,3%	16,7%	42
	35 a 54 años	33,4%	66,6%	308	89,3%	10,7%	103
	55 años o más	62,7%	37,3%	102	71,9%	28,1%	64
Horario	8:30-10:00	63,0%	37,0%	54	73,5%	26,5%	34
	10:01 – 11:30	36,2%	63,8%	196	80,3%	19,7%	71
	11:31 – 13:00	30,3%	69,7%	228	87,0%	13,0%	69
	13:01 – 15:00	26,3%	73,7%	133	88,6%	11,4%	35
Región	Coquimbo	36,4%	63,6%	77	89,3%	10,7%	28
	Metropolitana	34,9%	65,1%	447	79,5%	20,5%	156
	La Araucanía	28,7%	71,3%	87	96,0%	4,0%	25

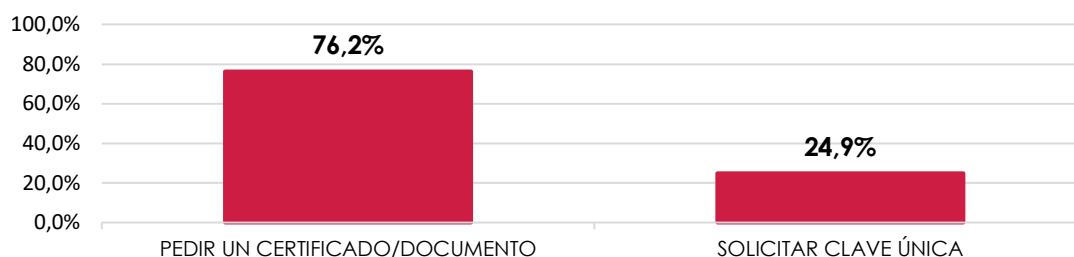
Respecto a la pregunta **Para realizar su trámite en tótem, ¿Ud. Necesitó la asistencia de alguien?**, se puede apreciar que, **respecto a la edad en tramos**, la mayor proporción de usuarios(as) que declara no haber necesitado la asistencia de alguien, corresponde al 79,1%, siendo parte del tramo de edad de 18 a 34 años, mientras que la mayor proporción de usuarios(as) que declara haber necesitado la asistencia de alguien, corresponde al 62,7%, siendo parte del tramo de edad de 55 años o más. **Respecto al horario**, la mayor proporción de usuarios(as) que declara no haber necesitado la asistencia de alguien, corresponde al 73,7%, en el horario de las 13:01-15:00 hrs, mientras que la mayor proporción de usuarios(as) que declara haber necesitado la asistencia de alguien, corresponde al 63,0%, en el horario de las 8:30-10:00 hrs. **Respecto a la región**, la mayor proporción de usuarios(as) que declara no haber necesitado la asistencia de alguien, corresponde al 71,3%, siendo de la región de La Araucanía, mientras que la mayor proporción de usuarios(as) que declara haber necesitado la asistencia de alguien, corresponde al 36,4%, siendo de la región de Coquimbo.

Respecto a la pregunta **¿Ud. Logró recibir la asistencia requerida?**, se puede apreciar que, **respecto a la edad en tramos**, la mayor proporción de usuarios(as) que declara no lograr recibir la asistencia requerida, corresponde al 28,1%, siendo parte del tramo de edad de 55 o más años, mientras que la mayor proporción de usuarios(as) que declara lograr recibir la asistencia requerida, corresponde al 89,3%, siendo parte del tramo de edad de 35 a 54 años. **Respecto al horario**, la mayor proporción de usuarios(as) que declara no lograr recibir la asistencia requerida, corresponde al 26,5%, en el horario de las 8:30-10:00 hrs, mientras que la mayor proporción de usuarios(as) que declara lograr recibir la asistencia requerida, corresponde al 88,6%, en el horario de las 13:01-15:00 hrs. **Respecto a la región**, la mayor proporción de usuarios(as) que declara no lograr recibir la asistencia requerida, corresponde al 20,5%, siendo de la región de Metropolitana, mientras que la mayor proporción de usuarios(as) que declara lograr recibir la asistencia requerida, corresponde al 96,0%, siendo de la región de La Araucanía.

Gráfico 78 ¿Qué trámite/s vino a realizar? según los(as) usuarios/as

¿Qué trámite/s vino a realizar?

N: 614



Respecto a la pregunta ¿Qué trámite/s vino a realizar? Según los(as) usuarios(as) que utilizan los Tótems de autoatención, se aprecia que el 76,2% pidió un certificado o documento, mientras que el 24,9% solicitó la clave única. Por tanto, la mayoría de los(as) usuarios(as) pidió un certificado/documento.

Tabla 299 Trámite realizado según segmentos

Trámite		PEDIR UN CERTIFICADO/DOCUMENTO	SOLICITAR CLAVE ÚNICA	Recuento
Edad	18 a 34 años	70,9%	29,1%	203
	35 a 54 años	79,6%	21,7%	309
	55 años o más	76,5%	26,5%	102
Horario	8:30-10:00	72,2%	29,6%	54
	10:01 – 11:30	77,3%	23,7%	198
	11:31 – 13:00	76,3%	25,4%	228
	13:01 – 15:00	76,1%	23,9%	134
Región	Coquimbo	84,6%	15,4%	78
	Metropolitana	72,4%	29,2%	449
	La Araucanía	88,5%	11,5%	87
Nivel educacional	Básica completa o menos	65,5%	36,3%	171
	Media completa e incompleta	77,7%	23,8%	256
	Institutos técnicos	88,6%	11,4%	70
	Universitaria o más	82,3%	17,7%	113

Respecto a la pregunta ¿Qué trámite/s vino a realizar?, en primer lugar, **en relación con la edad en tramos**, la mayor proporción de usuarios(as) que pidió un certificado documento corresponden al 79,6% en el tramo de edad de 35 a 54 años, mientras que el mayor

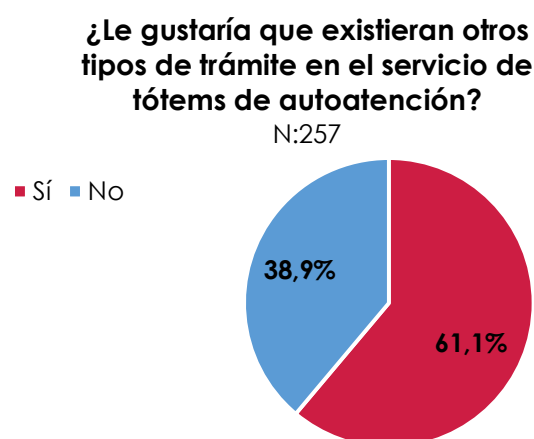
porcentaje que solicitó la clave única corresponde al 29,1% en el tramo de edad de 18 a 34 años.

En segundo lugar, **en relación con el horario**, la mayor proporción de usuarios(as) que pidió un certificado documento corresponden al 77,3% en el horario 10:01-11:30 hrs, mientras que el mayor porcentaje que solicitó la clave única corresponde al 29,6% en el horario 8:30-10:00 hrs.

En tercer lugar, **en relación con la región**, la mayor proporción de usuarios(as) que pidió un certificado documento corresponden al 88,5% de la región de La Araucanía, mientras que el mayor porcentaje que solicitó la clave única corresponde al 29,2% de la región Metropolitana.

Por último, **en relación con el nivel educacional**, la mayor proporción de usuarios(as) que pidió un certificado documento corresponden al 88,6% con el nivel educacional "institutos técnicos", mientras que el mayor porcentaje que solicitó la clave única corresponde al 36,3% con el nivel educacional "básica completa o menos".

Gráfico 79 ¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámites? según los(as) usuarios/as



De acuerdo con los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención consultados, se aprecia que el 61,1% de los usuarios(as) responde que **sí les gustaría que existieran otros tipos de trámites**, mientras que el 38,9% de los(as) usuarios(as) responde que **no le gustaría que existieran otros tipos de trámites**, por ende, la mayoría de los(as) consideran que deberían existir otros tipos de trámites en los Tótems de autoatención.

Tabla 300 Sugerencia de aumentar oferta de trámites según segmentos

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de autoatención?		Si	No	Recuento
Horario	8:30-10:00	40,9%	59,1%	22
	10:01 – 11:30	68,2%	31,8%	85
	11:31 – 13:00	59,2%	40,8%	98
	13:01 – 15:00	61,5%	38,5%	52
Región	Coquimbo	81,3%	18,8%	32
	Metropolitana	57,9%	42,1%	209
	La Araucanía	62,5%	37,5%	16
Género	Hombre	57,5%	42,5%	134
	Mujer	65,0%	35,0%	123
Edad	18 a 34 años	69,5%	30,5%	82

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite en el servicio de tótems de autoatención?		Si	No	Recuento
	35 a 54 años	65,1%	34,9%	126
	55 años o más	36,7%	63,3%	49
Nivel educacional	Básica completa o menos	64,0%	36,0%	89
	Media completa e incompleta	58,2%	41,8%	110
	Institutos técnicos	56,0%	44,0%	25
	Educación universitaria o más	64,5%	35,5%	31

Respecto a la pregunta ¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámites en el servicio de Tótems de autoatención?, en primer lugar, **en relación con el horario**, la mayor proporción de usuarios(as) que no les gustaría corresponden al 59,1% en horario de 8:30-10:00 hrs, mientras que el mayor porcentaje que si les gustaría corresponde al 68,2% en el tramo de edad de 10:01-11:30 hrs.

En segundo lugar, **en relación con la región**, la mayor proporción de usuarios(as) que no les gustaría corresponden al 42,1% de la región de Metropolitana, mientras que el mayor porcentaje que si les gustaría corresponde al 81,3% de la región de Coquimbo.

En tercer lugar, **en relación con el género**, la mayor proporción de usuarios(as) no les gustaría corresponden al 63,3% de los hombres, mientras que el mayor porcentaje que si les gustaría corresponde al 65,0% de las mujeres.

En cuarto lugar, **en relación con la edad en tramos**, la mayor proporción de usuarios(as) no les gustaría corresponden al 42,5% en el tramo de edad de 55 o más años, mientras que el mayor porcentaje que si les gustaría corresponde al 69,5% en el tramo de edad de 18 a 34 años.

Por último, **en relación con el nivel educacional**, la mayor proporción de usuarios(as) que no les gustaría corresponden al 44,0% con el nivel educacional "institutos técnicos", mientras que el mayor porcentaje que si les gustaría corresponde al 64,5% con el nivel educacional "educación universitaria o más".

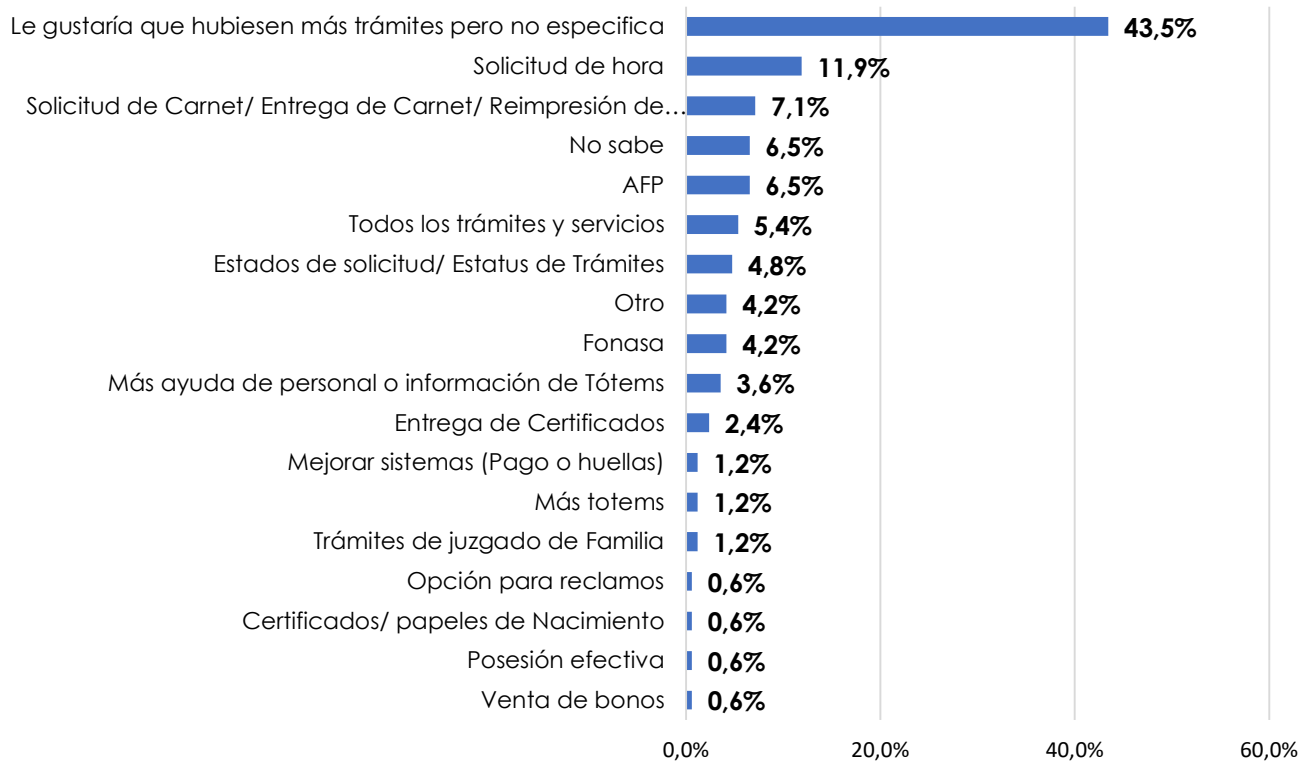
Respecto a la pregunta **¿Qué tramites les gustaría que hubiera?** Según los(as) usuarios(as) de Tótems de autoatención responden, en mayor proporción, solicitar una hora correspondiente al 11,9%, luego sigue solicitar y entrega de carnet correspondiente al 7,1%

y después AFP con un 6,5%. De esta manera, el servicio más solicitado por los(as) usuarios(as) es el de solicitar una hora.

Gráfico 22 ¿Qué trámites les gustaría que hubiera?

¿Qué trámites le gustaría que hubiera? (Respuesta codificada)

N:168



9.2. Usuarios/as Aplicaciones Móviles

En este apartado se presenta la información descriptiva a modo general de los/as usuarios/as de aplicaciones móviles de Registro Civil, los cuales se desagregan según aplicación utilizada, es decir, Civil Digital APP o Registro e Identidad.

Con relación al sexo⁵⁴ de los/as encuestados un 53% son mujeres y un 46% declara ser hombre. De acuerdo con la aplicación utilizada, un 54,1% utiliza la plataforma Civil digital APP y un 45,9% la plataforma de Registro e identidad, como se presenta en los gráficos a continuación.

Gráfico 16 Sexo

Sexo
N:2.444

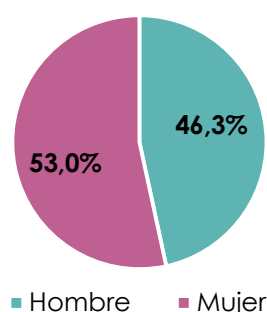
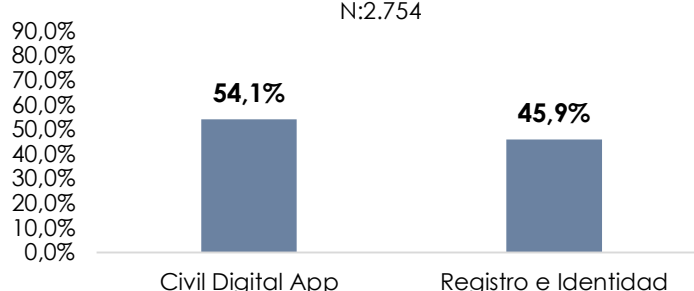


Gráfico 17 Aplicaciones evaluados/as

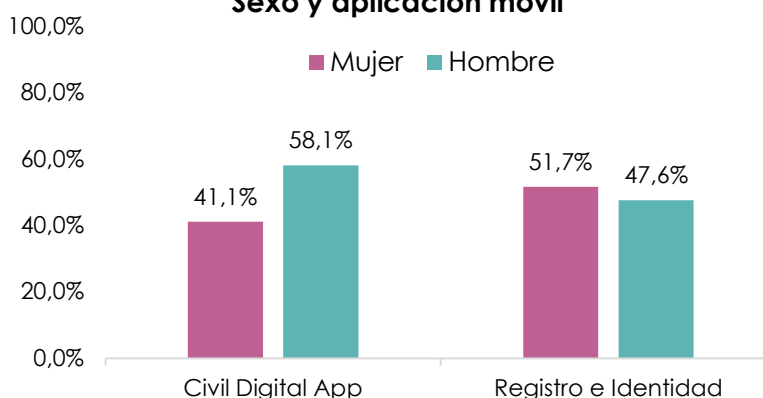
Aplicación Móvil Evaluada
N:2.754



Al observar la apertura de la aplicación evaluada con el género del encuestado, se puede establecer que hay una mayor proporción de mujeres que utiliza la aplicación de Registro de Identidad (51,7%) y una mayor proporción de hombres que utiliza la aplicación civil Digital APP (58,1%).

Gráfico 18 Sexo según aplicación móvil

Sexo y aplicación móvil

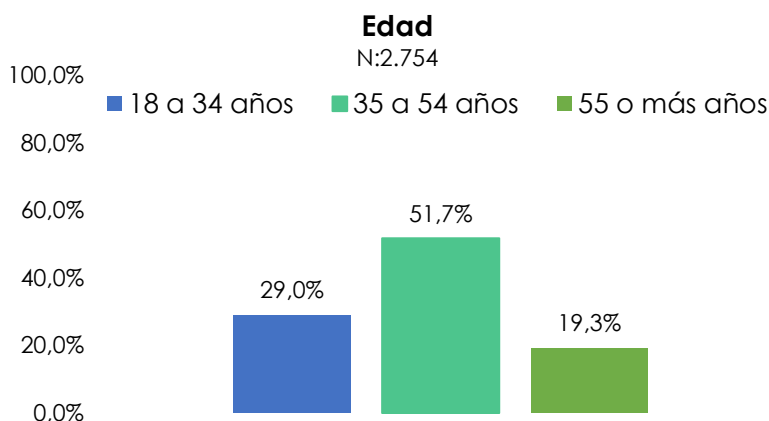


La edad de los/as encuestados alcanza una media de 43 años, un 51,7% de los/as encuestados/as declara tener entre 35 a 54 años, un 29% entre 18 a 34 y un 19,3% 55 años

⁵⁴ Un 0,7% declara Otro.

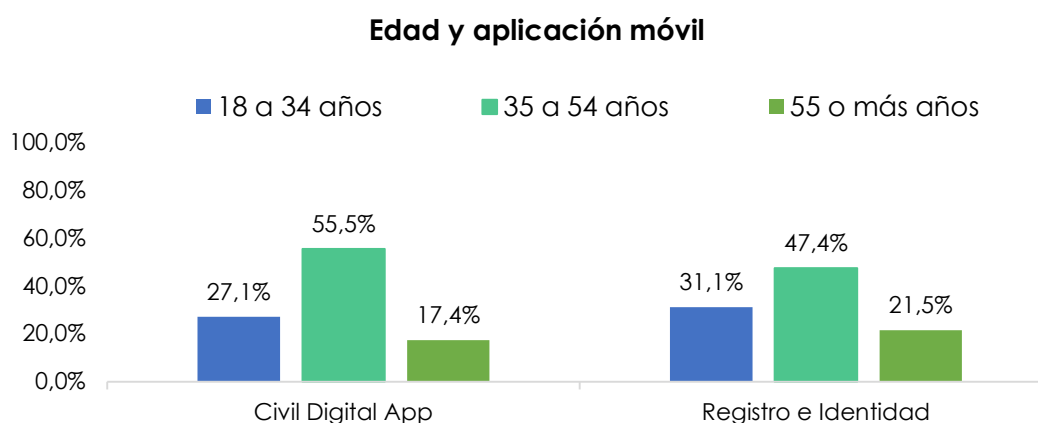
o más. Es decir, quienes tienden a utilizar las aplicaciones móviles, son principalmente personas que tienen menos de 55 años.

Gráfico 19 Edad en tramos usuarios/as individuales Plataforma electrónica



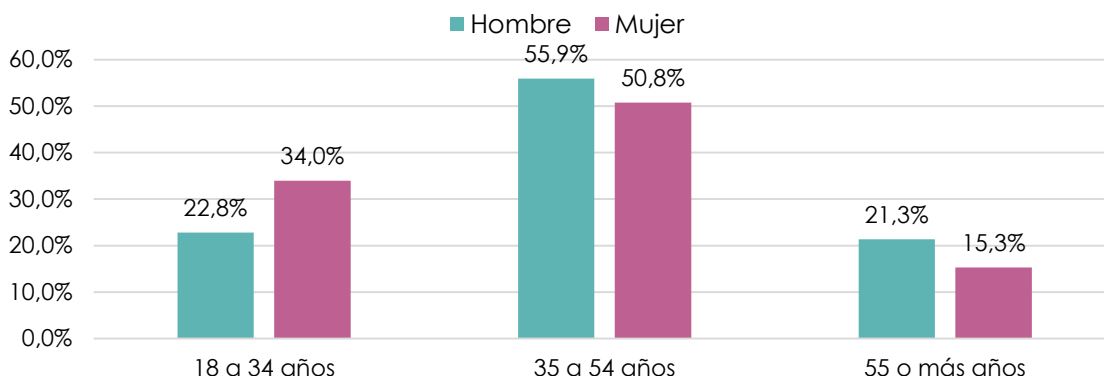
Al segmentar la información de la edad según aplicación evaluada se observa una mayor proporción de usuarios/as de Civil digital APP que tienen 35 a 54 años (55,5%), mientras que se observan mayores proporciones de usuarios/as de 18 a 34 años (31,1%) y 55 o más años (21,5%), en usuarios que utilizan la aplicación de Registro e identidad.

Gráfico 20 Cruce edad y aplicación



Por otra parte, se cruzó la variable de edad con sexo del/la encuestado/a y en el siguiente gráfico se puede observar que hay una mayor proporción de hombres que tienen entre 35 y 54 años, con un 55.9% sobre un 50,8% de mujeres. En el tramo de 55 años o más también se observa una mayor proporción de hombres, mientras que en el tramo de 18 a 34 años se observa una mayor proporción de mujeres que de hombres, con un 34% sobre un 22,8% respectivamente. De lo anterior se destaca que dentro de la totalidad de usuarios/as que utilizan las aplicaciones móviles de Registro Civil evaluadas, hay una mayor proporción de mujeres jóvenes y una mayor proporción de hombres mayores.

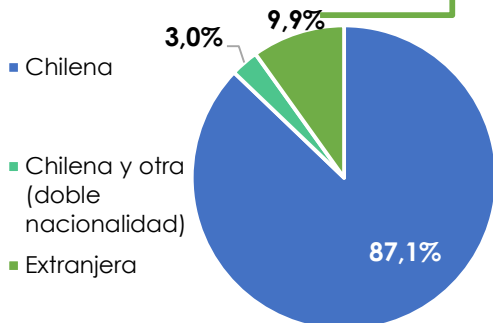
Gráfico 20 Cruce edad y sexo
Edad en tramos según Sexo



Respecto a la nacionalidad de los/as encuestados, se observa en el siguiente gráfico que un 87,1% declara ser chileno, un 9,9% extranjero/a y un 3% tiene doble nacionalidad. Respecto de quienes declaran ser extranjeros/as un 33,3% son de nacionalidad venezolana, seguido de un 16,1% que es de nacionalidad peruana, un 12,3% colombiana, un 5,3% española y un 5,3% argentina.

Gráfico 80 Nacionalidad Aplicaciones móviles
Nacionalidad de Usuarios/as

N: 2.393



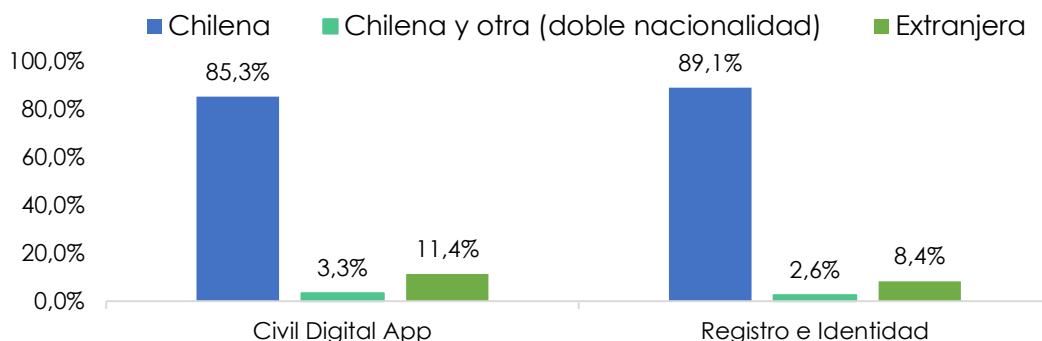
Otra Nacionalidad ⁵⁵	Porcentaje	Recuento
Venezolana	33,3%	95
Peruana	16,1%	46
Colombiana	12,3%	35
Española	5,3%	15
Argentina	5,3%	15
Haitiana	3,9%	11
Boliviana	3,9%	11
Italiana	2,8%	8
Ecuatoriana	2,8%	8
Sueca	2,5%	7
Brasileña	2,1%	6
Cubana	1,4%	4
Alemana	1,4%	4
Francesa	1,1%	3

En cuanto a la apertura por aplicación móvil evaluada, se observa una mayor proporción de chilenos que utilizan la aplicación de Registro e identidad, con un 89,1%, mientras que un 85,3% de quienes utilizan Civil Digital APP declara ser chileno. Al respecto, se observa también una mayor proporción de usuarios/as extranjeros/as que utilizan Civil digital APP con un 11,4% sobre un 8,4% de usuarios/as extranjeros/as que utilizan la aplicación de Registro e Identidad.

⁵⁵ Solo se presentan las categorías mayores a un 1%.

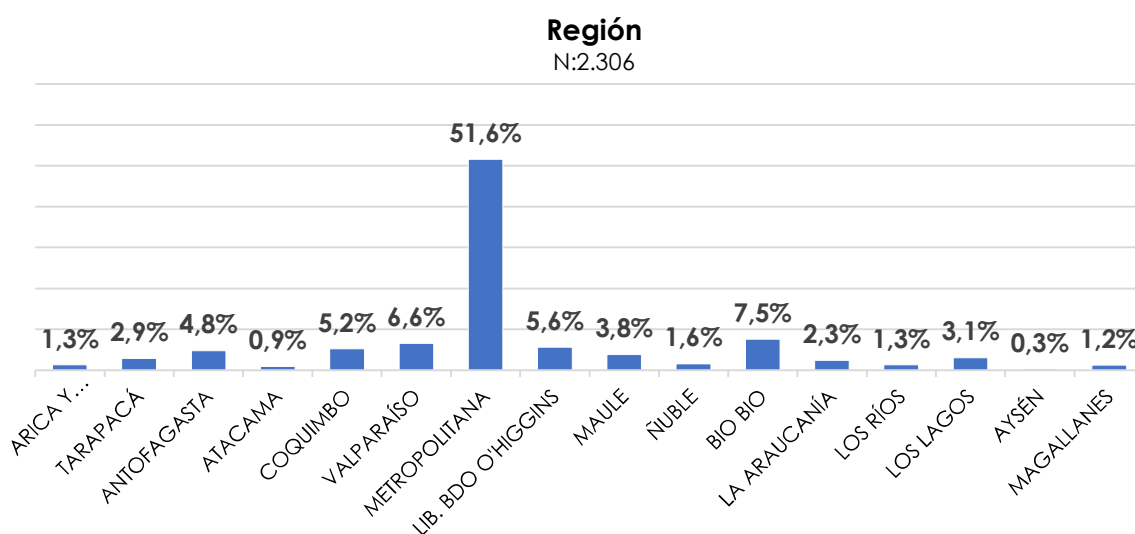
Gráfico 81 Cruce nacionalidad y aplicación

Nacionalidad y aplicación móvil



Se identificó la región de cada encuestado/a y el siguiente gráfico evidencia que alrededor de la mitad de los/as encuestados pertenece a la región Metropolitana (51,6%). En menor proporción un 7,5% pertenece a la región del Biobío, un 6,6% a Valparaíso, un 5,6% a O'Higgins y un 5,2% a Coquimbo.

Gráfico 82 Región muestra aplicaciones móviles



A continuación, se presenta la distribución de región del encuestado/a por aplicación móvil evaluada:

Tabla 301 Región según aplicación móvil

Región	Civil Digital APP	Registro e Identidad
ARICA Y PARINACOTA	2,0%	0,5%
TARAPACÁ	4,0%	1,8%
ANTOFAGASTA	6,3%	3,1%
ATACAMA	1,4%	0,4%
COQUIMBO	5,4%	5,0%

Región	Civil Digital APP	Registro e Identidad
VALPARAÍSO	6,8%	6,4%
METROPOLITANA	38,7%	65,0%
LIB. BDO O'HIGGINS	6,9%	4,4%
MAULE	5,2%	2,3%
ÑUBLE	1,9%	1,2%
BIO BIO	9,9%	5,1%
LA ARAUCANÍA	3,3%	1,3%
LOS RÍOS	1,4%	1,2%
LOS LAGOS	4,7%	1,4%
AYSÉN	0,4%	0,2%
MAGALLANES	1,6%	0,8%
Recuento	1182	1124

Respecto a la pertenencia de pueblos originarios, un 88,4% declara no pertenecer a algún pueblo indígena, y un 11,6% declara pertenecer a algún pueblo indígena. De ese 11,6 un 5,7% declara pertenecer al pueblo mapuche. Al abrir esta información según aplicación evaluada, se observa una mayor proporción de usuarios pertenecientes a pueblos originarios que utilizan Civil Digital APP (13,6%), mientras que en registro e Identidad solo un 9,5% declara pertenecer a algún pueblo indígena.

Gráfico 83 Pertenencia a pueblo originario

¿Usted pertenece a alguna de los siguientes pueblos originarios o indígenas?

N:2.208

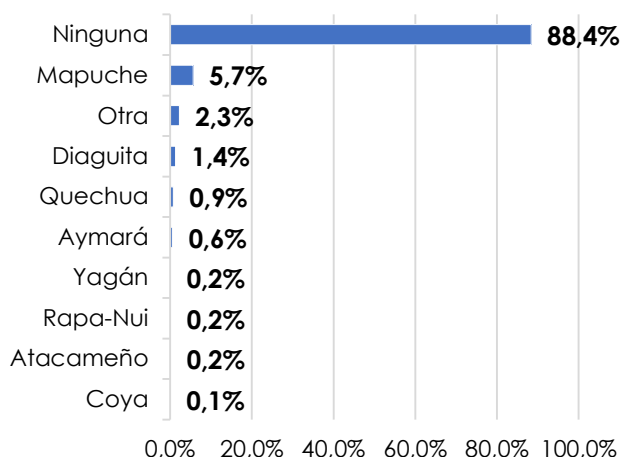


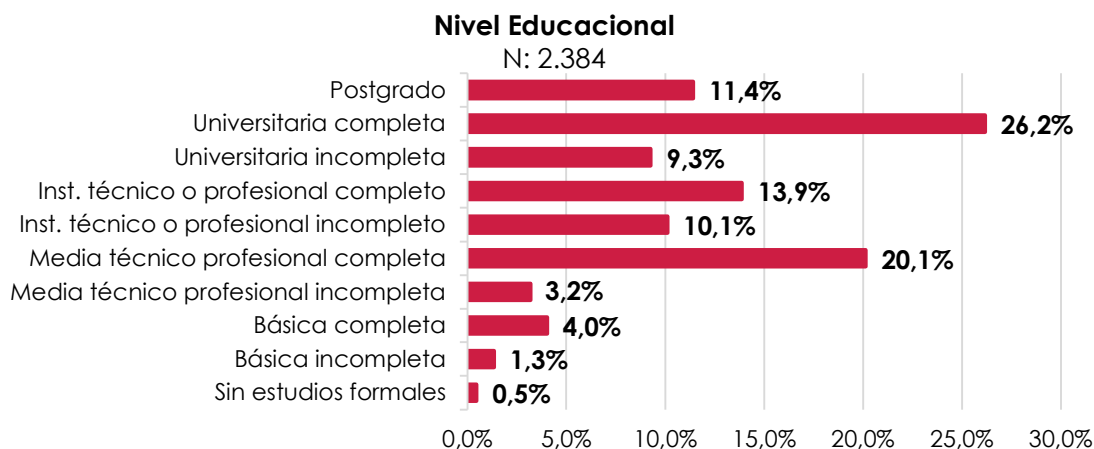
Tabla 302 Pueblo originario y aplicación

Aplicación móvil	Si pertenece	No pertenece	Recuento
Civil Digital APP	13,6%	86,4%	1131
Registro e Identidad	9,5%	90,5%	1077

Respecto al nivel educacional un 26,2% declara tener universitaria completa, seguido de un 20,1% que tienen media completa. Un 13,9% declara tener un instituto técnico o profesional completo, un 11,4% tiene postgrado y un 10,1% instituto técnico o profesional incompleto. En menores proporciones un 9,3% declara tener nivel educacional de universitaria incompleta, un 4% básica completa, un

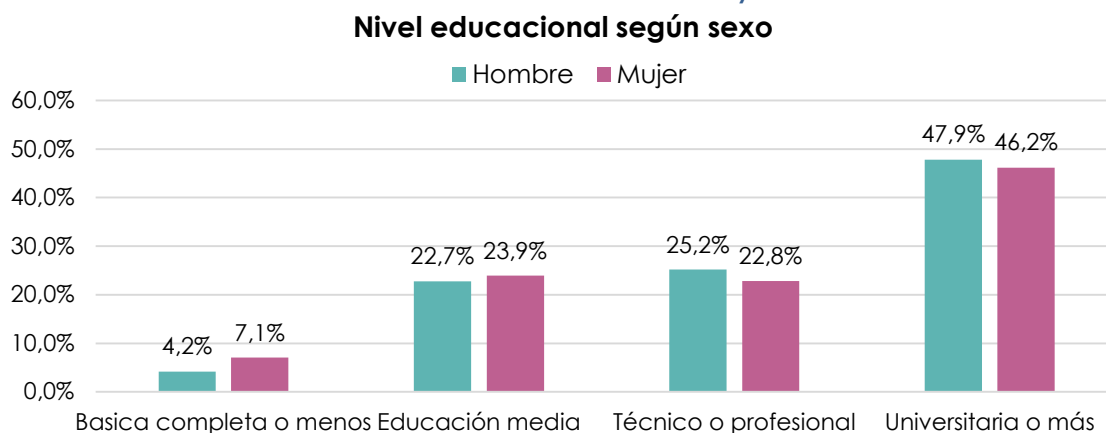
3,2% media técnico profesional incompleta y 1,3% básica incompleta. Solo un 0,5% declara no tener estudios formales. De lo anterior se interpreta que la mayoría de los usuarios/as de aplicaciones móviles de Registro Civil tienen un nivel educacional sobre la media o técnico superior.

Gráfico 84 Nivel educacional



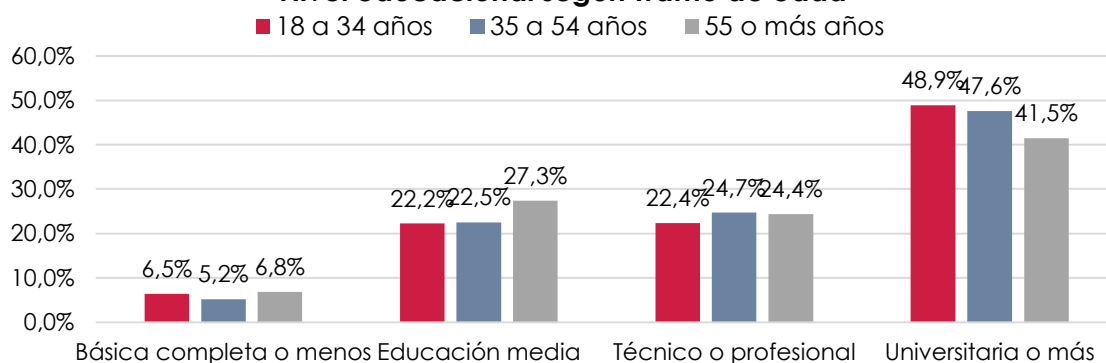
Al observar la apertura de nivel educacional según sexo del/a encuestado/a, se observa una mayor proporción de hombres que declaran tener un nivel educacional universitario o más, con un 47,9% sobre un 46,2% de mujeres, lo mismo ocurre en quienes declaran tener educación técnico profesional, donde se observa una mayor proporción de hombres que de mujeres. Por otra parte, en los niveles educacionales de Educación media y básica completa o menos, se observan mayores proporciones de mujeres que de hombres, donde se observa una diferencia mayor en quienes declaran tener básica completa o menos, con un 7,1% de mujeres y un 4,2% de hombres.

Gráfico 85 Cruce nivel educacional y sexo



Ahora bien, al observar el siguiente gráfico, con el cruce de nivel educacional y edad, se observa que quienes tienen entre 18 a 34 años y 35 a 54 años, alcanzan niveles educacionales más altos como universitario o más, mientras que quienes tienen 55 años o más alcanzan mayores proporciones en los niveles educacionales, más bajos, como Educación media o básica completa o menos.

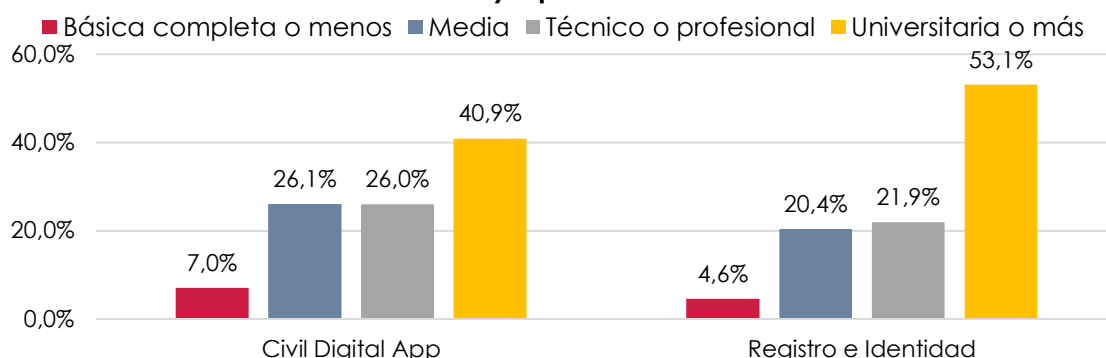
Gráfico 86 Cruce nivel educacional y edad
Nivel educacional según Tramo de edad



A continuación, se presenta la apertura de nivel educacional según aplicación móvil evaluada. Al respecto se observa una mayor proporción de usuarios que declaran tener nivel educacional universitario o más y utilizan la aplicación Registro e Identidad, con un 53,1%, mientras que en Civil digital APP un 40,9% declara tener educación universitaria o más. Por su parte hay una mayor proporción de usuarios con educación básica o menos que utiliza la aplicación Civil digital APP con un 7% sobre un 4,6% de usuarios/as de Registro e Identidad con este nivel educacional. Si bien no se observan mayores diferencias entre Civil Digital APP y Registro e Identidad, en lo que respecta a los niveles educacionales de media y técnico profesional, si se observan proporciones mayores de estos niveles educacionales en usuarios de Civil Digital APP.

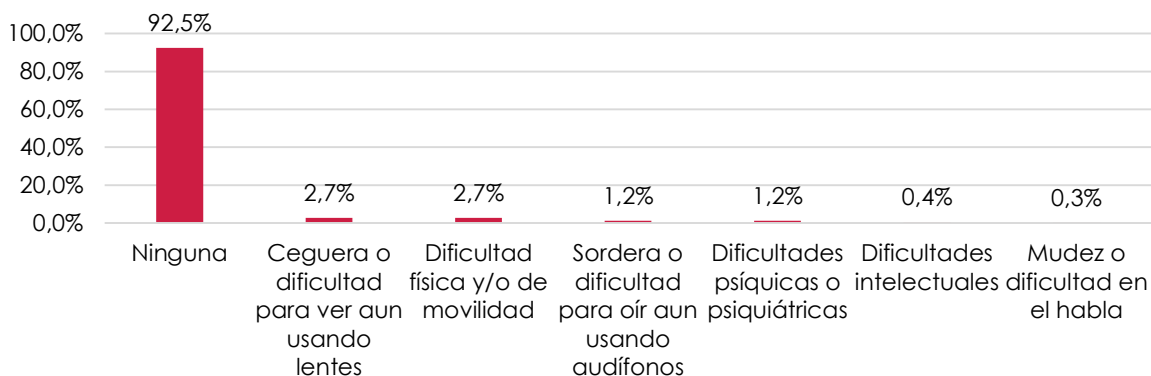
Gráfico 87 Cruce nivel educacional según aplicación

Nivel educacional y Aplicación móvil evaluada



Finalmente, se le consultó a los/as encuestados si presentan alguna de las siguientes condiciones permanentes presentadas en el gráfico. Al respecto un 92,5% declaró no presentar ninguna condición permanente, por lo que un 7,5% de usuarios/as de aplicaciones móviles del Registro Civil presenta alguna de las condiciones. A partir del siguiente gráfico, se evidencia que un 2,7% presenta ceguera, un 2,7% dificultad física y/o de movilidad, un 1,2% sordera y también un 1,2% dificultades psíquicas o psiquiátricas, un 0,4% presenta dificultades intelectuales y un 0,3% dificultades de habla.

Gráfico 88 Situación de discapacidad
Condiciones permanentes y/o de larga duración
N:2.221



A continuación, se presenta una tabla con la apertura de esta información según aplicación móvil evaluada, donde no se observan diferencias significativas respecto de las condiciones permanentes.

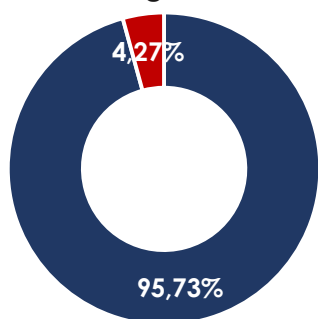
Tabla 303 Discapacidad y aplicación móvil

Aplicación móvil evaluada	Si presenta	Ninguna	Recuento
Civil Digital APP	7,9%	92,1%	1141
Registro e Identidad	7,1%	92,9%	1080

Por otro lado, respecto de la caracterización de la experiencia de los/as usuarios/as en las aplicaciones móviles, es de interés indicar que en Registro e Identidad sólo un 4,27% descargó la aplicación sin haber solicitado la reimpresión de la cédula de identidad, mientras que en CivilDigital APP el porcentaje que descargó la aplicación pero no la ha utilizado asciende a un 14,00%

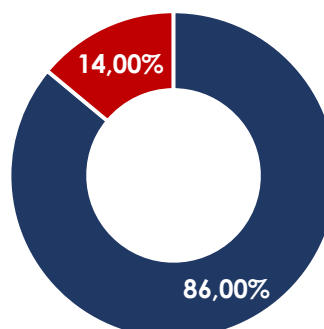
Gráfico 89 Realización de trámites en la aplicación

¿Usted ha solicitado la reimpresión de su cédula de identidad a través de esta aplicación? - Registro e Identidad



■ Si ■ No

¿Usted ha solicitado un certificado a través de esta aplicación? - CivilDigital APP

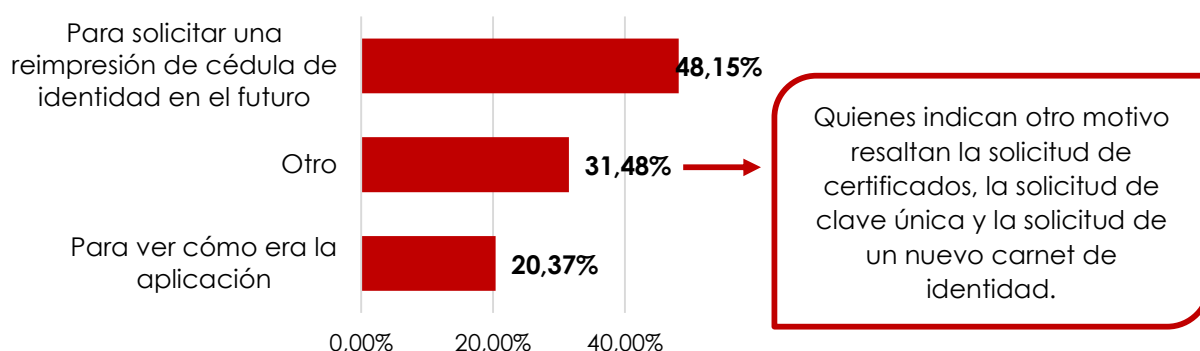


■ Si ■ No

A quienes indicaron no haber realizado el trámite en la aplicación, según lo expuesto en los gráficos anteriores, se les preguntó para qué descargaron la aplicación. Ante esto, los/as usuarios/as de la aplicación Registro e Identidad indican que la descargaron para solicitar la reimpresión de la cédula de identidad en el futuro (48,15%), para ver cómo era la aplicación (20,37%) y otro motivo (31,48%), entre los cuales aparece principalmente la solicitud de certificados, lo cual debe relacionarse con una confusión de la función de ambas aplicaciones.

Gráfico 90 Motivos de descarga y no uso de aplicación Registro e Identidad

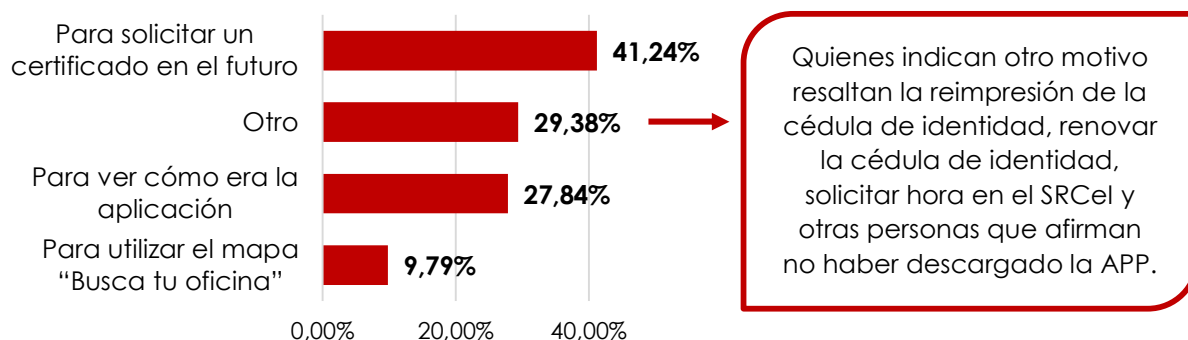
**¿Para qué descargó la Aplicación Móvil
"Registro e Identidad"?**



En el caso de la aplicación CivilDigital, los/as usuarios/as indican haberla descargado para solicitar un certificado en el futuro (41,24%), para ver cómo era la aplicación (27,84%) y en menor medida para utilizar el mapa busca tu oficina (9,79%). Asimismo, hay un 29,38% que declara haberla descargado por otro motivo, entre los cuales destaca solicitar cédula de identidad, reimprimir la cédula de identidad y solicitar hora.

Gráfico 91 Motivos de descarga y no uso en CivilDigital APP

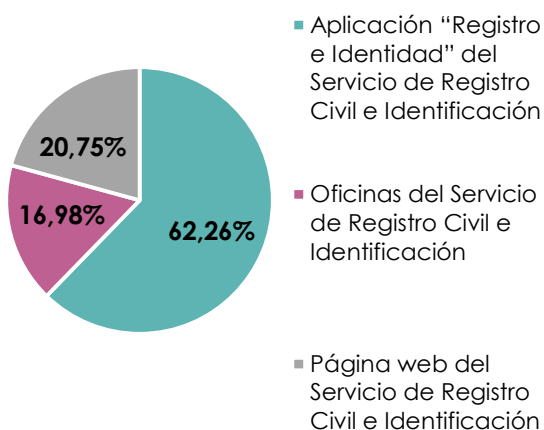
**¿Para qué descargó la Aplicación
Móvil "CivilDigital APP"?**



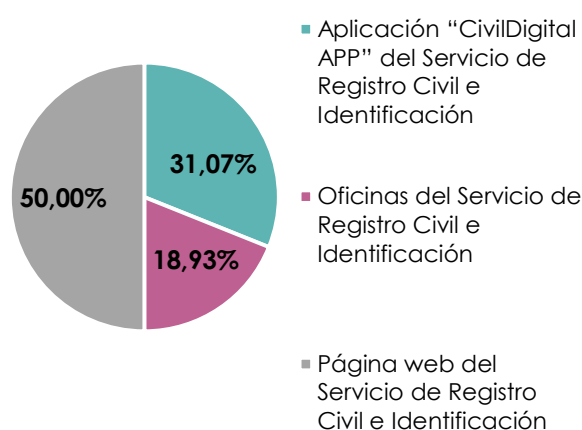
Finalmente, a estos usuarios/as que descargaron la aplicación pero no realizaron un trámite, se les preguntó en dónde realizarían en un futuro el trámite que es posible de realizar en la aplicación que descargaron. En el caso de la reimpresión de la cédula de identidad, un 62,26% lo haría en Registro e Identidad, mientras que en el caso de solicitud de certificados, menos de un tercio (31,07%) indica lo haría a través de CivilDigital APP, de hecho, el 50% afirma que lo realizaría a través del sitio web del SRCEL.

Gráfico 92 Realización de trámites en el futuro

Si tuviera que solicitar la reimpresión de su cédula de identidad, ¿A través de que canal lo haría?



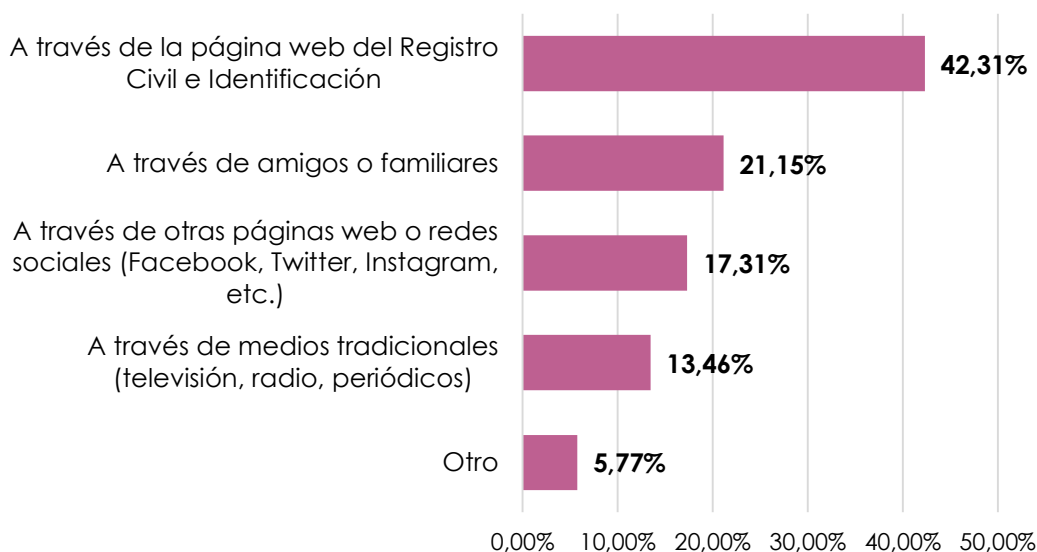
Si tuviera que solicitar un certificado del Servicio de Registro Civil e Identificación, ¿A través de que canal lo haría?



Por otro lado, se les pregunta cómo se enteraron de la existencia de la aplicación. En el caso de Registro e Identidad, esta es conocida principalmente por la página web del Registro Civil e Identificación (42,31%), seguido de amigos y familiares (21,15%) y en tercer lugar las páginas web o redes sociales (17,31%).

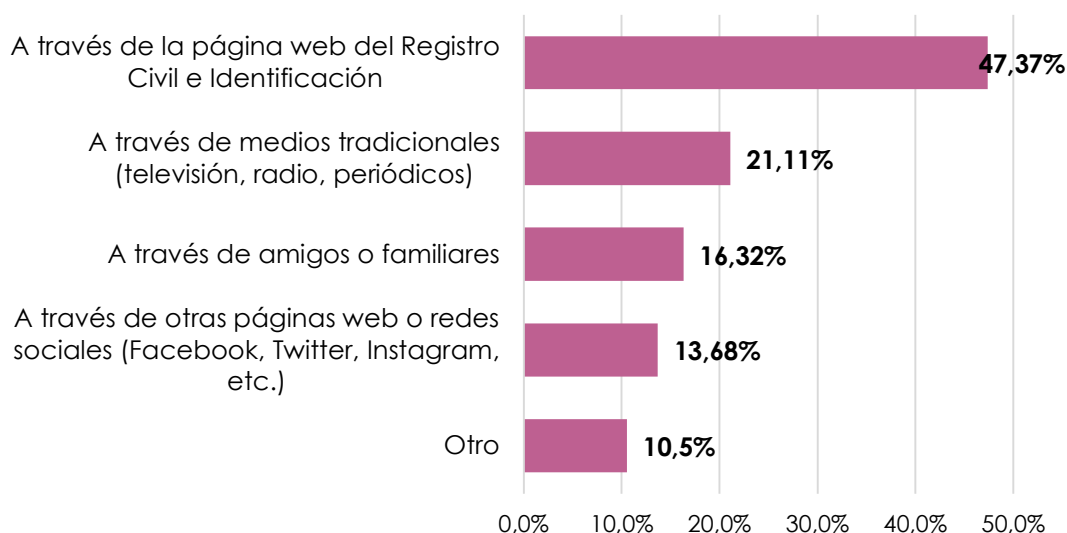
Gráfico 93 Forma de conocimiento de Registro e Identidad

¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación? - Registro e Identidad



En el caso de CivilDigital APP, esta es conocida principalmente a través de la página web del Registro Civil e Identificación (47,37%), seguida de medios tradicionales como la televisión, radio y periódicos (21,11%) y en tercer lugar por amigos o familiares (16,32%).

Gráfico 94 Forma de conocimiento de CivilDigital APP
¿Cómo se enteró de la existencia de esta aplicación? -
CivilDigital APP



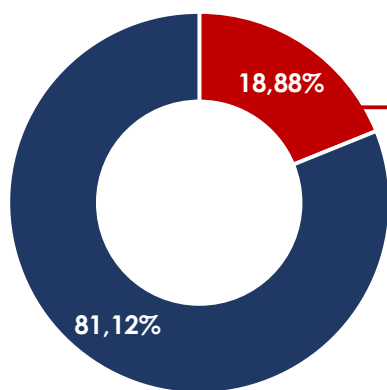
Otra pregunta que permite caracterizar la experiencia utilizando la aplicación entre quienes si realizaron el trámite, es solicitar información respecto si haber presentado problemas en su experiencia y cuáles fueron aquellos problemas. Ante esta pregunta, **un 18,88% de los/as usuarios/as de Registro e Identidad presentó algún problema**, mientras que **en CivilDigital APP este porcentaje es de 17,57%**.

Respecto de los problemas en Registro e Identidad, un 47,75% indica que tuvo problemas con el **sistema de reconocimiento facial**. Ante esto proponen que haya mayores instrucciones, ya que al primer intento no logran realizar el reconocimiento, pero después de varios intentos terminan conociendo el sistema y lo pueden realizar, es decir, indican que podrían ahorrar tiempo si existiera una instrucción de cómo deben posicionarse. Esto es importante de mencionar, ya que si se mejora este sistema, los problemas en Registro e Identidad se reducirían cerca de un 50%.

En segundo lugar, aparece el problema de **interrupción y caída de la plataforma** (13,96%), lo cual hace que tengan que ingresar en distintas ocasiones. Además, un 9,91% indica tener problemas al momento de **realizar el pago**, es decir, cuando la APP debe redirigir a la cuenta de banco. Asimismo, indican que se han tenido que conseguir tarjetas para realizar el pago, ya que hay poca variedad de medios de pago. Un 9,01% afirma que su nombre estaba mal escrito o bien que su correo electrónico lo estaba, lo cual les impedía avanzar en el trámite. Finalmente, un 4,95% tuvo que realizar muchos intentos para lograr hacer el trámite y un 3,60% afirma que la aplicación es incompatible con su celular o su sistema Android / iPhone / IOS.

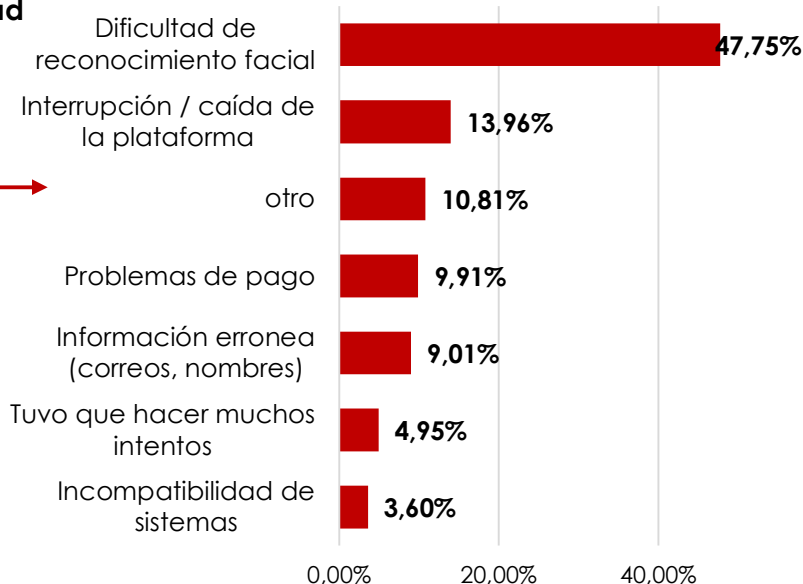
Gráfico 95 Presentación de problemas en Registro e Identidad

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de la aplicación? - Registro e Identidad



■ Si ■ No

¿Qué problema tuvo? - Respuesta codificada



Respecto de los problemas declarados en la aplicación CivilDigital APP, se observa con una mayor frecuencia la **interrupción o caída del sistema** (34,43%), es decir, usuarios/as que aseguraron que la aplicación se cae y no se puede seguir avanzando.

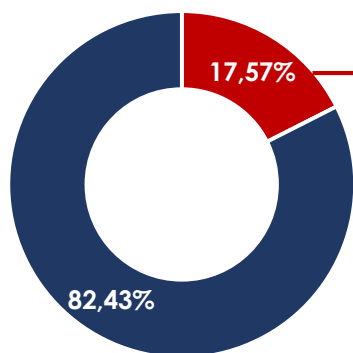
En segundo lugar destacan personas que indican que **han pagado el certificado más de una vez y no lo han recibido en ninguna ocasión**, con un 26,42%. En esta línea, indican que debe haber mayores instrucciones al momento en que se descarga el certificado, ya que a veces puede descargarse pero es difícil de encontrar en el celular. Esto puede hacer que personas hayan obtenido su certificado pero lo hayan perdido en sus descargas, sin poder acceder a él de manera sencilla. Asimismo, solicitan que debiese llegar el certificado al correo electrónico para no generar esta problemática, quienes declaran que tampoco les ha llegado su certificado a sus bandejas de correo electrónico.

En tercer lugar se posicionan quienes indican que es difícil de leer el certificado cuando se obtiene, ya que este **aparece en blanco** solamente con los timbres y logos del SRCel, pero sin el contenido del certificado (21,23%).

Otros problemas que aparecen, pero con una frecuencia mucho menor, se relacionan con pagos, nula posibilidad de solicitar varios certificados, entre otras.

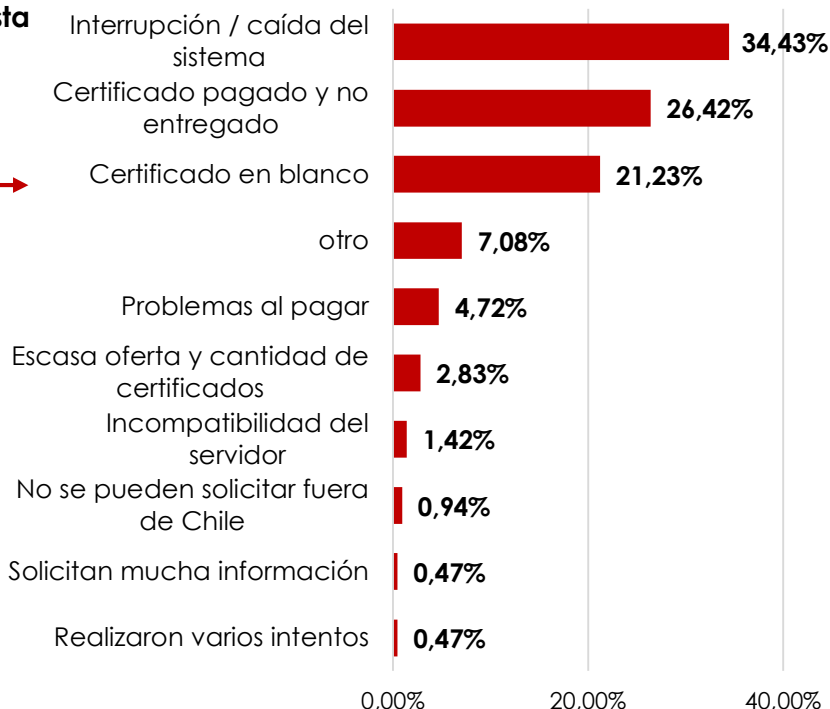
Gráfico 96 Presentación de problemas en CivilDigital APP

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado a través de esta aplicación? - CivilDigital APP



■ Si ■ No

¿Qué problema tuvo? Respuesta codificada



Adicionalmente, se le consultó a los/as usuarios/as de aplicaciones móviles, si les gustaría que existieran otros trámites en las aplicaciones móviles utilizadas (Respuesta Codificada). De las 1.129 personas que respondieron la pregunta un 83,1% declaró que sí le gustaría que existieran otros trámites y un 16,9% declaró que no. Al observar la apertura según aplicación evaluada, se observa una mayor proporción de usuarios/as que declaran que sí debería haber más trámites en la aplicación Registro e Identidad, con un 89,2%, mientras que un 75,4% declara que sí debería haber más trámites en Civil Digital APP.

Gráfico 975 Le gustaría que existieran otros tipos de trámite posibles de realizar en aplicaciones móviles

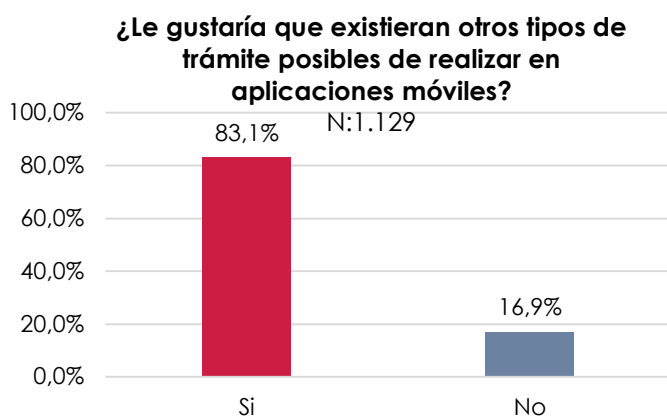
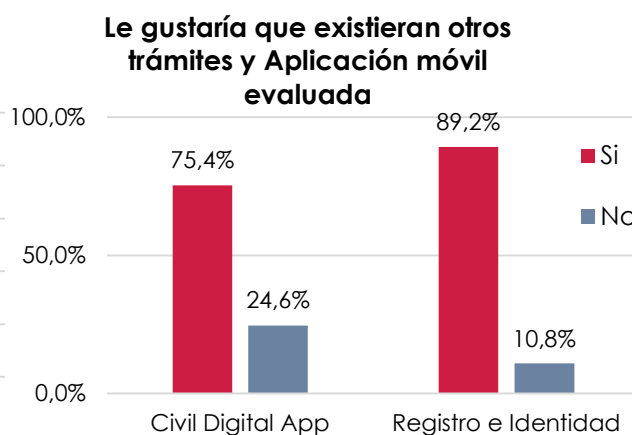


Gráfico 26 Le gustaría que existieran otros tipos de trámite y APP móvil evaluada



La diferencia sobre requerir más trámites se da principalmente, porque Registro e Identidad sólo involucra un trámite (Reimpresión de Cédula de identidad), mientras que Civil Digital App involucra la solicitud de varios certificados, por ende, la necesidad de más trámites se ve disminuida.

Ahora bien, respecto a cuáles son los trámites que los usuarios mencionan que las aplicaciones deberían tener, se destacan trámites relacionados a obtención de visas y pasaportes, solicitud de cédula de identidad y no solo reimpresión, solicitud de Certificados y la solicitud/obtención de horas de atención.

Ilustración 59 Nube de palabras - Que trámites le gustaría que existieran

¿Le gustaría que existieran otros tipos de trámite posibles de realizar en aplicaciones móviles? ¿Cuáles?



Cabe destacar que, los/as usuarios/as mencionan trámites que ya se pueden realizar desde algunas de las aplicaciones. Esto se debe a que, quienes utilizan la aplicación de Registro e Identificación, solicitan trámites que pueden realizarse en Civil Digital App y quienes utilizan esta última aplicación, solicitan la reimpresión de la Cédula de Identidad. Como se evidencia en la siguiente cita: "La opción de reimprimir la cédula debería estar en esta aplicación (Civil Digital), no veo la necesidad de 2 aplicaciones" (Usuario/a de Registro e Identidad).

10. Habilitación Digital en Usuarios/as

Hablar de habilitación digital en el contexto de los servicios públicos se hace pertinente luego de la explosión digital que ha habido en los últimos años, especialmente luego de la pandemia por covid-19, contexto con el cual muchos servicios públicos digitalizaron gran parte de sus trámites. A su vez, la ciudadanía también se inclinó por lo uso de plataformas online, tanto para llevar a cabo actividades laborales, estudiantiles, de convivencia, etc. No obstante, el acceso a internet, dispositivos móviles, redes sociales, entre otros, no ha sido equitativo para distintos segmentos de la sociedad, existiendo una brecha digital, por lo que surge la necesidad de identificar qué tan habilitada está la población usuaria para realizar trámites y consultas a través de un sistema en línea, como lo son las aplicaciones móviles.

Dicho lo anterior, se incluyó en las encuestas piloto, particularmente en las aplicaciones móviles CivilDigital APP y Registro e Identidad, una breve sección de habilidades digitales, la cual incluyó preguntas de conocimientos y experiencia digital, la realización de trámites digitales sin ayuda de un amigo o familiar, la autonomía utilizando internet y finalmente la auto percepción de habilidades digitales.

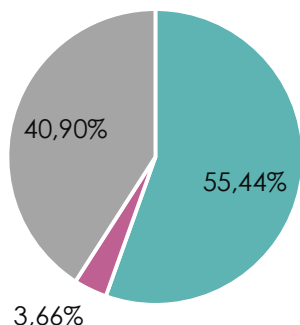
En el presente capítulo se exponen los resultados de dicha sección, presentados tanto para la aplicación Registro e Identidad como CivilDigital APP. Asimismo, se realizan algunos cruces que permiten explicar las habilidades digitales que poseen las personas, y como ello se relaciona con su experiencia al interactuar con las aplicaciones móviles del SRCel.

Primeramente, los siguientes gráficos exponen la pregunta sobre la autopercepción de habilidades digitales. En ellos se observa que más de la mitad de los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles indica tener altas habilidades digitales, lo cual indica que hay una alta confianza al utilizar las aplicaciones móviles en términos de saber utilizarlas. No obstante, la proporción guarda diferencias estadísticamente significativas según la aplicación, donde un 57,59% indica que posee un nivel alto de habilidades en Registro e Identidad, porcentaje que desciende a un 53,35% en usuarios/as de la aplicación CivilDigital.

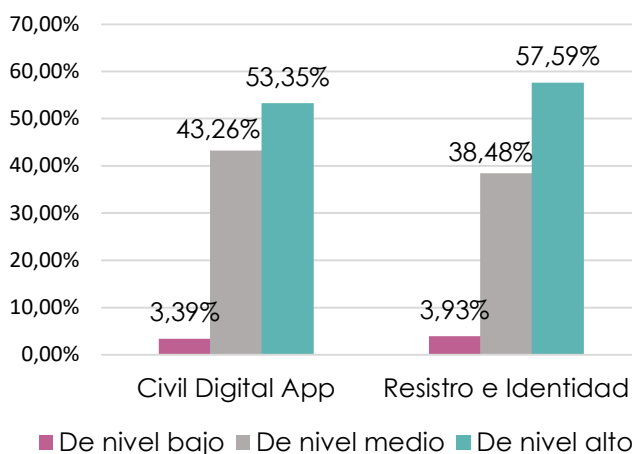
Gráfico 98 Autopercepción de habilidades digitales

Autopercepción de habilidades digitales - Aplicaciones móviles

- De nivel alto
- De nivel bajo
- De nivel medio



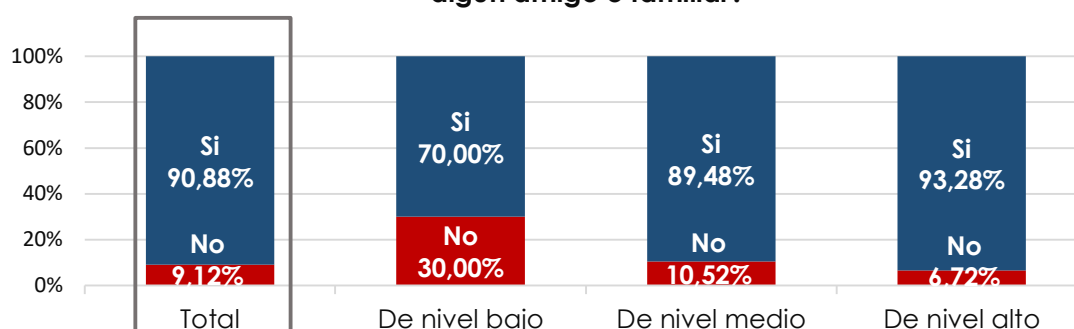
Comparativo aplicaciones móviles



Dentro de las otras preguntas que entran en la sección de habilidades digitales, se solicitó información respecto de haber realizado algún trámite en línea sin la ayuda de otra persona. A nivel total, un 90,88% indicó que, si lo ha realizado, proporción que se reduce a un 89,48% en personas con habilidades medias y a un 70,00% en personas con habilidades bajas. Sólo es mayor al total el segmento que declara tener habilidades altas, con un 93,28% que afirma haber realizado trámites en línea sin ayuda. Al abrir la información por tipo de aplicación, se obtienen resultados similares.

Gráfico 99 Experiencia realizando trámites en línea – Aplicaciones móviles

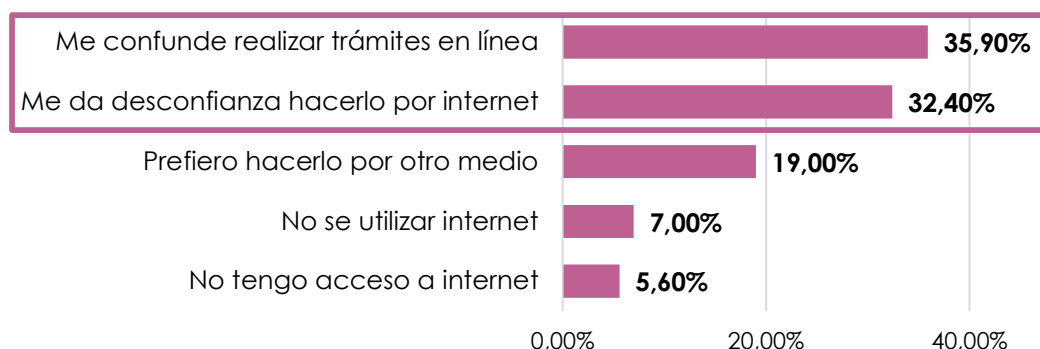
¿Ha realizado algún tipo de trámite por internet sin la ayuda de algún amigo o familiar?



Los principales motivos para no haber realizado un trámite en línea sin ayuda en las aplicaciones móviles entre el 9,12% que lo declaró, son la confusión y la desconfianza, con un 35,90% y un 32,40% respectivamente.

Gráfico 100 Motivo de no realizar trámites en línea sin ayuda – Aplicaciones móviles

¿Por qué no ha realizado algún tipo de trámite por internet sin ayuda?



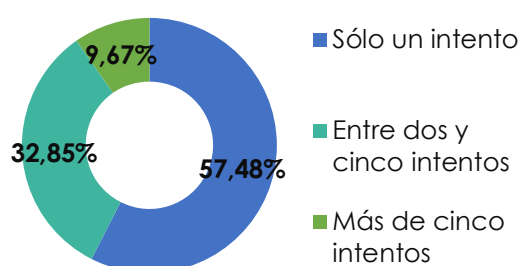
Por otro lado, se infiere que un público con altas habilidades digitales no tendrá mayores problemas y/o dificultades al realizar sus trámites en línea. Una variable que puede relacionarse con dicha idea es la cantidad de intentos que tuvo que realizar en la aplicación para poder hacer el trámite. Un 57,48% de los usuarios/as de las aplicaciones móviles indica que realizó su trámite al primer intento, mientras que cerca de un tercio realizó entre 2 y 5 intentos.

Las diferencias presentadas por cada aplicación móvil son estadísticamente significativas, y se observa que en Civildigital APP las personas deben realizar menos intentos para realizar sus trámites, por lo que un hallazgo que se desprende de ello es que la cantidad de intentos para realizar el trámite en la aplicación móvil no depende directamente del nivel de

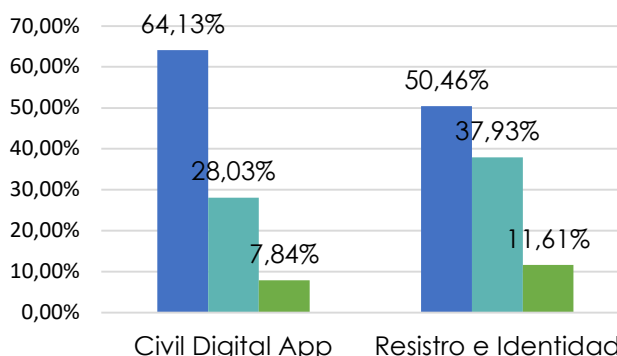
habilidades digitales de los/as usuarios/as, sino de otros factores propios de la aplicación. Al relacionar este hallazgo con la pregunta sobre los problemas presentada previamente en el capítulo de caracterización, se infiere que los usuarios/as de Registro e Identidad deben realizar más intentos no porque tengan mayores dificultades para usar internet, sino porque la aplicación presenta fallas, especialmente en el reconocimiento visual.

Gráfico 101 Intentos realizados

Cantidad de intentos realizar el trámite - Aplicaciones móviles

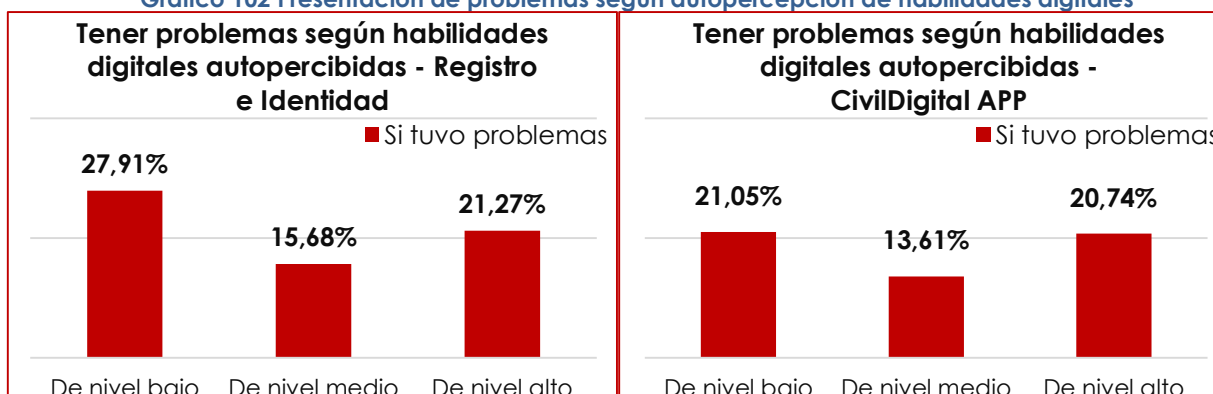


Comparativo aplicaciones



No obstante lo anterior, en el siguiente gráfico se observa que la aplicación Registro e Identidad tiene una mayor presentación de problemas entre quienes poseen bajas habilidades digitales (27,91% de ellos). Por su parte, en el caso de CivilDigital APP se observa una presentación de problemas similar entre quienes indican poseer un nivel alto y un nivel bajo, con un 20,74% y un 21,05% respectivamente.

Gráfico 102 Presentación de problemas según autopercepción de habilidades digitales



Una última pregunta se la sección de habilidades digitales en el cuestionario de aplicaciones móviles es un módulo con distintas actividades online, de las cuales se les pregunta si pueden realizarlas por sí mismos o si requieren ayuda por cada una de ellas. La siguiente tabla expone los hallazgos de las aplicaciones móviles en general, destacando que los hallazgos según tipo de aplicación no guardan diferencias estadísticamente significativas. En la tabla se observa que hay una menor proporción de personas que indican necesitar ayuda es en actividades relacionadas con la postulación a bonos y beneficios del Estado, es decir, realizar un trámite estatal para el beneficio propio y/o familiar, mientras que en actividades cotidianas como comunicarse a través de WhatsApp,

entre otros, es donde los/as usuarios/as tienen una mayor independencia digital, pudiendo hacerlo por sí mismos.

Tabla 304 Experiencia digital aplicaciones móviles

A continuación, aparecerán una serie de trámites y actividades que puede realizar por internet. Para cada uno de ellos, responda si los puede hacer usted mismo/a o si necesita ayuda:				
	No lo ha realizado	Necesito ayuda	A veces necesito ayuda	Yo mismo/a
Comunicarse con otras personas mediante WhatsApp	0,9%	0,3%	1,0%	97,8%
Realizar actividades recreativas (escuchar música, jugar o ver películas)	1,7%	0,5%	1,6%	96,2%
Realizar videollamadas	1,5%	0,6%	1,6%	96,2%
Comunicarse con otras personas mediante correo electrónico	1,2%	0,7%	2,4%	95,7%
Revisar el estado de su cuenta bancaria y realizar transferencias a través de internet	1,6%	0,8%	1,9%	95,7%
Utilizar redes sociales	2,1%	0,4%	2,1%	95,5%
Buscar información	0,7%	1,1%	5,8%	92,4%
Cotizar y comparar el precio de un producto/servicio a través de internet	2,1%	1,6%	4,5%	91,8%
Publicar y vender productos/servicios en internet	15,1%	2,4%	6,8%	75,7%
Postular a bonos, subsidios o programas del Estado a través de internet	14,3%	4,1%	14,0%	67,7%

Con el abanico de preguntas expuesto en las tablas presentadas, se construyó un índice de **independencia digital**, el que permite medir las habilidades digitales de las personas no a través de su autopercepción, como se presentó anteriormente, sino a partir de la cantidad de actividades que afirman poder realizar por sí mismos del total de actividades que indican haber realizado. Para calcular este índice se calculan dos variables, una de ellas es un contador de actividades que las personas pueden realizar por sí mismos, y la segunda es un contador de las actividades que las personas han realizado. Posteriormente se realiza la siguiente fórmula:

Ecuación 1 Índice de independencia digital

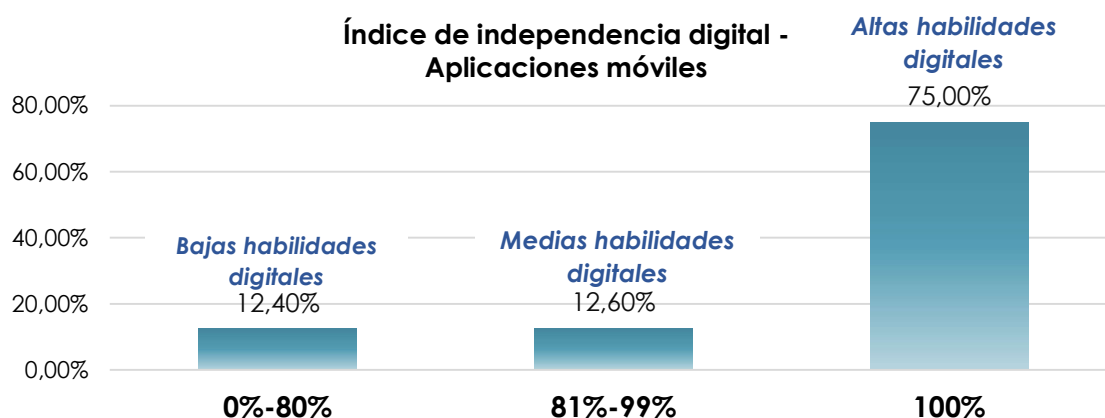
$$\left[\frac{\text{Q de actividades que puede hacer por sí mismo}}{\text{Q de actividades que ha realizado}} \right] \times 100\% = \text{Índice de independencia digital}$$

De este modo, el resultado de la fórmula anterior es el índice de independencia digital, el cual otorga información respecto del porcentaje de actividades que puede realizar por sí misma cada persona respecto del total de actividades que ha realizado.

El gráfico expuesto a continuación da cuenta de que tres cuartos de los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles pueden la totalidad de actividades que han realizado por sí mismos, ya que el índice arrojó un 100% de independencia digital en el 75% de los usuarios/as. Por su parte, un 12,60% de los/as usuarios/as puede hacer tiene entre un 81% y un 99% de independencia de habilidades en los trámites que declaran haber realizado, y,

por su parte, un 12,40% de los/as usuarios/as puede hacer un 80% o menos actividades por sí mismos. Al abrir dicha información por tipo de aplicación no se observaron diferencias estadísticamente significativas, obteniendo proporciones similares.

Gráfico 103 Índice de independencia Digital

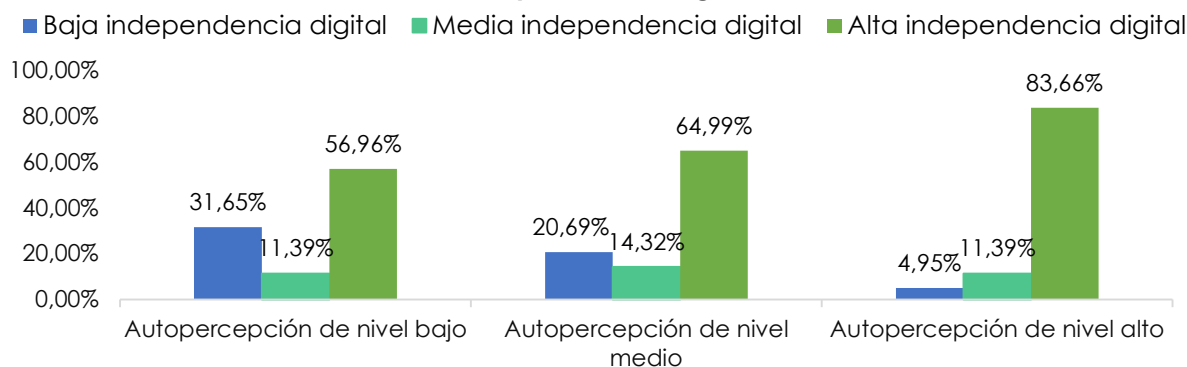


De acuerdo con las categorizaciones presentadas en el gráfico anterior, se construye una nueva variable de habilidades digitales según el grado de independencia digital que tengan los/as usuarios/as, estando en "bajas habilidades" los/as usuarios/as que logran realizar hasta el 80% de las actividades que han realizado por sí mismos, luego como "medias habilidades" quienes logran realizar por sí mismos entre un 81% y un 99% de las actividades que han realizado, y finalmente como "altas habilidades" quienes pueden realizar el 100% de las actividades online de forma independiente.

El siguiente gráfico contrasta la información auto declarada respecto de las habilidades digitales con la variable construida, donde los resultados de esta guardan coherencia con lo auto declarado. Por ejemplo, el segmento que auto percibe que posee un nivel bajo de habilidades digitales es aquel que posee una mayor proporción de usuarios/as con una baja independencia digital, siendo diferencias significativas estadísticamente.

Gráfico 104 Contraste de habilidades digitales

Contraste entre autopercepción de habilidades digitales e independencia digital



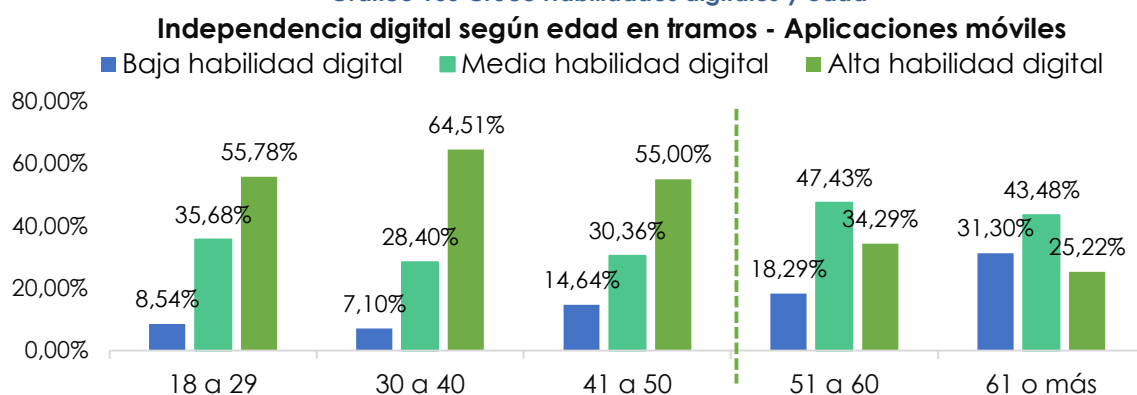
Realizado lo anterior, se hicieron algunos cruces con variables sociodemográficas para identificar cuáles son los segmentos que tienen menos habilidades digitales, lo que permea en su experiencia aumentando la presencia de problemáticas y la cantidad de intentos

para realizar sus trámites. Los cruces y la información presentada de aquí en adelante se realizan con la variable de habilidades digitales construida a partir del índice de independencia digital realizado.

No se observaron diferencias en las habilidades digitales en torno al género y la nacionalidad del usuario/a, pero sí respecto de otras variables, como la edad y el nivel educacional, que es donde se presentan las mayores brechas digitales.

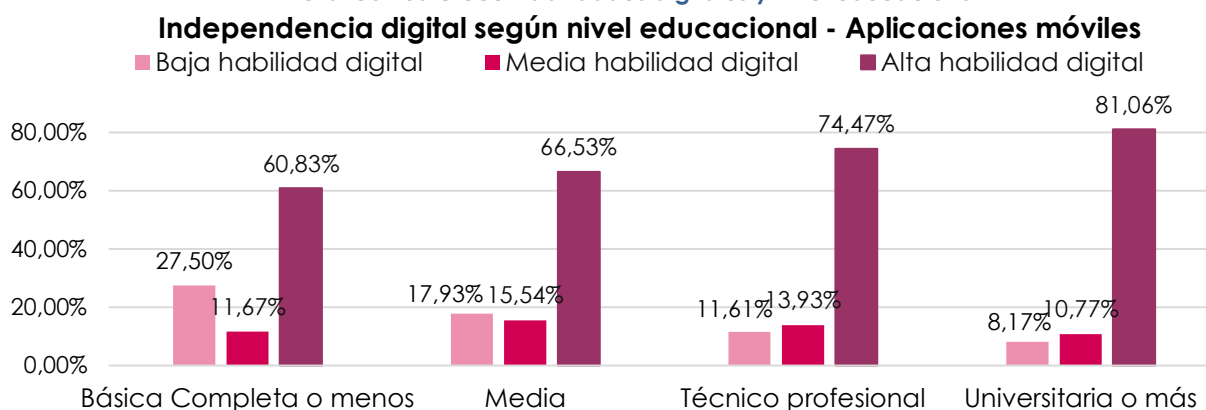
Por ejemplo, los dos siguientes gráficos muestran que a medida que aumenta la edad tiende a disminuir la alta habilidad digital, y tiende a aumentar la baja habilidad digital. Otra manera de analizar la información presentada es ver en qué punto las habilidades altas o alta independencia digital son menores a las habilidades medias y bajas. Dicho punto se alcanza luego de los 50 años en usuarios/as de las aplicaciones móviles.

Gráfico 105 Cruce Habilidades digitales y edad



Respecto del nivel educacional de los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles, la tendencia observada es una mayor proporción de altas habilidades digitales en cuanto se tienen mayores niveles educacionales, específicamente el segmento que accedió a la universidad, siendo este el cual contiene a los usuarios/as más habilitados digitalmente, con diferencias estadísticamente significativas respecto de los demás niveles educacionales. Por su parte, quienes el segmento de usuarios/as con educación básica completa y el de educación media tienen una mayor proporción en términos significativos estadísticamente de usuarios/as con baja independencia digital.

Gráfico 106 Cruce Habilidades digitales y nivel educacional

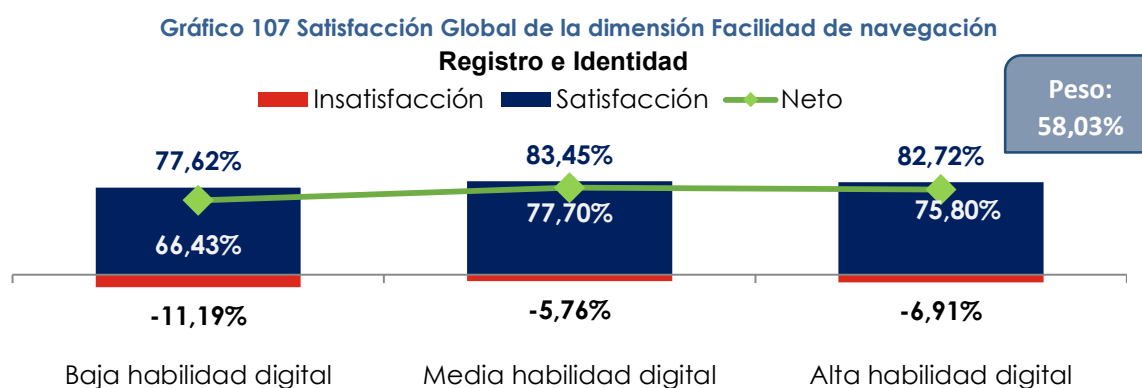


Lo abordado hasta este punto permite saber que si bien en general hay altas habilidades digitales entre los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles, estas están segmentadas según variables determinantes como la edad y el nivel educacional. En esta línea, la experiencia digital del usuario/a depende en gran medida del contexto en el que ha crecido y se ha educado.

Dicho esto, es menester saber si las brechas evidenciadas en las habilidades digitales tienen un impacto en la satisfacción neta de los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles, buscando averiguar si la calidad del servicio experimentada por los/as usuarios/as de las aplicaciones móviles es menor en usuarios/as con bajas habilidades digitales. Para esto, se realizó el cálculo de la satisfacción neta en usuarios/as de aplicación móviles según los tres niveles de habilitación digital del índice construido anteriormente. En otras palabras, se calculará la satisfacción neta de usuarios/as con baja habilidad digital, usuarios/as con media habilidad digital y usuarios/as con alta habilidad digital.

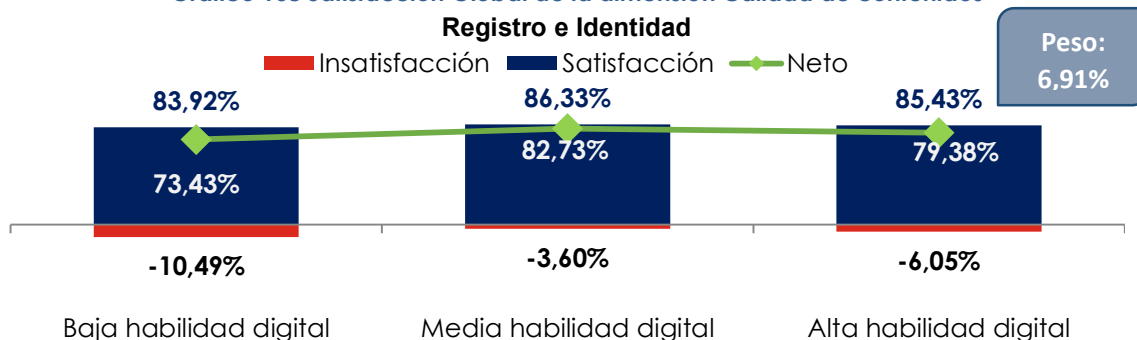
Recordando, la satisfacción neta se construye a través de un promedio ponderado entre la satisfacción inicial y la satisfacción global de las dimensiones, donde esta última se construye a partir de las cuatro dimensiones evaluadas. Los siguientes cuatro gráficos exponen la satisfacción global de dichas cuatro dimensiones.

En el caso de la dimensión **“Facilidad de la navegación”**, la cual tiene un peso de 58,03% en la satisfacción inicial, se observa una satisfacción neta inferior en usuarios/as con bajas habilidades digitales, quienes tienen una satisfacción neta de 66,43% en comparación a quienes poseen una habilidad media o alta superando el 70% neto. **La brecha alcanza 11,27 puntos porcentuales de diferencia** (diferencia entre la satisfacción neta más alta y la más baja). Es importante destacar que la satisfacción neta más alta no la presentan usuarios/as con altas habilidades digitales, sino quienes poseen habilidades de nivel medio. Esto puede indicar que los/as usuarios/as de alta habilidad digital, al tener mayor experiencia y conocimientos digitales, son más críticos al evaluar su experiencia digital.



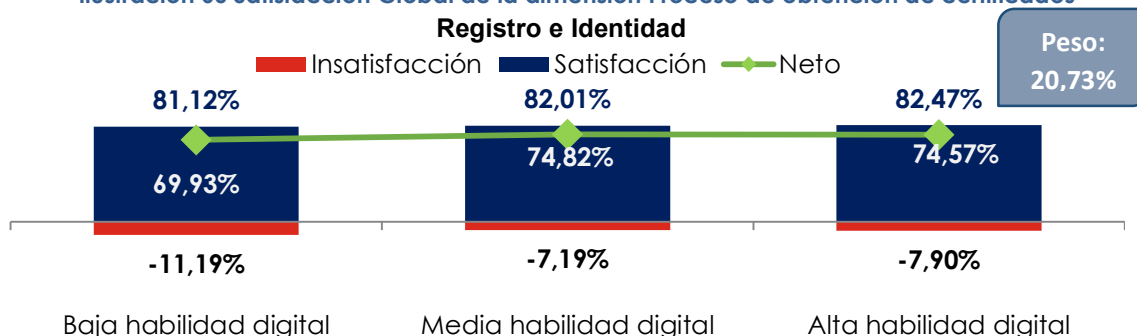
La **“calidad de los contenidos de la página”**, que tiene un peso de 6,91% en la satisfacción inicial, cuenta con una tendencia similar a la anterior, en donde los/as usuarios/as con baja habilidad digital tienen la satisfacción neta más baja, siendo significativamente inferior a la satisfacción de usuarios/as con habilidades medias y altas. **No obstante, la brecha es inferior a la presentada anteriormente, alcanzando 9,30 puntos porcentuales de diferencia.**

Gráfico 108 Satisfacción Global de la dimensión Calidad de contenidos



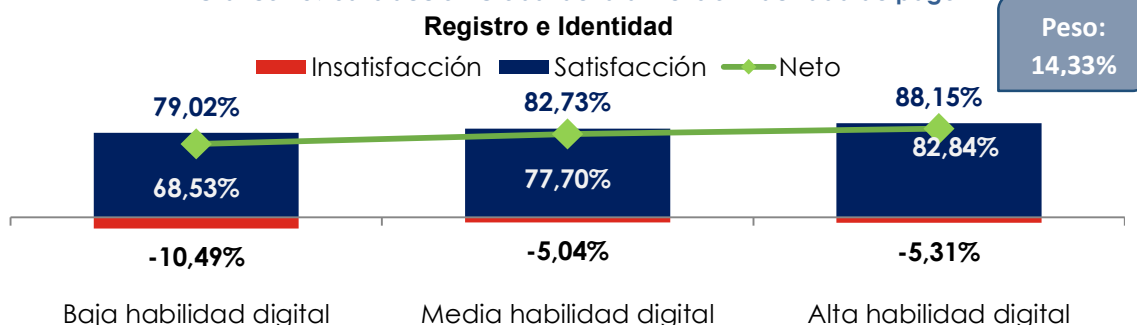
Respecto de la dimensión “**Proceso de obtención de certificados**”, la cual tiene un peso de 20,73% en la satisfacción inicial, vemos que la brecha en la satisfacción neta disminuye en comparación a las dimensiones anteriores, alcanzando **4,89 puntos porcentuales**. La tendencia es la misma presentada en las dimensiones anteriores.

Ilustración 60 Satisfacción Global de la dimensión Proceso de obtención de certificados



En el caso de la “**Facilidad de pago**”, la cual tiene un peso de 14,33%, se observa que a mayores habilidades digitales, mayor es la satisfacción con el proceso de pago. A diferencia de las dimensiones de calidad de contenidos y facilidad de la navegación, donde los/as usuarios/as con habilidades medias y altas tenían una satisfacción similar, en este caso se observa una brecha entre ambos, por lo que la brecha no ocurre sólo con las personas que tienen bajas habilidades digitales, sino también entre quienes tienen altas y medias. En términos cuantificables, **la brecha alcanza 14,31 puntos porcentuales, siendo la más alta entre las cuatro dimensiones presentadas.**

Gráfico 109 Satisfacción Global de la dimensión Facilidad de pago



Teniendo la satisfacción global calculada de cada dimensión junto a sus pesos obtenidos por regresión lineal a la satisfacción inicial, se procede a calcular ponderadamente la

satisfacción global de las dimensiones, la cual se expone en la siguiente tabla. Junto a ella se presenta la satisfacción inicial, y finalmente la satisfacción neta se cada segmento.

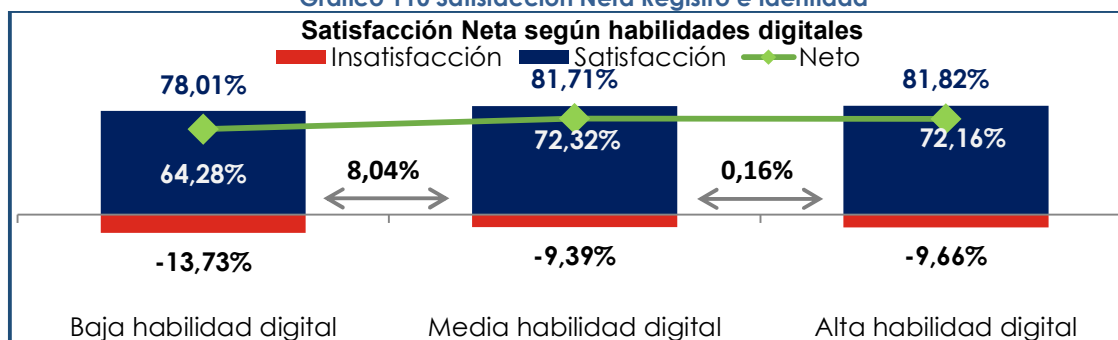
Tabla 305 Cálculo de la Satisfacción Neta - Registro e Identidad

	Baja habilidad digital			Media habilidad digital			Alta habilidad digital			Ponderador
	%SAT	%INS	%NETO	%SAT	%INS	%NETO	%SAT	%INS	%NETO	
Sat. Global de las dimensiones	78,98%	11,04%	67,94%	83,25%	5,80%	77,45%	83,63%	6,83%	76,80%	80%
Sat. Inicial	74,13%	24,48%	49,65%	75,54%	23,74%	51,80%	74,57%	20,99%	53,58%	20%
Satisfacción Neta	78,01%	13,73%	64,28%	81,71%	9,39%	72,32%	81,82%	9,66%	72,16%	

Realizando el cálculo expuesto en la tabla anterior, se obtiene la satisfacción neta según las habilidades digitales de los/as usuarios/as de la aplicación Registro e Identidad, donde la satisfacción se ve permeada por el nivel de habilidades digitales, haciendo que quienes poseen mayor experiencia haciendo actividades en línea tengan niveles de satisfacción mayores. Como se vio anteriormente, esto puede explicarse en tanto quienes poseen una baja independencia digital, tienen mayores posibilidades de tener problemas en las aplicaciones y tener que realizar más de un intento para realizar el trámite. Asimismo, se vio que dichos grupos se caracterizan por ser **mayor a los 50 años y tener bajos niveles educacionales**.

En suma, los/as usuarios/as que poseen altas habilidades digitales poseen una satisfacción neta de 72,16%, luego, los/as usuarios/as con habilidades medias alcanzan un 72,32% de satisfacción neta. Ambos grupos no guardan diferencias estadísticamente significativas, puesto que presenta una variación de tan solo 0,16 puntos porcentuales. No obstante, la satisfacción neta de los/as usuarios/as con baja habilidad digital tiene 8,04 puntos porcentuales menos, llegando a un 64,28%.

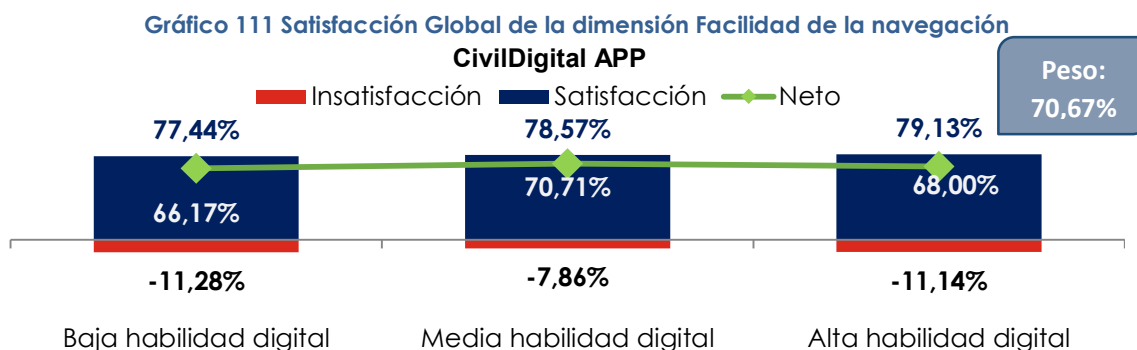
Gráfico 110 Satisfacción Neta Registro e Identidad



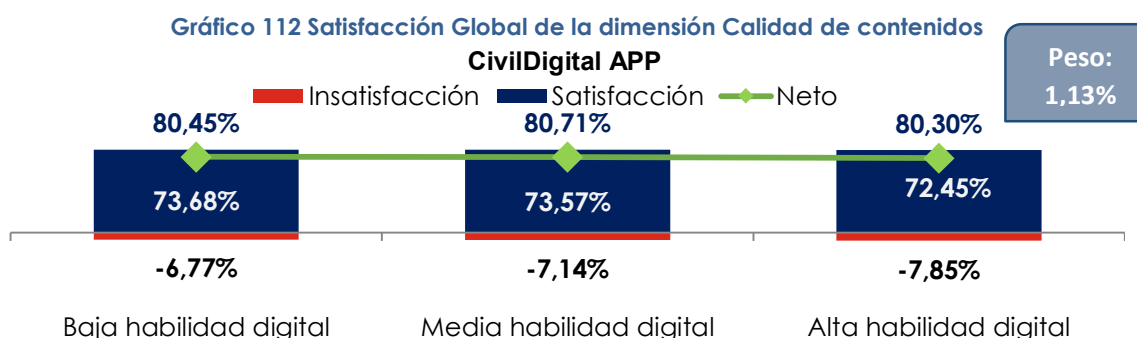
Respecto de la satisfacción con las distintas dimensiones en usuarios/as de la aplicación CivilDigital, es importante recalcar que dicha aplicación tiene las mismas dimensiones evaluadas, es decir, facilidad de la navegación, calidad de contenidos de la página, proceso de realización del trámite y facilidad para realizar el pago de certificados.

En los siguientes cuatro gráficos se expone la satisfacción global de cada una de las dimensiones evaluadas. Respecto de la **“Facilidad de la navegación”**, se observa que la satisfacción neta más alta la concentra el segmento de media habilidad digital con un 70,71%. Le sigue el segmento de alta habilidad digital con un 68,00% y finalmente usuarios/as

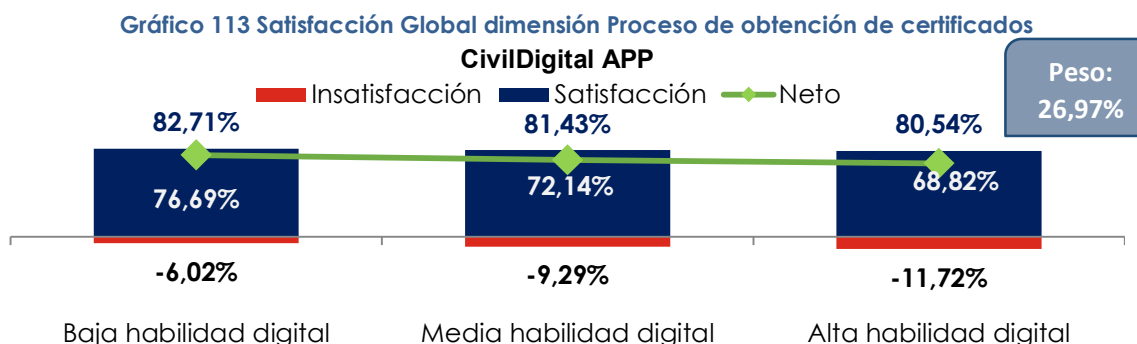
con baja habilidad digital con un 66,17%. Cabe destacar que esta dimensión es la que presenta mayor determinación en la satisfacción inicial, teniendo un peso de 70,67% según regresión lineal, no obstante, no se observan brechas, ya que **las proporciones presentadas no guardan diferencias estadísticamente significativas**.



Respecto de la dimensión “**Calidad de los contenidos de la página web**”, se observa que no hay brechas entre los tres segmentos de habilidades digitales. Además, es importante destacar que su peso en la satisfacción inicial es bajo (1,13%), por lo que tiene una baja influencia en la satisfacción neta final del SRCel.

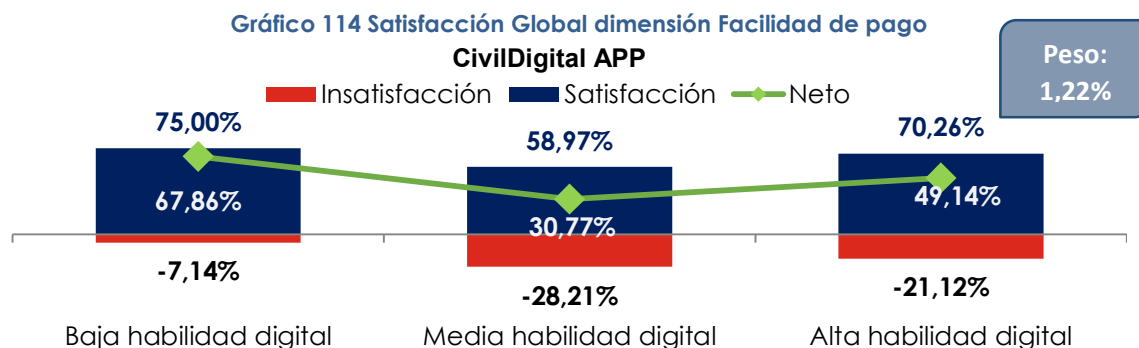


La dimensión “**Proceso de obtención de certificados**” presenta a los/as usuarios/as de alta habilidad digital como los más críticos. No obstante, las diferencias presentadas al igual que en las dos dimensiones anteriores, no guardan diferencias estadísticamente significativas.



Finalmente, la dimensión “**Facilidad de pago**” es la única en la que los/as usuarios/as de CivilDigital APP tienen diferencias estadísticamente significativas en su evaluación. Asimismo, se observa que en los tres segmentos la satisfacción neta es baja en comparación a las otras dimensiones evaluadas, no obstante, usuarios/as con baja habilidad digital

realizan la mejor evaluación, a diferencia de usuarios/as con alta habilidad digital y especialmente aquellas poseen habilidades medias, quienes realizan una evaluación mucho más crítica de la facilidad de pago.

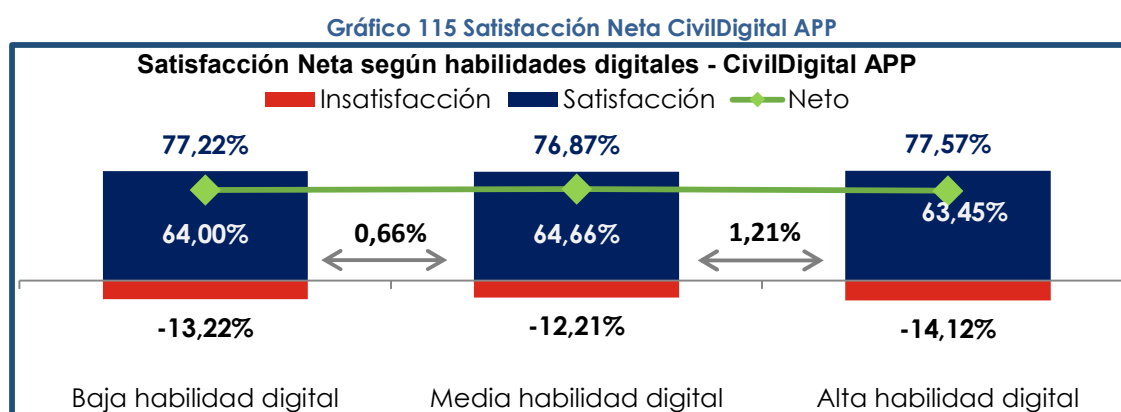


Teniendo la satisfacción global de cada dimensión y sus respectivos pesos se procedió a calcular la satisfacción global de las dimensiones, la cual es presentada en la siguiente tabla junto a la satisfacción inicial. Ambas son insumos para el cálculo de la satisfacción neta, la cual también se expone en la tabla presentada a continuación.

Tabla 306 Cálculo de la satisfacción neta Civil Digital APP

	Baja habilidad digital			Media habilidad digital			Alta habilidad digital			Ponderador
	%SAT	%INS	%NETO	%SAT	%INS	%NETO	%SAT	%INS	%NETO	
Sat. Global de las dimensiones	78,86%	9,76%	69,10%	79,12%	8,48%	70,64%	79,41%	11,38%	68,00%	80%
Sat. Inicial	70,68%	27,07%	43,61%	67,86%	27,14%	40,71%	70,22%	25,09%	45,13%	20%
Satisfacción Neta	77,22%	13,22%	64,00%	76,87%	12,21%	64,66%	77,57%	14,12%	63,45%	

En el gráfico expuesto a continuación se logra apreciar que los/as usuarios/as de CivilDigital APP presentan diferencias en su satisfacción neta que no son estadísticamente significativas. La mayor diferencia sólo alcanza los 1,21 puntos porcentuales.



11. Conclusiones

El presente informe tuvo el objetivo de evaluar la incorporación de los canales tótems de autoatención y aplicaciones móviles en el cálculo del ISN del SRCel de futuras mediciones. Como se observó en capítulos anteriores en la simulación del ISN, su variabilidad no presenta diferencias estadísticamente significativas. Esto puede relacionarse con el peso de los segmentos pilotos incluidos, los cuales en su conjunto no logran superar el 3% a nivel total, teniendo una baja influencia en el resultado final del ISN. En suma, el ISN oficial del SRCel para el año 2022 resultó en un **85,39%**, con un 90,01% de satisfacción y un 4,62% de insatisfacción, mientras que el ISN simulado, es decir, aquel que incluye los resultados de las encuestas piloto, es de **85,88%**, con un 90,88%, donde la satisfacción asciende a un 90,33% y la insatisfacción es de 4,44%. En el caso presentado, **la diferencia entre el ISN y el ISN simulado corresponde a 0,49 puntos porcentuales, por lo que el ISN se ve levemente afectado al incluir los estudios piloto.**

Si bien las aplicaciones móviles y los tótems de autoatención presentan una leve influencia en el ISN del SRCel, si se levantaron hallazgos relevantes respecto de la experiencia que viven los usuarios/as utilizando dichos canales de atención, por lo que sería pertinente seguir levantando información respecto de ellos en futuras mediciones. Por ejemplo, se observó en las aplicaciones móviles que **alrededor de un 20% afirma haber tenido algún problema al momento de utilizar la aplicación**, siendo el problema más presentado el reconocimiento facial en la aplicación Registro e Identidad, y la interrupción o caída del sistema junto a certificados en blanco en la aplicación CivilDigital.

Asimismo, es pertinente manejar cierta información respecto del servicio brindado en aquellos canales, como, por ejemplo, que las personas que utilizan tótems de autoatención lo hacen principalmente porque en sus hogares no cuentan con una impresora, no sabían que se podía hacer por internet o no saben utilizar internet. De hecho, más de un tercio requirió asistencia de personal al momento de utilizar el tótem, y un 82,8% logró recibir dicha asistencia.

Respecto de la experiencia utilizando **Aplicaciones Móviles**, su satisfacción neta presenta un aumento importante respecto del año 2021, alcanzando un 66,47% de satisfacción neta a nivel total. Entre las dos aplicaciones evaluadas, se observó que Registro e Identidad tiene una evaluación más positiva en comparación a CivilDigital APP, tendencia que se ha mantenido respecto del año 2021. De hecho, al preguntarle a los/as usuarios de **CivilDigital APP** a través de que canal solicitarían un certificado en el futuro, menos de un tercio indica que lo realizaría a través de la aplicación CivilDigital, mientras que en el caso de **Registro e Identidad**, un 62,26% afirma que lo realizaría a través de la aplicación.

Entre los aspectos de mejora de las aplicaciones móviles, CivilDigital APP presenta una baja satisfacción neta en la dimensión **facilidad para pagar y facilidad de la navegación** en la aplicación, lo cual se coincide con los problemas analizados en el capítulo de caracterización, ya que los problemas de navegación eran unos de los más presentados. En el caso de Registro e Identidad, si bien tiene una evaluación mucho mejor, **el proceso de obtención del comprobante de solicitud de reimpresión** es aquel que tiene una satisfacción neta más baja, lo cual se ve permeado principalmente por las dificultades que

presenta el sistema de reconocimiento facial, donde los/as usuarios/as declararon que tuvieron que realizar varios intentos y que debiese haber un instructivo de cómo utilizar dicha herramienta.

Por su parte, el servicio percibido en **Tótems de Autoatención** alcanzó una satisfacción neta de **97,04%**, con un aumento relevante en la satisfacción respecto del año 2021. Dicha satisfacción neta es similar en las tres regiones evaluadas (Coquimbo, RM y La Araucanía). Cabe destacar que en las diferentes dimensiones evaluadas de los tótems de autoatención, todas alcanzan una satisfacción neta en su satisfacción global superior al 95%, a excepción de las "condiciones físicas y de ambientación", la cual alcanza un 93,63% neto. Respecto de ello, se requieren acciones de mejora en letreros que señalicen los tótems. Asimismo, los/as usuarios/as que utilizaron dicho canal recomiendan al SRCel la posibilidad de sacar hora con dicha herramienta, esto aún más para las personas que tienen dificultades utilizando internet.

Finalmente, el presente informe contiene una breve sección respecto de la **habilitación digital** en usuarios/as de las aplicaciones móviles. En principal hallazgo de aquello es que la satisfacción neta se ve permeada por la experiencia digital de sus usuarios/as, la cual, a su vez, presenta brechas con relación a variables como la edad y el nivel educacional. Dichos resultados son importantes en un contexto en el cual los servicios de las instituciones públicas se digitalizan, ya que, finalmente, es la ciudadanía quien utilizará dichos servicios, y habrá diferentes oportunidades para los distintos grupos de la población. Con esto no se busca indicar que la digitalización de los servicios sea algo negativo, al contrario, abre oportunidades para conectarse con quienes utilizan sus servicios, conociendo sus habilidades digitales y sus dificultades, permitiendo entender las experiencias en el servicio público como un elemento que no es ajeno a las realidades de cada persona.

12. Anexos

12.1. Metodología de cálculo de la satisfacción neta

12.1.1. Cálculo ISN

En el presente anexo se describe de manera detallada la forma de cálculo del ISN considerando los segmentos piloto (tótems de autoatención y aplicaciones móviles). Como se mencionó en capítulos anteriores, la metodología de cálculo mantiene la misma estructura presentada en las bases de licitación, con algunos ajustes que se requieren al momento de incorporar los nuevos tipos de usuarios/as pilotos. Dichos ajustes se indicarán destacados en color rojo.

Dicho lo anterior, el ISN se define como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios(as) que se clasifican como satisfechos(as) respecto de la calidad de atención proporcionada por el SRCel y el porcentaje de aquellos(as) que se clasifican como insatisfechos(as).

El porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a quienes que resulten con una satisfacción final de 4 o 5, respecto del total de usuarios(as) que califiquen dicha calidad de atención. Por otra parte, se entenderá que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde sólo a aquellos que resulten con una satisfacción final de 1 o 2, respecto del total que califiquen dicha calidad de atención.

Para la obtención de los datos insumos del cálculo del ISN, se define que el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como satisfechos(as) respecto de la atención brindada por el SRCel (%X) de los cinco tipos de usuarios/as (individuales de canal presencial, individuales de canal plataforma electrónica, institucionales de plataforma electrónica, individuales dispositivos móviles e individuales tótems de autoatención) se combinan ponderadamente, en función del peso informado por Resolución Exenta, de acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342. Por su parte, el porcentaje de usuarios(as) que clasifican como insatisfechos(as) (%Y) en cada tipo de usuario/a:

$$\%X = \theta p(\%Xp) + \theta w(\%Xw) + \theta e(\%Xe) + \theta a(\%Xa) + \theta a(\%Xt)$$

$$\%Y = \theta p(\%Yp) + \theta w(\%Yw) + \theta e(\%Ye) + \theta a(\%Ya) + \theta a(\%Yt)$$

Donde:

%Xp: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

%Xw: Porcentaje de usuarios(as) individuales satisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%Xe: Porcentaje de usuarios(as) institucionales satisfechos(as) atendidos en el canal plataforma electrónica.

%Xa: Porcentaje de usuarios(as) dispositivos móviles satisfechos(as).

%Xt: Porcentaje de usuarios(as) tótems de autoatención satisfechos(as).

%Yp: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal presencial.

%Yw: Porcentaje de usuarios(as) individuales insatisfechos(as) atendidos(as) en el canal plataforma electrónica.

%Ye: Porcentaje de usuarios(as) institucionales insatisfechos(as) atendidos en el canal plataforma electrónica.

%Ya: Porcentaje de usuarios(as) dispositivos móviles insatisfechos(as).

%Yt: Porcentaje de usuarios(as) tótems de autoatención insatisfechos(as).

θp: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos(as) a través del canal presencial.

θw: Ponderador usuarios(as) individuales atendidos(as) a través del canal plataforma electrónica.

θe: Ponderador usuarios(as) institucionales atendidos a través del canal plataforma electrónica.

θa: Ponderador usuarios(as) individuales dispositivos móviles.

θt: Ponderador usuarios(as) individuales tótems de autoatención.

Así, el Índice de Satisfacción Neta se calculará de la siguiente forma:

$$ISN = \%X - \%Y$$

$$ISN = \sum_{i=p,w,e,a,t} \theta_i \%X_i - \sum_{i=p,w,e,a,t} \theta_i \%Y_i$$

θi: Ponderador usuarios(as) por canal de atención

p: Usuario/a individual atendido a través del canal presencial.

w: Usuario/a individual atendido a través del canal plataforma electrónica.

e: Usuario/a institucional atendido a través del canal plataforma electrónica.

a: Usuario/a individual atendido a través de dispositivos móviles.

t: Usuario/a institucional atendido a través del canal tótems de autoatención.

Las ponderaciones para los tipos de usuarios(as) por canal de atención, fueron determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

12.1.2. Cálculo de la satisfacción neta para cada tipo de usuario/a

La **satisfacción neta para cada tipo de usuario/a** respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, será el promedio ponderado de la **satisfacción global de las dimensiones** y la **satisfacción global inicial** del usuario/a, en una ponderación de 80% y 20%, respectivamente.

Son eliminados del cálculo del ISN porque hay ausencia de respuesta en indicadores claves:

- a) casos que no respondieron a la pregunta de satisfacción global inicial y
- b) casos que no respondieron en tres o cuatro dimensiones a las preguntas de la satisfacción global directa de la dimensión y sus atributos

Satisfacción global inicial con el SRCel

Para obtener la percepción de cada usuario/a encuestado respecto de la calidad de atención prestada por el Servicio, primeramente, se le consultará cuál es su Satisfacción Global por la atención brindada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de manera que esta evaluación resuma todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario/a.

En el cálculo de la **satisfacción neta para cada tipo de usuario/a** la satisfacción global inicial tiene una ponderación de 20%.

Satisfacción global de las dimensiones

Calificación de las dimensiones

Cada instrumento de cada perfil de usuarios/as está compuesto de dimensiones, las que a su vez se desagregan en atributos (variables) y en la evaluación general de la dimensión. Posteriormente a la evaluación de la satisfacción global inicial con el SRCel, se calculará la calificación asignada por dicho individuo a cada una de las dimensiones. Se le consultará cuál es su satisfacción por cada una de las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evaluará la dimensión en su conjunto, que resume todos los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario/a de la dimensión en cuestión.

Desde aquí, se presentará la información para la simulación del ISN del SRCel sólo de los estudios piloto, puesto que, si bien la simulación incluye igualmente a los tres usuarios tradicionales, esta información está contenida en la sección N°1 del informe.

La excepción a esta metodología corresponde a las dimensiones **“Asistencia de funcionarios”** y **“Hueller de identificación”** del canal Tótem de Autoservicio, esto ya que las dimensiones **no contaban con pregunta de satisfacción global de la dimensión, al estar vinculadas a un solo atributo.**

Teniendo en consideración los canales del estudio piloto, **A. Usuarios(as) individuales canal tótems de autoatención, B. Usuarios(as) Individuales canal Cívildigital APP y C. Usuarios(as)**

individuales canal Registro e Identidad, la estructura de las dimensiones y atributos de cada instrumento elaborado para el estudio piloto es la siguiente:

Tabla 307 Indicadores y sus dimensiones, Estudio Piloto

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos	Nº Pregunta
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	D.1.1. Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem	P7_3
		D.1.2. Horario de disponibilidad del tótem	P7_2
		D.1.3. Cantidad de tótems disponibles	P7_5
		D.1.4. Aseo del espacio donde se ubica el tótem	P7_6
		D.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	P7_10
		D.1.6. Conveniencia de la ubicación del tótem	P7_1
		D.1.7. Facilidad para encontrar el tótem	P7_4
		D.1.8. Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	P7_7
		D.1.9. Condiciones de servicio del espacio de ubicación del tótem – Global	P7_11
	D.2. Facilidad de uso del tótem	D.2.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P9_2
		D.2.2. Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem	P9_3
		D.2.3. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	P9_4
		D.2.4. Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem	P9_1
		D.2.5. Facilidad de navegación del Módulo de Autoatención Global	P9_6
	D.3. Calidad de contenidos del sistema	D.3.1. Utilidad de la información	P10_1
		D.3.2. Claridad del lenguaje empleado	P10_2
		D.3.3. Diseño de la plataforma de tótem	P10_3
		D.3.4. Contenido y diseño del Módulo de Autoatención Global	P10_4
	D.4. Facilidad para pagar certificados	D.4.1. Variedad de medios de pago	P13_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P13_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P13_5
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P13_1
		D.4.5. Facilidad para pagar	P13_3
		D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P13_6
	D.5. Proceso de realización del trámite	D.5.1. Rapidez del trámite	P11_1
		D.5.2. Facilidad para realizar trámites	P11_2
		D.5.3. Proceso de realización del trámite – Global	P14
	D.6. Asistencia de personas en tótems	D.6.1. Asistencia de personas en tótems	P8_2
	D.7. Huellero identificación	D.7.1. Facilidad de uso del huellero	P16
	D.8. Impresión certificados	D.8.1. Rapidez de la impresión	P18_1
		D.8.2. Nitidez del contenido impreso	P18_2
		D.8.3. Facilidad de la impresión	P18_3
		D.8.4. Proceso de impresión del certificado - Global	P19
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Civil Digital APP	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	D.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P3_3
		D.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación	P3_4
		D.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	P3_5
		D.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación	P3_2
		D.1.5. Facilidad para descargar la aplicación	P3_1
		D.1.6. Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	P3_9
		D.1.7. Estabilidad de la navegación	P3_6
		D.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global	P3_7
	D.2. Calidad de contenidos	D.2.1. Utilidad de la información	P4_1
		D.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P4_2

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos	N° Pregunta
	de la aplicación	D.2.3. Diseño de la aplicación	P4_3
		D.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global	P4_4
	D.3. Proceso de obtención de certificados	D.3.1. Facilidad para solicitar certificados	P6_1
		D.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados	P6_2
		D.3.3. Variedad de certificados disponibles en la aplicación	P6_3
		D.3.4. Proceso de obtención de certificados Global	P6_4
	D.4. Facilidad para pagar certificados	D.4.1. Variedad de medios de pago	P8_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P8_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P8_5
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P8_1
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad		D.4.5. Facilidad para pagar	P8_3
		D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P8_6
	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	D.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca	P3_3
		D.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación	P3_4
		D.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	P3_5
		D.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación	P3_2
		D.1.5. Facilidad para descargar la aplicación	P3_1
		D.1.6. Satisfacción con opción de búsqueda de oficina más cercana para retiro de documento	P3_9
		D.1.7. Estabilidad de la navegación	P3_6
		D.1.8. Facilidad de navegación del sitio Global	P3_7
	D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	D.2.1. Utilidad de la información	P4_1
		D.2.2. Claridad del lenguaje empleado	P4_2
		D.2.3. Diseño de la aplicación	P4_3
		D.2.4. Contenido y diseño de la aplicación Global	P4_4
	D.3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	D.3.1. Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad	P6_1
		D.3.2. Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad	P6_2
		D.3.3. Sistema de reconocimiento facial	P3_8
		D.3.4. Proceso de obtención de la reimpresión de cédula de identidad Global	P6_3
	D.4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	D.4.1. Variedad de medios de pago	P8_2
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros	P8_4
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago	P8_5
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	P8_1
		D.4.5. Facilidad para pagar	P8_3
		D.4.6. Condiciones ofrecidas para efectuar pagos Global	P8_6

Cálculo del promedio atributos de cada dimensión

El primer paso en el tratamiento de las dimensiones es el cálculo del promedio de atributos de cada dimensión en cada tipo de usuario/a. Para tal efecto, primero se contabilizan cuántos atributos deben entrar en el cálculo. Y luego se calcula un promedio simple entre los atributos, donde todos ingresan en igualdad de peso en su dimensión correspondiente. Este cálculo se realiza a nivel de cada respondiente en cada base de datos.

En caso de que uno o más atributos no sean calificados por el usuario o la usuaria porque no sabe o simplemente porque no contesta, se le asigna el código "9" y se excluye del promedio. Es decir, el promedio se calcula sólo con las calificaciones válidas.

La cantidad de promedios de atributos de dimensiones según tipo de usuario/a y el número de atributos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 308 Promedio de atributos estudio piloto

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° Promedio de atributos	Promedios de atributos	N° total de atributos del cálculo
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 promedios de atributos	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	9 atributos
			D.2. Facilidad de uso del tótem	5 atributos
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	4 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificados	6 atributos
			D.5. Proceso de realización del trámite	3 atributos
			D.6. Asistencia de personas en tótems	1 atributo
			D.7. Huellero de identificación	1 atributo
			D.8. Impresión del certificado	4 atributos
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Civil Digital APP	Total Muestra	4 promedios de atributos	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	8 atributos
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			D.3. Proceso de obtención de certificados	4 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificados	6 atributos
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad	Total Muestra	4 promedios de atributos	D.1. Facilidad de uso de la aplicación	8 atributos
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			D.3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	4 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	6 atributos

Si la dimensión está compuesta de un solo atributo, los valores del promedio de atributos corresponden al del atributo individual, al no existir otros factores para incluir en el promedio.

Exclusión de Variables

De acuerdo a lo señalado en la Ley 20.342, para la determinación del ISN, no se considerarán las variables de carácter externo no imputables al servicio que prestan los/as funcionarios/as. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN.

Las variables externas, son determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. **No obstante, para los estudios piloto no se han definido variables externas.**

Cabe mencionar, que las dimensiones **“Asistencia de funcionarios”, “Huellero de identificación” y “Facilidad para pagar certificados” de usuarios(as) de tótems y “Facilidad para pagar certificados” y “Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad” en usuarios(as) de las respectivas aplicaciones móviles**, están asociadas a saltos, por lo que pueden aparecer como valores perdidos en la base de datos.

Cálculo de la satisfacción global de cada dimensión

El siguiente paso es establecer la satisfacción global calculada de cada dimensión. Este resultado se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación global directa de la dimensión.

Se trata de un promedio ponderado, es decir, cada dato participante del cálculo adquiere un peso diferenciado, siendo éste 60% para el promedio de los atributos y 40% para la calificación global consultada para la dimensión. Este criterio aplica para cada dimensión en cada tipo de usuario/a.

Fórmula de cálculo del indicador de satisfacción global de la dimensión

$$I_j = 60\% * \text{Promedio}(\text{Variables\_Dimensión\_j}) + 40\% * (\text{Calificación\_Global\_Dimensión\_j})$$

Donde

I_j = Calificación usuario encuestado, respecto de la dimensión j.

Si por alguna razón la o el usuario o la usuaria no responde la calificación global de la dimensión, se le asigna el código "9" y se excluye de la evaluación. En este caso, el promedio de los atributos de la dimensión es ponderado por el 100%. Este cálculo se realiza a nivel de cada respondiente en cada base de datos, generando una nueva variable.

La cantidad de indicadores de satisfacción global calculada por dimensión según tipo de usuario(a) y el peso de los datos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Tabla 309 Indicadores de satisfacción global de las dimensiones

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global	Indicador de Satisfacción Global Calculada	Cálculo
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	8 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	60% promedio de atributos 40% Calificación global de la dimensión
			D.2. Facilidad de uso del tótem	
			D.3. Calidad de contenidos del sistema	
			D.4. Facilidad para pagar certificados	
			D.5. Proceso de realización del trámite	
			D.8 Impresión del certificado	100% promedio de atributos
			D.6. Asistencia de personas en tótems	
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Civil Digital APP	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.7. Huellero de identificación	60% promedio de atributos 40% Calificación global de la dimensión
			D.1. Facilidad de uso de la aplicación	
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	
			D.3. Proceso de obtención de certificados	
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.4. Facilidad para pagar certificados	80% promedio de atributos 20% Calificación global de la dimensión
			D.1. Facilidad de uso de la aplicación	
			D.2. Calidad de contenidos de la aplicación	
			D.3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	
			D.4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	

La calificación parcial de cada dimensión, calculada para cada usuario/a, se aproxima al entero más cercano, de manera que cada nota quede expresada en números enteros de 1 a 5, considerándose las notas 4 ó 5 como satisfechos y las notas 1 ó 2 como insatisfechos.

A continuación, se calcula el porcentaje de usuarios(as) satisfechos y el porcentaje de usuarios(as) insatisfechos(as) para cada dimensión y tipo de usuarios(as), obteniendo de esta forma:

%X_{jk}: Porcentaje de usuarios satisfechos de la dimensión *j* para el tipo de usuario *k*, donde *k* puede ser = p, w, e, a, t

%Y_{jk}: Porcentaje de usuarios insatisfechos de la dimensión *j* para el tipo de usuario *k*, donde *k* puede ser = p, w, e, a, t

Dónde:

p = Usuarios/as del canal presencial

w = Usuarios/as de la plataforma electrónica

e = usuarios/as institucionales

a = usuarios/as dispositivos móviles

t = usuarios/as tótems de autoatención

Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

En los pasos anteriores se han podido establecer los indicadores de satisfacción global de cada dimensión. Lo siguiente es combinarlos en un indicador final de la satisfacción de las dimensiones. Este indicador se denomina satisfacción global de las dimensiones. Su construcción corresponde a un promedio ponderado de todas las dimensiones para tipo de usuario/a. La fórmula de cálculo es la siguiente:

Fórmula de cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

$$SGD_i = \sum_j^T \alpha_{ij} * I_{ij}$$

Dónde:

SGD_i = Satisfacción global de las dimensiones del usuario/a *i*.

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión *j* efectuada por el usuario/a *i*.

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión *j* efectuada por el usuario/a *i*.

T = Número de dimensiones.

Para establecer el ponderador con que ingresará la satisfacción global de cada dimensión en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones, se aplica la técnica de la

regresión múltiple. El objetivo de aplicar esta técnica para establecer la ponderación de cada dimensión es contar con un procedimiento estadístico que realice una aproximación a la forma como las usuarias y los/as usuarios/as conforman su grado de satisfacción general. Por cierto, el total de dimensiones consultadas por cada tipo de usuario/a no explica en su totalidad el por qué asigna una nota específica a su nivel de satisfacción general con el servicio, pero sí logra establecer en qué forma covarían los resultados de aspectos parciales (dimensiones) y la satisfacción general, así como cuál es el peso relativo de cada uno de estos aspectos. Por tanto, la regresión permite construir un proxy de las dimensiones en función de la satisfacción general, donde cada dimensión aporta en función de su nivel de asociación con la satisfacción general.

El procedimiento de la regresión múltiple corresponde en este caso a seleccionar como variables explicativas a los indicadores de satisfacción global de las dimensiones y como variable dependiente a la satisfacción global inicial (pregunta de satisfacción consultada directamente el respondiente al inicio de cada instrumento). Una vez obtenida la ecuación de regresión, los coeficientes Beta son sumados y llevados a una escala de 100%. Y se calcula el peso porcentual de cada Beta en la escala.

Finalmente, es posible obtener un indicador global de satisfacción que sintetiza toda la información recolectada por las dimensiones, ya sea por evaluación de atributos como por la satisfacción global de cada dimensión, que se denomina satisfacción global de las dimensiones.

Tabla 310 Cálculo del índice satisfacción global de las dimensiones según tipo de usuario/a.

Perfil del usuario	Unidad de análisis	Nº de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de dimensiones	Cálculo
Usuarios(as) individuales, canal tótems de autoservicio	Total Muestra	7 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación D.2. Facilidad de uso del tótem D.3. Calidad de contenidos del sistema D.4. Facilidad para pagar certificados D.5. Proceso de realización del trámite D.6. Asistencia de personas en tótems D.7. Huellero de identificación D.8 Impresión del certificado	$\text{Peso 1} * D.1 + \text{Peso 2} * D.2 + \text{Peso 3} * D.3 + \text{Peso 4} * D.4 + \text{Peso 5} * D.5 + \text{Peso 6} * D.6 + \text{Peso 7} * D.7 + \text{Peso 8} * D.8$
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Civil Digital APP	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Facilidad de uso de la aplicación D.2. Calidad de contenidos de la aplicación D.3. Proceso de obtención de certificados D.4. Facilidad para pagar certificados	$\text{Peso 1} * D.1 + \text{Peso 2} * D.2 + \text{Peso 3} * D.3 + \text{Peso 4} * D.4$
Usuarios(as) Individuales, canal aplicación móvil Registro e Identidad	Total Muestra	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Facilidad de uso de la aplicación D.2. Calidad de contenidos de la aplicación D.3. Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	$\text{Peso 1} * D.1 + \text{Peso 2} * D.2 + \text{Peso 3} * D.3 + \text{Peso 4} * D.4$

Perfil del usuario	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de dimensiones	Cálculo
			D.4. Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	

El cálculo de la satisfacción global de las dimensiones se realizará en una matriz de cálculo externa a la base de datos, en este caso Excel. No es posible llegar a un puntaje por respondiente en cada base de datos, dado que sería necesario que todos los casos contaran con datos en todas las dimensiones, lo que es imposible por la existencia de filtros en algunos instrumentos y por la tolerancia de casos sin respuesta hasta en una dimensión en el caso de usuarios(as) de las aplicaciones móviles ("Facilidad para pagar certificados") y tres en usuarios(as) de tótems ("Asistencia de funcionarios", "Hueller de identificación" y "Facilidad para pagar certificados").

Cálculo final de la satisfacción neta para cada tipo de usuario/a

Una vez tratada la información de las dimensiones, es posible calcular la satisfacción respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel por cada tipo de usuario/a estudiado/a. Este resultado corresponde al promedio ponderado de la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial. La ponderación de cada componente del cálculo corresponde a 80% para la satisfacción global de las dimensiones y 20% para la satisfacción global inicial. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$CF_i = 80\% * \left(\sum_{j=1}^T \alpha_{ij} * I_{ij} \right) + 20\% * SG_i$$

Donde:

CF_i = Calificación Final del usuario/a i

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por el usuario/a i

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por el usuario/a i

SG_i = Satisfacción Global del usuario/a i

T= Número de Dimensiones

Dado que el índice de satisfacción global de las dimensiones es un resultado calculado en matriz de cálculo externa a la base de datos, su combinación con la satisfacción global inicial se trabaja también en la matriz de cálculo, no correspondiendo a un resultado expresado en una variable a nivel de respondiente en cada base de datos.

12.2. Archivos digitales

Sumado al presente informe del estudio piloto, ACNexo hace entrega de los siguientes archivos que se adjuntan de manera digital a través de correo electrónico a la contraparte de la Subsecretaría de Justicia:

Tabla 311 Archivos digitales

Nombre Archivo	Formato	Descripción
BBDD original – Tótem de Autoatención	Excel	Bases de datos de respuesta de los estudios piloto, donde las bases originales sólo incluyen las variables del cuestionario, mientras que las bases procesadas incluyen variables del cuestionario, recodificaciones y variables del cálculo del ISN simulado.
BBDD procesada – Tótem de Autoatención	Excel	
BBDD original – Tótem de Autoatención	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Tótem de Autoatención	SAV (SPSS)	
BBDD original – CivilDigital APP	Excel	
BBDD procesada – CivilDigital APP	Excel	
BBDD original – CivilDigital APP	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – CivilDigital APP	SAV (SPSS)	
BBDD original – Registro e Identidad	Excel	
BBDD procesada – Registro e Identidad	Excel	
BBDD original – Registro e Identidad	SAV (SPSS)	
BBDD procesada – Registro e Identidad	SAV (SPSS)	
Diccionario de Variables Tótem de Autoatención	Excel	Archivo que indicará el nombre, etiqueta y valores de cada una de las variables que contiene la base de datos.
Diccionario de Variables CivilDigital APP	Excel	
Diccionario de Variables Registro e Identidad	Excel	
Sintaxis Tótems	SAV (SPSS)	Conjunto de códigos que permiten comprender las modificaciones realizadas a una base de datos, así como su ponderación, regresiones, cruces de datos, y el cálculo del ISN, permitiendo a su vez reproducir dichas acciones.
Sintaxis Aplicaciones Móviles	SAV (SPSS)	
Tabulados Tótems	Excel	Archivos que contienen la secuencia paso a paso del cálculo de la satisfacción neta con los segmentos piloto.
Tabulados Aplicaciones Móviles	Excel	

Nombre Archivo	Formato	Descripción
CAWI – CivilDigital APP	Word	Respaldo de cuestionarios finales diagramados en Word.
CAWI – Registro e Identidad	Word	
CAPI – Tótems de Autoatención	Word	