

·DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Informe final estudio

**“DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE LAS
PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN AÑO 2024”**



Mayo, 2025

Contenido

1. Resumen.....	5
2. Introducción.....	6
3. Resumen diseño muestral y resultado levantamiento	7
3.1. <i>Personas usuarias oficinas</i>	7
3.2. <i>Personas usuarias institucionales</i>	9
3.3. <i>Personas usuarias tótem de autoatención</i>	9
3.4. <i>Personas usuarias web</i>	10
3.5. <i>Personas usuarias aplicaciones móviles</i>	10
4. Objetivos.....	11
4.1. <i>Objetivo general</i>	11
4.2. <i>Objetivos específicos</i>	11
5. Metodología de estudio	12
5.1. <i>Tipo de estudio</i>	12
6. Metodología para el cálculo de la Satisfacción Neta	13
6.1. <i>Construcción del ISN</i>	13
6.2. <i>Variables externas</i>	14
7. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2024.....	15
7.1. <i>Índice de Satisfacción Neta 2024</i>	16
7.2. <i>Personas usuarias oficinas</i>	19
7.2.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i>	20
7.2.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i>	24
7.2.3. <i>Satisfacción Neta</i>	25
7.2.4. <i>Resultados según tamaño de oficina</i>	27
7.2.5. <i>Resultados según horario</i>	28
7.2.6. <i>Resultados según tipo de trámite</i>	30
7.2.7. <i>Otros hallazgos</i>	32
7.3. <i>Personas usuarias tótem de autoatención</i>	35
7.3.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i>	36
7.3.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i>	41
7.3.3. <i>Satisfacción Neta</i>	42
7.3.4. <i>Otros hallazgos</i>	44
7.4. <i>Personas usuarias web</i>	45
7.4.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i>	45
7.4.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i>	62
7.4.3. <i>Satisfacción Neta</i>	64
7.4.4. <i>Satisfacción Neta por Tipo de Trámite</i>	67
7.4.5. <i>Otros hallazgos</i>	68
7.5. <i>Personas usuarias aplicaciones móviles</i>	71
7.5.1. <i>Satisfacción de cada dimensión</i>	71
7.5.2. <i>Satisfacción Global de las Dimensiones</i>	81
7.5.3. <i>Satisfacción Neta</i>	82
7.5.4. <i>Otros hallazgos</i>	85
7.6. <i>Personas usuarias institucionales</i>	86

7.6.1. Satisfacción de cada dimensión	86
7.6.2. Satisfacción Global de las Dimensiones	90
7.6.3. Satisfacción Neta	91
7.6.4. Otros hallazgos.....	93
7.7. Índice de Satisfacción Neta con variables externas.....	96
7.8. Resultados según región – Personas usuarias oficinas.....	97
7.8.1. Satisfacción Neta regiones	98
7.8.2. Satisfacción de los atributos	103
7.8.3. Satisfacción de cada dimensión	107
7.9. Resultados de acuerdo con el perfil de personas usuarias.....	112
7.9.1. Caracterización segmentos usuarios por perfil personas usuarias	112
7.9.2. La satisfacción según perfiles de personas usuarias.....	127
7.9.3. La satisfacción en grupos específicos	144
8. Resultados fase cualitativa	152
8.1. Aspectos metodológicos	152
8.2. Resultados	153
8.3. Recomendaciones	162
9. Conclusiones.....	163
10. Anexos	172
10.1. Determinación de diferencias estadísticas significativas	172
10.2. Oficinas incluidas en la muestra por sorteo	173
10.3. Oficinas excluidas de la muestra por sorteo	179
10.4. Tótem de autoatención incluidos en la muestra por sorteo	182
10.5. Tótem de autoatención excluidos de la muestra por sorteo.....	184
10.6. Oficinas excluidas parcialmente por déficit de infraestructura en oficinas	186
10.7. Metodología de cálculo del ISN 2024	193
10.8. Separatas por región	217
10.8.1. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Arica y Parinacota.....	218
10.8.2. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Tarapacá	222
10.8.3. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Antofagasta	226
10.8.4. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Atacama	230
10.8.5. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Coquimbo.....	234
10.8.6. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Valparaíso	238
10.8.7. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región Metropolitana	242
10.8.8. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de O'Higgins.....	246
10.8.9. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Maule.....	250
10.8.10. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Ñuble.....	254
10.8.11. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Biobío.....	258
10.8.12. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de la Araucanía	262
10.8.13. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Ríos.....	266
10.8.14. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Lagos	270
10.8.15. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Aysén	274
10.8.16. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Magallanes	278
10.9. Separatas por trámite	282

10.9.1. Resultados de las personas usuarias oficinas: Solicitud/Renovación Cédula de Identidad.....	282
10.9.2. Resultados de las personas usuarias oficinas: Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte	285
10.9.3. Resultados de las personas usuarias oficinas: Solicitud de un Certificado o Documento.....	288
10.9.4. Resultados de las personas usuarias oficinas: Inscripción/Transferencia de vehículos	291
10.10. Trabajo de Campo	295
10.10.1. Personas usuarias oficinas.....	296
10.10.2. Personas usuarias institucionales	299
10.10.3. Personas usuarias tótems de autoatención	300
10.10.4. Personas usuarias web	301
10.10.5. Personas usuarias aplicaciones móviles.....	301

1. Resumen

Este informe, correspondiente al informe de resultados del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) de las personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2024", a continuación, da cuenta que el **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2024 corresponde a un 85,52%**, con un total de 89,86% de personas usuarias satisfechas, y 4,34% insatisfechas con el servicio. El ISN 2024, comparativamente con el año 2023 (86,64%), presenta una disminución de 1,12 puntos porcentuales, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Al revisarse los resultados por tipo de persona usuaria se observa que entre las personas usuarias de oficinas la satisfacción neta alcanza un 92,93%, entre las personas usuarias web la satisfacción neta alcanza un 66,70%, entre las personas usuarias institucionales la satisfacción neta alcanza un 90,95%, y entre los canales que se incorporan por segunda vez al cálculo, las personas usuarias tótems de autoatención presentan una satisfacción neta del 87,77% y las personas usuarias aplicaciones móviles una satisfacción neta del 65,70%. Únicamente la satisfacción neta de las personas usuarias web presenta una diferencia que es estadísticamente significativa respecto al 2023, al presentarse este año una disminución de 1,84 puntos porcentuales.

De este modo, es posible señalar que la disminución del ISN 2024 respecto del 2023 es explicada principalmente por los resultados alcanzados en el canal personas usuarias web.

2. Introducción

El presente documento conforma el informe de resultados correspondiente al estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta (ISN) de las personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2024".

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 Usaria y establece normas que indica para las personas funcionarias del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). A través de esta Ley se establece, entre otras disposiciones, un sistema de incentivos remuneracionales para las personas funcionarias de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a las personas usuarias del Servicio.

El informe presenta, a partir de su tercer apartado, un resumen del diseño muestral y del levantamiento; en el cuarto los objetivos del estudio; en el quinto la metodología de estudio; en el sexto la metodología de cálculo del ISN; en el séptimo los resultados del ISN 2024, además de dar cuenta de su variación respecto al año 2023; el octavo apartado da cuenta de las principales conclusiones; y el noveno, presenta anexos.

3. Resumen diseño muestral y resultado levantamiento

El estudio corresponde a uno de tipo transversal, en tanto se aplica en un momento específico del tiempo. Es de carácter cuantitativo, por lo que debe ser representativo del universo de los diversos tipos de personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente personas usuarias que utilizan los servicios presenciales y de plataforma electrónica (naturales e institucionales).

Considera la aplicación de instrumental que forma parte de la metodología de construcción y determinación del ISN, desarrollada durante el 2009 por la Universidad de Concepción, lo que implica levantamiento de encuestas presenciales (cara a cara) y en línea, y análisis estadístico de acuerdo a las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2023. Lo anterior implica la aplicación de un cuestionario estructurado a muestras de personas usuarias que asisten presencialmente a las oficinas y/o utilizan los tótems de autoatención mediante una encuesta presencial, a la totalidad de coordinadores de los convenios con instituciones públicas y privadas mediante una encuesta telefónica, y a dos muestras de personas usuarias de la plataforma electrónica y aplicaciones móviles mediante la aplicación de una encuesta en línea.

La sección a continuación presenta un resumen del diseño muestral y resultados del levantamiento en todos sus canales.

3.1. Personas usuarias oficinas

El inicio del terreno se efectuó el 9 de septiembre dándose por finalizado el 30 de septiembre. Se realizaron 15.371 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 100,5%. Si bien en algunas regiones no se alcanza el 100% de la muestra, los volúmenes alcanzados permiten realizar inferencias a nivel regional.

Fueron visitadas todas las oficinas de la muestra, a excepción de la oficina de SRCel Coltauco por dificultades operativas. El día programado para realizar las encuestas en esta oficina el equipo encuestador presenta dificultades con su vehículo. El día disponible para regresar coincide con una jornada de capacitación en toda la región, lo que imposibilita tanto la visita a la oficina como la realización de un reemplazo. La muestra faltante se subsana con sobremuestras en otras oficinas de la región con sus mismas características (oficinas con clasificación de tamaño pequeña). Se visitan en total 216 de las 217 oficinas seleccionadas para alcanzar la muestra.

El resumen de logro de la muestra es presentado a continuación.

Tabla 1 Distribución de logro

REGIÓN	MEGA		REGIONAL		GRANDE		MEDIANA		PEQUEÑA		TOTALES		Tasa de logro (%)
	Muestra esperada	Muestra lograda	Muestra esperada	Muestra lograda	Muestra esperada	Muestra lograda	Muestra esperada	Muestra lograda	Muestra esperada	Muestra lograda	Muestra esperada	Muestra lograda	
Arica y Parinacota	0	0	300	300	0	0	91	91	0	0	391	391	100,0
Tarapacá	0	0	151	155	136	156	87	87	42	43	416	441	106,0
Antofagasta	0	0	200	202	156	158	73	73	73	73	502	506	100,8
Atacama	0	0	250	250	0	0	99	99	82	90	431	439	101,9
Coquimbo	0	0	153	166	0	0	327	346	102	102	582	614	105,5
Valparaíso	0	0	241	241	550	550	525	532	329	354	1.645	1.677	101,9
RM	1.200	1.200	0	0	1.839	1.840	1.600	1.600	105	103	4.744	4.743	100,0
Lib. Bernardo O'Higgins	0	0	130	131	0	0	234	234	376	373	740	738	99,7
Maule	0	0	126	128	0	0	502	502	317	315	945	945	100,0
Ñuble	0	0	127	128	0	0	120	122	173	180	420	430	102,4
Biobío	0	0	168	173	0	0	952	863	234	239	1.354	1.275	94,2
La Araucanía	0	0	120	120	0	0	586	586	299	303	1.005	1.009	100,4
Los Ríos	0	0	200	204	0	0	70	73	153	153	423	430	101,7
Los Lagos	0	0	177	177	139	142	379	382	195	197	890	898	100,9
Aysén	0	0	300	305	0	0	70	73	31	32	401	410	102,2
Magallanes	0	0	350	360	0	0	50	53	11	12	411	425	103,4
Total	1.200	1.200	2.993	3.040	2.820	2.846	5.765	5.716	2.522	2.569	15.300	15.371	100,5

Fuente: elaboración propia

3.2. Personas usuarias institucionales

El inicio del terreno fue el 12 de septiembre y el cierre se efectuó el 30 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 345 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 44,6%.

Tabla 2 Distribución de logro

Tipo de institución	Muestra esperada	Muestra lograda	Tasa de logro (%)
Municipalidad	286	120	42,0
Notaría	38	19	50,0
Privada	228	104	45,6
Pública	213	98	46,0
Juez de Policía Local	9	4	44,4
TOTALES	774	345	44,6

Fuente: elaboración propia

3.3. Personas usuarias tótem de autoatención

El inicio del terreno fue el 12 de septiembre y el cierre se efectuó el 30 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 845 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 105,6%.

Durante la aplicación de esta encuesta, se reportan 3 tótems en mal funcionamiento, para los cuales se realizan reemplazos. Se visitan en total 44 tótem, cantidad original comprometida para alcanzar la muestra.

Tabla 3 Distribución de logro

Macrozona	Ubicación en otras dependencias		Ubicación en oficinas del SRCel		Tasa de logro (%)
	Muestra esperada	Muestra lograda	Muestra esperada	Muestra lograda	
Norte	100	103	100	101	102,0
Centro	100	100	40	41	100,7
Sur	100	99	130	135	101,7
RM	100	134	130	132	115,7
TOTALES	400	436	400	409	105,6

Fuente: elaboración propia

3.4. Personas usuarias web

El inicio del terreno fue el 17 de septiembre y el cierre el 30 de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 10.428 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 107,3%.

Tabla 4 Distribución de logro

Transacciones Sitio Web	Muestra esperada	Muestra lograda	Tasa de logro (%)
Contactos y transparencias	160	408	255,0
Agendamientos solicitados	2.600	2.873	110,5
Códigos Clave Única	221	208	94,1
Certificados Gratuitos	4.550	5.629	123,7
Certificados Pagados	1.950	1.019	52,3
Renovación cédulas WEB	139	170	122,3
Eliminación de anotaciones Registro de Conductores	70	64	91,4
Solicitudes Inscripción Posesiones Efectivas	30	57	190,0
TOTALES	9.720	10.428	107,3

Fuente: elaboración propia

3.5. Personas usuarias aplicaciones móviles

El inicio del terreno fue el 17 de septiembre y el cierre el 30 de septiembre, por lo que el inicio de este terreno coincidió y se vio interferido por los feriados de septiembre. El resumen de la distribución de logro de esta muestra es presentado a continuación. Se realizaron 1.182 encuestas correctas, obteniéndose una tasa de logro general del 37,5%.

Tabla 5 Distribución de logro

Aplicación	Muestra esperada	Muestra lograda	Tasa de logro (%)
Civildigital	1.400	1.083 ¹	77,4
Registro e Identidad	1.750	99 ²	5,7
TOTALES	3.150	1.182	37,5

Fuente: elaboración propia

¹ Si bien las encuestas logradas son 1.083 casos para CivilDigital, para el procesamiento de cálculo pasan el filtro de la pregunta P1, acerca de haber solicitado algún certificado a través de la aplicación, 785 casos.

² En el caso de Registro e Identidad, si bien las encuestas logradas son 99 casos, para el procesamiento de cálculo pasan el filtro de la pregunta P1, acerca de haber solicitado la reimpresión de cédula de identidad a través de la aplicación, 94 casos.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Realizar la evaluación del ISN correspondiente al año 2024 respecto de la calidad de atención prestada a las personas usuarias individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los canales presenciales, plataforma electrónica, tótems de autoatención y aplicaciones móviles.

4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la satisfacción neta correspondiente a las personas usuarias individuales e institucionales del Servicio de Registro Civil e Identificación, tanto respecto de los servicios presenciales, los prestados a través de la plataforma electrónica, tótems de autoatención y aplicaciones móviles 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 2024 y las diferencias presentadas respecto al obtenido el año anterior, considerando un análisis cuantitativo y cualitativo.

5. Metodología de estudio

5.1. Tipo de estudio

El estudio corresponde a uno de tipo transversal, en tanto se aplica en un momento específico del tiempo. Es de carácter cuantitativo, por lo que debe ser representativo del universo de los diversos tipos de personas usuarias del Servicio de Registro Civil e Identificación, específicamente personas usuarias que utilizan los servicios presenciales y de plataforma electrónica (naturales e institucionales).

Considera la aplicación de instrumental que forma parte de la metodología de construcción y determinación del ISN, desarrollada durante el 2009 por la Universidad de Concepción, lo que implica levantamiento de encuestas presenciales (cara a cara) y en línea, y análisis estadístico de acuerdo con las necesidades y consideraciones metodológicas de la Línea Base para la construcción del Índice y la comparación con el año 2023. Lo anterior implica la aplicación de un cuestionario estructurado a muestras de personas usuarias que asisten presencialmente a las oficinas y/o utilizan los tótems de autoatención mediante una encuesta presencial, a la totalidad de coordinadores de los convenios con instituciones públicas y privadas mediante una encuesta telefónica y a dos muestras de personas usuarias de la plataforma electrónica y aplicaciones, mediante la aplicación de una encuesta en línea.

6. Metodología para el cálculo de la Satisfacción Neta

6.1. Construcción del ISN

El ISN es un indicador que expresa la relación entre las personas usuarias satisfechas y las insatisfechas respecto de la calidad de atención que entrega el SRCel.

Para efectos de la evaluación del ISN, se consideran cinco segmentos usuarios. Estos segmentos corresponden a la unión entre los tipos de personas usuarias determinadas por la Ley 20.342 -individuales e institucionales- y los tipos de servicios definidos en la citada ley -presenciales y plataforma electrónica-, adicionalmente, en el servicio plataforma electrónica de las personas usuarias individuales, se distinguen los tótems de autoatención, la web y las aplicaciones móviles.

- Personas usuarias oficinas
- Personas usuarias tótems de autoatención
- Personas usuarias web
- Personas usuarias aplicaciones móviles
- Personas usuarias institucionales

Cada uno de los segmentos usuarios son evaluados a través de la aplicación de una encuesta específica. La lógica de cálculo del ISN involucra dimensiones y atributos por dimensión en función del modelo de medición específico ocupado en cada instrumento. Se debe considerar que el instrumento aplicado a todos los segmentos usuarios tiene la siguiente estructura:

- a) **Satisfacción global inicial**, obtenida a través de una pregunta inicial en que se le consulta a cada persona encuestada 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 usuaria.
- b) **Dimensiones de servicio**, las que pueden variar en cantidad según tipo de persona usuaria, medidas por una pregunta general de satisfacción de la dimensión (satisfacción directa de la dimensión) y un conjunto de atributos de la dimensión.

A modo general, el cálculo de ISN sigue los siguientes pasos en cada segmento usuario:

- Cálculo de la **satisfacción de cada dimensión**, la que se construye mediante la ponderación entre el promedio simple de los atributos y la satisfacción directa de la dimensión, que corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto³. (peso 60% y 40% respectivamente).
- Cálculo de la **satisfacción global de las dimensiones**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de cada dimensión, cuyo peso se establece por regresión múltiple a la satisfacción global inicial.

³ Por ejemplo, en el caso de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación, correspondiente a las personas usuarias de oficinas, después de consultar por cada uno de los atributos específicos que contempla la dimensión, se realiza la pregunta de satisfacción directa de la dimensión que corresponde a: "En términos generales, ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?".

- Cálculo de la **satisfacción neta del segmento usuario**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción global inicial y la satisfacción global de las dimensiones (20% y 80% respectivamente).

Finalmente, el cálculo del **ISN se determina** ponderando la satisfacción neta de los cinco segmentos usuarios. Esta ponderación, de acuerdo con la Ley 20.342, se determina anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos.

El detalle de la metodología de cálculo del ISN 2024 se presenta en los anexos de este estudio.

6.2. 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 presta el funcionariado. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN.

De acuerdo con la citada ley, las variables externas, serán determinadas mediante Resolución Exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. Este año, mediante la resolución N° 2721 del 12 de septiembre de 2024, que consignó las siguientes variables externas:

Segmento usuario	Variables Externas
A.- Persona usuaria individual, servicio presencial, oficinas.	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención de la oficina; - Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar; - Comodidad de la sala de espera; - Cantidad de asientos en sala de espera.
B.- Persona usuaria individual, servicios prestados a través de plataforma electrónica (web, aplicaciones móviles y tótems de autoatención).	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para acceder a los medios de pago en línea; - Facilidad para pagar el certificado; - Facilidad para pagar renovación/reimpresión de cédula de identidad.

Fuente: resolución exenta N° 2721 del 12 de septiembre de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

De acuerdo con la citada resolución, en los siguientes atributos se realiza una exclusión parcial, correspondiente solo a las oficinas que presentan déficit de infraestructura, mencionados en el anexo 9.6.

- o Espacio físico para la fila en que tuvo que esperar
- o Comodidad de la sala de espera
- o Cantidad de asientos de la sala de espera

7. Resultados del Índice de Satisfacción Neta 2024⁴

En este capítulo, se presenta el resultado del ISN 2024 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la satisfacción neta por tipo de persona usuaria, insumos para el cálculo del indicador. En la primera parte, se expone el resultado del índice y la satisfacción por tipo de persona usuaria de forma conjunta. En los apartados siguientes, se analiza de manera diferenciada la satisfacción neta por tipos de persona usuaria, exponiendo cada uno de los pasos que contiene este cálculo, desde lo particular hacia lo general.

Este año se incorporan por segunda vez en el cálculo del ISN las personas usuarias tótem de autoatención y de aplicaciones móviles.

A modo de resumen, el Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2024 corresponde a un 85,52%, con un total de 89,86% de personas usuarias satisfechas, y 4,34% insatisfechas con el servicio. El ISN 2024, comparativamente con el año 2023 (86,64%), presenta una disminución de 1,12 puntos porcentuales, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Al revisarse los resultados por tipo de persona usuaria se observa que entre las personas usuarias de oficinas la satisfacción neta alcanza un 92,93%, entre las personas usuarias web la satisfacción neta alcanza un 66,70%, entre las personas usuarias institucionales la satisfacción neta alcanza un 90,95%, y entre los canales que se incorporan por segunda vez al cálculo, las personas usuarias tótems de autoatención presentan una satisfacción neta del 87,77% y las personas usuarias aplicaciones móviles una satisfacción neta del 65,70%. Únicamente la satisfacción neta de las personas usuarias web presenta una diferencia que es estadísticamente significativa respecto al 2023, al presentarse este año una disminución de 1,84 puntos porcentuales.

De este modo, es posible señalar que la disminución del ISN 2024 respecto del 2023 es explicada principalmente por los resultados alcanzados en el canal personas usuarias web.

De ser pertinente, los resultados expuestos se presentan comparados con el año anterior o con un periodo precedente de varios años. En estos casos, se analiza si existen diferencias estadísticas significativas, las que se presentan gráficamente tanto en los gráficos o tablas correspondientes. El detalle de la nomenclatura utilizada y el mecanismo para determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas se presenta en anexos.

Sobre el tratamiento de los casos en que las muestras fueron pequeñas, para efectos del ajuste de regresiones y cálculo del indicador de Satisfacción Neta, se realizó lo siguiente:

- Personas usuarias tótem de autoatención: en 2023 los resultados en las dimensiones Asistencia del personal funcionario, Huellero y Facilidad para pagar certificados no se consideraron en las regresiones para los cálculos. El mismo criterio fue utilizado

⁴ Todos los resultados expuestos en este capítulo se realizan considerando hasta dos decimales y truncando hasta el segundo decimal. Esto se realiza con el objetivo de evitar diferencias entre los cálculos que pueda realizar un lector del presente informe y aquellos presentados.

este año, dado que estas dimensiones se asocian a un tipo de ubicación del tótem o a un tipo de trámite específico⁵.

- Personas usuarias institucionales: EN 2023 se consideró en los cálculos la dimensión Proceso de suscripción del convenio ya que no estaba sujeta a filtro. Sin embargo, este año estuvo sujeta a filtro⁶, obteniendo un bajo n, por esta razón, se excluye de los cálculos.
- Personas usuarias web: se utiliza como criterio de inclusión en los cálculos el cumplimiento de la condición de un margen de error de la muestra asociada al trámite que no supere 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de n=150 casos. En este contexto, los trámites Eliminación de anotaciones Registro de conductores y Solicitud de inscripción de Posesiones Efectivas quedan fuera del cálculo este año.
- Personas usuarias aplicaciones móviles: se utiliza como criterio de inclusión en los cálculos el cumplimiento de la condición de un margen de error de la muestra asociada al trámite que no supere 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de n=150 casos. En este contexto, Registro e Identidad queda fuera del cálculo este año.

7.1. Índice de Satisfacción Neta 2024

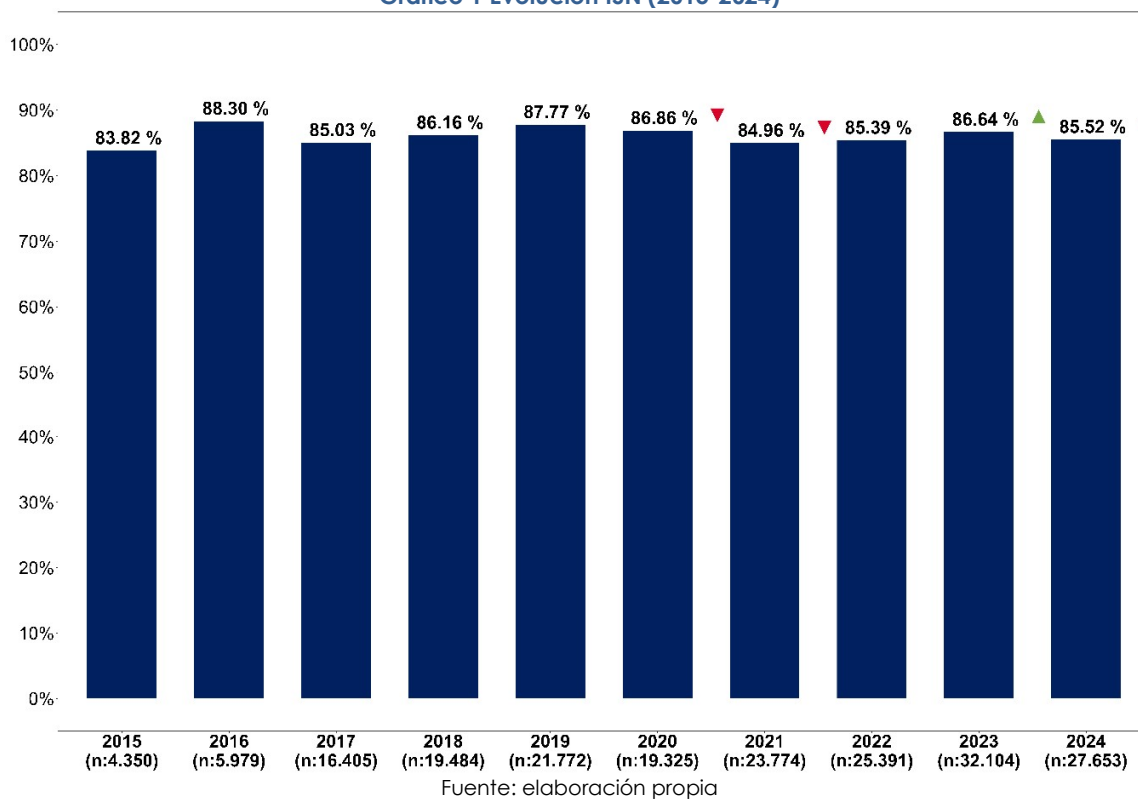
Este apartado comienza exponiendo el resultado del ISN 2024 del Servicio de Registro Civil e Identificación, así como la evolución de los últimos años que ha experimentado tanto el índice en su conjunto, como la satisfacción y la insatisfacción que lo componen. Posteriormente, se presentan las ponderaciones que determinan el peso de cada tipo de persona usuaria en la construcción del ISN y, por último, la satisfacción neta por segmento usuario de manera comparativa.

Como se observa en el gráfico siguiente, el **ISN 2024 alcanza el 85,52%**. Este resultado, comparativamente con el año 2023, presenta una disminución de 1,12 puntos porcentuales y esta diferencia es estadísticamente significativa.

⁵ Más en específico, la dimensión Asistencia del personal funcionario es una dimensión que solo puede ser medida en el caso de tótem en oficinas del SRCel, mientras que las dimensiones Huellero y Facilidad para pagar certificados corresponden a dimensiones que solo pueden ser medidas en el caso de la realización de trámites específicos, por lo que no sería representativo del total del canal.

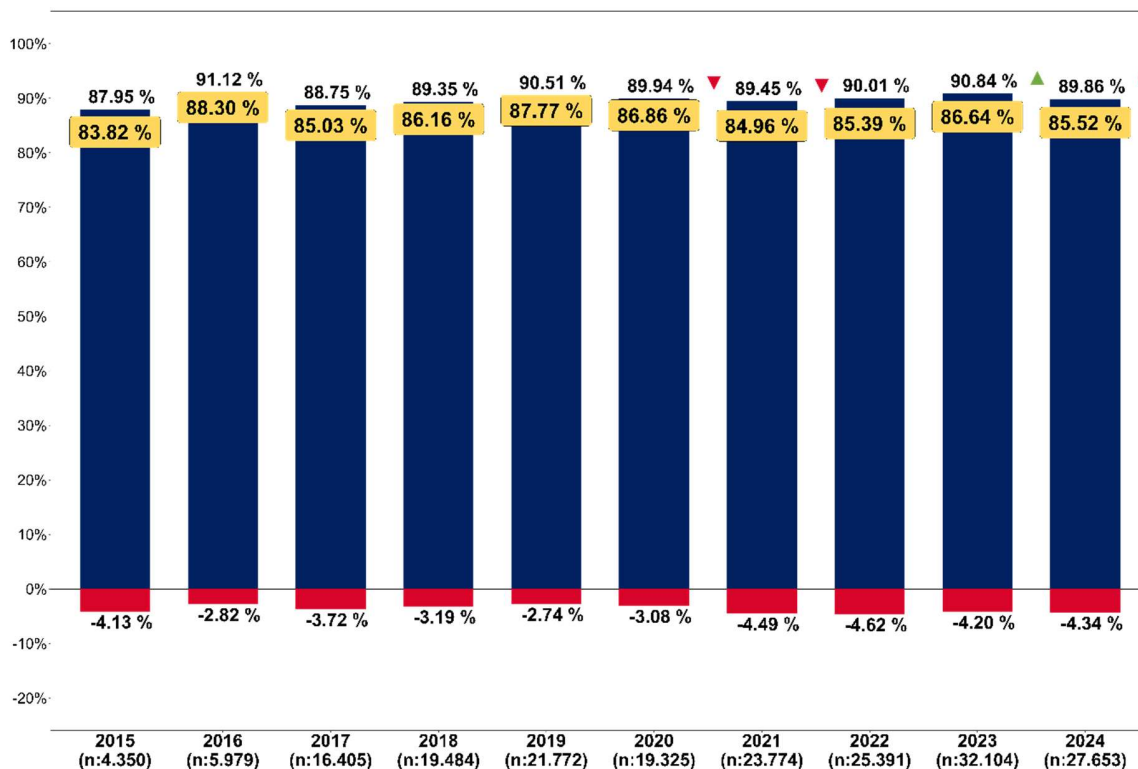
⁶ Este año se consideró que la dimensión Proceso de suscripción del convenio solo fuera medida para las instituciones que hubieran suscrito o renovado sus convenios en el último año.

Gráfico 1 Evolución ISN (2015-2024)



Al observar el detalle del cálculo en el gráfico siguiente, es posible notar que en el año 2024 un 89,86% de personas usuarias señala satisfacción con la atención recibida en Servicio Registro Civil e Identificación, mientras que solo un 4,34% insatisfacción. El porcentaje de satisfechos este año es menor que el registrado en el año 2023, en 0,98 puntos porcentuales, mientras que el porcentaje de insatisfechos es mayor, con un aumento de 0,14 puntos, siendo ambas diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 2 Evolutivo del ISN, satisfacción e insatisfacción (2015-2024)



Fuente: elaboración propia

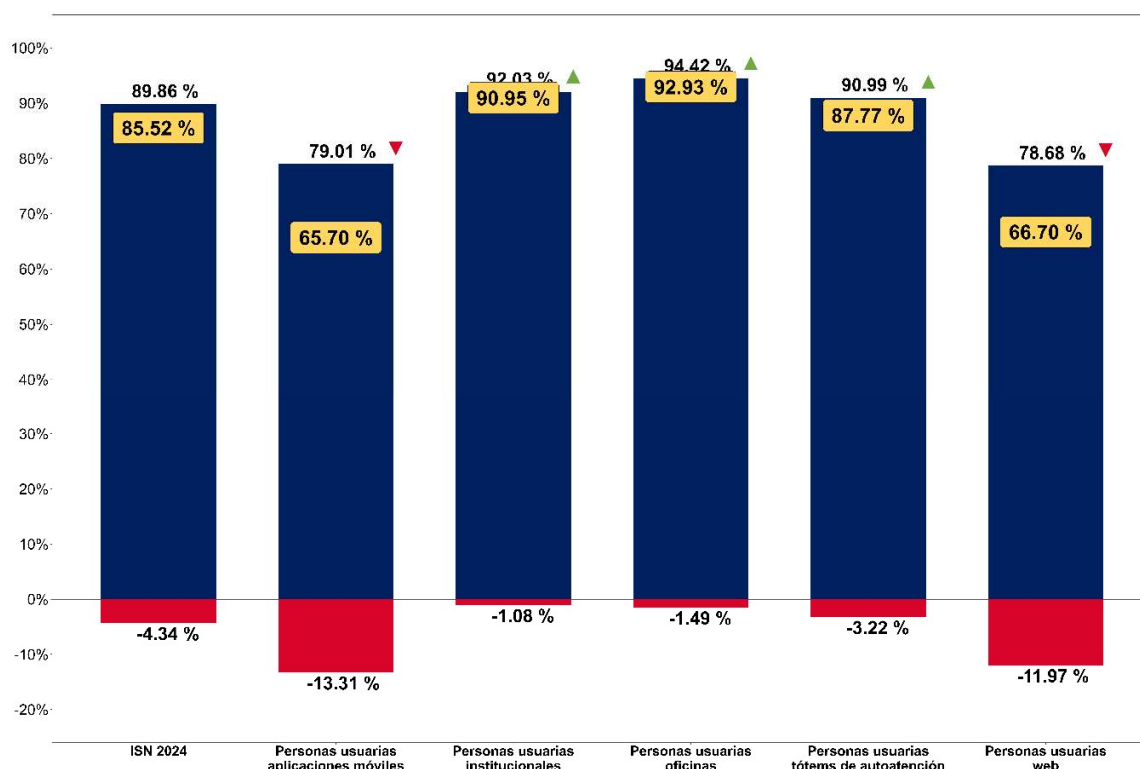
De acuerdo con la metodología de cálculo, el resultado expuesto previamente del ISN se obtiene ponderando la satisfacción neta obtenida para cada tipo de persona usuaria. Este año, mediante Resolución Exenta N° 2721 del 12 de septiembre de 2024 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos, se determinaron las siguientes ponderaciones:

Tipo de persona usuaria	Servicio	Ponderación
Individual	Presencial oficinas	60%
	Plataforma electrónica web	23%
	Plataforma electrónica aplicaciones móviles	4%
	Presencial/plataforma electrónica tótems autoatención	1%
Institucional	Plataforma electrónica convenios	12%

Fuente: resolución exenta N° 2721 del 12 de septiembre de 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda

Respecto a los resultados por segmento usuario, como se observa en el gráfico siguiente, son tres las personas usuarias que obtienen mayor porcentaje de satisfacción neta en comparación al ISN 2024. Éstas son las personas usuarias oficinas con un 92,93%, las personas usuarias institucionales, con un 90,95% y las personas usuarias tótems de autoatención, con un 87,77%. Mientras tanto, personas usuarias web y personas usuarias aplicaciones móviles presentan un menor porcentaje de satisfacción neta en comparación al ISN 2024 con resultados de un 66,70% y 65,70, respectivamente.

Gráfico 3 Satisfacción Neta por segmento usuario y comparación con ISN 2024



Fuente: elaboración propia

7.2. Personas usuarias oficinas

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias oficinas, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

7.2.1. Satisfacción de cada dimensión

De manera previa a la determinación de la satisfacción de cada dimensión, en este apartado se exponen los elementos requeridos para su construcción: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

Las personas usuarias oficinas fueron consultadas respecto de un total de 18 atributos de servicio, organizados en cuatro dimensiones. Es importante aclarar que algunos atributos contaban con filtros de respuesta y, adicionalmente, el respondiente siempre tuvo la opción de responder con "No Sabe" y "No responde". Por tanto, la muestra total por atributo varía.

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a las personas usuarias oficinas. En ella aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta para los años 2023 y 2024. Además, se realiza una comparación por años para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Como se observa en la tabla, la satisfacción neta presenta un rango entre 32,02% y 96,87% (capacidad para resolver inconvenientes y Presentación del personal funcionario, respectivamente). Los atributos que presentan un aumento significativo respecto del año anterior son letreros informativos, aseo de la oficina y espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar; en tanto, atributos que muestran una disminución estadísticamente significativa respecto del 2023 son número de módulos habilitados, comodidad de la sala de espera, cantidad de asientos en la sala de espera, tiempo de espera, rapidez del trámite, Amabilidad del personal funcionario, Presentación del personal funcionario, grado de conocimiento del personal funcionario y capacidad para aclarar dudas. Mientras tanto, horario de atención, facilidad para realizar trámites, facilidad para el pago del trámite, lenguaje utilizado y capacidad para resolver inconvenientes se mantienen constantes respecto del año 2023, presentando diferencias porcentuales mínimas que no alcanzan a ser estadísticamente significativas. El atributo respeto del personal funcionario se mide este año por primera vez.

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

- ✓ Aseo de la oficina
- ✓ Rapidez del trámite
- ✓ Facilidad para realizar trámites
- ✓ Facilidad para el pago del trámite
- ✓ Amabilidad del personal funcionario
- ✓ Presentación del personal
- ✓ Lenguaje utilizado
- ✓ Respeto del personal funcionario
- ✓ Grado de conocimiento del personal funcionario

Entre las variables que tienen la peor evaluación, por **debajo del 60% neto**, solo se tiene, en este caso:

- ✓ Capacidad para resolver inconvenientes⁷

Tabla 6 Satisfacción de atributos – personas usuarias oficinas

Dimensión	Atributos ⁸	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO ⁹
Condiciones físicas y de ambientación ¹⁰	Horario de atención (*)	15.502	83,31%	9,48%	73,83%	15.345	84,23%	9,57%	74,66%
	Letreros informativos	15.337	87,25%	6,14%	81,11%	15.178	88,31%	5,49%	82,82%
	Número de módulos habilitados	15.460	83,28%	9,65%	73,63%	15.311	81,78%	11,53%	70,26%
	Aseo de la oficina	15.422	94,48%	1,81%	92,67%	15.309	95,65%	1,51%	94,14%
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	4.482	78,45%	12,52%	65,93%	3.730	81,47%	10,50%	70,97%
	Comodidad de la sala de espera (*)	10.999	91,37%	4,07%	87,29%	11.540	89,72%	4,87%	84,85%
	Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	10.988	86,44%	7,42%	79,02%	11.542	84,80%	8,69%	76,12%
Proceso realización del trámite	Tiempo de espera	15.503	90,49%	5,52%	84,97%	15.351	90,04%	6,13%	83,91%
	Rapidez del trámite	14.767	95,90%	1,90%	94,00%	14.463	95,03%	2,25%	92,78%
	Facilidad para realizar trámites	14.761	96,08%	1,87%	94,21%	14.462	96,41%	1,74%	94,66%
	Facilidad para el pago del trámite	11.814	95,40%	2,08%	93,32%	11.296	95,35%	2,33%	93,01%
Calidad de atención	Amabilidad del personal funcionario	15.505	95,72%	1,88%	93,84%	15.356	94,70%	2,19%	92,51%
	Presentación del personal funcionario	15.465	97,96%	0,68%	97,28%	15.324	97,62%	0,75%	96,87%
	Lenguaje utilizado	15.503	97,23%	1,19%	96,03%	15.352	97,27%	1,10%	96,17%

⁷ Esta pregunta fue respondida solo por las personas usuarias que presentaron inconvenientes, 6,48% respecto al total de personas que respondieron a la dimensión de preparación del personal funcionario.

⁸ Las variables con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas variables externas de acuerdo con lo determinado mediante resolución exenta por el Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos, además de otras excluidas parcialmente por déficit de infraestructura en oficinas, definidas también por la institución.

⁹ 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 2023, mientras que aquellos valores que no guardan diferencias estadísticamente significativas con el año 2023 se mantienen en color negro.

¹⁰ Para esta dimensión se excluyeron aquellas oficinas que presentan algún tipo de déficit en términos de infraestructura. Por tanto, para el cálculo de los atributos que componen esta dimensión los n y porcentajes respecto a la muestra total de usuarios de oficinas fueron: a) comodidad en la sala de espera 2336 (15,04%); b) cantidad de asientos en la sala de espera 2342 (15,08%); c) espacio físico destinado a la fila 1409 (9,07%).

Dimensión	Atributos ⁸	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO ⁹
Preparación de los funcionarios	Respeto del funcionario(a) ¹¹	-	-	-	-	15.342	97,31%	1,08%	96,23%
	Grado de conocimiento del personal funcionario	15.466	96,60%	1,37%	95,23%	15.313	95,34%	1,71%	93,63%
	Capacidad para aclarar dudas	3.397	90,53%	5,63%	84,90%	3.554	88,21%	7,62%	80,58%
	Capacidad para resolver inconvenientes	849	60,82%	25,68%	35,14%	993	58,63%	26,61%	32,02%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Promedio simple de los atributos

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular cada dimensión en base a sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 14 atributos, quedando fuera 4 (horario de atención considerada una variable externa y las tres variables restantes excluidas de forma parcial por déficit de infraestructura). 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 el porcentaje neto para cada dimensión evaluada de las personas usuarias del servicio presencial oficinas.

En la tabla siguiente se puede observar que tres de las cuatro dimensiones del canal presentan diferencias estadísticamente significativas respecto de las calculadas el año 2023, disminuyendo su porcentaje neto de satisfacción. La dimensión restante, en cambio, presenta un aumento estadísticamente significativo respecto del año 2023. Se trata de la dimensión calidad de la atención, que aumenta en 0,52 puntos porcentuales.

Tabla 7 Promedio simple de atributos por dimensión – personas usuarias oficinas

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	15.523	90,66%	1,30%	89,35%	15.368	87,24%	1,41%	85,83%
Proceso de realización del trámite	15.523	95,70%	1,30%	94,40%	15.367	94,37%	1,58%	92,79%
Calidad de la atención	15.523	97,08%	0,74%	96,34%	15.368	97,43%	0,54%	96,89%

¹¹ Atributo medido por primera vez este año.

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Preparación del personal funcionario	15.523	96,25%	1,45%	94,81%	15.322	94,75%	1,87%	92,88%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Satisfacción directa de las dimensiones

A diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Como se observa en la tabla siguiente, condiciones físicas y de ambientación, calidad de la atención y preparación del personal funcionario disminuyen su satisfacción directa respecto al 2023. La dimensión proceso de realización del trámite no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto al año anterior. La dimensión que presenta la mayor satisfacción neta es la calidad de la atención y la menor la dimensión condiciones físicas y de ambientación.

Tabla 8 Satisfacción directa por dimensión – personas usuarias oficinas

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	15.504	92,00%	3,41%	88,59%	15.350	91,13%	3,64%	87,49%
Proceso de realización del trámite	14.764	95,48%	1,96%	93,52%	14.460	95,22%	1,83%	93,38%
Calidad de la atención	15.497	96,54%	1,45%	95,09%	15.344	96,06%	1,56%	94,50%
Preparación del personal funcionario	15.478	96,65%	1,41%	95,24%	15.327	95,96%	1,74%	94,23%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

En la tabla siguiente, consistentemente con lo expuesto previamente, se observa, que la dimensión condiciones físicas y de ambientación obtiene la satisfacción más baja, con un neto de 88,69%. Por su lado, destaca la calidad de la atención como la dimensión con satisfacción más alta, con un 95,75% neto. Cabe destacar que esta última dimensión es la

única que no experimenta una disminución significativa estadísticamente respecto al 2023.

Tabla 9 Satisfacción calculada por Dimensión – personas usuarias oficinas

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	15.523	91,51%	1,73%	89,77%	15.348	90,38%	1,69%	88,69%
Proceso de realización del trámite	14.784	96,14%	0,97%	95,17%	14.460	95,43%	0,84%	94,59%
Calidad de la atención	15.523	97,00%	1,00%	96,00%	15.343	96,63%	0,87%	95,75%
Preparación del personal funcionario	15.523	96,30%	1,32%	94,99%	15.293	94,85%	1,54%	93,31%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.2.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Como se ha expuesto previamente, la **satisfacción global de las dimensiones** se construye ponderando la satisfacción de cada dimensión, a través de la metodología para el cálculo del ISN. A continuación, se observan los ponderadores resultantes de cada dimensión, esto en comparación al año anterior:

Tabla 10 Ponderador por dimensión – personas usuarias oficinas

Dimensiones	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
	2023	2024
Condiciones físicas y de ambientación	13,48%	10,75%
Proceso de realización del trámite	37,65%	36,81%
Calidad de la atención	41,15%	35,35%
Preparación del personal funcionario	7,72%	16,73%
TOTAL	100,00%	100,00%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción global de las dimensiones. Para ello, se multiplica la satisfacción de cada dimensión con su respectivo peso y luego se realiza una sumatoria.

En la tabla se aprecia que las variables que cuentan con mayor peso en el cálculo de la satisfacción global de las dimensiones de las personas usuarias oficinas son la calidad de la atención y el proceso de realización del trámite. Realizando el cálculo para la satisfacción y la insatisfacción, esto es, multiplicando cada valor por el ponderador, resulta

un valor de 95,22% y 1,06% respectivamente. Luego, al calcular el % neto de la diferencia de estos dos, resulta un 94,16%.

Tabla 11 Satisfacción Global de las Dimensiones – personas usuarias oficinas

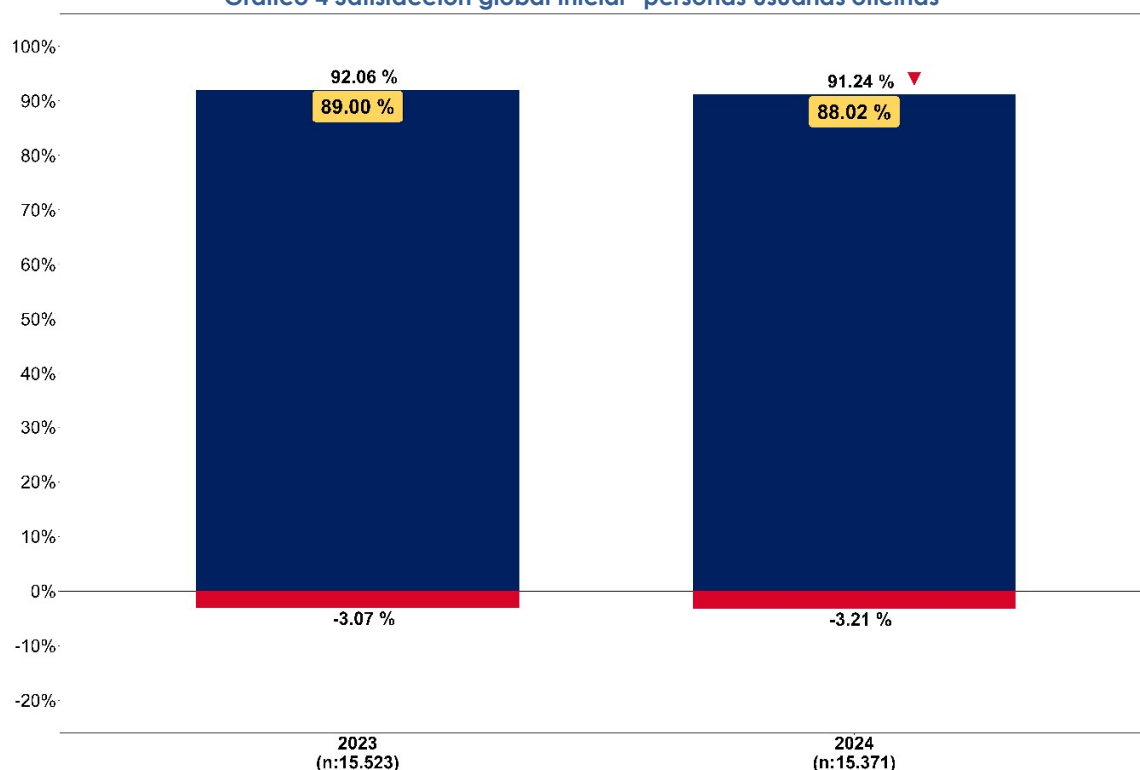
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Condiciones físicas y de ambientación	15.348	90,38%	1,69%	88,69%	10,75%
Proceso de realización del trámite	14.460	95,43%	0,84%	94,59%	36,81%
Calidad de la atención	15.343	96,63%	0,87%	95,75%	35,35%
Preparación del personal funcionario	15.293	94,85%	1,54%	93,31%	16,73%
Satisfacción Global de las Dimensiones	15.371	95,22%	1,06%	94,16%	

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.2.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias oficinas. 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 como se ha señalado corresponde a la pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCE. El gráfico a continuación da cuenta de una disminución que es estadísticamente significativa respecto del año anterior en 0,98 puntos porcentuales.

Gráfico 4 Satisfacción global Inicial– personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

A continuación, y como se ha señalado, la satisfacción neta de cada segmento usuario se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

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

Como se aprecia en la tabla siguiente, el promedio ponderado de estas variables da como resultado un **92,93% de Satisfacción Neta**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN.

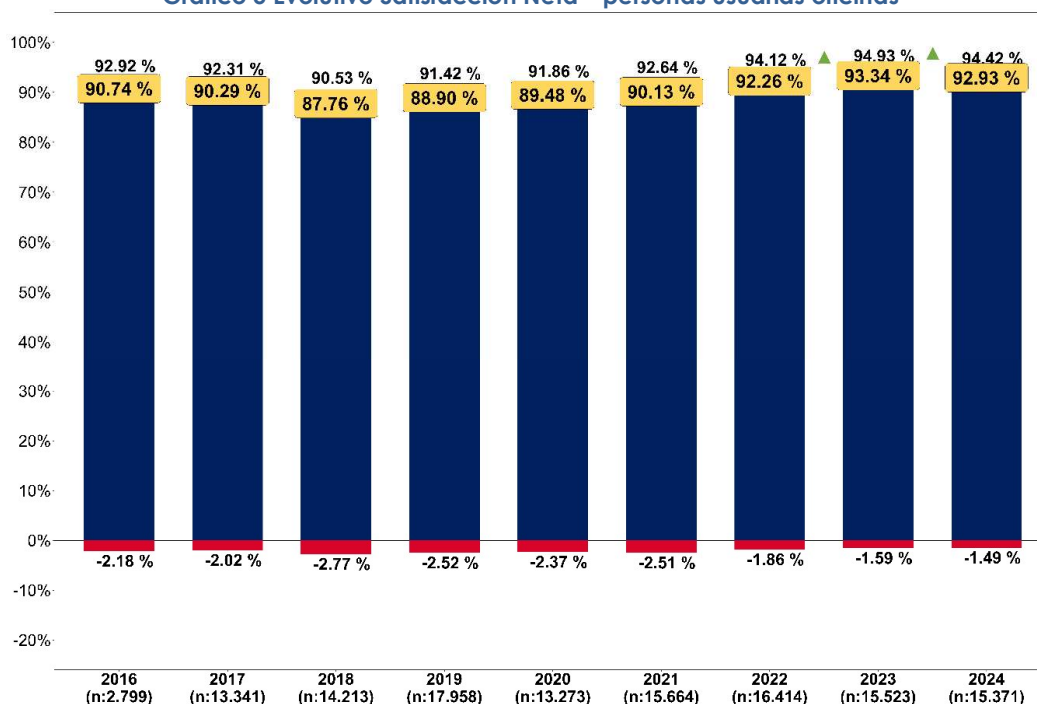
Tabla 12 Satisfacción Neta– personas usuarias oficinas

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	15.371	95,22%	1,06%	94,16%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	15.371	91,24%	3,21%	88,02%	20,00%
Satisfacción neta	15.371	94,42%	1,49%	92,93%	

Fuente: elaboración propia

Al revisar el comparativo anual, se aprecia que el presente año no se presentan diferencias estadísticamente significativas respecto al 2023.

Gráfico 5 Evolutivo Satisfacción Neta – personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

7.2.4. Resultados según tamaño de oficina

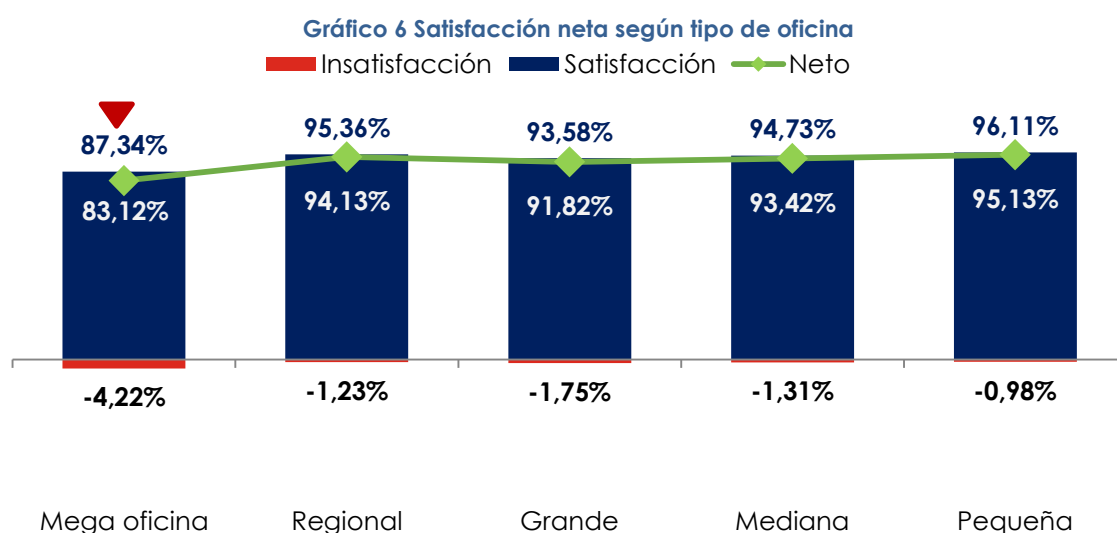
Al abrir la satisfacción según el tamaño de la oficina, se obtienen diferencias importantes. En primer lugar, es importante destacar que la Mega Oficina es la que cuenta con una Satisfacción Global de las Dimensiones más baja (neto de 84,77%), mientras que las oficinas pequeñas cuentan con la Satisfacción Global de las Dimensiones más alta (neto de 96,30%), observándose una diferencia de 11,53 puntos porcentuales.

Tabla 13 Satisfacción Global de las Dimensiones según tipo de oficina

Tipo de oficina	Dimensiones	n	Satisfacción Neta
Mega oficina	Condiciones físicas y de ambientación	1199	79,98%
	Proceso de realización del trámite	1056	80,30%
	Calidad de la atención	1200	92,00%
	Preparación del personal funcionario	1193	82,31%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	1200	84,77%
Regional	Condiciones físicas y de ambientación	3038	91,63%
	Proceso de realización del trámite	2869	95,95%
	Calidad de la atención	3033	96,50%
	Preparación del personal funcionario	3033	94,47%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	3040	95,43%
Grande	Condiciones físicas y de ambientación	2843	85,85%
	Proceso de realización del trámite	2697	93,91%
	Calidad de la atención	2839	94,30%
	Preparación del personal funcionario	2820	91,57%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2846	93,86%
Mediana	Condiciones físicas y de ambientación	5705	90,25%
	Proceso de realización del trámite	5407	95,30%
	Calidad de la atención	5704	95,88%
	Preparación del personal funcionario	5683	93,89%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	5717	94,73%
Pequeña	Condiciones físicas y de ambientación	2563	88,89%
	Proceso de realización del trámite	2431	96,71%
	Calidad de la atención	2567	97,96%
	Preparación del personal funcionario	2564	96,65%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2569	96,30%

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 83,12%, le sigue la oficina grande con un 91,82%, luego la oficina mediana con un 93,42%, posteriormente la oficina regional con un 94,13% de satisfacción neta, y finalmente la oficina pequeña, la que, con un 95,13%, presenta la satisfacción neta más alta. En suma, la satisfacción neta en los tipos de oficina

va desde el 83,12% (satisfacción neta más baja en Mega Oficina) a un 95,13% (satisfacción neta más alta en oficina Pequeña), con una diferencia de 12,01 puntos porcentuales entre ambos. Solo se presenta una diferencia estadísticamente significativa en el caso de la Mega Oficina respecto al año 2023. Este tipo de oficina presentó en 2023 una satisfacción de 90,81% frente a 83,12% que presentó este año, representando una diferencia de 7,69 puntos porcentuales.



Fuente: elaboración propia

7.2.5. 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, el horario entre las 8:30 y las 11:30 horas cuenta con una satisfacción mayor a la que presentan los horarios desde las 11:31 horas en adelante. Específicamente, quienes acuden entre las 11:31 y las 13:00 horas presentan una satisfacción menor. No obstante, las diferencias son pequeñas, ya que el rango, es decir, la diferencia entre la mayor proporción de satisfacción y la menor alcanza 2,09 puntos porcentuales.

Tabla 14 Satisfacción Global de las Dimensiones según horario encuesta en oficina

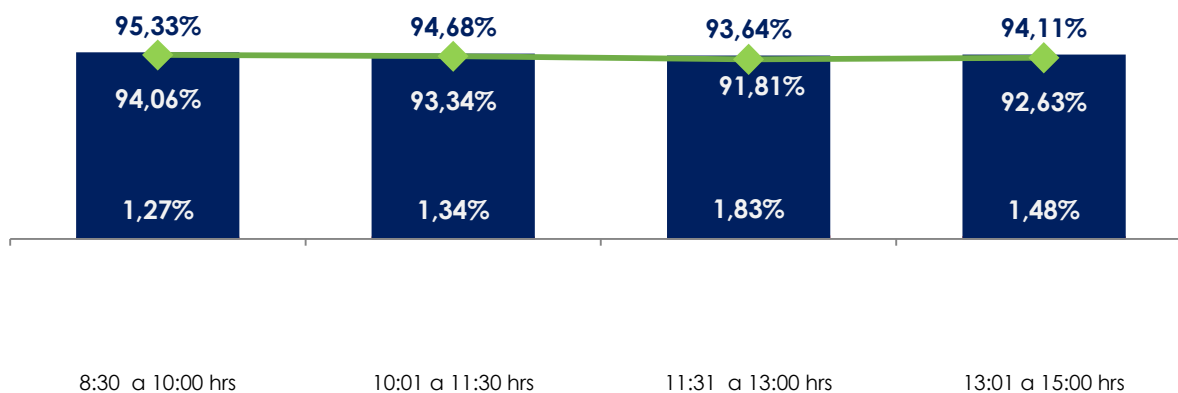
Horario encuesta	Dimensiones	n	% NETO
8:30 a 10:00 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	3317	90,15%
	Proceso de realización del trámite	3153	95,99%
	Calidad de la atención	3315	96,44%
	Preparación del personal funcionario	3304	93,56%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	3320	95,12%
10:01 a 11:30 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	4830	89,44%
	Proceso de realización del trámite	4563	95,01%
	Calidad de la atención	4826	96,15%
	Preparación del personal funcionario	4822	94,13%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4839	94,67%
11:31 a 13:00 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	4556	87,24%
	Proceso de realización del trámite	4276	93,34%
	Calidad de la atención	4556	94,81%
	Preparación del personal funcionario	4538	92,29%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	4563	93,03%
13:01 a 15:00 hrs.	Condiciones físicas y de ambientación	2645	87,94%
	Proceso de realización del trámite	2468	94,14%
	Calidad de la atención	2646	95,76%
	Preparación del personal funcionario	2629	93,23%
	Satisfacción Global de las Dimensiones	2649	93,90%

Fuente: elaboración propia

La misma tendencia se aprecia al observar la satisfacción neta de cada tramo horario, donde la satisfacción neta más alta se alcanza en el primer horario para asistir al Registro Civil (08:30 – 10:00 horas), con un 94,06% neto.

Gráfico 7 Satisfacción neta según horario encuesta

■ Insatisfacción ■ Satisfacción ◆ Neto

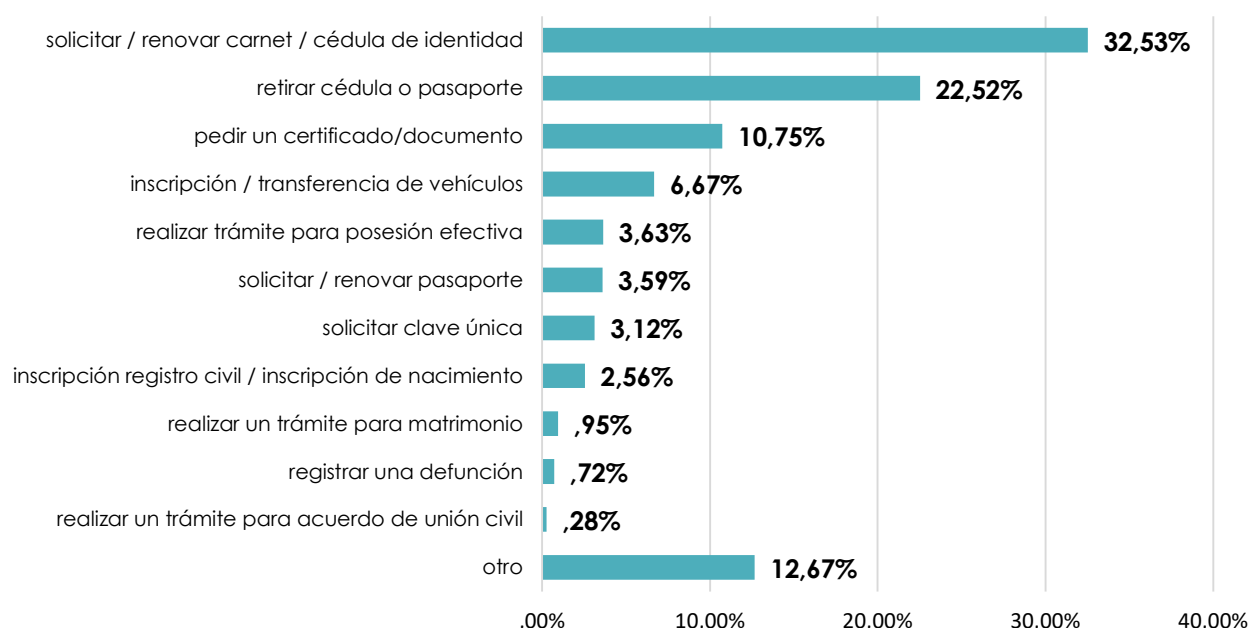


Fuente: elaboración propia

7.2.6. Resultados según tipo de trámite

Se realizó el cálculo de la satisfacción neta según el tipo de trámite realizado las personas usuarias de oficinas. Ante esto, es importante destacar que algunas personas realizan más de un trámite, por lo que el siguiente gráfico es de respuesta múltiple. Este representa en términos de frecuencia cuáles son los trámites realizados en las oficinas del SRCel. Se observa que la solicitud o renovación de cédula de identidad fue el trámite más frecuente, con un 32,53%. Le sigue el retiro de cédula o pasaporte, con un 22,52%, y en tercer lugar pedir un certificado o documento, con un 10,75%.

Gráfico 8 Trámites realizados



Fuente: elaboración propia

Al abrir la Satisfacción de cada dimensión según tipo de trámite, se observan distintos niveles de satisfacción neta según la dimensión evaluada y el trámite. En la siguiente tabla se exponen dichos niveles de satisfacción neta de cada dimensión, destacándose los tres trámites con satisfacción neta más alta por cada dimensión. Un trámite nuevo que se incorpora en esta versión del estudio es la realización de trámite para posesión efectiva.

Según ello, se observa que para las **condiciones físicas y de ambientación**, los trámites acuerdo de unión civil, inscripción de nacimiento y defunción son los que poseen una satisfacción neta más alta. Respecto del **proceso de realización del trámite**, se observa que los trámites acuerdo de unión civil, retirar cédula o pasaporte y solicitar clave única 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 acuerdo de unión civil, solicitar clave única y trámite para matrimonio. Por su parte, respecto de la **preparación del personal funcionario**, se observa que los trámites acuerdo de unión civil,

inscripción/transferencia de vehículos y retirar cédula o pasaporte corresponden a aquellos que poseen la satisfacción neta más alta.

Cabe destacar el buen desempeño que en general presenta el trámite de acuerdo de unión civil, destacando con los mejores puntajes en términos de satisfacción global en cada una de las dimensiones. No obstante, es importante tomar en consideración la frecuencia de la realización de los trámites al momento de observar los porcentajes de satisfacción neta que obtienen los distintos tipos de trámites en las dimensiones evaluadas. En ese sentido, es necesario observar que la solicitud de clave única forma parte de los trámites que se realizan con menor frecuencia.

Por último, destaca también la concentración de la satisfacción más baja, entre las cuatro dimensiones, el trámite para posesión efectiva.

Tabla 15 Satisfacción Global de las Dimensiones según Trámite

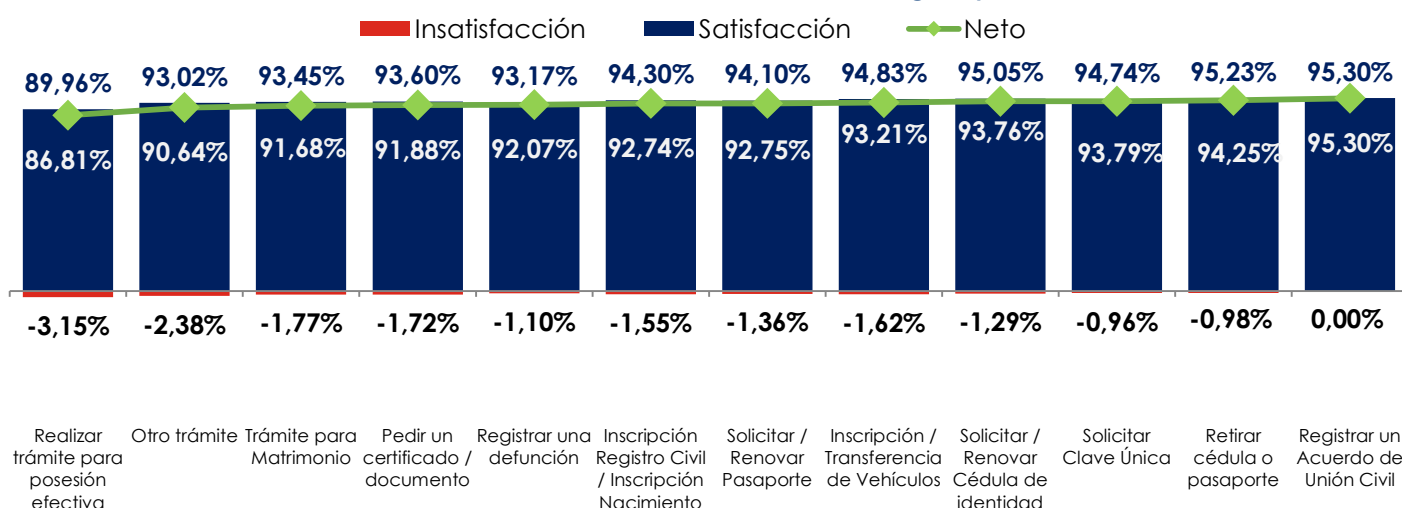
Trámite	Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de la atención	Preparación del personal funcionario
	%NETO	%NETO	%NETO	%NETO
Pedir un certificado/documento	88,67%	92,50%	95,16%	93,06%
Solicitar / renovar carnet / cédula de identidad	89,31%	95,62%	95,99%	94,15%
Retirar cédula o pasaporte	90,14%	96,18%	96,60%	94,06%
Solicitar / renovar pasaporte	86,73%	94,72%	95,68%	93,99%
Inscripción registro civil / inscripción de nacimiento	87,92%	94,72%	94,57%	91,85%
Inscripción / transferencia de vehículos	90,07%	94,78%	95,74%	94,28%
Realizar un trámite para matrimonio	92,04%	94,18%	97,05%	90,78%
Registrar una defunción	91,14%	94,80%	95,23%	93,50%
Realizar un trámite para acuerdo de unión civil	92,29%	97,16%	97,48%	97,48%
Solicitar clave única	90,59%	95,78%	97,07%	94,15%
Realizar trámite para posesión efectiva (nuevo)	80,63%	86,27%	92,36%	89,10%
Otro trámite	85,16%	92,07%	95,03%	90,56%

Fuente: elaboración propia

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 11,66 puntos porcentuales, representando la distancia más importante entre sus datos. En el proceso de realización del trámite, el rango alcanza los 10,89 puntos porcentuales. Respecto de la preparación del personal funcionario alcanza un rango de 5,12 puntos porcentuales, correspondiente al menor rango observado. Finalmente, la dimensión calidad de atención presenta un rango que alcanza los 8,38 puntos porcentuales.

En términos de satisfacción neta, esta ronda entre los 86,81% (Realizar trámite para posesión efectiva) y los 95,30% (Registrar un Acuerdo de Unión Civil), con un rango de 8,49 puntos porcentuales. Asimismo, se observa que los trámites con la satisfacción neta más baja corresponden a Registrar una defunción, Otro trámite y Trámite para matrimonio, mientras que aquellos que tienen la satisfacción neta más alta son Registrar un Acuerdo de Unión Civil, Retirar cédula o pasaporte y Solicitar Clave Única.

Gráfico 9 Satisfacción Neta Personas usuarias oficinas según Tipo de Trámite



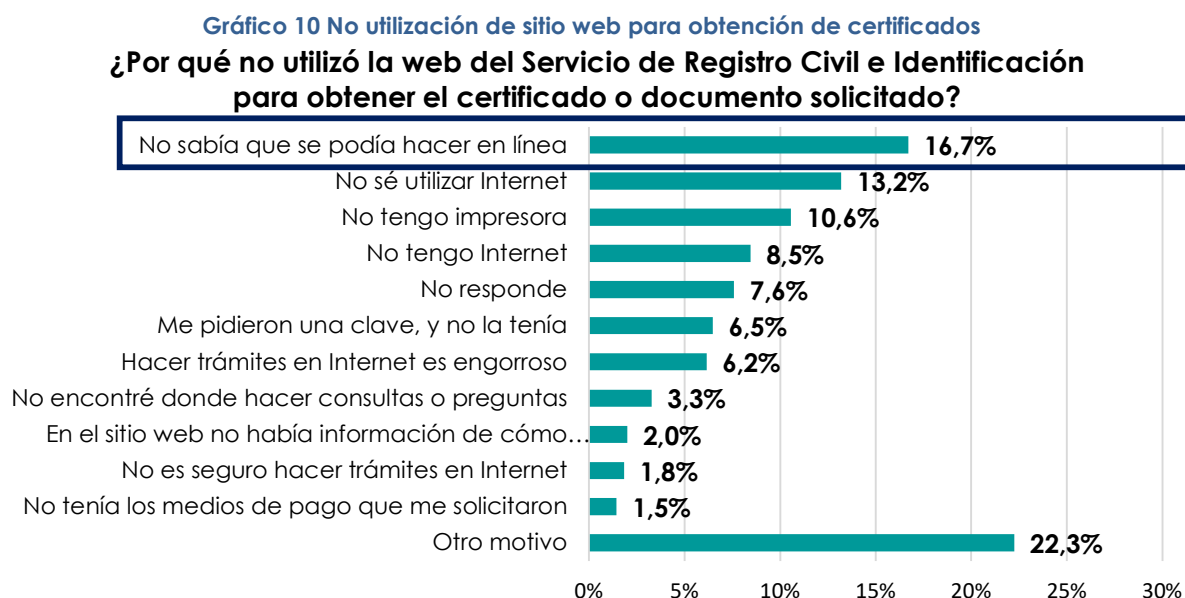
Fuente: elaboración propia

7.2.7. Otros hallazgos

A modo de contexto de los resultados de satisfacción previamente presentados respecto de las personas usuarias de oficinas, es pertinente indicar que, en relación con la pregunta de por qué no se utilizó la web del SRCel para realizar su trámite, un 16,7% indica que es por desconocimiento, afirmando **“No sabía que se podía hacer en línea”**, observándose un porcentaje similar al del año 2023, cuando representó un 17,9%¹². En 2022 el porcentaje fue

¹² Esta pregunta es respondida sólo por quienes fueron al Registro Civil presencial a solicitar certificados o documentos posibles de obtener por internet.

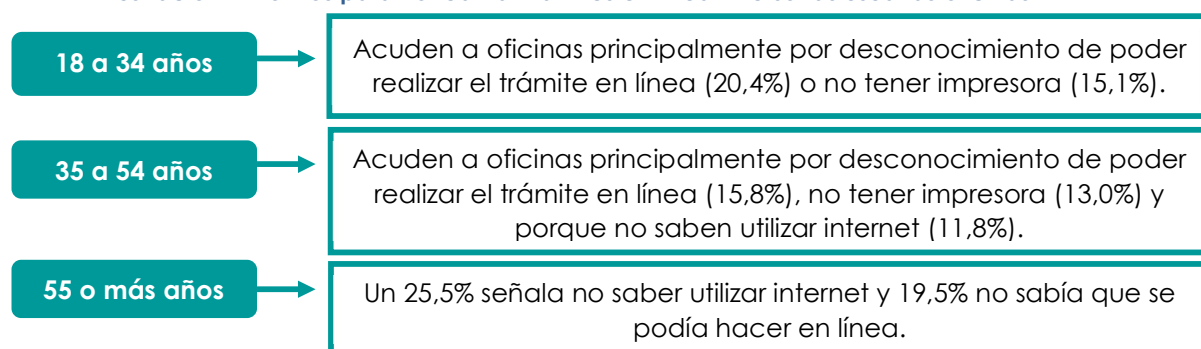
de un 26,6% lo que muestra una disminución importante en los últimos años. Las razones que siguen en importancia son “No sé utilizar internet” (13,2%) y “No tengo impresora” (10,6%).



Fuente: elaboración propia

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 las personas usuarias oficinas, se pueden establecer los siguientes motivos:

Ilustración 1 Motivos para no realizar trámites en línea – Personas usuarias oficinas

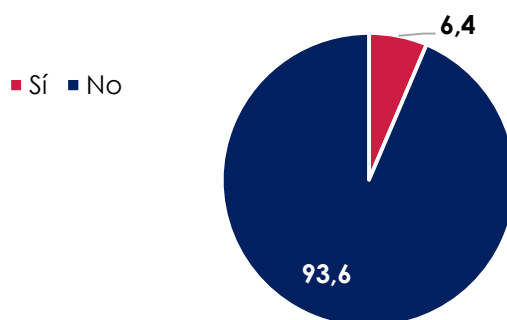


Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en este segmento usuario, un 6,4% de las personas encuestadas declara haber tenido problemas o inconvenientes al realizar su trámite y un 93,6% sostiene que no tuvo inconvenientes.

Gráfico 11 Problemas en Personas usuarias oficinas

**¿Tuvo algún problema o
inconveniente al realizar su trámite?**



Al indagar en quienes son las personas usuarias 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.

Tabla 16 Apertura variable sobre problemas o inconvenientes

¿Tuvo algún problema o inconveniente al realizar su trámite?		Si	No
Edad	18-34	5,89%	94,11%
	35-54	6,57%	93,43%
	55 o más	6,76%	93,24%
Nivel educacional	Básica completa o menos	7,27%	92,73%
	Educación media	5,66%	94,34%
	Técnico o profesional	6,31%	93,69%
	Universitaria o más	7,04%	92,96%
Región	Arica y Parinacota	2,71%	97,29%
	Tarapacá	16,94%	83,06%
	Antofagasta	9,48%	90,52%
	Atacama	3,41%	96,59%
	Coquimbo	6,10%	93,90%
	Valparaíso	6,08%	93,92%
	Metropolitana de Santiago	7,79%	92,21%
	Libertador Bernardo O'Higgins	5,96%	94,04%
	Maule	4,12%	95,88%
	Ñuble	3,29%	96,71%
	Biobío	5,04%	94,96%
	La Araucanía	6,62%	93,38%
	Los Ríos	1,44%	98,56%
	Los Lagos	3,79%	96,21%
	Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	2,05%	97,95%
	Magallanes y Antártica Chilena	2,55%	97,45%
Tramo de Horario	8:30 a 10:00 hrs.	5,65%	94,35%
	10:01 a 11:30 hrs.	5,67%	94,33%
	11:31 a 13:00 hrs.	6,99%	93,01%
	13:01 a 15:00 hrs.	7,66%	92,34%
Tipo de Oficina	Mega	15,42%	84,58%
	Regional	5,88%	94,12%
	Grande	7,24%	92,76%
	Mediana	5,62%	94,38%
	Pequeña	4,80%	95,20%

Fuente: elaboración propia

7.3. Personas usuarias tótem de autoatención

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias tótems de autoatención, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada

dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

7.3.1. Satisfacción de cada dimensión

De manera previa a la determinación de la satisfacción de cada dimensión, en este apartado se exponen los elementos requeridos para su construcción: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

Las personas usuarias tótems de autoatención fueron consultadas respecto de un total de 27 atributos de servicio, organizados en ocho dimensiones. Es importante aclarar que algunos atributos contaban con filtros de respuesta y, adicionalmente, el respondiente siempre tuvo la opción de responder con "No Sabe" y "No responde". Por tanto, la muestra total por atributo varía.

La siguiente tabla muestra las dimensiones y atributos preguntados a las personas usuarias de tótems de autoatención. En ella aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta correspondiente al presente año.

Como se observa en la tabla, la satisfacción neta presenta un rango entre 50,06% y 96,21% (cantidad de tótems disponibles y claridad del lenguaje empleado, respectivamente). Del total de atributos, 9 muestran un aumento que es estadísticamente significativo respecto al año anterior y 7 una disminución que es estadísticamente significativa respecto al 2023.

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

- ✓ Aseo del espacio donde se ubica el tótem
- ✓ Seguridad del espacio donde se ubica el tótem
- ✓ Asistencia de funcionarios
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la plataforma de tótem
- ✓ Facilidad para realizar trámites
- ✓ Variedad de medios de pago
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros

Entre las variables que tienen la peor evaluación, por **debajo del 70% neto**, se tiene:

- ✓ Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem
- ✓ Cantidad de tótems disponibles
- ✓ Facilidad de uso del huellero

Tabla 17 Satisfacción de atributos – Personas usuarias tótem de autoatención

Dimensión	Atributos ¹³	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	Conveniencia de la ubicación del tótem	798	88,25%	5,98%	82,27%	844	90,57%	4,65%	85,92%
	Horario de disponibilidad del tótem	796	90,76%	3,24%	87,52%	844	89,54%	5,78%	83,76%
	Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem	800	82,54%	8,81%	73,73%	837	71,71%	20,01%	51,70%
	Facilidad para encontrar el tótem	800	88,05%	6,10%	81,95%	845	86,05%	8,23%	77,81%
	Cantidad de tótems disponibles	800	81,14%	11,58%	69,56%	844	69,32%	19,25%	50,06%
	Aseo del espacio donde se ubica el tótem	800	91,80%	4,38%	87,42%	844	95,46%	1,83%	93,63%
	Seguridad del espacio donde se ubica el tótem	800	90,13%	3,78%	86,34%	845	92,98%	2,28%	90,70%
	Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar	376	85,01%	8,82%	76,20%	406	84,58%	6,96%	77,62%
Asistencia de funcionarios	Asistencia de funcionarios	373	96,16%	0,88%	95,28%	272	96,70%	0,69%	96,02%
Facilidad del uso del tótem	Tiempo de demora en cargar el sistema e trámite en tótem	729	96,05%	2,63%	93,42%	807	88,86%	6,96%	81,90%
	Facilidad para encontrar lo que busca	732	91,68%	5,53%	86,15%	806	95,23%	2,04%	93,19%
	Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem	731	94,50%	2,74%	91,77%	803	96,49%	0,81%	95,67%
	Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución	730	96,07%	3,11%	92,96%	792	94,11%	1,43%	92,67%

¹³ Las variables con * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas variables externas de acuerdo con lo determinado mediante resolución exenta por el Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos.

Dimensión	Atributos ¹³	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de contenidos del sistema	Utilidad de la información	732	95,94%	2,42%	93,52%	805	96,15%	1,98%	94,17%
	Claridad del lenguaje empleado	729	97,31%	2,45%	94,86%	802	97,22%	1,01%	96,21%
	Diseño de la plataforma de tótem	732	95,76%	2,73%	93,03%	807	96,79%	0,74%	96,05%
Proceso de realización del trámite	Rapidez del trámite	732	93,41%	3,89%	89,52%	807	90,55%	5,07%	85,48%
	Facilidad para realizar trámites	732	95,40%	3,17%	92,23%	806	93,49%	2,70%	90,80%
Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*)	88	96,37%	1,81%	94,56%	50	89,44%	0,00%	89,44%
	Variedad de medios de pago	88	96,87%	1,81%	95,06%	50	96,18%	0,00%	96,18%
	Claridad con la que son informados los cobros	88	94,25%	3,13%	91,12%	50	92,35%	0,00%	92,35%
	Seguridad del proceso de pago	88	96,05%	1,81%	94,23%	50	84,92%	0,00%	84,92%
	Facilidad para pagar (*)	88	96,87%	1,81%	95,06%	50	88,26%	0,00%	88,26%
Facilidad de uso del huellero	Facilidad de uso del huellero	476	80,83%	10,23%	70,61%	497	72,53%	15,83%	56,70%
Impresión e certificados	Rapidez de la impresión	800	80,92%	10,37%	70,55%	845	82,17%	5,73%	76,43%
	Nitidez del contenido impreso	800	85,31%	9,47%	75,83%	845	88,10%	3,91%	84,18%
	Facilidad de la impresión	800	85,97%	9,43%	76,54%	845	88,31%	4,45%	83,86%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Promedio simple de los atributos

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular cada dimensión en base a sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionaron un total de 25 atributos, quedando fuera 2 (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 el porcentaje neto para cada dimensión evaluada de las personas usuarias del servicio presencial oficinas.

La dimensión con una mejor valoración por parte de estas personas usuarias es la calidad de contenidos del sistema, mientras que la que tiene el valor neto más bajo es huellero de identificación.

Tabla 18 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias tótem de autoatención

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	800	89,25%	2,85%	86,40%	845	84,88%	1,29%	83,59%
Asistencia de funcionarios	373	96,16%	0,88%	95,28%	272	96,70%	0,69%	96,02%
Facilidad del uso del tótem	732	95,59%	2,45%	93,14%	807	95,09%	0,61%	94,48%
Calidad de contenidos del sistema	732	97,27%	2,19%	95,07%	807	97,20%	0,47%	96,74%
Proceso de realización del trámite	732	95,82%	2,91%	92,91%	807	93,05%	2,39%	90,66%
Facilidad para pagar certificados	88	96,87%	1,81%	95,06%	50	92,35%	0,00%	92,35%
Huellero de identificación	476	80,83%	10,23%	70,61%	497	72,53%	15,83%	56,70%
Impresión de certificados	800	85,06%	8,90%	76,16%	845	87,42%	4,07%	83,35%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Satisfacción directa de las dimensiones

A diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto. Como se observa en la tabla siguiente, aquí la asistencia de funcionarios tiene la satisfacción neta más alta, mientras que huellero de identificación tiene la satisfacción neta más baja.

Tabla 19 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias tótems de autoatención

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	800	88,00%	5,38%	82,62%	845	90,88%	5,10%	85,78%
Asistencia de funcionarios	373	96,16%	0,88%	95,28%	272	96,70%	0,69%	96,02%
Facilidad del uso del tótem	732	93,73%	2,94%	90,79%	806	93,01%	1,79%	91,22%

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de contenidos del sistema	732	95,81%	2,69%	93,11%	806	95,54%	1,02%	94,52%
Proceso de realización del trámite	732	100,00%	2,27%	97,73%	807	95,04%	2,03%	93,01%
Facilidad para pagar certificados	88	100,00%	1,81%	98,19%	50	92,10%	0,00%	92,10%
Huellero de identificación	476	80,83%	10,23%	70,61%	497	72,53%	15,83%	56,70%
Impresión de certificados	800	100,00%	3,62%	96,38%	845	87,57%	4,43%	83,14%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

Se hace notar que se excluyen del cálculo las dimensiones facilidad para pagar certificados, asistencia del personal funcionario y huellero de identificación, la primera pues conforma una variable externa, en tanto, las dos últimas poseen solo un atributo y además su respuesta está asociada a filtros previos, lo que genera que la muestra final de estas dimensiones posea un n menor a la muestra, representando a un segmento diferente de la población total usuaria de tótems que se requiere para hacer el cálculo de la satisfacción neta. Estas exclusiones fueron realizadas también en 2023.

En la tabla siguiente, se observa que la dimensión impresión de certificados tiene la satisfacción más baja, con un neto de 84,52%. Por su lado, destaca la calidad de contenidos del sistema como la dimensión con satisfacción más alta, con un 96,94% neto. En ambas dimensiones las diferencias son estadísticamente significativas respecto al 2023.

**Tabla 20 Satisfacción calculada por Dimensión – Personas usuarias individuales
servicio tótem de autoatención**

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Condiciones físicas y de ambientación	800	87,78%	2,76%	85,02%	845	89,18%	1,37%	87,81%
Facilidad del uso del tótem	732	95,54%	2,21%	93,34%	792	94,66%	1,05%	93,61%
Calidad de contenidos del sistema	732	96,77%	2,44%	94,33%	806	97,55%	0,62%	96,94%
Proceso de realización del trámite	732	94,10%	2,91%	91,18%	807	92,66%	2,14%	90,52%
Impresión de certificados	800	96,77%	2,44%	94,33%	845	88,48%	3,96%	84,52%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.3.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Como se ha expuesto previamente, la **satisfacción global de las dimensiones** se construye ponderando la satisfacción de cada dimensión, a través de la metodología para el cálculo del ISN.

A continuación, se observan los ponderadores resultantes de cada dimensión:

**Tabla 21 Ponderador por dimensión – Personas usuarias individuales
servicio tótems de autoatención**

Dimensiones	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
	2023	2024
Condiciones físicas y de ambientación	17,24%	7,5%
Facilidad del uso del tótem	7,47%	29,3%
Calidad de contenidos del sistema	7,76%	3,3%
Proceso de realización del trámite	28,10%	29,1%
Impresión de certificados	39,43%	30,7%
TOTAL	100,00%	100%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción global de las dimensiones. Para ello, se multiplica la satisfacción de cada dimensión con su respectivo peso y luego se realiza una sumatoria.

Realizando el cálculo para la satisfacción y la insatisfacción, esto es, multiplicando cada

valor por el ponderador, resulta un valor de 91,86% y 2,27% respectivamente. Luego, al calcular el % neto de la diferencia de estos dos, resulta un 89,59%.

Tabla 22 Satisfacción Global de las Dimensiones – Personas usuarias individuales servicio tótem de autoatención

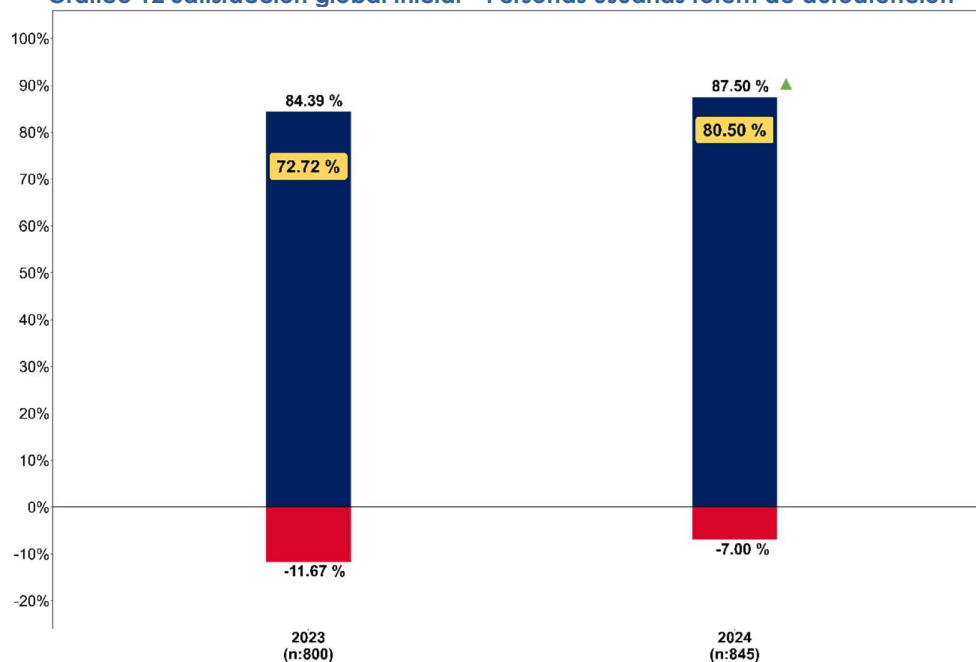
Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Condiciones físicas y de ambientación	845	89,18%	1,37%	87,81%	7,5%
Facilidad del uso del tótem	792	94,66%	1,05%	93,61%	29,3%
Calidad de contenidos del sistema	806	97,55%	0,62%	96,94%	3,3%
Proceso de realización del trámite	807	92,66%	2,14%	90,52%	29,1%
Impresión de certificados	845	88,48%	3,96%	84,52%	30,7%
Satisfacción Global de las Dimensiones	845	91,86%	2,27%	89,59%	

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.3.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias tótem de autoatención. 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 corresponde a la pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI, que es presentada en el gráfico a continuación. Se observa que se presenta un aumento que es estadísticamente significativo respecto al 2023.

Gráfico 12 Satisfacción global Inicial – Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

A continuación, y como se ha señalado, la satisfacción neta de cada segmento usuario se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

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

Como se aprecia en la tabla siguiente, el promedio ponderado de estas variables da como resultado un **87,77% de Satisfacción Neta**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN.

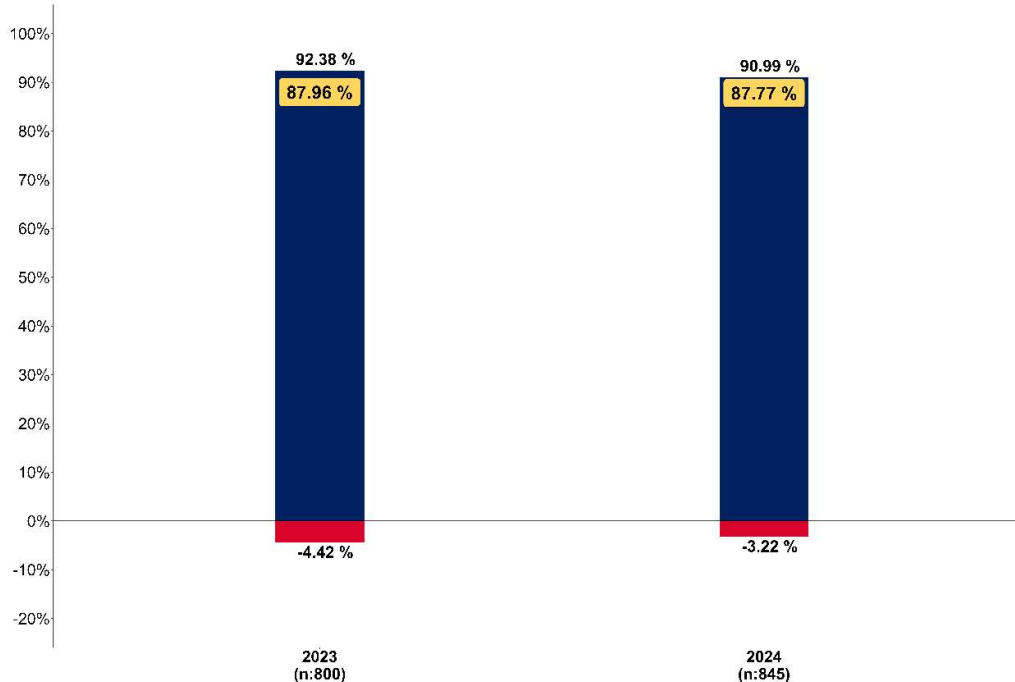
Tabla 23 Satisfacción Neta – Personas usuarias tótems de autoatención

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	845	91,86%	2,27%	89,59%	80,00%
Satisfacción Global Inicial	845	87,50%	7,00%	80,50%	20,00%
Satisfacción neta	845	90,99%	3,22%	87,77%	

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

A continuación, se presenta el gráfico del resultado de la satisfacción neta de personas usuarias tótems de autoatención, que no difiere de forma estadísticamente significativa respecto al 2023.

Gráfico 13 Evolutivo Satisfacción Neta – Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.3.4. Otros hallazgos

A modo de contexto de los resultados de satisfacción previamente presentados respecto de las personas usuarias de tótems de autoatención, es pertinente indicar que, en relación con la pregunta de por qué no utilizó la web o aplicación móvil del SRCel para realizar su trámite, un 25,6% indica que es porque no tenía impresora y un 19,6% porque no sabía que se podía hacer en línea.

Gráfico 14 No utilización de sitio web o aplicación móvil para obtención de certificados

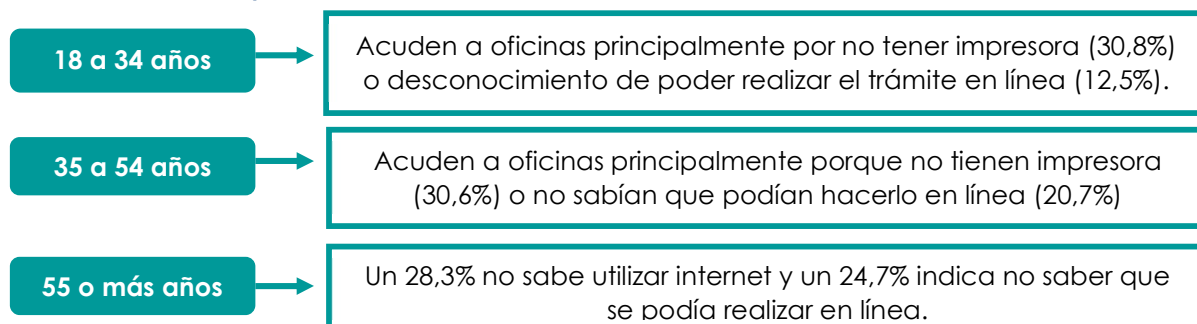
¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento?



Fuente: elaboración propia

Al cruzar la pregunta “¿Por qué no utilizó la web o aplicación móvil del Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener el certificado o documento solicitado?” según el tramo de edad de las personas usuarias oficinas, como se observa en la ilustración siguiente, se observan diferencias en los motivos expuestos siendo el principal motivo para no realizar el trámite en línea en las personas de hasta 54 años el no tener impresora y en el caso de las personas de 55 años o más el no saber utilizar internet.

Ilustración 2 Motivos para no realizar trámites en línea – Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia

7.4. Personas usuarias web

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias web, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

Se debe tener presente, que, en este canal de atención, se realiza una variación en la aplicación de la metodología de cálculo observada en los canales anteriores, por cuanto la metodología se aplica de manera separada para cada tipo de trámite, ponderándose estos resultados según el peso de estos, determinado por el número de actuaciones, para obtener la Satisfacción Neta de este segmento.

7.4.1. Satisfacción de cada dimensión

En este apartado, se exponen los elementos requeridos para la construcción de la satisfacción de cada dimensión, exponiendo, por lo tanto: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

El canal se compone de 8 trámites. A continuación, se presentarán cada uno de los atributos del canal con los resultados obtenidos a nivel descriptivo, según el tipo de trámite realizado independiente de su inclusión o no en el cálculo final.

a) Certificados gratuitos

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo en el trámite certificados gratuitos, observándose una satisfacción neta en un rango entre 47,82% y 80,28% (facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de 11 atributos que contiene este trámite en el cuestionario, 6 presentan disminuciones significativas estadísticamente respecto del año 2023.

Los atributos con una mejor evaluación (atributos en este caso con un **% neto sobre el 70%**), corresponden a:

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

Por otro lado, los atributos con las evaluaciones más bajas (**% neto bajo un 60%**) son los siguientes:

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

Tabla 24 Satisfacción de atributos Certificados Gratuitos

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	5481	81,76%	10,60%	71,15%	5629	79,68%	11,94%	67,74%
	Facilidad para encontrar lo que busca	5481	81,37%	10,51%	70,86%	5629	80,41%	10,80%	69,60%
	Seguridad que ofrece la página	5481	83,93%	6,91%	77,01%	5629	83,41%	6,79%	76,62%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	5481	65,64%	12,99%	52,65%	5629	63,94%	13,93%	50,01%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	5481	63,60%	15,56%	48,04%	5629	63,39%	15,56%	47,82%
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	5481	85,91%	7,21%	78,71%	5629	84,10%	8,01%	76,09%
	Claridad del lenguaje empleado	5481	87,98%	6,66%	81,32%	5629	87,28%	7,00%	80,28%
	Diseño de la página web	5481	81,76%	8,99%	72,76%	5629	80,55%	9,54%	71,01%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para solicitar	5481	86,86%	8,79%	78,07%	5629	86,13%	8,81%	77,31%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	5481	87,56%	8,01%	79,55%	5629	85,36%	9,17%	76,19%
	Oferta de certificados a través de la página	5481	85,93%	7,66%	78,27%	5629	84,35%	8,19%	76,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

b) Certificados pagados

El trámite certificados pagados cuenta con 16 atributos, pues, a diferencia del anterior, este trámite evaluó aspectos relacionados con el proceso de pago, observándose una satisfacción neta en un rango entre 40,63% y 80,18% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado, respectivamente). Entre el total de atributos, 2 de ellos resultaron con una disminución estadísticamente significativa respecto del año 2023 (facilidad para encontrar lo que busca y facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución) y otros 2 presentan un aumento estadísticamente significativo respecto del año 2023 (facilidad para pagar y claridad con la que son informados los cobros).

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

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Facilidad para solicitar certificados
- ✓ Tiempo requerido para obtener su certificado
- ✓ Oferta de certificado a través de la página
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Facilidad para pagar el certificado (*)
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago

Por otro lado, los atributos con la satisfacción más baja (**% neto bajo el 60%**) corresponde a sólo un atributo:

- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Variedad de medios de pago

Tabla 25 Satisfacción de atributos certificados Pagados

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	1216	80,43%	11,43%	69,00%	1019	80,57%	10,21%	70,36%
	Facilidad para encontrar lo que busca	1216	79,28%	10,36%	68,91%	1019	76,25%	12,56%	63,69%
	Seguridad que ofrece la página	1216	83,31%	6,25%	77,06%	1019	81,94%	5,79%	76,15%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	1216	61,84%	15,13%	46,71%	1019	58,49%	15,51%	42,98%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1216	61,43%	16,61%	44,82%	1019	58,00%	17,37%	40,63%
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	1216	83,14%	7,40%	75,74%	1019	84,20%	7,16%	77,04%
	Claridad del lenguaje empleado	1216	86,51%	6,25%	80,26%	1019	86,16%	5,99%	80,18%
	Diseño de la página web	1216	79,85%	8,63%	71,22%	1019	78,51%	8,73%	69,77%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Proceso de realización del trámite	Facilidad para solicitar certificados	1216	84,54%	9,38%	75,16%	1019	84,79%	8,64%	76,15%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	1216	84,62%	9,54%	75,08%	1019	83,81%	8,73%	75,07%
	Oferta de certificado a través de la página	1216	84,54%	7,98%	76,56%	1019	82,04%	8,93%	73,11%
Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) ¹⁴	1216	77,88%	9,70%	68,17%	1019	78,70%	9,81%	68,89%
	Variedad de medios de pago	1216	70,89%	14,72%	56,17%	1019	70,56%	13,15%	57,41%
	Facilidad para pagar el certificado (*)	1216	78,13%	10,69%	67,43%	1019	81,35%	9,03%	72,33%
	Claridad con la que son informados los cobros	1216	82,89%	9,79%	73,11%	1019	84,20%	6,87%	77,33%
	Seguridad del proceso de pago	1216	84,21%	6,00%	78,21%	1019	84,49%	5,50%	79,00%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

c) Reserva de horas

Para el caso del trámite reserva de horas, se aprecia en la tabla siguiente, la satisfacción neta presenta un rango entre 47,79% y 73,76% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de atributos medidos, 6 de ellos presentan disminuciones estadísticamente significativas respecto del año 2023 mientras que solo 1 atributo presenta un aumento estadísticamente significativo respecto a dicho año (facilidad para realizar el trámite).

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

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

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

- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca

¹⁴ Las variables que presentan * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

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

Tabla 26 Satisfacción de atributos Reserva de Hora

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	4416	81,59%	10,17%	71,42%	2873	79,95%	11,87%	68,08%
	Facilidad para encontrar lo que busca	4416	74,89%	13,11%	61,78%	2873	73,34%	15,94%	57,40%
	Seguridad que ofrece la página	4416	81,11%	6,97%	74,14%	2873	80,47%	8,84%	71,63%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	4416	63,27%	13,38%	49,89%	2873	64,71%	15,45%	49,25%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	4416	63,45%	15,42%	48,03%	2873	64,85%	17,06%	47,79%
Calidad de contenidos de la	Utilidad de la información	4416	80,73%	9,17%	71,56%	2873	79,22%	11,07%	68,15%
	Claridad del lenguaje empleado	4416	84,99%	7,45%	77,54%	2873	83,36%	9,61%	73,76%
	Diseño de la página web	4416	81,30%	8,06%	73,23%	2873	77,27%	11,70%	65,58%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para realizar el trámite	4416	76,06%	15,19%	60,87%	2873	80,44%	11,76%	68,67%
	Tiempo requerido para realizar el trámite	-	-	-	-	2873	80,51%	11,00%	69,51%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

d) Contactos y solicitudes de transparencia

Para este trámite se midieron 12 atributos relacionados con el servicio y como se observa en la tabla siguiente, se presenta una satisfacción neta en un rango entre 16,18% y 59,31% (calidad de la respuesta y claridad del lenguaje empleado respectivamente). De los 11 atributos evaluados, ninguno de ellos presenta una baja o un alza significativa estadísticamente respecto del 2023.

Los atributos con una satisfacción más alta (**% neto sobre el 40%**) son:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para realizar el trámite

Por otro lado, los aspectos con una satisfacción más baja (% neto bajo el 20%) son los siguientes:

- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Calidad de la respuesta

Tabla 27 Satisfacción de atributos Contactos y Solicitudes de Transparencia

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	578	68,69%	17,65%	51,04%	408	68,87%	19,36%	49,51%
	Facilidad para encontrar lo que busca	578	59,52%	24,91%	34,60%	408	59,56%	23,53%	36,03%
	Seguridad que ofrece la página	578	70,42%	9,00%	61,42%	408	68,14%	11,27%	56,86%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	578	50,00%	30,62%	19,38%	408	51,72%	27,94%	23,77%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	578	51,90%	32,18%	19,72%	408	50,49%	32,84%	17,65%
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	578	63,49%	19,90%	43,60%	408	67,16%	19,85%	47,30%
	Claridad del lenguaje empleado	578	70,93%	14,19%	56,75%	408	74,26%	14,95%	59,31%
	Diseño de la página web	578	70,24%	11,76%	58,48%	408	69,36%	12,75%	56,62%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para realizar el trámite ¹⁵	-	-	-	-	408	66,42%	21,81%	44,61%
Facilidad para comunicarse con SRCel	Condiciones entregadas por la página web para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información	578	62,11%	25,43%	36,68%	408	61,52%	22,79%	38,73%
	Tiempos de respuesta	578	57,79%	31,49%	26,30%	408	56,86%	32,11%	24,75%
	Calidad de la respuesta	578	50,87%	36,68%	14,19%	408	51,72%	35,54%	16,18%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

e) Obtención de código de activación para clave única

El trámite obtención de código de activación para clave única midió 13 atributos y como se observa en la tabla siguiente, se presenta una satisfacción neta en un rango entre 47,12% y 81,25% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación e Información entregada por el personal funcionario, respectivamente). De los 13 atributos evaluados, 11 de ellos presentan alzas estadísticamente significativas respecto del 2023.

Los atributos con más alta satisfacción (**% neto sobre el 60%**) son los siguientes:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página

¹⁵ Atributo medido por primera vez este año.

- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para realizar el trámite
- ✓ Amabilidad del personal funcionario
- ✓ Presentación del personal funcionario
- ✓ Lenguaje utilizado
- ✓ Información entregada por el personal funcionario

Por otra parte, no se observan atributos que presenten un **% neto bajo el 40%**.

Tabla 28 Satisfacción de atributos Clave Única

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	833	73,47%	18,13%	55,34%	208	74,04%	12,98%	61,06%
	Facilidad para encontrar lo que busca	833	66,39%	20,17%	46,22%	208	72,12%	15,38%	56,73%
	Seguridad que ofrece la página	833	73,23%	11,76%	61,46%	208	75,48%	9,62%	65,87%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	833	57,86%	23,05%	34,81%	208	62,02%	14,90%	47,12%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	833	58,22%	25,21%	33,01%	208	68,75%	14,90%	53,85%
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	833	72,75%	15,49%	57,26%	208	83,17%	9,13%	74,04%
	Claridad del lenguaje empleado	833	79,11%	12,12%	66,99%	208	84,62%	9,62%	75,00%
	Diseño de la página web	833	74,67%	12,61%	62,06%	208	82,21%	7,69%	74,52%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para realizar el trámite	833	69,75%	14,65%	55,10%	208	79,33%	12,02%	67,31%
Calidad de la atención	Amabilidad del personal funcionario	833	72,63%	11,76%	60,86%	208	87,02%	7,21%	79,81%
	Presentación del personal funcionario	833	72,51%	13,09%	59,42%	208	81,25%	7,21%	74,04%
	Lenguaje utilizado	833	71,19%	13,69%	57,50%	208	86,54%	7,69%	78,85%
	Información entregada por el personal funcionario	833	69,99%	19,09%	50,90%	208	87,50%	6,25%	81,25%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

f) Solicitud de renovación de cédula de identidad

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo en el trámite solicitud de renovación de cédula de identidad, observándose una satisfacción neta en un rango entre 54,12% y 82,94% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Este trámite constituido por 15 atributos presenta disminuciones estadísticamente significativas en 3 de ellos respecto a los resultados obtenidos el año 2023 (seguridad que ofrece la página, disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y seguridad del proceso de pago) y solo en 1 de los atributos presenta un alza estadísticamente significativa (facilidad para realizar el trámite).

Los atributos con una mejor evaluación (atributos con un **% neto sobre el 70%**) son los siguientes:

- ✓ Tiempo de demora en cargar la página
- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para realizar el trámite
- ✓ Tiempo requerido para obtener su certificado
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Variedad de medios de pago
- ✓ Facilidad para pagar el certificado
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago

Por otro lado, los atributos con satisfacciones bajas (**% neto bajo un 60%**) son:

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

Tabla 29 Satisfacción de atributos Solicitud de renovación cédula de identidad

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	265	88,68%	6,42%	82,26%	170	83,53%	8,82%	74,71%
	Facilidad para encontrar lo que busca	265	83,77%	8,68%	75,09%	170	80,59%	11,76%	68,82%
	Seguridad que ofrece la página	265	88,68%	5,66%	83,02%	170	80,00%	8,24%	71,76%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	265	75,09%	8,30%	66,79%	170	66,47%	12,35%	54,12%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de contenidos de la página	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	265	72,45%	10,19%	62,26%	170	67,65%	12,35%	55,29%
	Utilidad de la información	265	87,55%	6,04%	81,51%	170	85,88%	7,06%	78,82%
	Claridad del lenguaje empleado	265	90,94%	6,04%	84,91%	170	88,82%	5,88%	82,94%
	Diseño de la página web	265	83,77%	7,55%	76,23%	170	80,00%	10,00%	70,00%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para realizar el trámite	265	81,13%	10,94%	70,19%	170	89,41%	8,24%	81,18%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	0	0,00%	0,00%	0,00%	170	88,24%	6,47%	81,76%
Facilidad para pagar	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*) ¹⁶	265	83,77%	9,06%	74,72%	170	79,41%	10,59%	68,82%
	Variedad de medios de pago	265	83,40%	10,57%	72,83%	170	78,24%	8,82%	69,41%
	Facilidad para pagar el certificado (*)	265	85,28%	9,43%	75,85%	170	81,18%	8,82%	72,35%
	Claridad con la que son informados los cobros	265	83,77%	9,06%	74,72%	170	81,18%	8,82%	72,35%
	Seguridad del proceso de pago	265	91,32%	6,42%	84,91%	170	79,41%	9,41%	70,00%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

g) Solicitud de Posesión efectiva

Este trámite se mide por primera vez este año y cuenta con 16 atributos. Entre sus atributos se observa una satisfacción neta en un rango entre 26,32% y 80,70% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y seguridad que ofrece la página respectivamente).

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

- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado

¹⁶ Las variables que presentan * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para realizar el trámite
- ✓ Tiempo requerido para obtener su certificado
- ✓ Oferta de certificado a través de la página
- ✓ Facilidad para pagar el certificado (*)
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros

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

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

Tabla 30 Satisfacción de atributos Solicitud de Posesión efectiva

Dimensión	Atributos	2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	57	77,19%	8,77%	68,42%
	Facilidad para encontrar lo que busca	57	77,19%	8,77%	68,42%
	Seguridad que ofrece la página	57	82,46%	1,75%	80,70%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	57	43,86%	17,54%	26,32%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	57	52,63%	14,04%	38,60%
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	57	82,46%	5,26%	77,19%
	Claridad del lenguaje empleado	57	84,21%	7,02%	77,19%
	Diseño de la página web	57	82,46%	5,26%	77,19%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para realizar el trámite	57	78,95%	8,77%	70,18%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	57	82,46%	8,77%	73,68%
	Oferta de certificado a través de la página	43	76,74%	4,65%	72,09%
Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea(*) ¹⁷	43	79,07%	9,30%	69,77%

¹⁷ Las variables que presentan * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Dimensión	Atributos	2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO
	Variedad de medios de pago	43	76,74%	6,98%	69,77%
	Facilidad para pagar el certificado (*)	43	79,07%	6,98%	72,09%
	Claridad con la que son informados los cobros	43	81,40%	4,65%	76,74%
	Seguridad del proceso de pago	57	77,19%	8,77%	68,42%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

h) Eliminación de anotaciones del Registro de conductores

Este trámite se mide por primera vez este año y cuenta con 16 atributos. Sus atributos muestran una satisfacción neta en un rango entre 46,88% y 85,94% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente).

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

- ✓ Seguridad que ofrece la página
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Diseño de la página web
- ✓ Facilidad para realizar el trámite
- ✓ Tiempo requerido para obtener su certificado
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago
- ✓ Facilidad para pagar
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago

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

- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Disponibilidad para aclarar dudas
- ✓ Facilidad que entrega la página web
- ✓ Facilidad para comunicarse con la institución

Tabla 31 Satisfacción de atributos Eliminación de anotaciones del Registro de conductores

Dimensión	Atributos	2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	64	75,00%	14,06%	60,94%
	Facilidad para encontrar lo que busca	64	73,44%	14,06%	59,38%
	Seguridad que ofrece la página	64	82,81%	6,25%	76,56%
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	64	59,38%	10,94%	48,44%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	64	64,06%	17,19%	46,88%
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	64	85,94%	4,69%	81,25%
	Claridad del lenguaje empleado	64	90,63%	4,69%	85,94%
	Diseño de la página web	64	76,56%	4,69%	71,88%
Proceso de realización del trámite	Facilidad para solicitar certificados	64	89,06%	7,81%	81,25%
	Tiempo requerido para obtener su certificado	64	84,38%	10,94%	73,44%
	Oferta de certificado a través de la página	64	81,25%	6,25%	75,00%
Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea(*) ¹⁸	64	75,00%	9,38%	65,63%
	Variedad de medios de pago	64	82,81%	4,69%	78,13%
	Facilidad para pagar el certificado (*)	64	87,50%	3,13%	84,38%
	Claridad con la que son informados los cobros	64	87,50%	3,13%	84,38%
	Seguridad del proceso de pago	64	75,00%	14,06%	60,94%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Promedio simple de los atributos

A continuación, se presenta una tabla comparativa anual con los tipos de trámites, su dimensión respectiva y el promedio simple de los atributos que constituyen cada dimensión. Se observan 6 atributos que presentan una disminución estadísticamente significativa y otros 6 presentan un alza respecto al 2023.

¹⁸ Las variables que presentan * son aquellas que fueron excluidas para el cálculo del ISN, por ser consideradas como variables externas.

Tabla 32 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias web

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	5481	77,01%	8,74%	68,27%	5629	75,63%	9,42%	66,21%
	Calidad de contenidos de la página	5481	85,42%	6,64%	78,78%	5629	84,21%	7,05%	77,15%
	Proceso de realización del trámite	5481	86,35%	6,84%	79,51%	5629	85,01%	7,66%	77,35%
Certificado Pagado	Facilidad de navegación del sitio	1216	73,93%	9,87%	64,06%	1019	71,93%	9,52%	62,41%
	Proceso de realización del trámite	1216	84,13%	6,17%	77,96%	1019	83,61%	6,08%	77,53%
	Calidad de contenidos de la página	1216	79,03%	6,74%	72,29%	1019	82,92%	6,77%	76,15%
	Facilidad para pagar certificados	1216	83,14%	7,15%	75,99%	1019	79,88%	5,30%	74,58%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	833	64,23%	17,29%	46,94%	208	71,15%	11,06%	60,10%
	Calidad de contenidos de la página	833	74,91%	12,12%	62,79%	208	81,73%	7,69%	74,04%
	Proceso de realización del trámite	833	69,99%	19,09%	50,90%	208	79,33%	12,02%	67,31%
	Calidad de la atención	833	69,99%	19,09%	50,90%	208	87,02%	5,77%	81,25%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	578	55,02%	17,99%	37,02%	408	55,64%	21,81%	33,82%
	Calidad de contenidos de la página	578	65,57%	12,80%	52,77%	408	68,38%	14,46%	53,92%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	408	66,42%	21,81%	44,61%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	578	53,11%	30,28%	22,84%	408	52,21%	29,90%	22,30%
Eliminación de anotaciones	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	64	70,31%	9,38%	60,94%

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Registro de Conductores	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	64	89,06%	4,69%	84,38%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	64	85,94%	7,81%	78,13%
	Facilidad para pagar	-	-	-	-	64	87,50%	3,13%	84,38%
Solicitudes Inscripción Posesiones Efectivas	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	57	66,67%	5,26%	61,40%
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	57	84,21%	3,51%	80,70%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	57	85,96%	7,02%	78,95%
	Facilidad para pagar	-	-	-	-	43	79,07%	6,98%	72,09%
Renovación de cédula WEB	Facilidad de navegación del sitio	265	84,53%	7,17%	77,36%	170	78,82%	8,82%	70,00%
	Calidad de contenidos de la página	265	89,81%	6,79%	83,02%	170	84,71%	6,47%	78,24%
	Proceso de realización del trámite	265	85,28%	9,06%	76,23%	170	90,59%	7,06%	83,53%
	Facilidad para pagar certificados	265	91,32%	6,42%	84,91%	170	80,59%	10,00%	70,59%
Reserva de hora	Facilidad de navegación del sitio	4416	73,17%	9,35%	63,81%	2873	72,92%	11,66%	61,26%
	Calidad de contenidos de la página	4416	82,34%	7,07%	75,27%	2873	79,36%	9,54%	69,82%
	Proceso de realización del trámite	4416	76,06%	15,19%	60,87%	2873	81,62%	9,89%	71,74%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Satisfacción directa de las dimensiones

Como se ha señalado, a diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Se presenta a continuación la tabla referida a la pregunta de satisfacción directa de cada

dimensión, donde 5 atributos presentan disminuciones estadísticamente significativas y otros 5 presentan alzas estadísticamente significativas respecto al 2023.

Tabla 33 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias web

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	5481	81,65%	10,05%	71,59%	5629	79,62%	10,73%	68,89%
	Calidad de contenidos de la página	5481	83,51%	8,16%	75,35%	5629	82,48%	8,51%	73,97%
	Proceso de realización del trámite	5481	86,64%	7,46%	79,18%	5629	85,06%	8,31%	76,75%
Certificado Pagado	Facilidad de navegación del sitio	1216	78,78%	10,86%	67,93%	1019	79,78%	10,79%	68,99%
	Proceso de realización del trámite	1216	81,41%	8,39%	73,03%	1019	79,88%	9,22%	70,66%
	Calidad de contenidos de la página	1216	80,92%	8,14%	72,78%	1019	84,20%	8,54%	75,66%
	Facilidad para pagar certificados	1216	82,89%	8,88%	74,01%	1019	79,69%	7,56%	72,13%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	833	68,55%	19,09%	49,46%	208	78,85%	12,02%	66,83%
	Calidad de contenidos de la página	833	72,75%	14,29%	58,46%	208	82,21%	10,10%	72,12%
	Proceso de realización del trámite	833	71,67%	13,93%	57,74%	208	79,33%	12,02%	67,31%
	Calidad de la atención	833	70,59%	17,41%	53,18%	208	87,50%	7,21%	80,29%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	578	58,82%	21,45%	37,37%	408	60,54%	22,30%	38,24%
	Calidad de contenidos de la página	578	64,36%	15,92%	48,44%	408	65,44%	16,67%	48,77%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	0,00%	408	66,42%	21,81%	44,61%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	578	53,81%	32,01%	21,80%	408	54,41%	28,92%	25,49%

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Eliminación de anotaciones Registro de Conductores	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	64	75,00%	9,38%	65,63%
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	64	78,13%	7,81%	70,31%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	64	85,94%	9,38%	76,56%
	Facilidad para pagar	-	-	-	-	64	85,94%	6,25%	79,69%
Solicitudes Inscripción Posesiones Efectivas	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	57	73,68%	10,53%	63,16%
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	57	82,46%	5,26%	77,19%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	57	82,46%	5,26%	77,19%
	Facilidad para pagar	-	-	-	-	43	79,07%	4,65%	74,42%
Renovación de cédula WEB	Facilidad de navegación del sitio	265	89,06%	6,42%	82,64%	170	82,94%	7,65%	75,29%
	Calidad de contenidos de la página	265	85,66%	7,17%	78,49%	170	82,94%	7,65%	75,29%
	Proceso de realización del trámite	265	84,91%	9,43%	75,47%	170	87,65%	9,41%	78,24%
	Facilidad para pagar certificados	265	89,06%	7,55%	81,51%	170	80,00%	8,24%	71,76%
Reserva de hora	Facilidad de navegación del sitio	4416	78,67%	10,73%	67,93%	2873	76,58%	12,53%	64,04%
	Calidad de contenidos de la página	4416	81,11%	8,06%	73,05%	2873	77,24%	11,17%	66,06%
	Proceso de realización del trámite	4416	76,68%	13,72%	62,95%	2873	80,79%	9,99%	70,80%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción 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 21 dimensiones calculadas, 7 presentan bajas estadísticamente significativas y 5 alzas estadísticamente significativas respecto al 2023.

Tabla 34 Satisfacción calculada por dimensión – Personas usuarias web

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	5481	80,20%	9,14%	71,06%	5629	78,22%	10,10%	68,22%
	Calidad de contenidos de la página	5481	83,96%	7,01%	76,96%	5629	82,79%	7,53%	75,25%
	Proceso de realización del trámite	5481	86,59%	7,10%	79,49%	5629	84,83%	7,60%	77,23%
Certificado Pagado	Facilidad de navegación del sitio	1216	77,38%	9,87%	67,52%	1019	77,82%	10,21%	67,62%
	Proceso de realización del trámite	1216	80,84%	7,32%	73,52%	1019	81,84%	6,97%	74,88%
	Calidad de contenidos de la página	1216	82,57%	7,07%	75,49%	1019	83,91%	7,56%	76,35%
	Facilidad para pagar certificados	1216	82,81%	7,73%	75,08%	1019	80,08%	6,48%	73,60%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	833	66,03%	18,49%	47,54%	208	75,00%	10,10%	64,90%
	Calidad de contenidos de la página	833	73,35%	12,61%	60,74%	208	82,21%	8,17%	74,04%
	Proceso de realización del trámite	833	68,79%	17,89%	50,90%	208	79,33%	12,02%	67,31%
	Calidad de la atención	833	71,55%	13,45%	58,10%	208	86,06%	7,21%	78,85%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	578	56,40%	20,59%	35,81%	408	59,31%	23,04%	36,27%
	Calidad de contenidos de la página	578	64,01%	13,15%	50,87%	408	65,69%	15,69%	50,00%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	408	66,42%	21,81%	44,61%
	Facilidad para	578	52,94%	30,28%	22,66%	408	54,17%	30,39%	23,77%

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	comunicarse con el SRCel								
Eliminación de anotaciones Registro de Conductores	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	64	76,56%	10,94%	65,63%
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	64	78,13%	4,69%	73,44%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	64	81,25%	4,69%	76,56%
	Facilidad para pagar	-	-	-	-	64	85,94%	3,13%	82,81%
Solicitudes Inscripción Posesiones Efectivas	Facilidad de navegación del sitio	-	-	-	-	57	73,68%	10,53%	63,16%
	Calidad de contenidos de la página	-	-	-	-	57	84,21%	3,51%	80,70%
	Proceso de realización del trámite	-	-	-	-	57	84,21%	7,02%	77,19%
	Facilidad para pagar	-	-	-	-	43	76,74%	4,65%	72,09%
Renovación de cédula WEB	Facilidad de navegación del sitio	265	88,68%	6,79%	81,89%	170	81,76%	8,24%	73,53%
	Calidad de contenidos de la página	265	87,92%	6,42%	81,51%	170	84,12%	7,65%	76,47%
	Proceso de realización del trámite	265	85,66%	9,43%	76,23%	170	87,06%	7,06%	80,00%
	Facilidad para pagar certificados	265	89,81%	6,42%	83,40%	170	79,41%	7,65%	71,76%
Reserva de hora	Facilidad de navegación del sitio	4416	76,79%	9,47%	67,32%	2873	75,15%	11,63%	63,52%
	Calidad de contenidos de la página	4416	81,30%	7,16%	74,14%	2873	78,07%	9,89%	68,19%
	Proceso de realización del trámite	4416	75,25%	14,29%	60,96%	2873	80,54%	9,95%	70,59%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

7.4.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Luego de la determinación de la satisfacción de cada dimensión, es necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según tipo de trámite. En el caso de

este segmento usuario, este proceso se realiza separadamente para cada tipo de trámite. Luego de esto, se realiza una post estratificación según los pesos de cada trámite en el universo del canal.

A continuación, la tabla siguiente presenta las ponderaciones resultantes, comparándolas con el año 2023. Este año se excluyen del cálculo los trámites Eliminación de anotaciones Registro de Conductores y Solicitudes Inscripción Posesiones Efectivas por considerarse que poseen n bajos para ser incluidos en el modelo¹⁹.

Tabla 35 Ponderador por dimensión– Personas usuarias web

Trámite	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2023	2024
Certificado Gratuito	Facilidad de navegación del sitio	39,22%	50,38%
	Calidad de contenidos de la página	21,74%	10,80%
	Proceso de realización del trámite	39,04%	38,82%
	Total	100,00%	100,00%
Certificados Pagados	Facilidad de navegación del sitio	47,57%	42,10%
	Proceso de realización del trámite	47,59%	15,37%
	Calidad de contenidos de la página	2,24%	29,54%
	Facilidad para pagar certificados	2,60%	13,00%
	Total	100,00%	100,00%
Clave única	Facilidad de navegación del sitio	55,85%	59,34%
	Calidad de contenidos de la página	11,14%	17,99%
	Proceso de realización del trámite	4,41%	11,27%
	Calidad de la atención	28,60%	11,40%
	Total	100,00%	100,00%
Contactos y solicitudes de transparencia	Facilidad de navegación del sitio	41,33%	25,45%
	Calidad de contenidos de la página	17,11%	14,61%
	Proceso de realización del trámite	-	22,96%
	Facilidad para comunicarse con el SRCel	41,55%	36,98%
	Total	100,00%	100,00%
Eliminación de anotaciones Registro de Conductores	Facilidad de navegación del sitio	-	26,66%
	Calidad de contenidos de la página	-	22,22%
	Proceso de realización del trámite	-	5,53%
	Facilidad para pagar	-	45,59%

¹⁹ Se establece que el margen de error de la muestra asociada al trámite no supere 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de n=150 casos.

Trámite	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2023	2024
	Total	100,00%	100,00%
Solicitudes Inscripción Posesiones Efectivas	Facilidad de navegación del sitio	-	43,96%
	Calidad de contenidos de la página	-	4,90%
	Proceso de realización del trámite	-	34,52%
	Facilidad para pagar	-	16,61%
	Total	100,00%	100,00%
Solicitud de Renovación de Cédulas de identidad	Facilidad de navegación del sitio	26,47%	22,06%
	Calidad de contenidos de la página	16,98%	9,48%
	Proceso de realización del trámite	16,13%	68,45%
	Facilidad para pagar	40,42%	0,02%
	Total	100,00%	100,00%
Reserva de horas	Facilidad de navegación del sitio	53,51%	49,72%
	Calidad de contenidos de la página	28,81%	18,53%
	Proceso de realización del trámite	17,68%	31,76%
	Total	100,00%	100,00%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Considerando las ponderaciones señaladas en la tabla anterior, es posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, la cual se calcula, a diferencia de los otros canales, para cada trámite. En la tabla de la sección posterior se podrá apreciar que la satisfacción más alta calculada está presente en el segmento de renovación de cédulas web, mientras que la satisfacción más baja está en contactos y solicitudes de transparencia.

7.4.3. Satisfacción Neta

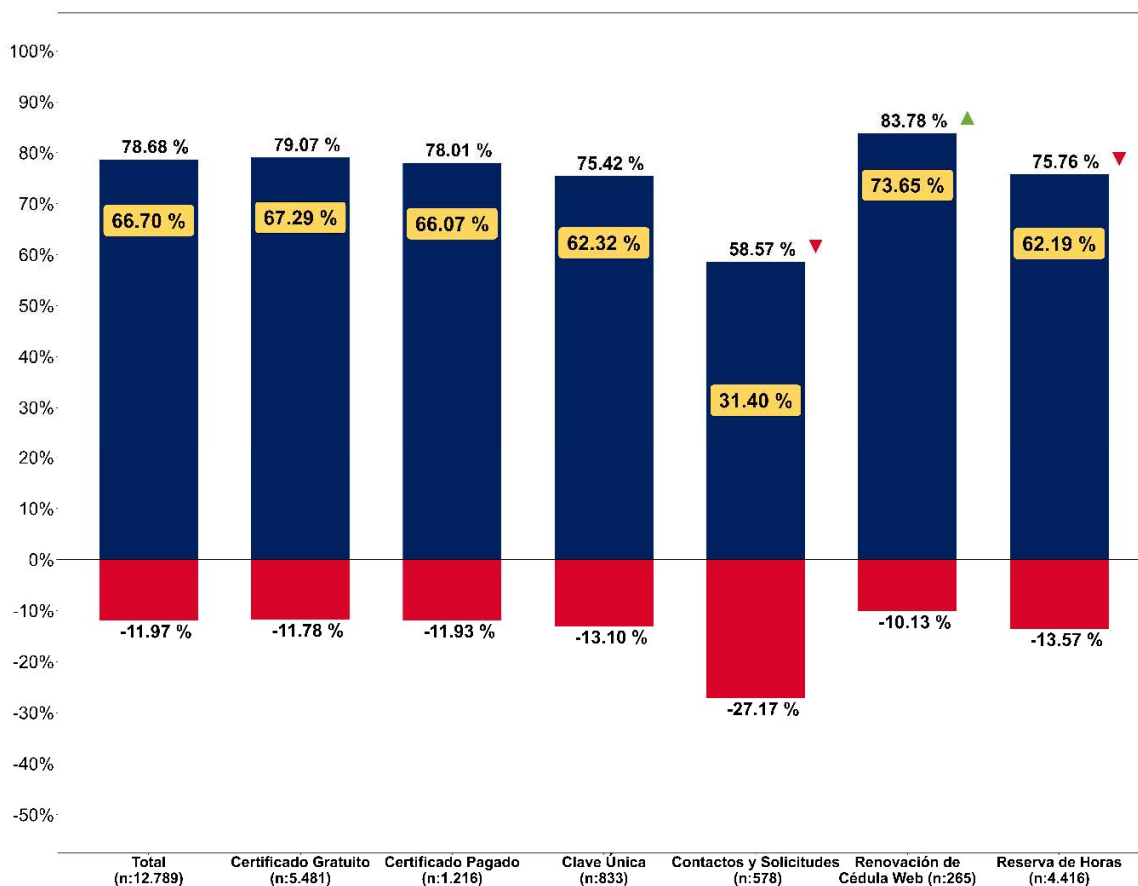
A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias web. Cabe recordar que en este cálculo inciden dos valores importantes: la satisfacción global de las dimensiones, anteriormente presentada, y el de la satisfacción global inicial.

En el gráfico a continuación, se realiza una breve comparación en torno a la pregunta de Satisfacción Global Inicial la cual es realizada de manera individual para cada persona entrevistada. Cabe recordar que esta pregunta está asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio recibido.

En el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que contactos y solicitudes presenta la satisfacción más baja, con una satisfacción inicial neta de 31,40%. Este trámite, junto con reserva de horas son los que presentan una satisfacción neta más baja respecto del canal

en términos generales. Renovación de cédulas web, en cambio, es el trámite que presenta una satisfacción neta más alta que el canal a nivel general.

Gráfico 15 Satisfacción global inicial – Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Habiéndose calculado la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede realizar el cálculo de la satisfacción neta de las personas usuarias individuales del servicio web. 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%.

A diferencia de los demás segmentos usuarios, este paso se ejecuta para cada trámite y para obtener la satisfacción neta de este tipo de persona usuaria, posteriormente se pondera según el peso del tipo de trámite en el universo según el número de actuaciones respectivo. Como se observa en la tabla siguiente, los certificados gratuitos tienen el mayor

peso, siendo el trámite más realizado por las personas usuarias individuales del servicio web, mientras que el menos realizado corresponde a solicitud de renovación cédula de identidad, con un peso de tan solo 0,29%.

Adicionalmente, la tabla siguiente da cuenta de que la satisfacción del canal alcanza un 78,68%, mientras que la insatisfacción alcanza un 11,97%. Como resultado, se obtiene una **satisfacción neta de 66,70%.**

Tabla 36 Satisfacción Neta – Personas usuarias web

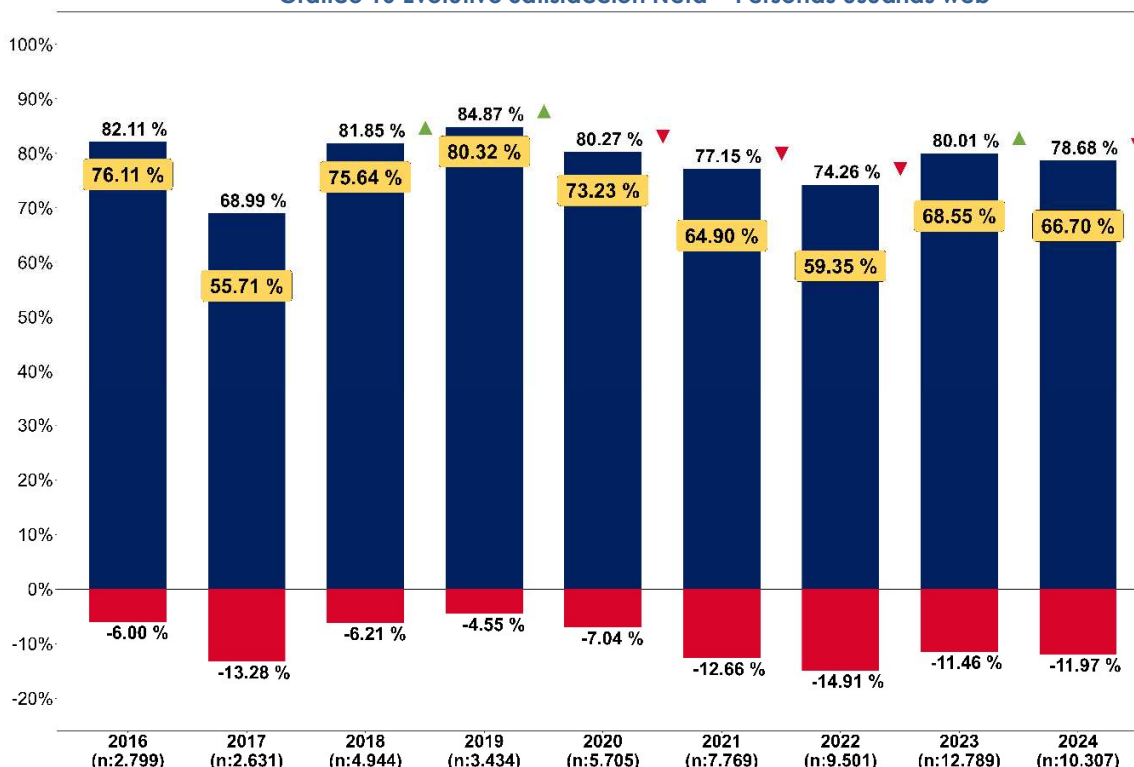
Trámite	Dimensiones	N	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Certificado Gratuito	Satisfacción Global de las Dimensiones	5629	81,28%	8,80%	72,47%	80,0%	82,36%
	Satisfacción Global Inicial	5629	70,24%	23,70%	46,54%	20,0%	
	Satisfacción neta	5629	79,07%	11,78%	67,29%		
Certificados Pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	1019	80,53%	8,44%	72,09%	80,0%	9,76%
	Satisfacción Global Inicial	1019	67,91%	25,91%	42,00%	20,0%	
	Satisfacción neta	1019	78,01%	11,93%	66,07%		
Clave única	Satisfacción Global de las Dimensiones	208	78,05%	9,64%	68,41%	80,0%	0,52%
	Satisfacción Global Inicial	208	64,90%	26,92%	37,98%	20,0%	
	Satisfacción neta	208	75,42%	13,10%	62,32%		
Contactos y solicitudes de transparencia	Satisfacción Global de las Dimensiones	408	59,97%	24,40%	35,57%	80,0%	0,34%
	Satisfacción Global Inicial	408	52,94%	38,24%	14,71%	20,0%	
	Satisfacción neta	408	58,57%	27,17%	31,40%		
Eliminación de anotaciones Registro de Conductores	Satisfacción Global de las Dimensiones	64	81,44%	5,64%	75,80%	80,0%	-
	Satisfacción Global Inicial	64	68,75%	26,56%	42,19%	20,0%	
	Satisfacción neta	64	78,90%	9,83%	69,08%		
Solicitud Inscripción Posesión Efectiva	Satisfacción Global de las Dimensiones	57	78,34%	8,00%	70,35%	80,0%	-
	Satisfacción Global Inicial	57	71,93%	21,05%	50,88%	20,0%	
	Satisfacción neta	57	77,06%	10,61%	66,45%		
Solicitud de renovación cédula de identidad	Satisfacción Global de las Dimensiones	170	85,61%	7,37%	78,24%	80,0%	0,29
	Satisfacción Global Inicial	170	76,47%	21,18%	55,29%	20,0%	
	Satisfacción neta	170	83,78%	10,13%	73,65%		
Reserva de horas	Satisfacción Global de las Dimensiones	2873	77,40%	10,77%	66,63%	80,0%	6,74
	Satisfacción Global Inicial	2873	69,20%	24,78%	44,41%	20,0%	
	Satisfacción neta	2873	75,76%	13,57%	62,19%		

Trámite	Dimensiones	N	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Satisfacción neta del canal		10.307	78,68%	11,97%	66,70%		

Fuente: elaboración propia

Comparando el resultado observado con el obtenido en años anteriores, en el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que este año la satisfacción neta disminuye respecto del 2023.

Gráfico 16 Evolutivo Satisfacción Neta-- Personas usuarias web

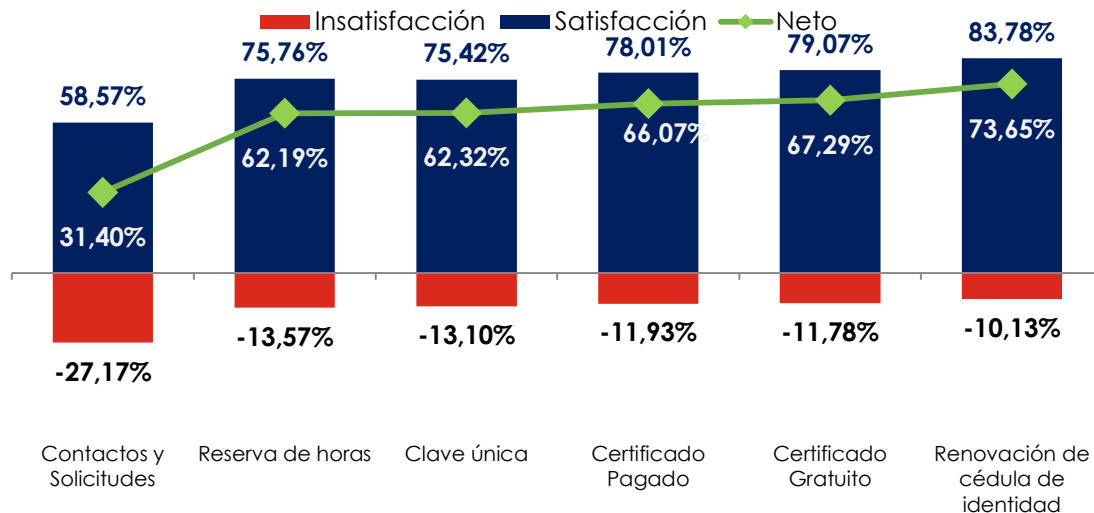


Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

7.4.4. Satisfacción Neta por Tipo de Trámite

Como se observó previamente, la satisfacción neta de las personas usuarias web alcanzó un 66,70%, con un 78,68% de satisfacción y un 11,97% 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 persona usuaria corresponden a certificados gratuitos y renovación de cédula de identidad. Por su parte, contactos y solicitudes, reserva de horas, clave única y certificados pagados cuentan con una satisfacción neta menor al total, con un 31,40%, un 62,19%, un 62,32% y un 66,07% respectivamente.

Gráfico 17 Satisfacción Neta según tipo de trámite personas usuarias web



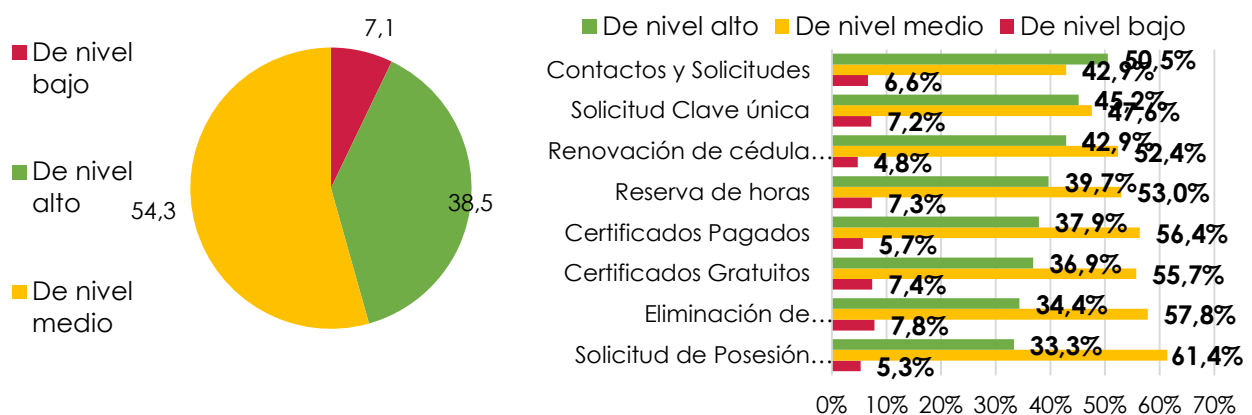
Fuente: elaboración propia

7.4.5. Otros hallazgos

A modo de contexto del análisis de satisfacción neta de las personas usuarias web 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 este segmento usuario.

En primer lugar, en cuanto a los niveles de conocimiento de computación, se puede establecer que, más de la mitad de las personas usuarias del SRCel declaran alcanzar un nivel medio de conocimiento en computación (54,3%), y solo el 38,5% sostiene que presenta un nivel alto de conocimiento en computación, finalmente el 7,1% de las personas usuarias sostiene que alcanza un nivel bajo de conocimiento en computación.

Gráfico 18 Conocimientos digitales personas usuarias web

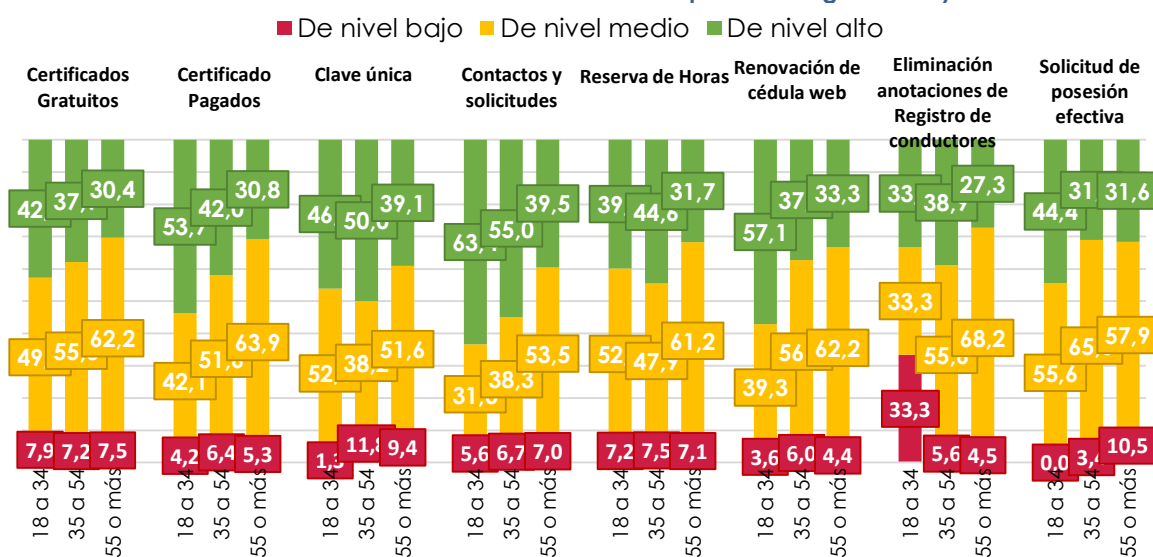


Fuente: elaboración propia

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 personas usuarias de 55 o más años.

Gráfico 19 Nivel de conocimiento en computación según edad y trámite

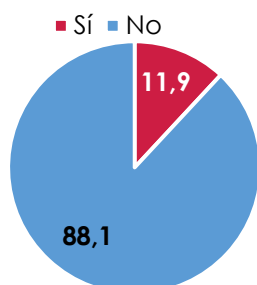


Fuente: elaboración propia

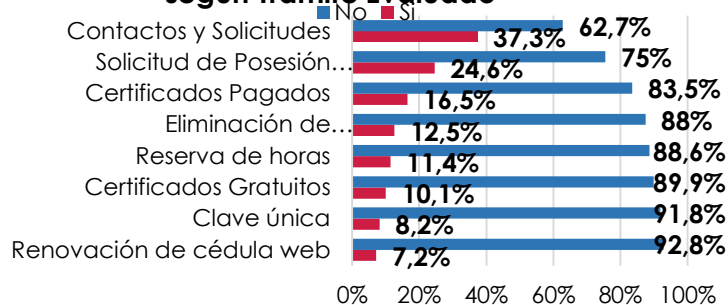
Por otro lado, la tasa de ocurrencia de problemas es una variable importante que incide en la percepción de calidad del servicio. Así, a las personas usuarias web se les consultó si han tenido problemas con el trámite realizado a través de la página web. Al respecto un 11,9% de las personas entrevistadas declaró haber presentado problemas, mientras que el 88,1% no presentó problemas con la página.

Gráfico 20 Problemas en personas usuarias web

¿Tuvo algún problema con el trámite realizado?



¿Tuvo algún problema con el trámite? según Trámite Evaluado



Fuente: elaboración propia

Al desagregar esta información según trámite evaluado, se observa que los distintos trámites presentan un rango de problemas entre un 37,3% y un 7,2%. Quienes realizan el trámite contactos y solicitudes, son quienes en mayor medida presentaron problemas con un 37,3%, seguido de quienes realizan solicitud de posesión efectiva con un 24,6%, certificados pagados con un 16,5%, eliminación de anotaciones del Registro de conductores con un 12,5%, reserva de horas con un 11,4%, certificados gratuitos con un 10,1%. En menor proporción solo un 8,2% de quienes solicitan clave única y solo un 7,2% de quienes realizaron renovación de cédula web presentaron problemas. En 2023 también el trámite de renovación de cédula web fue el que presentó la menor tasa de problemas.

Por su parte, como se aprecia en la tabla siguiente, respecto a diferencias por sexo de la persona entrevistada los hombres son los que presentan una mayor tasa de problemas (12,4% hombres versus 11,5% mujeres).

Respecto a las edades, se observan mayores proporciones de personas usuarias que presentaron problemas en el tramo de 18 a 34 años, con un 12,9%, seguido de un 12,0% de personas usuarias de 35 a 54 años y un 11,1% de las personas usuarias con 55 o más años que señaló presentar problemas con el trámite, respectivamente.

Respecto al nivel educacional se observa que un 12,8%, de quienes declaran tener educación universitaria o más tuvieron problemas con su trámite, seguido de un 11,5% de quienes declaran tener educación técnica profesional y un 10,7% de quienes tienen educación media. Presentando un menor porcentaje, solo un 6,1% de quienes tienen educación básica señaló presentar problemas.

Por último, se observa una diferencia estadísticamente significativa en la ocurrencia de problemas entre quienes declaran tener niveles de conocimiento computacional más bajos, alcanzan una mayor proporción de personas usuarias que presentaron problemas (17,4%). A continuación, se presenta una tabla con los datos descritos anteriormente:

Tabla 37 Cruce de 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
Sexo	Hombre	12,4%	87,6%
	Mujer	11,5%	88,5%
Edad en tramos	18 a 34 años	12,9%	87,1%
	35 a 54 años	12,0%	88,0%
	55 o más años	11,1%	88,9%
Nivel educacional	básica completa o menos	6,1%	93,9%
	Educación media	10,7%	89,3%
	Técnico profesional	11,5%	88,5%
	Universitaria o más	12,8%	87,2%
Conocimientos de computación	De nivel bajo	17,4%	82,6%
	De nivel medio	9,4%	90,6%
	De nivel alto	14,5%	85,5%

Fuente: elaboración propia

7.5. Personas usuarias aplicaciones móviles

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias aplicaciones móviles, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

Se debe tener presente, que, en este canal de atención, de manera semejante al mecanismo utilizado en el segmento de personas usuarias web, la metodología de cálculo se aplica de manera separada para cada aplicación móvil (Civildigital y Registro de Identidad), ponderándose los resultados de estas según su peso de acuerdo con el número de actuaciones, para obtener la Satisfacción Neta de este segmento.

7.5.1. Satisfacción de cada dimensión

En este apartado, se exponen los elementos requeridos para la construcción de la Satisfacción de cada dimensión, exponiendo, por lo tanto: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

El canal se compone de 2 aplicaciones móviles, y en el caso de Civildigital se diferencia a su vez en dos subgrupos. A continuación, se presentarán cada uno de los atributos del canal con los resultados a nivel descriptivo, según el tipo de aplicación móvil, independiente de su inclusión o no en el cálculo final.

a) Aplicación móvil Civildigital (certificados gratuitos)

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo de la aplicación móvil Civildigital certificados gratuitos, presentándose una satisfacción neta en un rango entre 55,81% y 75,47% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y Variedad de certificados disponibles en la aplicación, respectivamente). Se trata de 13 atributos en total. Solo el atributo utilidad de la información presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al 2023, aumentando en 10,39 puntos porcentuales.

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%**):

- ✓ Facilidad para descargar la aplicación
- ✓ Confiabilidad que ofrece la aplicación
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Claridad del lenguaje empleado
- ✓ Facilidad para solicitar certificados
- ✓ Tiempo requerido para obtener certificados

- ✓ Variedad de certificados disponibles en la aplicación

Por otro lado, el atributo con la satisfacción más baja (**% neto bajo un 60%**) corresponde a:

- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Satisfacción con mapa "Busca tu oficina"

Tabla 38 Satisfacción de atributos – Aplicación móvil Cividigital (certificados gratuitos)

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de uso de la aplicación	Facilidad para descargar la aplicación	1382	84,23%	10,27%	73,95%	534	85,21%	10,86%	74,34%
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	1382	80,97%	11,22%	69,75%	534	81,27%	11,80%	69,48%
	Facilidad para encontrar lo que busca	1382	82,13%	10,85%	71,27%	534	81,09%	11,24%	69,85%
	Confiabilidad que ofrece la aplicación	1382	83,14%	10,20%	72,94%	534	82,40%	11,42%	70,97%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	1382	69,83%	14,54%	55,28%	534	70,97%	15,17%	55,81%
	Estabilidad de la navegación	1382	77,93%	13,24%	64,69%	534	78,46%	14,04%	64,42%
	Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	280	76,43%	17,86%	58,57%	96	73,96%	14,58%	59,38%
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	1382	80,32%	17,86%	62,46%	534	82,21%	9,36%	72,85%
	Claridad del lenguaje empleado	1382	85,17%	7,45%	77,71%	534	84,83%	7,68%	77,15%
	Diseño de la aplicación	1382	78,73%	9,84%	68,89%	534	78,28%	11,99%	66,29%
Proceso de obtención de certificados	Facilidad para solicitar certificados	1382	83,07%	10,93%	72,14%	534	84,27%	9,74%	74,53%
	Tiempo requerido para	1382	83,72%	10,56%	73,15%	534	84,08%	10,49%	73,60%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	obtener certificados								
	Variedad de certificados disponibles en la aplicación	1382	82,20%	8,39%	73,81%	534	83,33%	7,87%	75,47%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

b) Aplicación móvil Civildigital (certificados pagados)

En la siguiente tabla se observa la satisfacción obtenida por cada atributo de la aplicación móvil Civildigital certificados pagados, presentándose una satisfacción neta en un rango entre 45,42% y 66,53% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y facilidad para descargar la aplicación, respectivamente). Dos atributos presentan disminuciones estadísticamente significativas, se trata de estabilidad de la navegación y claridad del lenguaje empleado.

Del total de 18 atributos, **ningún atributo supera el 70%.**

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

- ✓ Tiempo de demora en cargar la aplicación
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Estabilidad de la navegación
- ✓ Facilidad para solicitar certificados
- ✓ Tiempo requerido para obtener certificados
- ✓ Variedad de certificados disponibles en la aplicación
- ✓ Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
- ✓ Variedad de medios de pago
- ✓ Facilidad para pagar

Tabla 39 Satisfacción de atributos – Aplicación móvil Civildigital (certificados pagados)

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		N	% SAT	% INS	% NETO	N	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de uso de la aplicación	Facilidad para descargar la aplicación	757	81,11%	11,89%	69,22%	251	79,28%	12,75%	66,53%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		N	% SAT	% INS	% NETO	N	% SAT	% INS	% NETO
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	757	75,30%	14,27%	61,03%	251	73,71%	15,54%	58,17%
	Facilidad para encontrar lo que busca	757	76,35%	14,40%	61,96%	251	74,10%	14,74%	59,36%
	Confiabilidad que ofrece la aplicación	757	79,00%	14,00%	64,99%	251	76,10%	14,74%	61,35%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	757	64,73%	18,49%	46,24%	251	66,14%	20,72%	45,42%
	Estabilidad de la navegación	757	71,07%	16,51%	54,56%	251	66,53%	20,72%	45,82%
	Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	181	79,56%	15,47%	64,09%	58	75,86%	13,79%	62,07%
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	757	76,62%	10,57%	66,05%	251	73,31%	12,75%	60,56%
	Claridad del lenguaje empleado	757	81,64%	8,45%	73,18%	251	76,49%	11,16%	65,34%
	Diseño de la aplicación	757	73,32%	11,89%	61,43%	251	74,90%	13,55%	61,35%
Proceso de obtención de certificados	Facilidad para solicitar certificados	757	77,94%	14,13%	63,80%	251	74,10%	15,54%	58,57%
	Tiempo requerido para obtener certificados	757	76,35%	14,53%	61,82%	251	71,71%	15,54%	56,18%
	Variedad de certificados disponibles en la aplicación	757	75,17%	12,02%	63,14%	251	70,52%	13,55%	56,97%
Facilidad para pagar certificados	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*)	757	72,66%	15,46%	57,20%	251	68,13%	17,53%	50,60%
	Variedad de medios de pago	757	73,45%	13,34%	60,11%	251	74,10%	15,14%	58,96%
	Facilidad para pagar (*)	757	72,79%	14,27%	58,52%	251	70,92%	18,73%	52,19%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		N	% SAT	% INS	% NETO	N	% SAT	% INS	% NETO
	Claridad con la que son informados los cobros	757	76,49%	11,89%	64,60%	251	76,49%	13,55%	62,95%
	Seguridad del proceso de pago	757	76,09%	11,10%	64,99%	251	74,90%	13,94%	60,96%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

c) Aplicación móvil Registro de Identidad

La aplicación móvil Registro de Identidad cuenta con 18 atributos. Como se observa en la tabla siguiente, la satisfacción neta presenta un rango entre 46,81% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución) y 78,72% (facilidad para descargar la aplicación y seguridad del proceso de pago con el mismo resultado). Entre los 18 atributos, 8 atributos presentaron disminuciones estadísticamente significativas en su satisfacción respecto al 2023.

Los atributos con la satisfacción más alta (**% neto sobre el 70%**) corresponden a los siguientes:

- ✓ Facilidad para descargar la aplicación
- ✓ Facilidad para encontrar lo que busca
- ✓ Confiabilidad que ofrece la aplicación
- ✓ Utilidad de la información
- ✓ Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad
- ✓ Claridad con la que son informados los cobros
- ✓ Seguridad del proceso de pago

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

- ✓ Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
- ✓ Estabilidad de la navegación
- ✓ Sistema de reconocimiento facial

Tabla 40 Satisfacción de atributos – Aplicación Móvil Registro de Identidad

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Facilidad de uso de la aplicación	Facilidad para descargar la aplicación	503	89,07%	8,35%	80,72%	94	86,17%	7,45%	78,72%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	503	85,88%	8,35%	77,53%	94	77,66%	11,70%	65,96%
	Facilidad para encontrar lo que busca	503	86,88%	7,95%	78,93%	94	81,91%	9,57%	72,34%
	Confiabilidad que ofrece la aplicación	503	86,48%	8,15%	78,33%	94	80,85%	9,57%	71,28%
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	503	75,35%	10,93%	64,41%	94	63,83%	17,02%	46,81%
	Estabilidad de la navegación	503	79,32%	12,92%	66,40%	94	72,34%	12,77%	59,57%
	Satisfacción con opción de búsqueda de oficina más cercana para retiro de documento	457	86,21%	10,50%	75,71%	90	81,11%	16,67%	64,44%
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	503	87,87%	5,37%	82,50%	94	84,04%	8,51%	75,53%
	Claridad del lenguaje empleado	503	89,66%	5,96%	83,70%	94	79,79%	11,70%	68,09%
	Diseño de la aplicación	503	85,29%	6,96%	78,33%	94	78,72%	12,77%	65,96%
Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	Facilidad para solicitar reimpresión de cédula de identidad	503	87,08%	7,95%	79,13%	94	84,04%	13,83%	70,21%
	Tiempo requerido para obtener certificado de reimpresión de cédula de identidad	503	88,87%	7,55%	81,31%	94	79,79%	17,02%	62,77%
	Sistema de reconocimiento facial	502	61,35%	21,71%	39,64%	94	64,89%	17,02%	47,87%
Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula de identidad	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea (*)	503	84,89%	10,74%	74,16%	94	78,72%	13,83%	64,89%
	Variedad de medios de pago	503	87,67%	7,16%	80,52%	94	76,60%	13,83%	62,77%
	Facilidad para pagar (*)	503	86,28%	9,15%	77,14%	94	79,79%	11,70%	68,09%

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Claridad con la que son informados los cobros	503	89,07%	5,96%	83,10%	94	79,79%	9,57%	70,21%
	Seguridad del proceso de pago	503	90,46%	4,97%	85,49%	94	86,17%	7,45%	78,72%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Promedio simple de los atributos

A continuación, se presenta una tabla comparativa para las aplicaciones móviles, sus dimensiones respectivas y el promedio simple de los atributos que constituyen cada dimensión. Dos dimensiones presentan una disminución estadísticamente significativa respecto al año anterior, se trata de calidad de contenidos de la aplicación y facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula.

Tabla 41 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias aplicaciones móviles

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Civildigital certificados gratuitos	Facilidad de uso de la aplicación	1.382	80,54%	9,19%	71,35%	534	80,71%	10,49%	70,22%
	Calidad de contenidos de la aplicación	1.382	81,55%	7,89%	73,66%	534	80,52%	8,05%	72,47%
	Proceso de obtención de certificados	1.382	82,56%	9,12%	73,44%	534	84,27%	9,55%	74,72%
Civildigital certificados pagados	Facilidad de uso de	757	75,69%	11,62%	64,07%	251	72,51%	14,74%	57,77%
	Calidad de contenidos de la aplicación	757	76,88%	9,11%	67,77%	251	75,30%	11,55%	63,75%
	Proceso de obtención de certificados	757	76,35%	12,68%	63,67%	251	71,31%	12,75%	58,57%
	Facilidad para pagar certificados	757	74,64%	10,96%	63,67%	251	73,71%	12,75%	60,96%
Registro e Identidad	Facilidad de uso de	503	84,69%	6,16%	78,53%	94	78,72%	8,51%	70,21%

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	la aplicación								
	Calidad de contenidos de la aplicación	503	88,67%	4,97%	83,70%	94	79,79%	8,51%	71,28%
	Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	503	80,12%	7,16%	72,96%	94	78,72%	14,89%	63,83%
	Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula	503	89,07%	5,57%	83,50%	94	77,66%	7,45%	70,21%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Satisfacción directa de las dimensiones

Como se ha señalado, a diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Se presenta a continuación la tabla referida a la pregunta de satisfacción directa de cada dimensión. Del total de dimensiones medidas, 5 presentan disminuciones estadísticamente significativas respecto al 2023.

Tabla 42 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias individuales servicio aplicaciones móviles

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Civildigital certificados gratuitos	Facilidad de uso de la aplicación	1.382	80,68%	11,22%	69,46%	534	82,02%	12,36%	69,66%
	Calidad de contenidos	1.382	79,74%	9,33%	70,41%	534	80,52%	9,74%	70,79%

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	de la aplicación								
	Proceso de obtención de certificados	1.382	82,34%	9,41%	72,94%	534	82,58%	10,49%	72,10%
Civildigital certificados pagados	Facilidad de uso de	757	76,22%	14,00%	62,22%	251	72,11%	15,54%	56,57%
	Calidad de contenidos de la aplicación	757	75,17%	11,76%	63,41%	251	74,90%	14,74%	60,16%
	Proceso de obtención de certificados	757	76,49%	13,21%	63,28%	251	70,12%	16,73%	53,39%
	Facilidad para pagar certificados	757	74,77%	13,74%	61,03%	251	73,31%	16,73%	56,57%
Registro e Identidad	Facilidad de uso de la aplicación	509	86,28%	8,55%	77,73%	94	79,79%	13,83%	65,96%
	Calidad de contenidos de la aplicación	509	85,88%	5,37%	80,52%	94	77,66%	13,83%	63,83%
	Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	509	88,27%	6,56%	81,71%	94	78,72%	14,89%	63,83%
	Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula de identidad	509	88,27%	6,96%	81,31%	94	79,79%	11,70%	68,09%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción 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. De las dimensiones, 4 presentan una disminución estadísticamente significativa respecto al 2023.

Tabla 43 Satisfacción calculada por dimensión – Personas usuarias aplicaciones móviles

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Civildigital certificados gratuitos	Facilidad de uso de la aplicación	1.382	80,39%	9,48%	70,91%	534	80,90%	11,24%	69,66%
	Calidad de contenidos de la aplicación	1.382	80,32%	8,32%	72,00%	534	80,71%	8,61%	72,10%
	Proceso de obtención de certificados	1.382	80,90%	8,32%	72,58%	534	83,15%	9,36%	73,78%
Civildigital certificados pagados	Facilidad de uso de	757	74,37%	13,47%	60,90%	251	71,31%	14,34%	56,97%
	Calidad de contenidos de la aplicación	757	76,35%	10,96%	65,39%	251	74,10%	13,15%	60,96%
	Proceso de obtención de certificados	757	74,24%	11,49%	62,75%	251	70,92%	15,14%	55,78%
	Facilidad para pagar certificados	757	75,17%	12,55%	62,62%	251	74,10%	14,74%	59,36%
Registro e Identidad	Facilidad de uso de la aplicación	503	85,29%	6,36%	78,93%	94	79,79%	11,70%	68,09%
	Calidad de contenidos de la aplicación	503	87,67%	5,17%	82,50%	94	78,72%	10,64%	68,09%
	Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	503	85,49%	6,36%	79,13%	94	78,72%	14,89%	63,83%

Trámite	Dimensión	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
	Facilidad para pagar el certificado de reimpresión de cédula	503	89,07%	5,57%	83,50%	94	80,85%	9,57%	71,28%

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.5.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Luego de la determinación de la satisfacción de cada dimensión, es necesario calcular el peso relativo de cada una de las dimensiones según tipo de trámite. Luego de esto, se realiza una post estratificación según los pesos de cada segmento en el universo del canal. A continuación, la tabla siguiente presenta las ponderaciones resultantes. Este año se excluye del cálculo Registro e Identidad por considerarse que posee un n bajo para ser incluido en el modelo²⁰.

Tabla 44 Ponderador por dimensión– Personas usuarias aplicaciones móviles

Trámite	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2023	2024
Civildigital certificados gratuitos	Facilidad de uso de la aplicación	63,75%	59,07%
	Calidad de contenidos de la aplicación	3,28%	18,98%
	Proceso de obtención de certificados	32,97%	21,95%
	Total	100,00%	100,00%
Civildigital certificados pagados	Facilidad de uso de la aplicación	44,16%	65,72%
	Calidad de contenidos de la aplicación	17,06%	13,76%
	Proceso de obtención de certificados	37,14%	19,13%
	Facilidad para pagar certificados	1,64%	1,39%
	Total	100,0%	100,00%
Registro e Identidad	Facilidad de uso de la aplicación	73,18%	29,91%
	Calidad de contenidos de la aplicación	5,69%	-
	Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	21,13%	-

²⁰ Se establece que el margen de error de la muestra asociada al trámite no supere 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de n=150 casos.

Trámite	Dimensión	Ponderador establecido por análisis de Regresión Lineal	
		2023	2024
	Facilidad para pagar certificado de reimpresión de cédula de identidad	0,01%	-
	Total	100,00%	-

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Considerando las ponderaciones señaladas en la tabla anterior, es posible calcular el promedio ponderado de satisfacción global de las dimensiones, la cual se calcula, de manera semejante a lo efectuado en el canal web, para cada aplicación móvil. En la tabla del apartado siguiente se apreciará que la satisfacción más alta calculada está presente en el segmento Civildigital certificados pagados, mientras que la satisfacción más baja está en Civildigital certificados gratuitos.

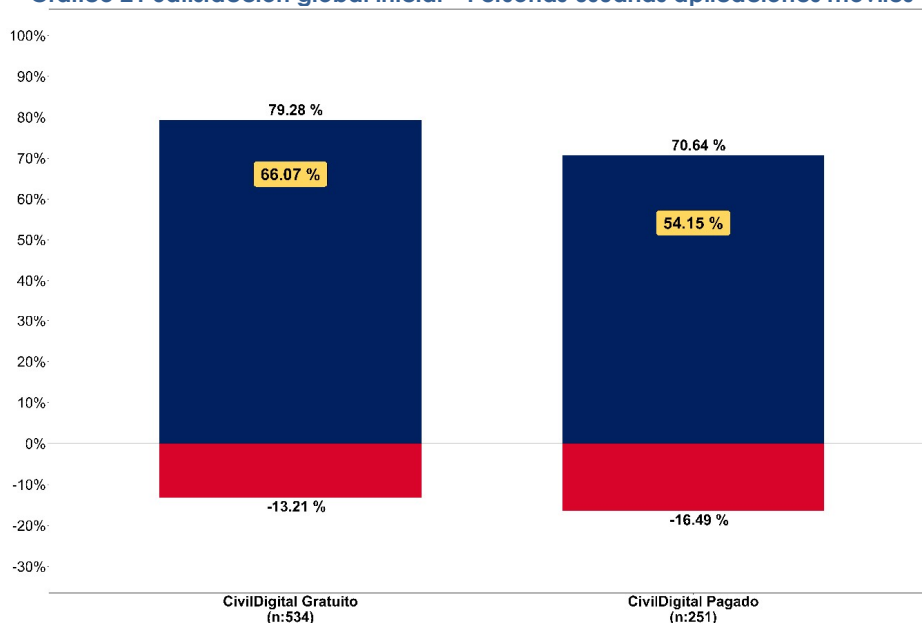
7.5.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias aplicaciones móviles. 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.

En el gráfico a continuación, se realiza una breve comparación en torno a la pregunta de Satisfacción Global Inicial la cual es realizada de manera individual para cada persona entrevistada. Cabe recordar que esta pregunta está asociada a la satisfacción de manera general frente al servicio recibido evaluada mediante una pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI.

En el gráfico expuesto a continuación, se aprecia que Civildigital certificados pagados presenta la satisfacción más baja, con una satisfacción inicial de 70,64% y una insatisfacción inicial de 16,49%, lo cual resulta en valor neto de 54,15%.

Gráfico 21 Satisfacción global inicial – Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

Habiéndose calculado la satisfacción global de las dimensiones y la satisfacción global inicial, se puede realizar el cálculo de la satisfacción neta de las personas usuarias aplicaciones móviles. El cálculo se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

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

De manera semejante al proceso efectuado en el caso del segmento usuario web, en que este paso se efectúa para cada tipo de trámites, en este segmento usuario se ejecuta para cada aplicación móvil y para obtener la satisfacción neta de este tipo de persona usuaria, posteriormente se pondera según el peso de las aplicaciones móviles en el universo, según el número de actuaciones respectivo. Como se observa en la tabla siguiente Civildigital certificados gratuitos tiene el mayor peso, siendo el trámite más realizado por las personas usuarias individuales en estos canales, mientras que el menos realizado corresponde a Civildigital certificados pagados, con un peso de 3,05%. Adicionalmente, la tabla siguiente da cuenta de que la satisfacción de las personas usuarias aplicaciones móviles alcanza un 79,01%, mientras que la insatisfacción alcanza un 13,31%. Como resultado, se obtiene una **satisfacción neta de 65,70%**.

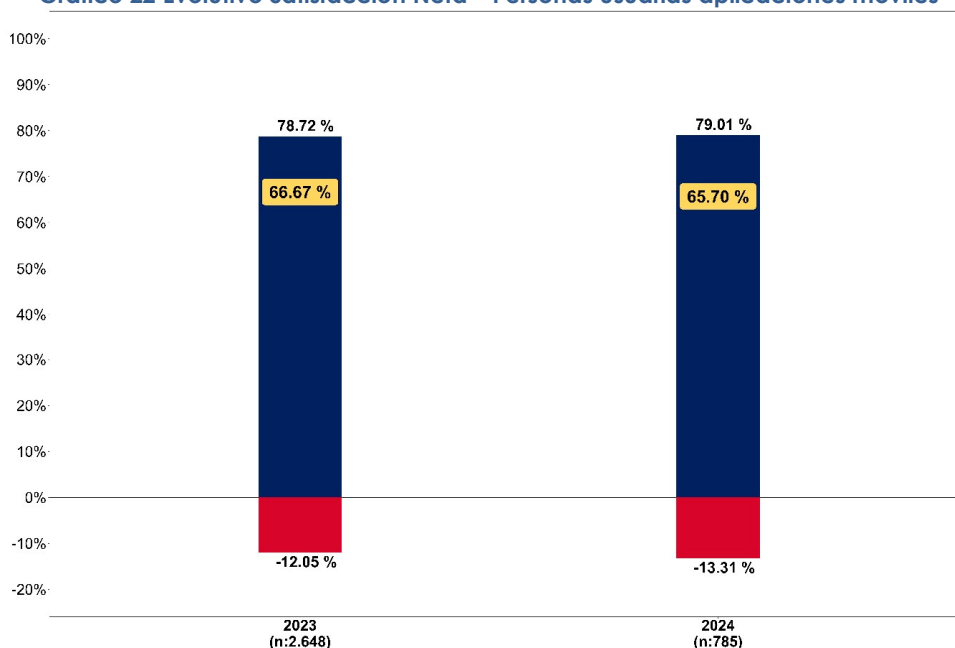
Tabla 45 Satisfacción Neta – Personas usuarias aplicaciones móviles

Trámite	Dimensiones	N	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador	Peso del segmento
Civildigital certificados gratuitos	Satisfacción Global de las Dimensiones	534	81,36%	10,33%	71,03%	80,0%	96,84%
	Satisfacción Global Inicial	534	70,97%	24,72%	46,25%	20,0%	
	Satisfacción neta	534	79,28%	13,21%	66,07%		
Civildigital certificados pagados	Satisfacción Global de las Dimensiones	251	71,66%	14,34%	57,32%	80,0%	3,16%
	Satisfacción Global Inicial	251	66,53%	25,10%	41,43%	20,0%	
	Satisfacción neta	251	70,64%	16,49%	54,15%		
Registro e Identidad	Satisfacción Global de las Dimensiones	94	79,07%	13,43%	65,64%	80,0%	-
	Satisfacción Global Inicial	94	69,15%	23,40%	45,74%	20,0%	
	Satisfacción neta	94	77,08%	15,43%	61,66%		
Satisfacción neta del canal		785	79,01%	13,31%	65,70%		

Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

A continuación, se presenta el gráfico con los resultados 2023 y 2024 de la satisfacción neta de personas usuarias aplicaciones móviles. No se presenta una diferencia estadísticamente significativa entre las dos mediciones.

Gráfico 22 Evolutivo Satisfacción Neta – Personas usuarias aplicaciones móviles



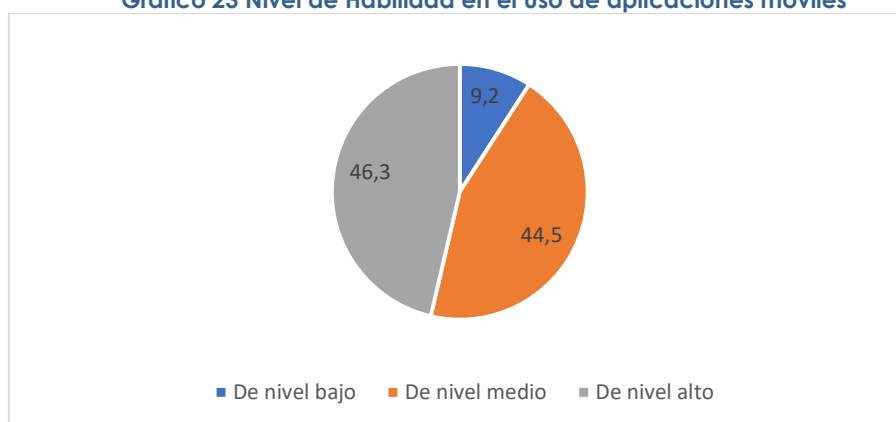
Fuente: elaboración propia con información del presente estudio y del estudio ISN año 2023

7.5.4. Otros hallazgos

A modo de contexto del análisis de satisfacción neta de las personas usuarias de aplicaciones 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 este segmento usuario.

En primer lugar, en cuanto a los niveles de habilidad en el uso de aplicaciones, se observan proporciones similares entre las personas que declaran poseer niveles altos y medios de habilidad en el uso de aplicaciones (46,3% y 44,5%, respectivamente). Por su parte, se observa una menor proporción de personas que declaran alcanzar un nivel bajo de habilidad en el uso de aplicaciones, representando este grupo menos de 10%.

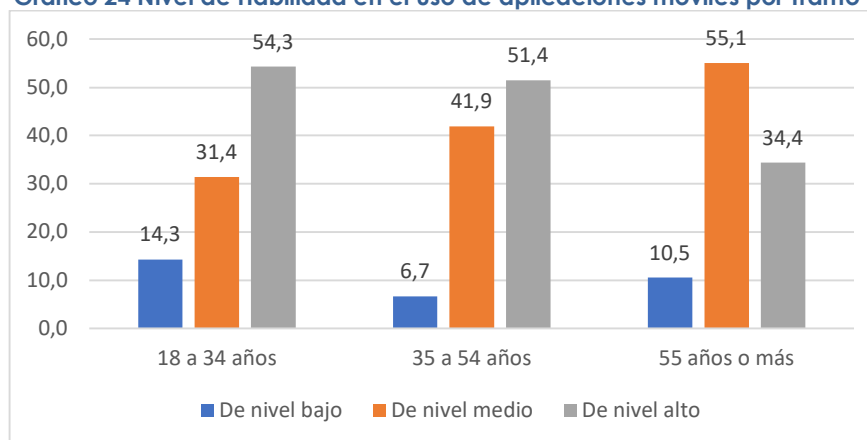
Gráfico 23 Nivel de Habilidad en el uso de aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Mientras tanto, en relación con tramo etario, se observa que en general a mayor edad menor es la habilidad en el uso de aplicaciones móviles.

Gráfico 24 Nivel de Habilidad en el uso de aplicaciones móviles por Tramo Etario



Fuente: elaboración propia

7.6. Personas usuarias institucionales

En este apartado, en base a los resultados obtenidos sobre la satisfacción de las personas usuarias institucionales, se presenta el paso a paso del cálculo necesario para llegar a la satisfacción neta del canal. En primer lugar, se analiza la satisfacción de cada dimensión por separado, para luego obtener la satisfacción global de las dimensiones. Después de obtener estos indicadores, se desarrollan los resultados de la satisfacción neta del canal.

7.6.1. Satisfacción de cada dimensión

De manera previa a la determinación de la satisfacción de cada dimensión, en este apartado se exponen los elementos requeridos para su construcción: la **satisfacción de los atributos**, el **promedio simple de los atributos** y la **satisfacción directa de las dimensiones**.

Satisfacción de los atributos

Las personas usuarias institucionales fueron consultadas respecto de un total de 15 atributos de servicio, organizados en tres dimensiones. Es importante aclarar que algunos atributos contaban con filtros de respuesta y, adicionalmente, el respondiente siempre tuvo la opción de responder con "No Sabe" y "No responde". Por tanto, la muestra total por atributo varía.

La siguiente tabla muestra los atributos correspondientes a cada una de las personas usuarias institucionales. En ella aparece el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta para los años 2023 y 2024. Además, se realiza una comparación por años para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas en torno al porcentaje de satisfacción neta en cada atributo.

Como se observa en la siguiente tabla, entre los atributos se presentan satisfacciones netas en un rango entre 77,95% y 97,96% (tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio Confianza de la información proporcionada por el SRCel, respectivamente). Disponibilidad del sistema habilitado y capacidad para dar respuesta a sus consultas son los dos únicos atributos que presentan una disminución estadísticamente significativa respecto al año anterior, mostrando bajas de 4,38 y 6,15 puntos porcentuales, respectivamente. Mientras que confianza de la información proporcionada por el SRCel es el único atributo que presenta un alza estadísticamente significativa respecto al año anterior con un aumento de 5,71 puntos porcentuales. El resto de los atributos no presenta 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 claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento
- ✓ Confianza de la información proporcionada por el SRCel
- ✓ Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)

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

- ✓ La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación

- ✓ La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación
- ✓ El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- ✓ Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio
- ✓ Capacidad para dar respuesta a sus consultas
- ✓ Claridad de las respuestas entregadas del personal funcionario
- ✓ Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel

Tabla 46 Satisfacción de atributos – Personas usuarias institucionales

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT	% INS	%NETO
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio ²¹	La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	337	88,29%	3,50%	84,79%	37	91,81%	8,19%	83,62%
	La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	335	85,16%	4,11%	81,05%	38	84,52%	5,39%	79,12%
	El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.	333	88,00%	5,31%	82,69%	37	92,04%	5,54%	86,51%
	La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento	336	90,80%	2,69%	88,11%	38	94,61%	0,00%	94,61%
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	338	89,44%	1,74%	87,69%	340	87,71%	2,69%	85,03%
	Tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio	337	84,02%	3,79%	80,22%	339	83,84%	5,89%	77,95%
	Disponibilidad del sistema habilitado	284	94,42%	2,43%	91,99%	322	89,42%	1,82%	87,61%
	La facilidad para usar el sistema	327	92,46%	2,41%	90,05%	334	88,94%	0,61%	88,33%
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	331	94,34%	2,09%	92,25%	338	98,25%	0,29%	97,96%
	Nivel de actualización de los datos	327	91,47%	3,02%	88,45%	329	92,00%	2,21%	89,79%
Capacidad del personal funcionario para	Amabilidad de la atención brindada por el funcionario(a)	277	96,09%	1,78%	94,31%	252	95,13%	0,42%	94,71%
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	277	88,24%	3,90%	84,34%	255	83,25%	5,06%	78,19%

²¹ Para esta dimensión este año se realiza un filtro y las preguntas son respondidas solo por instituciones que gestionaron una suscripción inicial, renovaron o realizaron modificaciones en su convenio el último año.

Dimensión	Atributos	2023				2024			
		n	% SAT	% INS	%NETO	n	% SAT	% INS	%NETO
atender consultas ²²	Claridad de las respuestas entregadas del personal funcionario	277	89,69%	3,93%	85,76%	255	87,08%	3,91%	83,16%
	Utilidad de las respuestas del funcionario del SRCel	278	89,71%	4,25%	85,46%	255	85,58%	5,10%	80,48%
	Grado de conocimiento sobre el convenio del funcionario que lo atendió	277	92,74%	2,49%	90,24%	255	90,88%	1,56%	89,32%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Promedio simple de los atributos

Posterior al análisis de cada atributo, se procede a calcular cada dimensión en base a sus respectivos porcentajes. Es necesario aclarar que para este cálculo se seleccionó el total de atributos. 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 el porcentaje neto para cada dimensión evaluada de las personas usuarias institucionales.

En la tabla se puede observar que la dimensión con el valor neto más alto es la calidad de servicios y productos generados a través del convenio, con un neto de 95,02%, seguida por la dimensión proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio que obtiene un 89,21% neto, y, por último, la dimensión capacidad del personal funcionario para atender consultas, es la dimensión que presenta la satisfacción más baja, con un 89,01%. Ninguno de estos resultados presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al 2023.

Tabla 47 Promedio simple de atributos por dimensión – Personas usuarias institucionales

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	338	91,27%	3,20%	88,07%	38	92,02%	2,81%	89,21%
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	341	94,51%	1,73%	92,78%	345	95,30%	0,28%	95,02%

²² En la dimensión capacidad de 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 personal funcionario 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, mientras que quieren afirmar que no han tenido contacto se saltan esta evaluación.

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Capacidad del personal funcionario para atender consultas	278	92,55%	2,13%	90,42%	255	91,44%	2,42%	89,01%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Satisfacción directa de las dimensiones

A diferencia del promedio simple de los atributos, la **satisfacción directa de cada dimensión** se construye considerando una sola pregunta, que como se ha señalado anteriormente, corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto.

Se observa en la tabla siguiente que la capacidad del personal funcionario para atender consultas es la dimensión que obtiene la satisfacción global directa más baja y no se presentan diferencias estadísticamente significativas respecto al 2023.

Tabla 48 Satisfacción directa por dimensión – Personas usuarias institucionales

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	333	89,06%	3,83%	85,23%	38	89,66%	0,00%	89,66%
Calidad de servicios y productos generados a	326	92,74%	2,41%	90,33%	337	91,35%	1,24%	90,11%
Capacidad del personal funcionario para atender consultas	277	92,53%	2,49%	90,04%	253	89,34%	1,61%	87,73%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Determinación de la satisfacción de cada dimensión

Con los antecedentes expuestos previamente, se procede a determinar la satisfacción de cada dimensión, considerando:

Promedio simple atributos (60%) + Satisfacción directa de cada dimensión (40%)

Como antes fuera señalado, este año la dimensión proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio estuvo sujeta a filtro, dando como resultado

un n bajo, a partir de lo cual se decide excluirlo de las regresiones y por tanto del cálculo de la satisfacción neta del canal.

Así, realizando esta exclusión y 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, aunque no presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto del año anterior. Por su parte, tampoco la dimensión capacidad del personal funcionario para atender consultas presenta una variación significativa en términos estadísticos respecto al 2023.

Tabla 49 Satisfacción calculada por dimensión – Personas usuarias institucionales

Dimensión	2023				2024			
	n	% SAT	% INS	% NETO	n	% SAT	% INS	% NETO
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	329	94,30%	1,79%	92,52%	337	94,05%	0,61%	93,45%
Capacidad del personal funcionario para atender consultas	277	92,88%	2,84%	90,04%	253	89,34%	1,61%	87,73%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

7.6.2. Satisfacción Global de las Dimensiones

Como se ha expuesto previamente, la **satisfacción global de las dimensiones** se construye ponderando la satisfacción de cada dimensión, a través de la metodología para el cálculo del ISN. A continuación, se observan los ponderadores resultantes de cada dimensión, esto en comparación al año anterior: En la tabla se aprecia que este año el mayor peso lo concentra la calidad de servicios y productos generados a través del convenio.

Tabla 50 Ponderador por dimensión – Personas usuarias convenios

Dimensiones	Ponderador establecido por regresión lineal	
	2023	2024
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	49,17%	-
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	35,94%	76,09%
Capacidad del personal funcionario para atender consultas	14,89%	23,91%
TOTALES	100%	100%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Gracias al cálculo de la ponderación de cada dimensión es posible calcular la satisfacción global de las dimensiones. Para ello, se multiplica la satisfacción de cada dimensión con su respectivo peso y luego se realiza una sumatoria. 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 92,92%, una insatisfacción de 0,84%, y un valor neto de 92,08%.

Tabla 51 Satisfacción global de las dimensiones – Personas usuarias institucionales

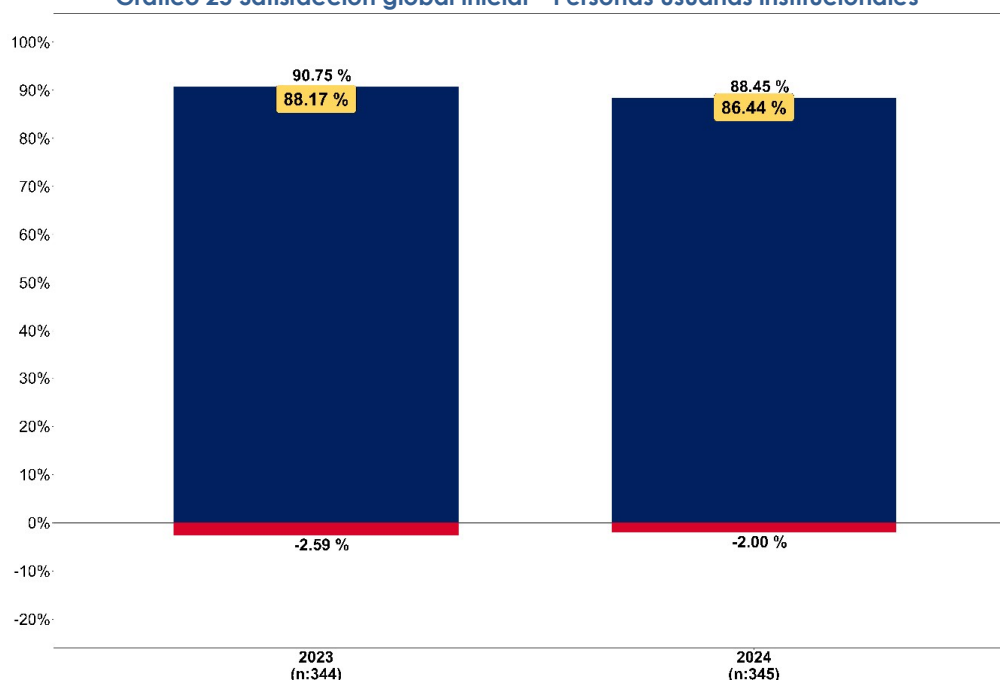
Dimensión	2024				
	N	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	337	94,05%	0,61%	93,45%	76,09%
Capacidad del personal funcionario para atender consultas	253	89,34%	1,61%	87,73%	23,91%
Satisfacción global de las dimensiones	345	92,92%	0,84%	92,08%	

Fuente: elaboración propia

7.6.3. Satisfacción Neta

A continuación, se determina la satisfacción neta de las personas usuarias institucionales. 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 corresponde a la pregunta inicial de la satisfacción global con el SRCEI, que es presentada en el gráfico a continuación, donde se aprecia una disminución en la satisfacción inicial, aunque la diferencia no es estadísticamente significativa.

Gráfico 25 Satisfacción global inicial – Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

A continuación, y como se ha señalado, la satisfacción neta de cada segmento usuario se basa en el peso relativo, de dos variables principales:

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

Realizado el cálculo, se obtiene una de **Satisfacción Neta para las personas usuarias institucionales de 90,95%**, y este corresponderá al coeficiente que se utilizará en la ponderación final del ISN. Este coeficiente, resulta a partir de una satisfacción de 92,03% y una insatisfacción de 1,08%.

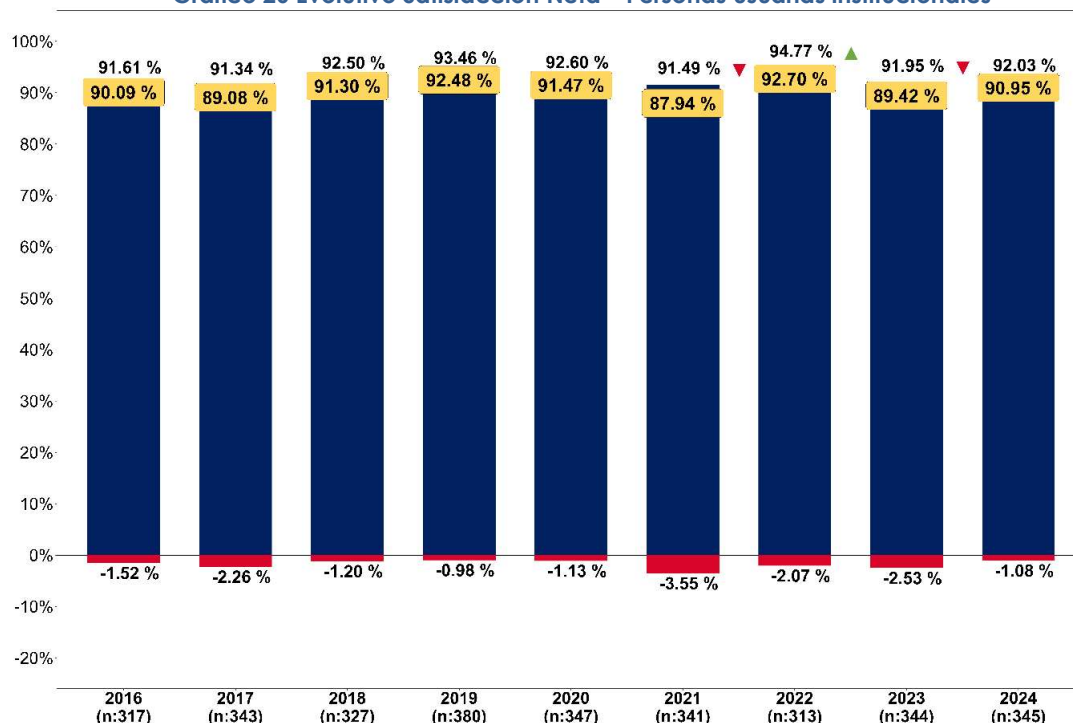
Tabla 52 Satisfacción Neta – Personas usuarias institucionales

Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Satisfacción Global de las Dimensiones	345	92,92%	0,84%	92,08%	80,0%
Satisfacción Global Inicial	345	88,45%	2,00%	86,44%	20,0%
Satisfacción neta	345	92,03%	1,08%	90,95%	100%

Fuente: elaboración propia

Al comparar los resultados de la satisfacción neta para personas usuarias institucionales respecto al 2023 no se observan diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 26 Evolutivo Satisfacción Neta – Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

7.6.4. Otros hallazgos

Pese a la alta satisfacción que indican las personas encuestadas que ejercen la coordinación de los convenios que la institución mantiene con el SRCel, es importante destacar, 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 46,7% de las personas encuestadas quisieron realizar una sugerencia las cuales se pueden agrupar en tres grandes categorías: a) Sobre la accesibilidad a los recursos en línea y la estabilidad del servicio b) En relación con el proceso y la eficiencia; c) En torno a la información y comunicación; c).

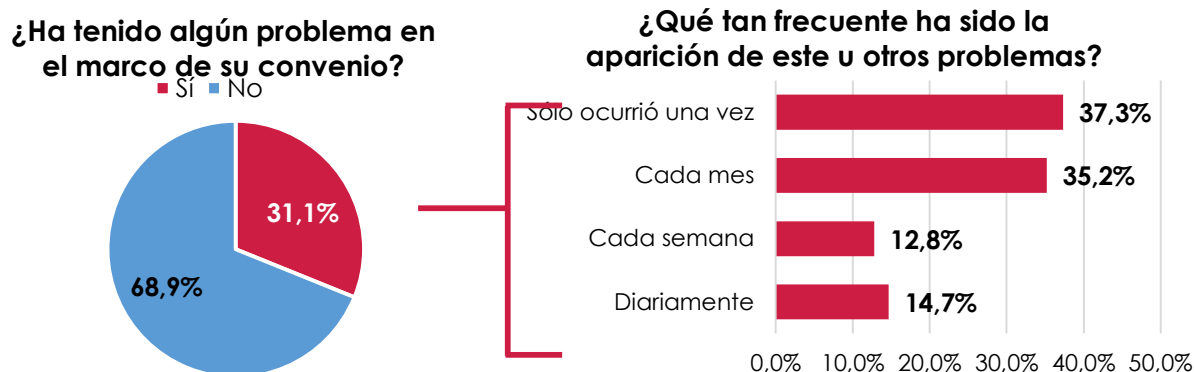
En la categoría la categoría sobre accesibilidad a los recursos en línea y estabilidad del servicio concentra un 39,8% de las sugerencias, que contiene sugerencias referidas principalmente a la estabilidad del sistema mediante el cual se obtienen los certificados, la disponibilidad de esta información en los distintos navegadores, así como otras consultas particulares que no se encontrarían disponibles en las plataformas.

Para el caso de la categoría relativa a proceso y eficiencia se concentra un 33,5% de las sugerencias y éstas dicen relación principalmente con los tiempos requeridos que tiene la realización de los diversos procesos asociados a la solicitud de certificados junto a sugerencias particulares para algunos procesos de obtención de certificados, tales como solicitudes de extensión de beneficios del convenio a otros certificados, ampliar cantidad de certificados, entre otros.

Finalmente, la categoría información y comunicación, ésta concentra un 26,7%, aludiendo principalmente a sugerencias sobre mejoras en los procesos de comunicación con los clientes y la provisión de información.

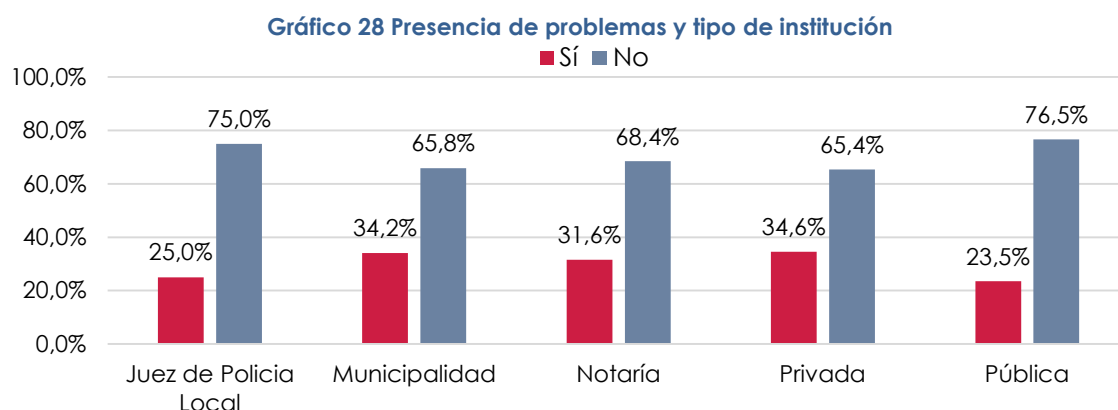
Los siguientes gráficos exponen que un 31,1% afirma tener problemas con su convenio con el SRCel, es decir, cerca de un tercio de las instituciones ha presentado problemas. De este total, un 37,3% señala que estos problemas ocurrieron solo una vez, un 35,2% señaló que ocurrieron cada mes, un 12,8% que ocurrieron cada semana y un 14,7% diariamente.

Gráfico 27 Presencia de problemas y frecuencia



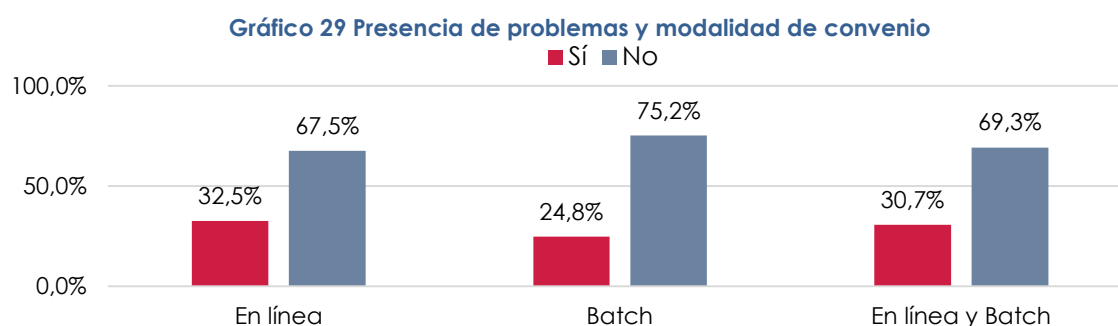
Fuente: elaboración propia

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 y Juez de Policía Local que presentan porcentajes de 23,5% y 25,0% respectivamente de ocurrencia de problemas, el resto presenta una tasa de ocurrencia de problemas superior al 30%.



Fuente: elaboración propia

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 personas usuarias institucionales que presentan problemas, con un 32,5%. Por su parte un 24,8% de quienes tienen modalidad de convenio Batch presentaron problemas. Finalmente, un 30,7% de quienes tienen ambas modalidades de convenio presentaron problemas. Se debe considerar que, en el último caso, dado que la cantidad de instituciones en esta modalidad combinada es menor, esto explica una participación mayor del porcentaje de problema respecto de las otras dos modalidades.



Fuente: elaboración propia

Según modalidad de convenio, la frecuencia de problemas en la modalidad en línea se dio en mayor medida una vez, con un 34,4%, y en un porcentaje de 35,3% se presentó cada mes. En el caso de la modalidad Batch, en un 35,2% los problemas ocurrieron solo una vez, seguido de un 28,2% cada mes. Por último, en el caso de la modalidad En línea y Batch, los problemas en mayor medida ocurrieron cada mes con un 49,8%, seguido de porcentajes de 25,1% de personas usuarias institucionales que señalaron que ocurrió solo una vez y cada semana.

Tabla 53 Frecuencia de problemas según modalidad de convenio

¿Qué tan frecuente ha sido la aparición de éste u otros problemas?	En línea	Batch	En línea y Batch
Sólo ocurrió una vez	34,4%	35,2%	49,8%
Cada mes	35,3%	28,2%	25,1%
Cada semana	11,8%	7,7%	25,1%
Diariamente	15,2%	14,8%	0,0%
No sabe/ No responde	3,3%	14,1%	0,0%
Total	100%	100%	100%

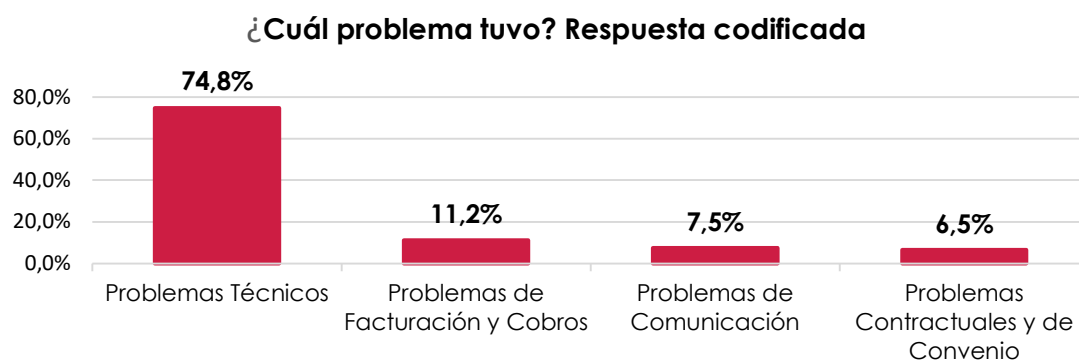
Fuente: elaboración propia

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, las cuales se exponen en el siguiente gráfico. Así, de las 107 instituciones que especificaron sus problemas, el 74,8% indica que presentó dificultades técnicas, abarcando en esta categoría caídas del sistema, problemas de conectividad, problemas de actualización de certificados y errores de la plataforma.

En segundo lugar, con un 11,2% se mencionan problemas asociados a facturación y cobros, donde se señala problemas por facturación excesiva, errores en la generación de cobros y problemas con la recepción de facturas.

Finalmente, presentes en menor medida se tiene problemas de comunicación (7,5%), es decir, relacionados con la imposibilidad de establecer contacto con la contraparte de SRCel para obtener algún tipo de información o solución por parte del soporte técnico, y problemas contractuales y de convenio (6,5%) en donde se señala sobre cambios en las condiciones del convenio sin previo aviso, demoras en la habilitación de convenios y problemas de renovación de acuerdo.

Gráfico 30 Problemas presentados



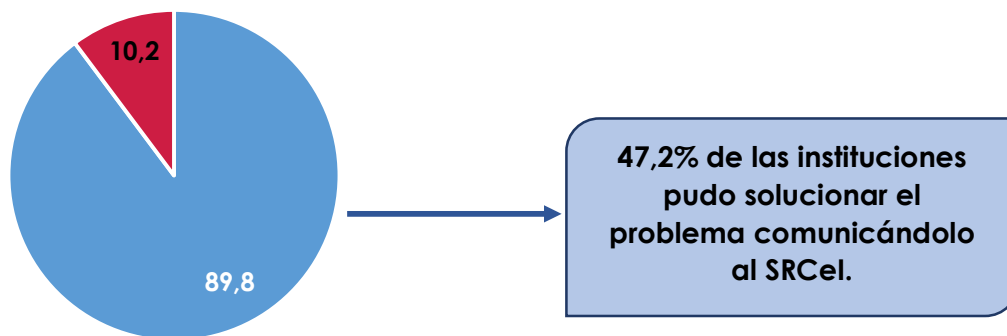
Fuente: elaboración propia

Con relación a lo anterior, cabe destacar que gran parte de las instituciones que presentan problemas los comunican al SRCel (89,8%). De este total, un 47,2% de las instituciones pudo solucionar el problema al comunicarlo al SRCel.

Gráfico 31 Comunicación de problemas

¿Comunicó su problema al SRCel?

■ Sí ■ No, ¿por qué?

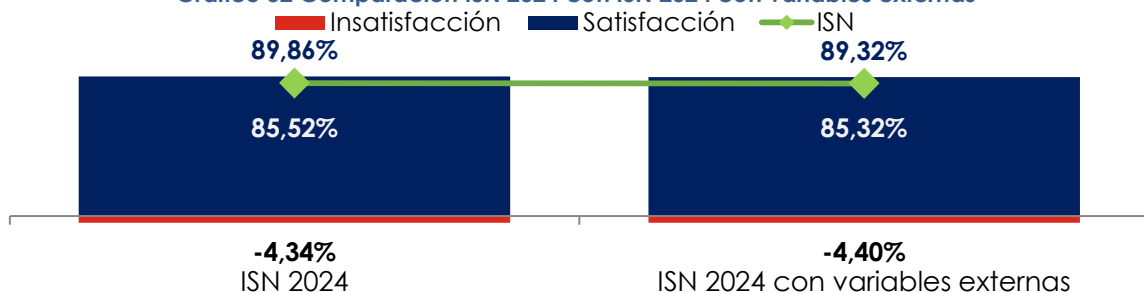


7.7. Índice de Satisfacción Neta con variables externas

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

En el siguiente gráfico, se exponen los resultados del índice con y sin variables externas.

Gráfico 32 Comparación ISN 2024 con ISN 2024 con variables externas



Fuente: elaboración propia

Respecto del ISN que incluye las variables externas, se aprecia una mínima variación porcentual en comparación al ISN 2024. Como se muestra en el gráfico anterior, el ISN pasa de 85,52% a un 85,32%, observándose una disminución de 0,2 puntos porcentuales. Por su parte, la satisfacción pasa de 89,86% a 89,32%, mientras que la insatisfacción pasa de un 4,34% a 4,40%. Estas diferencias no son estadísticamente significativas y tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas entre los segmentos usuarios.

Un resumen de los resultados de satisfacción neta con y sin variables externas, según segmento usuario son presentados en la tabla siguiente.

Tabla 54 Satisfacción Neta por segmento usuario con y sin con variables externas

Segmentos usuarios	Satisfacción Neta	Satisfacción Neta con variables externas
Personas usuarias oficinas	92,93%	92,90%
Personas usuarias institucionales	90,95%	89,36%
Personas usuarias tótem de autoatención	87,77%	89,02%
Personas usuarias aplicaciones móviles	65,70%	65,70%
Personas usuarias web	66,70%	66,69%

Fuente: elaboración propia

Como es posible observar, la inclusión de las variables externas en el cálculo del ISN 2024 tiene como consecuencia ajustes menores a nivel de la satisfacción neta de los segmentos usuarios con variables externas.

7.8. Resultados según región – Personas usuarias oficinas

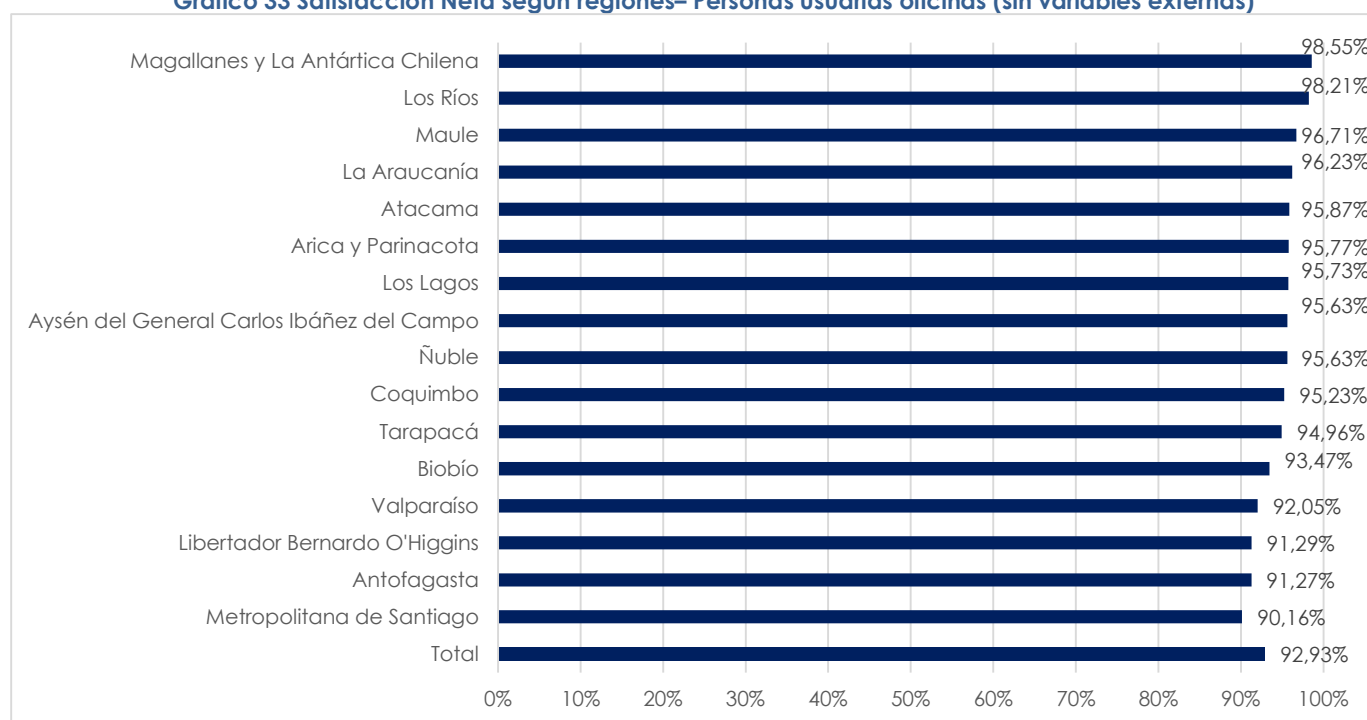
En el siguiente apartado se presentan los resultados de la satisfacción neta por región para las personas usuarias de oficinas, con el fin de contrastar diferencias entre las regiones del país. En este análisis se considera solo este canal ya que es el único en el cual se puede segmentar territorialmente a partir de los datos, habiendo una muestra representativa para cada región. El análisis comprende en primer lugar la presentación de la satisfacción neta, para luego exponer la satisfacción de los atributos y la satisfacción de cada dimensión, insumos a partir de 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 este canal existen cuatro variables externas, correspondientes a la dimensión condiciones físicas y de ambientación, las cuales se excluyen total o parcialmente del cálculo.

7.8.1. Satisfacción Neta regiones

Luego de haber calculado la Satisfacción Global de las Dimensiones por cada una de las regiones del canal, se procede a calcular la satisfacción neta 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 33 Satisfacción Neta según regiones– Personas usuarias oficinas (sin variables externas)

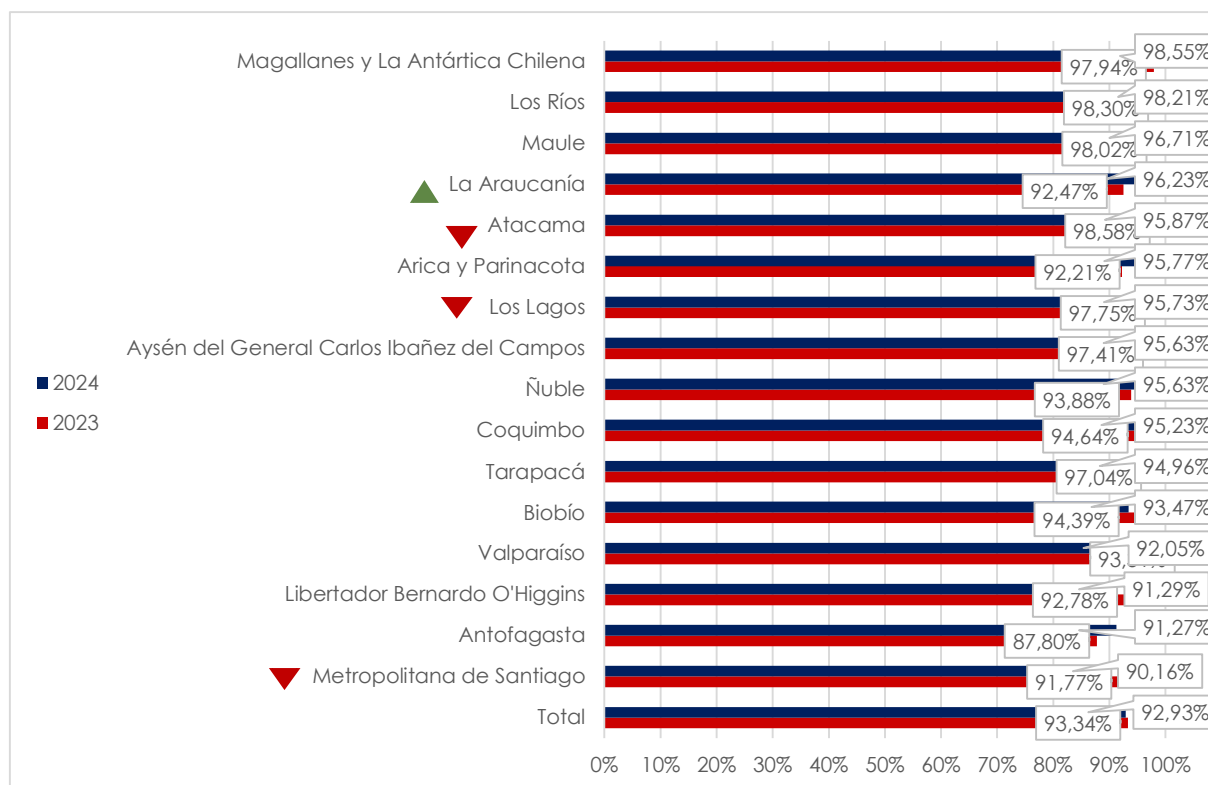


Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el gráfico expuesto, donde se compara la satisfacción neta de las regiones con la satisfacción neta del segmento personas usuarias de oficinas, la satisfacción neta de todas las regiones está por sobre el 90%, resultado que demuestra una alta satisfacción generalizada dentro del canal. A su vez, se observa que las regiones con una satisfacción neta menor a la observada a nivel nacional (92,93%) corresponden a: **Valparaíso, O'Higgins, Antofagasta y Metropolitana.**

Respecto de la satisfacción neta y su variación respecto al año anterior, 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, la única región que aumenta su satisfacción neta respecto del 2023 de manera significativa estadísticamente corresponde a la **Araucanía**, mientras que aquellas regiones que presentan una baja estadísticamente significativa corresponden a **Atacama, Metropolitana y Los Lagos.**

Gráfico 34 Variación Satisfacción Neta regiones 2023-2024



Fuente: elaboración propia

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 55 Cálculo de la satisfacción neta para regiones de las personas usuarias oficinas – sin variables externas

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Arica y Parinacota	Satisfacción Global de las Dimensiones	391	97,54%	0,39%	97,15%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	391	93,15%	2,92%	90,22%	20,00%
	Satisfacción neta	391	96,66%	0,89%	95,77%	
Tarapacá	Satisfacción Global de las Dimensiones	441	96,91%	0,90%	96,01%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	441	93,25%	2,51%	90,74%	20,00%
	Satisfacción neta	441	96,18%	1,22%	94,96%	
Antofagasta	Satisfacción Global de las Dimensiones	506	94,92%	0,85%	94,07%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	506	84,02%	3,94%	80,07%	20,00%
	Satisfacción neta	506	92,74%	1,47%	91,27%	
Atacama	Satisfacción Global de las Dimensiones	439	97,86%	0,96%	96,89%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	439	94,12%	2,34%	91,78%	20,00%

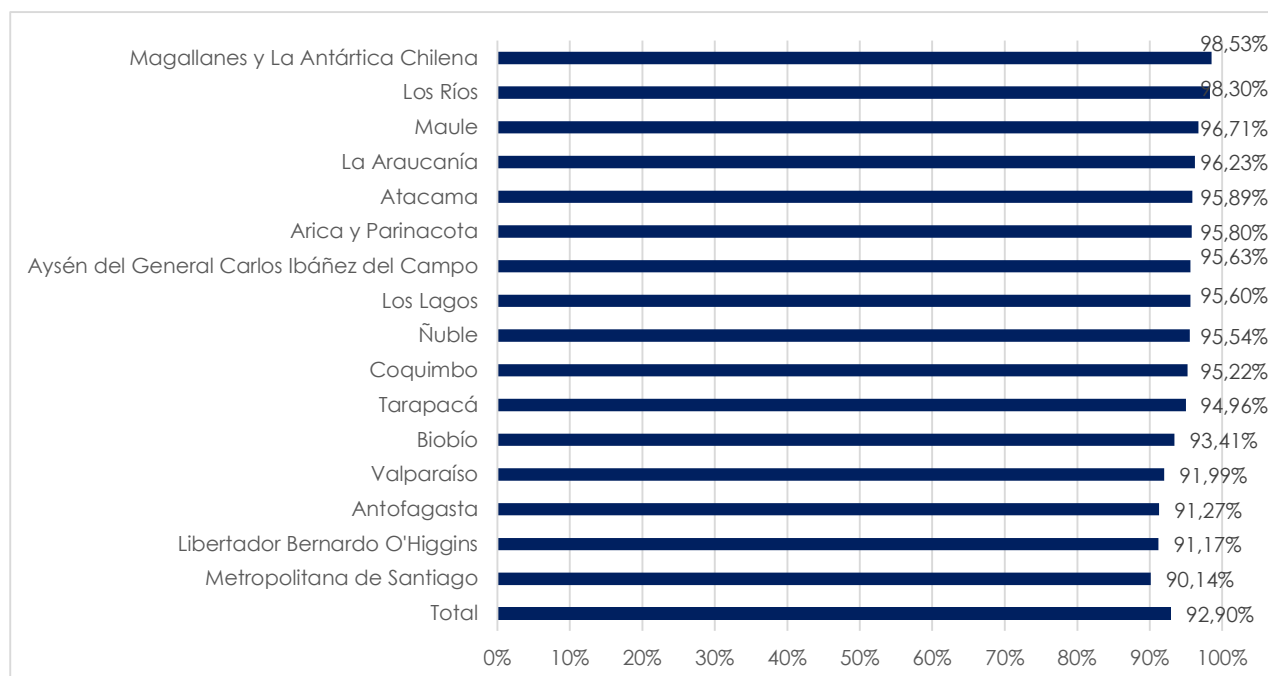
Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción neta	439	97,11%	1,24%	95,87%	
Coquimbo	Satisfacción Global de las Dimensiones	614	96,80%	0,83%	95,96%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	614	94,22%	1,92%	92,30%	20,00%
	Satisfacción neta	614	96,28%	1,05%	95,23%	
Valparaíso	Satisfacción Global de las Dimensiones	1677	94,81%	1,09%	93,72%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1677	90,10%	4,74%	85,36%	20,00%
	Satisfacción neta	1677	93,87%	1,82%	92,05%	
Región Metropolitana	Satisfacción Global de las Dimensiones	4743	92,95%	1,70%	91,25%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4743	89,80%	4,01%	85,79%	20,00%
	Satisfacción neta	4743	92,32%	2,16%	90,16%	
Libertador Bernardo O'Higgins	Satisfacción Global de las Dimensiones	738	93,74%	1,28%	92,46%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	738	90,93%	4,33%	86,59%	20,00%
	Satisfacción neta	738	93,17%	1,89%	91,29%	
Maule	Satisfacción Global de las Dimensiones	945	97,83%	0,60%	97,23%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	945	95,76%	1,16%	94,60%	20,00%
	Satisfacción neta	945	97,42%	0,71%	96,71%	
Ñuble	Satisfacción Global de las Dimensiones	430	97,52%	0,64%	96,88%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	430	92,27%	1,65%	90,63%	20,00%
	Satisfacción neta	430	96,47%	0,84%	95,63%	
Biobío	Satisfacción Global de las Dimensiones	1275	95,48%	0,66%	94,82%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1275	90,97%	2,92%	88,05%	20,00%
	Satisfacción neta	1275	94,58%	1,11%	93,47%	
La Araucanía	Satisfacción Global de las Dimensiones	1009	97,97%	0,23%	97,74%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1009	91,69%	1,49%	90,20%	20,00%
	Satisfacción neta	1009	96,72%	0,48%	96,23%	
Los Ríos	Satisfacción Global de las Dimensiones	430	99,10%	0,22%	98,87%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	430	97,02%	1,44%	95,58%	20,00%
	Satisfacción neta	430	98,68%	0,47%	98,21%	
Los Lagos	Satisfacción Global de las Dimensiones	898	97,36%	0,36%	97,00%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	898	93,09%	2,45%	90,63%	20,00%
	Satisfacción neta	898	96,50%	0,78%	95,73%	
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Satisfacción Global de las Dimensiones	410	97,66%	0,91%	96,76%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	410	92,11%	0,99%	91,12%	20,00%
	Satisfacción neta	410	96,55%	0,92%	95,63%	
Magallanes y Antártica Chilena	Satisfacción Global de las Dimensiones	425	99,27%	0,00%	99,27%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	425	96,64%	0,98%	95,66%	20,00%
	Satisfacción neta	425	98,75%	0,20%	98,55%	

Fuente: elaboración propia

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 **Valparaíso, O'Higgins, Antofagasta y Metropolitana** se mantienen como las que presentan la evaluación más baja cuando se incluyen las variables externas.

Es importante recalcar que la inclusión de las variables externas a nivel total en las personas usuarias de oficinas produce una disminución de tan solo 0,03% la cual no es estadísticamente significativa, 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 disminuyen, pero, nuevamente, lo hacen en términos que no son significativos estadísticamente.

Gráfico 35 Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta según regiones- Personas usuarias oficinas (con variables externas)



Fuente: elaboración propia

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 56 Cálculo de la satisfacción neta para regiones de las personas usuarias de oficinas – con variables externas

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
Arica y Parinacota	Satisfacción Global de las Dimensiones	391	97,58%	0,39%	97,19%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	391	93,15%	2,92%	90,22%	20,00%
	Satisfacción neta	391	96,69%	0,89%	95,80%	
Tarapacá	Satisfacción Global de las Dimensiones	441	96,94%	0,93%	96,01%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	441	93,25%	2,51%	90,74%	20,00%
	Satisfacción neta	441	96,20%	1,24%	94,96%	
Antofagasta	Satisfacción Global de las Dimensiones	506	94,92%	0,85%	94,07%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	506	84,02%	3,94%	80,07%	20,00%
	Satisfacción neta	506	92,74%	1,47%	91,27%	
Atacama	Satisfacción Global de las Dimensiones	439	97,82%	0,90%	96,92%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	439	94,12%	2,34%	91,78%	20,00%
	Satisfacción neta	439	97,08%	1,19%	95,89%	
Coquimbo	Satisfacción Global de las Dimensiones	614	96,79%	0,83%	95,95%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	614	94,22%	1,92%	92,30%	20,00%
	Satisfacción neta	614	96,28%	1,05%	95,22%	
Valparaíso	Satisfacción Global de las Dimensiones	1677	94,86%	1,21%	93,65%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1677	90,10%	4,74%	85,36%	20,00%
	Satisfacción neta	1677	93,91%	1,92%	91,99%	
Región Metropolitana	Satisfacción Global de las Dimensiones	4743	92,93%	1,71%	91,23%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	4743	89,80%	4,01%	85,79%	20,00%
	Satisfacción neta	4743	92,31%	2,17%	90,14%	
Libertador Bernardo O'Higgins	Satisfacción Global de las Dimensiones	738	93,76%	1,45%	92,32%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	738	90,93%	4,33%	86,59%	20,00%
	Satisfacción neta	738	93,20%	2,02%	91,17%	
Maule	Satisfacción Global de las Dimensiones	945	97,86%	0,61%	97,24%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	945	95,76%	1,16%	94,60%	20,00%
	Satisfacción neta	945	97,44%	0,72%	96,71%	
Ñuble	Satisfacción Global de las Dimensiones	430	97,41%	0,64%	96,77%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	430	92,27%	1,65%	90,63%	20,00%
	Satisfacción neta	430	96,38%	0,84%	95,54%	
Biobío	Satisfacción Global de las Dimensiones	1275	95,42%	0,67%	94,75%	80,00%

Región	Dimensiones	n	% SAT	% INS	% NETO	Ponderador
	Satisfacción Global Inicial	1275	90,97%	2,92%	88,05%	20,00%
	Satisfacción neta	1275	94,53%	1,12%	93,41%	
La Araucanía	Satisfacción Global de las Dimensiones	1009	98,00%	0,26%	97,73%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	1009	91,69%	1,49%	90,20%	20,00%
	Satisfacción neta	1009	96,74%	0,51%	96,23%	
Los Ríos	Satisfacción Global de las Dimensiones	430	99,21%	0,22%	98,98%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	430	97,02%	1,44%	95,58%	20,00%
	Satisfacción neta	430	98,77%	0,47%	98,30%	
Los Lagos	Satisfacción Global de las Dimensiones	898	97,21%	0,37%	96,84%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	898	93,09%	2,45%	90,63%	20,00%
	Satisfacción neta	898	96,38%	0,79%	95,60%	
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Satisfacción Global de las Dimensiones	410	97,66%	0,91%	96,76%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	410	92,11%	0,99%	91,12%	20,00%
	Satisfacción neta	410	96,55%	0,92%	95,63%	
Magallanes y Antártica Chilena	Satisfacción Global de las Dimensiones	425	99,27%	0,02%	99,25%	80,00%
	Satisfacción Global Inicial	425	96,64%	0,98%	95,66%	20,00%
	Satisfacción neta	425	98,75%	0,21%	98,53%	

Fuente: elaboración propia

7.8.2. 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 del funcionariado.

En el caso de la primera dimensión, el análisis presentará separadamente los atributos incluidos en el cálculo y posteriormente los que conforman variables externas.

Dimensión 1: Condiciones físicas y de ambientación

Entre los siguientes atributos, es posible observar para el primero las satisfacciones más bajas en las regiones Coquimbo y Metropolitana. En el caso de la cantidad de módulos abiertos para atender las satisfacciones más bajas se presentan en las regiones de O'Higgins y Valparaíso. Por último, en el caso del aseo de la oficina la región con menor satisfacción la presenta nuevamente Valparaíso.

Tabla 57 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	92,78%	78,72%	98,08%
Tarapacá	89,43%	89,67%	97,64%
Antofagasta	88,55%	86,37%	93,86%
Atacama	91,85%	85,34%	98,05%
Coquimbo	85,08%	82,91%	95,63%
Valparaíso	76,55%	49,53%	90,62%
Metropolitana de Santiago	76,79%	67,60%	93,37%
Libertador Bernardo O'Higgins	78,67%	36,90%	93,83%
Maule	91,91%	80,33%	97,66%
Ñuble	91,36%	77,39%	96,25%
Biobío	86,64%	75,24%	93,52%
La Araucanía	88,52%	79,90%	94,56%
Los Ríos	90,71%	78,56%	96,29%
Los Lagos	86,41%	76,49%	94,28%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	95,21%	90,11%	97,13%
Magallanes y Antártica Chilena	96,39%	93,68%	99,36%

Fuente: elaboración propia

Variables externas de la dimensión 1

Respecto de las variables excluidas de la dimensión antes presentada, estas corresponden a horario de atención de la oficina, espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar, comodidad de la sala de espera y cantidad de asientos de la sala de espera²³. Se observa que, respecto del horario de atención, las regiones Metropolitana, Los Ríos, Valparaíso y O'Higgins presentan las evaluaciones más bajas. Por su parte, respecto del espacio físico para fila en la que tuvo que esperar, se aprecia una más baja satisfacción neta en las regiones O'Higgins, Valparaíso, Ñuble y Biobío. Respecto de la comodidad de la sala de espera se presenta una satisfacción más baja en comparación a las demás regiones en O'Higgins y Valparaíso. Por último, en lo que refiere a la cantidad de asientos de la sala de espera, las regiones con las satisfacciones más bajas se presentan en O'Higgins, v Valparaíso y Los Lagos.

Tabla 58 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	88,34%	79,22%	95,29%	81,07%

²³ Se realiza una exclusión parcial, correspondiente solo a las oficinas que presentan déficit de infraestructura, en el caso de los atributos: espacio físico para la fila en que tuvo que esperar, comodidad de la sala de esperar y cantidad de asientos de la sala de espera.

	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
Tarapacá	83,53%	79,26%	94,70%	94,13%
Antofagasta	80,23%	75,47%	94,12%	92,19%
Atacama	70,18%	76,04%	95,86%	93,83%
Coquimbo	84,10%	70,60%	89,73%	81,35%
Valparaíso	68,19%	46,73%	73,73%	59,99%
Metropolitana de Santiago	66,25%	75,66%	81,55%	72,77%
Libertador Bernardo O'Higgins	68,84%	38,62%	72,20%	51,95%
Maule	89,28%	72,94%	93,55%	91,22%
Ñuble	87,81%	50,96%	93,32%	88,94%
Biobío	82,93%	56,45%	87,45%	78,63%
La Araucanía	85,13%	87,39%	88,67%	83,63%
Los Ríos	66,46%	82,56%	95,67%	90,06%
Los Lagos	81,69%	77,73%	80,20%	66,56%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	71,16%	91,25%	96,03%	80,30%
Magallanes y Antártica Chilena	89,31%	78,95%	96,19%	93,90%

Fuente: elaboración propia

Dimensión 2: Proceso de realización del trámite

Con relación al proceso de realización del trámite, destaca la Metropolitana como la región que presenta en general las satisfacciones netas más bajas de forma transversal en la dimensión. O'Higgins, sin embargo, presenta la menor evaluación en lo que refiere al atributo tiempo de espera. Magallanes y Antártica Chilena, en tanto, es la región que presenta la mejor evaluación en todos los atributos de esta dimensión.

Tabla 59 Satisfacción neta de atributos - Proceso de realización del trámite

	Tiempo de espera	Rapidez del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Facilidad para realizar el pago del trámite
Arica y Parinacota	90,92%	96,78%	96,43%	96,94%
Tarapacá	87,84%	89,55%	95,15%	94,71%
Antofagasta	84,64%	92,37%	95,96%	96,72%
Atacama	92,08%	96,11%	96,21%	96,72%
Coquimbo	86,58%	95,46%	94,79%	91,54%
Valparaíso	79,52%	95,41%	95,75%	95,00%
Metropolitana de Santiago	80,02%	88,91%	91,75%	89,68%
Libertador Bernardo O'Higgins	72,35%	93,83%	94,98%	92,39%
Maule	92,70%	94,73%	95,63%	95,75%
Ñuble	92,07%	94,76%	96,42%	92,83%
Biobío	81,89%	93,52%	96,32%	93,54%

	Tiempo de espera	Rapidez del trámite	Facilidad para realizar el trámite	Facilidad para realizar el pago del trámite
La Araucanía	90,47%	95,44%	97,41%	95,76%
Los Ríos	96,90%	96,56%	98,67%	96,97%
Los Lagos	88,84%	97,79%	97,21%	95,41%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	96,09%	91,85%	97,14%	94,27%
Magallanes y Antártica Chilena	99,15%	98,25%	98,69%	97,69%

Fuente: elaboración propia

Dimensión 3: Calidad de la atención

En torno a la dimensión de calidad de atención, la región Metropolitana presenta nuevamente las satisfacciones netas más bajas en los distintos atributos que componen la dimensión. Mientras tanto, Magallanes y Antártica Chilena, presenta nuevamente evaluaciones muy buenas para esta dimensión, siendo la región con la mejor evaluación en todos los atributos.

Tabla 60 Satisfacción neta de atributos - Calidad de la atención

	Amabilidad del personal funcionario	Presentación personal del personal funcionario	Lenguaje utilizado por el personal funcionario
Arica y Parinacota	95,42%	99,14%	96,85%
Tarapacá	92,72%	98,38%	96,58%
Antofagasta	92,11%	94,87%	94,87%
Atacama	95,43%	98,50%	95,89%
Coquimbo	95,50%	98,06%	96,95%
Valparaíso	93,41%	98,35%	96,36%
Metropolitana de Santiago	88,67%	94,67%	94,38%
Libertador Bernardo O'Higgins	93,21%	98,35%	96,74%
Maule	96,19%	98,08%	98,52%
Ñuble	95,56%	97,89%	97,66%
Biobío	92,93%	96,47%	96,51%
La Araucanía	96,84%	98,72%	98,11%
Los Ríos	96,83%	99,02%	98,90%
Los Lagos	95,30%	99,44%	98,32%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	94,83%	97,87%	96,23%
Magallanes y Antártica Chilena	98,94%	100,00%	99,79%

Fuente: elaboración propia

Dimensión 4: Preparación del personal funcionario

Respecto de esta última dimensión que reúne a los atributos grado de conocimiento del personal funcionario, capacidad para aclarar dudas o preguntas y capacidad para resolver el problema o inconveniente, la región Metropolitana es la que obtiene la menor evaluación en el primer atributo; luego, en el segundo atributo las más bajas evaluaciones se presentan en las regiones Metropolitana, Los Lagos y Aysén; y, por último, en el tercer atributo, O'Higgins, Metropolitana, Valparaíso y Atacama, son las regiones que obtienen las menores evaluaciones.

Tabla 61 Satisfacción neta de atributos - Preparación del personal funcionario

	Grado de conocimiento del personal funcionario	Capacidad para aclarar dudas o preguntas	Capacidad para resolver el problema o inconveniente ²⁴
Arica y Parinacota	96,37%	91,42%	68,52%
Tarapacá	96,10%	83,11%	70,42%
Antofagasta	92,50%	76,35%	39,76%
Atacama	95,92%	78,73%	17,93%
Coquimbo	96,80%	90,81%	55,52%
Valparaíso	94,62%	84,33%	16,41%
Metropolitana de Santiago	90,10%	72,71%	13,55%
Libertador Bernardo O'Higgins	94,29%	82,20%	-4,53%
Maule	97,34%	93,00%	81,53%
Ñuble	96,72%	87,82%	49,82%
Biobío	92,36%	88,29%	57,89%
La Araucanía	96,93%	93,06%	80,57%
Los Ríos	99,02%	95,20%	43,43%
Los Lagos	97,43%	72,82%	24,95%
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	96,09%	73,49%	22,88%
Magallanes y Antártica Chilena	98,51%	94,14%	41,67%

Fuente: elaboración propia

7.8.3. Satisfacción de cada dimensión

A continuación, se puede observar la Satisfacción de cada dimensión para cada una de las regiones del canal personas usuarias oficinas, en donde se expone la satisfacción de cada dimensión (dimensión condiciones físicas y de ambientación, proceso de realización del trámite, calidad de la atención y preparación del personal funcionario).

Este indicador se construye combinando, en un promedio ponderado, dos datos: el Promedio de los atributos de la dimensión y la evaluación de la Satisfacción de cada

²⁴ Dicha variable es respondida sólo por usuarios/as que afirman haber tenido algún problema durante la realización de su trámite en oficinas.

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 directa consultada para la dimensión.

Es importante destacar que en la siguiente tabla se expone la Satisfacción de cada dimensión sin variables externas, y a continuación la que incluye las variables externas.

Tabla 62 Satisfacción de cada dimensión - Apertura regiones canal presencial

Dimensiones	Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de la atención	Preparación del personal funcionario
Arica y Parinacota	96,04%	97,87%	96,88%	96,86%
Tarapacá	94,24%	96,67%	96,56%	94,53%
Antofagasta	93,10%	95,29%	94,68%	90,73%
Atacama	96,61%	97,40%	96,66%	96,46%
Coquimbo	92,93%	95,67%	96,79%	96,79%
Valparaíso	78,16%	95,86%	96,10%	93,93%
Metropolitana de Santiago	86,81%	91,23%	93,45%	89,46%
Libertador Bernardo O'Higgins	78,24%	92,55%	96,06%	93,73%
Maule	95,41%	96,75%	98,09%	97,65%
Ñuble	93,46%	96,65%	98,12%	96,96%
Biobío	90,99%	95,76%	95,76%	93,25%
La Araucanía	94,07%	97,93%	98,71%	97,62%
Los Ríos	96,46%	99,50%	99,19%	98,37%
Los Lagos	91,07%	97,56%	98,44%	96,53%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	97,55%	97,27%	96,36%	95,97%
Magallanes y La Antártica Chilena	98,94%	99,35%	99,36%	99,15%

Fuente: elaboración propia

Respecto de la Satisfacción de cada dimensión incluyendo las variables externas, se deben observar variaciones sólo en la dimensión condiciones físicas y de ambientación, ya que solo ésta presenta variables externas, por lo que la dimensión calidad de atención, proceso de realización del trámite y preparación del personal funcionario no varían.

Tabla 63 Satisfacción de cada dimensión - Apertura regiones canal presencial (incluye variables externas)

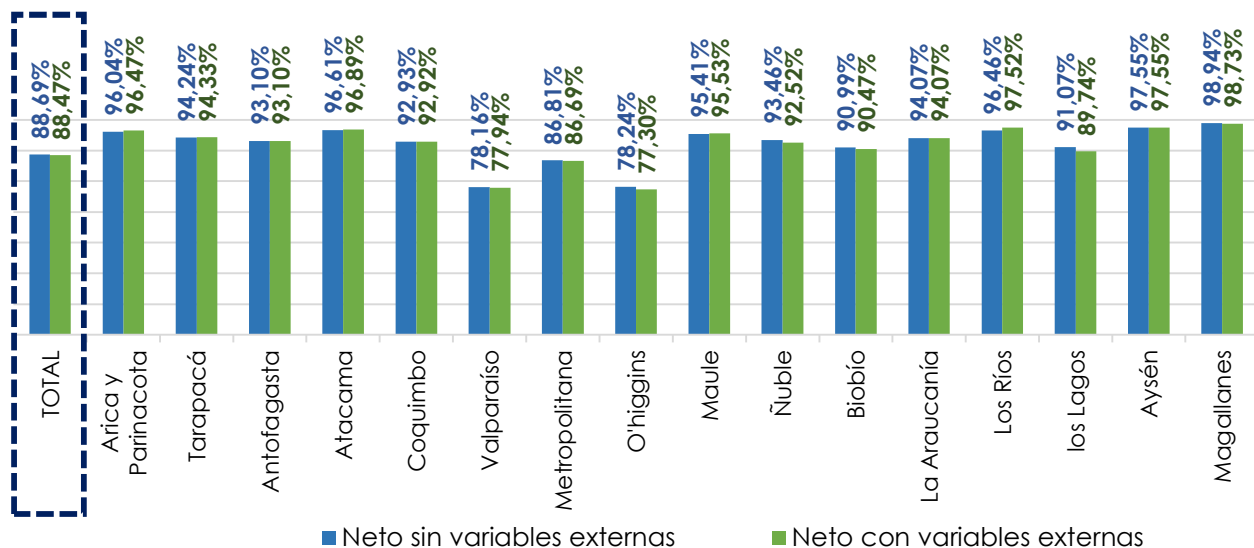
Dimensiones	Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de la atención	Preparación del personal funcionario
Arica y Parinacota	96,47%	97,87%	96,88%	96,86%
Tarapacá	94,33%	96,67%	96,56%	94,53%
Antofagasta	93,10%	95,29%	94,68%	90,73%
Atacama	96,89%	97,40%	96,66%	96,46%
Coquimbo	92,92%	95,67%	96,79%	96,79%
Valparaíso	77,94%	95,86%	96,10%	93,93%
Metropolitana de Santiago	86,69%	91,23%	93,45%	89,46%
Libertador Bernardo O'Higgins	77,30%	92,55%	96,06%	93,73%
Maule	95,53%	96,75%	98,09%	97,65%
Ñuble	92,52%	96,65%	98,12%	96,96%
Biobío	90,47%	95,76%	95,76%	93,25%
La Araucanía	94,07%	97,93%	98,71%	97,62%
Los Rios	97,52%	99,50%	99,19%	98,37%
Los Lagos	89,74%	97,56%	98,44%	96,53%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	97,55%	97,27%	96,36%	95,97%
Magallanes y La Antártica Chilena	98,73%	99,35%	99,36%	99,15%

Fuente: elaboración propia

En los siguientes gráficos se expone el indicador calculado de cada dimensión, según las regiones del país.

Respecto de las condiciones físicas y de ambientación, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins**, tanto cuando se excluyen como cuando se incluyen las variables externas.

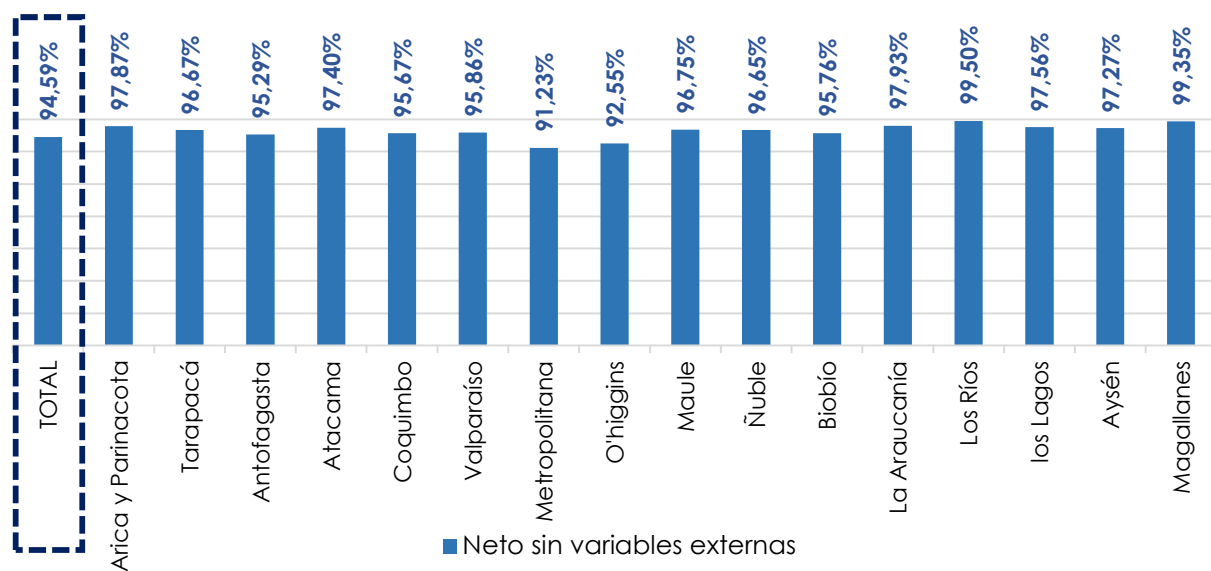
Gráfico 36 Satisfacción de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación



Fuente: elaboración propia

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

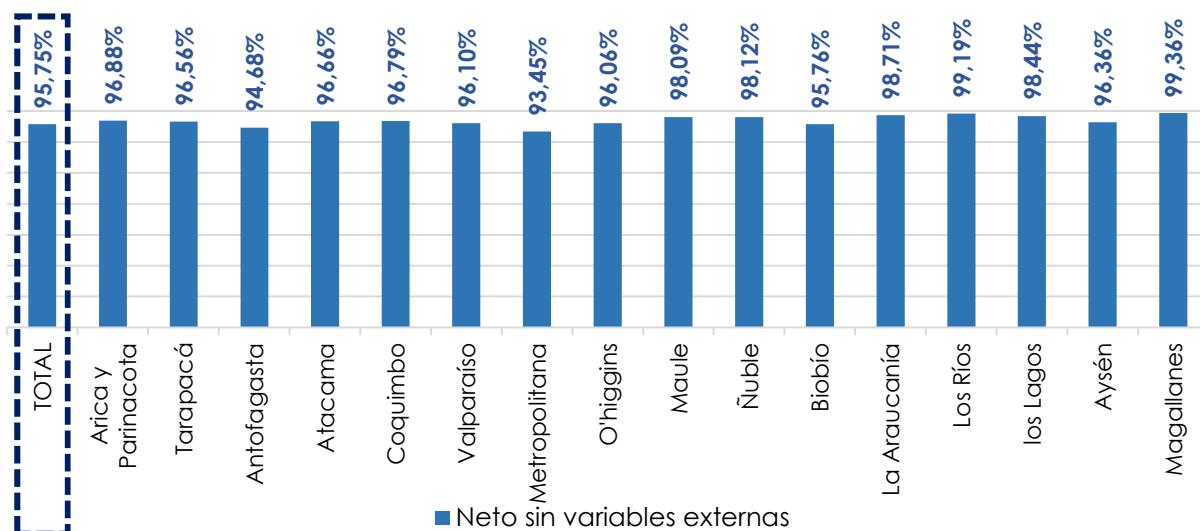
Gráfico 37 Satisfacción de la dimensión Proceso de realización del trámite



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la calidad de atención, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Antofagasta y Metropolitana**.

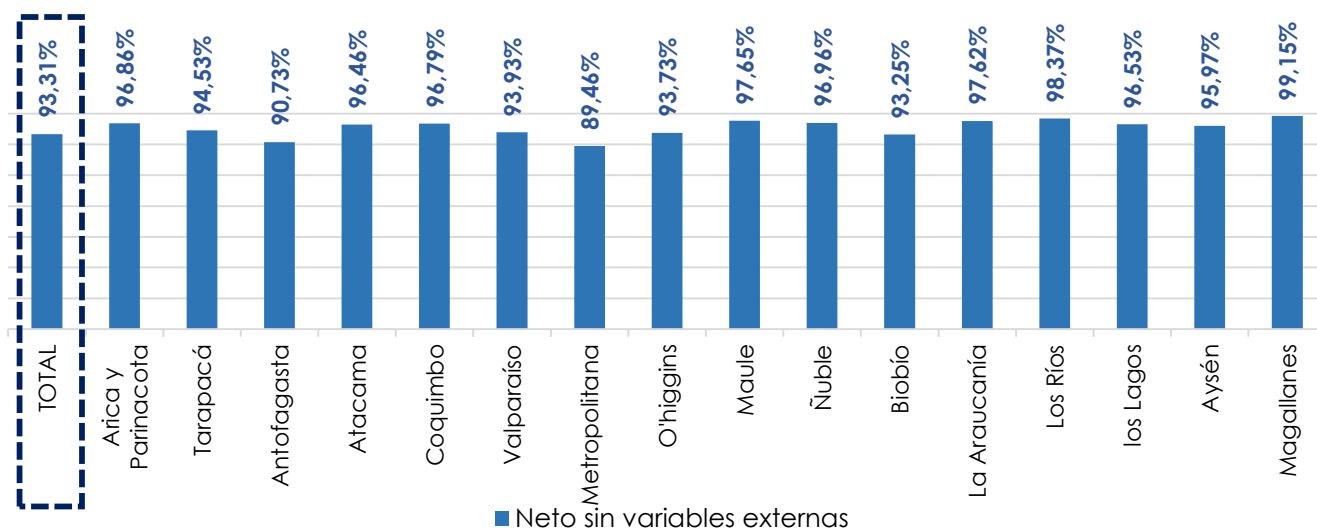
Gráfico 38 Satisfacción de la dimensión Calidad de la atención



Fuente: elaboración propia

Por último, en cuanto a la preparación del personal funcionario, las regiones que se encuentran por debajo del resultado a nivel total corresponden a **Antofagasta, Metropolitana y Biobío**.

Gráfico 39 Satisfacción de la dimensión Preparación del personal funcionario



Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta una ilustración que resume por cada dimensión las regiones que tienen una evaluación por debajo del total del canal personas usuarias oficinas.

Ilustración 3 Regiones con baja satisfacción según dimensión evaluada

Condiciones físicas y de ambientación	Proceso de realización del trámite	Calidad de atención	Preparación de personal funcionario
Valparaíso Metropolitana O'Higgins	Metropolitana O'Higgins	Antofagasta Metropolitana	Antofagasta Metropolitana Biobío

Fuente: elaboración propia

7.9. Resultados de acuerdo con el perfil de personas usuarias

En este capítulo se realiza un análisis de los resultados obtenidos por perfil de usuario para cada uno de los segmentos usuarios evaluados en el ISN. Este análisis considera desagregaciones por género, tramo etario, condición de condición permanente y/o de larga duración, nacionalidad, pertenencia a un pueblo originario, entre otros. Para esto, primero se efectúa una breve caracterización de las personas usuarias por canal, luego se describirá su satisfacción por segmento usuario de manera segmentada y, por último, se presentará un análisis de la satisfacción por grupos específicos, que consideran una combinación de algunas variables sociodemográficas.

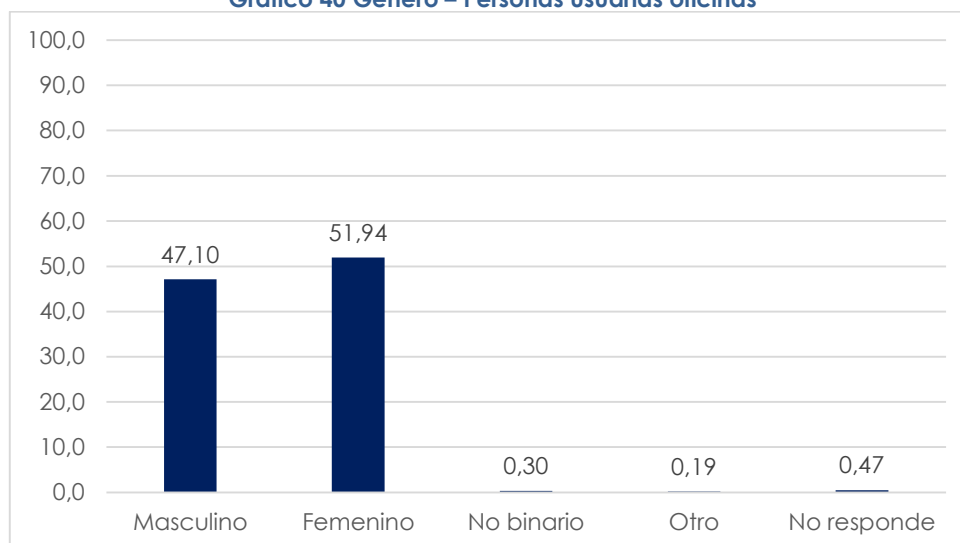
7.9.1. Caracterización segmentos usuarios por perfil personas usuarias

En esta sección se presentan los niveles de satisfacción que alcanzaron los distintos segmentos usuarios, según perfiles de variables sociodemográficas.

Personas usuarias oficinas

Al revisar los perfiles sociodemográficos del segmento usuario personas usuarias de oficinas se observa que de las personas que asisten a las oficinas del SRCel, un 47,10% se identifica con el género masculino, un 51,94% con el género femenino, un 0,30% con no binario, un 0,19% con otro y un 0,47 no responde.

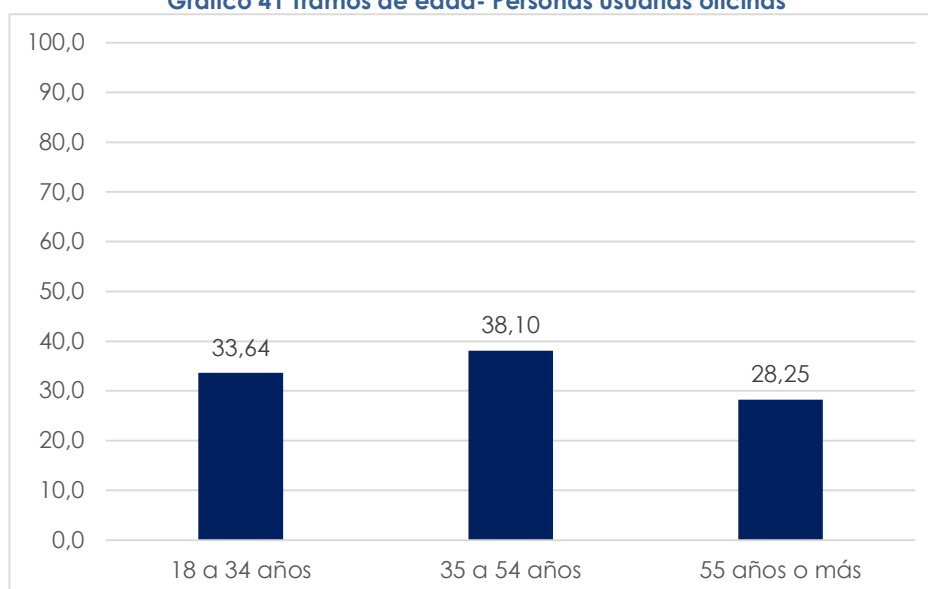
Gráfico 40 Género – Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la edad, el promedio de quienes asisten es de 44 años, siendo el grupo que más asiste el de personas entre 35 a 54 años (38,10%), seguido por el de 18 a 34 años (33,64%), y por último el de 55 o más años (28,25%). Esta distribución es similar a la observada durante el año 2023. Sin embargo, el promedio de edad fue de 42 años en esa versión del estudio.

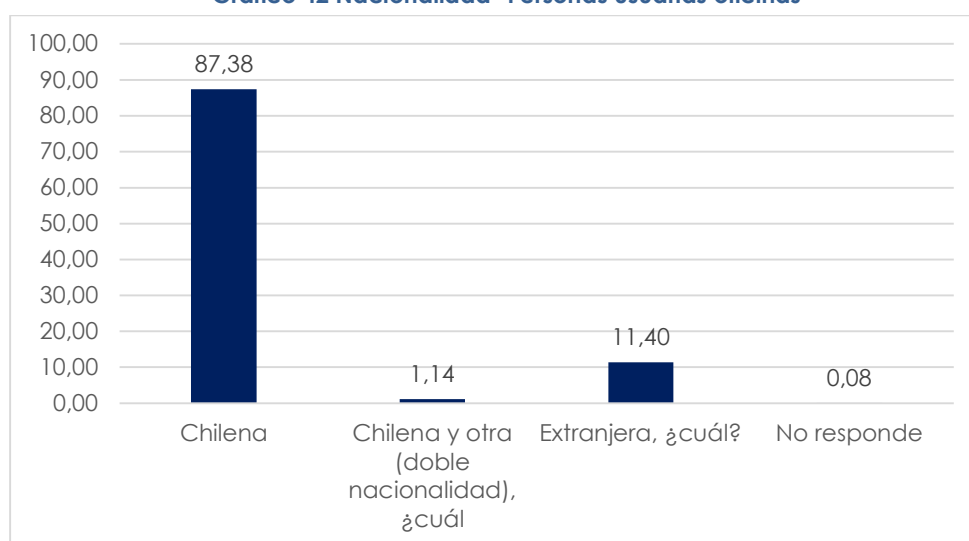
Gráfico 41 Tramos de edad- Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

Sobre la nacionalidad de estas personas usuarias, un 87,38% declara tener sólo nacionalidad chilena, mientras un 1,14% declara doble nacionalidad (chilena y otra). Por su parte, un 11,40% declara nacionalidad extranjera. Esta distribución conserva las tendencias observadas para el año 2023, pues, para dicho año un 87,63% declaró presentar nacionalidad chilena, un 0,81% doble nacionalidad y un 11,56% declara contar con nacionalidad extranjera.

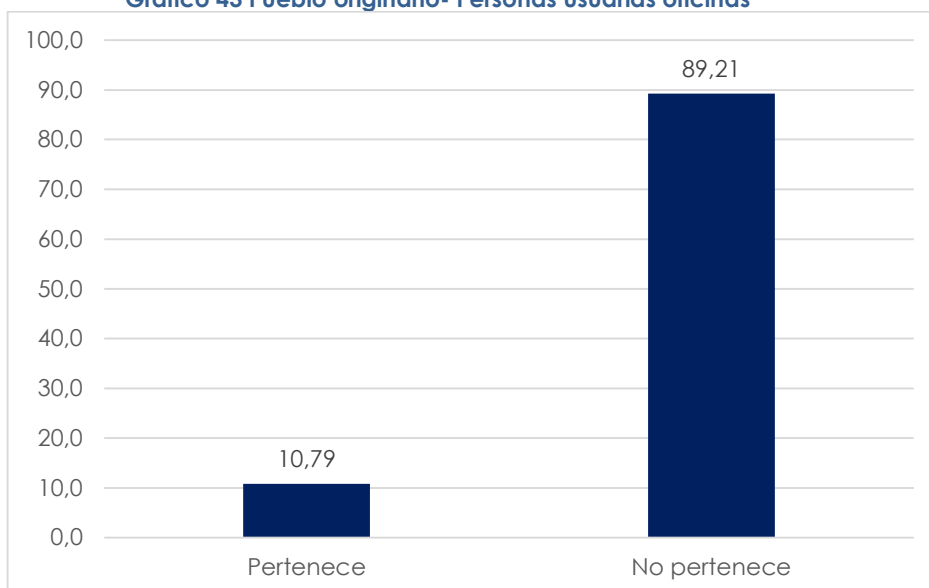
Gráfico 42 Nacionalidad - Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 10,79% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 89,21% no pertenece a ningún pueblo originario, proporción muy similar a la presentada el 2023, donde un 10,38% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 89,62% declaró no pertenecer a ningún pueblo originario, observándose una variación de - 0,41 puntos porcentuales entre las personas que declaran pertenecer a un pueblo originario respecto al año actual. Por su parte, de entre quienes declaran pertenecer a algún pueblo originario, los más predominantes en quienes asisten a las oficinas son el pueblo mapuche con un 71,79 %, el aymará con 12,12% y el diaguita con 7,27%, estructura similar a la presentada el año anterior, en que se observó el mismo orden, con una proporción de 68,65% para el pueblo mapuche, un 11,67% el aymará y un 7,88% el diaguita. Al igual que lo observado el año anterior, el resto de los pueblos presenta proporciones menores al 4%.

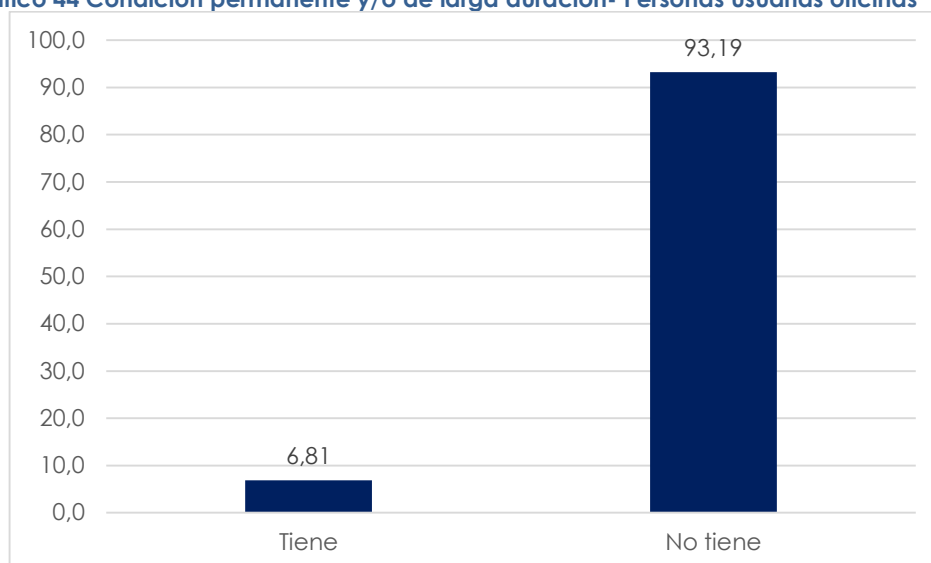
Gráfico 43 Pueblo originario- Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 6,81% declara tener alguna condición. De forma desagregada, un 2,77% ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 2,58% declaró tener dificultad física y/o de movilidad, un 0,88% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,75% presenta condiciones como mudéz o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas. Esta tendencia se mantiene respecto a los observado en el año 2023 donde un 7,07% declaró tener alguna condición (representando una disminución de 0,26 puntos porcentuales para el año actual). Mientras que, de forma desagregada, un 3,11% ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 2,68% declaró tener dificultad física y/o de movilidad, un 0,63% sordera o dificultad para oír aun usando audífonos, y el restante 0,65% presenta condiciones como mudéz o dificultad en el habla, dificultades intelectuales, psíquicas o psiquiátricas.

Gráfico 44 Condición permanente y/o de larga duración- Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

Una vez descritos los perfiles de quienes concurren a las oficinas del SRCel, en la siguiente tabla se presenta un análisis del tipo de trámite que realiza cada grupo.

Al analizar según género, se observa que las personas de género masculino realizan más los trámites, inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento, inscripción/transferencia de vehículos, registrar una defunción y otro tipo de trámites respecto de las mujeres. Por otro lado, las personas de género femenino tienden a realizar, en mayor proporción que los hombres, el resto de los trámites.

Respecto al tramo etario, se observa que las personas usuarias del tramo más joven (18 a 34 años) tiende a realizar en mayor proporción los trámites solicitar, renovar o retirar cédula de identidad o pasaporte, inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento y realizar un trámite para matrimonio. El grupo de 35 a 54 años realiza en mayor proporción el trámite de pedir un certificado/documento, solicitud o renovación de pasaporte, inscripción o transferencia de vehículos, realizar un trámite para acuerdo de unión civil, solicitar clave única y otros tipos de trámites. Y finalmente, se observa que el grupo de 55 años o más realiza en mayor proporción los trámites de posesión efectiva y registrar una defunción que el resto de los tramos.

Tabla 45 Tipo de trámite según sexo y tramos de edad- Personas usuarias oficinas

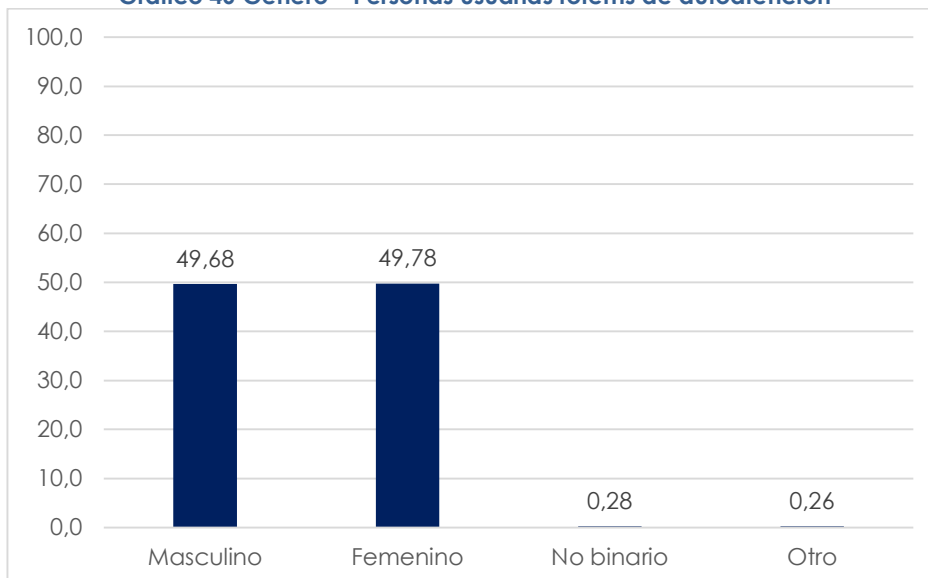
Trámite	Total	Género		Tramo de edad		
		Masculino	Femenino	18 a 34 años	35 a 54 años	55 años o más
	15371	7301	8070	5171	5857	4343
Pedir un certificado/Documento	10,97%	48,81%	51,19%	25,42%	39,41%	35,16%
Solicitar / Renovar carnet / Cédula de identidad	33,19%	43,06%	56,94%	37,21%	36,41%	26,37%
Retirar cédula o pasaporte	22,98%	43,83%	56,17%	39,05%	38,02%	22,93%
Solicitar / Renovar pasaporte	3,67%	40,47%	59,53%	36,67%	37,80%	25,53%
Realizar trámite para posesión efectiva	3,71%	39,08%	60,92%	10,47%	39,69%	49,84%
Inscripción registro civil / Inscripción de nacimiento	2,61%	65,60%	34,40%	55,57%	35,84%	8,59%
Inscripción / Transferencia de vehículos	6,81%	69,45%	30,55%	26,39%	43,49%	30,12%
Realizar un trámite para matrimonio	0,97%	43,91%	56,09%	38,16%	38,14%	23,70%
Registrar una defunción	0,74%	67,46%	32,54%	25,80%	31,89%	42,31%
Realizar un trámite para acuerdo de unión civil	0,29%	41,38%	58,62%	37,22%	47,79%	14,99%
Solicitar clave única	3,19%	44,73%	55,27%	34,08%	38,05%	27,87%
Otro	12,93%	52,98%	47,02%	25,64%	40,06%	34,31%

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias tótems de autoatención

Al observar los perfiles sociodemográficos del segmento de personas usuarias de tótems de autoatención se observa que, entre quienes los utilizan, un 49,68% se identifica con el género masculino, un 49,78% con el femenino, un 0,28% con no binario y un 0,26 con otro.

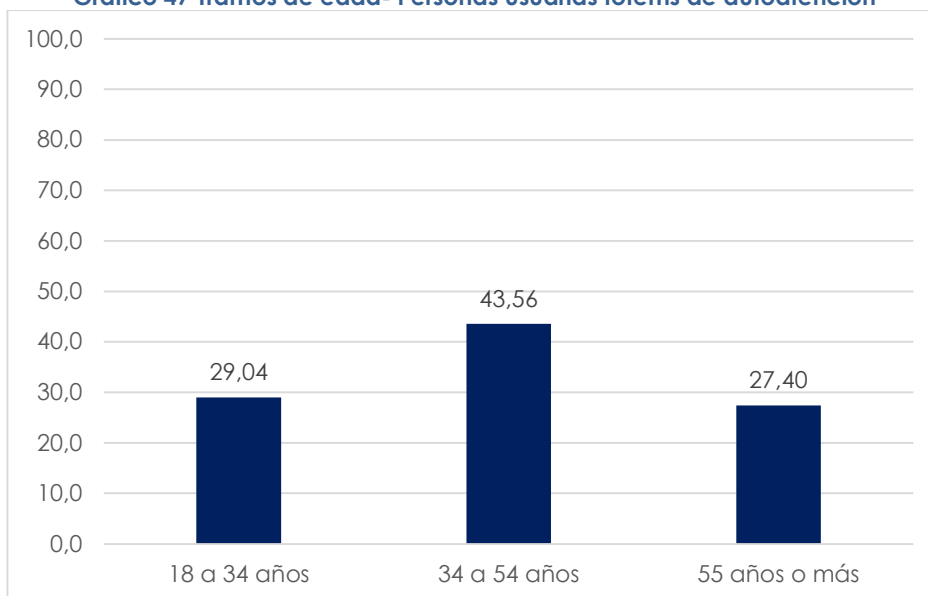
Gráfico 46 Género – Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la edad, el promedio de quienes asisten es de 44 años, siendo el grupo que más asiste el de personas entre 35 a 54 años (43,56%), seguido por el de 18 a 34 años (29,04%), y por último el de 55 o más años (27,40%).

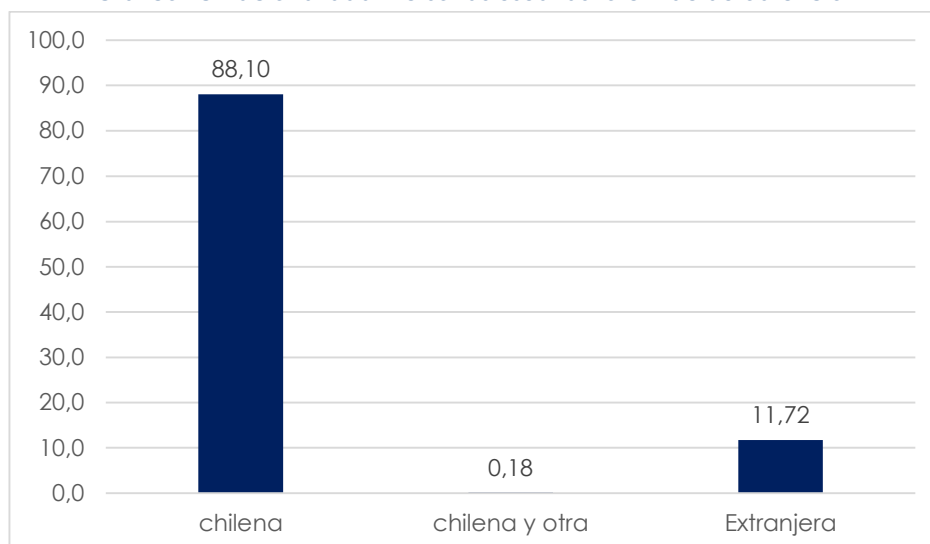
Gráfico 47 Tramos de edad- Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

Sobre la nacionalidad de estas personas usuarias, un 88,10% declara tener sólo nacionalidad chilena, mientras un 0,18% declara tener doble nacionalidad (chilena y otra). Por su parte, un 11,72% declara nacionalidad extranjera.

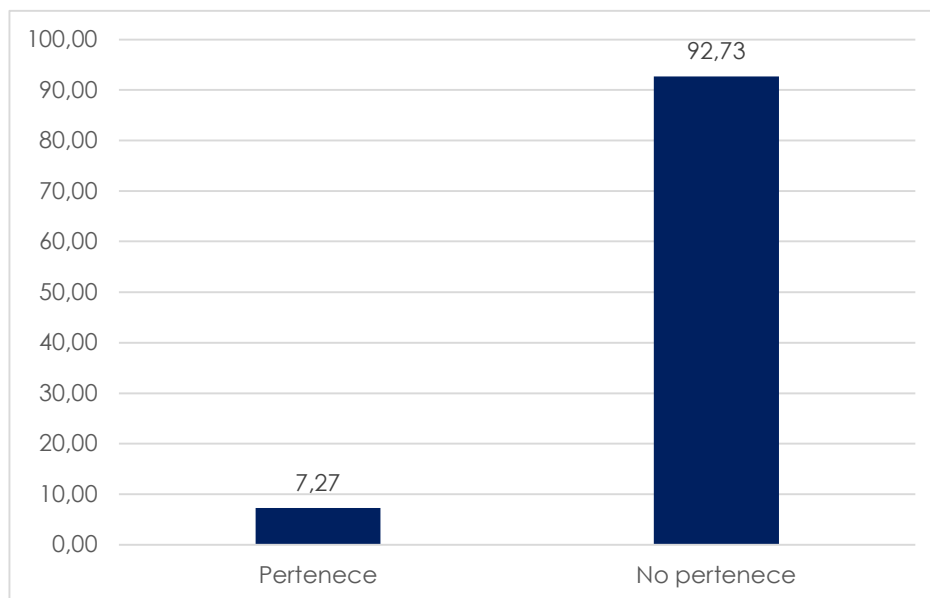
Gráfico 48 Nacionalidad- Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia

Al preguntar sobre pertenencia a un pueblo originario o indígena, un 7,27% declaró pertenecer a alguno, mientras que el 92,73% no pertenece a ningún pueblo originario. De entre quienes declaran pertenecer a algún pueblo originario, los más predominantes en quienes utilizan tótem de atención son el pueblo mapuche con un 67,33 %, aymará con un 10,09% y el diaguita con 9,56%. El resto de las personas menciona pertenecer al pueblo quechua (2,80%), coya (2,26%) y otro (7,96%).

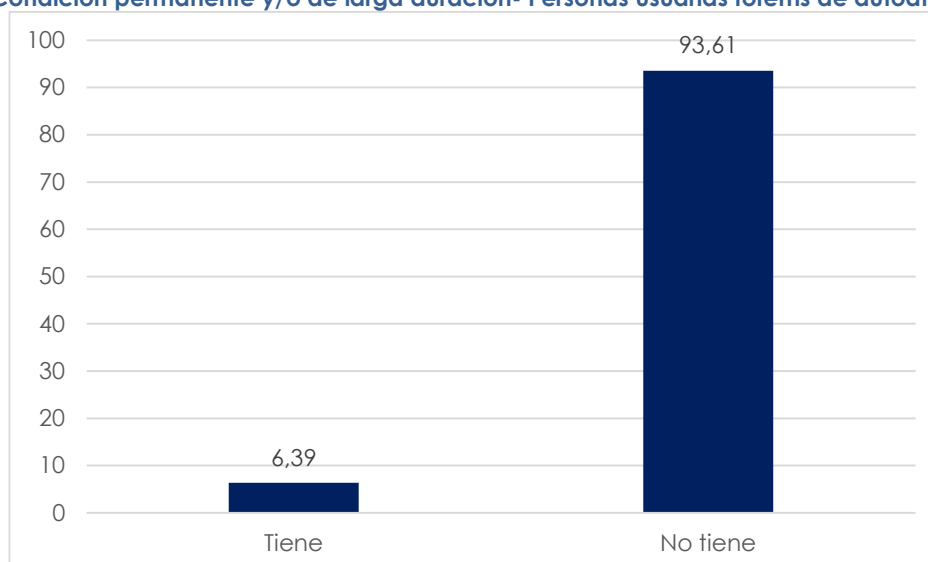
Gráfico 49 Pueblo originario- Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: Fuente: elaboración propia

Sobre la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 6,39% declara tener alguna condición. De forma desagregada, un 3,62% declaró tener dificultad física y/o de movilidad, un 1,67% declaró tener ceguera o dificultad para ver aun usando lentes, un 1,32% declaró sordera o dificultad para oír aun usando audífonos y un 0,21% presenta dificultades psíquicas o psiquiátricas.

Gráfico 50 Condición permanente y/o de larga duración- Personas usuarias tótems de autoatención

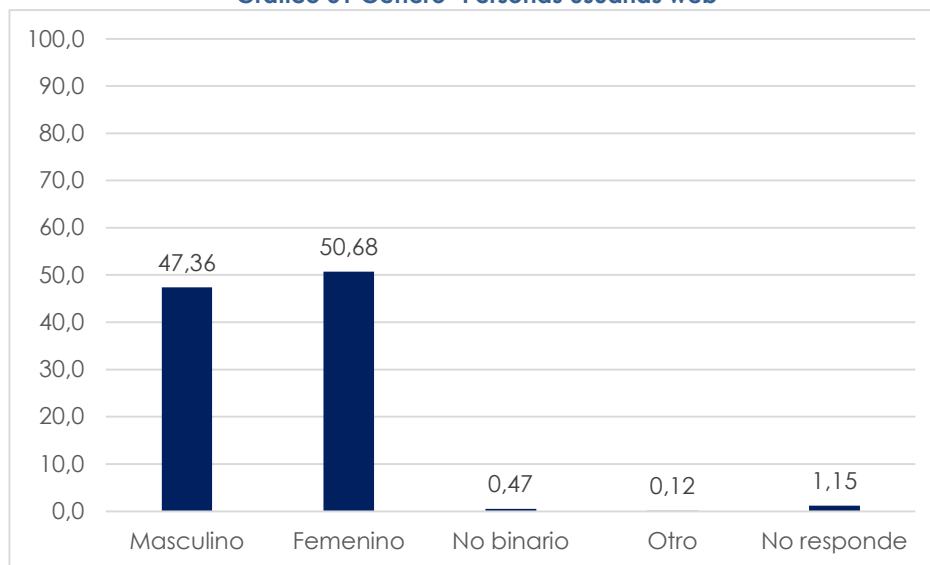


Fuente: elaboración propia

Personas usuarias web

En relación con las personas usuarias web, el 47,36% se identifica con el género masculino mientras que quienes se identifican con el género femenino ascienden a 50,68%, con no binario un 0,47%, con otro un 0,12% y un 1,15% no responde.

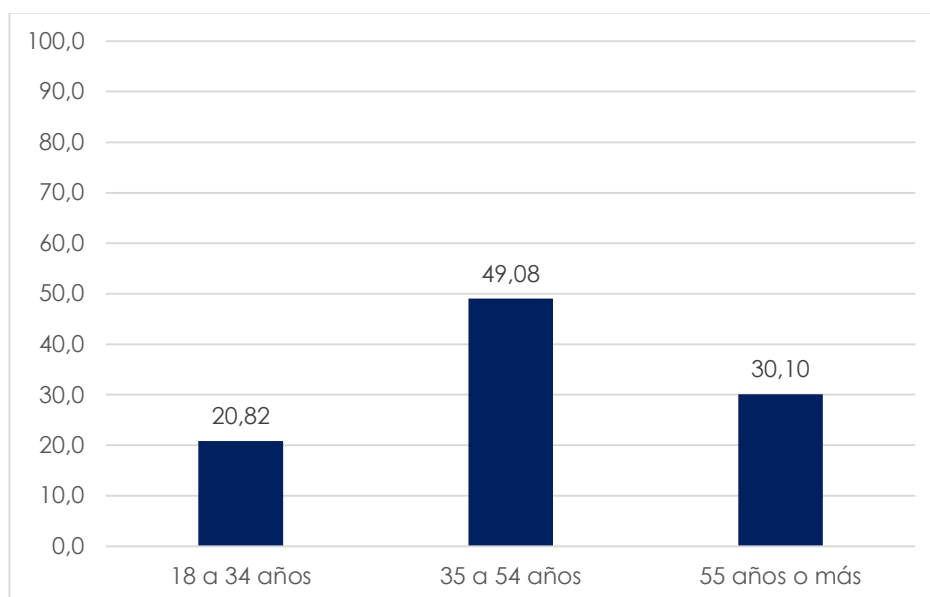
Gráfico 51 Género- Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 47 años. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 49,08%, seguido por el de 55 o más años que asciende a 30,10%, y por último el de 18 a 34 años con un 20,82%. Respecto del 2023 en general se mantienen las proporciones por tramo.

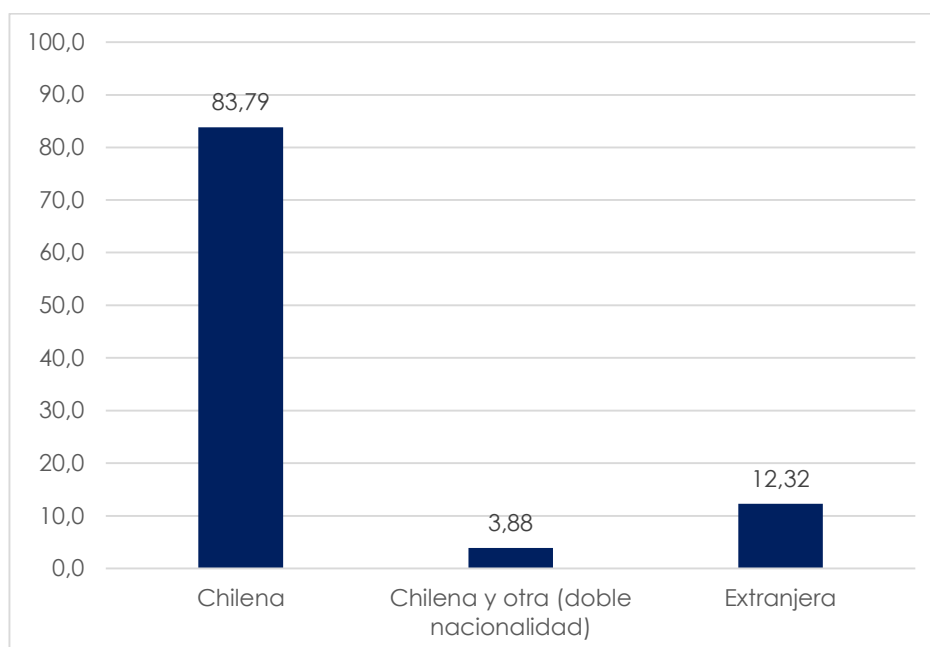
Gráfico 52 Tramos de edad-Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene que un 83,79% se declara de nacionalidad chilena, un 3,88% declara tener doble nacionalidad y un 12,32% declara ser extranjero(a).

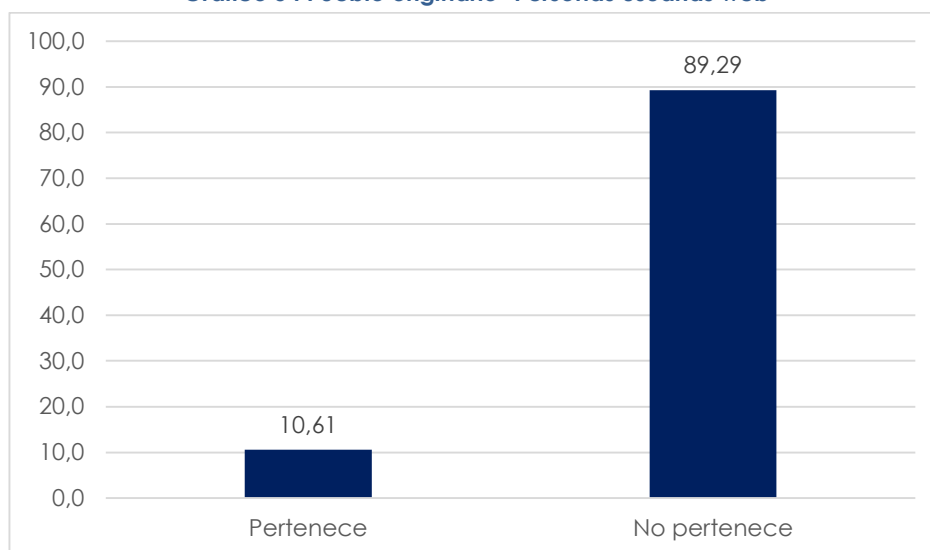
Gráfico 53 Nacionalidad- Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 10,61% declaró pertenecer a alguno. De entre quienes pertenecen a pueblos originarios, la mayoría se identificaba como Mapuche (48,50%), seguido por el pueblo Diaguita (9,16%) y Aymará (8,97%). Mientras tanto, un 24,30% señala otra y el resto de las identificaciones con pueblos originarios alcanzaron el 9,07%.

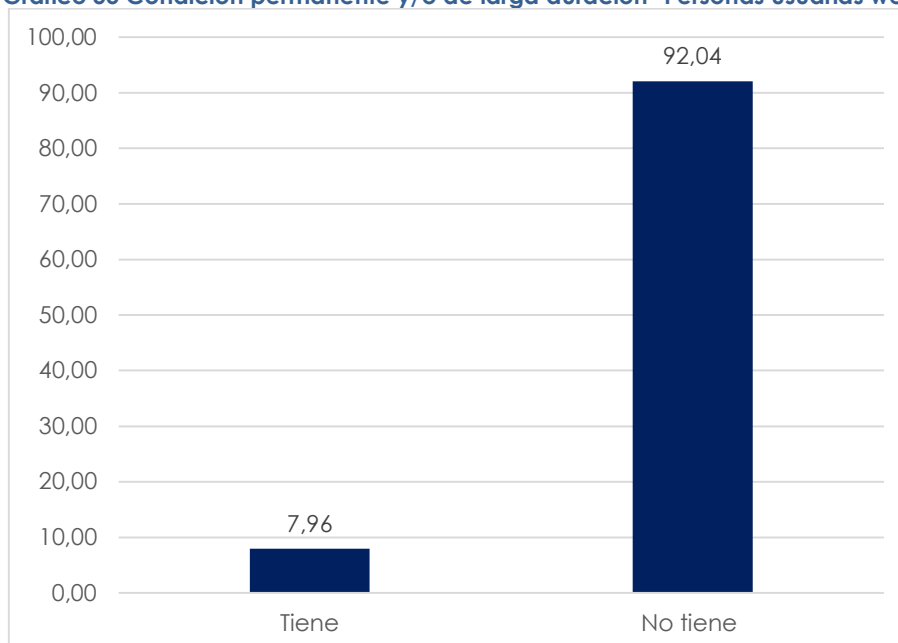
Gráfico 54 Pueblo originario- Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 7,96% declara tener alguna.

Gráfico 55 Condición permanente y/o de larga duración- Personas usuarias web

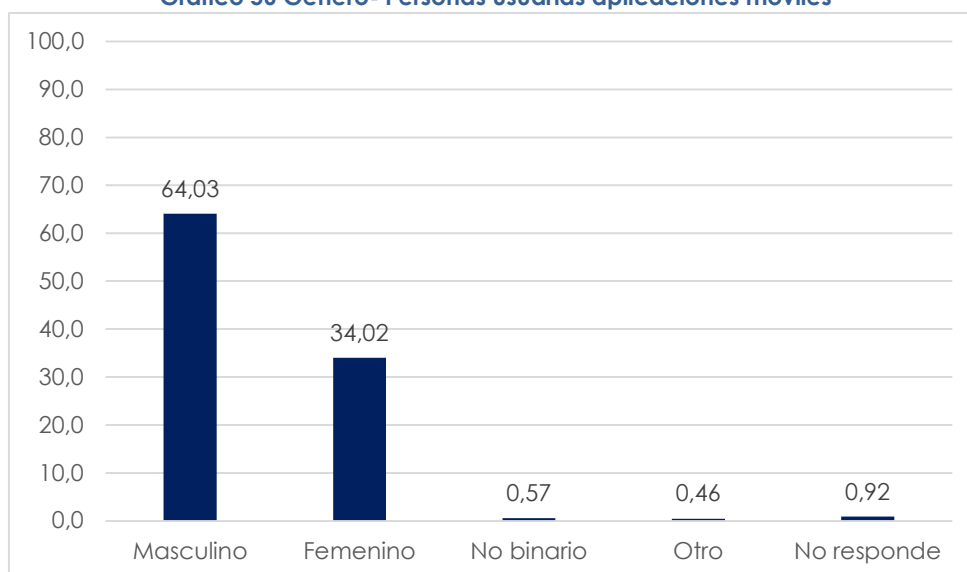


Fuente: elaboración propia

Personas usuarias aplicaciones móviles

En relación con las personas usuarias web, el 64,03% se identifica con el género masculino, quienes se identifican con el género femenino ascienden a 34,02%, con no binario un 0,57%, con otro un 0,46% y un 0,92% no responde.

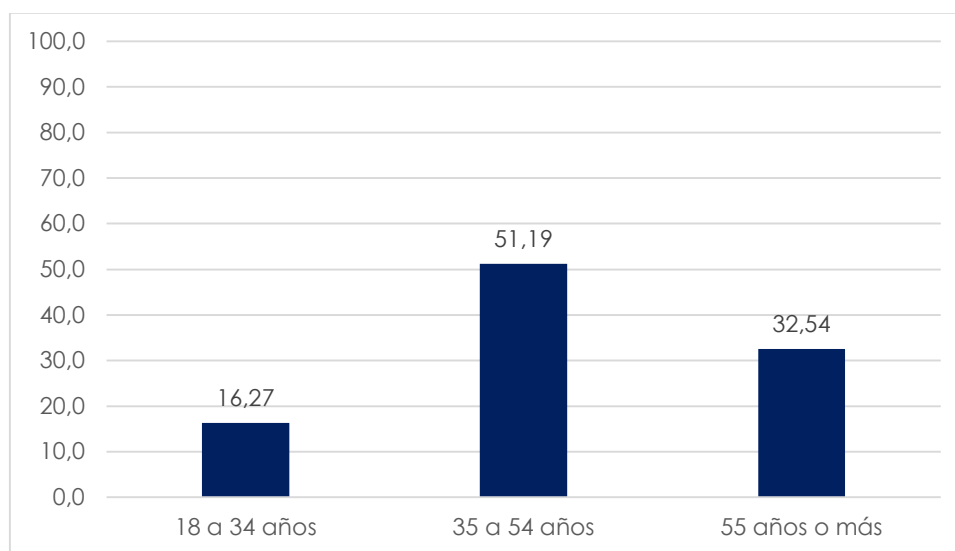
Gráfico 56 Género- Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Respecto a la edad, el promedio de quienes realizan trámites en línea es de 45 años. El grupo que más utiliza este medio es el de 35 a 54 años, que representa un 51,19%, seguido por el de 55 o más años que asciende a 32,54%, y por último el de 18 a 34 años con un 16,27%.

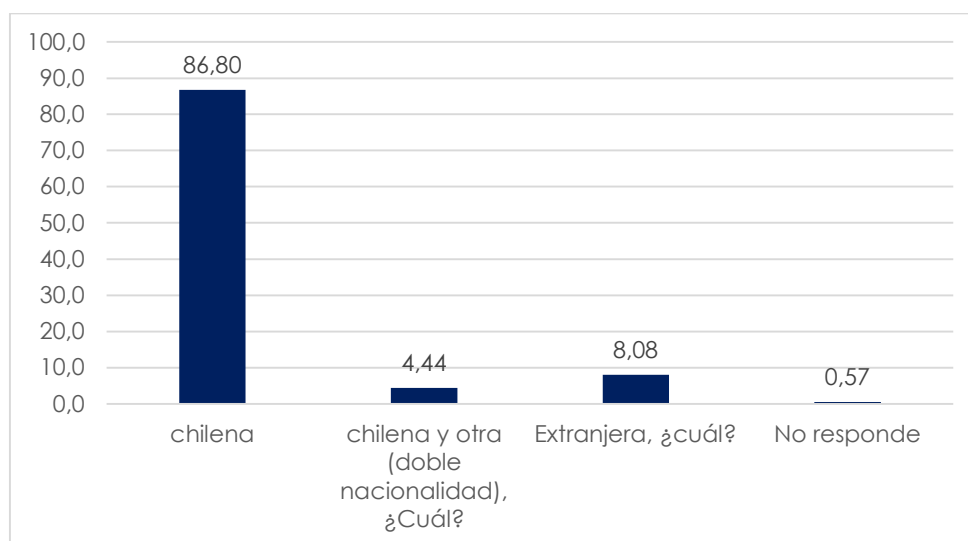
Gráfico 57 Tramos de edad- Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Para la nacionalidad, se tiene que un 86,80% señala poseer la nacionalidad chilena, un 4,44% declara tener doble nacionalidad (chilena y otra), un 8,08% declara ser extranjero(a) y un 0,57% no responde.

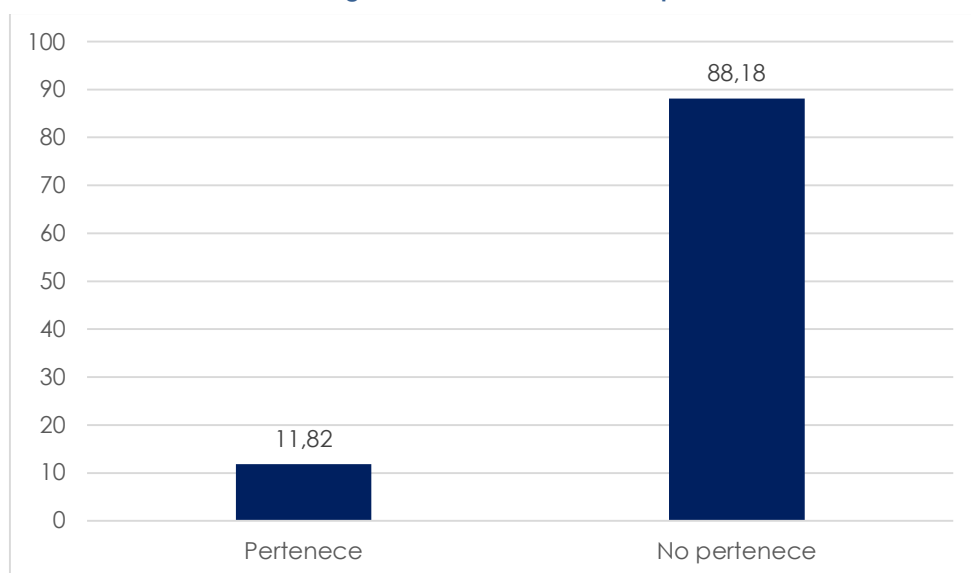
Gráfico 58 Nacionalidad- Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, ante la consulta de pertenencia a algún pueblo originario o indígena el 11,82% declaró pertenecer a alguno. De entre quienes pertenecen a pueblos originarios, la mayoría se identificaba como Mapuche (52,00%), seguido por el pueblo Diaguita (7,00%) y Aymará (4,00%). Un 33,00% señala otro y el resto de las identificaciones con pueblos originarios alcanzaron el 6%.

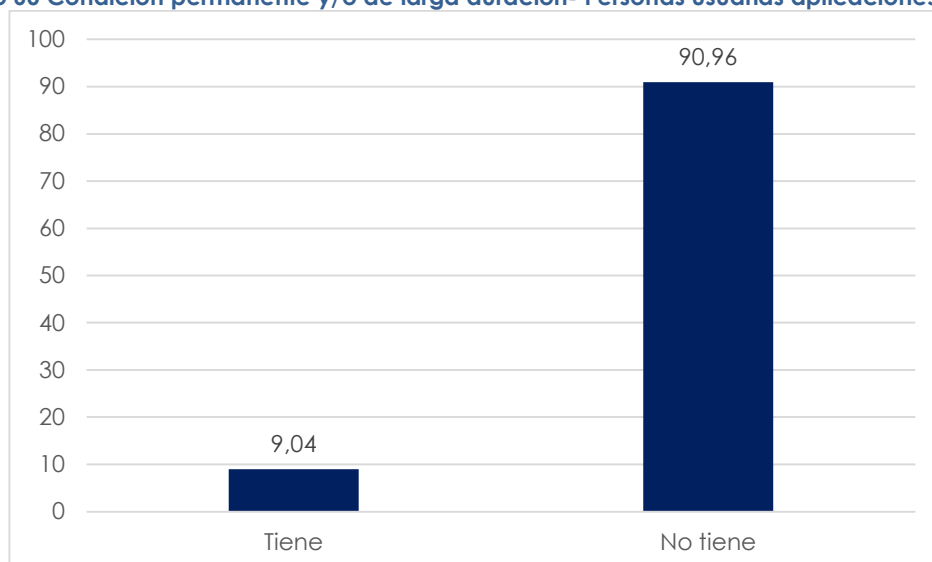
Gráfico 59 Pueblo originario- Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

Respecto a la presencia de condiciones permanentes y/o de larga duración, un 9,04% declara tener alguna.

Gráfico 60 Condición permanente y/o de larga duración- Personas usuarias aplicaciones móviles

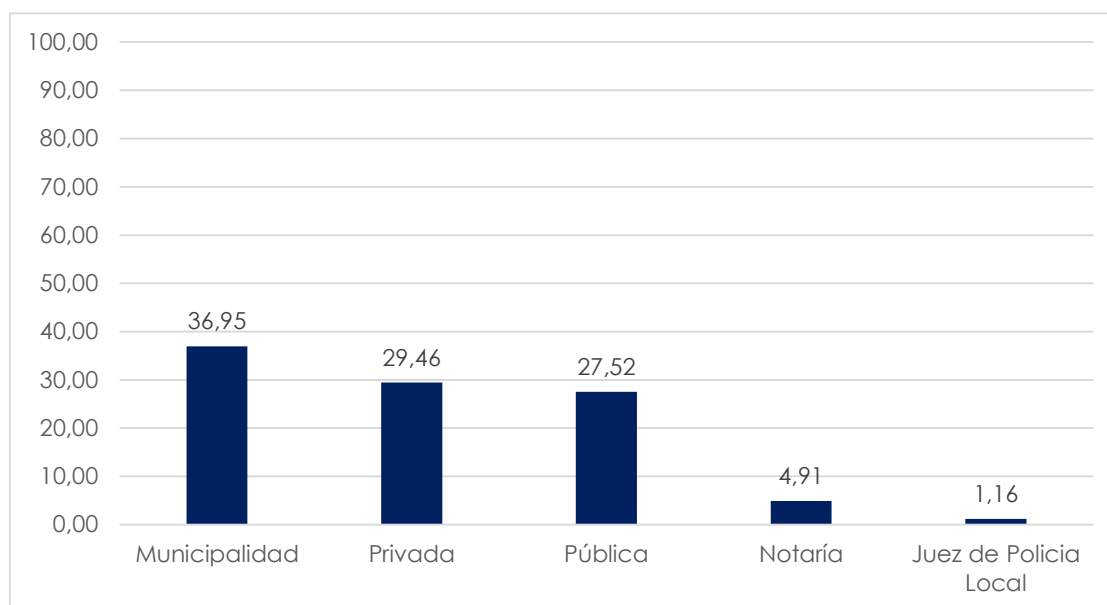


Fuente: elaboración propia

Personas usuarias institucionales

De las personas usuarias institucionales consultadas, un 36,95% corresponde a municipalidad, un 29,46% a una institución privada, un 27,52% a instituciones públicas, un 4,91% a notarías y un 1,16% a Juez de Policía Local. Por otro lado, la modalidad de convenio que predomina es en línea, llegando a 75,94%, seguido por los casos con modalidad batch que llegan a 16,52%, y, por último, en línea y batch alcanzan el 7,54%.

Gráfico 61 Tipo de instituciones-Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

7.9.2. La satisfacción según perfiles de personas usuarias

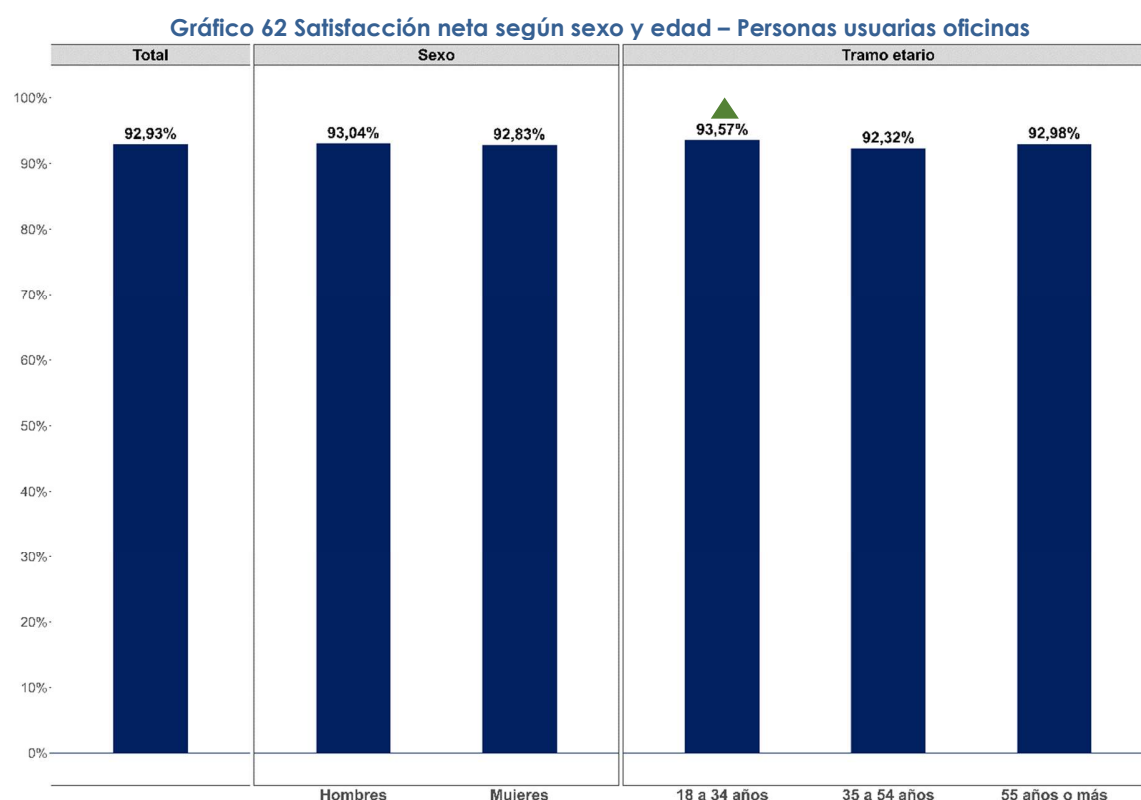
En esta sección se presenta la satisfacción neta según los perfiles de personas usuarias de cada segmento usuario. Además, se incluye el análisis por perfil de persona usuaria de los resultados de satisfacción neta por canal de atención desagregados por dimensión²⁵.

²⁵ Para efectos de estos análisis se utilizará la variable sexo en lugar de género.

Personas usuarias oficinas

Las personas usuarias de oficinas mostraron en términos agregados un 92,93% de satisfacción neta. Al desagregar estos resultados por sexo y tramos etarios, presentados en el gráfico siguiente, no se observan diferencias estadísticamente significativas según sexo.

En el caso de los segmentos etarios se observan diferencias estadísticamente significativas entre las personas usuarias de 18 a 34 años y las de 35 a 54 años. En específico, el tramo más joven presenta una satisfacción más alta que la categoría intermedia.



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente da cuenta, por su parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión, según sexo y tramo etario. Con asteriscos se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de sexo y con letras identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

A partir de los resultados presentados en la tabla es posible observar que, a nivel de dimensiones, se observan diferencias estadísticamente significativas por sexo respecto a la dimensión condiciones físicas y de ambientación, donde los hombres presentan una satisfacción neta mayor que las mujeres. En tramo etario la categoría de 35 a 54 años presenta una satisfacción menor que las otras dos categorías, y esas diferencias son estadísticamente significativas.

Respecto a la dimensión de proceso de realización del trámite no se presentan diferencias entre las categorías de sexo que sean estadísticamente significativas. En tramo etario de la

categoría de 18 a 34 años presenta una satisfacción mayor que las otras dos categorías, y esas diferencias son estadísticamente significativas.

Por su parte, al analizar los resultados para calidad de la atención, no se observan diferencias que sean estadísticamente significativas entre las categorías de sexo. Mientras tanto, según tramo etario, se observan diferencias estadísticamente significativas entre la categoría de 18 a 34 años y la de 35 a 54 años, presentando la primera una mayor satisfacción.

Por último, en torno a la dimensión preparación del personal funcionario tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de sexo. En tramo etario la categoría de 35 a 54 años presenta una satisfacción menor que las otras dos categorías, y esas diferencias son estadísticamente significativas.

Tabla 65 Satisfacción neta por dimensión según sexo y edad – Personas usuarias oficinas – Personas usuarias oficinas

	Total	Sexo		Tramo etario		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años (A)	35 a 54 años (B)	55 años o más (C)
n	15.371	7.373	7.998	5.135	5.867	4.369
Condiciones físicas y de ambientación	88,69%	89,32%*	88,12%	89,86%B	87,22%	89,26%B
Proceso de realización del trámite	94,59%	94,5%	94,67%	95,28%BC	94,18%	94,31%
Calidad de la atención	95,75%	95,95%	95,58%	96,22%B	95,32%	95,78%
Preparación del personal funcionario	93,31%	93,51%	93,13%	93,64%B	92,59%	93,89%B

Fuente: elaboración propia

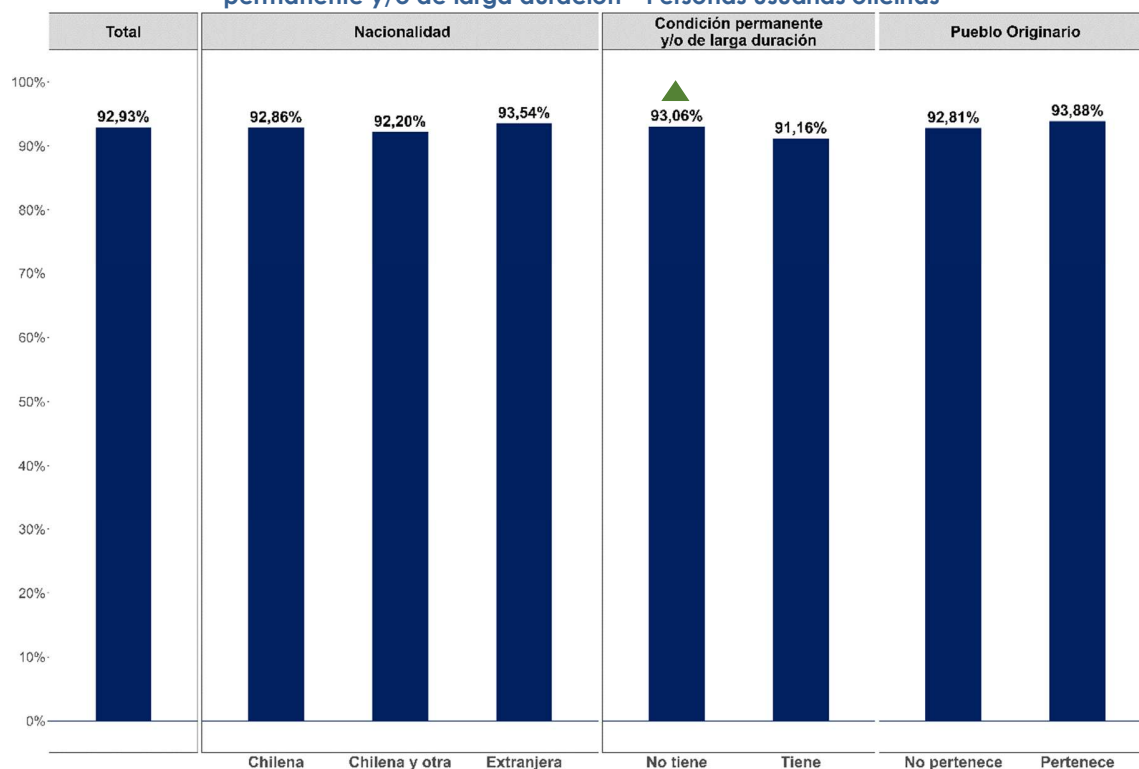
El gráfico a continuación da cuenta de los resultados en la satisfacción, según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de la variable nacionalidad, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías.

Respecto a situación de condición permanente y/o de larga duración se observa que las personas usuarias que no tienen una condición permanente y/o de larga duración tienden a evaluar de mejor manera el servicio que quienes sí tienen. Mientras los primeros alcanzan una satisfacción neta de 93,06%, los segundos alcanzan un 91,17%, una diferencia que es estadísticamente significativa.

Por último, en lo que refiere a pertenencia a pueblos originarios, es posible observar que no se presentan diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 63 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias oficinas



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente da cuenta, por otra parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y situación de condición permanente y/o de larga duración). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración.

De acuerdo con los resultados presentados es posible observar que, en relación con la dimensión condiciones físicas y de ambientación, no se observan diferencias estadísticamente significativas en condición permanente y/o de larga duración. Respecto a nacionalidad, la categoría extranjera presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la nacionalidad chilena, siendo la satisfacción de la primera más alta. Luego, acerca de pueblo originario, quienes declaran pertenecer a un pueblo originario presentan mayores niveles de satisfacción que quienes no pertenecen, siendo esta diferencia estadísticamente significativa.

A nivel de proceso de realización del trámite, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de condición permanente y/o de larga duración, donde la categoría No tiene presenta una satisfacción más alta que la categoría Tiene.

En el caso de la calidad de la atención, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de las tres variables en análisis.

A nivel de preparación del personal funcionario, solo en la variable pueblo originario se observan diferencias, donde la pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes no pertenecen a un pueblo originario, con un porcentaje de satisfacción neta mayor.

Tabla 66 satisfacción neta por dimensión según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias oficinas

	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o de larga duración	
		Chilena (A)	Chilena y otra (B)	Extranjera (C)	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	15.371	13.378	177	1.805	1.815	13.556	1.033	14.338
Condiciones físicas y de ambientación	89,77%	88,08%	89,74%	93,29%A	90,08%*	88,52%	87,52%	88,77%
Proceso de realización del trámite	95,17%	94,52%	96,19%	95,03%	95,09%	94,53%	92,95%	94,71%*
Calidad de la atención	94,99%	95,74%	94,87%	95,9%	96,16%	95,71%	95,06%	95,81%
Preparación de los(as) funcionarios(as)	96,00%	93,44%	91,54%	92,59%	94,56%*	93,16%	91,86%	93,42%

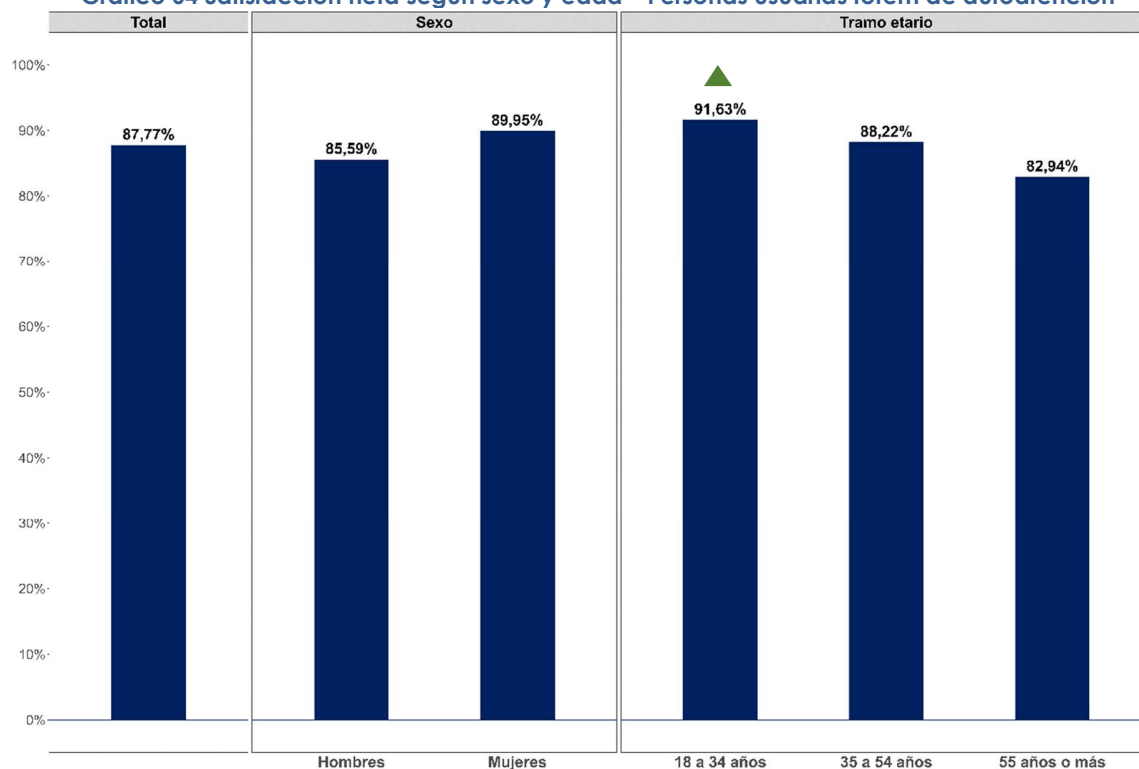
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias tótem de autoatención

Las personas usuarias de tótem de autoatención mostraron en términos agregados un 87,77% de satisfacción neta. Al desagregar estos resultados por sexo y tramos etarios, presentados en el gráfico siguiente, observamos que en los niveles de satisfacción neta alcanzados no se presentan diferencias estadísticamente significativas en relación al sexo de las personas encuestadas.

En el caso de los segmentos etarios se observa una diferencia estadísticamente significativa entre las personas usuarias de 18 a 34 años y 55 años o más, obteniendo ésta última una satisfacción más baja.

Gráfico 64 Satisfacción neta según sexo y edad – Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente da cuenta, por su parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión, según sexo y tramo etario. Con asteriscos se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de sexo y con letras e identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

A partir de los resultados presentados en la tabla es posible observar que, para todas las dimensiones, las mujeres presentan una satisfacción mayor que los hombres, y en todas las dimensiones ésta es una diferencia estadísticamente significativa, excepto para calidad de contenidos del sistema donde no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías.

Por su parte, al analizar los resultados por tramo etario, se observa que la satisfacción de la categoría de 18 a 34 años es mayor a las categorías de 35 a 54 años y de 55 años o más en todas las dimensiones. A su vez, la categoría de 35 a 54 años presenta mayores niveles de satisfacción que la categoría de 55 años o más, en todas las dimensiones, con excepción de la dimensión de proceso de realización del trámite, donde no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre estos dos tramos.

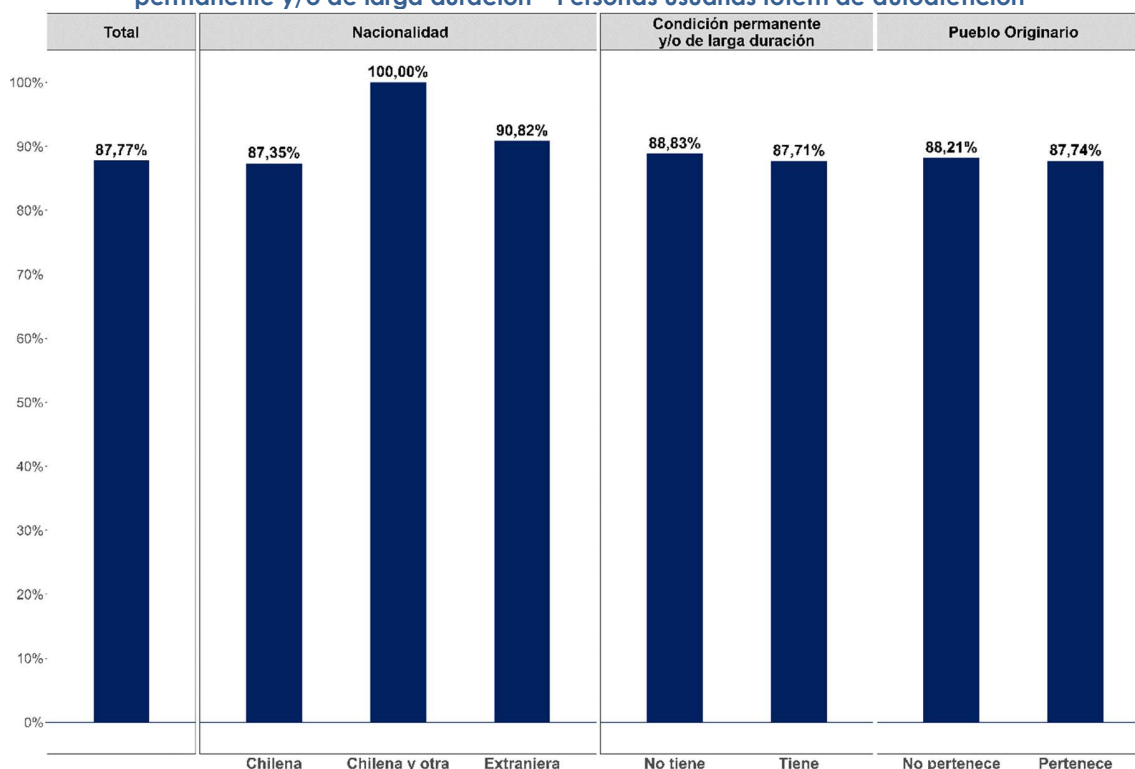
Tabla 67 Satisfacción neta por dimensión según sexo y edad – Personas usuarias tótem de autoatención

	Total	Sexo		Tramo etario		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años (A)	35 a 54 años (B)	55 años o más (C)
n	845	410	435	269	370	206
Condiciones físicas y de ambientación	87,81%	87,45%	92,71%*	96,28%BC	87,52%C	80,78%
Facilidad del uso del tótem	93,61%	88,16%	94,5%*	97,59%BC	93,51%C	88,25%
Calidad de contenidos del sistema	96,94%	91,06%	93,71%	97,16%BC	93,56%C	88,54%
Proceso de realización del trámite	90,52%	86,3%	93,16%*	95,7%BC	90,45%	87,12%
Impresión de certificados	84,52%	86,74%	94,26%*	98,74%BC	87,18%C	76,11%

Fuente: elaboración propia

El gráfico a continuación da cuenta de los resultados en la satisfacción, según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración. No se presentan diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las tres variables.

Gráfico 65 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias tótem de autoatención



Fuente: elaboración propia

La tabla siguiente da cuenta, por otra parte, de los resultados de satisfacción desagregados por dimensión frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y situación de condición permanente y/o de larga duración). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración.

De acuerdo con los resultados presentados es posible observar que, en relación con la dimensión condiciones físicas y de ambientación, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de nacionalidad. En el caso de pueblo originario, la pertenencia presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción neta de quienes no pertenecen a un pueblo originario, con un porcentaje de satisfacción neta mayor. Mientras tanto, en relación con condición permanente y/o de larga duración, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías.

A nivel de facilidad del uso del tótem, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de ninguna de las variables observadas.

A nivel calidad de contenidos del sistema, tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de ninguna de las variables observadas.

En el caso de proceso de realización del trámite solo se observa una diferencia estadísticamente significativa en la variable condición permanente y/o de larga duración, donde quienes no presentan una condición acusan una mayor satisfacción.

Por último, a nivel de impresión de certificados, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de ninguna de las variables observadas.

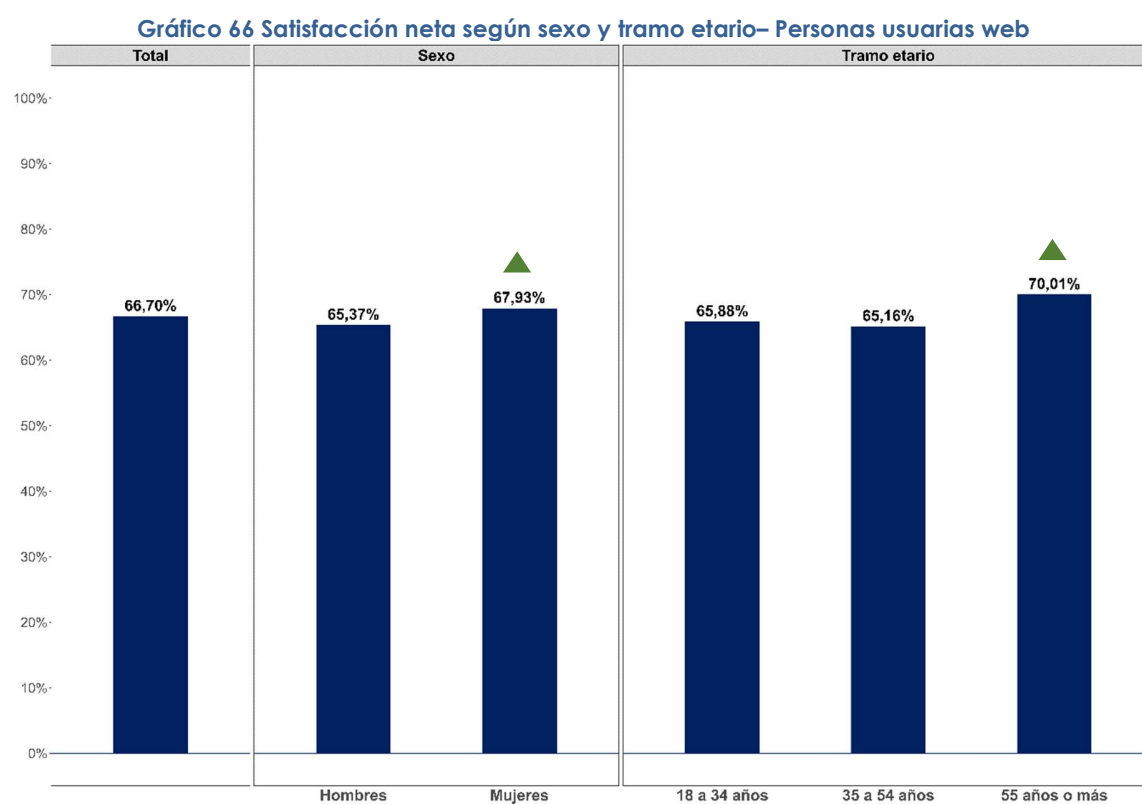
Tabla 68 satisfacción neta por dimensión según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias tótems de autoatención

	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o de larga duración	
		Chilena (A)	Chilena y otra (B)	Extranjera (C)	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	845	753	2	90	58	787	51	794
Condiciones físicas y de ambientación	87,81%	87,82%	100%	87,49%	88,84%*	74,61%	87,48%	92,65%
Facilidad del uso del tótem	93,61%	93%	100%	98,12%	93,76%	91,75%	93,75%	91,54%
Calidad de contenidos del sistema	96,94%	96,65%	100%	99,08%	97,08%	95,19%	96,83%	98,56%
Proceso de realización del trámite	90,52%	90,35%	100%	91,64%	90,53%	90,37%	90,08%	97,13%*
Impresión de certificados	84,52%	84,36%	100%	85,45%	84,03%	90,73%	84,36%	86,76%

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias web

El gráfico a continuación presenta la satisfacción neta para las personas usuarias web, desagregada por sexo y tramo etario. Al analizar las variables sexo y tramo etario, se presentan diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, siendo la evaluación de las mujeres más alta, y presentando el tramo de 55 años o más una mayor satisfacción respecto a las dos categorías restantes.



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por trámite, según sexo y tramo etario. Con asteriscos se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de sexo y con letras e identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, a nivel de certificados gratuitos, las mujeres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los hombres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, presentando una mayor satisfacción.

A nivel de certificados pagados, por sexo no se presenta diferencias estadísticamente significativas. En el caso del tramo etario, el tramo de edad de 35 a 54 años presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, con una satisfacción inferior a estos.

En el caso de clave única, sexo no se presenta diferencias estadísticamente significativas. En el caso del tramo etario, el tramo de edad de 55 años o más presenta una mayor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 18 a 34 años es mayor que el de 35 a 54 años, siendo esta diferencia también estadísticamente significativa.

En el caso contactos y solicitudes de transparencia, sexo no se presenta diferencias estadísticamente significativas. En el caso del tramo etario, el tramo de edad de 55 años o más presenta una mayor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años es mayor que el de 18 a 34 años, siendo esta diferencia también estadísticamente significativa.

En el caso de solicitud de renovación de cédula web, los hombres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las mujeres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, el tramo de edad de 18 a 34 años presenta una mayor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y el tramo de 35 a 54 años es mayor que el de 55 años o más, siendo esta diferencia también estadísticamente significativa.

Por último, en el caso de reserva de horas, las mujeres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los hombres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso del tramo etario, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, presentando una mayor satisfacción.

Tabla 69 Satisfacción Neta por trámite según sexo y tramo etario – Personas usuarias web

	Total	Sexo		Tramo etario		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años (A)	35 a 54 años (B)	55 años o más (C)
n	10.307	4.948	5.334	2.156	5.053	3.098
Certificados Gratuitos	67,29%	65,89%	68,56%*	66,38%	65,93%	70,61%AB
Certificados Pagados	66,07%	66,4%	65,55%	67,07%B	63,13%	68,74%B
Clave única	62,32%	61,78%	62,77%	63,54%B	56,21%	67,37%AB
Contactos y solicitudes de transparencia	31,40%	31,08%	31,78%	14,72%	30,38%A	40,1%AB
Renovación de Cédula web	73,65%	75,3%*	71,88%	80,59%BC	73,93%C	64,43%
Reserva de Horas	62,19%	58,99%	65,53%*	60%	60,58%	66,48%AB

Fuente: elaboración propia

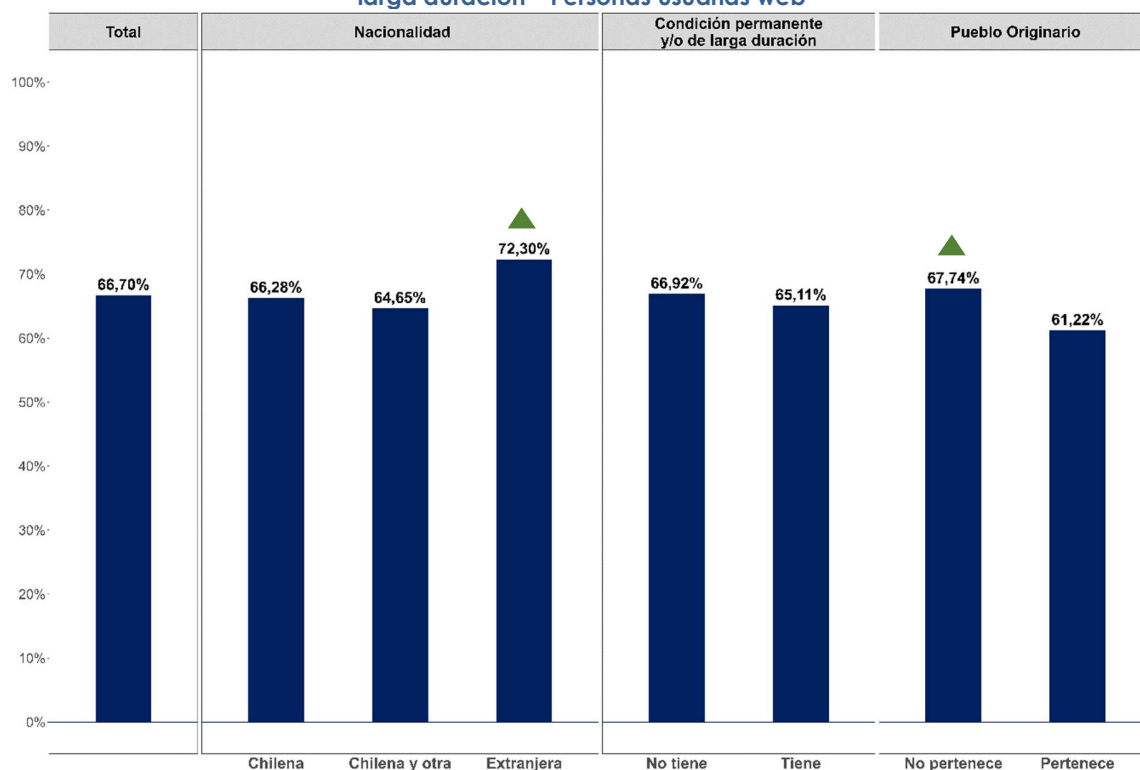
El gráfico a continuación da cuenta de los resultados desagregados por nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de la nacionalidad se observan diferencias estadísticamente significativas entre la categoría extranjera y las dos categorías restantes, donde la primera presenta una mayor satisfacción.

Mientras tanto, entre las personas en situación de condición permanente y/o de larga duración no se observan diferencias estadísticamente significativas.

Por último, en el caso de pueblo originario, quienes pertenecen muestran una mayor satisfacción respecto a quienes no pertenecen, y esta diferencia es estadísticamente significativa.

Gráfico 67 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias web



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por trámite, frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y situación de condición permanente y/o de larga duración). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, a nivel de certificados gratuitos, la nacionalidad extranjera presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, presentando una mayor satisfacción. Respecto a pueblo originario, quienes no pertenecen presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las quienes pertenecen, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. Y no se presentan diferencias estadísticamente significativas en la variable condición permanente y/o de larga duración.

A nivel de certificados pagados, no se presentan diferencias estadísticamente significativas en nacionalidad. Respecto a pueblo originario, quienes no pertenecen presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las quienes pertenecen, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. Y tampoco se presentan diferencias estadísticamente significativas en la variable condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de clave única, nacionalidad extranjera presenta una mayor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y la nacionalidad chilena es mayor que nacionalidad chilena y otra, siendo esta diferencia también estadísticamente significativa. En este trámite no se presentan diferencias estadísticamente significativas en las variables pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

A nivel de contactos y solicitudes de transparencia, nacionalidad chilena presenta una menor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, y la nacionalidad chilena es mayor que nacionalidad chilena y otra, siendo esta diferencia también estadísticamente significativa. Respecto a pueblo originario, quienes no pertenecen presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las quienes pertenecen, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. Y no se presentan diferencias estadísticamente significativas en la variable condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de la renovación de cédula web, nacionalidad chilena presenta una mayor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a la nacionalidad chilena y otra. Respecto a pueblo originario, quienes no pertenecen presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las quienes pertenecen, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. Y se presentan diferencias estadísticamente significativas en la variable condición permanente y/o de larga duración entre quienes tienen y no tienen condición, siendo mayor la satisfacción entre los que no tienen.

Por último, en el caso de reserva de horas, nacionalidad chilena y otra presenta una mayor satisfacción que conforma una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos. Respecto a pueblo originario, quienes no pertenecen presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las quienes pertenecen, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. Y no se presentan diferencias estadísticamente significativas en la variable condición permanente y/o de larga duración.

Tabla 70 Satisfacción Neta por trámite según nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias web

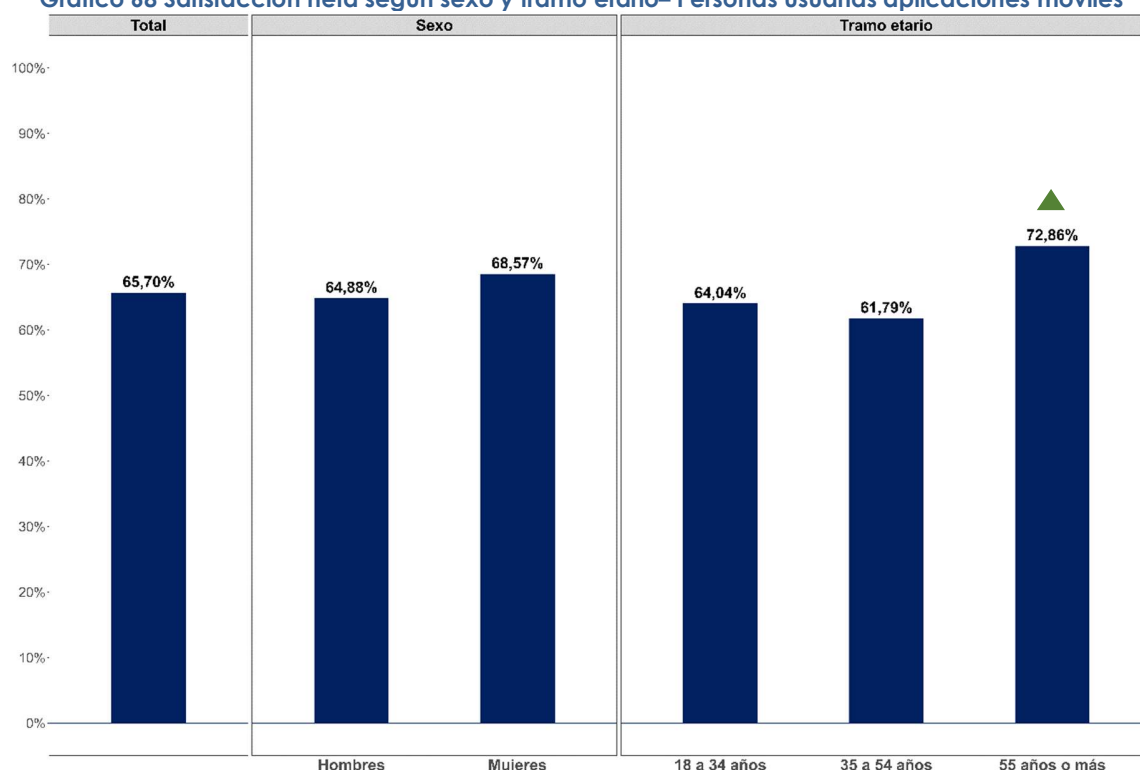
	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o larga duración	
		Chilena (A)	Chilena y otra (B)	Extranjera (C)	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	10.307	8.607	400	1.282	1.057	8.821	813	9.361
Certificados Gratuitos	67,29%	66,86%	63,57%	74,06%AB	63,4%	68,13%*	65,75%	67,5%
Certificados Pagados	66,07%	66,02%	68,34%	68,05%	46,85%	68,52%*	63,99%	66,5%
Clave única	62,32%	62,16%B	50,39%	68,66%AB	66,04%	63,41%	60,58%	61,97%
Contactos y solicitudes de transparencia	31,40%	27,74%	43,42%A	42,05%A	23,5%	32,77%*	33,02%	31,31%
Renovación de Cédula web	73,65%	73,49%	100%A	-	60,36%	74,67%*	62,3%	74,09%*
Reserva de Horas	62,19%	61,47%	73,07%AC	61,79%	56,92%	63,52%*	60,94%	62,14%

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias aplicaciones móviles

El gráfico a continuación presenta la satisfacción neta para las personas usuarias aplicaciones móviles, desagregada por sexo y tramo etario. Se realizan las comparaciones entre categorías de grupos y no se observan diferencias estadísticamente significativas en sexo, mientras que en tramo etario el tramo de 55 años o más es mayor a los tramos de 18 a 34 años y 35 años o más, y estas diferencias son estadísticamente significativas.

Gráfico 68 Satisfacción neta según sexo y tramo etario– Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción neta desagregados por aplicación móvil, según sexo y tramo etario. Con asteriscos se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de sexo y con letras e identificando las diferencias en el caso de tramo etario.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que en el caso de la aplicación móvil Civildigital - Gratuito, no se presentan diferencias estadísticamente significativas entre las categorías de sexo. En el caso de tramo etario, la categoría de 55 años o más es mayor a los tramos de 18 a 34 años y 35 años o más, y estas diferencias son estadísticamente significativas.

Respecto a los usuarios de aplicación móvil Civildigital - Pagado, los hombres presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a las mujeres, mostrando un porcentaje de satisfacción neta mayor. En el caso de tramos etarios, el tramo de edad de 55 años o más presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a los otros dos tramos, siendo mayor su satisfacción.

Tabla 71 Satisfacción Neta por aplicación según sexo y tramo etario – Personas usuarias aplicaciones móviles

Aplicación Móvil	Total	Sexo		Tramo etario		
		Hombre	Mujer	18 a 34 años (A)	35 a 54 años (B)	55 años o más (C)
n	785	519	263	120	400	265
Civildigital-Gratuito	66,07%	65,2%	69,12%	64,72%	62,3%	73,01%B
Civildigital-Pagado	54,15%	55,16%*	51,77%	43,04%	46,07%	68,29%AB

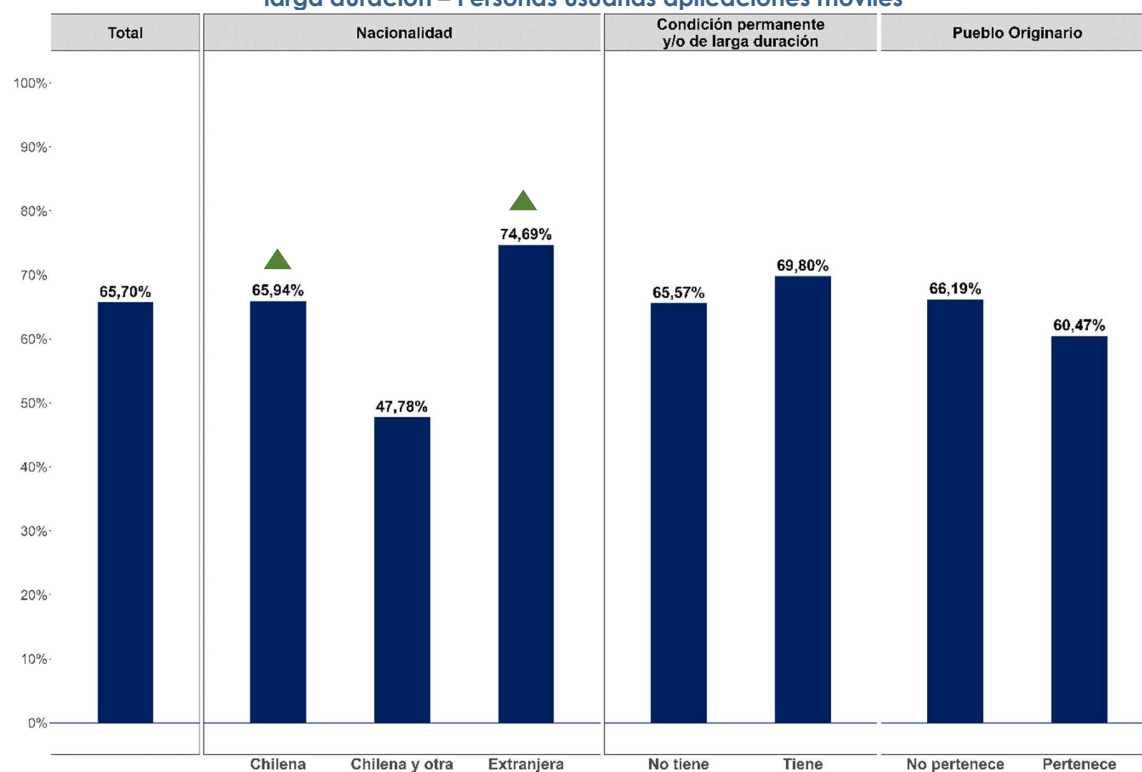
Fuente: elaboración propia

El gráfico a continuación da cuenta de los resultados desagregados por nacionalidad, pueblo originario y situación de condición permanente y/o de larga duración.

En el caso de la nacionalidad se observa una diferencia estadísticamente significativa entre la evaluación de las personas con nacionalidad chilena y otra (47,78%) y las presentadas por las categorías chilena (60,47%) y extranjera (74,69%), reportando las personas con ambas nacionalidades una peor evaluación.

Respecto a situación de condición permanente y/o de larga duración y pueblos originarios, no se observan diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 69 Satisfacción neta según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

En la tabla a continuación son presentados los resultados de la satisfacción desagregados por aplicación móvil, frente a las variables anteriormente mencionadas (nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios y presencia de condición permanente y/o de larga duración). Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas en el caso de nacionalidad y con asteriscos en los casos de pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, en la aplicación móvil Civildigital - Gratuito, en el caso de la nacionalidad se observa una diferencia estadísticamente significativa entre la evaluación de las personas con nacionalidad chilena y otra (47,78%) y las presentadas por las categorías chilena (60,47%) y extranjera (74,69%), reportando las personas con ambas nacionalidades una peor evaluación. Mientras que, en relación a situación de condición permanente y/o de larga duración y pueblos originarios, no se observan diferencias estadísticamente significativas.

De acuerdo con estos resultados es posible observar que, en la aplicación móvil Civildigital - Pagado, la nacionalidad chilena presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a nacionalidad extranjera, presentando una satisfacción neta mayor. En el caso de pueblo originario, quienes no pertenecen presenta una satisfacción mayor y esta es una diferencia estadísticamente significativa. Respecto a la variable condición permanente y/o de larga duración, la ausencia de la condición presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto a la presencia de la condición, presentando la primera una satisfacción mayor.

Tabla 72 Satisfacción Neta por aplicación según nacionalidad, pueblo originario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias aplicaciones móviles

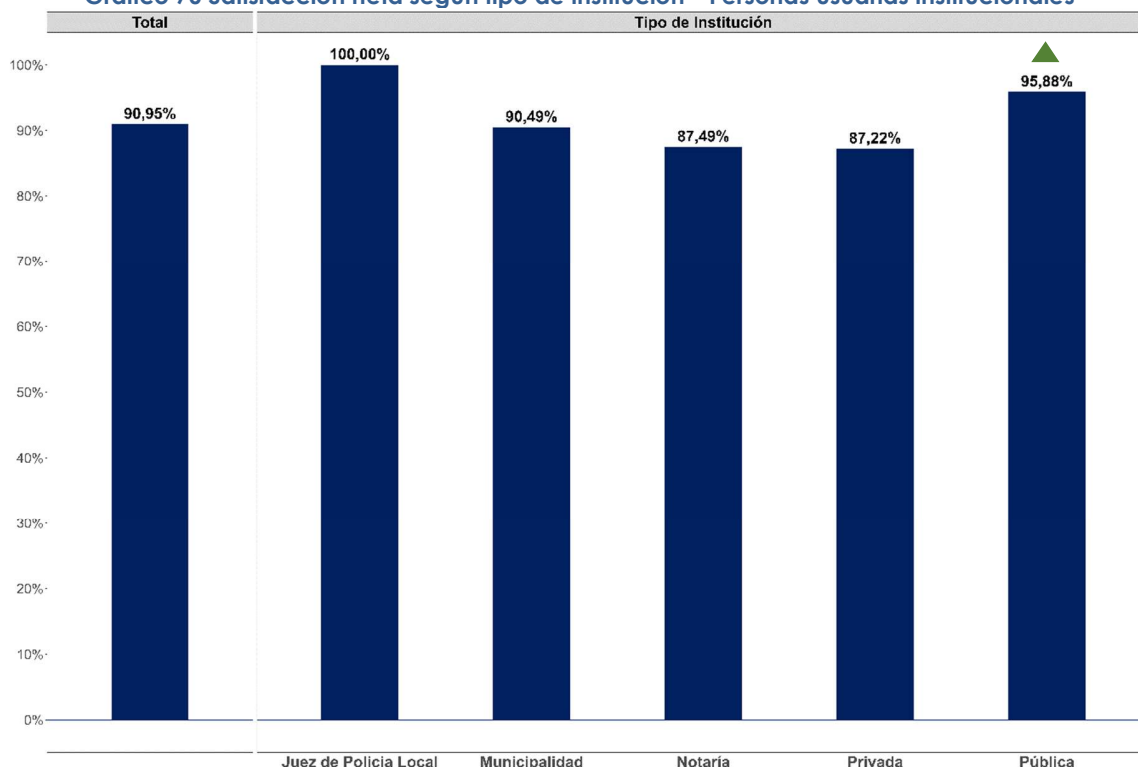
	Total	Nacionalidad			Pueblo Originario		Condición permanente y/o larga duración	
		Chilena (A)	Chilena y otra (B)	Extranjera (C)	Pertenece	No pertenece	Tiene	No tiene
n	2.642	678	37	64	91	661	68	701
Civildigital-Gratuito	66,07%	66,25%B	47,96%	75,76%B	61,19%	66,43%	71,3%	65,85%
Civildigital-Pagado	54,15%	56,43%C	42%	41,9%	38,24%	58,85%*	24%	56,98%*

Fuente: elaboración propia

Personas usuarias institucionales

Por último, el gráfico siguiente presenta la satisfacción neta de las personas usuarias institucionales, desagregada por tipo de institución. Entre las categorías, el caso de las instituciones públicas representa la institución que muestra diferencias estadísticamente significativas con otras categorías, presentando una satisfacción neta mayor a las instituciones privadas.

Gráfico 70 Satisfacción neta según tipo de institución – Personas usuarias institucionales



Fuente: elaboración propia

La siguiente tabla presenta los resultados de la satisfacción desagregados por dimensión según tipo de institución. Con letras se identifican diferencias estadísticamente significativas entre categorías.

Los resultados dan cuenta que a nivel de la dimensión calidad de servicios y productos generados a través del convenio solo se observan diferencias estadísticamente significativas entre las instituciones públicas y las instituciones privadas, las notarías y las municipalidades, presentando las primeras una mayor satisfacción.

No se observan diferencias estadísticamente significativas en la dimensión capacidad de para atender consultas.

Tabla 73 Satisfacción Neta por dimensión según tipo de institución – Personas usuarias institucionales

	Total	Tipo de Institución				
		Privada (A)	Pública (B)	Notaría (C)	Municipalidad (D)	Juez de Policía Local (E)
n	345	104	98	19	120	4
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	93,45%	90,1%	98,96% ^{ACD}	89,47%	92,31%	100%
Capacidad para atender consultas	87,73%	84,81%	92,42%	84,62%	86,96%	100%

Fuente: elaboración propia

7.9.3. La satisfacción en grupos específicos

En el capítulo anterior se realizaron análisis que permitían dar cuenta de la satisfacción neta en algunas variables y categorías de interés que en este capítulo son profundizados al combinarse algunas de estas variables generando grupos anidados. En específico, a partir de las variables sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración²⁶.

A modo de ejemplo, este tipo de análisis permite observar la satisfacción que se da específicamente en las mujeres, de 18 a 34 años, que presentan una condición permanente y/o de larga duración, en comparación con mujeres de ese mismo tramo etario, que no poseen estas condiciones. A través de lo anterior, es posible orientar futuros esfuerzos respecto de grupos que podrían tener mayores dificultades en su experiencia usuaria²⁷.

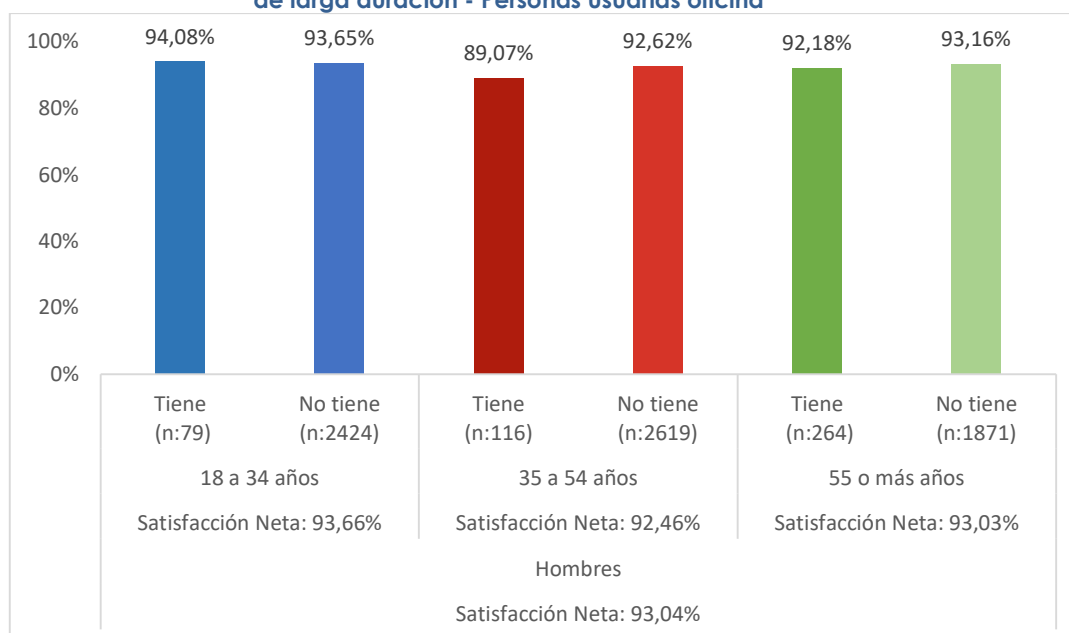
Personas usuarias oficinas –Resultado anidado según sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración

Lo presentado en el gráfico a continuación permite observar, en primer lugar, que, entre los hombres, la satisfacción no discrimina de forma importante según condición permanente y/o de larga duración, excepto cuando se trata del tramo de 34 a 54 años, donde se observa una mayor distancia en la satisfacción entre quienes poseen una condición permanente y/o de larga duración y quienes no la poseen. La satisfacción es más alta entre quienes no la poseen. El comportamiento de mujeres, en tanto, presenta las mismas dinámicas que en el caso de los hombres.

²⁶ Para efectos de estos análisis se utilizará la variable sexo en lugar de género.

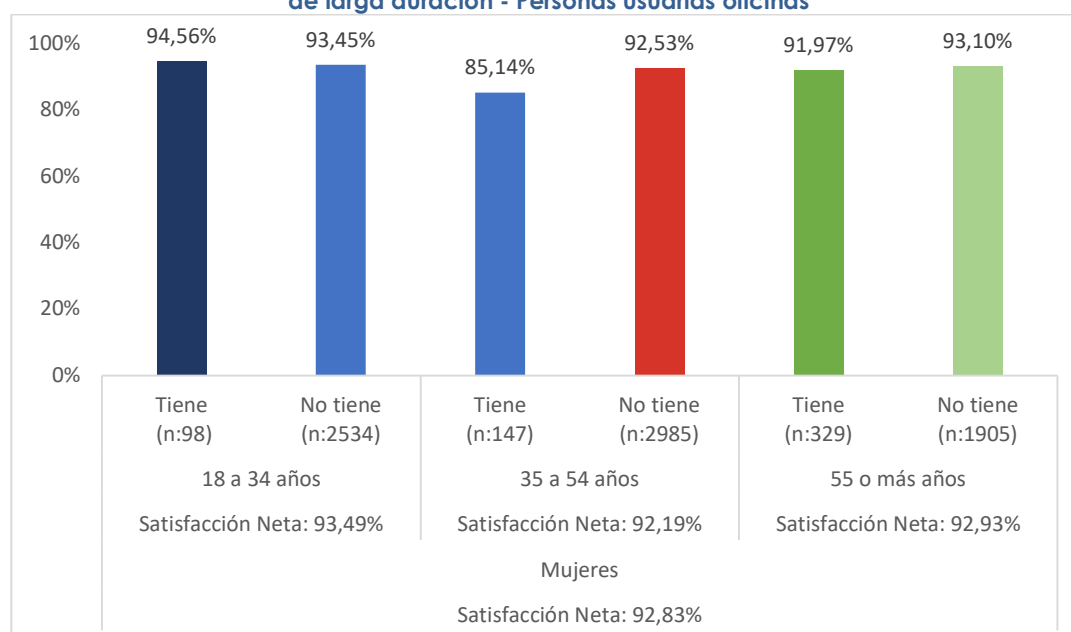
²⁷ En este apartado no se incluyen diferencias estadísticamente significativas, pues el nivel de desagregación dificulta la consecución de n óptimos para las comparaciones.

Gráfico 71 Satisfacción neta anidado por sexo (hombres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Personas usuarias oficina



Fuente: elaboración propia

Gráfico 72 Satisfacción neta anidado por sexo (Mujeres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración - Personas usuarias oficinas

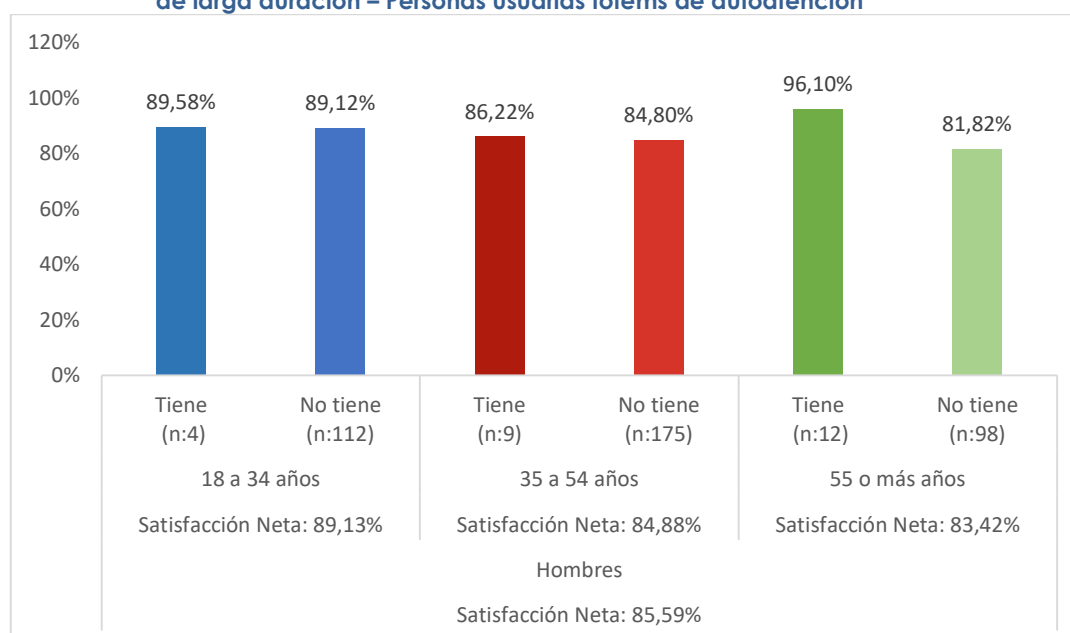


Fuente: elaboración propia

Personas usuarias tótems de autoatención– Resultado anidado según sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración

Lo presentado en el siguiente gráfico a continuación permite observar, en primer lugar, que, entre los hombres que utilizaron tótem de autoatención, los grupos etarios en general presentan porcentajes de satisfacción similares, incluso cuando en su interior se diferencia por condición permanente y/o de larga duración. Esto último, solo a excepción del tramo de 55 años o más, donde se presenta un nivel de satisfacción mucho mayor en las personas que presentan una condición permanente y/o de larga duración a diferencia de quienes no la presentan.

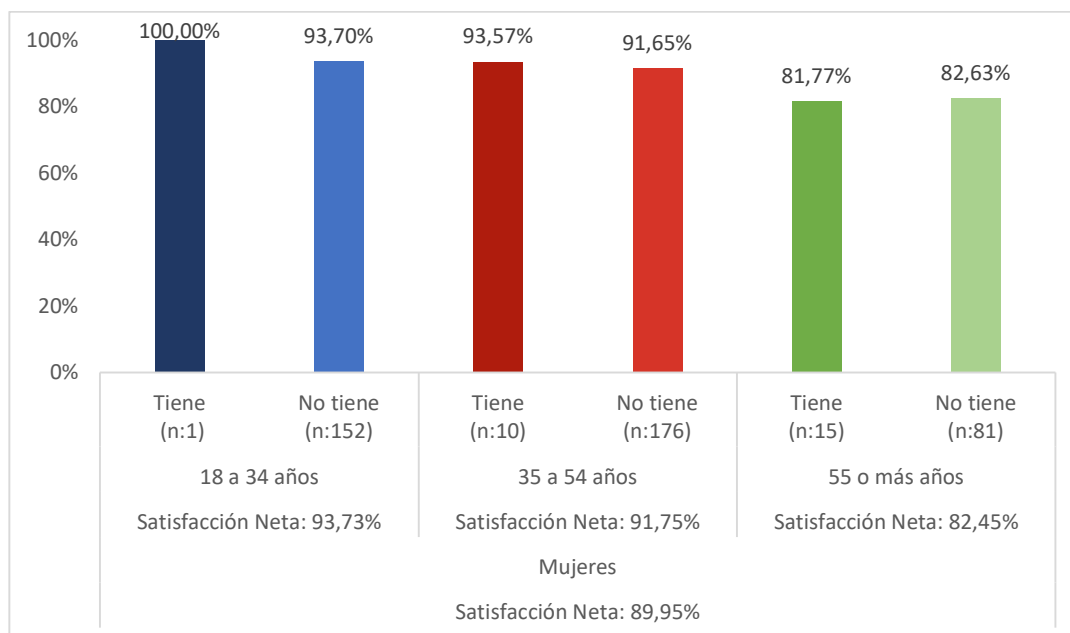
Gráfico 73 Satisfacción neta anidado por sexo (hombres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias tótems de autoatención



Fuente: elaboración propia

El siguiente gráfico, en tanto, presenta el mismo ejercicio para el caso de las mujeres, mostrando diferencias en el comportamiento observado en el caso de los hombres. Los resultados muestran en general que a mayor edad menor satisfacción.

Gráfico 74 Satisfacción neta anidado por sexo (Mujeres), tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias tótems de autoatención



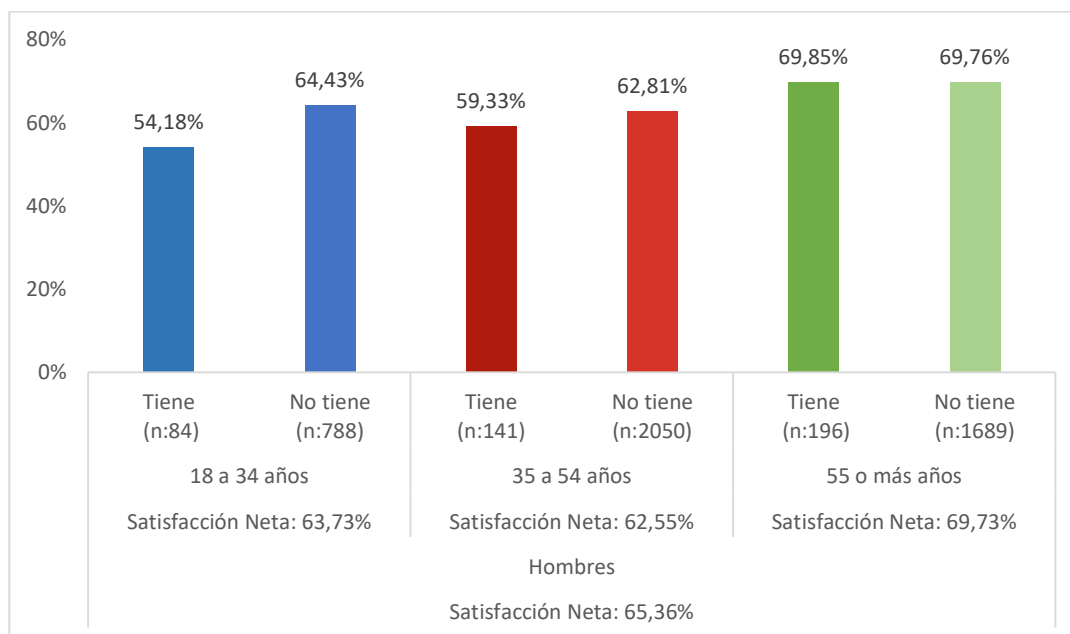
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias web –Resultado anidado según sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración

En el caso de las personas usuarias web, lo presentado en el gráfico siguiente para el grupo de los hombres, permite observar, en general, mayores niveles de satisfacción a medida que aumenta la edad de estas personas usuarias.

Por otra parte, mientras que en el tramo de edad de 55 años o más la satisfacción más alta se presenta entre quienes presentan una condición permanente y/o de larga duración, la satisfacción es menor entre quienes no poseen una condición permanente y/o de larga duración en los tramos de 18 a 34 años y de 35 a 54 años.

Gráfico 75 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias web

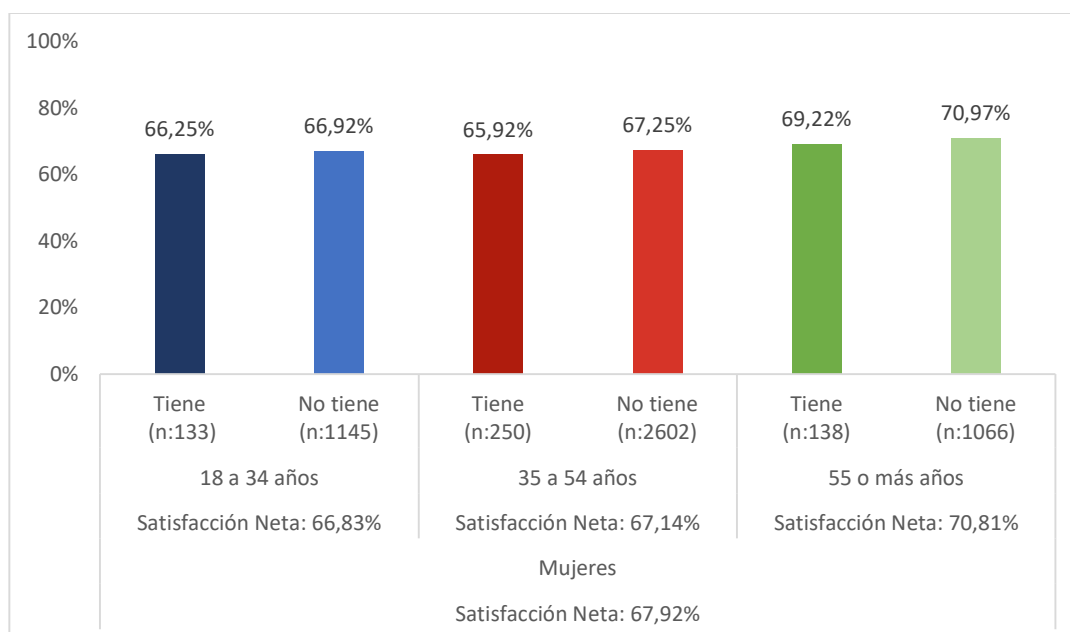


Fuente: elaboración propia

Por último, de acuerdo con lo observado en el gráfico siguiente, entre las mujeres usuarias web se observa un comportamiento más homogéneo de la satisfacción entre tramos etarios.

Se presentan además diferencias muy pequeñas en la satisfacción entre personas usuarias con y sin condición permanente y/o de larga duración en los distintos tramos etarios.

Gráfico 76 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias web



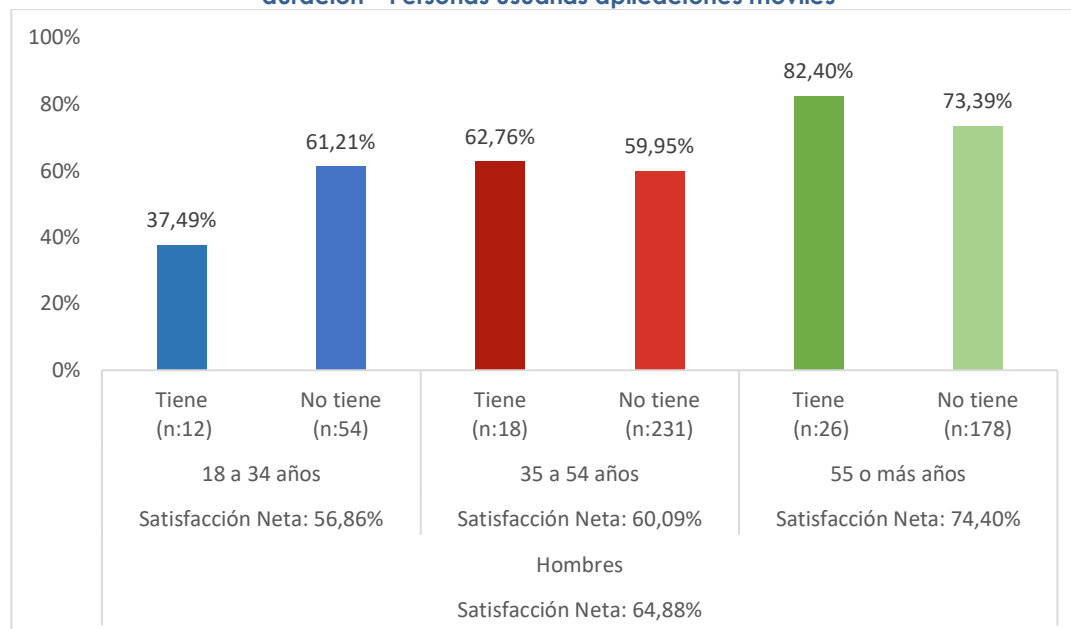
Fuente: elaboración propia

Personas usuarias aplicaciones móviles –Resultado anidado según sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración

En el caso de las personas usuarias de aplicaciones móviles, lo presentado en el gráfico siguiente para el grupo de los hombres, permite observar, en términos generales, una tendencia similar al de los hombres que son usuarios web, donde la satisfacción neta es más alta al aumentar la edad de estas personas usuarias.

En el tramo de 18 a 34 años la satisfacción es más alta entre quienes no poseen una condición permanente o de larga duración respecto de quienes no la poseen, mientras que en el caso de los tramos de 35 a 54 años y de 55 años o más esta relación se invierte.

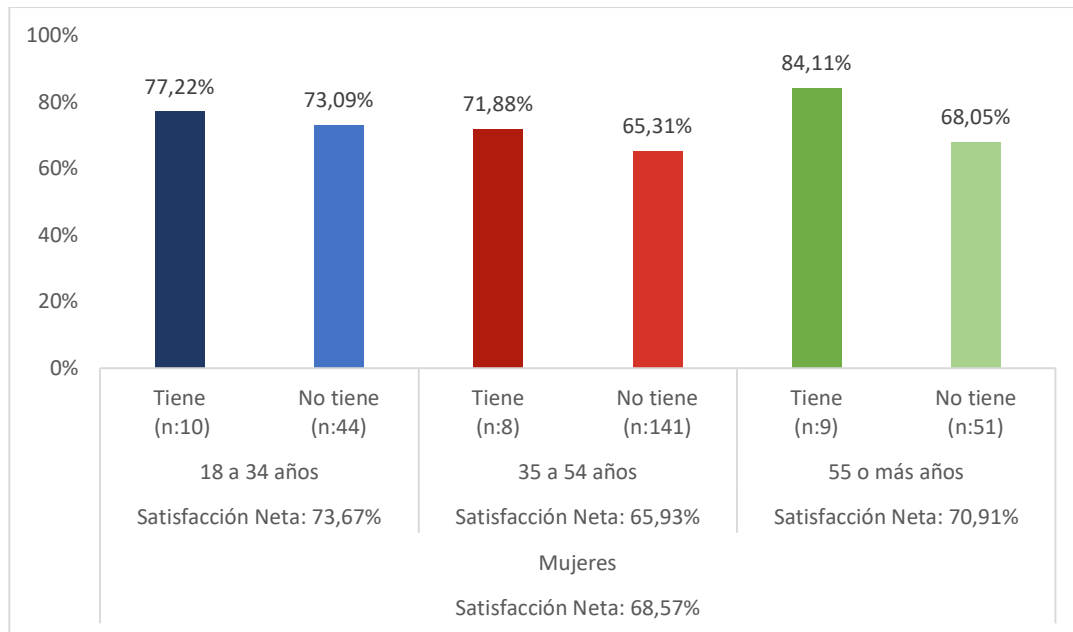
Gráfico 77 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

En el caso de las mujeres, lo presentado en el gráfico siguiente, permite observar mayores niveles de satisfacción en el tramo de 55 años o más y los menores en el tramo de 35 a 54 años. No obstante, a diferencia de lo observado en el caso de los hombres, en todos los tramos la satisfacción es más alta entre quienes presentan una condición permanente y/ o de larga duración respecto de quienes no la presentan.

Gráfico 78 Satisfacción neta anidado por sexo, tramo etario y condición permanente y/o de larga duración – Personas usuarias aplicaciones móviles



Fuente: elaboración propia

8. Resultados fase cualitativa

El siguiente apartado da cuenta de los resultados obtenidos en la actividad de grupos focales correspondiente a la fase cualitativa incluida en el estudio en la presente versión.

En esta fase del estudio se planteó producir información sobre la percepción de las personas usuarias respecto a las características del uso de la plataforma web del SRCel, permitiendo profundizar en aspectos críticos medidos en la encuesta anual para este canal. En específico, el ejercicio se propuso:

1. Indagar en la percepción de las personas usuarias respecto al uso de la plataforma web del SRCel, explorando las ventajas de su uso para las personas usuarias.
2. Profundizar en algunos aspectos medidos en la encuesta, tales como:
 - La facilidad de navegación del sitio
 - La calidad de contenidos de la página
 - El proceso de realización del trámite
 - Sobre trámites pagados

Siguiendo estos dos objetivos se identifican fortalezas y debilidades, y se presentan recomendaciones al final del capítulo en base a los hallazgos.

8.1. Aspectos metodológicos

La técnica metodológica de grupos focales es una de las más utilizadas en el último tiempo, particularmente en el desarrollo de investigaciones aplicadas en los campos de los estudios de mercado y opinión pública, en el análisis y discusión de problemáticas importantes que afectan a grupos humanos específicos. Recibe su denominación por lo menos en dos sentidos: el primero se centra o focaliza en el abordaje a fondo de un número muy reducido de tópicos o problemas; en el segundo, la configuración de los grupos de entrevista se hace a partir de la identificación de alguna particularidad relevante desde el punto de vista de los objetivos del estudio.

De acuerdo con Morgan (1988), citando a Merton, existen cuatro criterios para orientar los grupos focales en forma efectiva:

- Cubrir un rango máximo de tópicos relevantes para el estudio.
- Proveer datos lo más específicos posibles.
- Promover la interacción del grupo explorando los sentimientos de los participantes con una cierta profundidad.
- Tener en cuenta el contexto personal que los participantes usan para generar sus respuestas frente al tópico explorado

El grupo focal corresponde entonces a una técnica de dinámica conversacional, donde se busca profundizar en las opiniones y percepciones de un grupo particular de población, respecto de una temática específica y acotada. Este grupo de población presenta particularidades relevantes para la realización de un estudio, puesto que se busca los discursos representativos de los grupos a los que hace referencia.

La actividad consideró la aplicación de 4 grupos focales en modalidad online a través de la plataforma Zoom. Los resultados de este año mostraban un total de 1.110 casos de personas usuarias que: a) presentaron una baja satisfacción inicial con la plataforma web (total insatisfechos y muy insatisfechos en esta variable en los distintos trámites de plataforma web)²⁸ y b) además señalaron estar dispuestos a ser contactados para participar en esta actividad (pregunta incorporada este año para este fin).

Del total mencionado, es decir, del total de personas usuarias que presentaron una baja satisfacción inicial con la plataforma web y además señalaron estar dispuestos a ser contactados para participar en esta actividad, 593 personas usuarias señalaron tener un nivel de conocimientos computacionales bajo y medio, y 517 un nivel de conocimientos computacionales alto. Atendiendo lo anterior, la muestra consideró la distribución de los 4 grupos focales en 2 grupos diferenciados en términos de conocimientos computacionales, variable que es medida en los distintos cuestionarios relacionados a plataforma web²⁹.

Los grupos focales 1 y 2 (GF1 y GF2) fueron los grupos que reunieron a personas con menores niveles de conocimientos computacionales, mientras que los grupos focales 3 y 4 (GF3 y GF4) fueron los grupos que reunieron a personas con niveles computacionales más altos. Se verá en el desarrollo de los resultados que en general los participantes de los grupos focales 3 y 4 son aquellos que son más críticos en sus evaluaciones y recomendaciones.

La actividad contempló la grabación y transcripción de las sesiones previo consentimiento de los participantes. El análisis de información se realizó mediante la técnica de Análisis de Contenido. Los grupos focales se realizaron entre el 25 al 28 de marzo del presente año.

8.2. Resultados

Como fuera mencionado, la actividad se propuso, por un lado, indagar en la percepción de las personas usuarias respecto al uso de la plataforma web del SRCel, explorando sobre las ventajas de su uso para las personas usuarias, y, por otro lado, profundizar en algunos aspectos críticos al interior de algunas dimensiones de la encuesta, a saber: la facilidad de navegación del sitio, la calidad de contenidos de la página, el proceso de realización del trámite y la percepción sobre la experiencia de trámites pagados. Siguiendo estos dos objetivos se explora en las fortalezas y debilidades del canal.

Ventajas en el uso de la página de SRCel

Las personas usuarias generalmente destacan la instantaneidad, la economía, el ahorro de tiempo, la inmediatez y rapidez con que se pueden obtener certificados a través de la página web, como las principales ventajas de este medio respecto a otras modalidades de atención del SRCel. El ahorro de tiempo conforma así un recurso especialmente valioso

²⁸ La satisfacción inicial corresponde a una pregunta, al inicio del cuestionario, en que se consulta directamente el respondiente su satisfacción general con el canal del SRCel. En el caso del canal plataforma web, la pregunta es la siguiente: "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?".

²⁹ La pregunta referida es la siguiente: "Pensando en sus conocimientos de computación, usted los considera... 1. De nivel bajo, 2. De nivel medio, 3. De nivel alto".

para las personas usuarias que prefieren la utilización de la plataforma web frente a acudir presencialmente a las oficinas de la institución.

*"O sea, que **es instantáneo**, normalmente salvo que hay problemas de conectividad (...) **inmediatamente tengo el certificado, así que es maravilloso**". (Mujer, 62 años GF1)*

*"(...) **es una gran herramienta en punto de vista económico, tiempo, y ojalá se pudieran hacer más cosas online**, porque ir a las sucursales, me ha pasado varias veces que se corta la luz, llevo una hora esperando y se cortó la luz y se cerró, atienden hasta las 2 de la tarde, es una molestia enorme, así que la plataforma online es lo mejor que han hecho". (Hombre, 56 años GF1)*

*"**Por el hecho del tiempo**. Porque si bien uno aprovecha cierto de realizarlo y se ahorra cierto el tiempo de ir, de trasladarse, en honor al tiempo en realidad es bien útil, bastante rápido, **más eficiente**". (Mujer, 38 años GF2)*

Facilidad de navegación del sitio

La facilidad de navegación del sitio es una dimensión que reúne los atributos 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 y facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución. El ejercicio cualitativo se propuso profundizar en estos aspectos medidos en la encuesta, de tal manera de conocer las percepciones, comentarios y observaciones de las personas usuarias más allá de las evaluaciones que entregaron en la encuesta.

Tiempo de demora en cargar la página

En términos del tiempo de espera, las personas usuarias destacan que la plataforma del Registro Civil, en general, ofrece una navegación rápida y una experiencia eficiente para ciertos trámites. Señalan que la entrega de certificados es inmediata, ya sea por correo electrónico o directamente desde el sitio, lo cual valoran positivamente. En los casos en que no han enfrentado problemas técnicos, los trámites en línea han resultado fluidos y satisfactorios, permitiendo el acceso a documentos sin necesidad de acudir presencialmente.

Sin embargo, también se mencionan varias deficiencias. Algunas personas usuarias indican que la página no es muy amigable para quienes no están familiarizadas con el uso de Internet y que presenta problemas de compatibilidad con distintos navegadores. Además, el sitio sufre caídas frecuentes lo que impide completar trámites o recibir documentos. A veces la interfaz parece estar activa, pero la conexión con las bases de datos no funciona correctamente, dificultando el proceso. También critican la lentitud de carga, errores como páginas en blanco y la falta de actualización tecnológica del sitio, así como un sistema de pagos poco eficiente.

*"(...) **siempre hay caída de la página, hay veces que está muy lento el sistema, el sistema que tienen para pagos también es complicado. No funciona tan eficientemente como en algunas otras plataformas con las que uno trabaja constantemente**". (Hombre, 36 años GF3)*

*"Tengo la impresión de que no está tan bien integrada la página en distintos navegadores. **Varias veces ha sucedido que la página no está en su mejor momento, o sea, o está caída o algo del estilo.** (...) No sé qué protocolo estará usando, pero **se demora harto la carga**". (Hombre, 28 años GF3)*

Facilidad para encontrar lo que busca

Si bien algunas personas usuarias valoran positivamente la facilidad de navegación en la página del Registro Civil, destacando que es intuitiva y que permite encontrar rápidamente la información que se busca, otras personas usuarias comentan que ciertas secciones del sitio no son del todo claras, como en el caso de una persona usuaria del trámite posesión efectiva, quien necesitó pedir ayuda para navegar y completar los formularios.

Además, señalan algunas personas usuarias, desde el computador, la página puede parecer sobrecargada de información al inicio, lo que dificulta ubicar dónde comenzar. También se sugiere que el sitio podría ser un poco más amigable para quienes no están familiarizadas con el uso de Internet.

*"**Casi nunca abro Registro.cl directamente porque nunca sé dónde ingresar, como que hay mucha información cuando uno abre**". (Hombre, 44 años GF3)*

*"(...) **yo creo que podría ser un poquito más amigable para la gente que no es tan usuaria del Internet**". (Hombre, 56 años GF1)*

Seguridad que ofrece la página

Las personas usuarias expresan confianza en la seguridad del sitio web del Registro Civil. Mencionan que verifican elementos como el ícono del candado en el navegador y el enlace completo para asegurarse de estar en el sitio oficial. Estos detalles les transmiten tranquilidad al realizar trámites en línea, especialmente cuando se trata de información sensible o transacciones importantes.

Además, se percibe una confianza general en la institución como respaldo de la seguridad digital. Las personas usuarias asumen que, por tratarse del Registro Civil, el nivel de seguridad es alto, lo cual les permite realizar gestiones con tranquilidad. Valorán que los trámites se realicen directamente en la plataforma oficial, sin necesidad de recurrir a intermediarios.

*"(...) **sí, siempre me fijo que aparezca el candadito y que diga Registro Civil, no me meto a ninguna página, siempre veo el link completo, si lo veo medio raro no me meto, teniendo el candadito yo me quedo más tranquilo**". (Hombre, 56 años GF1)*

"No, en este caso es bastante seguro poder trabajar en una plataforma que es directamente el Registro Civil y no tener que hacerlo a través de algún otro medio". (Hombre, 36 años GF3)

Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución

En general, las personas usuarias valoran positivamente que, al intentar comunicarse con la institución, lograron encontrar el canal para hacerlo. En otros casos esto no ha sido fácil o no ha sido lo suficientemente inmediato.

"Y las veces que tuve dudas o que he tenido dudas o que he tenido algún problema, hay un call center y me han contestado". (Hombre, 56 años GF1)

"Me sorprendió positivamente, la verdad, pensé que iba a perder el tiempo como la mayoría de los call centers y más en un servicio público. Pero la verdad es que me atendieron bastante rápido. Ojalá hubiese un ejecutivo también en vivo te pudiese atender. No esas máquinas que te atienden y te responde cualquier otra cosa". (Hombre, 44 años GF2)

"(...) cuando me han surgido como esas dificultades he intentado buscar como medios para, ya sea solicitar ayuda o reclamar y no es fácil de encontrar". (Mujer, 31 años GF4)

"Yo no sé si alguien ha interactuado con los formularios, cuando uno necesita contacto te dicen diez días de contacto (...) el Registro civil adolece de tener algo inmediato que te solucione el problema". (Hombre, 63 años GF4)

En cuanto a los canales de atención, generalmente se prefieren opciones más directas como el contacto telefónico por sobre los chats, o si se trata de chats se prefiere el contacto con un ejecutivo y no con un Chatbot.

Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación

En general, en relación con la disponibilidad de la institución para aclarar dudas sobre la navegación, las personas usuarias señalan que se obtienen respuestas rápidas y orientaciones claras que permitieron a las personas completar sus trámites, esto da cuenta de una buena percepción del nivel de soporte por parte del SRCel cuando se requiere ayuda puntual.

"Por las vías que hice ahí, finalmente hablé por teléfono con alguien y me indicó que hiciera una... Digamos algo por escrito y había una opción para hacerlo y después me contestaron muy rápido". (Mujer, 62 años GF1)

"Yo hice un trámite de actualización de personas jurídicas, de una asociación sin fines de lucro. Y me atendieron espectacular. Tuve un par de dudas, llamé por teléfono y después se hizo el registro bien, bien, sin ningún problema." (Mujer, 56 años GF2)

Calidad de contenidos de la página

La calidad de contenidos de la página es una dimensión que reúne los atributos utilidad de la información, claridad del lenguaje empleado y diseño de la página web. Las personas usuarias generalmente tienen una buena evaluación sobre la utilidad de la información de la página web y la claridad del lenguaje empleado, sin embargo, se observan críticas respecto al último atributo.

Utilidad de la información

Sobre la utilidad de la información generalmente las personas parecen conformes con este ítem. Se señala que la información entregada por la página está disponible y es clara.

*"El servicio generalmente **es bastante eficiente, rápido y yo lo ocupo mucho en distintas actividades y no solo en Chile**, sino que desde el exterior uno puede registrar igual si necesita hacer diligencia con certificaciones chilenas". (Hombre, 82 años GF2)*

*Yo comencé a hacer los trámites online más o menos desde el tiempo de la pandemia, más o menos como desde el 2020. Y fue justamente porque **tenía que hacer un trámite que era el trámite de una corporación y fui a la oficina presencial y me dieron las instrucciones y me dijeron que todo lo demás lo hiciera online** y me facilitó mucho las cosas. **Y las veces que tuve dudas o que he tenido dudas o que he tenido algún problema, hay un call center y me han contestado.** (Mujer, 56 años GF2)*

Claridad del lenguaje empleado

Respecto al lenguaje empleado en la página web del SRCel las personas consideran que es satisfactorio, es decir, es claro y fácil de entender, pero se observan dificultades en la explicación de trámites específicos. En la segunda cita que se presenta a continuación, una persona usuaria relata su experiencia con un certificado relacionado al trámite de Unión Civil, señalando que, a su juicio, el sitio web debería emplear un lenguaje legal más claro y preciso.

*"(...) pero bien bueno **el lenguaje, bueno, Le pongo un 7, un 6, más que nada, pero todos los demás documentos que los voy a sacar, todos bien claritos, bien buena la página, bien buena la página**". (Hombre, 49 años GF1)*

*"Cuando hay una unión civil, aparece un certificado con una especificación distinta a un matrimonio regular del Código Civil Antiguo. Entonces, eso produce una dificultad de interpretación respecto de la ley. Y eso no está claro, aparentemente, porque **no han intervenido los abogados en la confección del contenido de la página, porque es el lenguaje legal el que falta**". (Hombre, 82 años GF2)*

Diseño de la página web

Las personas usuarias identifican distintos problemas en la plataforma del Registro Civil, principalmente relacionados con su diseño, destacando como el aspecto más crítico de la dimensión Calidad de contenidos de la página.

Las personas usuarias señalan que la letra es muy pequeña, lo que dificulta la lectura, especialmente para personas mayores o con dificultades visuales. También critican la falta de claridad en la organización de los trámites, la ausencia de instrucciones explícitas en algunos procesos y la sobrecarga de información en la página inicial.

Se mencionan problemas también con la responsividad del sitio, incompatibilidades con el modo oscuro, dificultades para navegar desde distintos dispositivos, y limitaciones como no poder copiar y pegar datos básicos. En general, consideran que la plataforma está desactualizada respecto a los estándares actuales y que necesita una revisión profunda para mejorar la experiencia de las personas usuarias.

"Es muy poco responsiva a los cambios de zoom, muy poco responsiva a los cambios de pantalla". (Hombre, 28 años GF3)

"Gente mayor no lo va a dar, no lo entiende para nada. (...) Por lo menos no es amigable para las personas que tengan problemas de la vista y ni hablar de la gente de la tercera edad que no tiene ni idea de la modernidad respecto a la página misma". (Hombre, 36 años, GF3)

Proceso de realización del trámite

La dimensión proceso de realización del trámite es una dimensión que reúne los atributos facilidad para realizar el trámite, tiempo requerido para realizar el trámite y oferta de certificados a través de la página. En general, estos atributos son bien valorados por las personas usuarias.

Facilidad para realizar el trámite

En general, las personas comentan que los trámites en línea son muy rápidos y eficientes, destacando que los certificados y documentos solicitados llegan de inmediato al correo electrónico. Algunas personas, que en el contexto de su trabajo realizan trámites a diario, mencionan que incluso brindan orientación a otras personas, demostrando que las gestiones no resultan tan complejas una vez que se comprende el funcionamiento del sistema³⁰.

"Bueno, el trámite es súper expedito, es súper expedito, súper rápido, consecuente con lo que se está pidiendo, y uno también le enseña a las personas, al usuario que va y depende como más que uno por el conocimiento, uno le enseña también y ellos se dan cuenta que en verdad no era como tan difícil de hacer ni de solicitar"
(Mujer, 44 años GF1)

³⁰ Durante el desarrollo de los grupos focales se observó que la página web es utilizada con frecuencia por personas que, en el contexto de su trabajo, la emplean habitualmente, en algunos casos, diariamente.

Se advierte de todos modos que, sobre trámites específicos, para algunos usuarios hay trámites que no son fáciles de realizar (por ejemplo, una persona usuaria menciona el trámite de posesión efectiva).

*"En la página en general está todo bien explícito, pero **en el interior de la información hay algunos detalles que no son legibles para cualquiera. Por ejemplo, en la posesión efectiva**, para identificar a los beneficiarios, no está claro cuando son herederos por delegación, por representación. La gente en común no entiende qué es lo que es representación en ese caso. Tampoco está bien definido cuando tiene un poder, un tercero, para representar al heredero que está solicitando la posesión efectiva". (Hombre, 82 años GF2)*

Tiempo requerido para realizar el trámite

Las personas usuarias comentan que los procesos para obtener certificados son en general rápidos y eficientes. Después de solicitar y pagar por los certificados, estos llegan prácticamente inmediatamente al correo electrónico, lo que les permite completar sus trámites de manera ágil y sin complicaciones. Sin embargo, se observan muchas veces problemas de latencia, es decir, el sistema demora en responder después de recibir una orden o solicitud.

*"**Nada, cuando son certificados, nada, o sea, lo pido, lo pago y ya está en mi correo**". (Mujer, 62 años GF1)*

*"**Rapidísimo, bueno, digamos, todo rápido, fue una ocasión que, digamos, todos los certificados, todos los papeles que he sacado por Internet han sido súper rápidos, llegan al tiro el correo, es súper buena**" (Hombre, 49 años GF1).*

*"La página en general yo creo que es bastante buena, **pero cuando funciona, y lamentablemente hemos tenido altos problemas de latencia, muchas veces se queda pegado, bueno, el tiempo de respuesta, hay días que funciona perfecto y hay días que no**, y justamente es que cuando más la necesitan, muchas veces caen". (Hombre, 63 años GF4)*

Oferta de certificados a través de la página

Las personas usuarias mencionan que no tienen problemas con los trámites más básicos, como los certificados más comunes, y que generalmente se sienten satisfechas con la oferta de certificados que ofrece el sistema. Sin embargo, también comentan que sería útil agregar más tipos de certificados o trámites a la plataforma, ya que actualmente hay algunos que aún requieren realizarse de manera presencial. Aunque la página mejora significativamente la eficiencia y ahorra tiempo, para las personas usuarias habría espacio aún para ampliar los servicios disponibles en línea.

“Es como bien básico los certificados que recurre la gente, yo no voy a hacer un certificado o una documentación de bienes raíces que tenga que ver con los autos, títulos de dominio ni cosas así, entonces yo con respecto a eso, con lo más básico, yo no tengo problema y el usuario también sale bien contento, así que no puedo decir que otro tipo de certificado se puede suscitar”. (Mujer, 44 años GF1)

“Pero sí, como persona natural, me gusta mucho la página y la posibilidad de hacer variados y muchísimos trámites que facilitan y nos mejora el tema de los tiempos, que hoy en día el tiempo vale oro. Así que en ese sentido es muy bueno, pero deberían agregar otros que sí se podrían hacer y no ir a la oficina presencial para hacer eso. Debería mejorarse”. (Hombre, 40 años GF3)

Trámites pagados

Las personas usuarias destacan que, en general, el proceso de pago es rápido y eficiente, lo que les permite completar sus trámites de manera sencilla y rápida. Además, aprecian que en la página existan certificados gratuitos, lo que en algunos casos agiliza aún más el proceso, ya que no deben pasar por el proceso de pago.

“En el caso mío es súper simple, cuando voy a pagar me dan dos opciones: TGR o Servipag y Servipag incluye un gasto adicional, así que me meto a TGR y pago por transferencia y eso anda súper bien” (Hombre, 56 años GF1).

Sin embargo, también se mencionan algunos inconvenientes, como la limitación en las opciones de pago. Aunque existen plataformas como TGR y Servipag, algunos usuarios sugieren que sería beneficioso incluir más opciones, como pagos con tarjetas de crédito o la posibilidad de acumular varios certificados y pagarlos de una sola vez, opciones que no son siempre posibles para todos los trámites. Además, hay quienes experimentan problemas de lentitud en el sistema o largas demoras en la recepción de los certificados, lo que afecta la experiencia, ya que se espera una respuesta más rápida al utilizar la plataforma en línea.

“Quizás sería bueno tener otras plataformas de pago también, tarjetas de crédito, algo así, o poder ir acumulando certificados que uno quiere pagar y pagar una sola vez”. (Hombre, 56 años GF1)

“Bueno, una vez se me cobró a través de Tesorería y no me llegó el certificado, en el mismo día, y me llegó al día siguiente. El tema es que si uno está accediendo a través de la plataforma es porque necesita una respuesta más inmediata”. (Hombre, 36 años GF3)

Conclusiones

Como resumen de los resultados obtenidos de la actividad cualitativa a continuación se señalan fortalezas y debilidades del canal que son identificadas por las personas usuarias.

En el caso de sus fortalezas, se puede mencionar:

- **Alta valoración de la rapidez:** Las personas usuarias destacan la instantaneidad y eficiencia del sitio web para obtener certificados, lo que representa una ventaja significativa frente a la atención presencial.
- **Ahorro de tiempo como factor clave:** El ahorro de tiempo es uno de los principales beneficios percibidos, siendo determinante para preferir el uso del sitio web del SRCel.
- **Satisfacción con el soporte:** Se valora positivamente la atención recibida al hacer consultas, destacando la rapidez y claridad en las respuestas, tanto telefónicas como por escrito.
- **Confianza en la seguridad digital:** A pesar de los problemas técnicos, las personas usuarias manifiestan confianza en la seguridad del sitio, gracias a señales como el candado del navegador y la reputación institucional.
- **Contenido informativo adecuado pero perfectible:** La información en general se considera clara y útil, aunque en trámites más complejos puede volverse difícil de entender para personas sin conocimientos técnicos o legales.

Mientras tanto, como debilidades se pueden mencionar las siguientes:

- **Dificultades de usabilidad:** existen críticas relacionadas con la usabilidad del sitio en general y aspectos sobre accesibilidad (tamaños de letra poco visibles, falta de organización de los trámites, ausencia de instrucciones explícitas en algunos procesos, sobrecarga de información en la página inicial, entre otros).
- **Problemas técnicos frecuentes:** se reportan caídas constantes del sistema, lentitud, errores en la carga de páginas, retrasos en la llegada de certificados y fallas de conexión con bases de datos, afectando la experiencia de uso.
- **Problemas de diseño y organización:** se identifican deficiencias en la estructura del sitio, con sobrecarga de información en la página inicial, dificultades de navegación y falta de instrucciones explícitas.
- **Limitaciones en medios de pago:** aunque se permite pagar en línea, hay limitaciones en los métodos disponibles, lo que podría mejorarse incluyendo más opciones y la posibilidad de pagos por grupos de trámites.
- **Necesidad de ampliar servicios disponibles en línea:** si bien los trámites comunes se realizan eficientemente, las personas usuarias sugieren que más trámites deberían estar disponibles en la plataforma para reducir aún más la necesidad de acudir presencialmente.
- **Dificultades en trámites específicos:** en ocasiones las personas usuarias señalan de forma reiterada dificultades en la generación de trámites específicos, por ejemplo, es el caso del trámite posesión efectiva.

8.3. Recomendaciones

A nivel metodológico, para futuras mediciones y para el diseño de cuestionarios, nuestras recomendaciones son:

1. Incluir preguntas en los cuestionarios del canal web que permitan caracterizar de mejor manera a sus personas usuarias en términos de usabilidad de la plataforma. Esto puede realizarse a partir de indicadores de frecuencia, habitualidad, preferencia en el uso del canal web, u otros, de tal manera de ayudar a comprender la baja evaluación del canal a partir de variables distintas a las sociodemográficas o tipo de trámite.
2. Avanzar en un análisis sobre las rutas de navegación o "viaje del trámite", de tal manera de identificar trámites que impliquen distintos niveles de complejidad en términos de su navegación y asociar esto al análisis de la baja evaluación.
3. Volver a revisar la pertinencia de preguntas en el cuestionario que actualmente estén evaluando procesos o etapas del "viaje del trámite" que no dependan exclusivamente de la gestión del SRCel.
4. Evaluar la posibilidad de continuar realizando estudios cualitativos sobre usabilidad de la página web, ampliando al mismo tiempo la investigación hacia grupos y trámites específicos.

En términos de comunicación hacia la persona usuaria:

1. Sería recomendable comunicar que la institución se encuentra en permanente revisión de los sistemas y atenta a resolver oportunamente los problemas que pueden presentarse. Expertos en comunicaciones pueden ayudar a plantear de forma adecuada que el sistema puede tener problemas (dada su antigüedad, por ejemplo), pero que existe la preocupación por mejorar el servicio y eso podría ayudar a descomprimir la baja evaluación.
2. Fortalecer la visibilidad de los canales de ayuda y soporte técnico en la página web, dado que se trata de un aspecto identificado en los grupos focales como altamente significativo entre las personas usuarias.
3. Considerar en el corto plazo soluciones que incorporen elementos asociados a la accesibilidad e inclusión, atendiendo barreras físicas, sensoriales, cognitivas y comunicacionales. Se recomienda además tener a la vista estos criterios de diseño desde las etapas iniciales de desarrollo de nuevos productos y servicios.

9. Conclusiones

A modo resumen de los principales resultados presentados en este informe, se identifican las siguientes conclusiones en torno al ISN 2024:

- El Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2024 corresponde a un **85,52%**, con un total de 89,86% de personas usuarias satisfechas, y 4,34% insatisfechas con el servicio.
- El ISN 2024, comparativamente con el año 2023 (86,64%), presenta una **disminución de 1,12 puntos porcentuales, una diferencia que es estadísticamente significativa.**
- Al revisar los resultados por persona usuaria se observa que:
 - **Personas usuarias de oficinas** presenta una satisfacción neta que alcanza un **92,93%.**
 - **Personas usuarias institucionales** presenta una satisfacción neta que alcanza un **90,95%.**
 - **Personas usuarias tótem de autoatención** presenta una satisfacción neta del **87,77%.**
 - **Personas usuarias aplicaciones móviles** presenta una satisfacción neta del **65,70%.**
 - Finalmente, entre las **personas usuarias web** la satisfacción neta alcanza un **66,70%. Únicamente la satisfacción neta en este canal presenta una diferencia que es estadísticamente significativa respecto al 2023, al presentarse este año una disminución de 1,84 puntos porcentuales.**

De este modo, es posible señalar que **la disminución del ISN 2024 respecto del 2023 es explicada principalmente por los resultados alcanzados en el canal personas usuarias web.**

Respecto de los cinco tipos de persona usuaria los hallazgos más relevantes en este informe corresponden a los siguientes:

Personas usuarias oficinas

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias oficinas alcanza un **92,93%.**
- Entre los atributos de este canal la satisfacción neta la satisfacción neta presenta un rango entre 32,02% y 96,87% (capacidad para resolver inconvenientes y Presentación del personal funcionario, respectivamente). Los atributos que presentan un aumento significativo respecto del año anterior son letreros informativos, aseo de la oficina y espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar; en tanto, atributos que muestran una disminución estadísticamente significativa respecto del 2023 son número de módulos habilitados, comodidad de la sala de espera, cantidad de asientos en la sala de espera, tiempo de espera, rapidez del trámite, Amabilidad del personal funcionario, Presentación del personal funcionario, grado de conocimiento del personal funcionario y capacidad para aclarar dudas. Mientras tanto, horario de atención, facilidad para realizar trámites,

facilidad para el pago del trámite, lenguaje utilizado y capacidad para resolver inconvenientes se mantienen constantes respecto del año 2023, presentando diferencias porcentuales mínimas que no alcanzan a ser estadísticamente significativas. El atributo respeto del personal funcionario se mide este año por primera vez.

Personas usuarias web

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias web este año alcanza un **66,70%**. **Únicamente la satisfacción neta en este canal presenta una diferencia que es estadísticamente significativa respecto al 2023, al presentarse este año una disminución de 1,84 puntos porcentuales.**
- Tras el procedimiento de post-estratificación, los certificados gratuitos tienen el mayor peso en la ponderación con un 82,36%, siendo el trámite más realizado por las personas usuarias individuales del servicio web, mientras que el menos realizado corresponde a solicitud de renovación cédula de identidad, con un peso de tan solo 0,29%.
- En el caso de **certificados gratuitos** la satisfacción obtenida por los atributos de este trámite se mueve en un rango entre 47,82% y 80,28% (facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de 11 atributos que contiene este trámite en el cuestionario, 6 presentan disminuciones estadísticamente significativas respecto del año 2023.
- Entre los 16 atributos medidos en relación con el trámite **certificados pagados** la satisfacción neta varió en un rango entre 40,63% y 80,18% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado, respectivamente). Entre el total de atributos, 2 de ellos resultaron con una disminución estadísticamente significativa respecto del año 2023 (facilidad para encontrar lo que busca y facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución) y otros 2 presentan un aumento estadísticamente significativo respecto del año 2023 (facilidad para pagar y claridad con la que son informados los cobros).
- Para el caso del trámite **reserva de horas**, la satisfacción neta varía en un rango entre 47,79% y 73,76% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Del total de atributos medidos, 6 de ellos presentan disminuciones estadísticamente significativas respecto del año 2023 mientras que solo 1 atributo presenta un aumento estadísticamente significativo respecto a dicho año (facilidad para realizar el trámite).
- Entre los 12 atributos del trámite **contactos y solicitudes de transparencia** la satisfacción neta presenta porcentajes entre 16,18% y 59,31% (calidad de la respuesta y claridad del lenguaje empleado respectivamente). De los 11 atributos evaluados, ninguno de ellos presenta una baja o un alza significativa estadísticamente respecto del 2023.

- El trámite **clave única** midió 13 atributos y entre ellos la satisfacción neta este año varía en un rango entre 47,12% y 81,25% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación e Información entregada por el personal funcionario respectivamente). De los 13 atributos evaluados, 11 de ellos presentan alzas estadísticamente significativas respecto del 2023.
- Por último, respecto al trámite **renovación de cédula web**, la satisfacción neta varía en un rango entre 54,12% y 82,94% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y claridad del lenguaje empleado respectivamente). Este trámite constituido por 15 atributos presenta disminuciones estadísticamente significativas en 3 de ellos respecto a los resultados obtenidos el año 2023 (seguridad que ofrece la página, disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y seguridad del proceso de pago) y solo en 1 de los atributos presenta un alza estadísticamente significativa (facilidad para realizar el trámite).
- Por último, dos trámites se suman este año, se trata de **solicitud de posesión efectiva y eliminación de anotaciones del Registro de conductores**. Entre los trámites del primero se observa una satisfacción neta en un rango entre 26,32% y 80,70% (disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y seguridad que ofrece la página respectivamente); mientras que entre los atributos del segundo sus atributos muestran una satisfacción neta en un rango entre 46,88% y 85,94% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y claridad del lenguaje empleado respectivamente).

Personas usuarias institucionales

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias institucionales este año alcanza un **90,95%**.
- Entre los atributos se presentan satisfacciones netas en un rango entre 77,95% y 97,96% (tiempos de respuesta-rapidez del servicio establecido vía convenio Confianza de la información proporcionada por el SRCel, respectivamente). Disponibilidad del sistema habilitado y capacidad para dar respuesta a sus consultas son los dos únicos atributos que presentan una disminución estadísticamente significativa respecto al año anterior, mostrando bajas de 4,38 y 6,15 puntos porcentuales, respectivamente. Mientras que confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel es el único atributo que presenta un alza estadísticamente significativa respecto al año anterior con un aumento de 5,71 puntos porcentuales. El resto de los atributos no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto del año anterior.

Personas usuarias tótems de autoatención

- La Satisfacción Neta de las personas usuarias de tótems de autoatención este año alcanza el **87,77%**. **Este es el segundo año que este canal se incorpora en el cálculo del ISN.**
- Entre los atributos que forman parte de este canal la satisfacción neta presenta un rango entre 50,06% y 96,21% (cantidad de tótems disponibles y claridad del

lenguaje empleado, respectivamente). Del total de atributos, 9 muestran un aumento que es estadísticamente significativo respecto al año anterior y 7 una disminución que es estadísticamente significativa respecto al 2023.

Personas usuarias aplicaciones móviles

- Finalmente, la Satisfacción Neta de las personas usuarias aplicaciones móviles este año alcanza el **65,70%**. **Este es el segundo año que este canal se incorpora en el cálculo del ISN.**
- Tras el procedimiento de post-estratificación, Civildigital certificados gratuitos obtiene el mayor peso en la ponderación con un 96,84%, mientras que Civildigital certificados pagados obtiene un peso de 3,16%. Este año se excluye del cálculo Registro e Identidad por considerarse que posee un n bajo (n=94) para ser incluido en el modelo de regresiones. Se establece que el margen de error de la muestra asociada al trámite no supere el 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de n=150 casos.
- Entre los atributos de la aplicación móvil **Civildigital certificados gratuitos** se presenta una satisfacción neta en un rango entre 55,81% y 75,47% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y variedad de certificados disponibles en la aplicación, respectivamente). Se evaluaron 13 atributos en total, solo el atributo utilidad de la información presenta una diferencia estadísticamente significativa respecto al 2023, aumentando en 10,39 puntos porcentuales.
- Mientras tanto, entre los atributos de la aplicación móvil **Civildigital certificados pagados** se presenta una satisfacción neta en un rango entre 45,42% y 66,53% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución y facilidad para descargar la aplicación, respectivamente). Dos de los 18 atributos medidos presentan disminuciones estadísticamente significativas respecto al 2023, se trata de estabilidad de la navegación y claridad del lenguaje empleado.
- La aplicación móvil Registro de Identidad cuenta con 18 atributos. Entre ellos la satisfacción neta presenta un rango entre 46,81% (facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución) y 78,72% (facilidad para descargar la aplicación y seguridad del proceso de pago con el mismo resultado). Mientras tanto, 8 atributos presentaron disminuciones estadísticamente significativas en su satisfacción respecto al 2023.

Siguiendo los resultados anteriormente expuestos, es importante tomar en consideración aquellos factores en donde se hace necesario focalizar los esfuerzos para mantener y/o mejorar el rendimiento obtenido en torno a la satisfacción neta para cada uno de los canales que componen el Servicio de Registro Civil e Identificación. Por lo que a continuación se expondrán los factores pertinentes a cada uno de ellos:

Personas usuarias oficinas

- En función de los modelos de regresión realizados para el canal de Personas usuarias de Oficinas se destaca la influencia que tienen las dimensiones **Calidad de atención y Proceso de realización del Trámite** (con pesos de un **35,59%** y **36,80%** respectivamente). En base a esto ambas dimensiones se pueden considerar como una fortaleza del proceso de atención que se realiza de manera presencial, pues ambas dimensiones presentan altos niveles de satisfacción.
- Sin embargo, uno de los puntos a considerar en pos de mejorar la satisfacción usuaria, se encuentra vinculada al **Tiempo de espera de la atención**. Pues este factor corresponde a uno de los atributos que compone la dimensión del Proceso de realización del Trámite y como atributo presenta el nivel de satisfacción neta más bajo entre los atributos de las dimensiones más influyentes (**83,91%**), mientras que el resto de los atributos de las dimensiones antes mencionadas, superan la barrera del 90% en términos de satisfacción neta, llegando incluso a un 96,87% en el caso de la Presentación personal del funcionario(a).

Personas usuarias web

- Para el caso de los procesos realizados por medio de las plataformas web, 5 de los 6 tipos de tramites contemplados en el cálculo de la satisfacción neta del canal web presentan buenos niveles de satisfacción neta. Sin embargo, el trámite vinculado a **Contactos y Solicitudes de Transparencia** mantiene la tendencia en la obtención de bajos niveles de satisfacción neta, alcanzando solo un **31,40%**. Si bien este trámite no constituyen un peso importante al interior del canal, dado los resultados obtenidos, quedan abiertos amplios espacios de mejora, en particular en lo que refiere a la **dimensión de Facilidad de Navegación del Sitio y Facilidad para comunicarse con el SRCel** pues entre ambas dimensiones **concentran un peso relativo de las dimensiones de 62,42%** (25,44% y 36,98% respectivamente) los que se encuentran **vinculados a bajos niveles de satisfacción neta** (36,27% y 23,77% para cada dimensión respectivamente).
- Ahora tomando en consideración el volumen de tramitaciones, sería interesante observar mejoras en los procesos asociados a la obtención de **Certificados Gratuitos**, dado que mejoras en los niveles de satisfacción de este trámite tendrían un alto impacto en la satisfacción neta del canal en general. Para esto se puede prestar atención a dos de los atributos que componen la **dimensión de Facilidad de Navegación del Sitio**, la Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación y la Facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución, pues en ambos atributos se puede esperar un amplio margen de mejora, dados los niveles de satisfacción neta, cercanos en ambos casos al 50%, mientras que el resto de los atributos, en esta y las otras dimensiones, supera el umbral del 65%, alcanzando incluso un 80,28% en la Claridad del lenguaje empleado, correspondiente a la dimensión de Calidad de Contenidos de la Página.

Personas usuarias institucionales

- En general dentro de los procesos realizados por las personas usuarias institucionales se observan buenos niveles de satisfacción neta, los niveles de las dimensiones de Calidad de Servicios y productos entregados a través del convenio y la Capacidad de los(a) funcionarios(as) para atender consultas, alcanzan el 93,45% y 87,73% respectivamente.
- En busca de mejorar los niveles de satisfacción del canal se puede prestar atención a una mejora en los **Tiempos de respuesta-rapidez del servicio** establecido por el convenio, pues es el atributo que presenta menor nivel de satisfacción en el canal **(77,95%)** formando parte de la dimensión de Calidad de servicios y productos generados a través del convenio la cual cuenta con un peso relativo del 76,08%.
- Mientras que, en la dimensión de la Capacidad de los funcionarios para Atender Consultas, si bien presenta peso relativo de un 23,82% es importante tomar en consideración aquellos atributos que presentan los niveles más bajos de satisfacción neta. En este sentido los aspectos relacionados con la Capacidad para dar respuestas a las consultas, la Utilidad de las respuestas y la Claridad de las respuestas entregadas por los funcionarios del SRCel son claves para inducir mejoras en esta dimensión, pues estos 3 atributos presentan niveles de satisfacción neta por debajo del umbral del 85%, alcanzando su nivel más bajo en el atributo de la **Capacidad para dar respuestas** siendo de un **78,19%**.

Personas usuarias tótems de autoatención

- La satisfacción neta alcanzada por el canal de usuarios de Tótem de autenticación tiene como **principales fortalezas** la Calidad de contenidos del sistema, la Facilidad del uso del tótem y el Proceso de realización del trámite, éstas **3 dimensiones presentan niveles de satisfacción neta por sobre el 90%** (96,94%; 93,91% y 90,52% respectivamente). Esto es un aspecto relevante ya que 2 de estas dimensiones (Facilidad del uso del tótem y el Proceso de realización del trámite) concentran cerca del 60% del peso relativo del canal (29,32% y 29,11% respectivamente).
- Sin embargo, es necesario prestar atención a otra de las dimensiones más influyentes del canal, pues la **Impresión de Certificados** cuenta con el mayor peso relativo del canal (30,69%) y la satisfacción neta de la dimensión corresponde a la más baja (**84,52%**). Por tanto, para mejorar la satisfacción que mantienen los usuarios de este canal, una alternativa estaría vinculada a la posibilidad de una mejora en la **Rapidez de la impresión de certificados**, pues, es el único atributo que presenta un nivel de satisfacción neta por debajo del 80%, alcanzando solo un **76,43%**.

Personas usuarias aplicaciones móviles

- Al observar el comportamiento de la aplicación **Civildigital-Gratuita**, mantienen buenos niveles de satisfacción neto en general en sus dimensiones, las cuales rondan entre un 69,66% y un 73,78%. No obstante, particularmente dentro de la

dimensión de Facilidad del uso de la aplicación, nos encontramos con atributos en los que se debiese focalizar la atención para mejorar la satisfacción usuaria, pues se encuentran por debajo del 65% de nivel de satisfacción neta. Estos atributos corresponden a **Facilidad que entrega la página para comunicarse con la institución (55,81%) y Satisfacción con el mapa “Busca tu Oficina” (59,38%)**.

- Por otra parte, la aplicación **Civildigital-Pagada** en términos de satisfacción neta de las dimensiones, tiende a estar por debajo de la evaluación obtenida por la versión gratuita. Esta brecha encuentra su máxima expresión en la dimensión del **Proceso de obtención de certificados**, donde la satisfacción neta obtenida corresponde a un **55,78%** mientras que en la versión pagada dicha dimensión presentó un 73,78% (generando una brecha que asciende a 18,01 puntos porcentuales).
- El homogéneo rendimiento que presentan los atributos que componen la dimensión de Proceso de obtención de certificados, invita a considerar una mejora transversal en la Facilidad, el Tiempo, así como la Variedad de certificados disponibles en la aplicación.
- Por otra parte, la dimensión de **Facilidad del uso de la Aplicación** permite evaluar la posibilidad de mejoras, pues presenta un rendimiento similar, en términos de satisfacción neta (**56,97%**). Estás podrán darse de manera focalizada, en el atributo de **Facilidades que entrega la página para contactarse con la institución**, atributo que presenta un **45,42%** de satisfacción neta, como en la **Estabilidad de la navegación** con un **45,82%**, siendo estos los más bajos de la dimensión.

Nivel regional

A partir del análisis realizado en el texto, se pueden obtener varias conclusiones clave. En primer lugar, la satisfacción generalizada en todas las regiones del país está por encima del 90%, lo que refleja una alta satisfacción con las oficinas a nivel nacional. No obstante, hay algunas regiones, como Valparaíso, O'Higgins, Antofagasta y Metropolitana, que presentan una satisfacción neta ligeramente inferior al promedio nacional de 92,93%.

En cuanto a la variación respecto al año anterior, se observa un aumento en la satisfacción neta a nivel nacional, pero no todas las regiones muestran esta tendencia. La Araucanía es la única región que experimenta un incremento significativo en su satisfacción neta, mientras que las regiones de Atacama, Metropolitana y Los Lagos presentan una disminución estadísticamente significativa en sus niveles de satisfacción.

En relación con las condiciones físicas y la ambientación de las oficinas, algunas regiones muestran insatisfacción en ciertos aspectos. Las regiones de Coquimbo y Metropolitana tienen las evaluaciones más bajas en cuanto a las condiciones físicas de las oficinas, mientras que O'Higgins y Valparaíso presentan las peores evaluaciones en cuanto a la cantidad de módulos abiertos para la atención. Valparaíso, por otro lado, también tiene la menor satisfacción en cuanto al aseo de las oficinas.

Respecto a otras variables excluidas de las condiciones físicas, como el horario de atención, la región Metropolitana, junto con Los Ríos, Valparaíso y O'Higgins, muestra las evaluaciones más bajas. En cuanto al espacio físico para la fila de espera, las regiones con menor satisfacción son O'Higgins, Valparaíso, Ñuble y Biobío. Además, O'Higgins y Valparaíso también destacan por las evaluaciones más bajas en cuanto a la comodidad de la sala de espera, mientras que las regiones de O'Higgins, Valparaíso y Los Lagos presentan la menor satisfacción en cuanto a la cantidad de asientos en estas salas.

En cuanto al proceso de realización del trámite, la región Metropolitana tiene las evaluaciones más bajas en los distintos atributos de esta dimensión, reflejando una menor satisfacción en general. O'Higgins, además, destaca negativamente por su baja satisfacción en relación con el tiempo de espera. En contraste, Magallanes y Antártica Chilena son las regiones que obtienen las mejores evaluaciones en todos los atributos de este proceso.

Respecto a la calidad de atención, nuevamente la región Metropolitana muestra las evaluaciones más bajas en la mayoría de los atributos relacionados con esta dimensión, lo que sugiere una insatisfacción generalizada con la atención recibida en esa zona. Por otro lado, Magallanes y Antártica Chilena se destacan como las regiones con la mejor calidad de atención, obteniendo las mejores evaluaciones en todos los atributos de esta dimensión.

Finalmente, en lo que respecta a la preparación del personal, la región Metropolitana es la que presenta la menor evaluación en cuanto al grado de conocimiento del personal. Además, las evaluaciones más bajas en la capacidad para aclarar dudas y preguntas se encuentran en las regiones de Metropolitana, Los Lagos y Aysén. En cuanto a la capacidad para resolver problemas, las regiones con las menores evaluaciones son O'Higgins, Metropolitana, Valparaíso y Atacama.

En resumen, la región Metropolitana presenta un desempeño más bajo en varias áreas evaluadas, especialmente en la calidad de atención, el proceso de trámite y la preparación del personal. En contraste, Magallanes y Antártica Chilena sobresalen positivamente, destacándose en la mayoría de las dimensiones. También se identifican áreas de mejora en las regiones de Valparaíso y O'Higgins, particularmente en lo que respecta a las condiciones físicas, tiempos de espera y la preparación del personal.

Propuestas y desafíos metodológicos

I.- Simplificar la presentación de los resultados en el informe final

Los resultados del estudio deben conformar un insumo fácilmente aprehensible por Registro Civil y el público general. En este contexto, se recomienda transitar hacia un formato de informe más ejecutivo que sea más comunicacional y útil para la toma de decisiones.

II.- Expectativas de análisis de resultados

Los distintos tipos de análisis que se realicen para tomar decisiones de gestión deben considerar tamaños muestrales mínimos y unidades de análisis adecuadas.

A partir de estudios específicos se pueden relevar aspectos en segmentos particulares que son importantes de medir, pero es importante recalcar que esta investigación tiene límites analíticos que es necesario considerar.

En 2024 se solicita como producto "separatas por tipo de trámite a acordar con la contraparte técnica". Sin embargo, el análisis debió ser acotado, pues el diseño muestral del estudio no permite generar resultados a nivel de trámites con significancias estadísticas, sino que permite hacer segmentaciones a nivel de canales de atención.

III.- Aspectos operativos

Si bien es sabido que de acuerdo con la Ley N° 20.342 la medición se debe realizar durante el mes de septiembre de cada año, es necesario dejar constancia que sería deseable considerar agilizar el proceso de adjudicación del estudio de tal manera que el terreno pueda iniciar el primer día hábil de septiembre.

En distintas versiones del estudio esto no ha podido ser así puesto que existen actividades previas a la salida a terreno que deben realizarse.

Con el fin de iniciar la medición el primer día hábil de septiembre, sería necesario considerar al menos seis semanas para realizar las siguientes actividades:

- Definición de Plan de Trabajo y construcción de Informe metodológico
- Revisión y sanción de cuestionarios
- Revisión y validación de muestras y bases de contactos
- Programación de cuestionarios
- Reclutamiento y selección de equipo en terreno
- Capacitaciones
- Envío de material de terreno a regiones

IV.- Búsqueda continua de información relevante, accionable, estratégica

El estudio ha mostrado estabilidad en el tiempo. Sin embargo, y también de manera sistemática, se observan evaluaciones más bajas en los canales digitales. Una pregunta de interés es por qué estas evaluaciones son de esta magnitud.

En este sentido se hace necesario continuar realizando estudios que apunten a profundizar en los procesos de decisión de las personas al realizar trámites y elegir distintos canales de atención, que además apoyen la búsqueda de mejoras en la gestión de Registro Civil.

10. Anexos

10.1. Determinación de diferencias estadísticas significativas

En las tablas y gráficos presentados en el desarrollo de este informe, se explicitan aquellas diferencias estadísticamente significativas de indicadores entre diferentes periodos, 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. Dicha fórmula utiliza el puntaje z como prueba estadística, el cual es resultado del cálculo presentado.

Figura 1 Fórmula 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 utilizara para presentarlas.

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 2023	Puntaje Z > 1,96 , siendo un alza cuando Z < -1,96
	El indicador presenta una baja estadísticamente significativa respecto del año 2023	Puntaje Z > 1,96 , siendo una baja cuando Z > 1,96
	El indicador no presenta diferencias estadísticamente significativas respecto del año 2023	Puntaje Z < 1,96 , es decir, Puntaje Z entre -1,96 y 1,96

10.2. Oficinas incluidas en la muestra por sorteo

Nro.	Oficina	Región	Clasificación
1	Alto Hospicio	Región de Tarapacá	GRANDE
2	Calama	Región de Antofagasta	GRANDE
3	Quilpué	Región de Valparaíso	GRANDE
4	San Antonio	Región de Valparaíso	GRANDE
5	San Felipe	Región de Valparaíso	GRANDE
6	Villa Alemana	Región de Valparaíso	GRANDE
7	Viña Del Mar	Región de Valparaíso	GRANDE
8	Osorno	Región de Los Lagos	GRANDE
9	Centro Bicentenario	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
10	Centro Metropolitano De Identificación	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
11	La Reina	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
12	Las Condes	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
13	Lo Barnechea	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
14	Maipú	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
15	Mall Arauco Maipú So	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
16	Mall Plaza Sur So San Bernardo	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
17	Melipilla	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
18	Nuñoa	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
19	Peñalolén	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
20	Providencia	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
21	Puente Alto	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
22	Quilicura	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
23	Recoleta	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
24	San Bernardo	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
25	So La Florida	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
26	Vitacura	Región de Metropolitana de Santiago	GRANDE
27	So Los Molles Iquique	Región de Tarapacá	MEDIANA
28	So Norte Antofagasta	Región de Antofagasta	MEDIANA
29	Antofagasta So Cedi	Región de Antofagasta	MEDIANA
30	Caldera	Región de Atacama	MEDIANA
31	Vallenar	Región de Atacama	MEDIANA
32	Coquimbo	Región de Coquimbo	MEDIANA
33	Illapel	Región de Coquimbo	MEDIANA
34	Los Vilos	Región de Coquimbo	MEDIANA
35	Ovalle	Región de Coquimbo	MEDIANA
36	Tongoy	Región de Coquimbo	MEDIANA

37	Vicuña	Región de Coquimbo	MEDIANA
38	Cartagena	Región de Valparaíso	MEDIANA
39	Concón	Región de Valparaíso	MEDIANA
40	Hijuelas	Región de Valparaíso	MEDIANA
41	La Calera	Región de Valparaíso	MEDIANA
42	Limache	Región de Valparaíso	MEDIANA
43	Los Andes	Región de Valparaíso	MEDIANA
44	Quillota	Región de Valparaíso	MEDIANA
45	Quintero	Región de Valparaíso	MEDIANA
46	Chimbarongo	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	MEDIANA
47	Rancagua So Mall Plaza América	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	MEDIANA
48	San Fernando	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	MEDIANA
49	Santa Cruz	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	MEDIANA
50	Cauquenes	Región del Maule	MEDIANA
51	Constitución	Región del Maule	MEDIANA
52	Linares	Región del Maule	MEDIANA
53	Molina	Región del Maule	MEDIANA
54	Parral	Región del Maule	MEDIANA
55	San Clemente	Región del Maule	MEDIANA
56	San Javier	Región del Maule	MEDIANA
57	Suboficina Mall Plaza Maule	Región del Maule	MEDIANA
58	Cabrero	Región de Biobío	MEDIANA
59	Cañete	Región de Biobío	MEDIANA
60	Chiguayante	Región de Biobío	MEDIANA
61	Coronel	Región de Biobío	MEDIANA
62	Curanilahue	Región de Biobío	MEDIANA
63	Los Álamos	Región de Biobío	MEDIANA
64	Los Ángeles	Región de Biobío	MEDIANA
65	Mirador Biobío	Región de Biobío	MEDIANA
66	Penco	Región de Biobío	MEDIANA
67	Plaza De Los Ángeles	Región de Biobío	MEDIANA
68	Plaza Del Trébol	Región de Biobío	MEDIANA
69	Presidente Ríos	Región de Biobío	MEDIANA
70	San Pedro De La Paz	Región de Biobío	MEDIANA
71	Talcahuano	Región de Biobío	MEDIANA
72	Tome	Región de Biobío	MEDIANA
73	Angol	Región de La Araucanía	MEDIANA
74	Collipulli	Región de La Araucanía	MEDIANA
75	Lautaro	Región de La Araucanía	MEDIANA

76	Loncoche	Región de La Araucanía	MEDIANA
77	Nueva Imperial	Región de La Araucanía	MEDIANA
78	Padre Las Casas	Región de La Araucanía	MEDIANA
79	Pucón	Región de La Araucanía	MEDIANA
80	So C.E.V. Temuco	Región de La Araucanía	MEDIANA
81	So Temuco Cei	Región de La Araucanía	MEDIANA
82	Victoria	Región de La Araucanía	MEDIANA
83	Villarrica	Región de La Araucanía	MEDIANA
84	Alerce	Región de Los Lagos	MEDIANA
85	Ancud	Región de Los Lagos	MEDIANA
86	Calbuco	Región de Los Lagos	MEDIANA
87	Castro	Región de Los Lagos	MEDIANA
88	Frutillar	Región de Los Lagos	MEDIANA
89	Llanquihue	Región de Los Lagos	MEDIANA
90	Puerto Varas	Región de Los Lagos	MEDIANA
91	Quellón	Región de Los Lagos	MEDIANA
92	Puerto Aysén	Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	MEDIANA
93	Puerto Natales	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	MEDIANA
94	Buín	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
95	Cerro Navia	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
96	Colina	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
97	Conchalí	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
98	Curacaví	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
99	El Bosque	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
100	El Monte	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
101	Estación Central	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
102	Huechuraba	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
103	Independencia	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
104	La Cisterna	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
105	La Florida	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
106	La Granja	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
107	La Pintana	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
108	Lampa	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
109	Lo Espejo	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
110	Lo Prado	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
111	Macul	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
112	Mall Plaza Tobalaba	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
113	Padre Hurtado	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA

114	Pedro Aguirre Cerda	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
115	Peñaflor	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
116	Pudahuel	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
117	Quinta Normal	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
118	Renca	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
119	San Joaquín	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
120	San Miguel	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
121	San Ramón	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
122	Talagante	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
123	La Unión	Región de Los Ríos	MEDIANA
124	Rio Bueno	Región de Los Ríos	MEDIANA
125	Arica So Cardenal Raúl Silva Henríquez	Región de Arica y Parinacota	MEDIANA
126	Bulnes	Región de Ñuble	MEDIANA
127	Chillan Viejo	Región de Ñuble	MEDIANA
128	San Carlos	Región de Ñuble	MEDIANA
129	Santiago	Región de Metropolitana de Santiago	MEGA OFICINA
130	Pozo Almonte	Región de Tarapacá	PEQUEÑA
131	Mejillones	Región de Antofagasta	PEQUEÑA
132	Tocopilla	Región de Antofagasta	PEQUEÑA
133	Chañaral	Región de Atacama	PEQUEÑA
134	El Salvador	Región de Atacama	PEQUEÑA
135	Huasco	Región de Atacama	PEQUEÑA
136	Andacollo	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
137	Las Compañías So	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
138	Monte Patria	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
139	Algarrobo	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
140	El Quisco	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
141	El Tabo	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
142	La Cruz	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
143	Nogales	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
144	Papudo	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
145	Puchuncaví	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
146	Zapallar	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
147	So Quillota	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
148	Codegua	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
149	Coltauco	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
150	Graneros	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
151	Machalí	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA

152	Marchigue	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
153	Nancagua	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
154	Peralillo	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
155	Pichidegua	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
156	Requinoa	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
157	San Francisco De Mostazal	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
158	Colbún	Región del Maule	PEQUEÑA
159	Cumpeo	Región del Maule	PEQUEÑA
160	Curepto	Región del Maule	PEQUEÑA
161	Curicó Suboficina Sarmiento	Región del Maule	PEQUEÑA
162	Lontue	Región del Maule	PEQUEÑA
163	Pelarco	Región del Maule	PEQUEÑA
164	Retiro	Región del Maule	PEQUEÑA
165	Sagrada Familia	Región del Maule	PEQUEÑA
166	So Talca Hospital	Región del Maule	PEQUEÑA
167	Contulmo	Región de Biobío	PEQUEÑA
168	Hualqui	Región de Biobío	PEQUEÑA
169	Lebu	Región de Biobío	PEQUEÑA
170	Los Ángeles So Hospital	Región de Biobío	PEQUEÑA
171	Negrete	Región de Biobío	PEQUEÑA
172	Santa Bárbara	Región de Biobío	PEQUEÑA
173	Santa Juana	Región de Biobío	PEQUEÑA
174	Cunco	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
175	Ercilla	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
176	Gorbea	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
177	Perquenco	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
178	Puren	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
179	Temuco So Pueblo Nuevo	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
180	Teodoro Schmidt	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
181	Vilcún	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
182	Chonchi	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
183	Entre Lagos	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
184	Fresia	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
185	Mauñín	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
186	Puerto Montt So Hospital	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
187	Purranque	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
188	Quemchi	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
189	Alto Coyhaique So	Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	PEQUEÑA

190	Porvenir	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	PEQUEÑA
191	Independencia So Hospital San José	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
192	San Pedro De Melipilla	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
193	So Hospital Félix Bulnes Cerda	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
194	Lago Ranco	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
195	Las Animas Valdivia Suboficina	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
196	Los Lagos	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
197	Paillaco	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
198	Coelemu	Región de Ñuble	PEQUEÑA
199	Pinto	Región de Ñuble	PEQUEÑA
200	Quillón	Región de Ñuble	PEQUEÑA
201	San Ignacio	Región de Ñuble	PEQUEÑA
202	San Nicolás	Región de Ñuble	PEQUEÑA
203	Iquique	Región de Tarapacá	REGIONAL
204	Antofagasta	Región de Antofagasta	REGIONAL
205	Copiapó	Región de Atacama	REGIONAL
206	La Serena	Región de Coquimbo	REGIONAL
207	Valparaíso	Región de Valparaíso	REGIONAL
208	Rancagua	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	REGIONAL
209	Talca	Región del Maule	REGIONAL
210	Concepción	Región de Biobío	REGIONAL
211	Temuco	Región de La Araucanía	REGIONAL
212	Puerto Montt	Región de Los Lagos	REGIONAL
213	Coyhaique	Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	REGIONAL
214	Punta Arenas	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	REGIONAL
215	Valdivia	Región de Los Ríos	REGIONAL
216	Arica	Región de Arica y Parinacota	REGIONAL
217	Chillan	Región de Ñuble	REGIONAL

10.3. Oficinas excluidas de la muestra por sorteo

Nro.	Oficina	Región	Clasificación
1	Salamanca	Región de Coquimbo	MEDIANA
2	Casablanca	Región de Valparaíso	MEDIANA
3	La Ligua	Región de Valparaíso	MEDIANA
4	San Vicente De Tagua Tagua	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	MEDIANA
5	Curicó	Región del Maule	MEDIANA
6	Teno	Región del Maule	MEDIANA
7	Arauco	Región de Biobío	MEDIANA
8	Hualpén	Región de Biobío	MEDIANA
9	Nacimiento	Región de Biobío	MEDIANA
10	Carahue	Región de La Araucanía	MEDIANA
11	Pitrufquén	Región de La Araucanía	MEDIANA
12	Rahue	Región de Los Lagos	MEDIANA
13	Calera De Tango	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
14	Isla De Maipo	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
15	Los Cerrillos	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
16	María Pinto	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
17	Paine	Región de Metropolitana de Santiago	MEDIANA
18	Huara	Región de Tarapacá	PEQUEÑA
19	Pica	Región de Tarapacá	PEQUEÑA
20	María Elena	Región de Antofagasta	PEQUEÑA
21	San Pedro De Atacama	Región de Antofagasta	PEQUEÑA
22	Taltal	Región de Antofagasta	PEQUEÑA
23	Diego De Almagro	Región de Atacama	PEQUEÑA
24	Freirina	Región de Atacama	PEQUEÑA
25	Tierra Amarilla	Región de Atacama	PEQUEÑA
26	Canela	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
27	Combarbalá	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
28	La Higuera	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
29	Punitaqui	Región de Coquimbo	PEQUEÑA
30	Cabildo	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
31	Calle Larga	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
32	Catemu	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
33	Llay Llay	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
34	Olmué	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
35	Panquehue	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
36	Petorca	Región de Valparaíso	PEQUEÑA

37	Putendo	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
38	Rinconada De Los Andes	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
39	San Esteban	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
40	Santa María	Región de Valparaíso	PEQUEÑA
41	Chépica	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
42	Coinco	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
43	Doñihue	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
44	Las Cabras	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
45	Litueche	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
46	Malloa	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
47	Navidad	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
48	Olivar	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
49	Peumo	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
50	Pichilemu	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
51	Placilla Suboficina	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
52	Quinta De Tilcoco	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	PEQUEÑA
53	Chanco	Región del Maule	PEQUEÑA
54	Curanipe	Región del Maule	PEQUEÑA
55	Hualañe	Región del Maule	PEQUEÑA
56	Licantén	Región del Maule	PEQUEÑA
57	Longaví	Región del Maule	PEQUEÑA
58	Maule	Región del Maule	PEQUEÑA
59	Pencahue	Región del Maule	PEQUEÑA
60	Rauco	Región del Maule	PEQUEÑA
61	Romeral	Región del Maule	PEQUEÑA
62	San Rafael	Región del Maule	PEQUEÑA
63	Villa Alegre	Región del Maule	PEQUEÑA
64	Yerbas Buenas	Región del Maule	PEQUEÑA
65	Florida	Región de Biobío	PEQUEÑA
66	Huepil	Región de Biobío	PEQUEÑA
67	Laja	Región de Biobío	PEQUEÑA
68	Mulchén	Región de Biobío	PEQUEÑA
69	Quilleco	Región de Biobío	PEQUEÑA
70	Santa Fe	Región de Biobío	PEQUEÑA
71	Tirua	Región de Biobío	PEQUEÑA
72	Yumbel	Región de Biobío	PEQUEÑA
73	Cholchol	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
74	Curacautín	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
75	Curarrehue	Región de La Araucanía	PEQUEÑA

76	Freire	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
77	Galvarino	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
78	Lonquimay	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
79	Puerto Saavedra	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
80	Renaico	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
81	Temuco So Labranza	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
82	Toltén	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
83	Traiguén	Región de La Araucanía	PEQUEÑA
84	Achao	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
85	Dalcahue	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
86	Futaleufu	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
87	Hornopirén	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
88	Los Muermos	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
89	Puerto Octay	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
90	Río Negro	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
91	San Pablo	Región de Los Lagos	PEQUEÑA
92	Chile Chico	Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	PEQUEÑA
93	Cochrane	Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	PEQUEÑA
94	Alhué	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
95	Pirque	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
96	San José De Maipo	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
97	Til Til	Región de Metropolitana de Santiago	PEQUEÑA
98	Futrono	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
99	Lanco	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
100	Mafil	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
101	Panguipulli	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
102	San José De La Mariquina	Región de Los Ríos	PEQUEÑA
103	Coihueco	Región de Ñuble	PEQUEÑA
104	El Carmen	Región de Ñuble	PEQUEÑA
105	Pemuco	Región de Ñuble	PEQUEÑA
106	Quirihue	Región de Ñuble	PEQUEÑA
107	San Gregorio De Ñiquén	Región de Ñuble	PEQUEÑA
108	Yungay	Región de Ñuble	PEQUEÑA

10.4. Tótem de autoatención incluidos en la muestra por sorteo

Nro.	Macrozona	Nombre del tótem	Ubicación	Tipo de Lugar
1	Norte	2022-040	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
2	Norte	2022-045	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
3	Norte	2022-121	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
4	Norte	2022-030	EXTERNA	SERVICIO PUBLICO
5	Norte	2022-297	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
6	Centro	2022-262	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
7	Centro	2022-264	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
8	RM	2022-005	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
9	RM	2022-025	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
10	RM	2022-154	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
11	RM	2022-166	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
12	RM	2022-169	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
13	RM	2022-177	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
14	RM	2022-193	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
15	RM	2022-212	EXTERNA	HOSPITAL
16	RM	2022-217	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
17	RM	2022-218	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
18	RM	2022-257	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
19	RM	2022-293	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
20	RM	2022-294	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
21	Centro	2022-204	EXTERNA	SERVICIO PUBLICO
22	Centro	2022-249	EXTERNA	HOSPITAL
23	Centro	2022-287	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
24	Sur	2022-208	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
25	Sur	2022-147	EXTERNA	SERVICIO PUBLICO
26	Sur	2022-066	EXTERNA	CESFAM
27	Sur	2022-105	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
28	Sur	2022-080	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
29	Norte	2022-049	SCREI	OFICINA SRCEI
30	Norte	2022-114	SCREI	OFICINA SRCEI
31	Norte	2022-059	SCREI	OFICINA SRCEI
32	Centro	2022-276	SCREI	OFICINA SRCEI
33	Centro	2022-164	SCREI	OFICINA SRCEI
34	Sur	2022-091	SCREI	OFICINA SRCEI
35	Sur	2022-028	SCREI	OFICINA SRCEI
36	Sur	2022-207	SCREI	OFICINA SRCEI
37	RM	2022-009	SCREI	OFICINA SRCEI
38	RM	2022-158	SCREI	OFICINA SRCEI

39	RM	2022-173	SCREI	OFICINA SRCEI
40	RM	2022-180	SCREI	OFICINA SRCEI
41	RM	2022-188	SCREI	OFICINA SRCEI
42	RM	2022-248	SCREI	OFICINA SRCEI
43	RM	2022-253	SCREI	OFICINA SRCEI
44	RM	2022-292	SCREI	OFICINA SRCEI

10.5. Tótem de autoatención excluidos de la muestra por sorteo

Nro.	Macrozona	Nombre de tótem	Ubicación	Tipo de Lugar
1	Norte	2022-041	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
2	Norte	2022-046	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
3	Norte	2022-122	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
4	Norte	2022-053	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
5	Norte	2022-054	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
6	Centro	2022-258	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
7	Centro	2022-266	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
8	Centro	2022-272	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
9	Centro	2022-275	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
10	RM	2022-001	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
11	RM	2022-002	EXTERNA	AEROPUERTO
12	RM	2022-004	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
13	RM	2022-008	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
14	RM	2022-103	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
15	RM	2022-127	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
16	RM	2022-134	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
17	RM	2022-159	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
18	RM	2022-167	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
19	RM	2022-176	EXTERNA	SERVICIO PUBLICO
20	RM	2022-191	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
21	RM	2022-213	EXTERNA	CESFAM
22	RM	2022-214	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
23	RM	2022-230	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
24	RM	2022-235	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
25	RM	2022-267	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
26	RM	2022-273	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
27	Centro	2022-140	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
28	Centro	2022-219	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
29	Centro	2022-225	EXTERNA	CENTRO COMERCIAL
30	Sur	2022-099	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
31	Sur	2022-241	EXTERNA	HOSPITAL
32	Sur	2022-242	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
33	Sur	2022-245	EXTERNA	CESFAM
34	Sur	2022-247	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
35	Sur	2022-143	EXTERNA	CESFAM
36	Sur	2022-144	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
37	Sur	2022-146	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
38	Sur	2022-068	EXTERNA	HOSPITAL
39	Sur	2022-071	EXTERNA	MUNICIPALIDAD
40	Sur	2022-104	EXTERNA	HOSPITAL

41	Norte	2022-113	SCREI	OFICINA SRCEI
42	Norte	2022-126	SCREI	OFICINA SRCEI
43	Norte	2022-128	SCREI	OFICINA SRCEI
44	Centro	2022-284	SCREI	OFICINA SRCEI
45	Sur	2022-201	SCREI	OFICINA SRCEI
46	Sur	2022-254	SCREI	OFICINA SRCEI
47	Sur	2022-131	SCREI	OFICINA SRCEI
48	RM	2022-013	SCREI	OFICINA SRCEI
49	RM	2022-157	SCREI	OFICINA SRCEI
50	RM	2022-160	SCREI	OFICINA SRCEI
51	RM	2022-181	SCREI	OFICINA SRCEI
52	RM	2022-197	SCREI	OFICINA SRCEI
53	RM	2022-251	SCREI	OFICINA SRCEI
54	RM	2022-255	SCREI	OFICINA SRCEI
55	RM	2022-256	SCREI	OFICINA SRCEI
56	RM	2022-298	SCREI	OFICINA SRCEI

10.6. Oficinas excluidas parcialmente por déficit de infraestructura en oficinas

Nro.	Región	Comuna	Oficina
1	Arica-Parinacota	Arica	Arica So Cardenal Raúl Silva Henríquez
2	Tarapacá	Alto Hospicio	Alto Hospicio
3	Tarapacá	Iquique	Iquique
4	Tarapacá	Iquique	So Los Molles Iquique
5	Tarapacá	Huara	Huara
6	Tarapacá	Pica	Pica
7	Tarapacá	Pozo Almonte	Pozo Almonte
8	Antofagasta	Antofagasta	Antofagasta
9	Antofagasta	Antofagasta	Antofagasta So Cedi
10	Antofagasta	Mejillones	Mejillones
11	Antofagasta	Taltal	Taltal
12	Antofagasta	Calama	Calama
13	Antofagasta	San Pedro de Atacama	San Pedro De Atacama
14	Antofagasta	María Elena	María Elena
15	Antofagasta	Tocopilla	Tocopilla
16	Atacama	Chañaral	Chañaral
17	Atacama	Diego de Almagro	Diego De Almagro
18	Atacama	Diego de Almagro	El Salvador
19	Atacama	Caldera	Caldera
20	Atacama	Copiapó	Copiapó
21	Atacama	Tierra Amarilla	Tierra Amarilla
22	Atacama	Huasco	Huasco
23	Atacama	Vallenar	Vallenar
24	Atacama	Freirina	Freirina
25	Coquimbo	Canela	Canela
26	Coquimbo	Illapel	Illapel
27	Coquimbo	Los Vilos	Los Vilos
28	Coquimbo	Salamanca	Salamanca
29	Coquimbo	Coquimbo	Coquimbo
30	Coquimbo	Andacollo	Andacollo
31	Coquimbo	La Higuera	La Higuera
32	Coquimbo	La Serena	La Serena
33	Coquimbo	La Serena	Las Compañías So
34	Coquimbo	Vicuña	Vicuña
35	Coquimbo	Monte Patria	Monte Patria
36	Coquimbo	Ovalle	Ovalle
37	Valparaíso	Calle Larga	Calle Larga
38	Valparaíso	Las Andes	Los Andes
39	Valparaíso	Rinconada de Los Andes	Rinconada De Los Andes
40	Valparaíso	San Esteban	San Esteban

41	Valparaíso	Cabildo	Cabildo
42	Valparaíso	La Ligua	La Ligua
43	Valparaíso	Papudo	Papudo
44	Valparaíso	Petorca	Petorca
45	Valparaíso	Zapallar	Zapallar
46	Valparaíso	Hijuelas	Hijuelas
47	Valparaíso	La Calera	La Calera
48	Valparaíso	La Cruz	La Cruz
49	Valparaíso	Nogales	Nogales
50	Valparaíso	Quillota	So Quillota
51	Valparaíso	Quillota	Quillota
52	Valparaíso	Algarrobo	Algarrobo
53	Valparaíso	El Tabo	El Tabo
54	Valparaíso	Cartagena	Cartagena
55	Valparaíso	San Antonio	San Antonio
56	Valparaíso	Catemu	Catemu
57	Valparaíso	Llay Llay	Llay Llay
58	Valparaíso	Panquehue	Panquehue
59	Valparaíso	Putendo	Putendo
60	Valparaíso	San Felipe	San Felipe
61	Valparaíso	Santa María	Santa María
62	Valparaíso	Casablanca	Casablanca
63	Valparaíso	Concón	Concón
64	Valparaíso	Puchuncavi	Puchuncavi
65	Valparaíso	Quintero	Quintero
66	Valparaíso	Viña del Mar	Viña Del Mar
67	Valparaíso	Limache	Limache
68	Valparaíso	Olmué	Olmué
69	Valparaíso	Quilpué	Quilpue
70	Valparaíso	Villa Alemana	Villa Alemana
71	L.G.B. O'Higgins	Coinco	Coinco
72	L.G.B. O'Higgins	Coltauco	Coltauco
73	L.G.B. O'Higgins	Doñihue	Doñihue
74	L.G.B. O'Higgins	Graneros	Graneros
75	L.G.B. O'Higgins	Las Cabras	Las Cabras
76	L.G.B. O'Higgins	Machalí	Machalí
77	L.G.B. O'Higgins	Malloa	Malloa
78	L.G.B. O'Higgins	Olivar	Olivar
79	L.G.B. O'Higgins	Peumo	Peumo
80	L.G.B. O'Higgins	Pichidegua	Pichidegua
81	L.G.B. O'Higgins	Quinta de Tilcoco	Quinta De Tilcoco
82	L.G.B. O'Higgins	Rancagua	Rancagua

83	L.G.B. O'Higgins	Rancagua	Rancagua Sa Mall Plaza America
84	L.G.B. O'Higgins	Rengo	Rengo
85	L.G.B. O'Higgins	Requinoa	Requinoa
86	L.G.B. O'Higgins	Marchigue	Marchigue
87	L.G.B. O'Higgins	Navidad	Navidad
88	L.G.B. O'Higgins	Chimbarongo	Chimbarongo
89	L.C.B. O'Higgins	Placilla	Placilla Suboficina
90	L.G.B. O'Higgins	Peralillo	Peralillo
91	L.G.B. O'Higgins	San Fernando	San Fernando
92	L.G.B. O'Higgins	Santa Cruz	Santa Cruz
93	Maule	Cauquenes	Cauquenes
94	Maule	Chanco	Chanco
95	Maule	Pelluhue	Curanipe
96	Maule	Curicó	Curicó
97	Maule	Curicó	Curicó Suboficina Sarmiento
98	Maule	Hualañé	Hualañé
99	Maule	Licantén	Licantén
100	Maule	Molina	Lontue
101	Maule	Rauco	Rauco
102	Maule	Romeral	Romeral
103	Maule	Sagrada Familia	Sagrada Familia
104	Maule	Teno	Teno
105	Maule	Colbún	Colbún
106	Maule	Linares	Linares
107	Maule	Longaví	Longaví
108	Maule	Parral	Parral
109	Maule	Retiro	Retiro
110	Maule	San Javier	San Javier
111	Maule	Villa Alegre	Villa Alegre
112	Maule	Yerbas Buenas	Yerbas Buenas
113	Maule	Curepto	Curepto
114	Maule	Maule	Maule
115	Maule	Pelarco	Pelarco
116	Maule	Pencahue	Pencahue
117	Maule	Rio Claro	Cumpeo
118	Maule	San Clemente	San Clemente
119	Maule	San Rafael	San Rafael
120	Maule	Talca	Sa Talca Hospital
121	Maule	Talca	Suboficina Mall Plaza Maule
122	Maule	Talca	Talca
123	Biobío	Arauco	Arauco
124	Biobío	Cañete	Cañete

125	Biobío	Contulmo	Contulmo
126	Biobío	Lebu	Lebu
127	Biobío	Tirúa	Tirúa
128	Biobío	Cabrero	Cabrero
129	Biobío	Laja	Laja
130	Biobío	Los Ángeles	Santa Fe
131	Biobío	Los Ángeles	Los Angeles So Hospital
132	Biobío	Los Ángeles	Plaza De Los Angeles
133	Biobío	Los Ángeles	Los Angeles
134	Biobío	Mulchén	Mulchén
135	Biobío	Nacimiento	Hacimiento
136	Biobío	Negrete	Negrete
137	Biobío	Quilleco	Quilleco
138	Biobío	Santa Bárbara	Santa Barbara
139	Biobío	Tucapel	Huepil
140	Biobío	Chiguayante	Chiguayante
141	Biobío	Concepción	Mirador Bio Bio
142	Biobío	Concepción	Concepción
143	Biobío	Talcahuano	Plaza Del Trébol
144	Biobío	Florida	Florida
145	Biobío	Hualpen	Hualpen
146	Biobío	Hualqui	Hualqui
147	Biobío	Lota	Lota
148	Biobío	Penco	Penco
149	Biobío	San Pedro de la Paz	San Pedro De La Paz
150	Biobío	Santa Juana	Santa Juana
151	Biobío	Talcahuano	Talcahuano
152	Biobío	Talcahuano	Presidente Ríos
153	Biobío	Tomé	Tome
154	Ñuble	Bulnes	Bulnes
155	Ñuble	Chillán	Chillan
156	Ñuble	Chillán Viejo	Chillan Viejo
157	Ñuble	Coihueco	Coihueco
158	Ñuble	El Carmen	El Carmen
159	Ñuble	Ñiquén	San Gregorio De Ñiquén
160	Ñuble	Pemuco	Pemuco
161	Ñuble	Pinío	Pinto
162	Ñuble	Quirihue	Quirihue
163	Ñuble	San Carlos	San Carlos
164	Ñuble	San Ignacio	San Ignacio
165	Ñuble	San Nicolás	San Nicolas
166	Ñuble	Yungay	Yungay

167	Araucanía	Garahue	Carahue
168	Araucanía	Cunco	Cunco
169	Araucanía	Curarrehue	Curarrehue
170	Araucanía	Freire	Fraire
171	Araucanía	Galvarino	Galvarino
172	Araucanía	Gorbea	Gorbea
173	Araucanía	Lautara	Lautaro
174	Araucanía	Loncoche	Loncoche
175	Araucanía	Chol Chol	Chol Chol
176	Araucanía	Nueva Imperial	Nueva Imperial
177	Araucanía	Padre Las Casas	Padre Las Casas
178	Araucanía	Perquenco	Perquenco
179	Araucanía	Pitrufquén	Pitrufquén
180	Araucanía	Saavedra	Puerto Saavedra
181	Araucanía	Temuco	Temuco So Pueblo Nuevo
182	Araucanía	Temuco	Temuco So Labranza
183	Araucanía	Temuco	So Temuco Cei
184	Araucanía	Temuco	So C.E.V. Temuco
185	Araucanía	Temuco	Temuco
186	Araucanía	Toltén	Toltén
187	Araucanía	Vilcún	Vilcún
188	Araucanía	Villarrica	Villarrica
189	Araucanía	Angol	Angol
190	Araucanía	Collipulli	Collipulli
191	Araucanía	Ercilla	Ercilla
192	Araucanía	Lonquimay	Lanquimay
193	Araucanía	Purén	Purén
194	Araucanía	Renaico	Renaico
195	Araucanía	Traiguén	Traiguén
196	Araucanía	Victoria	Victoria
197	Los Lagos	Ancud	Ancud
198	Los Lagos	Castro	Castro
199	Los Lagos	Chonchi	Chonchi
200	Los Lagos	Dalcahue	Dalcahue
201	Los Lagos	Quellón	Quellón
202	Los Lagos	Quemchi	Quemchi
203	Los Lagos	Calbuco	Calbuco
204	Los Lagos	Fresia	Fresia
205	Los Lagos	Frutillar	Frutillar
206	Los Lagos	Llanquihue	Llanquihue
207	Los Lagos	Los Muermos	Los Muermos
208	Los Lagos	Mauilin	Mauilin

209	Los Lagos	Puerto Montt	Puerto Montt
210	Los Lagos	Puerto Montt	Alerce
211	Los Lagos	Puerto Montt	Puerta Montt So Hospital
212	Los Lagos	Puerto Varas	Puerto Varas
213	Los Lagos	Osorno	Osorno
214	Los Lagos	Puerto Octay	Puerto Octay
215	Los Lagos	Puyehue	Entre Lagos
216	Los Lagos	Río Negro	Río Negro
217	Los Lagos	San Paolo	San Pablo
218	Los Lagos	Futaleufú	Futaleufú
219	Los Lagos	Hualaihué	Hornopiren
220	Los Ríos	Fulrono	Futrono
221	Los Ríos	Lago Ranco	Lago Ranco
222	Los Ríos	Rio Bueno	Rio Bueno
223	Los Ríos	Lanco	Lanco
224	Los Ríos	Los Lagos	Los Lagos
225	Los Ríos	Máfil	Máfil
226	Los Ríos	Mariquita	San Jose De La Mariquina
227	Los Ríos	Paillaco	Paillaco
228	Los Ríos	Panguipulli	Panguipulli
229	Los Ríos	Valdivia	Valdivia
230	Los Ríos	Valdivia	Las Animas Valdivia Suboficina
231	Aysén	Aysén	Puerto Aysen
232	Aysén	Coyhaique	Coyhaique
233	Aysén	Coyhaique	Alto Coyhaique So
234	Magallanes	Porvenir	Porvenir
235	Magallanes	Punta Arenas	Punta Arenas
236	Metropolitana	Colina	Colina
237	Metropolitana	Lampa	Lampa
238	Metropolitana	Til Til	Til Til
239	Metropolitana	Pirque	Pirque
240	Metropolitana	Puente Alto	Puente Alto
241	Metropolitana	Puente Alto	Mall Plaza Tobalaba
242	Metropolitana	San José de Maipo	San Jose De Maipo
243	Metropolitana	Buin	Buin
244	Metropolitana	Calera de Tango	Calera De Tango
245	Metropolitana	Paine	Paine
246	Metropolitana	San Bernardo	Mall Plaza Sur So San Bernardo
247	Metropolitana	San Bernardo	San Bernardo
248	Metropolitana	Curacaví	Curacaví
249	Metropolitana	Maria Pinto	Maria Pinto
250	Metropolitana	Melipilla	Melipilla

251	Metropolitana	San Pedro	San Pedro De Melipilla
252	Metropolitana	Cerrillos	Los Cerrillos
253	Metropolitana	Cerro Navia	Cerro Navia
254	Metropolitana	Huechuraba	Huechuraba
255	Metropolitana	Independencia	Independencia
256	Metropolitana	Independencia	Independencia So Hospital San Jose
257	Metropolitana	La Florida	La Florida
258	Metropolitana	La Florida	So La Florida
259	Metropolitana	La Granja	La Granja
260	Metropolitana	La Pintana	La Pintana
261	Metropolitana	La Reina	La Reina
262	Metropolitana	Lo Bamechea	Lo Bamechea
263	Metropolitana	Lo Prado	Lo Prado
264	Metropolitana	Macul	Macul
265	Metropolitana	Maipú	Maipú
266	Metropolitana	Ñuñoa	Ñuñoa
267	Metropolitana	Peñalolén	Peñalolén
268	Metropolitana	Pudahuel	Pudahuel
269	Metropolitana	Quinta Normal	Quinta Normal
270	Metropolitana	Recoleta	Recoleta
271	Metropolitana	Renca	Renca
272	Metropolitana	San Joaquín	San Joaquín
273	Metropolitana	San Miguel	San Miguel
274	Metropolitana	San Ramón	San Ramon
275	Metropolitana	El Monte	El Monte
276	Metropolitana	Isla de Maipo	Isla De Maipo
277	Metropolitana	Padre Hurtado	Padre Hurtado
278	Metropolitana	Peñaflor	Peñaflor
279	Metropolitana	Talagante	Talagante

10.7. Metodología de cálculo del ISN 2024

1. INTRODUCCIÓN

La Ley N° 20.342 crea una bonificación por calidad de satisfacción al usuario, para ser entregado al funcionariado del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), cumpliéndose determinadas condiciones que la misma ley establece. El SRCel es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) es un resultado final que expresa la relación entre las personas usuarias satisfechas y las insatisfechas respecto de la calidad de atención que entrega el SRCel.

Para efectos de este estudio, se considerará como grupo objetivo a las personas usuarias, el cual estará compuesto por dos tipos: personas naturales mayores de 18 años (personas usuarias individuales) y las empresas o instituciones (personas usuarias institucionales). El grupo objetivo comprenderá todas aquellas personas que hayan tenido contacto con el SRCel, a través de cualquiera de sus canales de atención.

Se consideraban cinco segmentos usuarios³¹.

TIPO DE PERSONA USUARIA	SERVICIO
INDIVIDUAL	Presencial Oficinas(o)
	Plataforma electrónica Web (w)
	Presencial/plataforma electrónica Tótems de autoatención (t)*
	Plataforma electrónica Aplicaciones móviles (a)*
INSTITUCIONAL	Plataforma electrónica Convenios (c)

Cabe destacar que, para efectos de una compresión de más fácil lectura, tanto los tipos de persona usuaria como el servicio se denominaran de una manera abreviada, el detalle de esto se presenta en la siguiente tabla:

³¹ Hasta el año 2022 se consideraban tres tipos de personas usuarias: de oficinas, web e institucionales. Los restantes segmentos usuarios fueron incorporados en el cálculo del ISN el año 2023 después de haber sido piloteados previamente.

Denominación formal	Denominación abreviada
Personas usuarias individuales servicio presencial oficinas	Personas usuarias oficinas
Personas usuarias individuales servicio plataforma electrónica tótems de autoatención	Personas usuarias tótems de autoatención
Personas usuarias individuales plataforma electrónica web	Personas usuarias web
Personas usuarias individuales plataforma electrónica aplicaciones móviles	Personas usuarias aplicaciones móviles
Personas usuarias institucionales plataforma electrónica - convenios	Personas usuarias institucionales

El segmento de personas usuarias web se clasifica según los distintos tipos grupos de trámites efectuados a través de esta plataforma³².

El segmento de personas usuarias aplicaciones móviles, considera por su parte dos aplicaciones móviles diferentes: APP Civil Digital: para solicitar certificados y APP Registro e Identidad: para solicitar reimpresión de cédulas.

Para el levantamiento de los datos se realizará una encuesta que se aplica durante el mes de septiembre del año en curso. Esta encuesta, deberá distinguir entre las personas usuarias individuales y los institucionales, así como los distintos canales de atención y deberá considerar al menos las dimensiones y variables relevantes referidas a la calidad de la atención utilizadas en estudios anteriores, más otras relevantes que la entidad evaluadora considere pertinente agregar, justificando su incorporación y relevancia cuando corresponda.

La encuesta a aplicar a las personas usuarias se organiza en base a niveles de análisis diferenciados. Primeramente, se realiza una evaluación general que recoge la Satisfacción Global inicial de las personas usuarias por la atención brindada por el SRCel; posteriormente se evalúan directamente las variables correspondientes a cada dimensión establecida y finalmente, se evalúa la dimensión en su conjunto.

La opinión de las personas usuarias respecto a la calidad de la atención prestada por el Servicio es medida a través de un conjunto de afirmaciones ordenadas en cinco categorías, a las cuales las personas usuarias deberán adherir de acuerdo a su satisfacción percibida por la calidad de la atención recibida.

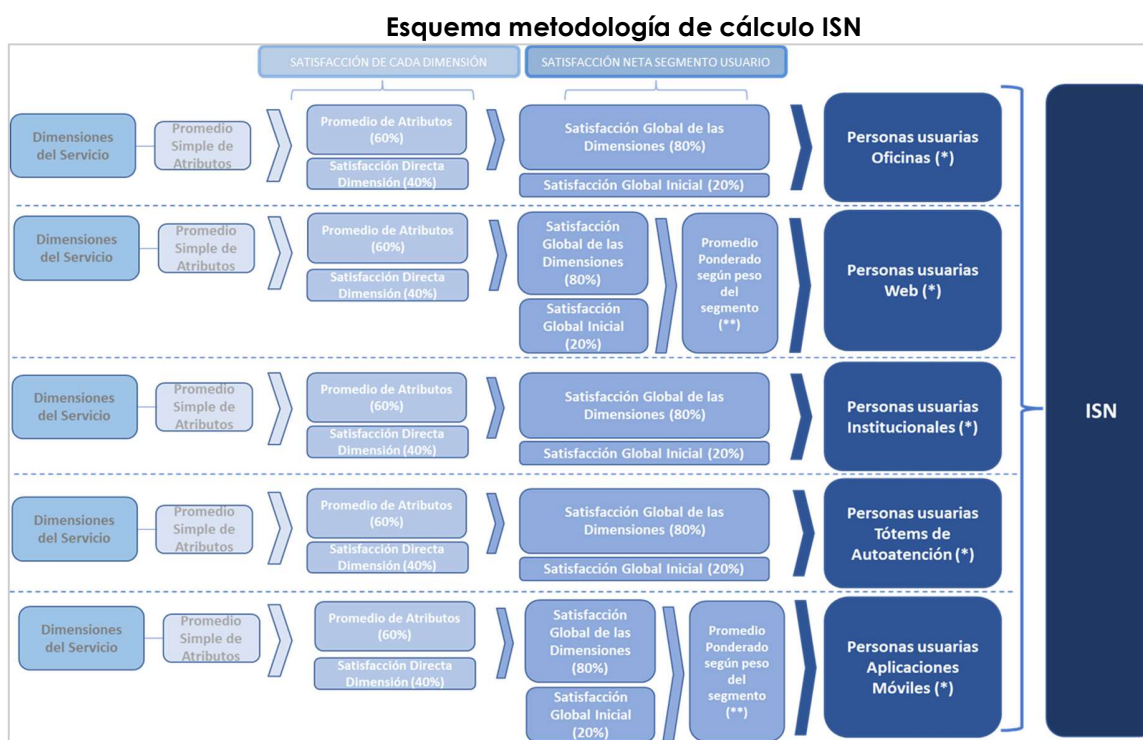
Para efectos del análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta, a cada uno de los elementos de la escala anteriormente mencionada, se le asigna un puntaje de 1 (uno) a 5 (cinco), correspondiendo el 1 (uno) a la evaluación más desfavorable y el 5 (cinco) a la más favorable. Así, los puntajes 1 y 2 representan una calificación de insatisfacción, los

³² Para el año 2023 se identificaron ocho grupos según el trámite realizado: (1) certificados gratuitos, (2) certificados pagados, (3) reserva de horas, (4) contactos y solicitudes de transparencia, (5) código de activación para Clave Única, (6) solicitud de renovación de cédula de identidad, (7) solicitud de posesión efectiva y (8) eliminación de anotaciones del Registro de conductores.

puntajes 4 y 5 una calificación de satisfacción y el puntaje 3 representa el concepto de indiferencia.

2. ESQUEMA METODOLOGÍA DE CÁLCULO ISN

A modo esquemático y para resumir la secuencia de pasos detallada en las siguientes secciones, en la figura a continuación se presenta un esquema tipo árbol que resume la metodología de cálculo del ISN.



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

(**) El promedio ponderado se calcula diferenciadamente. Para el caso de los usuarios individuales Plataforma electrónica se consideran grupos según el trámite realizado. Para el año 2023 estos grupos fueron: (1) certificados gratuitos, (2) certificados pagados, (3) reserva de horas, (4) contactos y solicitudes de transparencia, (5) Código de Activación para Clave Única y (6) Solicitud de renovación de cédula de identidad. Para el caso de los usuarios individuales del canal aplicaciones móviles se consideran dos Aplicaciones, APP Civil Digital (para el año 2023 se distinguió entre APP Civil Digital certificados pagados y APP Civil Digital certificados gratuitos); para solicitar certificados y APP Registro e Identidad: para solicitar reimpresión de cédulas.

3. DESARROLLO

Para el cálculo del ISN, a la muestra efectiva se requiere aplicar un criterio de post estratificación.

El cálculo del ISN corresponde a una serie de procedimientos matemáticos que van agregando diversos niveles de análisis y otorgando distintas ponderaciones a los elementos que se van incluyendo en su construcción, los que serán desarrollados en las siguientes secciones. Algunas de estas ponderaciones responden a decisiones tomadas en la concepción original del ISN, como por ejemplo satisfacción directa de la dimensión (40%) y los promedios simple 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.

La lógica de cálculo del ISN involucra dimensiones y de atributos por dimensión en función del modelo de medición específico ocupado en cada instrumento. Se debe considerar que cada uno de los cinco segmentos usuarios son encuestados con un instrumento que tiene la siguiente estructura:

- a) **Satisfacción global inicial**, obtenida a través de una pregunta inicial en que se le consulta a cada persona encuestada 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 usuaria.
- b) **Dimensiones de servicio**, las que pueden variar en cantidad según tipo de persona usuaria, medidas por una pregunta general de satisfacción de la dimensión (satisfacción directa de la dimensión) y un conjunto de atributos de la dimensión.

A modo general, el cálculo de ISN sigue los siguientes pasos en cada segmento usuario:

- Cálculo de la **satisfacción de cada dimensión**, la que se construye mediante la ponderación entre el promedio simple de los atributos y la satisfacción directa de la dimensión, que corresponde a la pregunta que evalúa la dimensión en su conjunto³³. (peso 60% y 40% respectivamente).
- Cálculo de la **satisfacción global de las dimensiones**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción de cada dimensión, cuyo peso se establece por regresión múltiple a la satisfacción global inicial.
- Cálculo de la **satisfacción neta del segmento usuario**, a través de un promedio ponderado entre la satisfacción global inicial y la satisfacción global de las dimensiones (20% y 80% respectivamente).

Finalmente, el cálculo del **ISN**, se determina ponderando la satisfacción neta de los cinco segmentos usuario. Esta ponderación, de acuerdo con la Ley 20.342, se determina anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos.

³³ Por ejemplo, en el caso de la dimensión Condiciones físicas y de ambientación, correspondiente a las personas usuarias de oficinas, después de consultar por cada uno de los atributos específicos que contempla la dimensión, se realiza la pregunta de satisfacción directa de la dimensión que corresponde a: "En términos generales, ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las condiciones de atención que ofrece esta oficina?".

a. Cálculo ISN

El ISN, se define como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de las personas usuarias que se clasifican como satisfechas respecto de la calidad de atención proporcionada por el SRCel y el porcentaje de aquellas que se clasifican como insatisfechas.

El porcentaje de personas usuarias que clasifican como satisfechas respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde solo a quienes resulten con una satisfacción final de 4 o 5, respecto del total de personas que califiquen dicha calidad de atención. Por otra parte, se entenderá que el porcentaje de personas usuarias que clasifican como insatisfechas respecto de la calidad de atención prestada por el SRCel, corresponde solo a aquellas 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:

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

Donde

%X: Porcentaje de personas usuarias que clasifican como satisfechas de la calidad de atención prestada por el SRCel.

%Y: Porcentaje de personas usuarias que clasifican como insatisfechas de la calidad de atención prestada por el SRCel.

Para la obtención de los datos insumos del cálculo del ISN, se define que el porcentaje de personas usuarias que clasifican como satisfechas respecto de la atención brindada por el SRCel (%X) de los cinco segmentos usuarios (personas usuarias oficinas, personas usuarias web, personas usuarias institucionales, personas usuarias tótems de autoatención e personas usuarias aplicaciones móviles) 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 personas usuarias que clasifican como insatisfechas (%Y) en cada segmento usuario:

$$\%X = \theta_o(\%X_o) + \theta_w(\%X_w) + \theta_t(\%X_t) + \theta_a(\%X_a) + \theta_c(\%X_c)$$

$$\%Y = \theta_o(\%Y_o) + \theta_w(\%Y_w) + \theta_t(\%Y_t) + \theta_a(\%Y_a) + \theta_c(\%Y_c)$$

Donde:

%Xo: Porcentaje de personas usuarias satisfechas oficinas.

%Xw: Porcentaje de personas usuarias satisfechas web.

%Xt: Porcentaje de personas usuarias satisfechas tótems de autoatención

%Xa: Porcentaje de personas usuarias satisfechas aplicaciones móviles.

%Xc: Porcentaje de personas usuarias institucionales satisfechas.

%Yo: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas oficinas.

%Yw: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas web.

%Yt: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas tótems de autoatención

%Ya: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas aplicaciones móviles.

%Yc: Porcentaje de personas usuarias institucionales insatisfechas.

θo: Ponderador personas usuarias oficinas.

θw: Ponderador personas usuarias la web.

θt: Ponderador personas usuarias tótems de autoatención

θa: Ponderador personas usuarias aplicaciones móviles.

θc: Ponderador personas usuarias institucionales.

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

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

$$ISN = \sum_{i=o,w,t,a,c} \theta_i \%X_i - \sum_{i=o,w,t,a,c} \theta_i \%Y_i$$

θi: ponderador por segmento usuario

o: personas usuarias oficinas.

w: personas usuarias la web.

- t:** personas usuarias tótems de autoatención
- a:** personas usuarias aplicaciones móviles.
- c:** personas usuarias institucionales.

Las ponderaciones para los segmentos usuarios, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

b. Cálculo de la satisfacción neta del segmento usuario

La **satisfacción neta del segmento usuario** 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 segmento, 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 directa de la dimensión y sus atributos

El cálculo será de la siguiente forma:

b.1. Satisfacción global inicial con el SRCel

Para obtener la percepción de cada persona encuestada 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 usuaria.

En el cálculo de la **satisfacción neta para cada segmento usuario** la satisfacción global inicial tiene una ponderación de 20%.

b.2. Satisfacción global de las dimensiones

b.2.1. Calificación de las dimensiones

Los instrumentos de cada segmento usuario están compuestos 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 dicha persona 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 usuaria de la dimensión en cuestión.

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

Dimensiones y atributos por segmento usuario

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos
A. Personas usuarias oficinas	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.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.3. Calidad de la atención	A.3.1 Amabilidad del personal funcionario
		A.3.2. Presentación personal del personal funcionario
		A.3.3. Lenguaje utilizado por el del personal funcionario
		A.3.4. Respeto del personal funcionario
	A.4. Preparación del personal funcionario	A.4.1 Grado de conocimiento del personal funcionario
		A.4.2. Capacidad para aclarar dudas o preguntas
		A.4.3. Capacidad para resolver el problema o inconveniente
B. Personas usuarias web	B.1. Facilidad de navegación del sitio	B.1.1. Tiempo de demora en cargar la página
		B.1.2. Facilidad para encontrar lo que busca
		B.1.3. Seguridad que ofrece la página
		B.1.4. Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación
		B.1.5. Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución
		B.2.1. Utilidad de la información

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos
	B.2. Calidad de contenidos de la página	B.2.2. Claridad del lenguaje empleado
		B.2.3. Diseño de la página web
	B.3. Proceso de realización del trámite	B.3.1. Facilidad para solicitar certificados
		B.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados
		B.3.3. Oferta de certificados a través de la página
	B.4. Facilidad para pagar	B.4.1. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
		B.4.2. Variedad de medios de pago
		B.4.3. Facilidad para pagar
		B.4.4. Claridad con la que son informados los cobros
		B.4.5. Seguridad del proceso de pago
	B.5. Facilidad para comunicarse con el SRCel	B.5.1. Condiciones entregadas por la página web 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.6. Calidad de la Atención	B.6.1. Amabilidad del personal funcionario
		B.6.2. Presentación personal del personal funcionario
		B.6.3. Lenguaje utilizado por el del personal funcionario
		B.6.4. Información entregada por el personal funcionario
C. Personas usuarias institucionales	C.1. Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	C.1.1. La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación
		C.1.2. La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación
		C.1.3 El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.
		C.1.4 La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento
	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

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos
	C.3. Capacidad del personal funcionario para atender consultas	C.2.6. Nivel de actualización de los datos
		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
D. Personas usuarias tótems de autoatención	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	D.1.1. Letreros que se señalizan donde se ubica el tótem
		D.1.2. Horario de disponibilidad del tótem
		D.1.3. Cantidad de tótems disponibles
		D.1.4. Aseo del espacio donde se ubica el tótem
		D.1.5. Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar
		D.1.6. Conveniencia de la ubicación del tótem
		D.1.7. Facilidad para encontrar el tótem
		D.1.8. Seguridad del espacio donde se ubica el tótem
	D.2. Facilidad de uso del tótem	D.2.1 Facilidad para encontrar lo que busca
		D.2.2 Confiabilidad que ofrece el sistema del tótem
		D.2.3. Facilidades que entrega el tótem para comunicarse con la institución
		D.2.4. Tiempo de demora en cargar el sistema de trámite en el tótem
	D.3. Calidad de contenidos del sistema	D.3.1. Utilidad de la información
		D.3.2. Claridad del lenguaje empleado
		D.3.3. Diseño de la plataforma de tótem
	D.4. Facilidad para pagar	D.4.1. Variedad de medios de pago
		D.4.2. Claridad con la que son informados los cobros
		D.4.3. Seguridad del proceso de pago
		D.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
		D.4.5. Facilidad para pagar
	D.5. Proceso de realización del trámite	D.5.1. Rapidez del trámite
		D.5.2. Facilidad para realizar trámites
	D.6. Asistencia de funcionarios	D.6.1. Asistencia de funcionarios
	D.7. Huellero de identificación	D.7.1. Facilidad de uso del huellero

Tipo de usuario(a)	Dimensión	Atributos
	D.8. Impresión de certificados	D.8.1. Rapidez de la impresión
		D.8.2. Nitidez del contenido impreso
		D.8.3. Facilidad de la impresión
E. Personas usuarias aplicaciones móviles	E.1. Facilidad de uso de la aplicación	E.1.1. Facilidad para encontrar lo que busca
		E.1.2. Confiabilidad que ofrece la aplicación
		E.1.3. Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución
		E.1.4. Tiempo de demora en cargar la aplicación
		E.1.5. Facilidad para descargar la aplicación
		E.1.6. Satisfacción mapa "Busca tu oficina"
		E.1.7. Estabilidad de la navegación
	E.2. Calidad de contenidos de la aplicación	E.2.1. Utilidad de la información
		E.2.2. Claridad del lenguaje empleado
		E.2.3. Diseño de la aplicación
	E.3. Proceso de realización del trámite	E.3.1. Facilidad para solicitar certificados
		E.3.2. Tiempo requerido para obtener certificados
		E.3.3. Variedad de certificados disponibles en la aplicación
		E.3.4. Sistema de reconocimiento facial
	E.4. Facilidad para pagar	E.4.1. Variedad de medios de pago
		E.4.2. Claridad con la que son informados los cobros
		E.4.3. Seguridad del proceso de pago
		E.4.4. Facilidad para acceder a los medios de pago en línea
		E.4.5. Facilidad para pagar

Entre las personas usuarias institucionales, en tres atributos (C.2.3, C.2.5 y C.2.6) y en la satisfacción directa de la dimensión se reúne información de más de una pregunta del cuestionario³⁴. En esos casos, se calcula un promedio simple del aspecto evaluado en modalidad en línea y en modalidad batch.

Además, se hace presente que las dimensiones que se vinculan a un solo atributo, como es el caso por ejemplo de "Asistencia de funcionarios" y "Hueller de identificación" del canal

³⁴ Esto se debe a que cada coordinador/a de convenios tiene la posibilidad de responder por ambas modalidades en la misma encuesta, en caso de mantener ambos tipos de convenios (en línea y batch).

Tótem de Autoservicio, no cuentan con pregunta de satisfacción global de la dimensión, al estar vinculadas a un solo atributo.

El año 2024, las personas usuarias web se clasifican en ocho grupos según el trámite realizado: certificados gratuitos, certificados pagados, reserva de horas, contactos y solicitudes de transparencia, código de activación para Clave Única, solicitud de renovación de cédula de identidad, solicitud de posesión efectiva y eliminación de anotaciones del Registro de conductores. Las dimensiones y atributos de las personas usuarias web se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado:

Dimensiones y atributos según trámite realizado por las personas usuarias web

Dimensión	Atributos	Certificado gratuito	Certificado pagado	Reserva de horas	Contactos y solicitudes de transparencia	Código de Activación para Clave Única	Solicitud de renovación de cédula de identidad	Solicitud de Posesión efectiva	Eliminación de anotaciones del Registro de conductores
Facilidad de navegación del sitio	Tiempo de demora en cargar la página	x	x	x	x	x	x	x	x
	Facilidad para encontrar lo que busca	x	x	x	x	x	x	x	x
	Seguridad que ofrece la página	x	x	x	x	x	x	x	x
	Disponibilidad para aclarar dudas respecto de la navegación	x	x	x	x	x	x	x	x
	Facilidades que entrega la página para comunicarse con la institución	x	x	x	x	x	x	x	x
Calidad de contenidos de la página	Utilidad de la información	x	x	x	x	x	x	x	x
	Claridad del lenguaje empleado	x	x	x	x	x	x	x	x
	Diseño de la página web	x	x	x	x	x	x	x	x
Proceso de realización del trámite	Facilidad para realizar el trámite	x	x	x	x	x	x	x	x
	Tiempo requerido para realizar el trámite	x	x	x			x	x	x

Dimensión	Atributos	Certificado gratuito	Certificado pagado	Reserva de horas	Contactos y solicitudes de transparencia	Código de Activación para Clave Única	Solicitud de renovación de cédula de identidad	Solicitud de Posesión efectiva	Eliminación de anotaciones del Registro de conductores
	Oferta de certificados a través de la página	x	x						
Facilidad para pagar	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea		x				x	x	x
	Variedad de medios de pago		x				x	x	x
	Facilidad para pagar		x				x	x	x
	Claridad con la que son informados los cobros		x				x	x	x
	Seguridad del proceso de pago		x				x	x	x
Facilidad para comunicarse con el SRCel	Condiciones entregadas por la página web para para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o solicitudes de información por transparencia				x				
	Tiempos de respuesta				x				
	Calidad de la respuesta				x				
Calidad de la Atención	Amabilidad del personal funcionario					x			
	Presentación personal del personal funcionario					x			
	Lenguaje utilizado por el del personal funcionario					x			
	Información entregada por el personal funcionario					x			

Las personas usuarias aplicaciones móviles se clasifican en dos grupos según la aplicación utilizada: APP Civil Digital y APP Registro de identidad. Las dimensiones y atributos de las personas usuarias de aplicaciones móviles se clasificaron de la siguiente manera según tipo de trámite realizado:

Dimensiones y atributos según aplicación móvil y tipo de trámite realizado por las personas usuarias de aplicaciones móviles

Dimensión	Atributos	APP Civil Digital		APP Registro de identidad
		Certificados gratuitos	Certificados pagados	
Facilidad de uso de la aplicación	Facilidad para encontrar lo que busca	x	x	x
	Confiabilidad que ofrece la aplicación	x	x	x
	Facilidades que entrega la aplicación para comunicarse con la institución	x	x	x
	Tiempo de demora en cargar la aplicación	x	x	x
	Facilidad para descargar la aplicación	x	x	x
	Satisfacción mapa "Busca tu oficina"	x	x	x
	Estabilidad de la navegación	x	x	x
Calidad de contenidos de la aplicación	Utilidad de la información	x	x	x
	Claridad del lenguaje empleado	x	x	x
	Diseño de la aplicación	x	x	x
Proceso de realización del trámite	Facilidad para solicitar certificados	x	x	x
	Tiempo requerido para obtener certificados	x	x	x
	Variedad de certificados disponibles en la aplicación	x	x	x
	Sistema de reconocimiento facial			x
Facilidad para pagar	Variedad de medios de pago		x	x
	Claridad con la que son informados los cobros		x	x
	Seguridad del proceso de pago		x	x
	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea		x	x
	Facilidad para pagar		x	x

En el caso de las personas usuarias institucionales, las dimensiones y atributos considerados se distinguen considerando si durante el periodo evaluados se efectuó la suscripción inicial, renovación o modificación de convenio o si este es de continuidad. Como se observa en la tabla siguiente en este caso no se evalúa la primera dimensión.

Dimensiones y atributos según Estado del proceso de suscripción, renovación o modificación del convenio, personas usuarias institucionales

Dimensión	Atributos	Estado del proceso de suscripción, renovación o modificación del convenio	
		Se efectuó en el periodo evaluado	Convenio de continuidad
Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	La orientación entregada por los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	x	
	La agilidad en la entrega de respuestas por parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación	x	
	El cumplimiento de los plazos internos comprometidos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación.	x	
	La claridad de los pasos a seguir para realizar el requerimiento	x	
Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Facilidad para obtener los productos y servicios proporcionados por el Servicio	x	x
	Tiempos de respuesta – rapidez del servicio establecido vía convenio	x	x
	Disponibilidad del sistema habilitado (en línea – batch)	x	x
	La facilidad para usar el sistema	x	x
	Confiabilidad de la información proporcionada por el SRCel	x	x
	Nivel de actualización de los datos	x	x
Capacidad del personal funcionario para atender consultas	Amabilidad	x	x
	Capacidad para dar respuesta a sus consultas	x	x
	Claridad de las respuestas entregadas	x	x
	Utilidad de las respuestas	x	x
	Grado de conocimiento sobre el convenio suscrito	x	x

b.2.2. 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 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 segmento usuario y el número de atributos que ingresan al cálculo es el siguiente:

Promedios de atributos

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de Promedio atributos	Promedio atributos	N° de Atributos del cálculo
A. Personas usuarias oficinas	Total muestra	4 promedios de atributos	A.1. Condiciones físicas y de ambientación	7 atributos
			A.2. Proceso de realización del trámite	4 atributos
			A.3. Calidad de la atención	4 atributos
			A.4. Preparación del personal funcionario	3 atributos
B. Personas usuarias web	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
	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
			B.1.4 Facilidad de navegación del sitio	4 atributos

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de Promedio atributos	Promedio atributos	N° de Atributos del cálculo
	Contactos y solicitudes de transparencia	3 promedios de atributos	B.2.4 Calidad de contenidos de la página	2 atributos
			B.5.4 Facilidad para comunicarse con el SRCel	3 atributos
	Código de Activación para Clave Única	4 promedios de atributos	B.1.5 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.5 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.3.5 Reserva de horas	1 atributo
			B.4.5 Calidad de la Atención	4 atributos
	Solicitud de renovación de cédula de identidad	4 promedios de atributos	B.1.6 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.6 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.3.6 Solicitud de renovación de cédula de identidad	1 atributo
			B.4.7 Facilidad para pagar	5 atributos
	Solicitud de Posesión efectiva	4 promedios de atributos	B.1.7 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.7 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.3.7 Solicitud de renovación de cédula de identidad	1 atributo
			B.4.7 Facilidad para pagar	5 atributos
	Eliminación de anotaciones del Registro de conductores	4 promedios de atributos	B.1.8 Facilidad de navegación del sitio	5 atributos
			B.2.8 Calidad de contenidos de la página	3 atributos
			B.3.8 Solicitud de renovación de cédula de identidad	1 atributo
			B.4.8 Facilidad para pagar	5 atributos
C. Personas usuarias institucionales	Total, muestra	3 promedios de atributos	C.1. Proceso en que se gestionó la suscripción inicial, renovación, o modificación del convenio	4 atributos
			C.2. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	6 atributos
			C.3 Capacidad del personal funcionario para atender consultas	5 atributos
D. Personas usuarias tótems	Total, muestra	8 promedios de atributos	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	8 atributos
			D.2. Facilidad de uso del tótem	4 atributos

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de Promedio atributos	Promedio atributos	N° de Atributos del cálculo
de autoatención			D.3. Calidad de contenidos del sistema	3 atributos
			D.4. Facilidad para pagar certificados	5 atributos
			D.5. Proceso de realización del trámite	2 atributos
			D.6. Asistencia de funcionarios	1 atributos
			D.7. Huellero de identificación	1 atributos
			D.8. Impresión de certificados	3 atributos
E. Personas usuarias aplicaciones móviles	APP Civil Digital	4 promedios de atributos	E.1.1 Facilidad de uso de la aplicación	8 atributos
			E.2.1 Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			E.3.1 Proceso de obtención de certificados	4 atributos
			E.4.1 Facilidad para pagar certificados	6 atributos
	APP Registro de Identidad	4 promedios de atributos	E.1.2 Facilidad de uso de la aplicación	8 atributos
			E.2.2 Calidad de contenidos de la aplicación	4 atributos
			E.3.2 Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	4 atributos
			E.4.2 Facilidad para pagar la 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.

b.2.3. 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 presta el funcionariado. En consecuencia, tales variables o factores externos deberán restarse o eliminarse en el cálculo del ISN.

Las variables externas, serán determinadas mediante Resolución exenta del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

b.2.4. Cálculo de la satisfacción de cada dimensión

El siguiente paso es establecer la satisfacción 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 satisfacción 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 satisfacción directa consultada para la dimensión. Este criterio aplica para cada dimensión en cada tipo de persona usuaria.

Fórmula de cálculo del indicador de satisfacción de cada dimensión

$$I_j = 60\% * \text{Promedio}(\text{atributos_Dimensión_j}) + 40\% * (\text{Calificación_SatisfacciónDIRECTA_Dimensión_j})$$

Donde

I_j = Calificación persona usuaria encuestada, respecto de la dimensión j.

Si por alguna razón la persona encuestada no responde la calificación de la satisfacción directa 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 persona, 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 correspondientes a las personas satisfechas y las notas 1 ó 2 correspondientes a personas insatisfechas.

A continuación, se calcula el porcentaje de personas usuarias satisfechas y el porcentaje de personas usuarias insatisfechas para cada dimensión y tipo de segmento usuario, obteniendo de esta forma:

%Xjk: Porcentaje de personas usuarias satisfechos de la dimensión j para el segmento usuario k, Donde k puede ser = o, w, t, a, c

%Yjk: Porcentaje de personas usuarias insatisfechas de la dimensión j para el segmento

usuario k , donde k puede ser = o, w, t, a, c

Dónde:

- o:** personas usuarias oficinas.
- w:** personas usuarias web.
- t:** personas usuarias tótems de autoatención
- a:** personas usuarias aplicaciones móviles.
- c:** personas usuarias institucionales.

b.2.5. Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones

En los pasos anteriores se han podido establecer los indicadores de satisfacción 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 cada segmento usuario. 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 de la persona usuaria i .

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por la persona usuaria i .

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por la persona usuaria i .

T = Número de dimensiones.

Para establecer el ponderador con que ingresará la satisfacción 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 personas usuarias conforman su grado de satisfacción general. Por cierto, el total de dimensiones consultadas por cada segmento usuario 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 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 de cada dimensión, que se denomina satisfacción global de las dimensiones

Cálculo de la satisfacción global de las dimensiones según tipo de persona usuaria

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de	Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones
A. Personas usuarias oficinas	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 del funcionariado	
B. Personas usuarias web	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	
			B.1.3 Facilidad de navegación del sitio	

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de	Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones
	Reserva de horas	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.2.3 Calidad de contenidos de la página	Peso 1.3*B.1.3 + Peso 2.3*B.2.3 + Peso 6.3*B.6.3
			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	
	Código de Activación para Clave Única	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.5 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.5*B.1.5 + Peso 2.5*B.2.5 + Peso 3.5 * B.3.5 + Peso 4.5*B.4.5
			B.2.5 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.5 Reserva de horas	
			B.4.5 Calidad de la Atención	
	Solicitud de renovación de cédula de identidad	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	B.1.6 Facilidad de navegación del sitio	Peso 1.6*B.1.6 + Peso 2.6*B.2.6 + Peso 3.6 * B.3.6 + Peso 4.6*B.4.6
			B.2.6 Calidad de contenidos de la página	
			B.3.6 Solicitud de renovación de cédula de identidad	
			B.4.6 Facilidad para pagar	
C. Personas usuarias institucionales.	Total, muestra	3 indicadores de satisfacción global de dimensión	C.1. Calidad de servicios y productos generados a través del convenio	Peso 1*C.1+ Peso2*C.2. + Peso 3*C.3.
			C.2. Capacidad del personal funcionario para atender consultas	
			C.3. Capacidad del personal funcionario para atender consultas	
D. Personas usuarias tótems de autoatención	Total, muestra	8 indicadores de satisfacción global de dimensión	D.1. Condiciones físicas y de ambientación	Peso 1 *D.1 + Peso 2 *D.2 + Peso 3 * D.3 + Peso 4*D.4 + Peso 5 *D.5 + Peso 6 * D.6 + Peso 7 * D.7 + Peso 8 * D.8
			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 funcionarios	
			D.7. Huellero de identificación	
			D.8. Impresión de certificados	

Perfil de usuario(a)	Unidad de análisis	N° de indicadores de satisfacción global de dimensiones	Indicador de Satisfacción Global de	Cálculo de la Satisfacción Global de las Dimensiones
E. Personas usuarias aplicaciones móviles	APP Civil Digital	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	E.1.1 Facilidad de uso de la aplicación	Peso 1.1 *E.1.1 + Peso 2.1 *E.2.1 + Peso 3.1 * E.3.1 + Peso 4.1*E.4.1
			E.2.1 Calidad de contenidos de la aplicación	
			E.3.1 Proceso de obtención de certificados	
			E.4.1 Facilidad para pagar certificados	
	APP Registro de Identidad	4 indicadores de satisfacción global de dimensión	E.1.2 Facilidad de uso de la aplicación	Peso 1.2 *E.1.2 + Peso 2.2 *E.2.2 + Peso 3.2 * E.3.2 + Peso 4.2*E.4.2
			E.2.2 Calidad de contenidos de la aplicación	
			E.3.2 Proceso de obtención de certificado de reimpresión de cédula de identidad	
			E.4.2 Facilidad para pagar la reimpresión de cédula de identidad	

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 las personas usuarias oficinas y de una dimensión para las personas usuarias institucionales.

b.2.6. Cálculo final de la satisfacción neta de cada segmento usuario

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 segmento usuario estudiado. 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 i

α_{ij} = Ponderador de la calificación de la dimensión j efectuada por la persona usuaria i

I_{ij} = Calificación parcial de la dimensión j efectuada por la persona usuaria i

SG_i = Satisfacción Global del usuario 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.

b.2.7. Tratamiento especial de casos en el ISN 2024

Sobre el tratamiento de los casos en que las muestras fueron pequeñas, para efectos del ajuste de regresiones y cálculo del indicador de Satisfacción Neta 2024, se realizó lo siguiente:

- Personas usuarias tótem de autoatención: en 2023 los resultados en las dimensiones Asistencia del personal funcionario, Huellero y Facilidad para pagar certificados no se consideraron en las regresiones para los cálculos. El mismo criterio fue utilizado este año, dado que estas dimensiones se asocian a un tipo de ubicación del tótem o a un tipo de trámite específico³⁵.
- Personas usuarias institucionales: EN 2023 se consideró en los cálculos la dimensión Proceso de suscripción del convenio ya que no estaba sujeta a filtro. Sin embargo, este año estuvo sujeta a filtro³⁶, obteniendo un bajo n, por esta razón, se excluye de los cálculos.
- Personas usuarias web: se utiliza como criterio de inclusión en los cálculos el cumplimiento de la condición de un margen de error de la muestra asociada al trámite que no supere 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de n=150 casos. En este contexto, los trámites Eliminación de anotaciones Registro de conductores y Solicitud de inscripción de Posesiones Efectivas quedan fuera del cálculo este año.

³⁵ En específico, la dimensión Asistencia del personal funcionario es una dimensión que solo puede ser medida en el caso de tótem en oficinas del SRCel, mientras que las dimensiones Huellero y Facilidad para pagar certificados corresponden a dimensiones que solo pueden ser medidas en el caso de la realización de trámites específicos.

³⁶ Este año se consideró que la dimensión Proceso de suscripción del convenio solo fuera medida para las instituciones que hubieran suscrito o renovado sus convenios en el último año.

- Personas usuarias aplicaciones móviles: se utiliza como criterio de inclusión en los cálculos el cumplimiento de la condición de un margen de error de la muestra asociada al trámite que no supere 8%, lo que, para un universo infinito, implica un tamaño de muestra mínimo de $n=150$ casos. En este contexto, Registro e Identidad queda fuera del cálculo este año.



10.8. Separatas por región³⁷

El presente capítulo contiene los hallazgos de las distintas dimensiones y atributos evaluados según las regiones del canal personas usuarias oficinas. 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. El trabajo de campo se realizó durante el mes de septiembre 2024.

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 2023 y respecto de la satisfacción neta total del canal personas usuarias oficinas el 2024.

Representación de diferencias significativas

Ícono	Descripción	Significado
	Alza porcentual significativa estadísticamente respecto del 2023	El alza porcentual evidenciada es poco probable que ocurra por causalidad o se deba al error muestral, habiendo evidencia estadística para inferir que el alza ocurre en la población.
	Baja porcentual significativa estadísticamente respecto del 2023	
	Alza porcentual significativa estadísticamente respecto del resultado nacional 2024	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 2024	

³⁷ La numeración de tablas, gráficos e ilustraciones en esta sección se considera en este caso como independiente para cada región e independiente del documento general.

10.8.1. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Arica y Parinacota

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

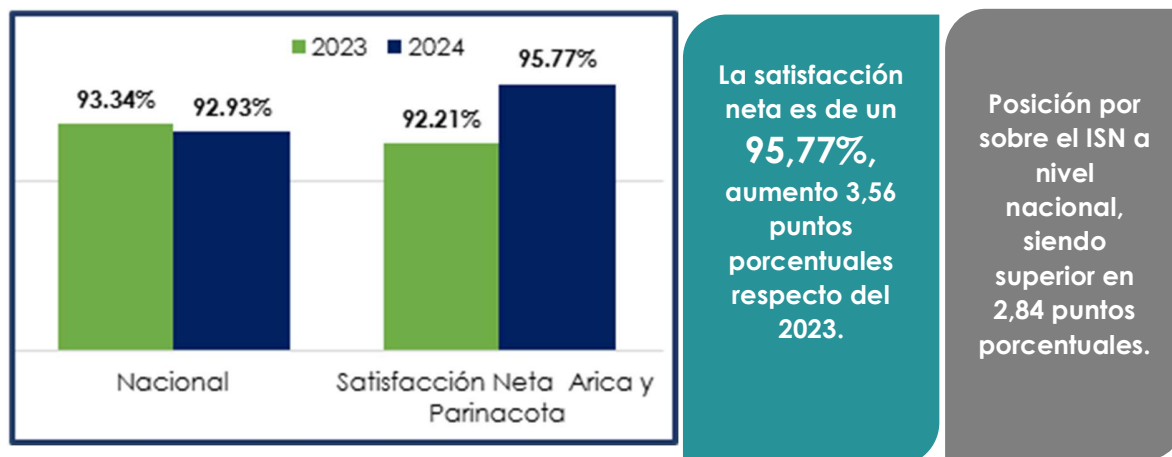
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	391
Error muestral	+5,00% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 95,77%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional siendo esta 92,93% y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 contando con un 92,21%. Asimismo, es relevante destacar que **el aumento presentado en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativo.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

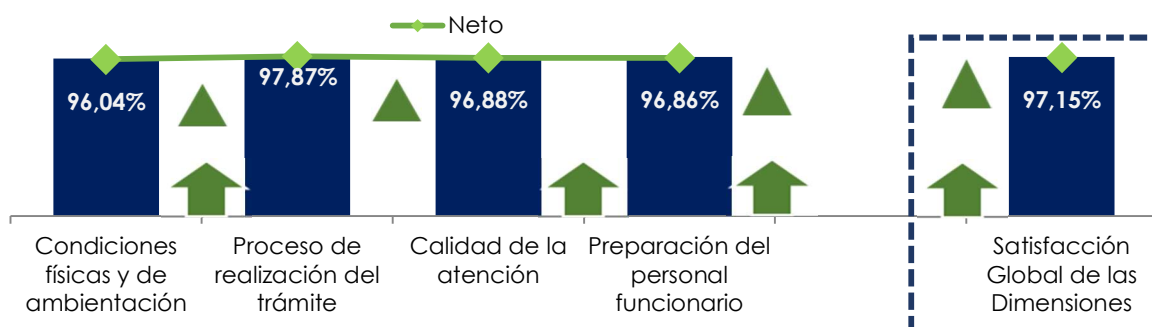
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 97,15% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,87%, la calidad de atención un 96,88% y la

preparación del personal funcionario, alcanza un 96,86% por último, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 96,04%, siendo esta la menor

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **La dimensión condiciones físicas y de ambientación, Calidad de la atención y Preparación del personal funcionario aumentaron su satisfacción neta de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **Preparación del personal funcionario, Condiciones físicas y de ambientación, como también Proceso de realización del trámite tienen una satisfacción neta significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones presenta un aumento estadísticamente significativo con respecto al año pasado y a la vez es significativamente superior al indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	91.00%	96.16%	92.87%	90.51%
%NETO NACIONAL 2024	88.69%	94.59%	95.75%	93.31%

93.67%
94.16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74.66%	73.83%	88.34%	↑	↑
Letreros Informativos	82.82%	85.05%	92.78%	↑	↑
Número de Módulos Habilitados	70.26%	73.26%	78.72%	=	↑
Aseo de la oficina	94.14%	97.31%	98.08%	=	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70.97%	80.01%	79.22%	=	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84.85%	95.07%	95.29%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76.12%	83.34%	81.07%	=	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83.91%	87.00%	90.92%	=	↑
Rapidez del trámite	92.78%	94.82%	96.78%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94.66%	95.50%	96.43%	=	=
Facilidad para el pago del trámite	93.01%	92.72%	96.94%	↑	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92.51%	89.30%	95.42%	↑	↑
Presentación del personal funcionario	96.87%	96.49%	99.14%	↑	↑
Lenguaje utilizado	96.17%	92.87%	96.85%	↑	=
Respeto	96.23%	-	97.43%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93.63%	92.11%	96.37%	↑	↑

Capacidad para aclarar dudas	80.58%	75.03%	91.42%	↑	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32.02%	3.84%	68.52%	↑	↑

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Podemos apreciar en la tabla anterior que, la dimensión **“Preparación del personal funcionario”** en la totalidad de sus atributos se presentan aumentos estadísticamente significativos, tanto al realizar comparaciones con el año anterior como también, realizar comparaciones a nivel nacional

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven las personas usuarias que asisten 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la calidad de atención con las personas usuarias que asisten a las oficina

10.8.2. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Tarapacá

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

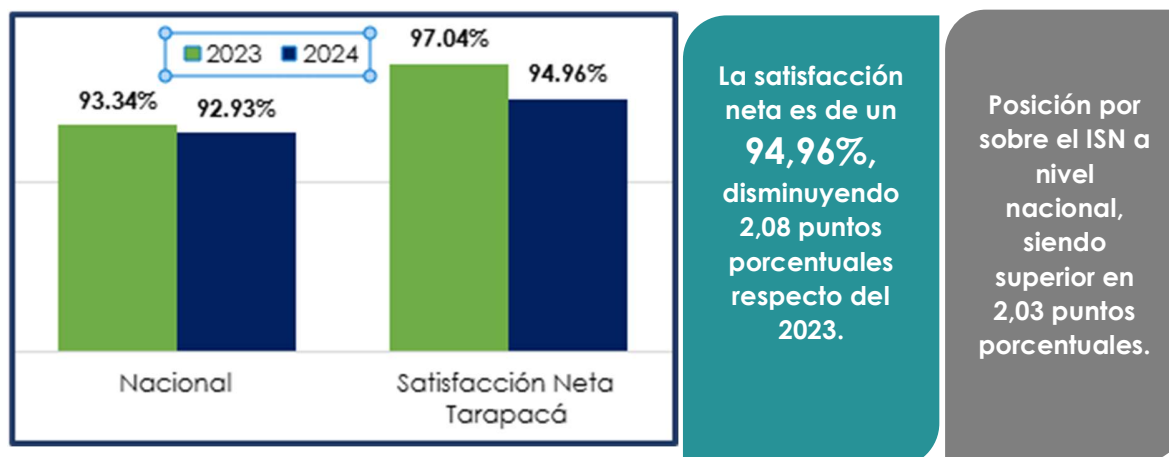
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	441
Error muestral	+/-4,70% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 94,96%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (97,04%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa**.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

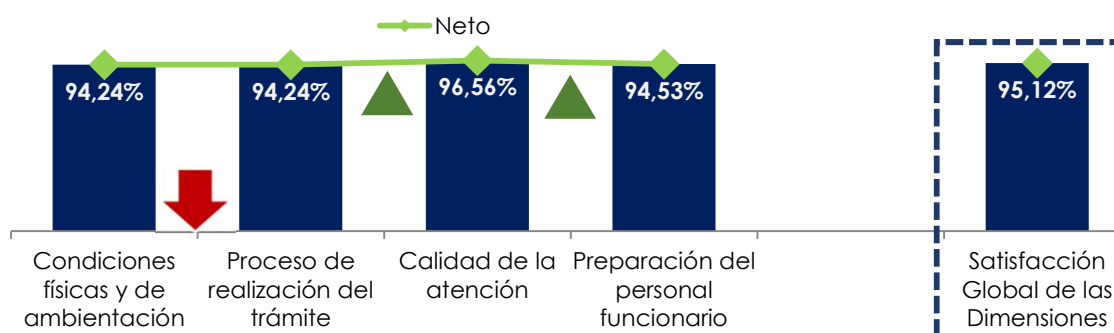
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 95,12% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 94,24%, el proceso de realización del

trámite alcanza un 94,24%, la calidad de atención un 96,56% y la preparación del personal funcionario, con la satisfacción neta de un 94,53%.

Asimismo, se observa que todas de las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Proceso de realización del trámite y calidad de la atención, tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **Las condiciones físicas y de ambientación, presentan una disminución estadísticamente significativa con respecto al año pasado**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	97,55%	97,27%	97,21%	96,51%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

97,22%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	78,30%	83,53%	↑	↑
Letreros Informativos	82,82%	93,03%	89,43%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	83,82%	89,67%	↑	↑
Aseo de la oficina	94,14%	98,74%	97,64%	=	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	86,56%	79,26%	=	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	93,49%	94,70%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	84,79%	94,13%	↑	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	91,27%	87,84%	=	↑
Rapidez del trámite	92,78%	96,96%	89,55%	↓	↓
Facilidad para realizar trámites	94,66%	97,63%	95,15%	=	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	96,91%	94,71%	=	=
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	96,72%	92,72%	↓	=
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,32%	98,38%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	97,14%	96,58%	=	=
Respeto	96,23%	-	96,65%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	96,86%	96,10%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	87,33%	83,11%	=	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	17,00%	70,42%	↑	↑

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, la dimensión **“Preparación del personal funcionario”** cuenta con el mayor aumento estadísticamente significativo con respecto al año pasado en un atributo, siendo este aumento de 53,4% en **“Capacidad para resolver inconvenientes”**

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven las personas usuarias 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención

10.8.3. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Antofagasta

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

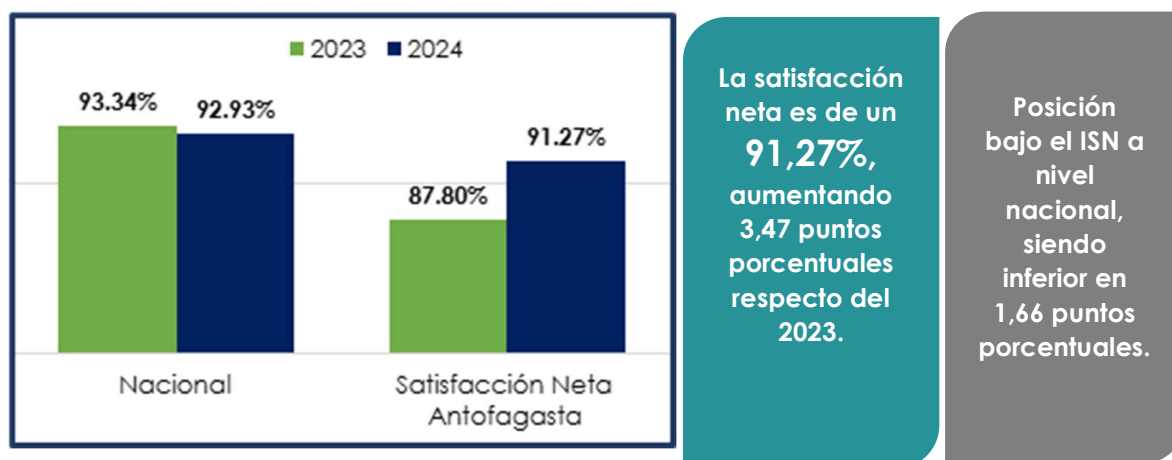
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	506
Error muestral	+/-4,40% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 91,27%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (92,93%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (87,80%). Asimismo, es relevante destacar que **el aumento presentado en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativo.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

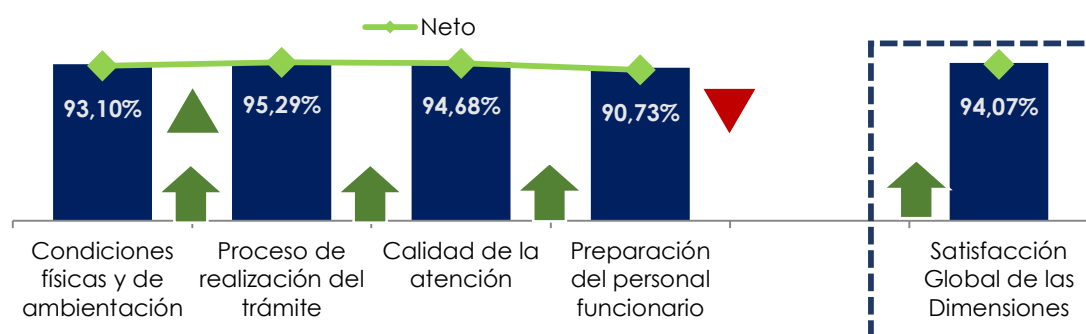
Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción calculada de cada dimensión, la cual se compone del promedio simple de los atributos de la dimensión (60%) y la Satisfacción Global Directa de dicha dimensión (40%). A nivel total, es decir, la Satisfacción Global de las Dimensiones evaluadas, se observa un valor neto de 94,07% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el proceso de realización del trámite alcanza un 95,29%, la calidad de atención un 94,68%, las condiciones

físicas y de ambientación un 93,10% y con la satisfacción neta más baja la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 90,73%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones aumentaron su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **La calidad de atención, Condiciones físicas y de ambientación junto con el Proceso de realización del trámite aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **La dimensión preparación del personal funcionario, tiene una satisfacción significativamente inferior al indicador nacional 2024, al contrario, Condiciones físicas y de ambientación que tiene una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones aumenta de forma estadísticamente significativa al comparar con el año 2023**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	83,65%	91,53%	90,76%	90,00%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

90,03%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	56,64%	80,23%	↑	↑
Letreros Informativos	82,82%	69,72%	88,55%	↑	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	60,72%	86,37%	↑	↑
Aseo de la oficina	94,14%	91,76%	93,86%	=	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	54,16%	75,47%	↑	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	84,38%	94,12%	↑	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	70,39%	92,19%	↑	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	75,50%	84,64%	↑	=
Rapidez del trámite	92,78%	89,42%	92,37%	=	=
Facilidad para realizar trámites	94,66%	86,98%	95,96%	↑	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	93,59%	96,72%	=	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	85,92%	92,11%	↑	=
Presentación del personal funcionario	96,87%	94,82%	94,87%	=	↓
Lenguaje utilizado	96,17%	91,48%	94,87%	↑	=
Respeto	96,23%	-	96,06%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	90,92%	92,50%	=	=
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	73,22%	76,35%	=	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	5,88%	39,76%	↑	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente la dimensión “**Condiciones físicas y de ambientación**” tiene la mayor cantidad de atributos con aumentos estadísticamente significativo con respecto al año 2023, con un total de 6 atributos, siguiendo esta línea podemos destacar que el resto de las dimensiones se presentan aumentos estadísticamente significativos en comparación con el año pasado o se mantienen constantes con respecto al año pasado

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención

10.8.4. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Atacama

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

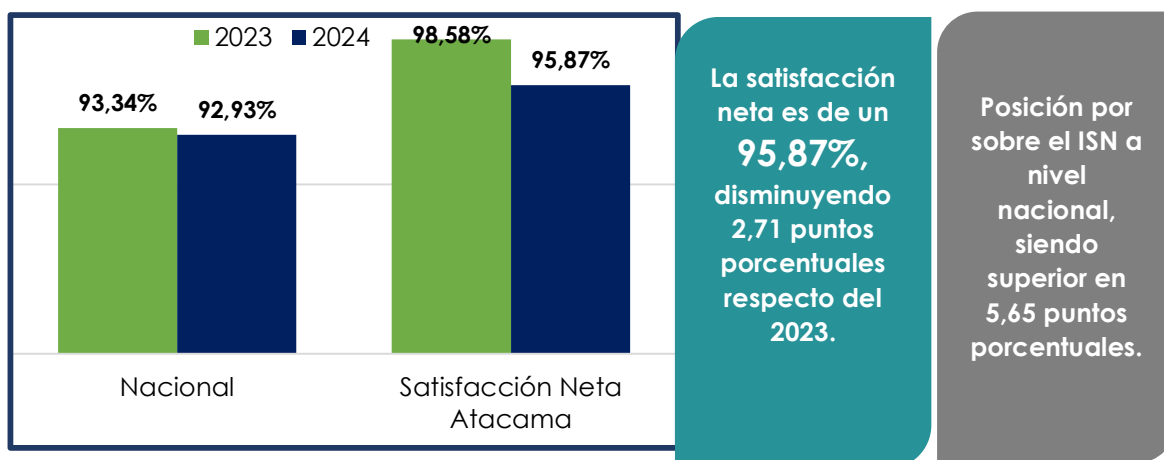
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	439
Error muestral	+/-4,70% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 95,87%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (98,58%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 96,89% para el presente año.

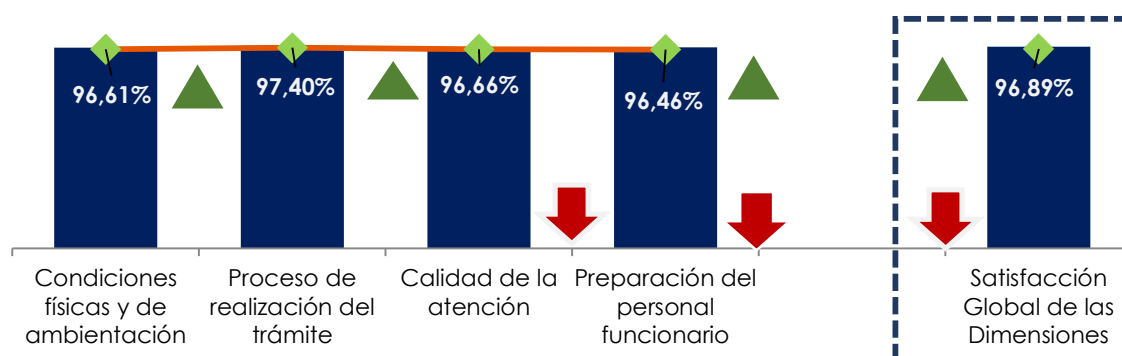
En cuanto a las dimensiones evaluadas, el proceso de realización del trámite alcanza una evaluación neta de 97,40%, la calidad de atención un 96,66% y las condiciones físicas y de

ambientación un 96,61% y la preparación del personal funcionario con la satisfacción neta más baja, alcanza 96,46%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Preparación del personal funcionario y la Calidad de la atención disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **Las dimensiones Condiciones físicas y de ambientación, Proceso de realización del trámite y Preparación del personal funcionario tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones disminuye de manera estadísticamente significativa al compara con el año 2023 sin embargo, es significativamente mayor al indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2022	97,16%	98,83%	99,63%	99,63%
%NETO NACIONAL 2023	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

99,00%
76,20%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	65,89%	70,18%	=	↓
Letreros Informativos	82,82%	91,90%	91,85%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	91,07%	85,34%	↓	↑
Aseo de la oficina	94,14%	100,00%	98,05%	↓	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	87,49%	76,04%	=	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	97,96%	95,86%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	95,63%	93,83%	=	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	98,63%	92,08%	↓	↑
Rapidez del trámite	92,78%	97,07%	96,11%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	99,84%	96,21%	↓	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	96,25%	96,72%	=	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	98,95%	95,43%	↓	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,95%	98,50%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	99,79%	95,89%	↓	=
Respeto	96,23%	-	96,66%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	99,63%	95,92%	↓	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	97,24%	78,73%	↓	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	88,43%	17,93%	↓	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, la dimensión “**preparación del personal funcionario**” todos sus atributos presentan bajas estadísticamente significativas a comparación de año pasado y además el atributo “Capacidad para resolver inconvenientes” bajo 70,5% entre un año y otro. Junto con esto también podemos destacar que la tendencia del resto de los atributos es disminuir de manera estadísticamente significativa con respecto al año pasado.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en la calidad de atención con las personas usuarias que asisten a las oficinas.

10.8.5. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Coquimbo

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

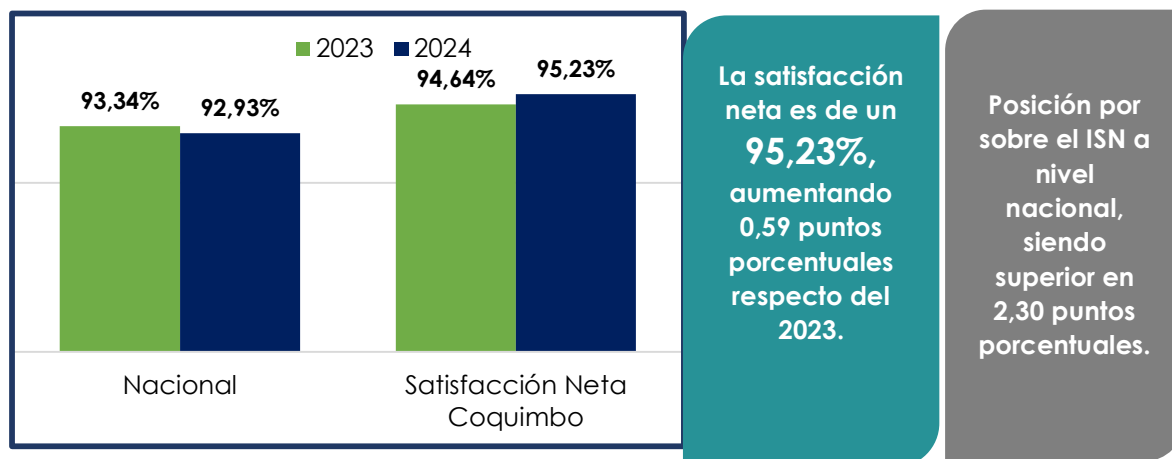
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	614
Error muestral	+/-4,00% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 95,23%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (94,64%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



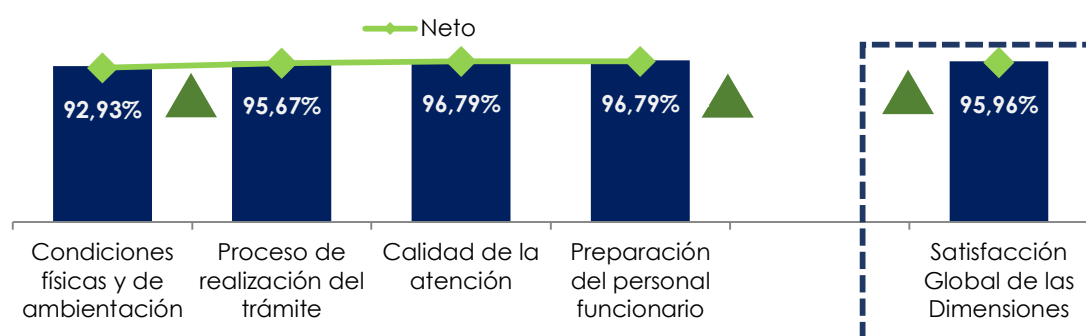
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 95,96% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 96,79%, la calidad de atención un 96,79%, el proceso de realización del trámite alcanza un 95,67% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 92,93%.

Asimismo, se observa que la mitad de las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Condiciones físicas y Preparación del personal funcionario tienen una satisfacción estadísticamente significativamente superior al indicador nacional 2024**
- ✓ **La Satisfacción Global de la Dimensiones es superior de manera estadísticamente significativa con respecto al indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	89,94%	95,36%	97,65%	96,93%	95,69%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	85,46%	84,10%	=	↑
Letreros Informativos	82,82%	72,93%	85,08%	↑	=
Número de Módulos Habilitados	70,26%	73,92%	82,91%	↑	↑
Aseo de la oficina	94,14%	95,29%	95,63%	=	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	25,62%	70,60%	↑	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	92,45%	89,73%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	84,02%	81,35%	=	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	88,38%	86,58%	=	=
Rapidez del trámite	92,78%	97,17%	95,46%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	92,17%	94,79%	=	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	91,19%	91,54%	=	=
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	96,22%	95,50%	=	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,47%	98,06%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	97,53%	96,95%	=	=
Respeto	96,23%	-	97,59%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	96,98%	96,80%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	88,76%	90,81%	=	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	67,39%	55,52%	=	↑

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** es la única dimensión en la cual sus atributos tienen aumentos estadísticamente significativos a comparación del año 2023, siendo estos atributos **“letreros informativos”**, **“números de módulos habilitados”** y **“Espacio físico para la fila en la fila que tuvo que esperar”**.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.6. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Valparaíso

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

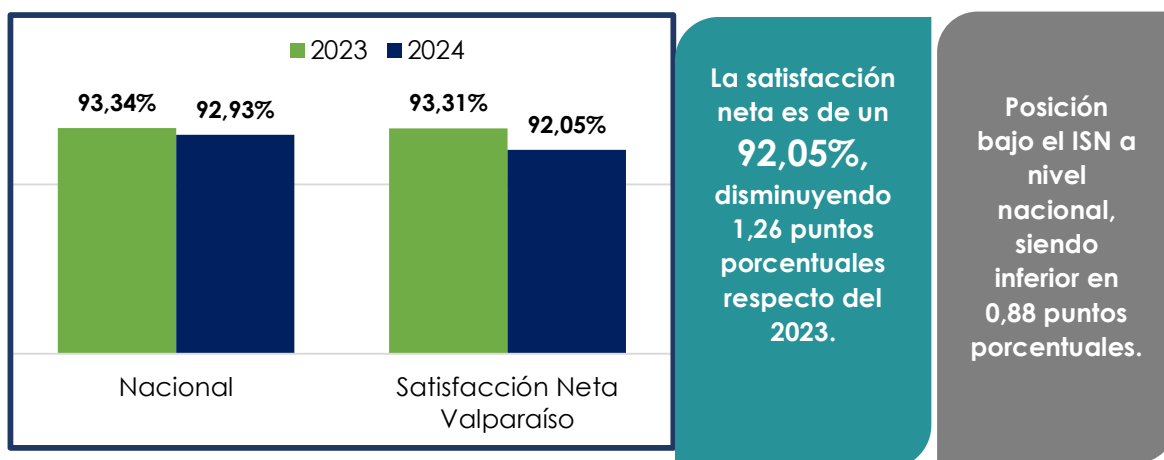
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	1.677
Error muestral	+2,40% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 92,05%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (93,31%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 93,72% para el presente año.

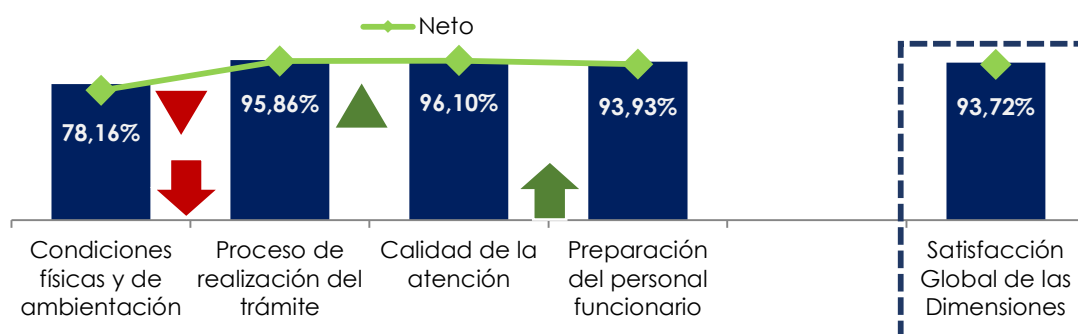
En cuanto a las dimensiones evaluadas, la calidad de atención alcanza una satisfacción neta de 96,10%, el proceso de realización del trámite alcanza un 95,86%, la preparación del

personal funcionario un 93,93% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 78,16%.

Asimismo, se observa que solo calidad de atención subió su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Condiciones físicas y de ambientación disminuyó de manera estadísticamente significativa con respecto al año pasado y calidad de atención aumento de manera estadísticamente significativa con respecto al 2023**
- ✓ **Proceso de realización del trámite tiene una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024, mientras que Condiciones físicas y de ambientación tiene una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2024.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	83,88%	96,14%	94,62%	94,72%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

93,75%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	78,68%	68,19%	↓	↓
Letreros Informativos	82,82%	71,88%	76,55%	↑	↓
Número de Módulos Habilitados	70,26%	64,95%	49,53%	↓	↓
Aseo de la oficina	94,14%	83,53%	90,62%	↑	↓
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	55,12%	46,73%	↓	↓
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	80,24%	73,73%	↓	↓
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	68,31%	59,99%	↓	↓
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	89,07%	79,52%	↓	↓
Rapidez del trámite	92,78%	95,10%	95,41%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	95,47%	95,75%	=	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	91,52%	95,00%	↑	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	92,02%	93,41%	=	=
Presentación del personal funcionario	96,87%	96,67%	98,35%	↑	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	95,18%	96,36%	=	=
Respeto	96,23%	-	96,19%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	94,11%	94,62%	=	=
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	81,68%	84,33%	=	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	20,40%	16,41%	=	↓

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, la dimensión “**Calidad de atención**” presenta en todos sus atributos una satisfacción mayor al 90%, como también podemos apreciar que el atributo “**Presentación del personal funcionario**” presenta un aumento estadísticamente significativo a comparación del año pasado.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.7. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región Metropolitana

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

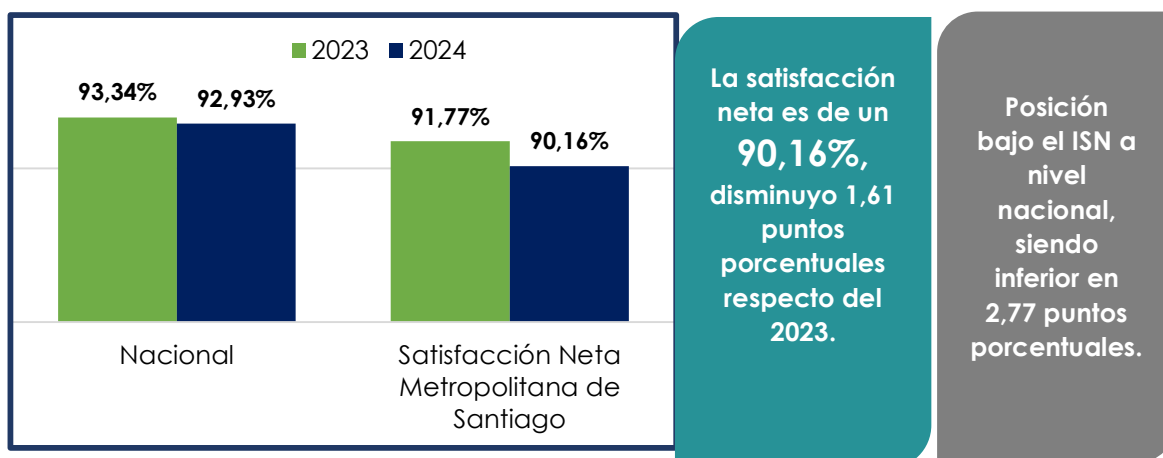
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	4.743
Error muestral	+1,40% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 90,16%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta nacional (92,93%) y también a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (91,77%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



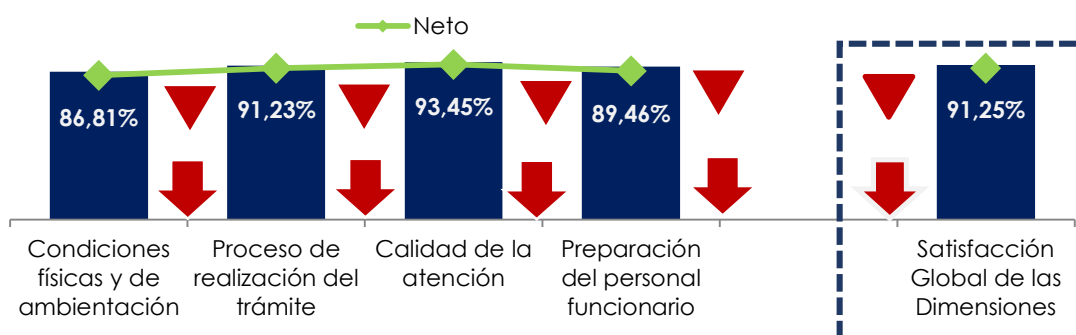
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 91,25% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, calidad de atención alcanzan una satisfacción neta de 93,45%, el proceso de realización del trámite alcanza un 91,23%, la preparación del personal funcionario un 89,46% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 86,81%.

Asimismo, se observa que la todas las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Todas las dimensiones disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **Todas las dimensiones tienen una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones disminuyo de manera estadísticamente con respecto a año 2023 y es inferior de forma significativa al comparar con el indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	89,03%	93,09%	94,91%	93,37%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

93,31%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	71,70%	66,25%	↓	↓
Letreros Informativos	82,82%	80,43%	76,79%	↓	↓
Número de Módulos Habilitados	70,26%	69,98%	67,60%	↓	↓
Aseo de la oficina	94,14%	92,57%	93,37%	=	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	67,76%	75,66%	↑	↑
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	85,67%	81,55%	↓	↓
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	78,88%	72,77%	↓	↓
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	77,82%	80,02%	↑	↓
Rapidez del trámite	92,78%	92,13%	88,91%	↓	↓
Facilidad para realizar trámites	94,66%	91,86%	91,75%	=	↓
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	92,57%	89,68%	↓	↓
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	92,01%	88,67%	↓	↓
Presentación del personal funcionario	96,87%	96,43%	94,67%	↓	↓
Lenguaje utilizado	96,17%	95,16%	94,38%	=	↓
Respeto	96,23%	-	94,41%	=	↓
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	94,04%	90,10%	↓	↓
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	74,84%	72,71%	=	↓
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	11,07%	13,55%	=	↓

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, podemos apreciar que en todas las dimensiones como mínimo tienen un atributo, el cual presenta una disminución estadísticamente significativa con respecto al año 2023 y a la vez todos los atributos son menores de forma estadísticamente significativa al comparar con el nivel nacional 2024.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.8. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de O'Higgins

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

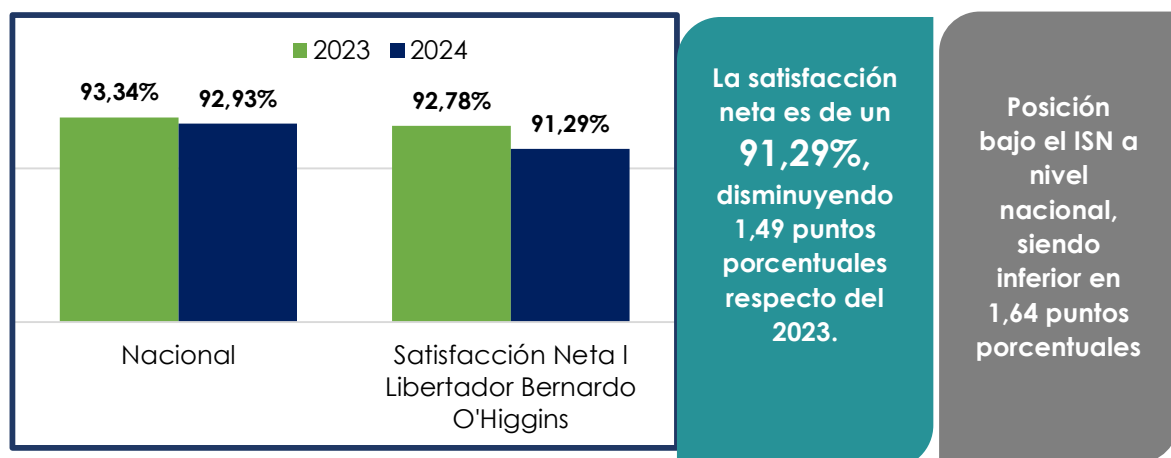
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	738
Error muestral	+3,60% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 91,29%, porcentaje que es menor a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (92,78%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 92,46% para el presente año.

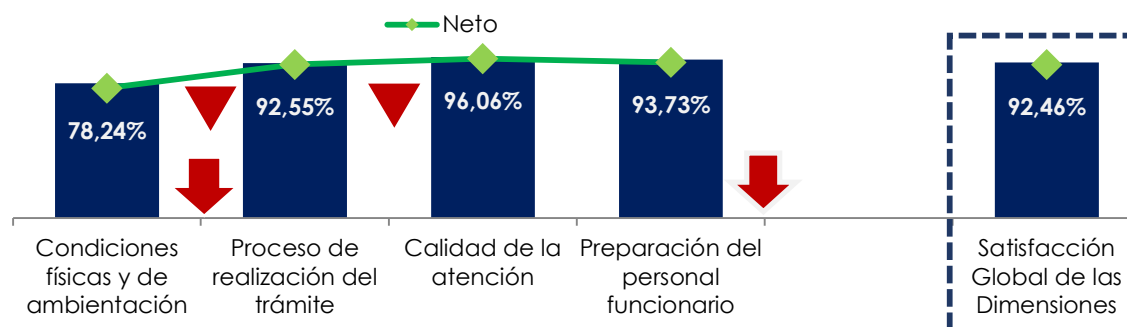
En cuanto a las dimensiones evaluadas, la calidad de atención alcanza una satisfacción neta de 96,06%, la preparación del personal funcionario un 93,73%, el proceso de

realización del trámite alcanza un 92,55%, y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 78,24%.

Asimismo, se observa que tres de las cuatro dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Preparación del personal funcionario junto con condiciones físicas y de ambientación disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto al 2023.**
- ✓ **Condiciones físicas y de ambientación junto con proceso de realización del trámite tienen una evaluación significativamente menor al indicador nacional 2024.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	85,46%	94,45%	96,88%	97,29%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

94,45%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	65,95%	68,84%	=	↓
Letreros Informativos	82,82%	80,55%	78,67%	=	↓
Número de Módulos Habilitados	70,26%	59,16%	36,90%	↓	↓
Aseo de la oficina	94,14%	90,54%	93,83%	↑	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	53,71%	38,62%	↓	↓
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	83,30%	72,20%	↓	↓
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	73,22%	51,95%	↓	↓
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	81,30%	72,35%	↓	↓
Rapidez del trámite	92,78%	94,02%	93,83%	=	=
Facilidad para realizar trámites	94,66%	93,89%	94,98%	=	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	92,74%	92,39%	=	=
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	93,76%	93,21%	=	=
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,30%	98,35%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	96,71%	96,74%	=	=
Respeto	96,23%	-	96,33%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	97,76%	94,29%	↓	=
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	95,11%	82,20%	↓	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	60,07%	-4,53%	↓	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, podemos apreciar que solamente el atributo **“aseo de la oficina”** de la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** presenta un aumento estadísticamente significativo con respecto al año 2023, el resto de los atributos de todas las dimensiones, solo presentan disminuciones de manera estadísticamente significativas o se mantienen sin cambios significativos.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.9. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Maule

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

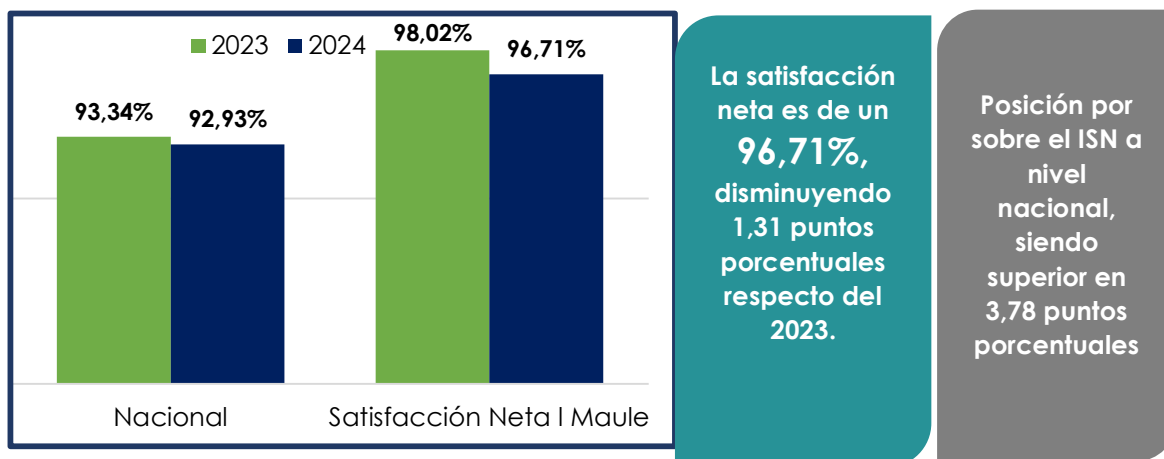
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	945
Error muestral	+/-3,20% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 96,71%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (98,02%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



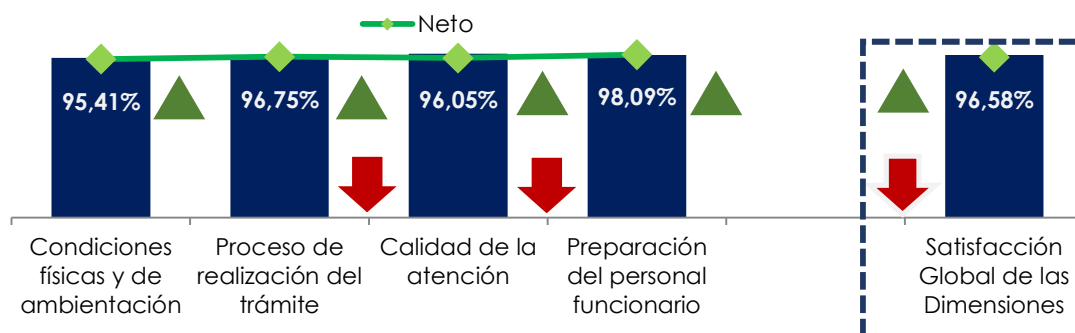
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 96,58% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 98,09%, el proceso de realización del trámite alcanza un 96,75%, la calidad de la atención un 96,05% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 95,41%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Proceso de realización del trámite y calidad de atención, disminuyeron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **Las cuatro dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones disminuye con respecto al año 2023 de manera estadísticamente significativa, sin embargo, es superior de manera significativa con respecto al indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2022	96,44%	98,66%	99,27%	98,78%
%NETO NACIONAL 2023	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

98,62%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	78,02%	89,28%	↑	↑
Letreros Informativos	82,82%	81,26%	91,91%	↑	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	89,78%	80,33%	↓	↑
Aseo de la oficina	94,14%	97,74%	97,66%	=	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	62,59%	72,94%	=	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	95,54%	93,55%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	91,28%	91,22%	=	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	93,64%	92,70%	=	↑
Rapidez del trámite	92,78%	98,66%	94,73%	↓	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	98,39%	95,63%	↓	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	96,33%	95,75%	=	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	98,75%	96,19%	↓	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,96%	98,08%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	99,64%	98,52%	↓	↑
Respeto	96,23%	-	97,55%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	98,60%	97,34%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	94,64%	93,00%	=	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	56,99%	81,53%	↑	↑

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, podemos apreciar que en general todos los atributos son superiores de manera estadísticamente significativa al nivel nacional, podemos destacar que, solo los atributos “**Horarios de atención**”, “**letreros informativos**” y “**Capacidad para resolver inconvenientes**” presentan aumentos estadísticamente significativos a comparación del año 2023.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en el proceso de realización del trámite

10.8.10. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Ñuble

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

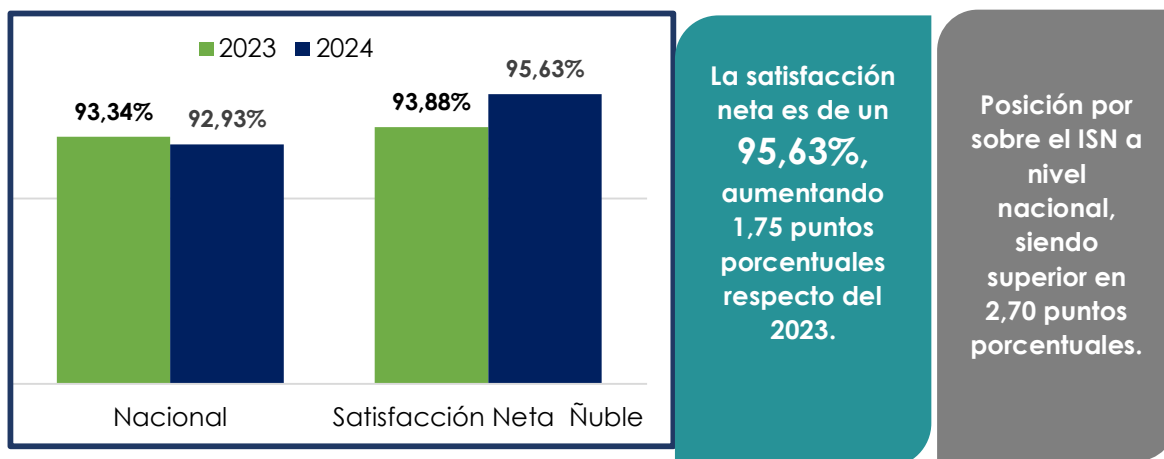
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	430
Error muestral	+/-4,70% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 95,63%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (93,88%). Asimismo, es relevante destacar que **la subida presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



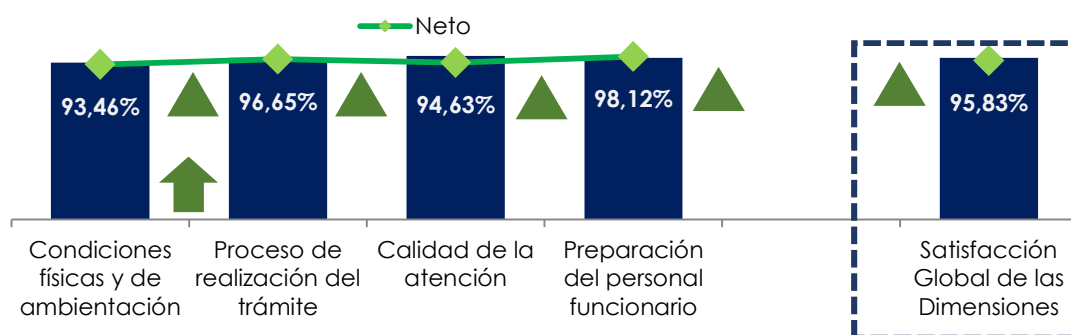
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 95,83% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 98,12%, el proceso de realización del trámite alcanza un 96,65%, la calidad de atención un 94,63% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 93,46%.

Asimismo, se observa que la mitad de las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **las condiciones físicas y de ambientación aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **Las 4 dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones es superior de forma significativa con respecto al nivel nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2022	88,98%	97,72%	97,38%	95,42%
%NETO NACIONAL 2023	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

96,22%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	86,67%	87,81%	=	↑
Letreros Informativos	82,82%	90,74%	91,36%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	76,99%	77,39%	=	↑
Aseo de la oficina	94,14%	91,62%	96,25%	↑	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	59,87%	50,96%	=	↓
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	84,94%	93,32%	↑	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	83,30%	88,94%	↑	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	82,65%	92,07%	↑	↑
Rapidez del trámite	92,78%	95,71%	94,76%	=	=
Facilidad para realizar trámites	94,66%	98,12%	96,42%	=	=
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	95,87%	92,83%	=	=
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	95,69%	95,56%	=	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,08%	97,89%	=	=
Lenguaje utilizado	96,17%	97,12%	97,66%	=	↑
Respeto	96,23%	-	98,58%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	95,28%	96,72%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	90,43%	87,82%	=	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	59,44%	49,82%	=	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente en el análisis de dimensiones, la dimensión **“Condiciones físicas y de ambientación”** es la dimensión con menor satisfacción neta, sin embargo, es la dimensión con mayor cantidad de atributos los cuales tienen un aumento estadísticamente significativo con respecto al año pasado

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.11. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región del Biobío

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

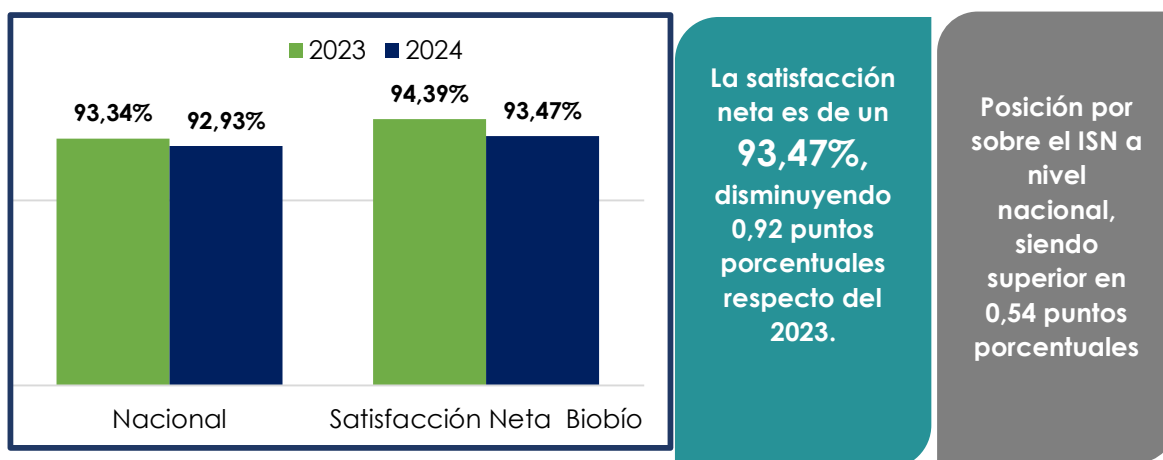
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	1.275
Error muestral	+2,70% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 93,47%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (94,39%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 93,86% para el presente año.

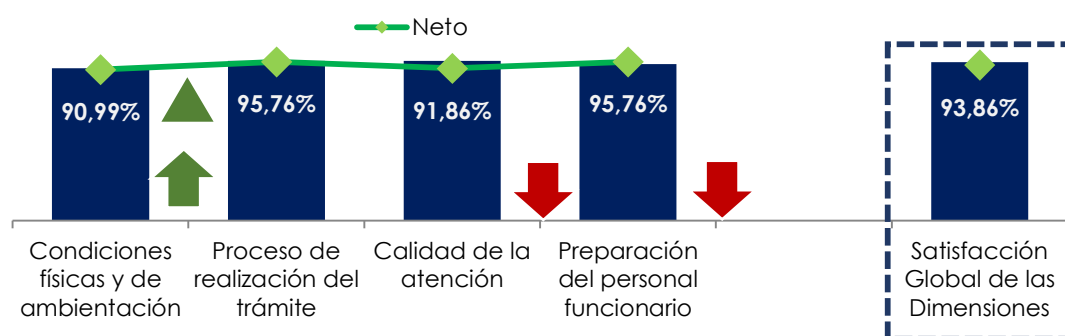
En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 95,76%, el proceso de realización del trámite alcanza un 95,76%,

la calidad de atención un 91,86% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 90,99%.

Asimismo, se observa que la mitad de las dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Las condiciones físicas y de ambientación aumento su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023, al contrario, la calidad de la atención y la preparación del personal funcionario disminuyeron de manera estadísticamente significativa.**
- ✓ **Condiciones físicas y de ambientación tiene una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2022	88,68%	94,79%	97,58%	95,85%	95,19%
%NETO NACIONAL 2023	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 203, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	90,54%	82,93%	↓	↑
Letreros Informativos	82,82%	78,79%	86,64%	↑	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	72,94%	75,24%	=	↑
Aseo de la oficina	94,14%	95,24%	93,52%	=	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	63,12%	56,45%	=	↓
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	87,89%	87,45%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	78,99%	78,63%	=	=
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	85,26%	81,89%	↓	=
Rapidez del trámite	92,78%	92,88%	93,52%	=	=
Facilidad para realizar trámites	94,66%	93,44%	96,32%	↑	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	92,02%	93,54%	=	=
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	96,46%	92,93%	↓	=
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,68%	96,47%	↓	=
Lenguaje utilizado	96,17%	96,44%	96,51%	=	=
Respeto	96,23%	-	96,27%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	96,13%	92,36%	↓	=
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	93,79%	88,29%	↓	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	56,58%	57,89%	=	↑

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, las dimensiones **“preparación del personal funcionario”** y **“Calidad de atención”** tienen la mitad o más de sus atributos, con una disminución estadísticamente significativa con respecto al año pasado

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención

10.8.12. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de la Araucanía

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

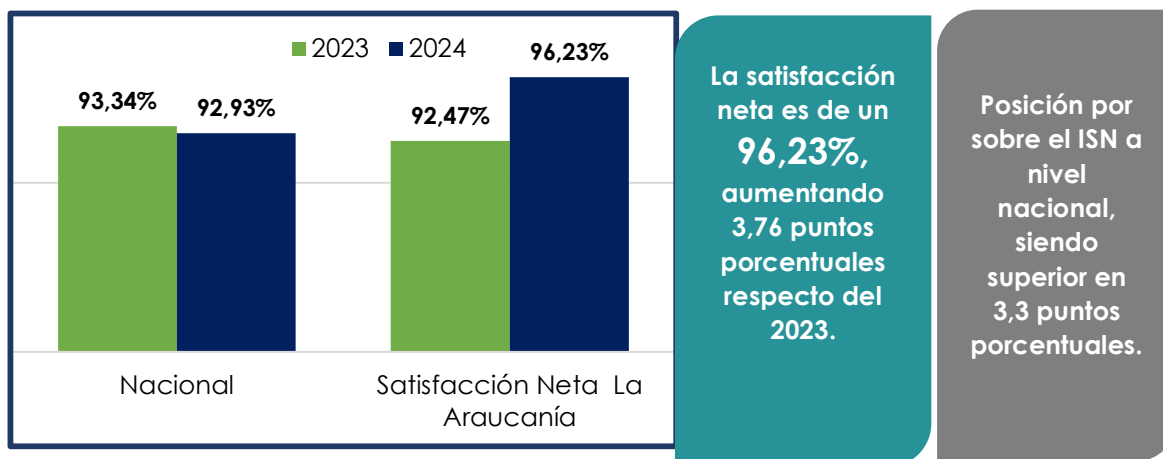
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	1.009
Error muestral	+3,10% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 96,23%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) y superiora la satisfacción neta de la región en el año 2023 (92,47%). Asimismo, es relevante destacar que **la subida presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 96,52% para el presente año.

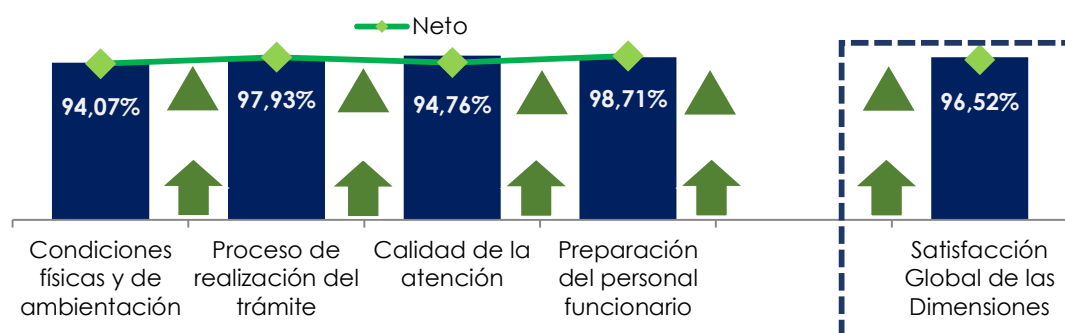
En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 98,71%, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,93%,

la calidad de atención un 94,76% y las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 94,07%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones aumentaron respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Todas las dimensiones aumentaron su satisfacción de manera estadísticamente significativa respecto del 2023.**
- ✓ **Todas las dimensiones tienen una evaluación significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global aumente de forma estadísticamente significativa con respecto al 2023 y a la vez es significativamente superior al indicador nacional.**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2023	89,99%	94,70%	94,74%	93,61%
%NETO NACIONAL 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%

93,99%
94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	76,06%	85,13%	↑	↑
Letreros Informativos	82,82%	88,53%	88,52%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	83,27%	79,90%	=	↑
Aseo de la oficina	94,14%	89,50%	94,56%	↑	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	86,67%	87,39%	=	↑
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	84,61%	88,67%	↑	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	76,49%	83,63%	↑	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	90,84%	90,47%	=	↑
Rapidez del trámite	92,78%	90,90%	95,44%	↑	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	94,83%	97,41%	↑	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	93,03%	95,76%	↑	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	93,86%	96,84%	↑	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	95,33%	98,72%	↑	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	94,46%	98,11%	↑	↑
Respeto	96,23%	-	98,52%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	93,35%	96,93%	↑	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	92,06%	93,06%	=	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	75,85%	80,57%	=	↑

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, podemos apreciar que en general los atributos tienen una evaluación estadísticamente superior al indicador nacional, como también, en general los atributos aumentan de manera estadísticamente significativa con respecto al año pasado.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención,

10.8.13. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Ríos

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

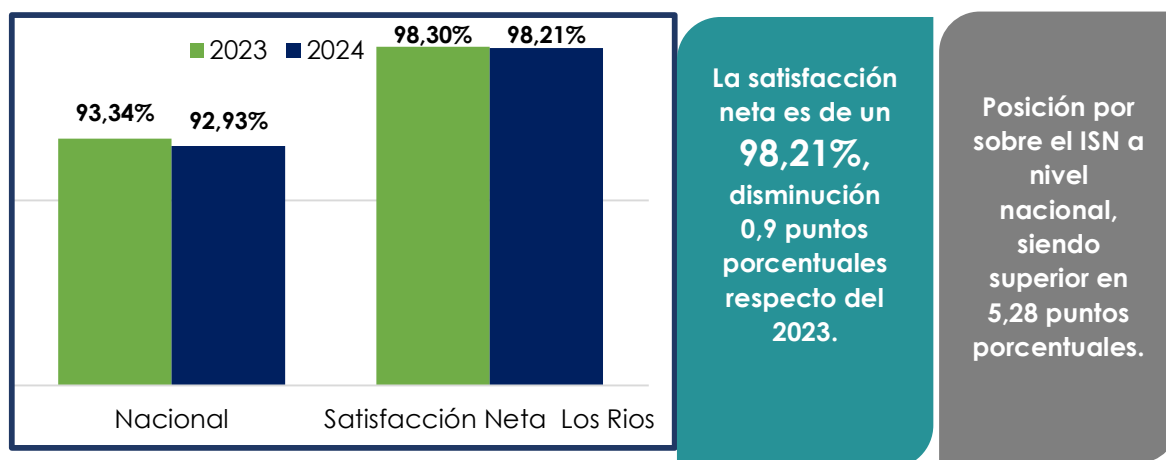
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	430
Error muestral	+/-4,70% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 98,21%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (98,30%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



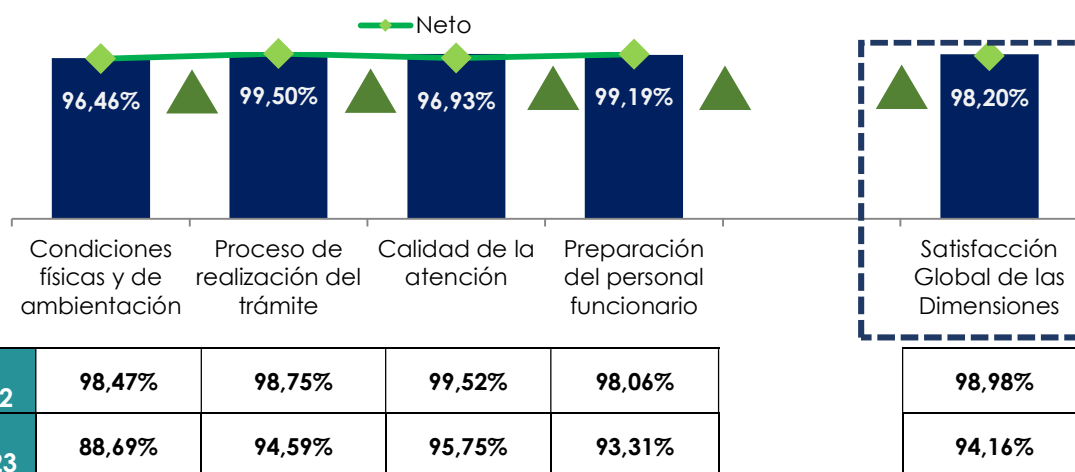
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 98,20% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el proceso de realización del trámite alcanza una satisfacción neta de 99,50%, preparación del personal funcionario con un 99,19%, calidad de la atención alcanza un 96,93% y la condiciones físicas y ambientales, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 96,46%.

Asimismo, se observa que tres de las cuatro dimensiones bajan su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ Las solo preparación del personal funcionario aumento su satisfacción respecto del 2023, pero sin ser estadísticamente significativa.
- ✓ Las 4 dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.
- ✓ La Satisfacción Global de las Dimensiones es superior de forma estadísticamente significativa al indicador nacional

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	85,28%	66,46%	↓	↓
Letreros Informativos	82,82%	90,98%	90,71%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	85,50%	78,56%	↓	↑
Aseo de la oficina	94,14%	97,79%	96,29%	=	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	76,99%	82,56%	=	↑
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	92,88%	95,67%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	78,83%	90,06%	↑	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	91,51%	96,90%	↑	↑
Rapidez del trámite	92,78%	98,04%	96,56%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	97,80%	98,67%	=	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	98,02%	96,97%	=	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	97,43%	96,83%	=	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	99,71%	99,02%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	99,25%	98,90%	=	↑
Respeto	96,23%	-	98,88%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	98,43%	99,02%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	97,02%	95,20%	=	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	53,32%	43,43%	=	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente podemos apreciar en la tabla anterior que solamente dos atributos presentan aumentos estadísticamente significativos con respecto al año pasado, siendo esto **“tiempo de espera”** y **“cantidad de asistentes en la sala de espera”**.

Junto con lo anterior podemos apreciar que en su mayoría los atributos son superiores de forma estadísticamente significativa en comparación con el promedio nacional

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en el proceso de realización del trámite

10.8.14. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de los Lagos

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

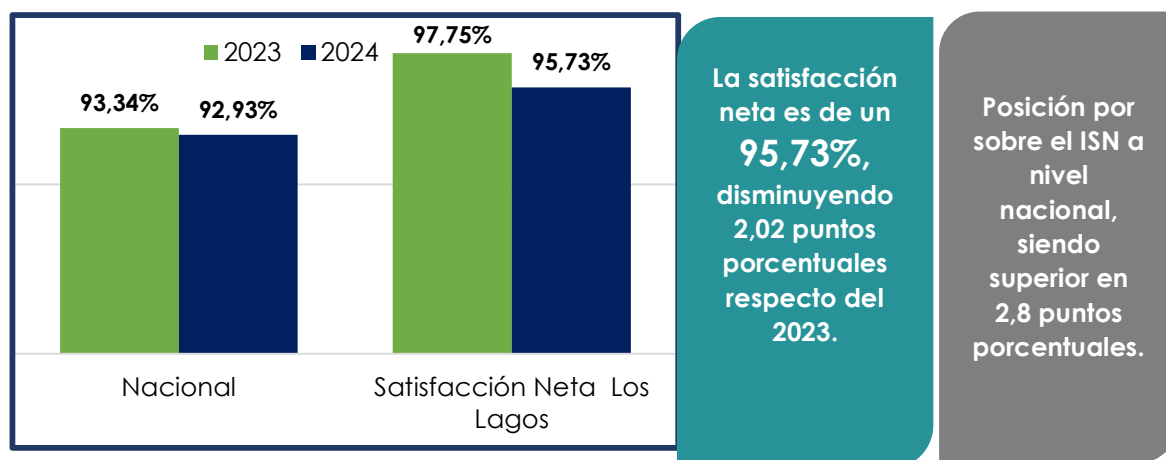
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	898
Error muestral	+3,30% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 95,73%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (97,75%). Asimismo, es relevante destacar que **la disminución presentada en la región respecto del año anterior es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 95,02% para el presente año.

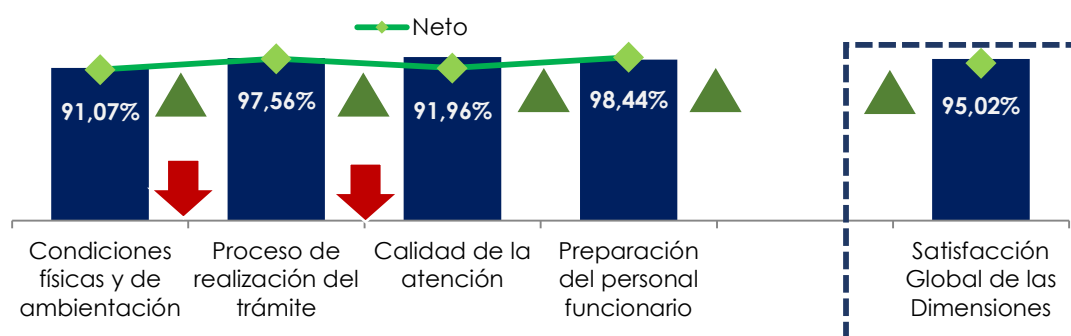
En cuanto a las dimensiones evaluadas, la preparación del personal funcionario alcanza una satisfacción neta de 98,44%, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,56%,

la calidad de atención un 91,96% finalmente las condiciones físicas y de ambientación, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 91,07%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Condiciones físicas y de ambientación, junto con proceso de realización del trámite aumentaron de manera estadísticamente significativa respecto del 2023**
- ✓ **Las cuatro dimensiones tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones es superior de forma estadísticamente significativa al indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO REGIONAL 2022	94,41%	99,22%	98,18%	97,78%	98,03%
%NETO NACIONAL 2023	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	91,80%	81,69%	↓	↑
Letreros Informativos	82,82%	85,99%	86,41%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	81,26%	76,49%	↓	↑
Aseo de la oficina	94,14%	95,59%	94,28%	=	=
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	81,15%	77,73%	=	↑
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	85,94%	80,20%	↓	↓
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	71,31%	66,56%	=	↓
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	96,15%	88,84%	↓	↑
Rapidez del trámite	92,78%	97,55%	97,79%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	98,58%	97,21%	↓	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	95,98%	95,41%	=	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	97,09%	95,30%	↓	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,63%	99,44%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	98,15%	98,32%	=	↑
Respeto	96,23%	-	98,77%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	97,40%	97,43%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	94,09%	72,82%	↓	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	40,54%	24,95%	=	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Al analizar la tabla anterior, podemos apreciar que en general todos los atributos disminuyen de manera estadísticamente significativa con respecto al año 2023, sin embargo, en general todos los atributos son estadísticamente superiores al resultado nacional.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.15. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Aysén

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

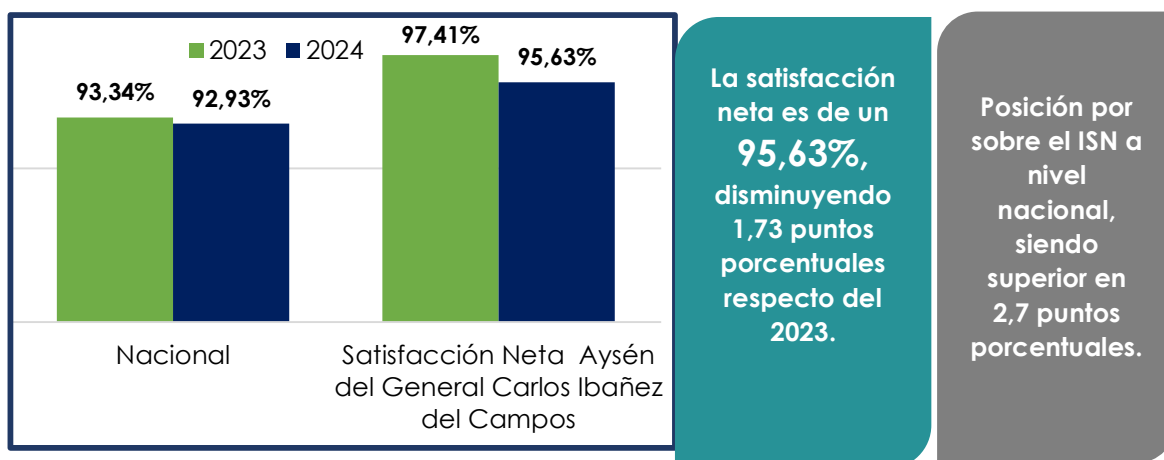
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	410
Error muestral	+/-4,80% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 95,63%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) e inferior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (97,41%). Asimismo, es relevante destacar que **la baja presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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.

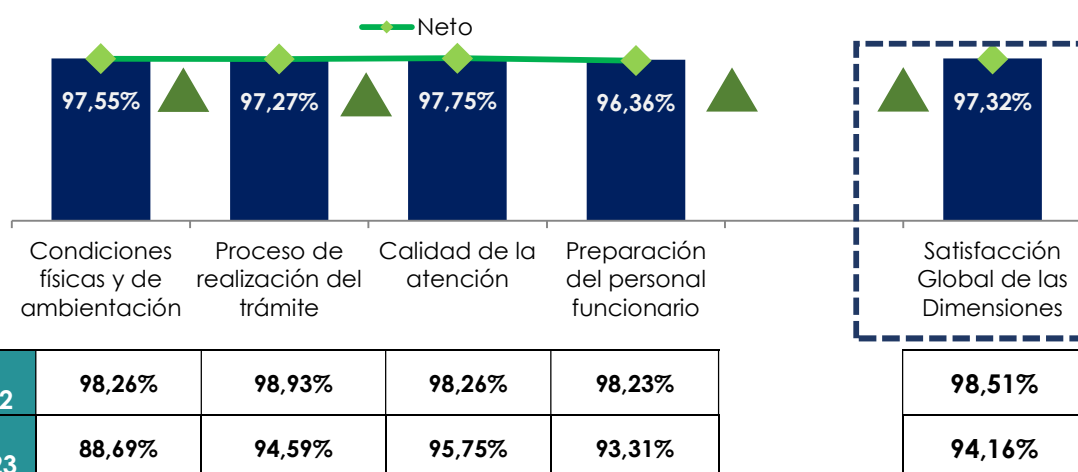
En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 97,55%, el proceso de realización del trámite alcanza un 97,27%,

la calidad de atención un 97,75% y la preparación del personal funcionario, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 96,36%.

Asimismo, se observa solamente ninguna de las cuatro dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Ninguno de los cambios en las dimensiones con respecto al 2023 fue estadísticamente significativo.**
- ✓ **Las condiciones físicas y de ambientación junto con proceso de realización del trámite y preparación del personal funcionario tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones es superior de forma estadísticamente significativa al indicador nacional**

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	80,24%	71,16%	↓	=
Letreros Informativos	82,82%	95,95%	95,21%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	90,23%	90,11%	=	↑
Aseo de la oficina	94,14%	98,73%	97,13%	=	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	88,31%	91,25%	=	↑
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	96,12%	96,03%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	92,36%	80,30%	↓	=
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	99,01%	96,09%	↓	↑
Rapidez del trámite	92,78%	96,03%	91,85%	=	=
Facilidad para realizar trámites	94,66%	99,21%	97,14%	=	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	97,82%	94,27%	=	=
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	95,51%	94,83%	=	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	98,99%	97,87%	=	=
Lenguaje utilizado	96,17%	96,98%	96,23%	=	=
Respeto	96,23%	-	96,64%	=	=
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	97,98%	96,09%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	87,76%	73,49%	=	=
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	69,59%	22,88%	=	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Podemos apreciar que los atributos “**Horario de atención**”, “**Cantidad de asientos en la sala de espera**” y “**Tiempo de espera**” presentan disminuciones estadísticamente significativo con respecto al año pasado, sin embargo, en general todos atributos son superiores de manera estadísticamente significativa al comparar con el nivel nacional

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, podemos destacar que una de las mayores fortalezas de la región son el proceso de realización de trámites y la calidad de atención.

10.8.16. Resultados de las personas usuarias oficinas: Región de Magallanes

El trabajo de campo se realizó desde el 1 hasta el 30 de septiembre.

A continuación, se presentan las especificaciones metodológicas para esta región:

Tabla 1. Ficha metodológica

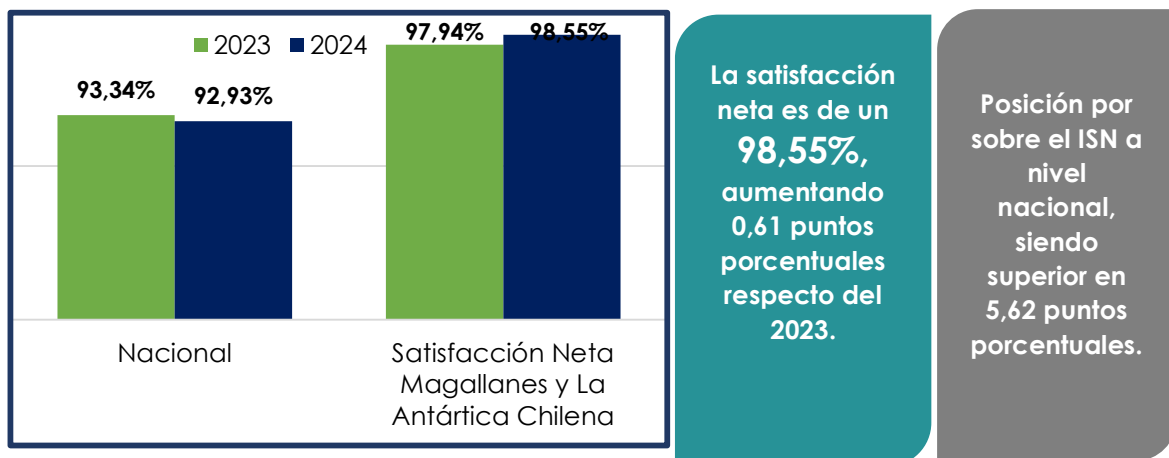
Aspecto metodológico	Descripción
Enfoque metodológico	Cuantitativo probabilístico
Técnica utilizada	Encuesta semiestructurada personas usuarias oficinas utilizando Tablet.
Universo	Usuarios/as individuales mayores de 18 años que acuden a oficinas del SRCel de la región
Muestra alcanzada	425
Error muestral	+/-4,70% a un 95% de confianza

Fuente: elaboración propia

Resultados

La satisfacción neta para la región el 2024 corresponde a un 98,55%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta nacional (92,93%) y superior a la satisfacción neta de la región en el año 2023 (97,94%). Asimismo, es relevante destacar que **el alza presentada en la región respecto del año anterior no es estadísticamente significativa.**

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



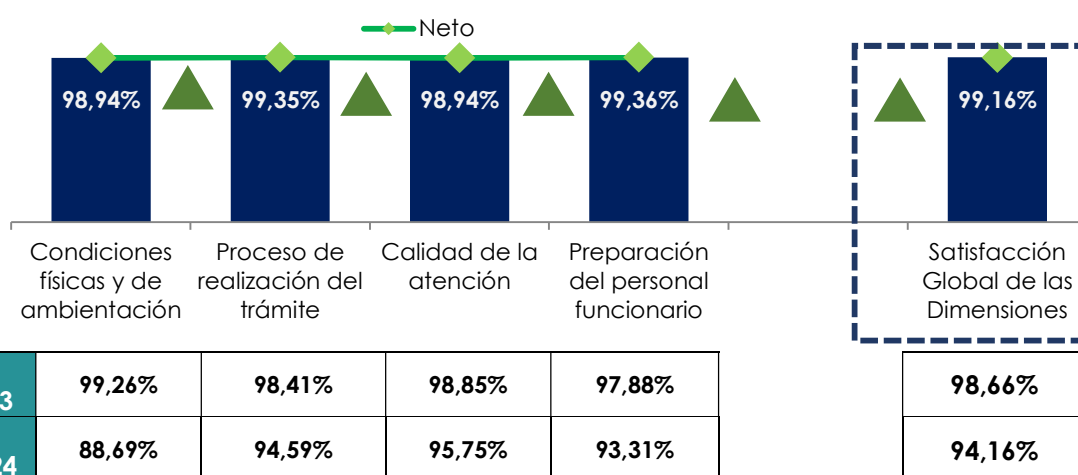
Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 99,16% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el proceso de realización del trámite alcanza un 99,35%, la preparación del personal funcionario, con una satisfacción neta de alcanza un 99,36%, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 98,94%, la calidad de atención un 98,94%.

Asimismo, se observa que todas las dimensiones suben su satisfacción respecto de la medición del año 2023, no obstante, las diferencias relevantes a nivel de dimensiones son las siguientes:

- ✓ **Todas las dimensiones, tienen una satisfacción significativamente superior al indicador nacional 2024.**
- ✓ **La Satisfacción Global de las Dimensiones es superior de forma estadísticamente significativa al indicador nacional**
- ✓

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

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 2023, y la satisfacción neta nacional por cada atributo, resaltando diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Horario Atención (*)	74,66%	73,34%	89,31%	↑	↑
Letreros Informativos	82,82%	93,69%	96,39%	=	↑
Número de Módulos Habilitados	70,26%	94,58%	93,68%	=	↑
Aseo de la oficina	94,14%	98,49%	99,36%	=	↑
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	88,17%	78,95%	=	=
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	97,46%	96,19%	=	↑
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	94,23%	93,90%	=	↑
Proceso de realización del trámite					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Tiempo de espera	83,91%	96,55%	99,15%	↑	↑
Rapidez del trámite	92,78%	98,41%	98,25%	=	↑
Facilidad para realizar trámites	94,66%	98,02%	98,69%	=	↑
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	94,34%	97,69%	=	↑
Calidad de atención					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	98,27%	98,94%	=	↑
Presentación del personal funcionario	96,87%	99,42%	100,00%	=	↑
Lenguaje utilizado	96,17%	98,46%	99,79%	=	↑
Respeto	96,23%	-	99,23%	=	↑
Preparación del personal funcionario					
Atributos	Nacional 2024	Región 2023	Región 2024	Variación con respecto al año anterior	Variación con respecto al resultado nacional
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	98,07%	98,51%	=	↑
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	88,21%	94,14%	=	↑
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	42,13%	41,67%	=	=

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Según lo visto anteriormente, podemos apreciar que la mayoría de los Atributos son superiores de manera estadísticamente significativa al comparar con el nivel nacional. También podemos destacar los atributos: “**tiempo de espera**” y “**horario de atención**” presentan aumentos estadísticamente significativos a comparación de año pasado.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien hay atributos bien evaluados, algunos sobre el total nacional 2024 y sobre el total regional 2023, 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 2024. 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



Como se observa en la figura, y según el diagnóstico realizado para la región en la revisión de sus atributos evaluados, se recomienda centrar las acciones de mejora en el proceso de realización de los trámites con las personas usuarias que asisten a las oficinas.

10.9. Separatas por trámite³⁸

El presente capítulo contiene los hallazgos de las distintas dimensiones y atributos evaluados según los trámites más relevantes del canal personas usuarias oficinas, a saber: Solicitud/Renovación Cédula de Identidad, Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte, Solicitud de un Certificado o Documento e Inscripción/Transferencia de vehículos. Los trámites presentados en este apartado reúnen el 75,47% de los trámites realizados por las personas usuarias de oficinas encuestadas el 2024 y obtuvieron porcentajes superiores al 5% respecto al total.

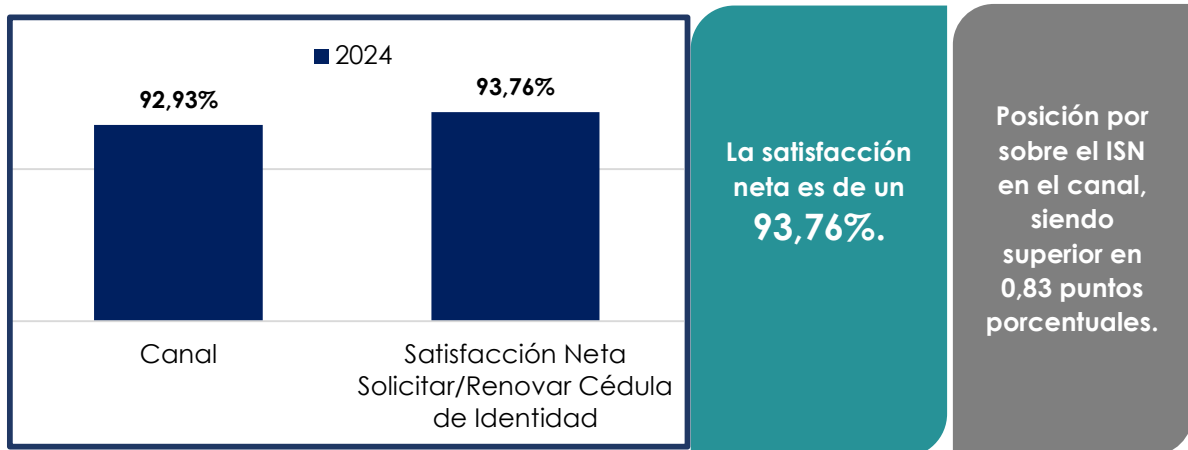
Cabe señalar que no se cuenta con los universos a nivel nacional de los trámites para realizar comparaciones de significancia estadística por lo que los resultados deben interpretarse teniendo en cuenta esta consideración.

10.9.1. Resultados de las personas usuarias oficinas: Solicitud/Renovación Cédula de Identidad

Resultados

La satisfacción neta para el trámite Solicitud/Renovación Cédula de Identidad 2024 corresponde a un 93,76%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta del Canal 92,93%.

Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional

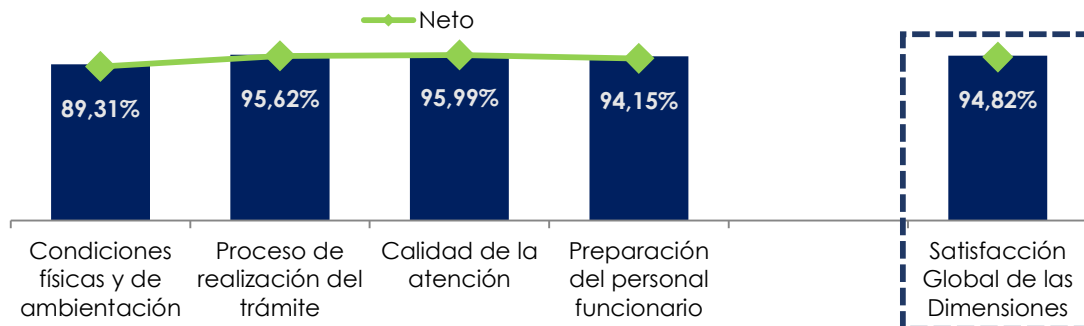


Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

³⁸ La numeración de tablas, gráficos e ilustraciones en esta sección se considera en este caso como independiente para cada trámite e independiente del documento general.

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 94,82% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 89,31%, el proceso de realización del trámite alcanza un 89,31%, la calidad de atención un 95,99% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 94,15%.

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO Canal 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por el trámite en el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación		
Atributos	Canal 2024	Solicitud/Renovación Cédula de Identidad 2024
Horario Atención (*)	74,66%	76,95%
Letreros Informativos	82,82%	84,68%
Número de Módulos Habilitados	70,26%	69,45%
Aseo de la oficina	94,14%	94,24%
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	76,14%
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	86,07%
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	81,90%
Proceso de realización del trámite		
Atributos	Canal 2024	Solicitud/Renovación Cédula de Identidad 2024
Tiempo de espera	83,91%	83,62%
Rapidez del trámite	92,78%	91,32%
Facilidad para realizar trámites	94,66%	91,61%
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	94,00%
Calidad de atención		
Atributos	Canal 2024	Solicitud/Renovación Cédula de Identidad 2024
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	92,23%
Presentación del personal funcionario	96,87%	95,46%
Lenguaje utilizado	96,17%	95,85%
Respeto	96,23%	95,67%
Preparación del personal funcionario		
Atributos	Canal 2024	Solicitud/Renovación Cédula de Identidad 2024
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	92,86%
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	82,56%
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	24,67%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien a nivel de dimensiones el trámite presenta algunos valores por sobre el nivel del total del canal, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción respecto a este. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven las personas usuarias 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones

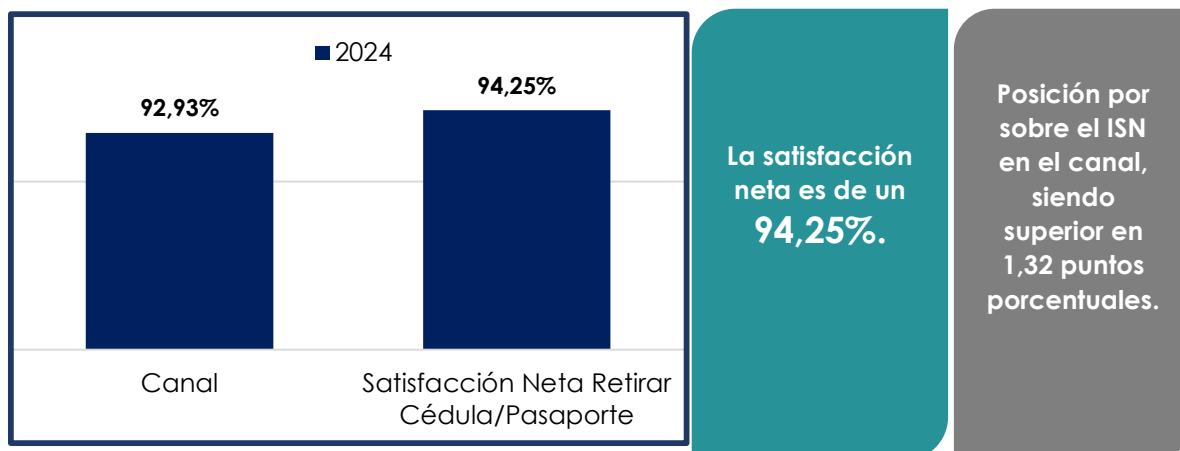


10.9.2. Resultados de las personas usuarias oficinas: Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte

Resultados

La satisfacción neta para el trámite Solicitud/Renovación Cédula de Identidad 2024 corresponde a un 94,25%, porcentaje que es superior a la satisfacción neta del Canal 92,93%.

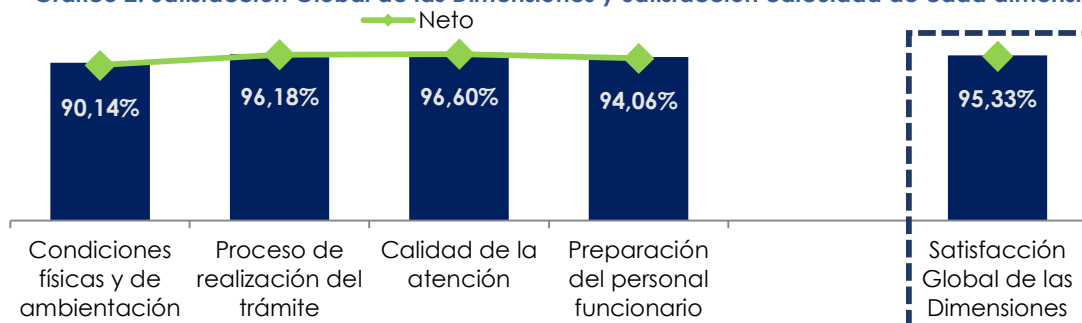
Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 95,33% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 90,14%, el proceso de realización del trámite alcanza un 96,18%, la calidad de atención un 96,60% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 94,06%.

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO Canal 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por el trámite en el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación		
Atributos	Canal 2024	Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte 2024
Horario Atención (*)	74,66%	74,41%
Letreros Informativos	82,82%	82,97%
Número de Módulos Habilitados	70,26%	74,82%
Aseo de la oficina	94,14%	93,79%
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	79,09%
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	85,79%
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	78,75%
Proceso de realización del trámite		
Atributos	Canal 2024	Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte 2024
Tiempo de espera	83,91%	90,39%
Rapidez del trámite	92,78%	93,14%
Facilidad para realizar trámites	94,66%	95,61%
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	94,39%
Calidad de atención		
Atributos	Canal 2024	Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte 2024
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	92,93%
Presentación del personal funcionario	96,87%	97,08%
Lenguaje utilizado	96,17%	96,03%
Respeto	96,23%	97,04%
Preparación del personal funcionario		
Atributos	Canal 2024	Retiro de Cédula de Identidad o Pasaporte 2024
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	93,97%
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	81,16%
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	32,29%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó a nivel de dimensiones que el trámite presenta todos sus valores por sobre el nivel del total del canal. Sin embargo, es necesario considerar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven las personas usuarias 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones

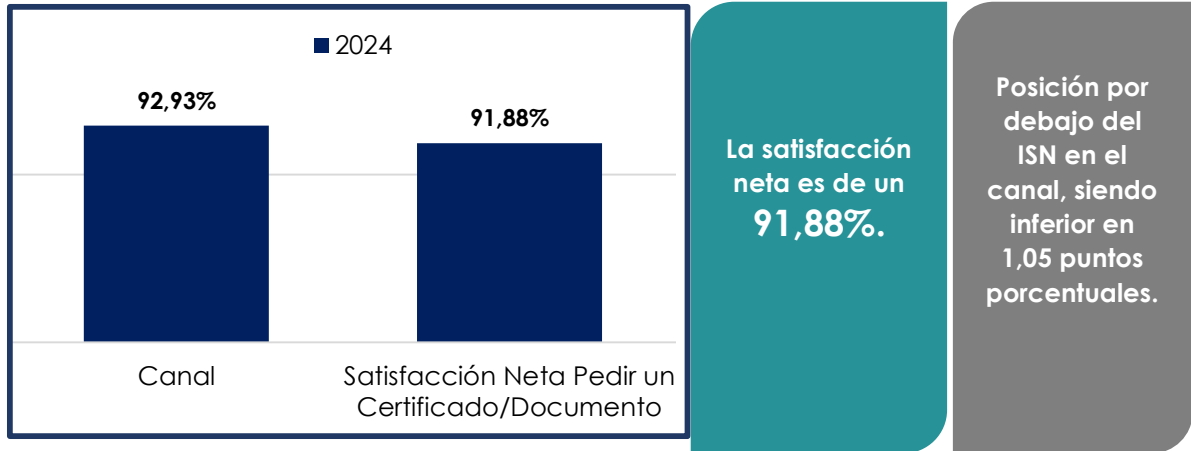


10.9.3. Resultados de las personas usuarias oficinas: Solicitud de un Certificado o Documento

Resultados

La satisfacción neta para el trámite Solicitud de un Certificado o Documento 2024 corresponde a un 91,88%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta del Canal 92,93%.

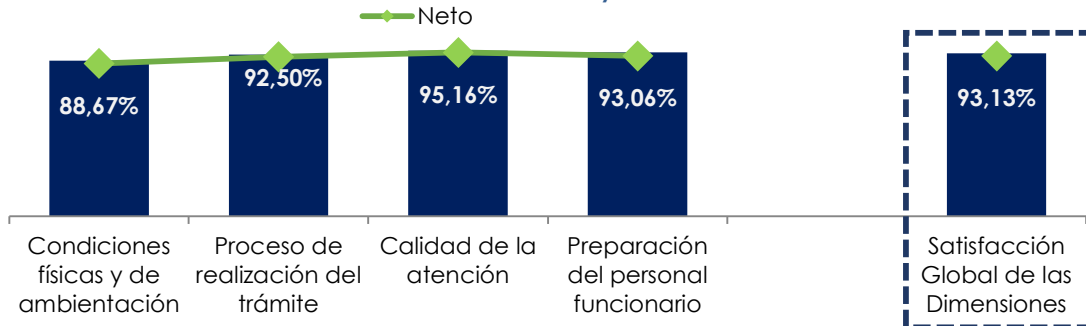
Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 88,67%, el proceso de realización del trámite alcanza un 92,50%, la calidad de la atención un 95,16% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 93,06%.

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO Canal 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por el trámite en el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación		
Atributos	Canal 2024	Solicitud de un Certificado o Documento 2024
Horario Atención (*)	74,66%	76,95%
Letreros Informativos	82,82%	84,68%
Número de Módulos Habilitados	70,26%	69,45%
Aseo de la oficina	94,14%	94,24%
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	76,14%
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	86,07%
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	81,90%
Proceso de realización del trámite		
Atributos	Canal 2024	Solicitud de un Certificado o Documento 2024
Tiempo de espera	83,91%	83,62%
Rapidez del trámite	92,78%	91,32%
Facilidad para realizar trámites	94,66%	91,61%
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	94,00%
Calidad de atención		
Atributos	Canal 2024	Solicitud de un Certificado o Documento 2024
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	92,23%
Presentación del personal funcionario	96,87%	95,46%
Lenguaje utilizado	96,17%	95,85%
Respeto	96,23%	95,67%
Preparación del personal funcionario		
Atributos	Canal 2024	Solicitud de un Certificado o Documento 2024
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	92,86%
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	82,56%
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	24,67%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó a nivel de dimensiones que el trámite presenta todos sus valores por debajo el nivel del total del canal. Por lo cual, es necesario considerar **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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones

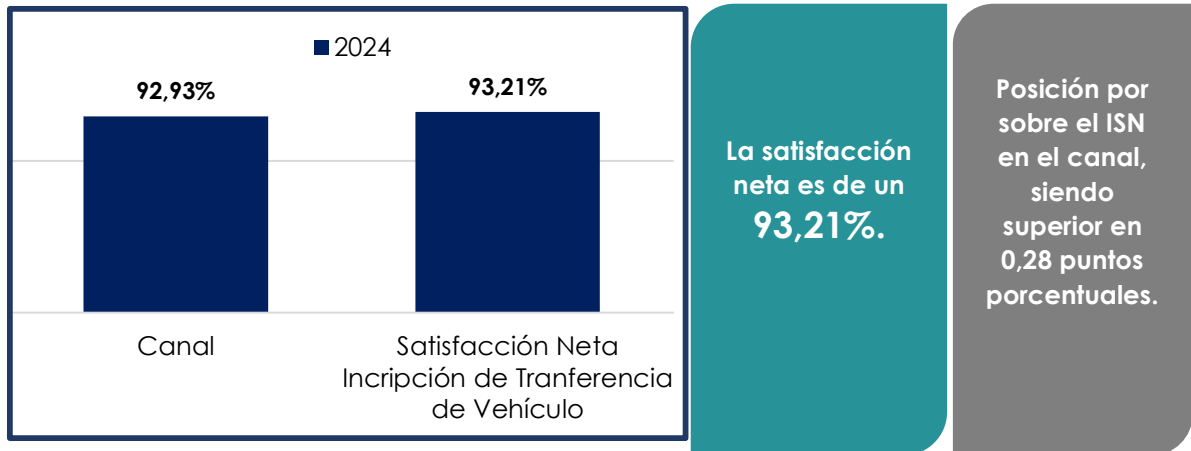


10.9.4. Resultados de las personas usuarias oficinas: Inscripción/Transferencia de vehículos

Resultados

La satisfacción neta para el trámite Solicitud de un Certificado o Documento 2024 corresponde a un 93,21%, porcentaje que es inferior a la satisfacción neta del Canal 92,93%.

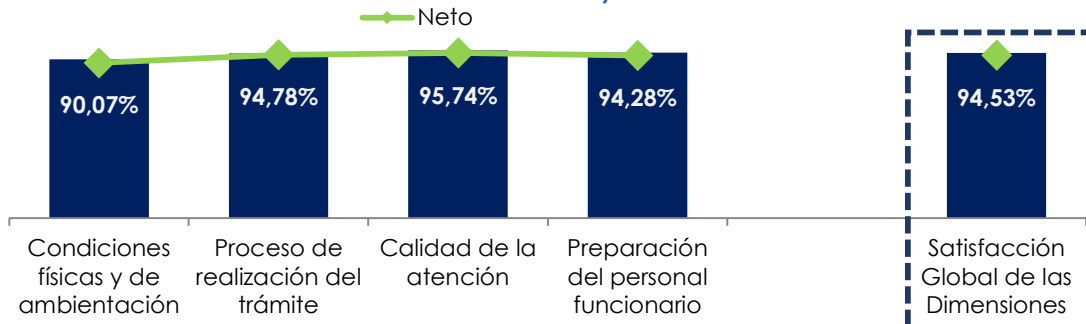
Gráfico 1. Comparativo Satisfacción Neta Nacional



Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Con relación a las dimensiones evaluadas, en el siguiente gráfico se observa la satisfacción 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 94,53% para el presente año. En cuanto a las dimensiones evaluadas, las condiciones físicas y de ambientación alcanzan una satisfacción neta de 90,07%, el proceso de realización del trámite alcanza un 94,78%, la calidad de atención un 95,74% y la preparación de funcionarios/as, con la satisfacción neta más baja, alcanza un 94,28%.

Gráfico 2. Satisfacción Global de las Dimensiones y Satisfacción calculada de cada dimensión



%NETO Canal 2024	88,69%	94,59%	95,75%	93,31%	94,16%
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

A continuación, las siguientes tablas exponen la satisfacción neta obtenida por el trámite en el presente año en los distintos atributos que componen cada dimensión evaluada.

Tabla 2. Atributos según dimensión

Condiciones físicas y de ambientación		
Atributos	Canal 2024	Inscripción/Transferencia de vehículos 2024
Horario Atención (*)	74,66%	77,49%
Letreros Informativos	82,82%	83,77%
Número de Módulos Habilitados	70,26%	72,25%
Aseo de la oficina	94,14%	93,86%
Espacio físico para la fila en la que tuvo que esperar (*)	70,97%	63,65%
Comodidad de la sala de espera (*)	84,85%	88,85%
Cantidad de asientos en la sala de espera (*)	76,12%	83,31%
Proceso de realización del trámite		
Atributos	Canal 2024	Inscripción/Transferencia de vehículos 2024
Tiempo de espera	83,91%	84,14%
Rapidez del trámite	92,78%	91,79%
Facilidad para realizar trámites	94,66%	95,49%
Facilidad para el pago del trámite	93,01%	91,18%
Calidad de atención		
Atributos	Canal 2024	Inscripción/Transferencia de vehículos 2024
Amabilidad del personal funcionario	92,51%	93,32%
Presentación del personal funcionario	96,87%	97,00%
Lenguaje utilizado	96,17%	97,28%
Respeto	96,23%	96,60%
Preparación del personal funcionario		
Atributos	Canal 2024	Inscripción/Transferencia de vehículos 2024
Grado de conocimiento del personal funcionario	93,63%	94,21%
Capacidad para aclarar dudas	80,58%	87,33%
Capacidad para resolver inconvenientes	32,02%	46,62%

Fuente: elaboración propia con información de este estudio y del estudio ISN 2023

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se observó que, si bien a nivel de dimensiones el trámite presenta algunos valores por sobre el nivel del total del canal, también hay indicadores que tienen una baja satisfacción respecto a este. Ante esto, surge la necesidad de realizar **acciones de mejora focalizadas en dichos aspectos que tienen una mayor importancia en la experiencia que viven las personas usuarias 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 las personas usuarias.

Ilustración 1. Recomendaciones



10.10. Trabajo de Campo

El estudio correspondió al levantamiento de encuestas en cinco muestras de diversos tipos de personas usuarias del servicio durante el presente año, a saber:

- 15.300 encuestas a personas usuarias oficinas
- 800 encuestas a personas usuarias tótems de autoatención
- 9.720 encuestas a personas usuarias web
- 774 encuestas a personas usuarias institucionales
- 3.150 encuestas a personas usuarias de aplicaciones móviles

Los terrenos se realizan durante el mes de septiembre de 2024. Previo a esto, se realizan capacitaciones a los equipos involucrados en el levantamiento.

La capacitación del equipo a cargo de realizar el levantamiento de encuestas de personas usuarias oficinas se realiza el **6 de septiembre**, mientras que las capacitaciones de los equipos personas usuarias institucionales y personas usuarias tótems de autoatención se realizan el **11 de septiembre**.

Las capacitaciones a los equipos encuestadores de personas usuarias oficinas y personas usuarias tótem de autoatención, además, contemplan la participación de las Jefaturas Regionales y el equipo de supervisión presencial. Mientras tanto, en el caso de la capacitación del equipo encuestador de personas usuarias institucionales involucra al equipo de supervisión telefónica.

Todas las capacitaciones se realizan a través de videoconferencia. En estas capacitaciones se presenta el estudio, se revisa el cuestionario programado y protocolos, además se repasa acerca del uso y manejo de Tablet.

Respecto a la selección del equipo encuestador, fueron consideradas las siguientes características:

- Personas con al menos 18 años.
- Presentación personal adecuada a su labor.
- Buen manejo de lenguaje y cordialidad en el trato.
- Experiencia en encuestas de satisfacción presenciales de punto fijo y encuestas telefónicas, según correspondiera.

Para fines de este estudio, además, se dio prioridad a personas que han formado parte del levantamiento de información de este estudio en años anteriores.

En total 185 personas formaron parte del equipo encuestador a personas usuarias oficinas; 47 en el equipo encuestador a personas usuarias tótem de autoatención; 14 en el equipo encuestador a personas usuarias institucionales; 21 personas en el rol de jefaturas regionales; 21 en el equipo de supervisión de la encuesta a personas usuarias oficinas; y 1 a cargo de la supervisión de la encuesta a personas usuarias institucionales.

La distribución de los equipos encuestadores, jefaturas regionales y equipos de supervisión, desagregada a nivel regional, es presentada en la tabla a continuación.

Tabla 1. Equipos encuestadores, jefaturas regionales y equipo de supervisión

Región	Equipo encuestador personas usuarias oficinas	Equipo encuestador personas usuarias tótem de autoatención	Equipo encuestador personas usuarias institucionales	Jefaturas Regionales	Equipo de supervisión personas usuarias oficinas	Equipo de supervisión personas usuarias institucionales
Arica y Parinacota	3	0	14	1	1	1
Tarapacá	6	3		1	1	
Antofagasta	6	3		1	1	
Atacama	5	2		1	1	
Coquimbo	9	3		1	1	
Valparaíso	19	4		3	1	
Metropolitana de Santiago	39	17		2	6	
Libertador Bernardo O'Higgins	13	2		1	1	
Maule	13	1		1	1	
Ñuble	7	4		1	1	
Biobío	27	3		2	1	
La Araucanía	11	1		1	1	
Los Ríos	6	1		1	1	
Los Lagos	10	2		2	1	
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	3	0		1	1	
Magallanes y La Antártica Chilena	8	1		1	1	
Total	185	47	14	21	21	1

Fuente: elaboración propia

10.10.1. Personas usuarias oficinas

Incidencias

Las incidencias de las que se lleva registro en este terreno son: rechazo, logro, problemas de idioma para la aplicación de la encuesta y trámite realizado en tótem. La última de éstas corresponde a un filtro incorporado en la encuesta para quienes realizaron su trámite en tótem y no en oficina.

Es posible destacar entre los rendimientos principales: una tasa de respuesta general de 91,9% (15.371) y una tasa de rechazo general del 8,1% (1.357). Estas tasas desagregadas por región y tamaño de oficina son presentadas en las tablas a continuación.

Tabla 2. Incidencias de rechazo y logro según región

Región	Rechazo		Logro	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Arica y Parinacota	32	7,6	391	92,4
Tarapacá	66	13,0	441	87,0
Antofagasta	32	5,9	506	94,1
Atacama	53	10,8	439	89,2
Coquimbo	73	10,6	614	89,4
Valparaíso	147	8,1	1.677	91,9
Metropolitana de Santiago	318	6,3	4.743	93,7
Libertador Bernardo O'Higgins	61	7,6	738	92,4
Maule	91	8,8	945	91,2
Ñuble	60	12,2	430	87,8
Biobío	108	7,8	1.275	92,2
La Araucanía	94	8,5	1.009	91,5
Los Ríos	82	16,0	430	84,0
Los Lagos	81	8,3	898	91,7
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	15	3,5	410	96,5
Magallanes y La Antártica Chilena	44	9,4	425	90,6
TOTALES	1.357	8,1	15.371	91,9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Incidencias de rechazo y logro según tamaño de oficina

Tamaño de oficina	Rechazo		Logro	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Mega oficina	44	3,5	1200	96,5
Regional	341	10,1	3040	89,9
Grande	233	7,6	2846	92,4
Mediana	563	9,0	5716	91,0
Pequeña	176	6,4	2569	93,6
TOTALES	1357	8,1	15371	91,9

Fuente: Elaboración propia

El registro de incidencias muestra las mayores tasas de rechazo en las regiones de Los Ríos, Tarapacá y Ñuble. Mientras que, en relación con tamaño de oficina, los rechazos se concentran en los tipos regional y mediana.

Supervisión

El proceso de supervisión se realiza en forma presencial, conforme lo establecido en el manual respectivo, a través de un equipo de supervisión, que operó en los mismos turnos definidos para el equipo encuestador. El equipo fue coordinado de forma permanente por el jefe de terreno nacional. Cada equipo de supervisión fue rotando en las distintas oficinas de manera sistemática.

La ficha de supervisión en este caso contempló la revisión de los siguientes aspectos:

1. Uso correcto de credencial durante la aplicación
2. Trato que se le otorga a la persona usuaria
3. Claridad en el lenguaje en la aplicación de la encuesta
4. Respeto con el horario de funcionamiento de la oficina asignada
5. Aplicación correcta de la encuesta

La supervisión realizada fue de un 20% a nivel nacional y a nivel regional. lo que es presentado con mayor detalle en la tabla siguiente.

Tabla 4. Supervisión

Región	Muestra esperada	Observaciones Supervisadas	Total supervisado (%)
Arica y Parinacota	391	78	20,0
Tarapacá	441	88	20,0
Antofagasta	506	101	20,0
Atacama	439	88	20,0
Coquimbo	614	123	20,0
Valparaíso	1.677	335	20,0
Metropolitana de Santiago	4.743	949	20,0
Libertador Bernardo O'Higgins	738	148	20,0
Maule	945	189	20,0
Ñuble	430	86	20,0
Biobío	1.275	255	20,0
La Araucanía	1.009	202	20,0
Los Ríos	430	86	20,0
Los Lagos	898	180	20,0
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campos	410	82	20,0
Magallanes y La Antártica Chilena	425	85	20,0
TOTALES	15.371	3.074	20,0

Fuente: elaboración propia

Del ejercicio de supervisión en general no se observaron problemas en la aplicación y se mantuvo un correcto trato hacia la persona encuestada y un buen manejo de la metodología de aplicación por parte del equipo encuestador.

Vale destacar que el proceso de supervisión no se enfoca en encuestas individuales, sino que en el proceso de levantamiento mismo de la oficina: la ficha de supervisión apuntaba al trabajo del equipo encuestador en el proceso, considerando aspectos como el trato del encuestador, la claridad al momento de hacer las preguntas y que las encuestas se aplicaran según los criterios establecidos (fuera de las oficinas y a personas que hubieran realizado el trámite en la oficina correspondientes).

Salvo una situación específica dada en la oficina Los Molles región de Tarapacá, no se registraron problemas en la aplicación³⁹.

³⁹ El día 13 de septiembre se nos informó de una situación problemática que se generó entre una persona del equipo encuestador y personal de la oficina de SRCel Los Molles región de Tarapacá. A

10.10.2. Personas usuarias institucionales

Incidencias

A continuación, se observa el detalle de las encuestas para este tipo de persona usuaria por cada uno de los tipos de incidencia telefónica⁴⁰:

- **Encuesta correcta:** 345 casos (44,6%) resultaron en encuestas correctas.
- **Entrevista rechazada:** 155 encuestas (20,0%) fueron rechazadas por las personas contactadas.
- **No contesta:** 40 casos (5,2%) no contestaron a nuestros llamados.
- **Contestador telefónico:** en 183 casos (23,6%) se escucha un contestador telefónico (grabación) sin lograrse la comunicación.
- **Averiado:** 41 casos (5,3%) tenían teléfonos que se encontraban averiados, es decir, los teléfonos no presentaban tono o se encontraban fuera de servicio.
- **Sin teléfono:** 10 casos (1,3%) no tenían teléfono.

Tabla 5. Incidencias

Incendencia	Frecuencia	Porcentaje
Entrevista correcta	345	44,6%
Entrevista rechazada	155	20,0%
No contesta	40	5,2%
Contestador telefónico	183	23,6%
Averiado	41	5,3%
Sin teléfono	10	1,3%
TOTALES	774	100%

Fuente: Elaboración propia

Supervisión

Se realizó una supervisión del 20% de las encuestas telefónicas (69 casos).

Esta supervisión se basa en escuchar de inicio a fin encuestas seleccionadas de manera aleatoria que son grabadas por el sistema, para así buscar problemas en la aplicación y/o en el trato del equipo encuestador para con la persona entrevistada.

La ficha de supervisión en este caso contempló la revisión de los siguientes aspectos:

- ¿Se lee el protocolo de inicio de la encuesta?
- ¿Se lee cada pregunta del cuestionario de manera completa?
- ¿Se respeta el orden de los saltos del cuestionario?

partir de esto se decide cancelar las encuestas realizadas por la persona del equipo durante ese día, a fin de resguardar el levantamiento de posibles sesgos en la aplicación y se reubica a la persona en otra oficina.

⁴⁰ Se adjunta un anexo a este documento con el listado de casos y sus respectivas incidencias para que esta información pueda ser utilizada para la actualización de la base de datos para el proceso 2025.

D. ¿Se registra la respuesta que la persona encuestada da a cada pregunta del cuestionario?

No se registraron problemas en la aplicación, todas las encuestas supervisadas fueron correctamente aplicadas.

10.10.3. Personas usuarias tótems de autoatención

Incidencias

Las incidencias registradas en el terreno de tótem son: rechazo, logro, problemas de idioma para la aplicación de la encuesta y trámite realizado en oficina. La última de estas incidencias corresponde a un filtro incorporado en la encuesta para quienes realizaron su trámite en oficina y no en tótem.

Entre los rendimientos principales destacan: una tasa de respuesta general de 82,2% (845) y una tasa de rechazo general del 17,8% (183). A continuación, se presentan estas tasas desagregas por macrozona y ubicación del tótem.

Tabla 6. Incidencias de rechazo y logro según macrozona

Macrozona	Rechazo		Logro	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Norte	38	21,2	204	78,8
Centro	32	13,6	141	86,4
Sur	69	22,8	234	77,2
RM	44	14,2	266	85,8
TOTALES	183	17,8	845	82,2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Incidencias de rechazo y logro según ubicación del tótem

Ubicación de tótem	Rechazo		Logro	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Al exterior	83	16,0	436	84,0
Al interior de una oficina del SRCI	100	19,6	409	80,4
TOTALES	183	17,8	845	82,2

Fuente: Elaboración propia

El registro de incidencias para el caso de esta encuesta demuestra que las mayores tasas de rechazo se encuentran en las macrozonas Sur y Norte. En tanto, según ubicación del tótem, el rechazo es más alto entre los tótems al interior de las oficinas del SRCI.

Es posible señalar, además, que, durante la aplicación de esta encuesta, se reportan 3 tótems en mal funcionamiento, estos corresponden a Delegación Cordillera Puente Alto, DIDECO La Pintana y Posta Central, a partir de lo cual se realizan los reemplazos Registro Civil Moneda Bicentenario, Municipalidad de Puente Alto y Municipalidad de Peñalolén, respectivamente.

10.10.4. Personas usuarias web

No se presentan incidencias de tipo web, dado que la consultora no estuvo a cargo de realizar los envíos.

10.10.5. Personas usuarias aplicaciones móviles

No se presentan incidencias de tipo web, dado que la consultora no estuvo a cargo de realizar los envíos.