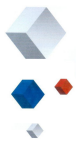


GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN CIUDADANA OFICINA INTERNET 2008

Servicio de Registro Civil e Identificación
www.registrocivil.cl
Santiago, Noviembre 2008



RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe contiene los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada a Usuarios(as) de la Oficina Internet del Servicio de Registro Civil e Identificación durante el mes de septiembre de 2008.

El análisis de los resultados se ha realizado en base a las variables género y edad, observándose lo siguiente:

- El tamaño de la muestra corresponde a 1.274 encuestados, de los cuales un 54% corresponde a mujeres y un 46% a hombres. En tanto que los principales grupos etáreos corresponden a personas entre 18 y 35 años (60,4%), seguido por quienes tienen una edad entre 36 y 60 años (36,2%).
- Los principales trámites realizados en el Sitio Web corresponden a "Comprar Certificados" (48%), "Consulta por Estado de Solicitud o Trámite" (12,6%) y obtención de "Información sobre Requisitos de Trámites" (12,1%).
- La mayoría de los(as) encuestados(as) catalogó al Sitio Web del Registro Civil, como "Bueno" (25,5%), seguido por "Aceptable" (22,9%) y "Muy Bueno" (18,9%).

**INDICE**

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
2.1	Objetivos Generales.....	5
2.2	Objetivos Específicos	5
3.	MÉTODO	6
3.1	Formato de la Encuesta.....	6
3.2	Aplicación de la Encuesta	6
3.3	Cantidad de Encuestados.....	6
4.	RESULTADOS	7
4.1	Perfil Usuarios(as) Encuestados(as)	7
4.2	Razones para visitar el Sitio Web.....	9
4.3	Realización Trámite	12
4.4	Calificación Sitio Web.....	15
4.5	Evaluación Atributos Sitio Web	18
4.6	Evaluación Lenguaje Sitio Web.....	21
5.	Opiniones de los(as) Usuarios(as)	25
6.	Síntesis	28



1. INTRODUCCIÓN

Dada la naturaleza de las funciones que la ley le ha encomendado, el Servicio de Registro Civil e Identificación es una de las instituciones más concurridas por los ciudadanos, lo que hace que la calidad de atención y la comunicación con los usuarios sean elementos esenciales de su quehacer.

Para que los productos y servicios otorgados por nuestra Institución den respuesta a las necesidades de los(as) usuarios(as) es necesario recoger periódicamente información sobre lo que piensa y opina el público a través de encuestas y estudios, tanto internos como externos, aplicados ya sea a nivel regional como nacional. A través de la información recopilada es posible contar con retroalimentación respecto de nuestras fortalezas y debilidades. De esta manera, durante el presente año se determinó aplicar una medición de la Satisfacción de los(as) Ciudadanos(as) respecto de los servicios y productos otorgados a través del Sitio Web institucional, proceso realizado a través de una encuesta on-line, que se mantuvo disponible desde el 4 de septiembre al 8 de octubre de 2008 en www.registrocivil.cl.

Este proceso, se enmarca en el objetivo estratégico relacionado con mejorar los niveles de satisfacción de las usuarias y los usuarios, diseñando y aplicando instrumentos que permitan detectar y monitorear en forma oportuna sus necesidades y requerimientos, como asimismo respecto del cumplimiento de la Política de la Calidad del Servicio y los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.



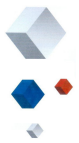
2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos Generales

- Investigar y conocer el grado de satisfacción que presentan los(as) usuarios(as) con los servicios otorgados a través del Sitio Web del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Recoger las percepciones de los(as) Usuarios(as) en orden a mejorar el servicio prestado a través del Sitio Web institucional.

2.2 Objetivos Específicos

- Conocer el perfil del usuario que accede al Sitio Web institucional, a través de los parámetros de sexo y edad.
- Conocer la tendencia de uso del Sitio Web institucional.
- Detectar dificultades en la realización del trámite o para encontrar información en el Sitio Web.
- Conocer la evaluación y satisfacción del usuario(a) en cuanto a servicio en línea, formas de pago, diseño del sitio y facilidad de la navegación.
- Conocer la percepción de los(as) usuarios(as) respecto del lenguaje utilizado en el Sitio Web.
- Recoger opiniones de los(as) usuarios(as) sobre aspectos generales del SRCeI.



3. MÉTODO

Se aplicó el método de Encuesta On Line, ya que ésta permite realizar una medición en el momento en que el usuario(a) ha ingresado al sitio web institucional.

3.1 Formato de la Encuesta

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario constituido de 10 preguntas cerradas y una abierta, el cual debía ser respondido en línea por los(as) encuestados(as).

3.2 Aplicación de la Encuesta

El proceso muestral se llevó a cabo entre los días 4 de septiembre y 8 de octubre, estando el cuestionario disponible las 24 horas del día para ser respondido en línea a través de un banner y de un pop-up en el Sitio Web institucional.

3.3 Cantidad de Encuestados

El tamaño muestral base considerado en la medición, $n = 1.068$, se determinó bajo el supuesto base de que la población en estudio tiene una distribución normal, con una varianza del 95% y error muestral de 3%.

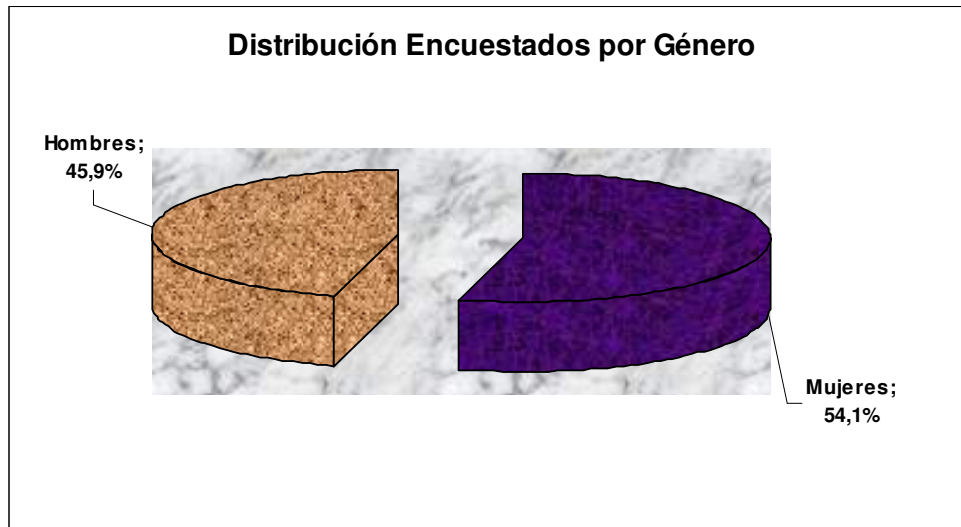
Finalmente, se recolectó una muestra igual a 1.274.



4. RESULTADOS

4.1 Perfil Usuarios(as) Encuestados(as)

(a) Por Género



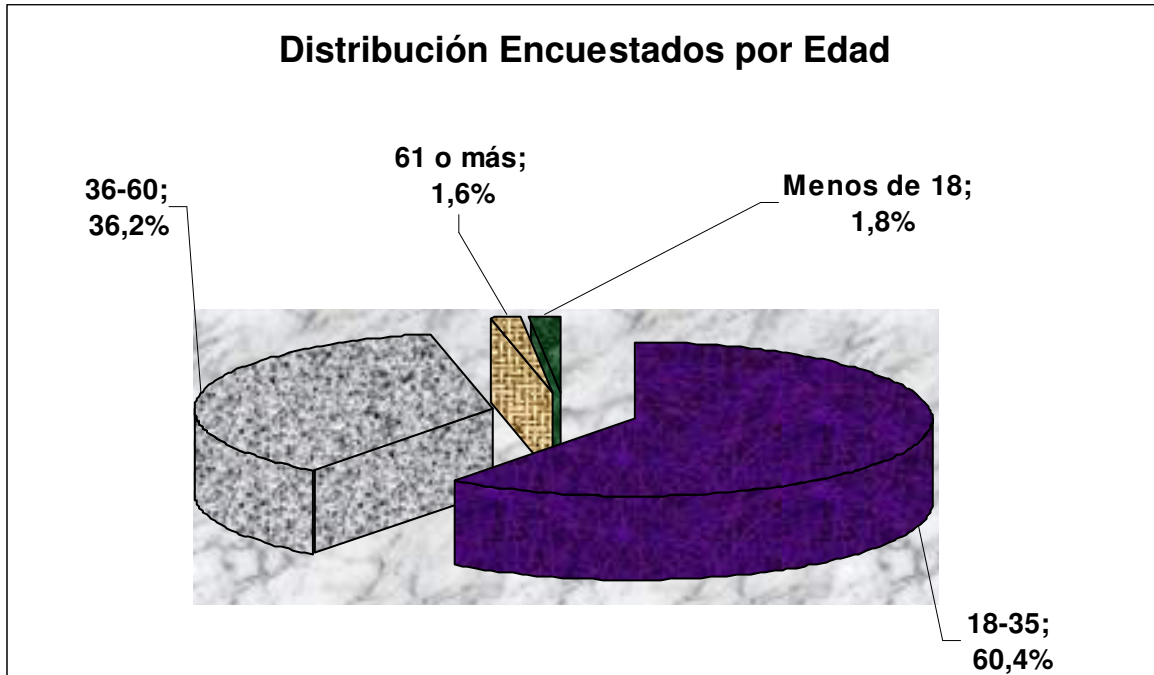
Tal como se puede observar, la muestra está conformada mayormente por mujeres. En efecto, al considerar la variable género, se observa que un 54% corresponde a mujeres y un 46% a hombres.

P1 Género		
	Nº	%
Mujeres	689	54,1%
Hombres	585	45,9%
Total General	1.274	100,0%



(b) Por Edad

En cuanto a la distribución considerando la variable edad, se tiene que la muestra está conformada principalmente por personas en el rango 18 a 35 años, con un 60%.



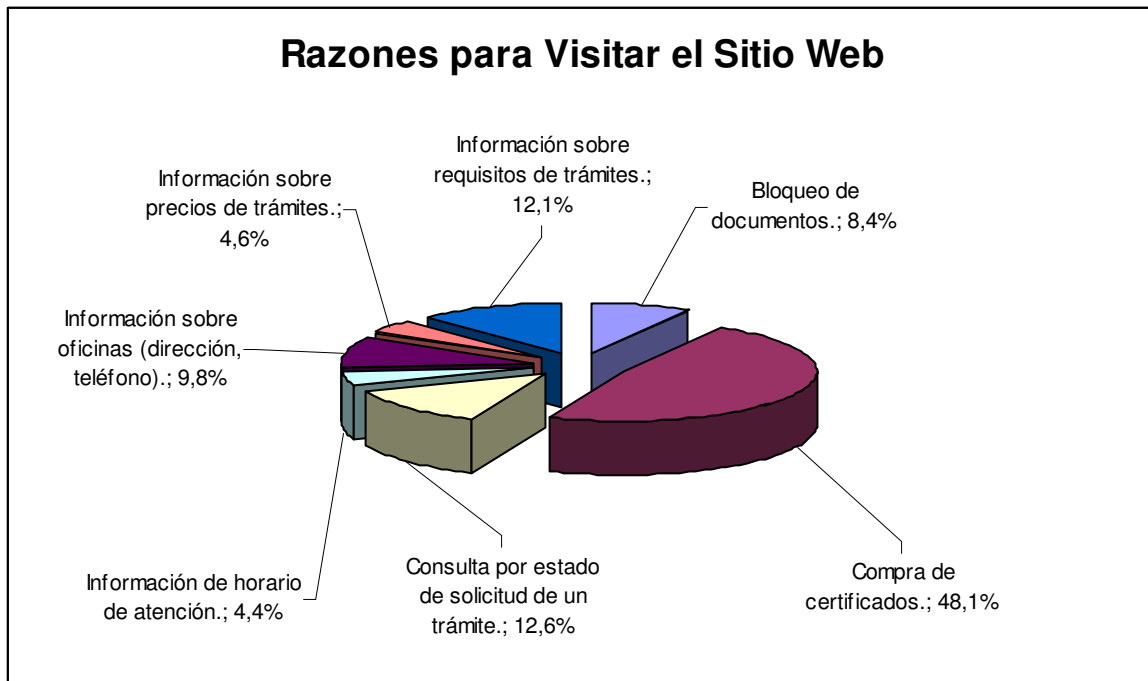
P2 Edad		
	Nº	%
18-35	769	60,4%
36-60	461	36,2%
61 o más	21	1,6%
Menos de 18	23	1,8%
Total general	1274	100,0%

Por otro lado, si se cruzan las variables género y edad, se tiene que el grupo predominante es el de las mujeres entre 18 y 35 años de edad, con un 34,9%.

P1 Genero	P2 Edad								Total general	
	18-35		36-60		61 o más		Menos de 18			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	444	34,9%	229	18,0%	8	0,6%	8	0,6%	1274	100,0%
Hombres	325	25,5%	232	18,2%	13	1,0%	15	1,2%		



4.2 Razones para visitar el Sitio Web

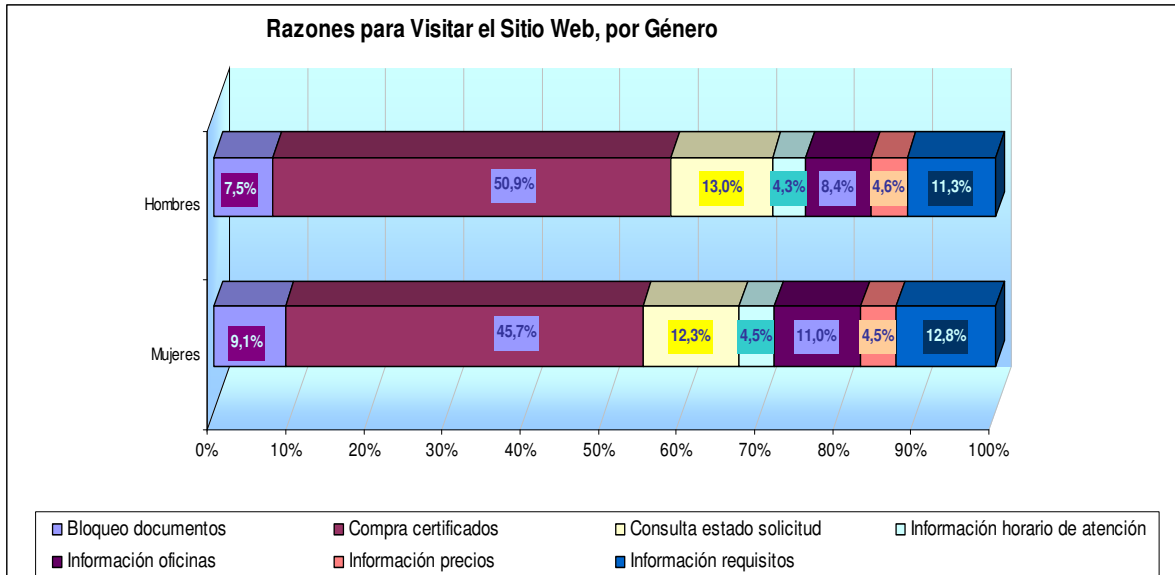


Respecto de las razones que los(as) usuarios(as) declararon tener para visitar el Sitio Web, se tiene que principalmente lo hace para "Comprar Certificados" (48%), seguido por "Consulta por Estado de Solicitud o Trámite" (12,6%) y obtener "Información sobre Requisitos de Trámites" (12,1%).

P3 ¿Por qué visita el Sitio Web del Registro Civil?		
	Nº	%
Bloqueo de documentos.	107	8,4%
Compra de certificados.	613	48,1%
Consulta por estado de solicitud de un trámite.	161	12,6%
Información de horario de atención.	56	4,4%
Información sobre oficinas (dirección, teléfono).	125	9,8%
Información sobre precios de trámites.	58	4,6%
Información sobre requisitos de trámites.	154	12,1%
Total general	1274	100,0%



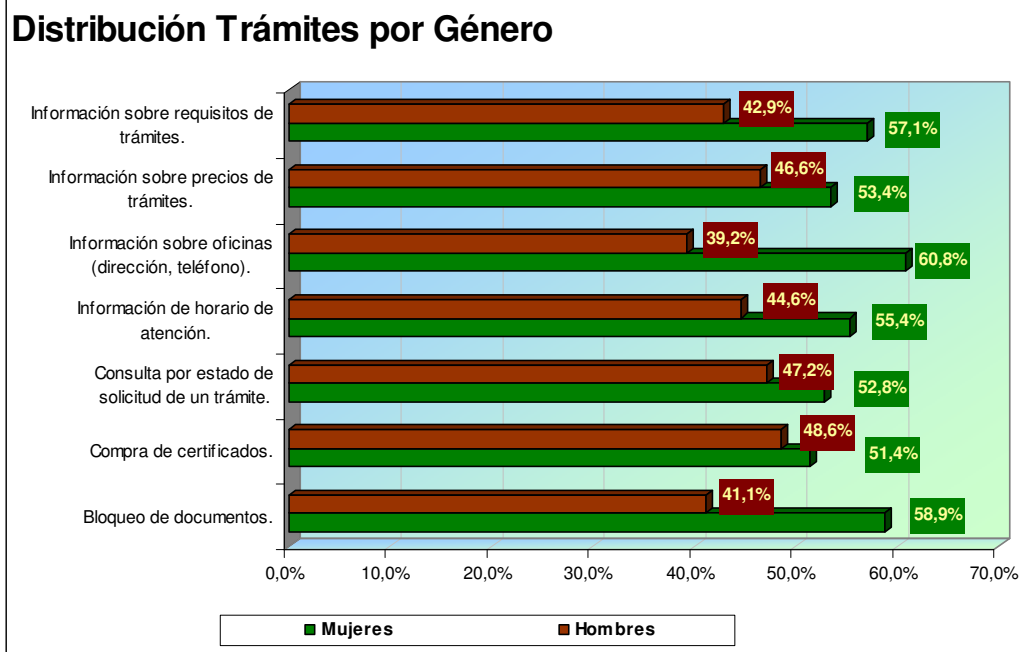
(a) Por Género



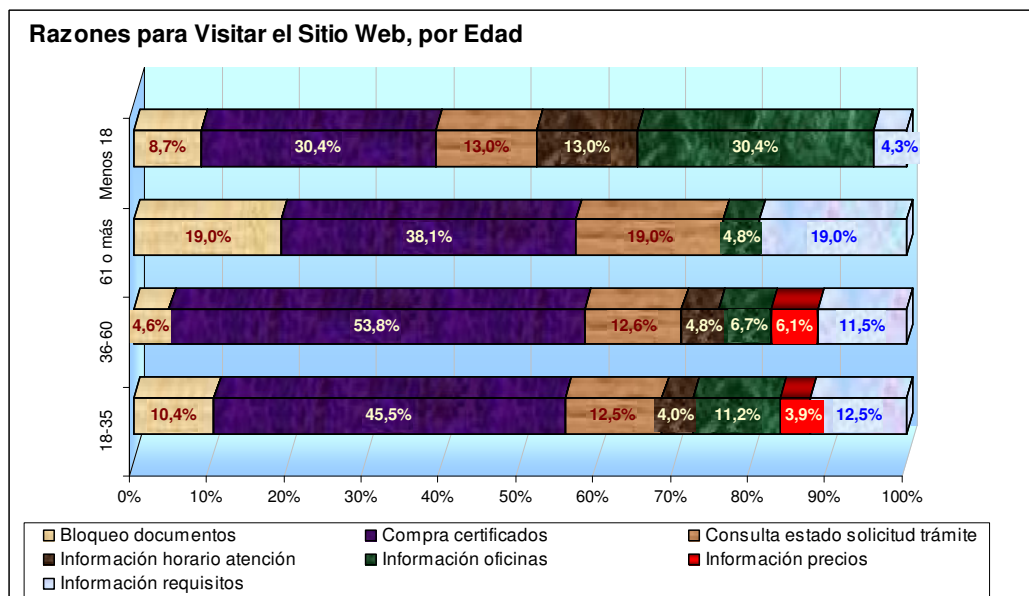
Tal como se puede observar, tanto entre mujeres como en hombres, la principal razón para visitar el Sitio Web es la “Compra de Certificados” con un 45,7% y 50,9% respectivamente, en tanto que “Información sobre Requisitos de Trámites” ocupa el segundo lugar de menciones entre las mujeres (12,8%), y entre los hombres ese lugar lo ocupa “Consulta por Estado de Solicitud de un Trámite” (13%).

P3 ¿Por qué visita el Sitio Web del Registro Civil?	P1 Genero					
	F		M		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bloqueo de documentos.	63	9,1%	44	7,5%	107	8,4%
Compra de certificados.	315	45,7%	298	50,9%	613	48,1%
Consulta por estado de solicitud de un trámite.	85	12,3%	76	13,0%	161	12,6%
Información de horario de atención.	31	4,5%	25	4,3%	56	4,4%
Información sobre oficinas (dirección, teléfono).	76	11,0%	49	8,4%	125	9,8%
Información sobre precios de trámites.	31	4,5%	27	4,6%	58	4,6%
Información sobre requisitos de trámites.	88	12,8%	66	11,3%	154	12,1%
Total general	689	100,0%	585	100,0%	1274	100,0%

Por otro lado, la mayor dispersión entre hombres y mujeres se da en el trámite “Información sobre Oficinas”, con un 39,2% de hombres y 60,8% de mujeres. En tanto, que la menor diferencia se da en “Compra de Certificados” con un 48,6% de hombres y 51,4% de mujeres.



(b) Por Edad



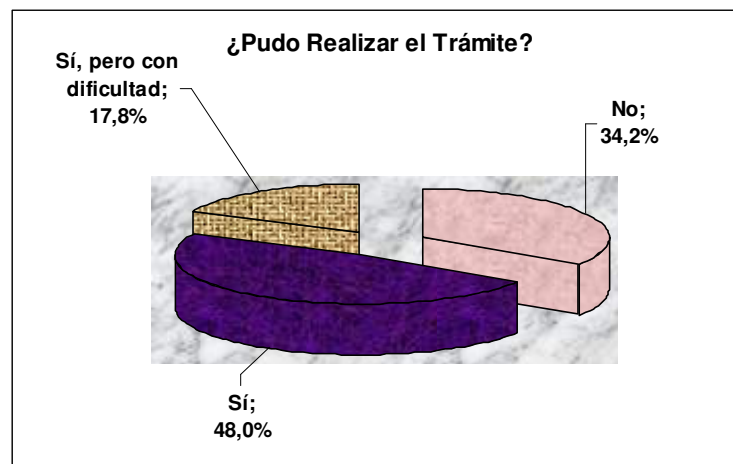
Al considerar la variable edad, se mantiene "Compra de Certificados" como la principal razón para visitar el Sitio Web en todos los estratos. Sin embargo en el rango menor a 18 años, tan importante como la compra de certificados, lo es "Información sobre Oficinas", ambos con un 30,4% de menciones. En el rango 18 a 35 años, la segunda razón es "Consulta por estado de solicitud de un trámite" e "Información sobre requisitos de



trámites”, ambas con 12,5% de menciones. Entre las personas de 36 a 60 años, la segunda razón en importancia para visitar el Sitio Web es “Consultar por estado de solicitud de un trámite” (12,6%) y entre los mayores de 60 años, “Consulta por estado de solicitud de un trámite” e “Información sobre requisitos de trámites” ocupan el segundo lugar, con un 19%.

P3 ¿Por qué visita el Sitio Web del Registro Civil?	18-35		36-60		P2 Edad 61 o más		Menos de 18		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bloqueo de documentos.	80	10,4%	21	4,6%	4	19,0%	2	8,7%	107	8,4%
Compra de certificados.	350	45,5%	248	53,8%	8	38,1%	7	30,4%	613	48,1%
Consulta por estado de solicitud de un trámite.	96	12,5%	58	12,6%	4	19,0%	3	13,0%	161	12,6%
Información de horario de atención.	31	4,0%	22	4,8%		0,0%	3	13,0%	56	4,4%
Información sobre oficinas (dirección, teléfono).	86	11,2%	31	6,7%	1	4,8%	7	30,4%	125	9,8%
Información sobre precios de trámites.	30	3,9%	28	6,1%		0,0%		0,0%	58	4,6%
Información sobre requisitos de trámites.	96	12,5%	53	11,5%	4	19,0%	1	4,3%	154	12,1%
Total general	769	100,0%	461	100,0%	21	100,0%	23	100,0%	1274	100,0%

4.3 Realización Trámite



En cuanto a la concreción del trámite por el(la) usuario(a) visitó el Sitio Web, un 48% indicó que pudo realizarlo.

P4 ¿Pudo realizar el trámite o encontrar la información que buscaba?		
	Nº	%
No	436	34,2%
Sí	611	48,0%
Sí, pero con dificultad.	227	17,8%
Total general	1274	100,0%

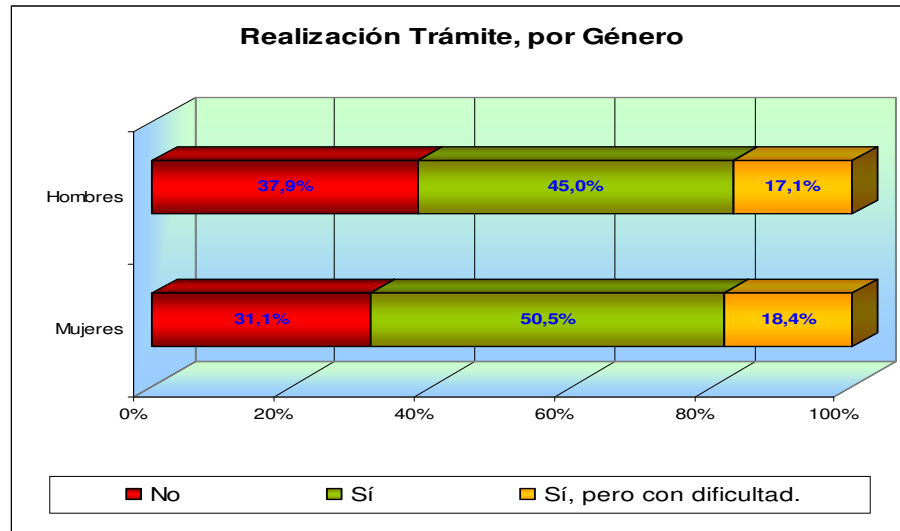
Por otro lado, el trámite que presentó menos dificultades en su realización fue “Bloqueo de Documentos” (78,5%), en tanto que el mayor porcentaje de quienes declararon no haber podido realizar el trámite se registra en “Información Horario de Atención”



(53,6%). En cuanto a "Compra de Certificados", el 22,3% de los(as) encuestados(as) indicó que pudo realizarlo, pero con dificultad.

P3 ¿Por qué visita el Sitio Web del Registro Civil?	P4 ¿Pudo realizar el trámite o encontrar la información que buscaba?						Total general	
	No		Sí		Sí, pero con dificultad.		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bloqueo de documentos.	9	8,4%	84	78,5%	14	13,1%	107	100,0%
Compra de certificados.	226	36,9%	250	40,8%	137	22,3%	613	100,0%
Consulta por estado de solicitud de un trámite.	56	34,8%	80	49,7%	25	15,5%	161	100,0%
Información de horario de atención.	30	53,6%	19	33,9%	7	12,5%	56	100,0%
Información sobre oficinas (dirección, teléfono).	42	33,6%	69	55,2%	14	11,2%	125	100,0%
Información sobre precios de trámites.	14	24,1%	37	63,8%	7	12,1%	58	100,0%
Información sobre requisitos de trámites.	59	38,3%	72	46,8%	23	14,9%	154	100,0%
Total general	436	34,2%	611	48,0%	227	17,8%	1274	100,0%

(a) **Por Género**

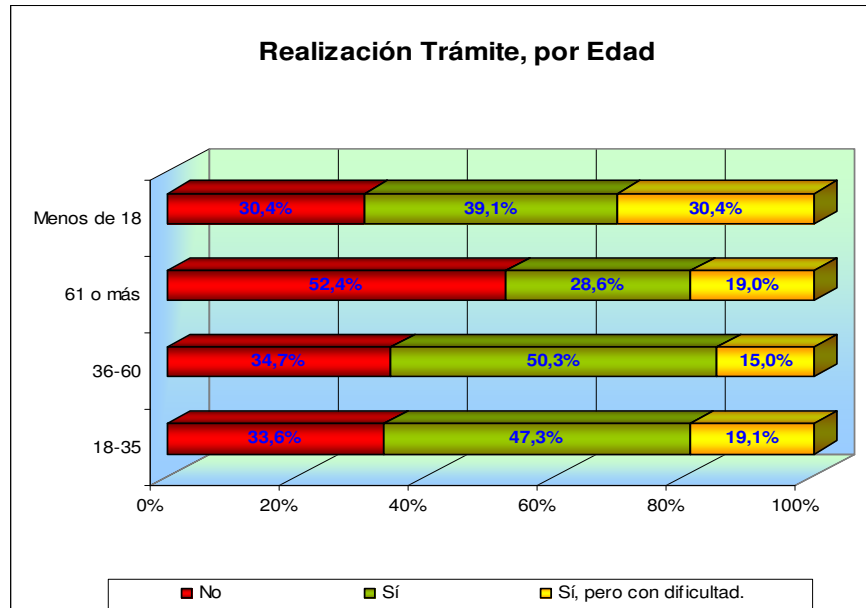


Tanto entre las mujeres como entre los hombres, la mayoría pudo realizar el trámite o encontrar la información que buscaba, aunque entre las mujeres el porcentaje es superior, con un 50,5% respecto del 45% registrado entre los varones.

P4 ¿Pudo realizar el trámite o encontrar la información que buscaba?	P1 Género				Total general	
	F		M		Nº	%
Nº	%	Nº	%			
No	214	31,1%	222	37,9%	436	34,2%
Sí	348	50,5%	263	45,0%	611	48,0%
Sí, pero con dificultad.	127	18,4%	100	17,1%	227	17,8%
Total general	689	100,0%	585	100,0%	1274	100,0%



(b) Por Edad

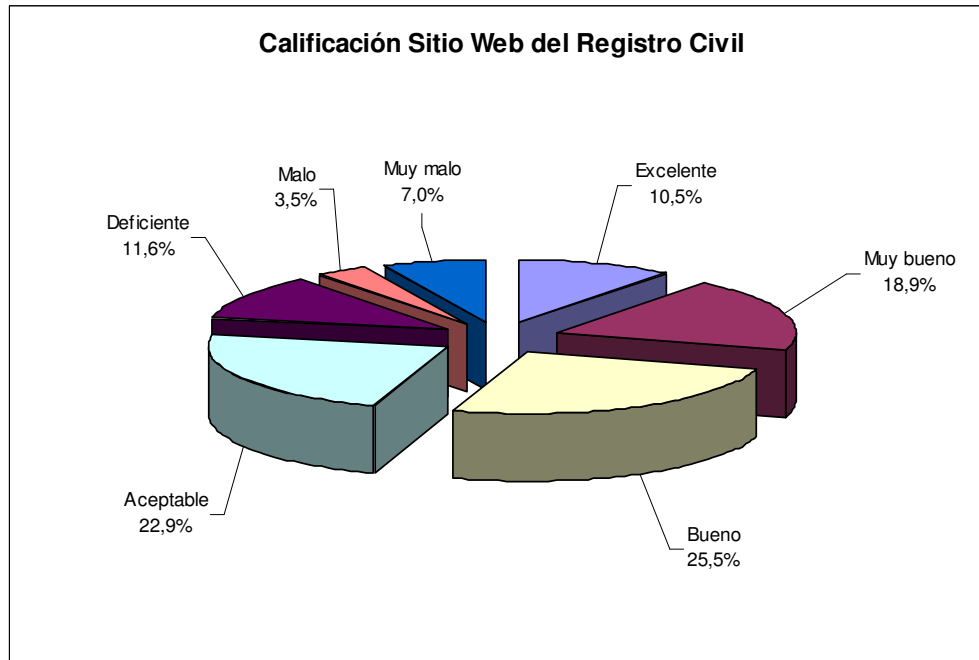


Al considerar la variable edad, el mayor porcentaje de quienes pudieron realizar el trámite o encontrar la información que buscaban se registró entre las personas con rango de edad entre 36 y 60 años (50,3%), en tanto que en el rango de mayores de 60 años, la mayoría declaró no haberlo logrado (52,4%).

P4 ¿Pudo realizar el trámite o encontrar la información que buscaba?	18-35		36-60		P2 Edad 61 o más		Menos de 18		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No	258	33,6%	160	34,7%	11	52,4%	7	30,4%	436	34,2%
Sí	364	47,3%	232	50,3%	6	28,6%	9	39,1%	611	48,0%
Sí, pero con dificultad.	147	19,1%	69	15,0%	4	19,0%	7	30,4%	227	17,8%
Total general	769	100,0%	461	100,0%	21	100,0%	23	100,0%	1274	100,0%



4.4 Calificación Sitio Web

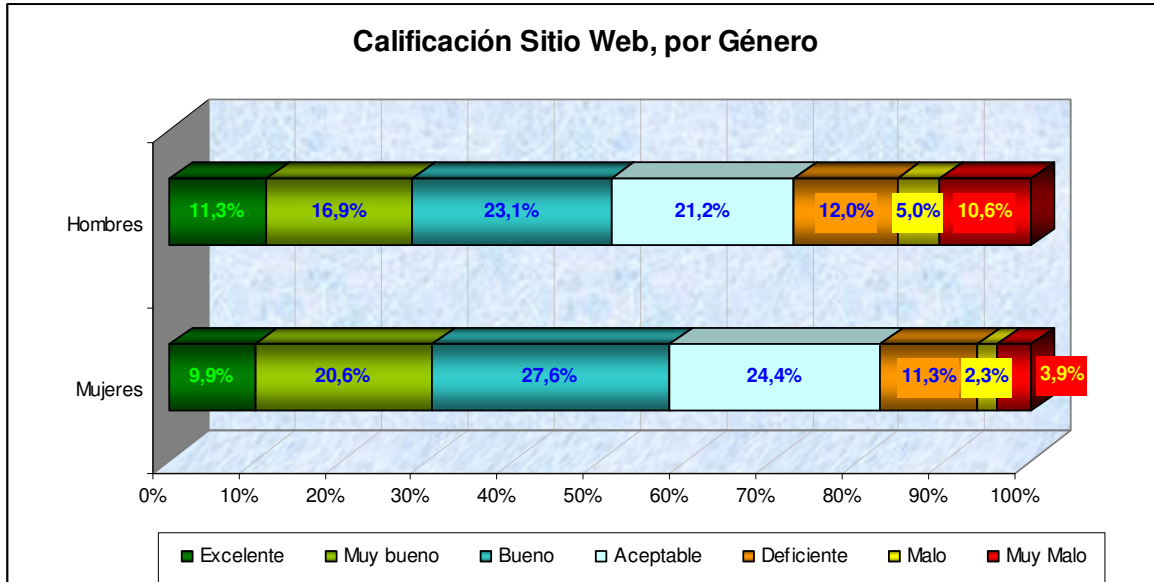


Al consultarle a los(as) usuarios(as) encuestados(as) cómo calificarían el Sitio Web del Registro Civil, la mayoría lo catalogó como "Bueno" (25,5%), seguido por "Aceptable" (22,9%) y "Muy Bueno" (18,9%). Observándose finalmente que un 54,9% de los(as) encuestados(as) tiene una percepción positiva del Sitio Web, calificándolo como Bueno-Muy Bueno-Excelente.

P5 ¿Cómo calificaría Ud. el Sitio Web del Registro Civil?	Total general	
	Nº	%
Excelente	134	10,5%
Muy bueno	241	18,9%
Bueno	325	25,5%
Aceptable	292	22,9%
Deficiente	148	11,6%
Malo	45	3,5%
Muy malo	89	7,0%
Total general	1.274	100,0%



(a) Por Género

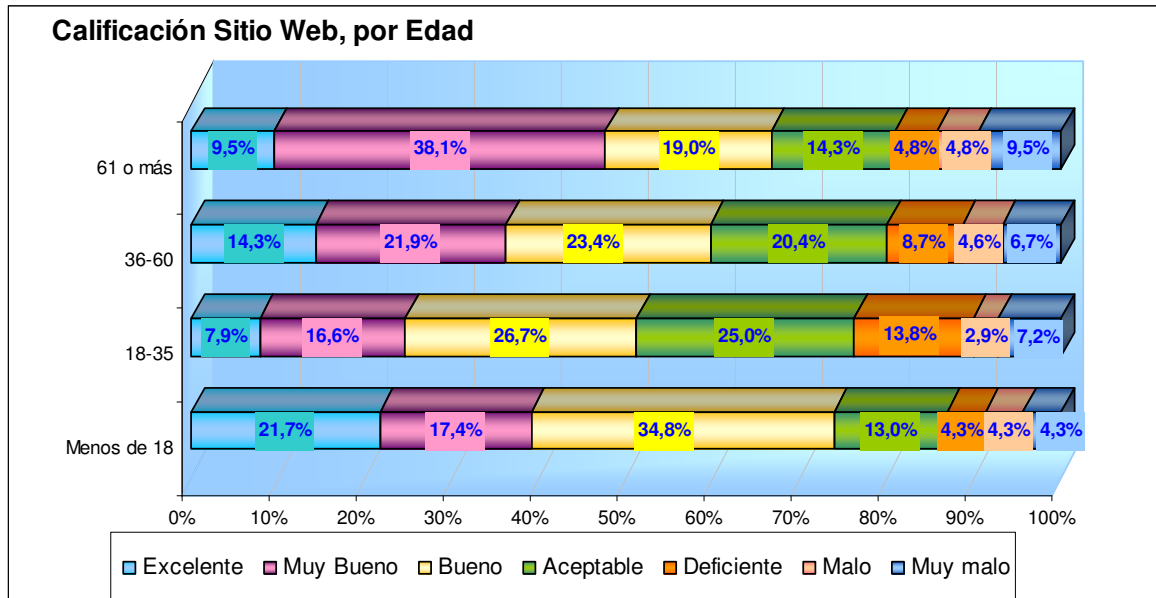


Al analizar los resultados en base a la variable género, se mantiene la tendencia de calificar mayormente al Sitio Web como "Bueno", con un 27,6% entre las mujeres y 23,1% entre los hombres, seguido por la calificación "Aceptable", con un 24,4% y 21,2% respectivamente. Cabe señalar que entre los hombres, el 10,6% califican al Sitio Web como "Muy Malo".

P5 ¿Cómo calificaría Ud. el Sitio Web del Registro Civil?	P1 Genero					
	F		M		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelente	68	9,9%	66	11,3%	134	10,5%
Muy bueno	142	20,6%	99	16,9%	241	18,9%
Bueno	190	27,6%	135	23,1%	325	25,5%
Aceptable	168	24,4%	124	21,2%	292	22,9%
Deficiente	78	11,3%	70	12,0%	148	11,6%
Malo	16	2,3%	29	5,0%	45	3,5%
Muy malo	27	3,9%	62	10,6%	89	7,0%
Total general	689	100,0%	585	100,0%	1274	100,0%



(b) Por Edad

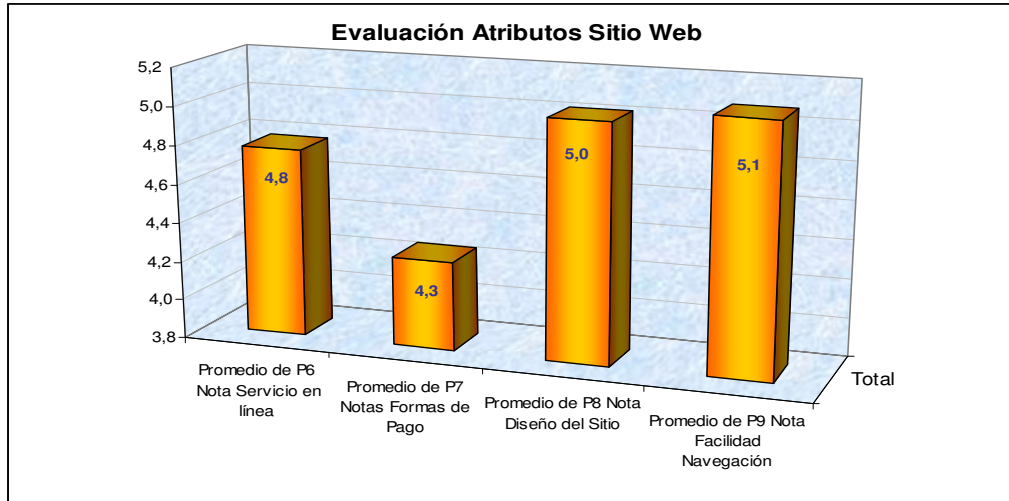


Al analizar los resultados en base a la variable edad, se observa que las personas menores de 18 años califican, en su mayoría, al Sitio Web como "Bueno" (34,8%), lo mismo se observa-aunque en menor medida- entre los(as) encuestados(as) de edad entre 18 y 35 años, con un 26,7%, y entre las personas de edad entre 36 y 60 años (23,4%). Sin embargo, entre los(as) encuestados(as) de más de 61 años o más, la opinión principal es que el sitio es "Muy Bueno" (38,1%).

P5 ¿Cómo calificaría Ud. el Sitio Web del Registro Civil?	P2 Edad									
	18-35		36-60		61 o más		Menos de 18		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelente	61	7,9%	66	14,3%	2	9,5%	5	21,7%	134	10,5%
Muy Bueno	128	16,6%	101	21,9%	8	38,1%	4	17,4%	241	18,9%
Bueno	205	26,7%	108	23,4%	4	19,0%	8	34,8%	325	25,5%
Aceptable	192	25,0%	94	20,4%	3	14,3%	3	13,0%	292	22,9%
Deficiente	106	13,8%	40	8,7%	1	4,8%	1	4,3%	148	11,6%
Malo	22	2,9%	21	4,6%	1	4,8%	1	4,3%	45	3,5%
Muy malo	55	7,2%	31	6,7%	2	9,5%	1	4,3%	89	7,0%
Total general	769	100,0%	461	100,0%	21	100,0%	23	100,0%	1274	100,0%

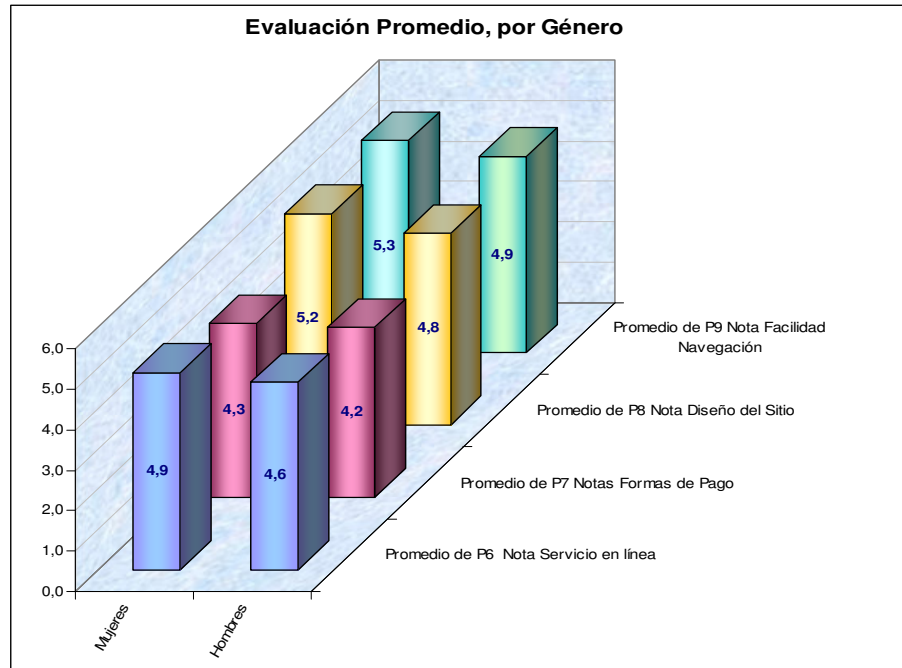


4.5 Evaluación Atributos Sitio Web



En cuanto a la evaluación de los atributos considerados en la consulta realizada a los(as) encuestados(as), los que obtuvieron una mejor calificación son “Facilidad de la Navegación” (5,1) y “Diseño del Sitio” (5,0). Por otro lado, la menor calificación la obtuvo “Formas de Pago” con un 4,3. En tanto que el promedio general de las notas registradas alcanza un 4,8.

Evaluación Promedio	Total
Promedio de P6 Nota Servicio en línea	4,8
Promedio de P7 Notas Formas de Pago	4,3
Promedio de P8 Nota Diseño del Sitio	5,0
Promedio de P9 Nota Facilidad Navegación	5,1
Promedio Notas Atributos Medidos	4,8

**(a) Por Género**

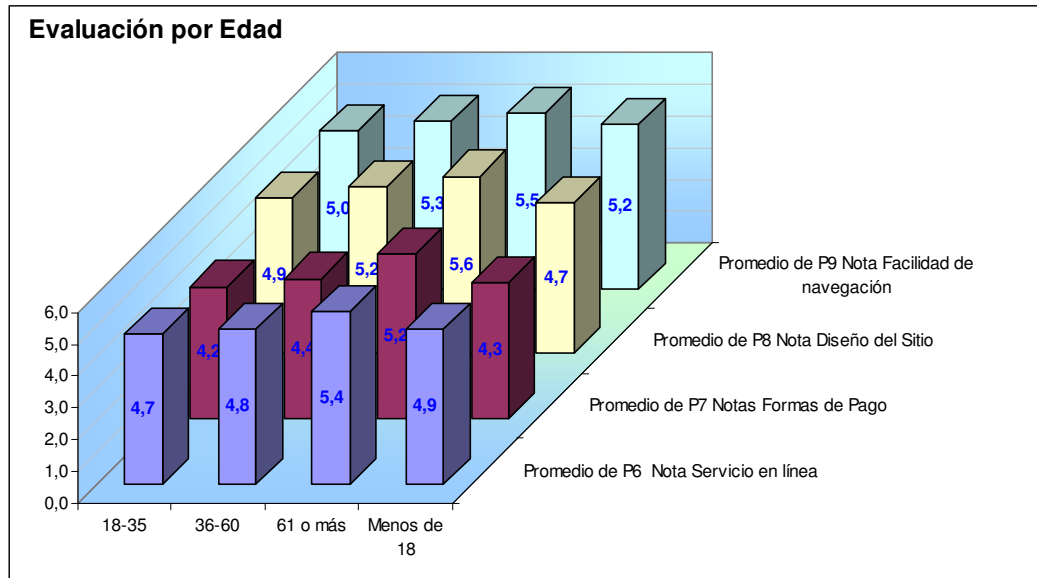
Entre las mujeres, los atributos que obtuvieron una mejor calificación son también "Facilidad de la Navegación" (5,3) y "Diseño del Sitio" (5,2). Entre los hombre se mantiene la tendencia, aunque la evaluación es menor. En efecto, "Facilidad de la Navegación" registra una nota promedio de 4,9 y "Diseño del Sitio" un 4,8.

En ambos grupos, la menor nota promedio la alcanza "Forma de Pago", con un 4,3 entre las mujeres y 4,2 entre los hombres.

Evaluación Promedio	P1 Genero		
	F	M	Total
Promedio de P6 Nota Servicio en línea	4,9	4,6	4,8
Promedio de P7 Notas Formas de Pago	4,3	4,2	4,3
Promedio de P8 Nota Diseño del Sitio	5,2	4,8	5,0
Promedio de P9 Nota Facilidad Navegación	5,3	4,9	5,1



(b) Por Edad

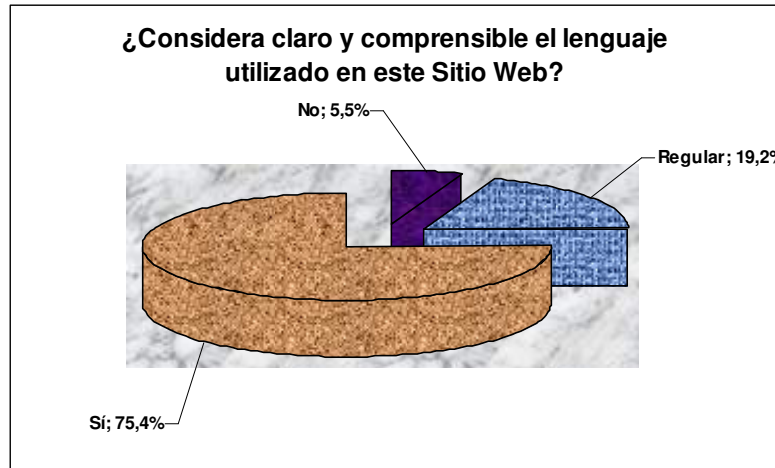


Al analizar los resultados considerando el tramo etáreo de los(as) encuestados(as), se observa que el atributo "Servicio en Línea" obtiene la mayor calificación promedio (5,4) entre las personas de 61 o mas años, lo mismo ocurre con "Formas de Pago" con un 5,2, "Diseño del Sitio" con un 5,6 y "Facilidad de Navegación" con un 5,5. Ahora bien, las menores calificaciones promedio se observan en el tramo de 18 a 35 años para "Servicios en Línea" (4,7), "Formas de Pago" (4,2) y "Facilidad de Navegación" (5,0). En tanto que "Diseño del Sitio" registró la menor calificación promedio entre las personas menores de 18 años (4,7).

Evaluación Aspectos Generales, por edad	P2 Edad				Total general
	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	
Promedio de P6 Nota Servicio en línea	4,7	4,8	5,4	4,9	4,8
Promedio de P7 Notas Formas de Pago	4,2	4,4	5,2	4,3	4,3
Promedio de P8 Nota Diseño del Sitio	4,9	5,2	5,6	4,7	5,0
Promedio de P9 Nota Facilidad de navegación	5,0	5,3	5,5	5,2	5,1



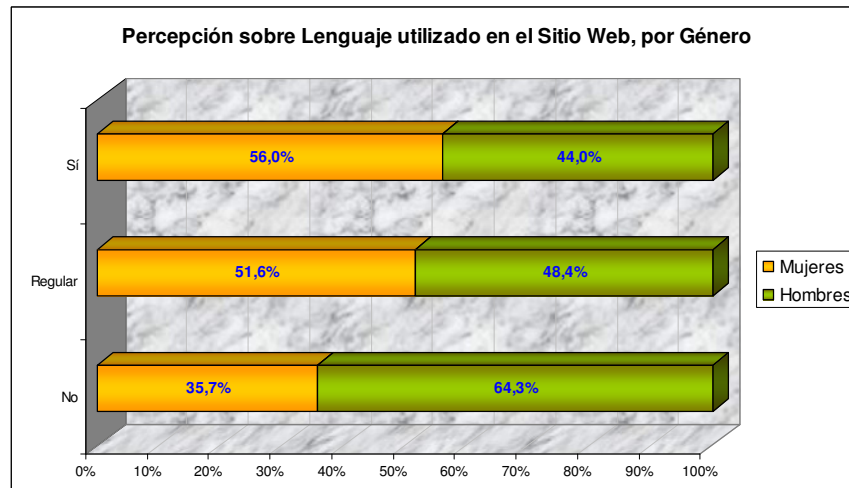
4.6 Evaluación Lenguaje Sitio Web



Al consultar a los(as) encuestados(as) sobre las características del lenguaje utilizado en el Sitio Web, la mayoría indicó que sí lo considera claro y comprensible (75,4%).

P10 ¿Considera claro y comprensible el lenguaje utilizado en este Sitio Web?		
	Nº	%
No	70	5,5%
Regular	244	19,2%
Sí	960	75,4%
Total general	1274	100,0%

(a) Por Género



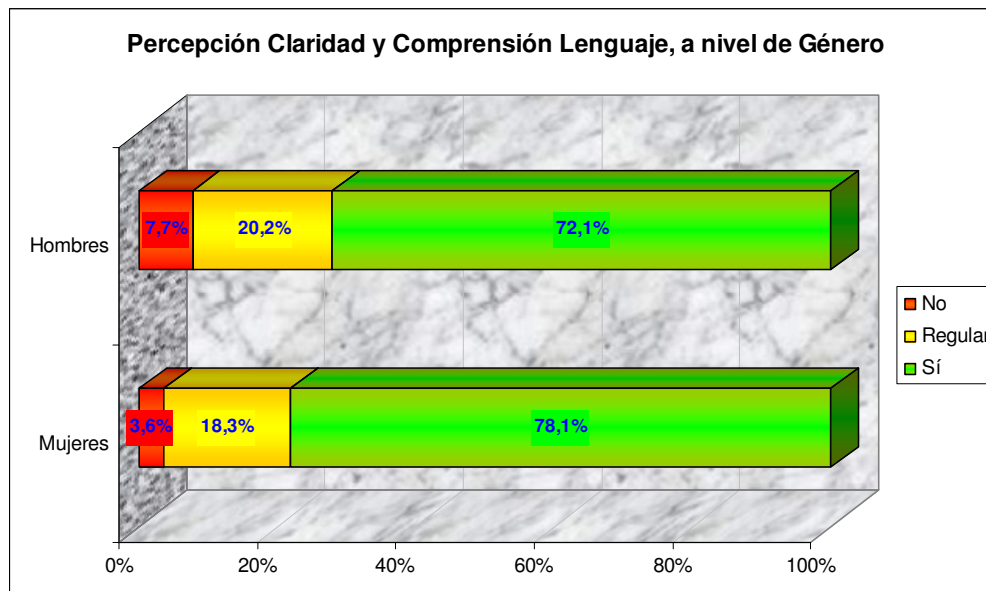
Al analizar las respuestas a la consulta “¿Considera claro y comprensible el lenguaje utilizado en este Sitio Web?”, en base a la variable género, se observa que quienes



respondieron afirmativamente fueron principalmente las mujeres (56%), en tanto que quienes declararon que no consideran claro ni comprensible el lenguaje fueron principalmente los hombres (64,3%).

P10 ¿Considera claro y comprensible el lenguaje utilizado en este Sitio Web?	Mujeres	Hombres	Total
No	35,7%	64,3%	100,0%
Regular	51,6%	48,4%	100,0%
Sí	56,0%	44,0%	100,0%

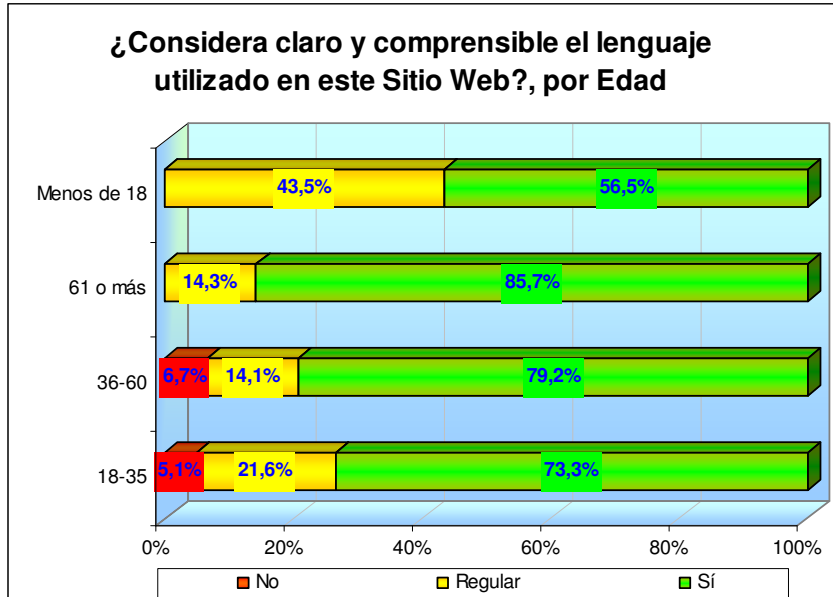
Sin embargo, al analizar la distribución de las respuestas por cada género, en ambos grupos la mayoría declaró que considera que el lenguaje es claro y comprensible, con un 78,1% entre las mujeres y 72,1% entre los hombres.



P10 ¿Considera claro y comprensible el lenguaje utilizado en este Sitio Web?	F		M		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No	25	3,6%	45	7,7%	70	5,5%
Regular	126	18,3%	118	20,2%	244	19,2%
Sí	538	78,1%	422	72,1%	960	75,4%
Total general	689	100,0%	585	100,0%	1274	100,0%

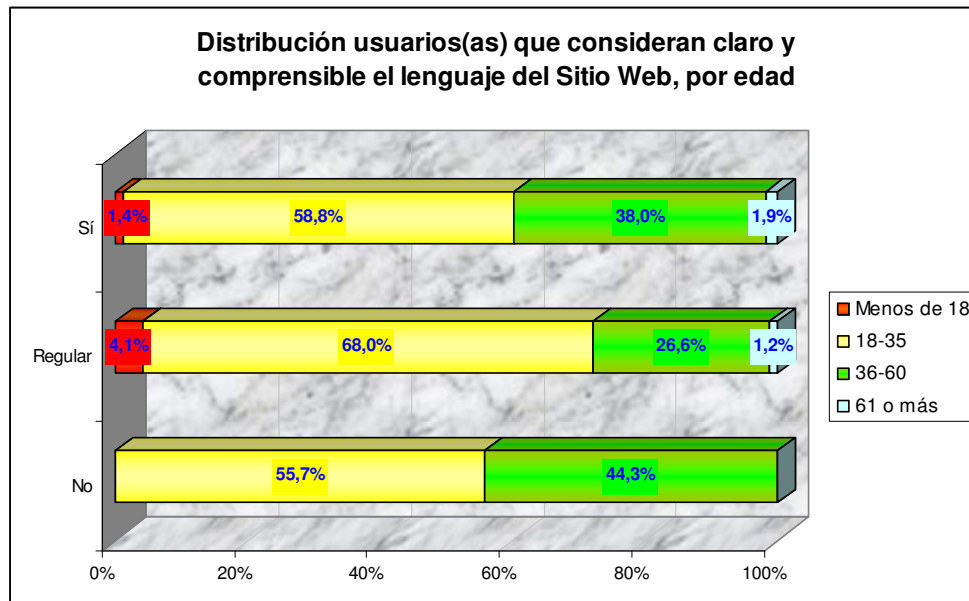


(b) Por Edad



Por otro lado, en todos los tramos de edad, se observa que la mayoría de los(as) encuestados(as) opina que el lenguaje es claro y comprensible, destacándose el tramo etáreo de 61 o más años, con un 85,7% de menciones.

P10 ¿Considera claro y comprensible el lenguaje utilizado en este Sitio Web?	P2 Edad									
	18-35		36-60		61 o más		Menos de 18		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No	39	5,1%	31	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	70	5,5%
Regular	166	21,6%	65	14,1%	3	14,3%	10	43,5%	244	19,2%
Sí	564	73,3%	365	79,2%	18	85,7%	13	56,5%	960	75,4%
Total general	769	100,0%	461	100,0%	21	100,0%	23	100,0%	1274	100,0%

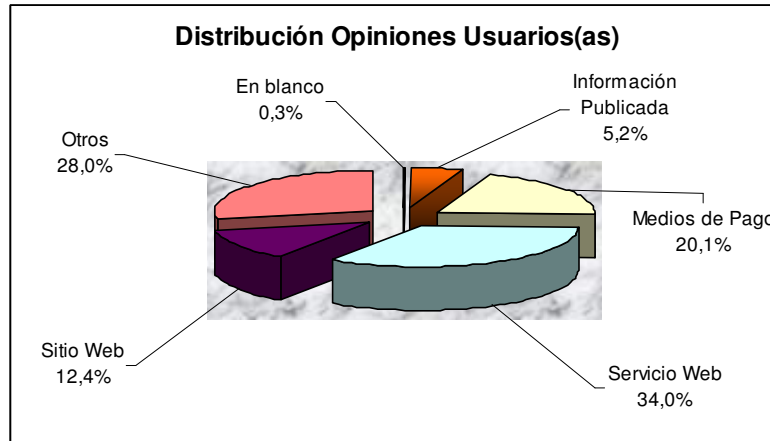


Al desglosar cada categoría de respuesta por tramo de edad, se observa que el mayor porcentaje de quienes consideran claro y comprensible el lenguaje utilizado en el Sitio Web son las personas entre 18 y 35 años (58,8%), lo mismo se observa en el caso de quienes consideran que el lenguaje es "Regular", en que el tramo de edad de 18 a 35 años representa un 68% de las repuestas y, en el caso de quienes no consideran que el lenguaje sea claro y comprensible, también el mayor porcentaje de esa categoría corresponde al tramo de 18 a 35 años de edad, con un 55,7%.

P10 ¿Considera claro y comprensible el lenguaje utilizado en este Sitio Web?	P2 Edad									
	18-35		36-60		61 o más		Menos de 18		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No	39	55,7%	31	44,3%		0,0%		0,0%	70	100,0%
Regular	166	68,0%	65	26,6%	3	1,2%	10	4,1%	244	100,0%
Sí	564	58,8%	365	38,0%	18	1,9%	13	1,4%	960	100,0%



5. Opiniones de los(as) Usuarios(as)



En cuanto a las opiniones que los usuarios(as) entregaron, se observa que éstas principalmente dicen relación con el Servicio Web (34%), Otros –esto es aquellas que corresponden a opiniones generales- (28%) y Medios de Pago (20,1%).

En cuanto al Servicio Web, la mayoría de los usuarios(as) que entregaron una opinión, indicaron tener “Problemas para Comprar Certificado” (25,3%), seguido por la solicitud de “Incorporar más tipos de Certificados” (18%), y la opinión de que el servicio entregado a través del Sitio Web es “Bueno” (13,4%).

Opiniones sobre Servicio Web	Nº	%
Bueno	35	13,4%
Bueno, pero mejorar	4	1,5%
Demoroso	1	0,4%
Excelente	6	2,3%
Expedito	1	0,4%
Fácil	2	0,8%
Felicitaciones	4	1,5%
Incorporar más tipos de Certificados	47	18,0%
Malo	4	1,5%
Más alternativas de trámites	32	12,3%
Mediocre	1	0,4%
Mejorar	8	3,1%
Mejorar Lenguaje	1	0,4%
Mejorar servicio de venta de Certificados	16	6,1%
Mejorar servicio mesa de ayuda	2	0,8%
Muy bueno	9	3,4%
Muy eficientes	1	0,4%
No encuentra lo que busca	3	1,1%
No funciona "Contáctenos"	1	0,4%
Otros	8	3,1%
Problema compra Certificado	66	25,3%
Responder consultas en línea más rápido	1	0,4%
Sistema se cae	2	0,8%
Dificultad para encontrar lo que se busca	1	0,4%
Lento	2	0,8%
Precio Trámites	1	0,4%
Problema para realizar trámite	2	0,8%
Total Servicio Web	261	100,0%



En cuanto a las opiniones sobre aspectos varios, la mayoría tiene relación con la situación de movilización que vivió la Institución a finales del mes de septiembre y principios de octubre. En efecto, "Comentario Paro" obtuvo un 32,6% de menciones. A continuación le siguen diversas opiniones respecto de "Trámites" (consultas, sugerencias, reclamos) con un 22,8%. En tanto que el tercer lugar de menciones lo ocupa "Mala Atención al Usuario en Oficinas, Call Center u Oficina Internet" (13%).

Opiniones sobre aspectos varios (Otros)	Nº	%
Comentario Paro	70	32,6%
Felicitaciones	1	0,5%
Ineficientes	2	0,9%
No se puede comunicar por teléfono	13	6,0%
Otros	24	11,2%
S/I	12	5,6%
Sin comentarios	3	1,4%
Trámites	49	22,8%
Buena atención al usuario (Oficinas, Call Center, Mesa Ayuda)	13	6,0%
Mala atención al usuario (Oficinas, Call Center, Of. Internet)	28	13,0%
Total Otros	215	100,0%

Respecto de los Medios de Pago, la principal sugerencia de los usuarios(as) es contar con "Más Alternativas" para la compra a través del Sitio Web (71,4%) y "Mejorar" los ya existentes (26,6%).

Opiniones sobre Medios de Pago	Nº	%
Buenos	2	1,3%
Más alternativas	110	71,4%
Mejorar	41	26,6%
Problema compra Certificado	1	0,6%
Total Medio de Pago	154	100,0%

En relación a las opiniones respecto del "Sitio Web", la mayoría de los usuarios(as) opinó que es "Bueno" (32,6%), seguido por la indicación de "Mejorar el Lenguaje" utilizado en el Sitio (8,4%). El tercer lugar de las opiniones registradas corresponde a aquellas que indican que el Sitio Web es "Muy Bueno" (7,4%).



Opiniones sobre Sitio Web	Nº	%
Actualizar	1	1,1%
Amigable	1	1,1%
Bien	1	1,1%
Bien, pero mejorar	4	4,2%
Bueno	31	32,6%
Claro	1	1,1%
Comentario Técnico	2	2,1%
Destacar Servicios en Línea	2	2,1%
Diseño es Bueno	1	1,1%
Diseño es malo	1	1,1%
Excelente	6	6,3%
Fácil	3	3,2%
Felicitaciones	3	3,2%
Hacer mantenciones en la noche	1	1,1%
Hacerlo más claro	2	2,1%
Hacerlo más rápido	1	1,1%
Incluir idioma inglés	1	1,1%
Malo	1	1,1%
Más alternativas de trámites	1	1,1%
Mejorar Lenguaje	8	8,4%
Mejorar link Preguntas Frecuentes	1	1,1%
Mejorar presentación	2	2,1%
Muy bueno	7	7,4%
Muy Claro	1	1,1%
Muy deficiente	1	1,1%
Muy lento	1	1,1%
No encuentra lo que busca	2	2,1%
Poco claro	1	1,1%
Presenta problemas	1	1,1%
Primera vez que lo utiliza	1	1,1%
Rápido	4	4,2%
Un poco deficiente	1	1,1%
Total Sitio Web	95	100,0%

En cuanto a la Información contenida en el Sitio, la mayoría indica que se debe mejorar (97,5%).

Opiniones sobre Información	Nº	%
Buena	1	2,5%
Mejorar Información	39	97,5%
Total Información	40	100,0%



Finalmente, a continuación se presenta un cuadro resumen de las diez principales opiniones entregadas por los(as) usuarios(as):

Clasificación	Opinión	Nº	%
Opiniones sobre Medios de Pago	Más alternativas	110	14,3%
Opiniones sobre aspectos varios (Otros)	Comentario Paro	70	9,1%
Opiniones sobre Servicio Web	Problema compra Certificado	66	8,6%
Opiniones sobre aspectos varios (Otros)	Trámites	49	6,4%
Opiniones sobre Servicio Web	Incorporar más tipos de Certificados	47	6,1%
Opiniones sobre Medios de Pago	Mejorar	41	5,3%
Opiniones sobre Información	Mejorar Información	39	5,1%
Opiniones sobre Servicio Web	Bueno	35	4,6%
Opiniones sobre Servicio Web	Más alternativas de trámites	32	4,2%
Opiniones sobre Sitio Web	Bueno	31	4,0%

6. Síntesis

- De acuerdo a los resultados presentados, se tiene que la muestra de usuarios(as) encuestados(as) está conformada principalmente por mujeres de 18 a 35 años (34,9%).
- La principal razón por la que los(as) usuarios(as) visitan el Sitio Web es la "Compra de Certificados", con un 48 % de menciones. Tendencia que se observa tanto entre hombres como entre las mujeres, con un 50,9% y 45,7% respectivamente.
- El 48% de las personas encuestadas realizó el trámite o encontró la información que buscaba. Destacándose especialmente "Bloqueo de Documentos", que fue realizado con éxito por el 78,5% de las personas que requerían hacerlo, en tanto que el 53,6% de las personas que requerían "Información sobre Horarios de Atención" no la encontraron. Finalmente, el 22,3% de las personas que deseaban "Comprar Certificado" lo realizó pero con dificultades.
- Un 54,9% de los(as) encuestados(as) califica al Sitio Web como Bueno-Muy Bueno-Excelente.
- El 25,5% de las personas considera que el Sitio Web es "Bueno", porcentaje que aumenta entre las mujeres, con un 27,6%. Sin embargo, un 10,6% de los hombres considera que el Sitio Web es "Muy Malo", la misma opinión que tiene el 9,5% de las personas de 61 años o más.



- El atributo mejor evaluado del Sitio Web es “Facilidad en la Navegación”, que fue calificado con una nota promedio igual a 5,1. En tanto que el aspecto que obtuvo la menor nota promedio fue “Formas de Pago” (4,3).
- Respecto del Lenguaje utilizado en el Sitio Web, el 75,4% de los(as) encuestados(as) considera que es “Claro y Comprensible”.
- En cuanto a las opiniones que entregaron los encuestados, el 29% de ellas dicen relación con “Certificados”. En efecto, un 14,3% sugiere “Más Alternativas de Pago”, el 8,6% indica que tuvo “Problemas para Comprar Certificados” y un 6,1% solicita “Incorporar Más Tipos de Certificados”.