

GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

INFORME FINAL MEDICIÓN SATISFACCION CIUDADANA 2008

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



RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe contiene los resultados de las Encuestas de Medición de la Satisfacción realizadas durante el año 2008 en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

El objetivo fundamental de estas Mediciones es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en las principales Oficinas de cada Región, determinar qué factores influyen para obtener una atención de calidad y detectar los aspectos a mejorar y/o a potenciar para otorgar un mejor servicio.

El presente informe contempla el análisis de las respuestas entregadas por los usuarios encuestados y una comparación con los resultados obtenidos en Mediciones anteriores.

De esta forma, cabe destacar que los(as) usuarios(as) encuestados(as) que evalúan con nota superior a 6 (de muy bueno a excelente) a la institución en forma global alcanzó el 59,6%

Al desglosar este resultado por trámite realizado, el mayor porcentaje de usuarios que asignaron una nota global igual o superior a 6, correspondió a quienes declararon haber realizado una Solicitud o Renovación de Pasaporte con un 61,54% e Inscripción en el registro de Vehículos Motorizados, con un 60%.

**INDICE**

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	OBJETIVOS	5
2.1	Objetivo General.....	5
2.2	Objetivos Específicos.....	5
3	FICHA TECNICA	7
4	RESULTADOS NACIONALES	9
4.1	Perfil del Usuario:	9
4.2	Evaluación del Trámite realizado.....	16
4.3	Evaluación del Servicio	25
4.4	Comparación con Otros Servicios Públicos	29
4.5	Factores para una Atención de Calidad.....	33
4.6	Canales de Contacto	34
4.7	Oficina Internet.....	36
4.8	Contactos.....	42
4.9	Nota Final	45
4.10	Sugerencias de los usuarios	47
5	RESULTADOS COMPARATIVOS	49
6	EVALUACIÓN POR TRÁMITE	51
7	SINTESIS	56



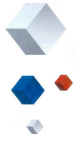
1 INTRODUCCIÓN

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.

Este proceso, que el Servicio de Registro Civil e Identificación realiza por octavo año consecutivo, 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, aplicándose para ello el Procedimiento de Medición de la Satisfacción Ciudadana (SDO-8.2.1-PRO.01) disponible en software QSM. Cabe señalar que, en esta oportunidad se realizaron tres tomas de datos, la primera los días 15 y 16 de mayo, la segunda los días 29 y 30 de julio, y la última los días 4 y 5 de diciembre. En este último caso se modificó el formulario utilizado para incluir la medición de la satisfacción respecto de los espacios de atención del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

La encuesta fue aplicada en un total de 103 oficinas presenciales del Servicio de Registro Civil e Identificación a lo largo del país.



2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- Investigar y conocer el grado de satisfacción que presentan los(as) usuarios(as) tanto con el producto o servicio solicitado como en la atención recibida en aquellas Oficinas que resultan críticas desde el punto de vista del nivel de atenciones y/o que corresponden a cabeceras regionales.
- Recoger las opiniones de los(as) usuarios(as) en orden a mejorar el servicio prestado por la institución.
- Comparar los resultados globales con aquellos obtenidos en los procesos realizados en años anteriores a fin de evaluar el grado de impacto de las acciones de mejoramiento regional desarrolladas en base a los resultados obtenidos en dichas mediciones.

2.2 Objetivos Específicos

- Conocer el perfil del usuario que acude a las Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los parámetros de sexo y edad.
- Conocer la tendencia de uso de las Oficinas versus el lugar de residencia de los usuarios.
- Conocer la evaluación y satisfacción del usuario en los diferentes trámites realizados en cuanto a rapidez en la fila, rapidez en la atención, amabilidad y satisfacción con el producto o servicio solicitado y recibido.
- Detectar grado de conocimiento del precio del trámite a realizar y las eventuales dificultades que tienen los usuarios para realizar el trámite en cuestión.
- Evaluar el grado en que los usuarios consideran adecuados diferentes aspectos del Servicio, con respecto a la Oficina, a la persona que lo atendió y al trámite realizado.
- Ponderar los factores considerados por los usuarios como de importancia para una atención de calidad.
- Conocer, comparativamente, la evaluación que hace el usuario del Servicio en relación a otras instituciones públicas.
- Detectar qué característica de nuestra Institución es la que más valoran los usuarios.



- Detectar el grado de conocimiento, uso y valoración de los usuarios por el servicio de Call Center y del Sitio Web institucional.
- Conocer la evaluación general hacia el Servicio por parte de los usuarios.
- Recoger opiniones y sugerencias para mejorar nuestra atención al usuario
- Registrar la evaluación general de los aspectos antes mencionados desagregados por género y edad.
- Analizar las eventuales variaciones en los resultados registrados en las Encuestas realizadas con anterioridad.
- Conocer la evaluación de los(as) usuarios(as) que han realizado algún Contacto (Consulta, Reclamo, Felicitación o Sugerencia), del espacio de atención que utilizaron para ello.



3 FICHA TECNICA

Tipo de Encuesta: Encuesta con preguntas con respuesta única, múltiples alternativas, alternativas dicotómicas y de libre contenido.

Trabajo de Campo: La Encuesta que da origen al presente Informe está conformada por tres tomas de muestras en terreno. El primer proceso se realizó los días 15 y 16 de mayo, el segundo, los días 29 y 30 de julio, y el tercero los días 4 y 5 de diciembre, en las principales Oficinas del Servicio, y en todos los casos el trabajo en terreno se realizó entre las 9:00 y 13:00 horas.

Universo: Todos los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación a nivel nacional.

Tipo de Muestreo: El tipo de muestreo utilizado en esta encuesta fue de carácter estratificado y aleatorio.

Tamaño de la muestra: Se realizaron 6.201 encuestas en terreno.

Medición Mayo y Julio: El tamaño muestral, $n= 2.451$, se determinó bajo el supuesto base de que la población en estudio tiene una distribución normal, con un error del 2%. Además, se consideró un muestreo aleatorio de afijación proporcional para determinar el número de encuestas a aplicar en cada oficina, en base a los siguientes parámetros:

- Proporción del nivel de Actuaciones, periodo 2007, de cada Oficina a nivel nacional.
- Proporción de Contactos registrados en cada Oficina durante el año 2007, a nivel nacional.

Medición Diciembre: El tamaño muestral, $n= 1.068$, se determinó bajo el supuesto base de que la población en estudio tiene una distribución normal, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 3%. Nuevamente se consideró un muestreo aleatorio de afijación proporcional para determinar el número de encuestas a aplicar en cada oficina, en base a la proporción del nivel de Actuaciones (Solicitud de Cédulas de Identidad, Solicitud de Pasaportes, Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción) registradas en el periodo enero a septiembre 2008 de cada Oficina a nivel nacional, el cual debía ser mayor o igual a 0,5% respecto del total nacional.

Otras consideraciones: Número mínimo de encuestas por Oficina = 10, Número mínimo de encuestas por Oficinas cabeceras de Región = 20



Distribución por Región:

Región	Oficina	Total
XV	Arica	82
	SO Raúl Silva	20
Total XV		102
I	Alto Hospicio	24
	Iquique	102
	Mall Las Américas	13
Total I		139
II	Antofagasta	139
	Calama	96
	S.O. Bonilla	35
Total II		270
III	Copiapó	76
	Vallenar	24
Total III		100
IV	Coquimbo	55
	La Serena	74
	Ovalle	41
Total IV		170
V	Con Con	11
	La Calera	22
	Los Andes	48
	Quillota	61
	Quilpué	94
	San Antonio	64
	San Felipe	30
	Valparaíso	161
	Villa Alemana	61
	Viña del Mar	159
Total V		711
VI	Rancagua	112
	Rengo	20
	San Fernando	40
	Santa Cruz	20
Total VI		192
VII	Cauquenes	20
	Constitución	20
	Curicó	65
	Linares	47
	Mall Plaza del Maule	32
	Parral	20
	San Javier	20
	Talca	103
Total VII		327
VIII	Chiguayante	20
	Chillán	94
	Concepción	131
	Coronel	31
	Hualpén	20
	Los Angeles	72
	Lota	20
	Mall Plaza del Trébol	32
	Presidente Ríos	20
	San Carlos	20
	San Pedro de la Paz	20
	Talcahuano	26
Total VIII		506
IX	Angol	20
	Padre Las Casas	20
	Temuco	121
Total IX		161

Región	Oficina	Total
XIV	La Unión	10
	Los Lagos	13
	Valdivia	105
Total XIV		128
X	Ancud	19
	Castro	22
	Osorno	62
	Puerto Montt	95
Total X		298
XI	Coyhaique	66
Total XI		66
XIII	Buin	28
	Cerro Navia	44
	Colina	24
	Conchalí	60
	El Bosque	54
	Estación Central	83
	Huechuraba	22
	Independencia	34
	La Cisterna	52
	La Florida	128
	La Granja	56
	La Pintana	52
	La Reina	58
	Lampa	20
	Las Condes	126
	Lo Barnechea	36
	Lo Espejo	28
	Lo Prado	60
	Los Cerrillos	28
	Macul	60
	Maipú	135
	Mall Plaza Vespucio	40
	Melipilla	47
	Ñuñoa	109
	Padre Hurtado	20
	Pasaporte	59
	Pedro Aguirre Cerda	50
Peñaflores	26	
Peñalolén	79	
Plaza Tobalaba	43	
Providencia	131	
Pudahuel	62	
Puente Alto	139	
Quilicura	52	
Quinta Normal	56	
Recoleta	67	
Renca	51	
San Bernardo	120	
San Joaquín	32	
San Miguel	80	
San Ramón	26	
Santiago	440	
Talagante	26	
Vitacura	88	
Total XIII		3.031
Total general		6.201



4 RESULTADOS NACIONALES

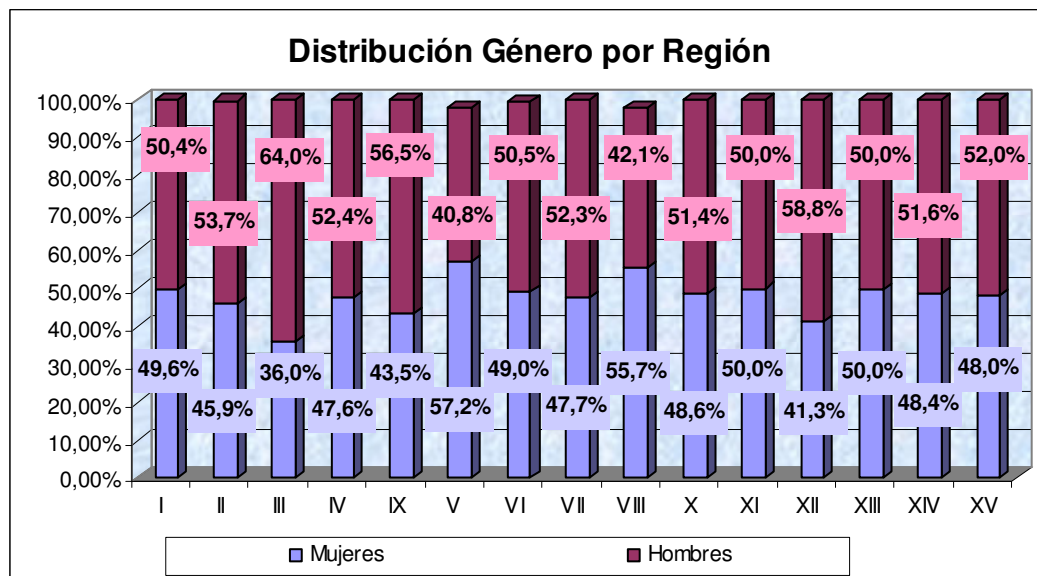
A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en el proceso realizado el año 2008.

4.1 Perfil del Usuario:

a) Distribución Encuestados por Género

Región	Mujeres		1.1 Sexo Hombres		S/I		Total general	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
I	69	49,64%	70	50,36%		0,00%	139	100%
II	124	45,93%	145	53,70%	1	0,37%	270	100%
III	36	36,00%	64	64,00%		0,00%	100	100%
IV	81	47,65%	89	52,35%		0,00%	170	100%
IX	70	43,48%	91	56,52%		0,00%	161	100%
V	407	57,24%	290	40,79%	14	1,97%	711	100%
VI	94	48,96%	97	50,52%	1	0,52%	192	100%
VII	156	47,71%	171	52,29%		0,00%	327	100%
VIII	282	55,73%	213	42,09%	11	2,17%	506	100%
X	106	48,62%	112	51,38%		0,00%	218	100%
XI	33	50,00%	33	50,00%		0,00%	66	100%
XII	33	41,25%	47	58,75%		0,00%	80	100%
XIII	1.514	49,95%	1.514	49,95%	3	0,10%	3.031	100%
XIV	62	48,44%	66	51,56%		0,00%	128	100%
XV	49	48,04%	53	51,96%		0,00%	102	100%
Total general	3.116	50,25%	3.055	49,27%	30	0,48%	6.201	100%

La distribución de usuarios(as) encuestados(as) está compuesta de un 50,25% de mujeres y un 49,27% de hombres.





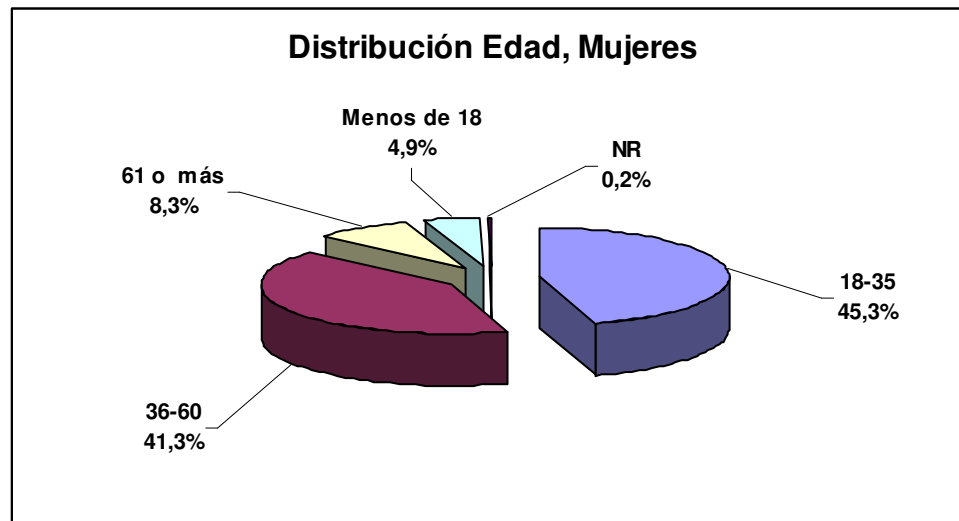
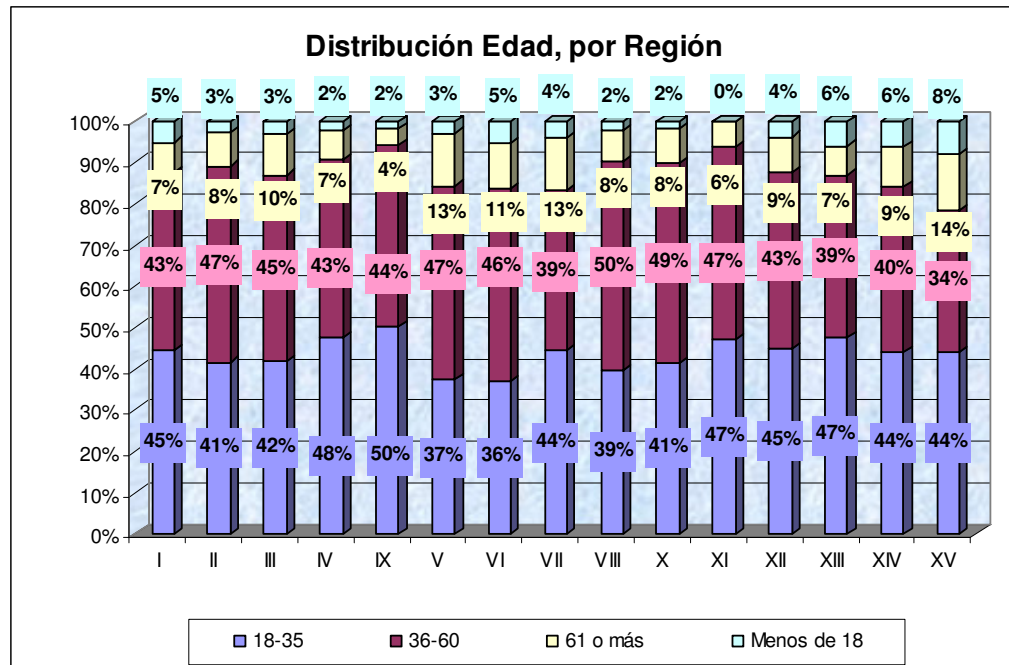
Por otro lado, a nivel de regiones, el mayor porcentaje de mujeres encuestadas se da en la Región de Valparaíso, con un 57,24%, en tanto que el mayor porcentaje de hombres se registra en la Región de Atacama, con un 64%.

b) Distribución Encuestados por Edad

Región	1.2 Edad										Total general	
	18-35	%	36-60	%	61 o más	%	Menos de 18	%	NR	%	Nº	%
I	62	45%	60	43%	10	7%	7	5%		0%	139	100%
II	112	41%	128	47%	22	8%	7	3%	1	0%	270	100%
III	42	42%	45	45%	10	10%	3	3%		0%	100	100%
IV	81	48%	73	43%	12	7%	4	2%		0%	170	100%
IX	81	50%	71	44%	6	4%	3	2%		0%	161	100%
V	265	37%	332	47%	91	13%	20	3%	3	0%	711	100%
VI	70	36%	88	46%	21	11%	10	5%	3	2%	192	100%
VII	145	44%	127	39%	42	13%	13	4%		0%	327	100%
VIII	199	39%	255	50%	38	8%	11	2%	3	1%	506	100%
X	90	41%	106	49%	18	8%	4	2%		0%	218	100%
XI	31	47%	31	47%	4	6%		0%		0%	66	100%
XII	36	45%	34	43%	7	9%	3	4%		0%	80	100%
XIII	1.439	47%	1.197	39%	214	7%	180	6%	1	0%	3.031	100%
XIV	56	44%	51	40%	12	9%	8	6%	1	1%	128	100%
XV	45	44%	35	34%	14	14%	8	8%		0%	102	100%
Total general	2.754	44%	2.633	42%	521	8%	281	5%	12	0%	6.201	100%

Al analizar la variable edad, la mayoría de los(as) usuarios(as) encuestados(as) corresponden a aquellos que pertenecen al tramo etáreo de 18 a 35 años (44%).

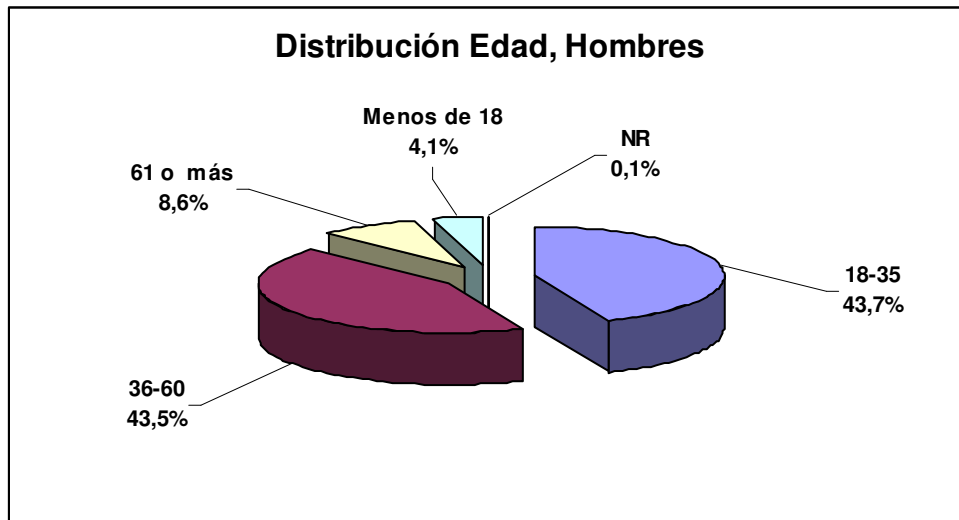
Respecto a la distribución etárea por Región, el mayor porcentaje de encuestados(as) del tramo Menor de 18 años se da en la Región de Arica y Parinacota (8%), en tanto que el tramo 18 a 35 años es predominante en la Región de La Araucanía (50%). Por otro lado, el tramo 36 a 60 años es más relevante en la Región del Bío Bío (50%). Finalmente el mayor porcentaje de encuestados(as) mayores de 60 años se registró en la Región Arica y Parinacota, con un 14%.



Al analizar la distribución etárea por género, se tiene que entre las mujeres el 45,3% pertenece al rango de 18 a 35 años, destacándose la Región de Tarapacá con un 55,1%; el segundo lugar corresponde al rango de 36 a 60 años, con un 41,3% general, siendo la Región del Bío Bío la que presenta el mayor porcentaje de mujeres en dicho tramo etáreo, con un 53,2%.



1.1 Sexo	Mujeres					Total general
Región	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	NR	Total general
I	55,1%	31,9%	7,2%	5,8%	0,0%	100,0%
II	48,4%	42,7%	7,3%	1,6%	0,0%	100,0%
III	38,9%	41,7%	11,1%	8,3%	0,0%	100,0%
IV	49,4%	42,0%	6,2%	2,5%	0,0%	100,0%
IX	52,9%	40,0%	4,3%	2,9%	0,0%	100,0%
V	35,9%	47,9%	12,3%	3,4%	0,5%	100,0%
VI	33,0%	51,1%	8,5%	6,4%	1,1%	100,0%
VII	44,9%	32,7%	17,9%	4,5%	0,0%	100,0%
VIII	39,4%	53,2%	5,3%	1,8%	0,4%	100,0%
X	43,9%	43,2%	10,8%	2,2%	0,0%	100,0%
XI	51,5%	45,5%	3,0%	0,0%	0,0%	100,0%
XIII	48,7%	37,5%	7,1%	6,6%	0,1%	100,0%
XIV	41,9%	50,0%	6,5%	1,6%	0,0%	100,0%
XV	44,9%	32,7%	12,2%	10,2%	0,0%	100,0%
Total general	45,3%	41,3%	8,3%	4,9%	0,2%	100,0%



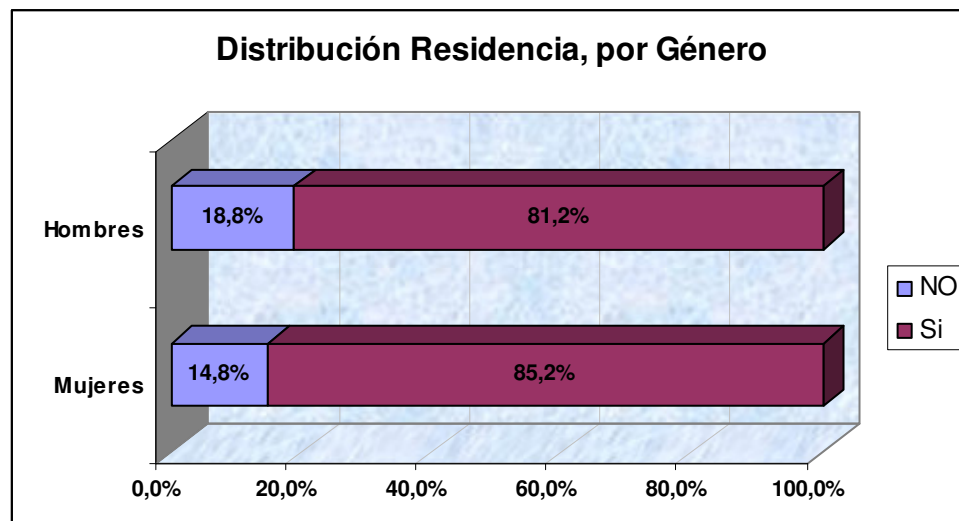
Por otro lado, entre los hombres el 43,7% pertenece al rango de 18 a 35 años, destacándose la Región de la Araucanía con un 48,4%; en segundo lugar se tiene el rango de 36 a 60 años, con un 43,5% general, siendo la Región de Tarapacá que presenta el mayor porcentaje de hombres en dicho tramo etéreo, con un 54,3%.



1.1 Sexo	Hombres					Total general
Región	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	NR	Total general
I	34,3%	54,3%	7,1%	4,3%	0,0%	100,0%
II	35,9%	49,0%	11,7%	3,4%	0,0%	100,0%
III	43,8%	46,9%	9,4%	0,0%	0,0%	100,0%
IV	46,1%	43,8%	7,9%	2,2%	0,0%	100,0%
IX	48,4%	47,3%	3,3%	1,1%	0,0%	100,0%
V	39,0%	45,2%	13,4%	2,1%	0,3%	100,0%
VI	40,2%	41,2%	13,4%	4,1%	1,0%	100,0%
VII	43,9%	44,4%	8,2%	3,5%	0,0%	100,0%
VIII	40,4%	46,0%	10,8%	2,3%	0,5%	100,0%
X	40,9%	50,3%	6,3%	2,5%	0,0%	100,0%
XI	42,4%	48,5%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%
XIII	46,2%	41,5%	7,0%	5,3%	0,0%	100,0%
XIV	45,5%	30,3%	12,1%	10,6%	1,5%	100,0%
XV	43,4%	35,8%	15,1%	5,7%	0,0%	100,0%
Total general	43,7%	43,5%	8,6%	4,1%	0,1%	100,0%

c) Distribución de encuestados por lugar de residencia

En el proceso de medición mayo-julio, se consultó respecto de la residencia de los(as) usuarios(as) encuestados(as), observándose lo siguiente:



La mayoría de los encuestados vive en la comuna a la que pertenece la Oficina en la que realizó el trámite (83,2%). Porcentaje que destaca entre las mujeres, con un 85,2%.



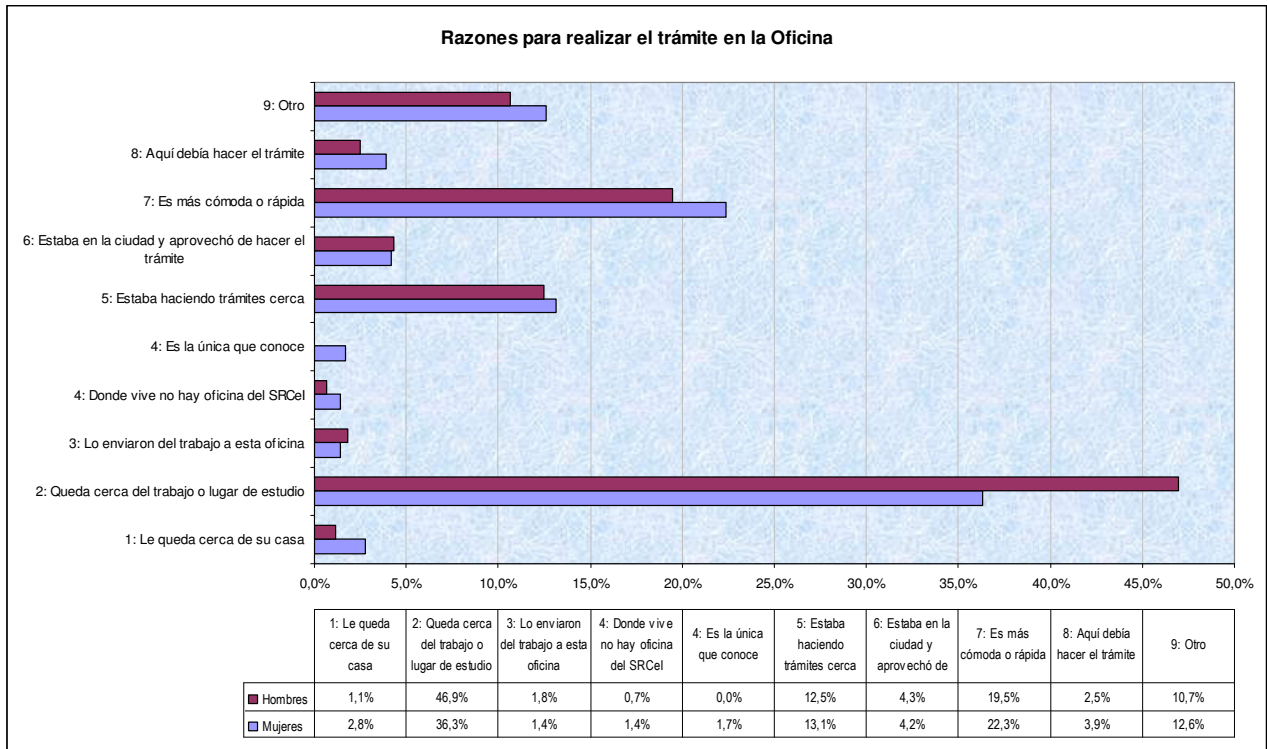
Cuenta de ¿Vive en la Comuna?							
Sexo	Edad	NO		SI		Total general	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	1: Menor de 18	17	14,2%	103	85,8%	120	100,0%
	2: 18-35	188	16,7%	939	83,3%	1.127	100,0%
	3: 36-60	150	14,4%	895	85,6%	1.045	100,0%
	4: 61 o más	18	8,1%	204	91,9%	222	100,0%
Total Mujeres		373	14,8%	2.141	85,2%	2.514	100,0%
Hombres	1: Menor de 18	14	14,1%	85	85,9%	99	100,0%
	2: 18-35	201	18,5%	886	81,5%	1.087	100,0%
	3: 36-60	209	19,8%	847	80,2%	1.056	100,0%
	4: 61 o más	37	17,7%	172	82,3%	209	100,0%
Total Hombres		461	18,8%	1.990	81,2%	2.451	100,0%
Total general		834	16,8%	4.131	83,2%	4.965	100,0%

Por otro lado, al considerar además la variable edad, se tiene que el 91,9% de las mujeres de 61 años o más viven en la comuna a la que pertenece la Oficina en que realizaron el trámite. En tanto que, entre los hombres, el 85,9% de quienes pertenecen al tramo etáreo menor de 18 años declararon vivir en la comuna a la que pertenece la Oficina en que realizaron el trámite

En cuanto a las razones que esgrimen los usuarios que realizaron el trámite en una Oficina que no pertenece a su comuna de residencia, la que obtuvo un mayor porcentaje de menciones es la "Cercanía al trabajo o lugar de estudios" (42,2%), seguida por "Oficina Rápida o Cómoda" (20,7%) y porque "Estaba haciendo trámites cerca" (12,8%).

Cuenta de 1.3.1 ¿Por qué realiza el trámite en esta Oficina?	Total general	%
1: Le queda cerca de su casa	15	1,9%
2: Queda cerca del trabajo o lugar de estudio	339	42,2%
3: Lo enviaron del trabajo a esta oficina	13	1,6%
4: Donde vive no hay oficina del SRCel	8	1,0%
4: Es la única que conoce	6	0,7%
5: Estaba haciendo trámites cerca	103	12,8%
6: Estaba en la ciudad y aprovechó de hacer el trámite	34	4,2%
7: Es más cómoda o rápida	166	20,7%
8: Aquí debía hacer el trámite	26	3,2%
9: Otro	92	11,5%
Total general	803	100,0%

Tanto entre mujeres como hombres, la principal razón por la que se realiza el trámite en una Oficina distinta a su comuna de residencia es Cercanía a su trabajo o lugar de estudios, con un 36,3% y 46,9% respectivamente.



A continuación se muestra la desagregación por género y edad.

Mujeres					
Cuenta de 1.3.1 ¿Por qué realiza el trámite en esta Oficina?	1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más	Total Mujeres
1: Le queda cerca de su casa	11,8%	2,2%	2,1%	6,3%	2,8%
2: Queda cerca del trabajo o lugar de estudio	35,3%	41,1%	35,0%	0,0%	36,3%
3: Lo enviaron del trabajo a esta oficina	0,0%	1,7%	1,4%	0,0%	1,4%
4: Donde vive no hay oficina del SRCel	5,9%	1,1%	1,4%	0,0%	1,4%
4: Es la única que conoce	0,0%	1,7%	1,4%	6,3%	1,7%
5: Estaba haciendo trámites cerca	17,6%	14,4%	11,2%	12,5%	13,1%
6: Estaba en la ciudad y aprovechó de hacer el trámite	0,0%	2,8%	4,2%	18,8%	4,2%
7: Es más cómoda o rápida	5,9%	17,8%	30,1%	18,8%	22,3%
8: Aquí debía hacer el trámite	0,0%	3,9%	3,5%	12,5%	3,9%
9: Otro	17,6%	13,3%	9,8%	25,0%	12,6%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

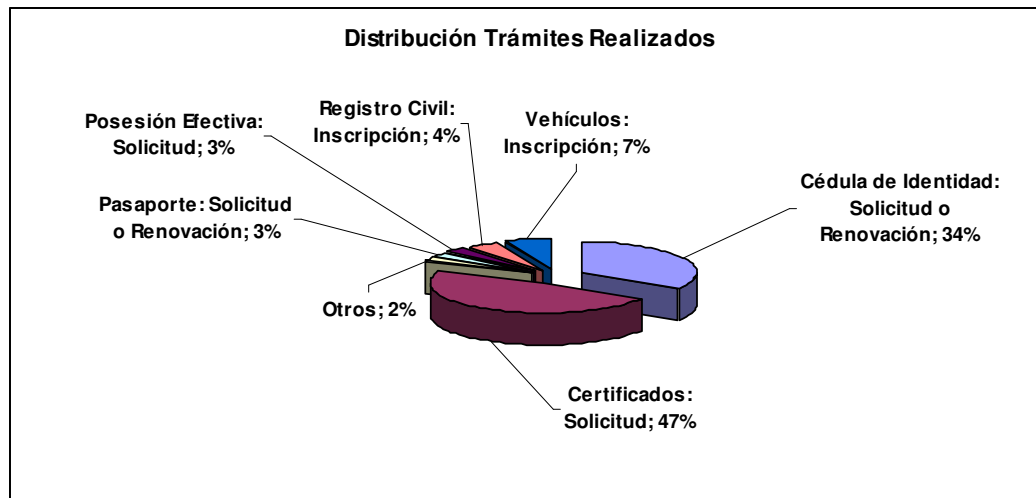
Hombres					
Cuenta de 1.3.1 ¿Por qué realiza el trámite en esta Oficina?	1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más	Total Hombres
1: Le queda cerca de su casa	0,0%	1,0%	1,0%	2,9%	1,1%
2: Queda cerca del trabajo o lugar de estudio	57,1%	45,6%	50,3%	32,4%	46,9%
3: Lo enviaron del trabajo a esta oficina	0,0%	1,0%	3,0%	0,0%	1,8%
4: Donde vive no hay oficina del SRCel	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%
4: Es la única que conoce	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5: Estaba haciendo trámites cerca	21,4%	11,4%	13,6%	8,8%	12,5%
6: Estaba en la ciudad y aprovechó de hacer el trámite	7,1%	3,1%	3,5%	14,7%	4,3%
7: Es más cómoda o rápida	0,0%	18,7%	19,6%	32,4%	19,5%
8: Aquí debía hacer el trámite	0,0%	3,6%	2,0%	0,0%	2,5%
9: Otro	14,3%	14,5%	7,0%	8,8%	10,7%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



4.2 Evaluación del Trámite realizado

a) Distribución Trámites Realizados

Los principales trámites realizados son Certificados (47%), Cédula de Identidad (34%) e Inscripción de Vehículos (7%).



La distribución a nivel regional es la siguiente:

Región	2. Trámite Realizado							Total general
	Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	Certificados: Solicitud	Otros	Pasaporte: Solicitud o Renovación	Posesión Efectiva: Solicitud	Registro Civil: Inscripción	Vehículos: Inscripción	
I	17%	59%	3%	4%	3%	4%	11%	100%
II	28%	54%	2%	3%	2%	2%	9%	100%
III	30%	53%	6%	0%	4%	0%	7%	100%
IV	26%	32%	5%	0%	9%	12%	16%	100%
IX	30%	52%	2%	4%	4%	4%	4%	100%
V	32%	41%	5%	3%	5%	8%	6%	100%
VI	39%	42%	6%	3%	2%	3%	6%	100%
VII	39%	43%	0%	3%	2%	4%	9%	100%
VIII	34%	45%	5%	1%	4%	5%	6%	100%
X	38%	46%	3%	1%	2%	7%	3%	100%
XI	26%	67%	3%	0%	2%	0%	3%	100%
XII	26%	53%	0%	0%	3%	10%	9%	100%
XIII	36%	49%	1%	3%	2%	3%	7%	100%
XIV	30%	63%	0%	2%	1%	2%	2%	100%
XV	39%	25%	0%	7%	6%	15%	8%	100%
Total general	34%	47%	2%	3%	3%	4%	7%	100%

Cabe señalar que algunos(as) de los(as) usuarios(as) declararon haber realizado más de un trámite en el SRCeI en la jornada en que se les entrevistó.



Región	2.Trámite Realizado							Total general
	Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	Certificados: Solicitud	Otros	Pasaporte: Solicitud o Renovación	Posesión Efectiva: Solicitud	Registro Civil: Inscripción	Vehículos: Inscripción	
I	24	83	4	5	4	5	15	140
II	74	145	6	7	6	6	25	269
III	30	53	6		4		7	100
IV	45	55	8		15	20	27	170
IX	48	84	3	6	7	6	7	161
V	228	293	33	19	38	59	39	709
VI	74	80	12	5	4	6	11	192
VII	126	140	1	10	8	13	29	327
VIII	171	230	27	5	18	25	30	506
X	81	99	7	2	4	16	7	216
XI	17	44	2		1		2	66
XII	21	42			2	8	7	80
XIII	1.081	1.472	30	98	59	86	204	3.030
XIV	38	80		3	1	3	3	128
XV	48	30		9	7	18	10	122
Total general	2.106	2.930	139	169	178	271	423	6.216

Al considerar la variable sexo y edad, se observa que, entre los hombres el principal trámite es "Certificados" con un 48% general, destacando aquellos del tramo etáreo de 36 a 60 años, con un 50% de hombres que declararon haber realizado dicho trámite.

Por otro lado, el trámite que registra menos porcentaje de realización entre los hombres es "Solicitud de Posesiones Efectivas", con un 2% de menciones.

Hombres		Rango de Edad					Total general
Trámite		18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	NR	
Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	Nº	443	358	81	58	2	942
	%	33%	27%	31%	46%	50%	31%
Certificados: Solicitud	Nº	639	666	119	58	2	1484
	%	47%	50%	45%	46%	50%	48%
Otros	Nº	21	32	10	3		66
	%	2%	2%	4%	2%	0%	2%
Pasaporte: Solicitud o Renovación	Nº	52	41	6	3		102
	%	4%	3%	2%	2%	0%	3%
Posesión Efectiva: Solicitud	Nº	24	28	20			72
	%	2%	2%	8%	0%	0%	2%
Registro Civil: Inscripción	Nº	53	43	11		2	109
	%	4%	3%	4%	2%	0%	4%
Vehículos: Inscripción	Nº	115	162	15		1	293
	%	9%	12%	6%	1%	0%	10%
Total	Nº	1348	1331	262	125	4	3070
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Por otro lado, entre las mujeres el principal trámite también es "Certificados" con un 46% general, destacando aquellas del tramo etáreo de 18 a 35 años, con un 49% de hombres que declararon haber realizado dicho trámite.

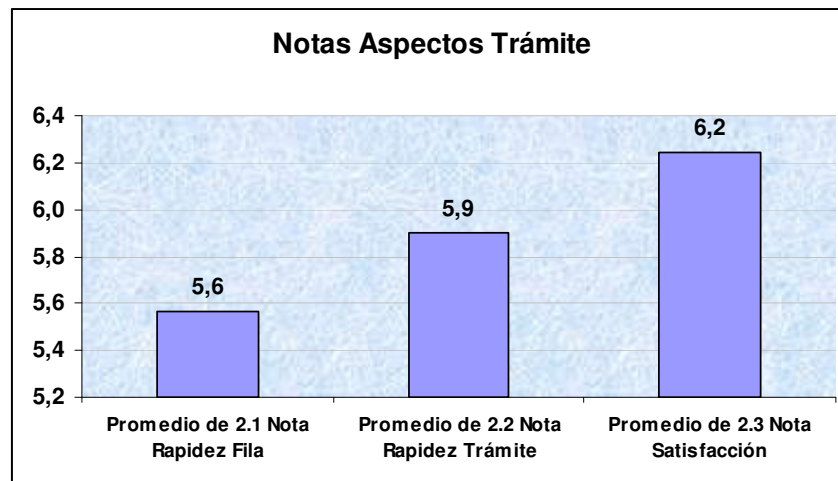


Por otro lado, el trámite que registra menos porcentaje de realización entre las mujeres es "Pasaportes", con un 2% de menciones.

Trámite		Rango de Edad					Total general
		18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	NR	
Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	Nº	511	449	94	102	2	1158
	%	36%	35%	36%	66%	40%	37%
Certificados: Solicitud	Nº	686	596	107	42	3	1434
	%	49%	46%	41%	27%	60%	46%
Otros	Nº	26	35	6	2		69
	%	2%	3%	2%	1%	0%	2%
Pasaporte: Solicitud o Renovación	Nº	27	31	6	3		67
	%	2%	2%	2%	2%	0%	2%
Posesión Efectiva: Solicitud	Nº	29	55	20			104
	%	2%	4%	8%	0%	0%	3%
Registro Civil: Inscripción	Nº	77	61	20	3		161
	%	5%	5%	8%	2%	0%	5%
Vehículos: Inscripción	Nº	56	60	7	2		125
	%	4%	5%	3%	1%	0%	4%
NR	Nº	1	2	1			4
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	Nº	1413	1289	261	154	5	3122
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

b) Evaluación general de aspectos relacionados con el trámite

El aspecto mejor valorado es "satisfacción con el producto o servicio solicitado", con un 6,2; en tanto que "rapidez en la fila", que tiene que ver con el tiempo de espera para ser atendido, es el que registra la menor calificación por parte de los encuestados (5,6).





Al observar los resultados por trámite, se observa que la mayor nota promedio en el aspecto "Rapidez Fila" la registra el trámite "Pasaporte", con un 5,8, en el aspecto "Rapidez Trámite", el trámite mejor calificado es "Certificados", con una nota promedio 6,0. Finalmente, "Certificados" también obtiene la mejor calificación promedio en el atributo "Satisfacción".

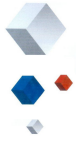
Trámite	Promedio de 2.1	Promedio de 2.2	Promedio de 2.3
	Nota Rapidez Fila	Nota Rapidez Trámite	Nota Satisfacción
Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	5,5	5,8	6,2
Certificados: Solicitud	5,6	6,0	6,3
Otros	5,6	5,8	6,1
Pasaporte: Solicitud o Renovación	5,8	5,9	6,2
Posesión Efectiva: Solicitud	5,7	5,9	6,2
Registro Civil: Inscripción	5,5	5,8	6,2
Vehículos: Inscripción	5,5	5,7	6,2
Total general	5,6	5,9	6,2

Al considerar la variable género, se observa la misma tendencia general, es decir, el aspecto mejor evaluado es "Satisfacción" con un 6,2 en ambos grupos. En tanto que "Rapidez de la Fila" es el que obtiene la menor nota promedio, con un 5,5 entre las mujeres y un 5,6 entre los hombres.

	Mujeres	Hombres	Total general
Promedio de 2.1 Nota Rapidez Fila	5,5	5,6	5,6
Promedio de 2.2 Nota Rapidez Trámite	5,9	5,9	5,9
Promedio de 2.3 Nota Satisfacción	6,2	6,2	6,2

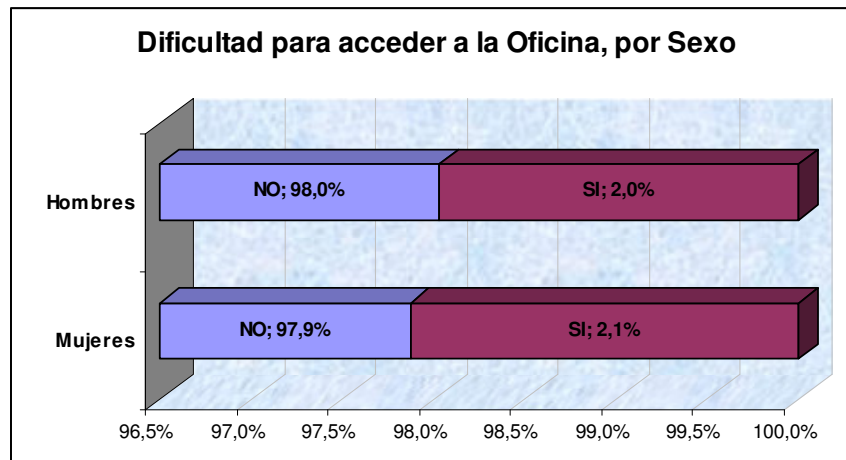
Por otro lado, al considerar la variable edad, se observa también que el aspecto mejor evaluado es "Satisfacción" en especial entre las personas del rango etéreo Menor de 18 y de 61 años o más, con una nota promedio de 6,3. En tanto que "Rapidez de la Fila" es el que obtiene la menor nota promedio, con un 5,5 entre las personas Menores de 18 y en el rango de 18 a 35 años.

	Menos de 18	18-35	36-60	61 o más	Total general
Promedio de 2.1 Nota Rapidez Fila	5,5	5,5	5,6	5,9	5,6
Promedio de 2.2 Nota Rapidez Trámite	5,9	5,9	5,9	6,1	5,9
Promedio de 2.3 Nota Satisfacción	6,3	6,2	6,2	6,3	6,2

**c) Evaluación general de aspectos relacionados con el trámite**

En la medición realizada en mayo y julio se consultó sobre el grado de conocimiento del precio del trámite, observándose que la mayoría de los encuestados(as) se informaron del precio "En Caja, al momento de pagar", con un 20,9% de menciones.

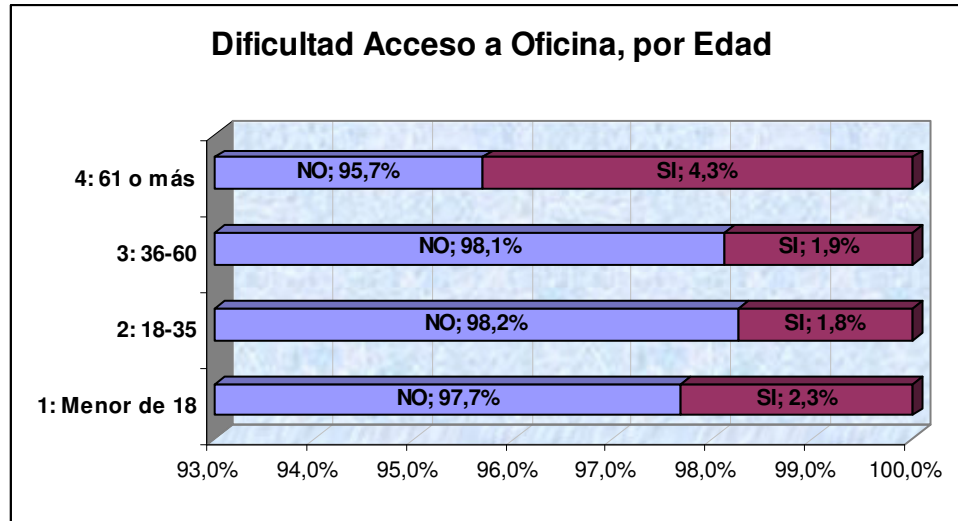
2.2 ¿Cómo se informó del precio del trámite realizado?			
	Mujeres	Hombres	Total general
1.- Por familiares o amigos	10,6%	8,8%	9,7%
10.- Le preguntó a otra persona en la fila	1,7%	1,0%	1,4%
11.- Llamó a Call Center	0,3%	0,3%	0,3%
12.- Otros	1,0%	1,0%	1,0%
2.- Le informó el funcionario que lo atendió	29,4%	31,4%	30,4%
3.- Consultó por teléfono	2,3%	2,0%	2,1%
4.- Lo miró en Lista de Precios de la Oficina	28,6%	27,0%	27,8%
5.- Visitó página Internet del SRCel	1,5%	2,0%	1,8%
6.- Consultó en Oficina de Informaciones	1,2%	0,8%	1,0%
7.- Lo supo en Caja, al momento de pagar	20,0%	21,7%	20,9%
8.- Consultó a un funcionario cualquiera	3,1%	3,4%	3,2%
9.- Le informaron en el trabajo	0,1%	0,6%	0,3%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%

**d) Percepción de Dificultad en el Acceso a la Oficina
(Incluida en medición mayo y julio 2008)**

Tal como se puede observar en el gráfico, tanto entre hombres como mujeres, la mayoría declara no haber tenido problemas de acceso a la Oficina. Porcentaje que asciende a un 98% de promedio general.



Sexo	NO		SI		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	2.391	97,9%	52	2,1%	2.443	100,0%
Hombres	2.342	98,0%	47	2,0%	2.389	100,0%
Total	4.733	98,0%	99	2,0%	4.832	100,0%

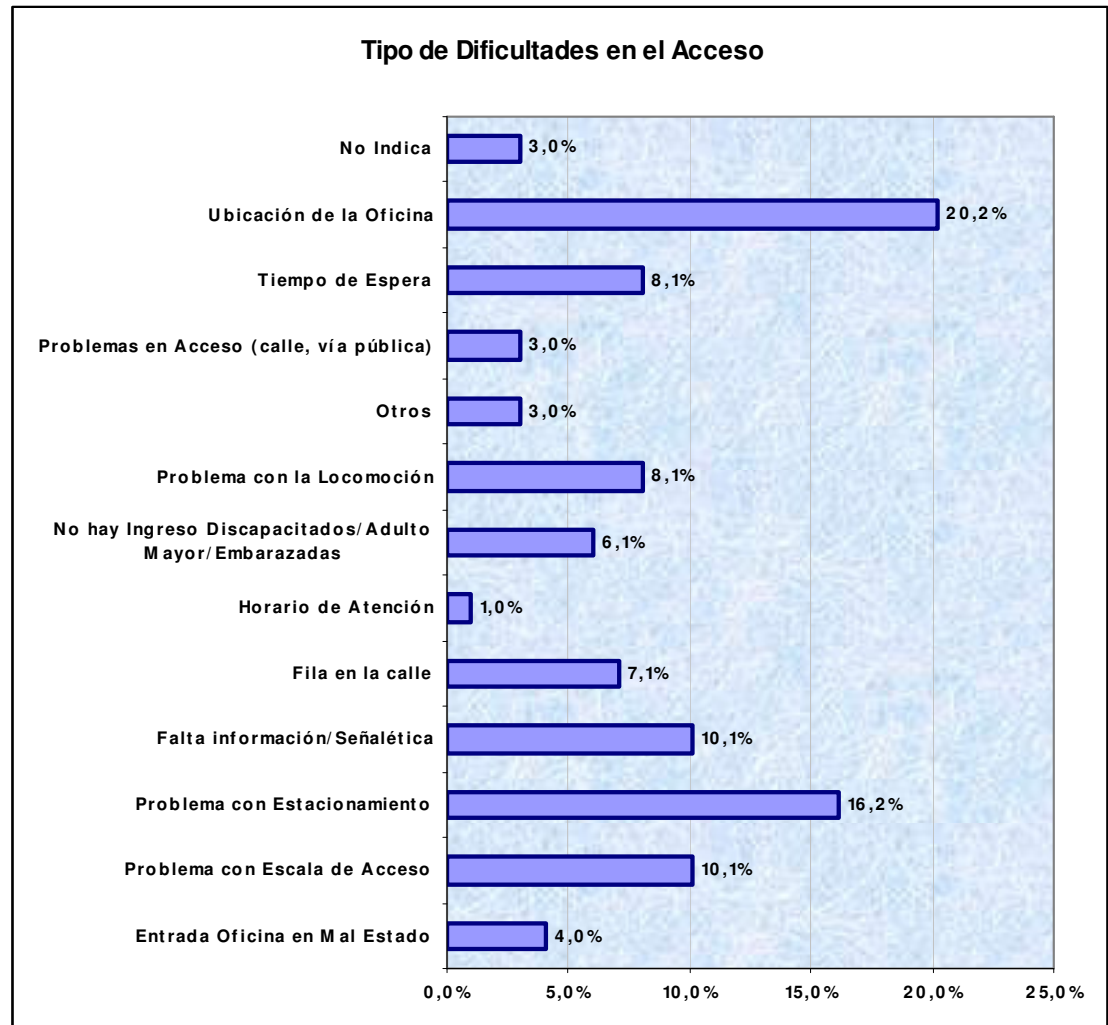


Al analizar los resultados por edad, se mantiene la tendencia registrada en los resultados por género. Sin embargo, entre las personas de más de 61 años o más, aumenta levemente el porcentaje de quienes declaran haber tenido problemas de acceso, 4,3%.

Edad	NO		SI		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1: Menor de 18	210	97,7%	5	2,3%	215	100,0%
2: 18-35	2.130	98,2%	38	1,8%	2.168	100,0%
3: 36-60	1.985	98,1%	38	1,9%	2.023	100,0%
4: 61 o más	400	95,7%	18	4,3%	418	100,0%
Total	4.725	97,9%	99	2,1%	4.824	100,0%

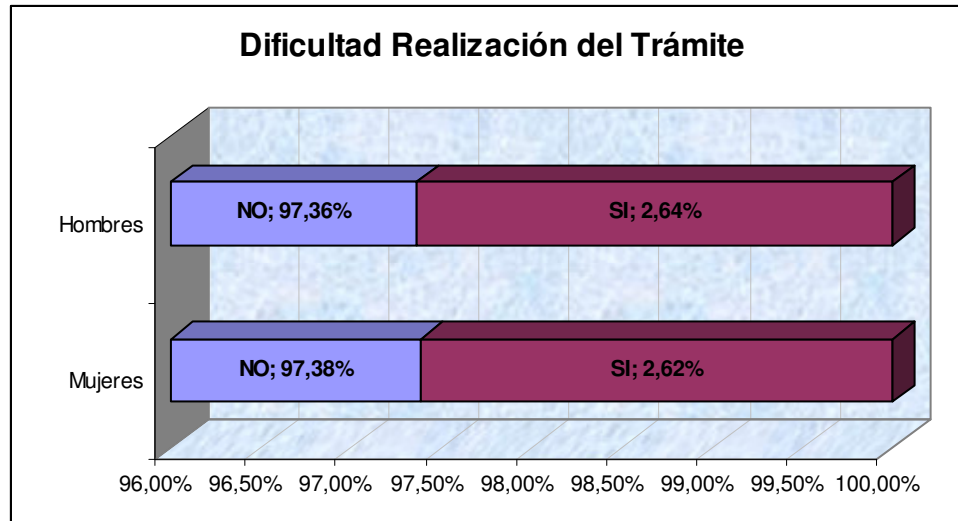


En cuanto a los tipos de dificultad de acceso a la Oficina, los principales son "Ubicación de la Oficina", con un 20,2% de menciones y "Problemas con el Estacionamiento", con un 16,2%.





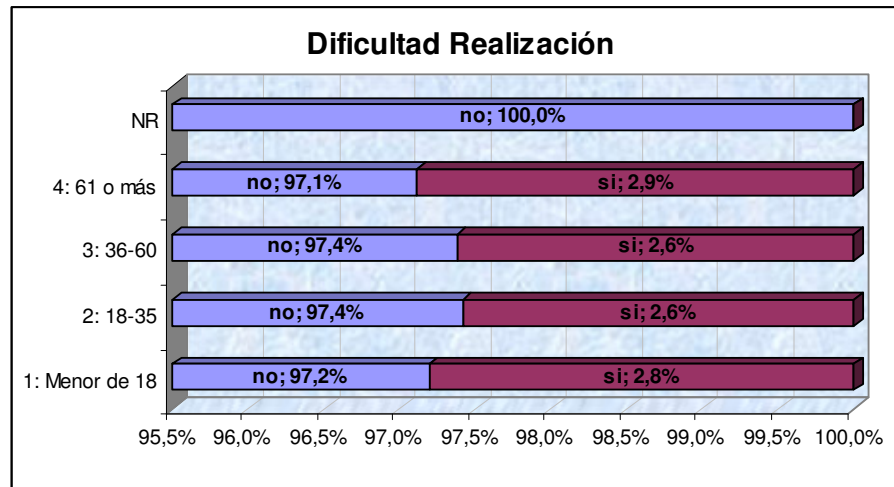
e) Percepción de Dificultad en la Realización del Trámite



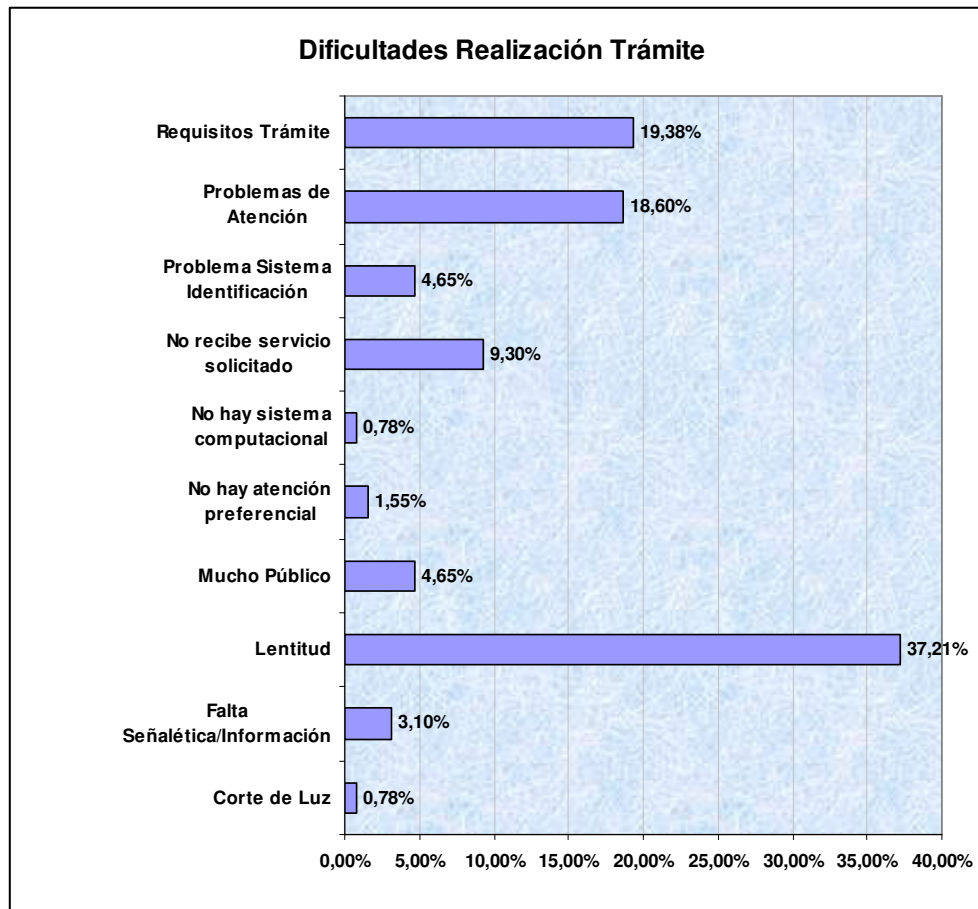
Respecto de la dificultad que percibieron los (as) usuarios(as) encuestados(as) para realizar el trámite, un 97,4% declaró que no tuvo dificultades. Promedio que es similar tanto entre hombres como en mujeres.

2.3.b ¿Tuvo alguna dificultad en la realización?						
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	2.379	97,4%	2.323	97,4%	4.702	97,4%
SI	64	2,6%	63	2,6%	127	2,6%
Total	2.443	100,0%	2.386	100,0%	4.829	100,0%

Al analizar los resultados por edad, se mantienen los resultados, aunque entre los menores de 18 años y los mayores de 60, el porcentaje de quienes declararon haber tenido algún tipo de dificultad es levemente superior al promedio general, con un 2,8% y 2,9% respectivamente.



Respecto de los tipos de dificultad para realizar el trámite, las principales son: "Lentitud" (37,21%), "Requisitos del Trámite" (19,38%) y "Problemas de Atención" (18,6%).



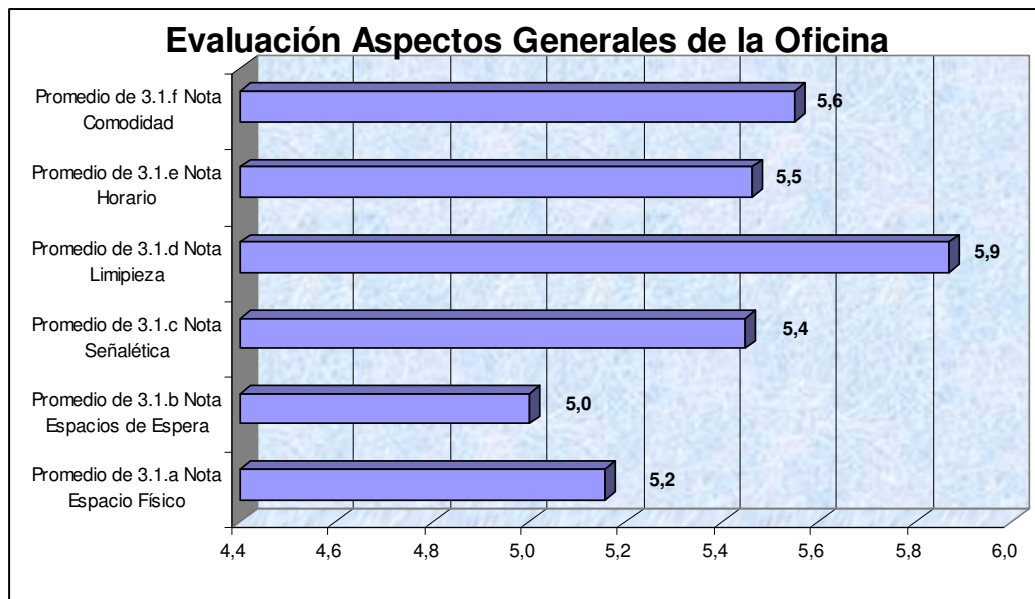


4.3 Evaluación del Servicio

a) Aspectos relacionados con la Oficina

Datos	Mujeres	Hombres	Total
Promedio de 3.1.a Nota Espacio Físico	5,1	5,2	5,2
Promedio de 3.1.b Nota Espacios de Espera	5,0	5,0	5,0
Promedio de 3.1.c Nota Señalética	5,5	5,4	5,4
Promedio de 3.1.d Nota Limpieza	5,8	5,9	5,9
Promedio de 3.1.e Nota Horario	5,4	5,5	5,5
Promedio de 3.1.f Nota Comodidad	5,5	5,6	5,6

En relación a los aspectos asociados a la Oficina que el usuario visitó, el que obtuvo la mejor evaluación fue "Limpieza y Cuidado de la Oficina" (5,9), en tanto que "Espacios de Espera" fue el que obtuvo la menor calificación (5,0).



En relación a los aspectos asociados a la Oficina que el usuario visitó, considerando la variable género, el que obtuvo la mejor evaluación fue "Limpieza y Cuidado de la Oficina" con un 5,8 entre las mujeres y un 5,9 entre los hombres; en tanto que "Espacios de Espera" fue el que obtuvo la menor calificación en ambos sexos, con un 5,0.

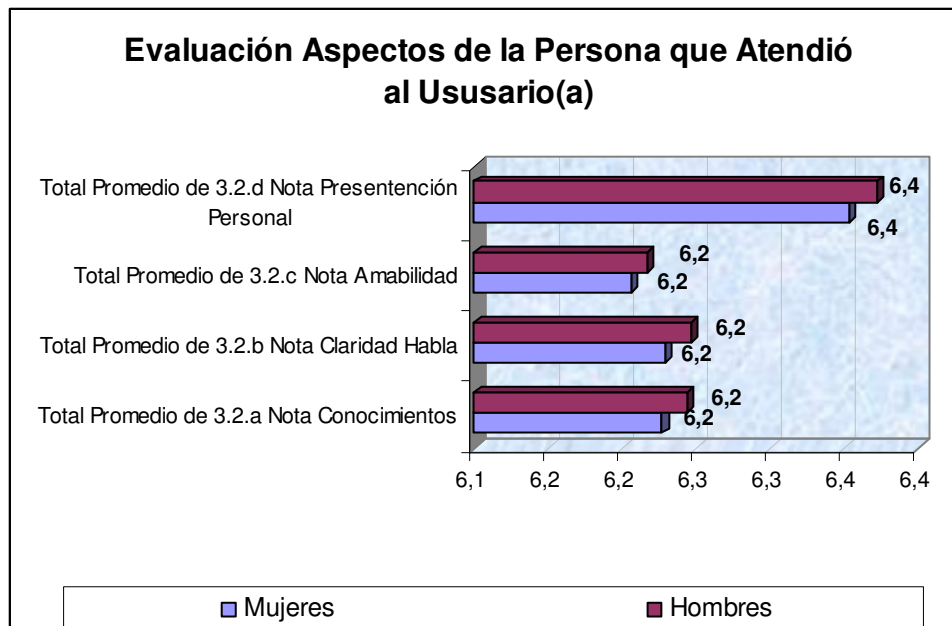


Datos	Menos de 18	18-35	36-60	61 o más	Total
Promedio de 3.1.a Nota Espacio Físico	5,5	5,1	5,1	5,6	5,2
Promedio de 3.1.b Nota Espacios de Espera	5,2	4,9	5,0	5,5	5,0
Promedio de 3.1.c Nota Señalética	5,5	5,3	5,5	5,8	5,4
Promedio de 3.1.d Nota Limpieza	5,9	5,8	5,9	6,1	5,9
Promedio de 3.1.e Nota Horario	5,6	5,4	5,5	5,9	5,5
Promedio de 3.1.f Nota Comodidad	5,6	5,5	5,6	5,9	5,6

En relación a los aspectos asociados a la Oficina que el usuario visitó, considerando la variable edad, en todos los rangos de edad, "Espacios de Espera" es el que tiene la menor evaluación, aunque entre las personas de 18 a 35 años se observa la menor calificación (4,9). En tanto que Limpieza y Cuidado es la que obtiene la mejor calificación en todos los rangos etéreos, destacándose entre los usuarios de 61 o más años, con un 6,1.

b) Aspectos relacionados con la Persona que lo Atendió

Con respecto a los aspectos asociados a la persona que atendió al usuario, el que obtuvo la mejor evaluación fue "Presentación Personal" con un 6,4 como nota promedio tanto entre mujeres como en hombres.





Datos	1.1 Sexo	
	Mujeres	Hombres
Total Promedio de 3.2.a Nota Conocimientos	6,2	6,2
Total Promedio de 3.2.b Nota Claridad Habla	6,2	6,2
Total Promedio de 3.2.c Nota Amabilidad	6,2	6,2
Total Promedio de 3.2.d Nota Presentación Personal	6,4	6,4

Por otro lado, al analizar los resultados por rango de edad, se mantiene la tendencia, siendo "Presentación Personal" el aspecto mejor evaluado, en los cuatro rangos etáreos considerados. Cabe señalar que dicho aspecto obtuvo la mayor nota promedio entre las personas de 61 años o más (6,5).

Datos	1.2 Edad			
	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18
Promedio de 3.2.a Nota Conocimientos	6,2	6,2	6,4	6,2
Promedio de 3.2.b Nota Claridad Habla	6,2	6,2	6,4	6,2
Promedio de 3.2.c Nota Amabilidad	6,2	6,2	6,5	6,1
Promedio de 3.2.d Nota Presentación Personal	6,4	6,4	6,5	6,3

Al considerar los resultados por sexo y edad, se tiene que, entre las personas menores de 18 años, tanto hombres como mujeres evalúan con la menor nota promedio el aspecto "Amabilidad" de la persona que les atendió, con un 5,9 y 6,2 respectivamente. Lo mismo se observa en el tramo de 18 a 35 años, con un 6,2 entre los hombres y 6,1 entre las mujeres.

Por otro lado, en el rango 36 a 60 años destaca el aspecto "Presentación Personal", que es el mejor evaluado con una nota promedio 6,3 entre las mujeres y 6,4 entre los hombres.

Finalmente, en el tramo etáreo de mayores de 60 años, las mujeres registran una mejor evaluación de todos los aspectos de la persona que la atendió, en comparación con los hombres; destacándose "Amabilidad" y "Presentación Personal" con un 6,5 promedio general.



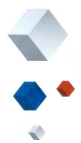
Aspectos Persona que Atendió al Usuario(a)		1.1 Sexo		
1.2 Edad	Datos	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 18	Promedio de 3.2.a Nota Conocimientos	6,3	6,2	6,2
	Promedio de 3.2.b Nota Claridad Habla	6,3	6,1	6,2
	Promedio de 3.2.c Nota Amabilidad	6,2	5,9	6,1
	Promedio de 3.2.d Nota Presentación Personal	6,4	6,2	6,3
18-35	Promedio de 3.2.a Nota Conocimientos	6,2	6,2	6,2
	Promedio de 3.2.b Nota Claridad Habla	6,2	6,3	6,2
	Promedio de 3.2.c Nota Amabilidad	6,1	6,2	6,2
	Promedio de 3.2.d Nota Presentación Personal	6,3	6,4	6,4
36-60	Promedio de 3.2.a Nota Conocimientos	6,2	6,2	6,2
	Promedio de 3.2.b Nota Claridad Habla	6,2	6,2	6,2
	Promedio de 3.2.c Nota Amabilidad	6,2	6,2	6,2
	Promedio de 3.2.d Nota Presentación Personal	6,3	6,4	6,4
61 o más	Promedio de 3.2.a Nota Conocimientos	6,4	6,3	6,4
	Promedio de 3.2.b Nota Claridad Habla	6,5	6,3	6,4
	Promedio de 3.2.c Nota Amabilidad	6,5	6,4	6,5
	Promedio de 3.2.d Nota Presentación Personal	6,5	6,4	6,5

c) Aspectos relacionados con el Producto o Servicio

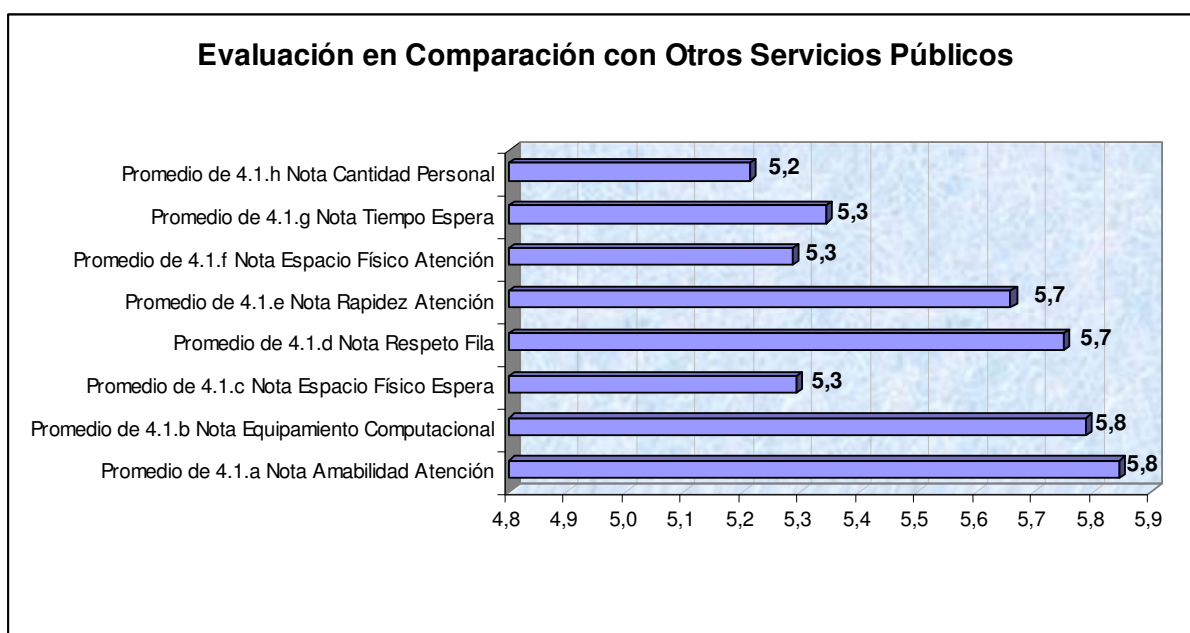
(Evaluación realizada en mediciones de mayo y julio)

Promedio de 3.1.3 Evaluación Información disponible					
Sexo	Edad				Total general
	1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más	
Mujeres	6,0	5,8	6,1	6,4	6,0
Hombres	5,7	6,0	6,0	6,2	6,0
Total	5,9	5,9	6,0	6,3	6,0

En esta ocasión se consultó sobre la evaluación de la información disponible asociada al trámite (servicio o producto) realizado, obteniéndose un promedio general de 6,0, similar entre hombres y mujeres. El grupo que evaluó con mejor nota este atributo son las mujeres de 61 años o más, con un 6,4; y el que asignó la menor nota fueron los hombres menores de 18 años, con un 5,7.



4.4 Comparación con Otros Servicios Públicos



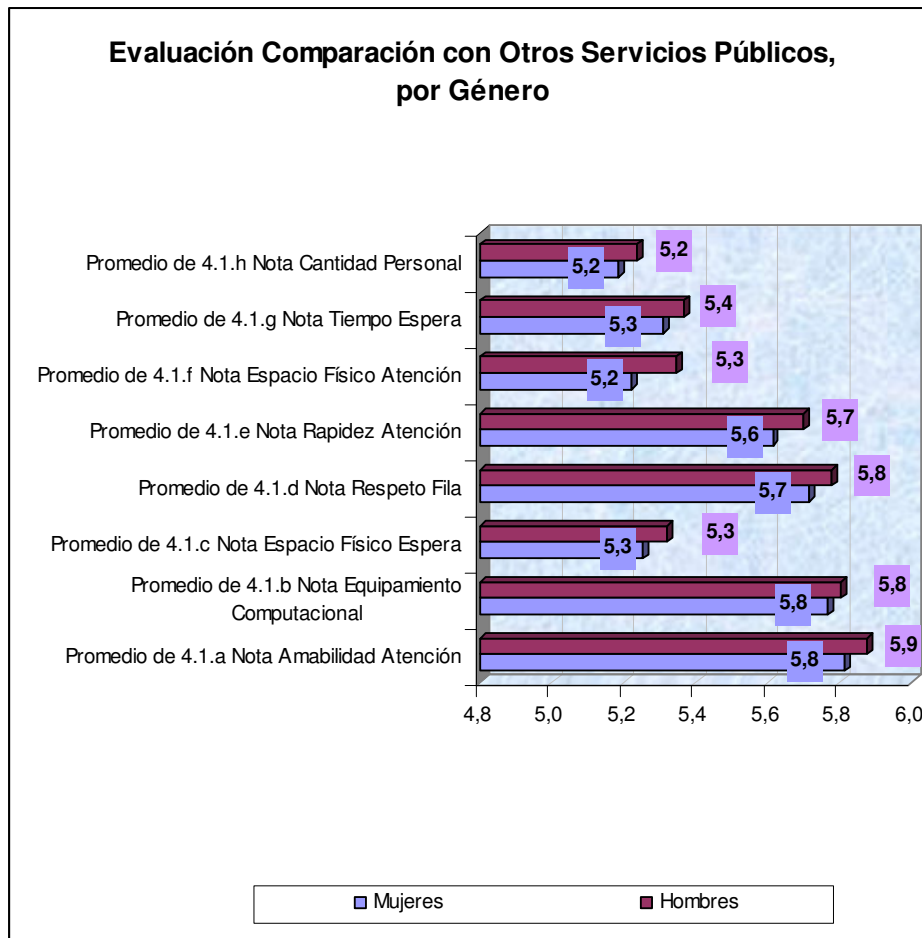
En cuanto la evaluación de la institución en comparación con otros Servicios Públicos, de entre los que cada usuario encuestado conoce, la menor calificación la obtuvo "Espacios de Espera y Atención", con un 5,3. En tanto que la mejor nota la obtuvo "Equipamiento Computacional" y "Amabilidad en la Atención" con un 5,8 cada uno.

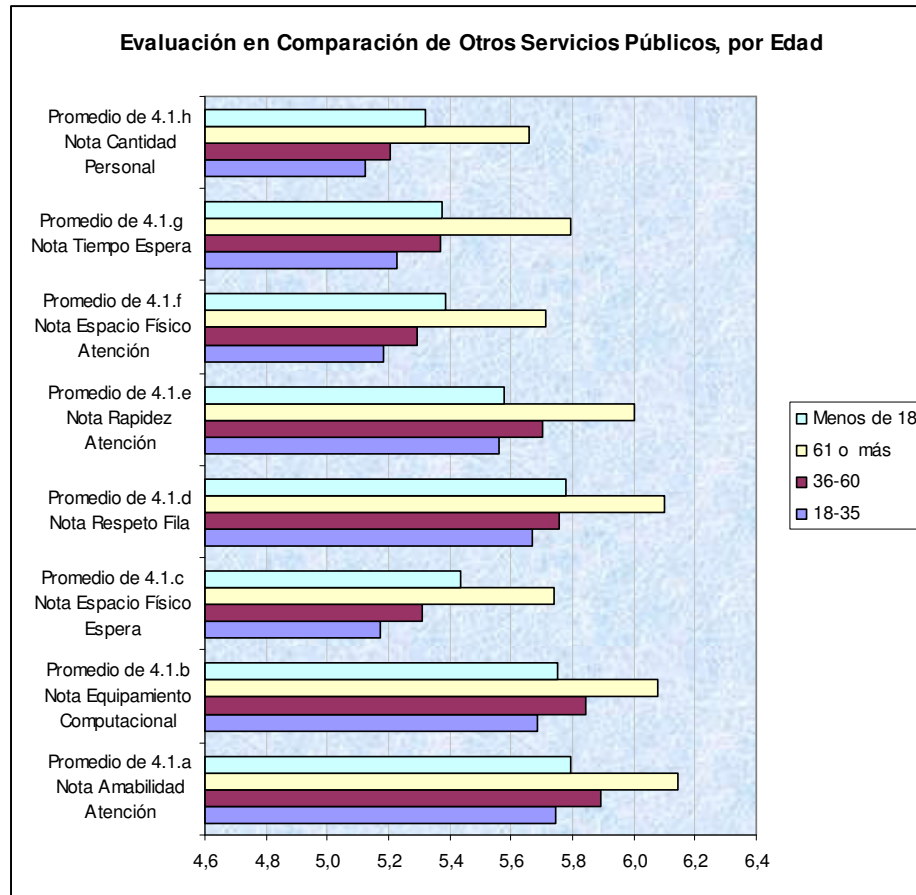
Comparación con otros Servicios Públicos	Mujeres	Hombres
Promedio de 4.1.a Nota Amabilidad Atención	5,8	5,9
Promedio de 4.1.b Nota Equipamiento Computacional	5,8	5,8
Promedio de 4.1.c Nota Espacio Físico Espera	5,3	5,3
Promedio de 4.1.d Nota Respeto Fila	5,7	5,8
Promedio de 4.1.e Nota Rapidez Atención	5,6	5,7
Promedio de 4.1.f Nota Espacio Físico Atención	5,2	5,3
Promedio de 4.1.g Nota Tiempo Espera	5,3	5,4
Promedio de 4.1.h Nota Cantidad Personal	5,2	5,2

Al considerar la evaluación de la institución en comparación con otros Servicios Públicos por género, la menor calificación la obtuvo "Cantidad de Personal", con un 5,2 asignado tanto por hombres como por mujeres. En tanto que, entre las mujeres, la mejor nota la obtuvieron "Amabilidad en la Atención" y "Equipamiento Computacional", con un 5,8.



Por otro lado, entre los hombres la mejor nota la obtuvo "Amabilidad en la Atención", con un 5,9.





Al considerar la evaluación de la institución en comparación con otros Servicios Públicos por edad, la menor calificación la obtuvo "Cantidad de Personal", con un 5,1 asignado por los encuestados menores de 18 años. En tanto que, entre los encuestados de 61 o más años, la mejor nota la obtuvieron "Amabilidad en la Atención", "Equipamiento Computacional" y "Respeto Fila", con un 6,1.

Comparación con otros Servicios Públicos	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18
Promedio de 4.1.a Nota Amabilidad Atención	5,7	5,9	6,1	5,8
Promedio de 4.1.b Nota Equipamiento Computacional	5,7	5,8	6,1	5,7
Promedio de 4.1.c Nota Espacio Físico Espera	5,2	5,3	5,7	5,4
Promedio de 4.1.d Nota Respeto Fila	5,7	5,8	6,1	5,8
Promedio de 4.1.e Nota Rapidez Atención	5,6	5,7	6,0	5,6
Promedio de 4.1.f Nota Espacio Físico Atención	5,2	5,3	5,7	5,4
Promedio de 4.1.g Nota Tiempo Espera	5,2	5,4	5,8	5,4
Promedio de 4.1.h Nota Cantidad Personal	5,1	5,2	5,7	5,3



Al considerar a las mujeres por rango de edad, la menor calificación promedio de estos atributos se da entre las personas de rango de edad de 18 a 35 años, siendo "Cantidad de Personal" el con menor nota promedio, registrando 5,0. Por otro lado, las mejores nota promedio se dio en el rango de 61 o más años, destacándose "Amabilidad en la Atención" con un 6,2.

Por otro lado, entre los hombres, la menor calificación promedio de estos atributos se da entre las personas de rango de edad de 18 a 35 años, siendo "Cantidad de Personal" el con menor nota promedio, registrando 5,2. Por otro lado, las mejores notas promedio se dio en el rango de 61 o más años, destacándose "Amabilidad en la Atención" y "Respeto de la Fila", con un 6,1 ambas.

Datos	Mujeres				
	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	Total Mujeres
Promedio de 4.1.a Nota Amabilidad Atención	5,7	5,9	6,2	5,7	5,8
Promedio de 4.1.b Nota Equipamiento Computacional	5,6	5,9	6,1	5,7	5,8
Promedio de 4.1.c Nota Espacio Físico Espera	5,1	5,3	5,8	5,4	5,3
Promedio de 4.1.d Nota Respeto Fila	5,6	5,8	6,1	5,6	5,7
Promedio de 4.1.e Nota Rapidez Atención	5,5	5,7	6,0	5,5	5,6
Promedio de 4.1.f Nota Espacio Físico Atención	5,1	5,3	5,7	5,3	5,2
Promedio de 4.1.g Nota Tiempo Espera	5,1	5,4	5,8	5,3	5,3
Promedio de 4.1.h Nota Cantidad Personal	5,0	5,2	5,7	5,3	5,2

Datos	Hombres				
	18-35	36-60	61 o más	Menos de 18	Total Hombres
Promedio de 4.1.a Nota Amabilidad Atención	5,8	5,9	6,1	5,8	5,9
Promedio de 4.1.b Nota Equipamiento Computacional	5,7	5,8	6,0	5,8	5,8
Promedio de 4.1.c Nota Espacio Físico Espera	5,3	5,3	5,7	5,5	5,3
Promedio de 4.1.d Nota Respeto Fila	5,8	5,7	6,1	5,9	5,8
Promedio de 4.1.e Nota Rapidez Atención	5,6	5,7	6,0	5,6	5,7
Promedio de 4.1.f Nota Espacio Físico Atención	5,3	5,3	5,7	5,5	5,3
Promedio de 4.1.g Nota Tiempo Espera	5,3	5,3	5,7	5,5	5,4
Promedio de 4.1.h Nota Cantidad Personal	5,2	5,2	5,6	5,3	5,2



4.5 Factores para una Atención de Calidad.

(Medición mayo y julio)

	Característica Principal que más Valora					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A	1.132	45,7%	1.249	50,4%	2.381	67,5%
B	117	4,7%	82	3,3%	82	2,3%
C	55	2,2%	74	3,0%	74	2,1%
D	307	12,4%	234	9,4%	234	6,6%
E	281	11,3%	211	8,5%	211	6,0%
F	357	14,4%	324	13,1%	324	9,2%
G	228	9,2%	221	8,9%	221	6,3%
Total	2.477	100,0%	2.395	96,7%	3.527	100,0%

Donde:

- A. Atención rápida.
- B. Ventanilla única para la realización de trámites.
- C. Incorporación de otros medios de pagos disponibles (tarjetas, cheques, etc.)
- D. Existencia de áreas de atención preferencial para adultos mayores, embarazadas, minusválidos, niños y empresas.
- E. Saludos y despedida cordial.
- F. Que se respete el orden de atención (fila)
- G. Entrega de información en lenguaje claro y sencillo

La característica que más valoran los(as) usuarios(as) en una atención de calidad es "A. Atención Rápida", con un 67,5% de menciones, seguido por "F. Que se respete el orden de atención o fila", con un 9,2% y, finalmente "D. Existencia de áreas de atención preferencial", con un 6,6%.

Sexo	Mujeres				Total general
Edad	1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más	
A	51,2%	46,0%	46,3%	38,5%	45,7%
B	5,0%	5,2%	4,7%	2,3%	4,7%
C	1,7%	2,8%	2,0%	0,9%	2,2%
D	8,3%	10,2%	10,8%	33,0%	12,4%
E	9,1%	10,8%	12,9%	8,6%	11,3%
F	16,5%	15,6%	13,9%	10,0%	14,4%
G	8,3%	9,4%	9,5%	6,8%	9,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Entre las mujeres menores de 18 años, la característica "A. Atención Rápida" es la más valorada, con un 51,2%, manteniéndose la tendencia general. Por otro lado, la característica "C. Incorporación de Otros Medios de Pago" es la menos valorada, registrando sólo un 2,2%, aunque entre las mujeres de 61 años o más, alcanza un 0,9% de preferencias.



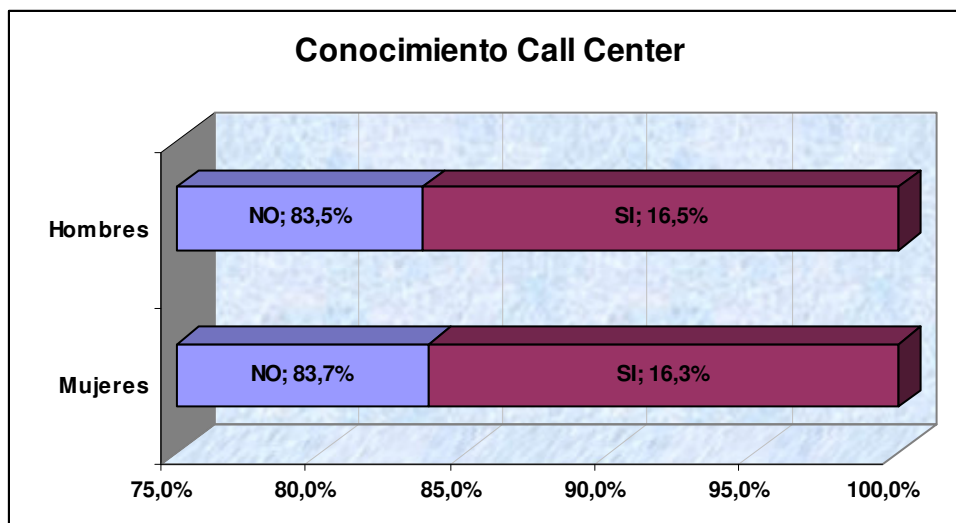
Sexo	Hombres				
Edad	1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más	Total general
A	63,3%	55,8%	48,9%	44,1%	52,2%
B	1,0%	3,4%	3,4%	4,9%	3,4%
C	2,0%	3,4%	3,0%	2,5%	3,1%
D	5,1%	6,9%	10,3%	24,0%	9,8%
E	3,1%	8,3%	9,4%	11,3%	8,8%
F	19,4%	13,1%	15,0%	5,9%	13,5%
G	6,1%	9,2%	9,9%	7,4%	9,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Entre los hombres, también entre los menores de 18 años, la característica "A. Atención Rápida" es la más valorada, con un 63,3%, manteniéndose la tendencia general. Por otro lado, al igual que en el caso de las mujeres, la característica "C. Incorporación de Otros Medios de Pago" es la menos valorada, registrando un 3,1%, aunque entre los hombres menores de 18 años alcanza un 2% de preferencias.

4.6 Canales de Contacto

a) Call Center

(Medición mayo y julio)



Al consultar a los usuarios sobre si sabían que el Servicio cuenta con Call Center, la gran mayoría de quienes contestaron esta pregunta, indicó que lo ignoraba (83,6%). Cabe señalar que esta pregunta se incluyó sólo en el trabajo en terreno realizado en mayo y julio.



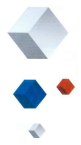
4.1 ¿Sabe que el Servicio cuenta con Call Center?							
Sexo	Edad	NO		SI		Total general	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	1: Menor de 18	95	78,5%	26	21,5%	121	100,0%
	2: 18-35	900	79,4%	233	20,6%	1133	100,0%
	3: 36-60	909	86,7%	140	13,3%	1049	100,0%
	4: 61 o más	210	94,2%	13	5,8%	223	100,0%
Total Mujeres		2119	83,7%	412	16,3%	2531	100,0%
Hombres	1: Menor de 18	88	88,9%	11	11,1%	99	100,0%
	2: 18-35	898	82,4%	192	17,6%	1090	100,0%
	3: 36-60	876	83,0%	179	17,0%	1055	100,0%
	4: 61 o más	188	89,1%	23	10,9%	211	100,0%
Total Hombres		2053	83,5%	405	16,5%	2458	100,0%
Total general		4172	83,6%	817	16,4%	4989	100,0%

Al considerar la variable género, el mayor porcentaje de quienes declararon conocer el Call Center corresponde a los hombres (16,5%). En tanto que, al considerar la variable edad, las mujeres menores de 18 años son quienes en mayor porcentaje declaran saber que el Servicio cuenta con un Call Center (21,5%).

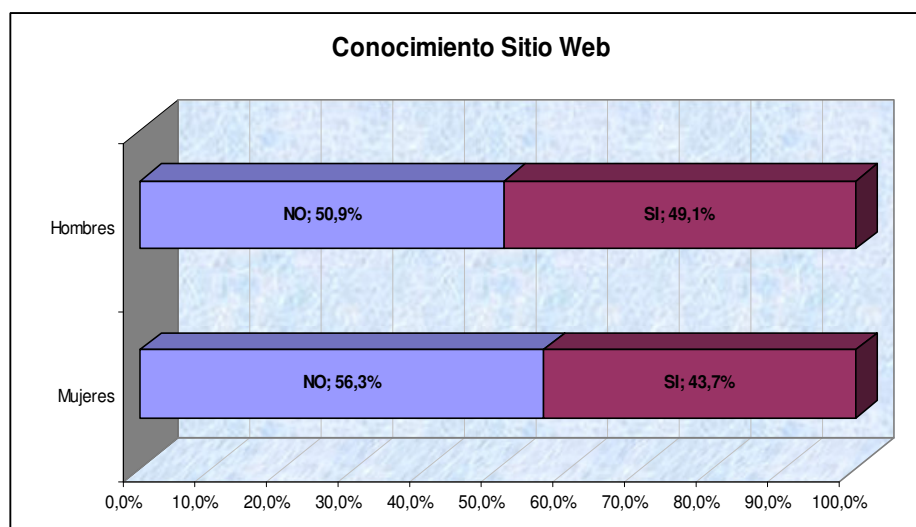
Por otro lado, un 10,1% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declararon haber utilizado el Call Center; aunque entre las mujeres ese porcentaje es levemente superior, alcanzando un 11,1%.

Por otro lado, el grupo que declara en mayor porcentaje haber utilizado el Call Center es el de las mujeres entre 18 y 35 años, con un 13,8%.

¿Ha utilizado nuestro Call Center?							
Sexo	Edad	NO		SI		Total general	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	1: Menor de 18	62	87,3%	9	12,7%	71	100,0%
	2: 18-35	610	86,2%	98	13,8%	708	100,0%
	3: 36-60	561	90,8%	57	9,2%	618	100,0%
	4: 61 o más	104	97,2%	3	2,8%	107	100,0%
Total Mujeres		1337	88,9%	167	11,1%	1504	100,0%
Hombres	1: Menor de 18	58	93,5%	4	6,5%	62	100,0%
	2: 18-35	597	89,5%	70	10,5%	667	100,0%
	3: 36-60	581	91,8%	52	8,2%	633	100,0%
	4: 61 o más	113	92,6%	9	7,4%	122	100,0%
Total Hombres		1349	90,9%	135	9,1%	1484	100,0%
Total general		2686	89,9%	302	10,1%	2988	100,0%

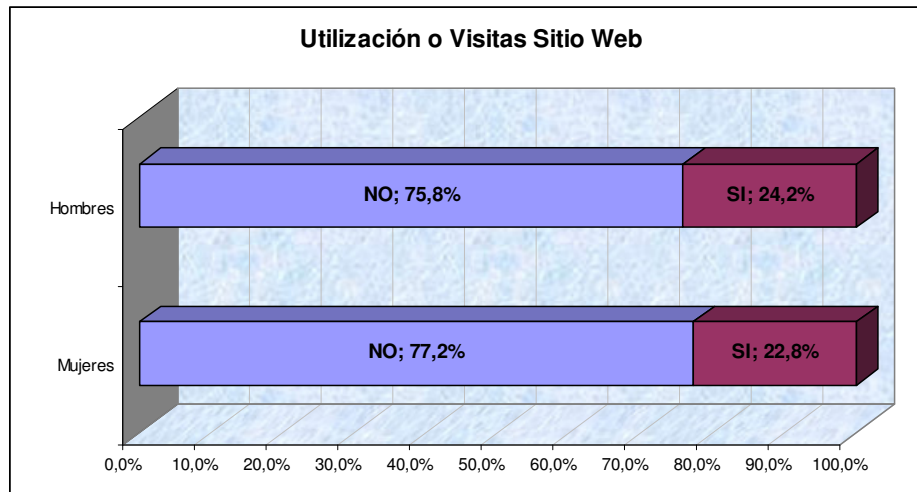


4.7 Oficina Internet



El 46,3% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) que respondieron esta pregunta, saben del Sitio Web institucional, y de entre estos, son los hombres quienes mayoritariamente declaran conocerlo (49,1%). Por otro lado, al considerar la variable edad se tiene que quienes más declaran saber que el Servicio cuenta con Sitio Web son los hombres de 18 a 35 años, con un 57%.

4.2 ¿Sabe que el Servicio cuenta con un Sitio Web?							
Sexo	Edad	NO		SI		Total general	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	1: Menor de 18	58	47,9%	63	52,1%	121	100,0%
	2: 18-35	563	49,6%	572	50,4%	1135	100,0%
	3: 36-60	621	59,5%	422	40,5%	1043	100,0%
	4: 61 o más	179	80,3%	44	19,7%	223	100,0%
Total Mujeres		1421	56,3%	1101	43,7%	2522	100,0%
Hombres	1: Menor de 18	53	53,5%	46	46,5%	99	100,0%
	2: 18-35	468	43,0%	620	57,0%	1088	100,0%
	3: 36-60	572	54,2%	484	45,8%	1056	100,0%
	4: 61 o más	157	74,4%	54	25,6%	211	100,0%
Total Hombres		1250	50,9%	1204	49,1%	2454	100,0%
Total general		2671	53,7%	2305	46,3%	4976	100,0%



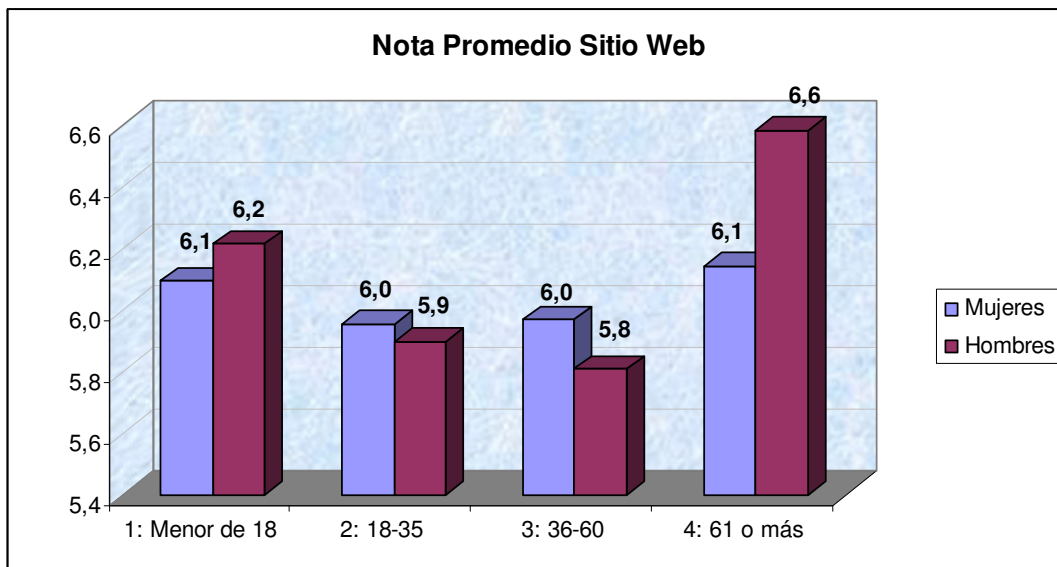
El 23,5% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declararon haber visitado o utilizado el Sitio Web, aunque entre los hombres ese porcentaje aumenta a un 24,2. Entre quienes más declaran haberlo visitado están los hombres de 18 a 35 años, con un 29,3%.

		¿Ha utilizado el Sitio Web?				Total general	
Sexo	Edad	NO		SI			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	1: Menor de 18	74	77,9%	21	22,1%	95	100,0%
	2: 18-35	622	71,9%	243	28,1%	865	100,0%
	3: 36-60	593	79,8%	150	20,2%	743	100,0%
	4: 61 o más	124	96,9%	4	3,1%	128	100,0%
Total Mujeres		1413	77,2%	418	22,8%	1831	100,0%
Hombres	1: Menor de 18	63	79,7%	16	20,3%	79	100,0%
	2: 18-35	617	70,7%	256	29,3%	873	100,0%
	3: 36-60	607	78,3%	168	21,7%	775	100,0%
	4: 61 o más	127	92,0%	11	8,0%	138	100,0%
Total Hombres		1414	75,8%	451	24,2%	1865	100,0%
Total general		2827	76,5%	869	23,5%	3696	100,0%

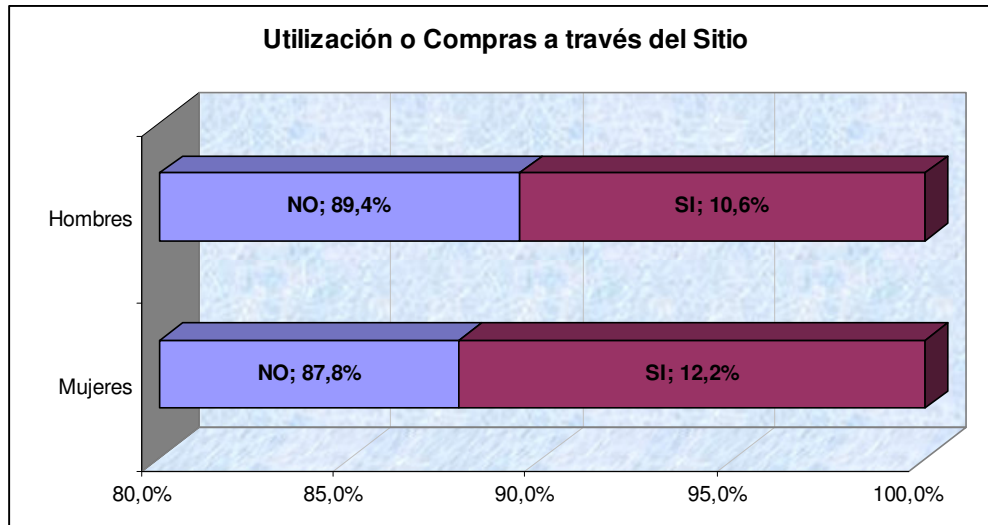


Nota Promedio Sitio Web		
Sexo	Edad	Total
Mujeres	1: Menor de 18	6,1
	2: 18-35	6,0
	3: 36-60	6,0
	4: 61 o más	6,1
Total Mujeres		6,0
Hombres	1: Menor de 18	6,2
	2: 18-35	5,9
	3: 36-60	5,8
	4: 61 o más	6,6
Total Hombres		5,9
Total general		5,9

Al solicitar a los(as) usuarios(as) que evaluaran al Sitio Web, la nota promedio alcanzó un 5,9. Aunque entre las mujeres el promedio alcanzó un 6,0.



Por otro lado, la evaluación promedio más baja se registró entre los hombres de 36 a 60 años, con un 5,8. En tanto que la mejor nota promedio corresponde a la de los hombres de 61 años o más, con un 6,6.



Un 11,4% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declaró haber utilizado o comprado algún producto a través del Sitio Web, aunque entre las mujeres ese porcentaje alcanza un 12,2%.

4.3 ¿Ha utilizado o comprado algún producto disponible en el Sitio Web?

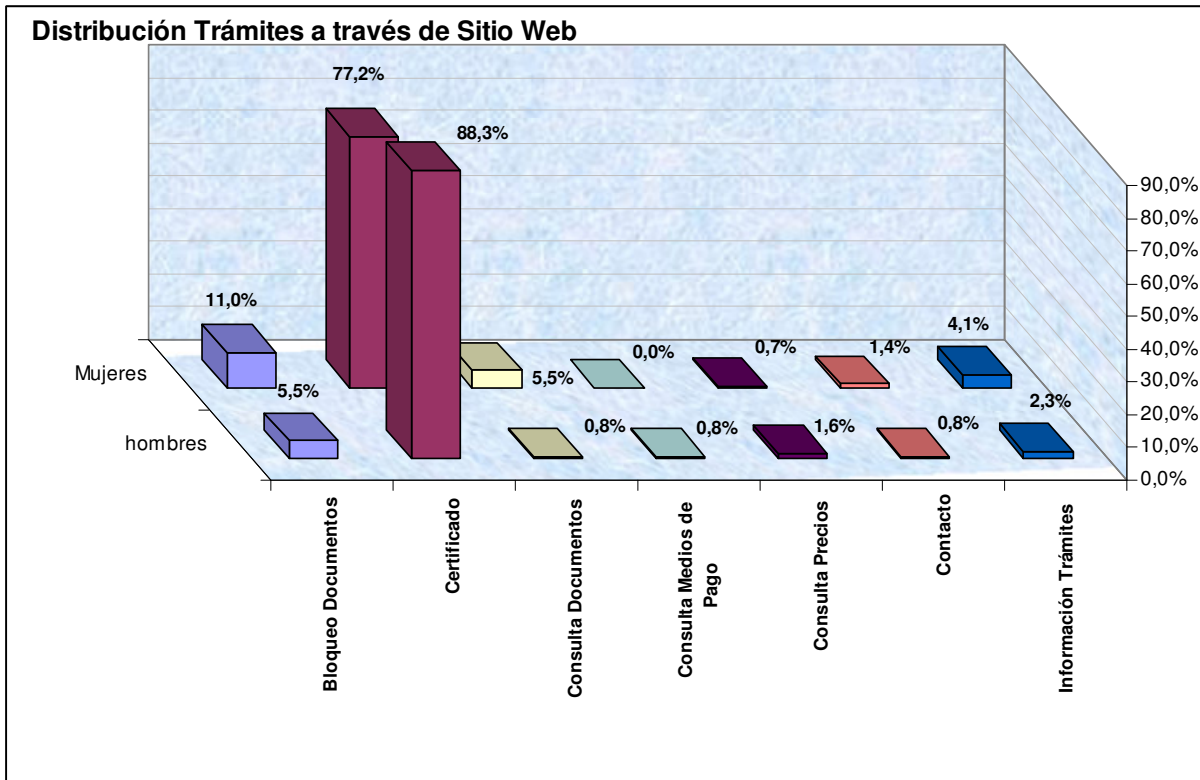
Sexo	Edad	NO		SI		Total general	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	1: Menor de 18	52	94,5%	3	5,5%	55	100,0%
	2: 18-35	476	84,8%	85	15,2%	561	100,0%
	3: 36-60	443	89,0%	55	11,0%	498	100,0%
	4: 61 o más	67	98,5%	1	1,5%	68	100,0%
Total Mujeres		1038	87,8%	144	12,2%	1182	100,0%
Hombres	1: Menor de 18	52	96,3%	2	3,7%	54	100,0%
	2: 18-35	511	88,9%	64	11,1%	575	100,0%
	3: 36-60	426	87,7%	60	12,3%	486	100,0%
	4: 61 o más	84	98,8%	1	1,2%	85	100,0%
Total Hombres		1073	89,4%	127	10,6%	1200	100,0%
Total general		2111	88,6%	271	11,4%	2382	100,0%

Por otro lado, las mujeres de 18 a 35 años son quienes declararon en mayor porcentaje que utilizaron o compraron algún producto a través del Sitio Web, alcanzando un 15,2% de quienes respondieron esta pregunta.



Trámite/Producto	Nº	%
Bloqueo Documentos	23	8,4%
Certificado	225	82,4%
Consulta Documentos	9	3,3%
Consulta Medios de Pago	1	0,4%
Consulta Precios	3	1,1%
Contacto	3	1,1%
Información Trámites	9	3,3%
Total	273	100,0%

Respecto del trámite o producto adquirido a través del Sitio Web, el principal es la compra de certificados, el cual obtuvo un 82,4% de menciones entre los(as) usuarios(as) que contestaron esta pregunta.

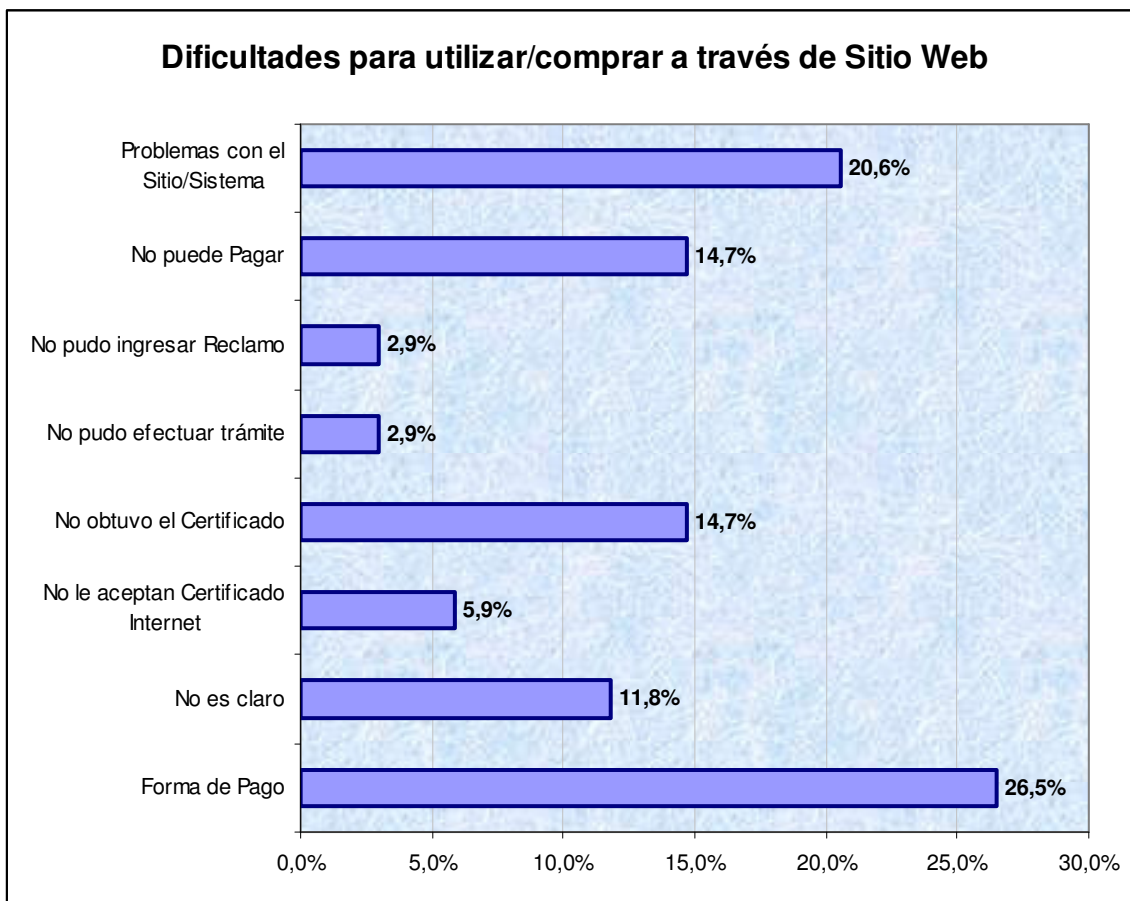


A nivel de género, tanto hombres como mujeres declaran que el principal trámite realizado es "Certificados", seguido por "Bloqueo de Documentos".



4.4 ¿Qué medio de pago utilizó?		
	Nº	%
1.- Tesorería .cl	62	27,4%
2.- miscuentas.com	57	25,2%
3.- Servipag	107	47,3%
Total general	226	100,0%

El principal medio de pago utilizado es "Servipag", con un 47,3% de menciones.



Por otro lado, la principal dificultad para utilizar o comprar a través del Sitio Web es la "Forma de Pago", con un 26,5% de menciones, seguido por "Problemas con el Sitio o con el Sistema", con un 20,6%.



4.8 Contactos

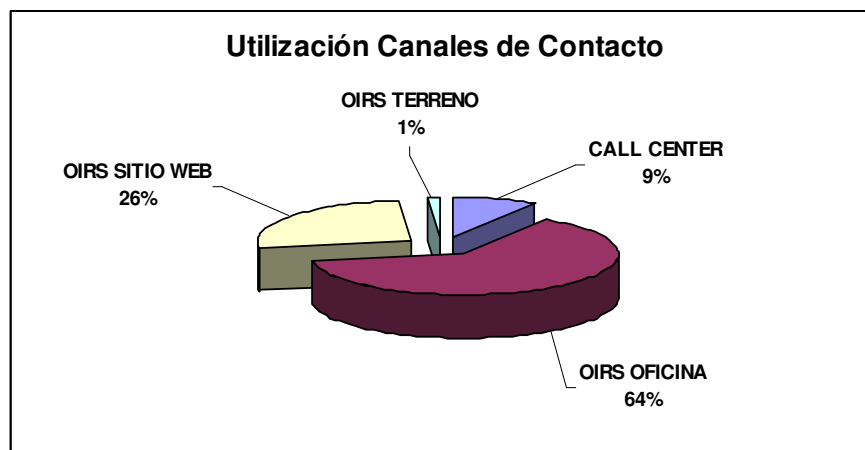
(Medición diciembre 2008)

Al consultar a los(as) usuarios(as) por la realización de consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCeI, se tiene que el 11,02% de ellos realizaron un Contacto, siendo las mujeres quienes muestran un porcentaje superior, con un 11,63%.

5. ¿Ha realizado usted alguna consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCeI?									
1.1 Sexo	S/I		NO		SI		Total general		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Mujeres	2	0,35%	507	88,02%	67	11,63%	576	100,00%	
Hombres	1	0,17%	523	89,55%	60	10,27%	584	100,00%	
(en blanco)		0,00%		0,00%	1	100,00%	1	100,00%	
Total general	3	0,26%	1.030	88,72%	128	11,02%	1.161	100,00%	

Por otro lado, al considerar la variable edad, el mayor porcentaje de personas que realizaron un Contacto corresponde a aquellas pertenecientes al tramo etáreo de 36 a 60 años (12,73%). Cabe señalar que en algunos casos, la persona indicó haber utilizado más de un medio de Contacto.

5. ¿Ha realizado usted alguna consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCeI?									
1.2 Edad	S/I		NO		SI		Total general		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Menos de 18	1	1,72%	54	93,10%	3	5,17%	58	100,00%	
18-35	2	0,38%	473	89,25%	55	10,38%	530	100,00%	
36-60	0	0,00%	432	87,27%	63	12,73%	495	100,00%	
61 o más	0	0,00%	71	93,42%	5	6,58%	76	100,00%	
Total general	3	0,26%	1.030	88,87%	126	10,87%	1.159	100,00%	

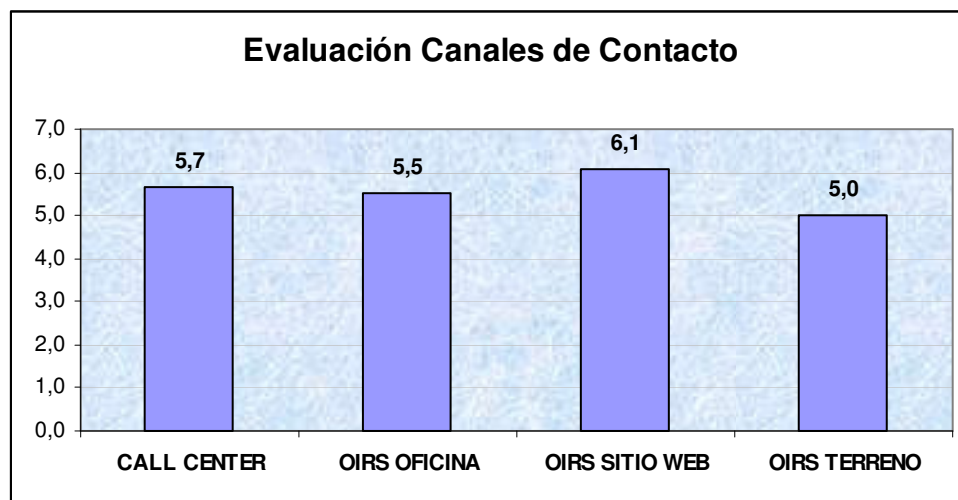


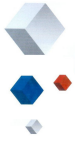


Respecto del medio a través del cual la persona realizó el Contacto (consulta, reclamo, sugerencia o felicitación), el principal es OIRS Oficina, con un 64% de menciones, seguido por OIRS Sitio Web, con un 26%.

Cuenta de 5.1 Medio Contacto		
5.1 Medio Contacto	Total	%
CALL CENTER	12	8,96%
OIRS OFICINA	85	63,43%
OIRS SITIO WEB	35	26,12%
OIRS TERRENO	2	1,49%
Total general	134	100,00%

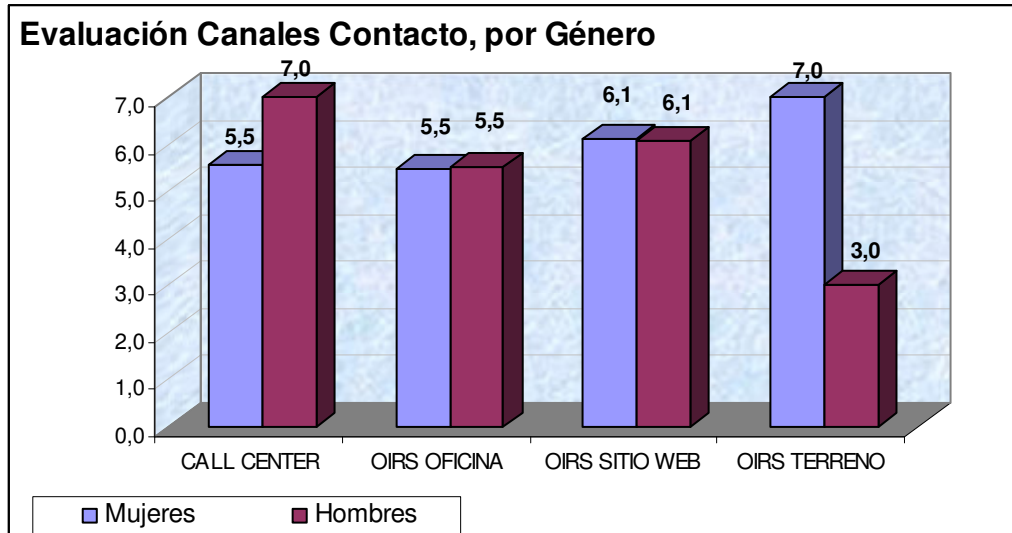
En cuanto a la evaluación de los canales de Contacto, el que obtuvo la mayor nota promedio es OIRS Sitio Web, con un 6,1. En concordancia con esto, OIRS Sitio Web es el canal que presenta el mayor porcentaje de notas en el rango de 6 a 7, 85,71%.





5.1 Medio Contacto	5.2 Nota Medio Contacto										
	1	2	3	4	5	6	7	Total	Rango 6 a 7	%	Nota Promedio
CALL CENTER			1	1	3	3	4	12	7	58,33%	5,7
OIRS OFICINA	7	3	2	3	11	24	31	81	55	67,90%	5,5
OIRS SITIO WEB		2			3	16	14	35	30	85,71%	6,1
OIRS TERRENO			1				1	2	1	50,00%	5,0
Total general	7	5	4	4	17	43	51	131	94	71,76%	5,6

A nivel de género, los hombres evalúan con nota promedio 7 los canales Call Center y OIRS Terreno (Atención en Terreno), en tanto que entre las mujeres se observan en general menores notas, en especial para OIRS Terreno, que obtuvo una nota promedio de 3,0.

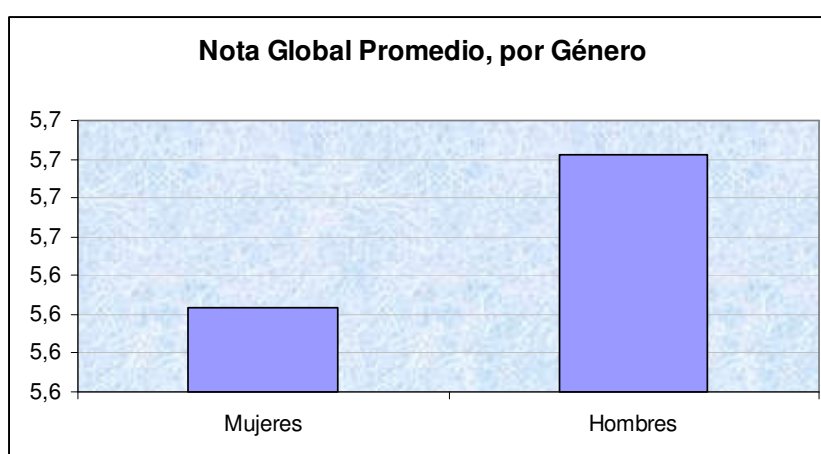




4.9 Nota Final

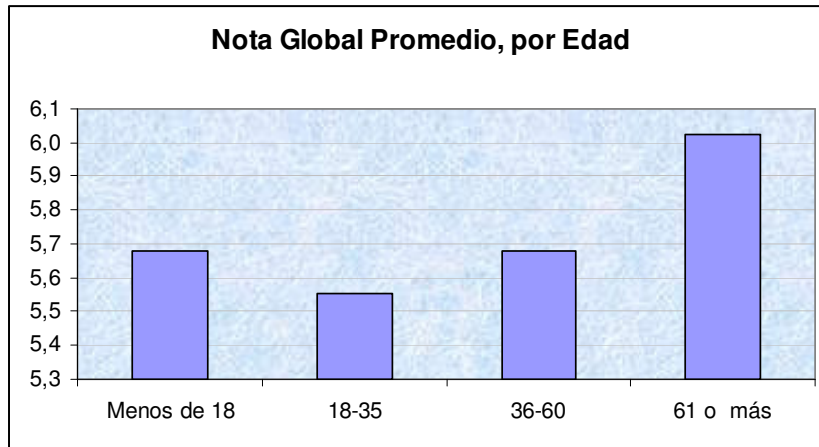
Promedio de 6. Nota Global SRCel	
1.1 Sexo	Total
Mujeres	5,6
Hombres	5,7
Total general	5,7

En cuanto a la evaluación global de los usuarios encuestados respecto de la institución, la nota promedio es un 5,7. Cabe señalar que, entre las mujeres, la nota promedio asciende a 5,6, y entre los hombres, 5,7.



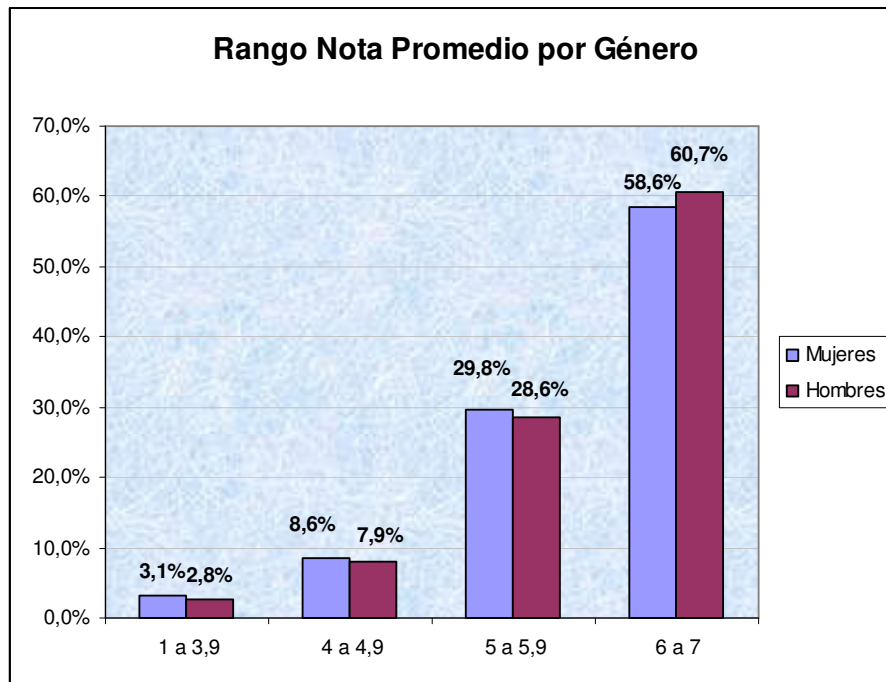
Por otro lado, la mejor nota promedio se observa entre hombres y mujeres de 61 años o más, con un 6,0. En tanto que la nota global promedio más baja se registra en el tramo de edad de 18 a 35 años, con un 5,6.

Promedio de 6. Nota Global SRCel	
1.2 Edad	Total
Menos de 18	5,7
18-35	5,6
36-60	5,7
61 o más	6,0
Total general	5,7



En cuanto a los rangos de nota que asignaron los encuestados, se tiene que el 59,6% de los encuestados(as) evaluaron al Servicio con una nota entre 6 y 7, en tanto que en el caso de los hombres esa proporción alcanzó a un 60,7% y entre las mujeres ese rango de notas alcanzó un 58,6%.

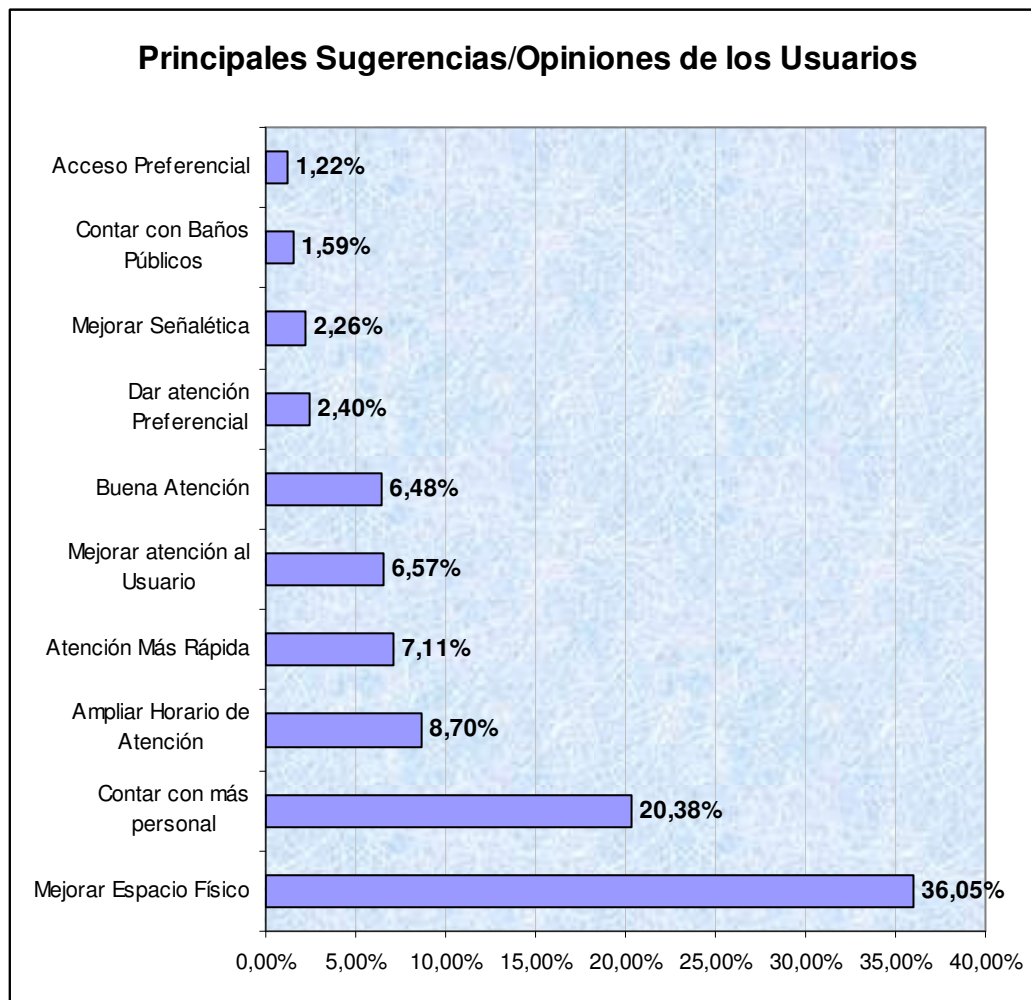
Rango Edad	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1 a 3,9	95	3,1%	84	2,8%	179	2,9%
4 a 4,9	264	8,6%	240	7,9%	504	8,3%
5 a 5,9	916	29,8%	865	28,6%	1.781	29,2%
6 a 7	1.802	58,6%	1.839	60,7%	3.642	59,6%
Total	3.077	100,0%	3.028	100,0%	6.106	100,0%





4.10 Sugerencias de los usuarios

Las principales sugerencias u opiniones que entregaron los(as) usuarios(as) dicen relación con "Mejorar el Espacio Físico de la Oficina" (36,05%), lo cual se refiere a adecuar los espacios de atención y espera, contar con ventilación, instalar baños para uso de los(as) usuarios(as), mejorar el aspecto de la edificación, entre otros.



El detalle se muestra a continuación:



7. Opinión o Sugerencia del Usuario	Nº	%
Mejorar Espacio Físico	796	36,05%
Contar con más personal	450	20,38%
Ampliar Horario de Atención	192	8,70%
Atención Más Rápida	157	7,11%
Mejorar atención al Usuario	145	6,57%
Buena Atención	143	6,48%
Dar atención Preferencial	53	2,40%
Mejorar Señalética	50	2,26%
Contar con Baños Públicos	35	1,59%
Acceso Preferencial	27	1,22%
Publicar más información sobre Trámites	26	1,18%
Instalar Lista de Precios	13	0,59%
Cumplir plazos de trámites	10	0,45%
Respetar orden de atención	9	0,41%
Otros	7	0,32%
Cambiar foto CI	6	0,27%
Contar con turnomático	6	0,27%
Mejorar Sitio Web	6	0,27%
Problema Firma Sistema Identificación	6	0,27%
Precios elevados	5	0,23%
Difundir Call Center y Sitio Web	4	0,18%
Mejor que otras Oficinas	4	0,18%
Que todas las Oficinas sean buenas como esta	4	0,18%
Contar con Música Ambiental	3	0,14%
Mejorar Medios de Pago Internet	3	0,14%
Permitir todos los trámites en una Oficina	3	0,14%
Reincorporar TLP	3	0,14%
Abrir más Oficinas	2	0,09%
Cambiar ubicación Oficina	2	0,09%
Instalar Computador	2	0,09%
Instalar Equipos Cédula	2	0,09%
Instalar TV	2	0,09%
Mejorar Orden de Atención	2	0,09%
Seguridad Deficiente	2	0,09%
Sitio Web, bueno	2	0,09%
Contar con Casino	1	0,05%
Contar con Estacionamientos	1	0,05%
Contar con Guardia de Seguridad	1	0,05%
Contar con personal bilingüe en Pasaportes	1	0,05%
Facilitar trámites menores de edad	1	0,05%
Habilitar más Servicios en Internet	1	0,05%
Incorporar Certificado de Antecedentes en Sitio Web	1	0,05%
Instalar surtidores de agua	1	0,05%
Libros de sugerencias y reclamos a la vista	1	0,05%
Mal Servicio	1	0,05%
Mala atención telefónica	1	0,05%
Más alternativas de pago	1	0,05%
Más información sobre Internet	1	0,05%
Más oficinas para atención a Extranjeros	1	0,05%
Mejorar Sistema Computacional	1	0,05%
Mejorar Trámite CI	1	0,05%
Mejorar Vestimenta Guardias	1	0,05%
No pudo obtener Certificado de Antecedentes	1	0,05%
Problema con Medio de Pago Internet	1	0,05%
Problema para realizar el Trámite	1	0,05%
Realizar trámite a través de Internet	1	0,05%
Respetar Fila de Atención	1	0,05%
Turnomático más visible	1	0,05%
Ubicar turnomático en la entrada	1	0,05%
Uniforme e identificación Funcionarios	1	0,05%
Zonas de Seguridad y Vías de Evacuación	1	0,05%
Total general	2.208	100,00%
Total usuarios(as) que no entregaron Opinión	3.993	
Total Encuestados(as)	6.201	



5 RESULTADOS COMPARATIVOS

A continuación se presentan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios a nivel agregado nacional registrados en los últimos cinco años:

FACTOR EVALUADO	NOTA O VALOR				
	2008	2007	2006	2005	2004
Evaluación Aspectos Generales del Trámite					
Rapidez Fila	5,6	5,7	5,7	5,4	5,4
Rapidez Atención	5,9	6,1	6,2	6,1	6,1
Amabilidad Atención	6,2	6,3	6,3	6,4	6,3
Calidad Producto o Servicio	6,2	6,4	6,5	6,5	6,5
Dificultad para Realizar el Trámite (% respuestas afirmativas)	3%	4%	8%	9%	9%
Evaluación Aspectos Generales de la Oficina					
Espacio Físico	5,2	5,4	5,3	5,2	4,2
Señalética	5,4	5,6	5,7	6	5,6
Limpieza y Cuidad de la Oficina	5,9	6,0	6,2	6,2	5,6
Horario Atención	5,5	5,5	5,6	5,8	4,2
Evaluación de la Persona que lo Atendió					
Grado de Conocimiento	6,2	6,5	6,6	6,6	5,6
Claridad en el Habla	6,2	6,5	6,5	6,5	5,6
Presentación Personal	6,4	6,6	6,7	6,8	5,6
Comparación con Otros Servicios Públicos					
Calidad de la Atención	5,9	5,9	5,5	6	5,6
Tecnología Implementada	5,8	5,9	5,4	6,1	5,6
Infraestructura	5,3	5,4	4,9	5,5	4,2
Nota Global	5,7	5,8	5,8	5,8	5,9
% de Usuarios que evalúan al Servicio con Nota de 6 a 7	60%	65%	67%	68%	s/i

**Variación Porcentual Evaluación por Factor 2008/2007****Evaluación Aspectos Generales del Trámite**

Rapidez Fila	-1,75%
Rapidez Atención	-3,28%
Amabilidad Atención	-1,59%
Calidad Producto o Servicio	-3,13%

Dificultad para Realizar el Trámite

(% respuestas afirmativas)	-35,00%
----------------------------	---------

Evaluación Aspectos Generales de la Oficina

Espacio Físico	-3,70%
Señalética	-3,57%
Limpieza y Cuidad de la Oficina	-1,67%
Horario Atención	0,00%

Evaluación de la Persona que lo Atendió

Grado de Conocimiento	-4,62%
Claridad en el Habla	-4,62%
Presentación Personal	-3,03%

Comparación con Otros Servicios Públicos

Calidad de la Atención	0,00%
Tecnología Implementada	-1,69%
Infraestructura	-1,85%

Nota Global	-1,72%
--------------------	---------------

% de Usuarios que evalúan al Servicio con Nota de 6 a 7	-8,33%
--	---------------

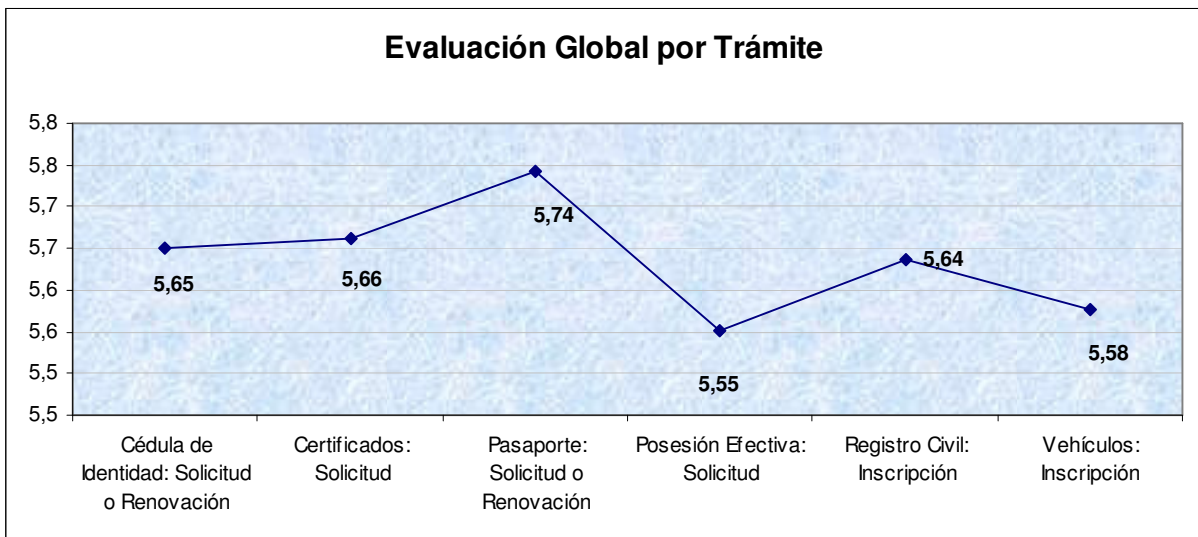
Al analizar la variación porcentual entre los resultados obtenidos en la medición del año 2008 versus los registrados en el año 2007, se puede observar una disminución de la nota con que los(as) usuarios(as) califican los atributos aquí mostrados. Entre ellos, el porcentaje de usuarios(as) que evalúan al SRCeI con nota global entre 6 y 7 es el que muestra la mayor disminución (-8,33%).

Por otro lado, cabe señalar que en el caso de "Dificultad para realizar el Trámite" este muestra una disminución de -35%, es decir ha bajado la cantidad de personas que declararon haber tenido alguna dificultad para realizar el trámite por el que acudieron a la Oficina.

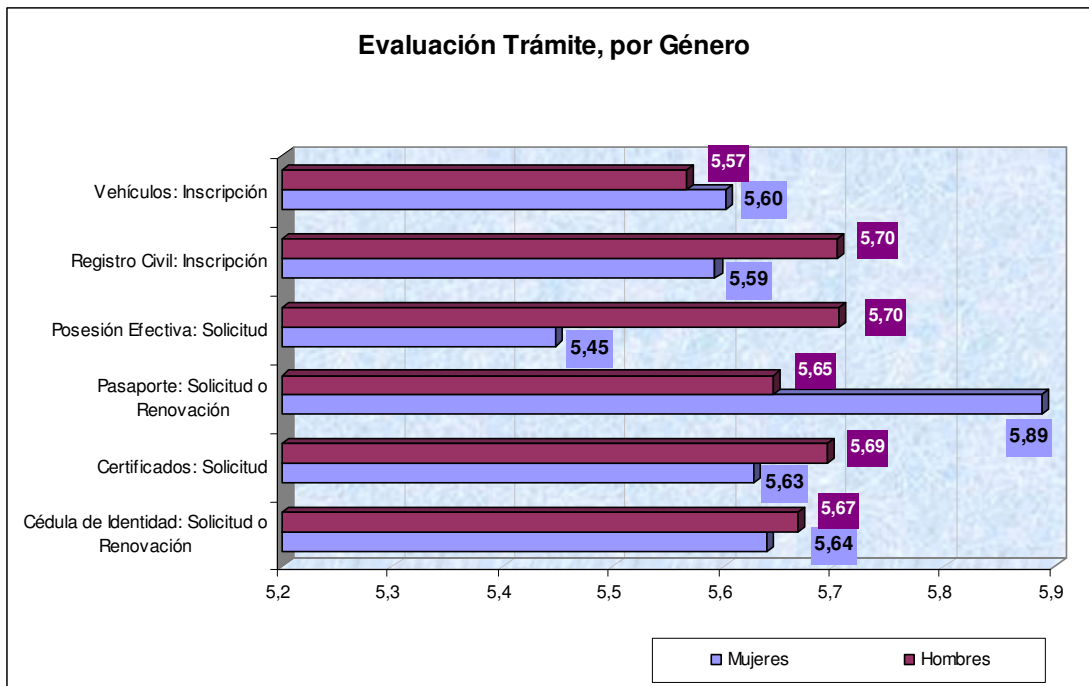


6 EVALUACIÓN POR TRÁMITE

En este capítulo se presentará el resultado de la Encuesta de Satisfacción a nivel agregado nacional y desagregado regional, para la consulta hecha a los usuarios en orden a la percepción (nota) respecto de nuestros principales productos: Cédula de Identidad, Pasaporte, Inscripción Registro Vehículos Motorizados, Inscripción en registro Civil, Certificados Computacionales y Posesiones Efectivas. Estos resultados se mostrarán primero en términos absolutos para cada trámite tanto a nivel agregado nacional como desagregado regional. Además, se presentará el ranking de las Regiones respecto de las notas obtenidas por trámite o producto.



A nivel nacional, el producto con mejor evaluación es Pasaporte (5,74), seguido por Cédula y Certificados (5,66). El producto con menor evaluación es Solicitud de Posesiones Efectivas (5,55).



Por otro lado, al analizar los resultados por género, se observa que entre las mujeres el trámite que resultó mejor evaluado es Pasaporte, con un 5,9. En tanto que el que obtuvo la menor nota global es Posesión Efectiva, con un 5,4.

Entre los hombres, en cambio, se observa una dispersión menor entre cada trámite, acercándose todos al promedio general de 5,7.

Promedio de 6. Nota Global SRCel	
Región	Total
I	5,6
II	5,7
III	6,0
IV	5,6
IX	6,1
V	5,9
VI	5,9
VII	5,8
VIII	5,6
X	5,7
XI	5,8
XIII	5,5
XIV	5,6
XV	5,8
Total general	5,7



A nivel regional, la mayor nota global promedio se registró en la Región de la Araucanía (6,1), seguida por la Región de Atacama (6,0) y las Regiones de Valparaíso y O'Higgins (5,9).

Promedio de 6. Nota Global SRCel							
Región	Cédula de Identidad	Certificados	Pasaporte	Posesión Efectiva	Registro Civil	Vehículos	Total
I	6,0	5,6	5,4	4,5	6,2	5,5	5,6
II	5,7	5,6	4,4	5,4	5,8	6,3	5,7
III	6,2	5,9		6,3		5,6	6,0
IV	5,6	5,6		5,9	5,6	5,5	5,6
IX	6,1	6,2	5,8	5,7	5,8	6,1	6,1
V	5,9	5,9	6,0	5,8	5,8	5,8	5,9
VI	5,8	5,9	6,2	5,8	6,3	6,0	5,9
VII	5,9	5,8	6,1	5,5	5,3	5,8	5,8
VIII	5,7	5,7	5,6	5,0	5,8	5,6	5,6
X	5,4	5,6	6,0	5,0	5,3	5,1	5,5
XI	5,9	5,8		6,0		5,5	5,8
XII	6,1	6,1		6,0	5,7	6,1	6,1
XIII	5,5	5,5	5,8	5,5	5,4	5,4	5,5
XIV	5,8	5,6	5,7	4,0	4,0	5,3	5,6
XV	5,7	6,0	5,9	6,1	5,9	5,2	5,8
Total general	5,7	5,7	5,8	5,6	5,6	5,6	5,7

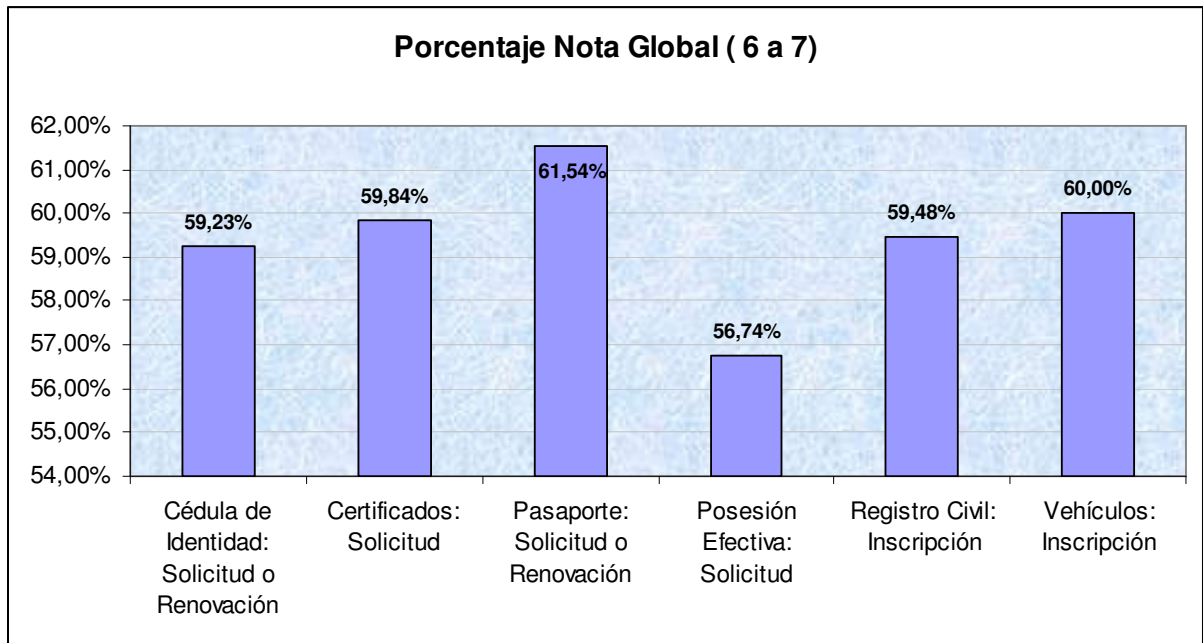
Al analizar la nota global asociada a cada trámite, a nivel regional, se tiene que "Cédula de Identidad" obtuvo la mayor nota promedio asociada en la Región de Atacama (6,2), en tanto que la menor se registró en la Región Metropolitana (5,5).

"Certificados", en tanto, fue mejor evaluado en la Región de La Araucanía (6,2), siendo en la Región Metropolitana donde obtuvo la menor nota global asociada (5,5).

El trámite de Pasaporte fue mejor calificado en la Región de O'Higgins (6,2), y la menor nota global se registró en la Región de Antofagasta (4,4). Posesión Efectiva, por su parte, registra la mejor nota global en la Región de Atacama (6,3) y la más baja en la Región de Los Ríos (4,0).

La mejor nota global asociada al trámite Inscripción en el Registro Civil se dio en la Región de O'Higgins (6,3), en tanto que en la Región de Los Ríos fue calificado globalmente con la nota promedio más baja (4,0).

Finalmente, Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados registró la mayor nota global promedio en la Región de Antofagasta (6,3), y la menor en la Región de Los Lagos (5,1).



Respecto del rango de notas globales asociadas a cada trámite, en el tramo de 6 a 7, la mayor concentración se dio para el trámite Pasaporte (61,54%), seguido por Vehículos (60%), en tanto que el menor porcentaje de notas globales en dicho rango lo registró el trámite Posesiones Efectivas (56,74%).

Trámite	6 a 7	Total (Sobre Trámites Clasificados, sin Blancos)	%
Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	1.238	2.090	59,23%
Certificados: Solicitud	1.730	2.891	59,84%
Pasaporte: Solicitud o Renovación	104	169	61,54%
Posesión Efectiva: Solicitud	101	178	56,74%
Registro Civil: Inscripción	160	269	59,48%
Vehículos: Inscripción	252	420	60,00%
Total	3.585	6.017	59,58%



A continuación se muestra el rango general de notas, incluyendo la clasificación "Otros" y la cantidad de notas globales en blanco.

6. Nota Global SRCel por Trámite								
Nota	Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	Certificados: Solicitud	Otros	Pasaporte: Solicitud o Renovación	Posesión Efectiva: Solicitud	Registro Civil: Inscripción	Vehículos: Inscripción	Total general
1 a 3,9	53	88	5	3	4	12	15	180
4 a 5,9	799	1.073	40	62	73	97	153	2.297
6 a 7	1.238	1.730	89	104	101	160	252	3.674
Blanco	16	39	5	0	0	2	3	65
Total general	2.106	2.930	139	169	178	271	423	6.216

Distribución por Rango de Nota								
Nota	Cédula de Identidad: Solicitud o Renovación	Certificados: Solicitud	Otros	Pasaporte: Solicitud o Renovación	Posesión Efectiva: Solicitud	Registro Civil: Inscripción	Vehículos: Inscripción	Total general
1 a 3,9	2,52%	3,00%	3,60%	1,78%	2,25%	4,43%	3,55%	2,90%
4 a 5,9	37,94%	36,62%	28,78%	36,69%	41,01%	35,79%	36,17%	36,95%
6 a 7	58,78%	59,04%	64,03%	61,54%	56,74%	59,04%	59,57%	59,11%
Blanco	0,76%	1,33%	3,60%	0,00%	0,00%	0,74%	0,71%	1,05%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



7 SINTESIS

El resumen del presente estudio nacional nos señala que respecto a:

a) **Perfil del cliente:** Este se encuentra constituido por un 49,27% de hombres y 50,25% de mujeres. El 44% del público encuestado se ubica en el tramo etéreo de 18-35 años, el 42% en el tramo 36-60 años, el 8% de 61 años o más y el 5% corresponde a menores de 18 años.

b) **Percepción de algún tipo de dificultad o discriminación para acceder a los productos o servicios del Registro Civil:** La mayoría de los usuarios encuestados, 98%, indicaron no haber tenido dificultades de acceso a la Oficina.

Con respecto al tipo de dificultad en el acceso que percibieron los usuarios encuestados, las principales son "Ubicación de la Oficina" (20,2%), "No hay estacionamientos" (16,2%) y "No puede subir escaleras" (10,1%).

c) **Evaluación y satisfacción del cliente en los diferentes trámites realizados en cuanto a Rapidez en la Fila, Rapidez en la Atención, Amabilidad y Calidad:**

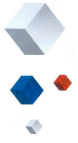
Los principales trámites realizados son Certificados (47%), Cédula de Identidad (34%) e Inscripción de Vehículos (7%).

El aspecto mejor valorado es "Calidad o Satisfacción con el Producto o Servicio solicitado", con un 6,2; en tanto que "Rapidez en la Fila", que tiene que ver con el tiempo de espera para ser atendido, es el que registra la menor calificación por parte de los encuestados (5,6)

d) **Adecuación de la Oficina, de la persona que atendió y del trámite:** A nivel general, el atributo de la Oficina con mejor evaluación es Limpieza y Cuidado de ella, con un 5,9, seguido por Comodidad, ambas con un 5,6.

Respecto de la persona que atendió al usuario, el atributo que registró la mejor evaluación fue Presentación Personal (6,4).

En relación a la información disponible acerca del Trámite, esta registró una nota global de 6,0.



- e) **Factores que permiten dar una atención de calidad:** El factor que resulta más significativo para los usuarios encuestados es la Atención Rápida, con un 45,7% de menciones, lo que implica una reducción del tiempo de espera o en la fila. Por otro lado, el 14,4% de los encuestados indica que otro factor importante es que se respete el Orden de Atención o de la Fila.
- f) **Evaluación del SRCeI con respecto a otras instituciones públicas:** La mayor calificación la obtuvo "Calidad o Amabilidad en la Atención" y "Equipamiento Computacional" con un 5,8, en tanto que el aspecto menor evaluado fue "Cantidad de Personal", con un 5,2.
- g) **Call Center:** Al consultar a los usuarios sobre si sabían que el Servicio cuenta con Call Center, la gran mayoría de ellos indicó que lo ignoraba (83,6%). Cabe señalar que esta pregunta se incluyó sólo en el trabajo en terreno realizado en mayo y julio.
- h) **Servicio Internet:** El 46,3% de los usuarios encuestados declararon saber del Sitio Web institucional. En tanto que, el 23,5% lo ha utilizado, correspondiendo el mayor porcentaje a los hombres de 18 a 35 años, con un 29,3%. Por otro lado, el principal trámite realizado a través del Sitio Web es "Certificados", con un 82,4% de menciones.
- i) **Canales de Contacto:** El principal medio a través del cual la persona realizó el Contacto (consulta, reclamo, sugerencia o felicitación), es OIRS Oficina, con un 64% de menciones. En cuanto a la evaluación de los canales de Contacto, el que obtuvo la mayor nota promedio es OIRS Sitio Web, con un 6,1.
- j) **Calificación final:** Finalmente, la evaluación o nota global que los usuarios asignan a la Institución corresponde a un 5,7, inferior a la registrada en años anteriores. Cabe señalar que, a nivel regional, la mayor nota global promedio se registró en la Región de la Araucanía (6,1).