

GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

PRE-INFORME ENCUESTA SATISFACCION DE USUARIOS 2008

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



RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe contiene los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2008 del Servicio de Registro Civil e Identificación, respecto de la nota con que los usuarios encuestados evaluaron a la Institución en forma global y según Trámite realizado. Asimismo, se incorpora un análisis comparativo con respecto a resultados obtenidos en procesos de años anteriores.

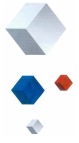
De entre los resultados cabe destacar que un 59,5% del total de usuarios encuestados evalúan, en forma global, al Servicio con nota igual o superior a 6 (de muy bueno a excelente).

Al desglosar este resultado por trámite realizado, el mayor porcentaje de usuarios que asignaron una nota global igual o superior a 6 corresponde a quienes declararon haber realizado Otros trámites, con un 65,5%, seguido por Pasaportes con un 64,1% y Certificados con un 61,2%.



INDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETIVOS	5
2.1	Objetivos Generales	5
2.2	Objetivos Específicos	5
3	MÉTODO	7
4	EVALUACIÓN GLOBAL	9
5	RESULTADOS POR PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	12
6	PRINCIPALES RESULTADOS COMPARATIVOS	13



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.

La primera toma de datos se realizó los días 15 y 16 de mayo de 2008, en las principales oficinas del país.



2 OBJETIVOS

Objetivos Generales

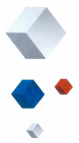
1. Investigar y conocer el grado de satisfacción que presentan los usuarios tanto con el producto o servicio solicitado como en la atención recibida en aquellas Oficinas que resultan críticas desde el punto de vista del nivel de atenciones y de reclamos registrados a través de la Oficina Internet y de las OIRS.
2. Recoger las opiniones de los Usuarios en orden a mejorar el servicio prestado por la institución.
3. 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 desarrolladas en base a los resultados obtenidos en dichas mediciones.

Objetivos Específicos

1. 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.
2. Conocer la tendencia de uso de las Oficinas versus el lugar de residencia de los usuarios.
3. 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.
4. Detectar grado de conocimiento del precio del trámite a realizar y las eventuales dificultades que tienen los usuarios para realizar el trámite en cuestión.
5. 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.
6. Ponderar los factores considerados por los usuarios como de importancia para una atención de calidad.
7. Conocer, comparativamente, la evaluación que hace el usuario del Servicio en relación a otras instituciones públicas.
8. Detectar qué característica de nuestra Institución es la que más valoran los usuarios.



9. Detectar el grado de conocimiento, uso y valoración de los usuarios por el servicio de Call Center y del Sitio Web institucional.
10. Conocer la evaluación general hacia el Servicio por parte de los usuarios.
11. Recoger opiniones y sugerencias para mejorar nuestra atención al usuario
12. Registrar la evaluación general de los aspectos antes mencionados desagregados por género y edad.
13. Analizar las eventuales variaciones en los resultados registrados en las Encuestas realizadas con anterioridad.



3 METODO

Se aplicará el método de Encuesta presencial ya que ésta permite realizar una medición inmediatamente después de que el usuario(a) ha recibido el servicio o producto que requería.

3.1 FORMATO DE LA ENCUESTA

El formato de la encuesta consta de 1 página tamaño oficio y está conformada por 6 ítems, que serán detallados en el punto 4.2.

3.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El proceso muestral del primer semestre se aplicará, en forma simultánea, en las Oficinas señaladas en la Tabla N°1, durante los días **15 y 16 de mayo**. El horario de aplicación será de **09:00 a 13:00 hrs.**

La aplicación simultánea tiene por objeto aislar cualquier distorsión atribuible a diferentes períodos de medición que pudieran afectar los resultados de esta encuesta.

3.3 CANTIDAD DE ENCUESTADOS

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.

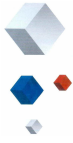


Tabla 1: Distribución de la muestra por Regiones

Región	Oficina	Nº Encuestas	Región	Oficina	Nº Encuestas
Arica y Parinacota	Arica	33	Los Ríos	Valdivia	21
	Arica so Cardenal Silva H.	10		Total	21
	Total	43	Los Lagos	Puerto Montt	36
Tarapacá	Iquique	41		Osorno	25
	Alto Hospicio	12		Castro	11
	Total	53		Puerto Varas	10
Antofagasta	Antofagasta	56		Ancud	10
	Calama	40	Total	92	
	Antofagasta so Sector Bonilla	13	Aysén	Coyhaique	10
Total	109	Total		10	
Atacama	Copiapo	28	Magallanes	Punta Arenas	25
	Vallenar	12		Total	25
	Total	40	Metropolitana	Santiago	184
La Serena y Coquimbo	La Serena	26		La Florida	64
	Coquimbo	22		Puente Alto	60
	Ovalle	15		Maipu	56
	Total	63		Providencia	51
Valparaíso	Valparaíso	65		Las Condes	49
	Vina del Mar	62		Nunoa	47
	Quilpue	27		San Bernardo	47
	San Antonio	18		San Miguel	34
	Quillota	17		Estacion Central	33
	Villa Alemana	17		Vitacura	32
	Los Andes	16		Penalolen	32
	San Felipe	15		Recoleta	26
	La Calera	11		Pudahuel	25
	Concon	10		Lo Prado	25
Total	258	Macul		25	
O'Higgins	Rancagua	46		Conchali	24
	San Fernando	15		Quinta Normal	23
	Rengo	10		La Granja	23
	Santa Cruz	10		El Bosque	22
	Total	81		La Reina	22
Maule	Talca	42		Quilicura	21
	Curico	27		La Cisterna	21
	Linares	18		Pedro Aguirre Cerda	20
	Mall Plaza Maule	11		La Pintana	20
	Parral	10		Renca	20
	San Javier	10		Melipilla	18
	Cauquenes	10		Independencia	17
	Constitucion	10		Cerro Navia	17
Total	138	San Joaquin		16	
Bío Bío	Concepcion	53		Lo Espejo	14
	Chillan	37		Los Cerrillos	14
	Los Angeles	28		Plaza Tobalaba	14
	Coronel	15	Buin	14	
	Talcahuano	13	Talagante	13	
	San Pedro de Coronel	10	San Ramon	13	
	Armando Alarcon	10	Lo Barnechea	13	
	Plaza del Trebol	10	Peñaflor	13	
	Chiguayante	10	Colina	12	
	Lota	10	Huechuraba	11	
	San Carlos	10	Padre Hurtado	10	
	Presidente Rios	10	Pasaportes	10	
Total	216	Lampa	10		
Araucanía	Temuco	47	Total	1.235	
	Angol	10	Total Nacional	2.451	
	Padre Las Casas	10			
	Total	67			



4 EVALUACIÓN GLOBAL¹

Cod Region	Rango		Total	%
	Notas de 6 a 7			
1	28		53	52,8%
2	50		107	46,7%
3	24		40	60,0%
4	39		63	61,9%
5	175		247	70,9%
6	70		81	86,4%
7	92		137	67,2%
8	121		203	59,6%
9	56		67	83,6%
10	24		63	38,1%
11	2		10	20,0%
12	22		25	88,0%
13	694		1.235	56,2%
14	4		21	19,0%
15	24		43	55,8%
Total general	1.425		2.395	59,5%

Respecto de la evaluación global de los usuarios encuestados respecto de este Servicio, un 59,5% lo calificó con una nota entre 6 a 7 (de muy bueno a excelente). En tanto que la nota promedio general corresponde a un 5,7.

¹ Se calcula respecto del total de respuestas válidas

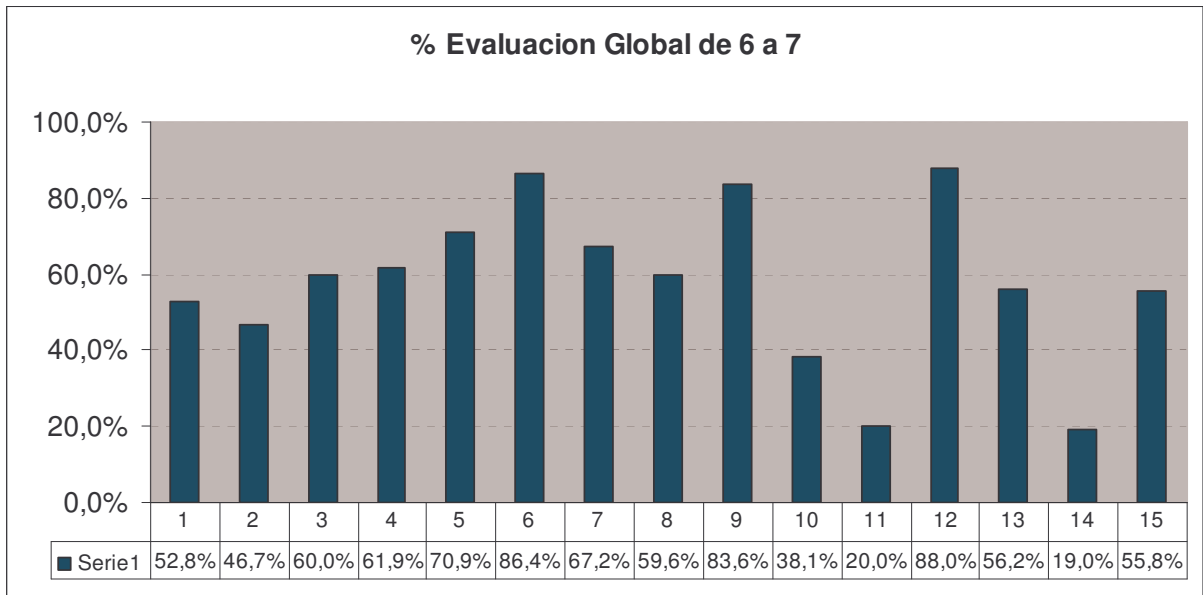


Región	May-08
1	5,5
2	5,4
3	5,7
4	5,6
5	5,8
6	5,8
7	5,9
8	5,6
9	6,2
10	5,4
11	4,8
12	6,2
13	5,6
14	4,9
15	5,8
Total general	5,7

En la siguiente tabla, se muestra la distribución de notas por Región:

Cod Region	Rango Notas							Total
	1 a 1,9	2 a 2,9	3 a 3,9	4 a 4,9	5 a 5,9	6 a 6,9	7	
1	1	0	2	6	16	17	11	53
2	4	0	3	8	42	32	18	107
3	0	0	0	7	9	13	11	40
4	0	0	1	4	19	33	6	63
5	1	1	0	9	61	130	45	247
6	0	0	6	5	0	61	9	81
7	0	0	2	11	32	66	26	137
8	2	3	2	15	60	83	38	203
9	0	0	0	1	10	32	24	67
10	0	1	0	2	36	19	5	63
11	0	0	0	4	4	2	0	10
12	0	0	0	1	2	14	8	25
13	3	10	25	88	415	450	244	1235
14	0	0	1	4	12	4	0	21
15	0	0	0	5	14	8	16	43
Total	11	15	42	170	732	964	461	2395
%	0,5%	0,6%	1,8%	7,1%	30,6%	40,3%	19,2%	100,0%

El mayor porcentaje de usuarios que evaluaron al Servicio con nota entre 6,0 y 7,0 se registró en la Región de Magallanes (88%), en tanto que el menor porcentaje dentro de esta categoría lo obtuvo la Región de Los Ríos (19%).



Al analizar los resultados promedios por Región, se puede observar que las Regiones de la Araucanía y Magallanes muestran la mayor nota promedio (6,2), en tanto que Aysén y Los Ríos registraron la menor nota promedio, con un 4,8 y 4,9 respectivamente.

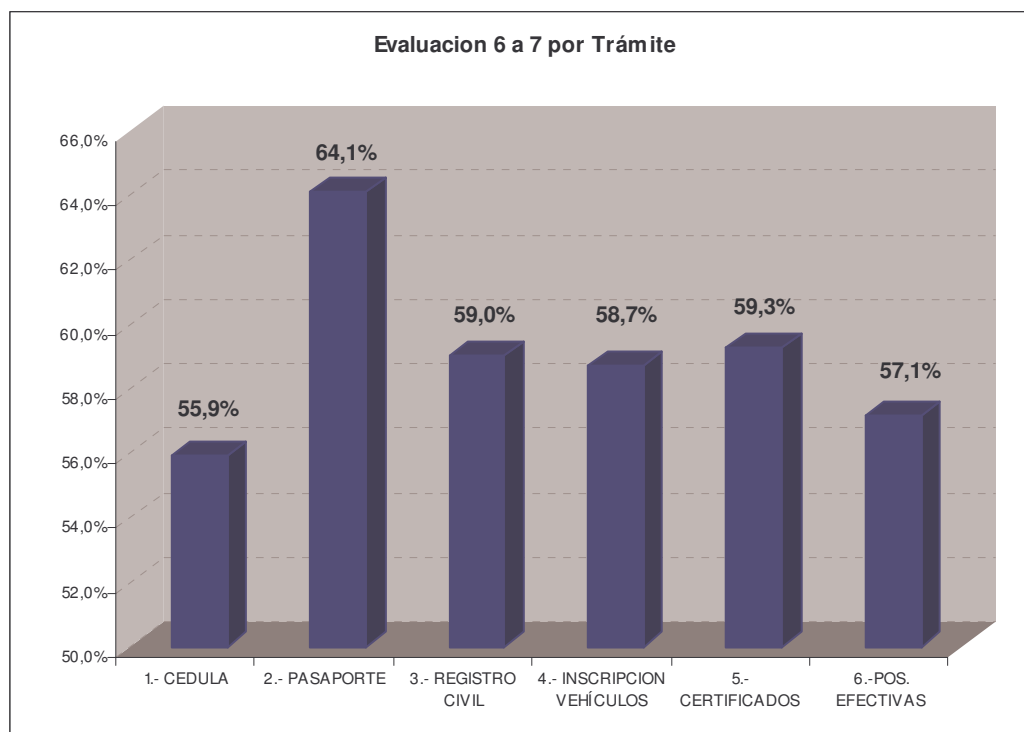
Región	May-08
1	5,5
2	5,4
3	5,7
4	5,6
5	5,8
6	5,8
7	5,9
8	5,6
9	6,2
10	5,4
11	4,8
12	6,2
13	5,6
14	4,9
15	5,8
Total general	5,7

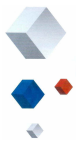


5 RESULTADOS POR PRODUCTOS ESTRATEGICOS

Al analizar el resultado por trámite realizado, se observa que, entre los usuarios que declararon haber realizado el trámite "Pasaporte", el 64,1% de ellos evaluaron al Servicio con una nota entre 6 y 7. En tanto que, entre quienes realizaron el trámite "Cédula de Identidad" sólo un 55,9% asignó una nota global en ese rango.

Rango Evaluación Trámite con Nota entre 6 y 7			
Trámite	Usuarios que realizaron el trámite		
	Nº		%
1.- CEDULA	463	828	55,9%
2.- PASAPORTE	25	39	64,1%
3.- REGISTRO CIVIL	59	100	59,0%
4.- INSCRIPCION VEHÍCULOS	111	189	58,7%
5.-CERTIFICADOS	685	1156	59,3%
6.-POS. EFECTIVAS	44	77	57,1%





6 PRINCIPALES RESULTADOS COMPARATIVOS

A continuación se muestran los principales resultados asociados a aspectos generales del trámite, de la Oficina, de la Persona que atendió al Usuario(a) y la comparación con Otros Servicios Públicos:

FACTOR EVALUADO	NOTA O VALOR					
	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Evaluación Aspectos Generales del Trámite						
Rapidez Fila	5,6	5,7	5,7	5,4	5,4	5,9
Rapidez Atención	5,9	6,1	6,2	6,1	6,1	6,4
Amabilidad Atención	6,1	6,3	6,3	6,4	6,3	6,4
Calidad Producto o Servicio	6,3	6,4	6,5	6,5	6,5	6,6
Dificultad para Realizar el Trámite (% respuestas afirmativas)	3%	4%	8%	9%	9%	6%
Evaluación Aspectos Generales de la Oficina						
Espacio Físico	5,1	5,4	5,3	5,2	4,2	5,6
Señalética	5,1	5,6	5,7	6	5,6	5,6
Limpieza y Cuidad de la Oficina	5,4	6,0	6,2	6,2	5,6	5,6
Horario Atención	5,9	5,5	5,6	5,8	4,2	5,6
Evaluación de la Persona que lo Atendió						
Grado de Conocimiento	6,3	6,5	6,6	6,6	5,6	5,6
Claridad en el Habla	6,3	6,5	6,5	6,5	5,6	5,6
Presentación Personal	6,4	6,6	6,7	6,8	5,6	5,6
Comparación con Otros Servicios Públicos						
Calidad de la Atención	5,9	5,9	5,5	6	5,6	5,3
Tecnología Implementada	5,9	5,9	5,4	6,1	5,6	5,6
Infraestructura	5,3	5,4	4,9	5,5	4,2	5,6
Nota Global	5,7	5,8	5,8	5,8	5,9	6,2

NOTA: La información relativa al proceso de encuestas será publicada al mes siguiente del termino de cada trimestre