

GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

# **INFORME**

# **MEDICIÓN SATISFACCION**

# **CIUDADANA MAYO 2009**

Servicio de Registro Civil e Identificación  
[www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl)  
Santiago, Junio 2009

---



## RESUMEN EJECUTIVO

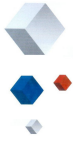
El presente informe contiene los resultados de las Encuestas de Medición de la Satisfacción Ciudadana realizada durante el mes de mayo de 2009 en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

El objetivo fundamental de esta Medición 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 69,74%

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 de Posesión Efectiva con un 87,5% y solicitud o renovación de Pasaporte, con un 86,11%.

**INDICE**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
2.1	Objetivo General.....	5
2.2	Objetivos Específicos .....	5
<b>3</b>	<b>MÉTODO</b> .....	<b>6</b>
3.1	FORMATO DE LA ENCUESTA.....	6
3.2	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA .....	6
3.3	CANTIDAD DE ENCUESTADOS.....	6
<b>4</b>	<b>RESULTADOS NACIONALES</b> .....	<b>8</b>
4.1	Perfil del Usuario:.....	8
a)	Distribución Encuestados por Género .....	8
b)	Distribución Encuestados por Edad.....	9
c)	Actividad u Ocupación de los usuarios(as) encuestados(as).....	10
4.2	Evaluación del Trámite realizado.....	12
a)	Distribución Trámites Realizados .....	12
b)	Evaluación general de aspectos relacionados con el trámite .....	13
4.3	Evaluación del Servicio .....	14
a)	Aspectos relacionados con la Oficina .....	14
b)	Aspectos relacionados con la Persona que lo Atendió .....	15
4.4	Comparación con Otros Servicios Públicos.....	16
4.5	CALL CENTER Y OFICINA INTERNET .....	17
a)	Call Center .....	17
b)	Oficina Internet .....	19
4.6	Canales de Contacto .....	23
4.7	Nota Final.....	25
4.8	Sugerencias de los usuarios .....	28
<b>5</b>	<b>RESULTADOS COMPARATIVOS</b> .....	<b>29</b>



## 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 noveno 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 disponible en software QSM. Cabe señalar que, en esta oportunidad se realizó una toma de datos, los días 28 y 29 de mayo.

La encuesta fue aplicada en un total de 81 oficinas presenciales del Servicio de Registro Civil e Identificación a lo largo del país.



## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

- a) 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.
- b) Recoger las opiniones de los(as) usuarios(as) en orden a determinar posibles nuevos productos.

### 2.2 Objetivos Específicos

- a) Conocer el perfil del usuario(a) que acude a las Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, a través de los parámetros de sexo, edad y ocupación.
- b) Conocer la evaluación y satisfacción del usuario(a) en los diferentes trámites realizados en cuanto a rapidez en la fila, rapidez del Trámite y satisfacción con el producto o servicio solicitado y recibido.
- c) Evaluar el grado en que los(as) usuarios(as) consideran adecuados diferentes aspectos del Servicio, con respecto a la Oficina y a la persona que lo atendió.
- d) Conocer, comparativamente, la evaluación que hace el usuario del Servicio en relación a otras instituciones públicas.
- e) 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.
- f) Conocer la evaluación general hacia el Servicio por parte de los(as) usuarios(as).
- g) Recoger opiniones y sugerencias para mejorar nuestra atención a los(as) usuarios(as).
- h) Registrar la evaluación general de los aspectos antes mencionados desagregados por género y edad.
- i) 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.

### 3 MÉTODO

#### 3.1 FORMATO DE LA ENCUESTA

El formato de la encuesta (Anexo N°1) consta de 1 página tamaño oficio y está conformada por 8 ítems, que serán detallados en el punto 4.2.

#### 3.2 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El proceso muestral se desarrolló, en forma simultánea, en las Oficinas señaladas en la Tabla N°1, durante los días 28 y 29 de mayo. El horario de aplicación fue 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 de referencia,  $n = 1.068$ , 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%.

Además, 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 registradas en el periodo enero a diciembre de 2008 de cada Oficina a nivel nacional, el cual debía ser mayor o igual a 0,35%. Las Actuaciones consideradas corresponden a: Solicitud de Cédulas de Identidad, Solicitud de Pasaportes, Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.

Otras consideraciones:

- Número mínimo de encuestas por Oficina = 10
- Número mínimo de encuestas por Oficinas cabeceras de Región = 20

**De esta manera, el tamaño muestral final es igual a 1.249**



## Distribución por Región:

Tabla N°1

N°	Región	Oficina	N° Encuestas
1	15	Arica	20
2	1	Iquique	20
3	1	Mall Las Américas	12
4	2	Antofagasta	24
5	2	Calama	16
6	2	SO Bonilla	10
7	3	Copiapó	23
8	4	Coquimbo	12
9	4	La Serena	20
10	4	Mall La Serena	10
11	4	Ovalle	11
12	5	Los Andes	10
13	5	Quillota	10
14	5	Quilpué	11
15	5	San Antonio	10
16	5	San Felipe	10
17	5	Valparaíso	27
18	5	Villa Alemana	10
19	5	Viña del Mar	32
20	6	Rancagua	21
21	6	Rengo	10
22	6	Santa Cruz	10
23	7	Curicó	11
24	7	Linares	10
25	7	Mall Plaza Maule	10
26	7	Talca	20
27	8	Chillán	19
28	8	Concepción	24
29	8	Coronel	10
30	8	Los Angeles	16
31	8	Mall Plaza El Trébol	11
32	8	Presidente Ríos	10
33	9	Temuco	25
34	14	Valdivia	23
35	10	Castro	12
36	10	Osorno	13
37	10	Puerto Montt	20
38	11	Coyhaique	23
39	12	Punta Arenas	23
40	13	Buín	10
41	13	Cerrillos	10
42	13	Cerro Navia	10
43	13	Colina	10
44	13	Conchalí	11
45	13	El Bosque	10
46	13	Estación Central	15
47	13	Huechuraba	10
48	13	Independencia	10
49	13	La Cisterna	10
50	13	La Granja	10
51	13	La Pintana	10
52	13	La Reina	13
53	13	Las Condes	25
54	13	Lo Barnechea	10
55	13	Lo Espejo	10
56	13	Lo Prado	10
57	13	Macul	10
58	13	Maipú	20
59	13	Mall Plaza Vespucio	36
60	13	Melipilla	10
61	13	Nuñoa	14
62	13	Pasaportes	33
63	13	Pedro Aguirre Cerda	10
64	13	Peñaflor	10
65	13	Peñalolén	14
66	13	Pirque	10
67	13	Mall Plaza Tobalaba	13
68	13	Providencia	26
69	13	Pudahuel	11
70	13	Puente Alto	19
71	13	Quilicura	10
72	13	Quinta Normal	11
73	13	Recoleta	14
74	13	Renca	10
75	13	San Bernardo	23
76	13	San Joaquín	10
77	13	San Miguel	12
78	13	San Ramón	10
79	13	Santiago	69
80	13	Talagante	10
81	13	Vitacura	21
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>			<b>1.249</b>



## 4 RESULTADOS NACIONALES

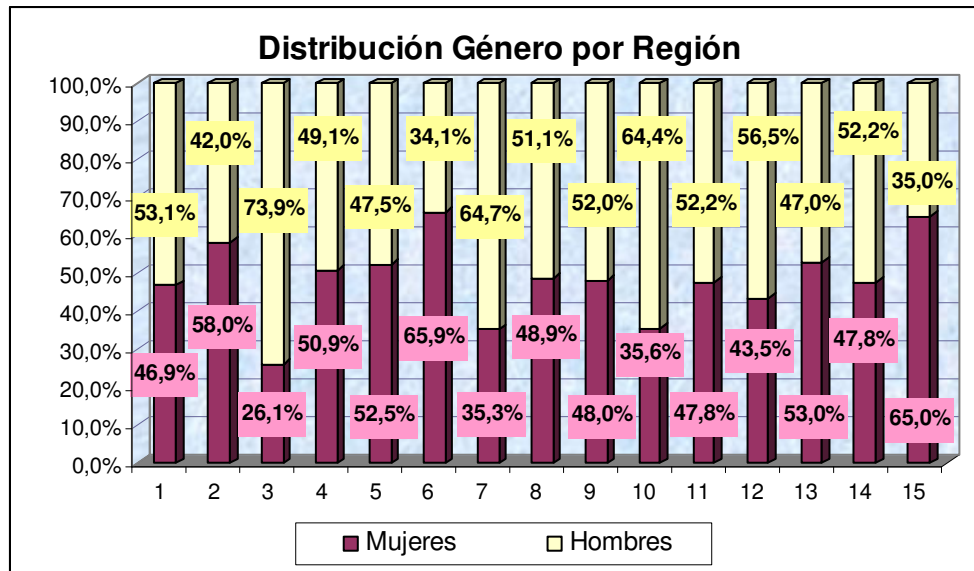
A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en el proceso realizado el año 2008.

### 4.1 Perfil del Usuario:

#### a) Distribución Encuestados por Género

Codigo Región	1.1 Sexo				Total general
	Mujeres		Hombres		
	Nº	%	Nº	%	
1	15	46,9%	17	53,1%	32
2	29	58,0%	21	42,0%	50
3	6	26,1%	17	73,9%	23
4	27	50,9%	26	49,1%	53
5	63	52,5%	57	47,5%	120
6	27	65,9%	14	34,1%	41
7	18	35,3%	33	64,7%	51
8	44	48,9%	46	51,1%	90
9	12	48,0%	13	52,0%	25
10	16	35,6%	29	64,4%	45
11	11	47,8%	12	52,2%	23
12	10	43,5%	13	56,5%	23
13	334	53,0%	296	47,0%	630
14	11	47,8%	12	52,2%	23
15	13	65,0%	7	35,0%	20
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>50,9%</b>	<b>613</b>	<b>49,1%</b>	<b>1249</b>

La distribución de usuarios(as) encuestados(as) está compuesta de un 50,9% de mujeres y un 49,1% de hombres.



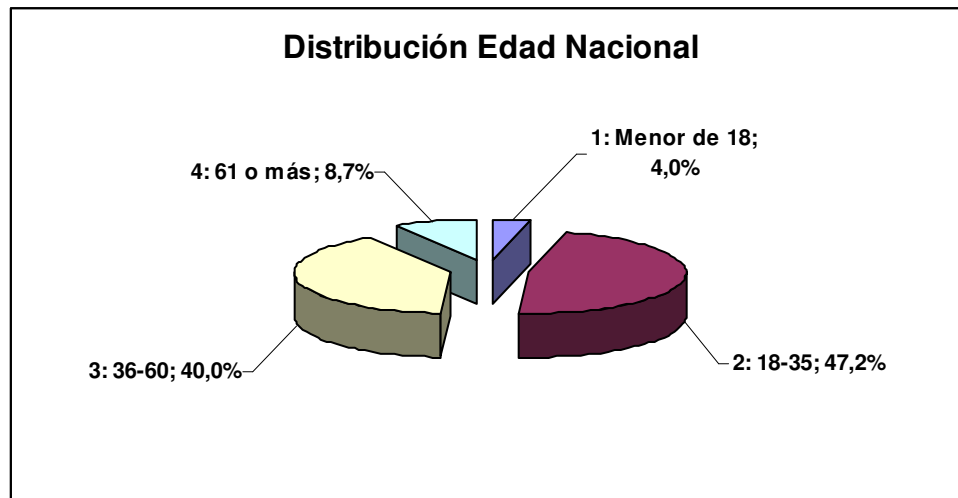


Por otro lado, a nivel de regiones, el mayor porcentaje de mujeres encuestadas se da en la Región de O'Higgins, con un 65,9%, en tanto que el mayor porcentaje de hombres se registra en la Región de Atacama, con un 73,9%.

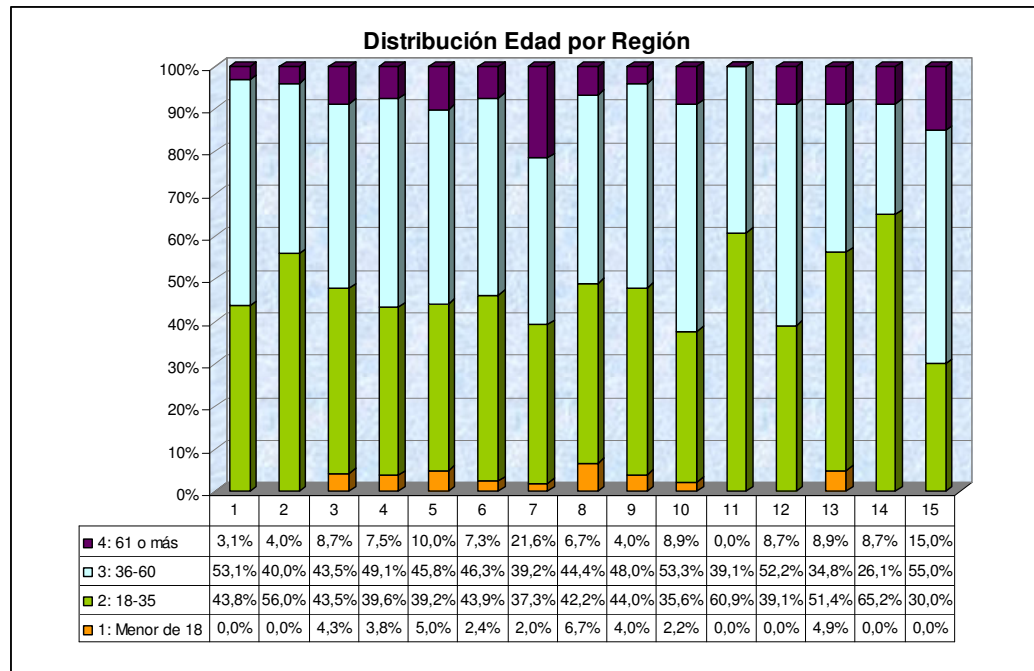
## b) Distribución Encuestados por Edad

Cuenta de 1.2 Edad				
	1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más
Nº	50	590	500	109
%	4,0%	47,2%	40,0%	8,7%

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 (47,2%).

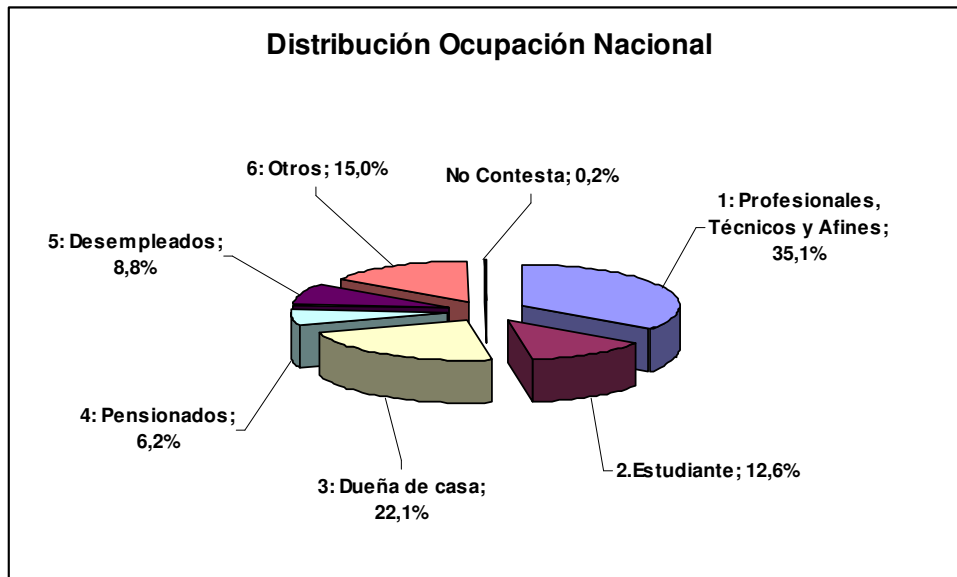


Respecto a la distribución etárea por Región, el mayor porcentaje de encuestados(as) del tramo Menor de 18 años se da en la Región del Bío Bío(6,7%), en tanto que el tramo 18 a 35 años es predominante en la Región de Antofagasta (56%). Por otro lado, el tramo 36 a 60 años es más relevante en la Región de Arica y Parinacota (55%). Finalmente el mayor porcentaje de encuestados(as) mayores de 60 años se registró en la Región del Maule, con un 21,6%.



**c) Actividad u Ocupación de los usuarios(as) encuestados(as)**

Respecto de la actividad u ocupación laboral de las personas encuestadas, se tiene que un 35,1% de ellos se desempeña como Profesional, Técnico o Afín, seguido por Dueñas de Casa (22,1%) y Estudiantes (12,6%).





A continuación se muestra el resultado por Región:

Cuenta de 1.3 Actividad Laboral u Ocupación									
Codigo Region		1: Profesionales, Técnicos y Afines	2: Estudiante	3: Dueña de casa	4: Pensionados	5: Desempleados	6: Otros	No Contesta	Total general
1	Nº	9	5	6		1	11		32
	%	28,1%	15,6%	18,8%	0,0%	3,1%	34,4%	0,0%	100,0%
2	Nº	27	5	14	1	1	2		50
	%	54,0%	10,0%	28,0%	2,0%	2,0%	4,0%	0,0%	100,0%
3	Nº	9	1	3		4	6		23
	%	39,1%	4,3%	13,0%	0,0%	17,4%	26,1%	0,0%	100,0%
4	Nº	10	6	15	4	8	10		53
	%	18,9%	11,3%	28,3%	7,5%	15,1%	18,9%	0,0%	100,0%
5	Nº	46	14	26	6	11	17		120
	%	38,3%	11,7%	21,7%	5,0%	9,2%	14,2%	0,0%	100,0%
6	Nº	11	6	14		5	5		41
	%	26,8%	14,6%	34,1%	0,0%	12,2%	12,2%	0,0%	100,0%
7	Nº	24	6	3	9	5	4		51
	%	47,1%	11,8%	5,9%	17,6%	9,8%	7,8%	0,0%	100,0%
8	Nº	33	15	22	5	2	13		90
	%	36,7%	16,7%	24,4%	5,6%	2,2%	14,4%	0,0%	100,0%
9	Nº	16	2	3	1	3			25
	%	64,0%	8,0%	12,0%	4,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
10	Nº	11	2	10	1	5	16		45
	%	24,4%	4,4%	22,2%	2,2%	11,1%	35,6%	0,0%	100,0%
11	Nº	8	1	7	1		6		23
	%	34,8%	4,3%	30,4%	4,3%	0,0%	26,1%	0,0%	100,0%
12	Nº	14	1	1	2		5		23
	%	60,9%	4,3%	4,3%	8,7%	0,0%	21,7%	0,0%	100,0%
13	Nº	208	88	141	43	64	83	3	630
	%	33,0%	14,0%	22,4%	6,8%	10,2%	13,2%	0,5%	100,0%
14	Nº	8	3	5	1		6		23
	%	34,8%	13,0%	21,7%	4,3%	0,0%	26,1%	0,0%	100,0%
15	Nº	4	2	6	4	1	3		20
	%	20,0%	10,0%	30,0%	20,0%	5,0%	15,0%	0,0%	100,0%
<b>Total general</b>	<b>Nº</b>	<b>438</b>	<b>157</b>	<b>276</b>	<b>78</b>	<b>110</b>	<b>187</b>	<b>3</b>	<b>1.249</b>
	<b>%</b>	<b>35,1%</b>	<b>12,6%</b>	<b>22,1%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,8%</b>	<b>15,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>100,0%</b>

Al analizar los resultados considerando la variable género, se tiene que la mayoría de las usuarias encuestadas se desempeña como Dueña de Casa (41,2%); en tanto que los usuarios encuestados mayormente corresponden a Profesionales, Técnicos y Afines (43,7%).

Actividad u Ocupación	Mujeres		Hombres	
	Nº	%	Nº	%
1: Profesionales, Técnicos y Afines	170	26,7%	268	43,7%
2: Estudiante	82	12,9%	75	12,2%
3: Dueña de casa	262	41,2%	14	2,3%
4: Pensionados	26	4,1%	52	8,5%
5: Desempleados	33	5,2%	77	12,6%
6: Otros	62	9,7%	125	20,4%
NC	1	0,2%	2	0,3%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>



## 4.2 Evaluación del Trámite realizado

### a) Distribución Trámites Realizados

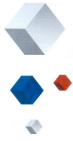
Los principales trámites realizados son Certificados (48%), Cédula de Identidad (28,2%) e Inscripción en Registro Civil (7,5%).

Cuenta de 2.1 Trámite Realizado		
2.1 Trámite Realizado	Nº	%
1: CEDULA	352	28,2%
2: PASAPORTE	36	2,9%
3: INSCRIPCIÓN REG CIVIL	94	7,5%
4: INSCRIPCION VEHÍCULOS	89	7,1%
5: CERTIFICADOS	600	48,0%
6: POS. EFECTIVA	24	1,9%
7: OTROS	54	4,3%
<b>Total general</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>

Al considerar la variable género, se observa la misma tendencia general, es decir, tanto entre Mujeres como Hombres el principal trámite realizado es Certificados, con un 46,9% y un 49,3% respectivamente. Asimismo, Cédula de identidad ocupa el segundo lugar de menciones, registrando un 29,4% entre las Mujeres y un 26,9% entre los Hombres. Sin embargo, entre las Mujeres el tercer lugar corresponde a Inscripción en el Registro Civil (9,3%), en tanto que entre los Hombres el tercer trámite mencionado corresponde a Inscripción de Vehículos (10,6%).

Cuenta de 2.1 Trámite Realizado _ Género	Mujeres		Hombres	
	Nº	%	Nº	%
1: CEDULA	187	29,4%	165	26,9%
2: PASAPORTE	19	3,0%	17	2,8%
3: INSCRIPCIÓN REG CIVIL	59	9,3%	35	5,7%
4: INSCRIPCION VEHÍCULOS	24	3,8%	65	10,6%
5: CERTIFICADOS	298	46,9%	302	49,3%
6: POS. EFECTIVA	17	2,7%	7	1,1%
7: OTROS	32	5,0%	22	3,6%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>

A continuación se muestra la distribución de realización de trámites a nivel regional:

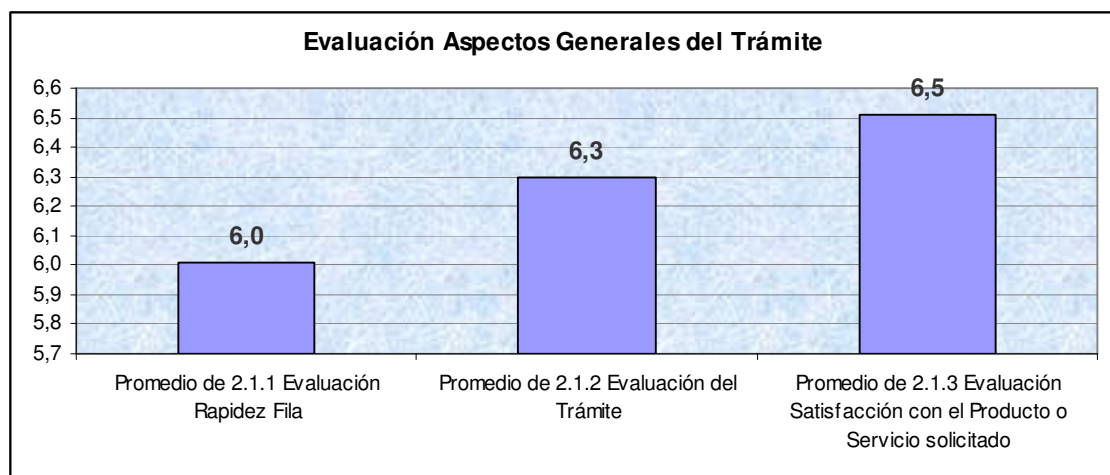


Cuenta de 2.1 Trámite Realizado_Región								
Región	1: CEDULA	2: PASAPORTE	3: INSCRIPCIÓN REG CIVIL	4: INSCRIPCIÓN VEHÍCULOS	5: CERTIFICADOS	6: POS. EFECTIVA	7: OTROS	Total general
1	34,4%	3,1%	0,0%	15,6%	46,9%	0,0%	0,0%	100,0%
2	26,0%	4,0%	6,0%	2,0%	58,0%	4,0%	0,0%	100,0%
3	30,4%	0,0%	8,7%	4,3%	52,2%	4,3%	0,0%	100,0%
4	26,4%	1,9%	11,3%	7,5%	32,1%	7,5%	13,2%	100,0%
5	25,0%	3,3%	8,3%	10,0%	36,7%	5,0%	11,7%	100,0%
6	26,8%	0,0%	26,8%	12,2%	31,7%	2,4%	0,0%	100,0%
7	21,6%	0,0%	0,0%	31,4%	47,1%	0,0%	0,0%	100,0%
8	33,3%	1,1%	6,7%	6,7%	51,1%	1,1%	0,0%	100,0%
9	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	56,0%	8,0%	16,0%	100,0%
10	28,9%	2,2%	4,4%	6,7%	55,6%	0,0%	2,2%	100,0%
11	21,7%	0,0%	17,4%	8,7%	52,2%	0,0%	0,0%	100,0%
12	43,5%	0,0%	13,0%	0,0%	26,1%	4,3%	13,0%	100,0%
13	28,6%	4,0%	7,0%	5,4%	50,6%	1,0%	3,5%	100,0%
14	34,8%	0,0%	8,7%	0,0%	52,2%	0,0%	4,3%	100,0%
15	20,0%	5,0%	5,0%	0,0%	60,0%	0,0%	10,0%	100,0%

Tal como se puede observar, el trámite Certificados obtuvo un mayor porcentaje de realización entre los usuarios encuestados de la Región de Arica y Parinacota (60%). A su vez, Cédula de Identidad registra un mayor número de menciones en la Región de Magallanes, con un 43,5% en tanto que Inscripción en el Registro Civil fue mencionado en mayor cantidad por los usuarios de la Región de O'Higgins (26,8%).

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

El aspecto mejor valorado es "satisfacción con el producto o servicio solicitado", con un 6,5; 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 (6,0).





Al observar los resultados por trámite, se observa que la mayor nota promedio en el aspecto "Rapidez Fila" la registra el trámite "Inscripción en Registro Civil", con un 6,3, en el aspecto "Rapidez Trámite", la mejor calificación corresponde a "Posesión Efectiva", con una nota promedio 6,5. Finalmente, la mejor calificación promedio en el atributo "Satisfacción", 6,6, se registra en los trámites Pasaporte, Inscripción en Registro Civil, Certificados y Posesión Efectiva.

2.1 Trámite Realizado	Promedio de 2.1.1 Evaluación Rapidez Fila	Promedio de 2.1.2 Evaluación del Trámite	Promedio de 2.1.3 Evaluación Satisfacción con el Producto o Servicio solicitado
1: CEDULA	6,1	6,2	6,4
2: PASAPORTE	6,2	6,4	6,6
3: INSCRIPCIÓN REG CIVIL	6,3	6,5	6,6
4: INSCRIPCIÓN VEHÍCULOS	5,7	5,9	6,3
5: CERTIFICADOS	5,9	6,3	6,6
6: POS. EFECTIVA	6,2	6,5	6,6
7: OTROS	6,2	6,3	6,5
<b>Total general</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>

#### 4.3 Evaluación del Servicio

##### a) Aspectos relacionados con la Oficina

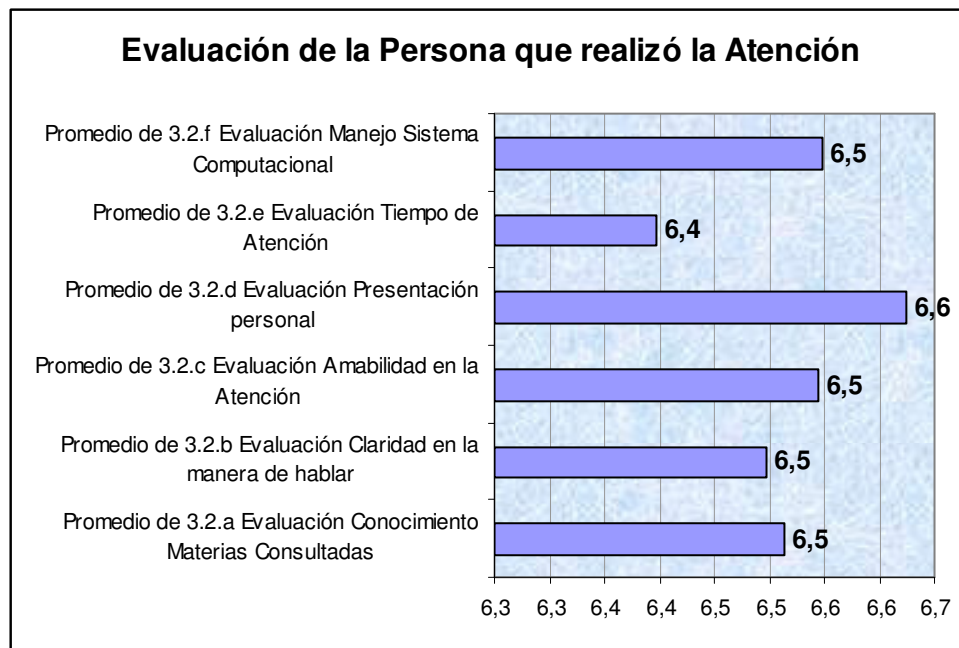
	1.1 Sexo		
	F	M	Promedio
Promedio de 3.1.a Evaluación Espacio Físico(instalaciones generales)	5,4	5,5	5,5
Promedio de 3.1.b Evaluación Espacios Espera	5,2	5,3	5,3
Promedio de 3.1.c Evaluación Señalética que identifica las áreas	5,7	5,6	5,6
Promedio de 3.1.d Evaluación Limpieza y Cuidado Oficina	6,1	6,2	6,1
Promedio de 3.1.e Evaluación Horario de atención	5,8	5,7	5,8
Promedio de 3.1.f Evaluación Comodidad al realizar el Trámite	6,0	5,9	5,9

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" (6,1), en tanto que "Espacios de Espera" fue el que obtuvo la menor calificación (5,3). Tendencia que se mantiene al observar la evaluación por género.



## 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 6,6; en tanto que el atributo con menor calificación fue "Tiempo de Atención", con un 6,4.

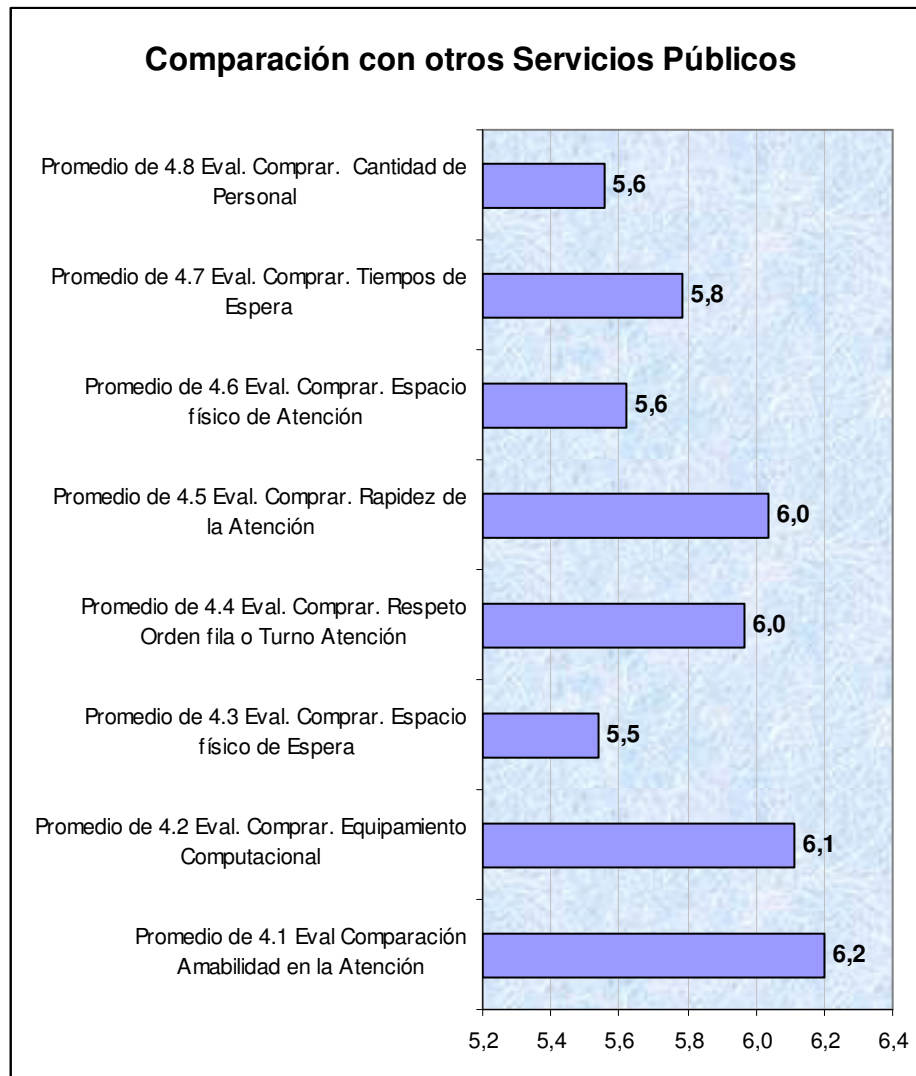


	1.1 Sexo		
	F	M	Promedio
Promedio de 3.2.a Evaluación Conocimiento Materias Consultadas	6,5	6,5	6,5
Promedio de 3.2.b Evaluación Claridad en la manera de hablar	6,5	6,5	6,5
Promedio de 3.2.c Evaluación Amabilidad en la Atención	6,6	6,5	6,5
Promedio de 3.2.d Evaluación Presentación personal	6,7	6,6	6,6
Promedio de 3.2.e Evaluación Tiempo de Atención	6,4	6,4	6,4
Promedio de 3.2.f Evaluación Manejo Sistema Computacional	6,6	6,5	6,5

Por otro lado, al analizar los resultados por género, se mantiene la tendencia, siendo "Presentación Personal" el aspecto mejor evaluado tanto entre hombres como mujeres. Cabe señalar que dicho aspecto obtuvo la mayor nota promedio entre las mujeres (6,7).



#### 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 mejor calificación la obtuvo "Amabilidad en la Atención", con un 6,2. En tanto que la menor nota la obtuvo "Espacio Físico de Atención" con un 5,6.

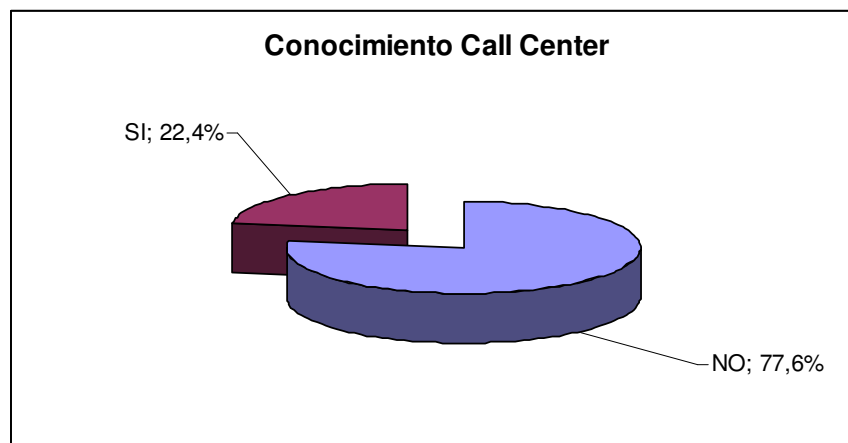


	1.1 Sexo		
	F	M	Promedio
Promedio de 4.1 Eval Comparación Amabilidad en la Atención	6,2	6,2	6,2
Promedio de 4.2 Eval. Comprar. Equipamiento Computacional	6,1	6,1	6,1
Promedio de 4.3 Eval. Comprar. Espacio físico de Espera	5,6	5,5	5,5
Promedio de 4.4 Eval. Comprar. Respeto Orden fila o Turno Atención	6,0	5,9	6,0
Promedio de 4.5 Eval. Comprar. Rapidez de la Atención	6,0	6,1	6,0
Promedio de 4.6 Eval. Comprar. Espacio físico de Atención	5,6	5,6	5,6
Promedio de 4.7 Eval. Comprar. Tiempos de Espera	5,8	5,8	5,8
Promedio de 4.8 Eval. Comprar. Cantidad de Personal	5,6	5,5	5,6

Al considerar la evaluación de la institución en comparación con otros Servicios Públicos por género, tanto hombres como mujeres calificaron con menor nota los aspectos

#### 4.5 Call Center y Oficina Internet

##### a) Call Center



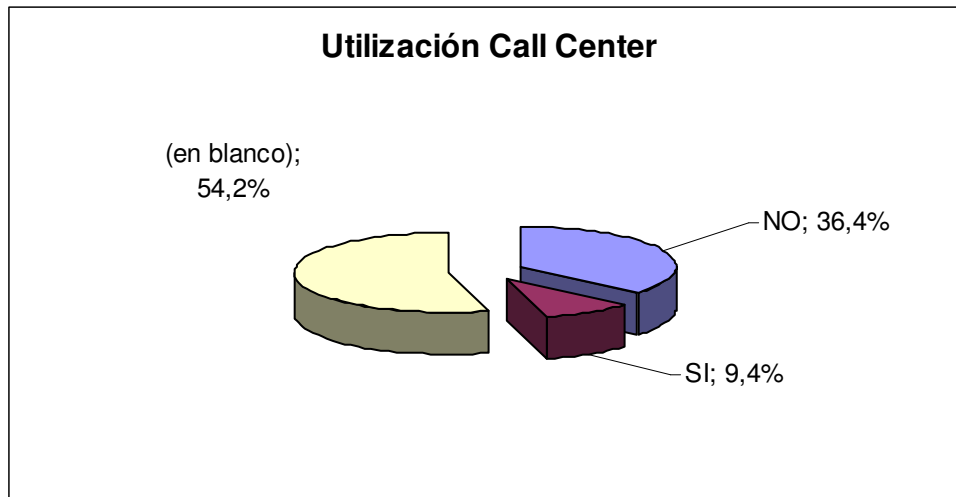
Al consultar a los usuarios sobre si sabían que el Servicio cuenta con Call Center, la gran mayoría de quienes contestaron esta pregunta, indicó que lo ignoraba (77,6%).

5.1 ¿Sabe que el Servicio cuenta con Call Center?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	514	80,8%	455	74,2%	969	77,6%
SI	122	19,2%	158	25,8%	280	22,4%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>



Al considerar la variable género, el mayor porcentaje de quienes declararon conocer el Call Center corresponde a los hombres (25,8%).

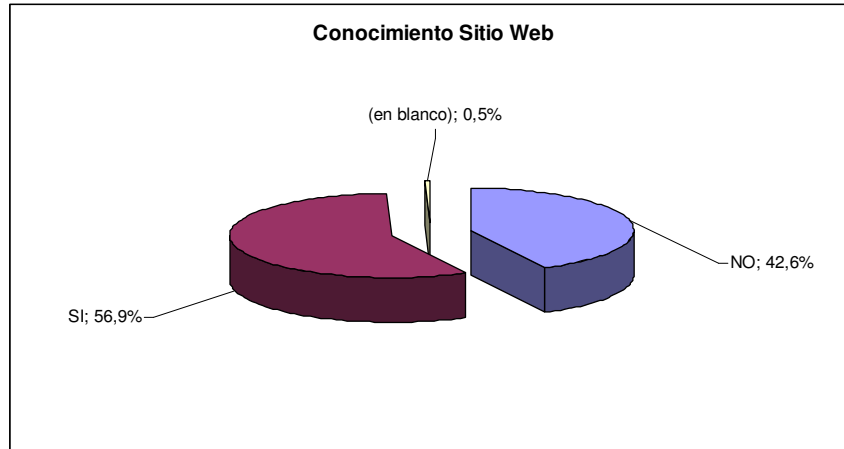
Por otro lado, sólo un 9,4% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declararon haber utilizado el Call Center. Cabe señalar que entre los hombres ese porcentaje es levemente superior, alcanzando un 10,6% versus un 8,2 % observado entre las mujeres.



5.1.a ¿Lo ha utilizado?_Call Center	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	218	34,3%	237	38,7%	455	36,4%
SI	52	8,2%	65	10,6%	117	9,4%
(en blanco)	366	57,5%	311	50,7%	677	54,2%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>



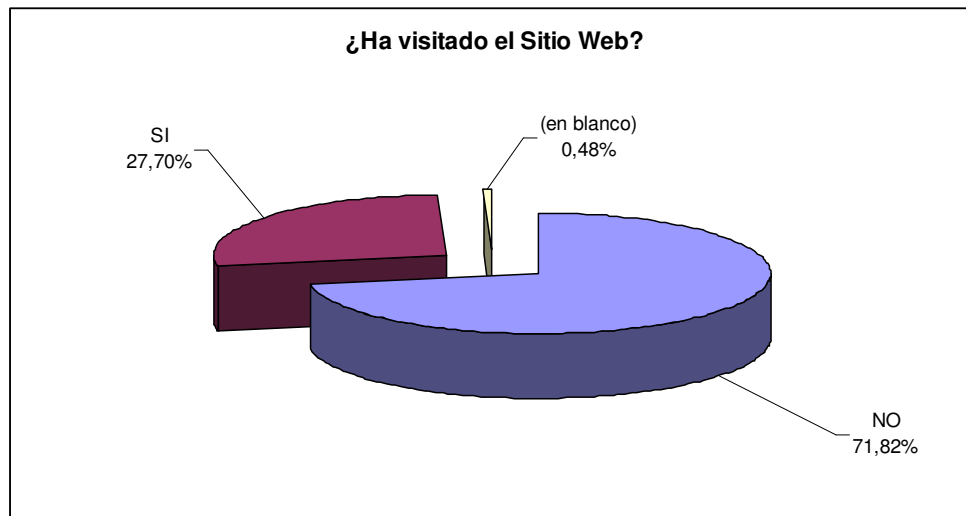
b) Oficina Internet



El 56,9% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declararon saber del Sitio Web institucional, y de entre estos, son los hombres quienes mayoritariamente declaran conocerlo (60,7%).

5.2 ¿Sabe que el Servicio cuenta con un sitio web?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	294	46,2%	238	38,8%	532	42,6%
SI	339	53,3%	372	60,7%	711	56,9%
(en blanco)	3	0,5%	3	0,5%	6	0,5%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>

El 27,7% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declararon haber visitado el Sitio Web, aunque entre los hombres ese porcentaje aumenta a un 31,2%.





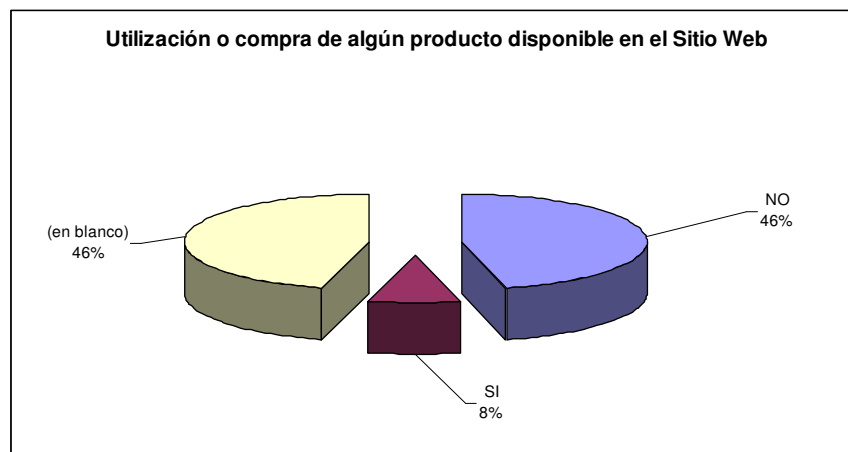
5.2.a ¿Lo ha visitado?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	478	75,2%	419	68,4%	897	71,8%
SI	155	24,4%	191	31,2%	346	27,7%
(en blanco)	3	0,5%	3	0,5%	6	0,5%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>

Promedio de 5.2.b ¿Qué nota le podría al sitio?	Mujeres	Hombres	Total general
	6,2	6,1	6,2

Al solicitar a los(as) usuarios(as) que evaluaran al Sitio Web, la nota promedio alcanzó un 6,2.

5.2.b ¿Qué nota le podría al sitio?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2	4	0,6%	1	0,2%	5	0,4%
3	1	0,2%	2	0,3%	3	0,2%
4	7	1,1%	10	1,6%	17	1,4%
5	15	2,4%	31	5,1%	46	3,7%
6	46	7,2%	58	9,5%	104	8,3%
7	76	11,9%	89	14,5%	165	13,2%
(en blanco)	487	76,6%	422	68,8%	909	72,8%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>
<b>% Notas 6 a 7 sobre el total</b>	<b>19,2%</b>		<b>24,0%</b>		<b>21,5%</b>	
<b>% Notas 6 a 7 sobre quienes evaluaron</b>	<b>81,9%</b>		<b>77,0%</b>		<b>79,1%</b>	

Por otro lado, entre los usuarios(as) que evaluaron el Sitio, el 79,1% de ellos le asignó una nota entre 6 y 7.



Un 8% de los(as) usuarios(as) encuestados(as) declaró haber utilizado o comprado algún producto a través del Sitio Web, aunque entre los hombres ese porcentaje alcanza un 9,1%.



5.3 ¿Ha utilizado o comprado algún producto disponible en el Sitio?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	300	47,2%	277	45,2%	577	46,2%
SI	44	6,9%	56	9,1%	100	8,0%
(en blanco)	292	45,9%	280	45,7%	572	45,8%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>

Respecto del trámite o producto adquirido a través del Sitio Web, el principal es la compra de certificados, el cual obtuvo un 92% de menciones entre los(as) usuarios(as) que contestaron esta pregunta.

5.3.a ¿Cuál producto ha comprado o utilizado en Sitio Web?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bloqueo Documentos	1	2,3%	3	5,4%	4	4,0%
Certificados	39	88,6%	53	94,6%	92	92,0%
Estado Cédula	2	4,5%	0	0,0%	2	2,0%
Estado Sol. Pos. Efectiva	1	2,3%	0	0,0%	1	1,0%
Precio Trámites	1	2,3%	0	0,0%	1	1,0%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

El principal medio de pago utilizado es "Tesorería.cl", con un 39% de menciones, seguido por "Servipag" con un 33%.

5.4 ¿Qué medio de pago utilizó?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1.- Tesorería .cl	17	38,6%	22	39,3%	39	39,0%
2.- miscuentas.com	10	22,7%	10	17,9%	20	20,0%
3.- Servipag	13	29,5%	20	35,7%	33	33,0%
No requirió pago	4	9,1%	4	7,1%	8	8,0%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Por otro lado, sólo un 10,9% de los usuarios que realizaron un pago, manifestaron tener problemas para efectuarlo.



5.4.a ¿Tuvo alguna dificultad al utilizar/comprar?	5.4 ¿Qué medio de pago utilizó?					Total general
	1.- Tesorería .cl	2.- miscuentas.com	3.- Servipag	Bloqueo	Consulta	
Sólo Consultó				4	4	8
No tuvo Dificultad	32	19	29			80
No Responde			2			2
Sí, tuvo dificultad	7	1	2			10
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

% Usuario que tuvieron dificultad, respecto de quienes realizaron pago	<b>10,9%</b>
Usuarios que declararon tener problema en el pago	10
Usuarios que realizaron pago	92

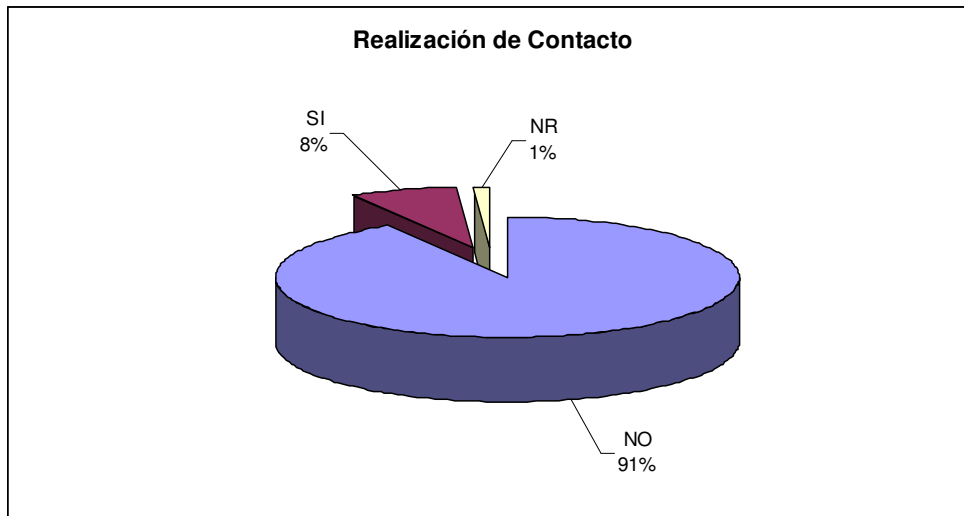
A continuación se muestran las principales dificultades, por medio de pago:

5.4.b ¿Qué dificultad tuvo?	5.4 ¿Qué medio de pago utilizó?				Total	%
	1.- Tesorería .cl	2.- miscuentas.com	3.- Servipag	(en blanco)		
AL PAGAR CON SERVIPAG NO LE ABRE, TIENE QUE LLAMAR PARA OBTENER CERTIF.			1		1	1,0%
COBRARON DOS VECES A LA CUENTA CORRIENTE	2				2	2,0%
LENTO	2				2	2,0%
LENTO Y POCO CLARO AL COMPRAR	1				1	1,0%
MUY LENTO Y COMPLICADO	1				1	1,0%
NO ES FÁCIL DE USAR				1	1	1,0%
NO FUNCIONA	1				1	1,0%
NO INDICA		1			1	1,0%
NO PUDO ENTRAR AL SISTEMA DE PAGO.				1	1	1,0%
NO PUDO INGRESAR AL SISTEMA.				1	1	1,0%
NO SE ESPECIFICA LA COMPRA			1		1	1,0%
(en blanco)				87	87	87,0%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

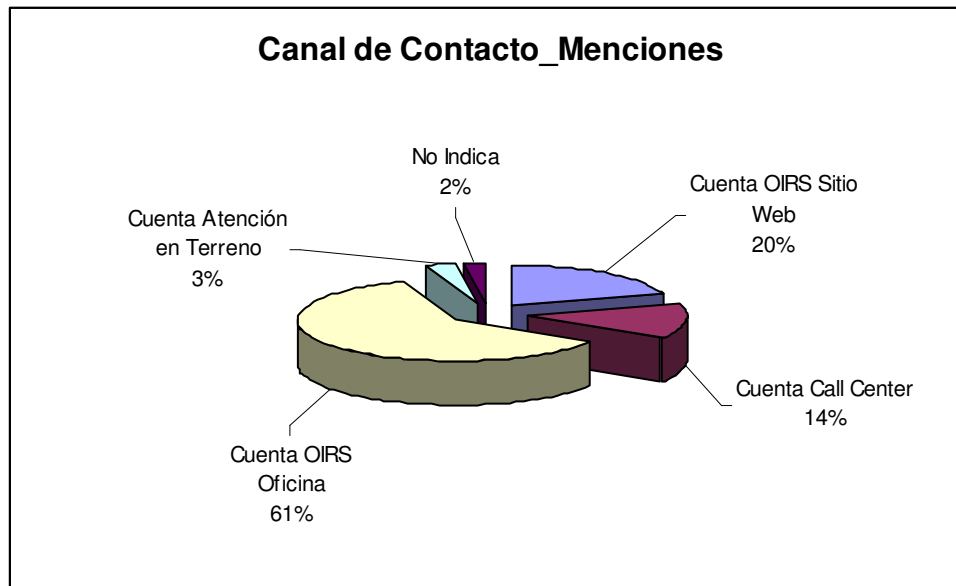


#### 4.6 Canales de Contacto

Al consultar a los(as) usuarios(as) por la realización de consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCeI, se tiene que el 8% de ellos realizaron un Contacto, siendo las mujeres quienes muestran un porcentaje superior, con un 7,9%.



6. ¿Ha realizado Ud. alguna consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCeI?	1.1 Sexo					
	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
NO	577	90,7%	563	91,8%	1140	91,3%
SI	50	7,9%	44	7,2%	94	7,5%
NR	9	1,4%	6	1,0%	15	1,2%
<b>Total general</b>	<b>636</b>	<b>100,0%</b>	<b>613</b>	<b>100,0%</b>	<b>1249</b>	<b>100,0%</b>



Entre quienes realizaron algún "Contacto", la mayoría indicó haberlo hecho a través de OIRS de la Oficina (61%).

6. ¿Ha realizado Ud. alguna consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCel?		
		SI
Datos	Nº	%
Cuenta OIRS Sitio Web	19	20,2%
Cuenta Call Center	13	13,8%
Cuenta OIRS Oficina	57	60,6%
Cuenta Atención en Terreno	3	3,2%
No Indica	2	2,1%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a la evaluación de los canales de Contacto, el que obtuvo la mayor nota promedio es Call Center, con un 6,4.



6. ¿Ha realizado Ud. alguna consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al SRCel? SI

	Mujeres	Hombres	Total general
Promedio de 6.1 Evaluación OIRS Sitio Web	5,8	5,6	5,7
Promedio de 6.2 Evaluación Call Center	6,4	6,4	6,4
Promedio de 6.3 Evaluación OIRS Oficina	5,6	6,0	5,8
Promedio de 6.4 Evaluación OIRS Atención en Terreno	6,3		6,3

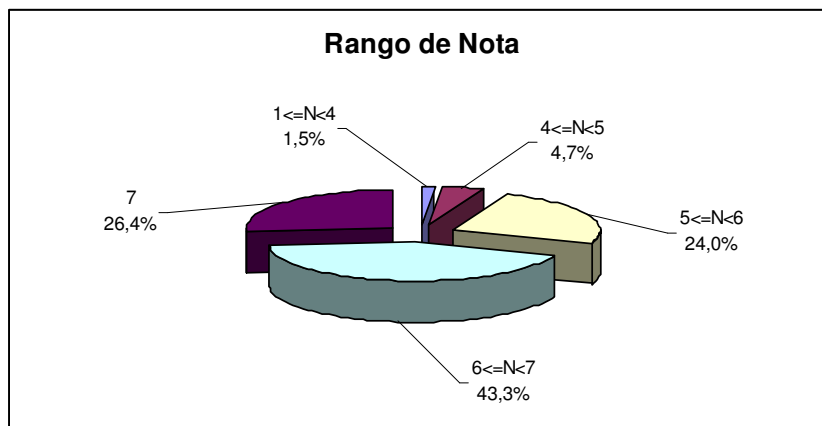
#### 4.7 Nota Final

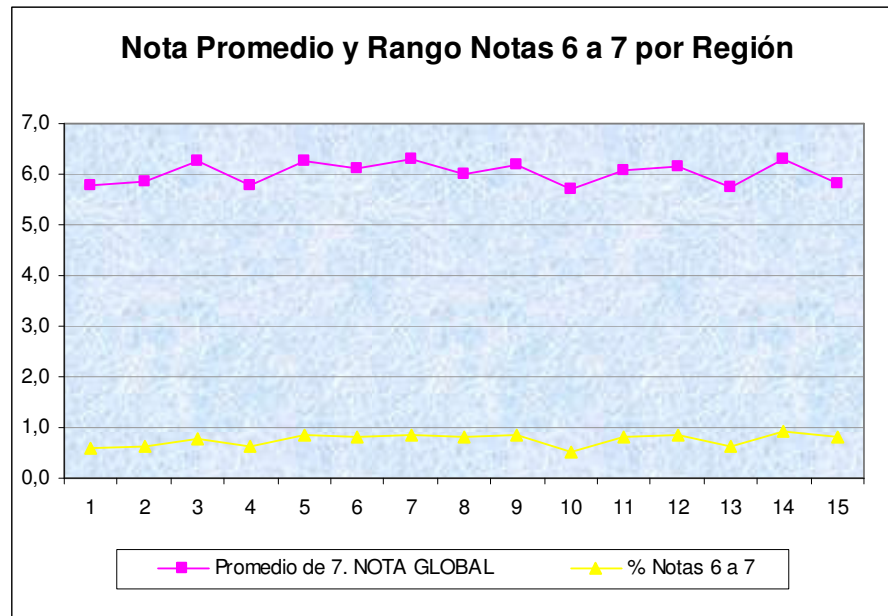
Promedio de 7. NOTA GLOBAL		
1.1 Sexo		
Mujeres	Hombres	Total
5,9	5,8	5,9

En cuanto a la evaluación global de los usuarios encuestados respecto de la institución, la nota promedio es un 5,9. Cabe señalar que, entre las mujeres, la nota promedio asciende a 5,9, y entre los hombres, 5,8.

Promedio de 7. NOTA GLOBAL				
1.2 Edad				
1: Menor de 18	2: 18-35	3: 36-60	4: 61 o más	Total general
6,0	5,8	6,0	6,1	5,9

Al analizar por variable edad, las personas de 61 años o más son quienes asignaron la mejor nota global (6,1).





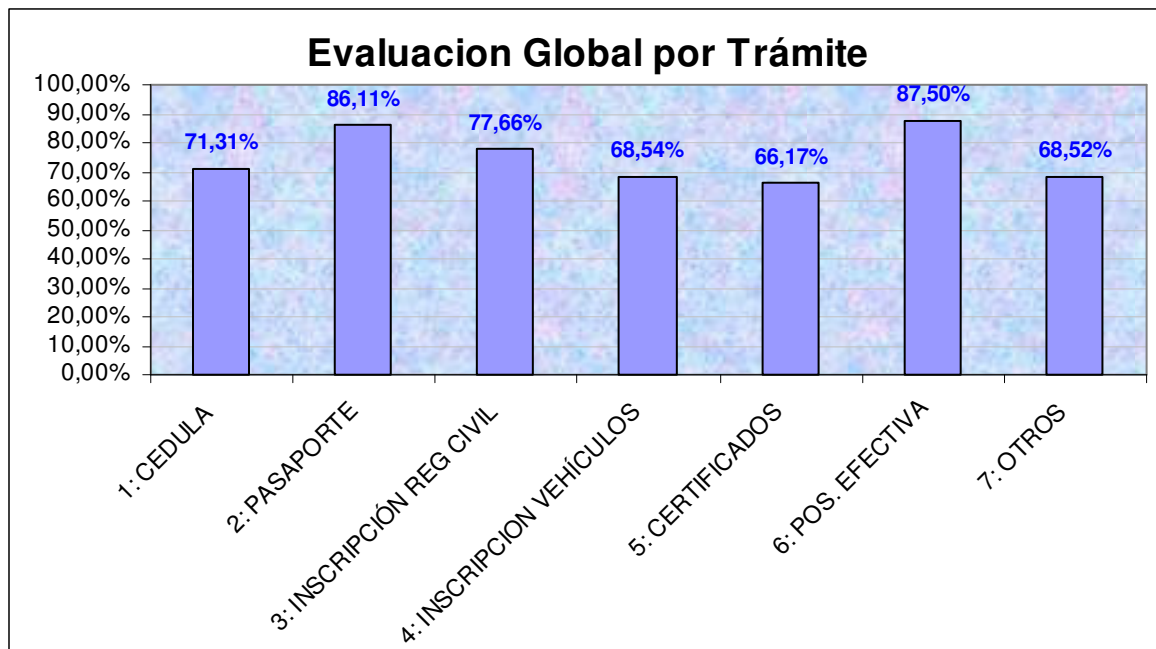
En cuanto a los rangos de nota que asignaron los encuestados, se tiene que el 43,3% de los encuestados(as) evaluaron al Servicio con una nota mayor o igual a 6 y menor que 7 y un 26,4% le asignó nota 7. Al considerar el rango mayor o igual a 6 y menor o igual a 7 se tiene que el mayor porcentaje de usuarios(as) que asignaron una nota en ese segmento se dio en la Región de Los Ríos (91,3%), en tanto que el menor porcentaje se observa en la Región de Los Lagos (53,3%).

Código Region	Promedio de 7. NOTA GLOBAL	% Notas 6 a 7
1	5,8	59,38%
2	5,9	64,00%
3	6,3	78,26%
4	5,8	64,15%
5	6,2	84,17%
6	6,1	80,49%
7	6,3	86,27%
8	6,0	80,00%
9	6,2	84,00%
10	5,7	53,33%
11	6,1	82,61%
12	6,1	86,96%
13	5,7	63,02%
14	6,3	91,30%
15	5,8	80,00%
<b>Total</b>	<b>5,9</b>	<b>69,74%</b>



A nivel de trámite realizado por los usuarios(as) encuestados, "Pasaporte" es el que muestra el mayor porcentaje de notas en el rango 6 a 7 –ambas inclusive- con un 86,1%, seguido por "Inscripción en Registro Civil", con un 77,7%. Por otro lado, el producto o servicio con menor porcentaje de notas en el rango mayor o igual a 6 y menor o igual a 7 es "Certificados", con un 66,2%.

2.1 Trámite Realizado	7. NOTA GLOBAL												Total general	% Nota 6 a 7
	1	2	3	4	4,5	5	5,5	5,8	6	6,2	6,5	7		
1: CEDULA	1		4	14		79	2	1	150		4	97	352	71,31%
2: PASAPORTE						5			19			12	36	86,11%
3: INSCRIPCIÓN REG CIVIL		1		4		16			39			34	94	77,66%
4: INSCRIPCION VEHÍCULOS		1	1	7		18	1		42	1	1	17	89	68,54%
5: CERTIFICADOS	1	5	2	31	1	157	5	1	248		7	142	600	66,17%
6: POS. EFECTIVA						3			12			9	24	87,50%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>278</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>510</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>311</b>	<b>1195</b>	<b>69,79%</b>
7: OTROS			3	2		12			18			19	54	68,52%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>290</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>528</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>330</b>	<b>1249</b>	<b>69,74%</b>

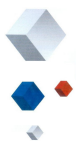




#### 4.8 Sugerencias de los usuarios

Las principales sugerencias u opiniones que entregaron los(as) usuarios(as) dicen relación con prestar más servicios (14,6%) y contar con más personal (11%).

Sugerencia de los Usuarios(as)	Total	%
Ampliar Horario de Atención	30	7,7%
Atención a Tercera Edad, Discapacitados, Embarazadas	11	2,8%
Atención más rápida	28	7,2%
Atender con amabilidad	12	3,1%
Buena ubicación de la Oficina	2	0,5%
Cambiar Oficina	2	0,5%
Capacitar al personal	1	0,3%
Contar con Area de Informaciones	6	1,5%
Contar con Guardia de Seguridad	9	2,3%
Instalar baños	18	4,6%
Instalar más puestos de atención	15	3,8%
Instalar sillas de espera	6	1,5%
Mala ubicación de la Oficina	3	0,8%
Mantenición Oficina	23	5,9%
Mejorar espacios de espera	17	4,4%
Mejorar información sobre servicios/productos	1	0,3%
No opina	13	3,3%
Oficina más amplia	37	9,5%
Ordenar filas de atención	3	0,8%
Otros	1	0,3%
Otros Servicios	57	14,6%
Problema para comprar Certificados vía Internet	6	1,5%
Que los documentos fueran más económicos	1	0,3%
Renovar equipamiento	1	0,3%
Reorganizar Oficina	1	0,3%
Se requiere más personal	43	11,0%
Señalar donde se otorgan los productos/servicios	10	2,6%
Sitio Web: Difundir, incorporar más servicios/productos	11	2,8%
Tiene los Servicios necesarios	4	1,0%
Todo Bien	18	4,6%
<b>Total general</b>	<b>390</b>	<b>100,0%</b>



Entre los servicios adicionales que solicitan los usuarios está:

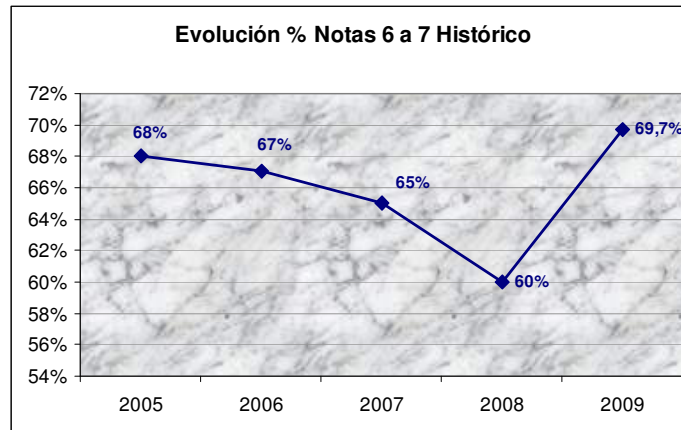
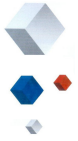
- Ofrecer todos los productos en una Oficina
- Contar con autoservicio
- Instalar Servipag para realizar pagos en la Oficina
- Entregar otro tipo de Certificados, como por ejemplo: Domicilio, Propiedades, etc.

## 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 siete años:

FACTOR EVALUADO	NOTA O VALOR						
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Evaluación Aspectos Generales del Trámite</b>							
Rapidez Fila	5,9	5,4	5,4	5,7	5,7	5,6	6,0
Rapidez Atención	6,4	6,1	6,1	6,2	6,1	5,9	6,3
Amabilidad Atención	6,4	6,3	6,4	6,3	6,3	6,2	NM
Calidad Producto o Servicio	6,6	6,5	6,5	6,5	6,4	6,2	6,5
<b>Dificultad para Realizar el Trámite (% respuestas afirmativas)</b>	6%	9%	9%	8%	4%	3%	NM
<b>Evaluación Aspectos Generales de la Oficina</b>							
Espacio Físico	5,6	4,2	5,2	5,3	5,4	5,2	5,5
Señalética	5,6	5,6	6	5,7	5,6	5,4	5,6
Limpieza y Cuidad de la Oficina	5,6	5,6	6,2	6,2	6,0	5,9	6,1
Horario Atención	5,6	4,2	5,8	5,6	5,5	5,5	5,8
<b>Evaluación de la Persona que lo Atendió</b>							
Grado de Conocimiento	5,6	5,6	6,6	6,6	6,5	6,2	6,5
Claridad en el Habla	5,6	5,6	6,5	6,5	6,5	6,2	6,5
Presentación Personal	5,6	5,6	6,8	6,7	6,6	6,4	6,6
<b>Comparación con Otros Servicios Públicos</b>							
Calidad de la Atención	5,3	5,6	6	5,5	5,9	5,9	6,2
Tecnología Implementada	5,6	5,6	6,1	5,4	5,9	5,8	6,1
Infraestructura	5,6	4,2	5,5	4,9	5,4	5,3	NM
<b>Nota Global</b>	6,2	5,9	5,8	5,8	5,8	5,7	5,9
<b>% de Usuarios que evalúan al Servicio con Nota de 6 a 7</b>	s/i	s/i	68%	67%	65%	60%	69,7%

Cabe señalar que, debido al cambio de formato, en la medición de Mayo 2009 no se incluyó "Rapidez en la Atención", "Amabilidad en la Atención", "Dificultad para realizar el Trámite", y comparación de "Infraestructura".



Al analizar la variación porcentual entre los resultados obtenidos en la medición del año 2009 versus los registrados en los años 2005 y 2008, se puede observar -en general- un aumento 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 muestra un aumento de 16% entre el año 2008 y 2009.

FACTOR EVALUADO	2005	2008	2009	Variación 2005/2009	Variación 2008/2009
<b>Evaluación Aspectos Generales del Trámite</b>					
Rapidez Fila	5,4	5,6	6,0	11%	7%
Rapidez Atención	6,1	5,9	6,3	3%	7%
Amabilidad Atención	6,4	6,2	NM		
Calidad Producto o Servicio	6,5	6,2	6,5	0%	5%
<b>Dificultad para Realizar el Trámite (% respuestas afirmativas)</b>					
	9%	3%	NM		
<b>Evaluación Aspectos Generales de la Oficina</b>					
Espacio Físico	5,2	5,2	5,5	6%	6%
Señalética	6	5,4	5,6	-7%	4%
Limpieza y Cuidad de la Oficina	6,2	5,9	6,1	-2%	3%
Horario Atención	5,8	5,5	5,8	0%	5%
<b>Evaluación de la Persona que lo Atendió</b>					
Grado de Conocimiento	6,6	6,2	6,5	-2%	5%
Claridad en el Habla	6,5	6,2	6,5	0%	5%
Presentación Personal	6,8	6,4	6,6	-3%	3%
<b>Comparación con Otros Servicios Públicos</b>					
Calidad de la Atención	6	5,9	6,2	3%	5%
Tecnología Implementada	6,1	5,8	6,1	0%	5%
Infraestructura	5,5	5,3	NM		
<b>Nota Global</b>					
	5,8	5,7	5,9	2%	4%
<b>% de Usuarios que evalúan al Servicio con Nota de 6 a 7</b>					
	68%	60%	69,7%	3%	16%