

**RESUMEN RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

| FACTOR EVALUADO  | 2008    | 2007   | 2006   | 2005    | 2004    | 2003   | OBSERVACIONES   |
|--|---------|--------|--------|---------|---------|--------|---|
| <b>Evaluación Aspectos Generales del Trámite</b>               |         |        |        |         |         |        |   |
| Rapidez de la fila   | 5,6     | 5,7    | 5,7    | 5,4     | 5,4     | 5,9    | Promedio de las Notas con que los encuestados evaluaron cada ítem.  |
| Rapidez de atención  | 5,9     | 6,1    | 6,2    | 6,1     | 6,1     | 6,4    |   |
| Amabilidad de la atención                                      | 6,1     | 6,3    | 6,3    | 6,4     | 6,3     | 6,4    |   |
| Calidad del producto o servicio                                | 6,2     | 6,4    | 6,5    | 6,5     | 6,5     | 6,6    |   |
| <b>Dificultad para Realizar el Trámite</b>                     |         |        |        |         |         |        |   |
| (% de respuestas afirmativas)                                  | 3%      | 4%     | 8%     | 9%      | 9%      | 6%     | Porcentaje de encuestados que indicaron haber tenido algún problema para realizar el trámite.                 |
| <b>Evaluación Aspectos Generales de la Oficina</b>             |         |        |        |         |         |        |   |
| Espacio físico   | 5,2     | 5,4    | 5,3    | 5,2     | 4,2     | 5,6    | Promedio de las Notas con que los encuestados evaluaron cada ítem.  |
| Señalética   | 5,4     | 5,6    | 5,7    | 6,0     | 5,6     | 5,6    |   |
| Limpieza y cuidado   | 5,9     | 6,0    | 6,2    | 6,2     | 5,6     | 5,6    |   |
| Horario de atención  | 5,5     | 5,5    | 5,6    | 5,8     | 4,2     | 5,6    |   |
| <b>Evaluación de la Persona que lo Atendió</b>                 |         |        |        |         |         |        |   |
| Grado de conocimiento  | 6,2     | 6,5    | 6,6    | 6,6     | 5,6     | 5,6    | Promedio de las Notas con que los encuestados evaluaron cada ítem.  |
| Claridad en el habla   | 6,2     | 6,5    | 6,5    | 6,5     | 5,6     | 5,6    |   |
| Presentación personal  | 6,3     | 6,6    | 6,7    | 6,8     | 5,6     | 5,6    |   |
| <b>Comparación con Otros Servicios Públicos</b>                |         |        |        |         |         |        |   |
| Calidad de la atención   | 5,8     | 5,9    | 5,5    | 6,0     | 5,6     | 5,3    | Promedio de las Notas con que los encuestados evaluaron cada ítem.  |
| Tecnología implementada  | 5,8     | 5,9    | 5,4    | 6,1     | 5,6     | 5,6    |   |
| Infraestructura  | 5,3     | 5,4    | 4,9    | 5,5     | 4,2     | 5,6    |   |
| <b>Nota Global</b>   |         |        |        |         |         |        |   |
| Variación c/r al año anterior                                  | 5,7     | 5,8    | 5,8    | 5,8     | 5,9     | 6,2    | Promedio de la Nota Global con que los encuestados evaluaron al Servicio (pregunta final de la encuesta).     |
|  | -1,72%  | 0,00%  | 0,00%  | -1,69%  | -4,84%  |        |   |
| <b>% de Usuarios que evalúan al Servicio con Nota de 6 a 7</b> |         |        |        |         |         |        |   |
| Variación c/r al año anterior                                  | 59,43%  | 64,60% | 67,10% | 67,50%  | 68,20%  | 80,60% | Porcentaje de encuestados que evaluaron al SRCEl con Nota Global entre 6 y 7 (pregunta final de la encuesta). |
|  | -8,00%  | -3,72% | -0,60% | -1,03%  | -15,38% | -      |   |
| <b>Meta</b>  |         |        |        |         |         |        |   |
| Variación c/r a la meta  | 67,00%  | 67,00% | 70,00% | 81,20%  | 80,00%  | -      |   |
|  | -11,30% | -3,58% | -4,15% | -16,87% | -14,75% |        |   |

Nota: Acceso a información detallada, años 2007 y 2008, disponibles en [www.srcei.cl](http://www.srcei.cl), menú Institución / Encuesta Satisfacción Usuarios.