

REPORTE ENCUESTA CONSULTA CIUDADANA

- **Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana**

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

ENERO 2015

Encuesta “Consulta Ciudadana”, en línea

Objetivo: evaluar las opiniones y propuestas de los ciudadanos que utilizan los servicios entregados por la plataforma Web institucional.

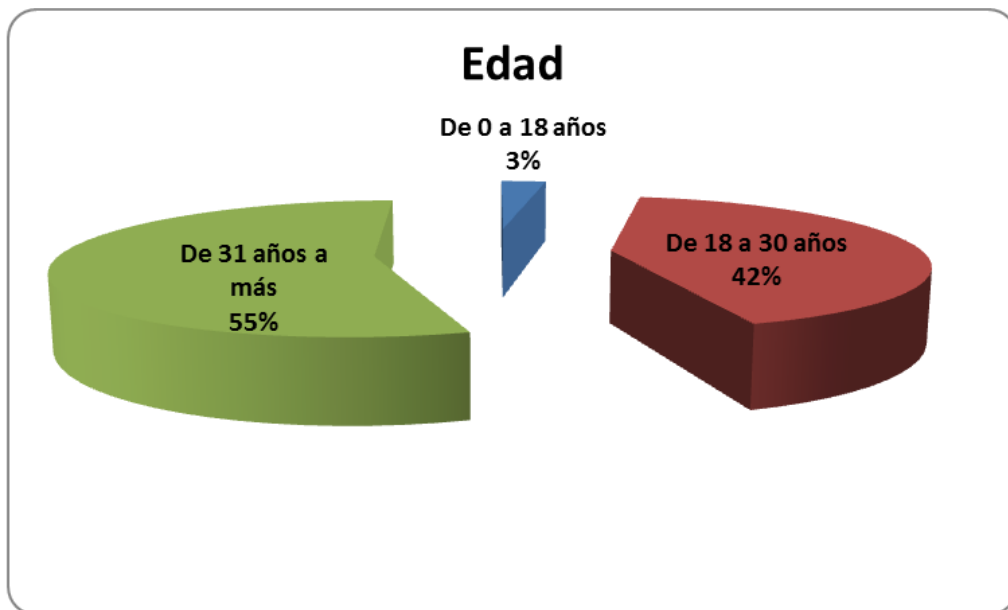
Inicio: 18 de diciembre de 2014

Término: 09 de enero de 2015

Metodología: banner colocado en el home del sitio web institucional, el cual se encontraba direccionado a un formulario de encuesta ubicado en la herramienta gratuita Google Docs.

El siguiente informe presenta resultados de la medición, considerando un total de **352** encuestas respondidas.

1. Ítem Edad



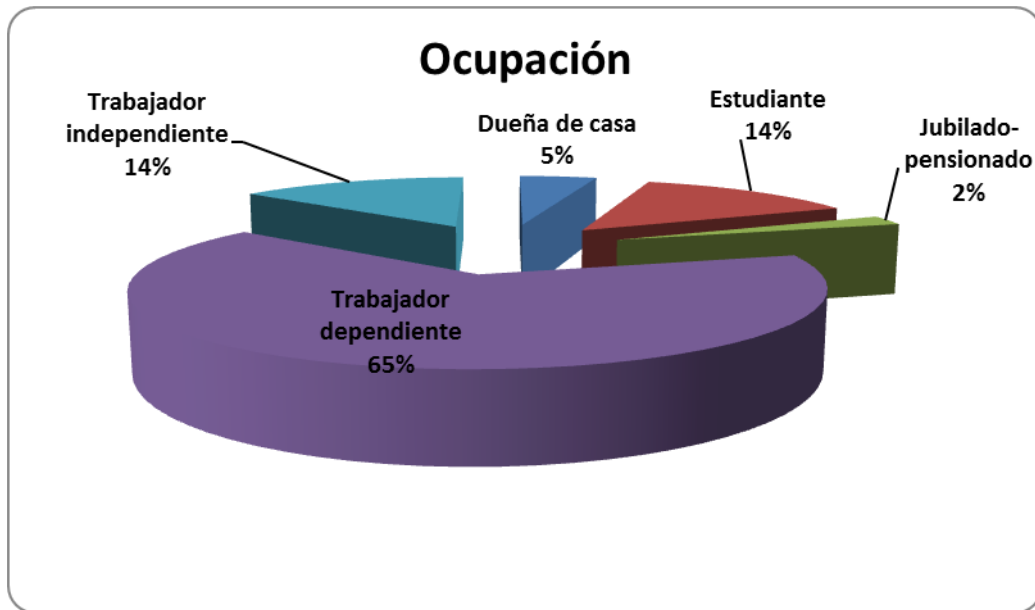
Del total de usuarios que contestaron la encuesta, un 97% correspondió a usuarios de más de 18 años, concentrándose en el segmento mayor a 31 años con 55% de ellos.

2. Distribución geográfica

Región	Distribución
Región de Antofagasta	10
Región de Arica y Parinacota	5
Región de Atacama	5
Región de Aysén	4
Región de Coquimbo	11
Región de la Araucanía	16
Región de Los Lagos	11
Región de Los Ríos	4
Región de Magallanes	3
Región de Tarapacá	5
Región de Valparaíso	15
Región del Bio- Bío	29
Región de O'Higgins	19
Región del Maule	12
Región Metropolitana	203

De las respuestas a nuestra consulta, el 58% de nuestros usuarios indicaron pertenecer a la Región Metropolitana.

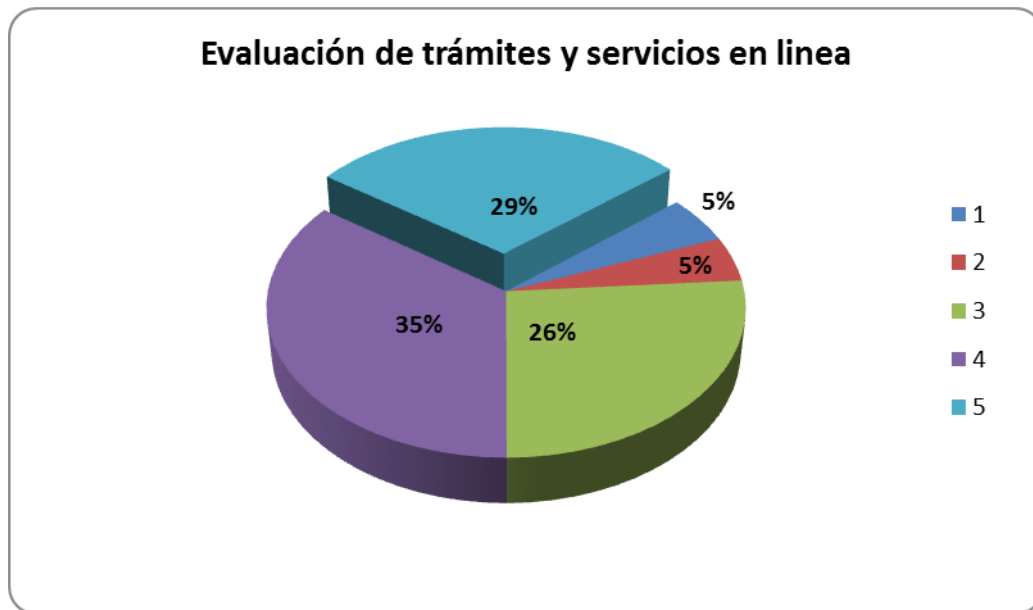
3. Ocupación



El 65% de nuestros usuarios, los cuales ingresaron y contestaron la encuesta son trabajadores dependientes, el 14% corresponde a trabajadores independientes y un 14% selecciono la opción estudiante, esta información podría ser útil al momento de agregar futuros servicios.

Respecto a las siguientes afirmaciones se debe asignar una opción de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 excelente.

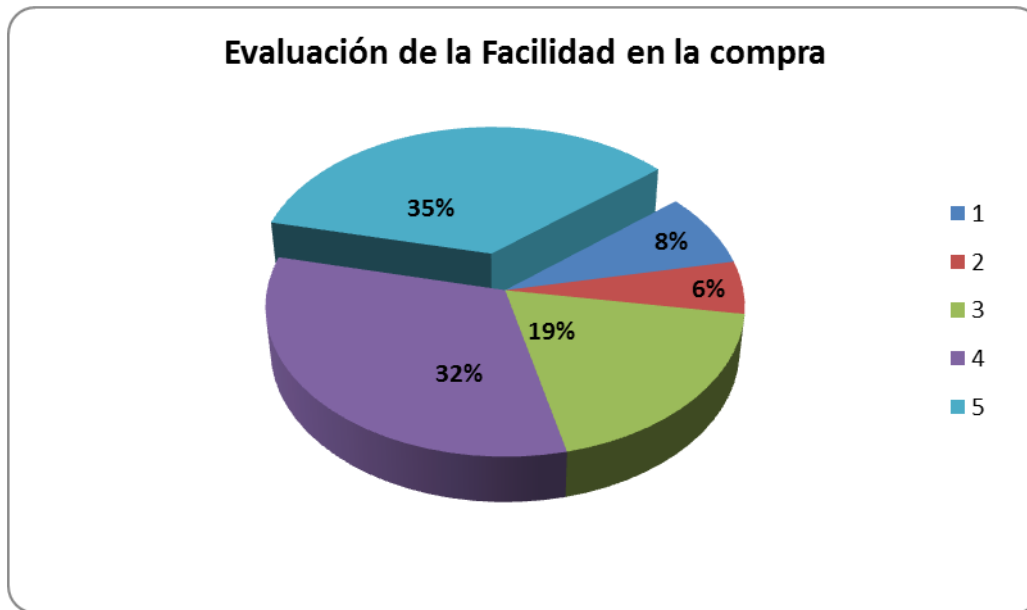
4. Trámites y servicios del registro civil en línea



Los resultados de la evaluación sobre los trámites y servicios indica que un 64% de los usuarios calificaron con nota 4 y 5.

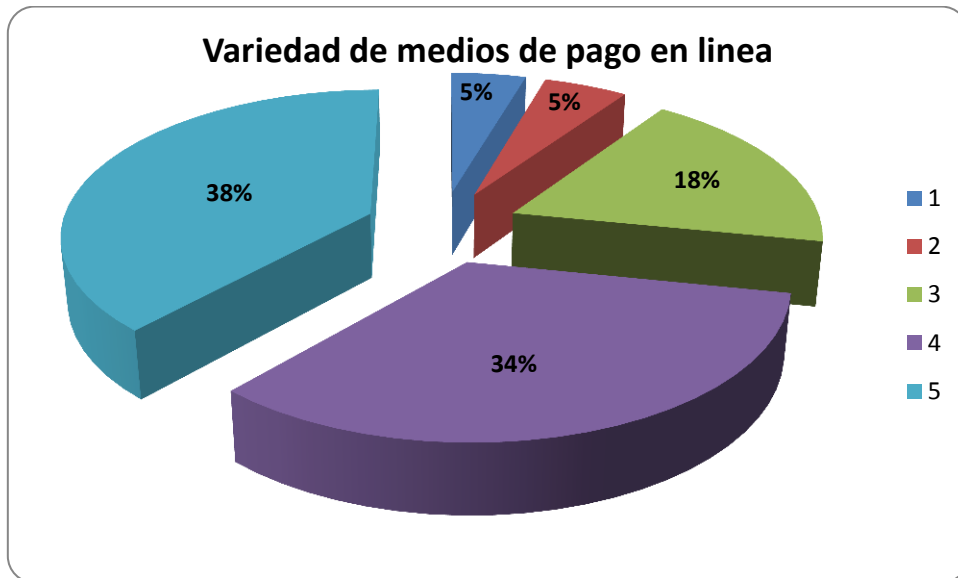
Respecto al porcentaje negativo podría deberse a varios factores, como por ejemplo: disconformidad con los servicios que ya existentes o directamente la imposibilidad de acceder el servicio dado que esta disponible.

5. Facilidad en la compra de los certificados en línea.



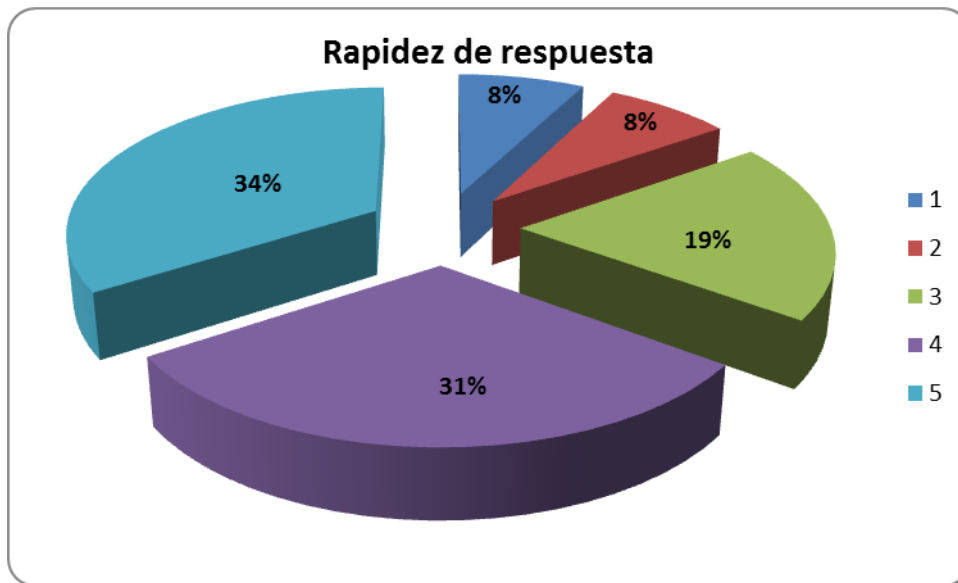
Respecto a la facilidad en la compra de certificados, cerca de un 70% de los usuarios que respondieron la encuesta evaluaron la experiencia como bueno o excelente, un 14% indicó que su experiencia fue insatisfactoria, por experiencia podemos indicar que estos niveles corresponden principalmente a problemas en el pago de los certificados.

6. Variedad de medios de pago en línea



En relación a la consulta sobre la variedad de medios de pagos en línea, el 72% de los encuestados calificaron como bueno o excelente la diversidad de alternativas de pago, no obstante eso aun existe un 10% que encuentra insuficiente la cantidad de medios de pago.

7. Evalué la rapidez de la respuesta entregada, al consultar nuestros servicios en línea, donde se considerará excelente una espera de menos de 10 segundos y deficiente más de 10 segundos.



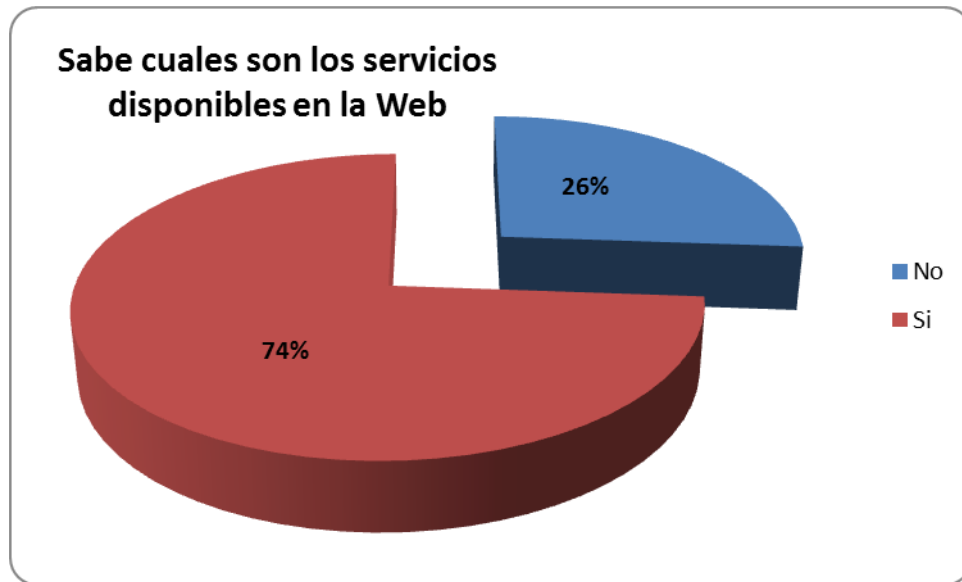
En la pregunta que se enfoca en la rapidez de la respuesta entregada encontramos que el 65% de las respuestas la califican de manera satisfactoria o excelente.

8. Los servicios en línea disponibles en el sitio web son de utilidad al usuario(a).



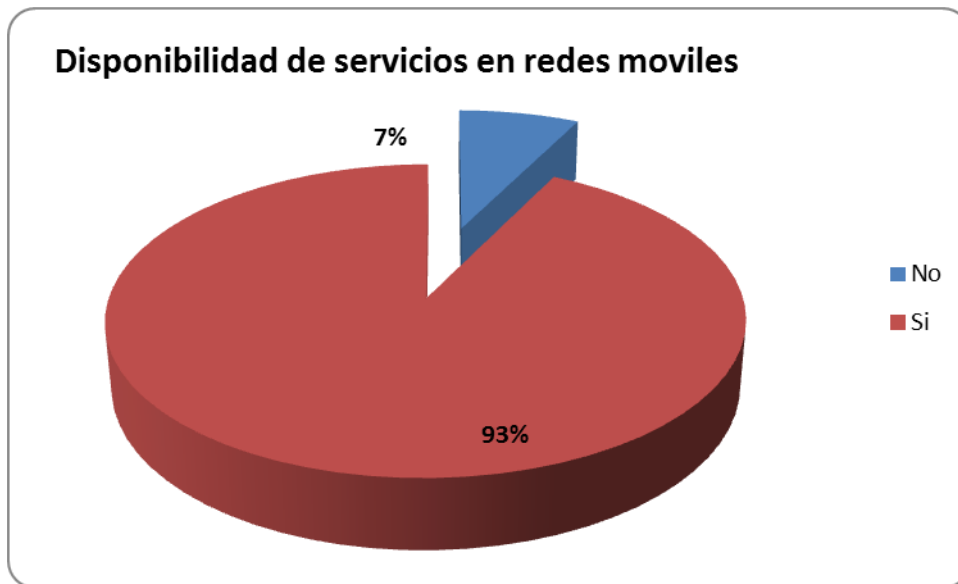
Respecto a esta pregunta, para el 95% de los usuarios los servicios disponibles en el sitio Web son de utilidad.

9. ¿Sabe con claridad cuáles son los servicios disponibles en la web?



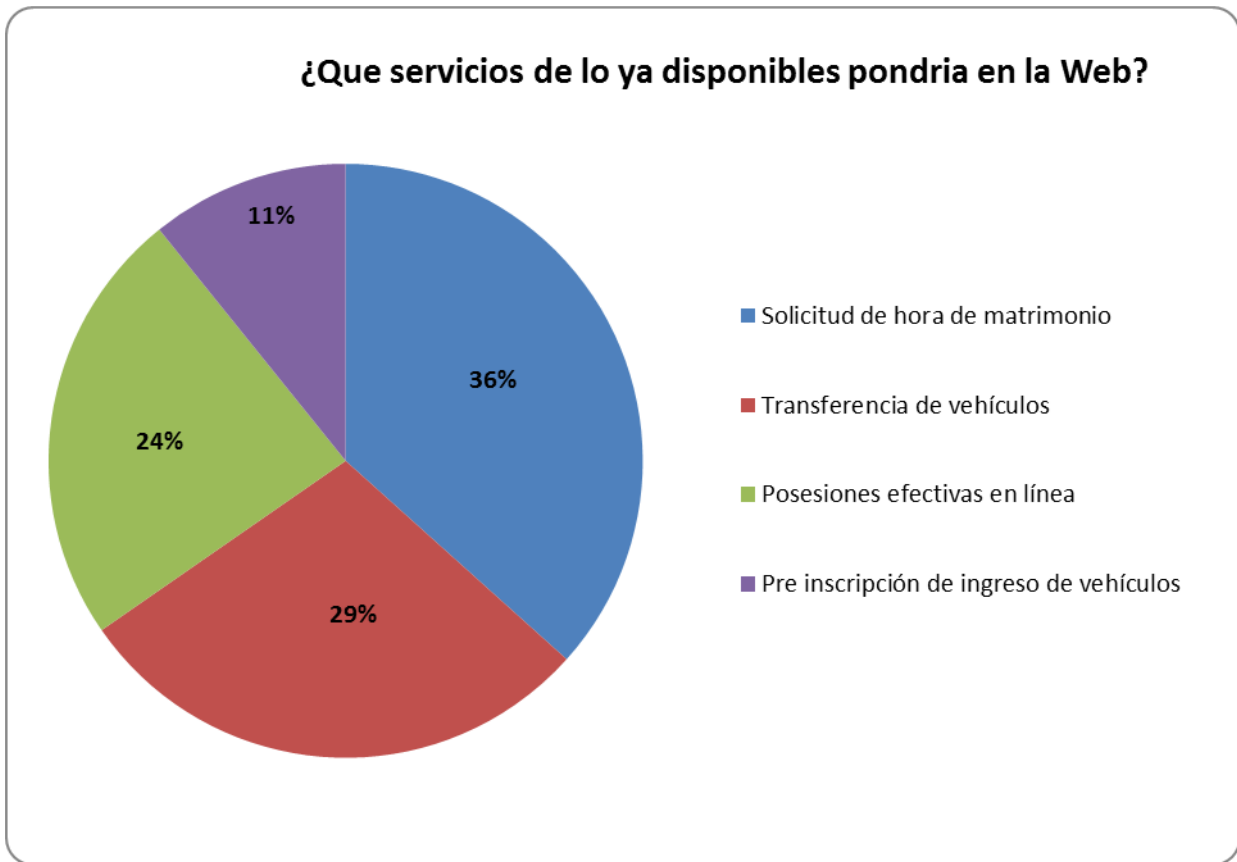
Al realizar la consulta sobre cuán clara es la presentación o la percepción de nuestros usuarios sobre los servicios disponible en la Web, no encontramos con que un 74% de ellos indica que claramente conoce los servicios disponibles, mientras que el restante 26% no tiene claridad.

10. ¿Le gustaría que nuestros servicios en línea estén disponibles para acceder a través de dispositivos móviles (celulares, tablets, etc.)?



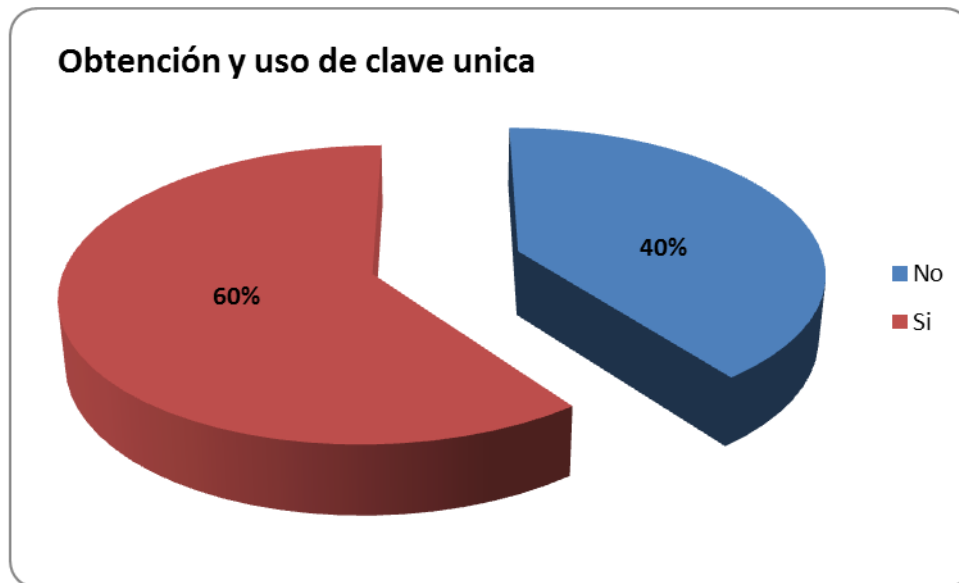
Al consultar sobre la aspiración de nuestros usuarios, sobre tener disponibles nuestros servicios en plataformas móviles, un 93% de ellos están totalmente de acuerdo en disponer de esos servicios, mediante ese tipo de acceso.

11. ¿Qué servicios que se realizan en oficinas pondría en la web?



Respecto a la consulta sobre qué servicios pondrían en la Web, nuestros usuarios respondieron con un 36% sobre la solicitud de hora de matrimonio un 29% sobre la transferencia de vehículos, un 24% posesiones efectivas en línea y un 11% sobre pre ingreso de vehículos.

12. ¿Sabe cómo se obtiene y se usa la clave única?



En materia de obtención de clave única queda mucho por trabajar, ya que como se aprecia existe un 40% de usuarios que desconocen el procedimiento para la obtención de la clave y su posterior uso.