

Informe Resultados

Consulta Ciudadana Virtual 2016

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia

Gabinete Dirección Nacional

Servicio de Registro Civil e Identificación

Contenido

Contenido	0
Presentación.....	2
Información General	3
2. Datos Descriptivos.....	4
2.1 Nacionalidad.....	4
2.2 Distribución Regional	5
2.3 Rango Etario	6
3. Datos Exploratorios	7
3.1 ¿Cómo calificaría las acciones de modernización que ha emprendido el Registro Civil durante el 2016?	7
3.2 Principales dificultades al acceder a nuestros productos y/o servicios	8
3.3 Clave Única	9
3.4 ¿Qué productos agregaría a los servicios en línea en nuestra página Web?	11
3.5 ¿Agregaría más formas de pago para comprar productos del Servicio?	13
3.6 ¿Le gustaría contar con un Kiosko de auto-atención del Registro Civil, cerca de su domicilio?	15
3.7 En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", ¿qué le parece la instalación de Kioskos de auto-atención del Registro Civil en diferentes puntos de la ciudad?	16
4. Conclusiones.....	17

Presentación

El 20 de mayo de 2016, el Director Nacional presentó la Cuenta Pública Participativa correspondiente al año 2015. En aquel evento, el entonces Director presentó una serie de propuestas y lineamientos estratégicos para la futura gestión del Servicio, poniendo especial énfasis en la modernización de la Institución.

Estas acciones de modernización, enmarcadas en el contexto de la planificación estratégica diseñada para la gestión del año 2016 contemplaban la implementación de nuevas tecnologías, el diseño y puesta en marcha de nuevos procesos y la optimización de iniciativas ya existentes, mejoras en infraestructura, gestión y desarrollo de las personas, creación de más y mejores productos, mejoramiento en la calidad de la atención a nuestros/as usuarios/as (presenciales y remotos), entre otras acciones.

Durante el año 2016, muchas de estas ideas fueron puestas en práctica, logrando avanzar en mayores niveles de satisfacción de nuestros/as usuarios/as, mejores tiempos de respuesta, optimización en el uso de nuestros recursos humanos, técnicos y económicos. Así, es posible destacar la implementación del servicio de Apostilla, la adquisición y despliegue de 15 vehículos “Civil Móvil” equipados con tecnología de punta para la atención de usuarios/as en terreno, el plan piloto asociado al Tótem de Auto-atención, atención exclusiva para extranjeros/as, la implementación del nuevo Portal de Transparencia del Estado de Chile, el impulso dado al uso de la Clave Única, la automatización de procesos relacionados con Recursos Humanos, entre otros.

Desde esa perspectiva, la Consulta Ciudadana 2016 del Servicio de Registro Civil e Identificación busca determinar cuál es la percepción en nuestros/as usuarios/as y en la ciudadanía en general, respecto a nuestras políticas modernizadoras, estimando cual es el impacto que estas iniciativas han tenido desde la mirada del ciudadano común, quien es el objeto final de todo el trabajo que la institución realiza.

Información General

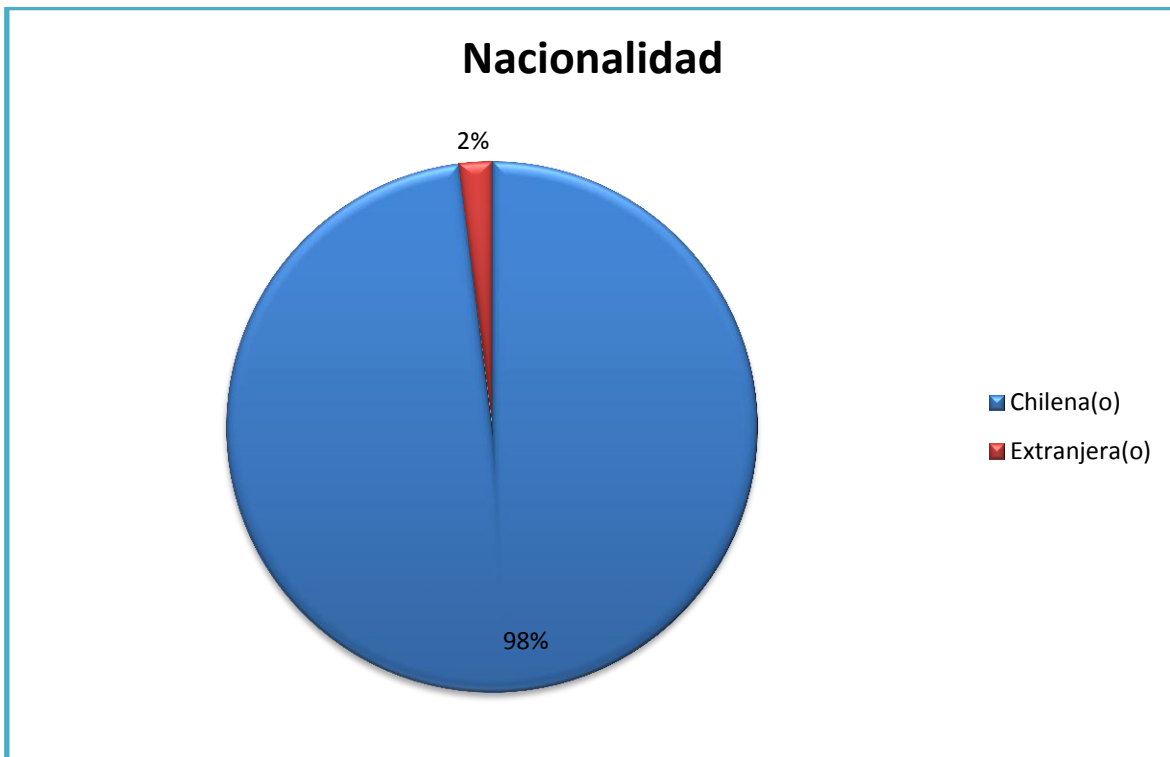
- La consulta ciudadana tuvo como objetivo conocer la opinión de la ciudadanía en relación a la implementación de políticas de modernización del Servicio.
- La consulta ciudadana se realizó de manera virtual, abierta, sin límite en la muestra, y se alojó en el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, cuyo acceso fue a través de un banner, que dirigía a los/as usuarios/as directamente a la consulta.
- La medición comenzó su aplicación el día 12 de diciembre de 2016 y finalizó el día 31 de diciembre de 2016.
- La consulta fue respondida por un total de 1.893 personas, cuyos resultados se encuentran desagregados en “Datos Descriptivos” y “Datos Exploratorios”.



2. Datos Descriptivos

2.1 Nacionalidad

Gráfico 1

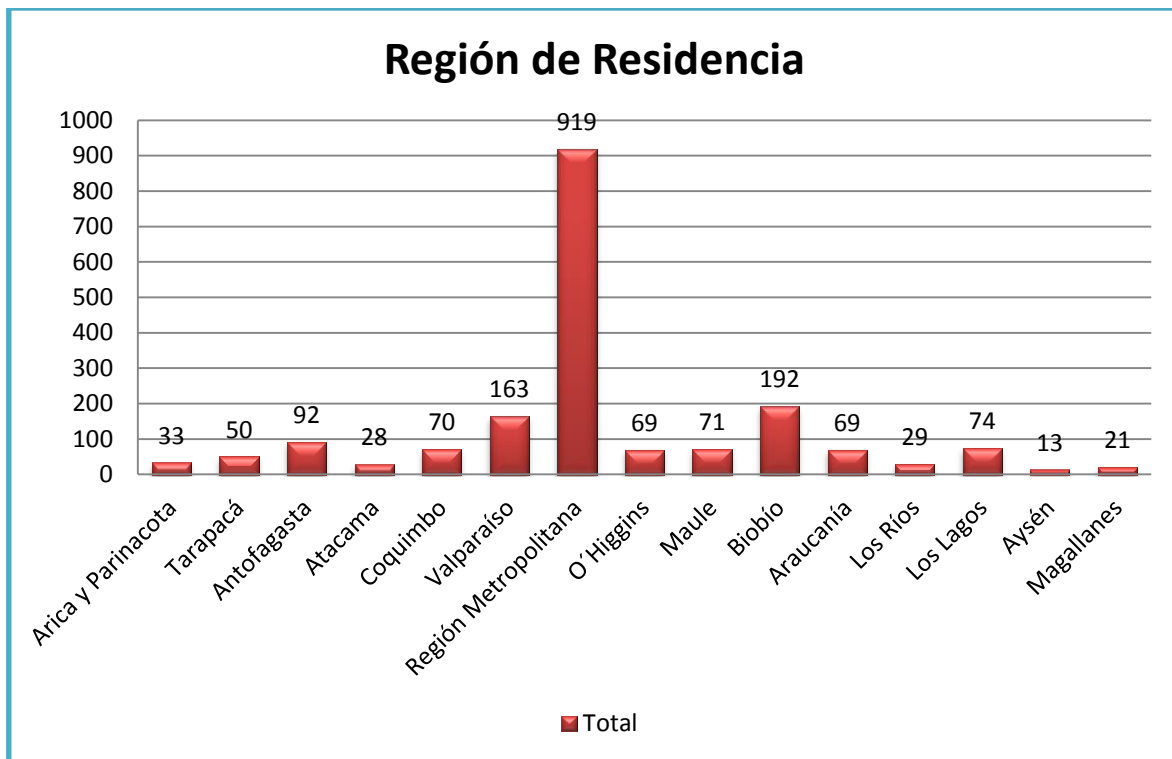


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

El gráfico 1 muestra que la consulta fue respondida por un total de 1.893 personas, mayoritariamente de nacionalidad chilena con un 98.05%, equivalentes a 1.856 respuestas, y un 1,95% de presencia extranjera en la muestra, lo que equivale a 37 personas.

2.2 Distribución Regional

Gráfico 2

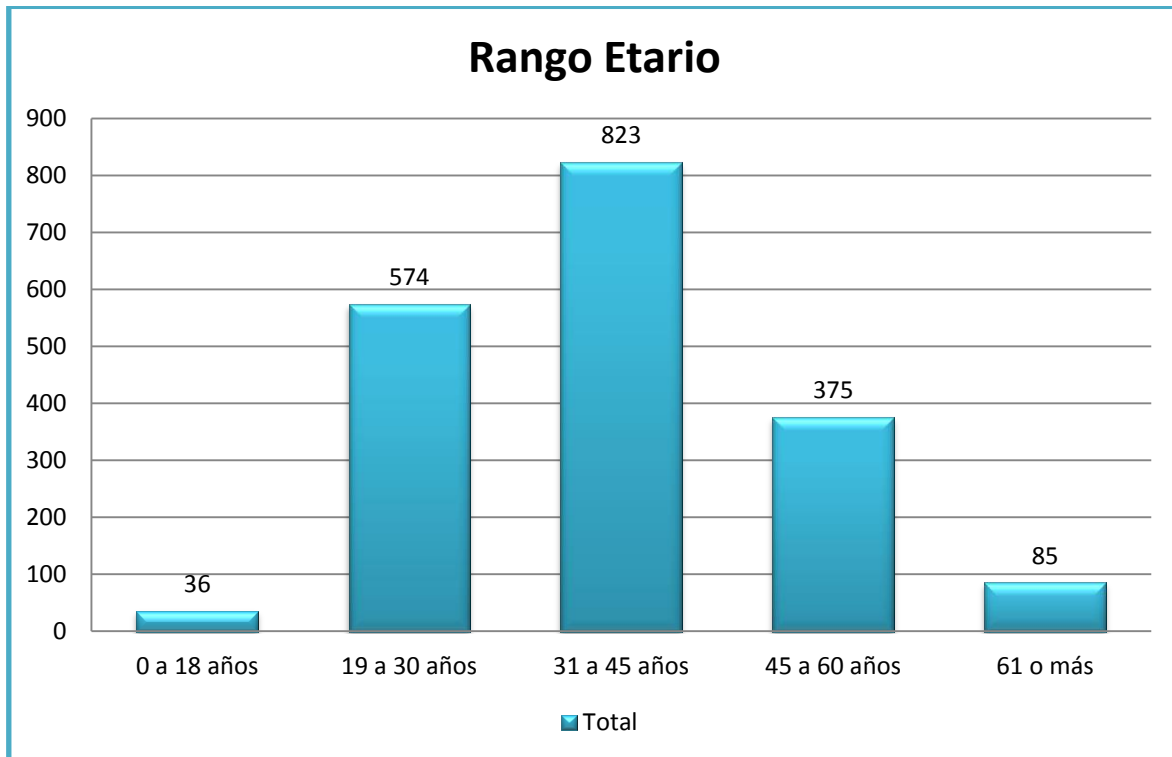


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En el gráfico 2, la participación por regiones muestra una tendencia clara respecto a concentrar la mayor cantidad de respuestas en las principales ciudades del país, con la Región Metropolitana liderando la cantidad de respuestas con 919 registros, equivalentes al 48,55% de las respuestas; la región del Biobío presenta 192 registros (10,14%) y Valparaíso muestra un total de 163 registros (8,61%).

2.3 Rango Etario

Gráfico 3



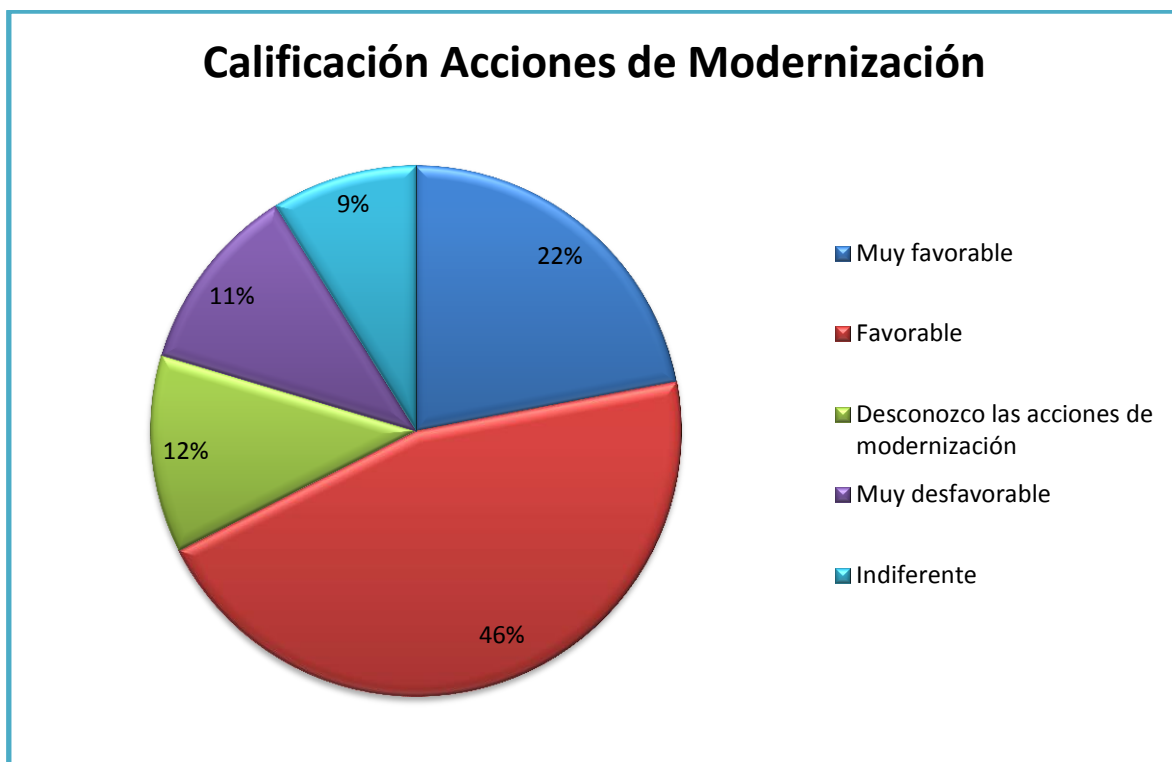
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

De acuerdo a los datos del gráfico 3, pertenece a los segmentos etarios de 31 a 45 años (823 personas, 43,41%) y de 19 a 30 años (574 personas, 30,32%), mientras que la menor participación de personas corresponde al segmento etario de 0 a 18 años (36 personas, 1,90%).

3. Datos Exploratorios

3.1 ¿Cómo calificaría las acciones de modernización que ha emprendido el Registro Civil durante el 2016?

Gráfico 4



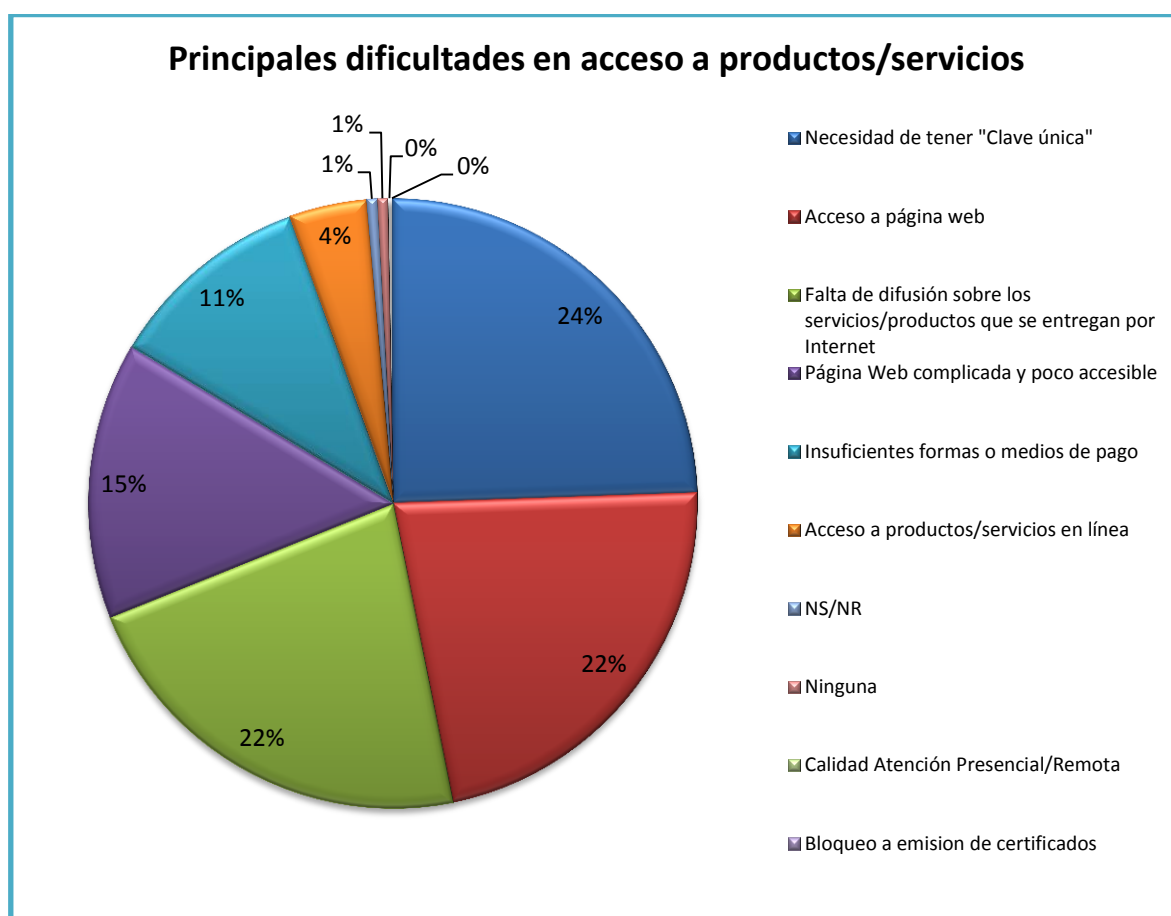
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

De acuerdo a los datos obtenidos, un 22% (417 personas) de los encuestados califican como “Muy favorable” las acciones de modernización que el Servicio ha implementado. A su vez, un 46% (862 personas) de quienes responden la consulta califica como “Favorable” la aplicación de nuestro proceso de modernización. Un 12% de los encuestados (228 personas) desconocen nuestras acciones de modernización. El 11% de los encuestados califica como “Muy desfavorable” el proceso de modernización del Servicio y

finalmente, para el 9% de los encuestados es indiferente la implementación de acciones de modernización.

3.2 Principales dificultades al acceder a nuestros productos y/o servicios

Gráfico 5



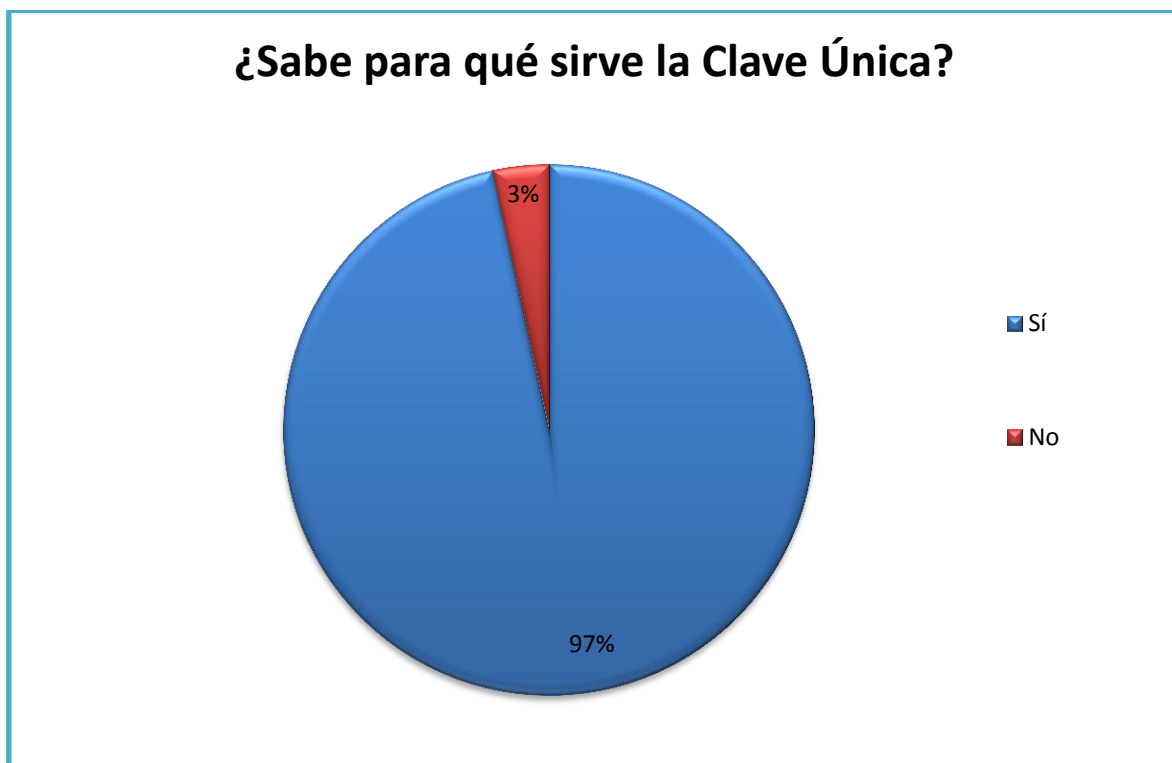
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En relación a la percepción que tienen nuestros/as usuarios/as respecto al acceso a nuestros productos y servicios, las principales dificultades identificadas en la encuesta corresponden a la necesidad de contar con Clave Única para acceder (463 personas, 24,46%); problemas para abrir, cargar y operar nuestra página web (424 personas, 22,40%); falta de

difusión de nuestros productos/servicios en línea (418 personas, 22.08%). Destaca también la opción “Página web complicada y poco accesible” (277 personas, 15%) y la opción “Insuficientes formas de pago” (207 personas, 11%).

3.3 Clave Única

Gráfico 6

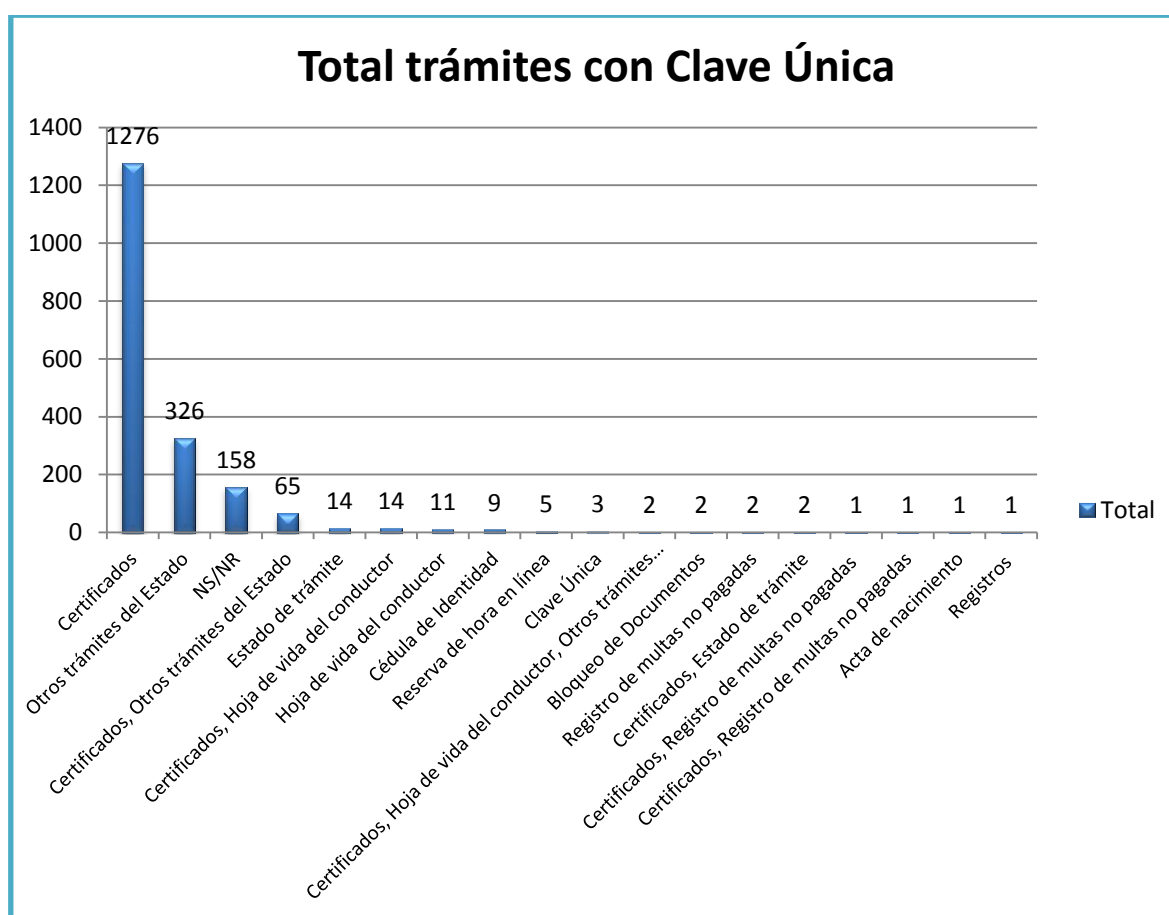


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Respecto al conocimiento sobre la Clave Única, un 97% de los consultados (1829 personas) manifiestan saber para qué sirve nuestra Clave Única, mientras que sólo un 3% (64 personas) expresan no conocer la aplicación ni sus posibilidades de uso.

En relación al uso de la Clave Única, es posible señalar que el 100% (1.893 personas) de los encuestados manifiesta haber utilizado alguna vez nuestra llave electrónica. A su vez, cuando se pregunta para qué trámites han usado la Clave Única, las respuestas son variadas y arrojan resultados mezclados, como lo muestra el gráfico 7:

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

El gráfico 7 muestra que la Clave Única ha sido principalmente utilizada para la obtención de certificados en línea. Al mismo tiempo, destaca el uso de nuestra llave electrónica para el acceso a otros servicios del Estado, lo que da una muestra del alcance que esta aplicación tiene para nuestros/as

usuarios/as y en general, para la ciudadanía a la hora de interactuar con los servicios públicos.

3.4 ¿Qué productos agregaría a los servicios en línea en nuestra página Web?

Cuadro 1

Producto Sugerido	Cantidad de Preferencias
NS/NR	588
Servicios/asistencia en línea	419
Certificados	157
Cédula de Identidad	115
Clave Única	104
Reserva de horas	70
Posesiones Efectivas	67
Gratuidad de Servicios	64
Registros SRCEI	47
Pasaporte	43
Medio de Pago	41
Vehículos Motorizados	38
Otros	35
Actualización Domicilio/Servel	17
Trámites por Nacimiento	13
Registro Social de Hogares	12
Matrimonio/AUC	10
Certificado de Residencia	9
Bienes Raíces	7
Estadísticas	7
Hoja de Vida Conductor	6
Redes Familiares	6
Situación Militar	5
Trámites Notaria	5
Cambio de Nombre	4

Servicio Impuestos Internos	2
Trámite Apostilla	2
Total general	1893

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

El cuadro 1 muestra, respecto a la pregunta “¿Qué productos y/o servicios agregaría a los servicios en línea en nuestra página Web?”, que un 68,94% (1305 personas) de los encuestados sugiere uno o más productos/servicios que podrían ser agregados a nuestra oferta en línea. De ellos, un 32,11% (419 personas) sugieren agregar servicios de asistencia en línea a usuarios/as en tiempo real (por ejemplo, chat en línea, mensajería por dispositivos móviles, entre otros conceptos), mejoras en página web, accesibilidad y conectividad optimizadas, entre otras opciones. Entre los productos más sugeridos destaca el 12,03% (157 personas) que solicitan incrementar la oferta de nuestros certificados disponibles en línea; un 8,81% (115 personas) que sugieren optimizar a través de la gestión en línea la tramitación de la Cédula de Identidad (solicitud, pedir entrega a domicilio, etc.) y el 7,97% (104 personas) que plantean que la obtención y activación de la Clave Única sea totalmente en línea. Por otra parte, un 31,06% de los encuestados (588 personas) no sabe o no responde esta pregunta.

3.5 ¿Agregaría más formas de pago para comprar productos del Servicio?

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En relación a las formas de pago, a los encuestados se les preguntó si agregarían más medios de pago a los ya existentes. Los resultados arrojan que un 67,67% de las respuestas (1.281 personas) elijen la opción “No”, mientras que un 32,33% (612 personas) señalan la opción “Si”. La proporción se muestra en el gráfico 9.

En relación con la pregunta anterior, se les consulto a los encuestados cuál o cuáles medios de pago agregarían a los ya existentes. En ese sentido, la pregunta fue respondida por 515 personas (27,21%), y destaca la clara tendencia de las preferencias hacia medios de pago electrónicos y/o en línea. Así, del total de personas que responden la pregunta, 190 (36,89%) señalan

“Transbank” como el medio de pago a adicionar a los ya disponibles en nuestra Institución; a su vez, 42 personas (8,15%) sugieren incorporar la posibilidad de pagar vía “Transferencia” nuestros productos/servicios. El 72,79% de los encuestados (1378 personas) no sabe o no responde esta pregunta. Los datos aparecen en detalle en el cuadro 2:

Cuadro 2

Forma de Pago Sugerida	Cantidad de Preferencias	Porcentaje del Total
NS/NR	1378	72,79%
Transbank	180	9,51%
Otros	98	5,18%
Bancos	94	4,97%
WebPay	40	2,11%
Transferencia Bancaria	37	1,95%
Todas	24	1,27%
Dispositivos Móviles	12	0,63%
Efectivo	9	0,48%
Prepago	8	0,42%
WebPay, Transbank	6	0,32%
Transferencia Bancaria, Otros	3	0,16%
Transbank, Cheque	2	0,11%
Transferencia Bancaria, WebPay, Transbank	1	0,05%
Transferencia Bancaria, Transbank	1	0,05%
Total general	1893	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

3.6 ¿Le gustaría contar con un Kiosko de auto-atención del Registro Civil, cerca de su domicilio?

En el marco de nuestros procesos de modernización, nuestro Servicio implementó como programa piloto la instalación del “Kiosko de auto-atención”, el cual consiste en un tótem equipado con una terminal computacional, sistemas de validación, sistema de impresión, conexión con nuestros servidores y otras características técnicas y cuyo objetivo es permitir el acceso a nuestros servicios en línea a través de la auto-atención de nuestros/as usuarios/as. Estos tótems cuentan con tecnología de pago Transbank para poder operar tanto con productos gratuitos como pagados.

Desde esa perspectiva, se preguntó en la encuesta si a nuestros/as usuarios/as les gustaría contar con estos sistemas cerca de su domicilio, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 3

¿Le gustaría tener un Kiosko de auto-atención del Registro Civil, cerca de su domicilio?	Total Respuestas	Porcentaje del total
SI	1.406	74,27%
NO	138	7,29%
Indiferente	349	18,44%
Total general	1.893	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

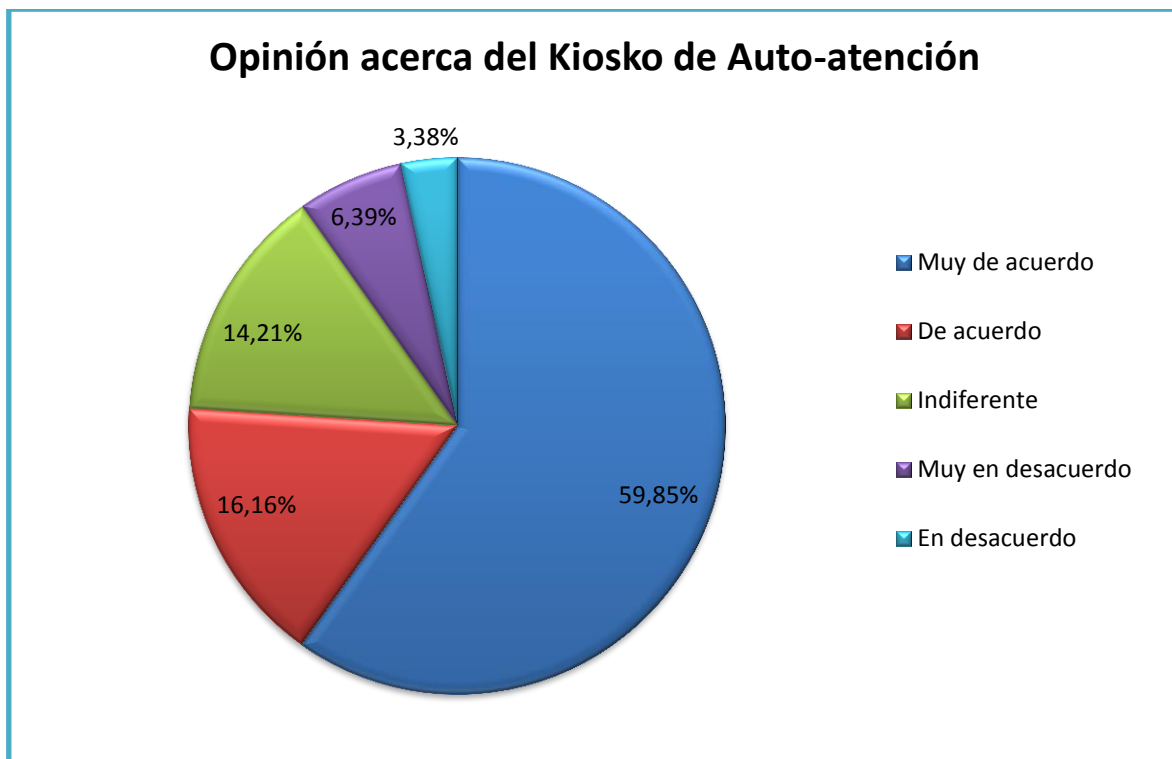
En el cuadro 11, se muestra que la opción “Si” es la mayoritaria, con un 74,27% de las preferencias (1406 personas). Quienes se manifiestan por la opción “No” alcanzan el 7,29% (138 personas). Finalmente, un 18,44% (349 personas) señalan que les es indiferente contar con uno de estos equipos cerca de su domicilio.

3.7 En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo", ¿qué le parece la instalación de Kioskos de auto-atención del Registro Civil en diferentes puntos de la ciudad?

Cuadro 4

Calificación	Cantidad de preferencias	Porcentaje del total
Muy de acuerdo	1133	59,85%
De acuerdo	306	16,16%
Indiferente	269	14,21%
Muy en desacuerdo	121	6,39%
En desacuerdo	64	3,38%
Total general	1893	100,00%

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Como se aprecia en el cuadro 4 y en el gráfico 9, los encuestados se inclinan por calificar positivamente la instalación de kioscos de auto-atención. Las categorías “Muy de acuerdo y de acuerdo” alcanzan el 59,85% y 16,16% de las preferencias, lo que da como resultado un 76,01% (1.439 personas). A su vez, las opciones “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” obtienen un 3,38% y 6,39% respectivamente, lo que resulta en un 9,77% de calificación negativa (185 personas). Finalmente, un 14,21% de los encuestados se muestra indiferente frente a la pregunta planteada (269 personas).

4. Conclusiones

Del análisis de los datos obtenidos a través de la Consulta, es posible señalar, desde la mirada de los datos descriptivos, que la participación en la actividad (al igual que en años anteriores) contiene una presencia predominante de personas de nacionalidad chilena, con minoritaria participación de personas extranjeras. El rango etario mayoritario, de quienes respondieron la consulta, se concentra entre los 19 y los 60 años, con su punto más alto en el rango entre los 31 y 45 años de edad. A su vez, la mayor cantidad de encuestados se concentra en la región Metropolitana, seguida de Valparaíso y Biobío. El resto se distribuye heterogéneamente en el territorio nacional.

Respecto a los aspectos exploratorios del instrumento aplicado, es posible señalar que la percepción ciudadana acerca de nuestras políticas modernizadoras es positiva. Es posible advertir que la ciudadanía califica de manera favorable las acciones implementadas por el Servicio, lo cual se ve también reflejado en el alto número de encuestados que señalan conocer nuestra página web y sus funcionalidades, como también nuestros trámites y servicios en línea.

En consonancia con lo anterior, destaca el alto conocimiento que tiene la ciudadanía de nuestra llave electrónica “Clave Única”, producto que registra un 100% de conocimiento por parte de quienes responden la

encuesta. A lo anterior se debe agregar el 91,65% que señala haber utilizado la Clave Única para uno o más trámites tanto de nuestro Servicio como de otros órganos del Estado. Lo anterior demuestra el impacto y la importancia que ha adquirido esta herramienta tecnológica en la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as.

Es destacable también la recepción que tuvo el plan piloto sobre implementación de nuestros Kioskos de Auto-atención. De acuerdo a los datos analizados, más del 70% de los usuarios expresó su aprobación a la expansión de las localidades en donde debe estar disponible esta tecnología.

Sin perjuicio de todo lo anterior, es posible detectar posibilidades de mejora en nuestra gestión modernizadora, tomando como referencia las opiniones, comentarios y calificaciones proporcionadas por nuestros/as usuarios/as. Desde esa perspectiva, los encuestados expresan variadas opiniones respecto a su interacción con nuestra página web, nuestros procedimientos y productos/servicios disponibles en línea. Así, fue posible identificar distintas dificultades en la operación de las herramientas antes descritas: acceso a página web, falta de difusión, insuficientes medios de pago, dificultades en el acceso a nuestros trámites y servicios, entre otras variables.

También se identifican oportunidades de mejora desde la perspectiva de la oferta de servicios que tenemos disponible para nuestros/as usuarios/as. En ese sentido, los encuestados plantean que se debería ampliar dicha oferta, incluyendo trámites, productos y /o servicios cuya operación no se encuentra hoy habilitada en modalidad on-line. Entre los productos sugeridos por los/as usuarios/as podemos destacar más trámites asociados a nacimiento, matrimonio y defunción, gestión de pasaportes y cédulas de identidad, trámites relacionados con vehículos motorizados, posesiones efectivas, entre otros. Además, destaca la demanda que los/as usuarios/as plantean en términos de generar mayores y mejores alianzas estratégicas con otros órganos del Estado, permitiendo que, por ejemplo, se incremente el número de trámites de otros organismos posibles de realizar en nuestro sitio Web.

Otra oportunidad de mejora identificada en el análisis, dice relación con incorporar más y mejores formas y medios de pago de nuestros servicios en línea, destacando la clara tendencia a la automatización y al uso de medios electrónicos de pago para facilitar los procesos de compra en el sitio Web. De acuerdo a los datos obtenidos, las preferencias apuntan a incorporar tecnología Transbank en las operaciones de compra en la página del Servicio. Esto incluye el uso de tarjetas de crédito y débito; permitir el pago vía transferencia bancaria y la habilitación de pagos a través de portales internacionales como WebPay o PayPal.

En definitiva, los resultados obtenidos de la aplicación del presente instrumento nos entregan un diagnóstico positivo respecto al estado de avance en la implementación de nuestras políticas de modernización y también nos plantean grandes desafíos que apuntan a profundizar estas políticas, pues inciden directamente en la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as, al permitirles realizar sus trámites con mayor facilidad, menores costos y mayores niveles de satisfacción.