

Informe Resultados

Consulta Ciudadana Virtual 2017

¿Cómo lograr una Atención Inclusiva y No
Discriminatoria en el Servicio de Registro Civil e
Identificación?

Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia
Gabinete Dirección Nacional
Servicio de Registro Civil e Identificación

Índice

Índice	1
Presentación.....	2
Información General	3
2. Datos Descriptivos.....	4
2.1 Nacionalidad.....	4
2.2 Distribución por sexo	5
2.3 Rango Etario	6
3. Información Exploratoria	7
3.1 ¿Considera que la atención que brinda el Servicio de Registro Civil e Identificación es inclusiva y no discriminatoria?	7
3.2 Principales razones por las que nuestros usuarios consideran la atención que reciben de forma inclusiva y no discriminatoria	8
3.3 Principales razones por las que nuestros usuarios consideran la atención que reciben como NO inclusiva y discriminatoria.....	9
3.4 ¿Ha vivido o presenciado una situación de discriminación en alguna de nuestras oficinas? Señale la causa:	10
3.5 ¿Qué mejoras cree usted que debería efectuar el Registro Civil para ser un servicio más inclusivo?	11
3.6 Respecto a la accesibilidad del sitio www.registrocivil.gob.cl , especifique ¿qué modificaciones considera necesarias?	12
3.7 En relación a la infraestructura de las oficinas, ¿qué adecuaciones deberían efectuarse? ...	13
3.8 A su juicio, ¿cómo se podría mejorar la calidad de atención que brindan los(as) funcionarios(as) del Registro Civil para que sea más inclusiva?	14
3.9 ¿Considera usted que es importante establecer criterios de atención preferencial en oficinas? privilegiando a personas:	15
4. Conclusiones.....	17

Presentación

Durante el último tiempo, la ciudadanía ha expresado a través de diversos mecanismos, un mayor interés por temas asociados a la no discriminación, la inclusión y el trato igualitario de todas las personas.

Estas situaciones no son ajenas al quehacer de los órganos del Estado, cuya función principal es servir a la ciudadanía, destacando los principios de igualdad, inclusión y no discriminación como los principales motores de acción en su relación con la ciudadanía.

En términos más específicos, el Servicio de Registro Civil e Identificación, ha desarrollado una serie de acciones tendientes potenciar la inclusión y la no discriminación, en cualquiera de sus formas, al momento de vincularse con sus usuarios, con el objetivo de cumplir con los principios antes señalados y seguir mejorando la calidad de servicio que nos caracteriza; refrendado por diversas encuestas y mediciones que nos destacan como uno de los servicios públicos más valorados por la ciudadanía.

Desde esa perspectiva, la Consulta Ciudadana 2017 del Servicio de Registro Civil e Identificación, busca determinar cuál es la percepción en nuestros/as usuarios/as y de la ciudadanía en general, respecto a cuán inclusiva y no discriminatoria es la atención que entrega la Institución, estimando cuál es el impacto que estas iniciativas han tenido desde la mirada del ciudadano común, quien es el principal beneficiario del trabajo que la Institución realiza.

Información General

- La consulta ciudadana tuvo como objetivo conocer la opinión de la ciudadanía en relación a cuán inclusiva y no discriminatoria es la atención en el Servicio.
- La consulta ciudadana se realizó de manera virtual, abierta, sin límite en la muestra, y fue publicada 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.
- Esta medición se aplicó el día 04 de diciembre de 2017 y finalizó el día 31 de diciembre de 2017.
- La consulta fue respondida por un total de 4.392 personas, cuyos resultados se encuentran desagregados en “Datos Descriptivos” e “Información Exploratoria”.

2. Datos Descriptivos

2.1 Nacionalidad

Gráfico 1

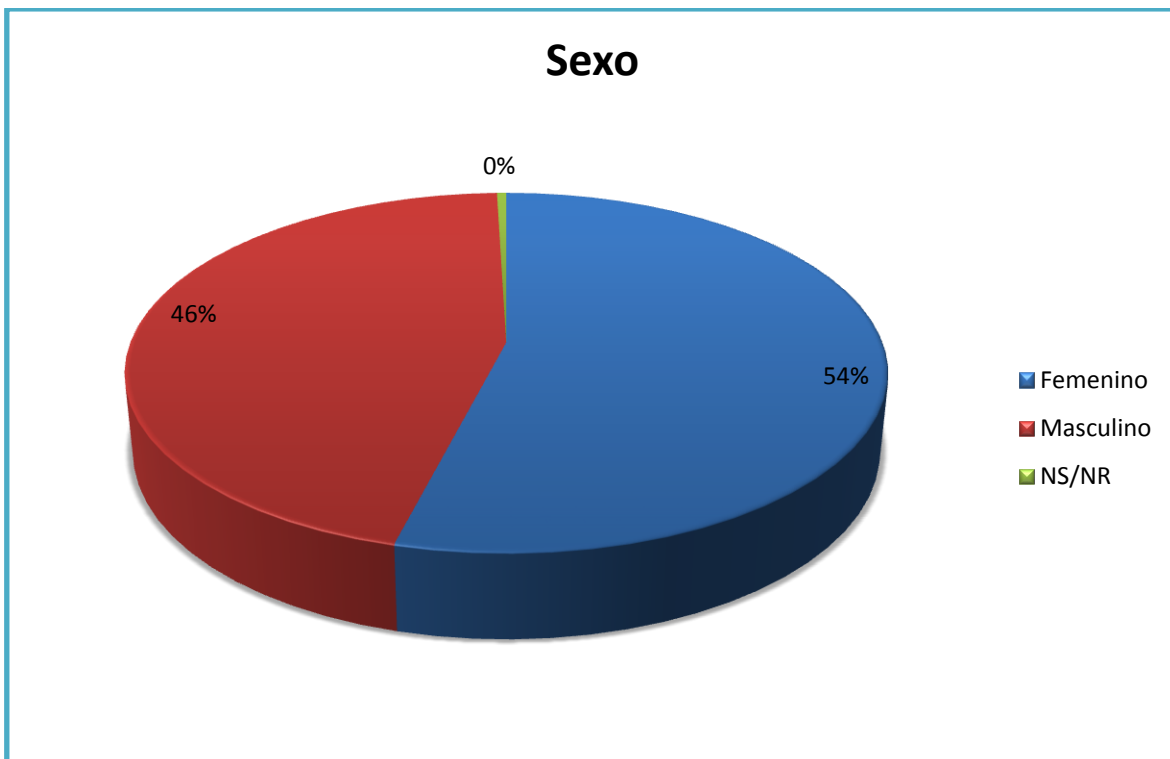


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

El gráfico 1 muestra que la consulta fue respondida por un total de 4.392 personas, mayoritariamente de nacionalidad chilena con un 93%, equivalentes a 4.080 respuestas; un 6,6% de nacionalidad extranjera lo que equivale a 292 personas, y un 0,4% que no sabe/no responde (20 personas).

2.2 Distribución por sexo

Gráfico 2

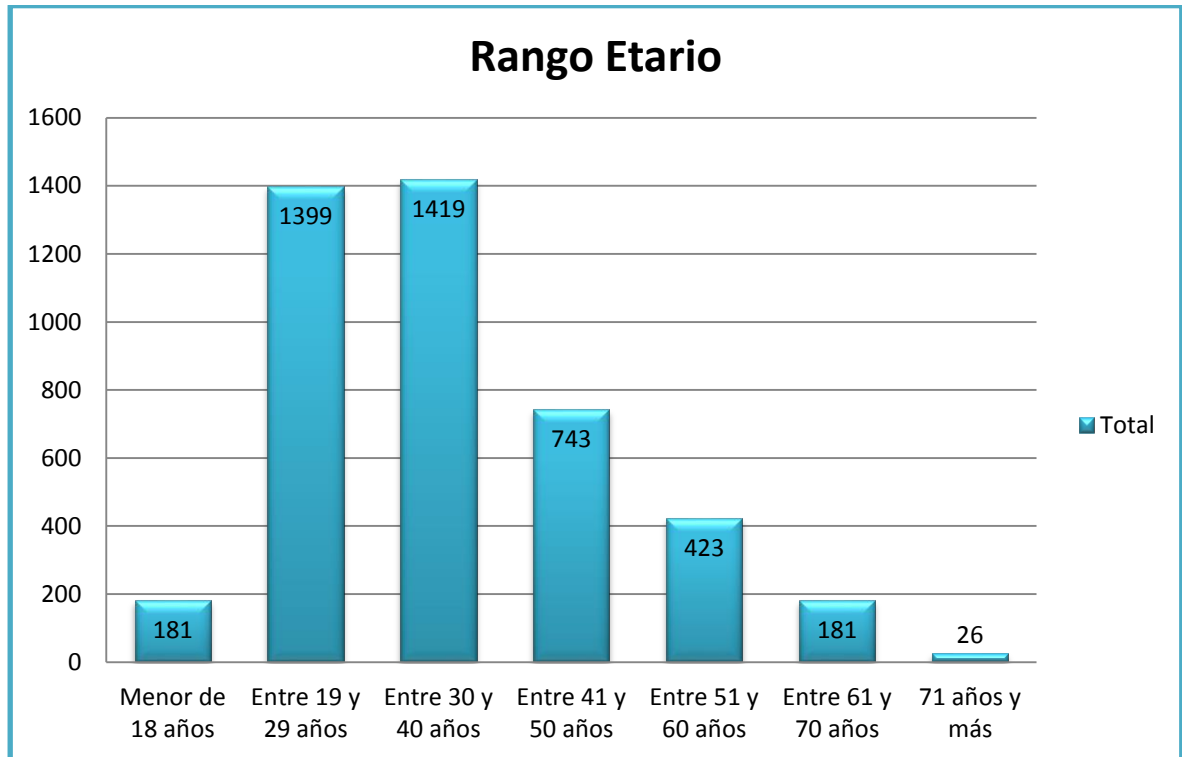


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En el gráfico 2, la participación desglosada por sexo, muestra una clara tendencia de participación femenina con un 54% del total de participantes, lo que equivale a 2.373 personas. En cambio, la participación masculina alcanza a un 45,5%, equivalente a 1.999 personas. Finalmente, sólo 20 personas, no saben o no responden esta pregunta (0,5%).

2.3 Rango Etario

Gráfico 3



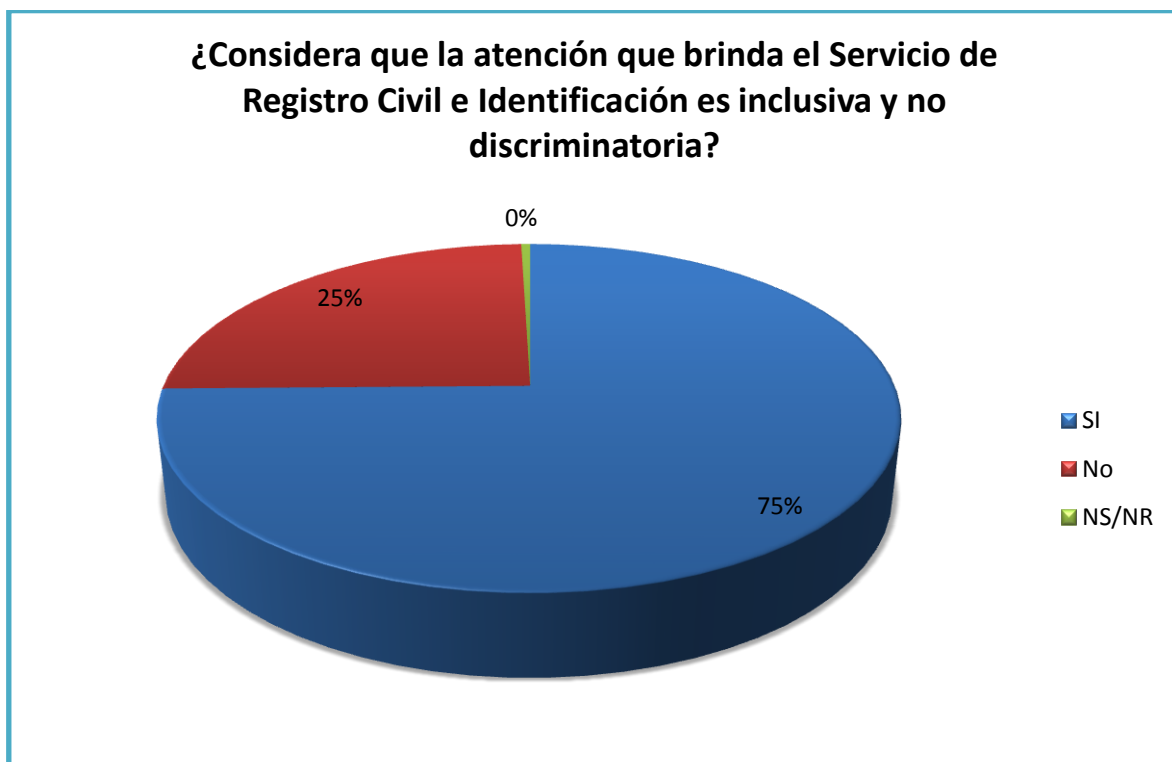
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

De acuerdo a los datos del gráfico 3, la mayor presencia pertenece a los segmentos etarios de 30 a 40 años (1.419 personas, 32%) y de 19 a 29 años (1.399 personas, 31%), mientras que la menor participación de personas corresponde al segmento etario mayor de 71 años (26 personas, 0,6%).

3. Información Exploratoria

3.1 ¿Considera que la atención que brinda el Servicio de Registro Civil e Identificación es inclusiva y no discriminatoria?

Gráfico 4

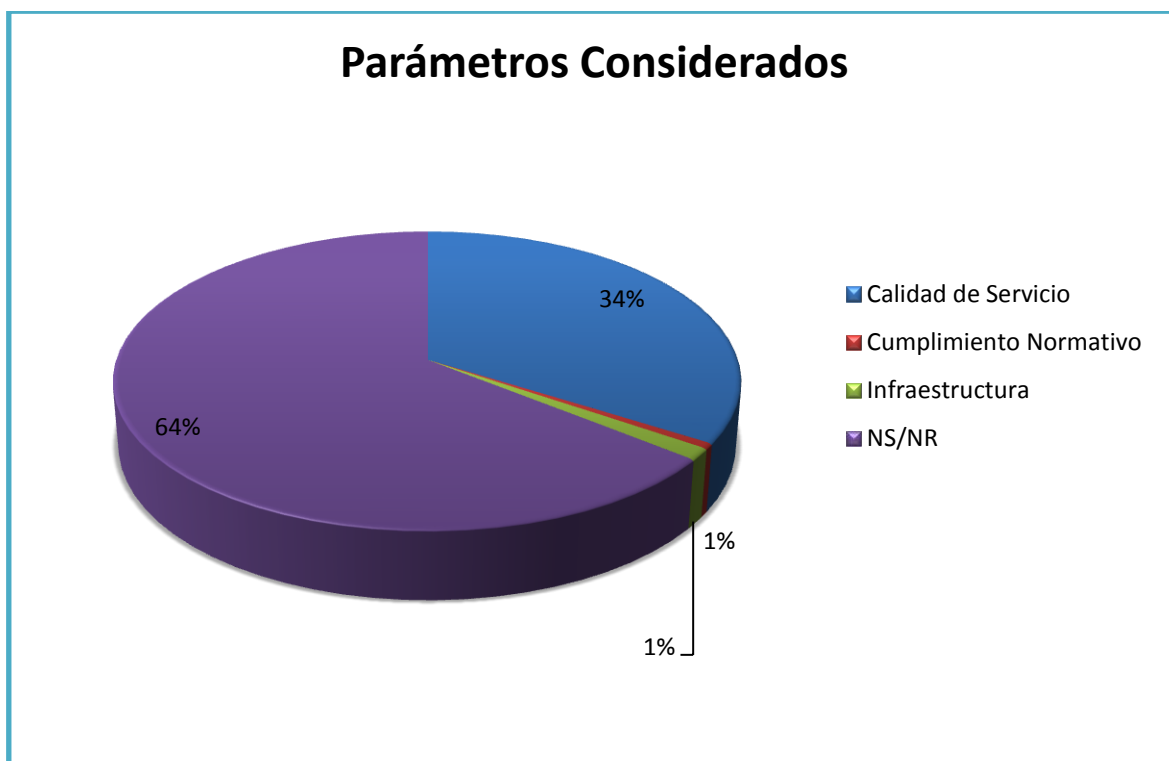


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

De acuerdo a los datos obtenidos, un 75% (3.283 personas) de los encuestados, señalan que la atención que nuestro Servicio entrega a la ciudadanía es inclusiva y no discriminatoria. Por otra parte, un 24,5% (1.089 personas) de los encuestados, indica que ha presenciado alguna situación de discriminación al momento de requerir la atención de nuestro Servicio. Finalmente, un 0,5% de los encuestados (20 personas) no sabe o no responde la pregunta.

3.2 Principales razones por las que nuestros usuarios consideran la atención que reciben de forma inclusiva y no discriminatoria

Gráfico 5

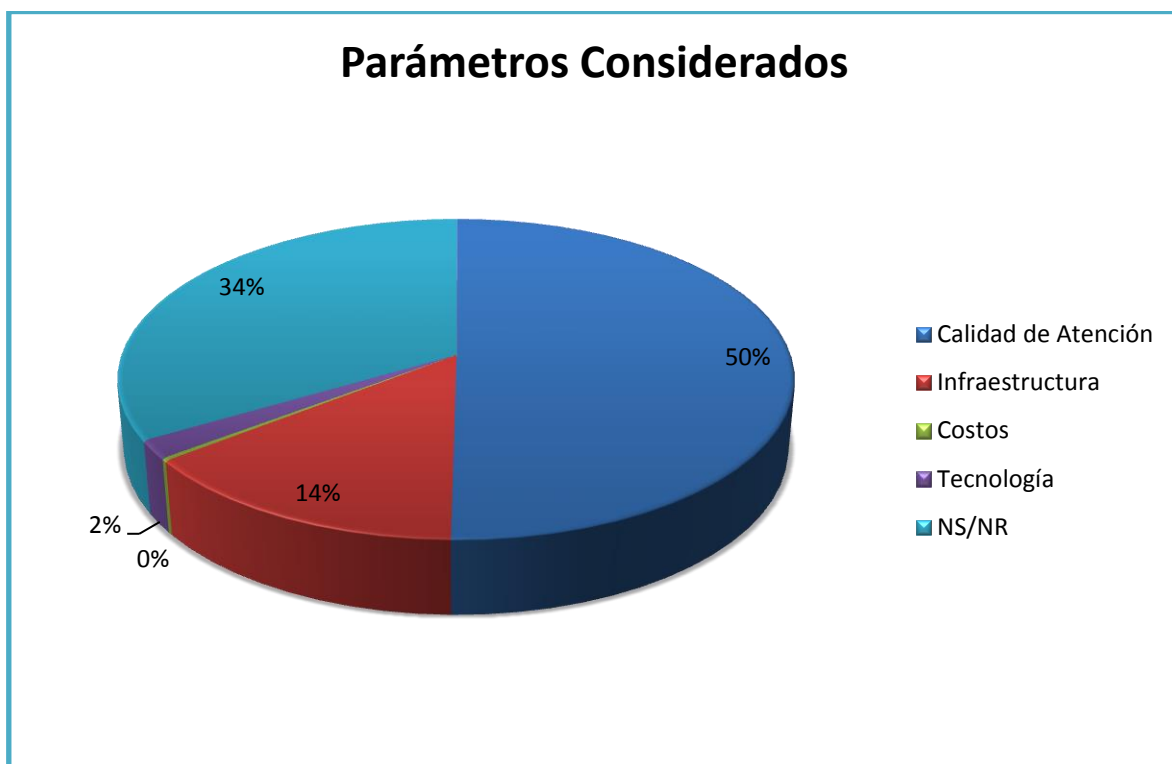


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En relación a las razones por las cuales nuestros usuarios consideran que la atención entregada por el Servicio es inclusiva y no discriminatoria, un 33,8% (1.079 personas) de quienes responden esta pregunta indicaron que la razón para decir que la atención es inclusiva, se refiere a la “calidad de servicio” que se entrega, un 1,2% (40 personas) señalan que nuestra infraestructura es inclusiva, y el 0,5% destaca el cumplimiento de las normas existentes en esta materia. Finalmente, quienes no fundamentan su mirada positiva respecto a la atención recibida, alcanzan las 2.084 personas (64,5%).

3.3 Principales razones por las que nuestros usuarios consideran la atención que reciben como NO inclusiva y discriminatoria.

Gráfico 6



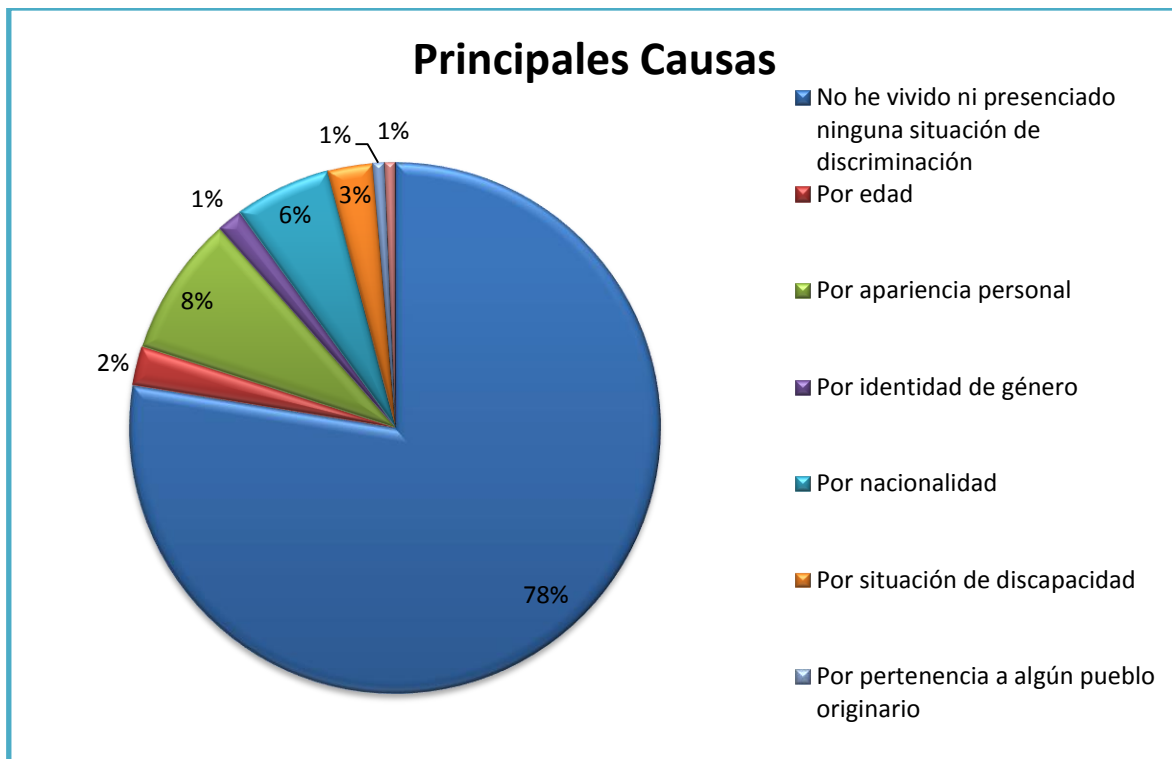
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En relación a las razones por las cuales nuestros usuarios consideran que la atención entregada por el Servicio no es inclusiva y discrimina de alguna forma: el 50% (547 personas) de quienes responden esta pregunta señalan que esta condición se manifiesta en la calidad de la atención recibida. Por su parte, un 14% (155 personas) señala que nuestra infraestructura no es inclusiva. A su vez, el 1,8% (20 personas) indica que nuestras herramientas tecnológicas no constituyen factores de inclusión, mientras que el 0,2% (3 personas) apunta al costo de nuestros productos/servicios como factores de discriminación. Finalmente, el 34% de

quienes respondieron negativamente esta pregunta, no expresaron fundamentos acerca de su posición.

3.4 ¿Ha vivido o presenciado una situación de discriminación en alguna de nuestras oficinas? Señale la causa:

Gráfico 7



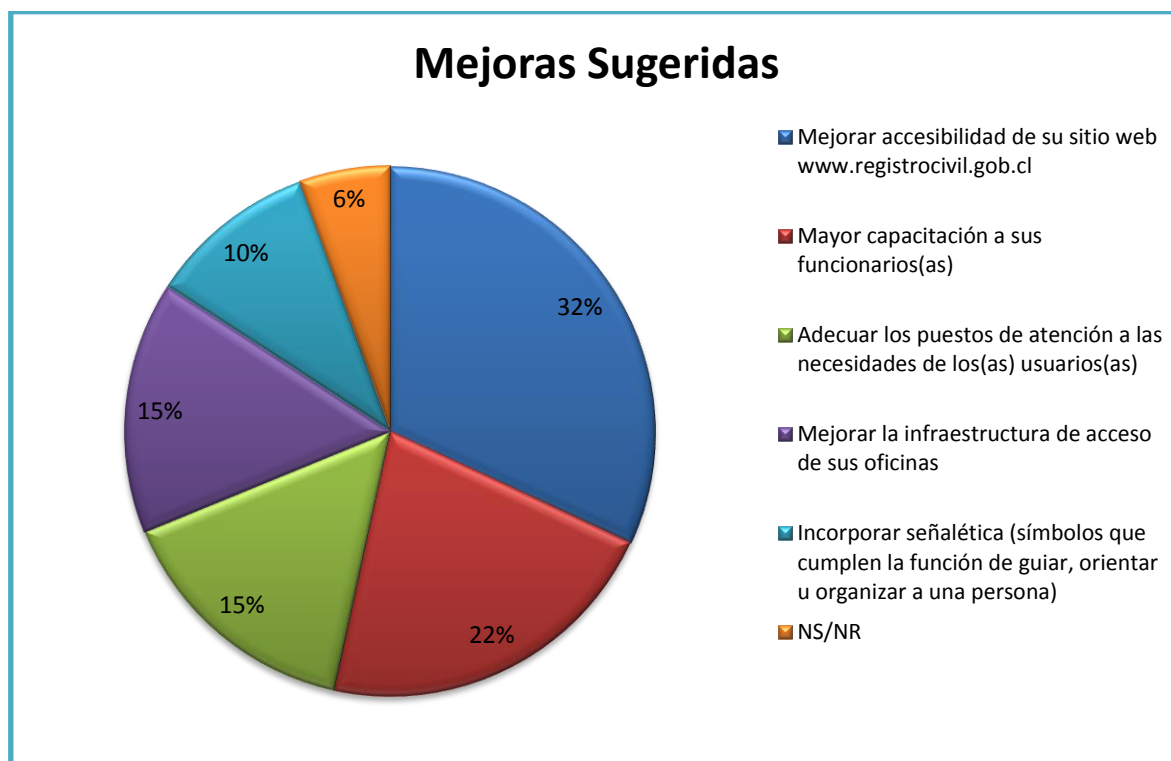
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

El gráfico 7 muestra la distribución de las opiniones de nuestros usuarios respecto a haber vivido o presenciado alguna situación de discriminación en nuestras oficinas. De un total de 4.392 respuestas, el 78% (3.408 personas) de los encuestados señaló no haber vivido o presenciado alguna situación de discriminación; el 8% (375 personas) indicó haber sido discriminado por su apariencia personal; Un 6% (258 personas) señaló haber

sido discriminado por su nacionalidad; el 3% (121 personas) indicó haber sido discriminado por encontrarse en situación de discapacidad; un 2% (105 personas) señaló sentirse discriminada por su edad, un 1,5% (68 personas) indicaron que fueron discriminadas por razones de identidad de género; el 0,8% (31 personas) señalaron que su atención fue discriminatoria por pertenecer a algún pueblo originario. Finalmente, el 0,7% (27 personas) no respondieron esta pregunta.

3.5 ¿Qué mejoras cree usted que debería efectuar el Registro Civil para ser un servicio más inclusivo?

Gráfico 8



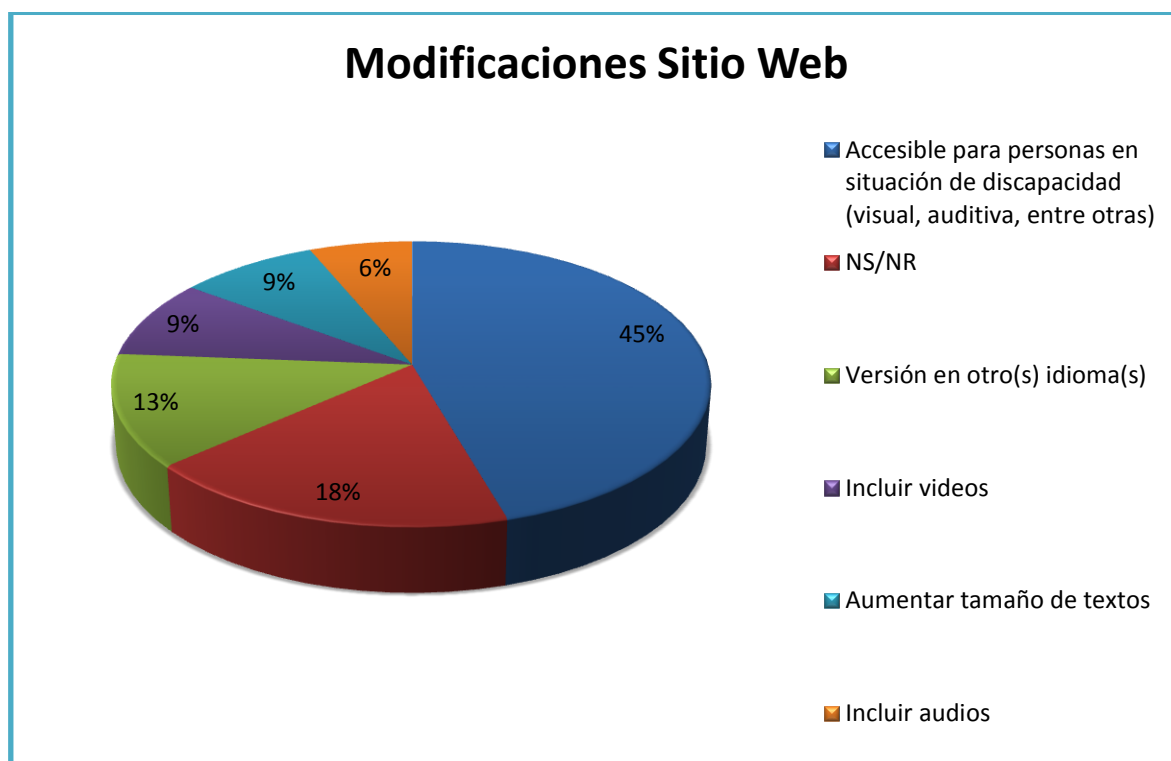
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En relación a las mejoras que podríamos aplicar para ser un servicio más inclusivo, nuestros usuarios señalaron en un 32% (1.401 personas) que la

principal medida es mejorar el acceso a nuestro sitio web; dar una mayor capacitación a nuestros funcionarios en segundo lugar con un 22% (945 personas) de las menciones; optimización de los puestos de atención con 15% (676 personas), misma proporción para las mejoras en infraestructura y un 10% (452 personas) indica que se debe incorporar/mejorar señalética en oficinas. Finalmente, un 6% (242 personas) no respondió esta pregunta.

3.6 Respecto a la accesibilidad del sitio www.registrocivil.gob.cl, especifique ¿qué modificaciones considera necesarias?

Gráfico 9



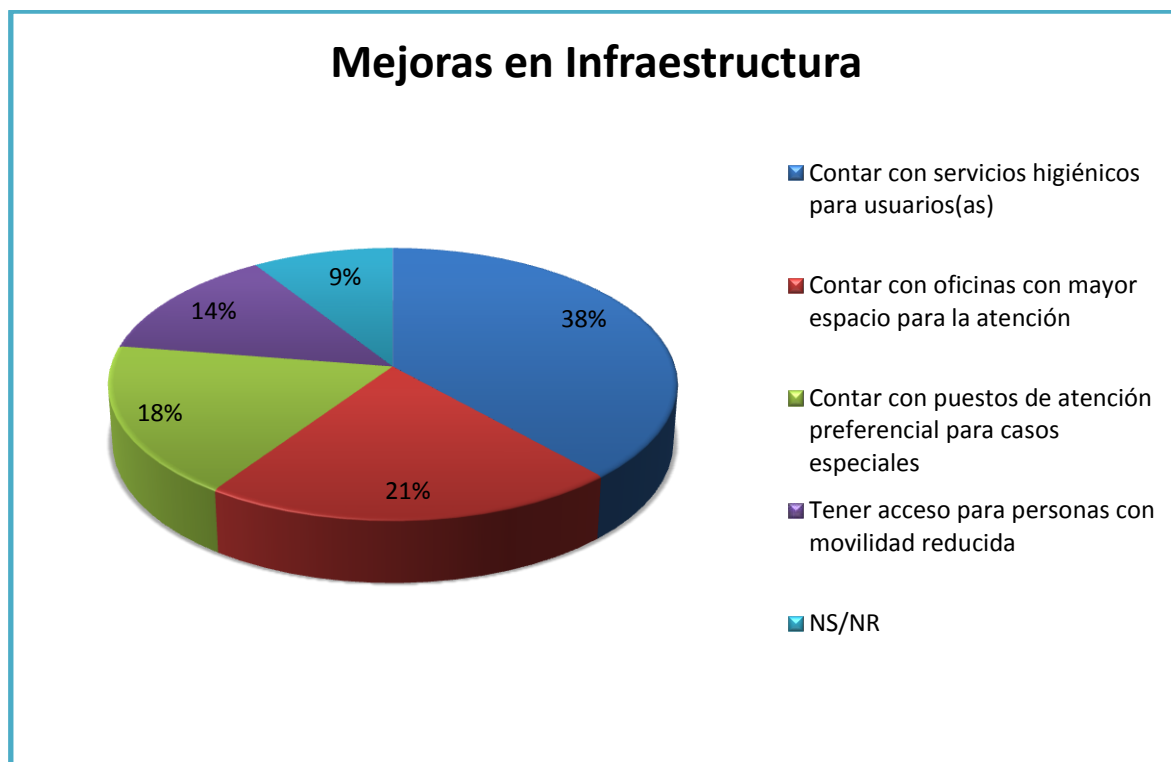
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

En relación al accesibilidad de nuestro sitio web, los usuarios (4.392 personas) señalan que entre las mejoras que podrían aplicarse con el fin de hacer más inclusivo nuestro portal, un 45% (1.998 personas) de quienes respondieron esta pregunta se inclina por hacer el sitio web más accesible

para personas en situación de discapacidad; un 13% (559 personas) plantean disponer de versiones en otros idiomas; el 9% (392 personas) de los usuarios señala que nuestro sitio web debiera incluir contenidos a través de video, misma proporción para quienes desearían contar con textos aumentados de tamaño en pantalla (375 personas); el 6% (277 personas) indica que el sitio web debe contar con audios. Finalmente, un 18% (791 personas) no responde esta pregunta

3.7 En relación a la infraestructura de las oficinas, ¿qué adecuaciones deberían efectuarse?

Gráfico 10

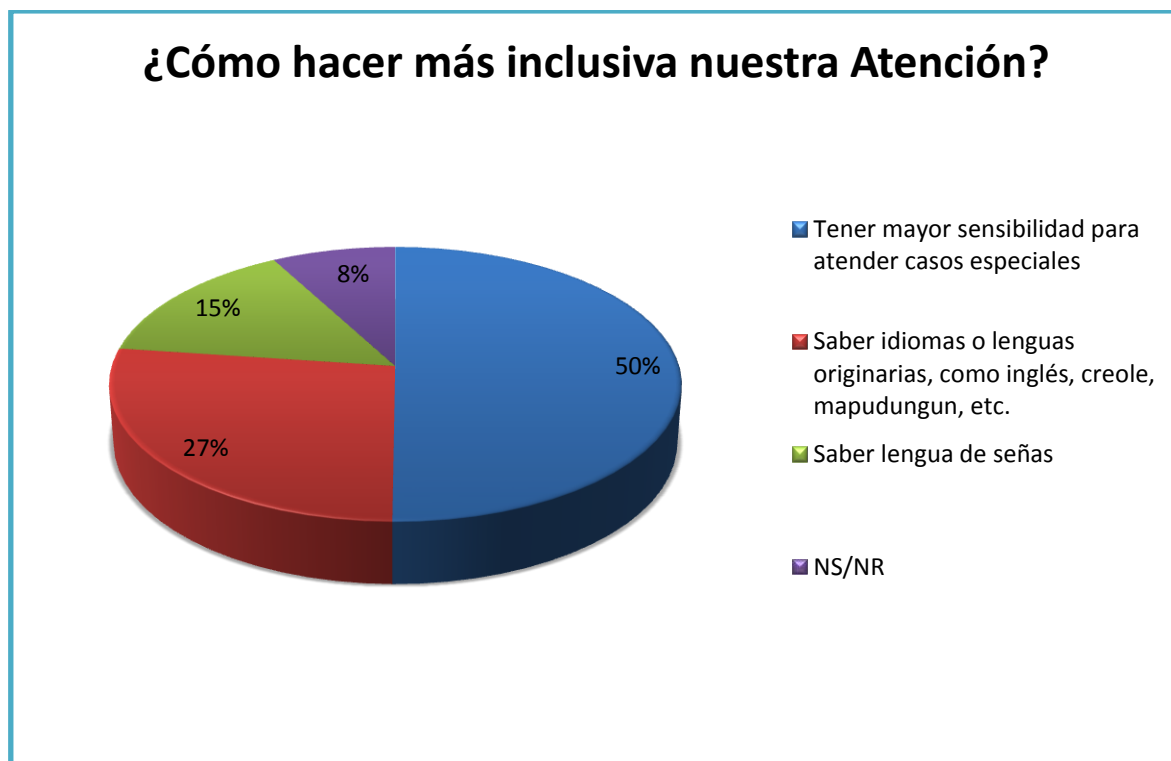


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la Consulta Ciudadana.

Como se aprecia en el gráfico 10, al consultar respecto a que adecuaciones en infraestructura se deberían aplicar, un 38% (1.638) de las personas que responden esta pregunta señalan que es fundamental contar con servicios higiénicos para público en todas nuestras oficinas; un 21% (933 personas) indica que es necesario tener oficinas más amplias para la atención de público; el 18% (786 personas) señala que es clave disponer de puestos o módulos para atención preferencial, mientras que el 14% (591 personas) de los encuestados, indica que las oficinas deben contar con accesos especiales para las personas con movilidad reducida. Finalmente, el 9% (399 personas) no sabe o no responde la pregunta.

3.8 A su juicio, ¿cómo se podría mejorar la calidad de atención que brindan los(as) funcionarios(as) del Registro Civil para que sea más inclusiva?

Gráfico 11



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

Consultados los usuarios respecto a que iniciativas podrían realizarse para hacer más inclusiva nuestra atención, el 50% (2.202 personas) que responden esta pregunta señalan que para cumplir ese objetivo es necesario que exista más sensibilidad para atender casos especiales; un 27% (1.185) indica que es imprescindible contar con funcionarios que dominen varios idiomas; el 15% (657 personas) señalan la necesidad de tener funcionarios entrenados en lengua de señas. Finalmente, un 8% (348 personas) de los encuestados no responde esta pregunta.

3.9 ¿Considera usted que es importante establecer criterios de atención preferencial en oficinas? privilegiando a personas:

Gráfico 12



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

El gráfico 12 muestra la distribución de la opinión de nuestros usuarios respecto a los criterios de atención preferencial que debieran primar en una atención de calidad, inclusiva y no discriminatoria. Así, el 38% (1.708 personas) indican la atención a la tercera edad como prioritaria. Con un 18% de las menciones (776 personas) se indica la atención a personas en situación de discapacidad; el 14% (605 personas) indican que se debe entregar atención preferencial a madres/padres acompañado de niños pequeños; un 6% (283 personas) señalan que las mujeres embarazadas deben contar siempre con atención preferencial. Por su parte, el 7% (290 personas) se inclinan por otras opciones de atención preferencial y el 1% (45 personas) no responde esta pregunta. Llama positivamente la atención que un 15% de los encuestados, equivalente a 685 personas, considera que no es necesario aplicar nuevos criterios de atención preferencial, ya que el servicio cumple en gran proporción con todas las necesidades que deben ser consideradas en la atención de público.

4. Conclusiones

Del análisis de datos obtenidos a través de la presente 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 una mínima participación de personas extranjeras. El rango etario mayoritario de quienes respondieron la consulta, se concentra entre los 19 y los 60 años, destacando el rango entre los 30 y 40 años de edad. A su vez, al desagregar por sexo, la participación es mayoritariamente femenina.

Respecto a los aspectos exploratorios del instrumento aplicado, es posible señalar que la percepción ciudadana acerca de la inclusión y no discriminación dentro del Servicio es en general bastante positiva. Por otra parte, es posible advertir que la ciudadanía considera que la experiencia de servicio recibida por esta Institución incorpora estos principios, lo que se refleja en las cifras de aprobación expresadas en la aplicación de este instrumento.

En consonancia con lo anterior, destaca la alta valoración que tiene la ciudadanía de la atención inclusiva y no discriminatoria de nuestros funcionarios, concepto que registra un 78% de calificación positiva por parte de quienes responden la encuesta. A lo anterior, se debe agregar que al fundamentar esta postura, 1.079 personas, atribuyen nuestro carácter inclusivo específicamente en la atención de nuestros funcionarios.

Es destacable también, que al consultar si nuestros usuarios han vivido o presenciado alguna acción discriminatoria, un 78% señala no haber experimentado dicha situación, por lo que este dato viene a confirmar la tendencia señalada anteriormente respecto a la atención inclusiva y no discriminatoria proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Sin perjuicio de todo lo anterior, este instrumento nos permitirá detectar posibilidades de mejora a la hora de vincularnos con nuestros usuarios en lo relativo a inclusión y la no discriminación, tomando como referencia las opiniones, comentarios y calificaciones proporcionadas por nuestros/as usuarios/as. Desde esa perspectiva, los encuestados plantean variadas posiciones respecto a su interacción con nuestra página web, nuestra infraestructura, la calidad de nuestra atención y la definición de criterios de atención preferencial para casos especiales. Conceptos tales como a la excesiva burocracia en la realización de trámites, falta de conocimientos por parte de los funcionarios y sobretodo la falta de atención preferencial a grupos vulnerables como personas con algún tipo de discapacidad, embarazadas, personas de tercera edad y la cobertura para migrantes, son señaladas como las principales debilidades en nuestra atención.

También se identifican oportunidades de mejora desde la perspectiva de las herramientas tecnológicas que el Servicio pone a disposición de la ciudadanía. La falta de textos en diferentes idiomas, la ausencia de sistemas de voz/braille, las dificultades de las personas de tercera edad para acceder y operar en línea y la falta de conectividad son sindicadas como variables discriminatorias que el Servicio debe reducir y mejorar considerablemente.

Otra oportunidad de mejora identificada en este análisis, dice relación con avances en infraestructura, en donde se destaca la necesidad de incrementar el número de puntos de atención para extranjeros/migrantes, la falta de servicios higiénicos para el público en algunas oficinas, la falta de accesos universales en varias oficinas, la falta de espacios para su óptima circulación dentro de ellas y la ausencia de oficinas en algunas localidades lejanas, aparecen como las principales debilidades en esta materia.

En definitiva, los resultados obtenidos de la aplicación del presente instrumento nos entregan un diagnóstico positivo respecto al nivel de integración, inclusión y no discriminación que presenta el Servicio de Registro Civil e Identificación al momento de relacionarse con la ciudadanía. Esto,

dentro de un contexto social en donde estas temáticas han cobrado especial relevancia en el último tiempo, incluyendo nuevos cuerpos legales preocupados de estas materias por tanto, nuestro Servicio debe estar a la altura de estas nuevas exigencias y estos desafíos planteados, pues inciden directamente en la calidad de vida de nuestros/as usuarios/as, al permitirles realizar sus trámites con confianza, cercanía y dignidad, lo que sin duda, se traducirá a mayores niveles de satisfacción por parte de nuestros usuarios