

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LÍNEA 2013

05/11/2013

Consulta Ciudadana – Ley 20.500

En el marco de la Ley 20.500 sobre “Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública” y en específico lo señalado en el artículo 73 del TÍTULO IV “De la participación ciudadana en la gestión pública”, el Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2013 aplicó una encuesta on-line dirigida a los usuarios de la página web institucional a objeto de conocer su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos a través de este canal de atención.

Esta consulta ciudadana nos permitirá recabar la opinión de la ciudadanía que nos proporcionará orientaciones respecto a las mejoras que se deben aplicar en la página web institucional.

En el presente documento se entrega información referida al diseño que sustentó los resultados, así como las principales conclusiones obtenidas en la aplicación de la encuesta 2013.

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

UNIDAD DE ANALISIS Y MEJORA – CATEDRAL 1772, PISO 5, SANTIAGO. FONO: 2782.2182

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000

I. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. Determinar el grado de Satisfacción Neta Global de los usuarios con la calidad de servicio ofrecida a través de la Página Web Institucional así como los ámbitos que deben ser mejorados en este canal de atención. Para ello se dará cumplimiento a los siguientes objetivos específicos:
 - a. Determinar el grado de satisfacción de cada una de las dimensiones de calidad que han sido definidas.
 - b. Determinar el grado de satisfacción de los atributos que componen cada dimensión de calidad.
2. Evaluar las implicancias de la modalidad de consulta utilizada para aplicar la encuesta on-line versus la utilizada para la encuesta aplicada a propósito de la Ley 20.342.

II. EL DISEÑO

1. Técnica

Corresponde a un estudio de carácter cuantitativo descriptivo, basado en encuestas ON-LINE, cuya modalidad de consulta fue a través de un banner alojado en la Página Web Institucional, mediante el cual los usuarios, sin distinción, podían acceder a un link para responder la encuesta.

2. Selección de la Muestra

Los individuos encuestados, correspondían a cualquier usuario que accediendo a la Página Web Institucional decidiera contestar la encuesta publicada a través del banner diseñado para tal efecto, sin restringir el tipo de servicio al cual accedía, hasta completar el tamaño de muestra establecido.

Una vez completada la encuesta por parte del usuario ésta quedó registrada en una base online mediante la aplicación gratuita de Google Drive, lo que permitió llevar el seguimiento de las respuestas y posteriormente realizar su procesamiento y análisis.

3. Diseño Muestral

Para el cálculo del Universo se consideró el promedio de consultas y compras de certificados del año 2012, es decir, 921.990 lo que nos dio una muestra mínima de 1.664 encuestas con un margen de error del 2,4% y un 95% de nivel de confianza. Después de 45 días, se obtuvo un total de 1734 encuestas respondidas. En el **Anexo I “Transacciones Web”** se muestran la cantidad y tipo de transacciones que se realizaron en el sitio durante el período en el que se realizó la encuesta.

4. Instrumento de Medición

El instrumento de medición utilizado para recabar la opinión de los usuarios de la página web, fue a través de una encuesta on-line, cuyo acceso fue a través de un banner publicado en la página inicial del sitio web del Servicio. El detalle de las preguntas aplicadas se encuentran en el **Anexo II: Encuesta Satisfacción en Línea año 2013.**

5. Trabajo de Campo

La encuesta fue publicada en la Página Web Institucional a contar del día 19 de Julio de 2013. Se fueron realizando monitoreos diarios de las cantidades de encuestas respondidas hasta alcanzar el tamaño muestral, por lo que fue cerrada la recepción de respuestas el día 01 de Septiembre de 2013.

III. LAS DIMENSIONES Y ATRIBUTOS EVALUADOS.

La encuesta on-line evaluó una serie de atributos asociados a la calidad de atención del sitio web, los cuales se agruparon en las siguientes dimensiones de calidad de servicio:



Los atributos que componen cada dimensión fueron trabajados en conjunto con la SDO y CCO, siendo éstos los siguientes:

Contenidos y Diseño

- Diseño de la página web
- Imágenes de la página web

Facilidad de Navegación

- Facilidad para encontrar el sitio web
- Facilidad para encontrar lo que busca
- Utilidad de los servicios proporcionados
- Claridad de la información proporcionada
- Rapidez de la navegación
- Continuidad del sistema
- Seguridad que ofrece el sitio web
- Acreditación exitosa de la transacción
- Certeza del plazo de entrega

Facilidad para comunicarse con el SRCel

- Facilidad para realizar contacto: felicitación, sugerencia, consulta o reclamo
- Claridad del formulario electrónico
- Facilidad de llenado del formulario electrónico
- Respuesta Completa
- Utilidad de la respuesta recibida
- Claridad de la respuesta
- Satisfacción de la respuesta
- Tiempo de respuesta a sus consultas o reclamos

Obtención de Certificados

- Facilidad para acceder a los certificados
- Variedad de los certificados ofrecidos
- Tiempo requerido para la obtención de certificados
- Cantidad de datos solicitados

Facilidad para pagar Certificados

- Facilidad para acceder a los medios de pago
- Alternativas de medios de pago disponibles
- Facilidad para pagar el certificado
- Claridad de los cobros
- Seguridad en el proceso de pago

Cabe señalar, que cada atributo corresponde a una pregunta de la encuesta on-line, contenida en el Anexo II “Encuesta de Satisfacción en Línea año 2013”.

IV. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Para una base de **1734** encuestados a nivel nacional, las características de los individuos que componen la muestra es el siguiente:

1. Datos descriptivos del Segmento

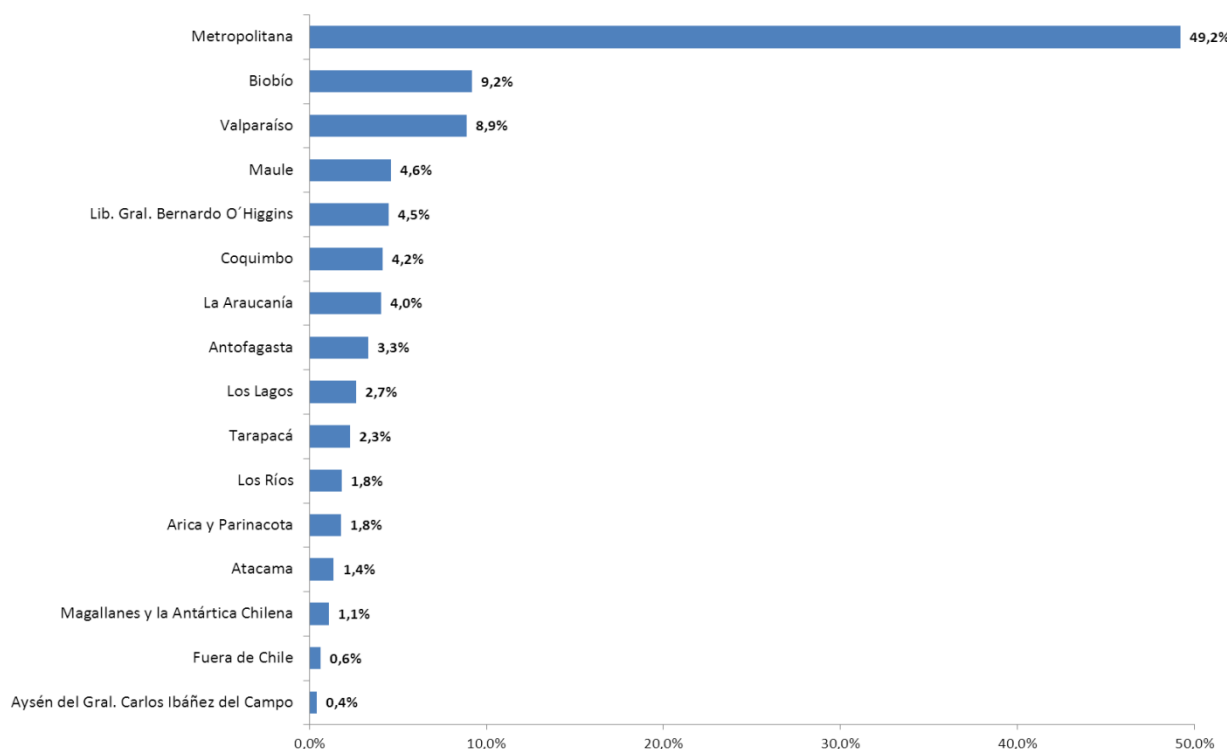
Se presentan los resultados abiertos de la muestra, agrupados según género y rangos de edades cuya distribución resultó de la siguiente forma:

		Recuento	%
Sexo	Hombre	956	55%
	Mujer	778	45%
Tramos de Edad	Menos de 18 años	39	2%
	18 a 29 años	539	31%
	30 a 45 años	789	46%
	46 a 59 años	310	18%
	60 y más años	57	3%

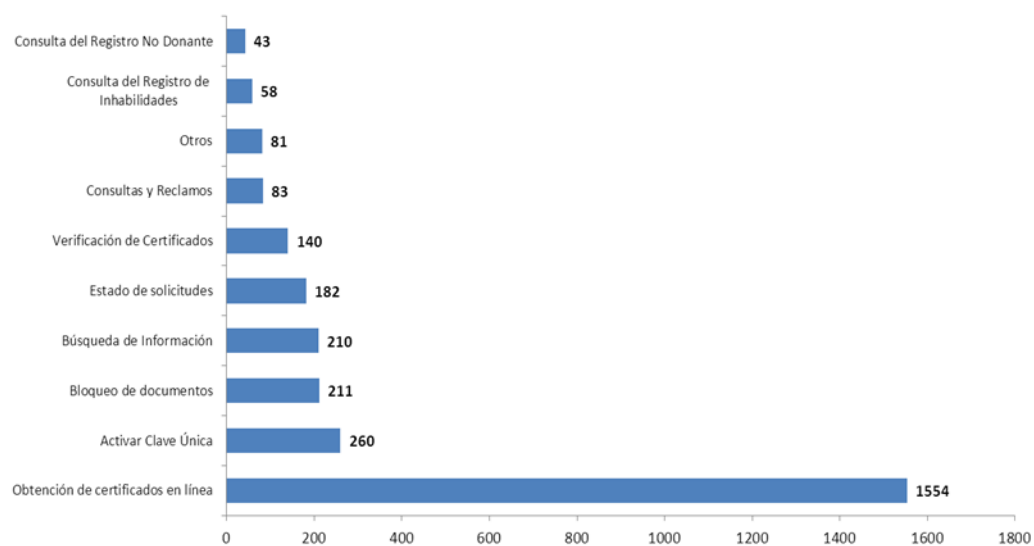
Si comparamos los datos obtenidos con los del ISN del año 2012 veremos que no existe mayor variación sobre las características de quienes respondieron la encuesta, ya que a pesar de variar la forma de dicho proceso y ampliar el universo, la proporción hombre-mujer se mantiene. En relación a los tramos de edad, si bien en el año 2012 la concentración estaba en el rango de 30 a 59 años, la encuesta del año 2013 fue respondida principalmente por aquellos que están en el rango de 18 a 45 años.

		2012%	2013%
Sexo	Hombre	56%	55%
	Mujer	44%	45%
Tramos de Edad	Menos de 18 años	0%	2%
	18 a 29 años	19%	31%
	30 a 45 años	50%	46%
	46 a 59 años	23%	18%
	60 y más años	8%	3%

Desde el punto de vista de la región donde vive el encuestado, un 49,2% pertenece a la región metropolitana, siendo la mayor cantidad de respuestas obtenidas, seguida por las regiones de Biobío y Valparaíso. Comparado al ISN 2012 la región metropolitana se mantuvo en el primer lugar, con un 57,05% seguida por las regiones Valparaíso y de Biobío.



Dado que la modalidad de consulta no restringía el acceso de cualquier usuario a contestar la encuesta, es posible advertir que la usabilidad de la página está dada mayoritariamente por la "Obtención de Certificados en línea", seguido por la "Activación de Clave única" y el "Bloqueo de Documentos", por lo tanto es la calidad de estos servicios los que estarán determinando los resultados de la satisfacción neta de los usuarios con la Página Web Institucional.



V. METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN NETA

1. Satisfacción Neta Global con los Servicios ofrecidos a través de la Pagina Web Institucional

Σ Satisfacción dimensiones – Σ Insatisfacción dimensiones = Satisfacción Neta

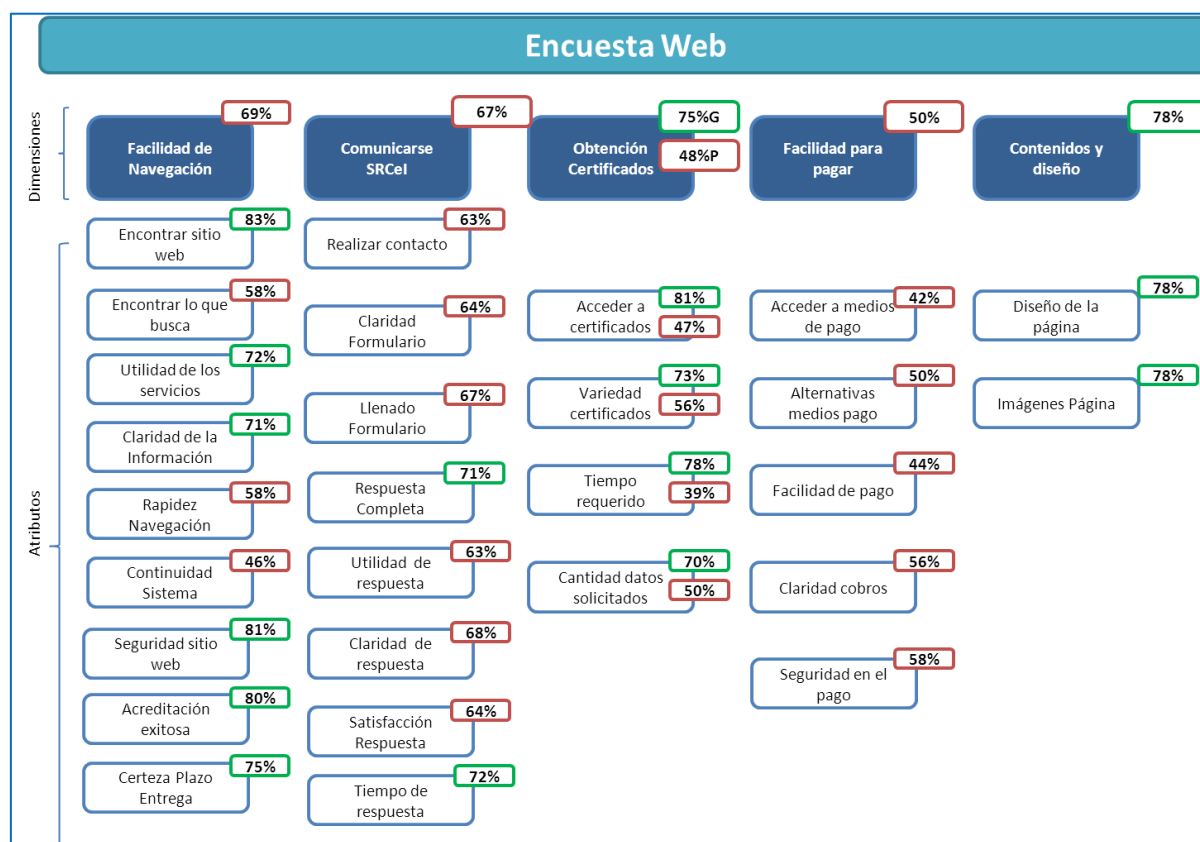
2. Satisfacción Neta de las Dimensiones de calidad

Considera la totalidad de los atributos que componen la dimensión.

Σ Satisfacción – Σ Insatisfacción.

3. Satisfacción Neta de los Atributos de calidad

Si consideramos que todos los atributos ponderan en el mismo grado dentro de una dimensión y que las 5 dimensiones aportan al ISN en el mismo grado, el Índice de Satisfacción Neta obtenido en esta encuesta web corresponde a 65%, cinco puntos porcentuales menores a lo establecido para el pago del bono al Servicio. En la siguiente imagen se muestran las satisfacciones obtenidas por atributo, marcando con rojo aquellas inferiores a 70%, consideradas como un atributo que debe mejorarse y con verde las iguales o superiores.

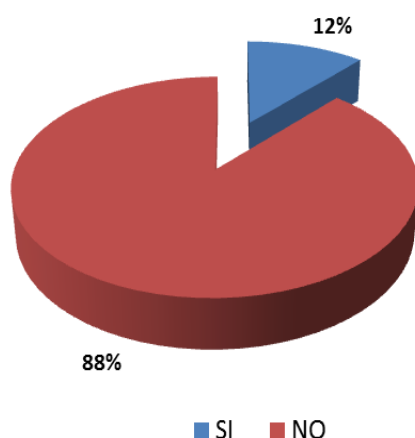


- La Satisfacción Neta, resulta del porcentaje de usuarios que califican **Muy Satisfecho** y **Satisfecho** (notas 5 y 4) menos el porcentaje de usuarios que calificaron como **Muy Insatisfecho** o **Insatisfecho** (notas 1 y 2).
- Los niveles de satisfacción fueron evaluados en relación a la siguiente tabla:

Satisfacción	Evaluación
Muy Satisfecho	Buena – 5
Satisfecho	4
Ni Satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy Insatisfecho	Mala – 1

VI. RESULTADOS SATISFACCIÓN NETA POR ATRIBUTO

1. ¿Es la primera vez que visita nuestro sitio web?



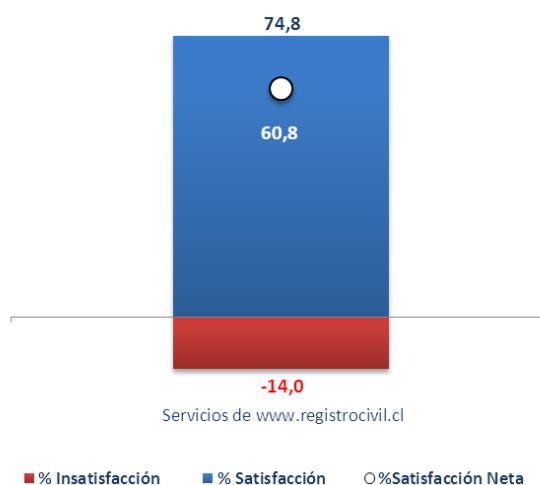
El 88% de las personas ya habían visitado la página web para realizar trámites en el sitio y solamente 201 personas la visitaban por primera vez.

2. Satisfacción General con el servicio web del Registro Civil

La satisfacción Neta inicial para el año 2013 fue de 60,8%, resultado más bajo que los de años anteriores que sobrepasaban el 70%.

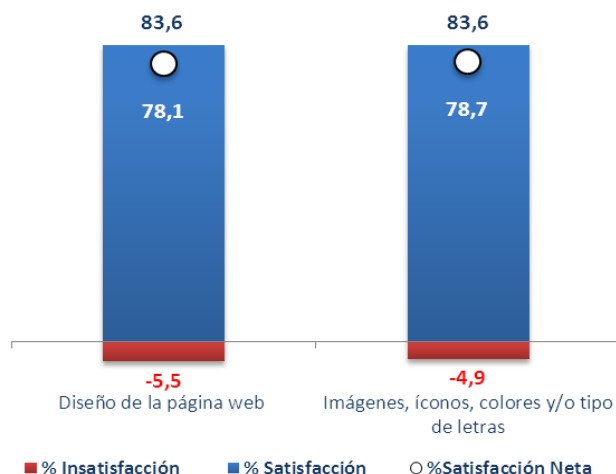
2013	
Satisfacción	75%
Insatisfacción	-14%
Satisfacción Neta	61%

Satisfacción Inicial de los servicios de la página web



3. Diseño de la Página Web

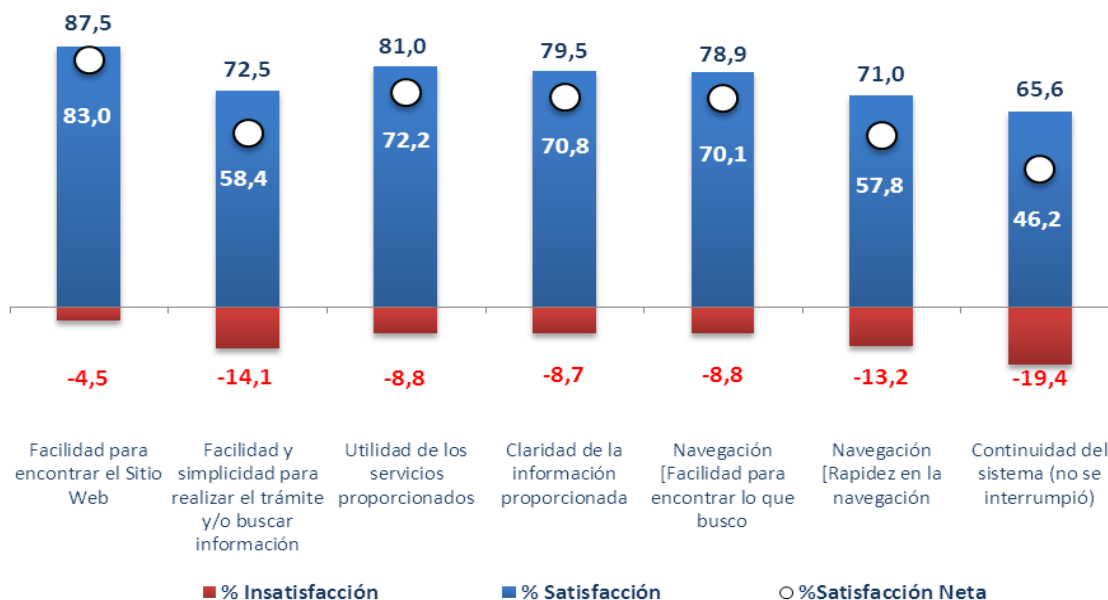
En esta dimensión se consultaron dos atributos, el diseño y las imágenes, iconos, colores y/o tipo de letras utilizadas.



El aumento de ambos atributos se debe a que se realizaron modificaciones en el diseño de la página web durante el año 2012-2013, las cuales al parecer han sido bien recibidas por parte de los usuarios.

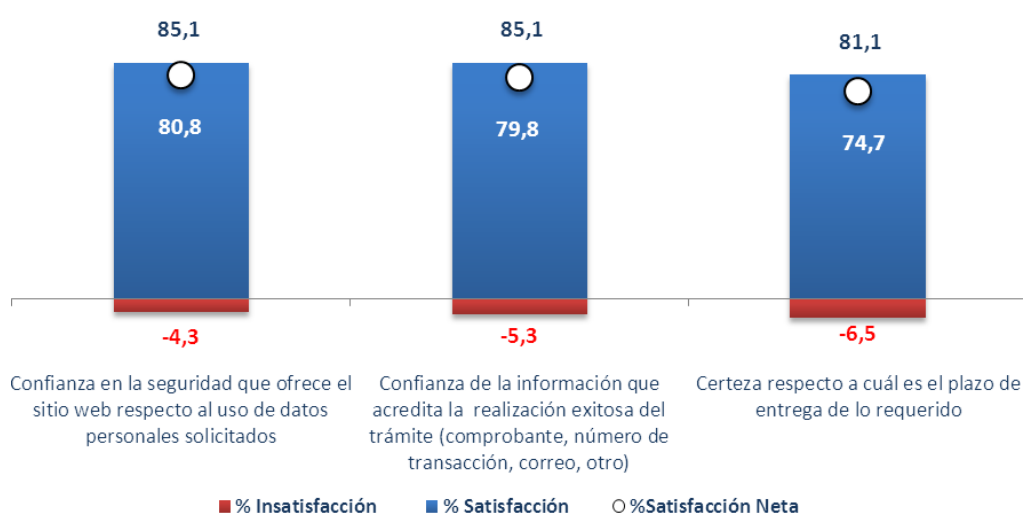
4. Navegación de la Página Web

Sobre la navegación fueron consultados siete atributos, referidos a: Facilidad para encontrar el sitio, simplicidad para realizar el trámite, utilidad de los servicios proporcionados, claridad de la información, facilidad para encontrar lo que busco, rapidez en la navegación y continuidad del sistema.



El ISN para la dimensión Navegación de la página web obtiene un ponderado de 65%, siendo los atributos con menor satisfacción los referidos a las interrupciones del servicio (46,2%), rapidez de navegación (57,8%) y simplicidad para realizar el trámite (58,4%). Por otro lado, la satisfacción más alta está en la facilidad para poder encontrar el sitio web con un 83%.

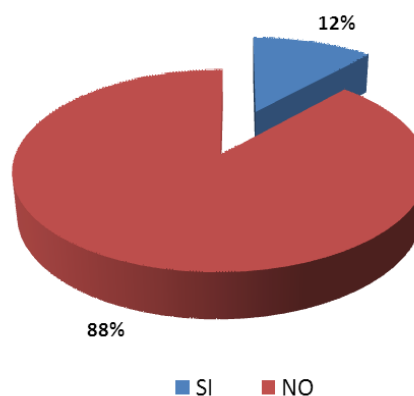
5. Seguridad de la Página Web



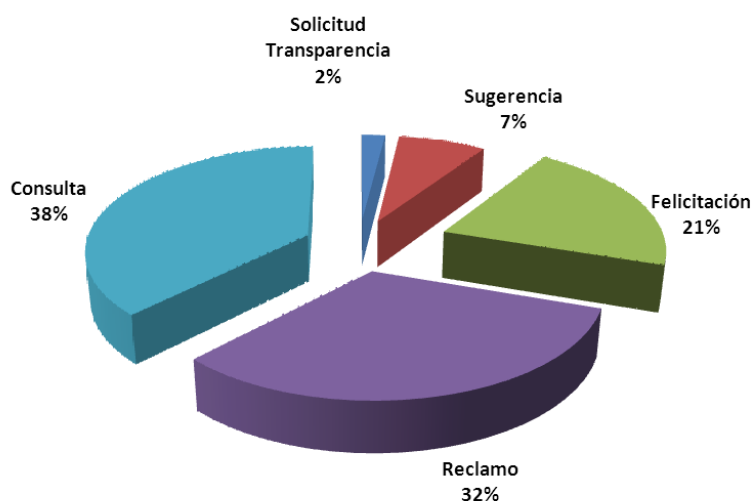
Para la evaluación de la dimensión Seguridad de la Página Web, fueron evaluados tres atributos: confianza sobre el uso de datos personales solicitados, confianza en la información que acredita la realización exitosa del trámite y certeza respecto a cuál es el plazo de entrega de lo requerido. Cabe destacar que esta dimensión obtiene un ponderado de 78% de satisfacción Neta, siendo la certeza del plazo de entrega la que obtiene menor nivel de satisfacción (74,7%).

6. Reclamo, sugerencia, felicitación o consulta a través de www.registrocivil.cl

Un total de 202 encuestados, (12%), declararon haber realizado algún contacto dentro de la página web del servicio. Estas personas accedieron a una serie de preguntas relativas a este proceso.

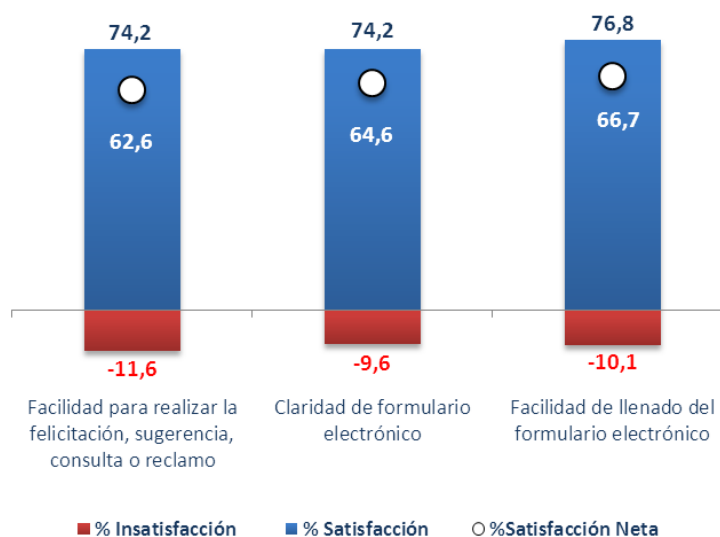


Porcentaje de contactos a través de la página web

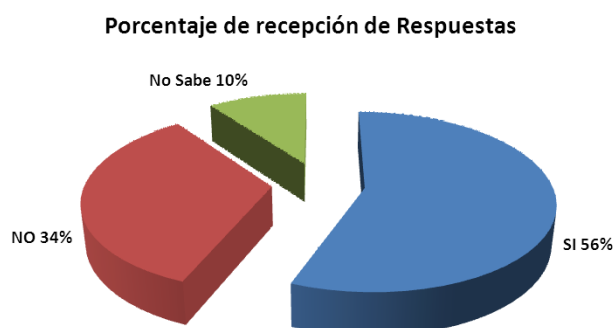


Si bien las consultas corresponden a un 38% de los contactos, no podemos saber a qué se refieren ese tipo de consultas, lo mismo sucede con los reclamos que ponderan un 32%. Respecto de los atributos evaluados en esta dimensión, en relación a la experiencia de realizar el contacto, podemos encontrar: Facilidad para realizar el contacto, claridad del formulario electrónico, facilidad de llenado del formulario electrónico.

Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Consultas



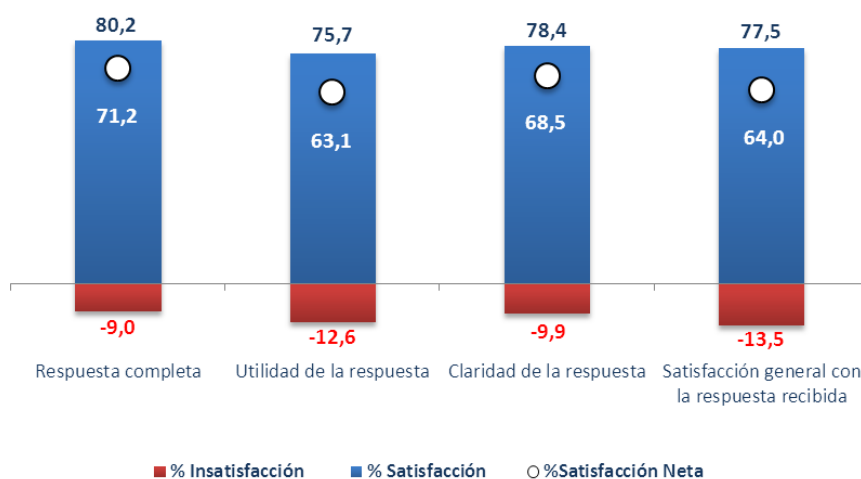
En general el nivel de satisfacción neta de esta dimensión obtuvo sólo un 65% de satisfacción, principalmente por que los usuarios consideran que el formulario no es el adecuado para que ellos completen su contacto.



El 56% de los encuestados señala haber recibido respuesta a su contacto. Cabe destacar que es el mismo usuario quien establece el medio por el cual desea recibir la respuesta a su consulta.

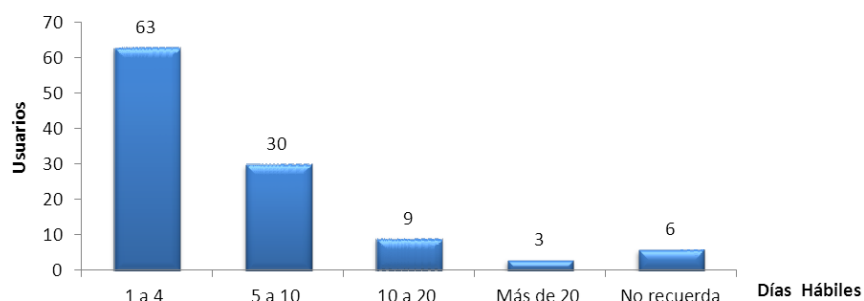
De las 111 personas que recibieron respuesta a su contacto, estos fueron consultados, en cuanto a la satisfacción con el contenido de la respuesta, en ámbitos como completitud de la respuesta, utilidad, claridad y satisfacción general, con los siguientes resultados:

Contenido de la respuesta recibida



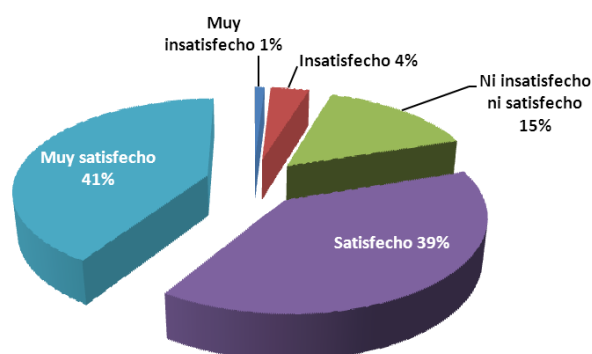
En relación a la satisfacción general de la respuesta recibida existe un alto nivel de insatisfacción, que hace que la satisfacción neta de este ámbito sea solamente de un 64%. La mejor satisfacción la obtiene el atributo respuesta completa con un 71,2%, por otro lado los encuestados señalaron poseer altos niveles de insatisfacción respecto de la utilidad de la respuesta recibida (-13,5%).

Tiempo de respuesta al contacto realizado



El 84% de los encuestados señalaron haber recibido respuesta a su contacto dentro de los 10 días hábiles posteriores a la realización de este mismo. Un 3% declaró haberla recibido posterior a los 20 días hábiles y un 5% no recuerda el plazo en el cual recibió la respuesta.

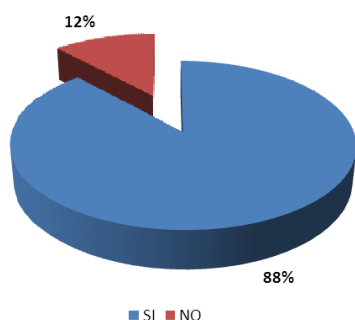
Un 80% señaló estar satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de respuesta, obteniéndose una satisfacción neta de 75% dada la baja insatisfacción en este atributo, que correspondió a un 5%.



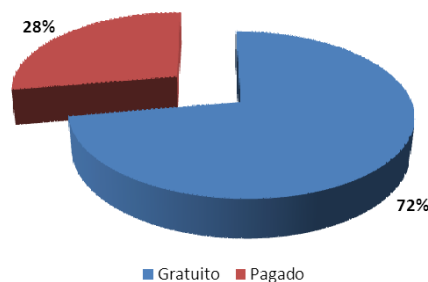
7. Solicitud de certificados

Mientras el 88% de quienes respondieron la encuesta señalaron haber solicitado un certificado en la página web, el 72% de estos indicó que éste había sido de carácter gratuito.

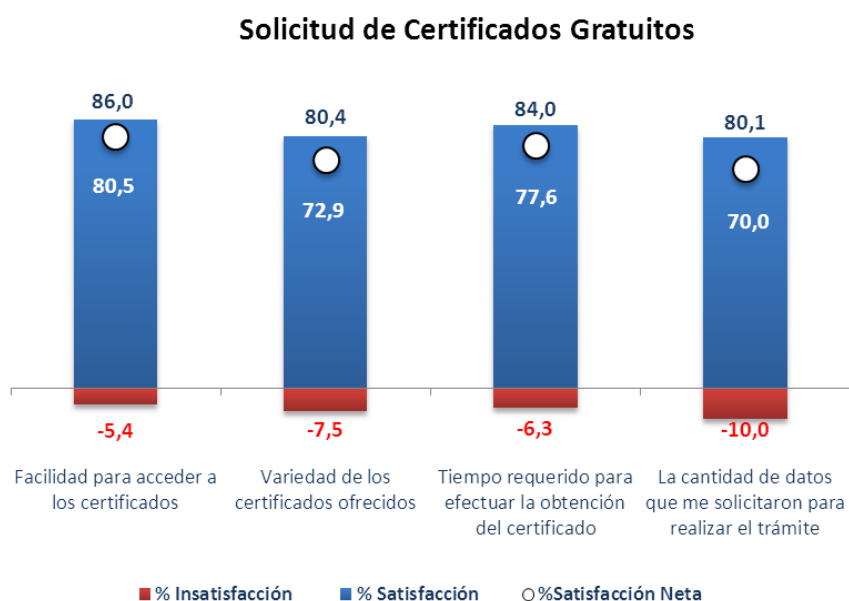
¿Solicitó usted algún tipo de certificado?



¿Su certificado fue gratuito o pagado?

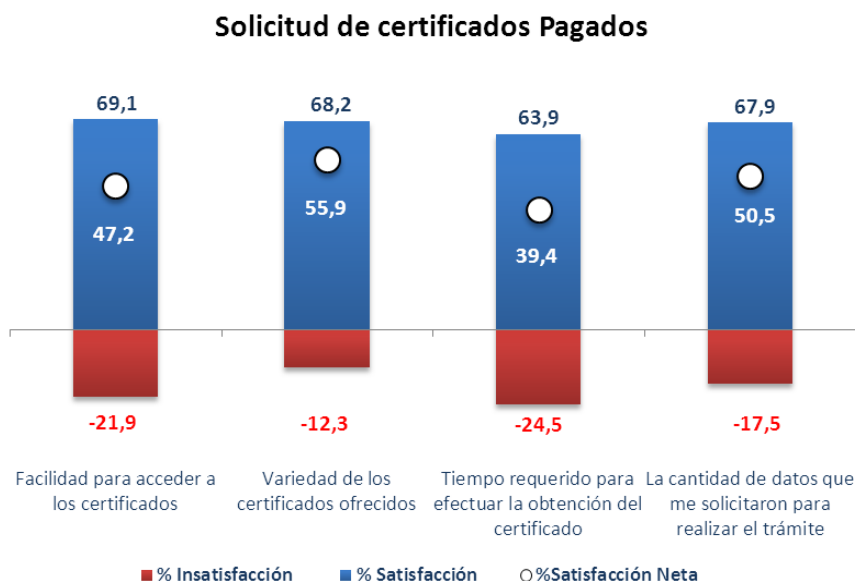


- a) Respecto a su experiencia al solicitar un certificado “Gratis”, el grado de satisfacción con los siguientes aspectos fue:



Los usuarios quisieran contar con una mayor variedad de certificados gratuitos ofrecidos por la página web y consideran que la cantidad de datos solicitados para realizar el trámite no es el adecuado. La satisfacción neta respecto a los certificados gratuitos promedió 75%.

- b) Respecto a su experiencia al solicitar certificados “Pagados”, el grado de satisfacción con los siguientes aspectos fue:



Aquellos usuarios que compraron certificados en la página web se encuentran insatisfechos respecto al tiempo requerido para efectuar la obtención y la facilidad para obtener los certificados. La satisfacción neta respecto a los certificados pagados promedió 48%.

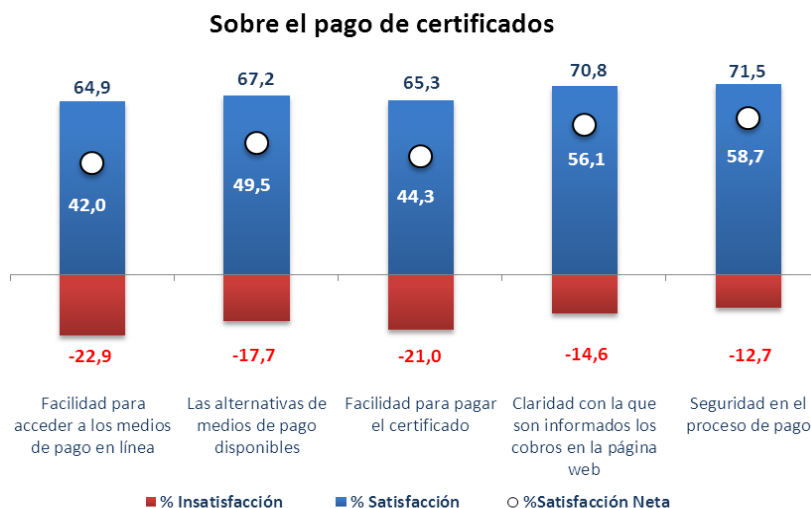
Al comparar los atributos para ambos tipos de certificados, esto es pagados o gratuitos se obtienen los siguientes resultados, los cuales nos indican que hay un menor nivel de satisfacción con los certificados pagados en todos los atributos evaluados:

SN	Gratuitos	Pagados
Facilidad para acceder a los certificados	81%	47%
Variedad de los certificados ofrecidos	73%	56%
Tiempo requerido para efectuar la obtención del certificado	78%	39%
La cantidad de datos que me solicitaron para realizar el trámite	70%	51%

La satisfacción neta de aquellos que solicitaron certificados gratuitos corresponde a un 75%, mientras que los que pagaron por los certificados solamente poseen un 48% de satisfacción. Siendo el tiempo requerido para efectuar la obtención del certificado el atributo con menor valoración por parte de quienes pagaron por los certificados.

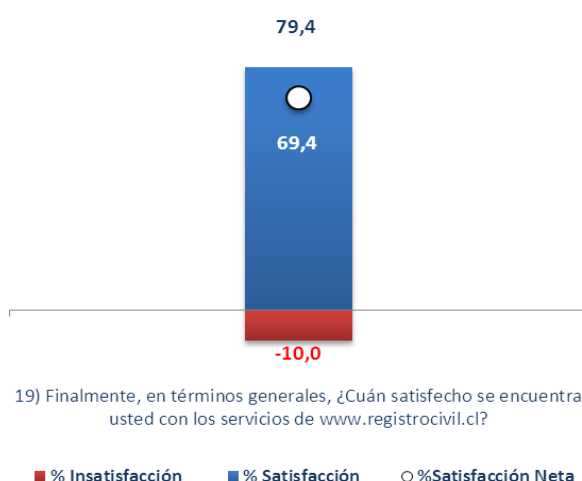
8. Experiencia al solicitar un certificado pagado

Para aquellos 424 usuarios que solicitaron un certificado pagado se evaluaron cinco atributos, correspondientes a: facilidad para acceder a los medios de pago en línea, las alternativas de pago, facilidad para pagar, claridad con la que se informan los cobros y seguridad en el proceso de pago.



Los más altos niveles de insatisfacción se presentaron en la facilidad para acceder a los medios de pago en línea y la facilidad para pagar el certificado, siendo estos mismos atributos los de menor satisfacción neta. Lo importante de analizar en esta dimensión es que todos los atributos presentan al menos una insatisfacción superior al 14%.

9. Satisfacción General Final con los servicios de la página web



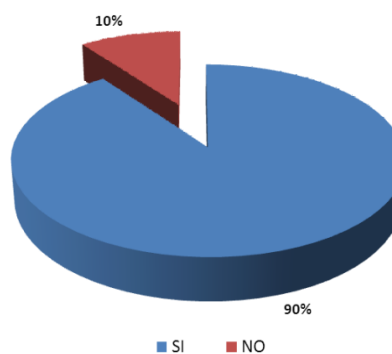
La satisfacción final de los usuarios encuestados, una vez respondidas todas las otras preguntas fue de 69,4%. Esto comparado con la primera pregunta de la encuesta sobre la misma satisfacción general con los servicios ofrecidos a través de la página web, muestra un aumento de 8,6 puntos porcentuales.

Esto se debe tanto a una disminución de la insatisfacción como a un aumento del nivel de satisfacción de los usuarios una vez terminada la encuesta.



10. ¿Recomendaría esta página a otra persona?

Un total de 1560 personas encuestadas, vale decir, un 90% recomendaría el uso de esta página web a otras personas.



VII. LAS CONCLUSIONES

A continuación se presentan algunas conclusiones de carácter general extraídas del informe.

- El grado de satisfacción neto obtenido producto de la encuesta web dio como resultado un 65%, lo que significa que la percepción por parte de los clientes que utilizan la página web del servicio es baja, por lo que la institución aún tiene aspectos que deben ser mejorados.
- Respecto de las dimensiones solamente la referida a “Contenidos y diseño” supera el 70% de satisfacción, por otro lado la menos valorada correspondió a la dimensión “Facilidad para pagar” con un 50%, donde los puntos a mejorar corresponden a los atributos Acceso a los medios de pago y facilidad para realizar el pago.
- Respecto de la dimensión “Obtención de Certificados” los atributos fueron evaluados tanto por aquellos que solicitaron certificados gratuitos como por aquellos que solicitaron certificados pagados, siendo los clientes con menor satisfacción los que pagaron por sus certificados. Dentro de ellos el atributo con menor satisfacción neta corresponde al tiempo requerido para realizar este trámite, seguido por la facilidad para acceder al certificado.
- En la dimensión “Comunicarse con el SRCel” las menores satisfacciones fueron detectadas en los atributos de facilidad para realizar el contacto, claridad del formulario y satisfacción de la respuesta entregada por el SRCel.
- La dimensión “Facilidad de Navegación” obtuvo bajos niveles de satisfacción respecto a los atributos continuidad del sistema, rapidez en la navegación y encontrar lo que busca.
- Respecto de las implicancias de realizar esta consulta vía web, en comparación con la forma en la cual se realiza este proceso cuando se mide el Índice de Satisfacción Neta establecido por la ley 20.342, encontramos que esta modalidad utilizada internamente por el servicio permite ampliar el universo de quienes pueden acceder a responder la encuesta, dado que la modalidad establecida por la ley 20.342 considera a todos quienes compraron un certificado en la página o realizaron algún contacto dentro del mes anterior a la encuesta, la nueva modalidad permite incluir a todos quienes acceden a la página web sin diferencia del trámite o consulta que quiera realizar en ella. Aun así, se mantienen los resultados a grandes rasgos por lo obtenido en la encuesta de la ley 20.342 los años anteriores, debido a que 1554 de los encuestados habían ingresado para obtener certificados en línea.

ANEXO I: "Transacciones Web"

WEB INSTITUCIONAL

CONTACTOS	19 Julio al 31 de Agosto
Consulta	1.930
Reclamo	38
Felicitación	1.633
Sugerencia	41
TOTALES	3.642

CERTIFICADOS GRATUITOS OBTENIDOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL

CERTIFICADOS GRATUITOS		19 Julio al 31 de Agosto
Nacimientos	Asignación familiar	510.496
	Matrícula	168.619
Matrimonios	Asignación familiar	204.510
Defunciones	Asignación familiar	37.343
TOTALES		920.968

CERTIFICADOS PAGADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL

CERTIFICADOS PAGADOS		19 Julio al 31 de Agosto
Nacimientos	Completo	27.577
Matrimonios	Corriente	14.235
Defunciones	Corriente	3.251
	Con Causa	3.585
Vehículos	Anotaciones Vigentes	160.595
Antecedentes	Fines Especiales	5.429
	Fines Particulares	6.419
	Hoja de Vida del Conductor	2.689
Multas	Multas no pagadas	22.213
Profesionales		22.213
Discapacidad	Discapacidad	8
TOTALES		268.214

Fuente: Subdirección de Operaciones, Octubre 2013.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

Estimado(a) usuario(a):

Con el fin de fortalecer y mejorar los trámites ofrecidos en nuestro sitio web, www.registrocivil.cl, por favor responda un breve cuestionario, no le tomará más de 5 minutos. Sus respuestas son anónimas y serán utilizadas de manera confidencial y con la única finalidad de mejorar la calidad de servicio.

*Obligatorio

1) Seleccione el trámite que ha realizado en nuestro Sitio Web *

- ☐ Obtención de certificados en línea
- ☐ Consulta del Registro de Inhabilidades para trabajar con menores de edad
- ☐ Consulta del Registro No Donante
- ☐ Estado de solicitudes
- ☐ Bloqueo de documentos
- ☐ Verificación de Certificados
- ☐ Activar Clave Única
- ☐ Consultas y Reclamos
- ☐ Búsqueda de Información
- ☐ Otros

2) ¿Es la primera vez que visita nuestro sitio web? *

- ☐ Si
- ☐ No

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

Califique su nivel de satisfacción, seleccionando la alternativa que más lo represente

3) En términos generales ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con los servicios de www.registrocivil.cl? *

- ☒ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Ni satisfecho ni insatisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

[« Atrás »](#) [Continuar »](#)

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

Ahora se presentan una serie de preguntas respecto a su satisfacción con diferentes aspectos relativos a su experiencia con nuestro Sitio Web

4) Diseño *

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Diseño de la página web	☐	☐	☐	☐	☐
Imágenes, iconos, colores y/o tipo de letras	☐	☐	☐	☐	☐

5) Navegación *

	Muy Satisfecho	Satisfecho	NI Satisfecho NI insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Facilidad para encontrar el Sitio Web	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad para encontrar lo que busco	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidad de los servicios proporcionados	☐	☐	☐	☐	☐
Claridad de la información proporcionada	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad y simplicidad para realizar el trámite y/o buscar información	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez en la navegación	☐	☐	☐	☐	☐
Continuidad del sistema (no se interrumpió)	☐	☐	☐	☐	☐

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

7) ¿Realizó algún reclamo, sugerencia, felicitación o consulta a través de www.registrocivil.cl? *

- ☐ Si
- ☐ No

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

8) Seleccione el tipo de contacto realizado a través del Sitio Web *

- ☐ Felicitación
- ☐ Sugerencia
- ☐ Consulta
- ☐ Reclamo
- ☐ Solicitud transparencia

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

9) Respecto a su experiencia al realizar una felicitación, consulta o reclamo por favor indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos *

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Facilidad para realizar la felicitación, sugerencia, consulta o reclamo	☐	☐	☐	☐	☐
Claridad de formulario electrónico	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad de llenado del formulario electrónico	☐	☐	☐	☐	☐

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

10) ¿Ha recibido respuesta a su felicitación, sugerencia, consulta o reclamo? *

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No sabe

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

11) En cuanto al contenido de la respuesta recibida, cuán satisfecho está usted con: *

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Respuesta completa	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidad de la respuesta	☐	☐	☐	☐	☐
Claridad de la respuesta	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfacción general con la respuesta recibida	☐	☐	☐	☐	☐

12) ¿En qué plazo de tiempo usted recibió la respuesta a su felicitación, sugerencia, consulta o reclamo? *

- ☐ 1 a 4 días hábiles
- ☐ 5 a 10 días hábiles
- ☐ 10 a 20 días hábiles
- ☐ Más de 20 días hábiles
- ☐ No recuerda

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

13) ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo en que recibió la respuesta? *

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Ni insatisfecho ni satisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

14) ¿Solicitó usted algún tipo de certificado? *

- ☐ Sí
- ☐ No

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

15) ¿Su certificado fue gratuito o pagado? *

- ☐ Gratuito
- ☐ Pagado

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

16) Respecto a su experiencia al solicitar un certificado, favor seleccione su grado de satisfacción con los siguientes aspectos: *

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Facilidad para acceder a los certificados	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de los certificados ofrecidos	☐	☐	☐	☐	☐
Tiempo requerido para efectuar la obtención del certificado	☐	☐	☐	☐	☐
La cantidad de datos que me solicitaron para realizar el trámite	☐	☐	☐	☐	☐

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

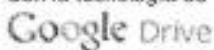
*Obligatorio

17) Respecto a su experiencia al solicitar un certificado, favor seleccione su grado de satisfacción con los siguientes aspectos: *

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Facilidad para acceder a los certificados	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de los certificados ofrecidos	☐	☐	☐	☐	☐
Tiempo requerido para efectuar la obtención del certificado	☐	☐	☐	☐	☐
La cantidad de datos que me solicitaron para realizar el trámite	☐	☐	☐	☐	☐

« Atrás

Continuar »

Con la tecnología de


Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

18) Respecto a su experiencia al solicitar un certificado pagado, favor seleccione su grado de satisfacción con los siguientes aspectos: *

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Facilidad para acceder a los medios de pago en línea.	☐	☐	☐	☐	☐
Las alternativas de medios de pago disponibles	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad para pagar el certificado	☐	☐	☐	☐	☐
Claridad con la que son informados los cobros en la página web	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad en el proceso de pago	☐	☐	☐	☐	☐

[« Atrás](#)

[Continuar »](#)

Con la tecnología de
Google Drive

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LÍNEA

*Obligatorio

19) Finalmente, en términos generales, ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con los servicios de www.registrocivil.cl? *

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Ni satisfecho ni insatisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

20) ¿Recomendaría esta página a otra persona? *

- ☐ Si
- ☐ No

21) Indíquenos su rango de edad *

- ☐ Menos de 18 años
- ☐ 18 a 29 años
- ☐ 30 a 45 años
- ☐ 45 a 59 años
- ☐ 60 y más años

22) Indíquenos su género *

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino

23) Seleccione la región donde vive *

- ☐ Región de Arica y Parinacota
- ☐ Región de Tarapacá
- ☐ Región de Antofagasta
- ☐ Región de Atacama
- ☐ Región de Coquimbo
- ☐ Región de Valparaíso
- ☐ Región Metropolitana
- ☐ Región del Lib. Gral. Bernardo O'Higgins
- ☐ Región del Maule

ANEXO III: Resultados Generales Encuesta Satisfacción usuarios en línea 2013

	PREGUNTA	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN NETA
3	En términos generales ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con los servicios de www.registrocivil.cl ?	74,80%	-13,96%	60,84%
4	Diseño de la página web	83,56%	-5,48%	78,09%
4	Imágenes, íconos, colores y/o tipo de letras	83,56%	-4,90%	78,66%
	Promedio Dimensión Contenido y Diseño	80,64%	-8,11%	78,37%
5	Facilidad para encontrar el Sitio Web	87,49%	-4,50%	82,99%
5	Facilidad y simplicidad para realizar el trámite y/o buscar información	72,55%	-14,13%	58,42%
5	Utilidad de los servicios proporcionados	81,03%	-8,82%	72,20%
5	Claridad de la información proporcionada	79,47%	-8,71%	70,76%
5	Facilidad para encontrar lo que busco	78,89%	-8,77%	70,13%
5	Rapidez en la navegación	70,99%	-13,21%	57,79%
5	Continuidad del sistema (no se interrumpió)	65,63%	-19,43%	46,19%
6	Confianza en la seguridad que ofrece el sitio web respecto al uso de datos personales	85,12%	-4,33%	80,80%
6	Confianza de la información que acredita la realización exitosa del trámite (comprobante, número de transacción, correo, otro)	85,06%	-5,31%	79,76%
6	Certeza respecto a cuál es el plazo de entrega de lo requerido	81,14%	-6,46%	74,68%
	Promedio Dimensión Facilidad de Navegación	78,74%	-9,37%	69,37%
9	Facilidad para realizar la felicitación, sugerencia, consulta o reclamo	74,24%	-11,62%	62,63%
9	Claridad de formulario electrónico	74,24%	-9,60%	64,65%
9	Facilidad de llenado del formulario electrónico	76,77%	-10,10%	66,67%
11	Respuesta completa	80,18%	-9,01%	71,17%
11	Utilidad de la respuesta	75,68%	-12,61%	63,06%
11	Claridad de la respuesta	78,38%	-9,91%	68,47%
11	Satisfacción general con la respuesta recibida	77,48%	-13,51%	63,96%
13	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo en que recibió la respuesta?	80,00%	-4,76%	75,24%
	Promedio Dimensión Facilidad para comunicarse con el SRCEI	77,12%	-10,14%	66,98%
16	Facilidad para acceder a los certificados	85,97%	-5,43%	80,54%
16	Variedad de los certificados ofrecidos	80,36%	-7,51%	72,85%
16	Tiempo requerido para efectuar la obtención del certificado	83,98%	-6,33%	77,65%
16	La cantidad de datos que me solicitaron para realizar el trámite	80,09%	-10,05%	70,05%
	Promedio Dimensión Obtención certificados gratuitos	82,60%	-7,33%	75,27%
17	Facilidad para acceder a los certificados	69,10%	-21,93%	47,17%
17	Variedad de los certificados ofrecidos	68,16%	-12,26%	55,90%
17	Tiempo requerido para efectuar la obtención del certificado	63,92%	-24,53%	39,39%
17	La cantidad de datos que me solicitaron para realizar el trámite	67,92%	-17,45%	50,47%
	Promedio Dimensión Obtención certificados pagados	67,28%	-19,04%	48,23%
18	Facilidad para acceder a los medios de pago en línea	64,86%	-22,88%	41,98%
18	Las alternativas de medios de pago disponibles	67,22%	-17,69%	49,53%
18	Facilidad para pagar el certificado	65,33%	-20,99%	44,34%
18	Claridad con la que son informados los cobros en la página web	70,75%	-14,62%	56,13%
18	Seguridad en el proceso de pago	71,46%	-12,74%	58,73%
	Promedio Dimensión facilidad para pagar certificados	67,92%	-17,78%	50,14%
19	Finalmente, en términos generales, ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con los servicios de www.registrocivil.cl ?	79,41%	-10,03%	69,38%