



M/L/LGL/ANTR/DIA/KON/MMB/VOG/APP

**DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE LOS USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2021 Y APROBACIÓN DE PORCENTAJES QUE SE INDICAN.**

04 ENE 2022

**DECRETO EXENTO N° 2807**

**SANTIAGO, 30 DIC 2021**  
**Hoy se Decretó lo que Sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo de Hacienda N° 250, de 2004, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, de esta Secretaría de Estado, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo de Justicia N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en la Ley N° 19.477, que aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Ley N° 20.342, que crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y establece normas que indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Ley N° 20.754 que aumenta bonificación por calidad de satisfacción al usuario, para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, establecida en la Ley N° 20.342; en la Resolución Exenta N° 857, de 2021, de la Subsecretaría de Justicia, que llama a licitación pública y aprueba bases administrativas, bases técnicas y anexos, para la contratación del desarrollo del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021"; en la Resolución Exenta N° 1.227, de 2021, de la Subsecretaría de Justicia, que adjudicó la licitación al proveedor "STATCOM DATAVOZ SPA"; en el Decreto Exento N° 1.908, de 2021, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba contrato de prestación del servicio de ejecución de estudio con el proveedor "STATCOM DATAVOZ SPA"; en la Resolución Exenta N° 2437, de 2021, de la Subsecretaría de Justicia, que determina las ponderaciones entre usuarios y servicios y las variables externas, para el cálculo del Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación, del año 2021; en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, la Ley N° 20.342, en adelante "la Ley", creó una bonificación anual para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios del servicio.

2.- Que, dicha bonificación se concede anualmente, en función del incremento que experimente el Índice de Satisfacción Neta, en adelante "ISN", definido en la Ley como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención, considerando como

04.01.2022 11:52  
DEPARTAMENTO DE PRES

00028/2022

base para todos los efectos legales y reglamentarios el Índice de Satisfacción Neta determinado para el año 2009.

3.- Que, el artículo 4º número 6) de la Ley, señala que la evaluación del índice de satisfacción neta de los usuarios se efectuará anualmente en el mes de septiembre del año respectivo, mediante un instrumento de evaluación a los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación. Luego, el mismo artículo, en la letra e) de su número 6, establece que la evaluación será aplicada por una entidad externa. Dicha entidad será seleccionada y contratada por el Ministerio de Justicia a través de licitación pública, debiendo las respectivas bases de licitación ser visadas por la Dirección de Presupuestos.

4.- Que, a fin de dar cumplimiento al mandato establecido en la Ley, mediante Resolución Exenta N° 857, de 7 de junio de 2021, de la Subsecretaría de Justicia, se aprobaron las Bases de Licitación Pública para la contratación del estudio de "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021".

5.- Que, dicha licitación pública fue adjudicada a STATCOM DATAVOZ SPA, mediante Resolución Exenta N° 1.227, de 5 de agosto de 2021, de la Subsecretaría de Justicia.

6.- Que, con fecha 16 de agosto de 2021, la Subsecretaría de Justicia suscribió el contrato de prestación de servicios con el proveedor mencionado en el considerando precedente, el que fue sancionado mediante Decreto Exento N° 1.908, de 14 de septiembre de 2021, de este Ministerio.

7.- Que, la Ley en su artículo 4º, número 6), letras a) y b) establece que, mediante una resolución exenta expedida por el Ministerio de Justicia, y visada por la Dirección de Presupuestos, se determinarán la ponderación que se asigne a los usuarios individuales e institucionales respecto del total de la muestra y la ponderación que se asigne a los servicios presenciales y los prestados a través de la plataforma electrónica respecto del total de la muestra.

8.- Que, asimismo, la referida Ley en su artículo 4º, número 6) letra c) establece que, mediante una resolución exenta expedida por el Ministerio de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos, se determinarán las variables de carácter externo que no deben considerarse en la evaluación. Este mismo artículo agrega que mediante igual procedimiento, se podrá efectuar un ajuste al grado de crecimiento del ISN de los usuarios, en el evento que el Servicio asuma nuevas funciones que incidan de manera relevante en el cumplimiento del incremento del estándar fijado para el año respectivo.

9.- Que, mediante Resolución Exenta N°2437, de 13 de diciembre de 2021, de la Subsecretaría de Justicia, se determinaron las ponderaciones entre usuarios y servicios y las variables externas, para el cálculo del Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación, del año 2021.

10.- Que, el estudio antes referido, utilizando la metodología aprobada para el año base, con las adecuaciones pertinentes, y considerando las ponderaciones por tipo de usuario y servicio y las variables externas señaladas en la resolución indicada en el numeral precedente, ha arrojado como resultado lo que sigue: el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021 es de 84,96%.

11.- Que, la Subsecretaría de Justicia, en su calidad de Contraparte Técnica aprobó el Informe de Resultados Índice de Satisfacción Neta 2021 del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2021".

12.- Que, el artículo 4º número 7) de la Ley, señala que mediante decreto expedido en el mes de diciembre de cada año, bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", suscrito por los Ministros de Justicia y Derechos Humanos, y Hacienda, se señalará el índice de satisfacción neta de los usuarios/as alcanzado en el año respectivo, así como el incremento experimentado respecto del año anterior. Igualmente, dicho decreto, determinará el porcentaje de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario/a que le corresponderá para el año siguiente, según el grado de crecimiento experimentado por el índice de satisfacción neta de los usuarios/as. La ley agrega que el referido decreto consignará, además, en función del índice de satisfacción neta de los usuarios/as alcanzado en el año respectivo, el porcentaje de incremento exigido para el año siguiente, de conformidad a la tabla establecida en el número 3) del artículo 4º de la Ley.

13.- Que, de acuerdo a lo establecido en el mismo artículo 4º número 3), el grado de crecimiento del ISN se efectuará anualmente en función del índice alcanzado el año inmediatamente anterior.

14.- Que, atendido que el estándar o ISN para el año 2020 fue de 86,86%, de acuerdo con lo establecido en el número 4) del artículo 4º de la Ley N° 20.342, la exigencia para el año 2021 fue de, al menos, mantener el 70% del nivel de satisfacción neta de los usuarios.

#### **DECRETO:**

**1.- APRUÉBASE** la determinación para el año 2021 del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, equivalente a un 84,96%.

**2.- APRUÉBASE** el incremento experimentado por el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación respecto del año 2020, equivalente a un -1.9% de acuerdo a la siguiente tabla:

Año	Porcentaje	Incremento
2020	86,86%	-1.9%
2021	84,96%	

**3.- APRUÉBASE** el porcentaje de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario que le corresponderá a los funcionarios respectivos del Servicio de Registro Civil e Identificación durante el año 2021, el cual será 100%.

4.- **APRUÉBASE** la exigencia de, al menos, mantener el 70% del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios, como meta para el año 2022.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

**DOCUMENTO TRANSCRITO  
CONFORME A SU ORIGINAL**



**SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO**  
Ministro de Justicia y Derechos Humanos (S)



**ALEJANDRO WEBER PÉREZ**  
Ministro de Hacienda (S)

**Lo que transcribo para su conocimiento  
Le saluda atentamente:**

  
**MONICA NARANJO L.**  
SUBSECRETARIA DE JUSTICIA (S)



Distribución:

- Ministro de Hacienda
- Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda
- Dirección Nacional, Servicio de Registro Civil e Identificación
- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Gabinete Subsecretaría de Justicia
- Unidad de Investigación y Coordinación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Oficina de Planificación y Presupuestos, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Unidad de Auditoría Ministerial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Unidad de Fiscalía, Subsecretaría de Justicia
- Sección de Partes, Archivo y Transcripciones