



MNL/LEG/ATR/PTG/ME/VOG/APP



DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE LOS USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2019 Y APROBACIÓN DE PORCENTAJES QUE SE INDICAN.

30 DIC 2019

DECRETO EXENTO N° 2682

SANTIAGO, 27 DIC 2019

VISTOS: Lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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° 19.886 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 la Ley N° 19.477, 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 Resolución Exenta N° 902, de 2019, de la Subsecretaría de Justicia, que Llama a Licitación Pública y Aprueba Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos para la Contratación del Estudio denominado "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019"; en la Resolución Exenta N° 1.413, de 2019, de la Subsecretaría de Justicia, que adjudicó la licitación para la contratación del estudio denominado "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019"; en el Decreto Exento N° 1.728, de 2019, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba contrato del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019"; en la Resolución N° 6, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

OF DE PARTES DIPRES
30.12.2019 10:38

00420/2020

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 27 de abril de 2009, fue publicada la Ley N° 20.342, en adelante "la Ley", que crea 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 y establece normas que indica.

2.- Que dicha bonificación se concederá 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 base para todos los efectos legales y reglamentarios el Índice de Satisfacción Neta determinado para el año 2009.

3.- Que, el artículo 4° 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 y 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° 902, de 22 de mayo de 2019, de la Subsecretaría de Justicia, se aprobaron las Bases de Licitación Pública para la contratación de un estudio de "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

5.- Que, dicha licitación pública fue adjudicada a STATCOM DATAVOZ SPA, mediante Resolución Exenta N° 1.413, de 22 de julio de 2019, de la Subsecretaría de Justicia.

6.- Que, con fecha 30 de julio de 2019, la Subsecretaría de Justicia procedió a suscribir un contrato para la prestación de los servicios requeridos, sancionado mediante Decreto Exento N° 1.728, de 27 de agosto de 2019, de este Ministerio.

7.- Que, el estudio antes referido, utilizando la metodología aprobada para el año base, con las adecuaciones pertinentes, 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 2019 es de 87,77%.

pl.



8.- Que, la Subsecretaría de Justicia, en su calidad de Contraparte Técnica aprobó el Informe de Resultados Índice de Satisfacción Neta 2019 del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2019".

9.- 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 Hacienda, se señalará el índice de satisfacción neta de los usuarios, 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 que le corresponderá para el año siguiente, según el grado de crecimiento experimentado por el índice de satisfacción neta de los usuarios. La ley agrega que el referido decreto consignará, además, en función del índice de satisfacción neta de los usuarios 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.

10.- 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.

11.- Que, atendido que el estándar o ISN para el año 2018 fue de 86,16%, de acuerdo con lo establecido en el número 4) del artículo 4º de la Ley N° 20.342, la exigencia para el año 2019 fue de, al menos, mantener el 70% del nivel de satisfacción neta de los usuarios.

12.- Las facultades que me confieren las normas citadas en los Vistos.

DECRETO:

1.- **APRUÉBASE** la determinación para el año 2019 del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, equivalente a un 87,77 %.

2.- **APRUÉBASE** el incremento experimentado por el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación respecto del año 2018, equivalente a un +1,61 de acuerdo a la siguiente tabla:

Año	Porcentaje	Incremento
2018	86,16%	
2019	87,77%	+1,61%

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 2020, 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 2020.

ANÓTESE, NOTÍFIQUESE Y ARCHÍVESE

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



Hernán Larrain Fernández
HERNÁN LARRAIN FERNÁNDEZ
Ministro de Justicia y Derechos Humanos



Ignacio Briones Rojas
IGNACIO BRIONES ROJAS
Ministro de Hacienda



Sisid: 708.836

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 Coordinación y Estudios, 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



MINISTERIO DE HACIENDA
UAC/OFCINA DE PARTES
16 ENE 2020
DIGITALIZADO

MINISTERIO DE HACIENDA
UAC/OFCINA DE PARTES
27 ENE 2020
DIGITALIZADO

MINISTERIO DE HACIENDA
UAC/OFCINA DE PARTES
17 ENE 2020
DIGITALIZADO



DEPTO. INSTITUCIONAL LABORAL
Nº 001
FECHA INGRESO 2/01/2020

Reg 001