



DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE LOS USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2020 Y APROBACIÓN DE PORCENTAJES QUE SE INDICAN.

DECRETO EXENTO N° 215

SANTIAGO, 21 ENE 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 fijó 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° 834, de 2020, de la Subsecretaría de Justicia, que Aprueba Bases administrativas, técnicas y anexos, para la contratación del Estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020; en la Resolución Exenta N° 1.179, de 2020, de la Subsecretaría de Justicia, que adjudicó la licitación al proveedor "STATCOM DATAVOZ SPA"; en el Decreto Exento N° 1.651, de 2020, 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° 2.516, de 2020, 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 2020; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

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 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° 834, de 20 de mayo de 2020, 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 2020".

5.- Que, dicha licitación pública fue adjudicada a STATCOM DATAVOZ SPA, mediante Resolución Exenta N° 1.179, de 6 de agosto de 2020, de la Subsecretaría de Justicia.

6.- Que, con fecha 27 de agosto de 2020, la Subsecretaría de Justicia procedió a suscribir un contrato para la prestación de los servicios requeridos con el proveedor mencionado en el considerando precedente, sancionado mediante Decreto Exento N° 1.651, de 15 de septiembre de 2020, de este Ministerio.

7.- Que, asimismo 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, mediante Resolución Exenta N° 2.516, de 31 de diciembre de 2020, de la Subsecretaría de Justicia, se 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 2020.

9.- 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/a 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 2020 es de 86,86%.

10.- Que, la Subsecretaría de Justicia, en su calidad de Contraparte Técnica aprobó el Informe de Resultados Índice de Satisfacción Neta

11

2020 del estudio "Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2020".

11.- Que, el artículo 4° 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 4° de la Ley.

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

13.- Que, atendido que el estándar o ISN para el año 2019 fue de 87,77%, de acuerdo con lo establecido en el número 4) del artículo 4° de la Ley N° 20.342, la exigencia para el año 2020 fue de, al menos, mantener el 70% del nivel de satisfacción neta de los usuarios.

14.- Que, la emergencia sanitaria que ha afectado al país por el brote del coronavirus 2019 (COVID-19) representa una situación de caso fortuito que ha incidido en el funcionamiento de los organismos de la Administración del Estado, significando un retraso en los procesos. Por ello, la resolución 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 2020, se dictó con fecha 31 de diciembre de 2020.

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

DECRETO:

1.- **APRUÉBASE** la determinación para el año 2020 del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, equivalente a un 86,86%.

2.- **APRUÉBASE** el incremento experimentado por el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación respecto del año 2019, equivalente a un -0,91 de acuerdo a la siguiente tabla:

Año	Porcentaje	Incremento
2019	87,77%	-0,91%
2020	86,86%	

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 2021.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



Hernán Larraín
HERNÁN LARRAÍN FERNÁNDEZ
Ministro de Justicia y Derechos Humanos



Ignacio Briones Rojas
IGNACIO BRIONES ROJAS
Ministro de Hacienda

Lo que transcribo para su conocimiento
Le saluda atentamente:



Sebastián Valenzuela Agüero
SEBASTIAN VALENZUELA AGÜERO
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

INFORME A SU ORIGINAL
DOCUMENTO TRANSCRITO

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

Pj