



Universidad de Concepción

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

INFORME EJECUTIVO

**DETERMINACIÓN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DEL SERVICIO
DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**

AÑO 2010



ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	3
II.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	3
II.1 Objetivo General	3
II.2 Objetivos Específicos	3
III.- METODOLOGÍA	4
IV.- PONDERADORES	7
V.- DEFINICIONES DE VARIABLES	7
V.1 Variables Cualitativas	7
V.2 Variables Cuantitativas	8
V.3 Variables Externas	8
VI.- DISEÑO MUESTRAL.....	9
VII.- CÁLCULO ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA	11
VII. 1 Variables Cuantitativas.....	11
VII. 2 Variables Cualitativas.....	12
VIII.1. Índice de Satisfacción Neta.....	15
VIII.2 Índice por tipo de Usuarios	17
IX.- CONCLUSIÓN	19



I. PRESENTACIÓN

El Poder Ejecutivo, en la búsqueda de modernizar el Sector Público, de tal forma de entregar un servicio de calidad, adecuado y eficiente a todos sus usuarios, ya sean personas naturales, instituciones públicas o privadas, publicó el día 27 de abril de 2009, la Ley N° 20.342, estableciendo a través de ella, un sistema de incentivos remuneracionales, para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI), para lo cual se elaboró un Índice de Satisfacción Neta y se determinó la línea base de dicho índice, para el año 2009. Para el año 2010 se determinó nuevamente este índice, de manera que es posible establecer las variaciones correspondientes, durante estos dos períodos.

II.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO

II.1 Objetivo General

Determinar la evaluación respecto del nivel de calidad de atención a los usuarios presenciales, usuarios a través de la página web y usuarios institucionales (públicos y privados), por los servicios prestados, por el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante el año 2010 a través del Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN), utilizando la metodología y los instrumentos ya definidos, para la construcción de la línea base del año 2009.

II.2 Objetivos Específicos

a. Utilizando la metodología y los instrumentos ya elaborados, llevar a cabo el trabajo de terreno de las encuestas de satisfacción neta 2010, para los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, que permita conocer la evaluación de los usuarios presenciales, usuarios a través de



la página web y usuarios institucionales (públicos y privados), respecto del nivel de calidad de la atención prestada por la citada entidad.

- b. Recoger los antecedentes del Sistema de Información para la Gestión, en adelante "SIG", del Servicio de Registro Civil e Identificación que forman parte del ISN.
- c. Determinar la variación experimentada por el ISN respecto de su línea de base.

III.- METODOLOGÍA

La Satisfacción Neta, se definirá como la diferencia entre el porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención otorgada por el SRCeI y el porcentaje de usuarios insatisfechos, con la calidad de atención otorgada por el SRCeI. De esta forma, el Índice de Satisfacción Neta (ISN) se construye de la siguiente forma:

$$\text{ISN} = (\% X - \% Y)$$

Donde

$\% X = \% \text{ Usuarios Satisfechos}$

$\% Y = \% \text{ Usuarios Insatisfechos}$

En general los usuarios considerados se clasificaron como:

- a) Usuarios Presenciales (p)
- b) Usuarios de Sitio Web (w)
- c) Usuarios Empresas e Instituciones (e)

El porcentaje de Usuarios Satisfechos (%X) e Insatisfechos (%Y), se calculó como promedio ponderado de los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de cada tipo de usuario.



Por otra parte, la satisfacción o insatisfacción de los usuarios se midió tanto por Variables Cualitativas, sobre las cuales respondieron los Usuarios y también por Variables Cuantitativas, las que quedaron expresadas a través de estándares de calidad que posee el SRCeI.

La expresión general del Índice de Satisfacción Neta es la siguiente:

$$ISN = \sum_{i=p,w,e} \theta_i (\beta_1 \% X_{i1} + \beta_2 \% X_{i2}) - \sum_{i=p,w,e} \theta_i (\beta_1 \% Y_{i1} + \beta_2 \% Y_{i2})$$

Donde:

$\%X_{i1}$: Porcentaje de Satisfacción de Usuarios tipo i, de acuerdo a variables Cualitativas.

$\%X_{i2}$: Porcentaje de Satisfacción de Usuarios tipo i, de acuerdo a variables Cuantitativas.

$\%Y_{i1}$: Porcentaje de Insatisfacción de Usuarios tipo i, de acuerdo a variables Cualitativas

$\%Y_{i2}$: Porcentaje de Insatisfacción de Usuarios tipo i, de acuerdo a variables Cuantitativas

β_1 : Ponderación Variables Cualitativas

β_2 : Ponderación Variables Cuantitativas

θ_i : Ponderador Usuario tipo i.

Respecto de las Variables Cualitativas, estas se midieron mediante la aplicación a los Usuarios del SRCeI, de un cuestionario referido a la atención recibida por parte de este Servicio.

A su vez, los Usuarios respondieron sobre una escala ordinal de cinco elementos. La escala va desde el concepto “Muy Insatisfecho” a “Muy Satisfecho”, rango a los cuales se les asigna puntajes que van desde 1 para “Muy Insatisfecho” a 5 “Muy Satisfecho”. Los Usuarios que califiquen el servicio recibido del SRCeI con notas 4 o 5 fueron considerados como Satisfechos y



los que calificaron con nota 1 o 2 fueron considerados como Insatisfechos. Al final se le pidió además al Usuario que califique al SRCeI con una nota que comprenda su “Satisfacción Global”.

La Calificación Global, para cada Usuario se determinó como promedio de los índices parciales de cada dimensión utilizada en las calificaciones de los Usuarios, y la “Satisfacción Global Final”, la expresión de la Calificación Global es la siguiente

$$CG_i = 90\% * \left(\sum_{j=1}^T \alpha_{ij} * I_{ij} \right) + 10\% * SG_i$$

En cuanto a las Variables Cuantitativas, estas corresponden a información proveniente del Sistema de Información para la Gestión del SRCeI, (SIG) y están constituidas por indicadores de calidad, metas y otros estándares fijados para diferentes trámites.

Para el caso de los Usuarios Presenciales se consideró como Variables Cuantitativas, indicadores asociados al cumplimiento de los tiempos de tramitación de solicitudes declaradas por el SRCeI. Si las metas se cumplen, entonces se considera el 100% como satisfacción. Si no se cumple la meta, entonces el porcentaje de satisfacción corresponderá al porcentaje de cumplimiento y el de insatisfacción al complemento.

Se debe considerar que para Usuarios Web y Usuarios Empresas e Instituciones, en la actualidad el SRCeI no dispone de estándares de cumplimiento de metas, las que seguramente se establecerán en el futuro.



IV.- PONDERADORES

Para el cálculo del Índice de Satisfacción Neta se incluyeron las Variables Cualitativas y Cuantitativas, para cada tipo de Usuario, lo cual requirió la definición de “ Ponderadores” que reflejaran cada elemento de los que se incluyen en el Índice de Satisfacción Neta (ISN). Para el año 2010 se definieron las siguientes ponderaciones:

- Usuarios Presenciales (θ_p) 80%
- Usuarios Web (θ_w) 10%
- Usuarios Empresas e Instituciones (θ_e) 10%

Respecto a las variables estas se ponderaron como sigue:

- Variables Cualitativas (β_1) 75%
- Variables Cuantitativas (β_2) 25%

V.- DEFINICIONES DE VARIABLES

V.1 Variables Cualitativas

Respecto de estas variables se consideró para el caso de los Usuarios Presenciales:

“Aspectos Generales de la Oficina “, “Aspectos del trámite “, “Calidad de la atención “, “Preparación de los funcionarios “.

Para Usuarios WEB: Calidad técnica del sitio”, “Facilidad para realizar el trámite”, “Facilidad para pagar los certificados “, “Facilidad para comunicarse con el SRCeP”, y “Calidad de los contenidos de la página web”.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Para Usuarios Empresas e Instituciones: “Calidad de los servicios y productos generados a través de convenios “, “Calidad de la atención”

V.2 Variables Cuantitativas

Para el año 2010 se consideraron Variables Cuantitativas sólo para los Usuarios Presenciales y corresponde a indicadores de calidad de los siguientes trámites:

- Cédulas de identidad
- Pasaporte
- Posesiones Efectivas

V.3 Variables Externas

La evaluación de la Satisfacción de los Usuarios no consideró las variables de carácter externo, porque no son imputables al servicio prestado por los funcionarios y pueden incidir en el Usuario al momento de calificar la calidad de la atención recibida, de manera que identificadas esas variables, se excluyeron del cálculo del ISN y además se realizó el ajuste que elimina el efecto de las variables externas.



VI.- DISEÑO MUESTRAL

La muestra utilizada surgió de los tres segmentos constituidos por el universo de los diferentes Usuarios del SRCeI, a saber

a) Usuario Presencial, conformado por personas naturales mayores de 18 años, que concurren a centros de atención del SRCeI, en todo el país en sus 484 Oficina y con un promedio mensual de 1.991.011 atenciones. Se ajustó luego el número de Oficinas consideradas en el Estudio, producto de Oficinas inhabilitadas por terremoto 27-.F, quedando la cifra definitiva en 426 Oficinas.

b) Usuarios Web, Personas naturales mayores de 18 años, que realizan trámites o consultas a través del sitio Web del Servicio de Registro Civil e Identificación. El promedio mensual es de 222.248 certificados entregados a través del sitio Web.

c) Personas Jurídicas con Convenios. Empresas e Instituciones con personalidad jurídica, que hayan tenido contacto con el SRCeI a través de conexión en línea o fuera de línea vía archivo batch. Este servicio actualmente cuenta con 183 instituciones y empresas.

Respecto de los Usuarios presenciales, el tamaño total de la muestra asciende a 1.418 usuarios, lo cual representa un error de muestre de 2,6% con un 95% de confianza. Con el propósito de obtener representatividad en la muestra, se dividió la cantidad total de Oficinas del SRCeI, 426 Oficinas, en tres estratos, ver Tabla N°1.

Tabla N°1: Distribución de la Muestra Atención Presencial

Estrato	Tamaño Estrato	Peso relativo	Oficinas	Muestra	Paquetes
Menos de 10.000	658.323	35%	363	470	47
Entre de 10.000-20.000	586.505	31%	42	420	14
Más de 20.000	662.134	35%	21	540	18
Total	1.906.962	100%	426	1.430	



**UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN**

En cuanto a los Usuarios Web, se definió una muestra total de 1.412 usuarios, lo cual representa error muestral de 2,6% con un 95% de nivel de confianza. Estas encuestas se aplicaron en la modalidad y formato “on line”.

Por su parte, en cuanto a Usuarios Empresas e Instituciones, con convenios con el SRCeI, el tamaño de la muestra, para las empresas e instituciones que tienen contratado un servicio en línea o vía web con el SRCeI, se estima en 156 empresas, la cual representa un error de muestreo de 3% con un nivel de confianza de 95%.



VII.- CÁLCULO ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA

De acuerdo a la información procesada en la realización del presente Estudio, el cual consideró tanto Variables Cuantitativas como Cualitativas, el Índice de Satisfacción Neta de los Usuarios del SRCeI, que corresponde a la diferencia de porcentajes entre Satisfacción e Insatisfacción, en términos globales y por tipo de usuario, alcanzó para el año 2010, a 92,42%.

Por tipo de usuario, el índice de Usuarios Presenciales fue de 93,74% mientras que el mayor índice fue el de Usuarios Empresas con un 95,28%, y el menor correspondió con un 88,07% de satisfacción a los Usuarios Web, y es también la categoría donde el porcentaje de usuarios indiferentes es mayor, 10,27%. En la Tabla N°2, que se presenta a continuación, pueden observarse en forma completa estas calificaciones:

Tabla N°2: Índices de Satisfacción e Insatisfacción Global y por tipo de usuario.

Usuarios	Satisfacción	Insatisfacción	Indiferencia	Ponderadores
Usuarios Presenciales	93,74	0,93	5,33	0,80
Usuarios Web	88,07	1,67	10,27	0,10
Usuarios Empresas	95,28	0,00	4,72	0,10
Total	93,33	0,91	5,76	1,00
Satisfacción Neta	92,42			

VII. 1 Variables Cuantitativas

En el presente estudio, para el año 2010 se utilizaron Variables Cuantitativas sólo para los Usuarios Presenciales, basados en indicadores de calidad obtenidos del sistema de Información para la Gestión. De acuerdo con este antecedente, el porcentaje de Usuarios Presenciales Satisfechos, asociados a las variables cuantitativas resultó ser de un 99,88%.



VII. 2 Variables Cualitativas

Por otra parte, en relación con el Índice de Satisfacción de Variables Cualitativas, para las diferentes categorías de Usuarios, en la Tabla N°3 se muestra los Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción de las dimensiones de Usuarios Presenciales.

Tabla N°3: Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción, Dimensiones Usuarios Presenciales.

Dimensión	Satisfacción	Insatisfacción	Indiferencia
Aspectos Generales de la Oficina (*)	74,50%	5,40%	20,10%
Aspecto del Trámite	91,33%	2,45%	6,22%
Calidad Atención	94,41%	1,12%	4,48%
Preparación Profesional Funcionario	93,20%	2,17%	4,63%
Satisfacción Global	86,49%	3,78%	9,73%
Total Usuarios Presenciales	91,70%	1,20%	7,10%

De la Tabla N°3 se verifica que el Índice de Satisfacción, para el total de Usuarios Presenciales alcanza a 91,70%, mientras que la dimensión que presenta el mayor porcentaje de Usuarios Satisfechos es la dimensión Calidad de Atención con 94,41%, y siendo la dimensión con menor grado de Satisfacción, la dimensión Aspectos Generales de la Oficina con un 74,50%.

En cuanto a los Usuarios No Presenciales, es decir aquellos que han realizado consultas o comprado certificados a través de la Página Web del SRCeI, se definieron cinco dimensiones, estas son Calidad Técnica de la Página Web, Facilidad para realizar trámites, Facilidad para realizar el pago de los certificados, Facilidad para comunicarse con el SRCeI y Calidad de los contenidos de la Página. Los porcentajes de satisfacción e insatisfacción para cada dimensión se muestran en la Tabla N°4.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Tabla N°4: Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción, Dimensiones Usuarios Web.

Dimensiones	Satisfacción	Insatisfacción	Indiferencia
Calidad técnica de la página	87,20%	2,13%	10,67%
Facilidad para realizar Trámites	90,15%	2,48%	7,37%
Facilidad pago de certificados	83,40%	5,85%	10,74%
Facilidad para comunicarse con SRCeI	66,67%	18,30%	15,03%
Calidad contenidos de la Página	86,17%	2,54%	11,29%
Satisfacción Global	90,33%	2,53%	7,13%
Total Usuarios No Presenciales (web)	88,07%	1,67%	10,27%

En esta Tabla se observa que la Satisfacción Global con 90,33% es la de mayor calificación, mientras que Facilidad para Comunicarse con el SRCeI es la que presenta el porcentaje más bajo, con 66,67%.

Respecto de los Usuarios Empresas e Instituciones, se definieron dos dimensiones, estas son Calidad de Servicios y Productos y Capacidad de los Funcionarios. Los porcentajes de satisfacción e insatisfacción para cada dimensión se muestran en la Tabla N°5.

Tabla N°5: Porcentajes de Satisfacción e Insatisfacción, Dimensiones Usuarios Empresas

Dimensión	Satisfacción	Insatisfacción	Indiferencia
Calidad de Servicios y Productos	94,74%	1,50%	3,76%
Capacidad Funcionarios	94,50%	1,83%	3,67%
Satisfacción Global	91,60%	2,29%	6,11%
Total Usuarios Empresas e Instituciones	95,28%	0,00%	4,72%

De la Tabla N°5, se observa que tanto para la Calidad de Servicios y Productos y la Capacidad de los Funcionarios, los porcentajes de satisfacción son igualmente altos, 94,74% y 94,50%., mientras que el de menor calificación es la dimensión Satisfacción Global, con 91,60%.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

En cuanto a Variables Externas, y de acuerdo a Resolución Externa N° 2.023 del Ministerio de Justicia se consideraron las siguientes: a) En Usuarios Presenciales: Número de Módulos Habilitados, Espacio Físico para espera y Cantidad de Asientos. b) Para Usuarios Web: Tiempo de Descarga Página, Tiempo Requerido para obtener Certificados y Facilidades para Pagar Certificados.

Para evitar un efecto negativo en el Índice de Satisfacción Neta, por efecto de Variables Externas, se determinó cuantitativamente a través de modelos de regresión, y se consideró este efecto en la metodología de cálculo, de manera que no afectará, en último término, el Índice de Satisfacción Neta.

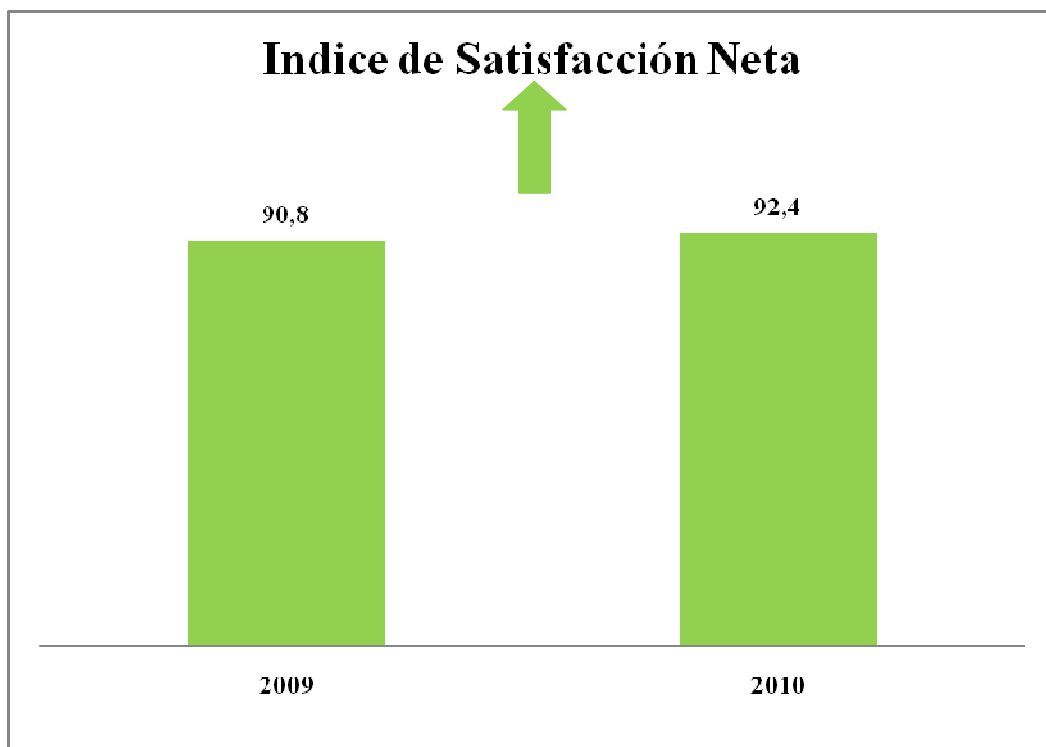


VIII.- ANÁLISIS COMPARATIVO ÍNDICE SATISFACCIÓN NETA 2009-2010

VIII.1. Índice de Satisfacción Neta

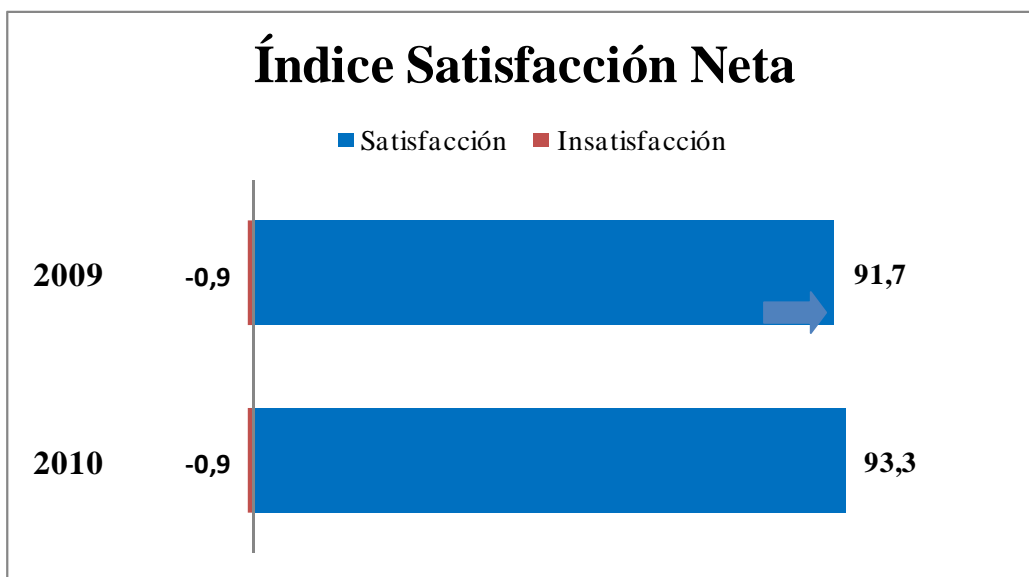
En relación, al año 2009, el Índice de Satisfacción Neta para el año 2010 resultó superior en 1,6 puntos porcentuales, alcanzando un 92,4 % en relación al 90,8 % del año anterior.

El análisis comparativo del Índice de Satisfacción Neta calculado para el año 2010 revela que éste creció en 1,6 puntos respecto de la misma medición realizada durante el año 2009.





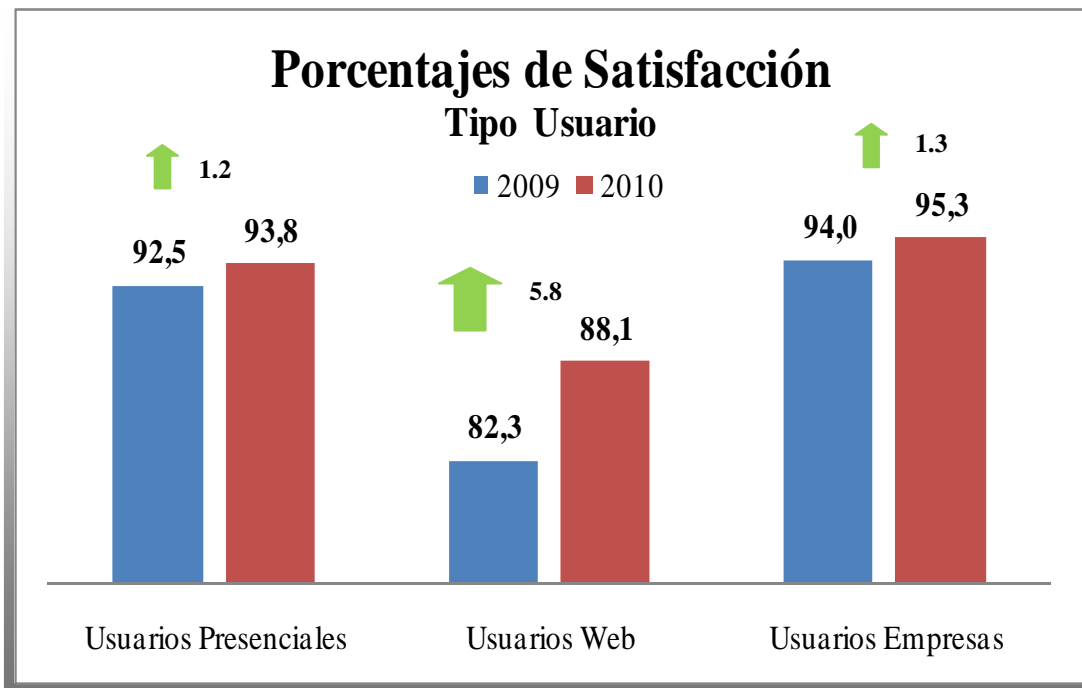
El Índice de Satisfacción Neta, se calcula como la diferencia entre el porcentaje de Usuarios Satisfechos y el porcentaje de Usuarios Insatisfechos, la comparación entre las mediciones del año 2009 y 2010. Esto revela que, a nivel general, el incremento en el ISN se explica completamente por un aumento en la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación.





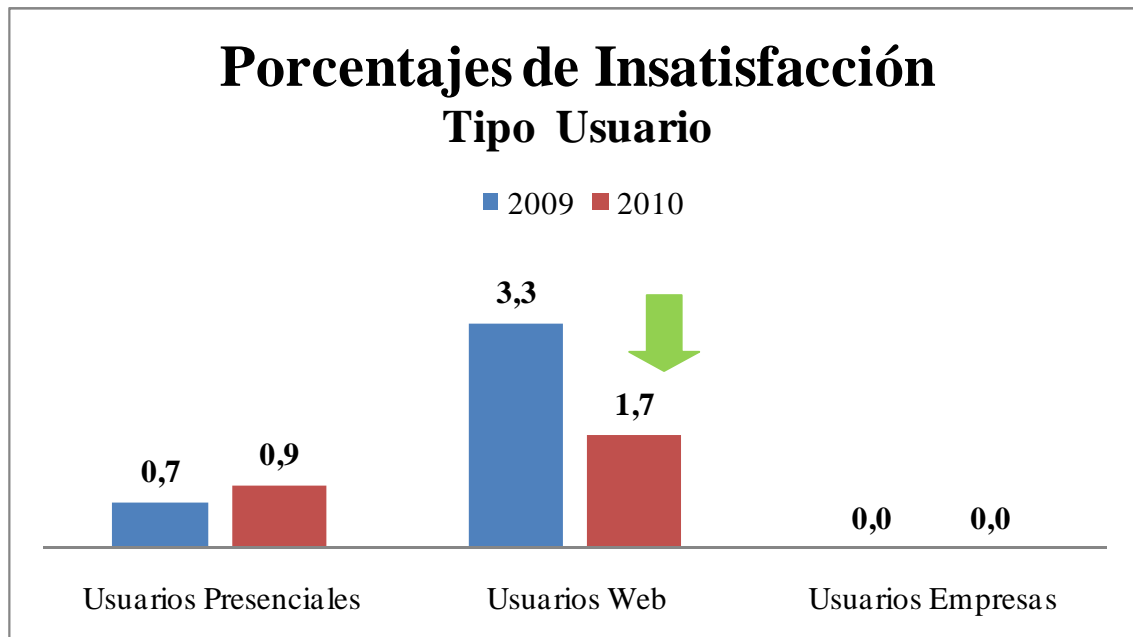
VIII.2 Índice por tipo de Usuarios

En el cálculo del ISN intervienen tres tipos de usuarios, Usuarios Presenciales, Usuarios Web y Usuarios Empresas. El análisis comparativo entre la medición realizada el año 2009 y la realizada el año 2010 revela que los tres tipos de usuarios aumentaron el porcentaje de usuarios satisfechos, siendo los usuarios web los que presentaron el mayor incremento (5,8 puntos). Los usuarios presenciales y empresas mostraron un incremento igual a 1,2 y 1,3 puntos respectivamente.





Por otro lado, el análisis de la insatisfacción, revela que los usuarios web presentan una disminución en el porcentaje de usuarios insatisfechos, pasando de 3,3% el año 2009 a 1,7% el año 2010.



Por tanto, a nivel de usuarios, el aumento en el Índice de Satisfacción Neta del año 2010 se explicaría principalmente por el incremento en la satisfacción de los Usuarios Web y a la vez la disminución en la insatisfacción de estos mismos usuarios.



UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

IX.- CONCLUSIÓN

El 93.33% de los Usuarios del Servicio del Registro Civil e Identificación están Satisfechos con la atención recibida y solo el 0,91% está Insatisfecho, lo cual significa una Satisfacción Neta de 92.42%.

La medición del Índice de Satisfacción Neta para el año 2010 revela que este indicador ha aumentado en 1.6 puntos, respecto de igual medición para el año 2009. El mayor incremento se observa en los Usuarios Web (5.8 puntos).