



**Mejorar Calidad,**

**Experiencia y Satisfacción**

**Usuaría (PMG):**

**MESU como Herramienta**



# ¿Quiénes somos?

**+ 3 mil**   
Funcionarios y funcionarias

**66%**   
Mujeres

 **475**  
Oficinas

**300**   
Tótem de autoatención

**105**   
Estaciones móviles

**16**   
Vehículos Civilmóvil

  
Oficina internet web - Apps

**77**  
Trámites y servicios



**1**

**Oficina Marítima**

Lancha Civil Sur



# ¿Qué hicimos?



**4.379.230**

Solicitudes de cédulas  
de identidad



**672.802**

Solicitudes de  
pasaportes



**267.000**

Reimpresión por la APP  
Registro e Identidad



**119.202**

Renovaciones de Cédulas  
Vencidas en Línea



**187.482**

Inscripciones de  
nacimiento



**117.930**

Matrimonios



**10.249**

Acuerdos de Unión Civil



**76.362**

Cambios de orden de  
apellido



**16 nuevos**

Civiles Móviles



**Oficina  
Marítima**

Lancha Civil Sur



# Principales Diagnósticos



## Caracterización de la Demanda

Se caracterizó a los usuarios que se atienden en el servicio (cuántas veces vienen, tramos etarios, zonas de residencia, nivel educativo, entre otros)

## Resultados por Canal de Atención

A nivel Presencial, en general se tuvo mejores resultados a nivel Digital, apalancados principalmente por los sistemas de Disponibilidad de Horas de Agendamiento

## Caracterización de los problemas

Se identificaron que los principales problemas que percibía la ciudadanía eran que no encontraban atención a tiempo (principalmente por no encontrar horas de Agendamiento) y por mal funcionamiento del Sitio Web/App

## Atributos de la Percepción Usuaría

Un alto porcentaje destaca que el SRCeI "da confianza" y "es transparente". Como puntos con menor evaluación está la atención oportuna

## Atributos de la Experiencia Usuaría

Como puntos con menor evaluación destacan el "tiempo de espera de atención" y la "comodidad" de las oficinas

# Ciclo de Mejora





**Servicio de  
Registro Civil e  
Identificación**

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

