



RESULTADOS 2024

Medición de Satisfacción Usuaría

20 ENERO 2025





Medición de
Satisfacción
Usuaría

- I. Medición de Satisfacción Usuaría 2024**
- II. Personas usuarias y trámites**
- III. Resultados de la medición**
- IV. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**



I. Medición de Satisfacción Usuaría 2024



Objetivos

1. Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
2. Entender los factores que influyen en la satisfacción en relación a los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

> **Medición anual de
satisfacción
usuario**

> **Más de 620.000**
encuestas realizadas
desde 2015

Recoge retroalimentación de
**personas usuarias de instituciones
públicas** del Gobierno Central de Chile

Centrada en la **última experiencia** de
las personas interactuando con las
instituciones públicas

Cuestionario estandarizado
para las instituciones participantes

Marco conceptual

Atributos
de la
experiencia



- Facilidad
- Agrado
- Resolutividad
- Oportunidad
- Calidad de la infraestructura
- Habilidad



**Satisfacción con la
última experiencia**

Atributos
de la
institución



- Imagen:
- es transparente
 - da confianza
 - cumplimiento de compromisos
 - se actualiza y moderniza
 - compromiso de funcionarios/as
 - se preocupan por atender necesidades.

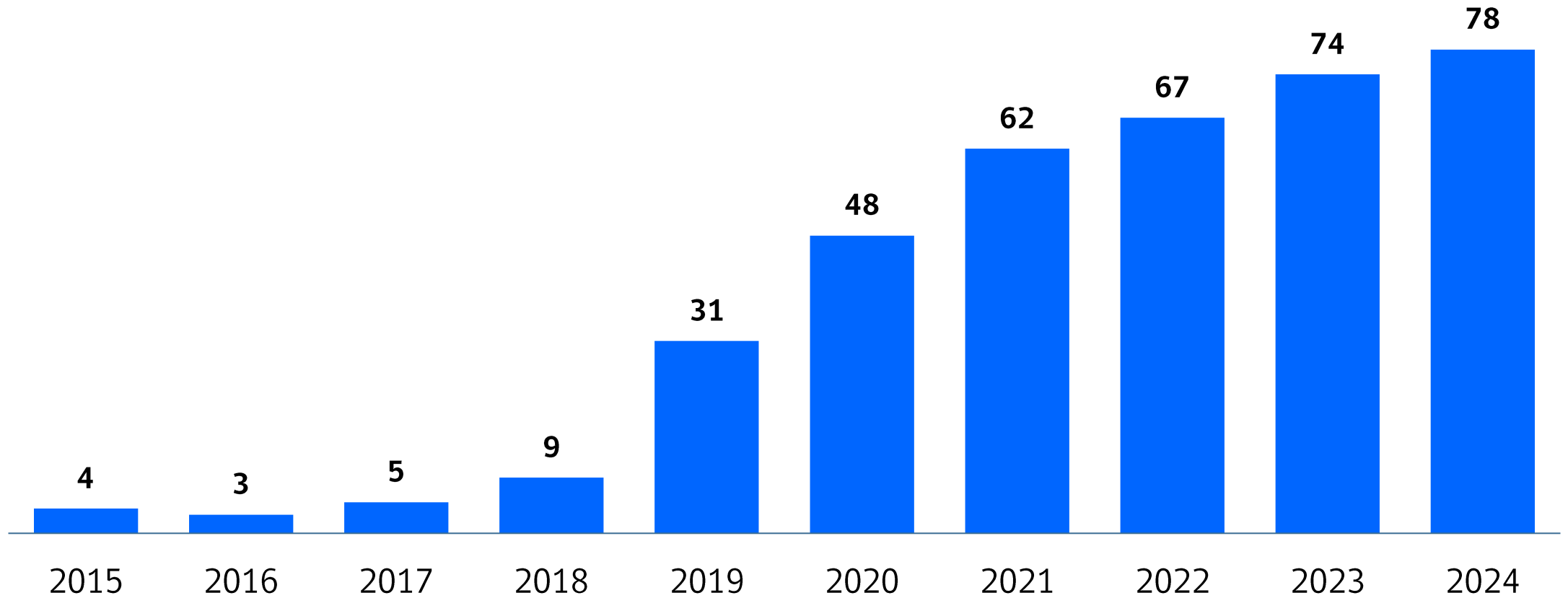


**Evaluación general
de la institución**



Problemas en la interacción

Cantidad de instituciones participantes por año en MESU



Aspectos metodológicos MESU 2024

Marco muestral: Total de personas usuarias únicas (con datos de contacto) que interactuaron con las 78 instituciones públicas participantes, entre agosto 2023 y julio 2024.

Muestra: representativa por canal de atención (digital, telefónico o presencial) de cada institución.

Levantamiento: 60.224 encuestas recolectadas entre agosto y noviembre de 2024.

Modo de levantamiento: telefónico (46,3%) y web (53,7%).

Cuestionario: Principales cambios:

- Modificaciones en preguntas: estado del trámite, tipo de resultado final, situación laboral.
- Nuevas preguntas: otros atributos de la experiencia, labores no remuneradas de cuidados, cómo mejorar el servicio para entregar una atención más inclusiva.



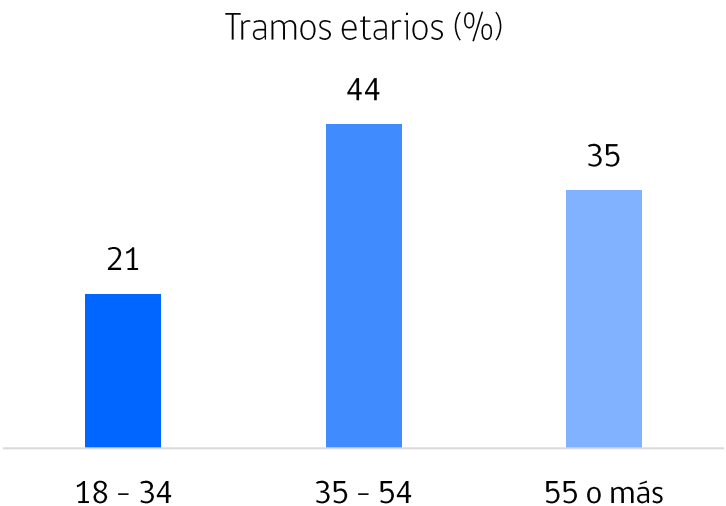
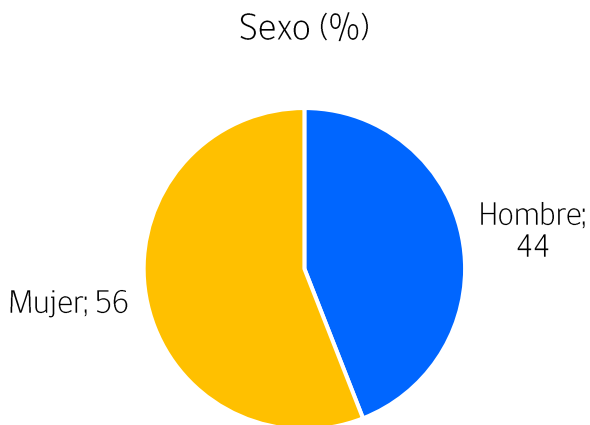
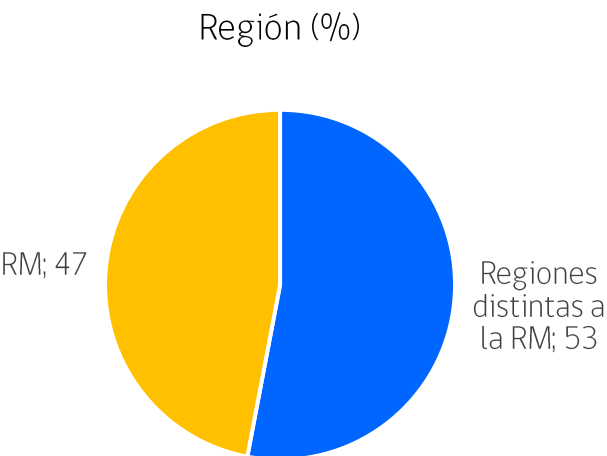
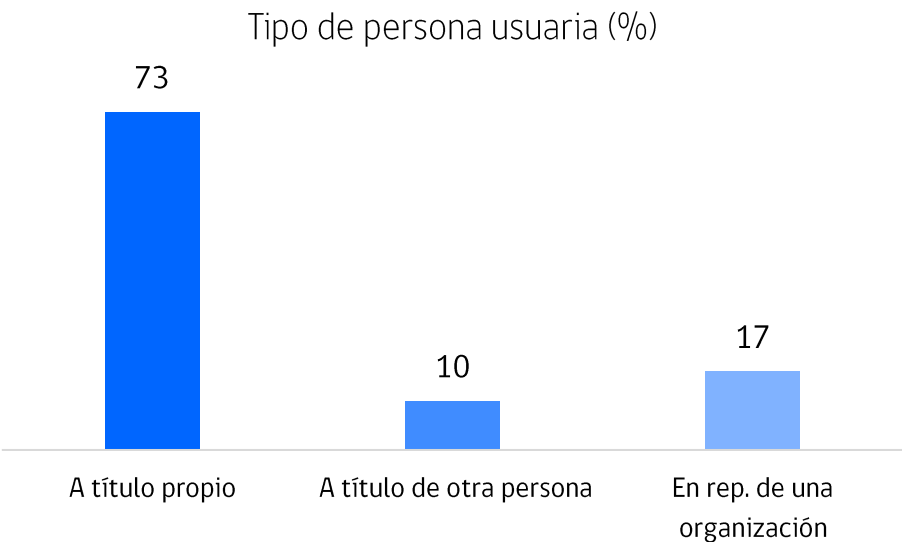
II. Personas usuarias y trámites



MEDICIÓN 2024

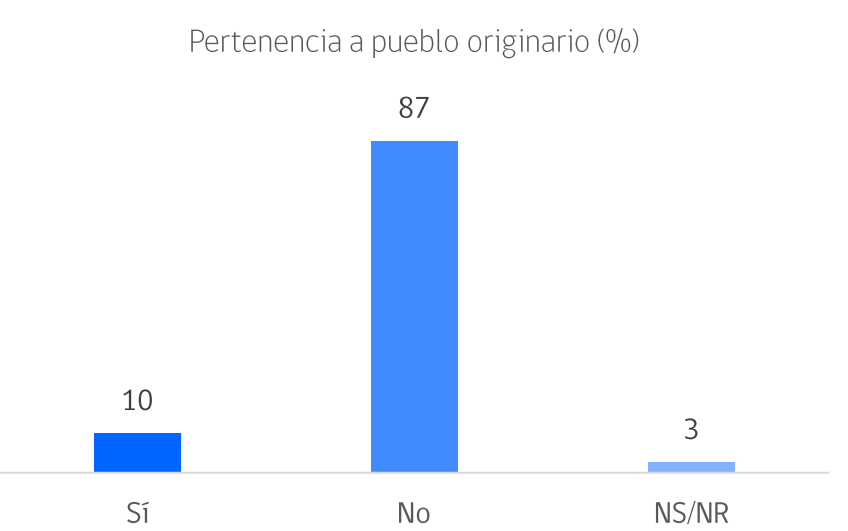
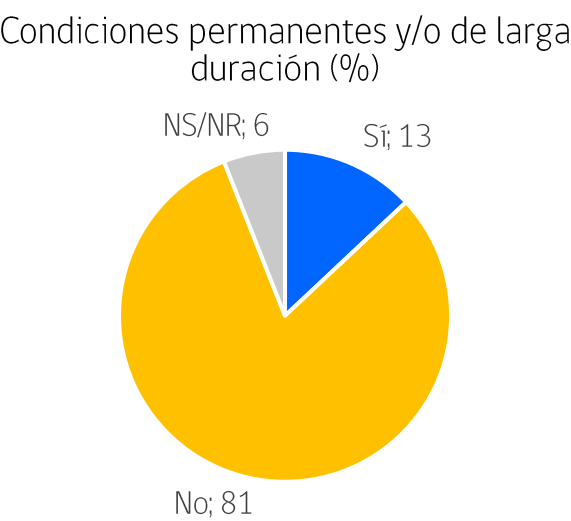
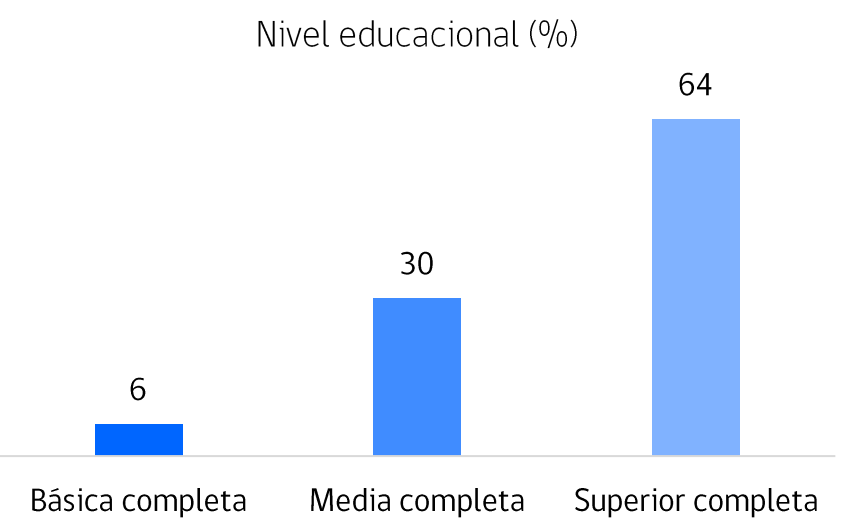
Personas usuarias

Caracterización sociodemográfica I



Nota: La pregunta sobre tipo de persona usuaria no se incluye en el cuestionario de la Dirección de Presupuestos, porque todos quienes responden son representantes de instituciones públicas. Para fines de análisis, se agregan las observaciones de esta institución a la categoría "En rep. de una organización" en tipo de persona usuaria. Para el análisis de la pregunta sexo, no se consideran aquellas observaciones cuya respuesta corresponde a no sabe o no responde. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

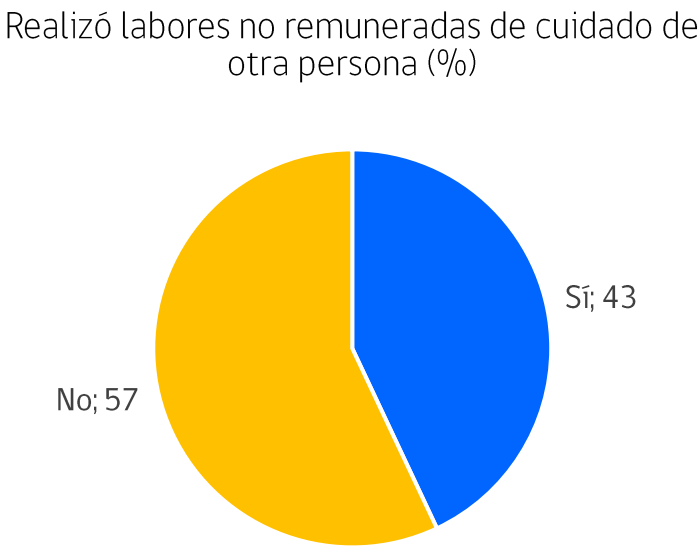
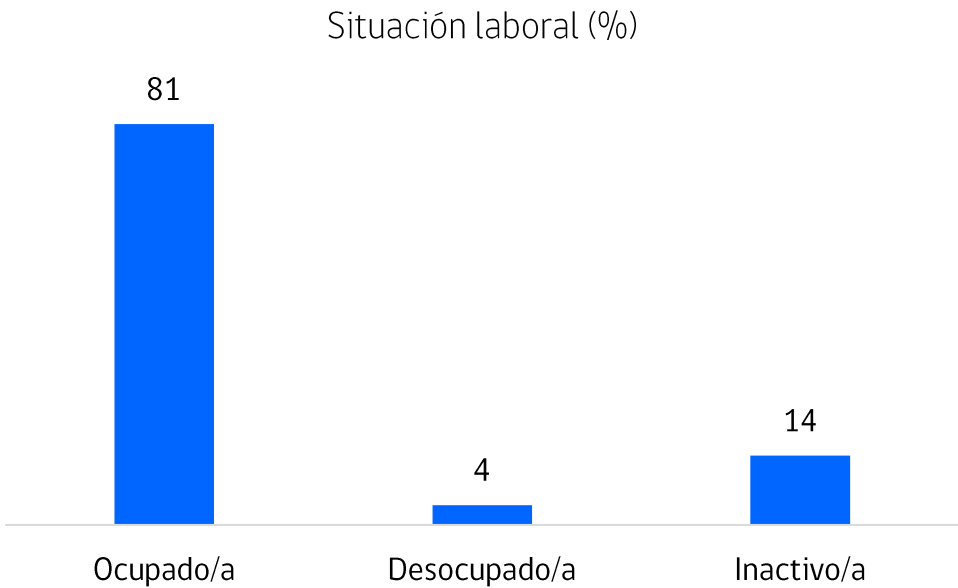
Caracterización sociodemográfica II



Nota: Para fines de análisis, la variable sobre condiciones de salud permanentes y/o de larga duración se construyó considerando en la categoría “Sí” a quienes declaren al menos una condición permanente y/o de larga duración. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Caracterización sociodemográfica III

El 81% de las personas que participaron de la encuesta se encuentran ocupadas y un 43% realiza labores de cuidado no remuneradas



Nota: El indicador de situación laboral se construye a partir de tres preguntas del cuestionario. Las preguntas sobre las que se construye el indicador de situación laboral, no se incluyen en el cuestionario de la Dirección de Presupuestos, porque todos quienes responden son personas funcionarias de instituciones públicas. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.



MEDICIÓN 2024

Trámites

Motivo del trámite que realizó en la institución

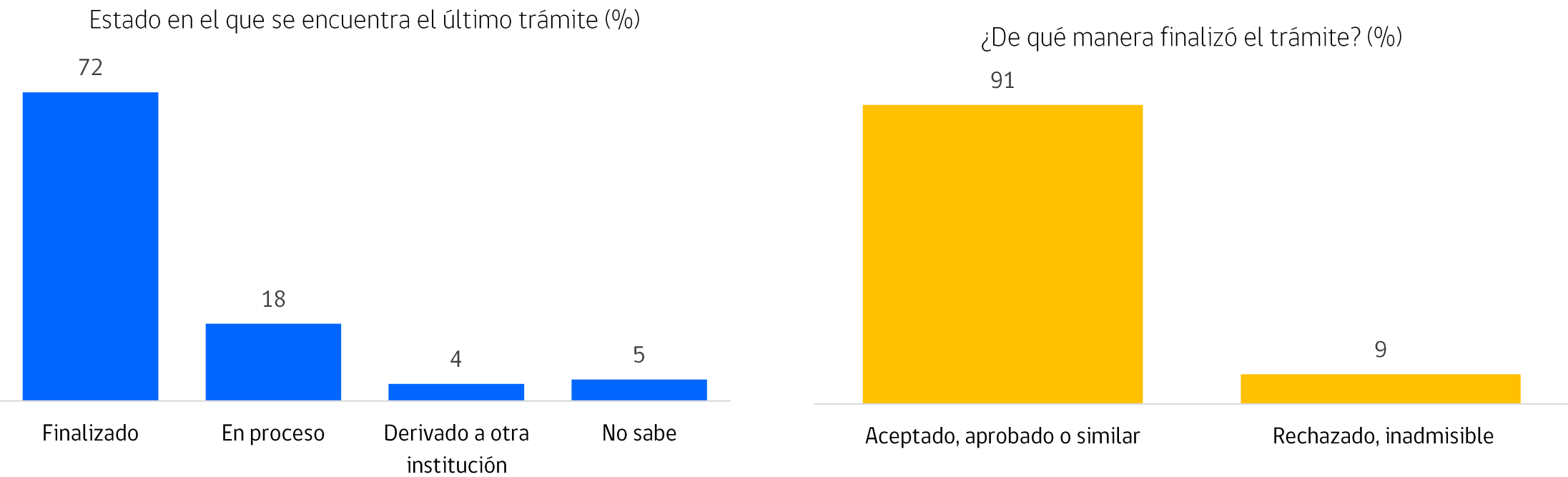
El principal trámite declarado por las personas es el de solicitud de certificados o documentos, seguido por cumplimiento de obligaciones legales.



Nota: Los resultados muestran la respuesta a la pregunta. ¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en la institución?
En los cálculos no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario.
El motivo del trámite corresponde a información entregada por las personas usuarias. La pregunta fue recodificada para fines de análisis.
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Estado del trámite

El 72% de las personas declara que su trámite se encuentra finalizado. De estos, un 91% fueron aprobados.

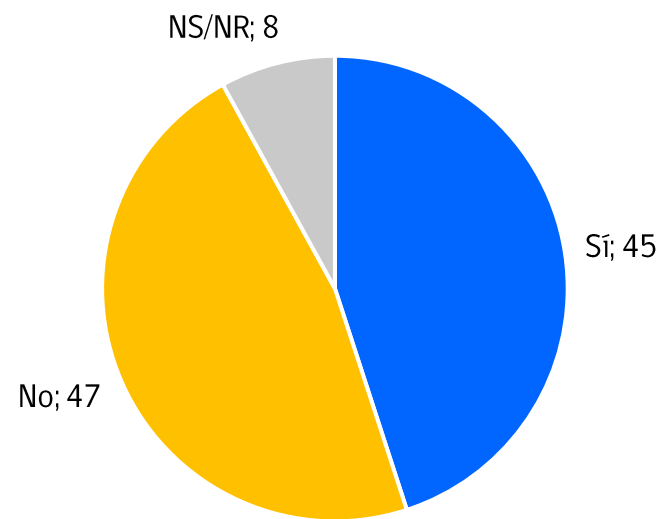


Nota: Los resultados muestran la respuesta a la pregunta “En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?”. La pregunta “¿De qué manera finalizó el trámite?” sólo aplica a quien declaran que su trámite se encuentra finalizado. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

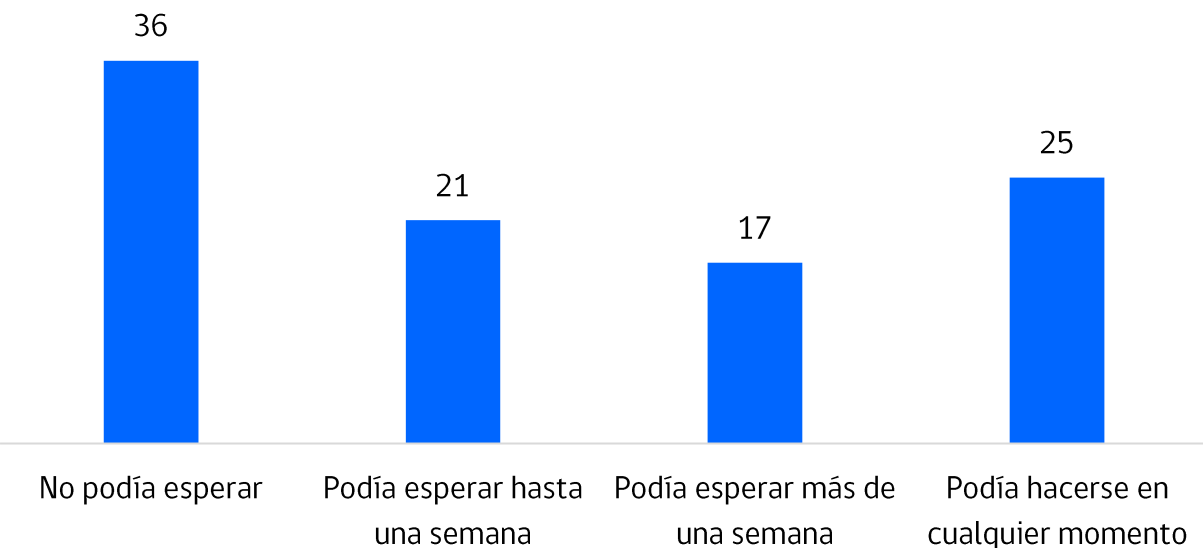
Requisito para otros trámites y nivel de urgencia

Un 45% de las personas declara que el trámite realizado era requisito para otro proceso o trámite, y un 36% de las personas declara que no podía esperar más tiempo para realizar el trámite.

Trámite es requisito para otro proceso o trámite (%)



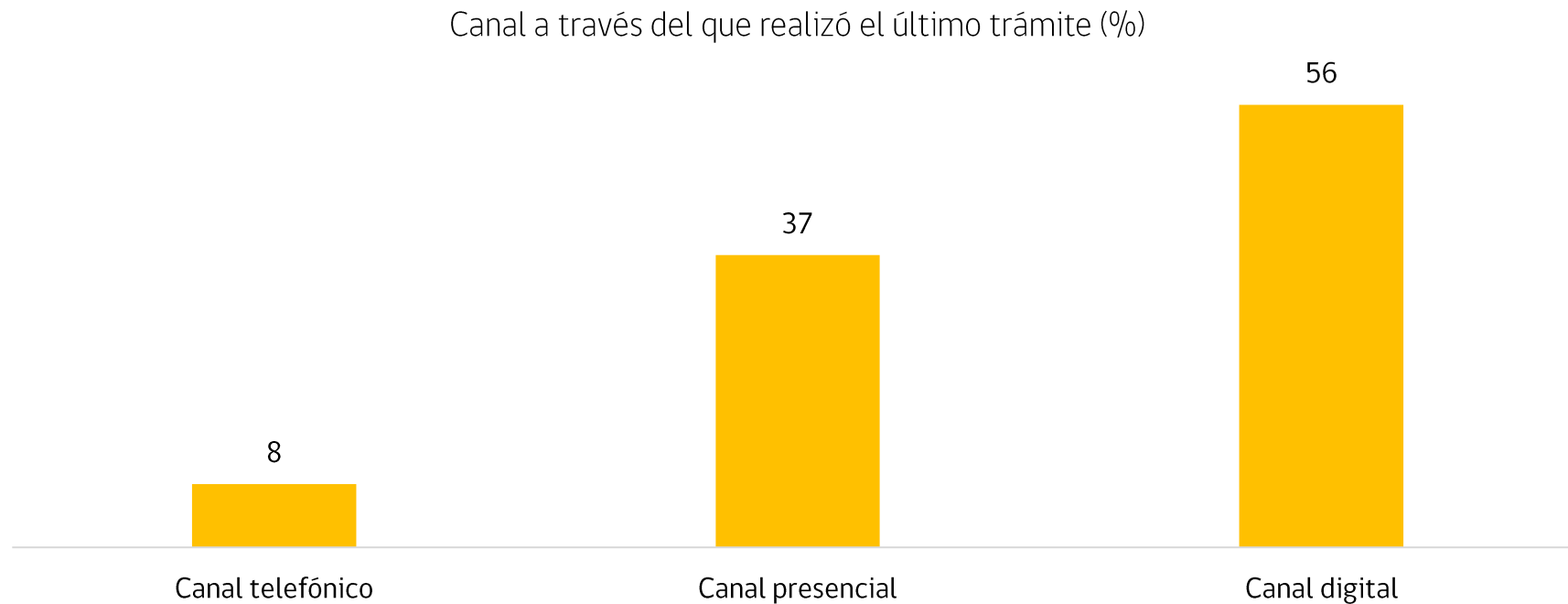
Nivel de urgencia del trámite realizado en la institución (%)



Nota: Los resultados muestran las respuestas a las preguntas: "Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?" y "Respecto a la urgencia del trámite realizado en la institución, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?"
En los cálculos sobre el nivel de urgencia no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario.
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Canal a través del que realiza el trámite

El canal digital es el más utilizado por las personas que participaron en MESU, seguido por el presencial y luego el telefónico.



Nota: Los resultados muestran la respuesta a la pregunta "¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?"
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

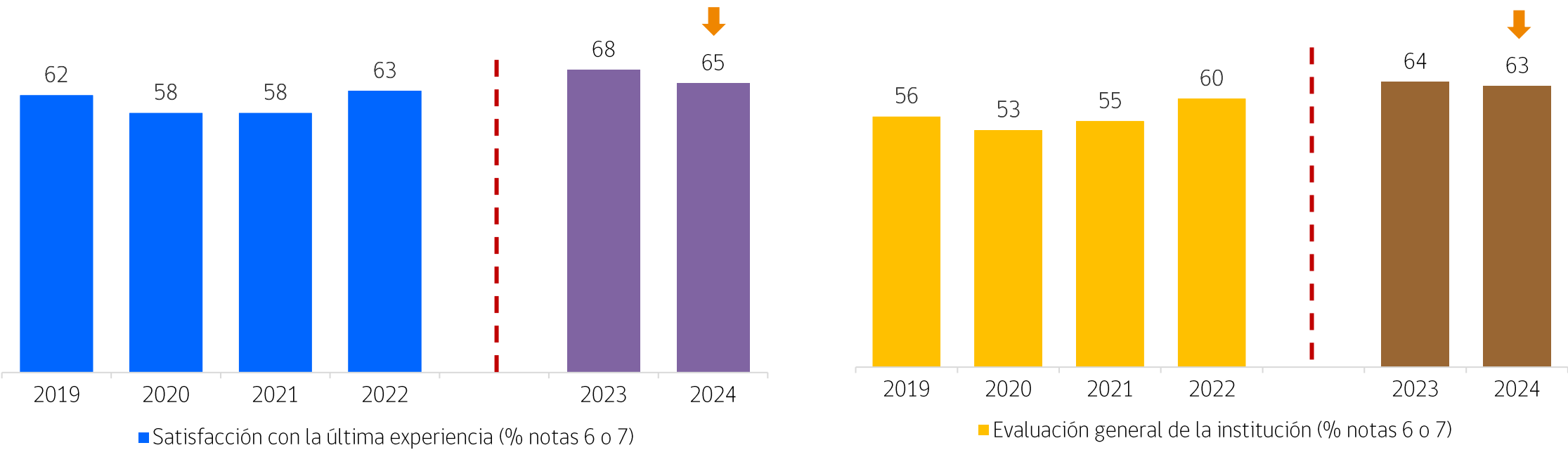
MEDICIÓN 2024

Satisfacción con la última experiencia



Satisfacción con la última experiencia y con la institución

En 2024 el porcentaje de personas usuarias que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia es de 65% y a las instituciones en general es 63%, mostrando una disminución de 3 y un punto porcentual, respectivamente.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos (barras azules y morada) y la institución independiente de su última experiencia (amarillas y café).

Para el periodo 2019-2022, los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuari, que utiliza ponderadores institucionales. En 2023 y 2024 se utilizan factores de expansión que representan la cantidad de usuarios únicos de las instituciones participantes en un año. La cantidad de instituciones varía año a año.

Instituciones participantes por categorías funcionales

EDUCACIÓN Y SALUD

- Fondo Nacional de Salud
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Educación Superior
- Subsecretaría de Salud Pública (Compín)
- **Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingresa)**

REGULACIÓN

- Comisión para el Mercado Financiero
- Dirección de Vialidad
- Dirección del Trabajo
- Dirección General de Aeronáutica Civil
- Dirección General de Aguas
- Instituto de Salud Pública
- Instituto de Seguridad Laboral
- Instituto Nacional de Propiedad Industrial
- Servicio Agrícola y Ganadero
- Servicio de Impuestos Internos
- Servicio de Tesorerías
- Servicio Nacional de Aduanas
- Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
- Servicio Nacional del Consumidor
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Subsecretaría de Transportes
- Superintendencia de Educación
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
- Superintendencia de Medio Ambiente
- Superintendencia de Pensiones
- Superintendencia de Salud
- Superintendencia de Seguridad Social
- Superintendencia de Servicios Sanitarios
- **Servicio Nacional de Geología y Minería**

PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

- Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
- Corporación Nacional Forestal
- Defensoría Penal Pública
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
- Dirección General de Crédito Prendario
- Instituto de Previsión Social
- Instituto Nacional de Deportes
- Servicio Médico Legal
- Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
- Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización (10)
- Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Servicio Nacional del Patrimonio Archivo Nacional
- Subsecretaría de Justicia
- Subsecretaría de Prevención del Delito
- Subsecretaría de Servicios Sociales
- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
- Subsecretaría del Interior
- Subsecretaría del Medio Ambiente
- **Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol**

FOMENTO PRODUCTIVO

- Corporación de Fomento de la Producción
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- Instituto de Desarrollo Agropecuario
- Servicio de Cooperación Técnica
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- Servicio Nacional de Turismo
- Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

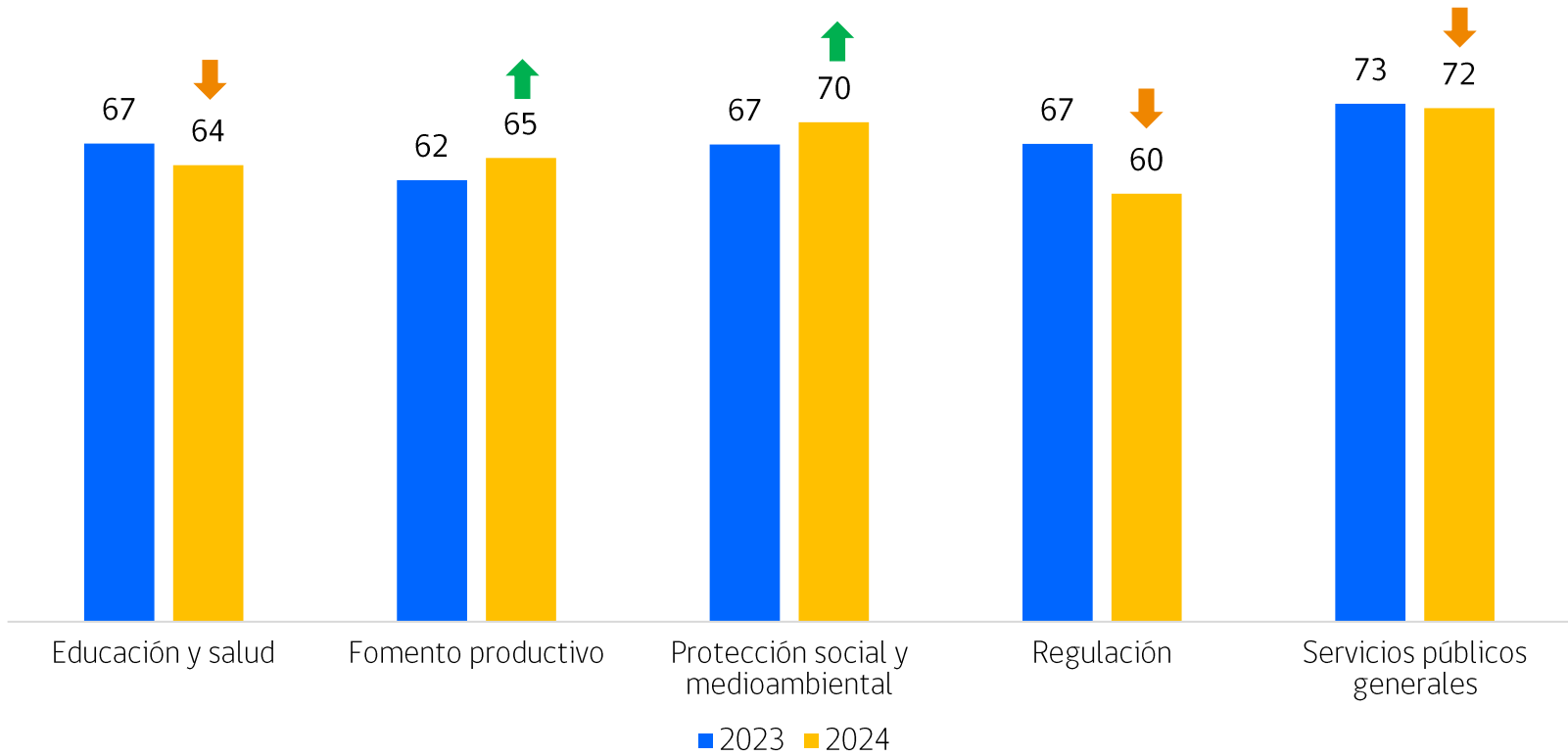
SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES

- Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo
- Dirección de Compras y Contratación Pública
- Dirección de Presupuestos
- Dirección Nacional del Servicio Civil
- Instituto Nacional de Estadísticas
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Subsecretaría de Bienes Nacionales
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
- Subsecretaría de Relaciones Exteriores
- **Servicio Nacional de Migraciones**

Las instituciones han sido agrupadas de acuerdo a los principales trámites de cada institución, incluidos en la medición 2023. Se consideró como referencia la Clasificación Funcional de Erogaciones del Gobierno Central utilizada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda en el reporte “Estadísticas de las Finanzas Públicas 2012 - 2021”. Para mayor información revisar Anexo 4: http://www.dipres.gob.cl/598/articles-274905_doc_pdf.pdf. También se tomó como referencia la Circular A-11 de Office of Management and Budget de Estados Unidos. Revisar sección 280 de: <https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2018/06/a11.pdf>

Satisfacción con la última experiencia, según grupos de instituciones

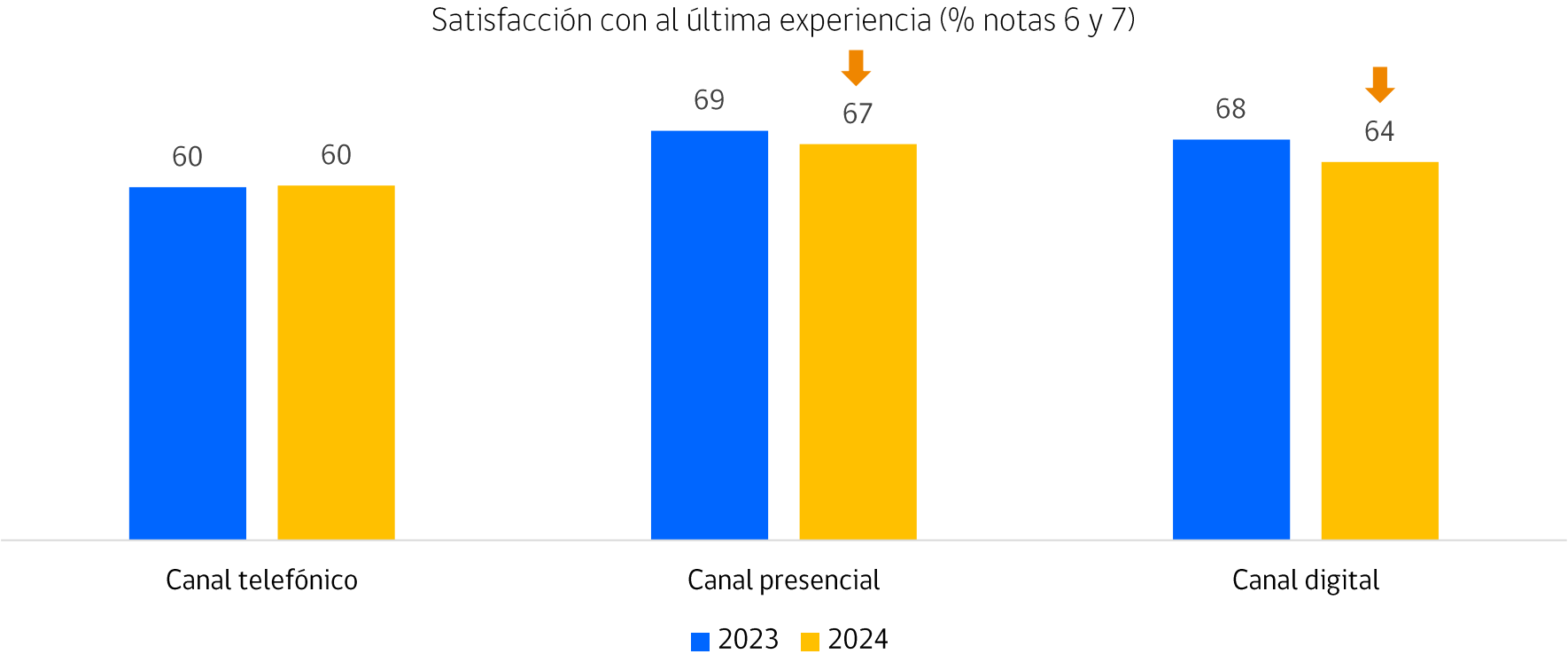
En 2024, se observa una evolución diferente de la satisfacción en distintos grupos de instituciones: aumentó en Protección social y medioambiental y Fomento productivo, y disminuyó en Regulación, Educación y salud, y Servicios públicos generales. Las instituciones de servicios públicos generales continúan siendo las mejor evaluadas, y las de regulación se posicionan como las con mayores espacios de mejora,



Nota: Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 a la siguiente pregunta: "Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la institución evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior.

Satisfacción con la última experiencia, según canal del trámite

En 2024, disminuyó la satisfacción en los canales presencial y digital (el más utilizado), mientras que se mantuvo estable en el canal telefónico. Como resultado, aumenta la brecha de satisfacción entre los canales presencial y digital.

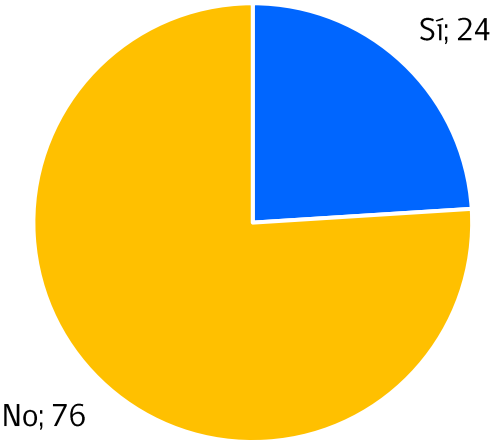


Nota: Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos. La apertura de canal corresponde a información entregada por las personas usuarias. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior.

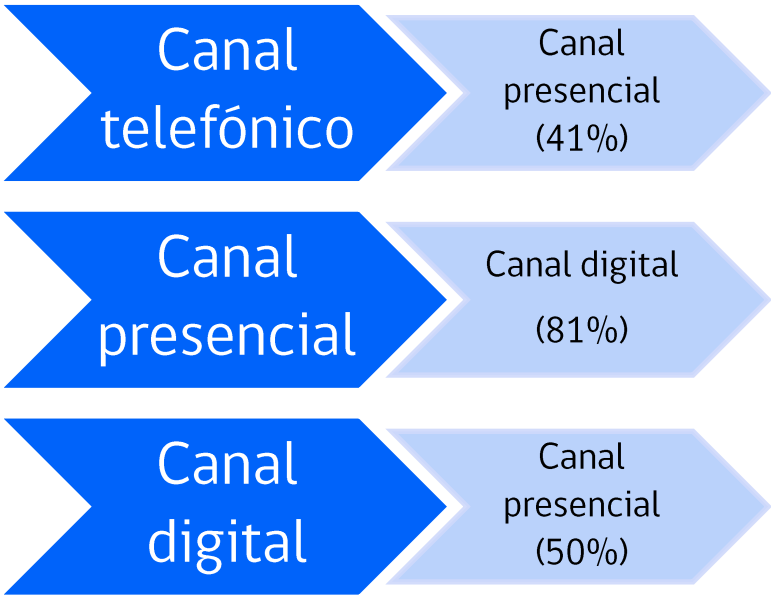
Preferencia por otro canal

La mayoría de las personas prefiere utilizar el mismo canal de atención del último trámite. Entre quienes utilizaron el canal presencial, y reportaron haber preferido otro canal, el 81% optaría por el canal digital. Mientras que, entre quienes utilizaron el canal digital y telefónico, el 50% y el 41%, optaría por el canal presencial, respectivamente.

Preferencia por uso de otro canal de atención en su último trámite (%)



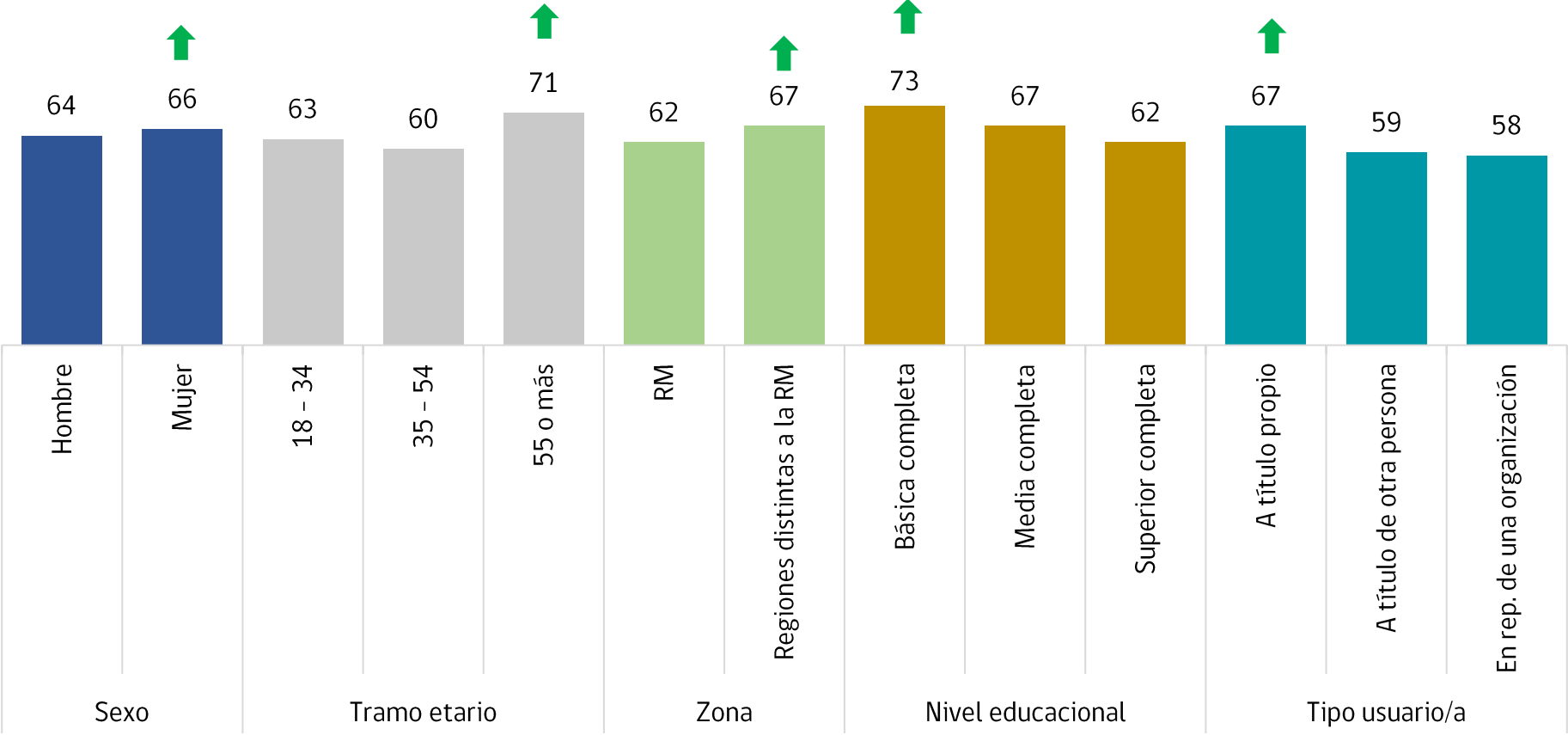
Canal a través del que realizó el último trámite y canal que habría preferido utilizar (%)



Nota: Los resultados muestran la respuesta a las preguntas: “¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite? y ¿cuál?”
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Satisfacción con la última experiencia, según características sociodemográficas I

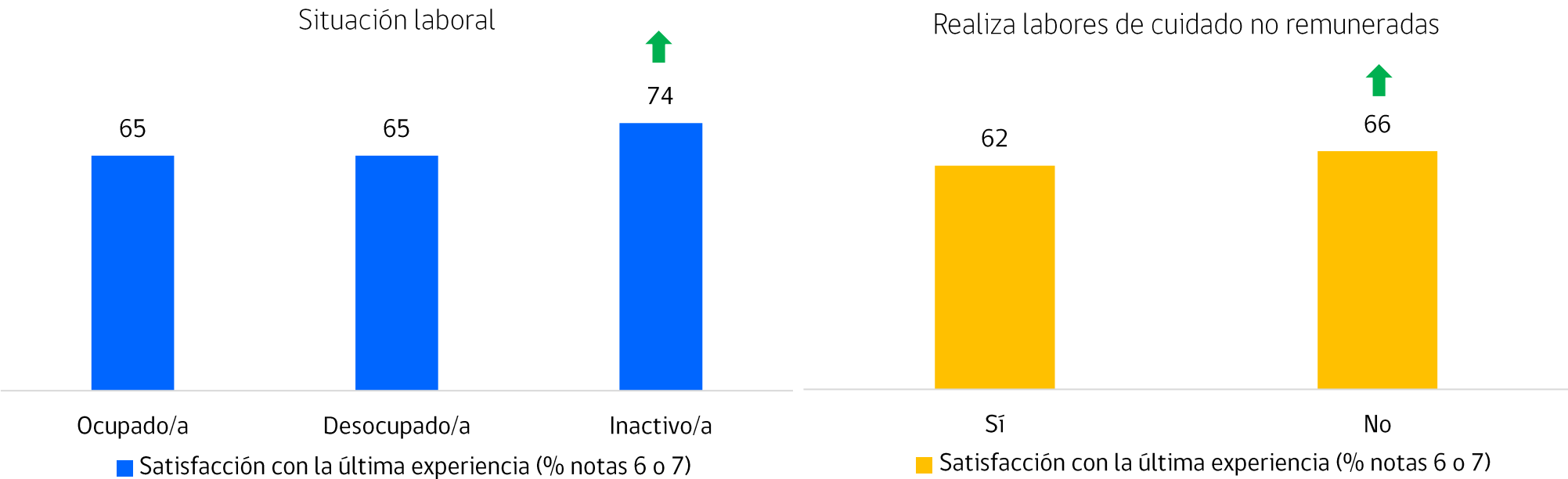
En 2024, la satisfacción con la última experiencia es mayor en mujeres, en personas de 55 años o más, en regiones distintas a la metropolitana. Además, decrece a mayor nivel educativo y es más alta en personas que hacen el trámite a título propio.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías dentro de una variable.

Satisfacción con la última experiencia, según características sociodemográficas II

La satisfacción con la última experiencia es mayor entre personas inactivas laboralmente (74%) en comparación con aquellas ocupadas y desocupadas (65%). Asimismo, quienes realizaron labores no remuneradas de cuidado reportaron menor satisfacción (62%) que quienes no las realizaron (66%).



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. El indicador de condición laboral se construye a partir de tres preguntas del cuestionario. Las preguntas sobre las que se construye el indicador de condición laboral no se incluyen en el cuestionario de la Dirección de Presupuestos. Sus usuarios/as se incluyen en la categoría "Ocupados/as" porque todos quienes responden son personas funcionarias de instituciones públicas. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías dentro de una variable.

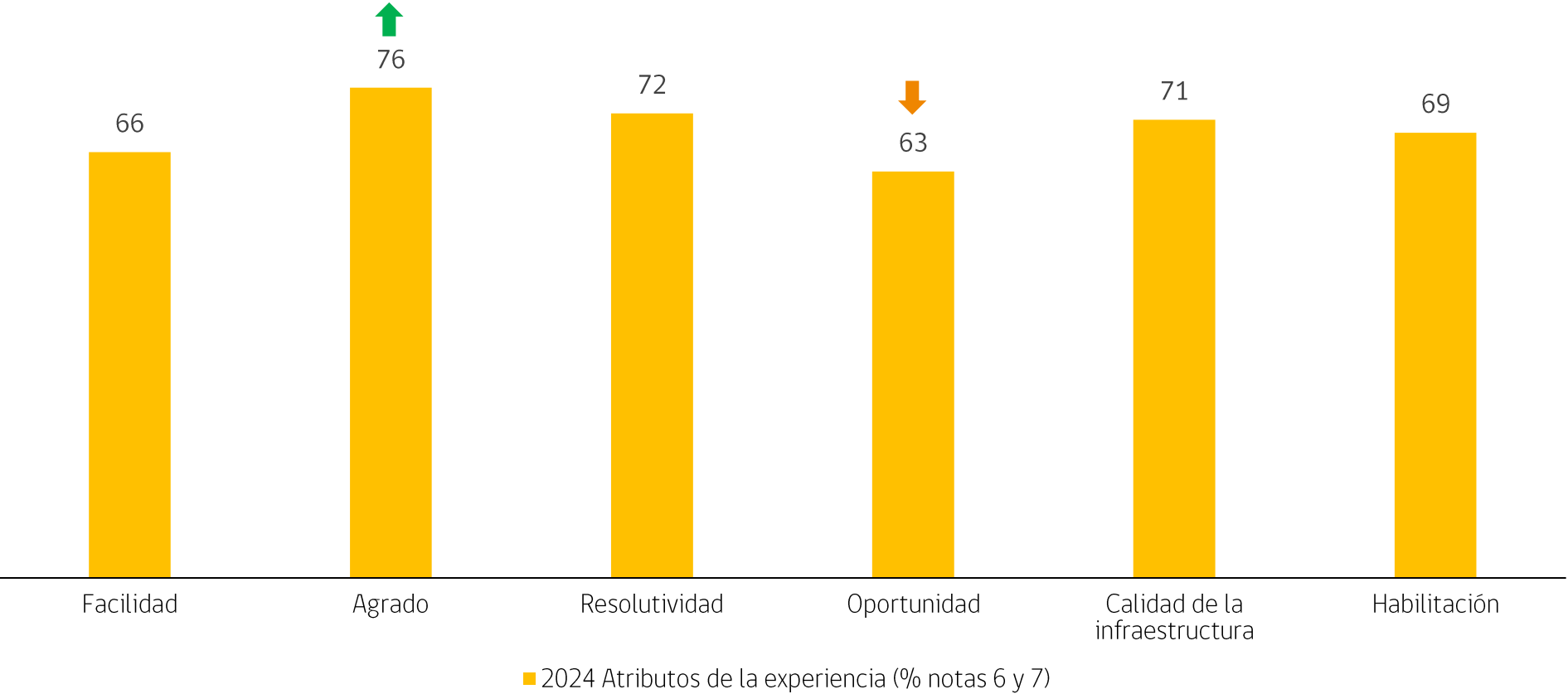
MEDICIÓN 2024

Atributos de la experiencia y de la institución



Atributos de la experiencia

En 2024, se agregaron nuevas preguntas para mejorar la medición de los atributos de la experiencia. Considerando estas nuevas preguntas en el análisis, el atributo de Agrado es el mejor evaluado por las personas usuarias, mientras que el atributo con mayores espacios de mejora es la Oportunidad.



Nota: El gráfico muestra el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 a un conjunto de preguntas que compone cada atributo. La disponibilidad de las preguntas pertenecientes a cada atributo depende del canal de atención por el que la persona usuaria realizó el trámite. Para revisar el detalle de las preguntas que compone cada atributo, revisar Anexos.

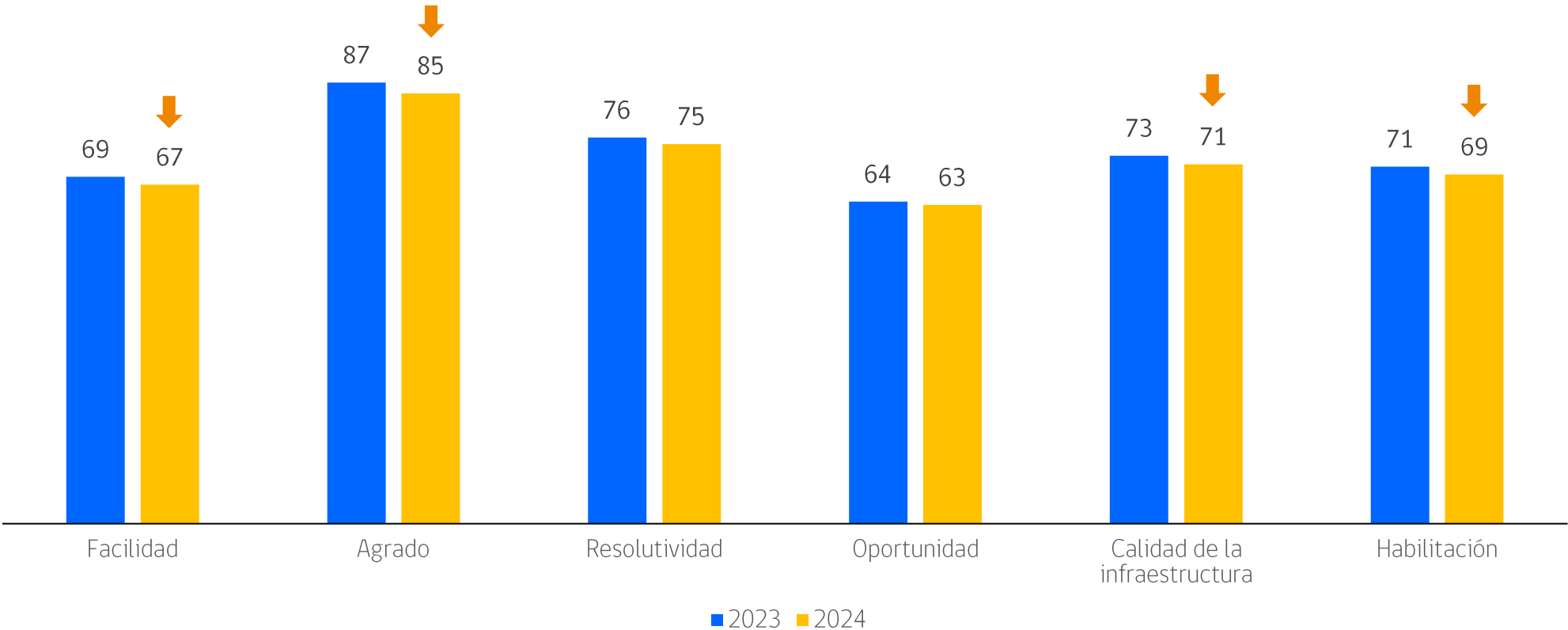
Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde.

La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías.

La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente inferior a todo el resto de categorías.

Atributos de la experiencia

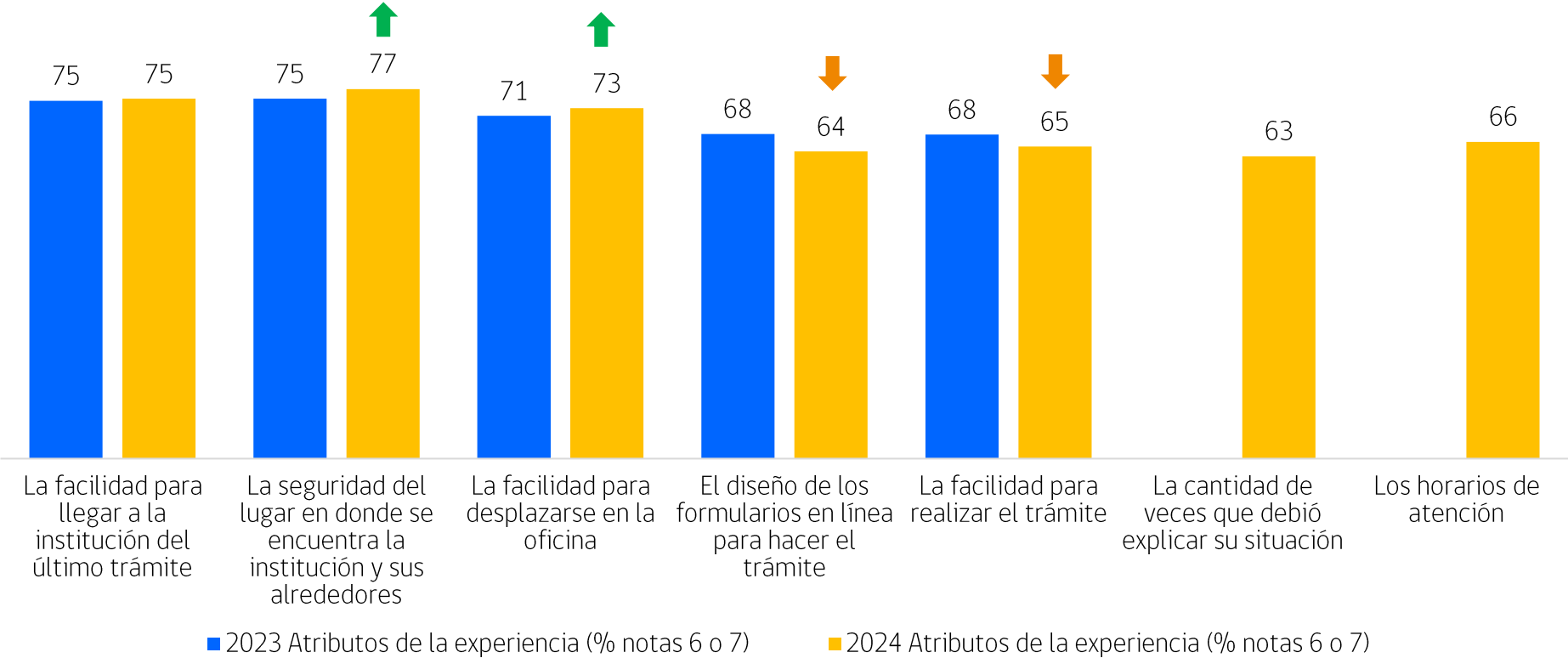
Si se consideran solo las preguntas sobre atributos de la experiencia contenidas en ambos cuestionarios, de 2023 y 2024, se observa que en este último año los atributos de Facilidad, Agrado, Calidad de la infraestructura y Habilitación, mostraron disminuciones respecto a 2023, mientras que Resolutividad y Oportunidad se mantuvieron estables.



Nota: El gráfico muestra el porcentaje de personas que evalúan con nota 6 o 7 a un conjunto de preguntas que compone cada atributo. La disponibilidad de las preguntas pertenecientes a cada atributo depende del canal de atención por el que la persona usuaria realizó el trámite. Para revisar el detalle de las preguntas que compone cada atributo, revisar Anexos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. Tampoco se consideran las preguntas nuevas incluidas en 2024. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior.

Atributos de la experiencia: Facilidad

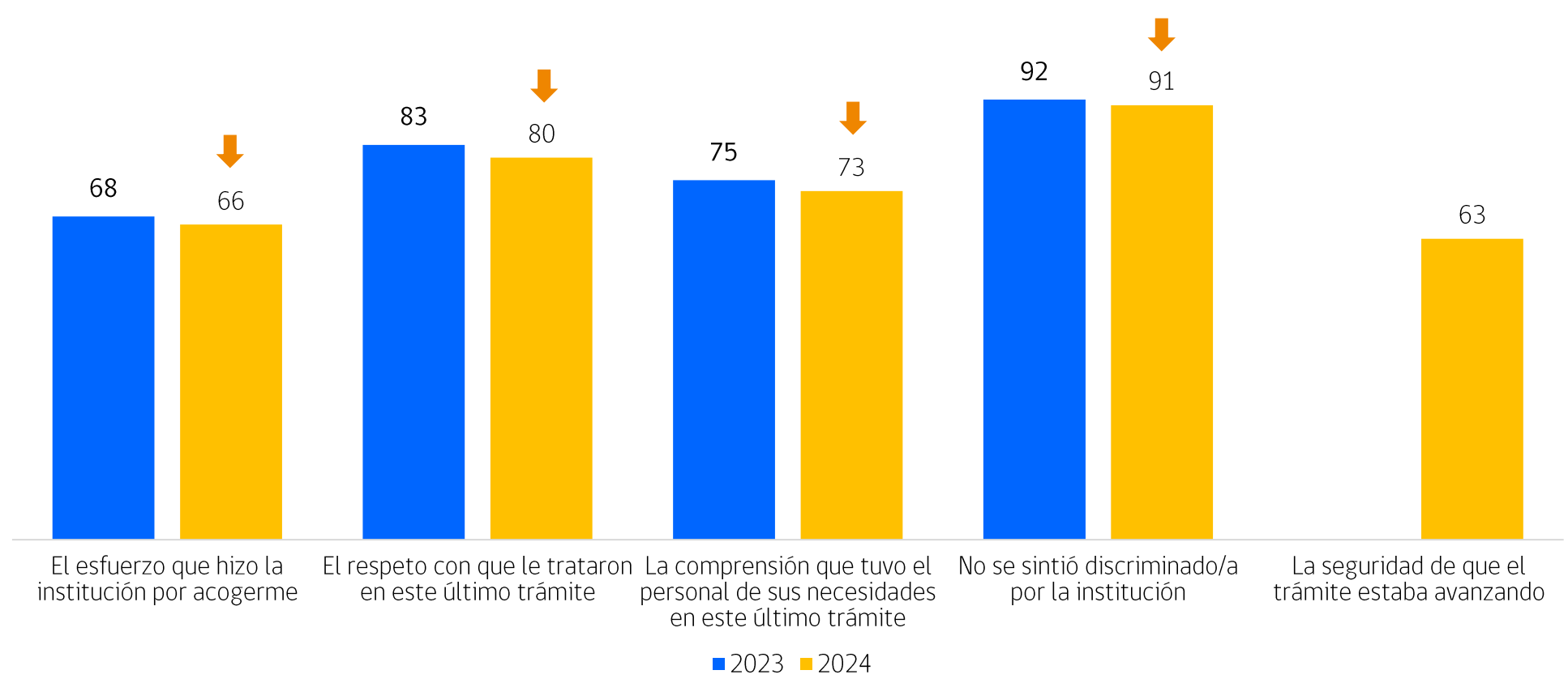
En 2024, en cuanto a la Facilidad, los aspectos mejor evaluados son la seguridad del lugar y la facilidad para llegar a la institución, y los de menor evaluación la cantidad de veces que debió explicar su situación y el diseño de los formularios en línea. Además, en comparación con 2023, mejoró la evaluación de la seguridad del lugar y facilidad para desplazarse en las oficinas, y disminuyó la evaluación del diseño de los formularios y la facilidad para realizar el trámite.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior.

Atributos de la experiencia: Agrado

En 2024, en cuanto al Agrado, los aspectos mejor evaluados son no sentirse discriminado y el respeto en el trato, mientras los de menor evaluación son la seguridad de que el trámite avanza y el esfuerzo de la institución por acoger. En comparación con 2023, todos los componentes referidos a Agrado, disminuyeron su evaluación, aunque de forma leve (hasta 4 puntos porcentuales).

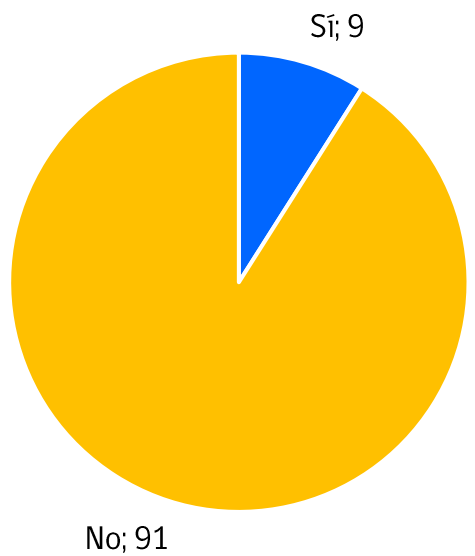


Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Atributos de la experiencia: Agrado

La mayoría de las personas (91%) no se sintió discriminada por la institución en el último trámite. Quienes se sintieron discriminados/as lo atribuyen en su mayoría a su situación económica, a su edad y a su condición de salud o discapacidad.

En términos generales, ¿durante este último trámite se sintió discriminado/a por la institución? (%)



% de motivos por los que se considera que fue discriminado/a (%)

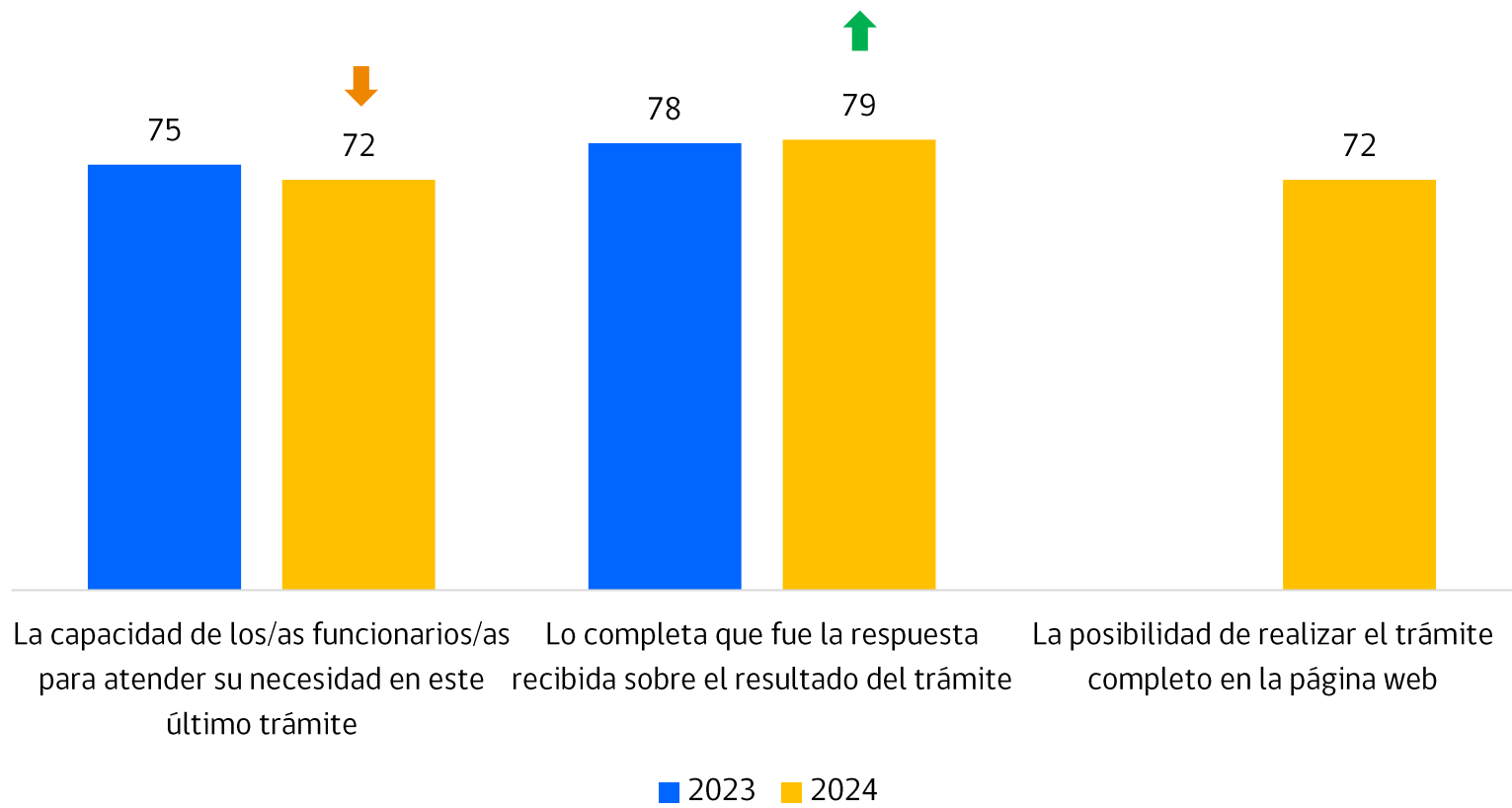


Nota: Las preguntas corresponden a “En términos generales, ¿durante este último trámite se sintió discriminado/a por la institución” y “Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a”.

Para el análisis de la pregunta “En términos generales, ¿durante este último trámite se sintió discriminado/a por la institución”, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. En el caso de la pregunta sobre motivos de discriminación, las categorías que representan 1% o menos, se reclasifican en “Otros motivos”.

Atributos de la experiencia: Resolutividad

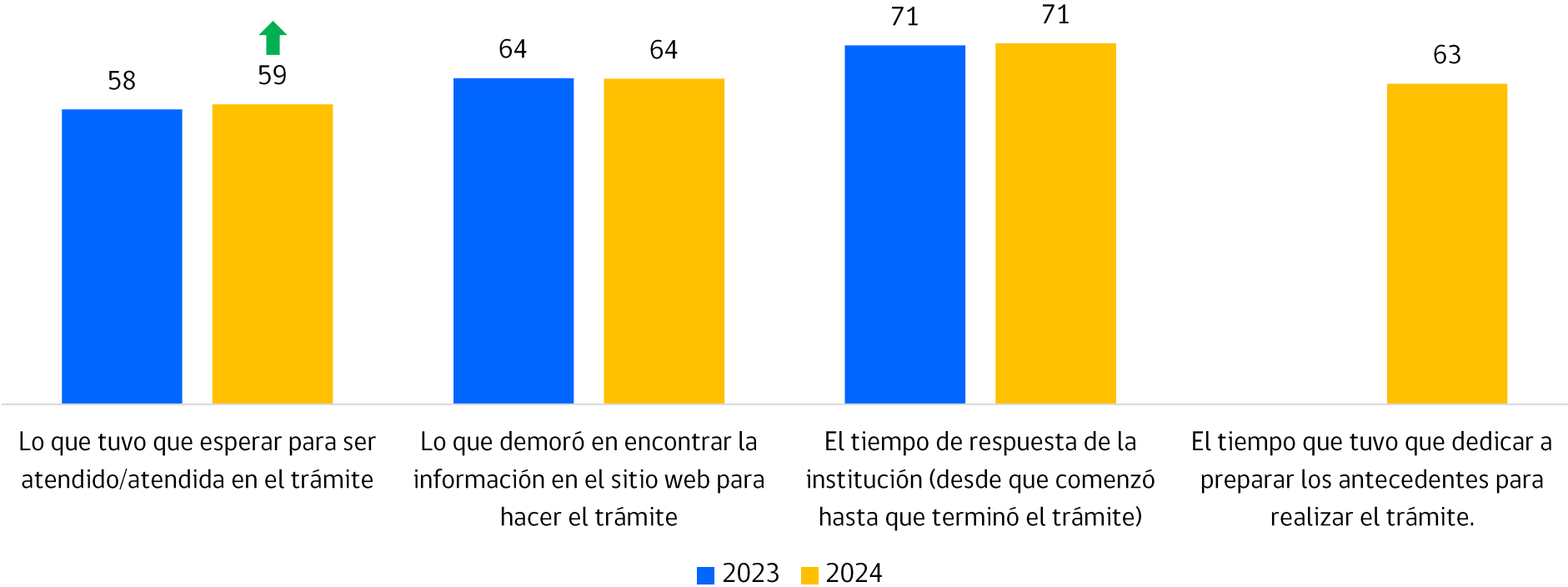
Con respecto a 2023, mejoró la evaluación de lo completa que fue la respuesta sobre el resultado del trámite y empeoró la percepción sobre la capacidad de los funcionarios para entender necesidades



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Atributos de la experiencia: Oportunidad

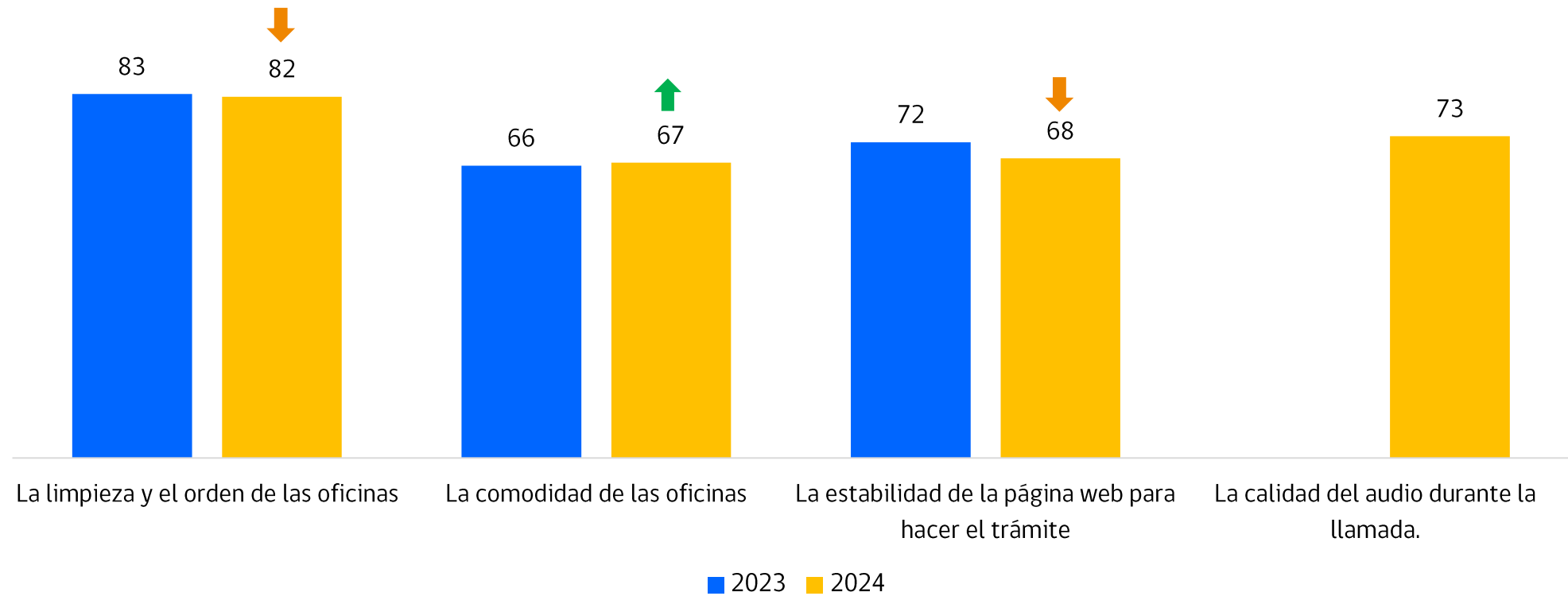
Respecto del atributo Oportunidad, en 2024, el aspecto mejor evaluado es el tiempo de respuesta de la institución y el de menor evaluación es el tiempo de espera para ser atendido. En comparación con el año 2023, aumentó la proporción de personas usuarias que evalúan satisfactoriamente el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos/as, mientras que los otros aspectos se mantuvieron estables.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Atributos de la experiencia: Calidad de la infraestructura

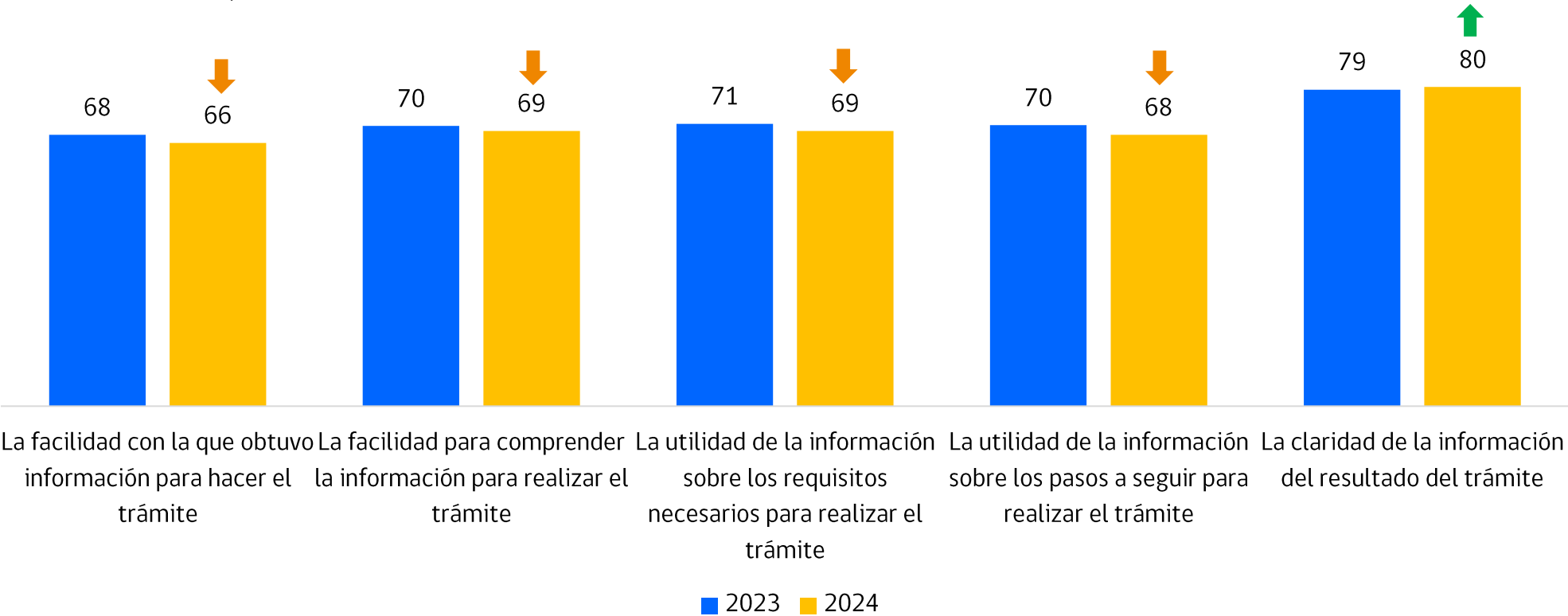
En 2024, la limpieza y el orden de las oficinas sigue siendo el aspecto mejor evaluado del atributo de infraestructura, mientras los mayores espacios de mejora están en la comodidad de las oficinas y la estabilidad del sitio web para hacer el trámite. La mayor variación respecto de 2023 se observa en la evaluación de la estabilidad de la página web, que cae 4 puntos porcentuales.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Atributos de la experiencia: Habilidadación

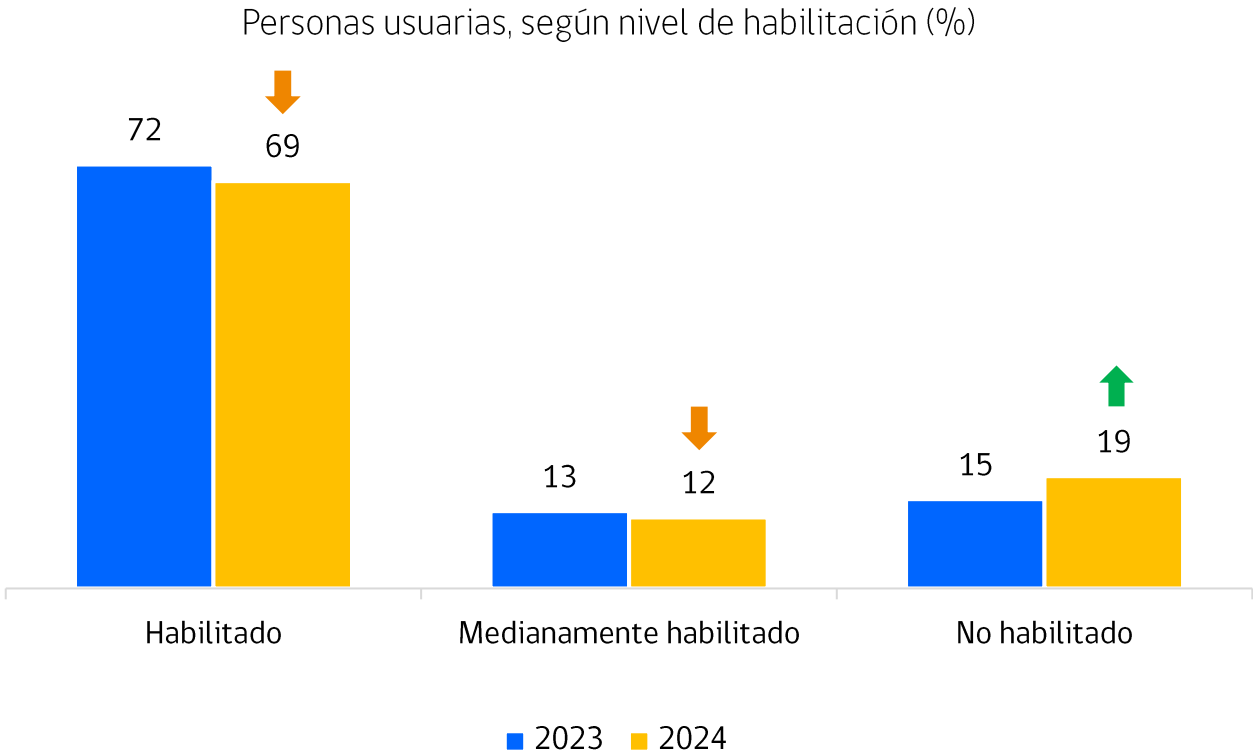
La claridad de la información sobre el resultado del trámite se consolida como el aspecto mejor evaluado de Habilidadación, mientras otros aspectos muestran ligeras disminuciones en 2024. El aspecto con mayor espacio de mejora es la facilidad para obtener información para hacer el trámite.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior. El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite, y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.

Habilitación

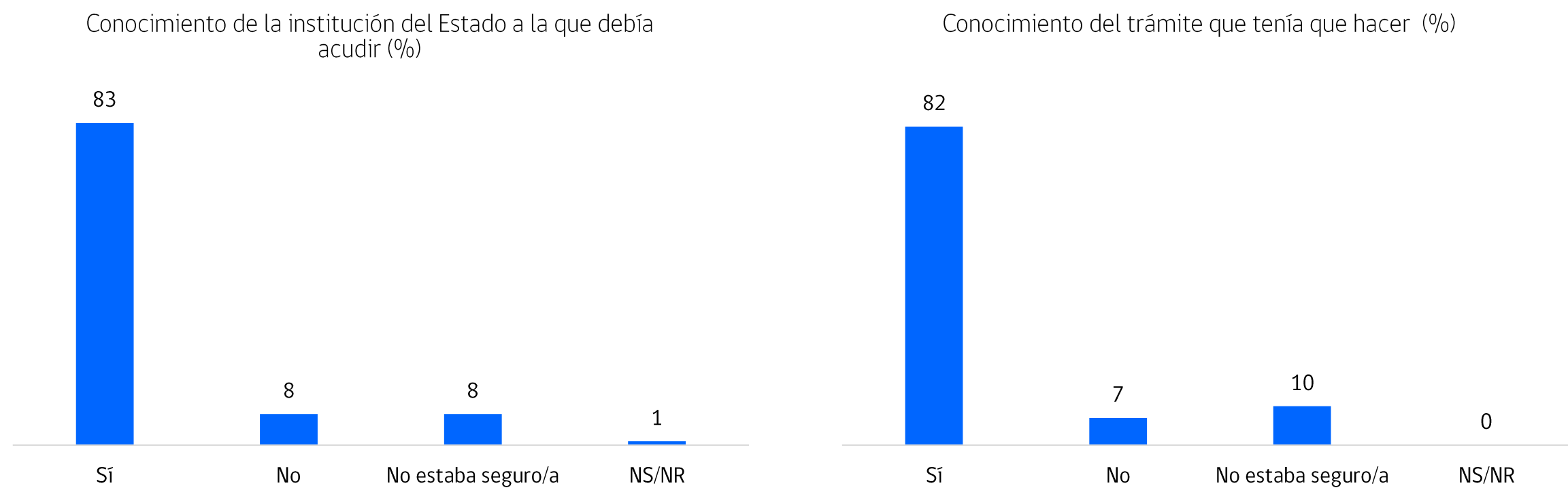
El porcentaje de personas habilitadas disminuyó de 72% en 2023 a 69% en 2024, mientras que el porcentaje de personas no habilitadas aumentó de 15% a 19%.



Nota: El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite, y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.
La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Conocimiento de la institución y trámite

El 83% de las personas usuarias sabía a qué institución acudir para realizar su trámite, mientras que el 82% sabía qué trámite tenía que hacer. Un 8% no sabía a qué institución acudir y un 7% no sabía qué trámite realizar.

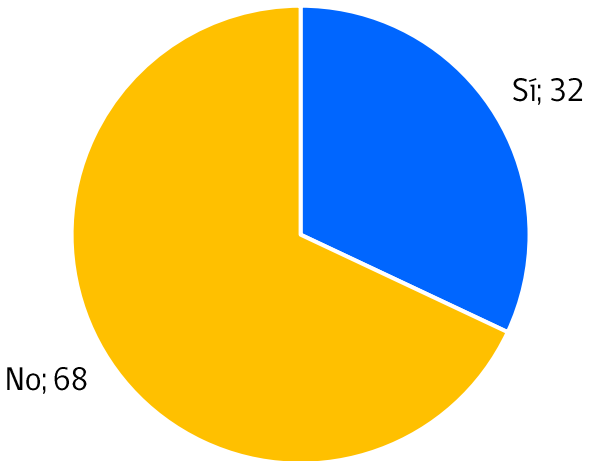


Nota: Los resultados muestran la respuesta a las preguntas: “Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite: ¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?” y “¿Sabía qué trámite tenía que hacer?”
En los cálculos no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario.
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

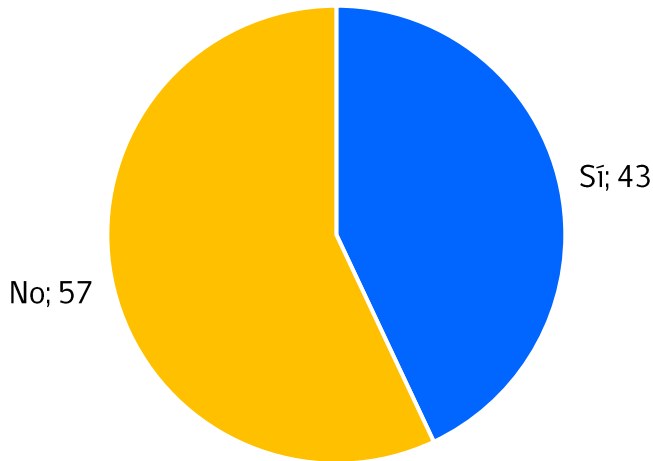
Información sobre el estado del trámite

En 2024, el 32% de las personas usuarias solicitó información sobre el estado de su trámite. Sin embargo, 43% recibió información del estado del trámite (la haya pedido o no).

Solicita información del estado del trámite (%)



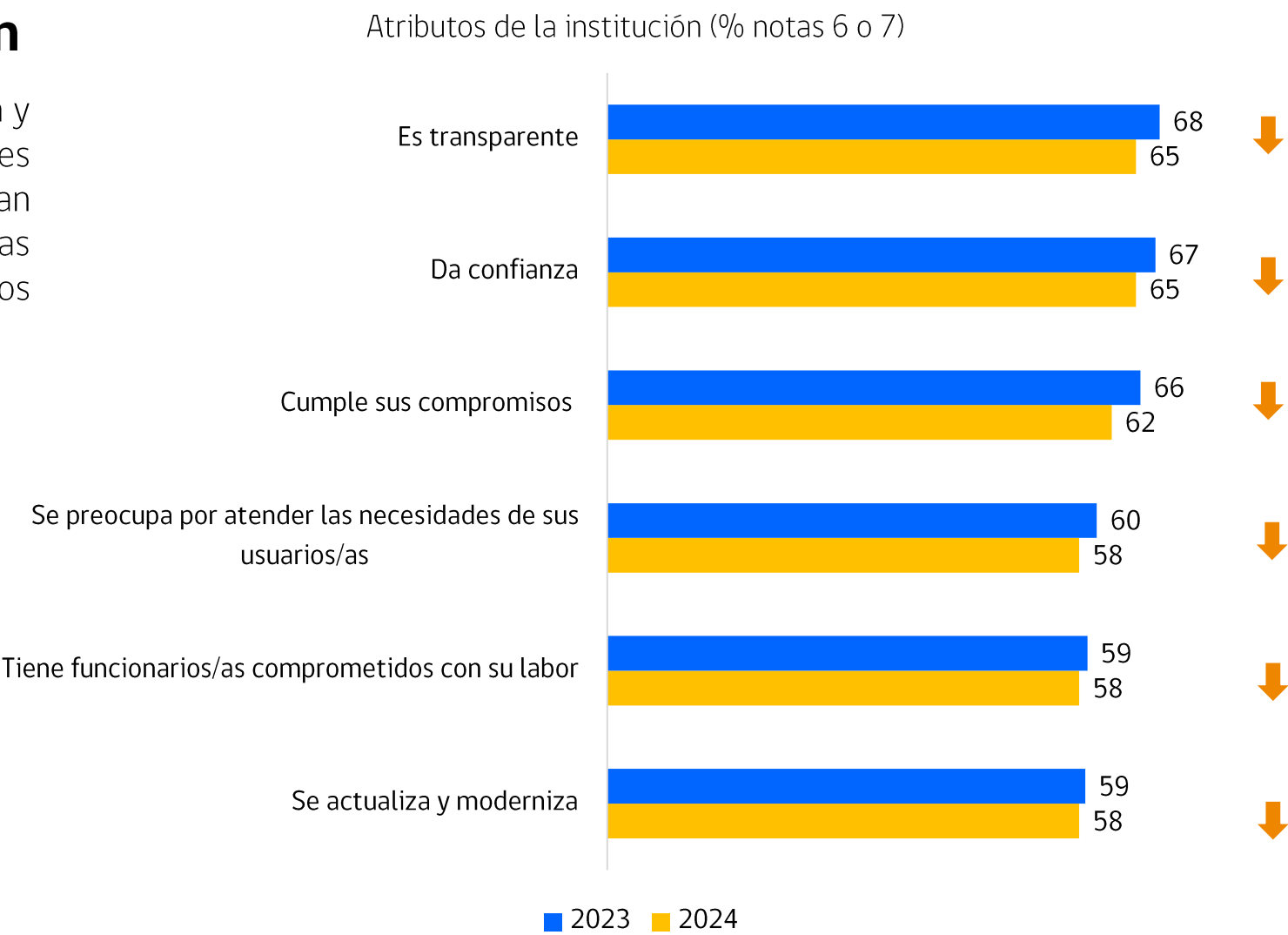
Recibe información del estado del trámite (%)



Nota: Los resultados muestran la respuesta a las preguntas: “Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado?” y, “Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado?”. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Atributos de la institución

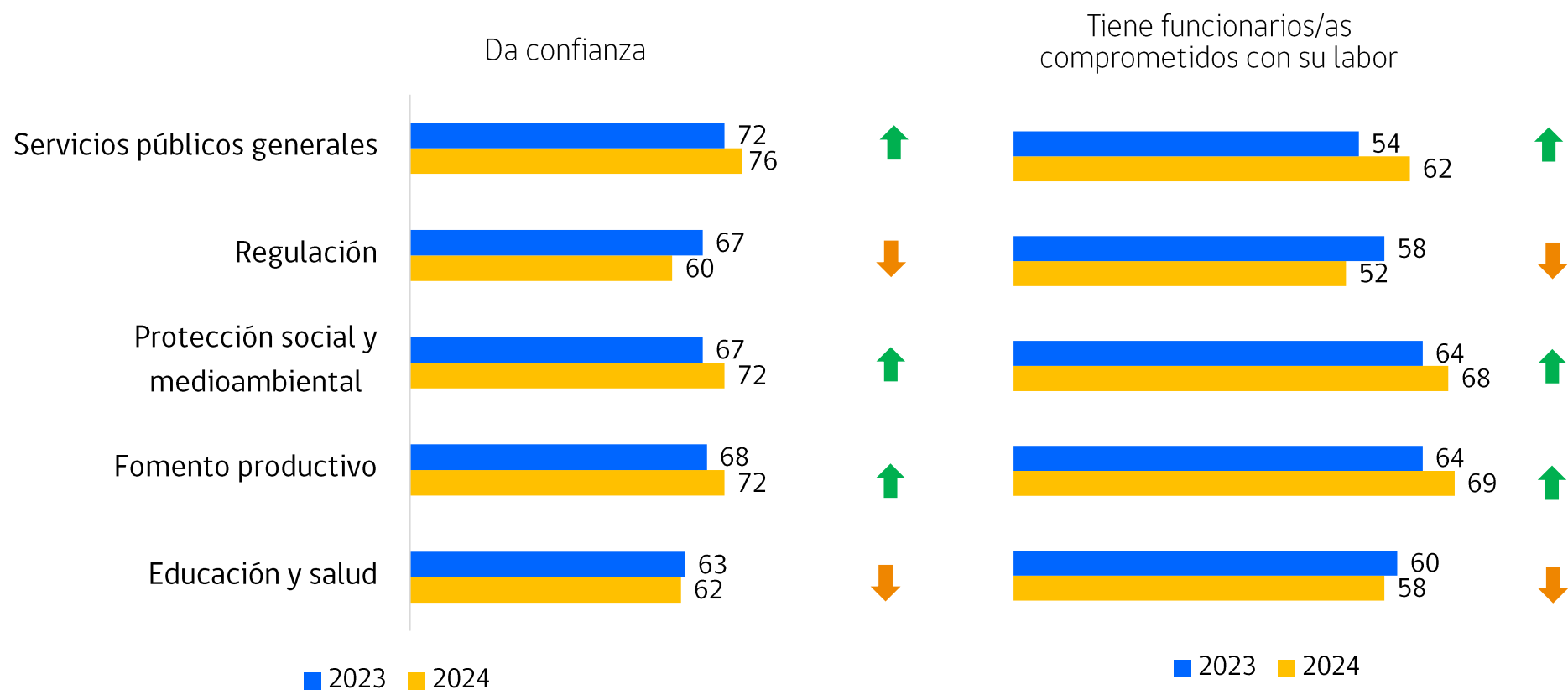
Los atributos relacionados con confianza y transparencia mantienen las mejores evaluaciones, aunque se observan descensos en la evaluación de las personas usuarias de todos los atributos de la institución.



Nota: Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 a la siguiente pregunta: “... en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de acuerdo”, ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...?”
Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde.
La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior.
La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Atributos de la institución

La variación en las evaluaciones de los atributos de la imagen difiere por grupo de instituciones. La confianza y el compromiso de los funcionarios/as con la labor es mejor evaluada en 2024 en instituciones de Servicios públicos generales, Protección social y medioambiental y Fomento productivo, pero retrocede en Regulación, y en Educación y salud.



Nota: Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 a la siguiente pregunta: “... en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de acuerdo”, ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...?”

Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde.

La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior.

La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

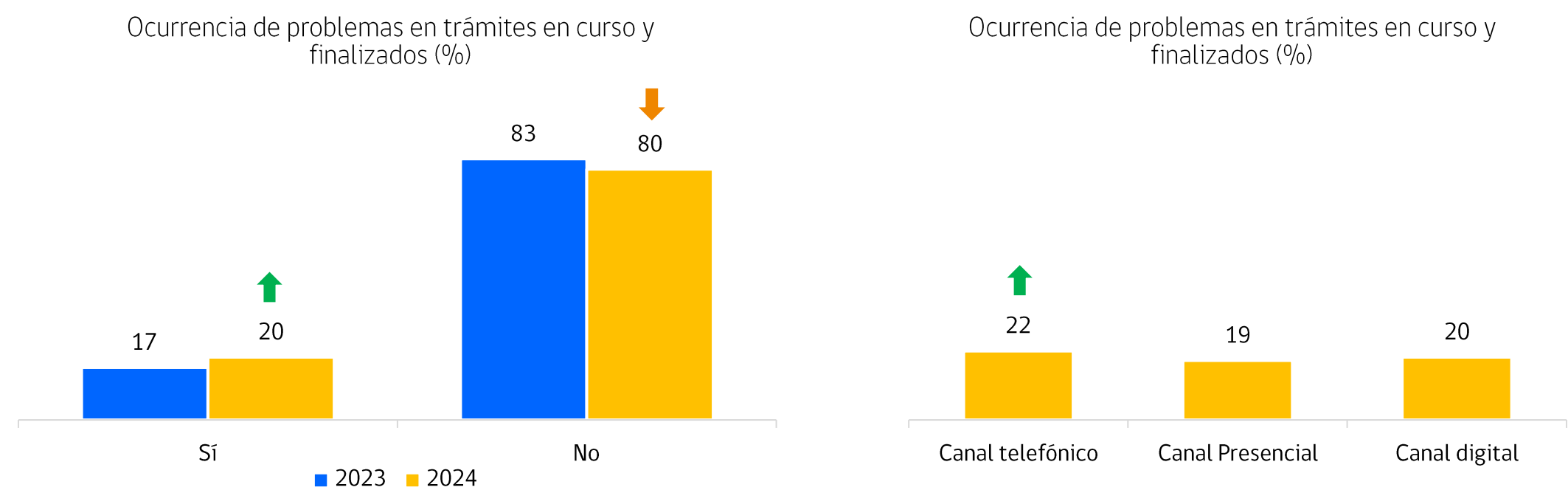
MEDICIÓN 2024

Ocurrencia de problemas y mejora del servicio



Problemas

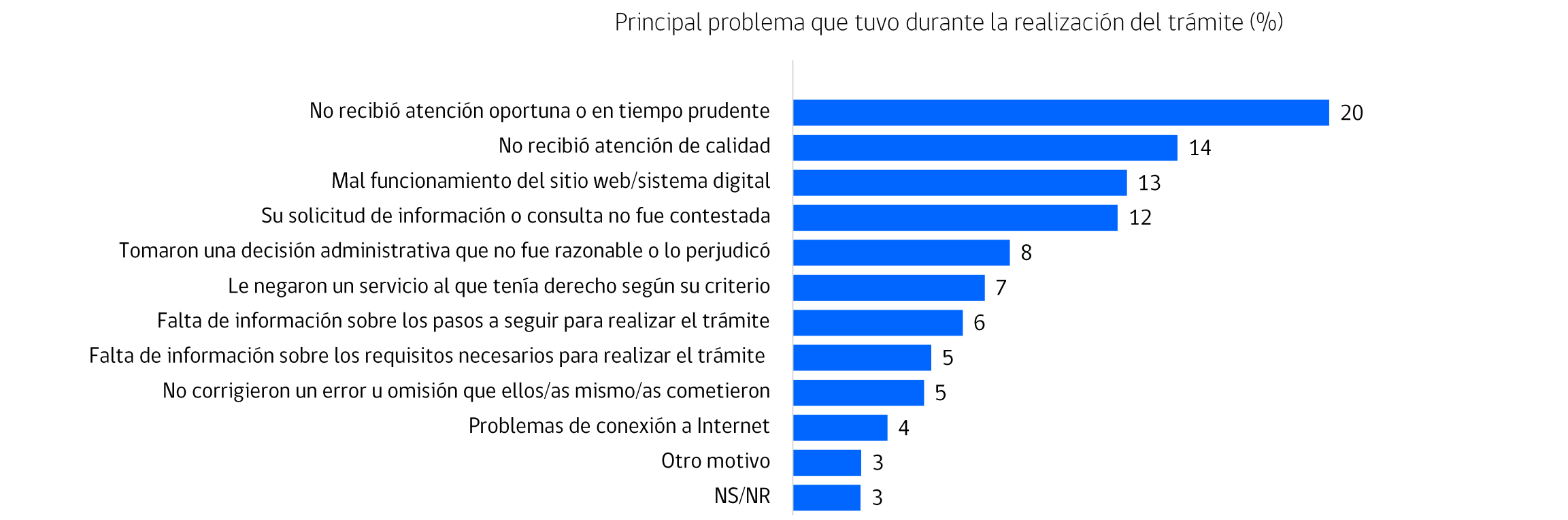
En 2024, la ocurrencia de problemas en trámites aumentó al 20%. El canal telefónico presentó la mayor proporción de problemas (22%), seguido del canal digital (20%) y el presencial (19%), mostrando diferencias moderadas entre los canales.



Nota: Los resultados muestran la respuesta a una combinación de las preguntas: “En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?” (trámites finalizados) y “En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta la fecha actual?” (trámites en curso), además de la pregunta, “¿Cuál fue el principal problema que tuvo?”. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior (gráfico izquierda) y mayor al resto de las categorías (gráfico derecha). La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior al indicador del mismo grupo para el año anterior

Problemas

En 2024, los problemas más reportados fueron la falta de atención oportuna (20%), la falta de atención de calidad (14%), el mal funcionamiento del sitio web o sistema digital (13%) y la falta de respuesta (12%).

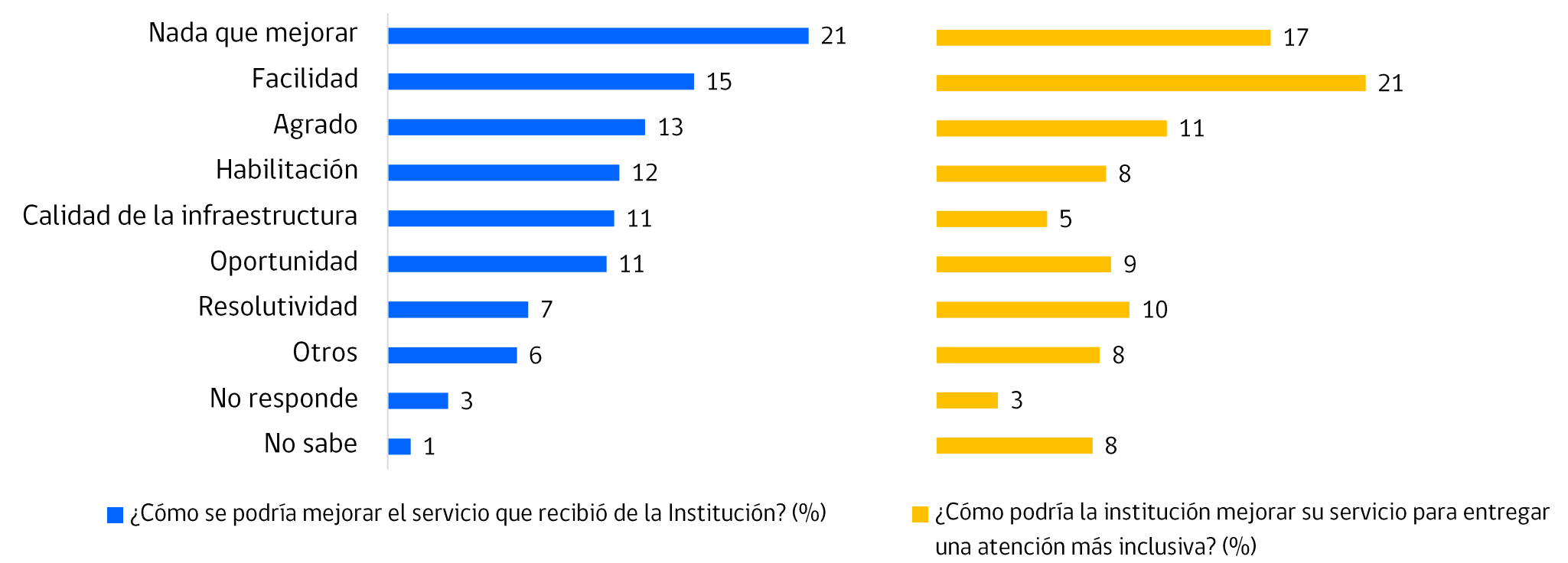


Nota: Los resultados muestran la respuesta a una combinación de las preguntas: “En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?” (trámites finalizados) y “En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta la fecha actual?” (trámites en curso), además de la pregunta, “¿Cuál fue el principal problema que tuvo?”. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Cómo mejorar el servicio

Al preguntar abiertamente cómo mejorar el servicio, 21% de las personas usuarias responde no hay nada que mejorar, 15% señala aspectos de Facilidad, 13% Agrado y 12% Habilidad.

Para una atención más inclusiva, las personas con condiciones permanentes o de larga duración, señalan podría mejorar la Facilidad (21%), seguido de nada que mejorar (17%), Agrado (11%) y Resolutividad (10%).



Nota: Los gráficos se construyen a partir de respuestas recodificadas y agrupadas de las preguntas abiertas: “Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de la Institución?” y “Considerando que usted afirmó tener una condición permanente o de larga duración, ¿cómo podría la Institución mejorar su servicio para entregar una atención más inclusiva?”.



➤ Principales resultados MESU 2024

- Participaron **78 instituciones** y se realizaron 60.224 encuestas.
- La **satisfacción con la última experiencia** alcanzó un **65%** y la **evaluación general de las instituciones** un **63%**, exhibiendo **disminuciones de 3 y un punto porcentual** en comparación con 2023, respectivamente.
- Al analizar por **grupos de instituciones**, 2 de los 5 grupos (Fomento productivo y Protección social y medioambiental) mostraron aumentos en la satisfacción con la última experiencia.
- El **canal presencial** es el **mejor evaluado** (67%), seguido por el **canal digital** (64%) y luego el **canal telefónico** (60%).
- El atributo de **Agrado** es el **mejor evaluado**, y los que presentan **mayores oportunidades de mejora** son la **Facilidad y Oportunidad**.



IV. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria



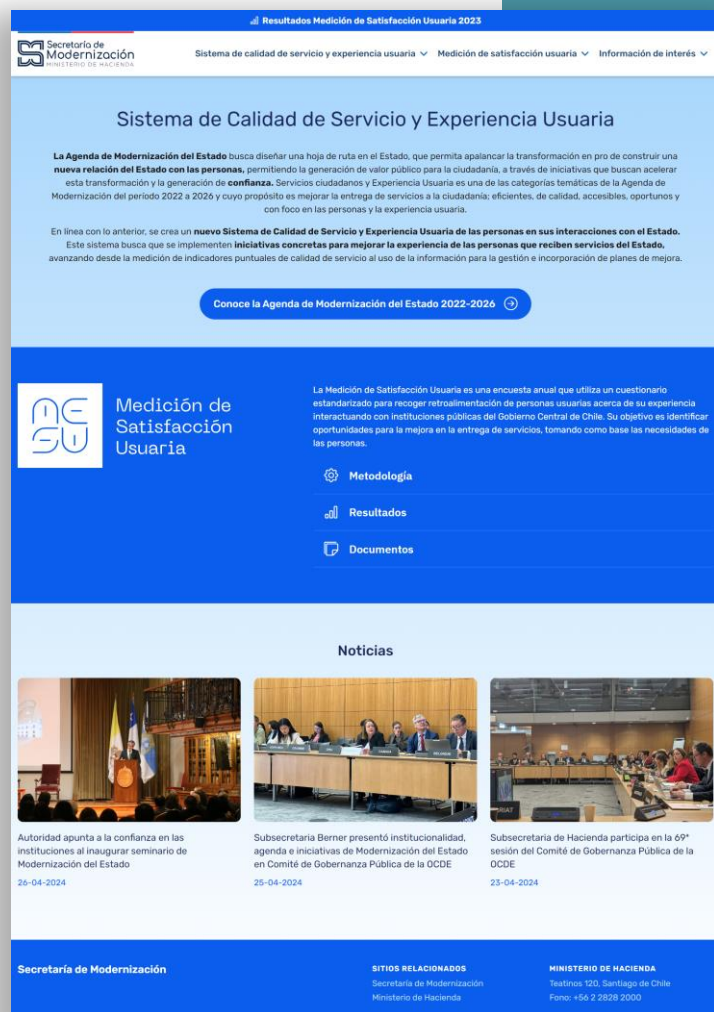
Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 busca establecer una nueva relación del Estado con las personas, de tal modo de generar confianza.

Iniciativa SCSEU: Instalar capacidades en instituciones.

Etapas:

- **Diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y creación de gobernanza (Comité)**
- **Generación política de calidad de servicio y experiencia usuaria y diseño de planes de mejoramiento**
- **Implementación y evaluación de plan de mejoramiento.**

> Página web



Les invitamos a conocer nuestra página web: satisfaccion.gob.cl

Donde podrán revisar los resultados, la metodología y toda la documentación de la Medición de Satisfacción Usuaria.





MEDICIÓN 2024

Anexos

Ficha técnica

Medición de Satisfacción
Usuaría 2024

Error muestral	La muestra encuestada es representativa de las personas usuarias de los trámites y servicios de 78 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. La muestra fue seleccionada aleatoriamente y estatificada por canal para cada institución. El error muestral efectivo es de máximo 5% para cada canal de atención medido por institución.
Periodo de trabajo de campo	Agosto a noviembre de 2024.
Modo de aplicación	Encuestas telefónicas mediante sistema CATI y encuestas web mediante sistema CAWI.
Muestra efectiva	60.224 encuestas realizadas 27.885 encuestas telefónicas y 32.339 encuestas web
Duración promedio	15,4 minutos.
Informante	Personas usuarias de 78 instituciones públicas de Chile.
Cobertura temática	La encuesta consta de nueve módulos mediante los que se busca identificar y evaluar la experiencia de las personas usuarias interactuando con las instituciones públicas. Estos módulos son: Preguntas Filtro, Identificación de trámite y canal, Atributos de la satisfacción usuaria, Evaluación del trámite, Problemas, Atributos de la imagen, Evaluación general de la institución, Trato igualitario y Caracterización sociodemográfica.
Otros	- Entrevista voluntaria. - Base de datos con acceso público.

periodo 2015-2024

X: Participación de la institución en la medición del año indicado.

[illegible]

Instituciones participantes MESU,

periodo 2015-2024

X: Participación de la institución en la medición del año indicado.

Categoría funcional		Institución participante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL (2/2)		Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol										X
		Subsecretaría de Servicios Sociales						X	X	X	X	X
		Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo									X	X
		Subsecretaría del Interior						X	X	X	X	X
		Subsecretaría del Medio Ambiente									X	X
REGULACIÓN		Comisión para el Mercado Financiero							X	X	X	X
		Dirección de Vialidad								X	X	X
		Dirección del Trabajo		X		X	X	X	X	X	X	X
		Dirección General de Aeronáutica Civil									X	X
		Dirección General de Aguas									X	X
		Instituto de Salud Pública						X	X	X	X	X
		Instituto de Seguridad Laboral					X	X	X	X	X	X
		Instituto Nacional de Propiedad Industrial							X	X	X	X
		Servicio Nacional de Geología y Minería										X
		Servicio Agrícola y Ganadero							X	X	X	X
		Servicio de Impuestos Internos		X		X		X	X	X	X	X
		Servicio de Tesorerías				X	X	X	X	X	X	X
		Servicio Nacional de Aduanas						X	X	X	X	X
		Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura						X	X	X	X	X
		Servicio Nacional del Consumidor	X		X		X	X	X	X	X	X
		Subsecretaría de Telecomunicaciones								X	X	X
		Subsecretaría de Transportes							X	X	X	X
		Superintendencia de Educación									X	X
		Superintendencia de Electricidad y Combustibles						X	X	X	X	X
		Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento									X	X
		Superintendencia de Medio Ambiente									X	X
		Superintendencia de Pensiones					X	X	X	X	X	X
		Superintendencia de Salud					X	X	X	X	X	X
		Superintendencia de Seguridad Social		X		X	X	X	X	X	X	X
		Superintendencia de Servicios Sanitarios							X	X	X	X

Instituciones participantes MESU,

periodo 2015-2024

X: Participación de la institución en la medición del año indicado.

Categoría funcional	Institución participante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo									X	X
	Dirección de Compras y Contratación Pública	X		X		X	X	X	X	X	X
	Dirección de Presupuestos							X	X	X	X
	Dirección Nacional del Servicio Civil							X	X	X	X
	Instituto Nacional de Estadísticas	X		X		X	X	X	X	X	X
	Servicio de Registro Civil e Identificación			X	X	X	X	X	X	X	X
	Servicio Nacional de Migraciones										X
	Subsecretaría de Bienes Nacionales							X	X	X	X
	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo								X	X	X
	Subsecretaría de Relaciones Exteriores							X	X	X	X

Preguntas atributos de la experiencia

*: Preguntas incorporadas en 2024.

Atributos	Preguntas
FACILIDAD	La facilidad para llegar a la institución del último trámite La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores La facilidad para desplazarse en la oficina El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite La facilidad para realizar el trámite La cantidad de veces que debió explicar su situación* Los horarios de atención*
AGRADO	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona El respeto con que le trataron en el trámite La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite En términos generales ¿durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución? La seguridad de que el trámite estaba avanzando*
RESOLUTIVIDAD	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite La posibilidad de realizar el trámite completo en la página web*
OPORTUNIDAD	Lo que tuvo que esperar para ser atendido/a en el trámite Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite) El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes para realizar el trámite*
CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	La limpieza y el orden de las oficinas La comodidad de las oficinas La estabilidad de la página web para hacer el trámite La calidad del audio durante la llamada*
HABILITACIÓN	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite La facilidad para comprender la información para realizar el trámite La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite La claridad de la información del resultado del trámite



RESULTADOS 2024

Medición de Satisfacción Usuaría

20 ENERO 2025

