

Encuesta de Satisfacción Usuaría con los servicios del Estado: 68% aprobó la atención recibida durante su última experiencia

- **La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) busca identificar oportunidades para mejorar la entrega de servicios del Estado.**
- **Ministro Marcel destacó que 74 instituciones participaron de esta medición en 2023: “En términos de la cobertura de las instituciones, tenemos un nuevo aumento en esta medición. Hemos ido adecuando y mejorando los cuestionarios, además se contó con una asesoría de la OCDE”.**

Santiago, viernes 26 de enero de 2024.- Una evaluación en general positiva respecto de la atención que brindan los servicios del Estado, reveló la novena Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), cuyos resultados fueron presentados en una ceremonia encabezada por el ministro de Hacienda, Mario Marcel. En el evento también participaron el analista senior de Políticas Dirección y Gobernanza Pública de la OCDE, Santiago González y la directora de la secretaría de Modernización del Estado, Isabel Millán.

El ministro de Hacienda agradeció a los 74 servicios que participaron en la Encuesta, siete más que en 2022. “En términos de la cobertura de las instituciones, tenemos un nuevo aumento en esta medición de 2023. Hemos ido adecuando y mejorando los cuestionarios y mecanismos de evaluación; además se contó con una asesoría de la OCDE y, al mismo tiempo, hemos ido ligando estas mediciones a lo que sucede en los servicios. A medida que hemos extendido esta experiencia, notamos también cambios que ocurren en la propia administración. Por ejemplo, tenemos en los resultados de esta medición, una distancia ya bastante apreciable entre la experiencia de usuario a través de medios digitales. Y eso nos va indicando también el camino en términos de qué es lo que tenemos que ir fortaleciendo, dónde tenemos que ir poniendo el énfasis en el desarrollo y la asignación de recursos en términos de calidad de servicio”.

En total, se aplicaron 68.353 encuestas, sumando más de 540 mil consultas en los 9 años que se realiza este estudio, cuya primera edición se registró en 2015.

Entre los principales resultados de la última medición destacó que el 68% de los usuarios consultados calificó con nota 6 o 7 -en escala de 1 a 7- su última experiencia, liderando la satisfacción los canales presencial y digital.

Además, dos de cada tres personas declararon que la institución pública con la que interactuó en el último año es transparente, le da confianza y cumple sus compromisos (68%, 67% y 66% evalúan estos aspectos con nota 6 o 7).

Los atributos de la experiencia mejor calificados fueron “agrado” (87% de los encuestados) y “resolutividad” (76%). Mientras que se observan posibilidades de mejora en “oportunidad” (64%) y “facilidad” del trámite (69%).

Panel

En el seminario donde se presentaron y comentaron los resultados, el analista senior de Políticas Dirección y Gobernanza Pública de la OCDE Santiago González, destacó que “junto a otros países de la OCDE, Chile es uno de los líderes en la medición de la satisfacción usuaría. Al haber desarrollado una metodología robusta que se aplica desde 2015 a un número creciente de organismos, esta encuesta, con el apoyo de la OCDE, ha sido revisada para fortalecer la calidad de los resultados, estandarizar la recolección de datos entre las instituciones participantes y ofrecer una perspectiva comparativa y alineada con las mejores prácticas a nivel mundial”.

La MESU pretende ser un referente en el Gobierno para identificar oportunidades de mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas, y para entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios.

Durante 2023, se implementaron una serie de cambios a partir de recomendaciones realizadas por la OCDE, con lo que se genera una nueva línea base para mediciones de los próximos años. El organismo



internacional sugirió ajustes metodológicos y al cuestionario. Por ejemplo, se recomendó ampliar los trámites considerados por institución para ser medidos y el periodo de referencia, considerando todas las interacciones con instituciones públicas en un año. De la misma manera, se incluyeron nuevas preguntas al cuestionario referidas a atributos de la experiencia que permiten identificar ámbitos de mejora en los servicios públicos medidos.

El evento también contó con un panel que discutió sobre el uso de la información de satisfacción usuaria para mejorar la calidad de servicio, integrado por la directora del Centro de Gobierno de la Municipalidad de Maipú e integrante del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado, Natalie González; el director nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, Omar Morales y la directora nacional del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, Priscilla Carrasco. En el evento participaron más de 200 personas, de forma presencial y virtual.

