



Medición de Satisfacción Usuaría

RESULTADOS 2023



Medición de
Satisfacción
Usuaría

- I. MESU**
- II. Proceso de fortalecimiento medición 2023**
- III. Resultados 2023**



I. MESU

Objetivos

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 usuaria**

➤ **Más de 540.000**
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
- Oportunidad
- Agrado
- Calidad de la infraestructura
- Resolutividad
- Habilidad

Satisfacción con la última experiencia

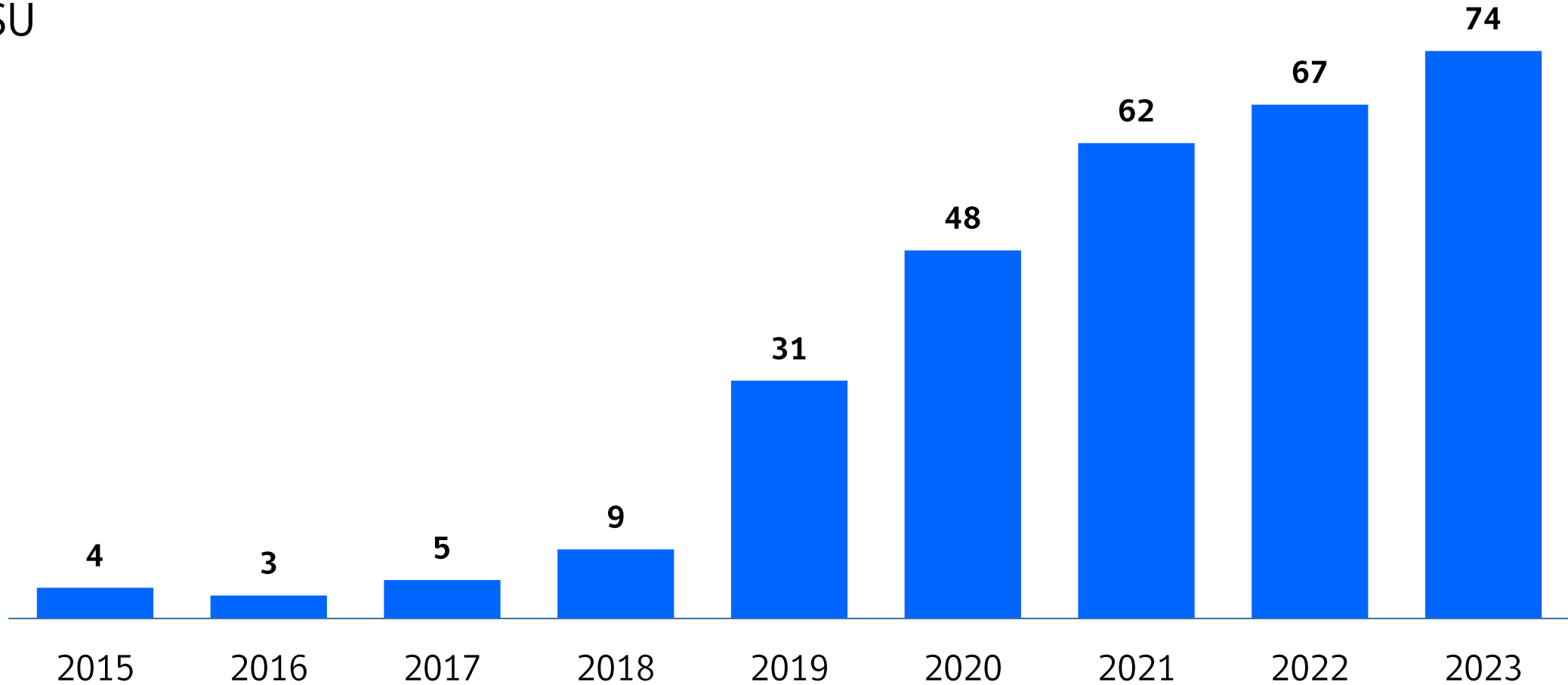
Atributos de la **institución**

- Imagen: percepción de transparencia; confianza; compromiso de los/as funcionarios/as.

Evaluación general de la institución

Problemas en la interacción


Cantidad de instituciones participantes por año en MESU



Aspectos metodológicos MESU 2023

- Marco muestral: Total de usuarios/as únicos que interactuaron con las 74 instituciones participantes entre agosto 2022 y julio 2023.
- Muestra: representativa por canal (digital, telefónico o presencial) de cada institución.
- Levantamiento: 68.353 encuestas recolectadas entre julio y octubre de 2023*.
- Modo de levantamiento: telefónico (57,6%) y web (42,4%).

* Además, se levantaron 207 encuestas presenciales a usuarios/as del Servicio de Registro Civil e Identificación y 2.803 encuestas a usuarios/as de la Dirección del Trabajo con el cuestionario de MESU 2023, por un compromiso de su Ley de Modernización.



II. Proceso de fortalecimiento de MESU



Evolución de la Medición de Satisfacción Usuaría

2015

Primera medición

Colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo

2019

Ingreso al Programa de Mejoramiento de la Gestión

Indicador de Satisfacción Neta
Aumento de cobertura de MESU

2023

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Foco en el uso de la información para generar diagnósticos y planes de mejora

Trabajo con OCDE para fortalecer el diseño de MESU

Colaboración con OCDE

Prioridad en la Agenda de Modernización del Estado 2022–2026:

- Recuperación de la confianza en las instituciones públicas, clave para la efectividad de las políticas públicas y el fortalecimiento democrático.
 - Eje transversal en la Agenda: Servicios ciudadanos y experiencia usuaria.
-

Objetivos:

- Lograr una mayor estandarización y calidad del proceso de recolección y procesamiento de datos.
- Fortalecer la medición a partir de la experiencia obtenida en 7 años de ejecución.
- Potenciar el uso de la información para la elaboración de diagnósticos, toma de decisiones de gestión y la generación de planes de mejoramiento.
- Acercar la medición a estándares internacionales.

Cambios implementados en MESU 2023 a partir de recomendaciones OCDE



- Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un período de un año.
- Ampliación de los trámites considerados por institución.
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.



- Licitación adjudicada a un solo proveedor.
- Entregas intermedias de bases de datos de encuestas durante el periodo de levantamiento, para monitorear y controlar el avance.
- Fortalecimiento del proceso de supervisión.
- Aplicación de mallas de validación para revisión y aseguramiento de calidad de bases de datos.

Cambios implementados en MESU 2023 a partir de recomendaciones OCDE



- Estructura del cuestionario ajustada para mejorar recordación, desde lo general a lo particular.
- Modificación del periodo de referencia a la última experiencia, en todos los módulos del cuestionario.
- Diseño, evaluación e inclusión de preguntas asociadas a nuevos atributos de la experiencia y una pregunta abierta sobre propuestas de mejora.
- Rediseño e implementación de fase cualitativa con grupos focales a personas usuarias y personas funcionarias (diciembre 2023-febrero 2024).



III. Resultados MESU 2023



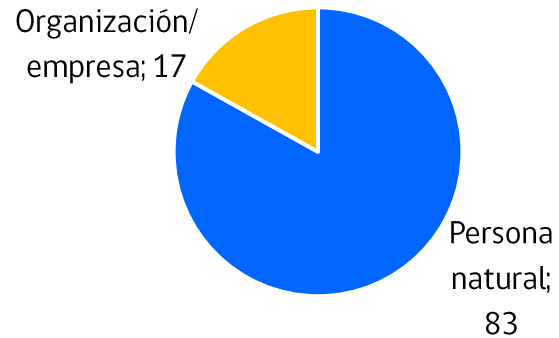


MEDICIÓN 2023

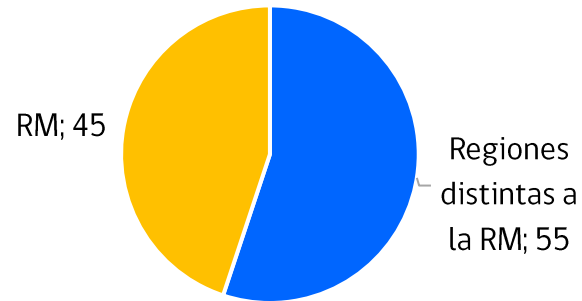
Caracterización sociodemográfica y de trámites

Caracterización sociodemográfica

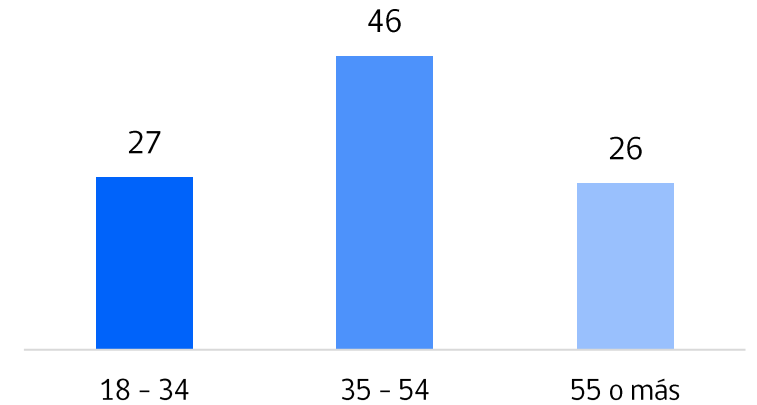
Tipo de persona usuaria (%)



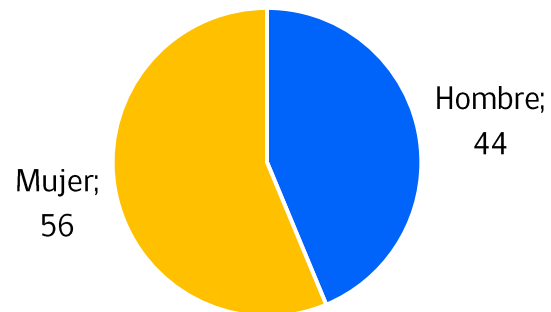
Zona de residencia (%)



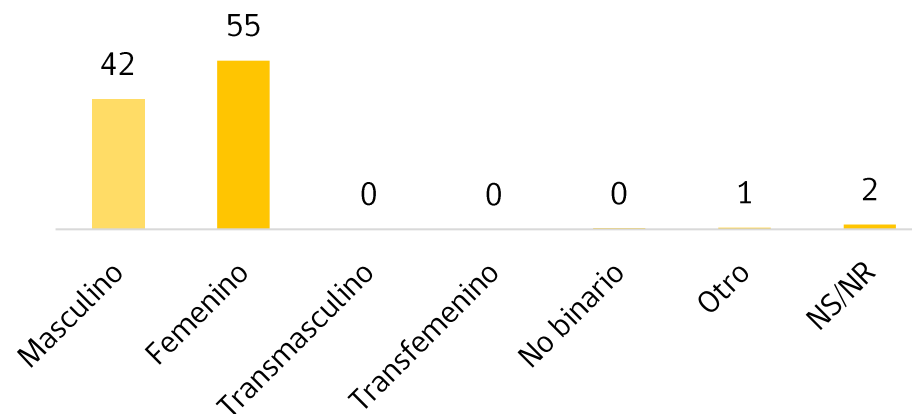
Tramos etarios (%)



Sexo (%)



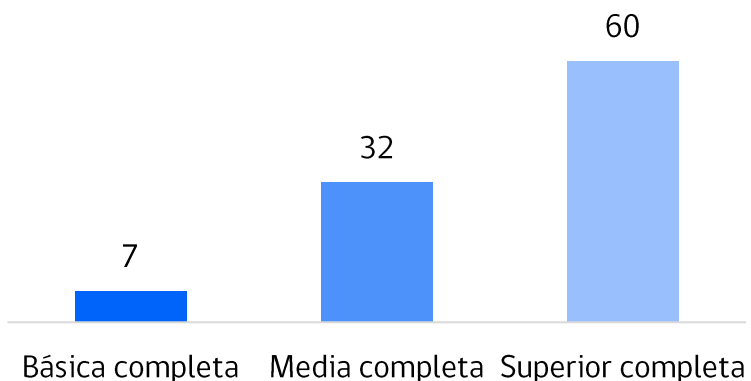
Género (%)



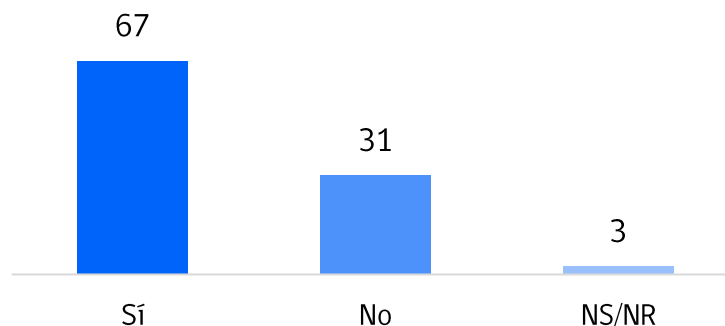
Nota: La pregunta sobre tipo de persona usuaria no se incluye en el cuestionario de la Dirección de Presupuestos, porque todos quienes responden son representantes de instituciones públicas. Para fines de análisis, se agregan las observaciones de esta institución a la categoría "Organización/empresa" 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

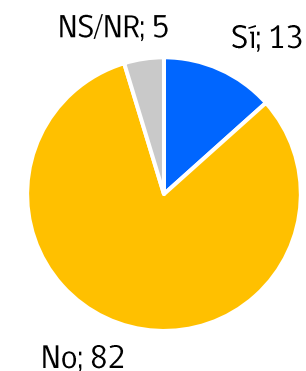
Nivel educacional (%)



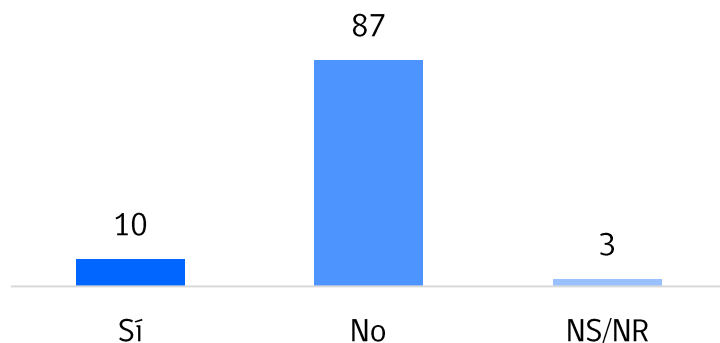
Trabaja actualmente para un/a empleador/a, en una empresa o negocio propio o de manera independiente (%)



Condiciones de salud permanentes y/o de larga duración (%)



Pertenencia a pueblo originario (%)



Nacionalidad (%)



Nota: La pregunta sobre si se encuentra trabajando para un/a empleador/a en una empresa o negocio propio o de manera independiente, no se incluye en el cuestionario de la Dirección de Presupuestos, porque todos quienes responden son personas funcionarias de instituciones públicas. Para fines de análisis, se agregan las observaciones correspondientes a esta institución a la categoría "Sí". 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%.

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.

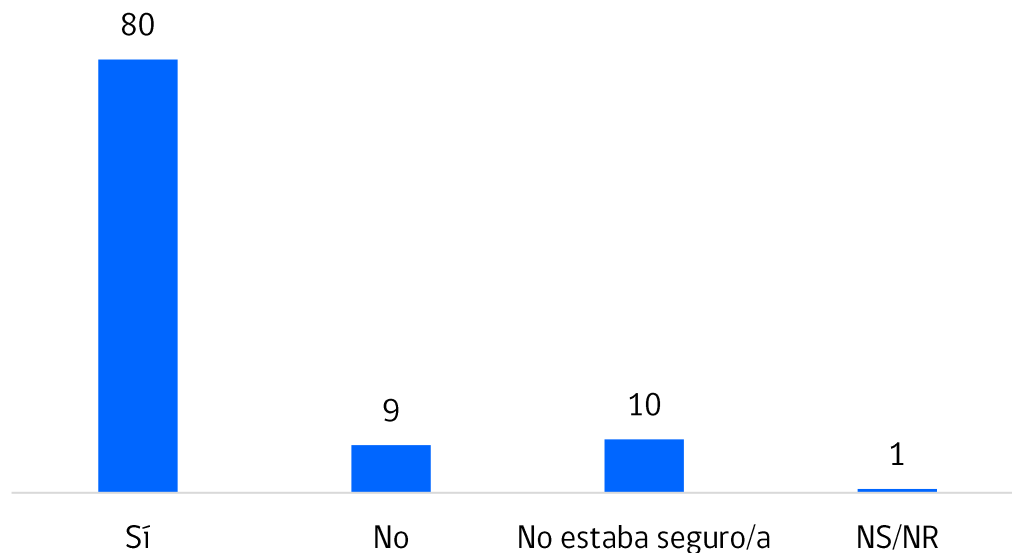


Nota: Los resultados muestran la respuesta a la pregunta. ¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en la institución? En los cálculos no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario. El motivo del trámite corresponde a información entregada 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%.

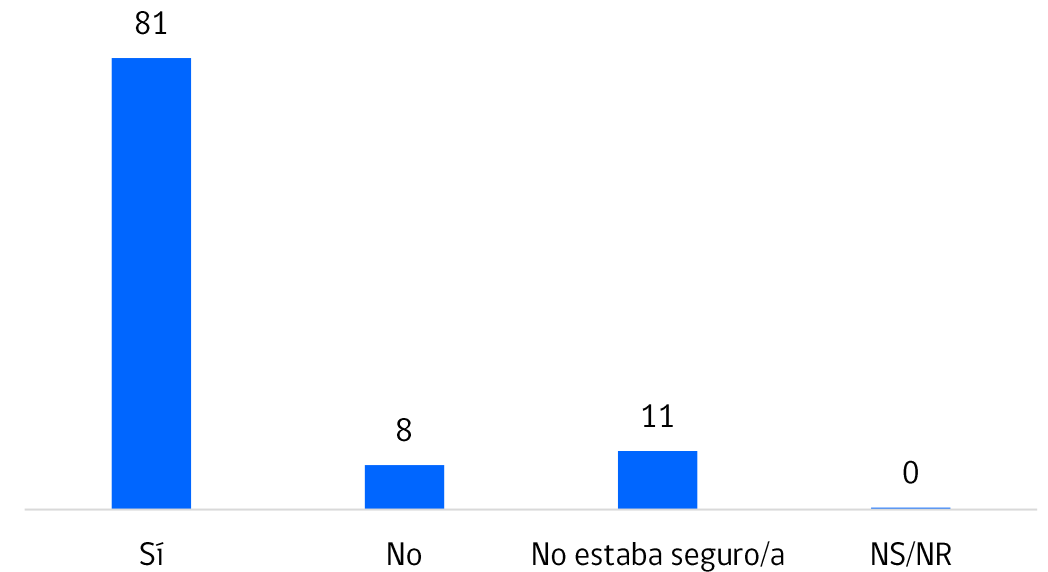
Conocimiento de la institución y trámite

La mayoría de las personas que requería realizar un trámite sabía a qué institución del Estado debía acudir y qué trámite tenía que hacer.

Conocimiento de la institución del Estado a la que debía acudir (%)



Conocimiento del trámite que tenía que hacer (%)



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.

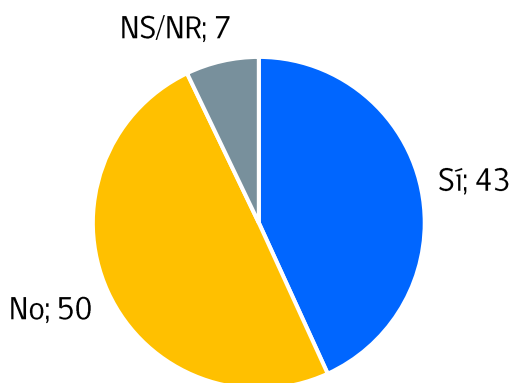
Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Requisito para otros trámites y nivel de urgencia

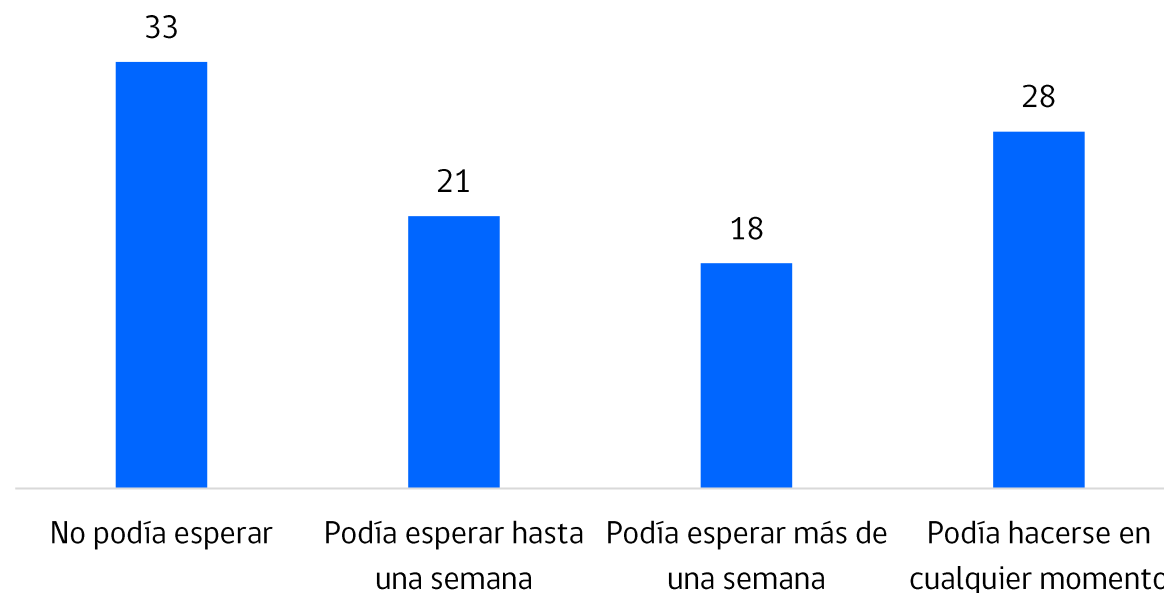
Un 43% de las personas declara que el trámite realizado era requisito para otro proceso o trámite.

Un 33% 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?"

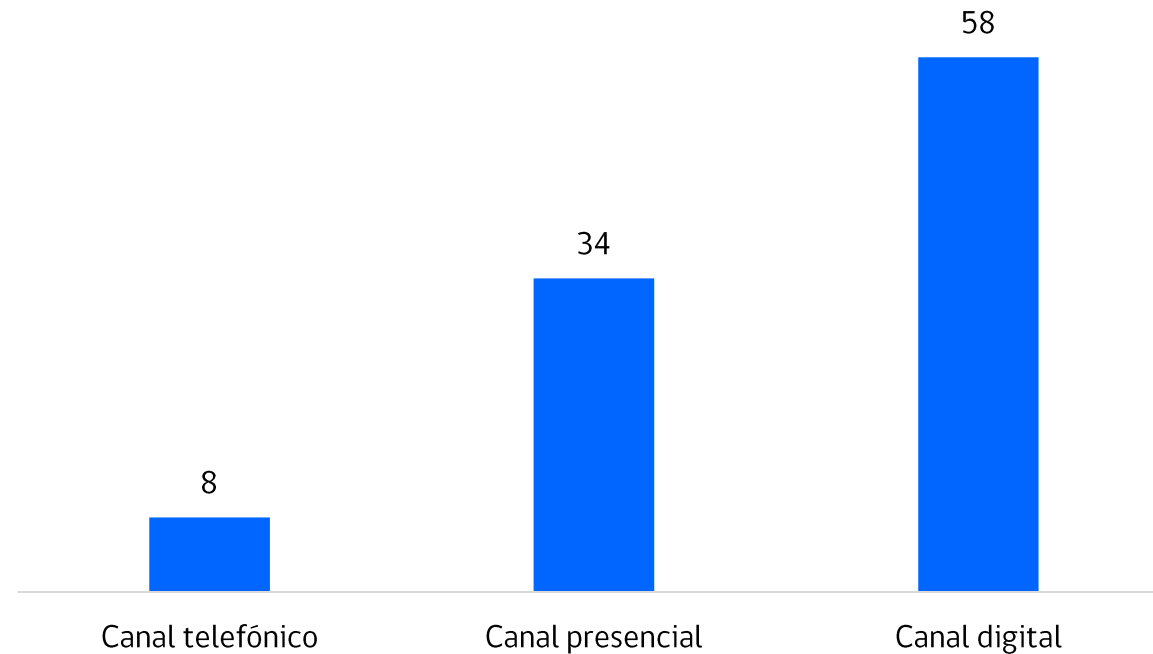
En los cálculos sobre el nivel de urgencia no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario.

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, seguido del canal presencial.

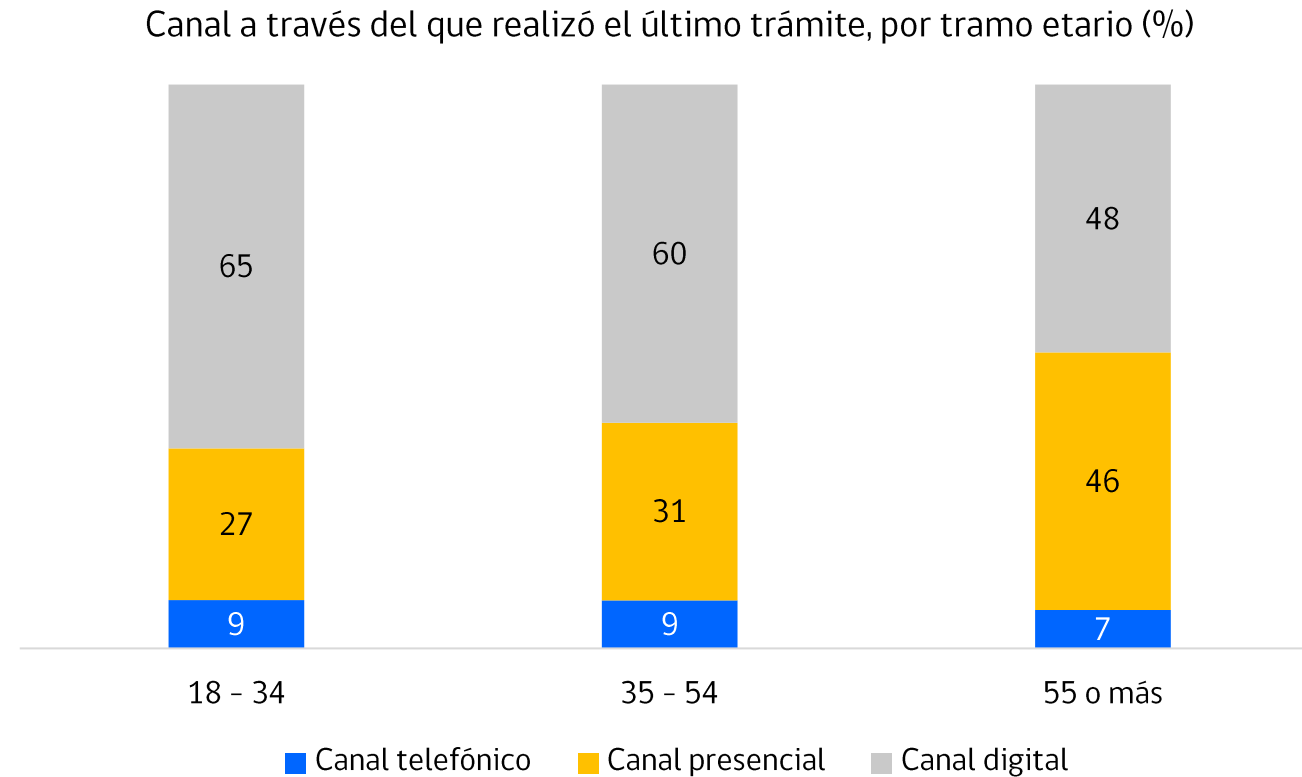
Canal a través del que realizó el último trámite (%)



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%.

Canal a través del que realiza el trámite

El canal digital es el más utilizado por las personas, sin embargo, a mayor edad, aumenta el uso del canal presencial y disminuye el digital.

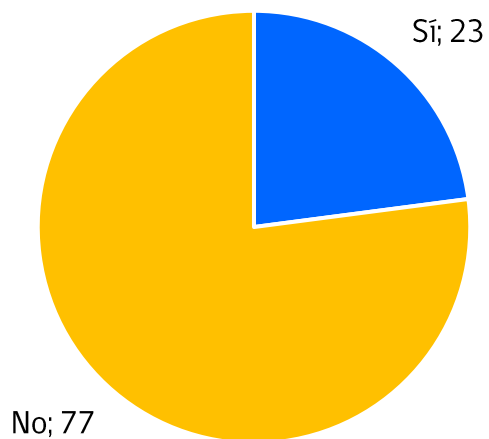


Nota: Los resultados muestran la respuesta a las preguntas: "¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?" y "¿Cuál es su edad?" Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Preferencia por otro canal

La mayoría de las personas prefiere utilizar el mismo canal de atención del último trámite.

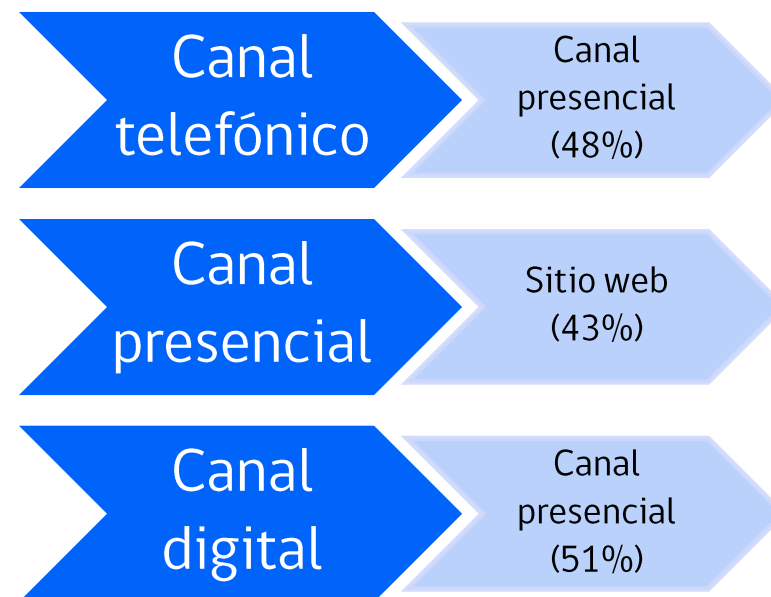
Preferencia por uso de otro canal de atención en su último trámite (%)



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%.

Entre quienes habrían preferido utilizar otro canal de atención, cerca de la mitad de los que utilizaron canal telefónico y digital optarían por el canal presencial.

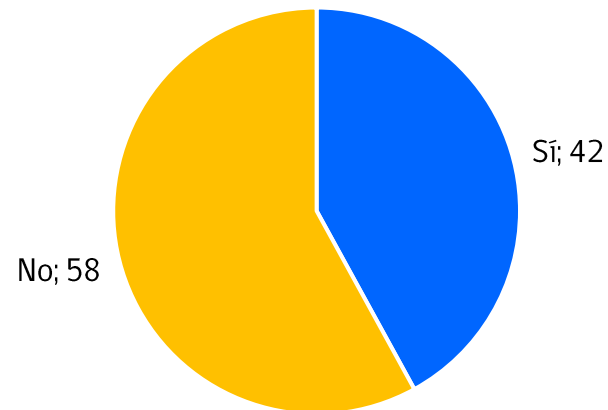
Canal a través del que realizó el último trámite y canal que habría preferido utilizar (%)



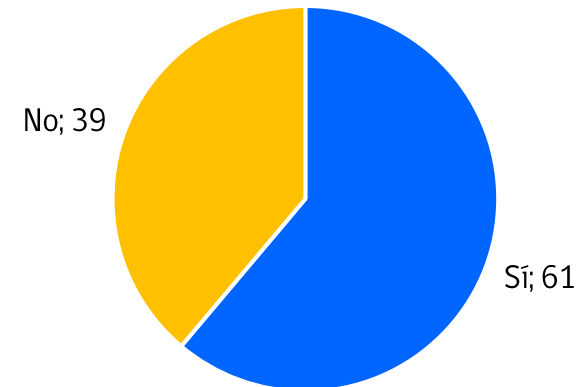
Información sobre el estado del trámite

Más del 60% de las personas usuarias recibió información del estado del trámite durante el proceso, aun cuando podría no haberlo solicitado.

Solicita información del estado del trámite (%)



Recibe información del estado del trámite (%)

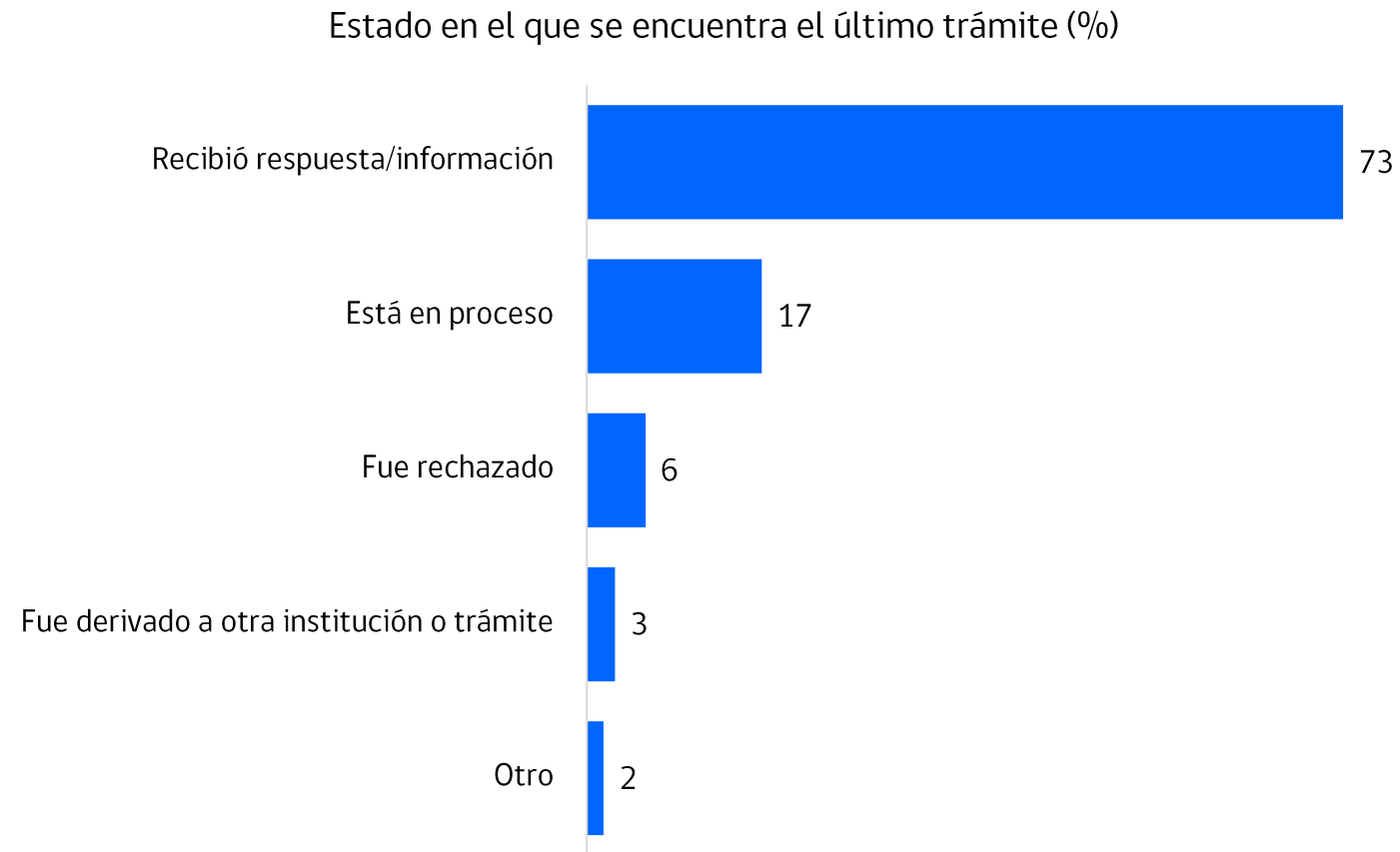


Nota: Los resultados muestran la respuesta a las preguntas: "Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado?" y "Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado?".

Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Estado del trámite

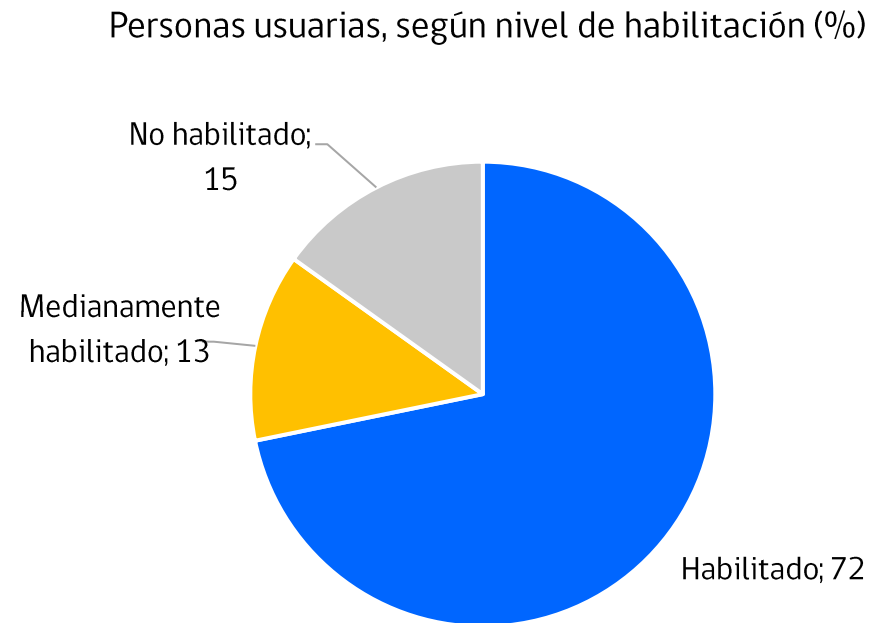
La mayoría de las personas declara haber recibido respuesta o información acerca de su último trámite.



Nota: Los resultados muestran la respuesta a la pregunta "En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?" Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Habilitación

La mayoría de las personas se clasifica como habilitadas en el trámite.

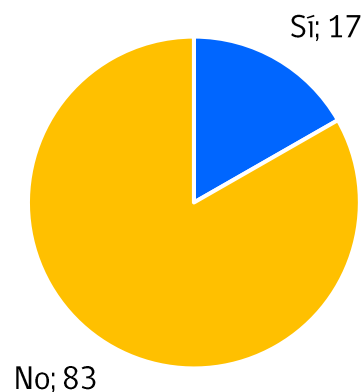


Nota: El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite, y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos expuestos sumen un porcentaje sobre o bajo 100%.

Problemas

La mayoría de las personas no ha tenido problemas durante el trámite. Entre quienes sí tuvieron algún problema, lo más frecuente ha sido no recibir atención oportuna o en tiempo prudente.

Ocurrencia de problemas en trámites en curso y finalizados (%)



Principal problema que tuvo durante la realización del trámite (%)



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%.

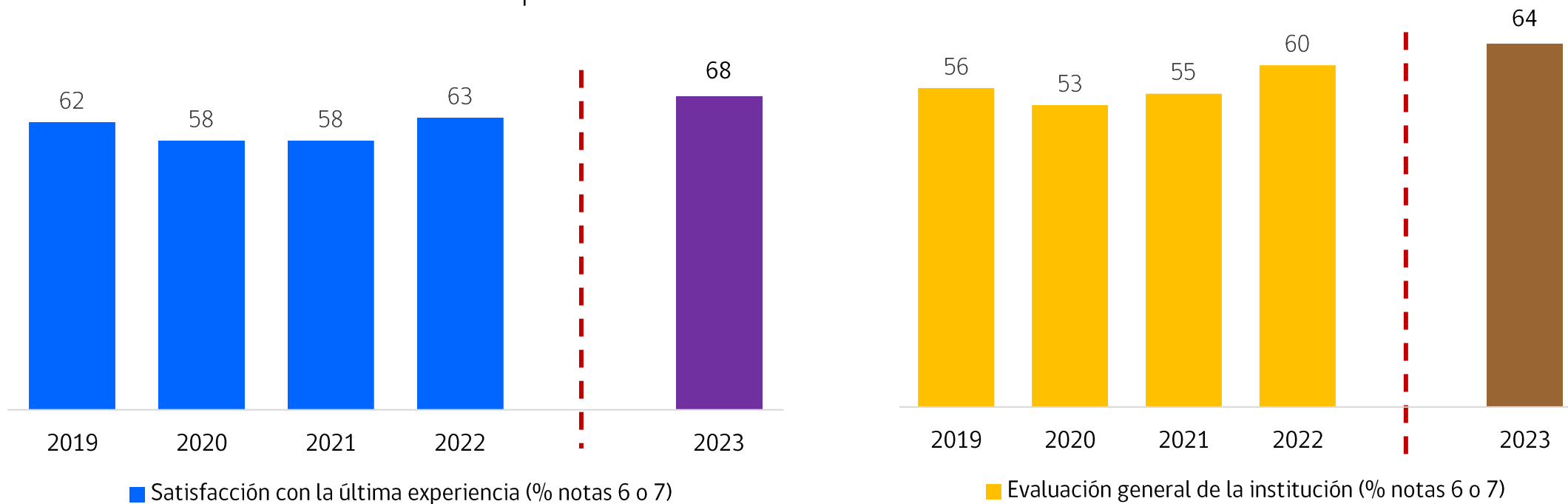
MEDICIÓN 2023

Satisfacción con la última experiencia



Satisfacción con la última experiencia y con la institución

En 2023 el porcentaje de personas usuarias que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia es de 68% y a las instituciones en general 64%. Atendidos los cambios metodológicos introducidos en 2023 para el fortalecimiento de la medición, este año se inicia una nueva serie de mediciones para este indicador.

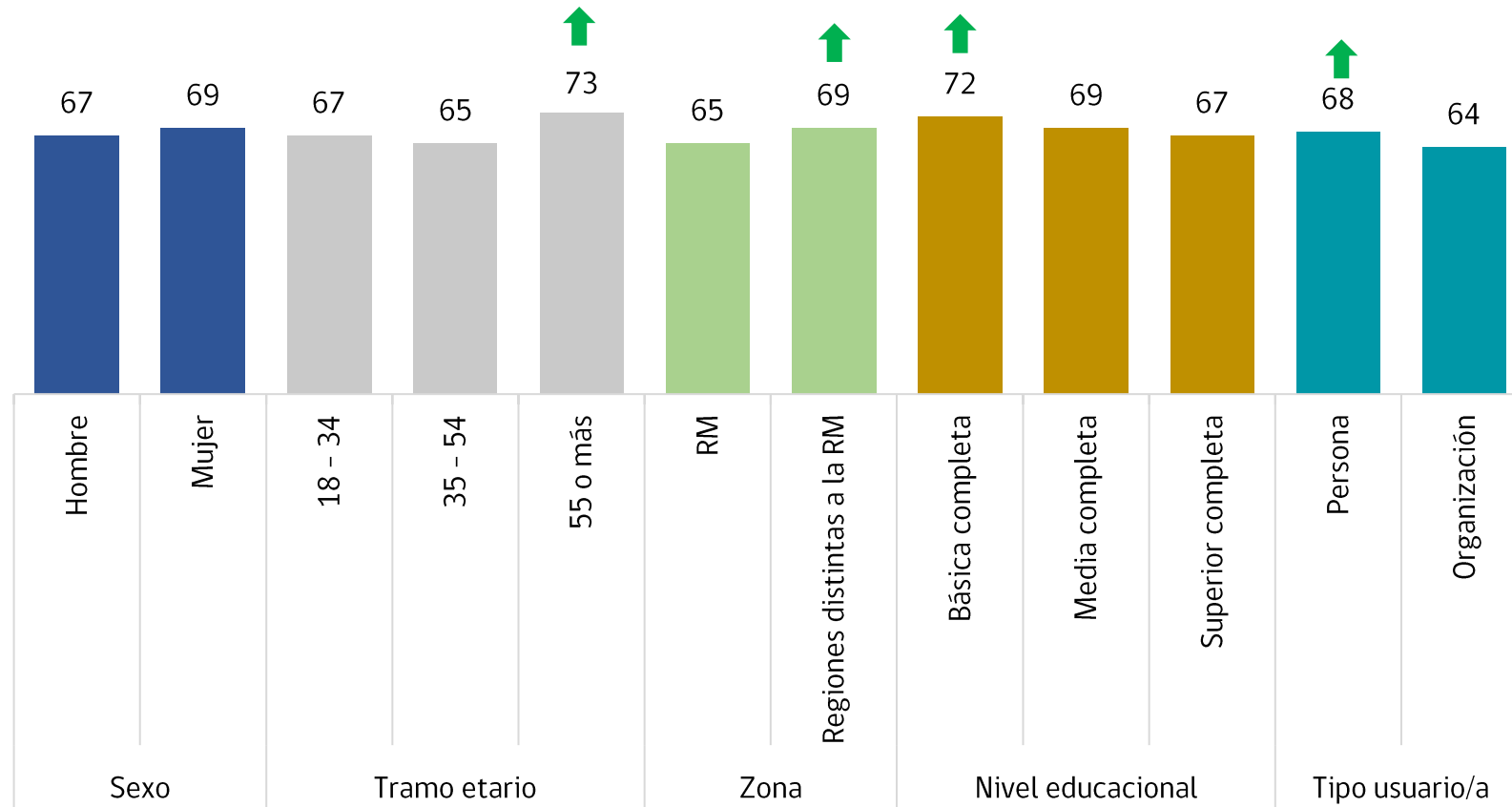


Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos (barras azules y morada) y la institución independiente de su última experiencia (amarillas y café).

Para el periodo 2019-2022, los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuari, que utiliza ponderadores institucionales. En 2023 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.

Satisfacción con la última experiencia, según características sociodemográficas

La satisfacción con la última experiencia aumenta con la edad, es superior en regiones distintas a la metropolitana, decrece a mayor nivel educativo y es más alta en personas que hacen el trámite a título personal.

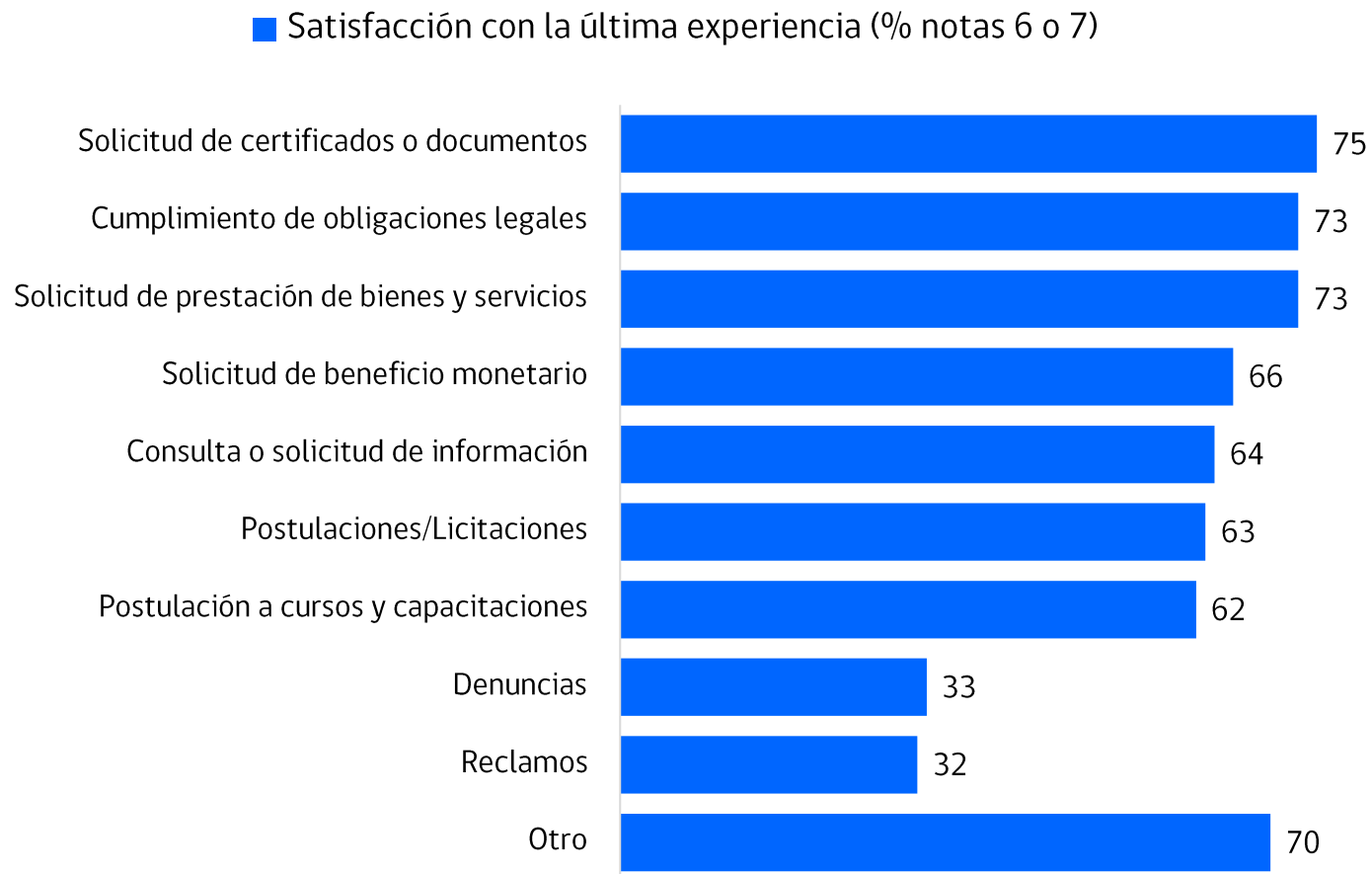


Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías dentro de una variable.

Satisfacción con la última experiencia, según motivo del trámite

Los trámites mejor evaluados son: solicitud de certificados o documentos (75%), cumplimiento de obligaciones legales (73%) y solicitud de prestación de bienes y servicios (73%).

Los de menor evaluación son los referidos a denuncias (33%) y reclamos (32%).

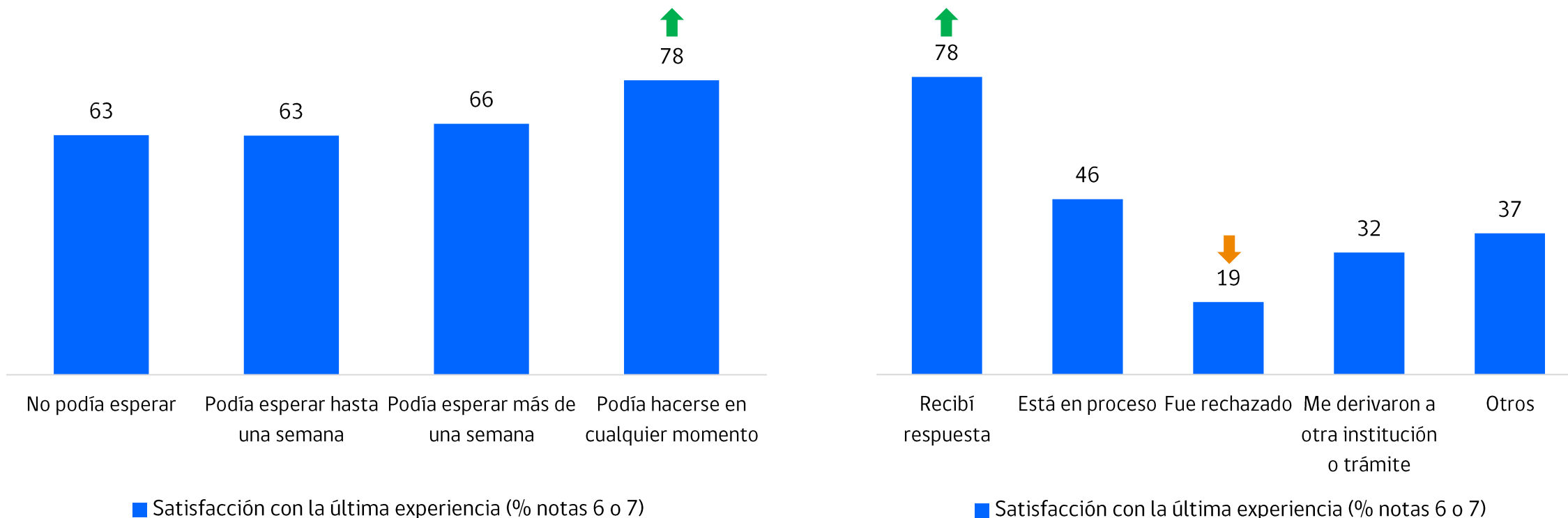


Nota: Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos. El motivo del trámite corresponde a información entregada por las personas usuarias. La pregunta fue recodificada para fines de análisis. En los cálculos no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario. Para efectos de análisis, no se grafica el nivel de satisfacción que corresponde a personas usuarias que no recuerdan el motivo de su trámite.

Satisfacción con la última experiencia, según urgencia y estado del trámite

A mayor urgencia del trámite, menor es el porcentaje de personas que evalúa con notas 6 o 7, la última experiencia.

Los trámites mejor evaluados son aquellos ya finalizados y los de peor evaluación corresponden a rechazos y derivaciones.

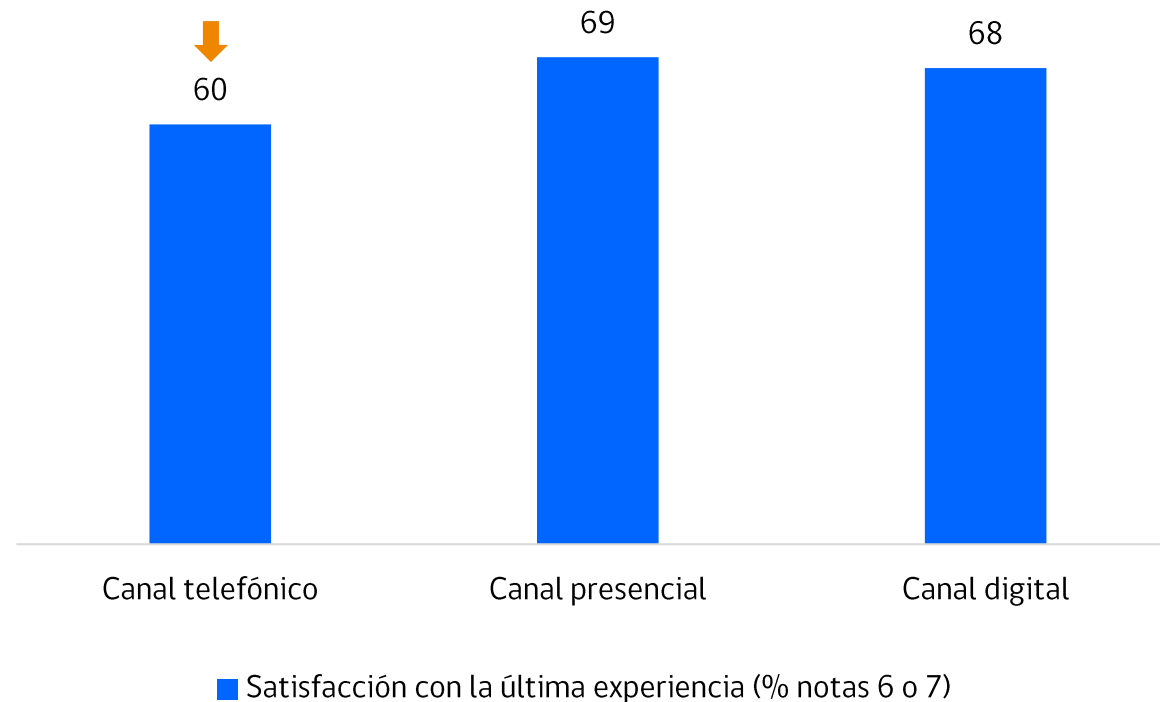


Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Las preguntas corresponden a "Respecto a la urgencia del trámite realizado en la institución, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?" y "En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?"

En los cálculos de satisfacción con la última experiencia, según urgencia no se considera a la Dirección de Presupuestos, por diferencias en el cuestionario. La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías dentro de una variable. La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente inferior a todo el resto de categorías dentro de una variable.

Satisfacción con la última experiencia, según canal del trámite

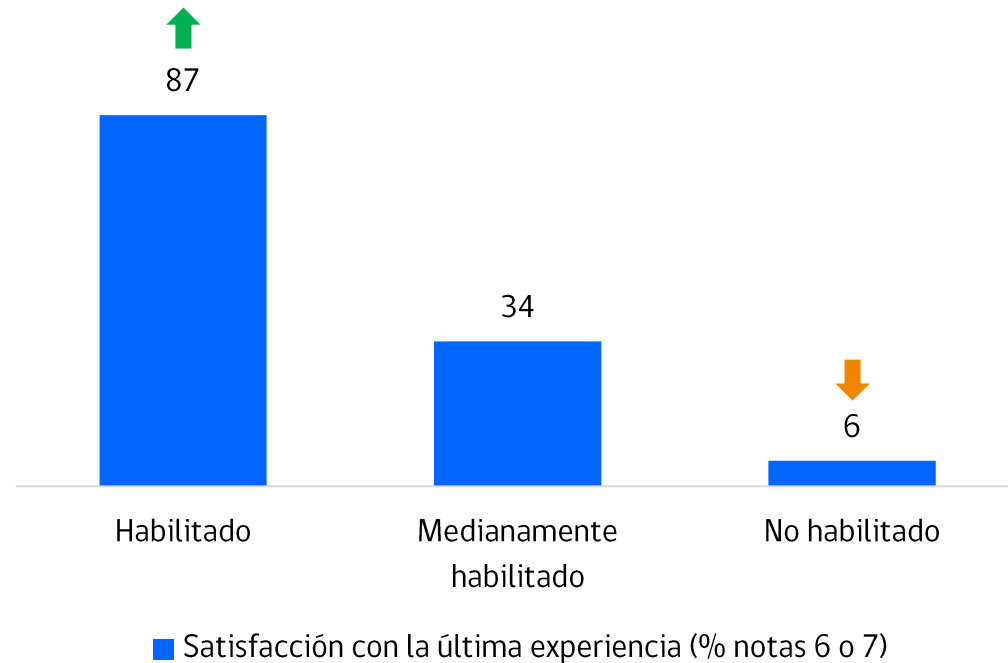
Los canales mejor evaluados por las personas usuarias son el presencial y digital, con un 69% y 68% de evaluaciones con notas 6 o 7, respectivamente.



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 inferior a todo el resto de categorías dentro de una variable.

Satisfacción con la última experiencia, según nivel de habilitación

Personas usuarias más habilitadas (con mayor conocimiento del trámite) suelen mostrarse más satisfechas con la última experiencia.



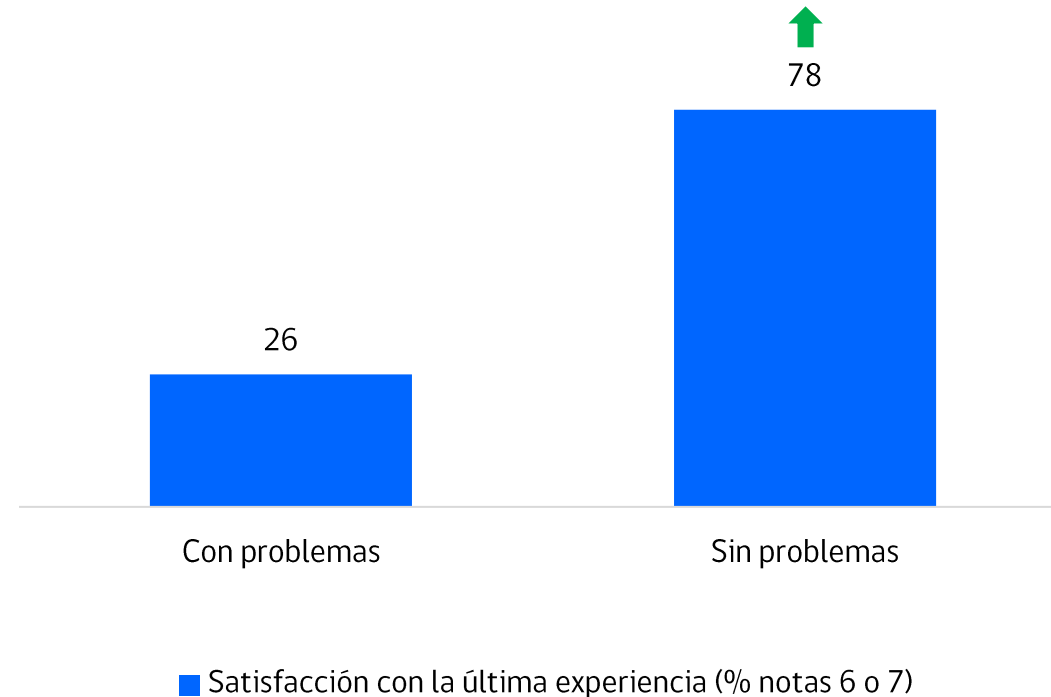
Nota: El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite, y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. Los resultados muestran el 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.

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

Satisfacción con la última experiencia, según problemas en el trámite

Las personas se declaran más satisfechas frecuentemente con los trámites, cuando no enfrentan problemas durante el proceso.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Las preguntas corresponden a “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/hasta la fecha actual?”.

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

Instituciones participantes por categorías funcionales

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

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

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

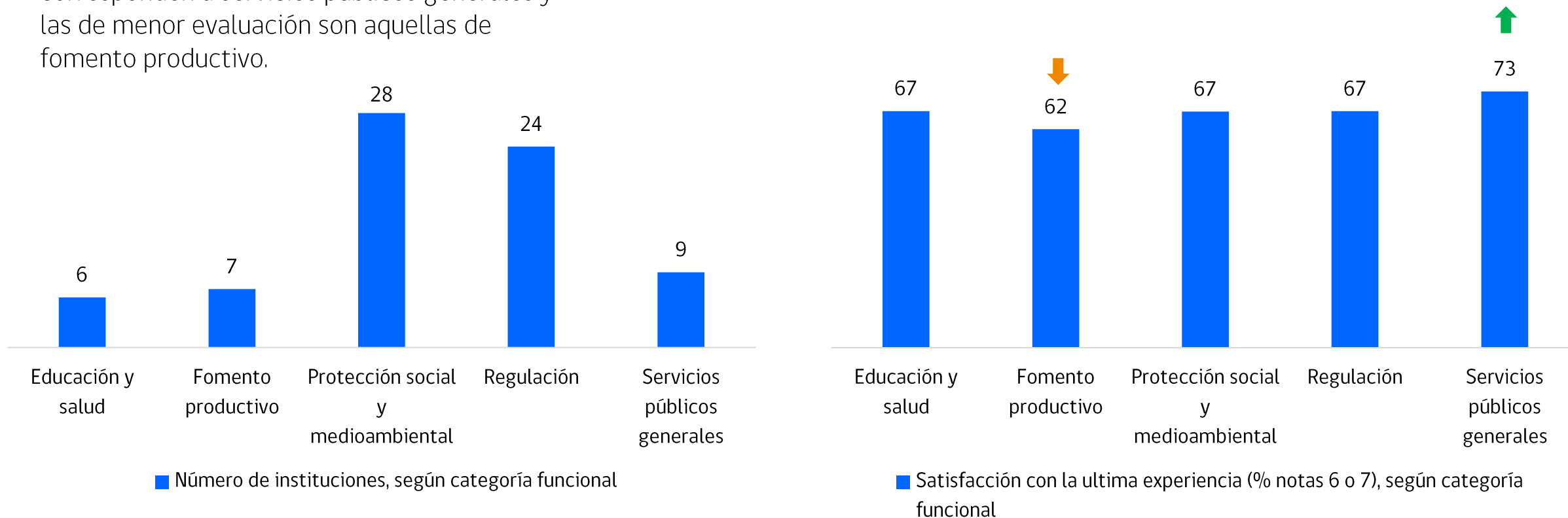
EDUCACIÓN Y SALUD

- 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 (Compin)

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

Cuando se clasifican las instituciones según sus funciones, se observa que las mejor evaluadas corresponden a servicios públicos generales y las de menor evaluación son aquellas de fomento productivo.



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

MEDICIÓN 2023

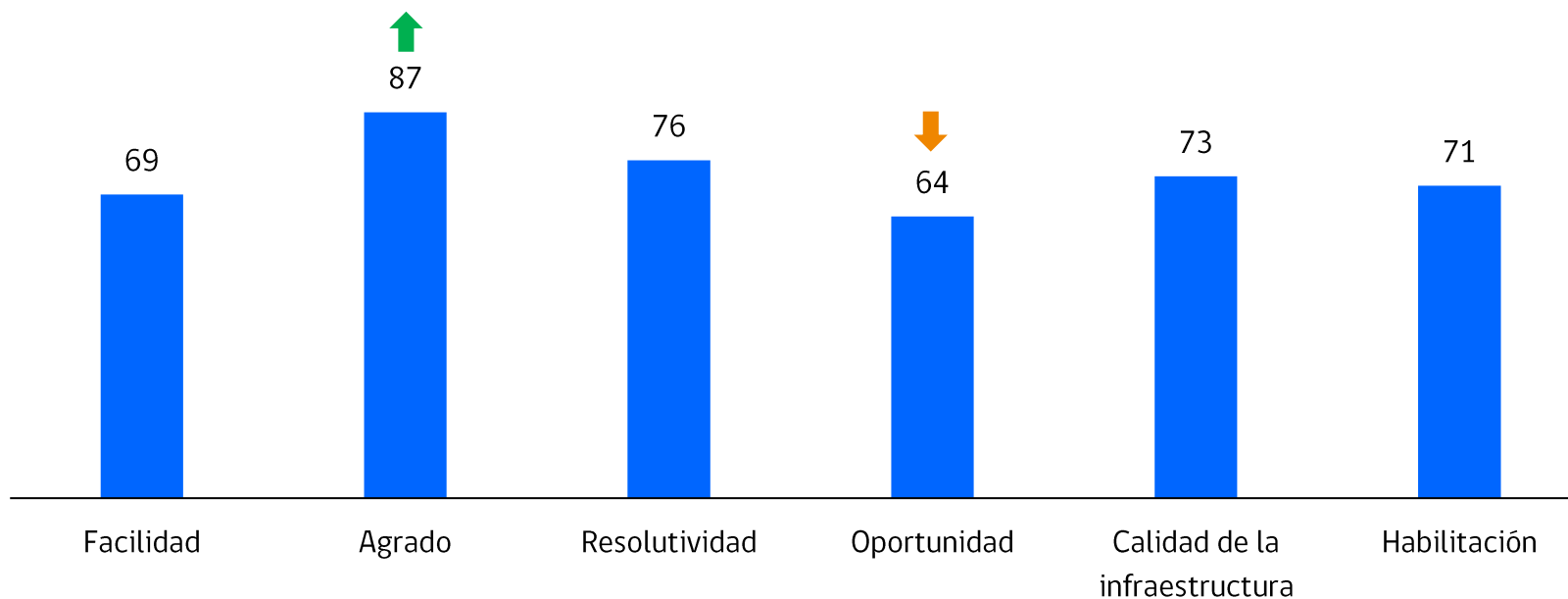
Atributos de la experiencia y de la institución



Atributos de la experiencia

Todos los atributos de la experiencia son evaluados con nota 6 o 7 por más del 60% de las personas usuarias.

El atributo de la experiencia mejor evaluado es el agrado (87%), seguido de la resolutiveidad (76%). Las mayores oportunidades de mejora se observan en la oportunidad (64%) y la facilidad del trámite (69%).



■ Atributos de la experiencia (% notas 6 y 7)

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.

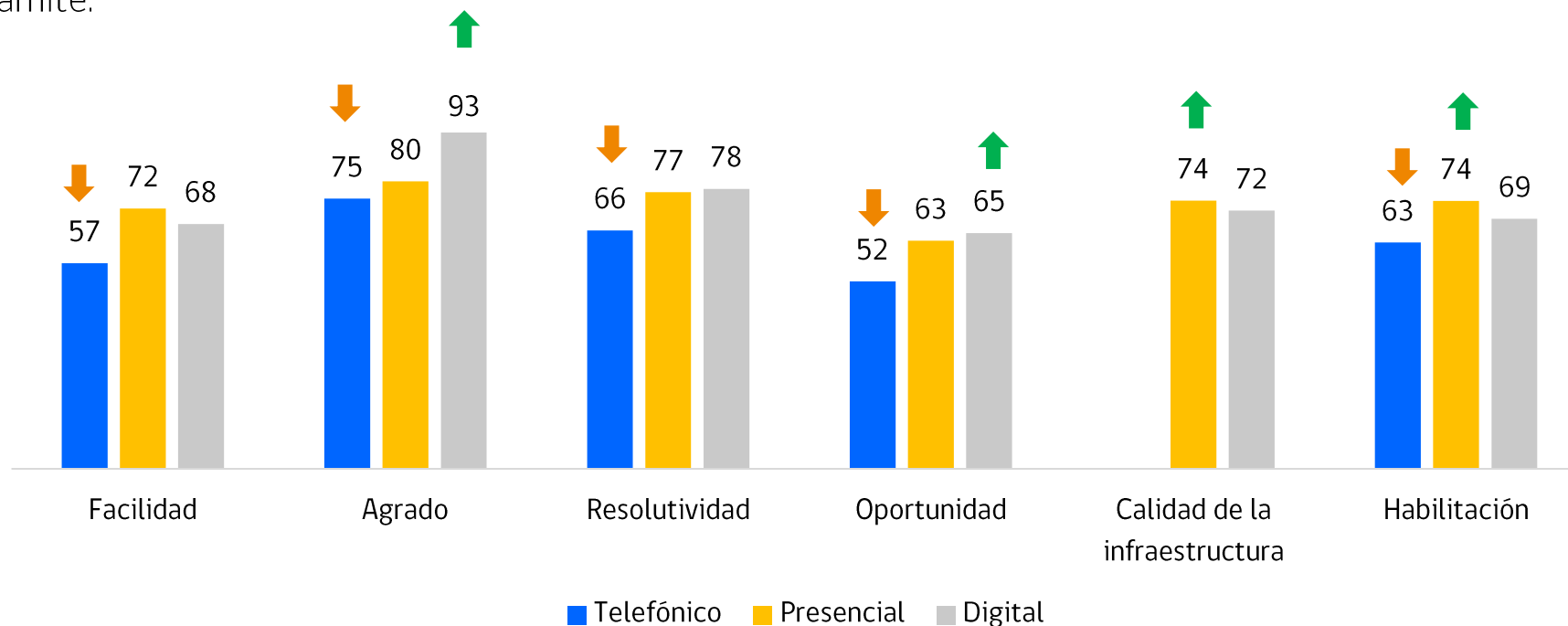
Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde.

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, según canal de atención

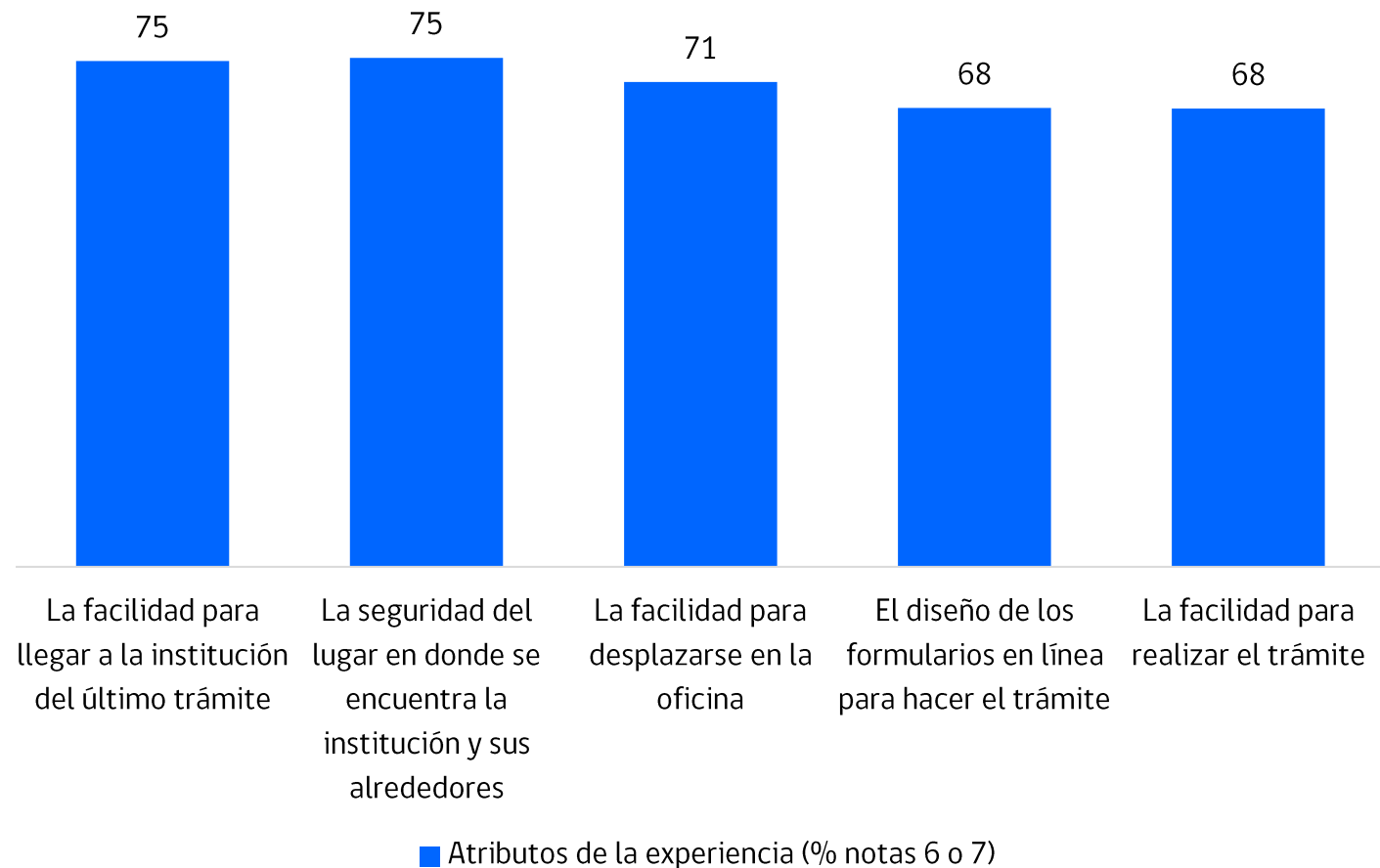
Los atributos de agrado y resolutiveidad son los mejor evaluados, especialmente en canal presencial y digital. En tanto, los atributos peor evaluados corresponden al canal telefónico, particularmente en lo referido a la oportunidad y facilidad del trámite.



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 y los canales disponibles por pregunta, revisar Anexos.
Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde.
La apertura de canal corresponde a información entregada por las personas usuarias.
La flecha verde indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente superior a todo el resto de categorías dentro de una variable.
La flecha naranja indica que la categoría presenta un nivel de satisfacción estadísticamente inferior a todo el resto de categorías dentro de una variable.

Atributos de la experiencia: Facilidad

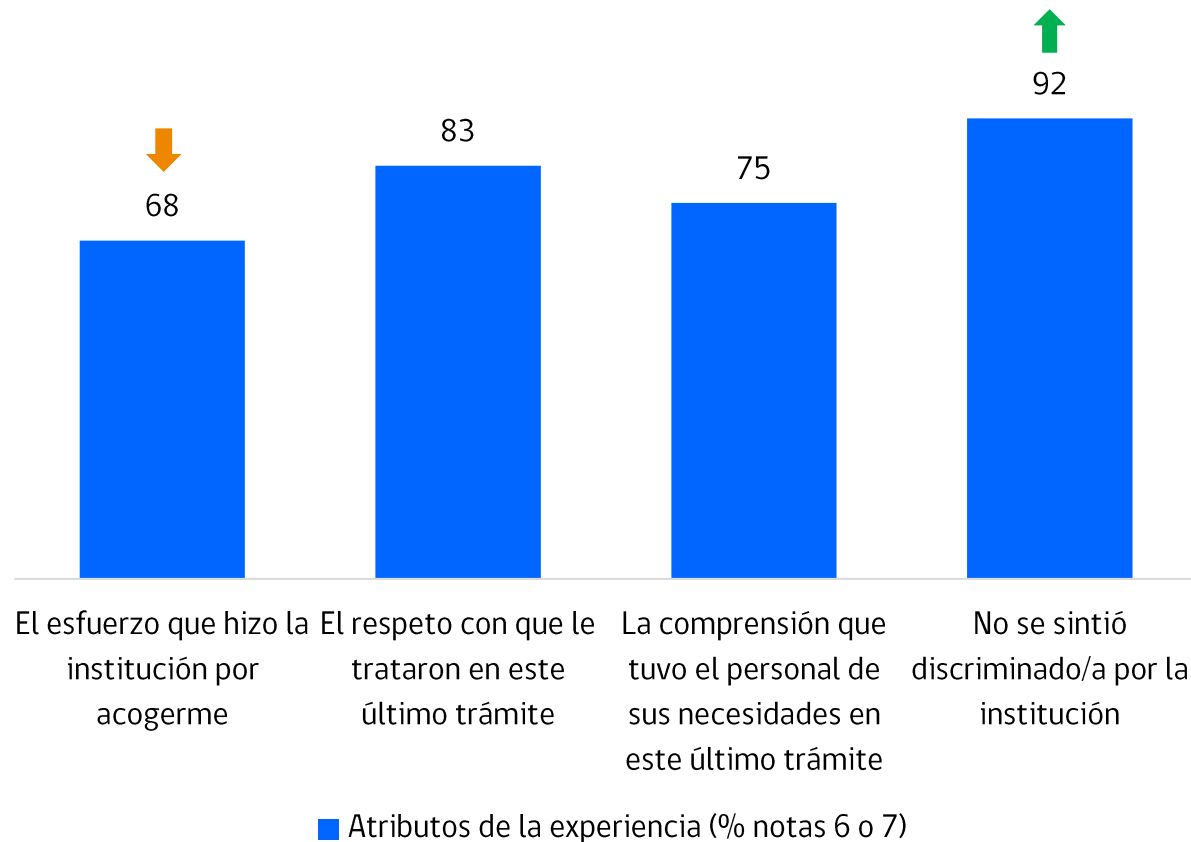
Todos los atributos referidos a la facilidad del trámite son evaluados con nota 6 o 7 por 68% o más de las personas usuarias, pudiendo incorporar mejoras en el diseño de los formularios en línea para hacer el trámite y en la facilidad para realizar el trámite.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para 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.

Atributos de la experiencia: Agrado

Todos los atributos referidos a agrado son evaluados con nota 6 o 7 por 68% o más de las personas usuarias, pudiendo incorporar mejoras en el esfuerzo realizado por la institución por acoger a las personas usuarias.

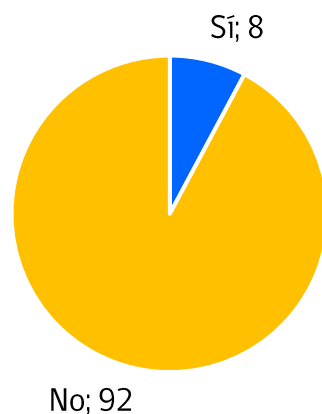


Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para revisar el detalle de las preguntas que compone cada atributo, revisar Anexos. Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones 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: Agrado

La mayoría de las personas 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 que la solicitud no se tomó en cuenta y por su edad.

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 (%)

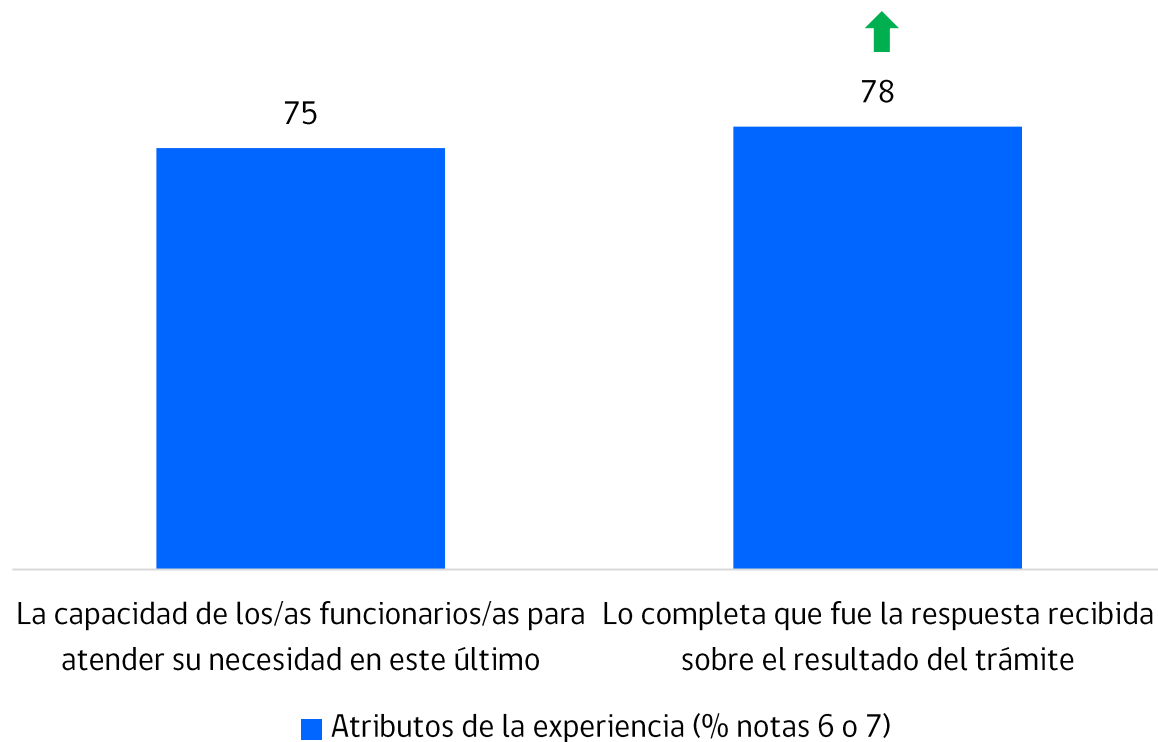


Nota: Las preguntas corresponden a "En términos generales, ¿durante este último trámite se sintió discriminado/a por la institución" y "Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a".

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

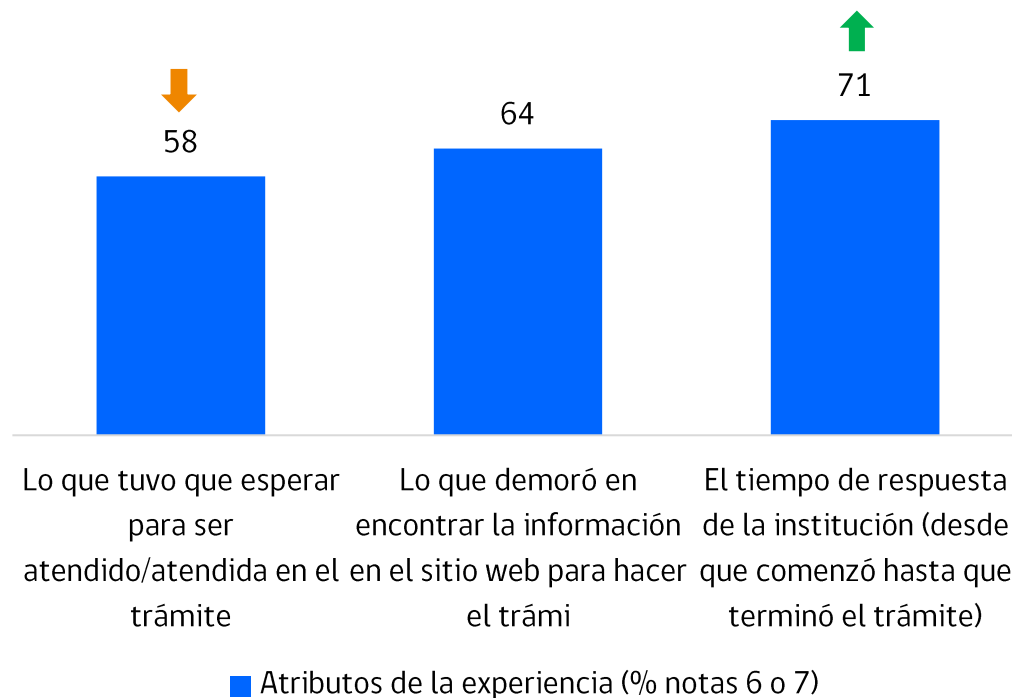
Los atributos referidos a resolutividad de las instituciones en los trámites son evaluados con nota 6 o 7 por un 75% o más de las personas usuarias, destacando lo completa de las respuestas recibidas sobre el resultado del trámite.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Para 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.

Atributos de la experiencia: Oportunidad

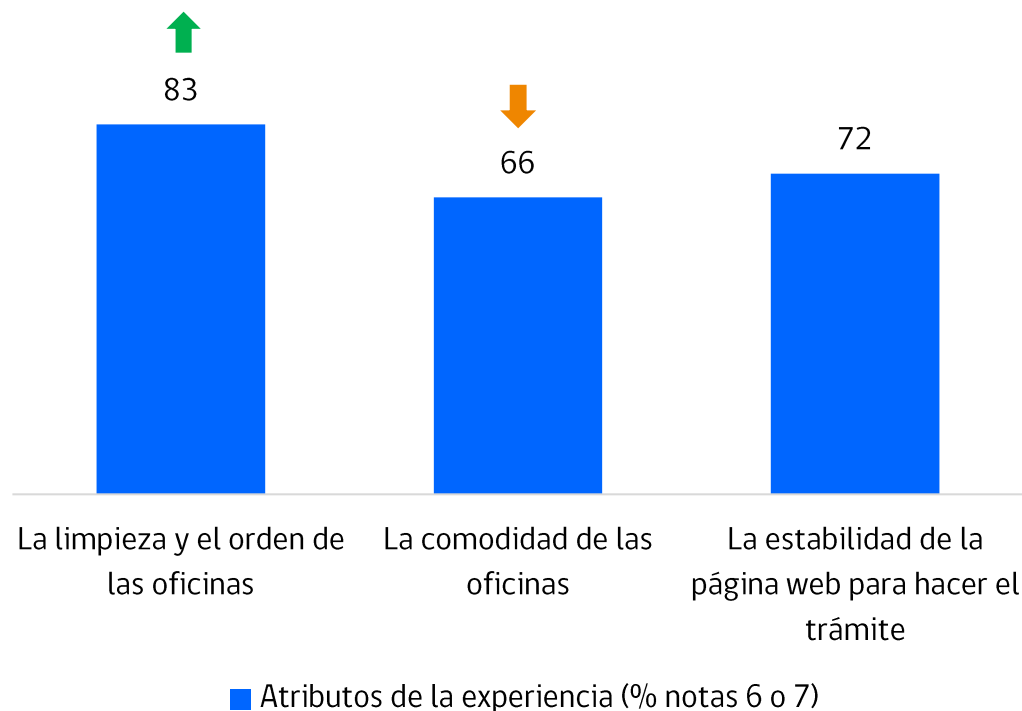
Respecto del atributo oportunidad, 71% de las personas usuarias evalúan satisfactoriamente el tiempo de respuesta de la institución, proporción que cae a 58% respecto del tiempo de espera para ser atendidos/as.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. 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: Calidad de la infraestructura

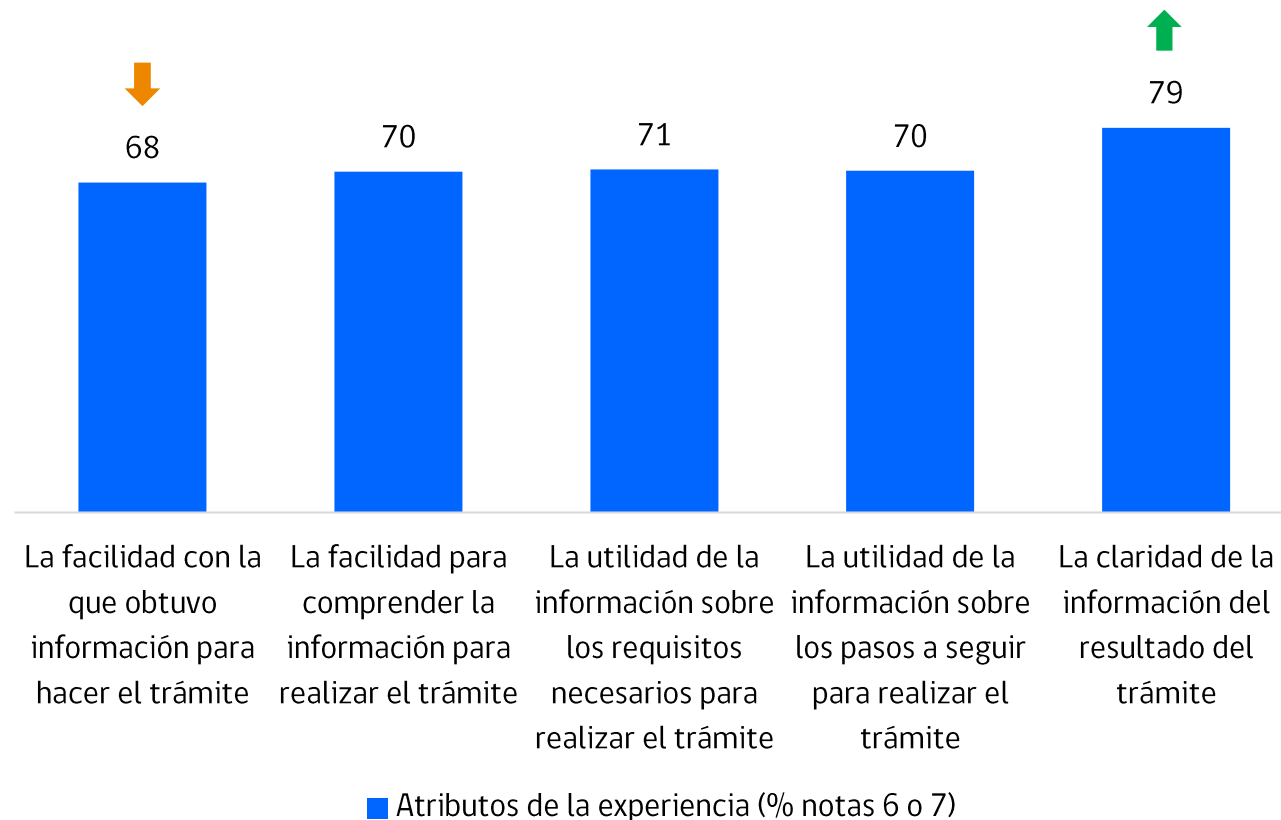
La limpieza y el orden de las oficinas es el aspecto mejor evaluado del atributo de infraestructura, mientras que, se podría mejorar especialmente en la comodidad de las oficinas.



Nota: El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos. 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: Habilitación

Todos los atributos de habilitación son evaluados con nota 6 o 7 por 68% o más de las personas usuarias, destacando la evaluación favorable de la claridad de la información del resultado del trámite y pudiendo mejorar en facilitar el acceso a 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 revisar el detalle de las preguntas que compone cada atributo, revisar Anexos.

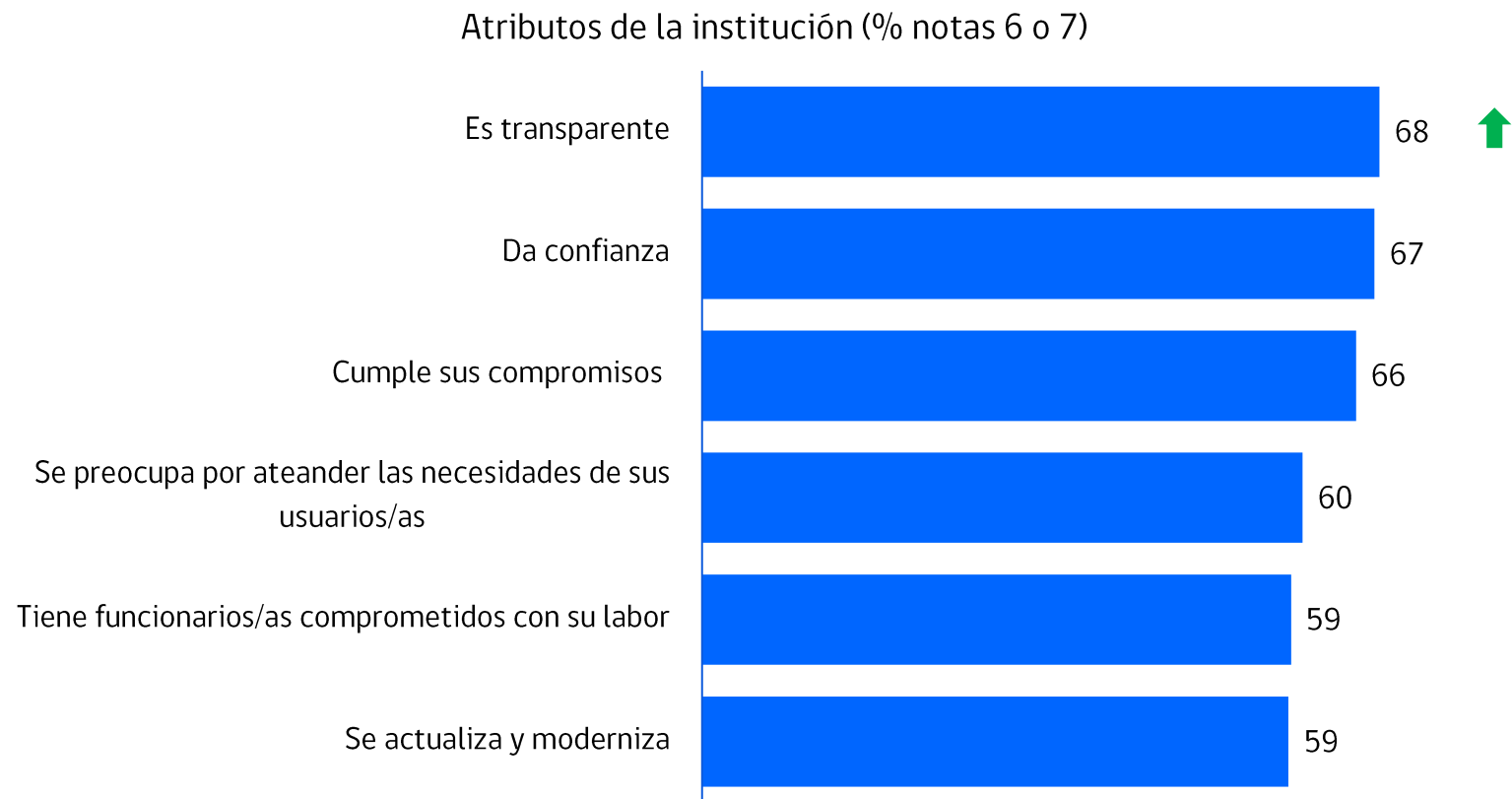
Para la construcción de los indicadores, no se consideran aquellas observaciones que corresponden a las categorías no sabe o no responde. El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite, y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.

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 institución

Dos de cada tres personas usuarias declaran 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 atributos con nota 6 o 7), pudiendo mejorar en contar con funcionarios/as comprometidos con su labor y en que la institución se actualice y modernice.



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 a todo el resto de categorías.

> Principales resultados

- La versión 2023 de MESU contó con la participación de **74 instituciones** y se aplicaron **68.353 encuestas**. Se incorporan ajustes metodológicos, en colaboración con OCDE, para potenciar el **uso de la información**.
- La **mayoría de las personas evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia (68%)**. Lo mismo ocurre con la evaluación general de la institución (64%).
- Los **canales mejor evaluados** por las personas usuarias son el **presencial y digital**, con un 69% y 68% de evaluaciones con notas 6 o 7, respectivamente.
- El atributo de la experiencia mejor evaluado es el **agrado (87%)**, seguido de la **resolutividad (76%)**. Las mayores oportunidades de mejora se observan en la **oportunidad (64%)** y la **facilidad del trámite (69%)**.

➤ Página web

Resultados Medición de Satisfacción Usuaría 2023

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

Sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria Medición de satisfacción usuaria Información de interés

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

La Agenda de Modernización del Estado busca diseñar una hoja de ruta en el Estado, que permita apalancar la transformación en pro de construir una nueva relación del Estado con las personas, permitiendo la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de **eficiencias**, Servicios Ciudadanos y Experiencia Usuaría es una de las categorías temáticas de la Agenda de Modernización del periodo 2022 a 2026 y cuyo propósito es mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía, eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y con foco en las personas y la experiencia usuaria.

En línea con lo anterior, se crea un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de las personas en sus interacciones con el Estado. Este sistema busca que se implementen **iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben servicios del Estado**, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora.

Conoce la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026

Revisa a continuación un video del ministro de Hacienda Mario Marcel presentando el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Mario Marcel Cutilell
Ministro de Hacienda

en prácticas que permitan mejorar

0:00 / 2:19

Medición de Satisfacción Usuaría

La Medición de Satisfacción Usuaría es una encuesta anual que utiliza un cuestionario estandarizado para recoger retroalimentación de personas usuarias acerca de su experiencia interactuando con instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. Su objetivo es identificar oportunidades para la mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.

- Metodología
- Resultados
- Documentos

Noticias

Congreso despachó a Ley proyecto que moderniza el sistema de compras públicas
21-09-2023

Presidente Boric recibió informe de la Comisión Asesora Ministerial para la Regulación de la Relación entre las Instituciones sin Fines de Lucro y el Estado
28-08-2023

Hacienda expone en Comisión de Seguridad del Senado e inicia la tramitación del proyecto de ley de Inteligencia Económica Contra el Delito
19-07-2023

Secretaría de Modernización

SÍTIOS RELACIONADOS
Secretaría de Modernización
Ministerio de Hacienda

MINISTERIO DE HACIENDA
Teatinos 120, Santiago de Chile
Fono: +56 2 2628 3500

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

Donde podrán revisar los resultados, conocer la metodología y descargar toda la documentación de la Medición de Satisfacción Usuaría.

Más recursos disponibles para potenciar la experiencia usuaria en el Estado
Curso: [Mejorando la experiencia usuaria para la confianza](#)



MEDICIÓN 2023

Anexos



Ficha técnica

Medición de Satisfacción Usuaría 2023

Error muestral	La muestra encuestada es representativa de las personas usuarias de los trámites y servicios de 74 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	Julio a octubre de 2023.
Modo de aplicación	Encuestas telefónicas mediante sistema CATI y encuestas web mediante sistema CAWI.
Muestra efectiva	68.353 encuestas realizadas 39.403 encuestas telefónicas y 28.950 encuestas web
Duración promedio	14,6 minutos.
Informante	Personas usuarias de 74 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	<ul style="list-style-type: none">• Entrevista voluntaria.• Base de datos con acceso público.

Instituciones participantes MESU,

periodo 2015-2023

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

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

Preguntas atributos de la experiencia

Atributos	Preguntas
FACILIDAD	<ul style="list-style-type: none">La facilidad para llegar a la institución del último trámiteLa seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededoresLa facilidad para desplazarse en la oficinaEl diseño de los formularios en línea para hacer el trámiteLa facilidad para realizar el trámite
AGRADO	<ul style="list-style-type: none">El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la personaEl respeto con que le trataron en el trámiteLa comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámiteEn términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?
RESOLUTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none">La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámiteLo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite
OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none">Lo que tuvo que esperar para ser atendido/a en el trámiteLo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámiteEl tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)
CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none">La limpieza y el orden de las oficinasLa comodidad de las oficinasLa estabilidad de la página web para hacer el trámite
HABILITACIÓN	<ul style="list-style-type: none">La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámiteLa facilidad para comprender la información para realizar el trámiteLa utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámiteLa utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámiteLa claridad de la información del resultado del trámite



Medición de Satisfacción Usuaría

RESULTADOS 2023