



Medición de
Satisfacción
Usuaría

Libro de códigos – Base de datos

MESU 2023

Documento Metodológico MESU N° 3/2024
26 enero 2024

Tabla de contenidos

I. Presentación	3
II. Medición de Satisfacción Usuaría	4
1. Antecedentes.....	4
2. Objetivos de la Medición.....	5
3. Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaría.....	5
4. Descripción del Cuestionario	7
III. Diccionario de Variables y Códigos	9
1. Variables de Identificación	9
2. Elementos para el análisis de la información MESU	12
3. Filtro de Consentimiento	13
4. Módulo Filtro	13
5. Módulo Identificación de trámite y canal	14
6. Modulo Atributos de la experiencia	17
7. Módulo Evaluación del trámite.....	24
8. Módulo Problemas	33
9. Módulo Atributos de la institución	35
10. Módulo Evaluación general de la institución	36
11. Módulo Trato Igualitario.....	37
12. Módulo Caracterización sociodemográfica	38
13. Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado.....	44
IV. Anexos	47
1. Sintaxis de Indicadores	47

I. Presentación

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda pone a disposición del público la Base de Datos de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) 2023 que incluye las respuestas a todos los módulos del cuestionario.

Este documento presenta el Libro de Códigos de las variables de la Base de Datos de MESU 2023. El capítulo II describe sucintamente la Medición de Satisfacción Usuaría y entrega algunos antecedentes acerca de la versión 2023 de la encuesta a personas usuarias utilizada para recolectar datos para la medición¹. El capítulo III presenta las variables de identificación y el diccionario de variables y códigos que componen la base de datos.

¹ Para más información acerca de la metodología, conceptos e indicadores, revisar Documento Metodológico N° 1 de Diseño muestral y análisis de resultados.

II. Medición de Satisfacción Usuaría

1. Antecedentes

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda busca aportar en la mejora de la satisfacción de las personas usuarias del Estado a partir de diversas iniciativas. Una de ellas es la coordinación de la Encuesta para la Medición de Satisfacción Usuaría (en adelante, MESU). Esta encuesta comenzó a ser levantada en Chile en el año 2015, como parte de un Programa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Hacienda, orientado a mejorar la gestión pública y la satisfacción ciudadana en Chile. Desde entonces, corresponde a la Secretaría de Modernización del Estado la coordinación de las diversas instituciones públicas cuyos servicios son consultados en cada versión de la encuesta, el diseño del cuestionario, la contratación de una empresa/institución para el levantamiento y procesamiento de los datos cuantitativos y cualitativos recolectados, y el posterior análisis y difusión de resultados.

Entre los años 2019 y 2022, la medición del indicador de satisfacción neta de los/as usuarios realizada a partir de datos de MESU, fue parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de diversas instituciones públicas. A partir del año 2023, como parte de las iniciativas del eje transversal de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 “Servicios Ciudadanos y experiencia usuaria” el PMG considera un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría cuyo objetivo es “mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora”².

De este modo, se ha avanzado desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio, hasta el uso de este tipo de información para la toma de decisiones de gestión y la generación de planes de mejoramiento. En este marco, MESU 2023 contribuye a la realización de diagnósticos con datos actualizados de la percepción de los usuarios de 74 instituciones públicas participantes en el estudio.

Cabe destacar que, dada la relevancia de MESU para la identificación de brechas de satisfacción usuaria y la detección de espacios de mejora, el Ministerio de Hacienda suscribió en 2022 un convenio con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) que contempla la revisión de cómo la retroalimentación ciudadana y usuaria es utilizada para apoyar la entrega de servicios ofrecidos por instituciones públicas, de tal modo que estos servicios se centren más en sus personas usuarias y se fortalezca el uso de datos de gestión para el diseño y provisión de servicios. En el marco de este convenio, OCDE ha realizado un conjunto de recomendaciones respecto del diseño, recolección y análisis de encuestas de calidad de servicio y satisfacción usuaria que comenzaron a implementarse en MESU 2023.

² Para más información acerca del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, revisar <https://satisfaccion.gob.cl/sistema-calidad>.

En 2023, el proceso de recolección de datos fue contratado vía licitación pública (ID 851556-1-LR23), resultando adjudicado a la empresa Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A. Conforme las bases de licitación, se contempla una fase cuantitativa (levantamiento de datos de encuesta y procesamiento correspondiente) y otra cualitativa (grupos focales a personas usuarias y funcionarias de cada institución, en desarrollo en el período diciembre 2023 – febrero 2024).

2. Objetivos de la Medición

El objetivo general de MESU 2023 es desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile.

Este objetivo general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

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

3. Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaría

La Medición de Satisfacción Usuaría es gestionada anualmente por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda desde el año 2015, incluyendo el proceso de diseño, contratación y supervisión del levantamiento de encuestas, el procesamiento de datos y el análisis y difusión de resultados.

MESU 2023 recolectó retroalimentación de personas usuarias de 74 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile, respecto de su experiencia interactuando a través de los distintos canales de atención entre agosto de 2022 y julio de 2023.

La siguiente ficha resume los antecedentes técnicos de MESU 2023:

Tabla 1. Ficha Técnica MESU 2023

Ficha Técnica MESU 2023	
Organismo responsable	Ministerio de Hacienda
Organismo ejecutor del levantamiento de datos	CADEM
Población objetivo	Personas usuarias de los canales de atención y trámites de 74 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile
Principales unidades de análisis	Personas usuarias e instituciones
Marco muestral	Totalidad de personas usuarias con datos de contacto que interactuaron a través de los trámites y canales de atención de cada institución entre agosto de 2022 y julio de 2023.
Diseño de la muestra	Probabilístico estratificado. La unidad final de selección es la persona usuaria que realiza un trámite a través de un canal de atención determinado.
Representatividad	Personas usuarias de los canales de atención de las instituciones participantes.
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, a nivel nacional. La muestra fue seleccionada aleatoriamente y estatificada por canal para cada institución. El error muestral efectivo es de máximo 5,0% para cada canal de atención medido.
Periodo de trabajo de campo	Julio a octubre de 2023.
Modo de aplicación	Encuestas telefónicas mediante sistema <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> (CATI), encuestas web mediante sistema <i>Computer Assisted Web Interviewing</i> (CAWI)
Duración promedio	14,6 minutos
Informante	Personas usuarias de 74 instituciones públicas de Chile.
Otros	Entrevista voluntaria Base de datos con acceso público

Fuente: Medición de Satisfacción Usuaría 2023.

4. Descripción del Cuestionario

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023 está conformado por los siguientes módulos: Saludo de bienvenida; Filtro; Identificación de trámite y canal; Atributos de la experiencia; Evaluación del trámite; Problemas; Atributos de la imagen; Evaluación general de la institución; Trato igualitario; y Caracterización sociodemográfica. Entre las características del cuestionario, cabe mencionar:

- Existen dos modalidades de levantamiento (Telefónica mediante sistema CATI y Web mediante sistema CAWI), por lo que existen leves ajustes en las instrucciones para la persona encuestadora, dependiendo de la modalidad.
- 73 instituciones cuentan con el mismo cuestionario. Sólo se considera una versión específica para la Dirección de Presupuestos, debido a que sus personas usuarias corresponden a personas funcionarias del Estado. Por esta razón, en la sección III. Diccionario de Variables y Códigos existen algunas excepciones de variables para el caso de DIPRES, que se explican, sea el caso, en cada Módulo.

A continuación, se explican los objetivos de cada módulo del cuestionario.

Saludo de Bienvenida

- El objetivo de este módulo es saludar a la persona entrevistada, presentar a la persona encuestadora y la empresa que contacta, así como también informar acerca del motivo del contacto. A continuación, se informa acerca de la utilidad e importancia de la respuesta que se busca obtener ya que éstas serán utilizadas para mejorar los servicios públicos del país, y que la información será tratada bajo secreto estadístico. Por último, se solicita consentimiento de la persona para responder la encuesta, y participar de esta forma en el estudio MESU 2023.

Módulo Filtro

- El objetivo de este módulo es identificar si la persona encuestada efectivamente realizó el trámite en la institución indicada en los registros administrativos entregados por ésta para el diseño del estudio. Adicionalmente, permite filtrar y dejar fuera de la muestra recolectada a personas que son parte de la misma institución donde se realizó el trámite

Módulo de Identificación de Trámite y Canal

- El objetivo del módulo es identificar características básicas del último trámite realizado por la persona entrevistada en la Institución indicada. Estas características son: el motivo del trámite, el canal de atención utilizado, y el conocimiento del estado del trámite, entre otros.

Módulo Atributos de la Experiencia

- El objetivo de este módulo es obtener información sobre distintos aspectos que afectan la satisfacción del usuario/a cuando realiza un trámite, tales como el acceso a la información, la

calidad de la infraestructura, el buen trato, el servicio oportuno, la proximidad geográfica de la institución y la eficacia del servicio.

Módulo Evaluación del Trámite

- El objetivo de este módulo es obtener información sobre la satisfacción de las personas usuarias con el último trámite y su opinión sobre cómo podría mejorar la institución la prestación del servicio que ofrece.

Módulo Problemas

- El objetivo de este módulo es conocer si la persona usuaria tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución, hasta que respondieron (o no) a su requerimiento; en caso de que existiera algún problema permite tipificarlo y conocer la evaluación de la persona con respecto a la resolución del problema.

Módulo Atributos de la Institución

- El objetivo de este módulo es conocer la evaluación usuaria sobre ciertos atributos de la imagen institucional, tales como da confianza, es transparente, se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as, cumple sus compromisos, se actualiza y moderniza, y tiene funcionarios/as comprometidos con su labor.

Módulo Evaluación General de la Institución

- El objetivo de este módulo es conocer la evaluación usuaria sobre la Institución, independientemente de su última experiencia realizando trámites en ella; así como también, conocer la frecuencia con que las personas han asistido a la Institución durante los últimos años.

Módulo Trato Igualitario

- El objetivo de este módulo es consultar si los usuarios/as cuando realizaron el trámite, recibieron un trato justo y sin prejuicios, es decir, sin importar su origen étnico, género, apariencia, orientación sexual, religión, discapacidad, situación económica, entre otros.

Módulo Caracterización Sociodemográfica

- El objetivo de este módulo es conocer las características sociodemográficas de las personas encuestadas, diferenciando por personas naturales y usuarios/as organizacionales, por sexo, edad, región, nivel educacional, situación laboral, ocupación, cantidad de integrantes del hogar, entre otras.

III. Diccionario de Variables y Códigos

En este capítulo se presentan las variables de identificación y, más generalmente, las variables e indicadores de los distintos módulos que componen la base de datos MESU 2023, junto a algunos elementos estadísticos para el análisis de los datos. La descripción de variables se realiza para cada uno de los nueve módulos que componen la base de datos, además de las variables de identificación y un conjunto de variables (indicadores) creados por la Secretaría de Modernización para fines de análisis. En cada sección, se presenta el detalle de los códigos de respuesta observados y sus frecuencias; en el caso de las variables continuas se entrega la información de registros válidos (entendiendo como valores válidos aquellos mayores que cero) y blancos en cada una de ellas.

Cabe mencionar que en el cuestionario MESU 2023 existen varias preguntas que contienen la opción “Otro”, donde el entrevistado/a puede entregar mayores detalles de su respuesta abiertamente. Luego, en el proceso de elaboración de la base de datos MESU 2023, se analizó las respuestas que entregaron los usuarios/as en esa alternativa y se procedió a sistematizarlas, de manera de incorporarlas en las categorías existentes o creando nuevas categorías. En el caso que no se pudiese incorporar alguna respuesta de la alternativa “otro” a una categoría existente u nueva, se mantuvo en la alternativa “Otro”.

Por lo tanto, todas las variables que se terminan en “_FIN” (ejemplo: P3_FIN, P6_FIN, P22A_FIN), corresponden a variables que integran las respuestas de las personas entrevistadas en las categorías originales de cada pregunta del cuestionario de MESU 2023, y una recodificación de las respuestas que las personas entrevistadas señalan en las alternativas “Otro” u “Otra” de esas mismas preguntas.

1. Variables de Identificación

Las variables de identificación son aquellas que permiten caracterizar las distintas unidades de análisis de la encuesta. En el caso de MESU 2023 contamos con el código de cada institución.

La variable de identificación de la institución se detalla a continuación:

Variable	Descripción
ID_INSTITUCION	Código de cada Institución

1.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
ID_INSTITUCION	Código Institución	502	Subsecretaría del Interior	414
		505	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo	398
		508	Subsecretaría de Prevención del Delito	393
		601	Subsecretaría de Relaciones Exteriores	873
		701	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	435
		702	Servicio Nacional del Consumidor	2.411
		704	Servicio Nacional de Pesca	935
		706	Corporación de Fomento de la Producción	641
		707	Instituto Nacional de Estadísticas	496
		709	Servicio Nacional de Turismo	1.016
		716	Servicio de Cooperación Técnica	1.370
		723	Instituto Nacional de Propiedad Industrial	1060
		725	Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	422
		802	Dirección de Presupuestos	300
		803	Servicio de Impuestos Internos	2.243
		804	Servicio Nacional de Aduanas	902
		805	Servicio de Tesorerías	1.319
		807	Dirección de Compras y Contratación Pública	860
		815	Dirección Nacional del Servicio Civil	681
		831	Comisión para el Mercado Financiero	388
		901	Subsecretaría de Educación	1.434
		902	Superintendencia de Educación	1.143
		909	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	1.514
		911	Junta Nacional de Jardines Infantiles	1.089
		990	Subsecretaría de Educación Superior	532
		1001	Subsecretaría de Justicia	732
		1002	Servicio de Registro Civil e Identificación	2.096
		1003	Servicio Médico Legal	516
		1009	Defensoría Penal Pública	564
		1121	Dirección General de Aeronáutica Civil	384
		1204	Dirección General de Aguas	387
		1207	Superintendencia de Servicios Sanitarios	790
		1303	Instituto de Desarrollo Agropecuario	604
		1304	Servicio Agrícola y Ganadero	1.339
1305	Corporación Nacional Forestal	817		
1401	Subsecretaría de Bienes Nacionales	984		
1502	Dirección del Trabajo	1.466		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		1504	Dirección General de Crédito Prendario	627
		1505	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	2257
		1506	Superintendencia de Seguridad Social	1.744
		1507	Superintendencia de Pensiones	1.550
		1509	Instituto de Previsión Social	2.062
		1510	Instituto de Seguridad Laboral	750
		1513	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	1.275
		1514	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	1.425
		1602	Fondo Nacional de Salud	2.453
		1604	Instituto de Salud Pública	386
		1609	Subsecretaría de Salud Pública Compin	1.031
		1611	Superintendencia de Salud	1.875
		1801	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	848
		1822	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Antofagasta	387
		1824	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Coquimbo	388
		1825	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso	730
		1826	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Ohiggins	387
		1827	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Maule	391
		1828	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío	387
		1829	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Araucanía	387
		1830	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Lagos	385
		1833	Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana	1.367
		1835	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Arica y Parinacota	384
		1901	Subsecretaría de Transportes	1.164
		1902	Subsecretaría de Telecomunicaciones	1.195
		2101	Subsecretaría de Servicios Sociales	791
		2102	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	1.423
		2106	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	786
		2108	Servicio Nacional del Adulto Mayor	387
		2404	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	961
		2501	Subsecretaría del Medio Ambiente	418
		2503	Superintendencia de Medio Ambiente	386
		2602	Instituto Nacional de Deportes	545

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		2702	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	810
		2903	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	1.045
		3002	Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo	640
		120204	Dirección de Vialidad	378
		Total		68.353

2. Elementos para el análisis de la información MESU

Los elementos para el análisis de la información MESU son las variables de segmentación o llave y los ponderadores y factores de expansión. Ambos elementos son esenciales para entender y extraer conocimiento de la información MESU.

2.1 Variables de segmentación o llave

Una variable de segmentación o llave permite clasificar la información en categorías que comparten características similares, esto permite realizar análisis más detallados. En el caso de MESU 2023 contamos con el código de cada institución.

Unidad	Llave
Institución	ID_INSTITUCION

2.2 Ponderadores y factores de expansión

Con el objetivo de mantener la naturaleza probabilística del diseño, es necesario aplicar ajustes de post estratificación para corregir las distribuciones muestrales. Para esto, se calculan los ponderadores de cada observación. Esto significa que se estima el factor corrector que le corresponde a cada unidad seleccionada de acuerdo con el diseño muestral utilizado.

Cabe destacar que el diseño muestral para cada institución sirve de base para el balance de los estratos definidos como los relevantes para el levantamiento de información. En el caso de MESU 2023, estos corresponden al canal de atención disponible por institución.

Con el objetivo de mantener la naturaleza probabilística del diseño es necesario aplicar ajustes de post estratificación para corregir las distribuciones muestrales. Esta post estratificación dio origen a:

- Factores de expansión (F_EXPAN): Los factores de expansión dan cuenta de la magnitud de personas usuarias que interactúan con la institución durante un año, y esto puede jugar un rol relevante a la hora de describir o estimar relaciones e indicadores a nivel e interinstitucional. Se recomienda a las personas investigadoras utilizar los factores de expansión para describir los

datos o realizar presentaciones de resultados a nivel de frecuencias (cantidades), o bien cuando deseen realizar análisis entre 2 o más instituciones.

- Factores de ponderación o ponderadores (POND): Los ponderadores permiten hacer estadística descriptiva considerando la distribución original de la muestra con respecto al universo de cada institución, en términos de la cantidad de personas encuestadas de esa institución. Además, la utilidad de los ponderadores radica en que permiten inferir estadísticamente, considerando la precisión correcta de la muestra basada en el tamaño de muestra real (n) y no en el tamaño expandido (N). Lo anterior, cuando la persona investigadora busque realizar análisis estadísticos avanzados a nivel de cada institución.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
F_EXPAN	Factor de expansión		Válidos	68.353
		Total		68.353
POND	Ponderador institucional		Válidos	68.353
		Total		68.353

3. Filtro de Consentimiento

Al inicio de la MESU 2023 el encuestador/a realiza una presentación al entrevistado/a donde se le informa que los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile y se le pregunta si está de acuerdo con participar. La variable FILTRO_CONSENTIMIENTO reúne las respuestas de esta pregunta.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FILTRO_CONSENTIMIENTO	Los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile. ¿Está de acuerdo con participar?	1	Sí	68.053
			Blancos	300
		Total		68.353

4. Módulo Filtro

Como se indicó anteriormente en la sección II. Medición de Satisfacción Usuaría, en descripción del cuestionario, la Dirección de Presupuestos considera una versión de cuestionario específica. Por lo

mismo, a diferencia de las demás instituciones, la pregunta P1_2_DIPRES contiene las respuestas de los usuarios y usuarias que realizaron algún proceso con DIPRES³.

4.1 Código de variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P1	Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted tomó contacto con [LA INSTITUCIÓN] ¿Es correcta esta información?	1	Sí	68.353
		Total		68.353
P1_2_DIPRES	Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted participó en un proceso de la Dirección de Presupuestos ¿Es correcta esta información?	1	Monitoreo de programas públicos con la Dirección de Presupuestos	32
		2	Gestión (Formulación, Implementación y Evaluación de Mecanismo de Incentivo Institucional)	150
		3	Monitoreo de programas públicos con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia	7
		4	Operar el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE) mensualmente para reportar la información Financiera/Contable	111
			Blancos	68.053
		Total		68.353
P2	¿Trabaja usted en [LA INSTITUCIÓN]?	2	No	67.751
		88	No sabe	127
		99	No responde	175
			Blancos ⁴	300
		Total		68.353

5. Módulo Identificación de trámite y canal

Como se indicó anteriormente en la sección II. Medición de Satisfacción Usuaría, en descripción del cuestionario, la Dirección de Presupuestos considera una versión de cuestionario específica. Por lo mismo, la pregunta P3, para el caso de DIPRES, es distinta en comparación a la que se realiza a los usuarios/as del resto de las instituciones, por esta razón dentro de la base de datos MESU 2023 existe la variable P3_DIPRES que contiene solo las respuestas de los usuarios y usuarias de esta institución.

³ El cuestionario DIPRES contiene preguntas adicionales, que solo se aplican a encuestados/as de esta institución, lo que explica cambios en casos Blancos.

⁴ Estos blancos refieren a las 300 personas que respondieron el cuestionario DIPRES y que no contaban con esta pregunta.

Se incluye, además, en esta sección la variable FECHA_TRAMITE que es entregada por todas las instituciones que participan en MESU 2023, y FECHA_ENCUESTA que hace referencia a la fecha en la que se completó la entrevista.

5.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P3_FIN	¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Solicitud de certificados o documentos	12.099
		2	Cumplimiento de obligaciones legales	7.203
		3	Consulta o solicitud de información	12.699
		4	Reclamos	8.900
		5	Denuncias	3.452
		6	Solicitud de beneficio monetario	10.556
		7	Solicitud de prestación de bienes y servicios	5.291
		8	Postulación a cursos y capacitaciones	3.928
		96	No recuerda	472
		98	Otro	696
		102	Postulaciones/Licitaciones	2.757
			Blancos	300
Total			68.353	
P3_DIPRES	¿Me puede decir cuál fue el motivo del último proceso que realizó en la Dirección de Presupuestos en el marco de [PROCESO]?	1	Consulta / solicitud de información al / a la analista de DIPRES	140
		2	Solicitud de reunión	5
		3	Solicitud de información técnica	26
		4	Entrega de información técnica	74
		5	Reclamo	4
		6	Cumplimiento de obligaciones legales	50
		98	Otro	1
			Blancos	68.053
Total			68.353	
P4	¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?	1	Por teléfono (incluye videoconferencias)	7.621
		2	Presencial	26.638
		3	Digital	690
		Total		
P4A	¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución? ¿Cuál?	1	Oficina o sucursal municipal o de alguna institución pública	6.698
		2	Autoatención	39.964
			Blancos	41.733
		Total		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P4B	¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución? ¿Cuál?	1	Formulario web, correo electrónico u otro medio virtual	31.900
		2	Redes sociales o app	1.912
			Blancos	34.541
		Total		
P5	¿Usó clave para realizar este trámite?	1	Sí, clave única	22.205
		2	Sí, clave de LA INSTITUCION	3.792
		3	No	5.589
		88	No sabe	2.164
		99	No responde	344
			Blancos	34.259
Total			68.353	
P6_FIN	En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?	1	Recibí respuesta / información	43.255
		2	Fue rechazado	6.821
		3	Está en proceso	14.925
		4	Me derivaron a otra institución o trámite	2.325
		96	No recuerda	241
		98	Otro	747
			Blancos	39
Total			68.353	
P7	Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado?	1	Sí	31.722
		2	No	36.631
		Total		
P7A	Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado?	1	Sí	41.688
		2	No	26.665
		Total		

Variable	Descripción de la Variable	Alternativas		Etiqueta/Código			N
				0 No	1 Sí	Blanco	
P7B_*	Si responde Sí EN P7A ¿Por qué canal le entregaron la información del estado del último trámite?	P7B_1	Presencial	30.663	11.025	26.665	68.353
		P7B_2	Por teléfono	35.823	5.865	26.665	68.353
		P7B_3	Por página web	35.118	6.570	26.665	68.353
		P7B_4	Por correo electrónico	21.011	20.677	26.665	68.353
		P7B_98	Por otro canal, ¿cuál?	40.438	1.025	26.890	68.353

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P8	¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?	1	Sí	28.355
		2	No	34.407
		88	No sé	4.825
		99	Prefiero no responder	655
			Blancos	111
		Total		68.353

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FECHA_TRAMITE	Fecha del trámite (Cuando la persona usuaria realiza el trámite en la institución)		Válidos	68.049
			Blancos	305
			Total	68.353
FECHA_ENCUESTA	Fecha de fin de la entrevista		Válidos	68.353
			Total	68.353

6. Modulo Atributos de la experiencia

6.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P9	Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite: ¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?	1	Sí	51.714
		2	No	8.051
		3	No estaba seguro/segura	7.704
		88	No sé	308
		99	Prefiero no responder	276

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
			Blancos	300
		Total		68.353
P10	Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite: ¿Sabía qué trámite tenía que hacer?	1	Sí	51.524
		2	No	7.981
		3	No estaba seguro/segura	8.183
		88	No sé	151
		99	Prefiero no responder	214
			Blancos	300
		Total		68.353
P11_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La facilidad para llegar a la institución del último trámite.	1	Pésimo	810
		2		367
		3		670
		4		1.234
		5		3.873
		6		5.664
		7	Excelente	13.802
		88	No sabe	89
		99	No responde	111
			Blancos	41.733
		Total		68.353
P11_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La seguridad del lugar en donde se encuentra la institución y sus alrededores.	1	Pésimo	465
		2		280
		3		574
		4		1.213
		5		3.497
		6		6.076
		7	Excelente	14.169
		88	No sabe	219
		99	No responde	127
			Blancos	41.733
		Total		68.353
P11_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La limpieza y el orden de las oficinas.	1	Pésimo	250
		2		191
		3		329
		4		756
		5		2.013
		6		4.902
		7	Excelente	17.820
		88	No sabe	245
		99	No responde	114
			Blancos	41.733

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		Total		68.353
P11_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La comodidad de las oficinas.	1	Pésimo	580
		2		442
		3		720
		4		1.646
		5		3.971
		6		5.413
		7	Excelente	13.476
		88	No sabe	256
		99	No responde	116
			Blancos	41.733
		Total		68.353
P11_5	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La facilidad para desplazarse en la oficina.	1	Pésimo	508
		2		348
		3		689
		4		1.405
		5		3.451
		6		5.599
		7	Excelente	14.248
		88	No sabe	232
		99	No responde	140
			Blancos	41.733
		Total		68.353
P12_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: La estabilidad de la página web para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.251
		2		549
		3		1.032
		4		1.839
		5		5.131
		6		7.781
		7	Excelente	16.002
		88	No sabe	367
		99	No responde	142
			Blancos	34.259
		Total		68.353
P12_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7	1	Pésimo	1.314
		2		785
		3		1.355
		4		2.560
		5		6.129
		6		8.178

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	"Excelente". Sobre los servicios digitales: El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite.	7	Excelente	12.974
		88	No sabe	568
		99	No responde	231
			Blancos	34.259
		Total		68.353
P13_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La facilidad para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.687
		2		1.790
		3		2.722
		4		4.838
		5		10.498
		6		14.949
		7	Excelente	29.419
		88	No sabe	245
		99	No responde	205
			Total	
P14_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite.	1	Pésimo	3.912
		2		1.958
		3		2.865
		4		4.859
		5		10.040
		6		14.842
		7	Excelente	29.347
		88	No sabe	271
		99	No responde	259
			Total	
P14_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La facilidad para comprender la información para realizar el trámite.	1	Pésimo	2.927
		2		1.550
		3		2.473
		4		4.407
		5		9.939
		6		16.022
		7	Excelente	30.527
		88	No sabe	259
		99	No responde	249
			Total	
P14_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7	1	Pésimo	3.503
		2		1.648
		3		2.418
		4		4.368
		5		9.508
		6		15.428

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	"Excelente". Sobre la información: La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite.	7	Excelente	30.709
		88	No sabe	447
		99	No responde	324
		Total		68.353
P14_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.794
		2		1.723
		3		2.542
		4		4.333
		5		9.468
		6		15.007
		7	Excelente	30.676
		88	No sabe	469
		99	No responde	341
	Total		68.353	
P15_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: Lo que tuvo que esperar para ser atendido/atendida en el trámite.	1	Pésimo	2.462
		2		1.082
		3		1.544
		4		2.616
		5		5.345
		6		7.505
		7	Excelente	13.453
		88	No sabe	106
		99	No responde	146
			Blancos	34.094
	Total		68.353	
P15_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.765
		2		1.029
		3		1.610
		4		2.862
		5		6.385
		6		8.273
		7	Excelente	11.574
		88	No sabe	388
		99	No responde	208
			Blancos	34.259
	Total		68.353	
P16_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la	1	Pésimo	2.327
		2		1.014
		3		1.158
		4		1.954

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme.	5		3.850
		6		6.347
		7	Excelente	17.216
		88	No sabe	224
		99	No responde	151
			Blancos	34.112
		Total		68.353
P16_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: El respeto con que le trataron en este último trámite.	1	Pésimo	1.022
		2		440
		3		593
		4		1.034
		5		2.160
		6		5.082
		7	Excelente	23.698
		88	No sabe	88
		99	No responde	124
			Blancos	34.112
Total		68.353		
P16_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: La comprensión que tuvo el personal de sus necesidades en este último trámite.	1	Pésimo	1.881
		2		699
		3		921
		4		1.563
		5		2.951
		6		5.601
		7	Excelente	20.331
		88	No sabe	155
		99	No responde	139
			Blancos	34.112
Total		68.353		
P16_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: La capacidad de los/as funcionarios/as para atender su necesidad en este último trámite.	1	Pésimo	2.006
		2		779
		3		988
		4		1.612
		5		3.058
		6		5.787
		7	Excelente	19.700
		88	No sabe	157
		99	No responde	154
			Blancos	34.112
Total		68.353		
P17_1		1	Pésimo	3.206

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	2		1.201
		3		1.506
		4		2.470
		5		4.880
		6		8.810
		7	Excelente	25.611
		88	No sabe	224
		99	No responde	179
			Blancos	20.266
			Total	68.353
P17_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: La claridad de la información del resultado del trámite.	1	Pésimo	2.799
		2		1.169
		3		1.458
		4		2.441
		5		4.731
		6		8.805
		7	Excelente	26.316
		88	No sabe	204
		99	No responde	164
			Blancos	20.266
	Total	68.353		
P17_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: El tiempo de respuesta de la [LA INSTITUCIÓN] (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	1	Pésimo	3.748
		2		1.524
		3		1.917
		4		3.345
		5		6.526
		6		9.261
		7	Excelente	21.337
		88	No sabe	232
		99	No responde	197
			Blancos	20.266
	Total	68.353		
P18	Respecto a la urgencia del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?	1	No podía esperar	21.003
		2	Podía esperar hasta una semana	14.009
		3	Podía esperar más de una semana	13.146
		4	Podía hacerse en cualquier momento	19.895
			Blancos	300
	Total	68.353		

7. Módulo Evaluación del trámite

En el cuestionario MESU 2023 se realiza la siguiente pregunta abierta (P20) al entrevistado/a: Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]?. Esta variable fue codificada, y las variables P20_*_DEF en la base de datos sistematizan la información entregada en esta pregunta. Cada entrevistado pudo haber entregado más de una idea para mejorar el servicio, por lo que cada respuesta se encuentra en las distintas variables P_20_*_DEF, con un máximo de 7 menciones por entrevistado.

7.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P19	Respecto del trámite realizado en [LA INSTITUCION, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió? Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".	1	Muy insatisfecho	8.440
		2		2.263
		3		2.772
		4		4.479
		5		8.703
		6		12.770
		7	Muy satisfecho	28.478
		88	No sabe	201
		99	No responde	247
Total				68.353
P20_1_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 1	0	Nada que mejorar/todo bien	14.468
		98	No sabe	1.092
		99	No responde	1.307
		101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	325
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	94
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	545
		105	Extensión de horarios de atención	380
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	2.089
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	3.511

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		112	La facilidad para realizar el trámite	1.641
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención para realizar trámites	1.740
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	119
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	82
		199	Otros Facilidad de tramite	3
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	695
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	621
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	4.577
		204	En términos generales Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución disponible para atender	84
		205	La cantidad de personal	1.896
		299	Otros de De Agrado	46
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite	2.916
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	685
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	2.169
		399	Otros de Resolutividad	14
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	2534
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	1.114
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	9.424
		499	Otros de Oportunidad de Atencion	6
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	47

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		502	La comodidad de las oficinas	1541
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	1.683
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	673
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	1490
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	2.945
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	498
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	506
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	2.274
		606	La información disponible en los canales de atención	1.459
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	14
		699	Otros de habilitación: Información y expectativa	14
		1000	Otras s/e	1.032
		Total		68.353
P20_2_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 2	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	15
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	7
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	7
		105	Extensión de horarios de atención	19
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	52
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	37
		112	La facilidad para realizar el trámite	58

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención para realizar trámites	43
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	5
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	1
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	29
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	30
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	148
		204	En términos generales Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución disponible para atender	6
		205	La cantidad de personal	31
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite	79
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	24
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	37
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	55
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	17
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	133
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	5
		502	La comodidad de las oficinas	31
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	22
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	17

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	37
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	67
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	11
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	11
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	57
		606	La información disponible en los canales de atención	39
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	1
		.	Blancos	67.222
		Total		68.353
P20_3_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 3	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	101
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	102
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	104
		105	Extensión de horarios de atención	105
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	106
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	111
		112	La facilidad para realizar el trámite	112
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención para realizar trámites	113
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	121
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	122
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	201

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	202
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	203
		204	En términos generales Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución disponible para atender	204
		205	La cantidad de personal	205
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite	301
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	302
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	303
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	401
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	402
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	403
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	501
		502	La comodidad de las oficinas	502
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	503
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	504
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	601
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	602
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	603
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	604

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	605
		606	La información disponible en los canales de atención	606
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	607
		.	Blancos	.
		Total		68.353
P20_4_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 4	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	1
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	1
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	2
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	11
		112	La facilidad para realizar el trámite	8
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención para realizar trámites	3
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	1
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	2
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	1
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	12
		204	En términos generales Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución disponible para atender	1
		205	La cantidad de personal	3
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite	3

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	2
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	3
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	11
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	2
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	9
		502	La comodidad de las oficinas	2
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	7
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	2
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	1
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	1
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	5
		606	La información disponible en los canales de atención	2
		.	Blancos	68.257
		Total		68.353
P20_5_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 5	104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	1
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	3
		112	La facilidad para realizar el trámite	1
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	2
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	1
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	2

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		205	La cantidad de personal	1
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite	2
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	2
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	1
			Blancos	68.336
		Total		68.353
P20_6_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 6	106	Los requisitos para obtener los beneficios	2
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	1
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	1
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	1
			Blancos	68.347
		Total		68.353
P20_7_DEF	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 6	113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención para realizar trámites	1
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	1
			Blancos	68.351
		Total		68.353
P21	Considerando el resultado que usted quería lograr en este último trámite o consulta: En una escala de 1 a	1	Muy insatisfecho	6.464
		2		1.430
		3		1.655
		4		2.695
		5		5.056
		6		8.695

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	7, en que 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho/a está con el resultado obtenido?	7	Muy satisfecho	24.022
		88	No Sabe	168
		99	No responde	172
			Blancos	17.996
		Total		
P22	¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?	1	Sí	17.335
		2	No	51.018
		Total		
P22A_FIN	¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?	0	Ninguno	40
		1	Correo electrónico	1.868
		2	Videoconferencia (ej. Zoom,Google Meet, Teams)	1.325
		3	Chat (WhatsApp, chatbot)	843
		4	Sitio web	2.690
		5	Redes sociales (Twitter,Instagram, Facebook, TikTok)	197
		6	Aplicación de celular (app) de LA INSTITUCION	708
		7	Telefónico	2.734
		8	Presencial	5.388
		96	No sabe/No recuerda	188
		98	Otro	162
		401	Escrito/Papel(cartas/formulario/documento)	38
		402	Otra institución	467
		403	En medios de comunicación (televisión/prensa)	36
		404	Atención Particular/Privada	44
	Blancos	51.625		
Total			68.353	

8. Módulo Problemas

8.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P23A	En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA	1	Sí	6.698
		2	No	39.964
		88	No sabe	735
		99	no responde	690
			Blancos	20.266

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento?	Total		68.353
P23B	En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [LA INSTITUCIÓN] hasta la fecha actual?	1	Sí	5.364
		2	No	13.790
		88	No sabe	582
		99	No responde	530
			Blancos	48.087
		Total		68.353
P24C	¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente	1	No recibió atención oportuna o en tiempo prudente	3.303
		2	No recibió atención de calidad	1.911
		3	Su solicitud de información o consulta no fue contestada /	1.705
		4	Le negaron un servicio al que tenía derecho según su crite	649
		5	Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o	876
		6	No corrigieron un error u omisión que ellos/as com	441
		7	Problemas de conexión a Internet	213
		8	Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	929
		88	No sabe	107
		98	Otro motivo.	1.731
		99	No responde	197
			Blancos	56.291
		Total		68.353
		P25	En una escala de 1 a 7, en que 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?	1
2				938
3				1.018
4				1.238
5				1.407
6				914
7	Muy Satisfecho			951
88	No sabe			171
99	No responde			125
	Blancos			56.291
Total				68.353

9. Módulo Atributos de la institución

9.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P26_1	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] 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...? Da confianza	1	Muy en desacuerdo	5.672
		2		1.988
		3		2.734
		4		4.653
		5		9.658
		6		13.407
		7	Muy de acuerdo	29.253
		88	No sabe	587
		99	No responde	401
		Total		
P26_2	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] 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...? Es transparente	1	Muy en desacuerdo	5.116
		2		1.962
		3		2.703
		4		4.525
		5		8.912
		6		12.933
		7	Muy de acuerdo	29.710
		88	No sabe	1.892
		99	No responde	600
		Total		
P26_3	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] 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...? Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as	1	Muy en desacuerdo	6.983
		2		2.641
		3		3.297
		4		5.276
		5		9.784
		6		12.113
		7	Muy de acuerdo	26.840
		88	No sabe	1.007
		99	No responde	412
		Total		
P26_4	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] 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	1	Muy en desacuerdo	6.496
		2		2.376
		3		2.914
		4		4.738
		5		8.601
		6		12.133

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	"Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Cumple sus compromisos	7	Muy de acuerdo	28.192
		88	No sabe	2.282
		99	No responde	621
		Total		
P26_5	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] 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...? Se actualiza y moderniza	1	Muy en desacuerdo	5.489
		2		2.201
		3		3.151
		4		5.451
		5		10.682
		6		13.076
		7	Muy de acuerdo	23.035
		88	No sabe	4.511
		99	No responde	757
		Total		
P26_6	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] 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...? Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor	1	Muy en desacuerdo	5.895
		2		2.074
		3		2.671
		4		4.682
		5		8.649
		6		11.519
		7	Muy de acuerdo	26.699
		88	No sabe	5.111
		99	No responde	1.053
		Total		

10. Módulo Evaluación general de la institución

Como se indicó anteriormente en la sección II. Medición de Satisfacción Usuaría, en descripción del cuestionario, la Dirección de Presupuestos considera una versión de cuestionario específica. Por lo mismo, la pregunta P28, para el caso de DIPRES, es distinta en comparación al que se realiza a los usuarios/as del resto de las instituciones, por esta razón dentro de la base de datos MESU 2023 existe la variable P28_DIPRES que contiene solo las respuestas de los usuarios y usuarias de DIPRES.

10.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P27	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a [LA	1	Pésimo	4.303
		2		1.638
		3		2.763

	INSTITUCIÓN], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?	4		5.102
		5		11.719
		6		17.535
		7	Excelente	24.106
		88	No sabe	745
		99	No responde	442
		Total		68.353
P28	En los últimos [2 AÑOS], ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún trámite en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Esta fue la primera vez	23.547
		2	De 2 a 3 veces	23.953
		3	De 4 a 7 veces	10.601
		4	8 a 11 veces	2.616
		5	12 veces o más	4.862
		88	No recuerda	2.179
		99	No responde	295
			Blancos	300
	Total		68.353	
P28_DIPRES	En los últimos 5 años, ¿En cuántos procesos de [TIPO DE PROCESO] ha participado en conjunto con la Dirección de Presupuestos?	1	Ningún proceso completo	9
		2	Un proceso completo	12
		3	Dos procesos completos	10
		4	Tres procesos completos	11
		5	Más de tres procesos completos	139
		88	No recuerda	7
		99	No responde	1
			Blancos	68.164
	Total		68.353	

11. Módulo Trato Igualitario

El cuestionario de MESU 2023 consulta a la persona entrevistada si se sintió discriminada durante la realización de su último trámite. Aquellas personas que responden que se sintieron discriminadas, se les consulta acerca del motivo por el cual considera que esto ocurrió. De esta forma, se entrega un listado de 10 motivos por los cuales la persona entrevistada podría señalar que se sintió fue discriminada, además de la alternativa “otro motivo”, donde puede indicar un motivo en específico cuando este no se ajusta a las categorías disponibles.

En la base de datos MESU 2023, la variable P30_FIN contiene la respuesta de esos 10 motivos junto a 3 razones más (código 21, 22 y 23) que derivan de la recodificación de las respuestas entregadas en la alternativa “otro motivo” que no se ajustan a las categorías originales.

11.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P29	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?	1	Sí	7.388
		2	No	59.635
		99	No responde	1.330
		Total		
P30_FIN	Señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/discriminada	1	Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)	882
		2	Ser mujer u hombre	349
		3	Por ser extranjero	458
		4	Pertenecer a un pueblo indígena	108
		5	Por su forma de vestir o su estilo	140
		6	Por su cuerpo o apariencia física	98
		7	Por su situación económica	1.717
		8	Por sus creencias religiosas	8
		9	Su ideología u opinión política	129
		10	Por su condición de salud o discapacidad	719
		21	Porque no manejaba la plataforma	115
		22	Porque no le dieron una buena atención	116
		23	Porque su solicitud no fue tomada en cuenta o no le dieron información o respuesta	1.581
		88	No sabe	329
		98	Otro motivo	328
99	No responde	311		
	Blancos	60.965		
Total			68.353	

12. Módulo Caracterización sociodemográfica

12.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P31	Este trámite, ¿lo hizo a título	1	A título personal	58.309

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización o empresa?	2	En representación de una organización o empresa	10.044
		Total		68.353
P32	El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:	1	Institución pública	1.332
		2	Empresa privada	6.036
		3	ONG	258
		4	Universidad	140
		98	Otro	1.978
			Blancos	58.609
	Total		68.353	
P33	Sexo del entrevistado	1	Hombre	28.891
		2	Mujer	38.974
		88	No sabe	68
		99	No responde	420
	Total		68.353	
P34	¿Con cuál género se identifica usted?	1	Masculino	28.293
		2	Femenino	38.345
		3	Transmasculino	41
		4	Transfemenino	26
		5	No binario	268
		88	No sabe	105
		98	Otro	383
		99	No responde	892
	Total		68.353	
P35	¿Cuál es su edad? (en años)		Blancos	28.891
			Válidos	38.974
		Total		68.353
P36	Región de residencia del entrevistado	1	Región de Tarapacá	1.375
		2	Región de Antofagasta	2.322
		3	Región de Atacama	995
		4	Región de Coquimbo	3.034
		5	Región de Valparaíso	7.352
		6	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	3.630
		7	Región del Maule	3.688
		8	Región del Biobío	5.347
		9	Región de la Araucanía	3.597
		10	Región de los Lagos	3.228

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		11	Región de Aysén	597
		12	Región de Magallanes	856
		13	Región Metropolitana de Santiago	27.909
		14	Región de los Ríos	1.504
		15	Región de Arica y Parinacota	1.339
		16	Región del Ñuble	1.580
		Total		68.353
P38	¿Su nacionalidad es...?	1	Chilena	52.414
		2	Chilena y otra (doble nacionalidad)	1.044
		3	Otra nacionalidad (extranjeros)	4.875
		99	No responde	276
			Blancos	9.744
		Total		68.353
P39	¿Qué nacionalidad?	1	Venezuela	1.984
		2	Perú	690
		3	Colombia	728
		4	Haití	163
		5	Bolivia	420
		6	Argentina	160
		7	Ecuador	158
		98	Otro	572
			Blancos	63.478
		Total		68.353
P40	¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?	1	Sí	7.538
		2	No	49.652
		88	No sabe	980
		99	No responde	439
			Blancos	9.744
		Total		68.353
P41	¿A cuál? (pueblo originario)	1	Mapuche	5.094
		2	Aimara	790
		3	Rapa Nui o Pascuenses	23
		4	Lican Antai o Atacameño	98
		5	Quechua	185
		6	Collas	72
		7	Diaguita	647
		8	Kawashkar o Alacalufes	19
		9	Yagán o Yámana	6
		10	Chango	75
		88	No sabe	130
		98	Otro	354

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		99	No responde	45
			Blancos	60.815
		Total		68.353
P42	¿Cuál es su nivel de educación más alto alcanzado o su nivel educacional actual?	1	Básica incompleta o menos	1.683
		2	Básica completa	2.136
		3	Educación especial (diferencial)	30
		4	Media incompleta	3.190
		5	Media completa	14.514
		6	Técnico nivel superior incompleto (carreras 1 a 3 años)	3.297
		7	Técnico nivel superior completo (carreras 1 a 3 años)	10.786
		8	Profesional incompleto (carreras 4 o más años)	5.763
		9	Profesional completo (carreras 4 o más años)	19.056
		10	Postgrado incompleto	997
		11	Postgrado completo	6.901
		Total		68.353
P43	¿Actualmente usted se encuentra trabajando para un empleador/a, en una empresa o negocio propio o de manera independiente?	1	Sí	38.108
		2	No	18.917
		88	No sabe	169
		99	No responde	1.415
			Blancos	9.744
		Total		68.353
P44	¿Actualmente a qué se dedica?	1	Búsqueda de empleo	3.797
		2	Labores domésticas o de cuidado no remuneradas de un familiar u otra persona	4.388
		3	Estudio	2.277
		4	Jubilado, pensionado o montepiada	5.238
		5	Inactivo por razones de salud	1.172
		98	Otro	2.045
			Blancos	49.436
		Total		68.353
P45	En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como?	1	Patrón o empleador	2.954
		2	Trabajador por cuenta propia	10.370
		3	3. Empleado u obrero del sector público (Gobierno Central o Municipal)	4.461
		4	Empleado u obrero de empresas públicas	2.624
		5	Empleado u obrero del sector privado	15.021

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		6	Servicio doméstico puertas adentro	110
		7	Servicio doméstico puertas afuera	568
		8	FF.AA. y del Orden	421
		9	Familiar no remunerado	186
		88	No sabe	320
		99	No responde	773
			Blancos	30.545
		Total		68.353

Variable	Descripción de la Variable	Alternativas	Etiqueta/Código			N	
			0 No	1 Sí	Blanco		
P46_*	¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?	P46_1	Dificultad física y/o de movilidad	53.968	4.641	9.744	68.353
		P46_2	Mudez o dificultad en el habla	58.364	245	9.744	68.353
		P46_3	Dificultad psiquiátrica	57.089	1.520	9.744	68.353
		P46_4	Dificultad mental o intelectual	57.975	634	9.744	68.353
		P46_5	Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	57.498	1.111	9.744	68.353
		P46_6	Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	55.488	3.121	9.744	68.353
		P46_7	No tiene ninguna condición de larga duración	11.916	46.693	9.744	68.353
		P46_99	No responde (NO LEER)	55.897	2.712	9.744	68.353

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P47	Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro		Blancos	10.045
			Válidos	58.308
		Total		68.353
P48_1	Hogar de 1 persona: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$220.000	976
		2	\$220.001 - \$320.000	499
		3	\$320.001 - \$460.000	727
		4	\$460.001 - \$720.000	904
		5	\$720.001 o más	1.892
		88	No sabe	105
		99	No responde	679
	Blancos	62.571		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		Total		68.353
P48_2	Hogar de 2 personas: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$440.000	3.480
		2	\$440.001 - \$640.000	2.066
		3	\$640.001 - \$920.000	1.706
		4	\$920.001 - \$1.440.000	1.700
		5	\$1.440.001 o más	2.646
		88	No sabe	306
		99	No responde	1.275
			Blancos	55.174
		Total		68.353
P48_3	Hogar de 3 personas: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$660.000	5.369
		2	\$660.001 - \$960.000	2.276
		3	\$960.001 - \$1.380.000	1.701
		4	\$1.380.001 - \$2.160.000	1.501
		5	\$2.160.001 o más	1.615
		88	No sabe	404
		99	No responde	1.356
			Blancos	54.131
		Total		68.353
P48_4	Hogar de 4 personas: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$880.000	5.686
		2	\$880.001 - \$1.280.000	2.095
		3	\$1.280.001 - \$1.840.000	1.331
		4	\$1.840.001 - \$2.880.000	899
		5	\$2.880.001 o más	1.297
		88	No sabe	446
		99	No responde	1.222
			Blancos	55.377
		Total		68.353
P48_5	Hogar de 5 personas: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$1.100.000	3.772
		2	\$1.100.001 - \$1.600.000	872
		3	\$1.600.001 - \$2.300.000	495
		4	\$2.300.001 - \$3.600.000	382
		5	\$3.600.001 o más	371
		88	No sabe	329
		99	No responde	623
			Blancos	61.509
		Total		68.353
P48_6	Hogar de 6 personas: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$1.320.000	1.540
		2	\$1.320.001 - \$1.920.000	262
		3	\$1.920.001 - \$2.760.000	140
		4	\$2.760.001 - \$4.320.000	87
		5	\$4.320.001 o más	83

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		88	No sabe	190
		99	No responde	265
			Blancos	65.786
		Total		68.353
P48_7	Hogar de 7 personas: ¿En cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?	1	0 - \$1.540.000	1.328
		2	\$1.540.001 - \$2.240.000	185
		3	\$2.240.001 - \$3.220.000	73
		4	\$3.220.001 - \$5.040.000	40
		5	\$5.040.001 o más	39
		88	No sabe	249
		99	No responde	824
			Blancos	65.615
		Total		68.353

13. Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado

Para facilitar el análisis de la información de la MESU, se pone a disposición variables creadas por la Secretaría de Modernización y utilizadas en presentaciones de principales resultados del instrumento.

13.1 Indicador de Habilitación

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

El porcentaje de personas usuarias habilitadas se calcula a partir del promedio de cinco preguntas del cuestionario del módulo atributos de la experiencia (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2), que se evalúan con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente. Las personas usuarias se consideran "habilitadas" cuando el promedio de estas preguntas es mayor o igual a 5,5.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
HABILITACION	Indicador de habilitación	1	Habilitados	46.569
		2	Medianamente habilitados	9.446
		3	No Habilitados	12.155
		99	No responde	183
		Total		

13.2 Satisfacción con la Última Experiencia y Evaluación General

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
sat	Satisfacción última experiencia	0	Notas 1 a 5	26.657
		1	Notas 6 a 7	41.248
			Blancos	448
		Total		
sat_g	Evaluación General de la Institución	0	Notas 1 a 5	25.525
		1	Notas 6 a 7	41.641
			Blancos	1.187
		Total		

13.3 Condición Salud

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
CONDICION_SALUD	Indicador de al menos 1 condición de salud permanente y/o de larga duración	1	Sí	9.204
		2	No	46.693
		3	NS/NR	2.712
			Blancos	9.744
		Total		

13.4 Indicador Problemas

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
INDICADOR_PROBLEMAS	Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención	0	No	39.964
		1	Sí	12.062
			Blancos	16.327
		Total		

13.5 Edad y educación agrupada

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
EDUC_AGR	Educación agrupada	1	Hasta Básica Completa	7.039
		2	Media Completa	23.574
		3	Superior Completa	37.740
		Total		68.353
EDAD_AGR	Edad agrupada	1	18 - 34	17.458
		2	35 - 54	32.078
		3	55 0 mas	18.817
		Total		68.353

IV. Anexos

1. Sintaxis de Indicadores

Se utiliza el software estadístico STATA:

*** Variables Creadas por la SM

```
clear all
```

** Creación de variables

* Satisfacción última experiencia

```
gen sat=0 if P19<=5
```

```
replace sat=1 if P19==6 | P19==7
```

* Evaluación General

```
gen sat_g=0 if P27<=5
```

```
replace sat_g=1 if P27==6 | P27==7
```

* Edad agrupada

```
gen EDAD_AGR=.
```

```
replace EDAD_AGR=1 if P35<=34
```

```
replace EDAD_AGR=2 if P35<=54 & P35>=35
```

```
replace EDAD_AGR=3 if P35>=55
```

```
label define EDAD_AGR 1 "18 - 34" 2 "35 - 54" 3 "55 o mas", modify
```

```
label values EDAD_AGR EDAD_AGR
```

* Nivel educativo agrupado

```
gen EDUC_AGR=.
```

```
replace EDUC_AGR=1 if P42<=4
```

```
replace EDUC_AGR=2 if P42==5 | P42==6 | P42==8
```

```
replace EDUC_AGR=3 if P42==7 | P42>=9
```

```
label define EDUC_AGR 1 "Hasta Basica Completa" 2 "Media Completa" 3 "Superior Completa",
```

```
modify
```

```
label values EDUC_AGR EDUC_AGR
```

* Indicador de Habilitación

```
egen auxhab = rowmean(p14_1 p14_2 p14_3 p14_4 p17_2)
```

```
gen HABILITACION_CAT =.  
replace HABILITACION_CAT = 1 if auxhab <4.5  
replace HABILITACION_CAT = 2 if auxhab <5.5 & auxhab >=4.5  
replace HABILITACION_CAT = 3 if auxhab >=5.5  
replace HABILITACION_CAT=. if auxhab==.
```

```
label define IND_HAB 1 "No habilitados" 2 "Medianamente habilitados" 3 "Habilitados"
```

```
label values IND_HAB IND_HAB
```

```
drop auxhab
```

* Indicador de condición de salud

```
gen CONDICION_SALUD=., after (P46_99)  
Replace CONDICION_SALUD=1 if (P46_1==1 | P46_2==1 | P46_3==1 | P46_4==1 | P46_5==1 |  
P46_6==1)  
replace CONDICION_SALUD=2 if (P46_7==1)  
replace CONDICION_SALUD=3 if (P46_99==1)
```

```
label define CONDICION_SALUD 1 "Sí" 2 "No" 3 "NS/NR"
```

```
label values CONDICION_SALUD CONDICION_SALUD
```

* Nivel Educativo

```
gen EDUC_c=.  
replace EDUC_c=1 if UN7<=2  
replace EDUC_c=2 if UN7==3 | UN7==4  
replace EDUC_c=3 if UN7==5 | UN7==6 | UN7==8  
replace EDUC_c=4 if UN7==7 | UN7==9 | UN7==10
```

* CANAL (canal utilizado según persona usuaria)

```
gen CANAL=1 if PEX02==100  
replace CANAL=2 if PEX02>=200 & PEX02<300  
replace CANAL=3 if PEX02>=300 & PEX02<400  
replace CANAL=4 if PEX02>=400
```


* Problemas

```
gen INDICADOR_PROBLEMAS = 1 if P23A==1 | P23B==1  
replace INDICADOR_PROBLEMAS= 0 if P23A==2 | P23B==0
```

```
label define INDICADOR_PROBLEMAS 1 "Sí" 0 "No", replace  
label values INDICADOR_PROBLEMAS INDICADOR_PROBLEMAS
```

```
label var INDICADOR_PROBLEMAS "Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención"
```