



Medición de
Satisfacción
Usuaría

Guía Metodológica

Medición de Satisfacción Usuaría 2024

24 de octubre de 2024

Tabla de contenidos

I. Introducción	3
II. Marco conceptual del Estudio	6
1. Modelo de experiencia	6
2. Modelo de valor	7
3. Atributos de la experiencia y de la institución	7
III. Instrumento de medición	9
IV. Lineamientos Medición de Satisfacción Usuaría 2024	11
V. Requisitos Técnicos	14
1. Requisito Técnico N° 1	14
2. Requisito Técnico N° 2	14
3. Requisito Técnico N° 3	15
VI. Medios de Verificación	16
1. Informe de Presentación de Resultados	16
2. Certificado emitido por la Red de Expertos	16
VII. Plan de Trabajo	17
1. Etapa N° 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas	17
2. Etapa N° 2: Pre-test	19
3. Etapa N° 3: Levantamiento de encuestas y procesamiento de datos.	19
4. Etapa N° 4: Preparación de levantamiento cualitativo.....	20

I. Introducción

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas. Para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas, se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios¹.

Por mandato Presidencial, el Ministerio de Hacienda debe liderar los esfuerzos para la transformación e innovación del Estado, con una institucionalidad permanente a cargo de esta tarea. Conforme el Decreto Supremo N° 12 de 2018 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones, esta institucionalidad considera un Consejo Asesor Permanente, cuya misión es asesorar al Presidente de la República en este ámbito, y un Comité de Modernización, al que corresponde articular a las instituciones públicas vinculadas. En este contexto, corresponde a la Secretaría de Modernización: prestar apoyo como Secretaría Técnica al Consejo Asesor; proponer sobre la base de la información que reciba, estrategias de modernización, incluido un proyecto de Agenda de Modernización; diagnosticar e informar sobre el estado de ejecución de las medidas y acciones tomadas por los órganos de la Administración del Estado para la implementación de la Agenda de Modernización del Estado aprobada por el Presidente de la República, e identificar prioridades de transformación y modernización transversales y sectoriales respecto de contenidos de la Agenda.

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, lo cual tiene como fin la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de la confianza. Entre las iniciativas que contempla la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, se encuentran las referidas a Servicios ciudadanos y experiencia usuaria, y entre ellas, el diseño e implementación de un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en el Estado.

Entre los instrumentos disponibles en este ámbito, la Secretaría de Modernización del Estado dispone del instrumento de recolección de datos conocido como **la Encuesta para la Medición de Satisfacción Usuaria** (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. Corresponde a

¹ Extractos de Estado de la Hacienda Pública 2022, Ministerio de Hacienda, Capítulo 7, pág. 132.

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, indicador de satisfacción neta de los/as usuarios realizada a partir de datos de MESU, fue parte el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de diversas instituciones públicas.

Desde el año 2023, como parte de las iniciativas del eje transversal “Servicios Ciudadanos y Experiencia Usuaría”, que es parte de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, se considera un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en el marco del PMG, 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 avanza 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 efecto, en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en 2023, 136 instituciones públicas implementaron la etapa 1 del Sistema y elaboraron un diagnóstico de brechas de calidad de servicio, sobre la base de mediciones de satisfacción realizadas mediante encuestas y de datos disponibles en registros administrativos. MESU 2023 contribuyó a este diagnóstico con datos actualizados de la percepción de las personas usuarias de más de 70 instituciones públicas que participaron en el estudio.

En 2024, 138 instituciones públicas están participando en el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. De ellas, 2 instituciones están implementando la etapa 1 y elaborando un diagnóstico de brechas de calidad de servicio. Por otro lado, 136 instituciones avanzan a la etapa 2, en la que se encuentran desarrollando una Política de Calidad de Servicio y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. Los servicios en etapa 2 deben actualizar el diagnóstico elaborado el año anterior. MESU 2024 será un insumo relevante para las instituciones participantes en el Sistema, entregando información de la percepción de las personas usuarias para identificar brechas y definir acciones concretas de mejora a incorporar en el Plan de Mejoramiento.

² Decreto Exento N° 395 de 2023, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N° 19.553.

Finalmente, 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 el año 2022 un convenio con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) que contempló la revisión de cómo la retroalimentación ciudadana 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, la OCDE realizó un conjunto de recomendaciones respecto del diseño, recolección y análisis de encuestas de calidad de servicio y satisfacción usuaria, las cuales comenzaron a implementarse en la versión 2023 de MESU y son parte de la metodología de MESU 2024.

II. Marco conceptual del Estudio

El marco teórico de la Medición de Satisfacción Usuaría se basa en dos modelos: el Modelo de Experiencia y el Modelo de Propuesta de Valor. Ambos modelos se construyen a partir de contribuciones normalmente aplicadas en empresas privadas y, en este caso, adaptadas al sector público.

1. Modelo de experiencia

Para medir la experiencia de las personas usuarias³ de los servicios en evaluación, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de Forrester Research y Temkin Group. De acuerdo con estos lineamientos, la experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles los cuales se pueden medir:

- Interacciones en canales de atención.
- Viajes del usuario, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el cliente. Por ejemplo, abrir una cuenta corriente, solicitar un certificado de nacimiento, comprar un bono, etc.
- Relación o compañía, es decir, aquel vínculo que el cliente va generando con la organización en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella. Este conjunto de elementos se relaciona con lo que se ha denominado la propuesta de valor que una empresa o institución desarrolla y despliega para sus clientes o personas usuarias.

A su vez, este modelo se basa en tres atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes.

- Atributos de carácter operacional:
 - Efectividad o resolutivez: ¿hasta qué punto logró lo que necesitaba?
 - Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?
- Atributo que recoge la emocionalidad de la experiencia:
 - Agrado: ¿qué tan agradable fue su experiencia?

De esta forma, es relevante medir la satisfacción usuaria considerando los diferentes niveles de la experiencia, junto a sus atributos operacionales y emocionales.

³ Se define como usuario a toda persona que, en virtud de requerimientos personales o en representación de una persona natural o jurídica, haya interactuado en trámites o sistemas de atención de requerimientos o consultas con una institución pública.

2. Modelo de valor

El Modelo de valor ayuda a entender las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios en una serie de industrias (salud, pensiones, telecomunicaciones, bancos, etc.). Este modelo se alimenta, entre otros, de los aportes de la ecuación de valor (*Service Interest Group, Harvard University*), Jerarquía de valor (Woodruff y Gardial), *Golden Circle* (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de *Adimark Quality* en los años 2000.

Este modelo considera los siguientes supuestos iniciales:

- Existen elementos de la propuesta de valor que están “naturalmente” relacionados con la creación de valor para los usuarios. Estos componentes están relacionados con el uso/consumo del servicio medular o el llamado “viaje del uso”. Es decir, se relacionan con el propósito o beneficio buscado al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o puede estar relacionado a beneficios simbólicos o emocionales.
- Existen elementos que no constituyen “por definición” fuentes de valor para las personas usuarias. Estos, en la mayoría de los casos, constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para ellos/as. Dentro de esto se incluye a los precios, que expresan el costo monetario que deben pagar los clientes o personas usuarias por el servicio (aplica en pocos casos a servicios provistos por el Estado); la experiencia en canales de interacción distintos al uso del servicio, que constituyen costos de transacción para los/as usuarios/as; y los riesgos o incertidumbres que la persona usuaria enfrenta al dejar en manos del proveedor del servicio la solución de una necesidad.
- Los multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio están determinados por lo que se llama comunicación o “habilitación”. La habilitación corresponde a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para que las personas usuarias entiendan en qué consiste el servicio que están comprando; comprendan cómo funciona y se usa este servicio; sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican, y estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos. El supuesto inicial del modelo es que en la medida que las empresas sean eficaces en estos esfuerzos de habilitación, las personas usuarias serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellas.

3. Atributos de la experiencia y de la institución

A partir del trabajo realizado en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se incorporaron nuevos atributos de la institución y experiencia para complementar el

marco conceptual propio la Medición de Satisfacción Usuaría en versiones anteriores y acercarse a los estándares internacionales, utilizados por la misma OCDE y la Organización de Naciones Unidas (ONU).

De esta manera, los atributos de la institución y experiencia medidos a partir de MESU 2023, y que se mantienen en 2024, son los siguientes:

Atributos de la experiencia:

- **Facilidad:** Simplicidad, bajo o nulo nivel de dificultades, obstáculos o complicaciones para acceder o en la ejecución de un trámite y/o servicio ofrecido por una institución pública.
- **Agrado:** Respeto, amabilidad, consideración, cuidado, capacidad de escucha y equidad con que ha sido tratada una persona usuaria por la institución pública, durante la recepción, ejecución y finalización de un trámite y/o servicio
- **Resolutividad:** Capacidad exhibida por la institución pública de dar respuesta y atender las necesidades de la persona usuaria de forma completa.
- **Oportunidad:** Capacidad exhibida por la institución pública de atender y dar respuesta a un trámite o servicio solicitado por una persona usuaria, en un plazo razonable.
- **Calidad de la Infraestructura:** Condición física de las instalaciones, calidad del audio de las llamadas y estabilidad de página web utilizadas para la realización de trámites o servicios de una institución pública.
- **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 esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.

Atributos de la institución:

- **Imagen Institucional:** Percepción que las personas usuarias tienen de una institución pública, que se construye a partir de las distintas interacciones con esta y que puede estar afectada por múltiples factores, tales como las comunicaciones, contexto político-económico, entre otros.
 - Da confianza;
 - Es transparente;
 - Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as;
 - Cumple sus compromisos;
 - Se actualiza y moderniza;
 - Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor.

III. Instrumento de medición

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2024 está diseñado para que su aplicación tenga una duración de aproximadamente 15 minutos y 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 entrevistas telefónicas asistidas por computador y Web mediante entrevistas web asistidas por computador), por lo que existen leves ajustes en las instrucciones de las preguntas, dependiendo de la modalidad.
- 77 instituciones cuentan con el mismo cuestionario. Sólo se considera una versión específica para la Dirección de Presupuestos, debido a que sus personas usuarias corresponden únicamente a personas funcionarias del Estado.

A continuación, se explican los objetivos y se definen algunos conceptos clave a considerar en cada módulo.

Saludo de Bienvenida

- El objetivo de este módulo es saludar a la persona entrevistada, presentar a la persona encuestadora, 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 estas 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 2024.

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 no encuestar a personas que trabajan en 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, 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 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. También se pregunta sobre 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 las personas usuarias recibieron un trato justo y sin prejuicios, es decir, sin verse afectado por 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.

IV. Lineamientos Medición de Satisfacción Usuaría 2024⁴

A continuación, se describen los principales componentes de la metodología, que abarcan desde la forma de aplicación y el diseño muestral hasta el manejo del marco muestral y los factores de expansión.

- Modo de aplicación

La recolección de datos es preferentemente por modalidad telefónica (Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI). En caso de carencia de datos telefónicos de las personas usuarias de las instituciones públicas participantes en este estudio, podrá complementarse el levantamiento con la modalidad digital, a través de mailing (Computer Assisted Web Interviewing, CAWI). Lo anterior se definirá para cada institución, conforme la cantidad de datos de contacto disponibles de usuarios/as únicos y tasas de logro del levantamiento telefónico.

- Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a las personas usuarias, de 18 o más años, de los diferentes servicios que ofrecen las instituciones participantes. Cabe destacar que el marco muestral considera personas usuarias únicas, es decir, independientemente del número de interacciones que tenga un/a usuario/a con la institución, cada persona usuaria deberá considerarse una única vez, ésta es, la última vez que interactuó con la institución pública.

- Periodo entre interacción y levantamiento

La cercanía de la experiencia con el momento del levantamiento la encuesta, en principio, mejora la contactabilidad y la calidad de la información recolectada. Sin embargo, un período de referencia mayor permite considerar un más amplio espectro de personas usuarias de servicios ofrecidos por una institución, especialmente cuando existen estacionalidades en los trámites. En el caso de la MESU 2024, no deberán transcurrir más de 365 días entre la realización del trámite por parte de la persona usuaria y la fecha de realización de la encuesta, cualquiera que sea la modalidad de recolección de ésta.

⁴ Para ver en mayor detalle todos los lineamientos de la Medición de Satisfacción Usuaría, sugerimos revisar las bases de licitación pública ID: 851556-1-LR24 “Servicio Medición Satisfacción Servicios Públicos” publicada en mercadopublico.cl el 1 de marzo de 2024.

- Trámites, servicios y programas a considerar

Se medirán todos los trámites, servicios, programas e interacciones de personas usuarias con cada institución durante un año (agosto de 2023 a julio de 2024). A diferencia de versiones anteriores a 2023, no existirá selección de los trámites prioritarios, en términos de volumen o relación con productos estratégicos, de cada institución. Se excluyen del universo las interacciones relacionadas con solicitudes de Lobby y solicitudes relacionadas a la Ley de Transparencia⁵.

- Diseño muestral

El diseño muestral es probabilístico con muestreos independientes por institución participante y estratificado según canal de atención. Para cada uno de los canales de atención de las instituciones del estudio se considera una muestra que asegure una adecuada representatividad del total de personas usuarias de 18 años o más, atendidas por esta vía.

- Marco muestral

El marco muestral de MESU 2024 se construye a partir de los registros de las personas usuarias de 18 años o más, atendidas por los distintos canales de las instituciones participantes. Este marco muestral contiene información de contacto (teléfonos y/o correos electrónicos) de las personas usuarias para que el proveedor adjudicado pueda contactarlas y aplicar el cuestionario correspondiente. Las instituciones ponen a disposición del proveedor, bajo estrictas normas de confidencialidad, la información más actualizada de los registros de atención de usuarios/as. En particular, las instituciones públicas realizan dos entregas de marco muestral: la primera al inicio del estudio, el día 31 de mayo, para ser utilizada en el diseño muestral. Posteriormente, el día 9 de agosto, luego de iniciado el levantamiento de datos.

- Error muestral

El tamaño de la muestra en cada institución debe asegurar un error muestral del 5% para cada canal de atención medido, considerando un mínimo de 1 y un máximo de 3 canales por institución. Esto permitirá que el error muestral absoluto de cada institución oscile entre 5% y 2,5%, respectivamente, con un nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y varianza máxima.

- Ponderadores y factores de expansión

MESU utiliza dos tipos de ajustes muestrales. Por una parte, los **ponderadores** son ajustes que se aplican a los datos de la muestra para representar la distribución original del marco muestral. En el caso de la encuesta MESU, esto significa que los ponderadores ajustan los resultados para que representen

⁵ Se pueden evaluar casos especiales cuando una institución considere que una parte importante de sus interacciones con las personas usuarias se hacen por la vía de solicitudes relacionadas a la Ley de Transparencia.

correctamente la proporción de personas que utilizan los diferentes canales de atención (digital, telefónico o presencial).

Por otro lado, los **factores de expansión** realizan la misma redistribución, pero, además de ajustar la distribución de la muestra, también "expanden" los datos para que representen correctamente el tamaño del marco muestral. Esto significa que los factores de expansión permiten trasladar los resultados de la muestra al número de personas que utilizaron cada canal de atención, y también al total de la institución, según los datos disponibles en el marco muestral.

V. Requisitos Técnicos

En el contexto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, las instituciones públicas participantes que hayan comprometido participar en la Medición de Satisfacción Usuaría 2024 deberán cumplir los siguientes requisitos del **Objetivo N° 2 de la Etapa 1**:

1. Requisito Técnico N° 1

El Requisito Técnico N° 1 corresponde a lo siguiente: *“El Servicio desarrolla la medición de satisfacción siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en “*

La Secretaría de Modernización del Estado coordina y supervisa el buen funcionamiento del proceso de medición. Las contrapartes institucionales deben velar, en general, por seguir los lineamientos establecidos para el Sistema por la Red de Expertos, y en particular por los lineamientos, requerimientos y plazos establecidos por la Secretaría de Modernización para el proceso MESU 2024. La información acerca de la metodología, requerimientos, etapas, períodos y productos se encuentran disponibles en este documento, el que a su vez se encuentra disponible en sitio web antes mencionado.

2. Requisito Técnico N° 2

El Requisito Técnico N° 2 establece lo siguiente: *“El diseño muestral y su aplicación debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as.”*

Uno de los lineamientos principales de la Medición de Satisfacción Usuaría 2024 guarda relación con medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias en todos los trámites, servicios o programas en el que las instituciones públicas interactúan con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención que tienen disponibles (telefónico, digital, presencial). Además, para darle continuidad y comparabilidad a la medición, se contempla una segmentación por canal.

En este sentido, durante el proceso de elaboración de las bases de licitación se solicita a cada institución confirmar los canales a medir, de acuerdo con el diseño muestral de 2023, y entregar antecedentes adicionales en el caso de requerir agregar o modificar algún canal. A las instituciones que participan por primera vez en MESU, se les solicita información de personas usuarias únicas por canal.

Una vez iniciado el trabajo con el proveedor de MESU 2024, las instituciones deben entregar, a través de un sitio seguro y bajo estrictas condiciones de seguridad, las bases de datos de las personas usuarias de sus trámites, servicios o programas, respecto de los cuales dispongan de datos de contacto. Utilizando esta

información, el proveedor genera las propuestas de diseño muestral para el posterior levantamiento de encuestas de cada servicio, el cual busca contar con representatividad por canal de atención para cada institución. El diseño muestral se ajusta en conformidad a los datos de personas usuarias disponibles en cada servicio, considerando la diversidad de trámites y canales, así como también los datos de contacto disponibles.

3. Requisito Técnico N° 3

El Requisito Técnico N° 3 establece lo siguiente: *“La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos/as en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación”.*

La Secretaría de Modernización del Estado, que es parte de la Red de Expertos del Sistema, es responsable de la coordinación y financiamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria MESU 2024. El proceso de recolección y procesamiento de datos, y entrega de resultados, los está realizando la empresa CADEM S.A, adjudicataria de la licitación pública ID: 851556-1-LR24 “Servicio Medición Satisfacción Servicios Públicos” publicada por la Subsecretaría de Hacienda en <https://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/DetailsAcquisition.aspx?qs=w3zxfowl6KYrtN4Fvc7H0Q==> el 1 de marzo de 2024.

VI. Medios de Verificación

Para verificar que las instituciones han cumplido con los requisitos técnicos anteriormente señalados, se consideran los siguientes medios de verificación:

1. Informe de Presentación de Resultados

La Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda generará un Informe de Presentación de Resultados que resume los principales hallazgos del levantamiento cuantitativo del estudio para cada institución. Entre otros resultados, el informe contiene una variedad de indicadores que dan cuenta de la situación de la institución en materia de satisfacción usuaria. Algunos de los indicadores que podrían incluirse en los informes institucionales se relacionan con satisfacción con la última experiencia, evaluación general de la institución, atributos de la última experiencia y de la institución, problemas en la atención y tipos de problemas reportados; todo lo anterior, para toda la población usuaria y según canales de atención o características sociodemográficas.

Los Informes de Presentación de Resultados serán puestos a disposición de las Instituciones para su análisis de diagnóstico.

2. Certificado emitido por la Red de Expertos

Este documento consiste en una evaluación de los Requisitos Técnicos N° 1, N° 2, N° 3 del Objetivo 2 de la Etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. En el certificado la Red de Expertos informa el cumplimiento de cada uno de tales requisitos, a nivel de cada institución participante en la medición.

VII. Plan de Trabajo

En lo que sigue, se explicarán brevemente las cuatro etapas a desarrollar en 2024⁶ de la Medición de Satisfacción Usuaría, sus objetivos, principales plazos, requerimientos y productos.

1. Etapa N° 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas

En la primera etapa el proveedor adjudicado debe planificar y preparar el pre-test y el levantamiento de las encuestas a las personas usuarias, además de revisar el diseño muestral preliminar por institución propuesto en su oferta técnica, seleccionar las muestras, revisar y adaptar los cuestionarios para diferentes modalidades de recolección de datos, y proponer diseños de planes de supervisión y reducción de no respuesta.

En esta etapa, se entrega la primera parte de las bases de datos en un servidor puesto a disposición por el proveedor, que cumple con estrictas normas de seguridad. La Secretaría de Modernización del Estado no tiene acceso a los datos personales ni de contacto de las personas usuarias, preservando así la confidencialidad de la información.

Período: Desde el 22 de mayo hasta el 11 de junio de 2024.

Principales requerimientos a instituciones públicas participantes:

El principal requerimiento de esta etapa es cargar, a través de un sitio seguro que el proveedor adjudicado ha puesto a disposición⁷, las bases de datos con los registros de usuarios de trámites incluidos en la medición, incluyendo sus datos de contacto.

En el proceso 2024, cada institución debe hacer dos entregas de bases de datos. En una primera etapa, deben cargar en el sitio seguro la base de usuarios únicos con interacciones entre agosto 2023 y marzo 2024. En primera instancia se solicita a las instituciones estar preparadas para realizar esta entrega el 31 de mayo de 2024, sin embargo, esta fecha puede extenderse conforme las complejidades de cada entrega, en la medida que sea concordado con la Secretaría de Modernización del Estado. Además, por motivos de seguridad de la información, existen instituciones que requieren de procedimientos especializados de extracción de datos y cuyos plazos de entrega pueden verse aplazados, en acuerdo con la Secretaría de Modernización.

⁶ La Medición de Satisfacción Usuaría 2024 consta de 5 etapas, donde la quinta etapa se desarrollará durante 2025 y no será abordada en esta guía.

⁷ La Red de Expertos ni el Ministerio de Hacienda tendrá acceso a los registros de usuarios y sus datos de contacto.

A continuación, se presentan los lineamientos para la entrega de bases de datos desde las instituciones participantes al proveedor adjudicatario del levantamiento de datos:

Consideraciones relevantes

- Es importante que la institución pueda realizar una limpieza de las bases de datos, asegurándose de entregar datos de personas usuarias únicas. Una persona usuaria sólo puede incluirse una vez en cada base de datos, la que corresponda a la interacción más reciente con la institución.
- En cada uno de los dos envíos es muy importante que se haga entrega de una sola base de datos por institución.
- Se solicita que las instituciones consideren a todas las personas usuarias que interactúan con su institución, incluyendo a personas naturales o jurídicas. En caso de ser necesaria alguna consideración especial, se solicita completar un formulario con la justificación, para evaluación de la Secretaría de Modernización del Estado.
- Además, se contemplan los trámites en todos los estados, incluyendo a quienes tienen prestaciones en proceso y también aquellas finalizadas en los periodos indicados.
- En resguardo del secreto estadístico, solo el proveedor tiene acceso a las bases de datos quien genera alertas para la Secretaría de Modernización. En caso de ser necesario, la Secretaría de Modernización solicitará correcciones de las bases de datos a las contrapartes de las instituciones participantes. Lo anterior, con el objetivo de cumplir con los requerimientos para selección de muestra y posterior levantamiento de la encuesta.

Contenido de la base de datos

Campos obligatorios

- Nombre de usuario/a.
- Apellido de usuario/a.
- Tipo de usuario/a, para identificar si la interacción fue realizada por una persona natural o a nombre de un/a usuario/a organizacional.
- RUT (xxxxxxx-x) o Identificador único ficticio (éste debe ser el mismo en ambas entregas, de tal forma de poder revisar que no haya personas duplicadas).
- Número de teléfono (celular o fijo).
- Correo electrónico.
- Trámite/servicio/prestación correspondiente a la última interacción.
- Canal utilizado en la última interacción: presencial, telefónico, digital. Clasificar los canales de atención su institución de acuerdo con siguiente Tabla:

Tabla 1: Clasificaciones de canales de atención

Telefónico	Digital	Presencial
Atención telefónica con funcionario/a	Sitio web	En oficina o sucursal con atención directa con funcionario/a
Menú de voz pregrabado	Correo electrónico	En oficina o sucursal con autoatención (Módulos o kioskos).

Videollamada	Redes sociales	
	Aplicación de celular	
	Whastapp	

- Fecha de la última interacción (dd-mm-aaaa), que corresponde al contacto más reciente de la persona con la institución.
- Estado del trámite/servicio/prestación, correspondiente a última interacción. Por ejemplo, “en proceso” o “finalizado”. Puede ser ajustado a las categorías utilizadas en cada institución.

Campos opcionales

- Sexo (hombre/mujer).
- Fecha de nacimiento (dd-mm-aaaa).
- Región donde se realizó la última interacción (si corresponde).
- Variables adicionales que puedan ser relevantes para el análisis posterior en su institución (ej. resultado del trámite, tiempo de espera, fecha de finalización de la prestación, etc.). Es importante que estas variables no permitan posteriormente identificar a las personas que sean encuestadas.

La variable trámite/servicio/prestación debe ser aquella correspondiente a la última interacción que la persona usuaria realizó en la institución. Se solicita a cada institución participante incluir las transacciones en OIRS y excluir las solicitudes de transparencia y lobby. Para consideraciones especiales, se solicitó completar un formulario con la justificación, para evaluación de la Secretaría de Modernización del Estado.

2. Etapa N° 2: Pre-test

En esta etapa el proveedor debe realizar el pre-test, con el fin de probar el diseño muestral, el levantamiento de datos (incluidas las actividades de capacitación), el funcionamiento del cuestionario, y las actividades de procesamiento de datos, para realizar ajustes que permitan optimizar la aplicación posterior de la encuesta.

Período: Desde el 12 de junio al 21 de julio de 2024.

Principales requerimientos a instituciones públicas participantes:

Estar disponibles para la comunicación con la Red de Expertos, respecto de la entrega de bases de datos, el instrumento de medición y diseño definitivo del proceso de recolección de datos MESU 2024

3. Etapa N° 3: Levantamiento de encuestas y procesamiento de datos.

En la tercera etapa el proveedor debe llevar a cabo el levantamiento de las encuestas, construir las bases de datos y procesar los datos (incluyendo codificación y validación de datos). Para el levantamiento de las

encuestas se deben ejecutar los planes aprobados y ajustados en etapas previas, tales como el plan de capacitación, supervisión y de reducción de la no respuesta.

Período: Desde el 22 de julio al 03 de noviembre de 2024.

Principales requerimientos para las instituciones públicas participantes:

- Cargar en sitio seguro dispuesto por el proveedor la segunda base de datos de usuarios únicos con datos de contacto, considerando interacciones entre abril y julio de 2024. Cada institución debe estar disponible para realizar esta entrega al 9 de agosto de 2024, sin embargo, esta fecha puede extenderse conforme las complejidades de cada entrega, en la medida que sea concordado con la Secretaría de Modernización del Estado. Además, por motivos de seguridad de la información, existen instituciones que requieren de procedimientos especializados de extracción de datos y cuyos plazos de entrega pueden verse aplazados, en acuerdo con la Secretaría de Modernización.
- En resguardo del secreto estadístico, solo el proveedor tiene acceso a las bases de datos quien genera alertas para la Secretaría de Modernización. En caso de ser necesario, la Secretaría de Modernización solicitará correcciones de las bases de datos a las contrapartes de las instituciones participantes. Lo anterior, con el objetivo de cumplir con los requerimientos para selección de muestra y posterior levantamiento de la encuesta.

4. Etapa N° 4: Preparación de levantamiento cualitativo.

En esta etapa el proveedor debe diseñar el levantamiento cualitativo, que toma como principal referencia los resultados de la etapa cuantitativa. En paralelo, la Secretaría de Modernización del Estado, a partir de la base de datos MESU 2024, es responsable de la elaboración de reportes de resultados cuantitativos por institución.

La etapa cualitativa se desarrollará en 2025 y constará de lo siguiente:

- Dos grupos focales por institución, en que participen al menos 8 personas en cada uno. A través de estas actividades, el proveedor levantará información para profundizar el análisis de los puntos críticos para la institución respectiva, identificados en la medición de satisfacción usuaria, y obtener mayores antecedentes respecto de posibles aspectos a mejorar, incluyendo recomendaciones y propuestas para resolver los problemas identificados. La definición de las temáticas a abordar en el grupo focal se realizará sobre la base de las priorizaciones de las instituciones participantes, y tomando como referencia los resultados institucionales de la encuesta MESU 2024 y los resultados de anteriores mediciones de satisfacción usuaria.
- El perfil de los participantes será definido por la Red de Expertos y comunicado a las instituciones.

Existirán instancias de comunicación con las instituciones donde se espera que entreguen orientaciones sobre el foco de las actividades de la etapa cualitativa, tomando como referencia los resultados de la etapa cuantitativa y, en caso de estar disponibles, resultados de mediciones anteriores de satisfacción usuaria.

Período: Desde el 04 de noviembre al 13 de diciembre.

Principales requerimientos para las instituciones públicas participantes:

- En caso de que la Red de Expertos lo solicite, revisar el reporte de resultados cuantitativos (o Informe de Presentación de resultados).
- Entregar orientaciones respecto de las temáticas a abordar en los grupos focales.
- Participar en instancias de conversación sobre estos temas con el proveedor en caso de ser convocados por la Red de Expertos.
- En caso de ser requerido, entregar una base de datos de personas funcionarias de la institución, con características demográficas (sexo, fecha de nacimiento) y laborales (cargo, unidad, estamento) que permita al proveedor diseñar y seleccionar la muestra correspondiente para participar en el levantamiento cualitativo.

Tabla 2: Cuadro resumen de etapas, plazos y principales requerimientos.

Etapa	Periodo	Principales Requerimientos
Etapa N° 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas	Desde el 22 de mayo hasta el 11 de junio de 2024.	Cargar, a través de un sitio seguro que el proveedor adjudicado ha puesto a disposición, las bases de datos con los registros de usuarios de trámites incluidos en la medición para el periodo agosto 2023 a marzo 2024, incluyendo sus datos de contacto.
Etapa N° 2: Pre-test	Desde 12 de junio al 21 de julio.	Estar disponibles para la comunicación con la Red de Expertos, respecto de la entrega de bases de datos, el instrumento de medición y diseño definitivo del proceso de recolección de datos MESU 2024.
Etapa N° 3: Levantamiento de encuestas y procesamiento de datos	Desde 22 de julio al 03 de noviembre.	Cargar en sitio seguro dispuesto por el proveedor la segunda base de datos de usuarios únicos con datos de contacto, considerando interacciones entre abril y julio de 2024.
Etapa N° 4: Preparación de levantamiento cualitativo	Desde el 04 de noviembre al 13 de diciembre.	<p>En caso de que la Red de Expertos lo solicite, revisar el reporte de resultados cuantitativos (o Informe de Presentación de resultados).</p> <p>Entregar orientaciones respecto de las temáticas a abordar en los grupos focales.</p> <p>Participar en instancias de conversación sobre estos temas con el proveedor en caso de ser convocados por la Red de Expertos.</p> <p>En caso de ser requerido, entregar una base de datos de personas funcionarias de la institución, con características demográficas (sexo, fecha de nacimiento) y laborales (cargo, unidad, estamento) que permita al proveedor diseñar y seleccionar la muestra correspondiente para participar en el levantamiento cualitativo.</p>