



Medición de  
Satisfacción  
Usuaría

# Manual de encuestador y encuestadora para entrevistas telefónicas

MESU 2024

Documento Metodológico MESU N° 3/2025

04 febrero 2025

# Tabla de Contenidos

I.	Presentación .....	3
II.	Antecedentes .....	4
III.	Objetivos.....	6
IV.	Descripción de Módulos del Cuestionario MESU 2024 y Definiciones Relevantes .....	7
V.	Definiciones de Tipos de Trámites MESU 2024 .....	11
VI.	Definiciones en Módulo Trato Igualitario .....	18
VII.	Definiciones en Módulo de Caracterización Sociodemográfica.....	19
VIII.	Módulos del Instrumento para Recolectar Información .....	25
IX.	Funciones del Equipo de Terreno .....	27
X.	Insumos para la Realización del Trabajo de Campo.....	29
XI.	Proceso de Recolección de Datos .....	30
XII.	Plan de Aseguramiento del Cumplimiento de la Cantidad de Encuestas Comprometidas 33	
XIII.	Estrategias para Reducir la No Respuesta a nivel de la Pregunta .....	35
XIV.	Plan de Aseguramiento de la Calidad de la Información .....	36
XV.	Plataforma de Aplicación del Cuestionario .....	36
XVI.	Anexo: Cuestionario.....	38

# I. Presentación

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda pone a disposición del público el Manual del encuestador y de la encuestadora de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) 2024, el cual se basa en el documento del mismo nombre usado en terreno por el proveedor adjudicatario del levantamiento de la encuesta (CADEM). Este Manual describe los objetivos de instrumento, detalla y explica el cuestionario y sus distintos módulos, entrega definiciones clave, presenta las funciones del equipo de terreno, informa del proceso de recolección de datos mediante entrevistas telefónicas, el plan de aseguramiento del logro de las muestras objetivo, las estrategias de reducción de no respuesta y el plan de aseguramiento de la calidad de la información.

El Manual de encuestador y encuestadora MESU 2024 es confeccionado para que cada persona encuestadora pueda consultarlo cuantas veces sea necesario para implementar, de forma correcta, cada una de las encuestas que le son asignadas. El rol de cada persona encuestadora es muy relevante, pues hace posible la Medición de Satisfacción Usuaría. Por ello, mediante el Manual se le presentan los aspectos técnicos que necesita conocer para dar curso al proceso de aplicación de las encuestas.

## II. 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, 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. Desde el 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 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” .

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 2024 contribuye a la realización de diagnósticos y diseño de planes de mejoramiento con datos actualizados de la percepción de las personas usuarias de 78 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 contempló 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 realizó 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 y se mantienen en la versión 2024.

En 2024, el proceso de recolección de datos fue contratado vía licitación pública (ID 851556-1-LR24), 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 en desarrollo en el período diciembre 2024 - febrero 2025).

### III. Objetivos

El objetivo general del estudio MESU 2024 es desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los servicios públicos de Chile, a través del levantamiento de datos mediante encuestas para la Medición de Satisfacción Usuaría y un estudio cualitativo, este último enfocado en las principales brechas detectadas en las instituciones públicas.

Este objetivo general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Planificar, levantar y analizar los resultados de la encuesta de Medición de Satisfacción Usuaría para 78 instituciones públicas.
2. Diseñar, preparar y levantar un estudio cualitativo sobre los aspectos críticos a mejorar de la entrega de servicios en las instituciones participantes.

# IV. Descripción de Módulos del Cuestionario MESU 2024 y Definiciones Relevantes

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2024, está conformado por 9 módulos, ellos son: Filtro; Identificación de trámite y canal; Atributos de la satisfacción usuaria; Evaluación del trámite; Problemas; Atributos de la imagen; Evaluación general de la institución; Trato igualitario; y Caracterización sociodemográfica. 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 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 las respuestas 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 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 dejar fuera de la muestra recolectada a personas que son parte de la misma institución donde se realizó el trámite.
- Definiciones:
  - Tomó contacto: Hace referencia a alguna acción que haya adoptado la persona para acercarse a la institución, por diferentes canales, para resolver dudas o realizar un 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.
- Definiciones:
  - Trámite: Toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante.
  - Canal: Medio a través del cual se lleva a cabo la comunicación o interacción entre una persona y el servicio. Algunos canales utilizados por servicios públicos son: telefónico, presencial (en oficina o auto atención) y digital (sitios web o redes sociales). En el

cuestionario se consulta sobre el canal a través del cual se realizó el último trámite en la institución.

- Clave única: Método de autenticación que el Estado de Chile dispone para todas las personas y que les permite acceder a trámites en línea en diferentes instituciones del Estado mediante el ingreso de su RUT y una contraseña definida “Clave Única”.
- Estado del trámite: Se refiere a la condición o situación actual en la que se encuentra un proceso o gestión específica del trámite o requerimiento. En otras palabras, hace referencia al progreso, etapa o fase en la que se encuentra el trámite en un momento determinado.

### **Módulo Atributos de la experiencia**

- El objetivo de este módulo es obtener información sobre distintos aspectos que afectan la satisfacción de la persona usuaria cuando realiza un trámite, como el conocimiento de la institución en la cual debía hacer el trámite, el acceso, seguridad, limpieza y comodidad de las instalaciones, facilidad para hacer el trámite, horarios de atención, aspectos sobre la información, entre otros.
- Las preguntas están agrupadas en secciones como: instalaciones y su entorno, servicios digitales, aspectos técnicos de la llamada, sobre el trámite, sobre la información, duración del trámite, atención recibida y resultado del trámite.
- Definiciones:
  - Necesidad: Carencia o falta de algo que es esencial para satisfacer un requerimiento básico o alcanzar un estado deseado. Las necesidades en el caso de los trámites pueden ser desde fisiológicas, como obtener un beneficio económico para solventar necesidades como la alimentación, hasta necesidades de autorrealización, como estudiar en el extranjero. Satisfacer las necesidades es fundamental para el funcionamiento y el bienestar de las personas.
  - Instalaciones y servicios del lugar: Recursos y servicios disponibles en un determinado espacio o ubicación. Generalmente se refieren a las comodidades y facilidades que se ofrecen en un lugar específico con el fin de satisfacer las necesidades y proporcionar comodidad a las personas que lo utilizan. Esto incluye infraestructura física; equipamiento mobiliario; servicios básicos como suministro de energía eléctrica, agua potable, sistema de calefacción o aire acondicionado y servicios de limpieza.
  - Servicios digitales: Servicios que se ofrecen a través de plataformas digitales o en entornos en línea. Estos servicios se basan en tecnología digital y se entregan de manera electrónica a través de Internet u otras redes de comunicación.
  - Información: Conjunto de datos organizados y procesados que brindan conocimiento, comprensión o contexto sobre un tema específico. La información se utiliza para transmitir conocimiento, tomar decisiones informadas y comunicar ideas. En el caso de los trámites, la información permite a las personas comprender mejor los procesos y de esta manera realizar las gestiones de manera oportuna. También se utiliza para saber a qué institución acudir, qué trámite realizar, dónde reclamar, entre otros.

- Facilidad: Cualidad de algo que es sencillo o que requiere poco esfuerzo para realizarlo o llevarlo a cabo. Se refiere a la ausencia de dificultades, obstáculos o complicaciones en la ejecución de una tarea, el acceso a un servicio o la utilización de un producto.
- Utilidad: Grado en el cual algo es capaz de satisfacer una necesidad o cumplir una función específica. Se refiere a la capacidad que tiene algo para ser práctico o provechoso en relación con un propósito determinado.
- Atención recibida: Grado de cuidado, consideración y servicio que una persona o entidad proporciona a otra durante el proceso de interacción de un trámite. En esa interacción se valoran aspectos como el esfuerzo que realizaron los funcionarios/as en la entrega del servicio, el respeto en el trato, la amabilidad o la capacidad para atender las necesidades de las personas usuarias durante el trámite.
- En este módulo hay algunas consideraciones sobre quienes responden determinadas secciones:
  - Solo quienes ocuparon el canal presencial (según P4) responden las preguntas de P12.
  - Solo quienes ocuparon el canal digital (según P4) responden las preguntas de P13 (excepto videollamada).
  - En P14 “La calidad del audio durante la llamada” sólo responden quienes ocuparon el canal telefónico y aquellos que ocuparon el canal digital con videollamadas.
  - En P15 “Horarios de atención” sólo responden quienes ocuparon el canal telefónico y presencial, y aquellos que ocuparon el canal digital con videollamadas.
  - En P17, “Lo que tuvo que esperar para ser atendido/a en el trámite” sólo responden quienes ocuparon el canal telefónico o presencial, y aquellos que ocuparon el canal digital con videollamadas.
  - En P17 “Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite” y “El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes para realizar el trámite” sólo responden quienes ocuparon el canal digital, excepto videollamadas.
  - En P18, responden quienes ocuparon el canal telefónico o presencial, y aquéllos que ocuparon el canal digital con videollamadas.
  - En P19 responden quienes finalizaron el trámite, independiente del canal.

### **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.
- Definiciones:
  - Satisfacción: Grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas de la persona usuaria. Se relaciona con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio.

### **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 que 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 MESU**

- El objetivo de este módulo es conocer la evaluación usuaria de la Institución, independientemente de la última experiencia, realizando trámites en ella; así como también, conocer la frecuencia con que las personas han asistido a la Institución durante los 2 últimos años.

### **Módulo Trato igualitario**

- El objetivo de este módulo es consultar si las personas usuarias, 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.
- Es una pregunta sensible para la persona usuaria, por lo que se sugiere tener cuidado al realizar esta pregunta a él o la entrevistado/a.

### **Módulo Caracterización sociodemográfica**

- El objetivo de este módulo es conocer las características sociodemográficas de las personas encuestadas, diferenciando por personas usuarias naturales y personas usuarias organizacionales, por sexo, edad, región, nivel educacional, situación laboral, entre otras.
- Existen preguntas sensibles como: el género de la persona; su nacionalidad; pertenencia a pueblos indígenas u originarios; si tiene condiciones permanentes y/o de larga duración.
- Consideraciones de conceptos:
  - En el cuestionario, la pregunta P36 consulta sobre la identidad de género. Se debe considerar que el "género" con el cual una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> INE, conceptos y metodología para la medición de sexo, género y orientación sexual en encuestas de hogares y censos de población, marzo 2023

# V. Definiciones de Tipos de Trámites MESU 2024

En el cuestionario MESU 2024, en la pregunta P3, se consulta sobre el motivo del último trámite que realizó en la institución la persona entrevistada, como se visualiza a continuación:

Módulo Identificación de trámite y canal
<p><b>P3. ¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]? (ESPONTÁNEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitud de certificados o documentos</li><li>2. Cumplimiento de obligaciones legales</li><li>3. Consulta o Solicitud de información</li><li>4. Reclamos</li><li>5. Denuncias</li><li>6. Solicitud de beneficio monetario</li><li>7. Solicitud de prestación de bienes y servicios</li><li>8. Postulación a cursos y capacitaciones</li><li>9. Licitaciones</li><li>10. Otro. Especifique: _____</li></ol>

La persona encuestadora, a partir de la información que le entregue la persona entrevistada, tendrá que registrar la categoría a la cual pertenece el trámite. Para facilitar este proceso de selección, se debe usar como referencia las siguientes definiciones sobre trámite:

1. **Solicitud de certificados o documentos:** Solicitar y obtener documentos expedidos por una Institución pública, que respalden y validen información sobre su identidad, estado civil, educación, habilidades, empleo u otro aspecto. Esta solicitud incluye certificados de nacimiento, de matrimonio, de antecedentes penales, de estudios, constancias de trabajo, entre otros.
2. **Cumplimiento de obligaciones legales:** Cumplir con leyes, normativas o regulaciones establecidas por instituciones públicas. Las obligaciones legales varían según la actividad o situación específica, por ejemplo, las empresas tienen la obligación de presentar informes financieros, pagar impuestos o garantizar la seguridad en el lugar de trabajo. Los ciudadanos/as, por ejemplo, deben pagar impuestos, multas u obtener permisos de caza, pesca y otras actividades recreativas.
3. **Consulta o solicitud de información:** Solicitar y obtener información general o específica, aclaraciones o respuestas a preguntas sobre trámites, programas, servicios, políticas,

regulaciones, procedimientos, requisitos, plazos u otro aspecto relacionado con una institución pública. Esta categoría incluye el seguimiento de trámites en curso.

4. **Reclamos:** Expresar preocupaciones, solicitar correcciones o buscar soluciones a situaciones que consideran injustas, inadecuadas o que no cumplen con sus expectativas a través de distintos mecanismos. Incluye apelaciones de primera o segunda instancia contra la misma institución y otras entidades públicas o privadas.
5. **Denuncias:** Enviar información, informes o presentar acusaciones sobre situaciones o conductas que consideran ilegales o que incumplen con las normas y regulaciones establecidas. Las denuncias pueden aludir a situaciones en las que se violan derechos, ya sea por parte de individuos, organizaciones o instituciones. Algunos ejemplos pueden ser denuncias por acoso o maltrato laboral y denuncias por incumplimiento de contratos o resoluciones.
6. **Solicitud de beneficio monetario:** Presentar una petición a una institución pública para acceder a ayudas o apoyo en forma de subsidios o transferencias monetarias directas. Algunos ejemplos son subsidios a pequeñas y medianas empresas, bonos o préstamos a personas naturales, aportes estatales para la compra o arriendo de bienes y entrega de becas o préstamos estudiantiles.
7. **Solicitud de prestación de bienes y servicios:** Solicitar servicios, beneficios no monetarios o bienes a una institución pública, que incluyen seguridad social, transporte, educación (como inscripción en jardines infantiles, colegios o universidades), asistencia legal, servicios de protección infantil y de víctimas, programas de empleo, entre otros.
8. **Postulación a cursos y capacitaciones:** Postular a cursos y capacitaciones ofrecidos por las instituciones públicas con el objetivo de brindar conocimientos, habilidades y competencias a los ciudadanos/as. Pueden abarcar diferentes áreas de interés como capacitación laboral, educación financiera, adquisición de habilidades tecnológicas, formación en derechos ciudadanos, gestión del medio ambiente, enfoque de género, entre otros. No incluye la inscripción o postulación a jardines infantiles o colegios.
9. **Licitaciones:** Corresponde a la forma o método por la cual las instituciones públicas adquieren productos o servicios, este proceso administrativo es de carácter concursal y abierto.

## Ejemplos

Categoría de motivo de trámite	Palabras clave	Trámites a incluir	No considerar en esta categoría
Solicitud de certificados o documentos	Certificados, documentos, constancia, registro, título, autenticación, comprobante.	<p>Obtención/Renovación de carnet de identidad o pasaporte en el Registro Civil.</p> <p>Obtención de concentración de notas en la Subsecretaría de Educación.</p> <p>Obtención de certificado de no expropiación en la Dirección de Vialidad.</p> <p>Acreditación de calidad indígena en la Corporación Nacional Indígena (CONADI).</p> <p>Solicitud de visa o residencia temporal por trabajo o estudios en el Servicio Nacional de Migraciones.</p> <p>Solicitud de visa de turismo en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.</p> <p>Registro de una marca o producto en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI).</p> <p>Solicitud de un certificado de nacimiento, de antecedentes penales o de matrimonio en el Servicio de Registro Civil e Identificación.</p>	Licencias para la realización de actividades productivas, permisos de circulación o de cumplimiento de leyes del tránsito.
Cumplimiento de obligaciones legales	Declaración, formalización, legalización, verificación, cumplimiento.	<p>Pago de impuestos o contribuciones en el Servicio de Impuestos Internos o Tesorería General de la República (TGR).</p> <p>Obtención de Licencia de Pesca Artesanal o Recreativa en el Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA).</p> <p>Registro de término de contrato en la Dirección del Trabajo (DT).</p>	Certificado de declaración de renta, obtención de carnet de identidad o certificados de registro de vehículos.

Categoría de motivo de trámite	Palabras clave	Trámites a incluir	No considerar en esta categoría
		<p>Creación de empresas y sociedades ante la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.</p> <p>Autorización de acceso a camino público en la Dirección de Vialidad, del Ministerio de Obras Públicas.</p> <p>Inscripción y registro de vehículos en el Servicio de Registro Civil e Identificación.</p>	
Consulta o Solicitud de información	Consulta, solicitud de información, pregunta, orientación, sugerencia, aclaración, estado del trámite.	<p>Consultas acerca de los requisitos para obtener la Pensión Garantizada Universal (PGU) u otro beneficio en ChileAtiende.</p> <p>Seguimiento de la postulación a fondo concursable en la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)</p> <p>Solicitud de información estadística en el Instituto Nacional de Estadísticas (INE)</p> <p>Solicitud de información sobre la deuda de préstamos otorgados por la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA).</p> <p>Solicitud de orientación jurídica sobre asuntos inmobiliarios y de propiedad en los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU).</p>	Postulaciones a beneficios sociales y económicos, tales como becas, ingreso a jardines infantiles o transferencias directas de dinero.
Reclamos	Reclamo, queja, disconformidad, reclamación, problema, desacuerdo, objeción, corrección.	<p>Reclamos contra una empresa en el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).</p> <p>Reclamos con respecto a la calidad del servicio en cualquier Institución Pública.</p> <p>Apelación por rechazo de licencia médica en la Subsecretaría de Salud Pública (COMPIN).</p>	Denuncias por infracciones a normativas o leyes por parte de funcionarios o empresas.

Categoría de motivo de trámite	Palabras clave	Trámites a incluir	No considerar en esta categoría
		<p>Reclamos por un aumento en los planes de salud de una Institución de Salud Previsional (ISAPRE) en Superintendencia de Salud.</p> <p>Reclamos contra el servicio de transporte público en la Subsecretaría de Transporte.</p>	
Denuncias	Denuncia, reporte, infracción, ilícito, violación, incumplimiento, acusación, transgresión.	<p>Denuncia por infracciones laborales en la Dirección del Trabajo (DT).</p> <p>Informar sobre la violación del derecho al libre acceso a la playa, en la Subsecretaría de Bienes Nacionales.</p> <p>Informar sobre la descarga de Residuos Industriales Líquidos (RILES) de forma irregular en la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).</p>	Reclamos por la calidad del servicio, por demoras o por falta de respuesta.
Solicitud de beneficio monetario	Bono, beneficio, ayuda, subsidio, compensación, pago, incentivo, financiamiento, apoyo económico, asignación, préstamo.	<p>Postulación a IFE Laboral en el Servicio Nacional de Capacitación (SENCE)</p> <p>Postulación a fondo concursable para la pequeña empresa en el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).</p> <p>Postulación a subsidio para la compra de una vivienda en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.</p> <p>Solicitud de bono otorgado por nacimiento o adopción de un hijo en el Instituto de Previsión Social (IPS o ChileAtiende).</p> <p>Solicitud de pago anticipado de la pensión de retiro o montepío en la Dirección de Previsión de Carabineros (DIPRECA).</p> <p>Solicitud de un préstamo de asistencia social en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA),</p>	Acceso a servicios de salud, educación o beneficios que no tengan relación con la entrega de dinero.

Categoría de motivo de trámite	Palabras clave	Trámites a incluir	No considerar en esta categoría
Solicitud de prestación de bienes y servicios	Servicio, atención, mediación, uso, asistencia, prestación, suministro.	<p>Solicitud o pago de bono de atención de salud en la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)</p> <p>Servicio de mediación familiar en la Subsecretaría de Justicia.</p> <p>Postulación para inscripción en Jardines Infantiles en la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).</p> <p>Solicitud de entrega de plantas o bienes menores como apoyo a propuestas de arborización en la Corporación Nacional Forestal (CONAF).</p> <p>Solicitud para el uso de instalaciones deportivas ante el Instituto Nacional del Deporte (IND).</p>	Capacitaciones laborales, subsidios productivos o económicos que involucren transferencias de dinero.
Postulación a cursos y capacitaciones	Cursos, capacitaciones, formación, entrenamiento, seminario, aprendizaje, desarrollo profesional.	<p>Postulación a capacitaciones en el rubro de la panadería en el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).</p> <p>Inscripción en capacitaciones laborales en el Servicio Nacional de Capacitación (SENCE).</p> <p>Inscripción en cursos gratuitos de Almacenes de Chile en el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).</p> <p>Postulación a talleres de formación para el trabajo para mujeres que jefas de hogar en el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG).</p> <p>Postulación a cursos de turismo accesible en el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).</p>	Postulación e inscripción a escuelas, jardines o universidades. Asesorías legales, asistencia de salud o subsidios al empleo.

Categoría de motivo de trámite	Palabras clave	Trámites a incluir	No considerar en esta categoría
		<p>Participación en capacitaciones diseñadas para proveedores y compradores la Dirección de Compras y Contratación Pública (CHILECOMPRA).</p> <p>Participación en asesorías de prevención de riesgos del Instituto de Seguridad Laboral (ISL).</p>	
Licitaciones	Licitaciones, concursos, adjudicaciones, selección.	<p>Postulación a licitaciones en el portal MercadoPublico de la Dirección de Compras y Contratación Pública (CHILECOMPRA).</p> <p>Postulación a concursos públicos para la adjudicación de contratos de bienes, servicios o proyectos en la Corporación Nacional Indígena (CONADI).</p> <p>Participación en licitaciones para la radiodifusión sonora en frecuencia modulada en la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).</p>	Consultas sobre el estado de avance de procesos licitatorios.

# VI. Definiciones en Módulo Trato Igualitario

Para poder consultar sobre trato igualitario se requiere considerar algunos conceptos. A continuación, se presentan las preguntas referidas al tema, presentes en el cuestionario MESU 2024, ellas son P31 y P32.

## **P31. En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?**

1. Sí
2. No -> Pase P33
99. No responde-> Pase P33

## **P32. Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a:**

1. Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)
2. Ser mujer u hombre
3. Por ser extranjero
4. Pertenecer a un pueblo indígena
5. Por su forma de vestir o su estilo
6. Por su cuerpo o apariencia física
7. Por su situación económica
8. Por sus creencias religiosas
9. Su ideología u opinión política
10. Por su condición de salud o discapacidad
11. Otro motivo ¿cuál? \_\_\_\_
88. No sabe
99. No responde

Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico. Esta distinción arbitraria se recogerá como percepción de las personas en los dominios del servicio público<sup>2</sup>.

El objetivo de la pregunta es saber a modo general, si la persona entrevistada se ha sentido discriminada, ya sea porque percibe que se le ha hecho sentir inferior, ha recibido un trato desigual o se ha pasado a llevar su dignidad.

---

<sup>2</sup> Pág 191, Manual de Trabajo de Campo, Encuesta CASEN 2017.

# VII. Definiciones en Módulo de Caracterización Sociodemográfica

Para poder aplicar las preguntas del módulo de caracterización sociodemográfica es fundamental comprender algunas definiciones. A continuación, se incorporan definiciones para las alternativas y consideraciones de las preguntas del módulo.

## Género

### **P36. ¿Con cuál género se identifica usted?**

**(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A, en caso de que perciba incomodidad del entrevistado/a: Considere que el “género” con el cual una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento),**

1. Masculino
2. Femenino
3. Transmasculino
4. Transfemenino
5. No binario
6. Otro (NO LEER). ¿Cuál? \_\_\_\_\_
7. No sabe (NO LEER)
8. No responde (NO LEER)

Por género se entenderá al constructo de la diferencia social y cultural que se expresa en las personas como femenino, masculino y no binario. Incluye tanto la identidad como la expresión de género.

Además, este constructo personal puede cambiar a lo largo de la vida de la persona. Respecto a las alternativas de P36, considerar las siguientes definiciones que se encuentran en el Manual Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS) del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)<sup>3</sup>:

- **Femenino:** identidad, expresión y roles de género que se asocian cultural y socialmente a las mujeres.
- **Masculino:** identidad, expresión y roles de género que se asocian cultural y socialmente a los hombres.

---

<sup>3</sup> Pág 20-22, Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS), dirigido a encuestas de hogares y censos de población, Dic 2022, INE ([https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizaci%C3%B3n-de-preguntas-para-la-medi%C3%B3n-de-sexo-g%C3%A9nero-y-orientaci%C3%B3n-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblaci%C3%B3n--2022.pdf?sfvrsn=7a915a8a\\_2](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizaci%C3%B3n-de-preguntas-para-la-medi%C3%B3n-de-sexo-g%C3%A9nero-y-orientaci%C3%B3n-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblaci%C3%B3n--2022.pdf?sfvrsn=7a915a8a_2)) (junio, 2023).

- **Transfemenino:** identidad, expresión y roles de género femenino, siendo hombre su sexo asignado al nacer.
- **Transmasculino:** identidad, expresión y roles de género masculino, siendo mujer su sexo asignado al nacer.
- **No binario:** identidad, expresión y roles de género fuera del binario femenino/masculino.
- **Otro:** refiere a categorías diferentes a las anteriores. Incluye “gender queer”, “género fluido”, “agénero”, entre otras.

El género puede diferir del sexo y de aquél que se indique en el documento de identidad vigente de la persona. El género de una persona puede permanecer igual o cambiar a lo largo de su vida, entonces, la alternativa de respuesta seleccionada por la persona informante reflejará el género en ese momento de su vida.

Algunas personas pueden no identificarse con las categorías de respuesta definidas, situación en la cual pueden especificar su respuesta en la alternativa “Otro. ¿Cuál?”. Por otro lado, es necesario las categorías de respuesta “No sabe” o “No responde”, para evitar que las personas se sientan obligadas a clasificarse de un algún modo. En cualquier caso, **la respuesta que entregue la persona informante debe ser respetada y registrada tal como sea declarada.**

La percepción personal de quien informa respecto a la pertinencia de la pregunta puede impactar en su disposición a responder o motivar un quiebre en la aplicación del cuestionario, por ejemplo, pueden considerar que la pregunta es obvia, evidente, estar en desacuerdo en que se indague, etc. Aun así, **la pregunta y sus alternativas de respuesta siempre deben ser leídas a la persona informante**, en ningún caso las personas encuestadoras deben hacer suposiciones y/o afirmaciones sobre la respuesta.

Las personas encuestadoras **deben abstenerse de hacer suposiciones o sugerencias de respuesta** respecto del género de las personas entrevistadas, con base en su apariencia, vestimenta, comportamiento, su voz, entre otros aspectos.

### **Situación laboral**

Las preguntas P45\_1 y P45\_2 busca conocer si la persona ha trabajado o ha estado empleada al menos una hora, ya sea en un trabajo formal o informal, con o sin remuneración o de otro tipo. En la pregunta P45\_2 es muy importante como se realiza esta pregunta, ya que, si la persona entrevistada menciona en alguno de los tipos de actividades que sí la realiza, la respuesta de la pregunta es “sí”, y no requiere responder por todas las actividades, en el caso de la respuesta “no” significa que no realiza ninguna de las actividades y, en ese caso, el/la encuestador/a debe listar todas las actividades, ya que es la manera de verificar que todas son “no”.

#### **P45\_1. La semana pasada (entre lunes y domingo), ¿trabajó por lo menos una hora?**

1. Sí→ Pase a P47

2, No

**P45\_2. Aunque no trabajó la semana pasada, ¿realizó alguna actividad por lo menos durante una hora...**

**...por un salario o remuneración?**

**...en su empresa o negocio?**

**...para la empresa o negocio de un familiar (con o sin remuneración)?**

**...por pago en especies?**

**...como aprendiz o realizando una práctica remunerada?**

**...de venta, sin incluir bienes del hogar?**

**...agrícola, minera o artesanal para la venta?**

**(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A: Para cada actividad de la lista, pregunte sí o no. Si el encuestado/a responde sí a alguna actividad, seleccione sí y pase a P47)**

**LA RESPUESTA NO ES SI TODAS SON NO**

1. Sí→ Pase a P47

2. No

### **Ocupación**

La pregunta P47 que busca clasificar a las personas que se encuentran ocupadas, considera las definiciones<sup>4</sup> a continuación.

**P47. En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como?**

1. Patrón/a o empleador/a
2. Trabajador/a por cuenta propia
3. Empleado/a u obrero/a del sector público (por ejemplo, gobierno central, regional o municipal)
4. Empleado/a u obrero/a de empresas públicas
5. Empleado/a u obrero/a del sector privado
6. Servicio doméstico puertas adentro
7. Servicio doméstico puertas afuera
8. Fuerzas Armadas y del Orden
9. Familiar no remunerado
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

Se presentan las definiciones de las alternativas de respuesta a continuación:

---

<sup>4</sup> Pág 88-89, Manual de Trabajo de Campo, Encuesta CASEN 2017

- **Patrón/a o empleador/a:** Persona que dirige su propia empresa o negocio (ya sea formal o informal) y que contrata (formal o informalmente) los servicios de uno o más trabajadores/as a cambio de una remuneración.
- **Trabajador/a por cuenta propia:** Trabaja en forma independiente y sin ocupar personal remunerado; explota su propio negocio o ejerce por su propia cuenta una profesión u oficio. Esta persona puede trabajar sola o asociada y puede tener ayuda de familiares a los que emplea sin pago en dinero. Las personas que trabajan por cuenta propia no están subordinadas a un jefe(a).

Ejemplos: Profesionales y técnicos independientes; dueños/as de almacén sin empleados/as; taxistas que son propietarios/as del vehículo; vendedores/as ambulantes; gasfíter; jardinero/a; agricultores/as campesinos/as que eventualmente pueden contratar mano de obra, pero la producción es realizada principalmente con mano de obra del hogar; etc.

- **Empleado/a u obrero/a del sector público (por ejemplo, gobierno central, regional o municipal):** Persona que trabaja para un organismo del sector público y que, por hacerlo, percibe un sueldo o salario como remuneración. Ejemplos de instituciones de sector público: Instituciones centralizadas (ministerios, gobiernos regionales, servicios públicos); entidades estatales autónomas (Congreso Nacional, Poder Judicial, Contraloría General de la República, Tribunal Constitucional, etc.); instituciones descentralizadas; instituciones públicas sin fines de lucro (universidades, institutos profesionales estatales y sus organismos dependientes); y Municipalidades, incluidos los trabajadores de establecimientos educacionales y de salud municipalizados.
- **Empleado/a u obrero/a de empresas públicas:** Personas que trabajan en empresas de propiedad estatal o mixta, regidas por las normas aplicables al sector privado. Ejemplos de empresas públicas: Corporación Nacional del Cobre de Chile (CODELCO), Empresa Nacional del Carbón; Metro SA; Polla Chilena de Beneficencia; Correos Chile; Empresa de Ferrocarriles del Estado de Chile (EFE); Empresa Nacional de la Minería (ENAMI) y Empresas Portuarias.
- **Empleado/a u obrero/a del sector privado:** Persona que trabaja para un/a empleador/a privado/a y percibe un sueldo o salario como remuneración (mensual, semanal o quincenal), con excepción de las personas que se dedican al servicio doméstico puertas adentro o puertas afuera (ver definiciones abajo).
- **Servicio doméstico puertas adentro:** Persona que trabaja para un empleador/a y se dedica a las actividades propias del servicio al hogar: aseo, preparación de alimentos, lavados, etc., siempre que viva en la vivienda de quien la emplea. Ejemplos: empleadas domésticas (asesoras del hogar), mayordomos, amas de llave, etc.

- **Servicio doméstico puertas afuera:** Realizan las mismas labores que el servicio doméstico puertas adentro, pero la diferencia es que NO viven en la vivienda de quien la emplea.
- **Fuerzas armadas y del Orden:** Personas que se desempeñan laboralmente en un organismo de las Fuerzas Armadas y de Orden, como militares, marinos, aviadores, carabineros y personal de la policía de investigaciones.
- **Familiar no remunerado:** Persona que se dedica a una actividad productiva administrada por un familiar, sin recibir una retribución en dinero ni en especies por su trabajo. Los ejemplos más tradicionales son: cónyuges que ayudan en la actividad productiva al otro, hijos/as que ayudan a sus padres en la actividad productiva.

### **Condiciones permanentes o de larga duración**

La pregunta P49 está orientada a medir condiciones permanentes o de larga duración. Estas preguntas permiten identificar a la población con distintos niveles de limitaciones en su funcionalidad.

#### **P49. ¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?**

##### **Respuesta múltiple 1 a 6**

1. Dificultad física y/o de movilidad
2. Mudez o dificultad en el habla
3. Dificultad psiquiátrica
4. Dificultad mental o intelectual
5. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
6. Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
7. No tiene ninguna condición de larga duración
- 99 No responde (NO LEER)

La pregunta hace referencia a una condición permanente o de larga duración. Ello significa que la condición que sufre la persona ha durado seis meses o más o su pronóstico médico es determinado como permanente. Por ejemplo, puede ocurrir que una persona haya sufrido un accidente en un lapso menor a los seis meses, y que un médico le haya diagnosticado que ha perdido o tendrá un deterioro permanente en algún órgano. Este caso debiera ser considerado como condición permanente de salud. Se presentan las definiciones de las alternativas de respuesta a continuación, que se encuentran en el Manual de Trabajo de Campo de CASEN 2017<sup>5</sup>:

- **Dificultad física y/o de movilidad:** Personas que presentan dificultad para hacer uso o que les falta una parte del cuerpo, independiente de su origen (nacimiento, enfermedad o accidente). Por ejemplo, presentan dificultad para levantarse de la cama, acostarse y permanecer de pie, caminar distancias largas (un kilómetro o más), ponerse de pie cuando

---

<sup>5</sup> Pág 175-176, Manual de Trabajo de Campo, Encuesta CASEN 2017: ([https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Manual\\_de\\_Trabajo\\_de\\_Campo\\_Casen\\_2017.pdf](https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2017/Manual_de_Trabajo_de_Campo_Casen_2017.pdf)) (junio, 2023).

está sentado en una silla y movilizarse dentro de la casa. Estas dificultades pueden requerir el uso de aparatos, tales como: muletas o bastones, silla de ruedas, aparatos ortopédicos de brazos o piernas y/o prótesis.

- **Mudez o dificultad en el habla:** Personas mudas o con dificultades para hablar en forma comprensible. Por ejemplo, personas que han perdido o nunca han tenido la capacidad de hablar o tienen dificultades para hacerlo a consecuencia de traumatismos, operaciones (laringe), o asociado a otra condición deficitaria de salud.
- **Dificultad psiquiátrica:** Personas que presentan graves alteraciones en su comportamiento, tales como: agresividad, aislamiento, ideas irracionales, manifiestan tener visiones y/o escuchar voces, usan palabras extrañas, o desarrollan conductas extrañas. Su condición se manifiesta en que tienen dificultades para: estudiar y trabajar, mantener relaciones familiares y/o tener amigos. Por ejemplo, personas diagnosticadas con esquizofrenia, psicosis, paranoia o trastorno afectivo bipolar (conocido como depresión bipolar).
- **Dificultad mental o intelectual:** Personas con un funcionamiento mental o intelectual que les genera dificultad para: reconocer personas u objetos, comprender situaciones cotidianas, estudiar y trabajar, evitar riesgos que pongan en peligro su vida. También presentan dificultad en habilidades de adaptación como: la capacidad de comunicación con otros, el auto cuidado, la vida familiar, la relación social, la vida comunitaria, la autonomía, la salud y seguridad. Por ejemplo, personas con Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Autismo, parálisis cerebral, diagnóstico de retardo mental, Alzheimer. Cabe señalar que la epilepsia es una enfermedad neurológica y no mental, por lo que excluya estos casos.
- **Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos:** Personas que son sordos totales, que han perdido la audición de un oído o bien presentan problemas de audición y que, a pesar de usar audífonos, no pueden escuchar bien. Por ejemplo, personas que tienen dificultades graves para oír alarmas, sirenas, etc. o bien que por la pérdida o disminución de la capacidad auditiva no logran entender una conversación a tono normal. Excluya a las personas que pueden oír sin dificultad o corregir la condición deficitaria para oír mediante el uso de audífonos.
- **Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes:** Personas ciegas totales, que han perdido totalmente la visión de un ojo, o que tienen dificultades severas para ver, aún haciendo uso de lentes ópticos. Por ejemplo, personas que tienen problemas graves para: distinguir las imágenes del televisor, leer el periódico, coser, ver la hora en un reloj de pulsera normal y/o caminar en forma autónoma. Excluya a las personas que pueden ver sin dificultad o corregir la condición deficitaria para ver mediante el uso de lentes ópticos.

## VIII. Módulos del Instrumento para Recolectar Información

El instrumento tiene preguntas abiertas y cerradas (con alternativas dadas). El cuestionario dura en promedio 15 minutos.

Como se detalló en el punto IV, el instrumento posee 9 módulos, un resumen de los objetivos y las preguntas involucradas se presentan a continuación:

Módulos	Objetivo	Preguntas (cuestionario modo telefónico)
0) Saludo de Bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> <li>El objetivo es saludar e informar del motivo de la encuesta.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los servicios públicos.</li> <li>Consentimiento de la persona y resguardo por secreto estadístico.</li> </ul> </li> </ul>	
1) Filtro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descartar personas que niegan haber tenido contacto con la institución o que estén imposibilitadas de responder la encuesta (trabajadores de la institución o empresas de opinión pública).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P1</li> <li>P2</li> </ul>
2) Identificación de trámite y canal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite conocer el último trámite realizado en la institución, a través del canal que lo realizó, el estado en que se encuentra, si tuvo información de su estado, si es requisito para otro trámite y si le solicitaron otro documento para este trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P3 (con otros)</li> <li>P4, P4_1, P4_2, P4_3</li> <li>P5</li> <li>P6, P6_1</li> <li>P7, P7_1, P7_2 (con otros)</li> <li>P8</li> <li>P9</li> </ul>
3) Atributos de la experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite conocer distintas características del último trámite que tuvo con la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P10</li> <li>P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17</li> <li>P18, P19</li> <li>P20</li> </ul>

Módulos	Objetivo	Preguntas (cuestionario modo telefónico)
4) Evaluación del trámite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite conocer la satisfacción con el servicio en el último trámite, sus razones y sugerencias de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P21</li> <li>P22 (abierta)</li> <li>P23</li> <li>P24, P24_1 (con otros)</li> </ul>
5) Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite conocer si ha tenido algún problema con la institución en el último trámite y qué problema, además del nivel de satisfacción con la respuesta al problema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P25_1, P25_2</li> <li>P26</li> <li>P27</li> </ul>
6) Atributos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite saber el nivel de acuerdo con atributos de imagen de la institución en general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P28</li> </ul>
7) Evaluación general de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite evaluar de forma general a la institución, independiente de la experiencia que haya tenido en su último trámite y conocer la cantidad de veces que ha realizado algún trámite en la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P29</li> <li>P30</li> </ul>
8) Trato igualitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permite conocer si la persona se sintió discriminada por la institución y por qué.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P31</li> <li>P32 (con otros)</li> </ul>
9) Caracterización sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificar al entrevistado/a por medio de su edad, sexo, género, área geográfica, nacionalidad, pertenencia a pueblo originario, situación laboral, ocupación, si realiza labores no remuneradas de cuidado, y si presenta alguna condición permanente o de larga duración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P33, P34 (con otros)</li> <li>P35, P36 (con otros)</li> <li>P37, P38, P39</li> <li>P40, P41 (con otros)</li> <li>P42, P43</li> <li>P44, P45_1, P45_2, P45_3</li> <li>P46, P47</li> <li>P48, P49</li> <li>P50 (abierta), P51</li> </ul>

# IX. Funciones del Equipo de Terreno

La recolección de datos durante el trabajo de campo se organiza en grupos de trabajo que están dirigidos por un/a Coordinador/a de trabajo de campo y encuestadores/as.

**Coordinador/a de trabajo de campo:** Gestiona a nivel central el trabajo de campo de todos los estudios que implementa la empresa adjudicataria del proceso de recolección de datos. Las principales tareas son: Responsable de la coordinación y dirección del trabajo de campo, corresponsable de capacitación y selección del personal, organización de la distribución del trabajo, generación de reportes periódicos, evaluación del personal a su cargo y elaboración de Informes de los procesos a su cargo.

Además, el/la Coordinador/a de trabajo de campo es responsable de coordinar los procesos vinculados con la administración, seguimiento y levantamiento de datos. Entre sus principales tareas destaca:

- Asumir la responsabilidad de coordinar y dirigir el trabajo de campo.
- Velar por la calidad y veracidad de los datos recopilados.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y protocolos de trabajo de terreno establecidos.
- Responsable de la capacitación y selección del personal.
- Organizar la distribución del trabajo.
- Hacer reportes periódicos a la Coordinación General del proyecto.
- Evaluar el personal a su cargo.
- Elaborar Informes de los procesos a su cargo.

**Encuestador/a:** La recolección de la información de este estudio se efectúa mediante una entrevista telefónica los informantes seleccionados. Para esto, es necesario que cada encuestador/a maneje adecuadamente el Cuestionario (instrumento de medición) y desarrolle correctamente las siguientes funciones.

- Asistir a la jornada de capacitación y atender a todas las instrucciones que se le impartan, para realizar eficientemente su trabajo.
- Conocer todas las instrucciones y definiciones contenidas en este Manual.
- Estudiar el Cuestionario hasta llegar a dominar completamente su estructura (y lograr un óptimo manejo).
- Cumplir con un comportamiento ético y estricto en el levantamiento de información.
- Encuestar sólo a los/as informantes seleccionados/as.
- Trabajar bajo las instrucciones de un coordinador/a, quien determinará la aceptación o rechazo de las entrevistas realizadas.
- Aceptar las recomendaciones de su coordinador/a para mejorar la calidad de las entrevistas.
- Demostrar, en todo momento, un trato cordial. Su actitud debe reflejar siempre un alto grado de madurez, profesionalismo y seguridad.

**Supervisor/a:** El Equipo de Supervisión es completamente distinto al equipo de encuestadores/as de manera de no generar conflictos de interés en la aplicación y supervisión del instrumento. El equipo de supervisión está liderado por el jefe/a de Supervisión del estudio y realiza la labor de control de calidad de las encuestas. En caso de encontrar casos sospechosos, o de haber sido falsificados, se confronta la situación, y en caso de ser efectivo, el encuestador/a se desvincula del proceso de levantamiento de información.

# X. Insumos para la Realización del Trabajo de Campo

Para realizar la aplicación de los instrumentos, es necesario que el Coordinador de Grupo (a cargo del Coordinador de Trabajo de campo) asigne previamente a cada encuestador/a el número de preseleccionados/as que deberá entrevistar. Adicionalmente cada encuestador/a recibe los siguientes insumos, imprescindibles para la aplicación, los que debe llevar siempre consigo:

- **Manual del encuestador o encuestadora en formato impreso o digital**, este documento presenta todas las instrucciones que debe seguir el equipo encuestador.
- **Cuestionario maestro de acuerdo con modalidad CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*)**, que es el hilo conductor del estudio, en donde se contiene todas las preguntas a aplicar.
- **Jornada de capacitación**, se le entrega el instrumento de medición y una presentación que posee información de gran utilidad para la buena realización de este estudio.

# XI. Proceso de Recolección de Datos

Se da inicio al proceso de encuesta una vez aprobadas las etapas previas necesarias para asegurar el cumplimiento del trabajo de campo.

## 1. Recolección de datos de entrevistas telefónicas

### Protocolo de Contacto Telefónico

Uno de los recursos claves en cualquier proceso de levantamiento de datos son las personas encuestadoras, pues son ellas tendrán acceso a la persona entrevistada. En terreno, se aplican estrategias tendientes a maximizar las tasas de respuestas de acceso a las personas entrevistadas tales como:

- Identificar a la institución que levanta los datos, en este caso Cadem, para dar confianza a la persona entrevistada.
- Leer cláusulas de confidencialidad y transparentar objetivos.
- En caso de que la persona entrevistada no se encuentre o no esté disponible para la entrevista telefónica, se agenda cita para nuevo llamado.
- Se aplica un protocolo de contacto amable que entrega toda la información relevante a las personas entrevistadas.

Con el objetivo de obtener la mayor información de las llamadas telefónicas, cada una de las personas telefonistas registra el resultado de la llamada. Para esta tarea se realiza una capacitación previa explicando cada una de las categorías de No Respuesta con el fin de registrar fielmente lo que sucede. Luego, según los registros obtenidos, se estudia el resultado del intento y/o contacto con las personas y se determina la estrategia a seguir.

### Protocolo de Llamados

1. El operador/a telefónico/a, realiza la marcación del número de contacto, de acuerdo con la muestra asignada y pregunta por el entrevistado/a que está debidamente identificado/a en la base de datos.
2. Una vez entablada la comunicación con el entrevistado/a, el operador/a telefónico/a explica el motivo del llamado diciendo lo que sigue:

*Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y soy encuestador/a de la empresa CADEM. Por encargo del Ministerio de Hacienda y en el marco del estudio de Medición de Satisfacción Usuaría, lo estamos contactando para consultarle por su experiencia en un trámite realizado en [la institución (nombre institución)].*

*La encuesta toma, en promedio, 15 minutos. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, analizadas en forma anónima y resguardando el secreto estadístico.*

*Los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile. ¿Está de acuerdo con participar?*

1. *Sí -> Pase a P1*
  2. *No -> Agradezca y cierre*
3. Al terminar la encuesta, el encuestador/a debe agradecer al entrevistado/a por su tiempo, recalcar la importancia del estudio. Al despedirse, se debe informar al entrevistado/a que es posible que sea contactado telefónicamente por su supervisor/a, ya sea para completar información o para verificar que la encuesta fue realizada y la veracidad de la información reportada.
  4. Se registrará el número de contactos realizados, la exactitud de la información de contacto, las razones de no contacto y las razones de no respuesta. Todo ello para cada intento de contacto. El registro debe adaptarse de forma tal de capturar las diferencias para los distintos segmentos a abordar. Los estados de resultados son una adaptación de los estados de no respuesta para encuestas telefónicas, de acuerdo con los requerimientos de la American Association for Public Opinion Research (AAPOR).

### **Protocolo inclusivo**

El equipo debe estar capacitado para manejar una amplia gama de consultas y situaciones, incluyendo la asistencia a personas con diversas discapacidades.

Los/as encuestadores/as deberán adaptar el ritmo y estilo de la encuesta según las necesidades de la persona encuestada. Esto puede incluir proporcionar más tiempo para responder, repetir preguntas según sea necesario o utilizar estrategias alternativas de comunicación.

Se permitirá la participación de acompañantes o facilitadores según lo solicite el encuestado, especialmente en el caso de personas con discapacidades cognitivas o de comunicación, esto no implica que pueda haber un reemplazo del entrevistado/a.

En caso de que se detecte dificultad para responder telefónicamente, ofrecer posibilidad de contestar la encuesta vía web. Registrar mail y avisar a coordinador/a para que gestione el envío.

Proporcionar opciones de respuesta alternativas: Permitir que las personas respondan a través de métodos alternativos, como enviar respuestas por correo electrónico.

### **Retroalimentación y Mejora Continua**

Se establecerá un mecanismo para que las personas encuestadas proporcionen retroalimentación sobre su experiencia participando en la encuesta, incluyendo cualquier dificultad relacionada con la accesibilidad.

Se revisarán periódicamente los procesos y protocolos de inclusión, con el objetivo de identificar áreas de mejora y garantizar que se sigan las mejores prácticas en la realización de encuestas inclusivas.

A continuación, se muestran los códigos utilizados para consignar los estados de resultados de las llamadas:

Resultado de Llamada Telefónica (No Respuesta)

**Entrevistas hechas**

10 Entrevistas completas

11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado/a

**Factibles de entrevistar no logradas**

21 Se negaron y cortaron

22 Se negó un familiar del entrevistado/a

23 Se negó el entrevistado/a

24 Cortaron

**No contacto**

25 Entrevistado/a no está disponible

26 Se dejó mensaje

27 No se dejó mensaje

28 Fallecido(a)

29 Problemas físicos o mentales del entrevistado/a

30 Problema con lenguaje en el hogar

31 Problema con lenguaje del entrevistado/a

32 Otra razón. Especifique

33 Siempre ocupado

34 No hay respuesta

35 Máquina contestadora

36 Buzón de voz

37 Línea de fax

38 Número no funcionando

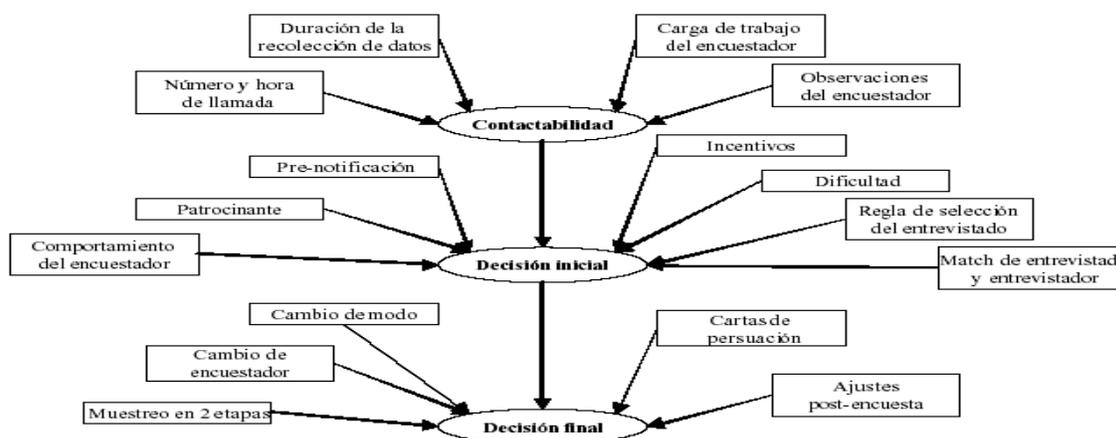
39 Número desconectado

40 Temporalmente fuera de servicio

## XII. Plan de Aseguramiento del Cumplimiento de la Cantidad de Encuestas Comprometidas

Es de público conocimiento que, actualmente, el trabajo de campo para realizar encuestas telefónicas tiene una serie de dificultades que están dadas por la desconfianza de los entrevistados/as frente a estos instrumentos, los problemas de seguridad asociados a los contactos telefónicos en que los delincuentes simulan ser encuestadores/as. Esto se refleja en los indicadores de trabajo de campo, tales como: las tasas de respuesta, las tasas de contacto y las tasas de cooperación, las que progresivamente han disminuido en el tiempo (Groves and Couper 1998; Groves 2006; House and Wolf, 1978; De Maio, 1980, Steeh, 1981; Smith, 1983; Smith, 1983; Gfroerer et al., 1997).

La literatura internacional ha realizado diversas investigaciones para determinar las mejores prácticas y estrategias para reducir la no respuesta en el levantamiento de información mediante encuestas. Tal como Groves et al. (2004) detalla, se identifican 3 niveles en que se pueden generar estrategias para aumentar la respuesta, que son: El contacto, la decisión inicial y la decisión final que toma el entrevistado/a. Estos niveles tienen asociadas distintas estrategias, como se observa en la figura a continuación.



Fuente: Groves et al (2004)

El proveedor, en su preocupación por la calidad de los datos e implementar las mejores prácticas en relación con la recolección de información, ha implementado a través del tiempo distintas estrategias en los tres niveles mencionados que depende del esfuerzo directo de tal empresa. A continuación, se detallan las estrategias para cada nivel.

## 1. Contactabilidad

- Para que las encuestas sean una fuente útil de información, los encuestadores/as deben inicialmente ser capaces de contactar a un hogar o una empresa en forma telefónica .
- Los encuestadores/as reciben una capacitación en la que se abordan en detalle técnicas de contacto y manejo de rechazos y situaciones incómodas, de tal forma de entregar las herramientas necesarias para revertir rechazos y manejar situaciones difíciles que podrían hacer que el entrevistado/a desista de participar en la encuesta.
- En caso de ser necesario, se aumenta el número de encuestadores/as para obtener un mayor número de encuestas.

## 2. Decisión Inicial

- Uno de los elementos fundamentales para conseguir la participación de los entrevistados/as es comprometerlos con el objetivo de la investigación y asegurar que la información entregada es confidencial (Biemer, 2003), es por ello que este punto se enfatiza en la presentación del encuestador/a, en la carta de presentación y en la información disponible a través de la página web y/o a través de la consulta telefónica.
- El proveedor (Cadem) adhiere a lo que establece la ley Orgánica N° 17.374 del Ministerio de Economía sobre el secreto estadístico, en particular a su artículo 29.
- En caso de que la contraparte requiera la entrega nominada de las bases de datos de las encuestas, esto deberá ser debidamente informado al entrevistado/a previo a la solicitud de participación en la encuesta.
- En casos de no contacto o rechazo es necesario registrar este resultado en la plataforma e intentar coordinar un nuevo llamado telefónico para el momento en que el entrevistado/a se encuentre disponible en su teléfono.

## 3. Decisión Final

- Se tiene a disposición del entrevistado/a una serie de medios de verificación del estudio, primero a través de la página web del proveedor, en la sección contacto en que puede enviar las consultas que estime pertinentes y que el proveedor compromete sean respondidas oportunamente por el coordinador de trabajo de campo de proyecto. También se dispone de un punto telefónico donde las personas pueden verificar la realización del estudio, el cual funciona en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.
- Se reorganiza, de ser necesario, el equipo de trabajo de campo de tal manera de reforzar con encuestadores/as, y así atacar el problema de rendimiento oportunamente.

# XIII. Estrategias para Reducir la No Respuesta a nivel de la Pregunta

Las mejores prácticas, en relación con la recolección de datos, dan cuenta de distintas estrategias a implementar durante el trabajo de campo para reducir la no respuesta a cada una de las preguntas del cuestionario, ya que la información faltante podría generar problemas de sesgo en las estimaciones derivadas de dicha variable.

La primera estrategia dice relación con el diseño del cuestionario, donde el equipo de investigación multidisciplinario interviene en el desarrollo y/o adaptación de preguntas. En este contexto, el proveedor adjudicatario del trabajo de campo (Cadem) cuenta en su equipo con asesores/as metodológicos, sociólogos/as y psicólogos/as que aportan sus visiones para conformar un cuestionario de flujo fácil y entretenido, que no deje espacio para que el entrevistado/a no responda una pregunta. Es así como se tendrá especial cuidado con las preguntas abiertas. Para aquellas numéricas se incorporará a continuación como información complementaria una pregunta de tramo en caso de que no se responda la pregunta abierta.

La omisión de respuesta por parte de los entrevistados/as en encuestas telefónicas en algunas oportunidades tiene relación con la persona que está realizando la entrevista, ya sea por la impresión que ésta le genera (confianza, desconfianza) o bien por la actitud que el encuestador/a toma al realizar la encuesta, por ejemplo, si el encuestador/a reacciona favorablemente o de manera inapropiada frente a alguna respuesta del entrevistado/a, como la tenencia de bienes o la edad. Para evitar que las preguntas no sean respondidas, se procura una asignación de encuestadores/as de acuerdo al perfil de los potenciales encuestados/as de manera de maximizar la probabilidad de generar una relación de confianza entre encuestador/a y entrevistado/a. Adicionalmente, en la capacitación se incorpora una sección que trata sobre cómo enfrentar la entrevista de manera de minimizar las situaciones incómodas, en particular con preguntas que pueden resultar sensibles para el entrevistado/a.

## XIV. Plan de Aseguramiento de la Calidad de la Información

El coordinador/a de trabajo de campo debe mantener actualizada la información del avance del trabajo de campo, herramienta que le permite identificar situaciones difíciles o cuellos de botella que se estén generando en el levantamiento de la información. También es posible identificar el rendimiento por encuestador/a mediante este sistema, por lo que se pueden tomar medidas oportunas respecto de reemplazar al encuestador/a o generar los incentivos apropiados para estimular el trabajo de campo.

Para llevar mejor control del trabajo de campo se cuenta con un sistema de control de gestión que permite:

- Realizar el registro de llamados;
- Actualizar los datos de la muestra;
- Confeccionar cuadros de avance del trabajo de campo;
- Revisar las incidencias;
- Revisar el rendimiento diario.

## XV. Plataforma de Aplicación del Cuestionario

Durante la aplicación de la encuesta en el trabajo de campo, el encuestador/a trabaja en un equipo (computador) con una cuenta (usuario y clave) personal. Una vez iniciado el sistema, se abre el programa Integra y se ingresa con el nombre de usuario y contraseña perteneciente al usuario/a del encuestador/a.

cadem  
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Tel: 562 27572800 www.cadem.cl  
Av. Rancagua 0333 Providencia  
Santiago Chile

gandiaintegra

Usuario

Contraseña

Extensión

Entrar

© 2006-2011 TESI - Todos los derechos reservados

Una vez dentro del sistema, se procede a seleccionar el estudio correspondiente. La entrevista se comienza y se especifica el contacto o registro con la persona a la que se debe llamar o contactar junto con el o los números de teléfonos.

En caso de establecer el contacto con la persona indicada en las bases, se da inicio al cuestionario a través de la opción “Iniciar” ubicada en el extremo superior derecho de la pantalla.

Si es que no se pudo establecer el contacto, se procede a seleccionar la opción “Aplazar”. Una vez seleccionada esta opción, se despliega el menú “Entrevista aplazada sin iniciar”, donde se registra si es que hay que volver a realizar la llamada o si es que no hubo contacto por otra razón.

Si la razón por la que se aplazó la llamada es por alguna de las siguientes razones: “no contesta”, “ocupado” o “llamar más tarde”, se registran las observaciones necesarias y se fija un nuevo horario de llamada (especificado en los datos de re-llamada).

Por el contrario, y en caso de que la llamada haya sido aplazada por alguno de los siguientes motivos “número no corresponde”, o “rechaza la persona, no le interesa” u otro similar, se procede a marcar la incidencia particular en la pestaña correspondiente.

B1: Fono No Corresponde Sujeto	
Fecha:	30/01/2015
Hora:	16:44:12
Observaciones:	

Enviar

# XVI. Anexo: Cuestionario

## Cuestionario de entrevistas telefónicas

A continuación, se presenta el cuestionario maestro utilizado en este estudio.

### Encuesta de Satisfacción con Servicios Públicos 2024 Entrevistas Telefónicas INSTITUCIÓN

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y soy encuestador/a de la empresa CADEM. Por encargo del Ministerio de Hacienda y en el marco del estudio de Medición de Satisfacción Usuaría, lo estamos contactando para consultarle por su experiencia en un trámite realizado en [La institución (nombre institución)].

La encuesta toma, en promedio, 15 minutos. Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, analizadas en forma anónima y resguardando el secreto estadístico.

Los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile. ¿Está de acuerdo con participar?

1. Sí → Pase a P1
2. No → Agradezca y cierre

#### Módulo Filtro

**P1. Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted tomó contacto con [LA INSTITUCIÓN] ¿Es correcta esta información?**

11. Sí → Pase a P2
12. No → Agradezca y cierre
88. No recuerda (NO LEER) → Agradezca y cierre.

**P2. ¿Trabaja usted en [LA INSTITUCIÓN]?**

1. Sí → Agradezca y cierre
2. No
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

A continuación, le haremos preguntas sobre el último trámite que realizó o el último servicio o prestación que solicitó en [LA INSTITUCIÓN]. Para simplificar, utilizaremos el concepto de trámite en las preguntas que siguen

### Módulo Identificación de trámite y canal

#### **P3. ¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]? (ESPONTÁNEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA)**

1. Solicitud de certificados o documentos
2. Cumplimiento de obligaciones legales
3. Consulta o Solicitud de información
4. Reclamos
5. Denuncias
6. Solicitud de beneficio monetario
7. Solicitud de prestación de bienes y servicios
8. Postulación a cursos y capacitaciones
9. Licitaciones
98. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

#### **P4. ¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?**

1. Por teléfono
  - **P4\_1 ¿Qué tipo de atención?**
    1. Atención telefónica con funcionario/a → Pase a P6
    2. Atención por menú de voz pregrabado → Pase a P6
    98. Otro → Pase a P6
2. Presencial
  - **P4\_2 ¿Qué tipo de atención?**
    1. Atención directa con funcionario/a → Pase a P6
    2. Autoatención por un tótem → Pase a P6
3. Digital
  - **P4\_3 ¿Cuál?**
    1. Sitio web
    2. Correo electrónico → Pase a P6
    3. Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok) → Pase a P6
    4. Aplicación de celular (app)
    5. Videollamada (ej. Zoom, Google Meet, Teams)
    98. Otro medio digital

**P5. ¿Usó clave para realizar este trámite?**

1. Sí, clave única
2. Sí, clave de [LA INSTITUCION]
3. No
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

**P6. En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?**

1. Finalizado
2. En proceso → Pase a P7
3. Me derivaron a otra institución o trámite → Pase a P7
88. No sabe (NO LEER) → Pase a P7

**P6\_1. ¿De qué manera finalizó el trámite?**

1. Aceptado, aprobado o similar.
2. Rechazado, inadmisibile, no elegible o similar.

**P7. Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado de avance?**

1. Sí
2. No

**P7\_1. Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado de avance?**

1. Sí
2. No → Pase a P8

**P7\_2. ¿Por qué canal le entregaron la información del estado de avance? (ESPONTÁNEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA) (RM<sup>6</sup>)**

1. Presencial
2. Por teléfono
3. Por página web
4. Por correo electrónico
98. Por otro canal, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**P8 ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?**

1. Sí
2. No
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

**P9. ¿Le solicitaron algún documento de otra institución pública para realizar el trámite?**

1. Sí
2. No
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

---

<sup>6</sup> RM: Respuesta múltiple.

Módulo Atributos de la experiencia										
<b>A continuación, le haré algunas preguntas sobre distintas características del último trámite que tuvo con [LA INSTITUCIÓN].</b>										
<b>Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite:</b>										
<b>P10. ¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?</b>										
1. Sí										
2. No										
3. No estaba seguro/a										
88. No sabe (NO LEER)										
99. No responde (NO LEER)										
<b>P11. ¿Sabía qué trámite tenía que hacer?</b>										
1. Sí										
2. No										
3. No estaba seguro/a										
88. No sabe (NO LEER)										
99. No responde (NO LEER)										
<b>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".</b>										
<b>P12. Sobre las instalaciones y su entorno:</b> <b>(Filtro: Solo en el caso que en P4=2 (canal presencial), aplican 1 a 5)</b>								<b>Nota 1 a 7</b>		
								88. No sabe (NO LEER)		
								99. No responde (NO LEER)		
1.	La facilidad para llegar a la institución del último trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2.	La seguridad del lugar en donde se encuentra la institución y sus alrededores.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
3.	La limpieza y el orden de las oficinas	1	2	3	4	5	6	7	88	99
4.	La comodidad de las oficinas	1	2	3	4	5	6	7	88	99
5.	La facilidad para desplazarse en la oficina	1	2	3	4	5	6	7	88	99
<b>P13. Sobre los servicios digitales:</b> <b>(Filtro: en el caso que P4_3=1, 2, 3, 4 o 98, aplicar 1 a 3)</b>								<b>Nota</b>		

	88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)
1. La estabilidad de la página web para hacer el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
2. El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
3. La posibilidad de realizar el trámite completo en la página web	1 2 3 4 5 6 7 88 99
<b>P14. Sobre aspectos técnicos de la llamada (Filtro: en el caso que P4=1 (canal telefónico) o P4_3=5 (Digital-videollamada))</b>	<b>Nota</b> 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)
1. La calidad del audio durante la llamada.	1 2 3 4 5 6 7 88 99
<b>P15. Sobre el trámite:</b>	<b>Nota</b> 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)
1. La facilidad para realizar el trámite	1 2 3 4 5 6 7 88 99
2. La cantidad de veces que debió explicar su situación	1 2 3 4 5 6 7 88 99
3. La seguridad de que el trámite estaba avanzando	1 2 3 4 5 6 7 88 99
<b>(Filtro: en el caso que P4=1 (canal telefónico), P4=2 (canal presencial) o P4_3=5 (Digital-videollamada))</b>	
4. Los horarios de atención	1 2 3 4 5 6 7 88 99
<b>P16. Sobre la información:</b>	<b>Nota</b> 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)

1. La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2. La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
3. La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
4. La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
<b>P17. Sobre la duración del trámite:</b>	<b>Nota</b>								
	88. No sabe (NO LEER)								
	99. No responde (NO LEER)								
<b>(Filtro: en el caso que P4=1 canal telefónico, P4=2 canal presencial o P4_3=5 (Digital-videollamada))</b>	1	2	3	4	5	6	7	88	99
1. Lo que tuvo que esperar para ser atendido/a en el trámite									
<b>(Filtro: en el caso que P4_3=1,2, 3, 4 o 98)</b>	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2. Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite.									
3. El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes para realizar el trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
<b>(Filtro: Sólo si P4=1 o P4=2 o P4_3=5 (canal telefónico, presencial o digital-videollamada) y/o en el caso que P6=1)</b>	<b>Nota</b>								
	88. No sabe (NO LEER)								
	99. No responde (NO LEER)								
<b>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".</b>									
<b>P18. Sobre la atención recibida:</b>									
<b>(Filtro: en el caso que P4=1 o P4=2 o P4_3=5 (canal telefónico, presencial o digital-videollamada), aplican preguntas 1 a 4)</b>									
1. El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2. El respeto con que le trataron en este último trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99

3. La comprensión que tuvo el personal de sus necesidades en este último trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
4. La capacidad de los/as funcionarios/as para atender su necesidad en este último trámite.	1	2	3	4	5	6	7	88	99
<b>P19. Sobre el resultado del trámite:</b> <b>(Filtro: en el caso que P6=1, aplican preguntas 1 a 3)</b>	<b>Nota</b> 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)								
1. Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
2. La claridad de la información del resultado del trámite	1	2	3	4	5	6	7	88	99
3. El tiempo de respuesta de [LA INSTITUCIÓN] (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	1	2	3	4	5	6	7	88	99
<b>P20. Respecto a la urgencia del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?</b>									
1. No podía esperar 2. Podía esperar hasta una semana 3. Podía esperar más de una semana 4. Podía hacerse en cualquier momento									

**Evaluación del trámite**

**P21. Respecto del trámite realizado en [LA INSTITUCION, ¿cuán satisfecho/a 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/a" y 7 que quedó "Muy Satisfecho/a".**

Muy insatisfecho/a						Muy satisfecho/a	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

**P22. Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? (PREGUNTA ABIERTA)**

---

**(Filtro: Si P6 = 1 o 3)**

**P23. Considerando el resultado que usted quería lograr en este último trámite o consulta, en una escala de 1 a 7, en que 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho”, ¿qué tan satisfecho/a está con el resultado obtenido?**

Muy insatisfecho/a						Muy satisfecho/a	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

---

**P24. ¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?**

1. Sí.

**a. P24\_1 ¿Cuál? (ESPONTÁNEA. REGISTRE SEGÚN RESPUESTA)**

1. Correo electrónico (No mostrar si P4\_3=2)
2. Videollamada (ej. Zoom, Google Meet, Teams) (No mostrar si P4\_3=5)
3. Chat (WhatsApp, chatbot)
4. Sitio web (No mostrar si P4\_3=1)
5. Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok) (No mostrar si P4\_3=3)
6. Aplicación de celular (app) (No mostrar si P4\_3=2)
7. Telefónico (No mostrar si P4 =1)
8. Presencial (No mostrar si P4 =2)
98. Otro, ¿cuál?

2. No

## Módulo Problemas

### P25\_1 (Filtro: en el caso que P6=1)

En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento?

1. Sí → Pase a P26
2. No → Pase a P28
88. No sabe (NO LEER) → Pase a P28
99. No responde (NO LEER) → Pase a P28

### P25\_2 (Filtro: En el caso que en P6=2 o 3 o 88)

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
2. No → Pase a P28
88. No sabe (NO LEER) → Pase a P28
99. No responde (NO LEER) → Pase a P28

### P26. ¿Cuál fue el principal problema que tuvo? (ESPONTÁNEA)

---

#### ESCRIBIR RESPUESTA Y LUEGO CODIFICAR EN BASE A LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS

1. No recibió atención oportuna o en tiempo prudente
2. No recibió atención de calidad
3. Su solicitud de información o consulta no fue contestada / nunca recibí respuesta
4. Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio
5. Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó
6. No corrigieron un error u omisión que ellos/as mismo/as cometieron
7. Problemas de conexión a Internet o telefónico
8. Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital
9. Falta de información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite
10. Falta de información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite
98. Otro motivo.
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

**P27. En una escala de 1 a 7, en que 1 es "Muy Insatisfecho/a" y 7 "Muy Satisfecho/a" ¿qué tan satisfecho/a quedó usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?**

Muy insatisfecho/a						Muy satisfecho/a	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

### Módulo Atributos de la institución

**P28. 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...?**

Muy en desacuerdo						Muy de acuerdo	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

1. Da confianza
2. Es transparente
3. Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as
4. Cumple sus compromisos
5. Se actualiza y moderniza
6. Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor

### Módulo evaluación general de la institución

**P29. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a [LA INSTITUCIÓN], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?**

Pésimo						Excelente	No sabe (NO LEER)	No responde (NO LEER)
1	2	3	4	5	6	7	88	99

**P30. En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún trámite en [LA INSTITUCIÓN]?**

1. Esta fue la primera vez

2. 2 a 3 veces
3. 4 a 7 veces
4. 8 a 11 veces
5. 12 veces o más
88. No recuerda (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

### Módulo Trato Igualitario

**P31. En términos generales, durante este último trámite, ¿se sintió discriminado/a por la institución?**

3. Sí
4. No → Pase a P33
100. No responde → Pase a P33

**P32. Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a:**

12. Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)
13. Por ser mujer u hombre
14. Por ser extranjero/a
15. Por pertenecer a un pueblo indígena
16. Por su forma de vestir o su estilo
17. Por su cuerpo o apariencia física
18. Por su situación económica
19. Por sus creencias religiosas
20. Por su ideología u opinión política
21. Por su condición de salud o discapacidad
98. Por otro motivo ¿cuál? \_\_\_\_
89. No sabe
100. No responde

### Módulo Caracterización sociodemográfica

**P33. Este trámite, ¿lo hizo a título propio, de otra persona o en representación de una organización o empresa?**

1. A título propio → Pase a P35
2. A título de otra persona → Pase a P35
3. En representación de una organización o empresa

**P34.**

**La organización para la que realizó el trámite corresponde a:**

1. Institución pública
2. Negocio o empresa
3. Organización de la sociedad civil (por ejemplo, fundaciones, juntas de vecinos, clubes sociales)
4. Establecimiento educacional (por ejemplo, universidades, centros de formación técnica, colegios)
98. Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

**P35. ¿Cuál es su sexo?**

1. Hombre
2. Mujer
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

**P36. ¿Con cuál género se identifica usted?**

**(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A, en caso de que perciba incomodidad del entrevistado/a: Considere que el "género" con el que una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento.)**

1. Masculino
2. Femenino
3. Transmasculino
4. Transfemenino
5. No binario
98. Otro (NO LEER). ¿Cuál? \_\_\_\_\_
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

**P37. ¿Cuál es su edad? (Registrar en años)**

\_\_\_\_\_ años

**P38. Por favor, indique su región de residencia (celda debe ser desplegable)**

\_\_\_\_\_

**(Filtro Si P33=3, pase a P44)**

**P39. Por favor, indique su comuna de residencia (celda debe ser desplegable)**

\_\_\_\_\_

- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

**P40. ¿Su nacionalidad es...?**

- 1. Chilena → Pase a P42
- 2. Chilena y otra (doble nacionalidad) → Pase a P42
- 3. Otra nacionalidad (extranjeros/as)
- 99. No responde (NO LEER) → Pase a P42

**P41. ¿Qué nacionalidad?**

(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A: Señale el país, no el gentilicio)

(Espontánea, encuestador/a selecciona alternativa)

- 1. Venezuela
- 2. Perú
- 3. Colombia
- 4. Haití
- 5. Bolivia
- 6. Argentina
- 7. Ecuador
- 98. Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

**P42. ¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?**

- 1. Sí
- 2. No → Pase a P44
- 88. No sabe (NO LEER) → Pase a P44
- 99. No responde (NO LEER) → Pase a P44

**P43. ¿A cuál?**

1. Mapuche
2. Aimara
3. Rapa Nui o pascuense
4. Atacameño o lickanantay
5. Quechua
6. Colla
7. Diaguita
8. Kawashkar o alacalufe
9. Yagán o Yámana
10. Chango
11. Selk'nam
98. Otro
88. No sabe (NO LEER)
99. No responde (NO LEER)

**P44. ¿Cuál es su nivel de educación más alto alcanzado o su nivel educacional actual?**

**(Espontánea, encuestador/a asigna alternativa)**

1. Básica incompleta o menos
2. Básica completa
3. Educación especial (diferencial)
4. Media incompleta
5. Media completa
6. Técnico nivel superior incompleto (carreras 1 a 3 años)
7. Técnico nivel superior completo (carreras 1 a 3 años)
8. Profesional incompleto (carreras 4 o más años)
9. Profesional completo (carreras 4 o más años)
10. Postgrado incompleto
11. Postgrado completo

**(Filtro Si P33=3, pase a P48)**

**P45\_1. La semana pasada (entre lunes y domingo), ¿trabajó por lo menos una hora?**

1. Sí→ Pase a P47
2. No

**P45\_2. Aunque no trabajó la semana pasada, ¿realizó alguna actividad por lo menos durante una hora...**

**...por un salario o remuneración?**

**...en su empresa o negocio?**

**...para la empresa o negocio de un familiar (con o sin remuneración)?**

**...por pago en especies?**

**...como aprendiz o realizando una práctica remunerada?**

**...de venta, sin incluir bienes del hogar?**

**...agrícola, minera o artesanal para la venta?**

**(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A: Para cada actividad de la lista, pregunte sí o no. Si el encuestado/a responde sí a alguna actividad, seleccione sí y pase a P47)**

**LA RESPUESTA NO ES SI TODAS SON NO**

1. Sí→ Pase a P47
2. No

**P45\_3. Aunque no trabajó la semana pasada, ¿tenía algún empleo, negocio u otra actividad del cual estuvo ausente temporalmente por licencia, permiso postnatal parental, huelga, enfermedad, vacaciones, suspensión temporal u otra razón?**

1. Sí→ Pase a P47
2. No

**P46. ¿Buscó trabajo remunerado o realizó alguna gestión para iniciar una actividad por cuenta propia (negocio o empresa) en las últimas 4 semanas?**

1. Sí→Pase a P48
2. No→Pase a P48

**P47. En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como? LEER ALTERNATIVAS**

1. Patrón/a o empleador/a
2. Trabajador/a por cuenta propia
3. Empleado/a u obrero/a del sector público (Por ejemplo, gobierno central, regional o municipal)
4. Empleado/a u obrero/a de empresas públicas
5. Empleado/a u obrero/a del sector privado
6. Servicio doméstico puertas adentro
7. Servicio doméstico puertas afuera
8. Fuerzas Armadas y del Orden

- 9. Familiar no remunerado
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

**P48. En el último mes ¿Realizó labores no remuneradas de cuidado de otra persona, para que lleve a cabo actividades básicas de la vida diaria?**

**Considere cuidado de niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad o dependencia**

**(INSTRUCCIÓN AL ENCUESTADOR/A: Las actividades básicas de la vida diaria se refieren a actividades como comer, higiene personal y aseo, dormir, entre otras.)**

- 1. Sí
- 2. No

**P49. ¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración? (Respuesta múltiple 1 a 6)**

- 8. Dificultad física y/o de movilidad
- 9. Mudez o dificultad en el habla
- 10. Dificultad psiquiátrica
- 11. Dificultad mental o intelectual
- 12. Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos
- 13. Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes
- 14. No tiene ninguna condición de larga duración
- 99. No responde (NO LEER)

**(Filtro: Si P49= 1, 2, 3, 4, 5 o 6)**

**P50. Considerando que usted afirmó tener una condición permanente o de larga duración, ¿cómo podría [LA INSTITUCIÓN] mejorar su servicio para entregar una atención más inclusiva?**

**(Pregunta abierta)**

**P51. Finalmente, para seguir profundizando sobre su experiencia con la institución, ¿estaría dispuesto/a a participar en una entrevista grupal en el futuro? Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad y analizadas en forma anónima.**

1. Sí

2. No

99. No responde (NO LEER)

ENCUESTADOR/A DIGA: Con esta última pregunta, hemos finalizado la encuesta.

El Ministerio de Hacienda agradece su colaboración y las facilidades otorgadas para la obtención de la información, considerada de gran relevancia para mejorar la calidad de los Servicios Públicos de Chile.

**(CIERRE ENTREVISTA)**