

Medición de Satisfacción Usaria 2022

Libro de Códigos

Base de Datos MESU 2022

Documento metodológico MESU N° 2/2023

23 de mayo de 2023

Tabla de contenido

I.	Presentación	4
II.	Medición de Satisfacción Usaria	4
1.	Antecedentes	4
2.	Objetivos de la Medición.....	5
3.	Descripción de la Medición de Satisfacción Usaria.....	5
4.	Descripción del Cuestionario.....	6
5.	Descripción de los Módulos	7
5.1	Módulo Filtro.....	7
5.2	Módulo Institución.....	7
5.3	Módulo Experiencia.....	7
5.4	Módulo Canales de Atención	7
5.5	Módulo Evaluación	8
5.6	Módulo Experiencia Digital.....	8
5.7	Módulo Habilitación.....	8
5.8	Módulo Problemas	8
5.9	Módulo Caracterización Usuarios.....	8
6.	Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado.....	9
6.1	Indicador de Habilitación.....	9
6.2	Satisfacción con la última Experiencia y Evaluación General.....	9
7.	Resumen Preguntas Base. Recomendadas y Electivas.	9
III.	Diccionario de Variables y Códigos.....	18
1.	Variables de Identificación.....	18
1.1	Código de Variables.....	19
2.	Elementos para el análisis de la información MESU.....	26
2.1	Variables de segmentación o llave.....	26
2.2	Ponderadores	26
3.	Módulo Institución	27
3.1	Código de Variables.....	27
4.	Módulo Experiencia	29
4.1	Código de Variables.....	29
5.	Módulo Canales de Atención	32
5.1	Código de Variables.....	32

6.	Módulo Evaluación.....	35
6.1	Código de Variables.....	35
7.	Módulo Experiencia Digital	38
7.1	Código de Variables.....	38
8.	Módulo Habilitación	38
8.1	Código de Variables.....	38
9.	Módulo Problemas	40
9.1	Código de Variables.....	40
10.	Módulo Caracterización Usuarios	41
10.1	Código de Variables.....	41
IV.	Anexos.....	45
1.	Distribución de instituciones por Línea de trabajo y empresa proveedora del proceso de recolección de datos	45
2.	Sintaxis de Indicadores.....	47
2.1	Variables creadas por la Secretaría de Modernización	47

I. Presentación

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda pone a disposición del público la Base de Datos de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) 2022 que incluye las respuestas a todos los módulos del cuestionario.

Este documento presenta el Libro de Códigos de las variables de la Base de Datos de MESU 2022. El capítulo II describe sucintamente la Medición de Satisfacción Usuaría y entrega algunos antecedentes acerca de la versión 2022 de la encuesta a personas usuarias utilizada para recolectar datos para la medición. El capítulo III presenta las variables de identificación y el diccionario de variables y códigos que componen la base de datos.

II. Medición de Satisfacción Usuaría

1. Antecedentes

El Ministerio de Hacienda tiene entre sus mandatos liderar la modernización del Estado. La modernización, la transformación y la innovación en el Estado deben enfocarse en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas.

En la actualidad, existe una crisis de confianza profunda, que se manifiesta en un distanciamiento entre las personas y las instituciones públicas. En instancias que el principal activo de las instituciones públicas, debe ser la confianza de las personas que acuden a diario a ella, y que dependen de las instituciones públicas para encontrar una solución a sus problemas.

Si queremos potenciar la confianza en el accionar de las instituciones públicas, necesitamos mejorar la capacidad de anticiparnos a las demandas de la ciudadanía, además de entregar soluciones pertinentes y oportunas a las personas que requieren de nuestros servicios.

La Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, se basa en el marco conceptual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, según el cual cinco factores impulsan la confianza en las instituciones públicas. En este marco, son clave para construir y mantener la confianza de las personas: las competencias de las instituciones públicas, que incluyen su capacidad de respuesta y su confiabilidad; y sus valores, ellos son, los principios que guían las acciones y el comportamiento del sector público, en particular, la apertura, la integridad y, por último, pero no menos importante, la imparcialidad o igualdad de trato.

Esta Agenda nos plantea diversos desafíos transversales, entre los cuales están los servicios ciudadanos y la experiencia usuaria. Además, uno de los principios de la agenda, es la Participación. Requerimos escuchar atentamente las necesidades, opiniones y aportes de las personas e instituciones usuarias de nuestros servicios, y de diversas partes interesadas que, desde otros poderes del Estado, organismos autónomos, municipios, sociedad civil o la academia puedan sumarse y contribuir a esta Agenda de Estado.

La escucha a nuestras/os usuarias/os favorecerá la confianza en las instituciones públicas, en la medida que ellas/os noten que sus necesidades y expectativas son tomadas en cuenta en el diseño y desarrollo de soluciones para satisfacer sus necesidades y mejorar su experiencia.

En este sentido, desde 2015, la Medición de Satisfacción Usuaría ha entregado información clave para la mejora de los servicios ofrecidos por las instituciones participantes. En su versión 2022, las 67 instituciones participantes han recibido información cuantitativa y cualitativa, que esperamos sea de utilidad para el diagnóstico, diseño de planes de acción, y la mejora continua en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.

2. Objetivos de la Medición

El objetivo general de MESU 2022 es caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de calidad de servicio percibidos por personas usuarias de trámites de los servicios públicos de Chile.

Este objetivo general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

- i. Medir el nivel de satisfacción global de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- ii. Medir el nivel de satisfacción global según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- iii. Determinar y cuantificar los factores e impulsores (“drivers”) más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

3. Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaría

La Medición de Satisfacción Usuaría es realizada anualmente por la Secretaría de Modernización del Estado¹ del Ministerio de Hacienda, desde el año 2015.

MESU 2022 recolectó retroalimentación de personas usuarias de 67 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile, respecto de su experiencia interactuando a través de los principales canales de atención y trámites disponibles de cada institución.

La siguiente Ficha resume los antecedentes técnicos de MESU 2022:

Ficha Técnica MESU 2022

Organismo responsable	Ministerio de Hacienda
Organismos ejecutores del levantamiento de datos ²	CADEM (Línea 1) DESUC UC (Línea 2) EES Ingeniería (Línea 3) ACTIVA Research (Línea 4)

¹ Antes, Programa de Modernización del Estado.

² El trabajo de levantamiento de datos se llevó a cabo a través de la contratación de 4 empresas que levantaron los datos del estudio de forma paralela, organizado en grupos (Líneas) de instituciones. En Anexos se puede ver la distribución de instituciones por empresa y línea de trabajo.

Población objetivo	Personas usuarias de los principales canales de atención y trámites de 67 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile
Principales unidades de análisis	Personas usuarias e Instituciones
Marco muestral	Totalidad de personas usuarias con datos de contacto, que interactuaron a través de los principales trámites y canales de atención de cada institución hasta 90 días anteriores al inicio del trabajo de campo.
Diseño de la muestra	Probabilístico, estratificado. La unidad final de selección es la persona usuaria que realiza un trámite a través de un canal de atención determinado.
Representatividad	Personas usuarias de los principales trámites y canales de atención de las instituciones participantes
Error muestral	La muestra encuestada es representativa de las personas usuarias, a nivel nacional, de los principales trámites y canales de atención de 67 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. La muestra fue seleccionada aleatoriamente y estatificada por trámite y canal. El error muestral efectivo es de máximo 2.5% para instituciones con 10.000 o más personas usuarias y de máximo 5.0% para instituciones con menos de 10.000 personas usuarias.
Periodo de trabajo de campo	Julio a Octubre de 2022.
Modo de aplicación	Encuestas telefónicas mediante sistema <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> (CATI), encuestas web mediante sistema <i>Computer Assisted Web Interviewing</i> (CAWI) y SISTEMA Pop Up y encuestas presenciales mediante sistema <i>Computer Assisted Personal Interviewing</i> (CAPI).
Duración promedio	12 minutos
Informante	Personas usuarias de 67 instituciones públicas de Chile.
Otros	Entrevista voluntaria. Base de datos con acceso público.

4. Descripción del Cuestionario

El cuestionario de MESU 2022 contempla ocho módulos: Filtro, Institución, Experiencia, Canales de Atención. Evaluación. Experiencia Digital, Habilidadación, Problemas. y Caracterización Usuarios.

Entre las características del cuestionario de MESU 2022, cabe mencionar:

- Existen tres modalidades de levantamiento (Telefónica mediante sistema CATI. Web mediante sistema CAWI y Presencial mediante sistema CAPI), por lo que existen leves ajustes en las instrucciones para el encuestador dependiendo de la modalidad.
- Cada institución pública tiene su propio cuestionario adaptado en términos de redacción.
- Todas las instituciones debían incluir en su cuestionario las preguntas establecidas como “BASE” y podían elegir si incluir las preguntas denominadas como “RECOMENDADAS” y “ELECTIVAS”.
- Además, cada institución podía optar a incluir hasta 2 preguntas adicionales de libre redacción, luego de la revisión y aceptación de la Secretaría de Modernización.

Por otra parte, entre las principales innovaciones incorporadas en el cuestionario MESU 2022. se destacan las siguientes:

- Cambio en el mensaje de inicio.
- Ajustes leves en las instrucciones al encuestador a lo largo de todo el documento.
- Simplificación del listado de alternativas en pregunta referida a la identificación de los canales o medios a través del cual la persona entrevistada se informó para realizar el trámite sobre el que es consultada (PEX07_2).
- Inclusión de pregunta referida a la identidad de género de la persona usuaria (U2).

5. Descripción de los Módulos

A continuación, se describe brevemente cada uno de los módulos de la encuesta:

5.1 Módulo Filtro³

Este módulo permite identificar si la persona encuestada efectivamente realizó el trámite en la institución indicada en los registros de personas usuarias, o bien si recuerda la interacción por la cual está siendo consultada. Adicionalmente, permite filtrar y dejar fuera de la muestra recolectada a personas que son parte de la misma institución donde se realizó el trámite o pertenecen a alguna empresa de investigación de mercados y/u opinión pública.

5.2 Módulo Institución

Este módulo contiene un conjunto de preguntas que busca conocer la frecuencia con la que las personas asisten a la institución sobre la cual está siendo consultado, así como también la evaluación usuaria sobre la institución en general y sobre ciertos atributos de la imagen institucional (si la institución es confiable, transparente o que se preocupa por atender las necesidades sus usuarios, entre otros).

5.3 Módulo Experiencia

Este módulo consta de preguntas que permiten: conocer el tipo de trámite realizado por la persona, el canal utilizado, la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir atención o encontrar la información que se necesitaba, si el trámite era requisito para otro trámite, la percepción de urgencia con la que se requería realizar el trámite, la evaluación de la satisfacción con la última experiencia y la fuente a partir de la cual la persona obtuvo información para realizar el trámite.

5.4 Módulo Canales de Atención

Este módulo incluye preguntas que permiten recoger información sobre todos los canales de atención de la institución a los que la persona usuaria ha acudido en los últimos 12 meses, y sobre los canales que ha utilizado para realizar seguimiento al avance en su último trámite. Además, consulta la evaluación que tiene la persona de cada uno de tales canales en términos de satisfacción. Por último,

³ El módulo de Filtro no se incluye en la Base de Datos MESU 2022 ni en el Diccionario de Variables y Códigos.

en el caso de los trámites que se han realizado de manera presencial, el módulo incluye preguntas acerca de las condiciones de limpieza, orden y seguridad de las oficinas.

5.5 Módulo Evaluación

Este módulo consta de un conjunto de preguntas que busca conocer la evaluación de las personas acerca de diferentes atributos de la experiencia, tales como la facilidad para realizar los trámites, el tiempo de respuesta de la institución, la claridad de los pasos a seguir y la facilidad de comprensión de la información de resultado del trámite, entre otros. Además, permite conocer si la última experiencia de la persona realizando trámites en la institución aumentó su confianza con respecto al servicio público, o si la persona estaría dispuesta a hablar positivamente a otras acerca de su experiencia de servicio.

5.6 Módulo Experiencia Digital

Este módulo se compone de preguntas que permiten identificar si las personas usuarias se sienten cómodas con el uso de internet para realizar trámites, la frecuencia con la que realizan trámites de forma digital y, en el caso de personas usuarias que realizaron su trámite mediante canal presencial o telefónico, si acaso estarían dispuestos a realizar el trámite de forma digital si existiera la posibilidad.

5.7 Módulo Habilidadación

Este módulo incluye preguntas que permiten conocer en qué medida la información que las personas han obtenido a partir de diferentes medios le han servido para conocer de mejor manera los trámites y/o servicios de la institución, así como también para aprender a acceder a servicios más fácilmente o para conocer si hay condiciones específicas para realizar trámites o acceder a servicios de la institución en cuestión.

5.8 Módulo Problemas

Este módulo consta de preguntas que permiten: conocer si la persona usuaria tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento; en caso que existió algún problema, tipificarlo y conocer la evaluación de la persona con respecto a la resolución del problema. Además, se incluye una pregunta que permite saber si la persona usuaria cuenta con Clave Única y la razón de por qué no la tiene. cuando corresponde.

5.9 Módulo Caracterización Usuarios

Este módulo incluye preguntas que permiten conocer las características sociodemográficas de las personas encuestadas, diferenciando entre personas naturales y usuarios/as organizacionales, de esta manera, las características consultadas son:

- Ambos tipos de personas usuarias: sexo biológico, identidad de género y edad.
- Solo para personas naturales: comuna, nacionalidad, pertenencia a pueblo indígena u originario, condición de discapacidad de largo plazo, nivel educativo, identificación de persona que aporta el ingreso principal del hogar, nivel educativo de la persona que aporta el ingreso principal del hogar, ocupación de principal del jefe de hogar, número de integrantes del hogar, ingreso total del hogar en un mes promedio.

- Solo para usuarios/as organizacionales: Naturaleza de la organización, rol al interior de la organización, región donde se ubica la sucursal de la organización.

6. Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado

6.1 Indicador de Habilitación

Las personas usuarias se consideran “habilitadas” cuando declaran que la información entregada por las instituciones les sirvió para conocer mejor los trámites y servicios disponibles y para saber si hay condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. El porcentaje de personas usuarias habilitadas se calcula a partir del promedio de cuatro preguntas del cuestionario del módulo habilitación (PH01_1. PH01_2. PH01_3 Y PH01_4). En anexos se puede conocer la sintaxis para la creación de esta variable

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
HABILITACION	Indicador de habilitación	1	Sí	28.045
		2	No	85.237
			Blancos	891
		Total		114.173

6.2 Satisfacción con la última Experiencia y Evaluación General

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
sat	Satisfacción última experiencia	0		43.038
		1		69.929
			Blancos	1.206
		Total		114.173
sat_g	Evaluación General de la Institución	0		47.042
		1		65.807
			Blancos	1.324
		Total		114.173

7. Resumen Preguntas Base, Recomendadas y Electivas.

A continuación, se presentan todas las preguntas disponibles del Cuestionario 2022, diferenciando entre aquellas Base, Recomendadas y Electivas.

Módulo	Variable	Descripción de la Variable	Tipo de Pregunta
--------	----------	----------------------------	------------------

Institución	PI1	PI1. En los últimos [2 AÑOS]. ¿cuántas veces. incluyendo ésta. ha realizado algún requerimiento o trámite en [LA INSTITUCIÓN]?	BASE
Institución	PI2	PI2. 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?	BASE
Institución	PI3_1	PI3_1. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que da confianza	BASE
Institución	PI3_2	PI3_2. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que es transparente	BASE
Institución	PI3_3	PI3_3. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	BASE
Institución	PI3_4	PI3_4. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que se actualiza y moderniza	BASE
Institución	PI3_5	PI3_5. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	ELECTIVA
Institución	PI3_6	PI3_6. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que satisface las necesidades de sus usuarios	ELECTIVA
Experiencia	PEX01	PEX01. ¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]?	BASE
Experiencia	PEX02	PEX02. ¿A través de qué canal hizo este trámite	BASE
Experiencia	PEC06_01	PEC06_01.- Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención.	ELECTIVA
Experiencia	PEC06_02	PEC06_02.- Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba.	ELECTIVA
Experiencia	PEC07	PEC07.- Ese tiempo le pareció	RECOMENDADA
Experiencia	PEX03_1	PEX03_1. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?	BASE
Experiencia	PEX03_2	PEX03_2. ¿Qué institución/ organización requiere este trámite?	BASE

Experiencia	PEX04	PEX04. Respecto del trámite realizado en [ESTA INSTITUCIÓN]. ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?	BASE
Experiencia	PEX05	PEX05. Y si piensa en la última vez que realizó este [trámite o requerimiento] en [LA INSTITUCIÓN]. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? por favor utilice una escala de notas de 1 a 7. donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.	BASE
Experiencia	PEX06	PEX06. ¿Por qué le puso esta nota?	BASE
Experiencia	PEX07_2_100	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?:	BASE
Experiencia	PEX07_2_101	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Página Web	BASE
Experiencia	PEX07_2_102	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	BASE
Experiencia	PEX07_2_109	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Correo Electrónico	BASE
Experiencia	PEX07_2_110	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Sitio web ChileAtiende	BASE
Experiencia	PEX07_2_120	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Asistente virtual/ Chatbot	BASE
Experiencia	PEX07_2_200	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Redes Sociales	BASE
Experiencia	PEX07_2_301	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Whatsapp	BASE
Experiencia	PEX07_2_302	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	BASE
Experiencia	PEX07_2_400	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Formulario	BASE
Experiencia	PEX07_2_401	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Formulario Transparencia	BASE
Experiencia	PEX07_2_402	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	BASE

Experiencia	PEX07_2_411	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Sub sitio web especializado	BASE
Experiencia	PEX07_2_420	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	BASE
Experiencia	PEX07_2_421	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Sucursal Red ChileAtiende	BASE
Experiencia	PEX07_2_500	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?: Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	BASE
Canales de Atención	PEC01_100	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Teléfono / Call Center	BASE
Canales de Atención	PEC01_200	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Página Web	BASE
Canales de Atención	PEC01_210	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	BASE
Canales de Atención	PEC01_220	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Correo Electrónico	BASE
Canales de Atención	PEC01_230	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Sitio web ChileAtiende	BASE
Canales de Atención	PEC01_240	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Asistente virtual/ Chatbot	BASE
Canales de Atención	PEC01_250	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Redes Sociales	BASE
Canales de Atención	PEC01_261	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Whatsapp	BASE
Canales de Atención	PEC01_262	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	BASE
Canales de Atención	PEC01_270	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Formulario	BASE
Canales de Atención	PEC01_271	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Formulario Transparencia	BASE
Canales de Atención	PEC01_272	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con ____?: Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	BASE

Canales de Atención	PEC01_280	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Sub sitio web especializado	BASE
Canales de Atención	PEC01_300	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	BASE
Canales de Atención	PEC01_310	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Sucursal Red ChileAtiende	BASE
Canales de Atención	PEC01_320	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	BASE
Canales de Atención	PEC01_330	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Municipalidad	BASE
Canales de Atención	PEC01_400	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]	BASE
Canales de Atención	PEC01_600	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: Otro	BASE
Canales de Atención	PEC01_88	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: No sabe	BASE
Canales de Atención	PEC01_99	PEC01. Pensando en los últimos 12 meses. ¿a través de qué medios se ha contactado con _____?: No responde	BASE
Canales de Atención	PEC02	PEC02. Durante el tiempo que su último trámite en _____ estuvo en curso. ¿se contactó con _____ para saber el estado de su trámite?	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_100	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Teléfono / Call Center	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_200	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Página Web	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_210	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_220	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Correo Electrónico	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_230	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sitio web ChileAtiende	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_240	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Asistente virtual/ Chatbot	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_250	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Redes Sociales	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_261	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Whatsapp	ELECTIVA

Canales de Atención	PEC03_262	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_270	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Formulario	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_271	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Formulario Transparencia	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_272	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_280	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sub sitio web especializado	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_300	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_310	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sucursal Red ChileAtiende	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_320	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_330	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Municipalidad	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_400	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_600	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Otro	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_88	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: No sabe	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC03_99	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: No responde	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC04_100	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Teléfono / Call Center	BASE
Canales de Atención	PEC04_200	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Página Web	BASE
Canales de Atención	PEC04_210	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	BASE
Canales de Atención	PEC04_230	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Correo Electrónico	BASE
Canales de Atención	PEC04_240	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sitio web ChileAtiende	BASE
Canales de Atención	PEC04_250	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Asistente virtual/ Chatbot	BASE

Canales de Atención	PEC04_261	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Redes Sociales	BASE
Canales de Atención	PEC04_262	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Whatsapp	BASE
Canales de Atención	PEC04_270	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	BASE
Canales de Atención	PEC04_271	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Formulario	BASE
Canales de Atención	PEC04_272	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Formulario Transparencia	BASE
Canales de Atención	PEC04_280	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	BASE
Canales de Atención	PEC04_300	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sub sitio web especializado	BASE
Canales de Atención	PEC04_310	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	BASE
Canales de Atención	PEC04_320	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sucursal Red ChileAtiende	BASE
Canales de Atención	PEC04_400	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	BASE
Canales de Atención	PEC04_600	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Municipalidad	BASE
Canales de Atención	PEC04_88	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]	BASE
Canales de Atención	PEC04_99	¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?: Otro	BASE
Canales de Atención	PEC05_1	PEC05_1. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que...: ¿Las oficinas eran cómodas?	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC05_2	PEC05_2. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que...: ¿Las oficinas estaban limpias y ordenadas cómodas?	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC05_3	PEC05_3. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que...: ¿El tiempo de espera para recibir la atención era razonable?	ELECTIVA
Canales de Atención	PEC05_4	PEC05_4. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que...: ¿Las oficinas son seguras?	ELECTIVA
Evaluación	PEV01_1	PEV01_1.- Esta experiencia de servicio [CON LA INSTITUCIÓN] aumentó mi confianza en el servicio público:	BASE
Evaluación	PEV01_2	PEV01_2.- Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio [CON LA INSTITUCIÓN]	BASE

Evaluación	PEV02_1	PEV02_1. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La facilidad para realizar el trámite.	BASE
Evaluación	PEV02_2	PEV02_2. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: El Tiempo de respuesta de la institución.	BASE
Evaluación	PEV02_3	PEV02_3. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La Claridad de los pasos a seguir.	BASE
Evaluación	PEV02_4	PEV02_4. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite.	BASE
Evaluación	PEV02_5	PEV02_5. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La utilidad de la información para realizar el trámite.	BASE
Evaluación	PEV02_7	PEV02_7. 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”: Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento.	ELECTIVA
Evaluación	PEV02_8	PEV02_8. 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”: La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	ELECTIVA
Evaluación	PEV02_9	PEV02_9. 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”: El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme.	ELECTIVA
Experiencia Digital	PDE01	PDE01. Respecto al uso de internet. ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?	BASE
Experiencia Digital	PDE02	PDE02. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?	BASE
Experiencia Digital	PDE03	PDE03. Si este trámite contara con una versión en formato digital. ¿estaría dispuesto(a) a realizar este trámite por Internet?	BASE

Habilitación	PH01_1	PH01_1. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de _____ y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE
Habilitación	PH01_2	PH01_2. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de _____ más fácilmente	ELECTIVA
Habilitación	PH01_3	PH01_3. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en _____	ELECTIVA
Habilitación	PH01_4	PH01_4. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de _____	BASE
Problemas	PEP01	PEP01. ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento?	BASE
Problemas	PEP02	PEP02. ¿Qué problema tuvo?	BASE
Problemas	PEP03	PEP03. En una escala de 1 a 7. en que 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?	BASE
Problemas	PDE04_1	PDE04_1. ¿Cuenta con Clave Única?	RECOMENDADA
Problemas	PDE04_2	PDE04_2. ¿Cuál es la principal razón para no tenerla?	RECOMENDADA
Caracterización Usuarios	U1	U1. Este trámite o requerimiento. ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?	BASE
Caracterización Usuarios	U4	U4. Sexo del entrevistado	BASE
Caracterización Usuarios	U3	U3. ¿Cuál es su edad? (En años)	BASE
Caracterización Usuarios	U2	U2. ¿Con cuál género se identifica usted?	BASE
Caracterización Usuarios	UN5	UN5. ¿Su nacionalidad es...?	RECOMENDADA
Caracterización Usuarios	UN6_1	UN6_1. ¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?	RECOMENDADA
Caracterización Usuarios	UN6_2	UN6_2. ¿Tiene usted alguna discapacidad permanente y/o de larga duración?	RECOMENDADA
Caracterización Usuarios	UN7	UN7. ¿Me podría decir cuál es su nivel de educación actual?	BASE

Caracterización Usuarios	UN8	UN8. Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?	RECOMENDADA
Caracterización Usuarios	UO1	UN6_2. El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite. corresponde a:	BASE
Caracterización Usuarios	UO2	UO2. ¿Qué rol cumple al interior de la organización?	RECOMENDADA
Caracterización Usuarios	UO3	UO3. Región donde se ubica la sucursal de la organización o empresa en que se desempeña.	BASE
Caracterización Usuarios	GSE1	GSE1. ¿Me podría decir cuál es el nivel de educación que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de este hogar?	ELECTIVA
Caracterización Usuarios	GSE2	GSE2. Ocupación principal del jefe de hogar entre las siguientes categorías:	ELECTIVA
Caracterización Usuarios	GSE3	GSE3. Incluyéndose usted. ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico. aunque sea puertas adentro	ELECTIVA

III. Diccionario de Variables y Códigos

En este capítulo se presentan las variables de identificación y más generalmente, las variables e indicadores de los distintos módulos que componen la base de datos MESU 2022, así como algunos elementos estadísticos para el análisis de los datos. La descripción de variables se realiza para cada uno de los siete módulos que componen la base de datos, además de las variables de identificación. En las secciones de identificación y en los módulos, se presenta el detalle de los códigos de respuesta observados y sus frecuencias; en el caso de las variables continuas se entrega la información de registros válidos (entendiendo como valores válidos aquellos mayores que cero) y blancos en cada una de ellas.

1. Variables de Identificación

Las variables de identificación son aquellas que permiten caracterizar las distintas unidades de análisis de la encuesta de manera innominada, respetando el secreto estadístico de los/as entrevistados/as. Estas variables se derivan de las primeras páginas del cuestionario. Algunas de ellas fueron creadas para facilitar el cálculo del error muestral.

Las variables de identificación se detallan a continuación:

Variable	Descripción
FOLIO	Identificador único de persona usuaria
ANIO	Año de realización de la medición
ID_INSTITUCION	Código Institución
BD_METODO	Método de levantamiento
BD_CANAL	Canal de atención utilizado. según base de datos institucional
ID_AGR_TRAMITE	Código agrupación trámite para segmentación

1.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FOLIO	Identificador único de persona usuaria		Válidos	114.173
		Total		114.173
ANIO	Año de medición	2022		114.173
		Total		114.173
ID_INSTITUCION	Código Institución	502	Subsecretaría del Interior	2.209
		505	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo	1.600
		601	Subsecretaría de Relaciones Exteriores	1.710
		701	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	600
		702	Servicio Nacional del Consumidor	4.784
		704	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura	2.414
		706	Corporación de Fomento de la Producción	1.565
		707	Instituto Nacional de Estadísticas	1.004
		709	Servicio Nacional de Turismo	938
		716	Servicio de Cooperación Técnica	2.170
		723	Instituto Nacional de Propiedad Industrial	1.456
		802	Dirección de Presupuestos	243
		803	Servicio de Impuestos Internos	4.113
		804	Servicio Nacional de Aduanas	1.437
		805	Servicio de Tesorerías	2.920
		807	Dirección de Compras y Contratación Pública	3.130
		815	Dirección Nacional del Servicio Civil	2.025
		817	Superintendencia de Casinos de Juego	110
		831	Comisión para el Mercado Financiero	473
		901	Subsecretaría de Educación	3.660
		909	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	3.246
		911	Junta Nacional de Jardines Infantiles	1.555
		1001	Subsecretaría de Justicia	1.588
		1002	Servicio de Registro Civil e Identificación	6.504
		1303	Instituto de Desarrollo Agropecuario	1.429
		1304	Servicio Agrícola y Ganadero	1.708
		1305	Corporación Nacional Forestal y de Protección de Recursos Naturales Renovables	1.563
		1401	Subsecretaría de Bienes Nacionales	1.608
		1502	Dirección del Trabajo	2.446
		1504	Dirección General de Crédito Prendario	1.620
		1505	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	4.200
		1506	Superintendencia de Seguridad Social	2.110
		1507	Superintendencia de Pensiones	1.914
		1509	Instituto de Previsión Social	8.079

		1510	Instituto de Seguridad Laboral	1.568
		1513	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	1.825
		1514	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	1.756
		1602	Fondo Nacional de Salud	3.235
		1604	Instituto de Salud Pública	378
		1609	Subsecretaría de Salud Pública (Compín)	3.548
		1611	Superintendencia de Salud	2.407
		1801	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	1.590
		1821	Serviu Región de Tarapacá	102
		1822	Serviu Región de Antofagasta	122
		1823	Serviu Región de Atacama	108
		1824	Serviu Región de Coquimbo	152
		1825	Serviu Región de Valparaíso	267
		1826	Serviu Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	153
		1827	Serviu Región del Maule	261
		1828	Serviu Región del Biobío	263
		1829	Serviu Región de la Araucanía	157
		1830	Serviu Región de Los Lagos	203
		1831	Serviu Región de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	51
		1832	Serviu Región de Magallanes y Antártica Chilena	50
		1833	Serviu Región Metropolitana	367
		1834	Serviu Región de Los Ríos	105
		1835	Serviu Región de Arica y Parinacota	109
		1836	Serviu Región de Ñuble	152
		1901	Subsecretaría de Transportes	1.656
		1902	Subsecretaría de Telecomunicaciones	3.243
		2101	Subsecretaría de Servicios Sociales	2.684
		2102	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	2.721
		2106	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	1.976
		2108	Servicio Nacional del Adulto Mayor	700
		2404	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	2.079
		2903	Servicio Nacional del Patrimonio Archivo Nacional	1.652
		120204	Dirección de Vialidad	402
		Total		114.173
BD_METODO	Método de Levantamiento	1	Encuesta Telefónica (CATI)	61.271
		2	Encuesta Web (CAWI)	45.635
		3	Encuesta Pop Up	4.139
		4	Encuesta Presencial (CAPI)	3.128
		Total		114.173
BD_CANAL		1	Telefónico	12.832

	Canal de atención utilizado. según base de datos institucional	2	Digital	67.918
		3	Presencial	31.499
		4	Otro canal	1.109
			Blancos	815
		Total		114.173
ID_AGR_TRAMITE	Código Institución	502651	ORASMI	182
		502652	Publicación de Extracto	978
		502653	Publicaciones y otros trámites	227
		502654	Publicación de Solicitud	822
		601660	Oficina de informaciones. reclamos y sugerencias (OIRS)	419
		601661	Otros	393
		601662	Solicitudes	412
		601663	VISAS	486
		701001	Solicitud certificados cooperativas	210
		701002	Solicitud certificados registros EyS	201
		701003	SIAC	189
		702001	Reclamo	2.548
		702002	No molestar	503
		702003	Consultas	1.164
		702004	Me quiero salir	569
		704001	Artesanal	838
		704002	Plantas. Comercializadoras y Exportadoras	461
		704003	Licencia Pesca Recreativa	1.115
		706001	Consolida y Expande	42
		706002	Consulta	793
		706003	Crea y valida rápida implementación	59
		706004	Semilla	631
		706005	Súmate a innovar mujeres	40
		707001	Digital	715
		707002	Telefónico	243
		707003	Presencial	9
		707004	Marco Restringido	37
		709001	Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos	143
		709002	SIAC (Turismo Atiende)	795
		716001	Almacenes	82
		716002	Centro de Negocios	1.105
		716003	Crece	182
		716004	Emprende	251
		716005	Formacion Empresarial	96
		716006	Reactivate	454
		723001	Tramitación de marcas	1.024
		723002	Tramitación de patentes	28
		723003	Solicitud de información	404
		803557	Declaracion de IVA	2.236

	803558	Declaracion Renta	1.877
	804559	DUS/DIN	68
	804560	Franquicia de discapacitados	355
	804561	Contactos en OAAU (OIRS)	1.014
	805546	Pago contribuciones	396
	805547	Pago (convenio. otros pagos)	756
	805548	Beneficios y devoluciones	494
	805549	Comprobantes y Certificados	560
	805550	Entrega de información y otros	714
	807566	Capacitación Comprador	285
	807567	Capacitación Proveedor	40
	807568	Mercado Público Comprador	797
	807569	Mercado Público Proveedor	1.337
	807570	Soporte Comprador	204
	807571	Soporte Proveedor	467
	815562	Registro Portal Empleos Públicos	1.028
	815563	Postulación en Portal Alta Dirección Pública	667
	815564	OIRS	330
	817554	Autorizaciones y notificaciones	3
	817555	Registro autoexclusión	71
	817556	Solicitud y tramitación de reclamos	36
	831553	Informe de deuda del sistema financiero	473
	901645	CONSULTAS	393
	901646	RECLAMOS	359
	901647	TRÁMITES	2.908
	909648	Reclamos y Sugerencias (OIRS)	944
	909649	Postulación y Renovación Becas JUNAEB	1.127
	909650	TNE	1.175
	911642	Postulación Jardín Infantil	758
	911643	Consultas al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	512
	911644	Reclamos al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	285
	1001565	Mediación familiar previa y obligatoria	1.588
	1002574	Emisión de certificados	2.425
	1002575	Identificación	2.604
	1002576	OTROS TRÁMITES	819
	1002577	Trámites relativos a vehículos	656
	1303001	Postulación a Programas	354
	1303002	Bonos. Incentivos. Sellos	527
	1303003	Solicitud de Créditos	548
	1304001	Certificación de predios rústicos	110
	1304002	Certificación para la exportación	29
	1304003	OIRS	559
	1304004	Permisos de caza	234
	1304005	SIRSD	89

	1304006	Trazabilidad Animal	554
	1304007	Viñas y Vinos	133
	1305001	Arborización	77
	1305002	Aviso de Quemas	355
	1305003	Visitantes ASP	1.131
	1401687	Subsecretaría de Bienes Nacionales-Solicitud de Atención Ciudadana	897
	1401688	Subsecretaría de Bienes Nacionales-Pago de Arriendos Online + Arriendo de inmueble fiscal	250
	1401689	Subsecretaría de Bienes Nacionales-Regularización de título de dominio de una propiedad particular	461
	1502680	Dirección del Trabajo-MINISTRO DE FE	851
	1502681	Dirección del Trabajo-CONSULTA LABORAL	473
	1502682	Dirección del Trabajo-FISCALIZACIÓN - PRESENCIAL	471
	1502683	Dirección del Trabajo-CONCILIACIÓN - PRESENCIAL	162
	1502684	Dirección del Trabajo-CERTIFICADOS - DIGITAL	489
	1504685	Dirección General de Crédito Prendario-Liquidación de crédito	181
	1504686	Dirección General de Crédito Prendario-Solicitud de crédito tradicional	1.439
	1505695	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo-Postulación y Pago Bono al Trabajo de la Mujer	1.317
	1505696	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo-Postulación y Pago del Subsidio al Empleo Joven (SEJ)	724
	1505697	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo-Postulación a programas de capacitación	2.159
	1506708	Superintendencia de Seguridad Social-Trámite por licencia médica - PAE	915
	1506709	Superintendencia de Seguridad Social-Consultas web	256
	1506710	Superintendencia de Seguridad Social-Créditos sociales y otras materias - PAE	64
	1506711	Superintendencia de Seguridad Social-Trámite por seguridad laboral - PAE	261
	1506712	Superintendencia de Seguridad Social-Consulta telefónica	614
	1507702	Superintendencia de Pensiones-Consulta de afiliación a AFP	597

	1507703	Superintendencia de Pensiones-Consulta de Afiliados fallecidos con saldo en cuentas individuales	133
	1507704	Superintendencia de Pensiones-Consulta de deuda previsional	223
	1507705	Superintendencia de Pensiones-Consulta beneficiarios (APS. PBS y PGU)	536
	1507706	Superintendencia de Pensiones-Consulta sobre temas previsionales y seguro de cesantía	309
	1507707	Superintendencia de Pensiones-Reclamos sobre temas previsionales y seguro de cesantía	116
	1509715	Instituto de Previsión Social-CONSULTA	1.999
	1509716	Instituto de Previsión Social-TRÁMITE	2.337
	1509717	Instituto de Previsión Social-POPUP	3.743
	1510691	Instituto de Seguridad Laboral-Gestion de Cotizantes	98
	1510692	Instituto de Seguridad Laboral-Prestaciones Preventivas	123
	1510693	Instituto de Seguridad Laboral-Prestaciones Medicas	752
	1510694	Instituto de Seguridad Laboral-Prestaciones Economicas	595
	1513672	Caja de Previsión de la Defensa Nacional-Consulta previsional	465
	1513673	Caja de Previsión de la Defensa Nacional-Trámite de pensión	408
	1513674	Caja de Previsión de la Defensa Nacional-Solicitud y pago de beneficio	251
	1513675	Caja de Previsión de la Defensa Nacional-Solicitud de certificados	251
	1513676	Caja de Previsión de la Defensa Nacional-Consulta médica / Reserva de horas	450
	1514677	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile-Solicitud Boleta de Pago + Solicitud Carné de Medicina Curativa + Trámite Asignación Familiar / Carga Familiar + Trámite	679
	1514678	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile-Solicitud Bono de Atención Médica	566
	1514679	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile-Solicitud de préstamo o informe de préstamo	511
	1602637	Comprar Bono Consulta Médica	399
	1602638	Emitir Certificado de Cotizaciones	978
	1602639	Emitir Certificado de Afiliación a Fonasa	665

	1602640	Emitir Prefolio	400
	1602641	Solicitar Afiliación	793
	1604621	GICONA	61
	1604622	H. Dosimétrico (mail)	51
	1604623	SIPRO	167
	1604624	Muestras / Formulario	99
	1609629	Discapacidad	564
	1609630	Estado de Resolución	379
	1609631	Recurso de Reposición	604
	1609632	Ley Sanna	176
	1609633	Apelación Isapre (DS3)	715
	1609634	Recurso de Reposición Isapre (DS3)	339
	1609635	Modificación Isapre (20.585)	394
	1609636	Otros trámites	377
	1611626	Reclamos contra FONASA. ISAPRES y Prestadores de Salud Institucional	510
	1611627	Consultas y Trámites de Usuarios/as	1.694
	1611628	Solicitudes de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud	203
	1801572	D.S. N.º 1	3.346
	1801573	D.S. N.º 52	866
	1901664	Consultas o reclamos sobre el sistema de transporte público de Santiago	1.028
	1901665	Transportescucha. reclamos y consultas sobre transporte público	628
	1902667	Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (primera instancia)	908
	1902668	Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia)	1.105
	1902669	Presentar recursos administrativos en contra de resoluciones de reclamos	58
	1902670	Oficina de informaciones. reclamos y sugerencias (OIRS)	1.088
	1902671	Presentar denuncia por incumplimiento de resolución de reclamo de servicio de telecomunicaciones	84
	2101001	Solicitud de ingreso al RSH	1.151
	2101002	Solicitudes de Actualización. Complemento y Rectificación en RSH	1.451
	2101003	Realizar consultas. reclamos y/o sugerencias a la Subsecretaría de Servicios Sociales (SIAC)	82
	2102001	Postulaciones fondos	1.729
	2102002	Participantes programas FOSIS	992
	2106001	Calidad Indígena	788
	2106002	Concursos. programas y subsidios	1.188
	2108001	Fondo Nacional del Adulto Mayor	560

	2108002	Fono Mayor	140
	2404698	Superintendencia de Electricidad y Combustibles-Declaración de instalaciones eléctricas interiores	656
	2404699	Superintendencia de Electricidad y Combustibles-Licencia de Instalador	269
	2404700	Superintendencia de Electricidad y Combustibles-Puesta en servicio obras de alumbrado público + Consultas sobre temas eléctricos. de combustibles y energéticos	291
	2404701	Superintendencia de Electricidad y Combustibles-Reclamo o reposición	863
	2903655	Certificaciones y Copias Autorizadas	654
	2903656	Visitas y descargas catálogos Conservadores BR. Com. Min	742
	2903657	Referencias y Consultas ANH	243
	2903658	Memorias SXX Usuarios y campaña de donaciones	13
	120200000	Dirección de vialidad-Certificados de no expropiación	268
	120200000	Dirección de vialidad-Trámite de sobrepeso / Trámite de sobredimensión	134
	2001000000	Certificados	1
	2001000000	Postulación Programas de Capacitación de la Academia de Capacitación Municipal y Regional	1.599
		No aplica	243
	Total		114.173

2. Elementos para el análisis de la información MESU

2.1 Variables de segmentación o llave

Unidad	Llave
Año	ANIO
Institución	ID_INSTITUCION
Canal	BD_CANAL
Trámite	ID_AGR_TRAMITE
Persona	FOLIO

2.2 Ponderadores

Con el objetivo de mantener la naturaleza probabilística del diseño es necesario aplicar ajustes de post estratificación para corregir las distribuciones muestrales. Para esto se calculan los ponderadores de

cada observación. Esto significa que se estima el factor corrector que le corresponde a cada unidad seleccionada de acuerdo con el diseño muestral utilizado.

Conviene destacar que el diseño muestral para cada institución sirve de base para el balance de los segmentos (estratos) definidos como los relevantes para el levantamiento de información. Estos son: el trámite realizado y el canal de atención por el cual se realiza dicho trámite.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
POND	Ponderador institucional (Trámite y Canal)		Válidos	114.173
		Total		114.173

3. Módulo Institución

3.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PI1 [BASE]	PI1. En los últimos [2 AÑOS]. ¿cuántas veces. incluyendo ésta. ha realizado algún requerimiento o trámite en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Esta fue la primera vez	39.139
		2	De 2 a 3 veces	41.122
		3	De 4 a 7 veces	16.517
		4	8 a 11 veces	4.500
		5	12 veces o más	8.518
		88	No recuerda	4.076
		99	No responde	272
			Blancos	29
		Total		114.173
PI2 [BASE]	PI2. 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?	1		8.424
		2		3.575
		3		5.216
		4		9.279
		5		20.548
		6		26.626
		7		39.181
		88	No sabe	913
		99	No responde	410
			Blancos	1
		Total		114.173
PI3_1 [BASE]	PI3_1. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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	1		8.738
		2		3.279
		3		4.831
		4		7.435
		5		15.645
		6		23.258

	acuerdo está usted con que la institución...?: Que da confianza	7		49.114
		88	No sabe	1.190
		99	No responde	682
			Blancos	1
		Total		114.173
PI3_2 [BASE]	PI3_2. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que es transparente	1		7.612
		2		3.619
		3		4.303
		4		7.139
		5		14.589
		6		22.674
		7		50.526
		88	No sabe	2.689
		99	No responde	1.021
			Blancos	1
		Total		114.173
PI3_3 [BASE]	PI3_3. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	1		10.859
		2		4.362
		3		5.723
		4		8.987
		5		16.355
		6		21.566
		7		44.142
		88	No sabe	1.502
		99	No responde	676
			Blancos	1
		Total		114.173
PI3_4 [BASE]	PI3_4. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que se actualiza y moderniza	1		8.548
		2		3.798
		3		5.175
		4		9.000
		5		18.266
		6		23.025
		7		39.527
		88	No sabe	5.183
		99	No responde	1.650
			Blancos	1
		Total		114.173
PI3_5 [ELECTIVA]	PI3_5. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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	1		8.182
		2		3.377
		3		4.153
		4		6.892
		5		13.189
		6		17.466
		7		35.971

	institución...?: Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	88	No sabe	6.016
		99	No responde	2.520
			Blancos	16.407
		Total		114.173
PI3_6 [ELECTIVA]	PI3_6. Ahora pensando en el resultado de su trámite. 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...?: Que satisface las necesidades de sus usuarios	1		7.314
		2		2.891
		3		3.501
		4		5.562
		5		10.259
		6		14.252
		7		28.864
		88	No sabe	1.328
		99	No responde	929
			Blancos	39.273
		Total		114.173

4. Módulo Experiencia

4.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PEX01 [BASE]	PEX01. ¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Consulta/Solicitud de información	17.126
		2	Reclamo	14.185
		3	Solicitud de beneficio económico	14.779
		4	Solicitud de certificados o documentos	25.514
		5	Seguimiento trámite	3.420
		6	Cumplimiento obligaciones legales	9.071
		7	Prestación	11.464
		8	Otro	11.777
		99	Sin información de tipo de trámite	6.837
		Total		114.173
PEX02 [BASE]	PEX02. ¿A través de qué canal hizo este trámite?	100	Teléfono / Call Center	7.038
		200	Página Web	48.277
		210	Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	6.507
		220	Correo Electrónico	3.941
		230	Sitio web ChileAtiende	2.310
		240	Asistente virtual/ Chatbot	347
		250	Redes Sociales	684
		261	Whatsapp	438

		262	Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	1.003
		270	Formulario	694
		271	Formulario Transparencia	278
		272	Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	1.166
		280	Sub sitio web especializado	1.859
		300	Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	30.108
		310	Sucursal Red ChileAtiende	772
		320	Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	606
		330	Municipalidad	1.951
		400	Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]	1.157
		600	Otro	4.355
		888	No recuerda	205
		999	No responde	477
		Total		114.173
PEC06_01 [ELECTIVA]	PEC06_01.- Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención.		Blancos	40.861
			Válidos	73.312
		Total		114.173
PEC06_02 [ELECTIVA]	PEC06_02.- Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba.		Blancos	37.778
			Válidos	76.395
		Total		114.173
PEC07 [RECOMENDADA]	PEC07.- ¿Ese tiempo le pareció?	1	Breve	19.644
		2	Adecuado	40.801
		3	Excesivo	13.875
		88	No sabe	816
		99	No responde	509
			Blancos	38.528
		Total		114.173
PEX03_1 [BASE]	PEX03_1. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite? [Nota: Solo para solicitud de certificados o trámites que tengan un alto potencial de ser requisito en otro trámite]	1		43.153
		2		39.785
		88	No sabe	851
		99	No responde	165
			Blancos	30.219
		Total		114.173
PEX03_2			Blancos	48.616

[BASE]	PEX03_2. ¿Qué institución/ organización requiere este trámite?		Válidos	65.557
		Total		114.173
PEX04 [BASE]	PEX04. Respecto del trámite realizado en [ESTA INSTITUCIÓN]. ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?	1	Nada urgente (podía hacerse en cualquier momento)	11.661
		2	Poco urgente (podía esperar más de una semana)	20.804
		3	Algo urgente (podía esperar hasta una semana)	32.721
		4	Muy urgente (no podía esperar)	45.369
		88	No sabe	2.257
		99	No responde	1.319
		Total		114.173
PEX05 [BASE]	PEX05. Y si piensa en la última vez que realizó este [trámite o requerimiento] en [LA INSTITUCIÓN]. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?. por favor utilice una escala de notas de 1 a 7. donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.	1		12.909
		2		3.889
		3		4.610
		4		7.558
		5		14.072
		6		20.946
		7		48.983
		88	No sabe	673
		99	No responde	532
			Blancos	1
		Total		114.173
PEX06 [BASE]	PEX06. ¿Por qué le puso esta nota?		Blancos	1.394
			Válidos	112.779
		Total		114.173
PEX07_1 [ELECTIVA]	PEX07_1. En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite. ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?	1	Sí. ya lo sabía	60.265
		2	No lo sabía	14.844
		88	No sabe	231
		99	No responde	139
			Blancos	38.694
		Total		114.173

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Alternativas		Etiqueta/Código			Total
				0 No	1 Sí	Blanco	
PEX07_2_* [ELECTIVA]	PEX07_2_*. ¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en / con LA INSTITUCIÓN?	PEX07_2_100	Teléfono / Call Center	46.375	17.233	50.565	114.173
		PEX07_2_101	Página Web	52.297	8.636	53.240	114.173
		PEX07_2_102	Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	58.154	2.693	53.326	114.173
		PEX07_2_109	Correo Electrónico	61.261	1.151	51.761	114.173
		PEX07_2_110	Sitio web ChileAtiende	61.103	2.281	50.789	114.173

	PEX07_2_120	Asistente virtual/ Chatbot	55.741	3.604	54.828	114.173
	PEX07_2_200	Redes Sociales	62.636	13.140	38.397	114.173
	PEX07_2_301	Whatsapp	56.205	4.728	53.240	114.173
	PEX07_2_302	Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	58.537	2.310	53.326	114.173
	PEX07_2_400	Formulario	55.909	7.699	50.565	114.173
	PEX07_2_401	Formulario Transparencia	51.307	1.461	61.405	114.173
	PEX07_2_402	Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	58.596	2.251	53.326	114.173
	PEX07_2_411	Sub sitio web especializado	62.687	566	50.920	114.173
	PEX07_2_420	Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	69.881	2.551	41.741	114.173
	PEX07_2_421	Sucursal Red ChileAtiende	68.471	500	45.202	114.173
	PEX07_2_500	Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	72.211	4.947	37.015	114.173

5. Módulo Canales de Atención

5.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Alternativas		Etiqueta/Código			Total
				0 No	1 Sí	Blanco	
PEC01_* [BASE]	PEC01_* ¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]?	PEC01_100	Teléfono / Call Center	85.503	24.836	3.834	114.173
		PEC01_200	Página Web	55.035	54.079	5.059	114.173
		PEC01_210	Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	83.320	7.078	23.775	114.173
		PEC01_220	Correo Electrónico	82.703	14.519	16.951	114.173
		PEC01_230	Sitio web ChileAtiende	71.449	2.578	40.146	114.173
		PEC01_240	Asistente virtual/ Chatbot	79.466	1.050	33.657	114.173
		PEC01_250	Redes Sociales	86.972	2.555	24.646	114.173
		PEC01_261	Whatsapp	78.175	2.368	33.630	114.173
		PEC01_262	Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	86.757	1.678	25.738	114.173
		PEC01_270	Formulario	80.361	1.624	32.188	114.173
		PEC01_271	Formulario Transparencia	83.707	628	29.838	114.173
		PEC01_272	Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	80.286	1.441	32.446	114.173
		PEC01_280	Sub sitio web especializado	75.441	1.679	37.053	114.173

		PEC01_300	Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	79.126	30.165	4.882	114.173
		PEC01_310	Sucursal Red ChileAtiende	72.490	1.226	40.457	114.173
		PEC01_320	Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	76.164	522	37.487	114.173
		PEC01_330	Municipalidad	77.625	2.293	34.255	114.173
		PEC01_400	Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]	77.433	762	35.978	114.173
		PEC01_600	Otro	64.934	2.819	46.420	114.173

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PEC02 [ELECTIVA]	PEC02. Durante el tiempo que su último trámite en _____ estuvo en curso. ¿se contactó con _____ para saber el estado de su trámite?	1	Sí	31.408
		2	No	39.748
		88	No sabe	1.359
		99	No responde	1.194
			Blancos	40.464
		Total		114.173

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Alternativas		Etiqueta/Código			Total
				0 No	1 Sí	Blanco	
PEC03_* [ELECTIVA]	PEC03_* ¿A través de qué canal tuvo contacto con _____ para saber el estado de su trámite?	PEC03_100	Teléfono / Call Center	38.873	13.166	62.134	114.173
		PEC03_200	Página Web	33.136	18.777	62.260	114.173
		PEC03_210	Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]	36.424	547	77.202	114.173
		PEC03_220	Correo Electrónico	33.178	2.328	78.667	114.173
		PEC03_230	Sitio web ChileAtiende	35.769	664	77.740	114.173
		PEC03_240	Asistente virtual/ Chatbot	31.855	20	82.298	114.173
		PEC03_250	Redes Sociales	36.710	175	77.288	114.173
		PEC03_261	Whatsapp	32.589	387	81.197	114.173
		PEC03_262	Videoconferencia/ atención remota (Zoom. Skype. Otro)	31.975	24	82.174	114.173
		PEC03_270	Formulario	32.331	44	81.798	114.173
		PEC03_271	Formulario Transparencia	32.980	13	81.180	114.173
		PEC03_272	Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana	31.161	0	83.012	114.173
		PEC03_280	Sub sitio web especializado	32.538	71	81.564	114.173
		PEC03_300	Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]	46.160	5.755	62.258	114.173
		PEC03_310	Sucursal Red ChileAtiende	32.001	8	82.164	114.173

			Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia. caja de compensación. sucursal Metro. etc.)	31.981	28	82.164	114.173
		PEC03_320					
		PEC03_330	Municipalidad	33.378	132	80.663	114.173
			Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]				
		PEC03_400		32.006	6	82.161	114.173
		PEC03_600	Otro	62.943	1.010	50.220	114.173

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Alternativas	Etiqueta/Código										Total
			1	2	3	4	5	6	7	88	99	Blanco	
PEC04_* [BASE]	PEC04. Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... (MENCIONAR CADA CANAL) ¿qué nota le pondría?	PEC04_100	2.748	992	1.270	2.329	4.077	5.009	10.668	11.247	6.658	69.175	114.173
		PEC04_200	3.592	1.561	2.309	3.931	9.219	13.220	21.148	5.293	5.823	48.077	114.173
		PEC04_210	677	298	323	480	844	1.341	2.292	87	62	107.769	114.173
		PEC04_220	20	16	30	29	42	121	102	29	3.039	110.745	114.173
		PEC04_230	402	174	205	330	598	1.061	2.374	82	33	108.914	114.173
		PEC04_240	145	45	57	60	66	81	67	4	1	113.647	114.173
		PEC04_250	29	8	19	24	30	51	122	8	2	113.880	114.173
		PEC04_261	39	20	25	53	105	192	446	24	7	113.262	114.173
		PEC04_262	26	10	22	30	192	187	962	6	3	112.735	114.173
		PEC04_270	117	79	76	116	208	348	848	64	14	112.303	114.173
		PEC04_271	52	23	17	39	80	108	150	8	2	113.694	114.173
		PEC04_272	31	8	12	12	18	35	64	3	1	113.989	114.173
		PEC04_280	2	1	3	1	10	12	23	1	2	114.118	114.173
		PEC04_300	348	158	245	701	1.434	1.765	3.919	3.329	9.316	92.958	114.173
		PEC04_310	1.065	462	599	948	1.915	3.551	8.496	232	183	96.722	114.173
		PEC04_320	12	4	9	22	56	96	189	3	2	113.780	114.173
		PEC04_330										114.173	114.173
		PEC04_400	37	25	27	56	172	265	512	1.107	3.466	108.506	114.173
		PEC04_600	195	101	129	276	502	846	1.449	20	1.638	109.017	114.173

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PEC05_1 [ELECTIVA]	PEC05_1. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que....: ¿Las oficinas eran cómodas?	1	Breve	14.091
		2	Adecuado	3.037
		88	No sabe	4.729
		99	No responde	91.490
			Blancos	38.528
		Total		114.173
PEC05_2 [ELECTIVA]	PEC05_2. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA	1	Breve	16.495
		2	Adecuado	1.202

	INSTITUCIÓN]. usted diría que....: ¿Las oficinas estaban limpias y ordenadas cómodas?	88	No sabe	933
		99	No responde	4.889
			Blancos	90.654
		Total		114.173
PEC05_3 [ELECTIVA]	PEC05_3. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que....: ¿El tiempo de espera para recibir la atención era razonable?	1	Breve	9.499
		2	Adecuado	1.655
		88	No sabe	626
		99	No responde	2.365
			Blancos	100.028
		Total		114.173
PEC05_4 [ELECTIVA]	PEC05_4. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN]. usted diría que....: ¿Las oficinas son seguras?	1	Breve	15.560
		2	Adecuado	1.521
		88	No sabe	1.419
		99	No responde	5.014
			Blancos	90.659
		Total		114.173

6. Módulo Evaluación

6.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PEV01_1 [BASE]	PEV01_1.- Esta experiencia de servicio [CON LA INSTITUCIÓN] aumentó mi confianza en el servicio público:	1	Totalmente en Desacuerdo	17.951
		2	Algo en desacuerdo	8.367
		3	Ni acuerdo ni desacuerdo	18.727
		4	Algo de acuerdo	25.552
		5	Totalmente de acuerdo	41.617
		88	No sabe	858
		99	No responde	398
			Blancos	703
		Total		114.173
PEV01_2 [BASE]	PEV01_2.- Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio [CON LA INSTITUCIÓN]	1	Totalmente en Desacuerdo	13.636
		2	Algo en desacuerdo	6.040
		3	Ni acuerdo ni desacuerdo	9.516
		4	Algo de acuerdo	19.209
		5	Totalmente de acuerdo	44.970
		88	No sabe	622
		99	No responde	1.035
			Blancos	19.145
		Total		114.173
PEV02_1		1		6.197

[BASE]	PEV02_1. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La facilidad para realizar el trámite.	2		3.033
		3		4.351
		4		7.105
		5		15.842
		6		25.016
		7		49.802
		88	No sabe	688
		99	No responde	453
			Blancos	1.686
		Total		114.173
PEV02_2 [BASE]	PEV02_2. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: El Tiempo de respuesta de la institución.	1		11.774
		2		4.616
		3		5.583
		4		8.999
		5		16.367
		6		22.147
		7		42.577
		88	No sabe	1.268
		99	No responde	813
			Blancos	29
		Total		114.173
PEV02_3 [BASE]	PEV02_3. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La Claridad de los pasos a seguir.	1		7.241
		2		3.728
		3		5.029
		4		8.020
		5		15.222
		6		23.320
		7		50.200
		88	No sabe	809
		99	No responde	575
			Blancos	29
		Total		114.173
PEV02_4 [BASE]	PEV02_4. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite.	1		3.206
		2		1.702
		3		2.171
		4		3.588
		5		7.232
		6		11.228
		7		25.694
		88	No sabe	355
		99	No responde	682
			Blancos	58.315
		Total		114.173
PEV02_5 [BASE]	PEV02_5. Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION]. evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”: La	1		4.350
		2		2.150
		3		2.811
		4		4.810
		5		9.445

	utilidad de la información para realizar el trámite.	6		14.363
		7		31.088
		88	No sabe	566
		99	No responde	848
			Blancos	43.742
		Total		114.173
PEV02_6 [ELECTIVA]	PEV02_6. 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”: La Utilidad de la información recibida.	1		4.115
		2		1.722
		3		2.048
		4		3.298
		5		6.493
		6		11.349
		7		29.948
		88	No sabe	521
		99	No responde	879
			Blancos	53.800
		Total		114.173
PEV02_7 [ELECTIVA]	PEV02_7. 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”: Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento.	1		5.991
		2		2.414
		3		2.588
		4		4.026
		5		7.726
		6		12.052
		7		31.160
		88	No sabe	1.170
		99	No responde	1.280
			Blancos	45.766
		Total		114.173
PEV02_8 [ELECTIVA]	PEV02_8. 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”: La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	1		9.915
		2		3.939
		3		4.398
		4		7.048
		5		12.851
		6		21.040
		7		52.128
		88	No sabe	1.695
		99	No responde	1.129
			Blancos	30
		Total		114.173
PEV02_9 [ELECTIVA]	PEV02_9. 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”: El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme.	1		12.792
		2		4.305
		3		4.713
		4		7.467
		5		12.784
		6		19.069
		7		48.385
		88	No sabe	3.016
		99	No responde	1.613

		Blancos	29
		Total	114.173

7. Módulo Experiencia Digital

7.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PDE01 [BASE]	PDE01. Respecto al uso de internet. ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?	1	Muy cómodo	56.510
		2	Bastante cómodo	20.190
		3	Algo cómodo	11.836
		4	Poco cómodo	6.561
		5	Nada cómodo	3.238
		6	No ocupo internet / casi nunca ocupo internet	8.050
		88	No sabe	3.637
		99	No responde	2.039
			Blancos	2.112
		Total		114.173
PDE02 [BASE]	PDE02. Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?	1	Es primera vez por Internet	14.901
		2	A veces por internet	14.577
		3	Siempre o casi siempre por internet	42.280
		88	No sabe	907
		99	No responde	588
			Blancos	40.920
		Total		114.173
PDE03 [BASE]	PDE03. Si este trámite contara con una versión en formato digital. ¿estaría dispuesto(a) a realizar este trámite por Internet?	1	Sí	31.943
		2	No	7.652
		88	No sabe	422
		99	No responde	279
			Blancos	73.877
		Total		114.173

8. Módulo Habilitación

8.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PH01_1 [BASE]	PH01_1. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha	1		5.875
		2		2.793

	recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de _____ y aprovechar al máximo sus ventajas	3		4.161
		4		7.525
		5		16.660
		6		24.374
		7		47.476
		88	No sabe	3.110
		99	No responde	1.111
			Blancos	1.088
		Total		114.173
PH01_2 [ELECTIVA]	PH01_2. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de _____ más fácilmente	1		2.779
		2		1.445
		3		2.194
		4		3.780
		5		8.128
		6		12.772
		7		26.086
		88	No sabe	996
		99	No responde	904
			Blancos	55.089
		Total		114.173
PH01_3 [ELECTIVA]	PH01_3. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en _____	1		2.732
		2		1.363
		3		2.101
		4		3.730
		5		7.742
		6		12.333
		7		25.693
		88	No sabe	968
		99	No responde	18.273
			Blancos	882
		Total		38.356
PH01_4 [BASE]	PH01_4. Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de _____ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...? : Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de _____	1		5.497
		2		2.662
		3		3.934
		4		7.431
		5		16.184
		6		23.958
		7		47.315
		88	No sabe	3.373
		99	No responde	1.165
			Blancos	2.654
		Total		114.173

9. Módulo Problemas

9.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
PEP01 [BASE]	PEP01. ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento?	1	Sí	19.864
		2	No	88.737
		88	No sabe	2.898
		99	No responde	2.643
			Blancos	31
		Total		114.173
PEP02 [BASE]	PEP02. ¿Qué problema tuvo?	1	No recibió atención oportuna y de calidad	2.606
		2	No recibió una respuesta en tiempo prudente	3.834
		3	Su solicitud de información o consulta no fue contestada	1.419
		4	Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	637
		5	Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	575
		6	No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	304
		7	Problemas de conexión a Internet	188
		8	Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	565
		9	Otro motivo	1.515
		88	No sabe	499
		99	No responde	152
			Blancos	101.879
		Total		114.173
PEP02_txt [BASE]	PEP02_txt. ¿Qué problema tuvo?		Válidos	3.461
			Blancos	110.712
		Total		114.173
PEP02_alt [BASE]	PEP02_alt. ¿Qué problema tuvo?		Válidos	4.499
			Blancos	109.674
		Total		114.173
PEP03 [BASE]	PEP03. En una escala de 1 a 7. en que 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?	1		7.600
		2		1.722
		3		1.645
		4		1.984
		5		2.338
		6		1.596
		7		1.529
		8	No pidió solución del problema a la institución	557

		88	No sabe	619
		99	No responde	1.454
			Blancos	93.129
		Total		114.173
PDE04_1 [RECOMENDADA]	PDE04_1. ¿Cuenta con Clave Única?	1	No	69.710
		2	Sí	4.450
		88	No sabe	92
		99	No responde	105
			Blancos	39.816
		Total		114.173
PDE04_2 [RECOMENDADA]	PDE04_2. ¿Cuál es la principal razón para no tenerla?	1	No me interesa/No quiero tenerla	344
		2	No la necesito	520
		3	No sé como funciona	957
		4	Tener que ir a una oficina	391
		5	No tengo tiempo	381
		6	No confío en la Clave Única	229
		7	Otro motivo	816
		88	No sabe	192
		99	No responde	16
			Blancos	110.327
		Total		114.173

10. Módulo Caracterización Usuarios

10.1 Código de Variables

Variable [TIPO]	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
U1 [BASE]	U1. Este trámite o requerimiento. ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?	1	Persona natural	99.536
		2	Usuario/a Organizacional	14.391
			Blancos	246
		Total		114.173
U4 [BASE]	U4. Sexo del entrevistado	1	Hombre	48.884
		2	Mujer	62.473
		3	Otra/Prefiero no responder	1.093
			Blancos	1.723
		Total		114.173
U2 [BASE]	U2. ¿Con cuál género se identifica usted?	1	Masculino	48.919
		2	Femenino	61.631
		3	Transmasculino	63
		4	Transfemenino	22
		5	No binario	348
		6	Otro	205

		88	No sabe	172
		99	No responde	936
			Blancos	1.877
		Total		114.173
U3 [BASE]	U3. ¿Cuál es su edad? (En años)		Blancos	28
			Válidos	114.145
		Total		114.173
UN5 [RECOMENDADA]	UN5. ¿Su nacionalidad es...?	1	Chilena	74.750
		2	Chilena y otra (doble nacionalidad)	2.479
		3	Otra nacionalidad	7.329
		88	No sabe	3
		99	No responde	1.887
		Total		114.173
UN6_1 [RECOMENDADA]	UN6_1. ¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?	1	Sí	8.608
		2	No	50.465
		88	No sabe	1.910
		99	No responde	886
			Blancos	52.304
		Total		114.173
UN6_2 [RECOMENDADA]	UN6_2. ¿Tiene usted alguna discapacidad permanente y/o de larga duración?	1	Sí	3.034
		2	No	44.183
		88	No sabe	241
		99	No responde	1.025
			Blancos	65.690
		Total		114.173
UN7 [BASE]	UN7. ¿Me podría decir cuál es su nivel de educación actual?	1	Sin educación	188
		2	Básica incompleta	2.573
		3	Básica completa	4.066
		4	Media incompleta	5.739
		5	Media completa	24.550
		6	Técnica superior incompleta	4.771
		7	Técnica superior completa	16.999
		8	Universitaria incompleta	7.902
		9	Universitaria completa	26.301
		10	Postgrado. Magíster. Doctorado	7.428
		88	No sabe	50
		99	No responde	2.877
			Blancos	10.729
		Total		114.173
UN8 [RECOMENDADA]	UN8. Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?	1	Sí	16.698
		2	No	8.383
		99	No responde	532
			Blancos	88.560
		Total		114.173
UO1 [BASE]		1	Institución pública	4.744
		2	Empresa privada	6.110

		3	ONG	167
		4	Universidad	177
		5	Otro	1.358
		99	No responde	1.330
			Blancos	100.287
		Total		114.173
UO2 [RECOMENDADA]	UO2. ¿Qué rol cumple al interior de la organización?	1	Directivo/Gerente	1.271
		2	Representante Legal	1.202
		3	Encargado(a) comercial	511
		4	Encargado/a de adquisiciones	406
		5	Dirigente(a)	324
		6	Encargado/a de adquisiciones	126
		7	Contador(a)/Encargado(a) de trámites tributarios	764
		8	Otro rol	224
		88	No sabe	12
		99	No responde	81
			Blancos	109.252
		Total		114.173
UO3 [BASE]	UO3. Región donde se ubica la sucursal de la organización o empresa en que se desempeña.	1	Región de Tarapacá	290
		2	Región de Antofagasta	525
		3	Región de Atacama	236
		4	Región de Coquimbo	481
		5	Región de Valparaíso	1.298
		6	Región de O'Higgins	580
		7	Región del Maule	688
		8	Región del Biobío	1.089
		9	Región de La Araucanía	644
		10	Región de Los Lagos	725
		11	Región de Aysén	164
		12	Región de Magallanes y La Antártica Chilena	298
		13	Región Metropolitana	6.032
		14	Región de Los Ríos	355
		15	Región de Arica y Parinacota	195
		16	Región de Ñuble	288
		88	No sabe	27.982
		99	No responde	294
			Blancos	72.009
		Total		114.173
GSE1 [ELECTIVA]	GSE1. ¿Me podría decir cuál es el nivel de educación que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de este hogar?	1	Sin educación	92
		2	Básica incompleta	1.408
		3	Básica completa	1.700
		4	Media incompleta	1.452
		5	Media completa	5.248
		6	Técnica superior incompleta	912
		7	Técnica superior completa	3.506

		8	Universitaria incompleta	1.405
		9	Universitaria completa	5.955
		10	Postgrado. Magíster. Doctorado	1.934
		88	No sabe	92
		99	No responde	5.423
			Blancos	85.046
		Total		114.173
GSE2 [ELECTIVA]	GSE2. Ocupación principal del jefe de hogar entre las siguientes categorías:	1	Trabajadores no calificados en ventas y servicios. peones agropecuarios. forestales. construcción. etc	1.102
		2	Obreros. operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	1.470
		3	Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados	2.187
		4	Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros	704
		5	Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos	2.020
		6	Empleados de oficina públicos y privados	2.849
		7	Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros)	2.127
		8	Profesionales. científicos e intelectuales	5.155
		9	Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo. de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros)	808
		10	Otros grupos no identificados (incluye rentistas. incapacitados. etc.)	1.774
		88	No sabe	484
		99	No responde	6.507
			Blancos	86.986
		Total		114.173
GSE3 [ELECTIVA]	GSE3. Incluyéndose usted. ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico. aunque sea puertas adentro	1	1 integrante	1.691
		2	2 integrantes	3.827
		3	3 integrantes	3.948
		4	4 integrantes	3.678
		5	5 integrantes	1.634
		6	6 integrantes	672
		7	7 integrantes	399
		88	No sabe	2
		99	No responde	4.500
			Blancos	93.822
		Total		114.173

IV. Anexos

1. Distribución de instituciones por Línea de trabajo y empresa proveedora del proceso de recolección de datos

Línea	Empresa	Ministerio	Nombre Institución
1	CADEM	MINISTERIO DE HACIENDA	Comisión para el Mercado Financiero
		MINISTERIO DE HACIENDA	Dirección de Compras y Contratación Pública
		MINISTERIO DE HACIENDA	Dirección de Presupuestos
		MINISTERIO DE HACIENDA	Dirección Nacional del Servicio Civil
		MINISTERIO DE HACIENDA	Servicio de Impuestos Internos
		MINISTERIO DE HACIENDA	Servicio de Tesorerías
		MINISTERIO DE HACIENDA	Servicio Nacional de Aduanas
		MINISTERIO DE HACIENDA	Superintendencia de Casinos de Juego
		MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	Servicio de Registro Civil e Identificación
		MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	Subsecretaría de Justicia
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Antofagasta
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Arica y Parinacota
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Atacama
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Coquimbo
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de la Araucanía
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Los Lagos
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Los Ríos
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Magallanes y Antártica Chilena
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Ñuble
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Tarapacá
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región de Valparaíso
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región del Biobío
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región del Maule
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Serviu Región Metropolitana
		MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
2	DESUC UC	MINISTERIO DE AGRICULTURA	Corporación Nacional Forestal y de Protección de Recursos Naturales Renovables
		MINISTERIO DE AGRICULTURA	Instituto de Desarrollo Agropecuario
		MINISTERIO DE AGRICULTURA	Servicio Agrícola y Ganadero
		MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena

		MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
		MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	Servicio Nacional del Adulto Mayor
		MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	Subsecretaría de Servicios Sociales
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Corporación de Fomento de la Producción
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Instituto Nacional de Estadísticas
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Instituto Nacional de Propiedad Industrial
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Servicio de Cooperación Técnica
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Servicio Nacional de Turismo
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Servicio Nacional del Consumidor
		MINISTERIO DE ECONOMIA. FOMENTO Y TURISMO	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño
		MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
3	EES Ingeniería	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Junta Nacional de Jardines Infantiles
		MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Subsecretaría de Educación
		MINISTERIO DE LAS CULTURAS. LAS ARTES Y EL PATRIMONIO	Servicio Nacional del Patrimonio Archivo Nacional
		MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Subsecretaría de Relaciones Exteriores
		MINISTERIO DE SALUD	Fondo Nacional de Salud
		MINISTERIO DE SALUD	Instituto de Salud Pública
		MINISTERIO DE SALUD	Subsecretaría de Salud Pública (Compín)
		MINISTERIO DE SALUD	Superintendencia de Salud
		MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	Subsecretaría de Telecomunicaciones
		MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	Subsecretaría de Transportes
		MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
		MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	Subsecretaría del Interior
4	ACTIVA Research	MINISTERIO DE BIENES NACIONALES	Subsecretaría de Bienes Nacionales
		MINISTERIO DE ENERGIA	Superintendencia de Electricidad y Combustibles
		MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	Dirección de Vialidad
		MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
		MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
		MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Dirección del Trabajo
		MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Dirección General de Crédito Prendario
		MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Instituto de Previsión Social

	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Instituto de Seguridad Laboral
	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Superintendencia de Pensiones
	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Superintendencia de Seguridad Social

2. Sintaxis de Indicadores

2.1 Variables creadas por la Secretaría de Modernización

Se utiliza el software estadístico STATA:

*** Variables Creadas por la SM

* Satisfacción Última Experiencia

gen sat=0 if PEX05<=5

replace sat=1 if PEX05==6 | PEX05==7

* Evaluación General

gen sat_g=0 if PI2<=5

replace sat_g=1 if PI2==6 | PI2==7

** Drivers

* Imagen

forvalues i =1/6{

gen dri`i'=0 if PI3\_`i'<=5

replace dri`i'=1 if PI3\_`i'==6 | PI3_`i'==7

}

* Experiencia

forvalues i =1/9{

gen dre`i'=0 if PEV02\_`i'<=5

replace dre`i'=1 if PEV02\_`i'==6 | PEV02_`i'==7

}

* Problemas

gen prob=.

replace prob=0 if PEP01==2

replace prob=1 if PEP01==1

* Urgencia

```
gen urg=1 if PEX04==3 | PEX04==4
replace urg=0 if PEX04==1 | PEX04==2
```

* Indicador de Habilitación

```
egen IND_PROM=rowmean(PH01_1 PH01_2 PH01_3 PH01_4)
gen HABILITACION=0
replace HABILITACION=1 if IND_PROM>=5.5
replace HABILITACION=. if IND_PROM==.
```

* Sexo

```
gen Hombre = 0 if U4==2
replace Hombre = 1 if U4==1
```

```
gen Mujer = 0 if U4==1
replace Mujer = 1 if U4==2
```

* Edad

```
gen EDAD = .
replace EDAD = 1 if U3>=18 & U3<35
replace EDAD = 2 if U3>=35 & U3<45
replace EDAD = 3 if U3>=45 & U3<55
replace EDAD = 4 if U3>=55 & U3<99
```

* Educ

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

* CANAL (canal utilizado según persona usuaria)

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