



Medición de
Satisfacción
Usuaría

Libro de códigos – Base de datos

MESU 2024

Documento Metodológico MESU N° 2/2025
04 febrero 2025
Versión 2

Tabla de contenidos

I. Presentación	3
II. Medición de Satisfacción Usuaría	4
1. Antecedentes.....	4
2. Objetivos de la Medición.....	5
3. Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaría.....	5
4. Descripción del Cuestionario	7
III. Diccionario de Variables y Códigos	9
1. Variables de Identificación	9
2. Elementos para el análisis de la información MESU	12
3. Filtro de Consentimiento	13
4. Módulo Filtro	14
5. Módulo Identificación de trámite y canal	15
6. Modulo Atributos de la experiencia	18
7. Módulo Evaluación del trámite.....	26
8. Módulo Problemas	32
9. Módulo Atributos de la institución	34
10. Módulo Evaluación general de la institución	35
11. Módulo Trato Igualitario.....	36
12. Módulo Caracterización sociodemográfica	37
13. Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado.....	44
IV. Anexos	47
1. Sintaxis de Indicadores	47

I. Presentación

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda pone a disposición del público la Base de Datos de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) 2024 que incluye las respuestas a todos los módulos del cuestionario¹.

Este documento presenta el Libro de Códigos de las variables de la Base de Datos de MESU 2024. El capítulo II describe sucintamente la Medición de Satisfacción Usuaría y entrega algunos antecedentes acerca de la versión 2024 de la encuesta a personas usuarias utilizada para recolectar datos para la medición². El capítulo III presenta las variables de identificación y el diccionario de variables y códigos que componen la base de datos.

¹ Este documento corresponde a una segunda versión, que corrige tabulaciones de variables P12_1, P12_2, P12_3, P13_1, P13_2 y P13_3, incorpora la pregunta P48 que había sido omitida en versión anterior y corrige la denominación de preguntas P28_1 a P28_6 y P49_2 a P49_99.

² Para más información acerca de la metodología, conceptos e indicadores, revisar Documento Metodológico N° 1/2025 de Diseño muestral y análisis de resultados.

II. Medición de Satisfacción Usuaría

1. Antecedentes

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

Entre los años 2019 y 2022, la medición del indicador de satisfacción neta de los/as usuarios realizada a partir de datos de MESU, fue parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de diversas instituciones públicas. Desde el año 2023, como parte de las iniciativas del eje transversal de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 “Servicios Ciudadanos y experiencia usuaria” el PMG considera un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, cuyo objetivo es “mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora”³.

De este modo, se ha avanzado desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio, hasta el uso de este tipo de información para la toma de decisiones de gestión y la generación de planes de mejoramiento. En este marco, MESU 2024 contribuye a la realización de diagnósticos y diseño de planes de mejoramiento con datos actualizados de la percepción de los usuarios de 78 instituciones públicas participantes en el estudio.

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

³ Para más información acerca del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, revisar <https://satisfaccion.gob.cl/sistema-calidad>.

encuestas de calidad de servicio y satisfacción usuaria que comenzaron a implementarse en MESU 2023 y se mantienen en la versión 2024.

En 2024, el proceso de recolección de datos fue contratado vía licitación pública (ID 851556-1-LR24), resultando adjudicado a la empresa Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A. Conforme las bases de licitación, se contempla una fase cuantitativa (levantamiento de datos de encuesta y procesamiento correspondiente) y otra cualitativa (grupos focales en desarrollo en el período diciembre 2024 – febrero 2025).

2. Objetivos de la Medición

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

Este objetivo general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

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

3. Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaria

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

MESU 2024 recolectó retroalimentación de personas usuarias de 78 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile, respecto de su experiencia interactuando a través de los distintos canales de atención, entre agosto de 2023 y julio de 2024.

La siguiente ficha resume los antecedentes técnicos de MESU 2024:

Tabla 1. Ficha Técnica MESU 2024

Ficha Técnica MESU 2024	
Organismo responsable	Ministerio de Hacienda
Organismo ejecutor del levantamiento de datos	CADEM
Población objetivo	Personas usuarias de los canales de atención y trámites de 78 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile
Principales unidades de análisis	Personas usuarias e instituciones
Marco muestral	Totalidad de personas usuarias con datos de contacto que interactuaron a través de los trámites y canales de atención de cada institución entre agosto de 2023 y julio de 2024.
Diseño de la muestra	Probabilístico estratificado. La unidad final de selección es la persona usuaria que realiza un trámite a través de un canal de atención determinado.
Representatividad	Personas usuarias de los canales de atención de las instituciones participantes.
Error muestral	La muestra encuestada es representativa de las personas usuarias de los trámites y servicios de 78 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile, a nivel nacional. La muestra fue seleccionada aleatoriamente y estatificada por canal para cada institución. El error muestral efectivo es de máximo 5,0% para cada canal de atención medido.
Periodo de trabajo de campo	Agosto a noviembre de 2024.
Modo de aplicación	Encuestas telefónicas mediante sistema <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> (46,3% CATI), encuestas web mediante sistema <i>Computer Assisted Web Interviewing</i> (53,7% CAWI).
Duración promedio	15,4 minutos
Informante	Personas usuarias de 78 instituciones públicas de Chile.
Otros	Entrevista voluntaria Base de datos con acceso público

Fuente: Medición de Satisfacción Usuaría 2024.

4. Descripción del Cuestionario

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2024 está conformado por los siguientes módulos: Saludo de bienvenida; Filtro; Identificación de trámite y canal; Atributos de la experiencia; Evaluación del trámite; Problemas; Atributos de la institución; Evaluación general de la institución; Trato igualitario; y Caracterización sociodemográfica. Entre las características del cuestionario, cabe mencionar:

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

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

Saludo de Bienvenida

- El objetivo de este módulo es saludar a la persona entrevistada, presentar a la persona encuestadora y la empresa que contacta, así como también informar acerca del motivo del contacto. A continuación, se informa acerca de la utilidad e importancia de la respuesta que se busca obtener ya que éstas serán utilizadas para mejorar los servicios públicos del país, y que la información será tratada bajo secreto estadístico. Por último, se solicita consentimiento de la persona para responder la encuesta, y participar de esta forma en el estudio MESU 2024.

Módulo Filtro

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

Módulo de Identificación de Trámite y Canal

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

Módulo Atributos de la Experiencia

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

información, la calidad de la infraestructura, el buen trato, el servicio oportuno y la eficacia del servicio.

Módulo Evaluación del Trámite

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

Módulo Problemas

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

Módulo Atributos de la Institución

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

Módulo Evaluación General de la Institución

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

Módulo Trato Igualitario

- El objetivo de este módulo es consultar si las personas usuarias recibieron un trato justo y sin prejuicios, es decir, sin verse afectadas por su origen étnico, género, apariencia, orientación sexual, religión, discapacidad, situación económica, entre otros.

Módulo Caracterización Sociodemográfica

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

III. Diccionario de Variables y Códigos

En este capítulo se presentan las variables de identificación y, más generalmente, las variables e indicadores de los distintos módulos que componen la base de datos MESU 2024, junto a algunos elementos estadísticos para el análisis de los datos. La descripción de variables se realiza para cada uno de los nueve módulos que componen la base de datos, además de las variables de identificación y un conjunto de variables (indicadores) creados por la Secretaría de Modernización del Estado para fines de análisis. En cada sección, se presenta el detalle de los códigos de respuesta observados y sus frecuencias; en el caso de las variables continuas se entrega la información de registros válidos (entendiendo como valores válidos aquellos mayores que cero) y blancos en cada una de ellas.

Cabe mencionar que en el cuestionario MESU 2024 existen varias preguntas que contienen la opción “Otro”, donde el entrevistado/a puede entregar mayores detalles de su respuesta abiertamente. Luego, en el proceso de elaboración de la base de datos MESU 2024, se analizó las respuestas que entregaron los usuarios/as en esa alternativa y se procedió a codificarlas, de manera de incorporarlas en las categorías existentes o creando nuevas categorías. En el caso que no se pudiese incorporar alguna respuesta de la alternativa “otro” a una categoría existente u nueva, se mantuvo en la alternativa “Otro”.

Por lo tanto, todas las variables que se terminan en “_FIN” (ejemplo: P3_FIN, P6_FIN), corresponden a variables que integran las respuestas de las personas entrevistadas en las categorías originales de cada pregunta del cuestionario de MESU 2024, y una recodificación de las respuestas que las personas entrevistadas señalan en las alternativas “Otro” u “Otra” de esas mismas preguntas.

1. Variables de Identificación

Las variables de identificación son aquellas que permiten caracterizar las distintas unidades de análisis de la encuesta. En el caso de MESU 2024 se cuenta con el código de cada institución.

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

Variable	Descripción
ID_INSTITUCION	Código de cada Institución

1.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
ID_INSTITUCION	Código Institución	505	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO	401
		508	SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	511
		509	SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y AL	407
		510	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	395
		535	SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIONES	1.221
		601	SUBSECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES	392
		701	SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	411
		702	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	1.175
		704	SERVICIO NACIONAL DE PESCA	968
		706	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	385
		707	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	437
		709	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	786
		716	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	1.243
		723	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	854
		725	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRESAMIENTO	452
		802	DIRECCION DE PRESUPUESTOS	265
		803	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	1.766
		804	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	906
		805	SERVICIO DE TESORERIAS	1.827
		807	DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	793
		815	DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	392
		831	COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO	381
		901	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	1.262
		902	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACION	1.123
		909	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	1.465
		911	JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES	1.141
		990	SUBSECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR	816
		992	COMISION ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES (COMI	875
		1001	SUBSECRETARIA DE JUSTICIA	386
		1002	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	845
1003	SERVICIO MEDICO LEGAL	417		
1009	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	608		
1121	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	382		
1204	DIRECCION GENERAL DE AGUAS	392		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		1207	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	1.012
		1303	INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO	406
		1304	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	1.234
		1305	CORPORACION NACIONAL FORESTAL Y DE PROTECCION DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES	767
		1401	SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES	942
		1502	DIRECCION DEL TRABAJO	1.319
		1504	DIRECCION GENERAL DEL CREDITO PRENDARIO	741
		1505	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	1.239
		1506	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	1.503
		1507	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	1.239
		1509	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	1.259
		1510	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	1.233
		1513	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	1.234
		1514	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	1.323
		1602	FONDO NACIONAL DE SALUD	1.194
		1604	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	381
		1609	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	387
		1611	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	1.383
		1703	SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA	384
		1801	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	763
		1822	SERVIU REGION DE ANTOFAGASTA	387
		1824	SERVIU REGION DE COQUIMBO	374
		1825	SERVIU REGION DE VALPARAISO	381
		1826	SERVIU REGION DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	374
		1827	SERVIU REGION DEL MAULE	383
		1828	SERVIU REGION DEL BIOBIO	372
		1829	SERVIU REGION DE LA ARAUCANIA	378
		1830	SERVIU REGION DE LOS LAGOS	387
		1833	SERVIU REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	1.102
		1835	SERVIU REGION DE ARICA Y PARINACOTA	371
		1901	SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES	1.115
		1902	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	750
		2101	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	852
		2102	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	837
		2106	CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA	765

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		2108	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	467
		2404	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	897
		2501	SUBSECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	385
		2503	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	378
		2602	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES DE CHILE	829
		2702	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GENERO	786
		2903	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL	785
		3002	AGENCIA NACIONAL DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	461
		120204	DIRECCION DE VIALIDAD	385
		Total		60.224

2. Elementos para el análisis de la información MESU

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

2.1 Variables de segmentación o llave

Una variable de segmentación o llave permite clasificar la información en categorías que comparten características similares, esto permite realizar análisis más detallados. En el caso de MESU 2024 se cuenta con el código de cada institución.

Unidad	Llave
Institución	ID_INSTITUCION

2.2 Ponderadores y factores de expansión

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

Cabe destacar que el diseño muestral para cada institución sirve de base para el balance de los estratos definidos como los relevantes para el levantamiento de información. En el caso de MESU 2024, estos corresponden al canal de atención disponible por institución.

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

- Factores de expansión (F_EXPAN): Los factores de expansión dan cuenta de la magnitud de personas usuarias que interactúan con la institución durante un año, y esto puede jugar un rol relevante a la hora de describir o estimar relaciones e indicadores a nivel e interinstitucional. Se recomienda a las personas investigadoras utilizar los factores de expansión para describir los datos o realizar presentaciones de resultados a nivel de frecuencias (cantidades), o bien cuando deseen realizar análisis entre 2 o más instituciones.
- Factores de ponderación o ponderadores (POND): Los ponderadores permiten hacer estadística descriptiva considerando la distribución original de la muestra con respecto al universo de cada institución, en términos de la cantidad de personas encuestadas de esa institución. Además, la utilidad de los ponderadores radica en que permiten inferir estadísticamente, considerando la precisión correcta de la muestra basada en el tamaño de muestra real (n) y no en el tamaño expandido (N). Lo anterior, cuando la persona investigadora busque realizar análisis estadísticos avanzados a nivel de cada institución.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
F_EXPAN	Factor de expansión		Válidos	60.224
		Total		60.224
POND	Ponderador institucional		Válidos	60.224
		Total		60.224

3. Filtro de Consentimiento

Al inicio de la entrevista, el encuestador/a realiza una presentación al entrevistado/a donde se le informa que los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile y se le

pregunta si está de acuerdo con participar (algo equivalente ocurre en la aplicación de la encuesta en modalidad web). La variable FILTRO_CONSENTIMIENTO reúne las respuestas de esta pregunta.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FILTRO_CONSENTIMIENTO	Los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile. ¿Está de acuerdo con participar?	1	Sí	60.224
		Total		60.224

4. Módulo Filtro

Como se indicó anteriormente en la sección II. Medición de Satisfacción Usuaría, en descripción del cuestionario, la Dirección de Presupuestos considera una versión de cuestionario específica. Por lo mismo, a diferencia de las demás instituciones, la pregunta P1_1_DIPRES contiene las respuestas de los usuarios y usuarias que realizaron algún proceso con DIPRES⁴.

4.1 Código de variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P1	Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted tomó contacto con [LA INSTITUCIÓN] ¿Es correcta esta información?	1	Sí	60.224
		Total		60.224
P1_1_DIPRES	Sí - ¿Cuál?	1	Monitoreo de programas públicos con la Dirección de Presupuestos	33
		2	Gestión (Formulación, Implementación y Evaluación de Mecanismo de Incentivo Institucional)	146
		3	Monitoreo de programas públicos con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia	4
		4	Operar el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE) mensualmente para reportar la información Financiera/Contable	82
			Blancos	59.959
Total				60.224

⁴ El cuestionario DIPRES contiene preguntas adicionales, que sólo se aplican a encuestados/as de esta institución, lo que explica cambios en casos Blancos.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P2	¿Trabaja usted en [LA INSTITUCIÓN]?	2	No	59.514
		88	No sabe	174
		99	No responde	271
			Blancos ⁵	265
		Total		

5. Módulo Identificación de trámite y canal

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

Se incluye además en esta sección la variable FECHA_TRAMITE que es entregada por todas las instituciones que participan en MESU 2024, y FECHA_ENCUESTA que hace referencia a la fecha en la que se completó la entrevista.

5.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P3_FIN	¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Solicitud de certificados o documentos	9.876
		2	Cumplimiento de obligaciones legales	7.043
		3	Consulta o Solicitud de información	11.061
		4	Reclamos	7.154
		5	Denuncias	3.477
		6	Solicitud de beneficio monetario	9.206
		7	Solicitud de prestación de bienes y servicios	5.893
		8	Postulación a cursos y capacitaciones	3.893
		9	Licitaciones	2.010
		96	No recuerda	141
		98	Otro. Especifique:	470
Total			60.224	
P3_DIPRES	¿Me puede decir cuál fue el motivo del último proceso que realizó en la Dirección de	1	Consulta / solicitud de información al / a la analista de DIPRES	87
		2	Solicitud de reunión	5
		3	Solicitud de información técnica	18
		4	Entrega de información técnica	76

⁵ Estos blancos refieren a las 265 personas que respondieron el cuestionario DIPRES y que no contaban con esta pregunta.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	Presupuestos en el marco de [PROCESO]?	5	Reclamo	2
		6	Cumplimiento de obligaciones legales	50
		98	Otro	27
			Blancos	59.959
		Total		
P4	¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?	1	Por teléfono	6.883
		2	Presencial	24.540
		3	Digital	28.801
		Total		
P4_1	Por teléfono - ¿Qué tipo de atención?	1	Atención telefónica con funcionario/a	5.721
		2	Atención por menú de voz pregrabado	306
		98	Otro	401
			Blancos	53.796
		Total		
P4_2	Presencial - ¿Qué tipo de atención?	1	Atención directa con funcionario/a	24.169
		2	Autoatención por un tótem	351
			Blancos	35.704
		Total		
P4_3	Digital - ¿Cuál?	1	Sitio web	23.000
		2	Correo electrónico	4.392
		3	Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)	315
		4	Aplicación de celular (app)	480
		5	Videollamada (ej. Zoom, Google Meet, Teams)	455
		98	Otro medio digital	369
			Blancos	31.213
		Total		
P5	¿Usó clave para realizar este trámite?	1	Sí, clave única	16.795
		2	Sí, clave de LA INSTITUCION	3.419
		3	No	2.753
		88	No sabe	1.320
		99	No responde	262
			Blancos	35.675
		Total		
P6	En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?	1	Finalizado	38.116
		2	En proceso	14.543
		3	Me derivaron a otra institución o trámite	3.008
		88	No sabe	4.520
			Blancos	37
		Total		
P6_1	¿De qué manera finalizó el trámite?	1	Aceptado, aprobado o similar.	31.815
		2	Rechazado, inadmisibile	6.301
			Blancos	22.108

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		Total		60.224
P7	Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado de avance?	1	Sí	23.237
		2	No	36.987
		Total		60.224
P7_1	Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado de avance?	1	Sí	28.689
		2	No	31.535
		Total		60.224

Variable	Descripción de la Variable	Alternativas	Etiqueta/Código			N	
			0 No	1 Sí	Blanco		
P7_2_*	Si responde Sí EN P7_1 ¿Por qué canal le entregaron la información del estado de avance?	P7_2_1	Presencial	20.998	7.691	31.535	60.224
		P7_2_2	Por teléfono	24.251	4.438	31.535	60.224
		P7_2_3	Por página web	23.976	4.713	31.535	60.224
		P7_2_4	Por correo electrónico	14.750	13.939	31.535	60.224
		P7_2_98	Por otro canal, ¿cuál?	27.948	741	31.535	60.224

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P8	¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?	1	Sí	25.743
		2	No	28.733
		88	No sabe	4.911
		99	No responde	755
			Blancos	82
		Total		
Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P9	¿Le solicitaron algún documento de otra	1	Sí	14.357
		2	No	44.350
		88	No sabe	1.086

	institución pública para realizar el trámite?	99	No responde	349
			Blancos	82
		Total		60.224

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FECHA_TRAMITE	Fecha del trámite (Cuando la persona usuaria realiza el trámite en la institución)		Válidos	60.224
		Total		60.224
FECHA_ENCUESTA	Fecha de fin de la entrevista		Válidos	60.224
		Total		60.224

6. Modulo Atributos de la experiencia

6.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P10	Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite: ¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?	1	Sí	46.104
		2	No	6.450
		3	No estaba seguro/a	6.780
		88	No sabe	317
		99	No responde	308
			Blancos	265
		Total		60.224
P11	Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite: ¿Sabía qué trámite tenía que hacer?	1	Sí	45.605
		2	No	6.381
		3	No estaba seguro/a	7.618
		88	No sabe	155
		99	No responde	200
			Blancos	265
		Total		60.224
P12_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La facilidad para llegar	1	Pésimo	905
		2		395
		3		658
		4		1.219
		5		3.322
		6		4.866
		7	Excelente	12.961
		88	No sabe	93
		99	No responde	101
			Blancos	35.704

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	a la institución del último trámite.	Total		60.224
P12_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La seguridad del lugar en donde se encuentra la institución y sus alrededores.	1	Pésimo	460
		2		296
		3		546
		4		1.093
		5		3.112
		6		5.402
		7	Excelente	13.223
		88	No sabe	275
		99	No responde	113
			Blancos	35.704
		Total		60.224
P12_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La limpieza y el orden de las oficinas.	1	Pésimo	276
		2		196
		3		327
		4		727
		5		1.910
		6		4.405
		7	Excelente	16.325
		88	No sabe	231
		99	No responde	123
			Blancos	35.704
		Total		60.224
P12_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La comodidad de las oficinas.	1	Pésimo	548
		2		418
		3		745
		4		1.510
		5		3.458
		6		4.884
		7	Excelente	12.589
		88	No sabe	239
		99	No responde	129
			Blancos	35.704
		Total		60.224
P12_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	1	Pésimo	501
		2		361
		3		630
		4		1.368
		5		2.970
		6		5.001

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	"Excelente". Sobre las instalaciones y servicios del lugar: La facilidad para desplazarse en la oficina.	7	Excelente	13.337
		88	No sabe	224
		99	No responde	128
			Blancos	35.704
		Total		60.224
P13_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: La estabilidad de la página web para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.231
		2		558
		3		907
		4		1.690
		5		4.052
		6		6.195
		7	Excelente	13.532
		88	No sabe	462
		99	No responde	174
			Blancos	31.423
	Total		60.224	
P13_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.394
		2		750
		3		1.162
		4		2.237
		5		4.864
		6		6.542
		7	Excelente	11.037
		88	No sabe	580
		99	No responde	235
			Blancos	31.423
	Total		60.224	
P13_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: La posibilidad de realizar el trámite completo en la página web	1	Pésimo	1.663
		2		732
		3		1.000
		4		1.703
		5		3.260
		6		5.636
		7	Excelente	14.040
		88	No sabe	559
		99	No responde	208
			Blancos	31.423
	Total		60.224	
P14_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION],	1	Pésimo	300
		2		114
		3		162

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre aspectos técnicos de la llamada: La calidad del audio durante la llamada.	4		298
		5		820
		6		1.314
		7	Excelente	3.737
		88	No sabe	75
		99	No responde	63
			Blancos	53.341
		Total		60.224
P15_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La facilidad para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.944
		2		1.774
		3		2.390
		4		4.241
		5		8.512
		6		12.182
		7	Excelente	26.722
		88	No sabe	245
		99	No responde	214
		Total		60.224
P15_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La cantidad de veces que debió explicar su situación	1	Pésimo	5.037
		2		2.512
		3		3.156
		4		4.144
		5		7.600
		6		10.552
		7	Excelente	24.685
		88	No sabe	1.387
		99	No responde	1.151
		Total		60.224
P15_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La seguridad de que el trámite estaba avanzando	1	Pésimo	7.206
		2		2.881
		3		3.107
		4		4.439
		5		7.018
		6		9.458
		7	Excelente	24.258
		88	No sabe	1.304
		99	No responde	553
		Total		60.224
P15_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION],	1	Pésimo	1.567
		2		698
		3		1.160

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: Los horarios de atención	4		2.185
		5		4.355
		6		5.842
		7	Excelente	15.018
		88	No sabe	405
		99	No responde	193
			Blancos	28.801
		Total		60.224
P16_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite.	1	Pésimo	4.408
		2		1.906
		3		2.608
		4		4.016
		5		7.856
		6		11.362
		7	Excelente	27.479
		88	No sabe	310
		99	No responde	279
Total		60.224		
P16_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La facilidad para comprender la información para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.408
		2		1.620
		3		2.307
		4		3.794
		5		7.648
		6		12.582
		7	Excelente	28.332
		88	No sabe	252
		99	No responde	281
Total		60.224		
P16_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.912
		2		1.695
		3		2.310
		4		3.743
		5		7.729
		6		12.064
		7	Excelente	27.962
		88	No sabe	448
		99	No responde	361
Total		60.224		
P16_4	Considerando la última experiencia haciendo un	1	Pésimo	4.258
		2		1.735

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite.	3		2.386
		4		3.789
		5		7.590
		6		11.767
		7	Excelente	27.884
		88	No sabe	450
		99	No responde	365
		Total		60.224
P17_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: Lo que tuvo que esperar para ser atendido/a en el trámite.	1	Pésimo	2.345
		2		1.049
		3		1.367
		4		2.333
		5		4.772
		6		6.549
		7	Excelente	12.741
		88	No sabe	122
		99	No responde	145
			Blancos	28.801
Total		60.224		
P17_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.964
		2		905
		3		1.417
		4		2.291
		5		4.798
		6		6.311
		7	Excelente	10.420
		88	No sabe	414
		99	No responde	281
			Blancos	31.423
Total		60.224		
P17_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes para realizar el trámite	1	Pésimo	4.002
		2		1.860
		3		2.702
		4		4.783
		5		9.790
		6		12.924
		7	Excelente	22.417
		88	No sabe	847
		99	No responde	899
		Total		60.224
P18_1		1	Pésimo	2.720

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme.	2		930
		3		1.095
		4		1.632
		5		3.176
		6		5.084
		7	Excelente	16.406
		88	No sabe	224
		99	No responde	136
			Blancos	28.821
		Total		
P18_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: El respeto con que le trataron en este último trámite.	1	Pésimo	1.264
		2		479
		3		595
		4		937
		5		1.910
		6		4.428
		7	Excelente	21.622
		88	No sabe	74
		99	No responde	94
			Blancos	28.821
Total			60.224	
P18_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: La comprensión que tuvo el personal de sus necesidades en este último trámite.	1	Pésimo	2.151
		2		751
		3		843
		4		1.369
		5		2.468
		6		4.684
		7	Excelente	18.906
		88	No sabe	118
		99	No responde	113
			Blancos	28.821
Total			60.224	
P18_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: La capacidad de los/as funcionarios/as para	1	Pésimo	2.294
		2		807
		3		917
		4		1.406
		5		2.549
		6		4.758
		7	Excelente	18.426
		88	No sabe	109
		99	No responde	137

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	atender su necesidad en este último trámite.		Blancos	28.821
		Total		60.224
P19_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1	Pésimo	2.890
		2		974
		3		1.108
		4		1.716
		5		3.240
		6		6.189
		7	Excelente	21.596
		88	No sabe	204
		99	No responde	199
			Blancos	22.108
			Total	
P19_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: La claridad de la información del resultado del trámite.	1	Pésimo	2.614
		2		985
		3		1.122
		4		1.642
		5		3.160
		6		6.210
		7	Excelente	22.047
		88	No sabe	156
		99	No responde	180
			Blancos	22.108
			Total	
P19_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: El tiempo de respuesta de la [LA INSTITUCIÓN] (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	1	Pésimo	3.345
		2		1.264
		3		1.536
		4		2.450
		5		4.646
		6		6.683
		7	Excelente	17.806
		88	No sabe	183
		99	No responde	203
			Blancos	22.108
			Total	
P20	Respecto a la urgencia del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?	1	No podía esperar	19.190
		2	Podía esperar hasta una semana	11.757
		3	Podía esperar más de una semana	11.795
		4	Podía hacerse en cualquier momento	17.217
			Blancos	265
			Total	

7. Módulo Evaluación del trámite

En el cuestionario MESU 2024 se realiza la siguiente pregunta abierta (P22) al entrevistado/a: Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? Esta variable fue codificada, y las variables P22_COD_* en la base de datos sistematizan la información entregada en esta pregunta. Cada entrevistado pudo haber entregado más de una idea para mejorar el servicio, por lo que cada respuesta se encuentra en las distintas variables P22_COD_*, con un máximo de 4 menciones por entrevistado.

7.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P21	Respecto del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió? Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".	1	Muy insatisfecho	8.303
		2		2.174
		3		2.386
		4		3.648
		5		6.917
		6		10.233
		7	Muy satisfecho	26.099
		88	No sabe	201
		99	No responde	263
			Total	
P22_COD_1	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 1	0	Nada que mejorar	13.156
		98	No sabe	722
		99	No responde	1.770
		101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	401
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	81
		103	La facilidad para desplazarse en la oficina	3
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	564
		105	Extensión de horarios de atención	1.303
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	1.155
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	1.928
		112	La facilidad para realizar el trámite	1.388
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de	2.201

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	122
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	131
		199	Otros de Facilidad	47
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	662
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	902
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	1.661
		204	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/d	177
		205	La cantidad de personal disponible para atender	1.596
		299	Otros de Agrado	2.741
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a e	2.280
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	631
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	1.193
		399	Otros de Resolutividad	174
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	1.701
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	85
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	5.783
		499	Otros de Oportunidad	154
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	37
		502	La comodidad de las oficinas	953
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	1.823
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	422
		599	Otros de Infraestructura	1.092
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	1.203
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	2.877
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	211
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámit	660
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	1.012
		606	La información disponible en los canales de atención	743
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	6
		699	Otros de Habilitación	434

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		1000	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	4.039
		Total		60.224
P22_COD_2	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 2	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	34
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	20
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	94
		105	Extensión de horarios de atención	136
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	148
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	256
		112	La facilidad para realizar el trámite	343
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de	298
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	13
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	36
		199	Otros de Facilidad	40
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	163
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	204
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	357
		204	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/d	44
		205	La cantidad de personal disponible para atender	222
		299	Otros de Agrado	575
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a e	579
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	161
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	189
		399	Otros de Resolutividad	7
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	411
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	30
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	788
		499	Otros de Oportunidad	4
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	19
		502	La comodidad de las oficinas	129
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	119
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	84

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		599	Otros de Infraestructura	166
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	227
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	394
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	59
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámit	215
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	234
		606	La información disponible en los canales de atención	376
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	2
		699	Otros de Habilitación	26
		1000	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	89
			Blancos	52.933
		Total		60.224
P22_COD_3	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 3	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	3
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	3
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	12
		105	Extensión de horarios de atención	25
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	21
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	23
		112	La facilidad para realizar el trámite	21
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de	30
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	4
		199	Otros de Facilidad	1
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	18
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	27
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	35
		204	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/d	10
		205	La cantidad de personal disponible para atender	20
		299	Otros de Agrado	95
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a e	58
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	19

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	19
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	45
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó e	60
		502	La comodidad de las oficinas	16
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	17
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	11
		599	Otros de Infraestructura	11
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	28
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	41
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	3
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámit	35
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	34
		606	La información disponible en los canales de atención	15
		699	Otros de Habilitación	2
		1000	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	18
			Blancos	59.444
		Total		60.224
P20_COD_4	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 4	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	1
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	4
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	5
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	3
		112	La facilidad para realizar el trámite	4
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de	2
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	2
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	4
		205	La cantidad de personal disponible para atender	2
		299	Otros de Agrado	13
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a e	7
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	1
		399	Otros de Resolutividad	1
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	7
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó e	12
		502	La comodidad de las oficinas	2
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	2
		599	Otros de Infraestructura	1
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	2
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	4
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	2
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámit	7
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	2
		606	La información disponible en los canales de atención	3
		1000	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	1
			Blancos	60.129
		Total		60.224
P23	Considerando el resultado que usted quería lograr en este último trámite o consulta: En una escala de 1 a 7, en que 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho/a está con el resultado obtenido?	1	Muy insatisfecho	5.714
		2		1.133
		3		1.153
		4		1.849
		5		3.594
		6		6.442
		7	Muy satisfecho	20.962
		88	No Sabe	123
		99	No responde	191
			Blancos	19.063
		Total		60.224
P24	¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?	1	Sí	15.471
		2	No	44.753
		Total		60.224
P24_1_FIN		1	Correo electrónico	2.067

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?	2	Videollamada (ej. Zoom, Google Meet, Teams)	1.493
		3	Chat (WhatsApp, chatbot)	883
		4	Sitio web	2.233
		5	Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)	142
		6	Aplicación de celular (app)	747
		7	Telefónico	2.256
		8	Presencial	5.103
		21	Tótem de autoatención	10
		98	Otro	435
		99	No sabe / no responde	102
			Blancos	44.753
Total			60.224	

8. Módulo Problemas

8.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P25_1	En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento? [trámites finalizados]	1	Sí	5.350
		2	No	31.401
		88	No sabe	733
		99	No responde	632
			Blancos	22.108
		Total		
P25_2	En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [LA INSTITUCIÓN] hasta la fecha actual? [trámites en proceso, derivados u otra opción]	1	Sí	5.826
		2	No	14.678
		88	No sabe	843
		99	No responde	761
			Blancos	38.116
		Total		
P26_FIN	¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente	1	No recibió atención oportuna o en tiempo prudente	2.763
		2	No recibió atención de calidad	1.512
		3	Su solicitud de información o consulta no fue contestada / nunca recibí respuesta	1.876

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		4	Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	680
		5	Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	898
		6	No corrigieron un error que ellos/as mismo/as cometieron	417
		7	Problemas de conexión a Internet o telefónico	311
		8	Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	721
		9	Falta de información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	571
		10	Falta de información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	696
		88	No sabe	106
		98	Otro motivo.	395
		99	No responde	230
			Blancos	49.048
		Total		60.224
P27	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	Muy Insatisfecho	5.360
		2		936
		3		858
		4		1.058
		5		1.166
		6		765
		7	Muy Satisfecho	854
		88	No sabe	86
		99	No responde	93
			Blancos	49.048
		Total		60.224

9. Módulo Atributos de la institución

9.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P28_1	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Da confianza	1	Muy en desacuerdo	5.923
		2		1.827
		3		2.447
		4		3.978
		5		7.504
		6		10.724
		7	Muy de acuerdo	26.964
		88	No sabe	439
		99	No responde	418
		Total		
P28_2	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Es transparente	1	Muy en desacuerdo	5.271
		2		2.001
		3		2.423
		4		3.996
		5		6.945
		6		10.401
		7	Muy de acuerdo	27.269
		88	No sabe	1.392
		99	No responde	526
		Total		
P28_3	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as	1	Muy en desacuerdo	7.087
		2		2.488
		3		2.888
		4		4.381
		5		7.674
		6		9.809
		7	Muy de acuerdo	24.700
		88	No sabe	801
		99	No responde	396
		Total		
P28_4	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está	1	Muy en desacuerdo	6.549
		2		2.264
		3		2.531
		4		3.983
		5		6.794
		6		9.851

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	"Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Cumple sus compromisos	7	Muy de acuerdo	25.797
		88	No sabe	1.828
		99	No responde	627
		Total		
P28_5	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Se actualiza y moderniza	1	Muy en desacuerdo	5.741
		2		2.172
		3		2.842
		4		4.694
		5		8.541
		6		10.291
		7	Muy de acuerdo	21.647
		88	No sabe	3.578
		99	No responde	718
		Total		
P28_6	Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor	1	Muy en desacuerdo	5.967
		2		2.092
		3		2.338
		4		3.848
		5		6.762
		6		9.249
		7	Muy de acuerdo	25.073
		88	No sabe	3.930
		99	No responde	965
		Total		

10. Módulo Evaluación general de la institución

Como se indicó anteriormente en la sección II. Medición de Satisfacción Usuaría, en descripción del cuestionario, la Dirección de Presupuestos considera una versión de cuestionario específica. Por lo mismo, la pregunta P30, para el caso de DIPRES, contiene solo las respuestas de los usuarios y usuarias de DIPRES.

10.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P29	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a [LA INSTITUCIÓN], independiente	1	Pésimo	4.585
		2		1.546
		3		2.487
		4		4.247

	de la última experiencia que tuvo con esta institución?	5		9.235
		6		14.081
		7	Excelente	22.904
		88	No sabe	610
		99	No responde	529
		Total		60.224
P30	En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún trámite en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Esta fue la primera vez	20.891
		2	De 2 a 3 veces	20.272
		3	De 4 a 7 veces	9.202
		4	8 a 11 veces	2.265
		5	12 veces o más	4.867
		88	No recuerda	2.112
		99	No responde	350
			Blancos	265
		Total		60.224
P30_DIPRES	En los últimos 5 años, ¿En cuántos procesos de [TIPO DE PROCESO] ha participado en conjunto con la Dirección de Presupuestos?	1	Ningún proceso completo	4
		2	Un proceso completo	10
		3	Dos procesos completos	29
		4	Tres procesos completos	20
		5	Más de tres procesos completos	111
		88	No recuerda	8
		99	No responde	1
			Blancos	60.041
		Total		60.224

11. Módulo Trato Igualitario

El cuestionario de MESU 2024 consulta a la persona entrevistada si se sintió discriminada durante la realización de su último trámite. A aquellas personas que responden que se sintieron discriminadas, se les consulta acerca del motivo por el cual considera que esto ocurrió. De esta forma, se entrega un listado de 10 motivos por los cuales la persona entrevistada podría señalar que se sintió fue discriminada, además de la alternativa "otro motivo", donde puede indicar un motivo en específico cuando éste no se ajusta a las categorías disponibles.

En la base de datos MESU 2024, la variable P32_FIN contiene la respuesta de esos 10 motivos junto a 3 razones más (código 22, 23 y 102) que derivan de la recodificación de las respuestas entregadas en la alternativa "otro motivo" que no se ajustan a las categorías originales.

11.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P31	En términos generales, ¿durante este último trámite se sintió discriminado/a por la institución?	1	Sí	6.639
		2	No	51.740
		99	No responde	1.845
		Total		
P32_FIN	Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a	1	Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)	707
		2	Por ser mujer u hombre	286
		3	Por ser extranjero/a	464
		4	Por pertenecer a un pueblo indígena	105
		5	Por su forma de vestir o su estilo	123
		6	Por su cuerpo o apariencia física	76
		7	Por su situación económica	1.642
		8	Por sus creencias religiosas	13
		9	Por su ideología u opinión política	130
		10	Por su condición de salud o discapacidad	688
		22	Por no contar con la información necesaria	302
		23	Por su nivel educativo	114
		88	No sabe	344
		98	Por otro motivo	380
		99	No responde	390
102	Porque su solicitud no fue tomada en cuenta	875		
	Blancos	53.585		
Total			60.224	

12. Módulo Caracterización sociodemográfica

12.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P33	Este trámite, ¿lo hizo a título propio, de otra persona o en representación de una organización o empresa?	1	A título propio	46.720
		2	A título de otra persona	5.007
		3	En representación de una organización	8.497
		Total		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P34_FIN	La organización para la que realizó el trámite corresponde a:	1	Institución pública	934
		2	Negocio o empresa	4.807
		3	Organización de la sociedad civil	1.721
		4	Establecimiento educacional	502
		21	Familiar	5
		98	Otro.	245
		99	No responde	18
			Blancos	51.992
Total				60.224
P35	¿Cuál es su sexo?	1	Hombre	26.174
		2	Mujer	33.563
		88	No sabe	37
		99	No responde	450
Total				60.224
P36_FIN	¿Con cuál género se identifica usted?	1	Masculino	25.680
		2	Femenino	33.147
		3	Transmasculino	45
		4	Transfemenino	25
		5	No binario	217
		88	No sabe	218
		98	Otro	102
		99	No responde	790
Total				60.224
P37	¿Cuál es su edad?		Válidos	60.224
		Total		
P38	Por favor, indique su región de residencia	1	Región de Tarapacá	1.344
		2	Región de Antofagasta	2.101
		3	Región de Atacama	1.047
		4	Región de Coquimbo	2.882
		5	Región de Valparaíso	6.418
		6	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	3.084
		7	Región del Maule	3.473
		8	Región del Biobío	4.840
		9	Región de la Araucanía	3.297
		10	Región de los Lagos	3.031
		11	Región de Aysén	536
		12	Región de Magallanes	746
		13	Región Metropolitana de Santiago	23.324
		14	Región de los Ríos	1.320
		15	Región de Arica y Parinacota	1.208
		16	Región del Ñuble	1.573
Total				60.224
P40	¿Su nacionalidad es...?	1	Chilena	45.971

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		2	Chilena y otra (doble nacionalidad)	1.000
		3	Otra nacionalidad (extranjeros)	4.863
		99	No responde	158
			Blancos	8.232
		Total		60.224
P41_FIN	¿Qué nacionalidad?	1	Venezuela	2.308
		2	Perú	612
		3	Colombia	674
		4	Haití	122
		5	Bolivia	369
		6	Argentina	131
		7	Ecuador	130
		96	No responde	6
		98	Otra	118
		201	Cuba	101
		202	México	28
		203	República Dominicana	47
		204	Paraguay	20
		205	Uruguay	22
		206	Brasil	57
		207	Francesa	11
		208	Costa Rica	3
		209	Alemania	15
		210	Canadá	3
		211	España	28
		212	Honduras	4
		213	China	3
		214	Nigeria	1
		215	Túnez	2
		216	Camerún	1
		217	Rusia	6
		218	Guatemala	4
		219	Hungría	1
		220	Italia	11
		221	Australia	16
		222	Nicaragua	2
		223	Reino Unido	4
		225	Eslovaquia	1
		227	Suiza	2
			Blancos	55.361
		Total		60.224
P42	¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?	1	Sí	6.897
		2	No	43.787

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		88	No sabe	950
		99	No responde	358
			Blancos	8.232
		Total		60.224
P43	¿A cuál? (pueblo originario)	1	Mapuche	4.617
		2	Aimara	675
		3	Rapa Nui o Pascuenses	35
		4	Lican Antai o Atacameño	106
		5	Quechua	161
		6	Collas	100
		7	Diaguita	665
		8	Kawashkar o Alacalufes	17
		9	Yagán o Yámana	9
		10	Chango	80
		11	Selk'nam	7
		88	No sabe	96
		98	Otro	278
		99	No responde	51
			Blancos	53.327
		Total		60.224
P44	¿Cuál es su nivel de educación más alto alcanzado o su nivel educacional actual?	1	Básica incompleta o menos	1.016
		2	Básica completa	1.695
		3	Educación especial (diferencial)	30
		4	Media incompleta	2.508
		5	Media completa	12.570
		6	Técnico nivel superior incompleto (carreras 1 a 3 años)	3.324
		7	Técnico nivel superior completo (carreras 1 a 3 años)	9.720
		8	Profesional incompleto (carreras 4 o más años)	4.863
		9	Profesional completo (carreras 4 o más años)	17.339
		10	Postgrado incompleto	888
		11	Postgrado completo	6.271
		Total		60.224
P45_1	La semana pasada (entre lunes y domingo), ¿trabajó por lo menos una hora?	1	Sí	37.515
		2	No	14.477
			Blancos	8.232
		Total		60.224
P45_2	Aunque no trabajó la semana pasada, ¿realizó alguna actividad por lo menos durante una hora...?	1	Sí	2.547
		2	No	11.930
			Blancos	45.747
		Total		60.224

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P45_3	Aunque no trabajó la semana pasada, ¿tenía algún empleo, negocio u otra actividad del cual estuvo ausente temporalmente por licencia, permiso postnatal parental, huelga, enfermedad, vacaciones, suspensión temporal u otra razón?	1	Sí	2.290
		2	No	9.640
			Blancos	48.294
		Total		
P46	¿Buscó trabajo remunerado o realizó alguna gestión para iniciar una actividad por cuenta propia (negocio o empresa) en las últimas 4 semanas?	1	Sí	2.339
		2	No	7.301
			Blancos	50.584
		Total		
P47	En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como?	1	Patrón/a o empleador/a	2.870
		2	Trabajador/a por cuenta propia	12.635
		3	Empleado/a u obrero/a del sector público (Gobierno Central	4.723
		4	Empleado/a u obrero/a de empresas públicas	2.505
		5	Empleado/a u obrero/a del sector privado	14.068
		6	Servicio doméstico puertas adentro	125
		7	Servicio doméstico puertas afuera	698
		8	Fuerzas Armadas y del Orden	516
		9	Familiar no remunerado	1.432
		88	No sabe	411
		99	No responde	2.104
				18.137
		Total		
P48	En el último mes, ¿Realizó labores no remuneradas de cuidado de otra persona, para que lleve a cabo actividades básicas de la vida diaria? Considere cuidado de niños, niñas, adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad o dependencia.	1	Sí	26.438
		2	No	33.786
		Total		

Variable	Descripción de la Variable	Alternativas		Etiqueta/Código			N
				0 No	100 Sí	Blanco	
P49_*	¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?	P49_1	Dificultad física y/o de movilidad	51.982	4.702	3.540	60.224
		P49_2	Mudez o dificultad en el habla	56.399	285	3.540	60.224
		P49_3	Dificultad psiquiátrica	55.107	1.577	3.540	60.224
		P49_4	Dificultad mental o intelectual	55.934	750	3.540	60.224
		P49_5	Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	55.589	1.095	3.540	60.224
		P49_6	Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	53.907	2.777	3.540	60.224
		P49_7	No tiene ninguna condición de larga duración	8.980	47.704	3.540	60.224
		P49_99	No responde (NO LEER)	56.684	3.540	0	60.224

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P50_COD_1	Considerando que usted afirmó tener una condición permanente o de larga duración, ¿cómo podría [LA INSTITUCIÓN] mejorar su servicio para entregar una atención más inclusiva? (Pregunta abierta) ALTERNATIVA 1	0	Está bien, nada que mejorar	1.668
		88	No sabe	754
		98	Otras	639
		99	No responde	343
		100	Mala experiencia en la atención, no volverá	1
		301	Plataformas inclusivas	371
		302	Accesibilidad física	208
		303	Beneficios y oportunidades para personas con discapacidad	613
		304	Atención domiciliaria	142
		398	Otros de Facilidad	296
		401	Atención preferente por discapacidad	527
		402	No Discriminación	82
		498	Otros de Agrado	356
		501	Capacitación en inclusión para el personal	583
		598	Otros de Resolutividad	231
		601	Menores tiempos de espera para personas con enfermedades/ discapacidad	196
		602	Prioridad en trámites urgentes	281
603	Menos papeleo y documentos	68		
698	Otros de Oportunidad	228		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		701	Adaptaciones para discapacidad física	292
		702	Espacios con iluminación y sonido adecuados	63
		798	Otros de Calidad de la Infraestructura	104
		801	Comunicación proactiva y seguimiento	252
		802	Información disponible por diferentes canales de atención	413
		803	Folletos /información con letras más grandes o colores adecuados	181
		898	Otros de Habilitación	71
			Blancos	51.261
		Total		60.224
P50_COD_2	Considerando que usted afirmó tener una condición permanente o de larga duración, ¿cómo podría [LA INSTITUCIÓN] mejorar su servicio para entregar una atención más inclusiva? (Pregunta abierta) ALTERNATIVA 2	98	Otras	12
		301	Plataformas inclusivas	23
		302	Accesibilidad física	16
		303	Beneficios y oportunidades para personas con discapacidad	23
		304	Atención domiciliaria	8
		398	Otros de Facilidad	17
		401	Atención preferente por discapacidad	48
		402	No Discriminación	8
		498	Otros de Agrado	35
		501	Capacitación en inclusión para el personal	61
		598	Otros de Resolutividad	17
		601	Menores tiempos de espera para personas con enfermedades/ discapacidad	27
		602	Prioridad en trámites urgentes	16
		603	Menos papeleo y documentos	6
		698	Otros de Oportunidad	14
		701	Adaptaciones para discapacidad física	23
		702	Espacios con iluminación y sonido adecuados	8
		798	Otros de Calidad de la Infraestructura	6
		801	Comunicación proactiva y seguimiento	24
		802	Información disponible por diferentes canales de atención	47
		803	Folletos /información con letras más grandes o colores adecuados	19
		898	Otros de Habilitación	4
			Blancos	59.762
		Total		60.224

13. Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado

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

13.1 Indicador de Habilitación

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

El porcentaje de personas usuarias habilitadas se calcula a partir del promedio de cinco preguntas del cuestionario del módulo atributos de la experiencia (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2) que se evalúan con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente. Las personas usuarias se consideran “habilitadas” cuando el promedio de estas preguntas es mayor o igual a 5,5.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_HAB	Indicador de habilitación	1	No Habilitado/a	11.949
		2	Medianamente habilitados	7.469
		3	Habilitado/a	40.562
			Blancos	244
Total			60.224	

13.2 Satisfacción con la Última Experiencia y Evaluación General

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
sat	Satisfacción última experiencia	0	Notas 1 a 5	23.428
		1	Notas 6 a 7	36.332
			Blancos	464
		Total		
sat_g	Evaluación General de la Institución	0	Notas 1 a 5	22.100
		1	Notas 6 a 7	36.985
			Blancos	1.139
		Total		

13.3 Indicador de condición Salud

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_SALUD	Indicador de al menos 1 condición de salud permanente y/o de larga duración	1	Sí	8.980
		2	No	47.704
		3	NS/NR	3.540
		Total		60.224

13.4 Indicador de problemas

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_PROB	Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención	0	No	46.079
		100	Sí	11.176
			Blancos	2.969
		Total		60.224

13.5 Edad, educación y región agrupada

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
EDUC_AGR	Educación agrupada	1	Hasta Básica Completa	5.219
		2	Media Completa	20.787
		3	Superior Completa	34.218
		Total		60.224
EDAD_AGR	Edad agrupada	1	18 - 34	14.355
		2	35 - 54	28.787
		3	55 o mas	17.082
		Total		60.224
REGION_AGR	Región	0	Otras regiones	36.900
		1	Región Metropolitana	23.324
		Total		60.224

13.6 Indicador de situación laboral

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
----------	----------------------------	--------	----------	---

IND_OCUP	Indicador de situación laboral	1	Ocupado/a	42.352
		2	Desocupado/a	2.339
		3	Inactivo/a	7.301
			Blancos	8.232
		Total		

IV. Anexos

1. Sintaxis de Indicadores

Se utiliza el software estadístico STATA:

*** Variables Creadas por la SM

```
clear all
```

```
cd "Directorio" /*Reemplazar aquí el directorio donde guarde la base de datos */
```

```
use "MESU 2024.dta"
```

** Creación de variables

* Satisfacción última experiencia

```
gen sat=0 if P21<=5
```

```
replace sat=1 if P21==6 | P21==7
```

* Evaluación General

```
gen sat_g=0 if P29<=5
```

```
replace sat_g=1 if P29==6 | P29==7
```

* Edad agrupada

```
gen EDAD_AGR=.
```

```
replace EDAD_AGR=1 if P37<=34
```

```
replace EDAD_AGR=2 if P37<=54 & P35>=35
```

```
replace EDAD_AGR=3 if P37>=55
```

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

```
label values EDAD_AGR EDAD_AGR
```

* Nivel educativo agrupado

```
gen EDUC_AGR=.
```

```
replace EDUC_AGR=1 if P44<=4
```

```
replace EDUC_AGR=2 if P44==5 | P44==6 | P44==8
```

```
replace EDUC_AGR=3 if P44==7 | P44>=9
```

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

```
label values EDUC_AGR EDUC_AGR
```

```
* REGION_AGR
```

```
gen REGION_AGR=0
```

```
replace REGION_AGR =1 if P38==13
```

```
label define REGION_AGR 0 "Otras regiones" 1 "Región Metropolitana"
```

```
label values REGION_AGR REGION_AGR
```

```
label var REGION_AGR "Región"
```

```
* Indicador de Habilitación
```

```
forvalues i=1/4{
```

```
gen p16_`i'=.
```

```
replace p16_`i'=P16_`i' if P16_`i'<=7
```

```
}
```

```
forvalues i=2/2{
```

```
gen p19_`i'=.
```

```
replace p19_`i'=P19_`i' if P19_`i'<=7
```

```
}
```

```
egen auxhab = rowmean(p16_1 p16_2 p16_3 p16_4 p19_2)
```

```
gen IND_HAB =.
```

```
replace IND_HAB = 1 if auxhab <4.5
```

```
replace IND_HAB = 2 if auxhab <5.5 & auxhab >=4.5
```

```
replace IND_HAB = 3 if auxhab >=5.5
```

```
replace IND_HAB=. if auxhab==.
```

```
label define IND_HAB 1 "No Habilitado/a" 2 "Medianamente Habilitado/a" 3 "Habilitado/a", replace
```

```
label values IND_HAB IND_HAB
```

```
label var IND_HAB "Indicador de habilitación"
```

```
* Indicador de condición de salud
```

```
{
```

```
replace P49_99=0 if P49_99==.
```

```
gen IND_SALUD=.
```

```

replace IND_SALUD=1 if (P49_1==1 | P49_2==1 | P49_3==1 | P49_4==1 | P49_5==1 | P49_6==1)
replace IND_SALUD=2 if (P49_7==1)
replace IND_SALUD=3 if (P49_99==1)
label define IND_SALUD 1 "Sí" 2 "No" 3 "NS/NR", replace
label values IND_SALUD IND_SALUD

```

label var IND_SALUD " Indicador de al menos 1 condición de salud permanente y/o de larga duración"

```

replace P49_1=P49_1*100
replace P49_2=P49_2*100
replace P49_3=P49_3*100
replace P49_4=P49_4*100
replace P49_5=P49_5*100
replace P49_6=P49_6*100
replace P49_99=P49_99*100
}

```

* Indicador de Problemas

* Problemas

```

gen IND_PROB = 100 if P25_1==1 | P25_2==1
replace IND_PROB= 0 if P25_1==2 | P25_2==2

```

```

label define IND_PROB 1 "Sí" 0 "No", replace
label values IND_PROB IND_PROB

```

label var IND_PROB "Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención"

* Tipo de problema

```

replace P26C=99 if P26C==88
label define P26C 99 "No sabe o no responde", modify

```

* Problemas CATEGORÍAS

```

tabulate P26C, generate(d_prob)

```

```

forvalues i =1/12{
replace d_prob `i'=100*d_prob `i'
}

```

* Indicador de Situación Laboral

```
gen IND_OCUP=.
```

```
replace IND_OCUP=1 if P45_1==1 | P45_2==1 | P45_3==1
```

```
replace IND_OCUP=2 if P46==1
```

```
replace IND_OCUP=3 if P46==2
```

```
label define IND_OCUP 1 "Ocupado/a" 2 "Desocupado/a" 3 "Inactivo/a"
```

```
label values IND_OCUP IND_OCUP
```

```
label var IND_OCUP "Indicador de situación laboral"
```