

Palabras de bienvenida Seminario: Resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023

Santiago Gonzalez, Analista Senior de Políticas, Dirección de Gobernanza Pública, OCDE

Ministro Mario Marcel,

Distinguidos representantes de las diferentes instituciones públicas,

Señoras y Señores,

Muy buenos días. Es un gran placer participar en el acto de presentación de los Resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023. Me gustaría dar las gracias al Ministerio de Hacienda y en particular a la Secretaría de Modernización por la invitación y por la excelente cooperación con la OCDE en el fortalecimiento de la evidencia sobre la satisfacción con los servicios públicos y la confianza en las instituciones públicas.

Los servicios públicos son una de las pruebas tangibles de la presencia del gobierno en la vida de los ciudadanos, son esenciales para garantizar la salud y la seguridad pública, proporcionar educación y generar espacios que permitan la participación ciudadana y fomenten el compromiso cívico. En el periodo actual se observa una tendencia divergente, según la cual los ciudadanos tienen expectativas crecientes en los servicios públicos pero baja confianza en el gobierno y las instituciones. En tal contexto la medición de satisfacción usuaria es un mecanismo de retroalimentación fundamental que permite a las administraciones públicas reconocer los éxitos e identificar los aspectos a mejorar. Pero mucho más allá del cumplimiento con los requisitos, es un pilar fundamental para la construcción de servicios públicos resilientes y centrados en el usuario que, a su vez, contribuyan a fortalecer el tejido de la democracia. De hecho, el aumento de la satisfacción con los servicios públicos ha sido incluido como uno de los indicadores a ser monitoreados como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Agenda 2030 de la ONU y se considera uno de los criterios para la construcción de instituciones eficaces, inclusivas y que rindan cuentas a todos los niveles.

Por su parte, la Encuesta de la OCDE sobre los determinantes de la confianza implementada en 2021 encontró que la satisfacción con los servicios administrativos, junto con la percepción de su imparcialidad, la capacidad de innovación y el uso legítimo de los datos personales, están fuertemente asociados con la confianza en las administraciones públicas. Así pues, los servicios públicos centrados en el usuario emergen como un mecanismo clave para reconstruir la credibilidad de los gobiernos.

Junto a otros países de la OCDE Chile es uno de los líderes en la medición de la satisfacción usuaria, al haber desarrollado una metodología robusta que se aplica desde 2015 a un número creciente de organismos y que llegó a 74 instituciones en 2023. Con el apoyo de la OCDE, el cuestionario y el diseño de la encuesta MESU 2023 han sido revisados para fortalecer la calidad de los resultados, estandarizar la recolección de datos entre las instituciones participantes, y ofrecer una perspectiva comparativa con las mejores prácticas a nivel mundial. En paralelo la experiencia de Chile con la MESU ha ofrecido ideas útiles a otros países de la OCDE que desean avanzar en la medición del desempeño de los servicios públicos. Sabemos que podemos seguir contando con la participación de Chile en las

diferentes redes e instancias de trabajo de la OCDE donde se comparten prácticas con el fin de construir mejor evidencia que permita el desarrollo de servicios más eficaces.

Antes de que profundicen en la presentación de los resultados de la medición de satisfacción usuaria de Chile, me gustaría destacar tres aspectos de la MESU 2023 que son relevantes para otros países de la OCDE:

- Para empezar y como ya mencioné la MESU 2023 incluye varias revisiones en su diseño y diferentes preguntas enfocadas en generar evidencia práctica que pueda ser usada para tomar medidas e incorporarse como insumo en la implementación de planes de mejora, estas preguntas están alineadas con las mejores prácticas globales en diseño de encuestas.
- El segundo punto para resaltar es que la encuesta ha adoptado un enfoque inclusivo, garantizando la representación de todos los segmentos de la población, incluidos los grupos menos favorecidos o difíciles de involucrar. Esto ha permitido a Chile captar una visión global de la satisfacción nacional, evaluar la equidad percibida y medir explícitamente los sentimientos de discriminación. En el futuro, la OCDE y Chile mantendrán su colaboración, vinculando los viajes de los usuarios con los resultados de las encuestas de satisfacción para obtener una visión más profunda y adaptar de manera eficaz los servicios públicos a las necesidades de los usuarios.
- Por último, vale la pena destacar la periodicidad, pues los resultados anuales de la MESU son una ocasión para debatir cómo las instituciones públicas pueden mejorar el diseño y la prestación de los servicios y proporcionar orientaciones concretas sobre planes de acción, abordando directamente las necesidades identificadas en la encuesta. Este proceso es fundamental para transformar las administraciones públicas mejorando la eficacia del gobierno y su capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Permítanme concluir por señalar, como antesala a la discusión en detalle de los resultados, que cada dato representa la voz de un ciudadano, la experiencia de un individuo que interactúa con las instituciones públicas. Nuestro compromiso con ellos es vital: mejorar continuamente, innovar y prestar servicios centrados en el usuario que favorezcan una vida feliz y próspera.

Gracias por su dedicación a esta importante labor.