



Medición de Satisfacción Usuaría

RESULTADOS 2022 Y FORTALECIMIENTO DE LA MEDICIÓN



Medición de
Satisfacción
Usaria

I. Resultados

MESU 2022

II. Fortalecimiento

MESU 2023

I. Resultados

Medición de
Satisfacción Usuaría
2022



➤ **Medición anual de satisfacción usuaria**

➤ **Primera medición en 2015**

➤ **Más de 470.000 encuestas realizadas**

Recoge retroalimentación de **personas usuarias de instituciones públicas** del Gobierno Central de Chile

Centrado en **la última experiencia** de las personas interactuando con las instituciones públicas

Cuestionario base estandarizado para las instituciones participantes

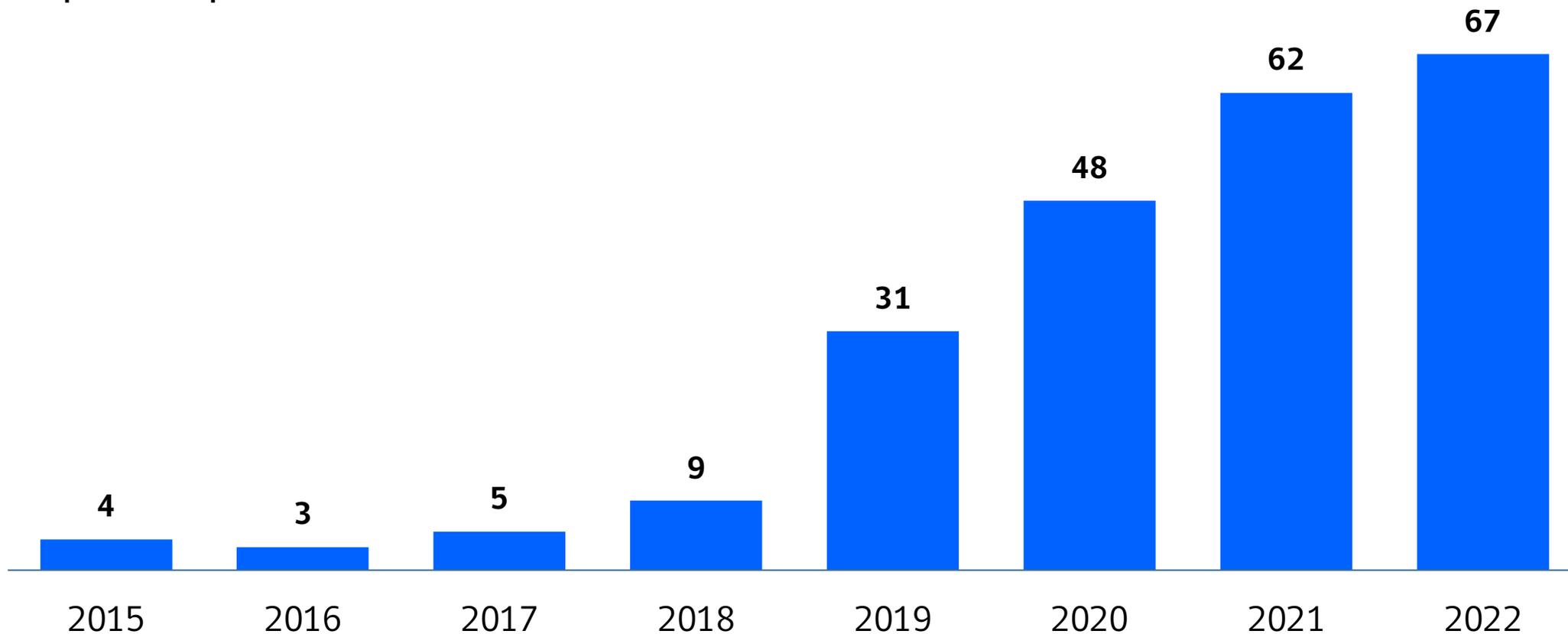
Para más información visitar satisfaccion.gob.cl

Objetivos

- **Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.**
- **Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.**

- La medición comenzó en 2015, como parte del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Hacienda.
- Desde 2019, la participación en la medición pasa a ser un compromiso del Programa de Mejoramiento de la Gestión, a través del Indicador de Satisfacción Neta de Usuarios.
- A partir de 2023, se crea el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría donde la medición de satisfacción usuaria se utilizará para la generación de diagnósticos y, posteriormente, para el diseño e implementación de planes de mejora para la calidad de servicio.

Cantidad de instituciones participantes por año



Nota: Desde 2019 ingresan a la medición la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo y 15 Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización. En el análisis de resultados todos ellos son considerados como una sola institución. De la misma forma, en 2020 ingresa el Servicio Regional de Vivienda y Urbanización de Ñuble, añadiéndose a la misma institución. Desde 2021, la Dirección de Presupuestos participa de la medición, sin embargo, no es considerada dentro del análisis de resultados generales debido a diferencias metodológicas. Así, la cantidad de instituciones participantes analizadas asciende a 16 en 2019, 32 en 2020, 45 en 2021 y 50 en 2022.

Marco Conceptual

ATRIBUTOS DE LA EXPERIENCIA

- **Facilidad:** la facilidad para realizar el trámite; la claridad de los pasos a seguir.
- **Agrado:** el esfuerzo que hizo la institución por acogerme.
- **Resolutividad:** la claridad de la información del resultado de mi trámite, el tiempo de respuesta de la institución.



Satisfacción con la última experiencia

ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN

- **Imagen:** transparencia; confianza; compromiso con responder a las necesidades de los/as usuarios/as; se actualiza y moderniza; compromiso de los/as funcionarios/as.



Evaluación general de la institución

NEQU

Medición De Satisfacción Usuaría

RESULTADOS 2022

➤ Levantamiento de encuestas entre **julio y octubre de 2022**

➤ **114.731** encuestas realizadas

➤ Representativa de los **principales trámites y canales de atención** de cada institución

➤ **67** instituciones públicas **participantes**

Visualización de resultados

de la medición estarán disponibles en

- <https://www.satisfaccion.gob.cl/generales>
 - <https://www.satisfaccion.gob.cl/resultados>
-

La **metodología del estudio, bases de datos, cuestionarios e informes de resultados** por institución estarán disponibles para descarga.

- <https://www.satisfaccion.gob.cl/metodologia>

63%

satisfacción con la última experiencia*

(% Usuarios/as que evalúan con nota 6 ó 7)

“Si piensa en la **última vez que realizó este trámite o requerimiento**, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7”

60%

evaluación general de la institución**

(% Usuarios/as que evalúan con nota 6 ó 7)

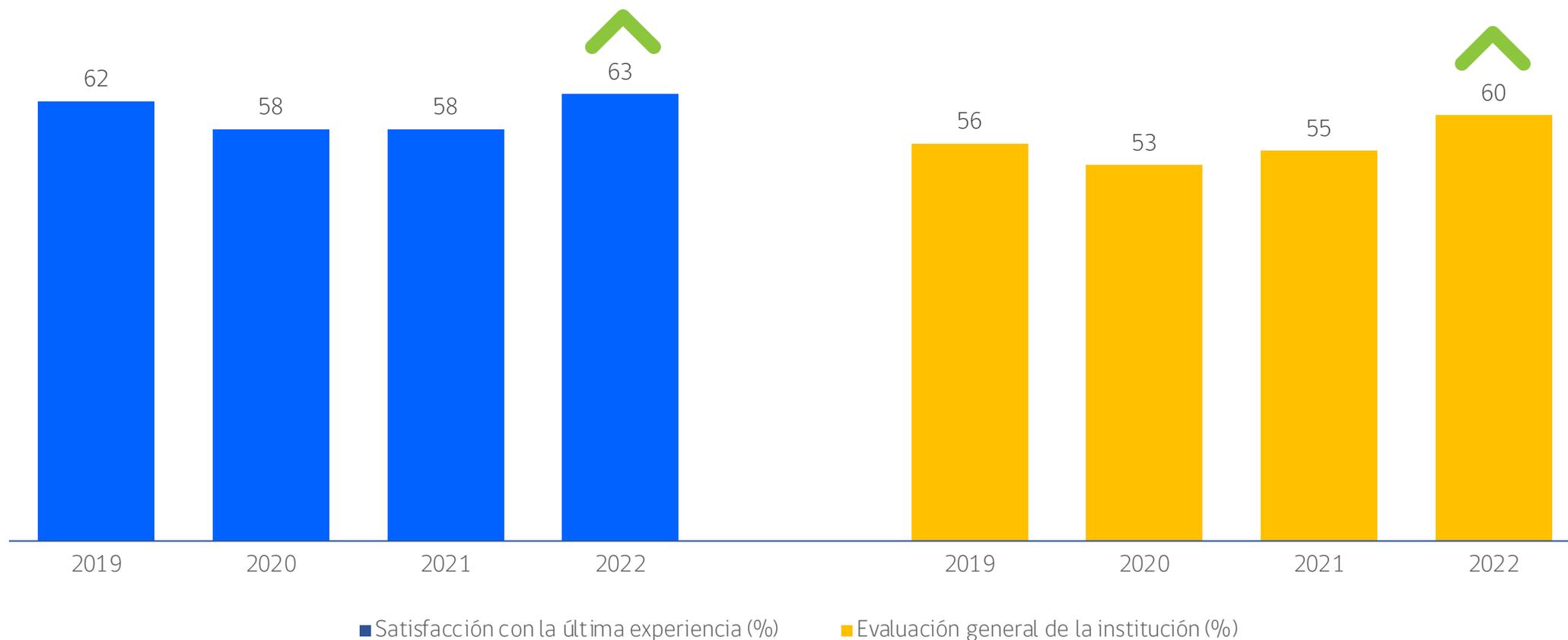
“Con una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa en general a la institución, **independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?**”

* Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 su última experiencia realizando trámites o requerimientos.

** Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución independiente de su última experiencia.

Los cálculos se han realizado utilizando la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuaría utilizando ponderadores institucionales.

En 2022 **aumenta el porcentaje de personas usuarias** que evalúa con nota 6 ó 7 tanto a las instituciones como su última experiencia realizando trámites o requerimientos.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos (barras azules) y la institución independiente de su última experiencia (barras amarillas).

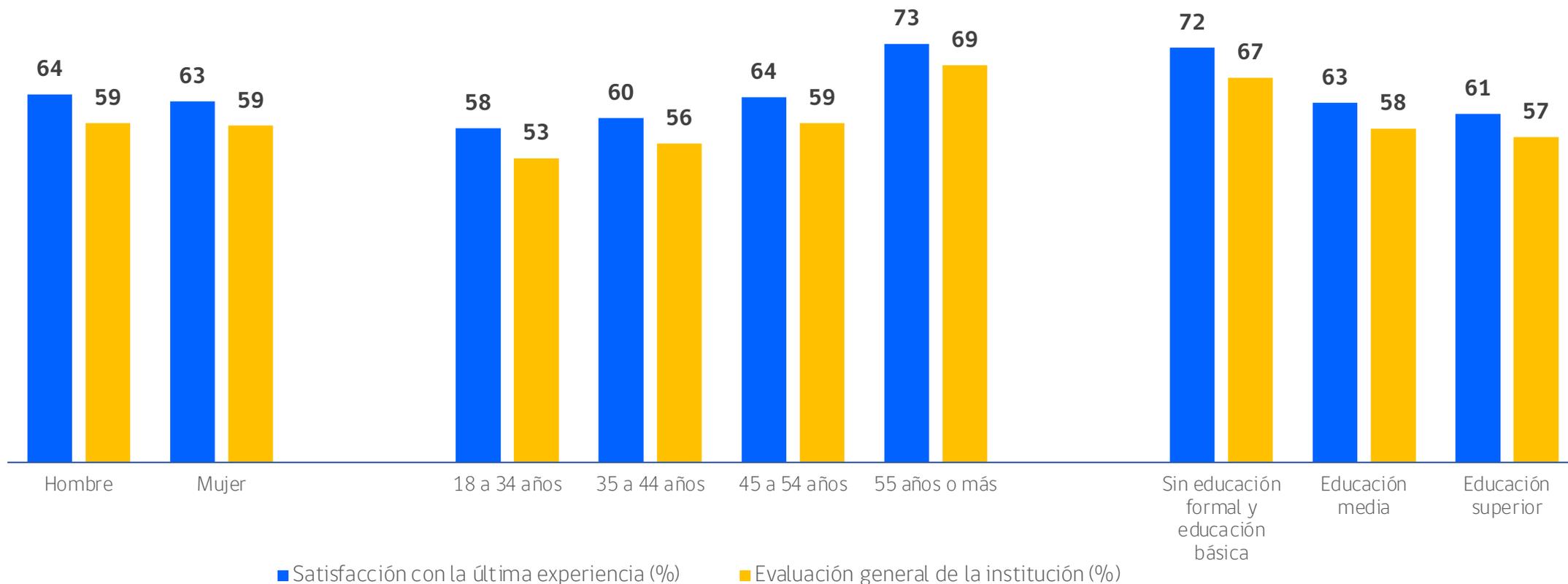
Los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuaría, que utiliza ponderadores institucionales.

La cantidad de instituciones varía año a año (ver Anexos).

▲ Diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza con respecto al año 2021.

La satisfacción con la última experiencia es levemente mayor en hombres que en mujeres, mientras que la evaluación general de la institución es similar por sexo.

La satisfacción con la última experiencia y con la institución aumenta con la edad y decrece a mayor nivel educativo.



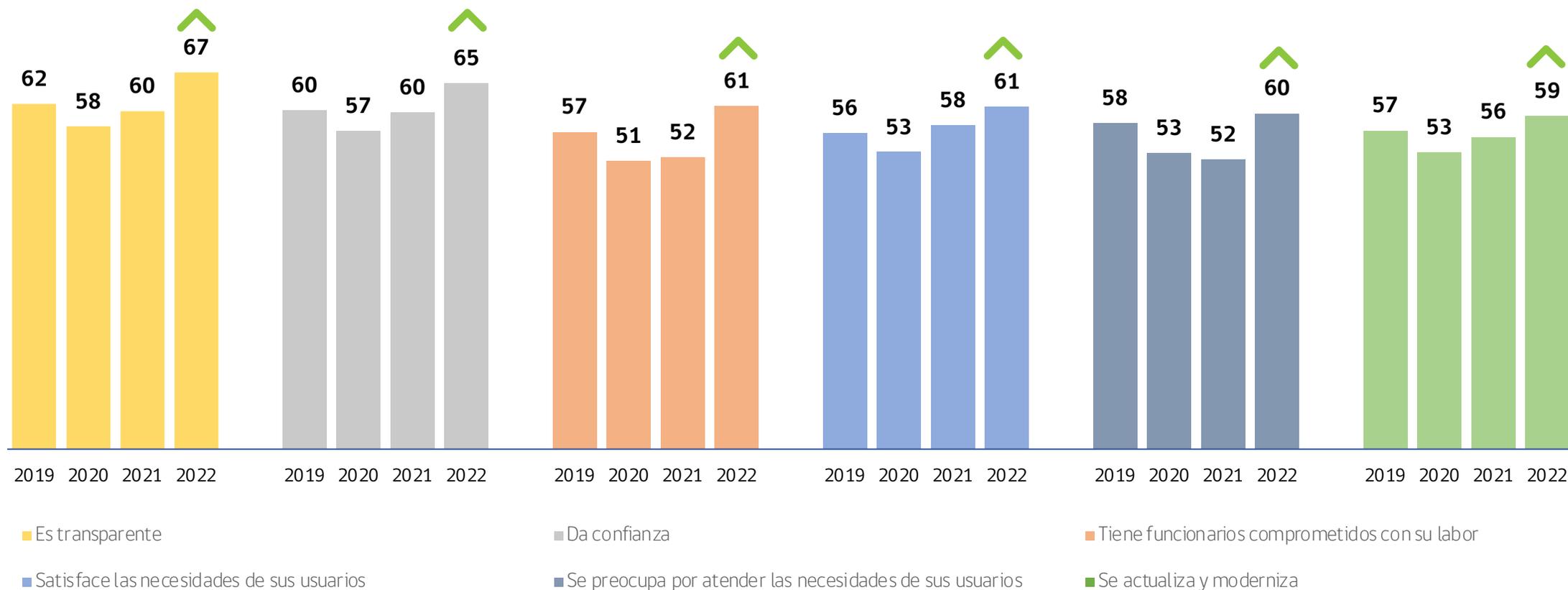
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7: la última experiencia realizando trámites o requerimientos (barras azules) y la institución independiente de su última experiencia (barras amarillas). Los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuaria, que utiliza ponderadores institucionales.

MEDICIÓN 2022

Atributos de la experiencia y de la institución



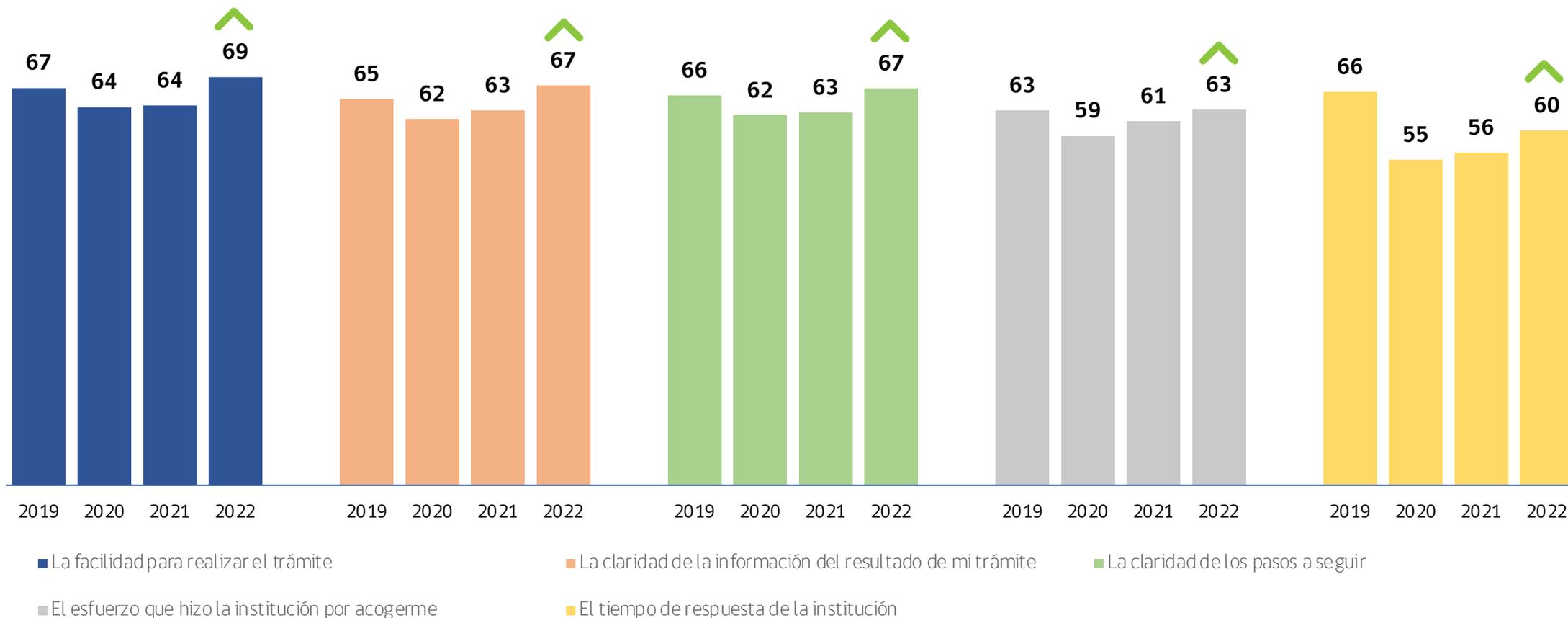
En 2022, el porcentaje de personas que evalúa con 6 o 7 **aumentó para todos los atributos de la institución**. Se destaca un aumento de 9 puntos porcentuales en la evaluación del compromiso de los funcionarios públicos con su labor.



Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 a la siguiente pregunta: "... 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...?". Los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuaria, que utiliza ponderadores institucionales. Los atributos "Que tiene funcionarios comprometidos con su labor" y "Que satisface las necesidades de sus usuarios" están disponibles en el cuestionario de manera electiva, por lo que no todas las instituciones los consideran.

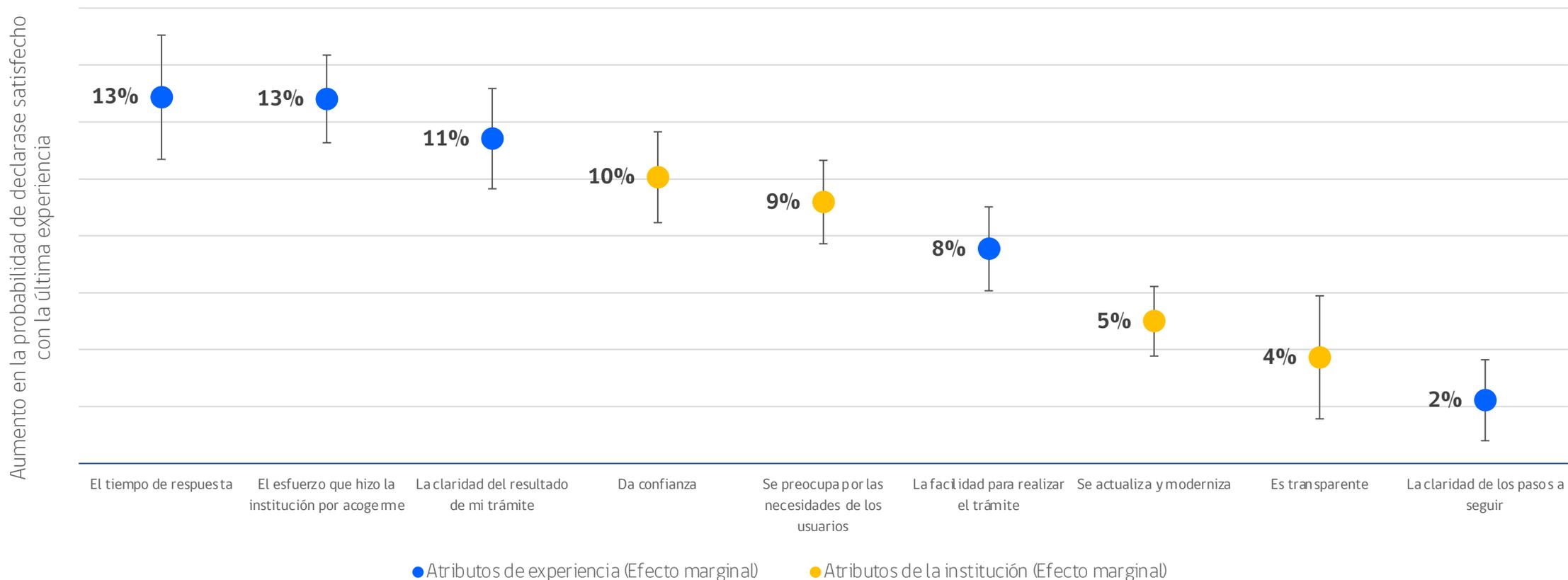
▲ Diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza con respecto al año 2021.

En 2022, el porcentaje de personas que evalúa con 6 o 7 **aumentó para todos los atributos de la experiencia**. Se destaca un aumento de 5 puntos porcentuales en la evaluación de la facilidad para realizar trámites.



Los resultados muestran el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 a la siguiente pregunta: "Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la institución evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Se reportan solo los impulsores "Base" presentes en todos los cuestionarios de las instituciones y no lo electivos. Los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuaria, que utiliza ponderadores institucionales.
 ▲ Diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza con respecto al año 2021.

Los atributos que tienen un mayor efecto en la probabilidad de declararse satisfecho con la última experiencia son: el tiempo de respuesta, el esfuerzo realizado por la institución para acoger al usuario/a, la claridad del resultado, la confianza, y la preocupación por las necesidades de las personas usuarias.



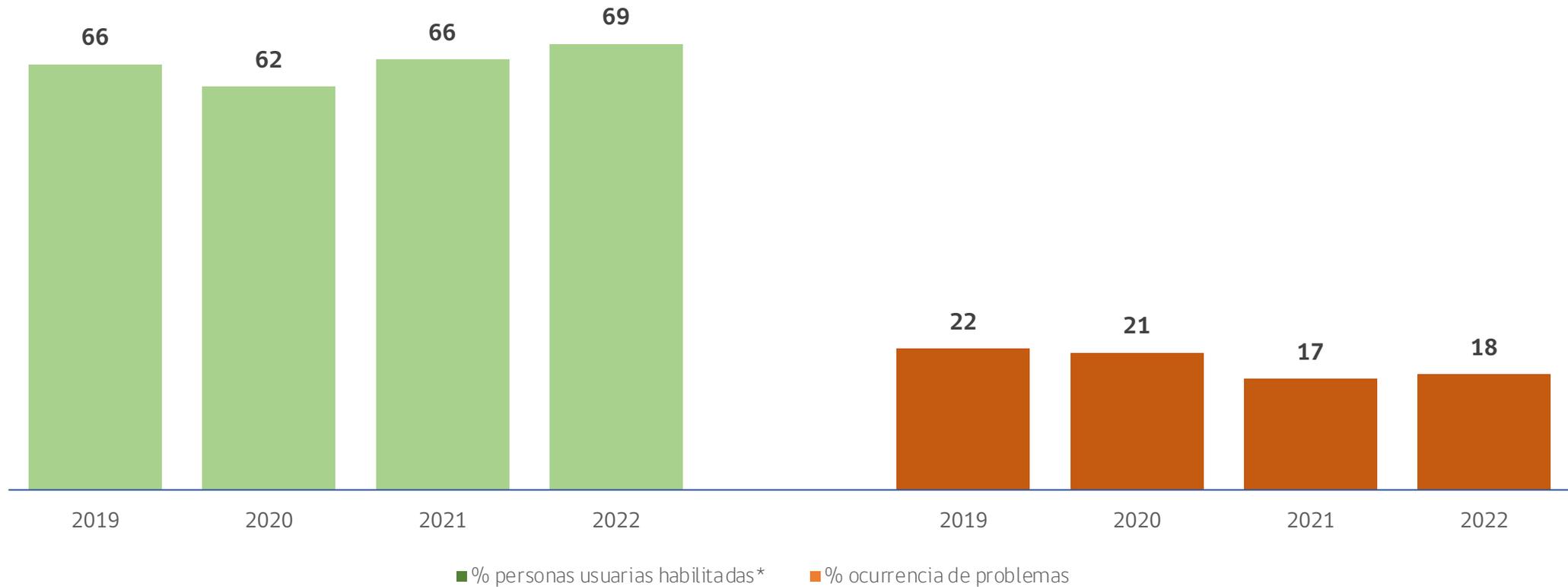
El gráfico informa el efecto marginal de declararse satisfecho con un atributo sobre la probabilidad de declararse satisfecho con la última experiencia, leyéndose de la siguiente manera: “Una persona usuaria que se declara satisfecha (evalúa con nota 6 o 7) con “el esfuerzo que hizo la institución por acogerle” tiene, en promedio, un 13% más de probabilidades de declararse satisfecha (evalúa con nota 6 o 7) con su última experiencia.” El modelo de correlaciones toma en consideración las variables de método de levantamiento, canal de atención, tipo de trámite, urgencia del trámite, ocurrencia de problemas en la atención, nivel de habilitación de las personas usuarias, sexo y edad. Se utilizaron regresiones independientes para cada institución y se promediaron sus efectos marginales e intervalos de confianza.

MEDICIÓN 2022

Habilitación de las personas usuarias y problemas en la atención



En 2022, **aumenta el porcentaje de personas usuarias habilitadas*** y levemente el porcentaje de personas que reporta problemas en la atención.



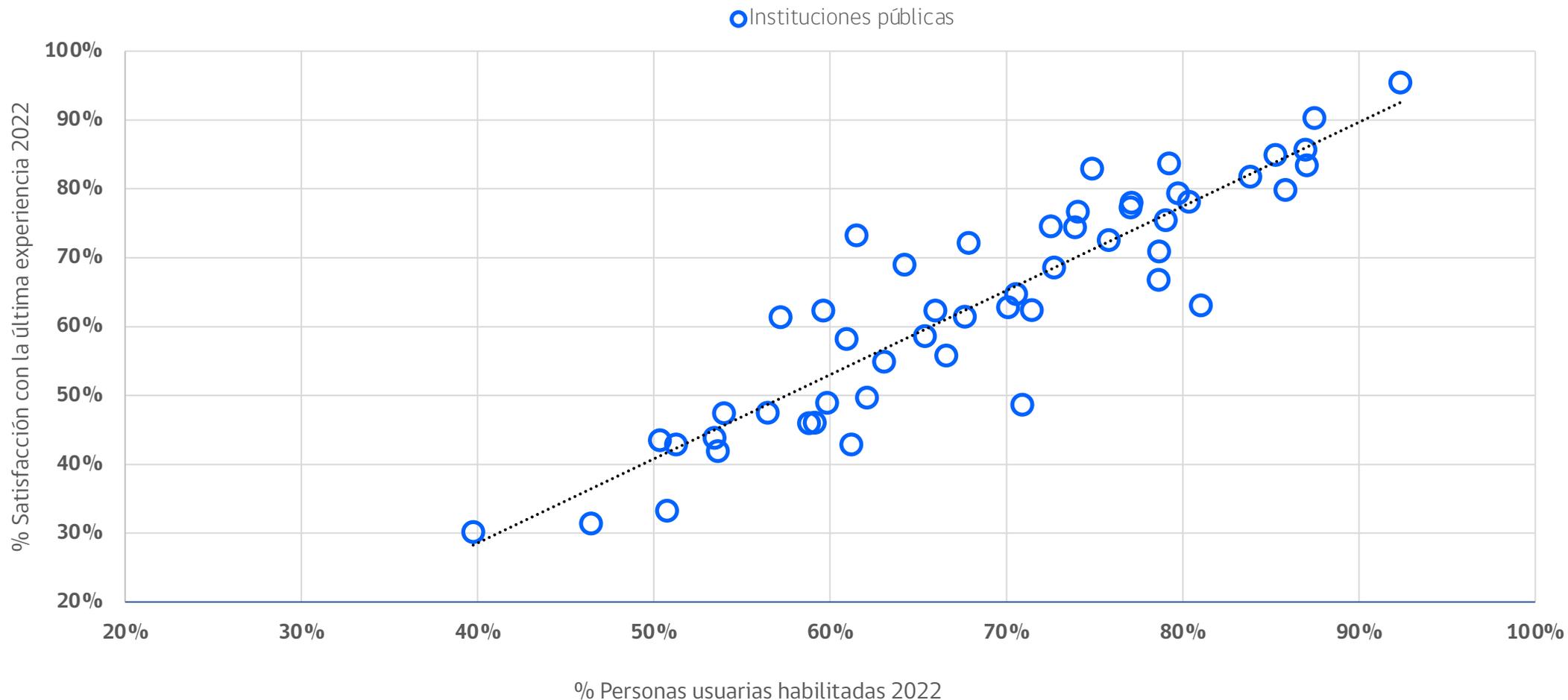
* Las personas usuarias se consideran "habilitadas" cuando declaran que la información entregada por las instituciones les sirvió para conocer mejor los trámites y servicios disponibles y para saber si hay condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. El porcentaje de usuarios habilitados se calcula a partir del promedio de cuatro preguntas del cuestionario del módulo habilitación (PH01, PH02, PH03 Y PH04)

Los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usuaría que utiliza ponderadores institucionales.

La cantidad de instituciones varía año a año. Ver Anexos.

▲ Diferencia estadísticamente significativa al 5% de confianza con respecto al año 2021.

Los resultados de 2022, muestran que en instituciones con mayor proporción de usuarios habilitados, una mayor proporción se declaran satisfechos



El gráfico muestra el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 su última experiencia realizando trámites o requerimientos por institución . 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 usuarios habilitados se calcula a partir del promedio de cuatro preguntas del cuestionario del módulo habilitación (PH01, PH02, PH03 Y PH04)

El principal problema declarado por las personas es **no haber recibido una respuesta en tiempo prudente**, seguido por no haber recibido atención oportuna y de calidad.

% de ocurrencia de problemas en la atención o interacción (%)



Los cálculos consideran la metodología histórica de la Medición de Satisfacción Usaria que utiliza ponderadores institucionales.

Los resultados de las instituciones de la línea 1 del estudio (Comisión para el Mercado Financiero, Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección Nacional del Servicio Civil, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Subsecretaría de Vivienda y Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización, Superintendencia de Casinos de Juego, Servicio de Registro Civil e Identificación y Subsecretaría de Justicia) fueron ajustados de acuerdo a la frecuencia de problemas señalados considerando que la pregunta fue levantada en un formato de pregunta de selección múltiple.

MEDICIÓN 2022

Clasificación Funcional de Instituciones



Instituciones participantes por categorías funcionales

FOMENTO PRODUCTIVO

- Corporación de Fomento de la Producción
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- Instituto de Desarrollo Agropecuario
- Servicio de Cooperación Técnica
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- Servicio Nacional de Turismo
- Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES

- Dirección de Compras y Contratación Pública
- Dirección de Presupuestos
- Dirección Nacional del Servicio Civil
- Instituto Nacional de Estadísticas
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Subsecretaría de Bienes Nacionales
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
- Subsecretaría de Relaciones Exteriores

REGULACIÓN – SERVICIOS ECONÓMICOS

- Comisión para el Mercado Financiero
- Dirección de Vialidad
- Dirección del Trabajo
- Instituto Nacional de Propiedad Industrial
- Servicio Agrícola y Ganadero
- Servicio de Impuestos Internos
- Servicio de Tesorerías
- Servicio Nacional de Aduanas
- Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
- Servicio Nacional del Consumidor
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Subsecretaría de Transportes
- Superintendencia de Casinos de Juego
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles

REGULACIÓN – SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

- Instituto de Salud Pública
- Instituto de Seguridad Laboral
- Superintendencia de Salud
- Superintendencia de Seguridad Social
- Superintendencia de Pensiones

PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

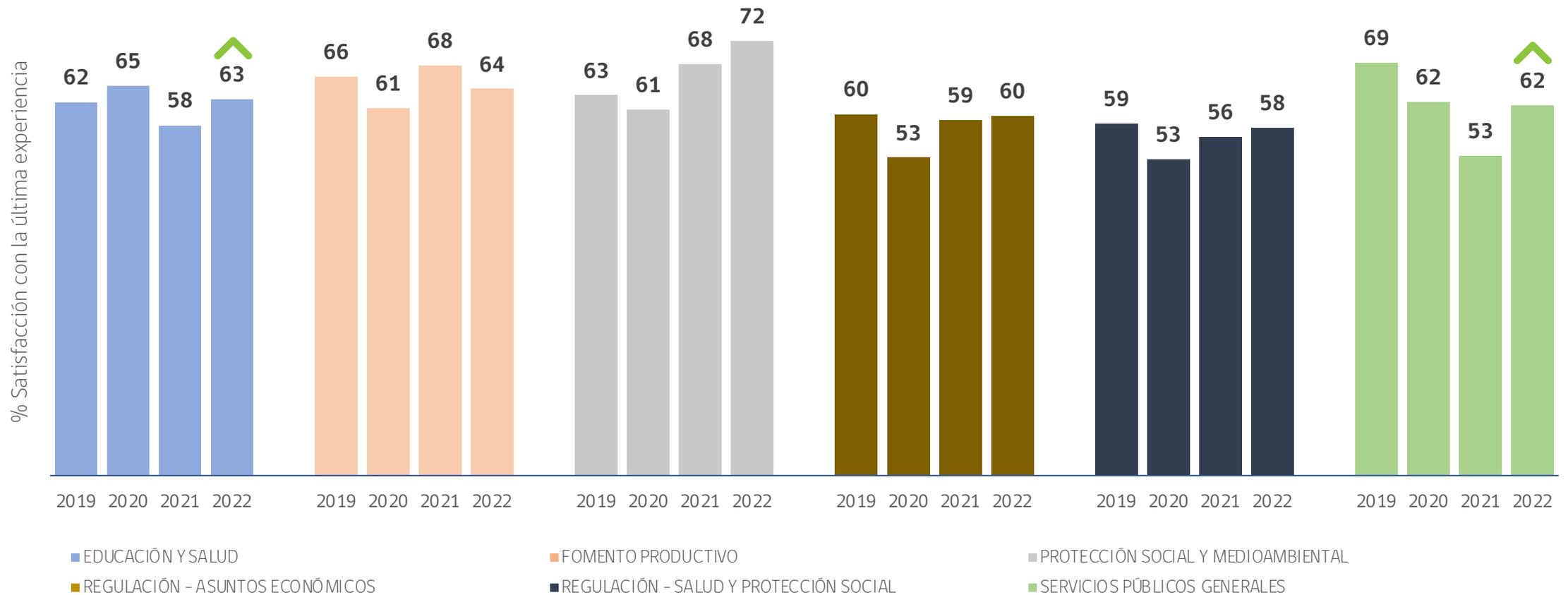
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
- Corporación Nacional Forestal
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
- Dirección General de Crédito Prendario
- Instituto de Previsión
- Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización (16)
- Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Servicio Nacional del Patrimonio Archivo Nacional
- Subsecretaría de Justicia
- Subsecretaría de Servicios Sociales
- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
- Subsecretaría del Interior

EDUCACIÓN Y SALUD

- Fondo Nacional de Salud
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Salud Pública (Compin)

Las instituciones han sido agrupadas de acuerdo a los principales trámites de cada institución, incluidos en la medición 2022. Se consideró como referencia la Clasificación Funcional de Erogaciones del Gobierno Central utilizada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda en el reporte "Estadísticas de las Finanzas Públicas 2012 - 2021". Para mayor información revisar Anexo 4: http://www.dipres.gob.cl/598/articles-274905_doc_pdf.pdf. También se tomó como referencia la Circular A-11 de Office of Management and Budget de Estados Unidos. Revisar sección 280 de: <https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2018/06/a11.pdf>

Las categorías funcionales de **Educación y Salud y Servicios Públicos Generales** presentan un aumento en el porcentaje de personas que evalúan con 6 o 7 su última experiencia realizando un trámite.

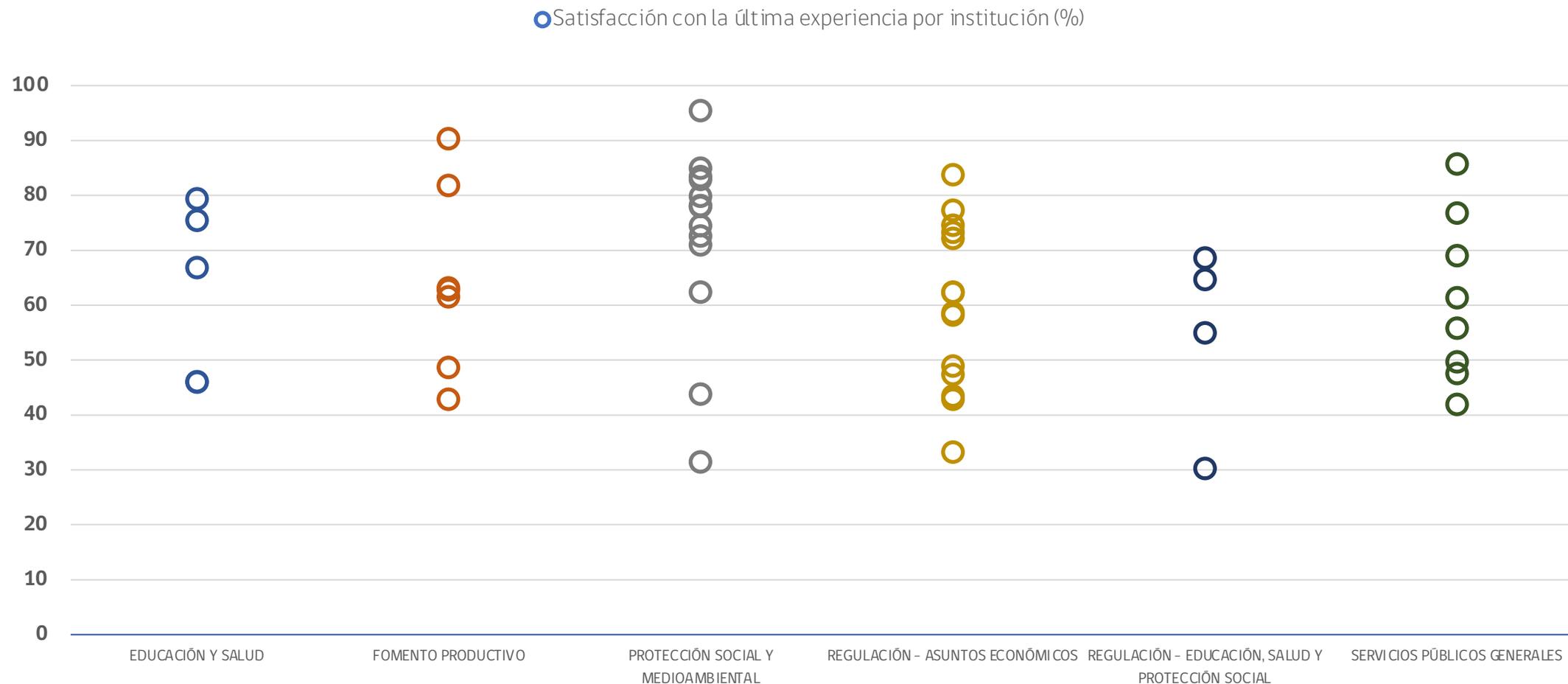


El gráfico informa el promedio simple por institución de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos. Se puede conocer la agrupación de instituciones en Anexos.

▲ Diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza con respecto al año 2021.

La mejora de la categoría de Educación y Salud se explica debido al aumento en la evaluación de cuatro de las cinco instituciones que conforman el grupo, mientras que en Servicios Públicos Generales se debe al ingreso de una institución mejor evaluada que el promedio de la categoría en 2022.

Las instituciones con mayores niveles de satisfacción con la última experiencia se concentran en **Protección Social y Medioambiental**, aunque existe gran variabilidad en todas las categorías.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos por institución. Se puede conocer la agrupación de instituciones en Anexos.

II. Fortalecimiento de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023



Proceso de fortalecimiento de MESU 2023 - 2026

- **Prioridad en la Agenda de Modernización:** recuperación de la confianza en el Estado.

- **Potenciar el uso de la información** para la elaboración de diagnósticos, toma de decisiones de gestión y la generación de planes de mejoramiento.

- **Fortalecer la medición** a partir de la experiencia obtenida en 7 años de ejecución.

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Análisis conjunto de registros administrativos e instrumentos de percepción para la elaboración de diagnósticos en 2023.

Convenio de colaboración con OCDE

Favorecer la estandarización del proceso, asegurando la calidad y comparabilidad de los resultados.

Retroalimentación Instituciones participantes

Incorporar la visión y prioridades de las instituciones para potenciar uso del instrumento.

Principales ajustes al proceso 2023 en base a recomendaciones OCDE

- **Ajustes para disminuir el tamaño de la muestra y potenciar la escalabilidad:** representatividad de todas las personas usuarias de una institución.
- **Incorporación de preguntas sobre atributos de la experiencia usuaria:** equidad en el trato y oportunidad en la atención.
- Se extiende el periodo entre encuesta e interacción a 365 días, para incluir prestaciones con estacionalidad.
- Fortalecimiento del estudio cualitativo, con personas usuarias y personas funcionarias.



Les invitamos a
conocer nuestra
página web
www.satisfaccion.gob.cl

Donde podrán revisar los **resultados**,
conocer la **metodología** y descargar toda
la **documentación** de la Medición de
Satisfacción Usuaria.

PORTADA SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

La Agenda de Modernización del Estado busca diseñar una hoja de ruta en el Estado, que permita apalancar la transformación en pro de construir una nueva relación del Estado con las personas, permitiendo la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de **confianza**. Servicios Ciudadanos y Experiencia Usuaria es una de las categorías temáticas de la Agenda de Modernización del periodo 2022 a 2026 y cuyo propósito es mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía; eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y con foco en las personas y la experiencia usuaria.

En línea con lo anterior, se crea un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de las personas en sus interacciones con el Estado. Este sistema busca que se implementen iniciativas concretas para mejorar la experiencia de las personas que reciben **servicios del Estado**, avanzando desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio al uso de la información para la gestión e incorporación de planes de mejora.

Conoce la Agenda de Modernización del Estado.

Medición de Satisfacción Usuaria (MESU)

La Medición de Satisfacción Usuaria es una encuesta anual que utiliza un cuestionario estandarizado para recoger retroalimentación de personas usuarias acerca de su experiencia interactuando con instituciones públicas del Gobierno Central de Chile. Su objetivo es identificar oportunidades para la mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.

Metodología Resultados Instituciones Documentos

Noticias

06-03-2023
Laboratorio de Gobierno lanza Guía para proyectos de ciencia de datos enfocada en el Estado

DONDE TRABAJAMOS
Teatinos 120, Santiago de Chile

LLÁMANOS
+56 2 2828 2000



Medición de
Satisfacción
Usuaría