Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA



Medición de Satisfacción Usuaria

Resultados 2023

Dirección de Presupuestos

Medición de
Satisfacción
Usuaria

CAPÍTULOS

- Objetivos
- Metodología
- Caracterización de personas usuarias entrevistadas
- Caracterización de procesos y canales de atención
- Última experiencia y evaluación general de la institución
- Atributos de la experiencia y de la institución
- Habilitación personas usuarias y problemas

MEDICIÓN 2023

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria.

Objetivos Específicos

- 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.

MEDICIÓN 2023

Metodología

Metodología

Técnica	:	Encuestas telefónicas.
Universo	:	Usuarios que realizaron un proceso en Dirección de Presupuestos.
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	:	Personas usuarias que realizaron un proceso entre agosto de 2022 y julio de 2023.
Muestra	:	300 casos totales.
Error	:	+/-4.5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral.
Fecha de Terreno	:	07/09 al 10/11 del 2023.

Muestra efectiva para Dirección de Presupuestos

Tabla 1.
Muestra efectiva Dirección de Presupuestos según Canal y Método de entrevista

	Canal			Total
	Digital	Telefónico	Presencial	
Encuestas telefónicas	0	-	-	0
Encuestas online	300	-	-	300
Total	300	-	-	300
Universo	1.443	-	-	1.443
% error	+/-4,5%	-	-	+/-4,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de Medición de Satisfacción Usuaria 2023.

Notas generales para la lectura de resultados del informe

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se debe considerar los siguientes elementos:

- Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).
- La sigla “NS / NC” corresponde a las respuestas “no sabe” y “no responde”.
- En los gráficos que se compara con años anteriores, es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran procesos realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.
- Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de satisfacción, correspondiente al porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (es decir, sin considerar las respuestas de “no sabe” y “no responde”).

Cambios metodológicos con respecto a MESU 2022 y anteriores

La medición del año 2023 contempla ciertos cambios metodológicos, que hacen recomendable no comparar con estimaciones de años anteriores. En cambio, se genera una línea base para una nueva serie de estimaciones de indicadores de satisfacción. Entre los principales cambios implementados, se encuentran los siguientes:

- Se consideran personas usuarias de nuevos procesos/servicios de la institución en un año (agosto 2022 a julio 2023)*.
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Plazo máximo entre interacción y medición: 365 días.
- Licitación adjudicada a un solo proveedor.
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- Estructura del cuestionario ajustada para mejorar recordación, desde lo general a lo particular.
- Modificación del periodo de referencia a la última experiencia en todos los módulos.
- Se incorporan preguntas asociadas a nuevos atributos de la experiencia y una pregunta abierta sobre propuestas de mejora.

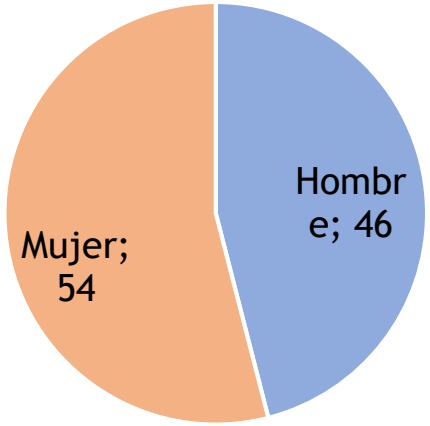
* A excepción de casos justificados por la naturaleza del proceso o de las personas usuarias.

MEDICIÓN 2023

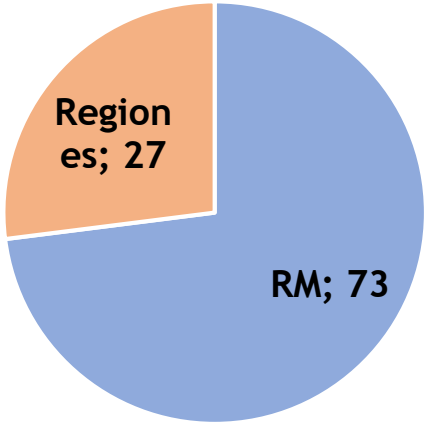
Caracterización de las personas usuarias entrevistadas

Características generales de las personas usuarias (%)

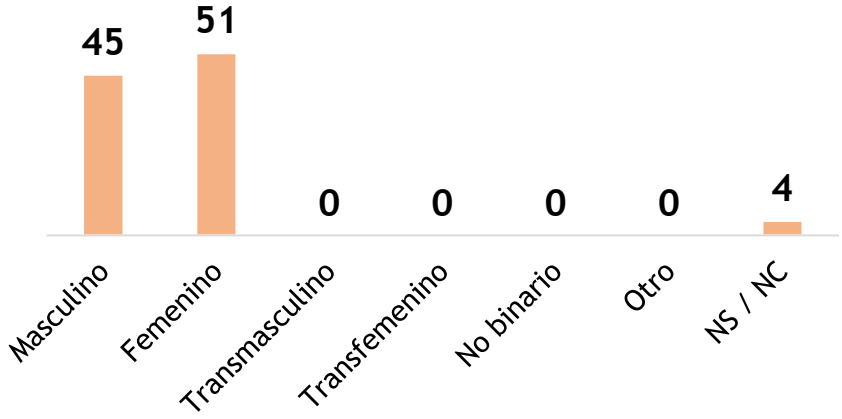
Sexo



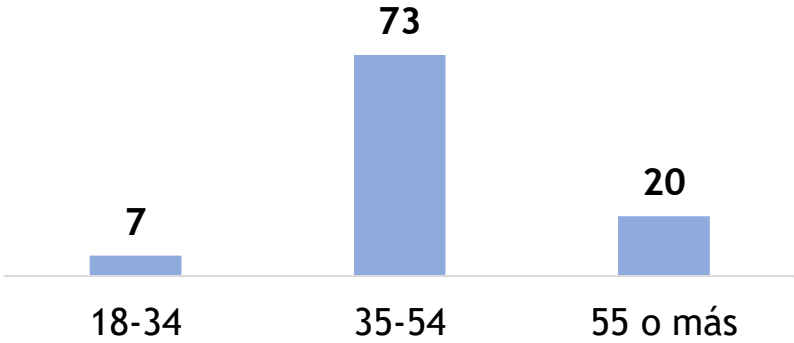
Zona de residencia



Género



Edad en Tramos

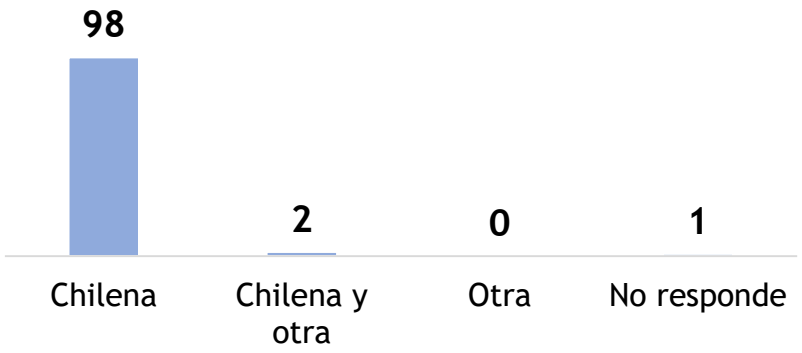


Nivel Educativo

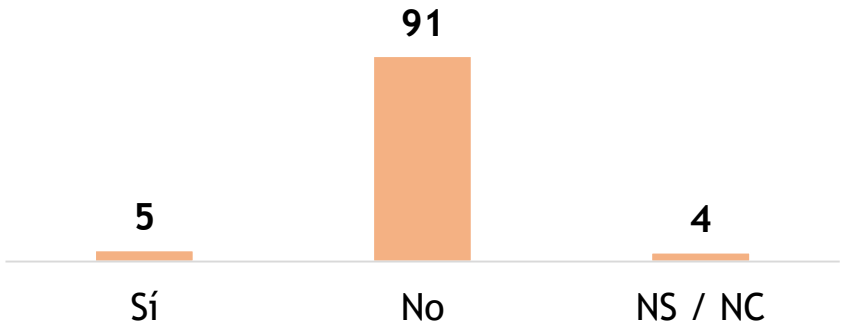


Características generales de las personas usuarias (%)

Nacionalidad



Pertenencia a pueblo originario

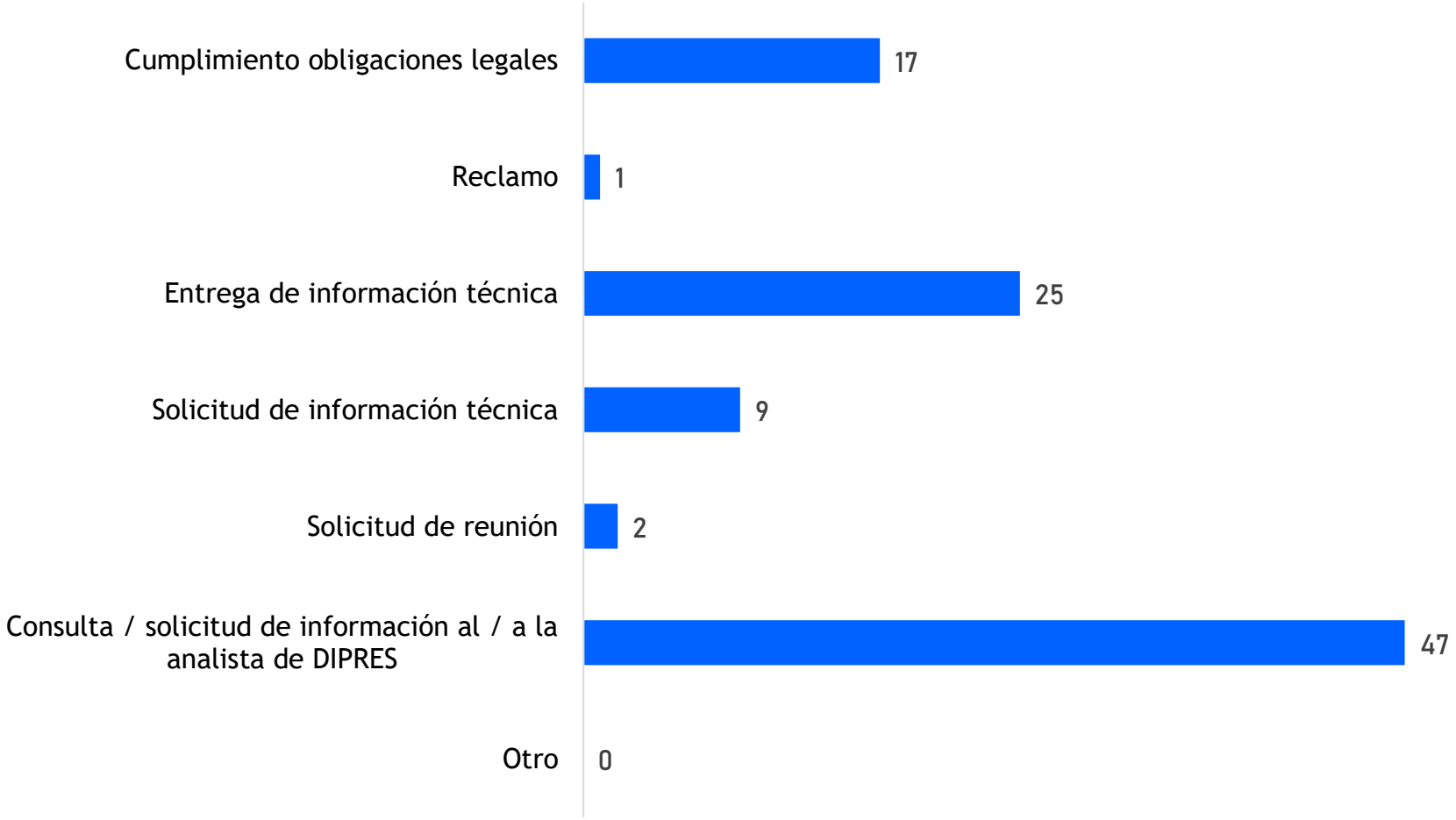


Condición de discapacidad

Ninguna condición	95,0
Dificultad física y/o de movilidad	0,3
Mudez o dificultad en el habla	0,0
Dificultad psiquiátrica	0,3
Dificultad mental o intelectual	0,0
Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	0,3
Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	0,0
No responde	4,0

Motivo del proceso (%)

¿Me puede decir cuál fue el motivo del último proceso que realizó en Dirección de Presupuestos?

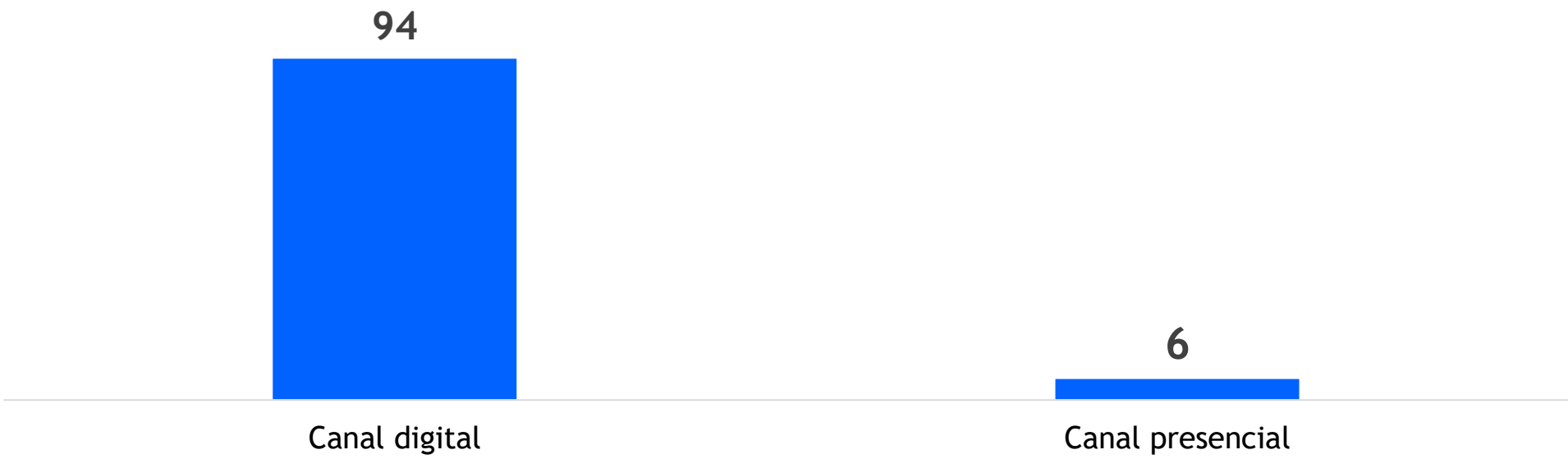


MEDICIÓN 2023

Caracterización de procesos

Canal del proceso (%)

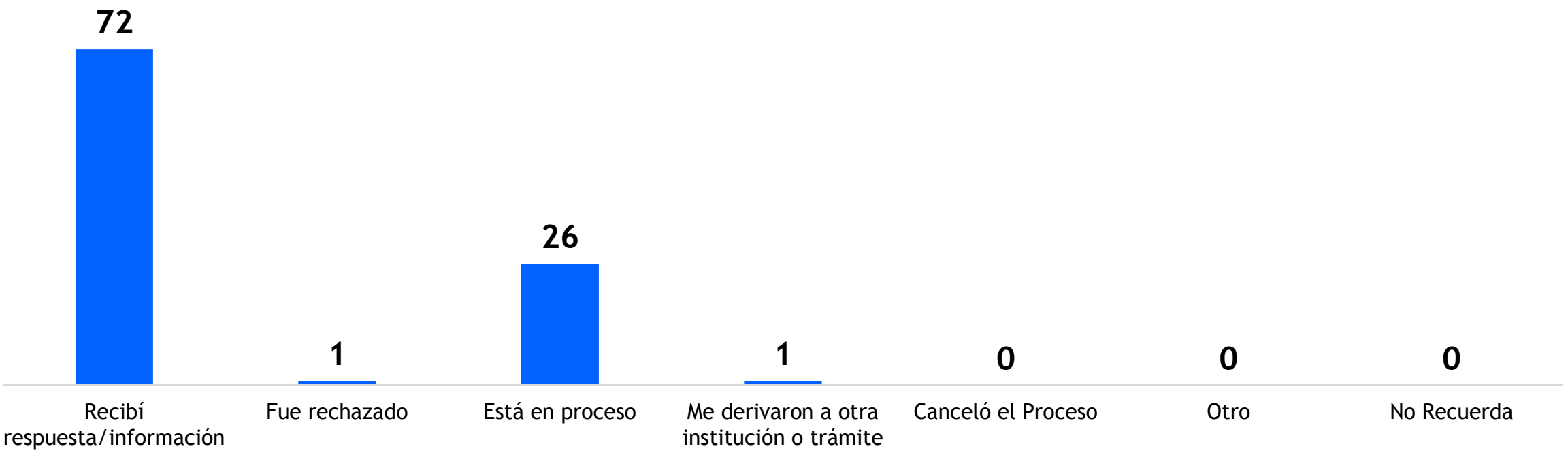
¿A través de qué canal realizó su último proceso en esta institución?



Apertura de canal según información entregada por el usuario (P4).

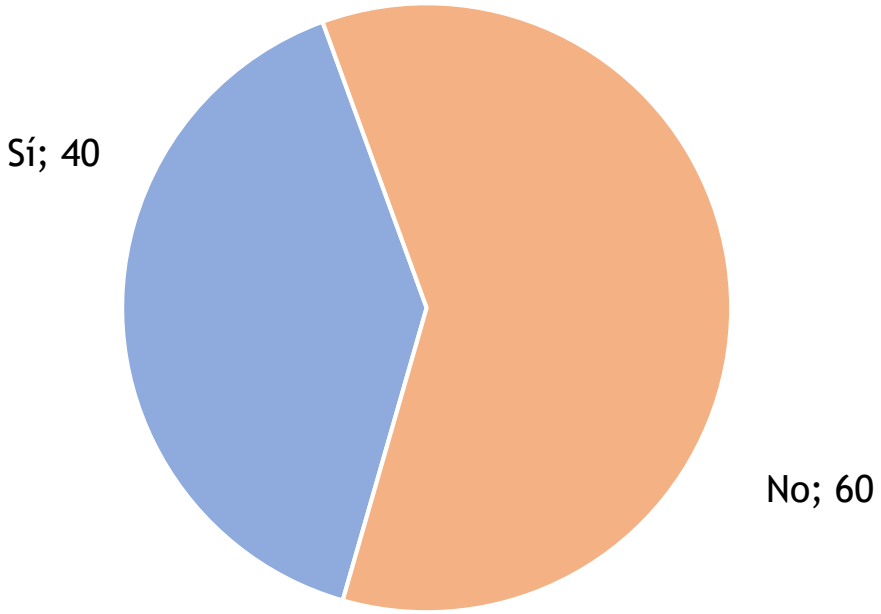
Estado del proceso (%)

En relación con el último proceso, ¿en qué estado se encuentra?

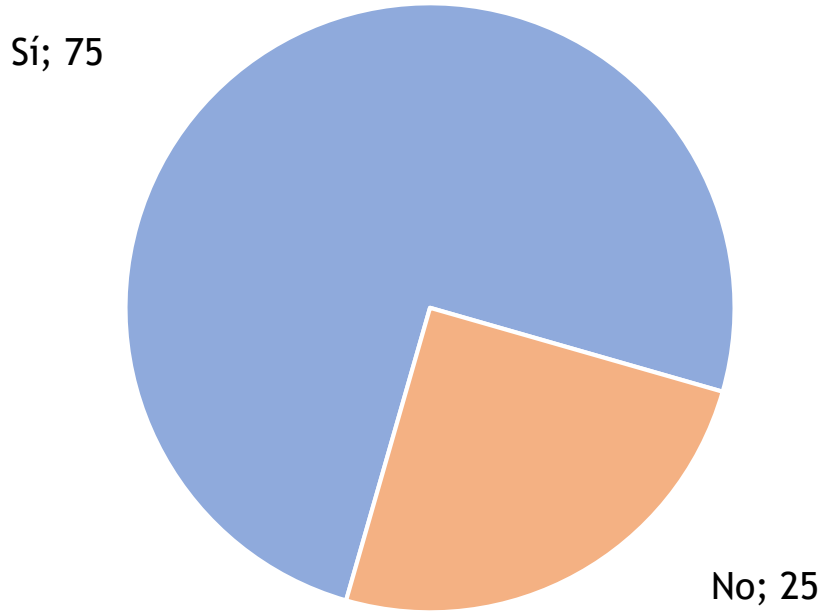


Información sobre el estado del proceso (%)

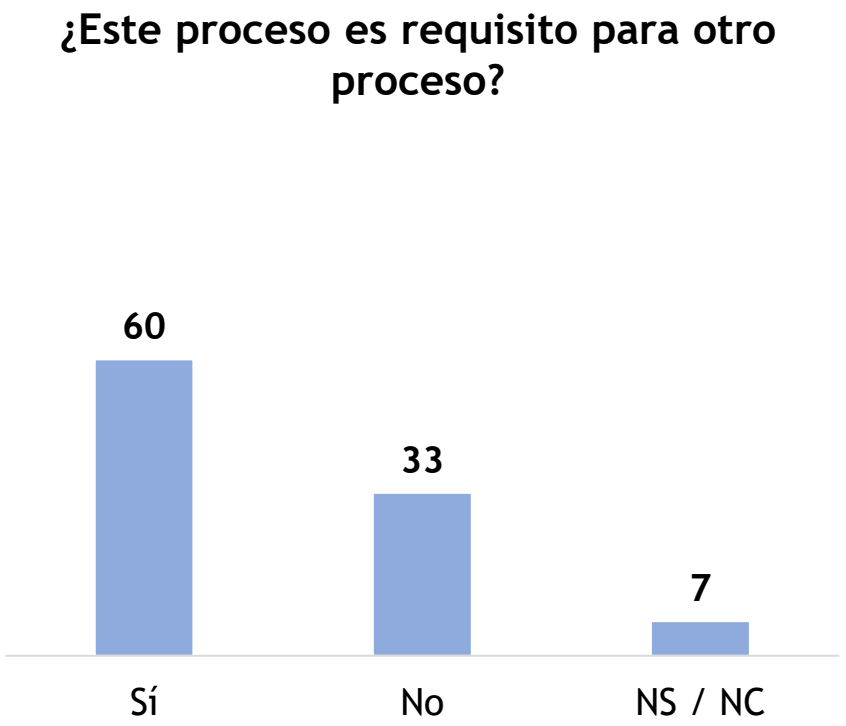
Durante el transcurso del último proceso, ¿solicitó información de su estado?



Durante el transcurso del último proceso, ¿le entregaron información de su estado?



Requisito para otro proceso (%)

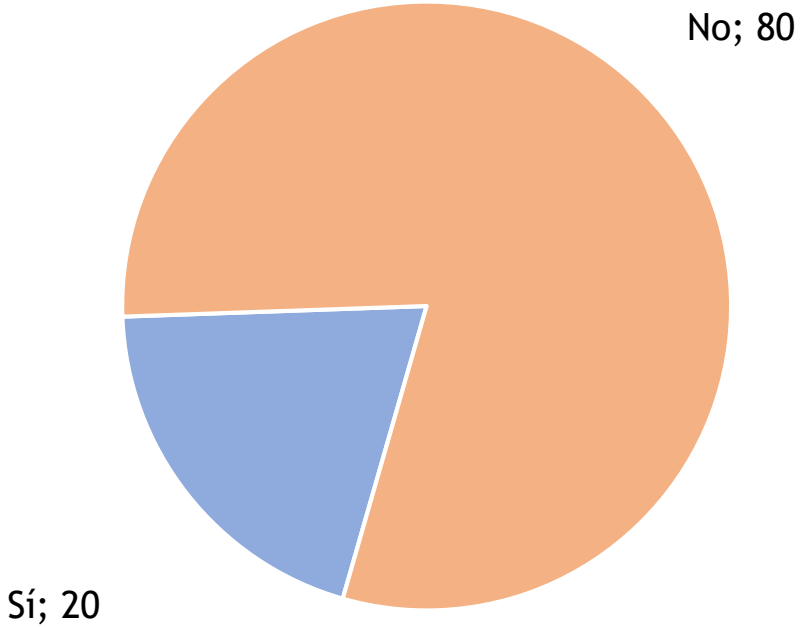


Preferencia de uso de otro canal (%)

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último proceso?

¿Cuál?

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último proceso?



Sí: ¿Cuál canal?

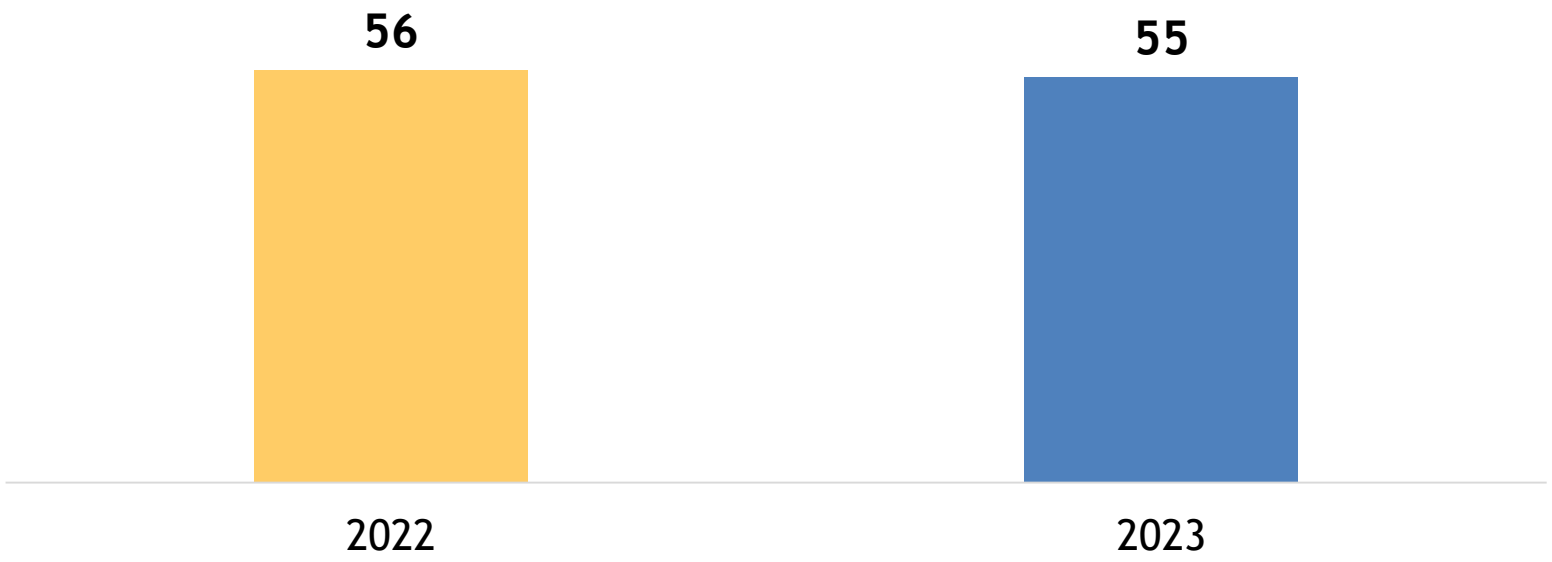
Correo electrónico	13,1
Videoconferencia (ej. Zoom, Google Meet, Teams)	23,0
Chat (WhatsApp, chatbot)	6,6
Sitio web	6,6
Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)	0,0
Aplicación de celular (app) de Dirección de Presupuestos	0,0
Telefónico	27,9
Presencial	14,8
Escrito /Papel	1,6
Otra Institución	0,0
Menciona problema/respuesta no canal	1,6
Atención particular / privada	0,0
Otro Canal	4,9
No Sabe / No Recuerda	0,0

MEDICIÓN 2023

Última experiencia y evaluación general de la institución

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7)

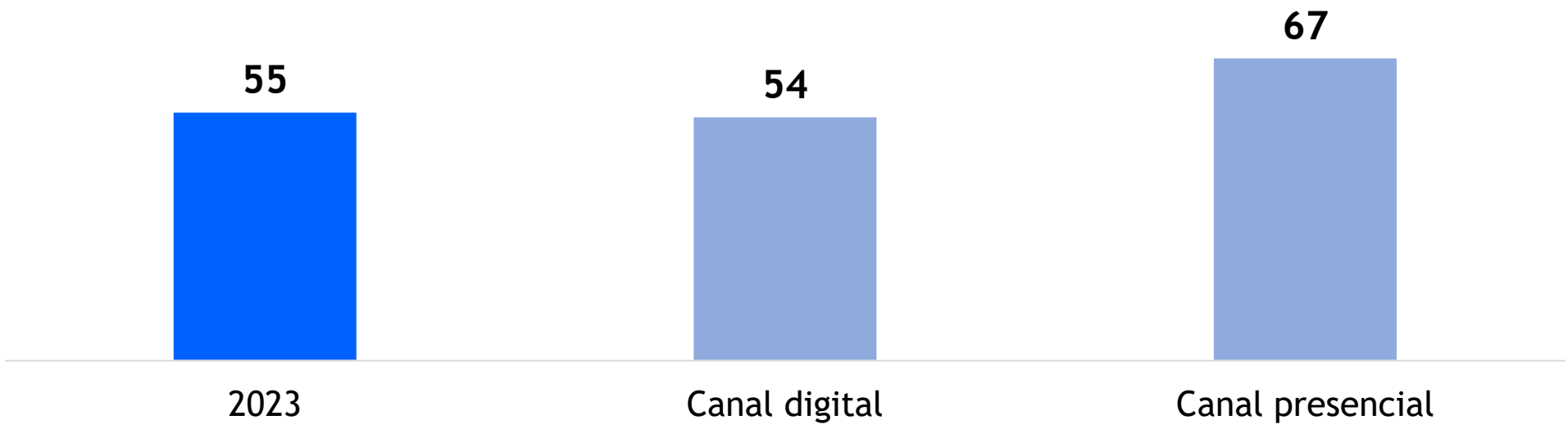
Respecto del proceso realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando procesos. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran nuevos realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por canal

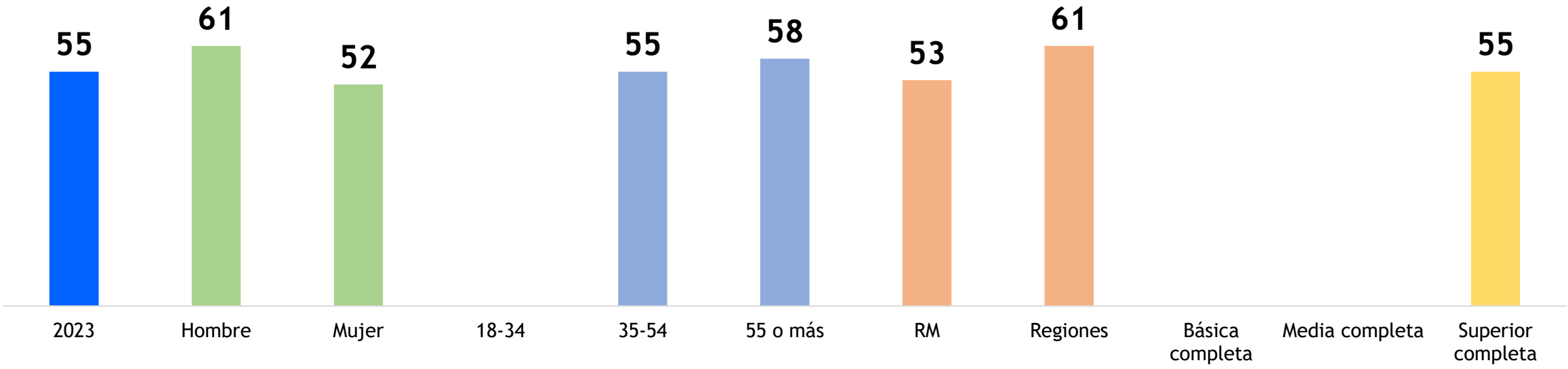
Respecto del proceso realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando procesos.
Apertura de canal según información entregada por el usuario (P4).

Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Respecto del proceso realizado, ¿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”.

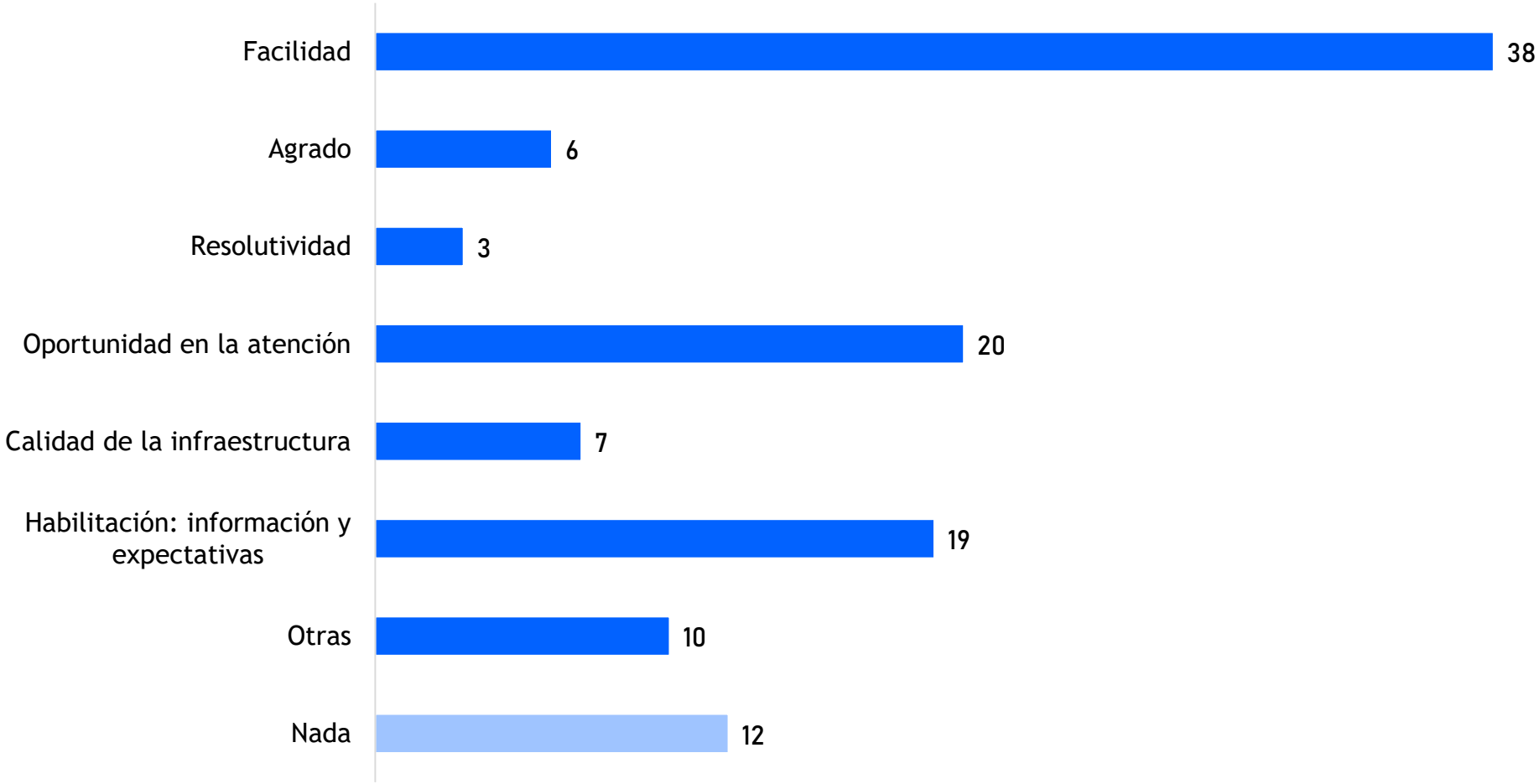


		Sexo		Tramo edad			Zona		Nivel educativo		
Base	300	135	157	21	220	59	219	81	0	3	297

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando procesos o requerimientos.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).
Para los gráficos de Sexo, Tramo Edad, Zona y Nivel Educativo no se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

Cómo mejorar el servicio (%)

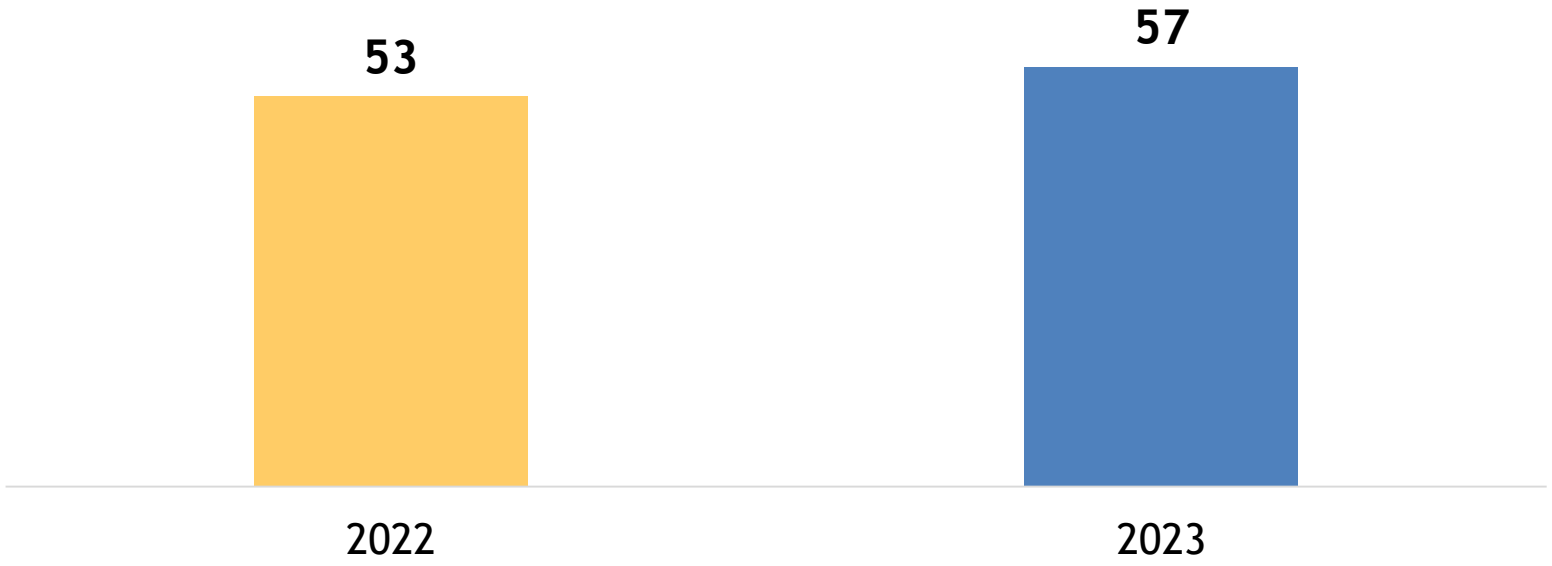
Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió Dirección de Presupuestos?



Pregunta abierta codificada. El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que señala cada tipo de mejora. Se excluyen alternativas “No sabe” y “No responde”.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7)

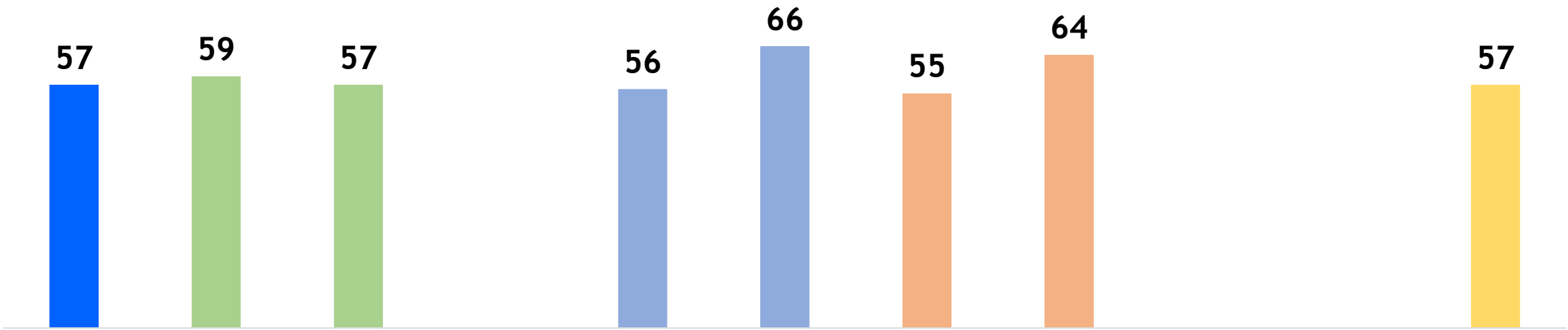
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a la Dirección de Presupuestos, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7, de manera independiente de la última experiencia. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran nuevos procesos realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a Dirección de Presupuestos independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

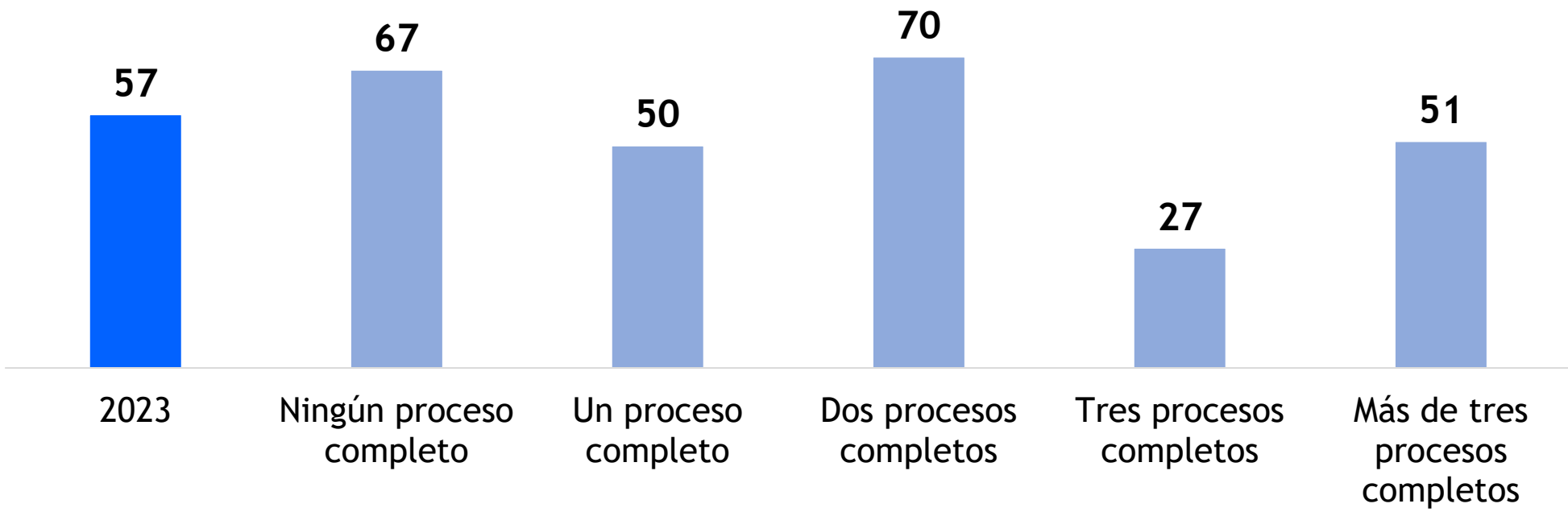


		Sexo		Tramo edad			Zona		Nivel educativo		
Base	300	135	156	21	218	59	218	80	0	3	295

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).
Para los gráficos de Sexo, Tramo Edad, Zona y Nivel Educativo no se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por frecuencia de procesos

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general Dirección de Presupuestos independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Base	298	9	12	10	11	138

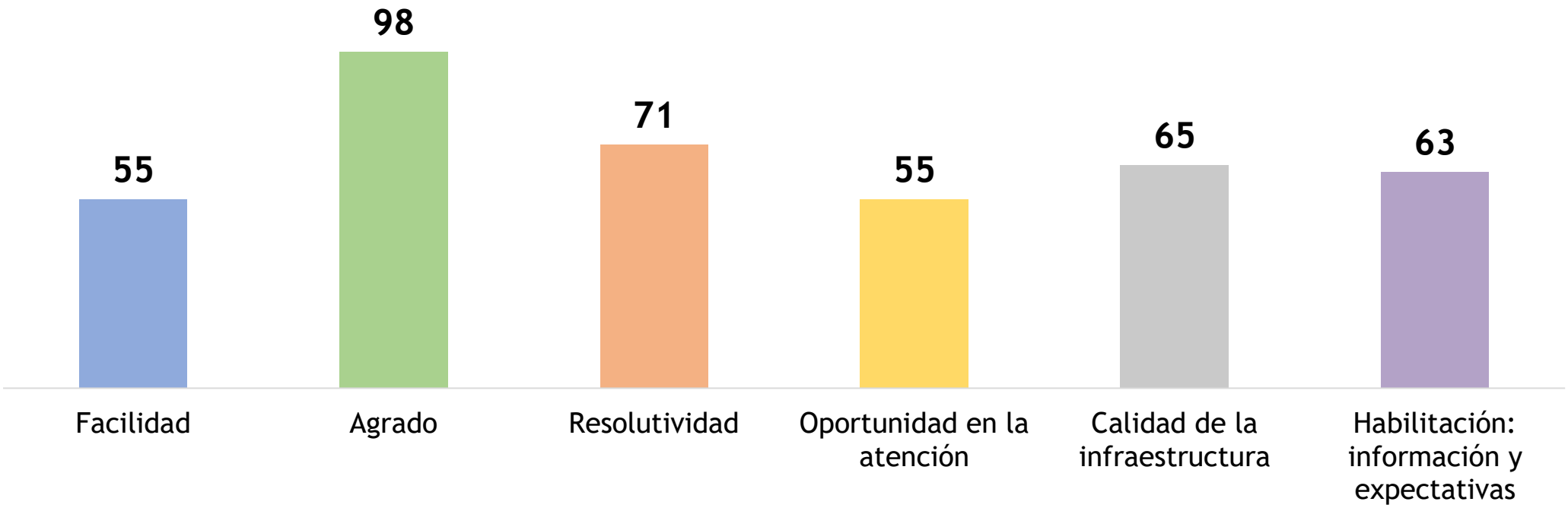
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.

MEDICIÓN 2023

Atributos de la experiencia y de la institución

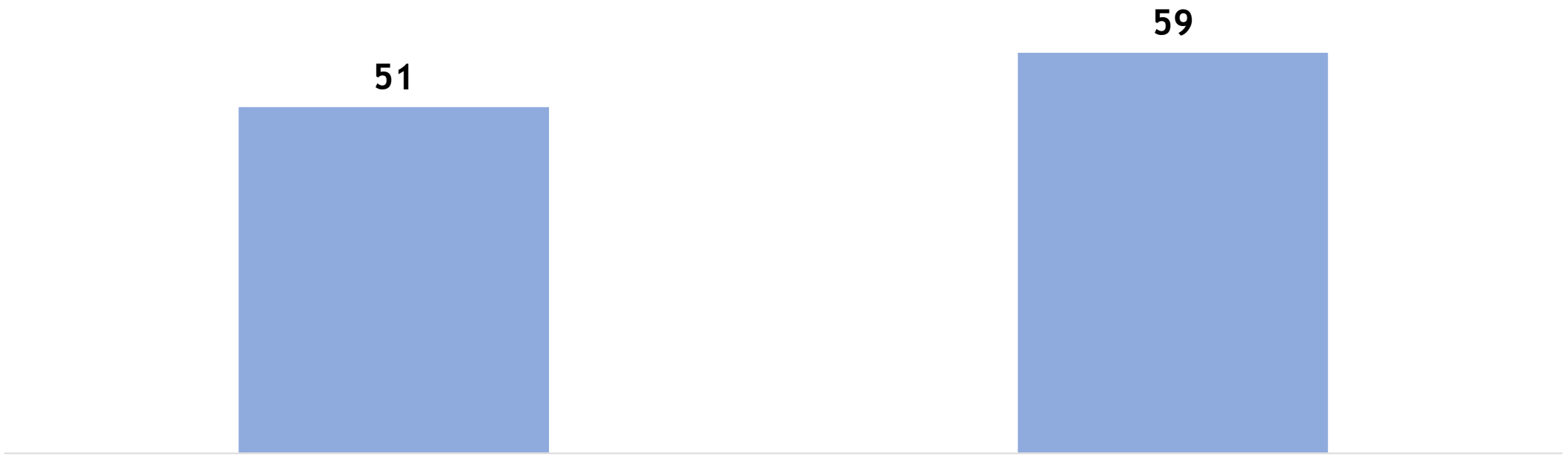
Satisfacción con atributos de experiencia (%)

Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último proceso. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 y 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.



Atributos de experiencia: Facilidad (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un proceso en la Dirección de Presupuestos, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre facilidad

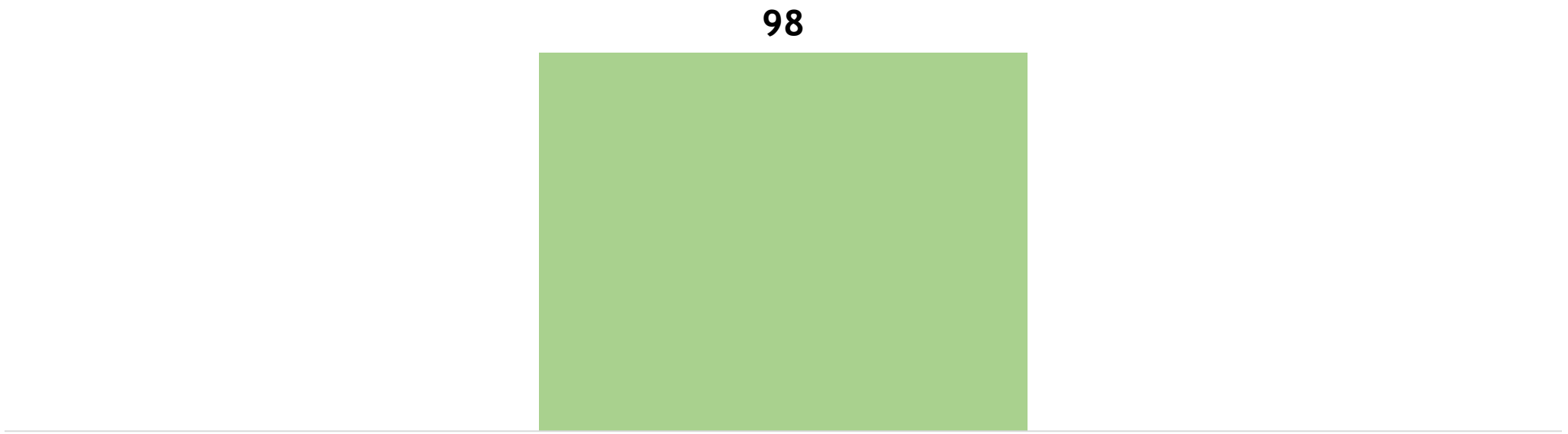


Base	271	296

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Agrado (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un proceso en la Dirección de Presupuestos, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. / ¿Durante el último proceso se sintió discriminado / a por la institución?.



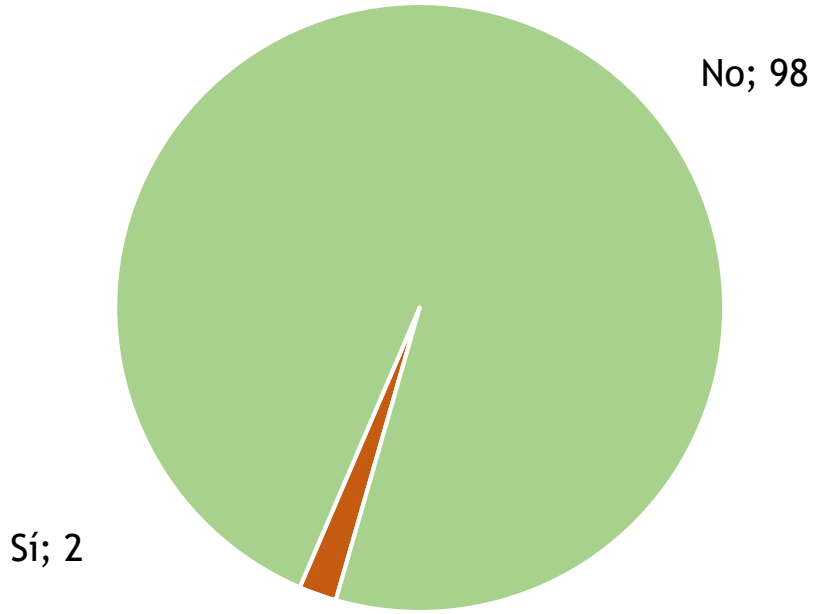
En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?

Base	291

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Agrado: Trato igualitario (%)

En términos generales ¿Durante este último proceso se sintió discriminado/discriminada por la institución?



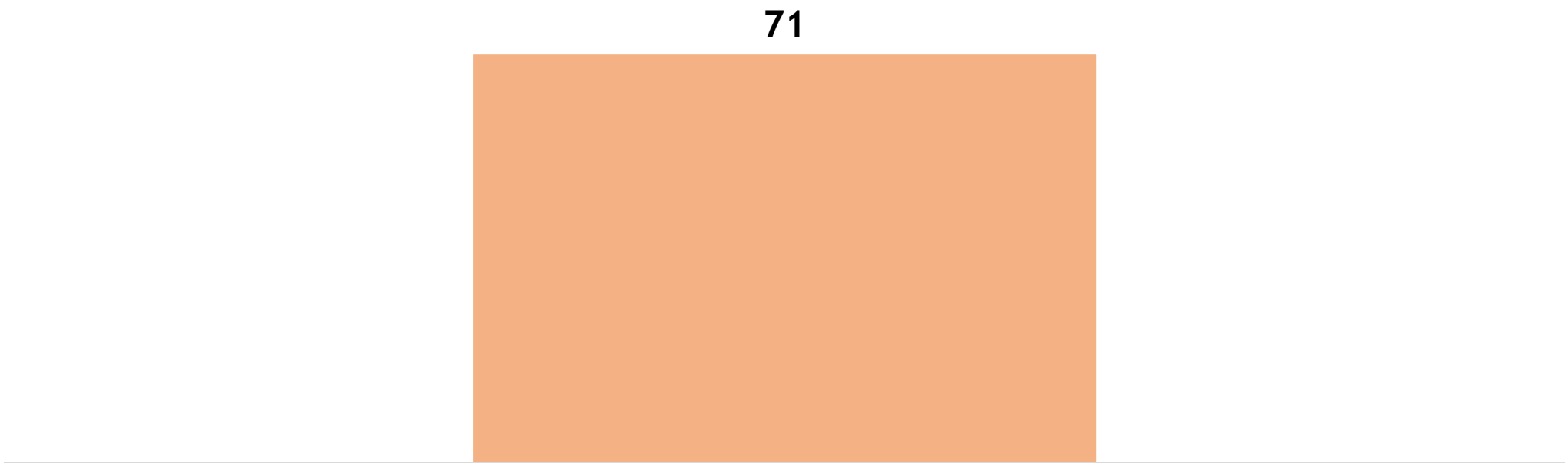
Si: Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/discriminada.

Por ser de regiones	20,0
Otro motivo	40,0
No sabe / no contesta	40,0

El gráfico no considera No Sabe / No Contesta.

Atributos de experiencia: Resolutividad (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un proceso en la Dirección de Presupuestos, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

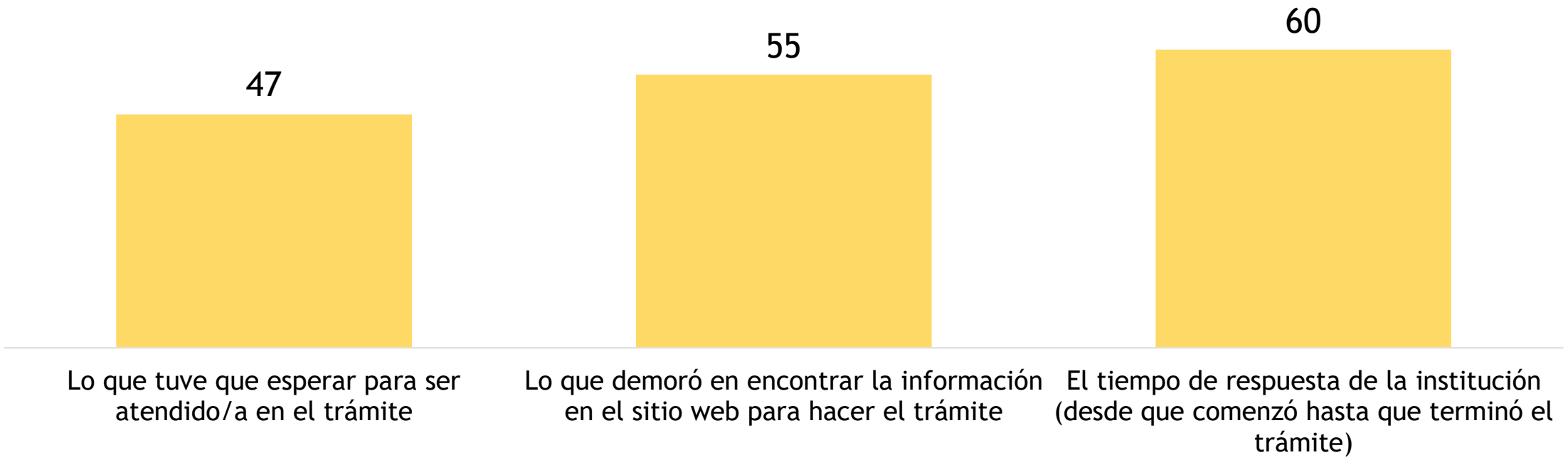


Base	181

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Oportunidad en la Atención (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un proceso en la Dirección de Presupuestos, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

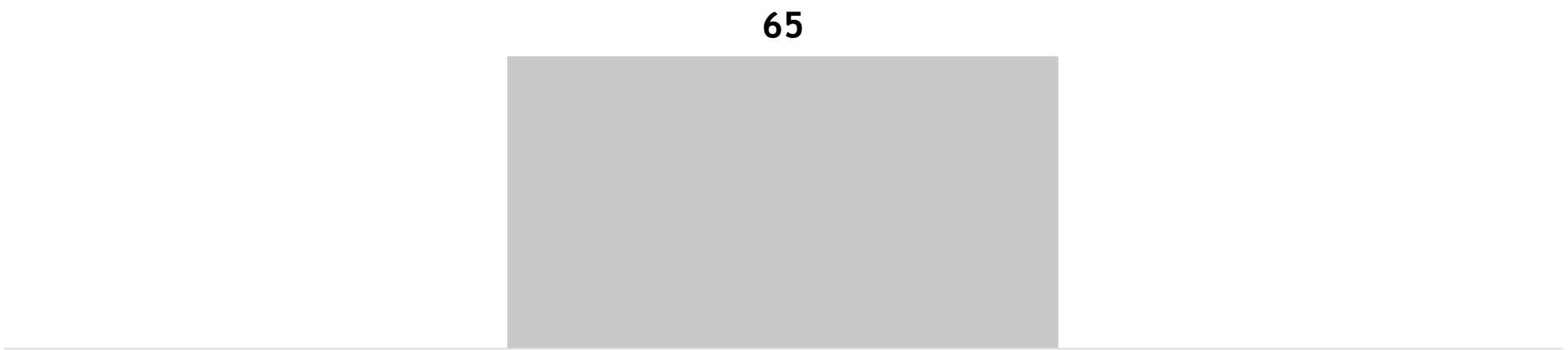


Base	17	267	182

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un proceso en la Dirección de Presupuestos , evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

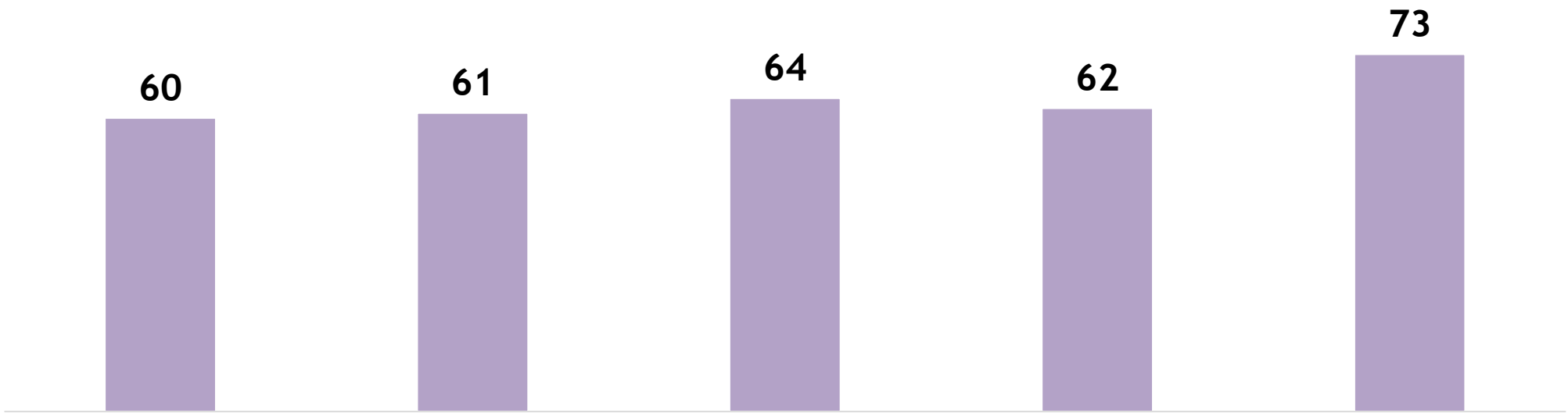


Base	271

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de experiencia
Habilitación: información y expectativas (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un proceso en la Dirección de Presupuestos, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. :

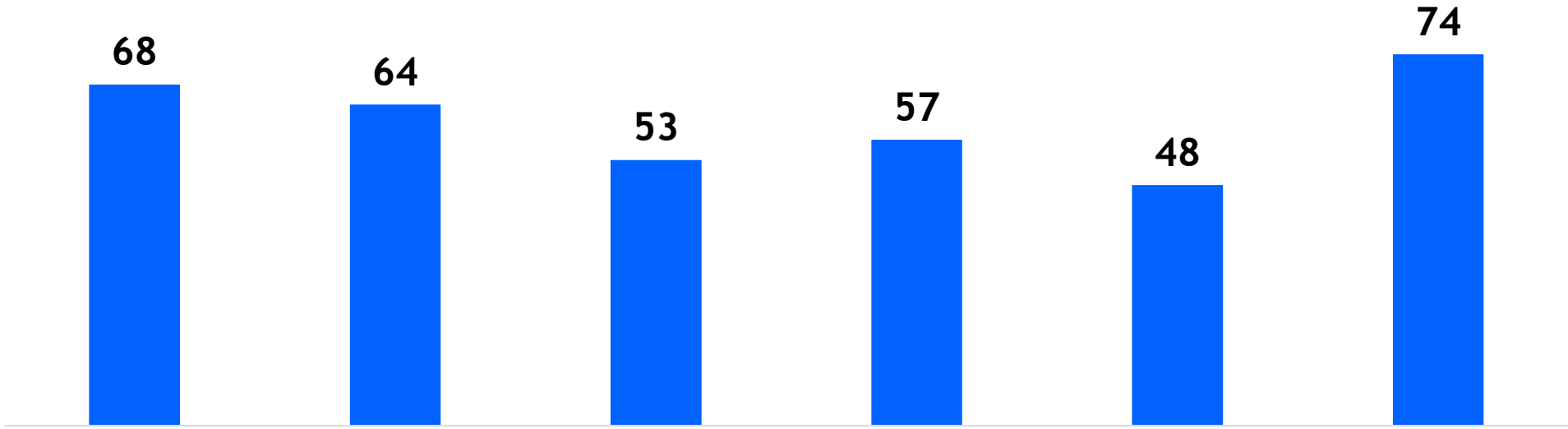


Base	296	296	294	295	182

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

Atributos de imagen (% 6 o 7)

Ahora pensando en la Dirección de Presupuestos, 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…?



Base	298	294	295	296	295	285

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución en cada atributo.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

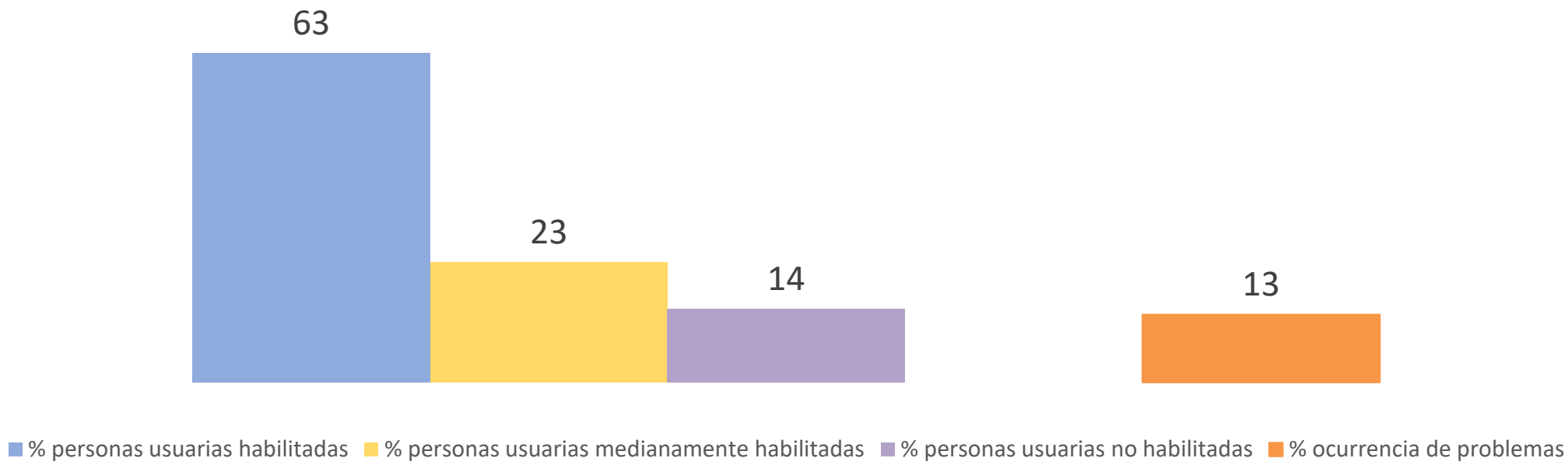
MEDICIÓN 2023

Habilitación de las personas usuarias y problemas en la atención

Personas usuarias habilitadas y con ocurrencia de problemas (%)

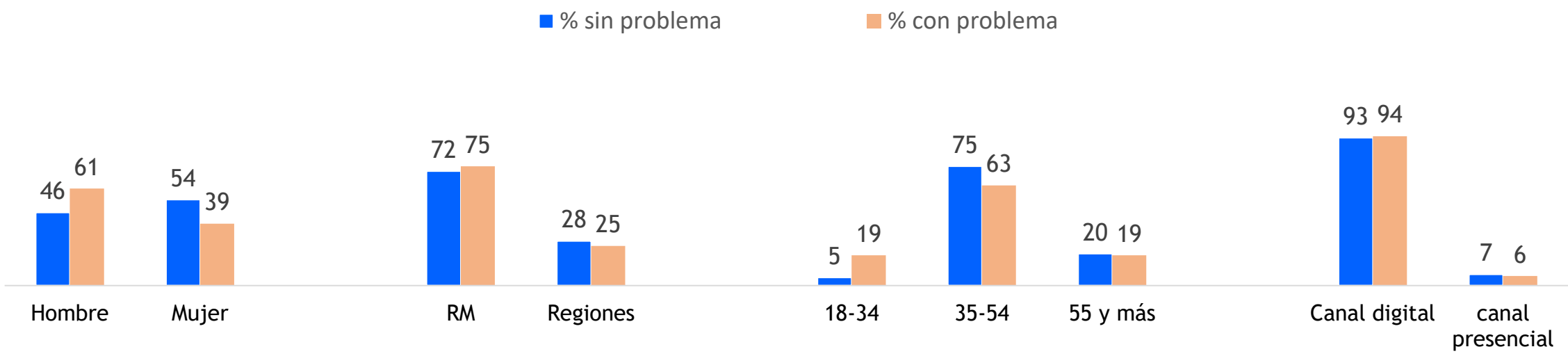
Habilitación: considerando la última experiencia haciendo un proceso en Dirección de Presupuestos, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre la información.

Ocurrencia de **Problemas:** En relación con el proceso realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Dirección de Presupuestos hasta la fecha actual? / ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Dirección de Presupuestos hasta la fecha actual? (Sí/No)



Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

Perfil usuarios/as sin y con problema (%)

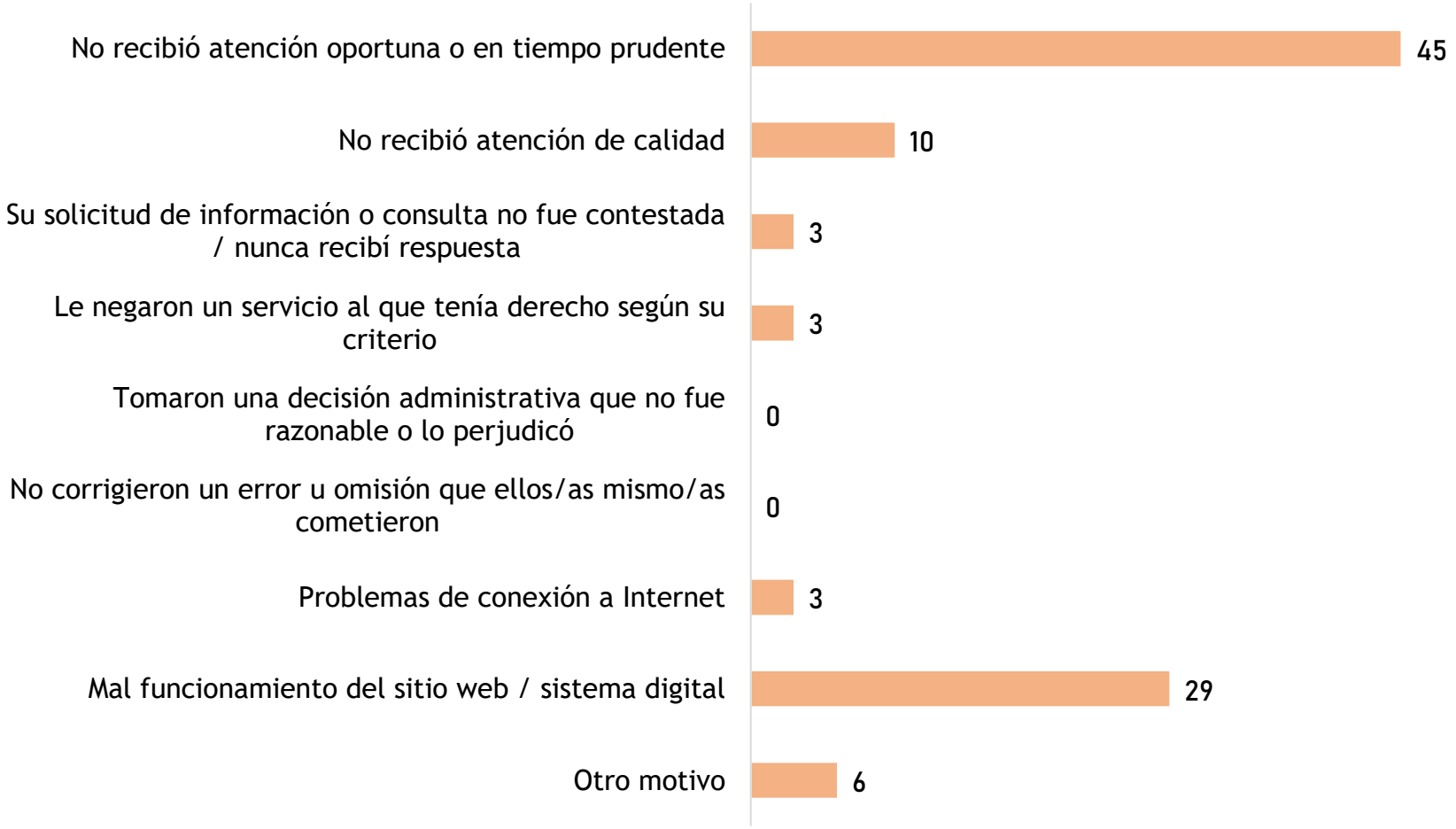


	Sexo		Zona		Tramo edad			Canal	
Base	120	132	186	71	18	188	51	240	17

El gráfico informa el perfil de las personas usuarias sin problemas (azul) y con problema (naranjo) en términos de sexo, región, edad y canal de atención.

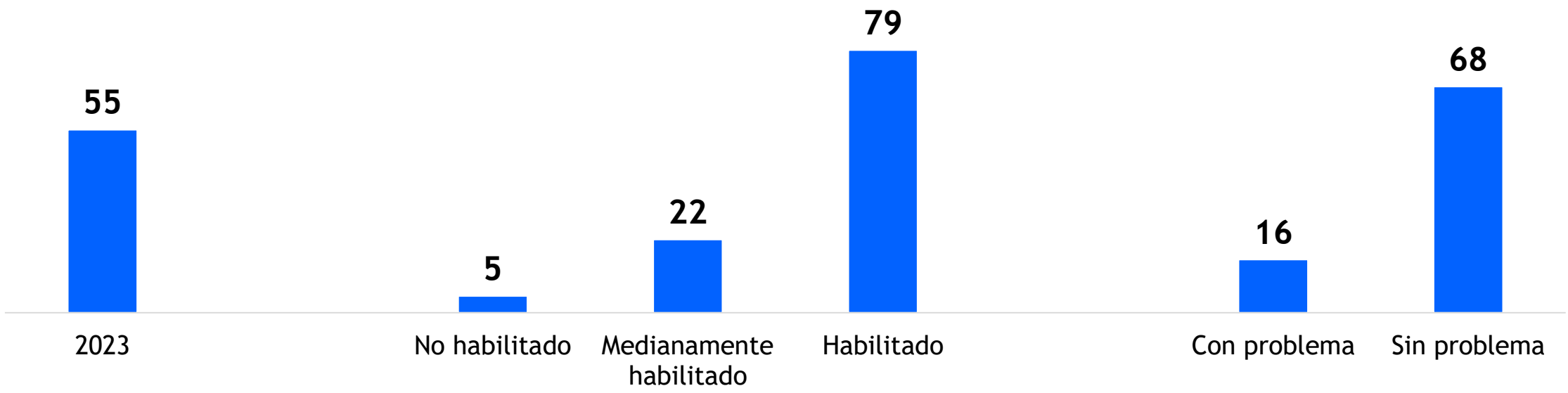
Tipo de problema (%)

¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente



Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por nivel habilitación y problemas

Respecto del proceso realizado, ¿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”.

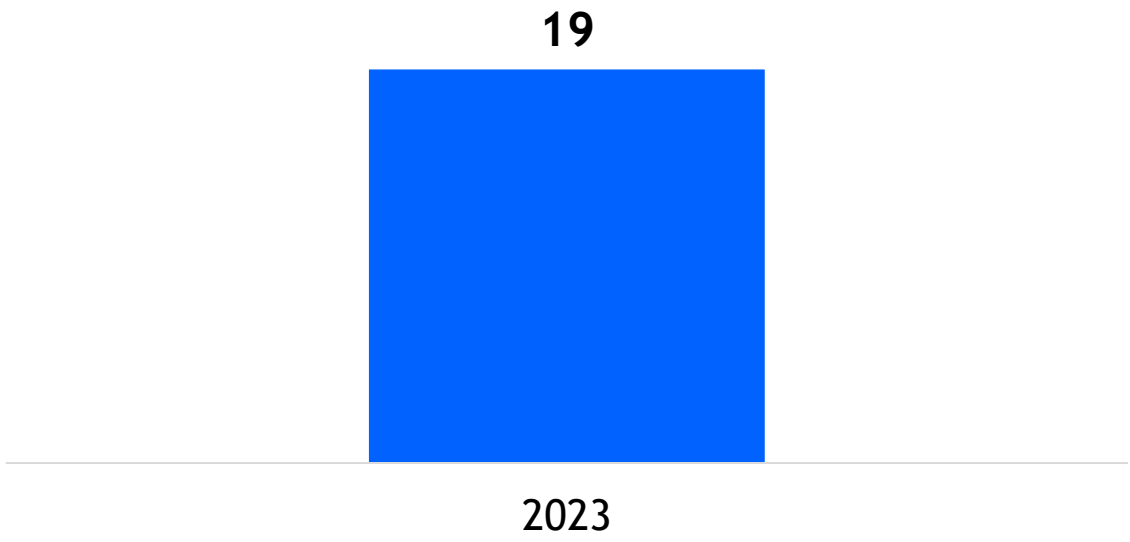


Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando procesos.

Evaluación respuesta ante el problema (% 6 o 7)

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 Dirección de Presupuestos?



El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la solución al problema por parte de la institución.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA



Medición de Satisfacción Usuaria