Subsecretaría de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA



Resultados 2024

Serviu Región Metropolitana de Santiago

Capítulos

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Caracterización de las Personas Usuarias**
- **Caracterización de Trámites y Canales de Atención**
- **Última Experiencia y Evaluación General**
- **Atributos de la Experiencia y de la Institución**
- **Habilitación de Personas Usuarias y Problemas**
- **Anexos**

Objetivos

Objetivo general y específicos

- **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 2024

Metodología

Metodología

Técnica	Encuestas telefónicas y autoadministradas online.
Universo	Usuarios que realizaron un trámite en Serviu Región Metropolitana de Santiago.
Muestreo	Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	Personas usuarias que realizaron algún trámite entre agosto de 2023 y julio de 2024.
Muestra lograda	1102 casos totales.
Error	$\pm$2.9% 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	09/08/24 al 22/10/24

Muestra efectiva

Canal	Digital	Telefónico	Presencial
Encuestas telefónicas	145	212	383
Encuestas online	213	149	0
Total	358	361	383
Universo	4,731	5,626	62,132
Error (%)	±4.8	±4.8	± 5.0

Table 1: *Muestra efectiva según canal y método de entrevista.*

Notas generales para la lectura de resultados del Informe

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

- Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (sin considerar las respuestas "No sabe" y "No responde").
- Dados los cambios metodologicos introducidos en 2023, se recomienda comparar sólo estimaciones 2023 y 2024.
- Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- La sigla "NS / NR" corresponde a las respuestas "No sabe" y "No responde".
- 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%).
- Toda vez que se reporten resultados y no se mencione el año de medición, se reporta resultado de MESU 2024.

Aspectos metodológicos MESU 2024

La medición del año 2024 es comparable a la del año 2023, manteniendo las definiciones metodológicas:

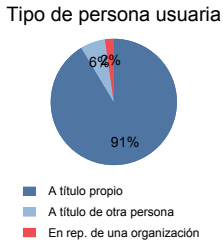
- Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2023 a julio 2024).
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- Periodo de referencia de última experiencia en la mayoría de los módulos del cuestionario.
- Cuestionario en base a un marco conceptual de 6 atributos de la experiencia.

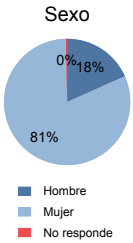
Se introdujeron modificaciones acotadas al cuestionario en 2024 respecto del instrumento en 2023. Se describen los principales ajustes:

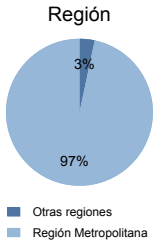
- Mayor desagregación sobre el canal utilizado.
- Se reformula la pregunta sobre estado del trámite y se indaga sobre cómo finalizó (aceptado/rechazado).
- Se agregan preguntas asociadas a atributos.
- Se reformulan las preguntas de condición laboral y rol de cuidados.
- Se agrega pregunta abierta sobre cómo mejorar el servicio para entregar una atención más inclusiva, para quienes afirman tener una condición permanente o de larga duración.

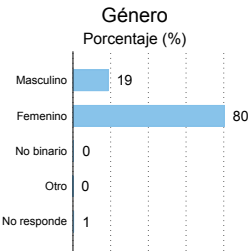
Caracterización de las personas usuarias

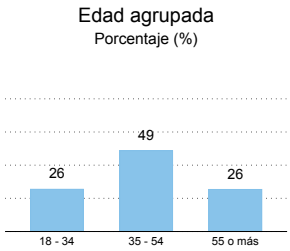
Características generales de las personas usuarias

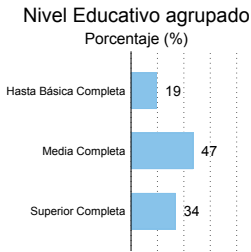




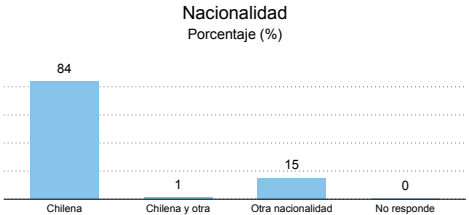


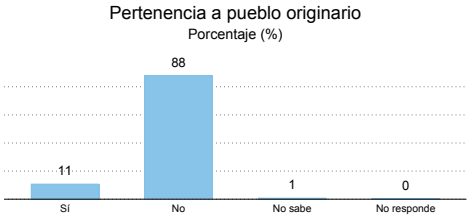


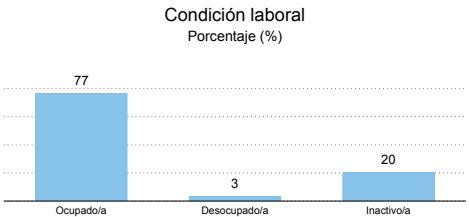


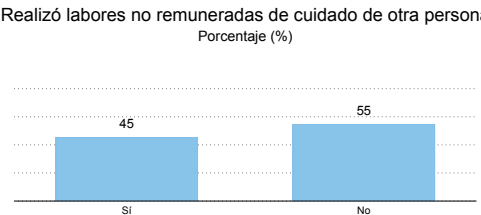


Características generales: personas usuarias naturales



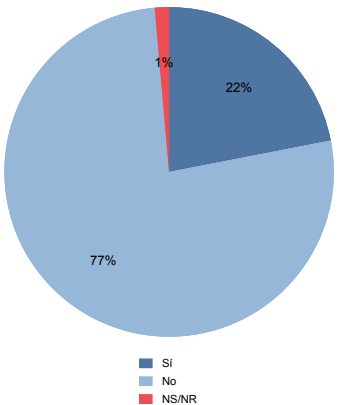




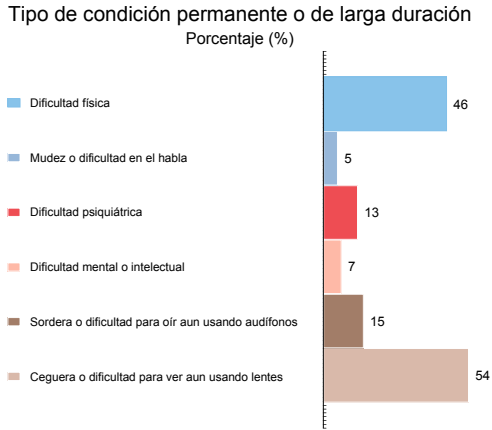


Características generales: personas usuarias naturales

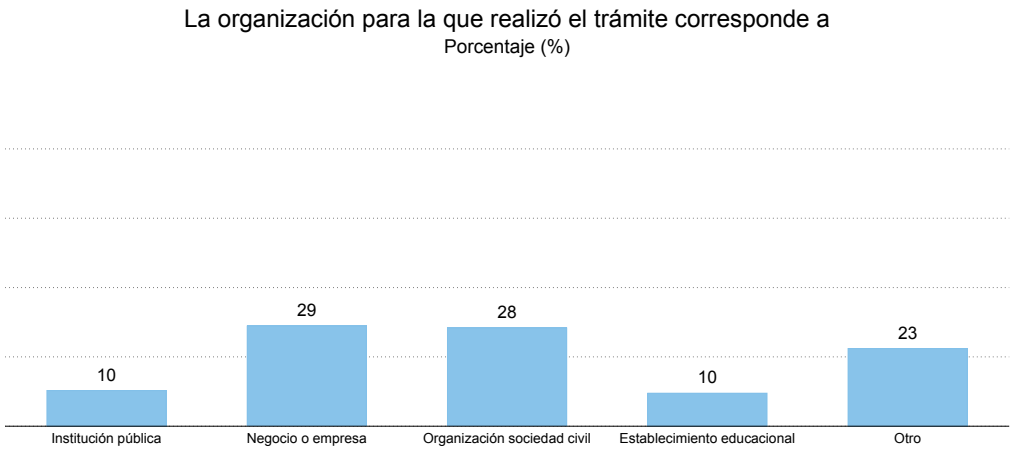
Tiene alguna condición permanente o de larga duración



Tipo de condición permanente o de larga duración

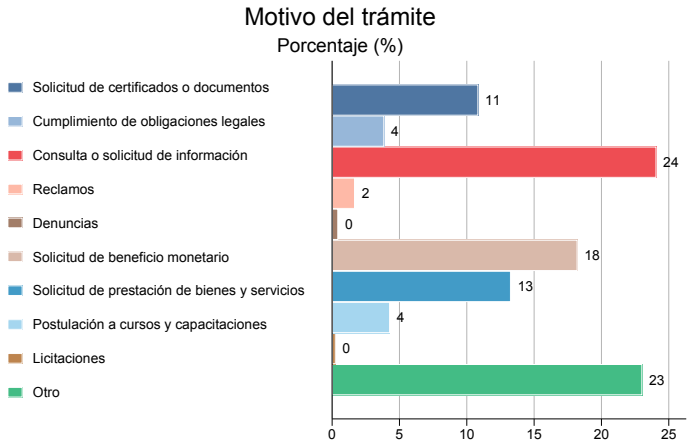


Características generales: personas usuarias organizacionales

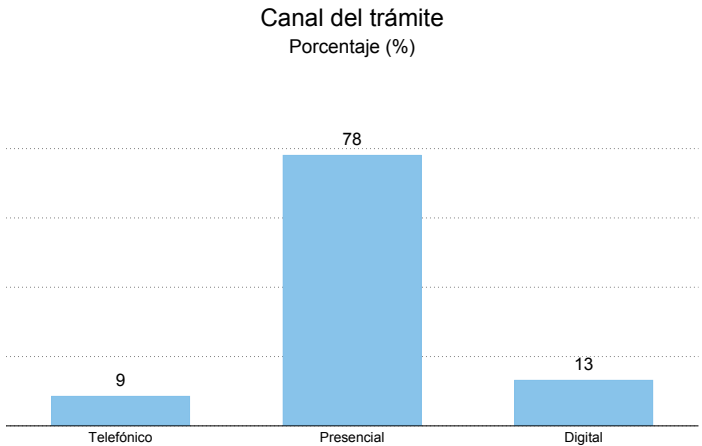


Caracterización de Trámites

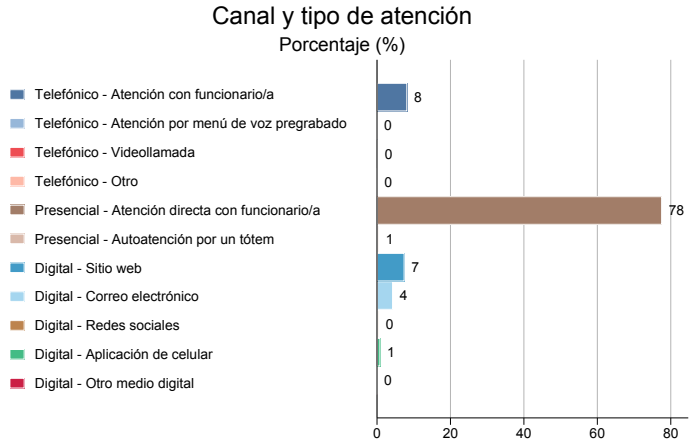
Motivo del trámite



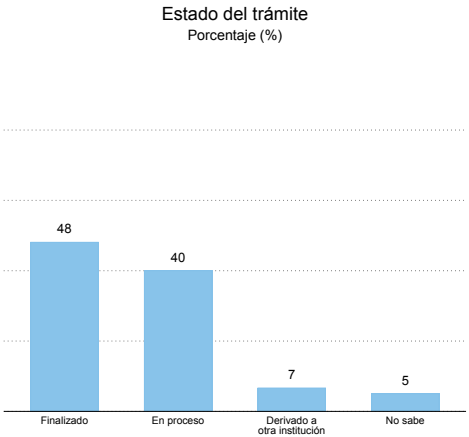
Canal del trámite

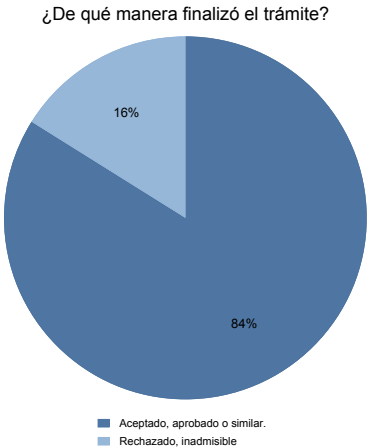


Canal y tipo de atención



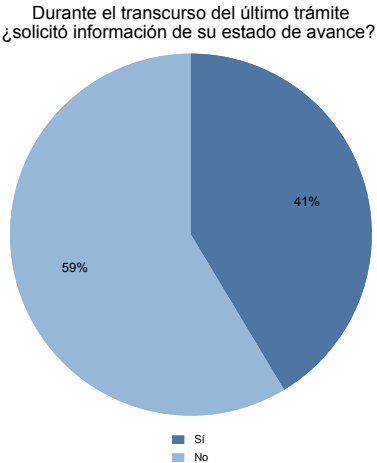
Estado del trámite

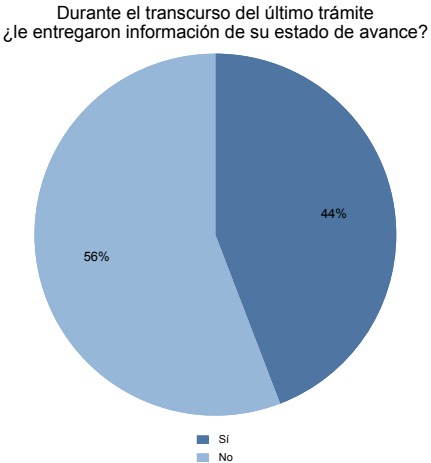




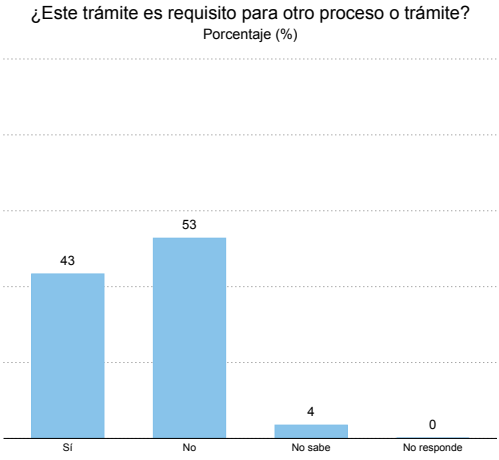
El gráfico de la derecha presenta cómo finalizó el trámite (aprobado o rechazado), pero considera únicamente a quienes declararon que el trámite estaba finalizado en el gráfico de la izquierda.

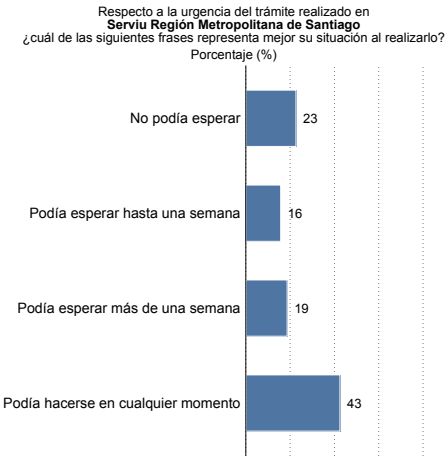
Información sobre el estado del trámite



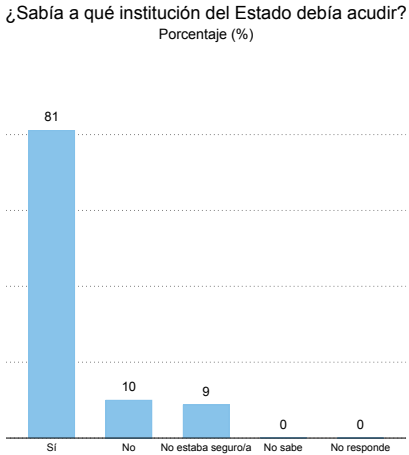


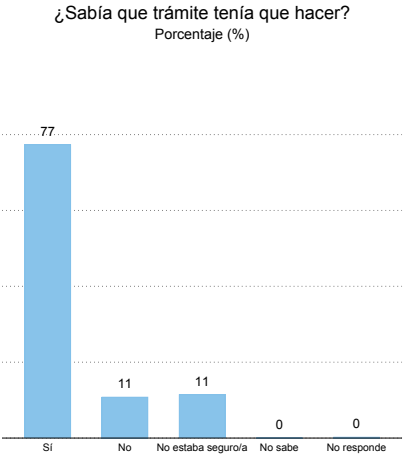
Requisito para otro proceso y urgencia del trámite



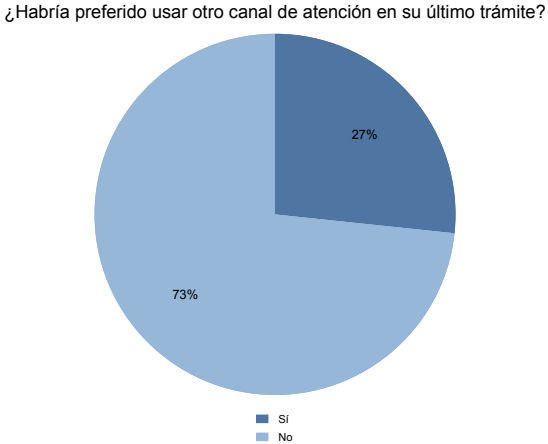


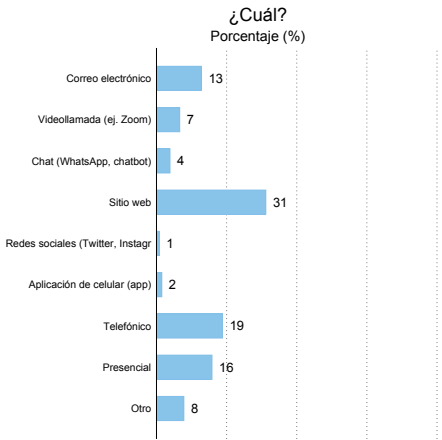
Conocimiento de Institución donde acudir y trámite a realizar





Preferencia de uso de otro canal





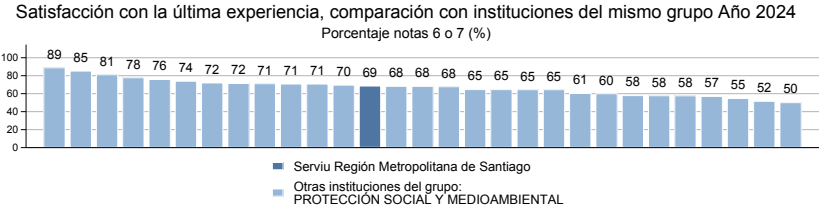
El gráfico de la izquierda muestra si las personas hubieran preferido utilizar otro canal de atención, y el de la derecha, cuál, considerando solo quienes respondieron afirmativamente.

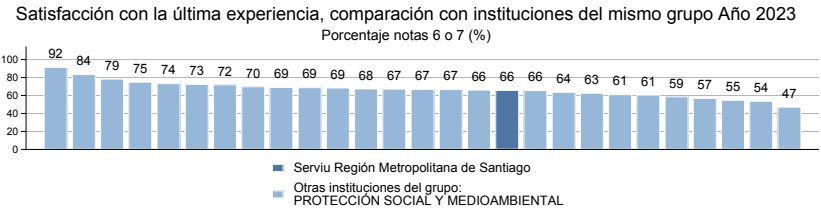
Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

Satisfacción última experiencia

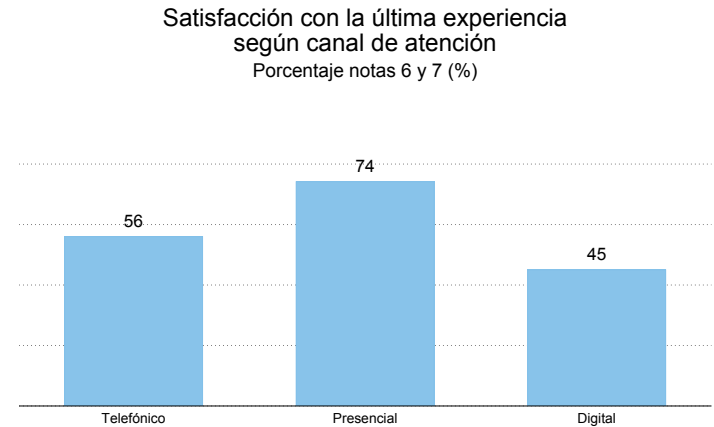


Satisfacción última experiencia, según Grupo de Instituciones



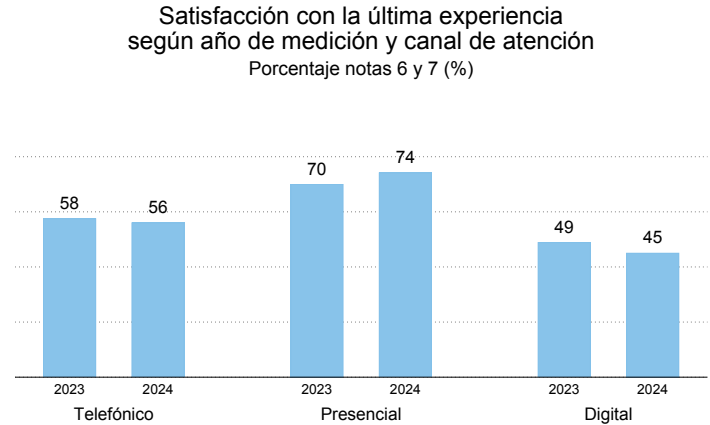


Satisfacción última experiencia por Canal



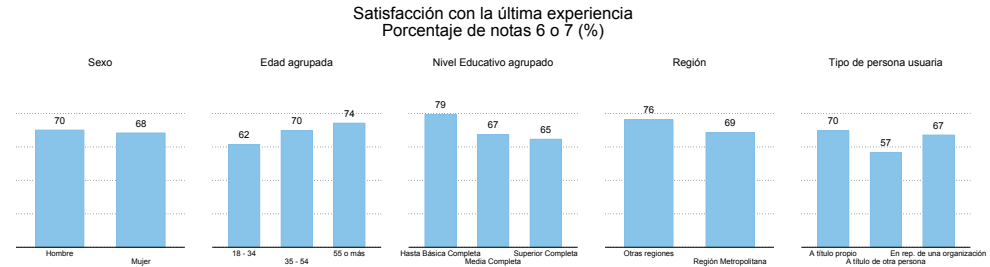
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción última experiencia por año y canal



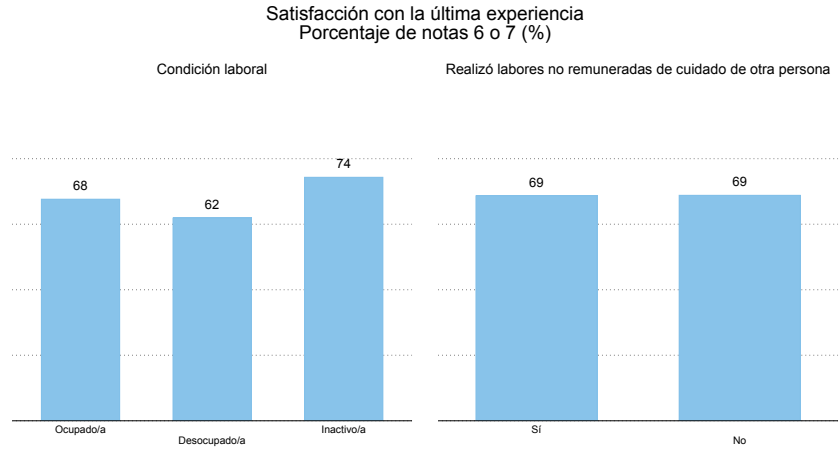
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción según condición laboral y labores no remuneradas de cuidados



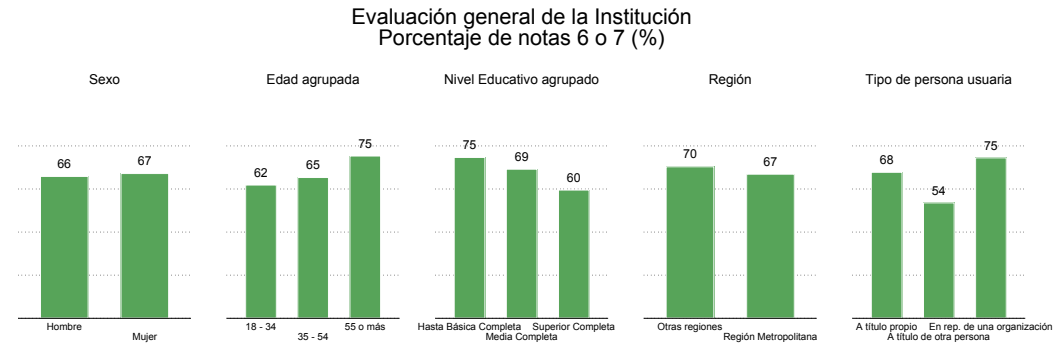
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación general de la Institución



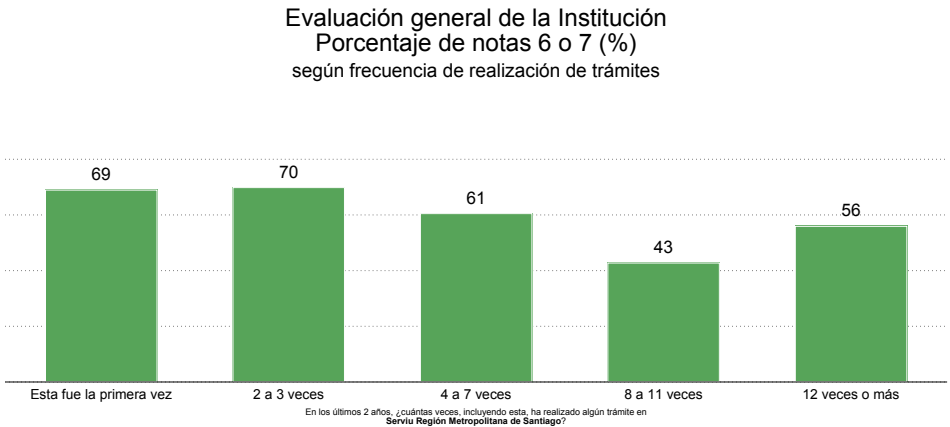
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación general de la Institución según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

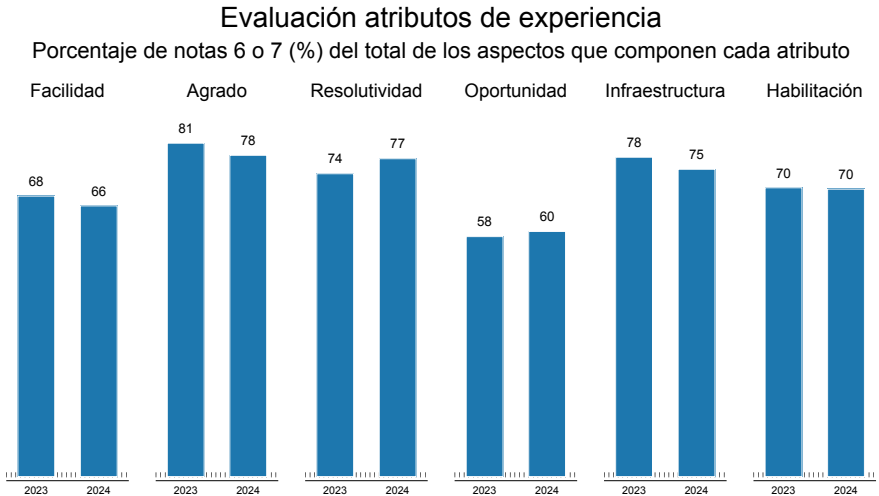
Evaluación por frecuencia de trámites



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

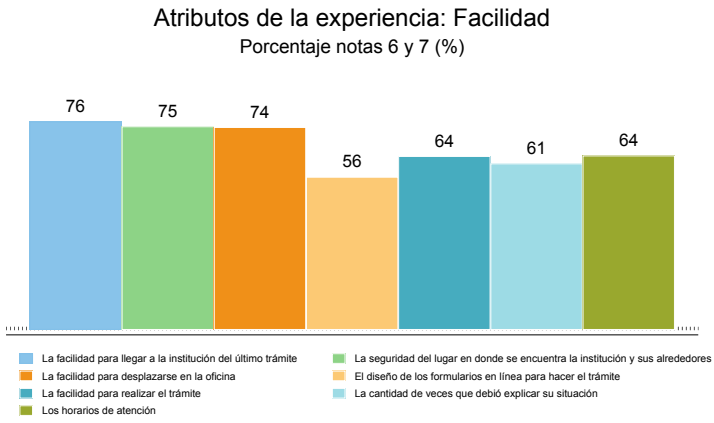
Atributos de la Experiencia y de la Institución

Satisfacción con atributos de la experiencia



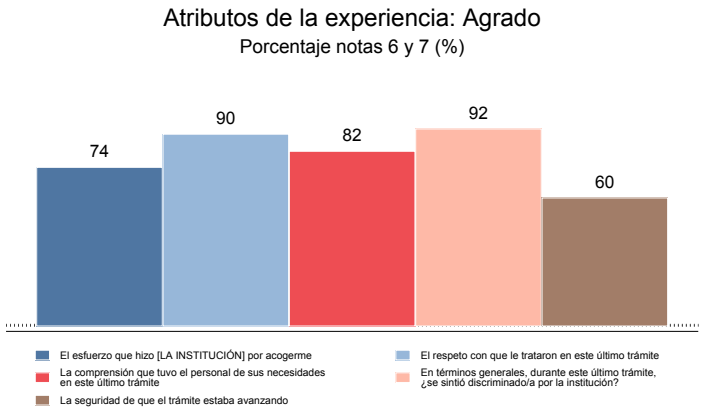
Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 y 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo 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



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

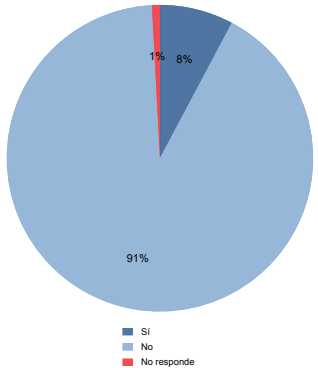
Atributos de experiencia: Agrado



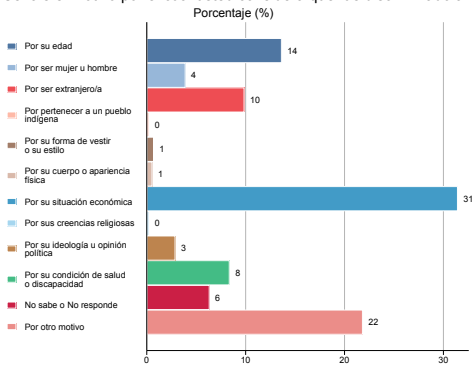
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.
En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.

Agrado: Trato igualitario

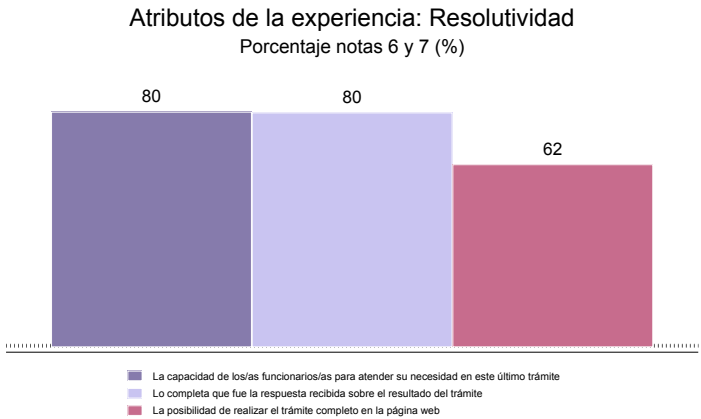
Durante este último trámite, ¿se sintió discriminado/a por la institución?



Señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a

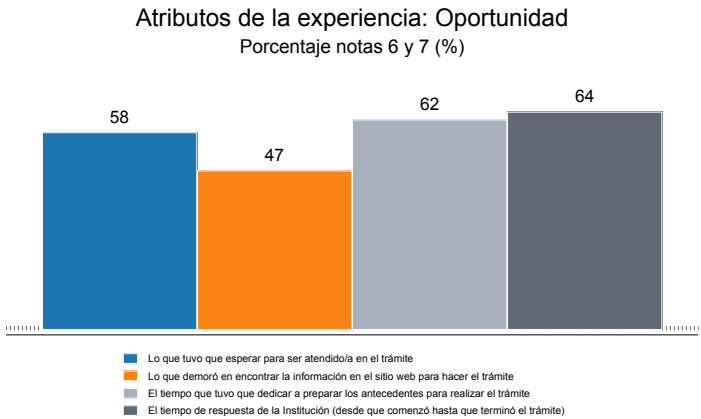


Atributos de experiencia: Resolutividad



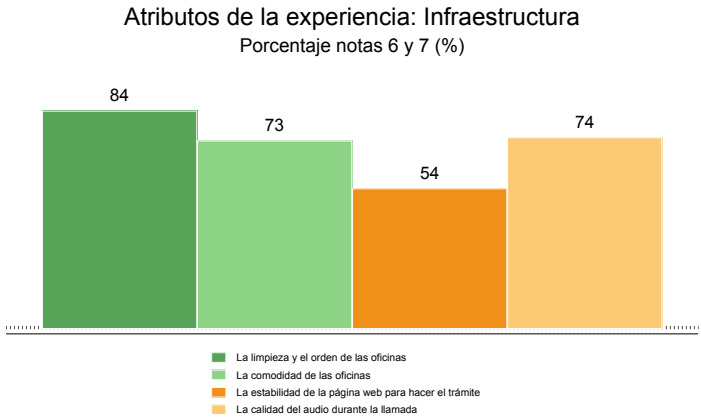
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Oportunidad



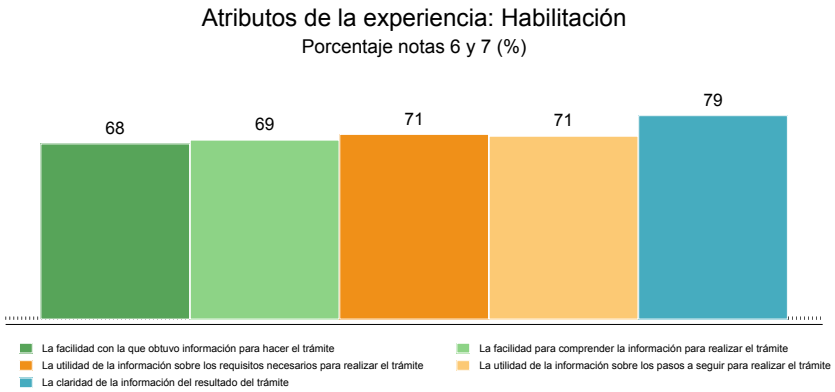
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura



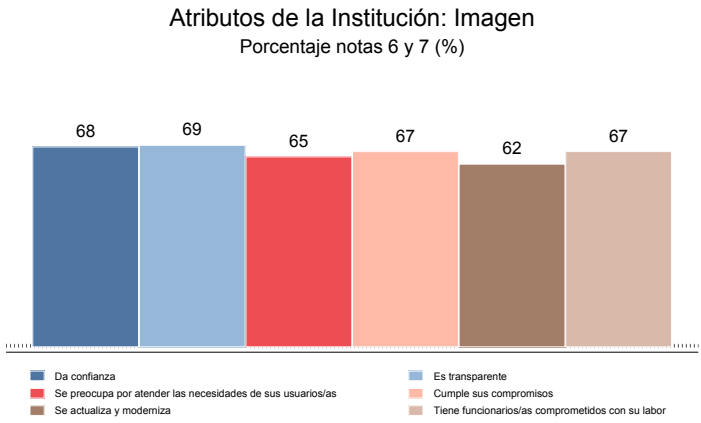
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: 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 esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

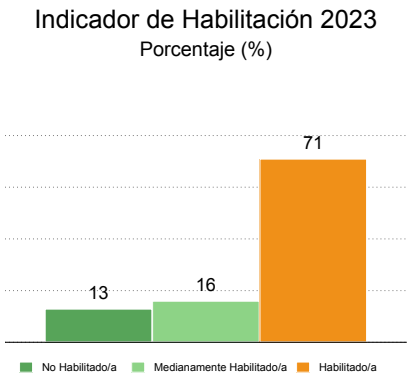
Atributos de la Institución: Imagen

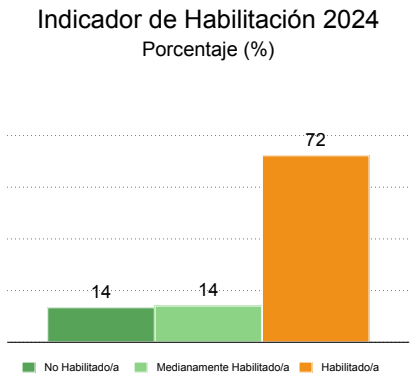


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Habilitación de Personas Usuarias y Problemas

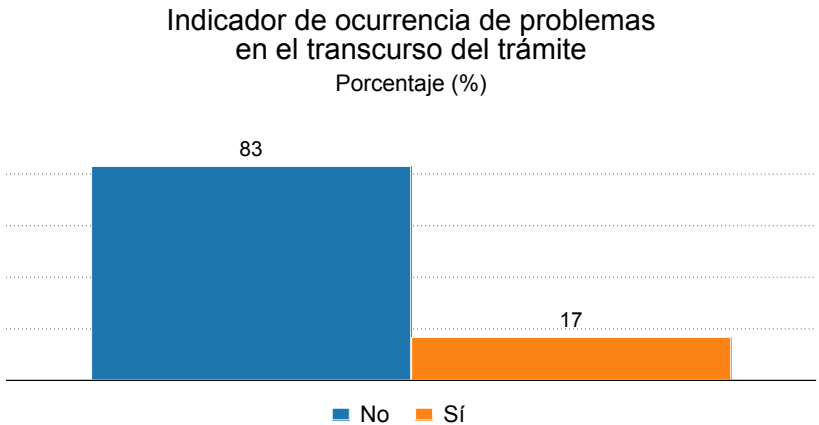
Personas usuarias habilitadas



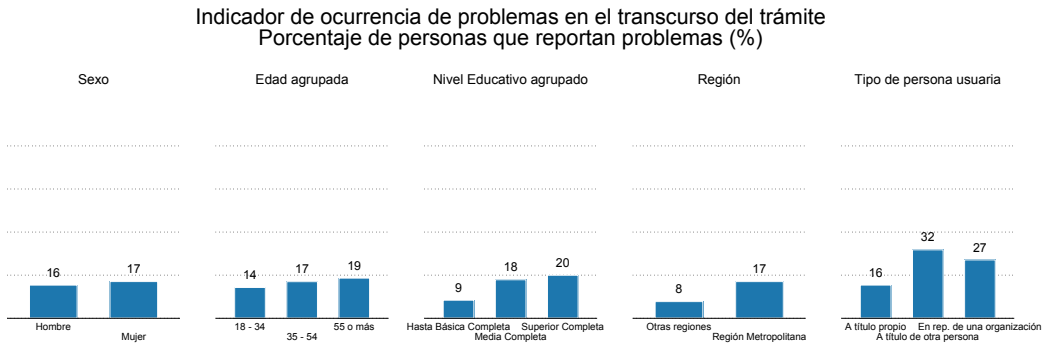


Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está 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.

Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite

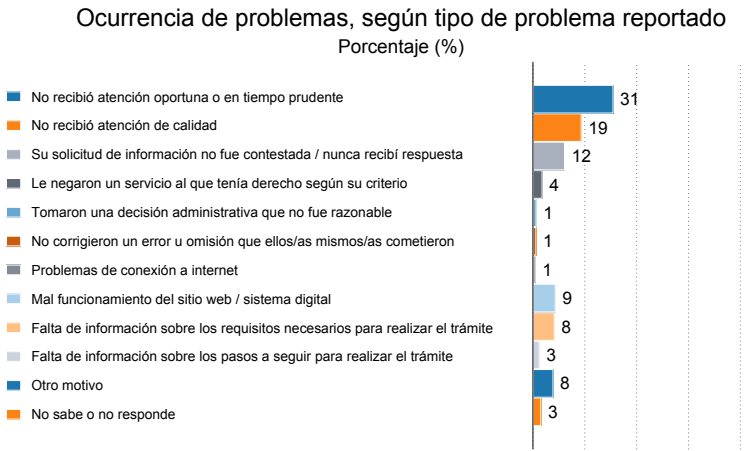


Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite, según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Tipo de problemas reportados

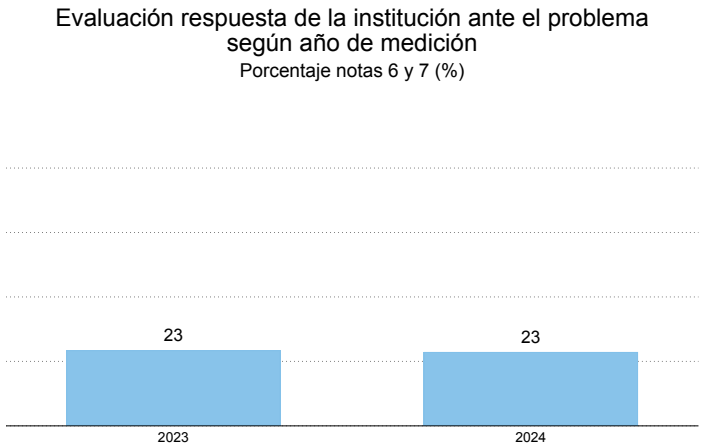


Satisfacción con la última experiencia, según nivel de habilitación



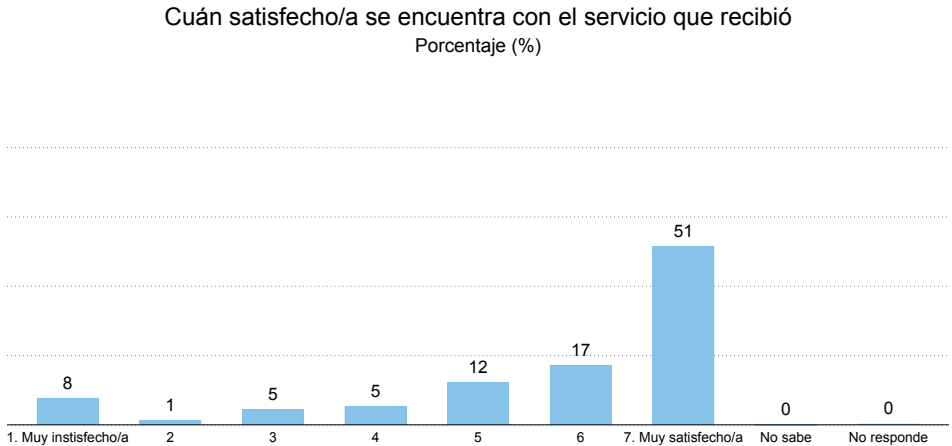
Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está 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.

Evaluación respuesta de la Institución ante el problema

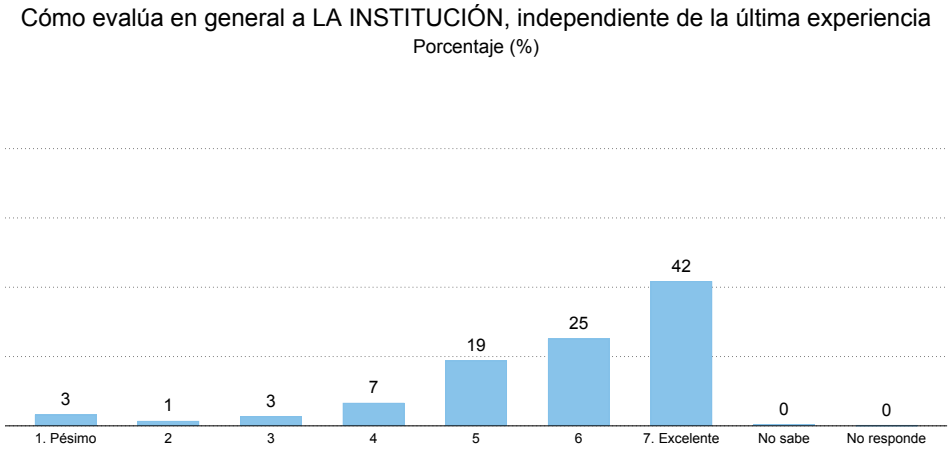


Anexos

Satisfacción con la última experiencia (notas 1 a 7)



Evaluación general de la Institución (notas 1 a 7)



Subsecretaría de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

MINISTERIO DE HACIENDA

Medición de Satisfacción Usuaria