

## Medición de Satisfacción Usaria 2023

### Guía Metodológica

Documento metodológico N° 3/2023

---

10 de julio de 2023

---

## Tabla de contenido

I.	Introducción .....	3
II.	Marco conceptual del Estudio .....	5
III.	Instrumento de medición .....	8
IV.	Lineamientos Medición de Satisfacción Usuaría 2023 .....	10
V.	Requisitos Técnicos.....	12
1.	Requisito Técnico N° 1 .....	12
2.	Requisito Técnico N° 2 .....	12
3.	Requisito Técnico N° 3 .....	13
VI.	Medios de Verificación .....	14
1.	Informe de Presentación de Resultados.....	14
2.	Certificado emitido por la Red de Expertos.....	14
VII.	Plan de Trabajo .....	15
1.	Etapa N° 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas.....	15
2.	Etapa N° 2: Pre-test.....	16
3.	Etapa N° 3: Levantamiento de encuestas, procesamiento de datos y reporte de resultados.	17
4.	Etapa N° 4: Preparación de levantamiento cualitativo.....	17
5.	Cuadro resumen de etapas, plazos y principales requerimientos.....	18

## I. Introducción

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas. Para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas, se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios<sup>1</sup>.

Por mandato Presidencial, el Ministerio de Hacienda debe liderar los esfuerzos para la transformación e innovación del Estado, con una institucionalidad permanente a cargo de esta tarea. Conforme el Decreto Supremo Nº 12 de 2018 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones, esta institucionalidad considera un Consejo Asesor Permanente, cuya misión es asesorar al Presidente de la República en este ámbito, y un Comité de Modernización, al que corresponde articular a las instituciones públicas vinculadas. En este contexto, corresponde a la Secretaría de Modernización: prestar apoyo como Secretaría Técnica al Consejo Asesor; proponer sobre la base de la información que reciba, estrategias de modernización, incluido un proyecto de Agenda de Modernización; diagnosticar e informar sobre el estado de ejecución de las medidas y acciones tomadas por los órganos de la Administración del Estado para la implementación de la Agenda de Modernización del Estado aprobada por el Presidente de la República, e identificar prioridades de transformación y modernización transversales y sectoriales respecto de contenidos de la Agenda.

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, lo cual tiene como fin la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de la confianza. Desde 2022, se ha construido de forma colaborativa, en el marco de la institucionalidad vigente, una Agenda de Modernización del Estado que considera el análisis de todos los informes de la administración anterior, tanto del Comité como del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado. Entre las iniciativas que contemplan la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, entregada al actual Consejo Asesor para su análisis y recomendación, se encuentran las referidas a Mejor Gasto Público y a Servicios ciudadanos y experiencia usuaria, y entre éstas, se incluye el diseño e implementación de un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en el gobierno.

La Secretaría de Modernización del Estado está a cargo de la **Medición de Satisfacción Usuaria** (en adelante, MESU), instrumento que a partir de datos cuantitativos y cualitativos permite estimar la satisfacción de los usuarios con el último trámite realizado en una institución pública, con la institución, y con distintos atributos tanto del último trámite como de la imagen institucional. Esta medición, basada en una encuesta, comenzó a ser aplicada 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. Corresponde a la Secretaría de Modernización del Estado la coordinación de las diversas instituciones públicas cuyos trámites son considerados 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 el análisis de

---

<sup>1</sup> Extractos de Estado de la Hacienda Pública 2022, Ministerio de Hacienda, Capítulo 7, pág. 132.

los datos cualitativos recolectados, la supervisión de este proceso, y el posterior análisis y difusión de resultados.

Entre los años 2019 y 2022, la medición, a partir de datos de MESU, del indicador de satisfacción neta de los/as usuarios fue parte el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de diversas instituciones públicas.

A partir del año 2023 el PMG considera un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (en adelante, “Sistema”) 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”<sup>2</sup>. De este modo, se avanzará 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 2023, en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, 136 instituciones públicas han comprometido realizar un diagnóstico de brechas de calidad de servicio, sobre la base de mediciones de satisfacción realizadas mediante encuestas y de datos disponibles en registros administrativos. **MESU 2023, contribuirá a este diagnóstico con datos actualizados de la percepción de los usuarios de 71 instituciones públicas que participarán en el estudio y que han comprometido el Sistema.**<sup>3</sup>

Cabe señalar 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 contempla 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 usuarios/as 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 encuestas de calidad de servicio y satisfacción usuaria que han comenzado a implementarse en MESU 2023.

---

<sup>2</sup> Decreto Exento N° 347 de 2022, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2023, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N° 19.553.

<sup>3</sup> Existen 74 instituciones que participan de MESU 2023, sin embargo, sólo 71 de ellas comprometen su realización como un requisito técnico del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

## II. Marco conceptual del Estudio

El marco teórico de la Medición de Satisfacción Usuaría se basa en dos modelos: el Modelo de Experiencia y el Modelo de Propuesta de Valor. Ambos modelos se construyen a partir de contribuciones normalmente aplicadas en empresas privadas y, en este caso, adaptadas al sector público.

### Modelo de Experiencia:

Para medir la experiencia de las personas usuarias<sup>4</sup> de los servicios en evaluación, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de *Forrester Research y Temkin Group*. De acuerdo con estos lineamientos, la experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles los cuales se pueden medir:

- Interacciones en canales de atención.
- Viajes del usuario, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el cliente. Por ejemplo, abrir una cuenta corriente, solicitar un certificado de nacimiento, comprar un bono, etc.
- Relación o compañía, es decir, aquel vínculo que el cliente va generando con la organización en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella. Este conjunto de elementos se relaciona con lo que se ha denominado la propuesta de valor que una empresa o institución desarrolla y despliega para sus clientes o personas usuarias.

A su vez, este modelo se basa en tres atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes.

- Elementos de carácter operacional:
  - Efectividad o resolutivez: ¿hasta qué punto logró lo que necesitaba?
  - Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?
- Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia:
  - Agrado: ¿qué tan agradable fue su experiencia?

De esta forma, es relevante medir la satisfacción usuaria considerando los diferentes niveles de la experiencia, junto a sus atributos operacionales y emocionales.

### Modelo de Valor:

El Modelo de valor ayuda a entender las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios en una serie de industrias (salud, pensiones, telecomunicaciones, bancos, etc.). Este modelo se alimenta, entre otros, de los aportes de la ecuación de valor (*Service Interest Group, Harvard University*), Jerarquía de valor (Woodruff y Gardial), *Golden Circle* (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de *Adimark Quality* en los años 2000.

Este modelo considera los siguientes supuestos iniciales:

- Existen elementos de la propuesta de valor que están “naturalmente” relacionados con la creación de valor para los usuarios. Estos componentes están relacionados con el uso/consumo del servicio medular o el llamado “viaje del uso”. Es decir, se relacionan con el propósito o beneficio buscado al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio

---

<sup>4</sup> Se define como usuario a toda persona que, en virtud de requerimientos personales o en representación de una persona natural o jurídica, haya interactuado en trámites o sistemas de atención de requerimientos o consultas con una institución pública.

puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o puede estar relacionado a beneficios simbólicos o emocionales.

- Existen elementos que no constituyen “por definición” fuentes de valor para los clientes. Estos, en la mayoría de los casos, constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los usuarios. Dentro de esto se incluye a los precios, que expresan el costo monetario que deben pagar los clientes por el servicio (aplica en pocos casos a servicios provistos por el Estado); la experiencia en canales de interacción distintos al uso del servicio, que constituyen costos de transacción para los usuarios; y los riesgos o incertidumbres que el usuario enfrenta al dejar en manos del proveedor del servicio la solución de una necesidad.
- Los multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio están determinados por lo que se llama comunicación o “habilitación”. Estos corresponden a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para que los usuarios entiendan en qué consiste el servicio que están comprando; comprendan cómo funciona y se usa este servicio; sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican, y estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos. El supuesto inicial del modelo es que en la medida que las empresas sean eficaces en estos esfuerzos de habilitación, las personas usuarias serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellas.

#### **Atributos de la institución y de la experiencia:**

A partir del trabajo realizado en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se incorporaron nuevos atributos de la institución y experiencia para complementar el marco conceptual propio la Medición de Satisfacción Usuaría en versiones anteriores y acercarse a los estándares internacionales, utilizados por la misma OCDE y la Organización de Naciones Unidas (ONU). De esta manera, los atributos de la institución y experiencia a medir en MESU 2023, son los siguientes:

#### Atributos de la experiencia:

- **Facilidad de acceso:** Se refiere a la posibilidad que tienen las personas usuarias de realizar un trámite y obtener respuesta al mismo, sin dificultades importantes.
- **Agrado:** Refiere a la actitud y comportamiento amable, respetuoso y considerado que las instituciones públicas muestran hacia las personas usuarias.
- **Resolutividad:** Se refiere a la capacidad de las instituciones públicas de dar una solución a los problemas, inquietudes o necesidades de las personas usuarias.
- **Calidad de la Infraestructura:** Refiere a la disponibilidad de instalaciones que cumplan con lo requerido para el desarrollo de los trámites del canal presencial. En relación con las interacciones por otros canales, se relaciona al funcionamiento y estabilidad de las plataformas.
- **Trato Igualitario:** Se refiere al principio de tratar a todas las personas de manera justa, imparcial y sin discriminación, independientemente de sus características personales, como su origen étnico, raza, género, religión, orientación sexual, discapacidad u otras.
- **Oportunidad:** refiere a la prontitud con la que los servicios públicos atienden a los ciudadanos, desde el momento en que son contactados hasta que dan respuesta al trámite ingresado por una persona usuaria.

- **Habilitación:** refiere a la cantidad y calidad de información que tiene una persona acerca de un determinado trámite y, más generalmente, del conocimiento que tiene de la institución a la que acude y sus expectativas sobre el servicio que recibirá.

Atributos de la institución:

- **Imagen Institucional:**
  - Da confianza
  - Es transparente
  - Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as
  - Cumple sus compromisos
  - Se actualiza y moderniza
  - Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor

### III. Instrumento de medición

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023 está diseñado para que su aplicación tenga una duración de aproximadamente 15 minutos y está conformado por los siguientes módulos: Filtro; Identificación de trámite y canal; atributos de la satisfacción usuaria; Evaluación del trámite; Problemas; Atributos de la imagen; Evaluación general de la institución; Trato igualitario; y Caracterización sociodemográfica. A continuación, se explican los objetivos y se definen algunos conceptos clave a considerar en cada módulo.

#### Saludo de Bienvenida

- El objetivo de este módulo es saludar a la persona entrevistada, presentar a la persona encuestadora, la empresa que contacta, así como también informar acerca del motivo del contacto y la institución mandante del estudio (Ministerio de Hacienda). A continuación, se informa acerca de la utilidad e importancia de la respuesta que se busca obtener ya que estas 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 2023.

#### 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 no encuestar a personas que trabajan en 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 del usuario/a cuando realiza un trámite como el acceso a la información, la calidad de la infraestructura, el buen trato, el servicio oportuno, la resolutivez, entre otros.

#### 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, tales como confianza, transparencia, preocupación por atender las necesidades de sus usuarios/as y cumplimiento de compromisos.

### **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. También se pregunta sobre 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 los usuarios/as recibieron un trato justo y sin prejuicios, es decir, sin verse afectado por su origen étnico, género, apariencia, orientación sexual, religión, discapacidad, situación económica, entre otros.

### **Módulo Caracterización sociodemográfica**

- El objetivo de este módulo es contar con datos de caracterización de las personas encuestadas, de tal forma de poder identificar eventuales diferencias en la atención brindada por los servicios públicos a personas con diferentes características, tales como sexo, edad y educación.

## IV. Lineamientos Medición de Satisfacción Usuaría 2023<sup>5</sup>

- Modo de aplicación

La recolección de datos es preferentemente por modalidad telefónica (*Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI*). En caso de carencia de datos telefónicos de los usuarios de las instituciones públicas participantes en este estudio, se complementa el levantamiento con la modalidad digital, a través de *mailing* o ventanas emergentes (*Computer Assisted Web Interviewing, CAWI*). En el caso del Servicio de Registro Civil e Identificación, se incluyen también encuestas recolectadas en modalidad presencial (*Computer Assisted Personal Interviewing, CAPI*).

- Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a las personas usuarias de los diferentes servicios que ofrecen las instituciones participantes. Cabe destacar que el marco muestral considera usuarios únicos, es decir, independientemente del número de interacciones que tenga un/a usuario/a con la institución, cada usuario se considera una única vez, ésta es, la última vez que interactuó con el servicio.

- Periodo entre interacción y levantamiento

No deberán transcurrir más de 365 días entre la realización del trámite por parte del/la usuario/a y la fecha de realización de la encuesta, cualquiera que sea la modalidad de recolección de ésta.

- Trámites, servicios y programas a considerar

Se medirán todos los trámites, servicios, programas e interacciones de personas usuarias con cada institución durante un año (agosto de 2022 a julio de 2023). A diferencia de versiones anteriores, no existirá selección de los trámites prioritarios, en términos de volumen o relación con productos estratégicos, de cada institución. Se excluyen del universo las interacciones relacionadas con solicitudes de Lobby y solicitudes relacionadas a la Ley de Transparencia.

- Diseño muestral

El diseño muestral es probabilístico con muestreos independientes por institución participante y estratificado según canal de atención (presencial, telefónico o digital). Para cada uno de los canales de atención de las instituciones del estudio se considera una muestra que asegure adecuada representatividad del total de usuarios atendidos por esta vía.

- Marco muestral

El marco muestral de MESU 2023 se construye a partir de los registros de los usuarios atendidos por los distintos canales de las instituciones participantes. Este marco muestral contiene información de contacto (teléfonos y/o correos electrónicos) de los usuarios para que el proveedor adjudicado pueda

---

<sup>5</sup> Para revisar en mayor detalle todos los lineamientos de la Medición de Satisfacción Usuaría, revisar las bases de licitación pública ID: 851556-1-LR23 "Servicio Medición Satisfacción Servicios Públicos" publicada en [mercadopublico.cl](http://mercadopublico.cl) el 27 de febrero de 2023.

contactarlos y aplicar el cuestionario. Las instituciones ponen a disposición del proveedor, bajo estrictas normas de confidencialidad, la información más actualizada de los registros de atención de usuarios. En particular, las instituciones públicas realizan dos entregas de marco muestral. La primera al iniciar el estudio, en mayo, para ser utilizada en el diseño muestral. Posteriormente, en agosto, cuando haya pasado más de un mes de iniciado el levantamiento de datos.

- Error muestral

El tamaño de la muestra en cada institución debe asegurar un error muestral del 5% para cada canal de atención medido, considerando un mínimo de 1 y un máximo de 3 canales por institución. Esto permitirá que el error muestral absoluto de cada institución oscile entre 5% y 2,5%, respectivamente, con un nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y varianza máxima. La única excepción a lo anterior es la Dirección del Trabajo, cuyo diseño muestral debe considerar estratificación por canal y trámite, por compromisos asociados a la Ley Nº 21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo.

- Factores de expansión

El factor de expansión se interpreta como el número de personas en la población que representa una persona en la muestra; éste puede ser distinto para personas entrevistadas en instituciones y/o canales diferentes.

Los factores de expansión a utilizar son consistentes con el diseño muestral aplicado y consideran ajustes de post estratificación y por no respuesta. La ponderación de MESU 2023 contempla el cálculo de dos factores. El primer factor considera las probabilidades de selección que tuvo la persona usuaria al momento de ser sorteada la muestra. El segundo, corrige las estimaciones de población entregadas por la encuesta según el marco muestral, correspondiente a la población objetivo por institución.

## V. Requisitos Técnicos

En el contexto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, las instituciones públicas participantes que hayan comprometido participar en la Medición de Satisfacción Usuaría 2023 deberán cumplir los siguientes requisitos del **Objetivo N° 2 de la Etapa 1**:

### 1. Requisito Técnico N° 1

El Requisito Técnico N° 1 corresponde a lo siguiente: *“El Servicio desarrolla la medición de satisfacción siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <https://www.satisfaccion.gob.cl/>”.*

La Secretaría de Modernización del Estado coordina y supervisa el buen funcionamiento del proceso de medición. Las contrapartes institucionales deben velar, en general, por seguir los lineamientos establecidos para el Sistema por la Red de Expertos, y en particular por los lineamientos, requerimientos y plazos establecidos por la Secretaría de Modernización para el proceso MESU 2023. La información acerca de la metodología, requerimientos, etapas, períodos y productos se encuentran disponibles en este documento, el que a su vez se encuentra disponible en sitio web antes mencionado.

### 2. Requisito Técnico N° 2

El Requisito Técnico N° 2 establece lo siguiente: *“El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los/as usuarios/as de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos.”*

Uno de los lineamientos principales de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023 guarda relación con medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias en todos los trámites, servicios o programas en el que las instituciones públicas interactúan con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención que tienen disponibles (telefónico, digital, presencial). Además, a partir de este año se contempla una segmentación por canal.

En este sentido, durante el proceso de elaboración de las bases de licitación se solicitó a cada institución completar y enviar un Formulario que informa la cantidad de transacciones y usuarios únicos de todos los trámites, servicios o programas de la institución que involucran interacciones con personas usuarias. Para esto, el Registro Nacional de Trámites constituyó una herramienta importante para identificar el volumen de transacciones por trámite y canal y es útil como punto de partida, sin embargo, los servicios debían complementar este registro añadiendo información de todos los trámites que no estuvieran incluidos en él.

Una vez iniciado el trabajo con el proveedor de MESU 2023, las instituciones deben entregar, a través de un sitio seguro y bajo estrictas condiciones de seguridad, las bases de datos de las personas usuarias de sus trámites, servicios o programas, respecto de los cuales dispongan de datos de contacto. Utilizando esta información, la empresa genera las propuestas de diseño muestral para el posterior levantamiento de encuestas de cada servicio, el cual busca contar con representatividad por canal de

atención para cada institución. El diseño muestral se ajusta en conformidad a los datos de personas usuarias disponibles en cada servicio, considerando la diversidad de trámites y canales.

### 3. Requisito Técnico N° 3

El Requisito Técnico N° 3 establece lo siguiente: *“La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos en un proceso sujeto a las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación”.*

La Secretaría de Modernización del Estado, que es parte de la Red de Expertos del Sistema, es responsable de la coordinación y financiamiento de la Medición de Satisfacción Usuaría MESU 2023. El proceso de recolección y procesamiento de datos, y entrega de resultados, los realizará CADEM S.A, empresa adjudicataria de la licitación pública ID: 851556-1-LR23 “Servicio Medición Satisfacción Servicios Públicos” publicada por la Subsecretaría de Hacienda en [mercadopublico.cl](http://mercadopublico.cl) el 27 de febrero de 2023.

## VI. Medios de Verificación

Para verificar que las instituciones han cumplido con los requisitos técnicos anteriormente señalados, deberán cumplir con los siguientes medios de verificación:

### 1. Informe de Presentación de Resultados

El proveedor de la Medición de Satisfacción Usuaría 2023 genera un Informe de Presentación de Resultados que resume los principales hallazgos del levantamiento cuantitativo del estudio para cada institución. Entre otros resultados, el informe contiene una variedad de indicadores que dan cuenta de la situación de la institución en materia de satisfacción usuaria. Algunos de los indicadores que podrían incluirse en los informes institucionales se relacionan con satisfacción con la última experiencia, evaluación general de la institución, atributos de la última experiencia y de la institución, problemas en la atención y tipos de problemas reportados; todo lo anterior, para toda la población usuaria y según características sociodemográficas.

Los Informes de Presentación de Resultados serán revisados y aprobados por la contraparte de la Secretaría de Modernización y luego puestos a disposición de las Instituciones para su análisis.

### 2. Certificado emitido por la Red de Expertos

Este documento consiste en una evaluación de los Requisitos Técnicos N° 1, N° 2, N° 3 del Objetivo 2 de la Etapa 1 del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. En el certificado la Red de Expertos informa el cumplimiento de cada uno de tales requisitos, a nivel de cada institución participante en la medición.

## VII. Plan de Trabajo

En lo que sigue, se explicarán brevemente las cuatro etapas a desarrollar en 2023<sup>6</sup> de la Medición de Satisfacción Usuaría, sus objetivos, principales plazos, requerimientos y productos.

### 1. Etapa N° 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas

En la primera etapa el proveedor adjudicado debe planificar y preparar el pre-test y el levantamiento de las encuestas a los/as usuarios/as, además de revisar el diseño muestral preliminar por institución propuesto en su oferta técnica, seleccionar las muestras, revisar y adaptar los cuestionarios para diferentes modalidades de recolección de datos, y proponer diseños de planes de supervisión y reducción de no respuesta.

**Período:** Desde el 12 de mayo hasta el 31 de mayo de 2023.

#### **Principales requerimientos a instituciones públicas participantes:**

El principal requerimiento de esta etapa es cargar, a través de un sitio seguro que el proveedor adjudicado ha puesto a disposición<sup>7</sup>, las bases de datos con los registros de usuarios de trámites incluidos en la medición, incluyendo sus datos de contacto.

En el proceso 2023, cada institución debe hacer dos entregas de bases de datos. En una primera etapa, deben cargar en el sitio seguro la base de usuarios únicos con interacciones entre agosto 2022 y marzo 2023. Se solicitó a las instituciones estar preparadas para realizar esta entrega el 30 de abril de 2023, sin embargo, esta fecha podía extenderse conforme las complejidades de cada entrega, en la medida que fuese concordado con la Secretaría de Modernización del Estado.

Lineamientos para la entrega de bases de datos desde las instituciones participantes al proveedor adjudicatario del levantamiento de datos:

- Considerar a todas las personas usuarias que interactúan con su institución, incluyendo a personas naturales o jurídicas. En caso de que sea necesario hacer alguna excepción, se debe validar con la Secretaría de Modernización del Estado.
- Contemplar interacciones (trámites) en proceso y también aquellas finalizadas.
- Contar con los siguientes campos en las bases de datos (aun cuando su completitud depende de los protocolos propios de cada institución de requerirlos o no a sus personas usuarias y de mantener registro de estos):
  - Nombre de usuario/a
  - Apellido de usuario/a
  - Sexo (hombre/mujer)
  - Fecha de nacimiento (dd-mm-aaaa)

---

<sup>6</sup> La Medición de Satisfacción Usuaría consta de 5 etapas, donde la quinta etapa se desarrollará durante 2024 y no será abordada en esta guía.

<sup>7</sup> La Red de Expertos ni el Ministerio de Hacienda tendrá acceso a los registros de usuarios y sus datos de contacto.

- Región
- Tipo de usuario, para identificar si la interacción fue realizada por una persona natural o a nombre de un usuario organizacional
- RUT (xxxxxxx-x) o en casos justificados, un identificador único por usuario
- Número de teléfono (celular o fijo)
- Correo electrónico
- Última interacción
- Canal utilizado en la última interacción
- Fecha de la última interacción (dd-mm-aaaa), que corresponde al contacto más reciente de la persona con la institución
- Estado del trámite/servicio/prestación, correspondiente a última interacción. Por ejemplo, en proceso o finalizado. Puede ser ajustado a las categorías utilizadas en cada institución.
- Opcional: variables adicionales que puedan ser relevantes para el análisis en cada institución (ej. resultado del trámite, tiempo de espera, fecha de finalización de la prestación, etc.).
- Considerar la siguiente definición de “última interacción”: Corresponde a la identificación del último trámite/servicio/prestación que el/la usuario/a realizó en la institución. Se pueden considerar interacciones más allá de aquellas incluidas en el Registro Nacional de Trámites. Se incluyen las transacciones en OIRS y se excluyen las solicitudes de transparencia y lobby.

Adicionalmente, previo a la entrega de las bases de datos, se solicitó a las instituciones participantes realizar una limpieza de estas, de tal modo de asegurarse de entregar datos de usuarios/as únicos. Es decir, una persona solo puede estar incluida en las bases de datos una vez, correspondiente a la interacción más reciente con la institución.

Por otra parte, en caso de no contar con bases de datos completas de características demográficas, como sexo, fecha de nacimiento y región, se solicitó hacer una entrega parcial de estas variables.

## 2. Etapa N° 2: Pre-test

En esta etapa el proveedor debe realizar el pre-test, con el fin de probar el diseño muestral, el levantamiento de datos (incluidas las actividades de capacitación), el funcionamiento del cuestionario, y las actividades de procesamiento de datos, para realizar ajustes que permitan optimizar la aplicación posterior de la encuesta.

**Período:** Desde el 1 de junio al 10 de julio.

### **Principales requerimientos a instituciones públicas participantes:**

Estar disponibles para la comunicación con la Red de Expertos, respecto de la entrega de bases de datos, el instrumento de medición y diseño definitivo del proceso de recolección de datos MESU 2023.



### 3. Etapa N° 3: Levantamiento de encuestas, procesamiento de datos y reporte de resultados.

En la tercera etapa el proveedor debe llevar a cabo el levantamiento de las encuestas, construir las bases de datos, procesar los datos y generar reportes de resultados cuantitativos por institución. Para el levantamiento de las encuestas se deben ejecutar los planes aprobados y ajustados en etapas previas, tales como el plan de capacitación, supervisión y de reducción de la no respuesta.

**Período:** Desde el 11 de julio al 23 de octubre.

#### **Principales requerimientos para las instituciones públicas participantes:**

- Cargar en sitio seguro dispuesto por el proveedor la segunda base de datos de usuarios únicos con datos de contacto, considerando interacciones entre abril y julio de 2023 (cada institución deberá estar disponible para realizar esta entrega el 5 de agosto de 2023, no obstante posteriores aclaraciones o complementos que consideren comentarios del proveedor y la Secretaría de Modernización).
- En caso de que la Red de Expertos lo solicite, revisar el reporte preliminar de resultados cuantitativos (o Informe de Presentación de resultados).

### 4. Etapa N° 4: Preparación de levantamiento cualitativo.

En esta etapa el proveedor debe diseñar el levantamiento cualitativo, que toma como principal referencia los resultados de la etapa cuantitativa. La etapa cualitativa se desarrollará en 2024 y consta de dos actividades:

- Un grupo focal por institución, en que participen al menos 8 usuarios/as de la misma. A través de esta actividad, el proveedor levanta información para profundizar el análisis de los puntos críticos para la institución respectiva, identificados en la medición de satisfacción usuaria, y obtener mayores antecedentes respecto de posibles aspectos a mejorar.
- Un grupo focal por institución, en que participen a lo menos 8 personas funcionarias de la institución. En este caso, el objetivo es levantar recomendaciones y propuestas para resolver los problemas identificados a través de la medición de satisfacción usuaria y del grupo focal con usuarios/as de la misma institución. Se recomienda considerar personas funcionarias de distintas áreas de la institución, incluyendo operativas y de apoyo, potenciando el abordaje transversal de la experiencia usuaria en los servicios públicos.

Existirán instancias de revisión de resultados con las instituciones donde se espera que entreguen orientaciones sobre el foco de las actividades de la etapa cualitativa, tomando como referencia los resultados de la etapa cuantitativa y, en caso de estar disponibles, resultados de mediciones anteriores de satisfacción usuaria.

**Período:** Desde el 24 de octubre al 2 de diciembre.

#### **Principales requerimientos para las instituciones públicas participantes:**

- Participar en instancias de revisión de resultados del levantamiento cuantitativo. Se sugiere involucrar al equipo directivo y al Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en estas actividades.
- Entregar orientaciones respecto de las temáticas a abordar en el grupo focal de personas usuarias.
- Participar en instancias de conversación sobre estos temas con el proveedor en caso de ser convocados por la Red de Expertos.
- Entregar una base de datos de personas funcionarias de la institución, con características demográficas (sexo, fecha de nacimiento) y laborales (cargo, unidad, estamento) que permita al proveedor diseñar y seleccionar la muestra de personas funcionarias que participen en el levantamiento cualitativo.

## 5. Cuadro resumen de etapas, plazos y principales requerimientos.

Etapa	Periodo	Principales Requerimientos
Etapa N° 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas	Desde el 12 de mayo hasta el 31 de mayo de 2023	Cargar, a través de un sitio seguro que el proveedor adjudicado ha puesto a disposición, las bases de datos con los registros de usuarios de trámites incluidos en la medición para el periodo agosto 2022 a marzo 2023, incluyendo sus datos de contacto.
Etapa N° 2: Pre-test	Desde 1 de junio al 10 de julio	Estar disponibles para la comunicación con la Red de Expertos, respecto de la entrega de bases de datos, el instrumento de medición y diseño definitivo del proceso de recolección de datos MESU 2023.
Etapa N° 3: Levantamiento de encuestas, procesamiento de datos y reporte de resultados.	Desde 11 de julio al 23 de octubre.	Cargar en sitio seguro dispuesto por el proveedor la segunda base de datos de usuarios únicos con datos de contacto, considerando interacciones entre abril y julio de 2023 (cada institución deberá estar disponible para realizar esta entrega el 5 de agosto de 2023, no obstante posteriores aclaraciones o complementos que consideren comentarios del proveedor y la Secretaría de Modernización). En caso de que la Red de Expertos lo solicite, revisar el reporte preliminar de resultados cuantitativos (o Informe de Presentación de resultados).
Etapa N° 4: Preparación de levantamiento cualitativo	Desde el 24 de octubre al 2 de diciembre.	Participar en instancias de revisión de resultados del levantamiento cuantitativo. Se sugiere involucrar al equipo directivo y al Comité de Calidad

Etapa	Periodo	Principales Requerimientos
		de Servicio y Experiencia Usuaría en estas actividades.
		Entregar orientaciones respecto de las temáticas a abordar en el grupo focal de personas usuarias.
		Participar en instancias de conversación sobre estos temas con el proveedor en caso de ser convocados por la Red de Expertos.
		Entregar una base de datos de personas funcionarias de la institución, con características demográficas (sexo, fecha de nacimiento) y laborales (cargo, unidad, estamento) que permita al proveedor diseñar y seleccionar la muestra de personas funcionarias que participen en el levantamiento cualitativo.