

Encuesta MESU 2022: Satisfacción de las personas con los servicios del Estado subió de 58% a 63% en el último año

- *La Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) busca identificar oportunidades para mejorar la entrega de servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Comenzó a aplicarse en 2015 y a la fecha se han levantado más de 470.000 encuestas. En la versión 2022 participaron 67 instituciones del gobierno central y se aplicaron 114.731 encuestas a personas usuarias de los principales trámites del Estado.*
- *Ministro Marcel: “Su objetivo principal es ayudarnos a hacer mejor las cosas, ayudar a quienes tenemos vocación de entregar un mejor servicio a la ciudadanía a que tengamos retroalimentación para hacer los ajustes necesarios”.*

Santiago, 23 de mayo de 2023.- Una notoria mejora en la percepción ciudadana respecto de los servicios entregados por el Estado reflejan los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) en 2022: el porcentaje de personas que evalúa con nota 6 o 7 su última experiencia en la realización de trámites o requerimientos a los distintos servicios públicos aumentó desde 58% en 2021 a 63% en 2022, lo que implica una recuperación del nivel prepandemia.

En el seminario en que se presentaron y comentaron los resultados, el ministro de Hacienda Mario Marcel, agradeció a los 67 servicios de todos los ámbitos el sector público que participaron en la medición, indicando que "su involucramiento en esta iniciativa es lo que da proyección a este trabajo". Destacó la importante cobertura de servicios que ha alcanzado la MESU, como la importancia de tener metodologías estables en el tiempo y capacidad de análisis de los resultados. “Su objetivo principal es ayudarnos a hacer mejor las cosas y no a ponerles notas azul, amarilla o roja a los servicios públicos; no se trata de castigar, sino de ayudar a quienes tenemos vocación de entregar un mejor servicio a la ciudadanía a que tengamos retroalimentación para hacer los ajustes necesarios y obtener repuestas efectivas para construir y alimentar la confianza de los ciudadanos en los servicios públicos”, explicó la autoridad.

Respecto a la confianza en las instituciones, el ministro agregó que el Consejo Asesor para la Reforma del Estado ha definido este tema como un eje central de la agenda de trabajo para los próximos años: “este concepto me parece muy importante porque hablar de confianza en el fondo es mirarnos con los ojos de nuestros usuarios, de la ciudadanía, no necesariamente lo que nosotros o nuestros funcionarios creemos o lo que nos dice la ley”.

Respecto de la evaluación general de las instituciones, el porcentaje de personas que las califica con nota 6 o 7 aumentó de 55% en 2021 a 60% en 2022, superando también las mediciones de 2019-2020.

Resultados MESU

En comparación a 2021, la evaluación de la última experiencia y de la institución respectiva mejoró en todos los grupos demográficos. La evaluación positiva aumenta con la edad, pues un 58% de los usuarios de 18 a 34 años versus un 73% de aquellos de 55 años o más, se declara satisfecho con la última experiencia de trámite; y



decrece a mayor nivel educativo: 72% de las personas con educación básica versus 61% con educación superior, se declara satisfecha con la última experiencia de trámite. Estos resultados están en línea con los estudios de satisfacción usuaria realizados por la OCDE.

En el desglose por tipo de institución, se observa un aumento de cinco puntos porcentuales respecto de 2021 en la satisfacción usuaria en la categoría "salud y educación", con un porcentaje promedio de satisfechos con la última experiencia de trámite desde 58% en 2021 a 63% en 2022.

Todos los atributos asociados a la última experiencia mejoraron su evaluación en 2022. Destacan la facilidad para realizar el trámite, la claridad de la información y la claridad de los pasos a seguir como los atributos mejor evaluados. Un 60% de las personas usuarias evalúa el tiempo de respuesta de la institución con nota 6 o 7, frente al 56% observado en 2021, aunque aún no alcanza el 66% obtenido en 2019.

La evaluación de los atributos de las instituciones también subió en 2022. Destacan como los mejor evaluados la percepción de transparencia con 67% de personas usuarias que la evaluaron con nota 6 o 7; y de confianza en la institución con 65% de notas máximas. En términos de evolución, el mayor aumento en atributos de la institución se registró en la evaluación del compromiso de los funcionarios con su labor, que creció en nueve puntos porcentuales pasando de 52% en 2021 a 61% en 2022.

La MESU busca identificar oportunidades para mejorar la entrega de servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Comenzó a aplicarse 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 y a la fecha se han levantado más de 470.000 encuestas.

Esta medición cuenta con un cuestionario estandarizado que incluye atributos asociados a la satisfacción con la última experiencia, como la facilidad para acceder al trámite, el agrado y la capacidad de respuesta de la institución. Además, se incluyen atributos asociados a la percepción de la imagen de la institución, tales como transparencia, confianza y compromiso de las personas funcionarias, entre otras.

En la versión 2022 participaron 67 instituciones del gobierno central y se aplicaron 114.731 encuestas a personas usuarias de los principales trámites del Estado.

En el marco de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, el Ministerio de Hacienda suscribió en 2022 un convenio con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), denominado Fortaleciendo la Confianza y los Servicios Públicos centrados en las personas usuarias en Chile, en cuyo contexto la OCDE realizó una evaluación de la encuesta de satisfacción usuaria y entregó recomendaciones para fortalecer el diseño del proceso MESU 2023. Estas serán incorporadas en el levantamiento que se realizará durante el segundo semestre de 2023. Adicionalmente, la OCDE está llevando a cabo el estudio sobre factores que impulsan la confianza en instituciones públicas de Chile, que incluye la aplicación en Chile en 2023 de la Encuesta Internacional sobre Confianza, siendo la primera vez que Chile participará en esta instancia.



Habilitación y problemas en la experiencia

La habilitación mide el conocimiento que las personas usuarias tienen sobre las instituciones y las condiciones específicas para acceder a sus prestaciones. Este concepto está directamente asociado a la satisfacción usuaria e indica, en cierta medida, cómo las instituciones públicas informan sobre sus servicios. El porcentaje de personas habilitadas aumentó a 69% en 2022 superando los niveles prepandemia (66% en 2019).

El porcentaje de personas usuarias que reporta haber tenido algún problema durante la realización de su trámite se mantuvo estable en 2022 (18% reportó algún problema en la atención, cifra no estadísticamente diferente al 17% observado en 2021) y los principales inconvenientes reportados están asociados a no recibir respuesta en tiempo prudente (28%) y no recibir atención oportuna y de calidad (22%).

Fortalecimiento de la medición 2023-2026

El trabajo de potenciar los servicios ciudadanos y la experiencia usuaria en el sector público es una línea prioritaria dentro de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, con el objetivo de recuperar la confianza de las personas en las instituciones públicas. Por ello se están desarrollando las siguientes líneas de acción:

- Implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión. En 2023, 136 instituciones levantarán diagnósticos sobre la calidad de servicio y experiencia usuaria, a través de un análisis de datos administrativos y los resultados de MESU en los casos en que aplique. Posteriormente, se abocarán al diseño e implementación de planes de acción, con iniciativas concretas que permitan mejorar la experiencia usuaria.
- Acuerdo entre el Ministerio de Hacienda y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) que ha permitido fortalecer el diseño de MESU 2023, sobre la base de recomendaciones específicas para favorecer la estandarización del proceso, la calidad de la medición y su utilidad para fines de diagnóstico y definición de planes de acción.
- Retroalimentación de las instituciones que participan de la medición, quienes entregan su visión para potenciar el uso de la herramienta y asegurar que sean pertinentes para las prestaciones y servicios del Estado.

