Reporte de Resultados MESU 2023 - Comparación de Satisfacción Usuaria entre Instituciones Públicas Similares

Ministerio de Hacienda - Secretaría de Modernización del Estado

Instituto de Seguridad Laboral

Junio 2024

Medición de Satisfacción Usuaria

Tabla de Contenido

25 de junio de 2024

Resumen

1. Introducción **2**

2. Marco conceptual del Estudio **2**

3. Satisfacción con la Última Experiencia y Evaluación General de la Institución **4**

4. Atributos de la Experiencia **7**

4.1. Facilidad . . . 8
4.2. Agrado . . . 8
4.3. Resolutividad . . . 9
4.4. Oportunidad . . . 10
4.5. Calidad de la Infraestructura . . . 11
4.6. Habilitación . . . 11

5. Atributos de la Institución **12**

6. Problemas en la atención **14**

7. Anexos **17**

7.1. Distribución de instituciones por grupo . . . 17
7.2. Distribución de preguntas por atributo y canal de atención . . . 20

1. Introducción

En el contexto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, la Secretaría de Modernización del Estado hace entrega a las instituciones participantes de la Medición de Satisfacción Usuaria 2023, un reporte que complementa los resultados ya publicados de este instrumento, como apoyo en la confección del diagnóstico de brechas y del diseño del plan anual de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria.

Se ofrece un análisis por cada institución y comparaciones con otras similares, agrupadas de acuerdo con sus características y particularidades en términos del servicio que prestan y de la experiencia que entregan a las personas usuarias[1].

Instituto de Seguridad Laboral ha sido incluida en la categoría Regulación y el análisis en este reporte se realizará tomando a las instituciones de este grupo como referencia. En el Anexo Subsección 7.1 es posible revisar la distribución de Instituciones por Grupo.

El reporte se estructura en seis secciones: la Sección 2 referencia al Marco conceptual del Estudio; la Sección 3 a los resultados en la Satisfacción con la Última Experiencia y la Evaluación General de la Institución; la Sección 4 a los resultados en los Atributos de la Experiencia; la Sección 5 a los Atributos de la Institución; y finalmente, la Sección 6 a los Problemas en la atención.

2. Marco conceptual del Estudio

El marco teórico de la Medición de Satisfacción Usuaria 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 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 puede medir en los siguientes tres niveles:

- 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:

[1] Se consideró como referencia la Clasificación Funcional de Erogaciones del Gobierno Central utilizada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda en el reporte "Estadísticas de las Finanzas Públicas 2012 – 2021". Para mayor información, se recomienda revisar el Anexo 4 del reporte "Estadísticas de las Finanzas Públicas 2012 – 2021", disponible en http://www.dipres.gob.cl/598/articles-274905_doc_pdf.pdf. También se tomó como referencia la Circular A-11 de Office of Management and Budget de Estados Unidos, en particular, la sección 280, disponible en: https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2018/06/a11.pdf.

  - Efectividad o resolutividad: ¿hasta qué punto logró lo que necesitaba?
  - Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?
- Elementos de carácter operacional:
  - 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 (Woodruf 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 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 experiencia y de la institución:

A partir del trabajo realizado en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en MESU 2023 se incorporaron nuevos atributos de la institución y de la experiencia para complementar el marco conceptual de la Medición de Satisfacción Usuaria utilizado en versiones anteriores, y acercarse a los estándares internacionales, en línea con estudios de la misma OCDE y la Organización de Naciones Unidas (ONU).

De esta manera, los atributos de la institución y experiencia medidos a partir de MESU 2023, y que se contemplan preliminarmente en la versión 2024, son los siguientes:

Atributos de la experiencia:

- **Facilidad**: Simplicidad, bajo o nulo nivel de dificultades, obstáculos o complicaciones para acceder o en la ejecución de un trámite y/o servicio ofrecido por una institución pública.
- **Agrado**: Respeto, amabilidad, consideración, cuidado, capacidad de escucha y equidad con que ha sido tratada una persona usuaria por la institución pública, durante la recepción, ejecución y finalización de un trámite y/o servicio.
- **Resolutividad**: Capacidad exhibida por la institución pública de dar respuesta y atender las necesidades de la persona usuaria de forma completa.
- **Oportunidad**: Capacidad exhibida por la institución pública de atender y dar respuesta a un trámite o servicio solicitado por una persona usuaria, en un plazo razonable.
- **Calidad de la Infraestructura**: Condición física de las instalaciones y estabilidad de página web utilizadas para la realización de trámites o servicios de una institución pública.
- **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.

Atributos de la institución:

- **Imagen Institucional**: Percepción que las personas usuarias tienen de una institución pública, que se construye a partir de las distintas interacciones con esta y que puede estar afectada por múltiples factores, tales como las comunicaciones, contexto político-económico, entre otros.

3. Satisfacción con la Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

La Medición de Satisfacción Usuaria cuenta con una variedad de indicadores útiles para evaluar el desempeño de las instituciones en materia de satisfacción usuaria, entre los que destacan el nivel de satisfacción con la última experiencia y la evaluación general de la institución. Como su nombre lo indica, el primer indicador da cuenta de la percepción de las personas usuarias con respecto a su última experiencia interactuando con la institución, mientras que el segundo, informa la percepción que han construido en el tiempo las personas usuarias, independiente de su última experiencia.

La Figura 1 muestra en primer lugar la satisfacción con la última experiencia, calculada como el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 la siguiente pregunta del cuestionario[2]: *"Respecto del trámite realizado en Instituto de Seguridad Laboral, ¿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""*. Se puede identificar la posición relativa de Instituto de Seguridad Laboral en la Figura 1 en relación a su grupo en la categoría Regulación.

Seguidamente, la Figura 2 ilustra la evaluación general de la institución (porcentaje de notas 6 o 7), que es capturada en el cuestionario a través de la siguiente pregunta: *"Ahora pensando en Instituto de Seguridad Laboral en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución... ?"*. Al igual que en la figura anterior, se puede identificar en qué lugar se encuentra Instituto de Seguridad Laboral en relación a su grupo en la categoría Regulación.

[2]Los cálculos de este reporte han sido realizados excluyendo las respuestas "No sabe" y "No responde" y redondeados sin decimales.

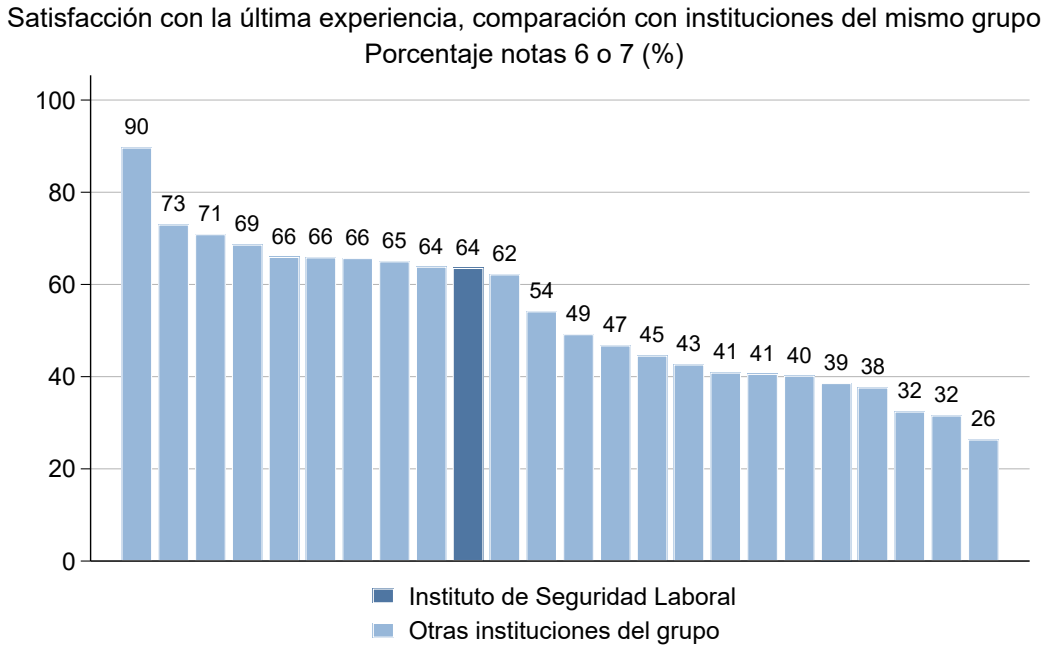

Figura 1: Satisfacción con la última experiencia, comparación con instituciones del mismo grupo

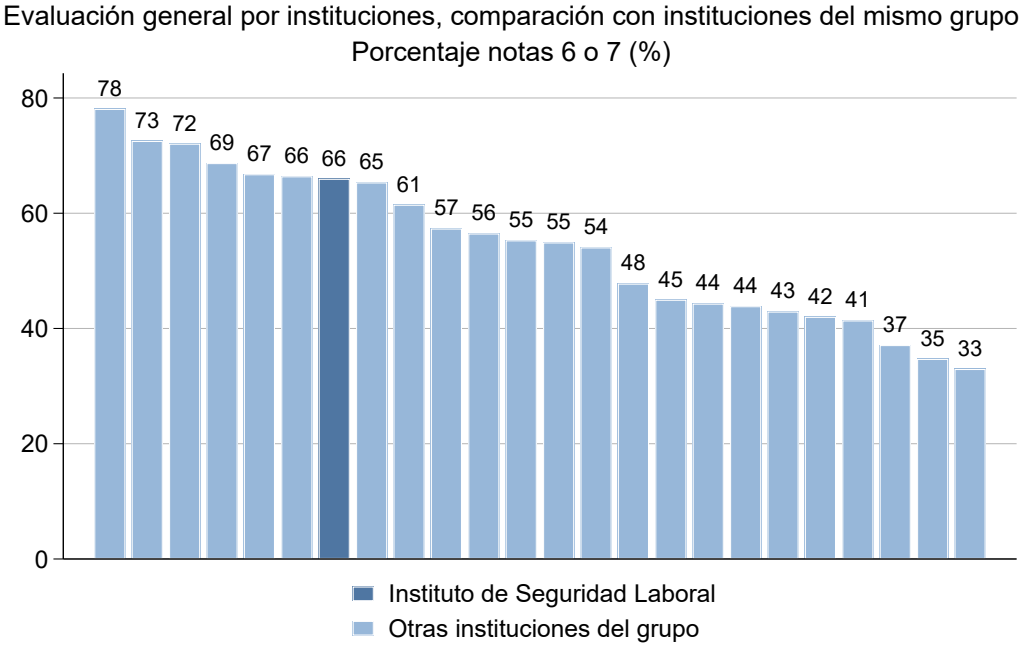

Figura 2: Evaluación general por instituciones, comparación con instituciones del mismo grupo

En relación con la satisfacción con la última experiencia, sus resultados pueden variar en función del canal de atención a través del cual la persona usuaria fue atendida. En la Figura 3 se pueden visualizar estos

resultados respecto a los canales de atención que son representativos[3] para Instituto de Seguridad Laboral.

Por último, es interesante comprender dónde se sitúa la satisfacción con la última experiencia de cada canal de atención de Instituto de Seguridad Laboral con respecto a su grupo Regulación. Lo anterior se puede visualizar en la Figura 4.

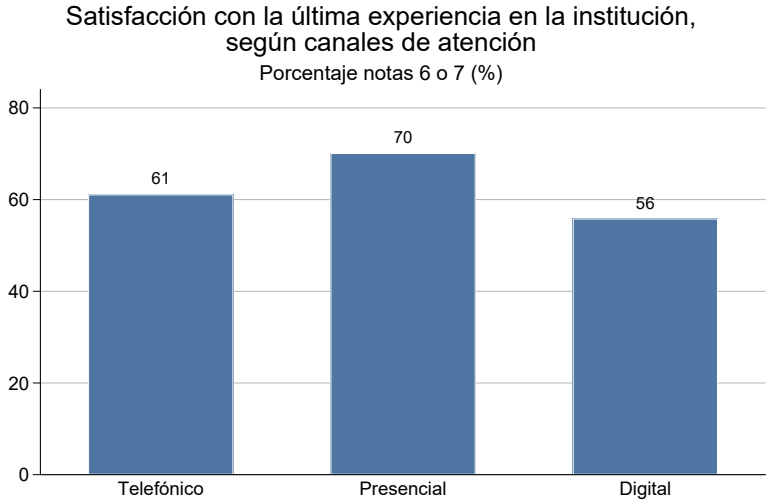

Figura 3: Satisfacción con la última experiencia en la institución, según canales de atención

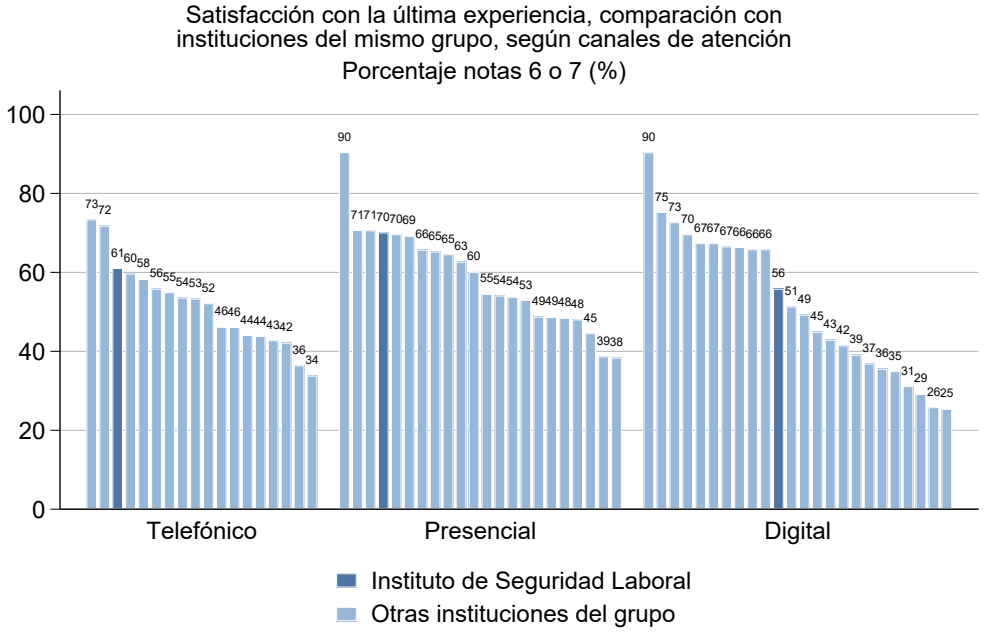

Figura 4: Satisfacción con la última experiencia, comparación con instituciones del mismo grupo, según canales de atención

[3]La representatividad se considera si al menos cuenta con 30 datos levantados en un canal de atención.

4. Atributos de la Experiencia

Uno de los objetivos específicos de la Medición de Satisfacción Usuaria es identificar aquellos aspectos que influyen en la satisfacción de las personas usuarias cuando interactúan con una institución. En particular, como se indicó en la Sección 2, a partir de un trabajo realizado en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se incorporaron nuevos atributos de la experiencia para complementar el marco conceptual de MESU. De esta manera, a partir de MESU 2023 se miden los siguientes atributos de la experiencia: Facilidad; Agrado; Resolutividad; Oportunidad; Calidad de la Infraestructura; y Habilitación (información y expectativas).

La Figura 5 muestra la satisfacción de las personas usuarias de la institución con los atributos de la experiencia. Estos resultados surgen de una evaluación que realizaron las personas usuarias de una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. En particular, se ilustra la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el porcentaje de notas 6 o 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.

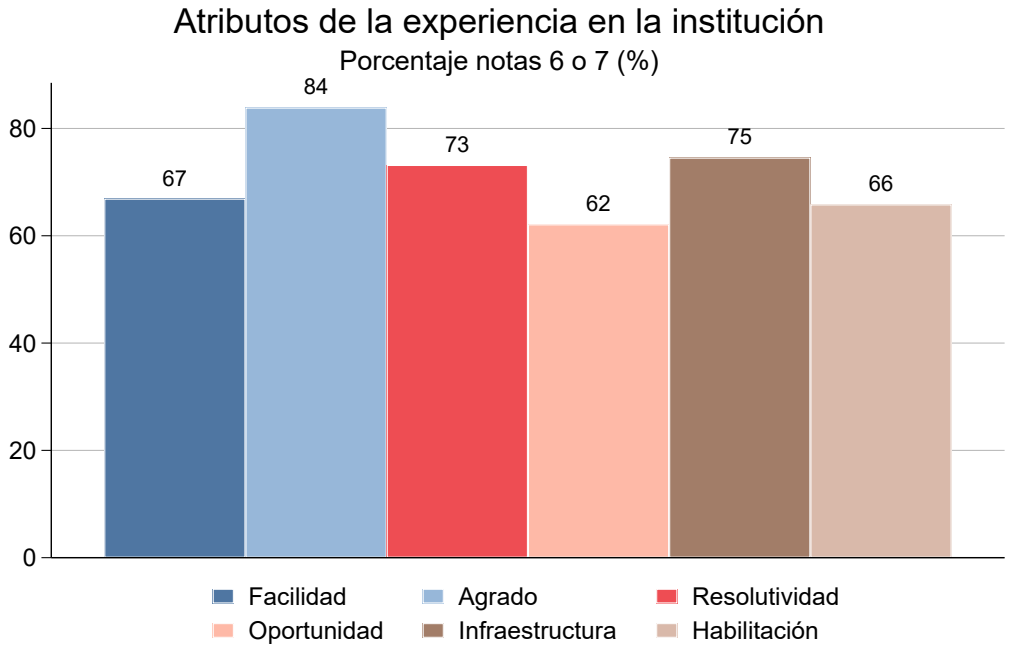

Figura 5: Atributos de la experiencia en la institución

Como se ha señalado, este reporte considera los resultados de Instituto de Seguridad Laboral comparados con instituciones similares. A continuación, se presentan los seis atributos de la experiencia realizando este ejercicio comparativo.

Cabe destacar que cada atributo contiene una serie de preguntas dentro del cuestionario MESU. El número de preguntas considerado para cada atributo por institución puede variar en función de la cantidad de canales de atención (Telefónico; Presencial; Digital) que fueron medidos por institución. Por ejemplo, el atributo Facilidad, se construye con 5 preguntas en el caso de instituciones que cuentan con los tres canales de atención. Sin embargo, este atributo se compone de una pregunta para instituciones que cuentan solo

con el canal telefónico[4].

Por lo tanto, al observar los resultados a continuación por atributo, se debe considerar que la comparación puede tener diferencias en la medición entre instituciones, dado que en algunas instituciones puede haber más preguntas consideradas en la medición de su atributo y en otras menos.

4.1. Facilidad

En la Figura 6 se muestra la satisfacción de la persona usuaria en el atributo de *Facilidad* en el grupo Regulación. El resultado presentado corresponde al porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 las siguientes preguntas:

- La facilidad para llegar a la institución del último trámite.
- La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores.
- La facilidad para desplazarse en la oficina.
- El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite.
- La facilidad para realizar el trámite.

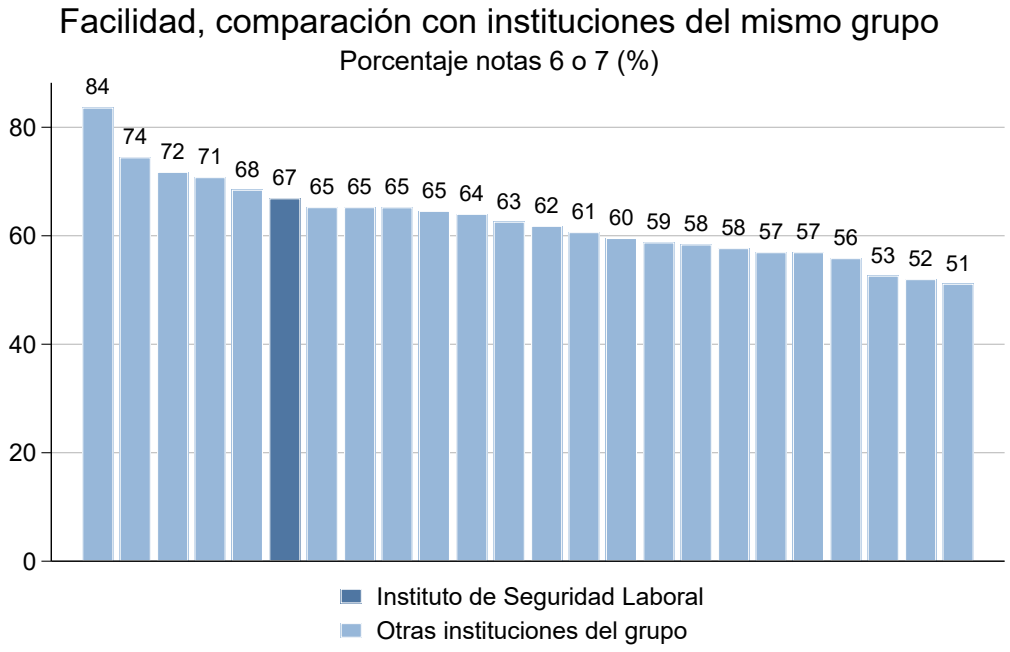

Figura 6: Facilidad, comparación con instituciones del mismo grupo

4.2. Agrado

En la Figura 7 se muestra la satisfacción de la persona usuaria en el atributo de Agrado en la categoría Regulación. El resultado presentado corresponde al porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 las siguientes preguntas:

- El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona.

[4]Ver Anexo Subsección 7.2.

- El respeto con que le trataron en el trámite.
- La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite.
- En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución? [5]

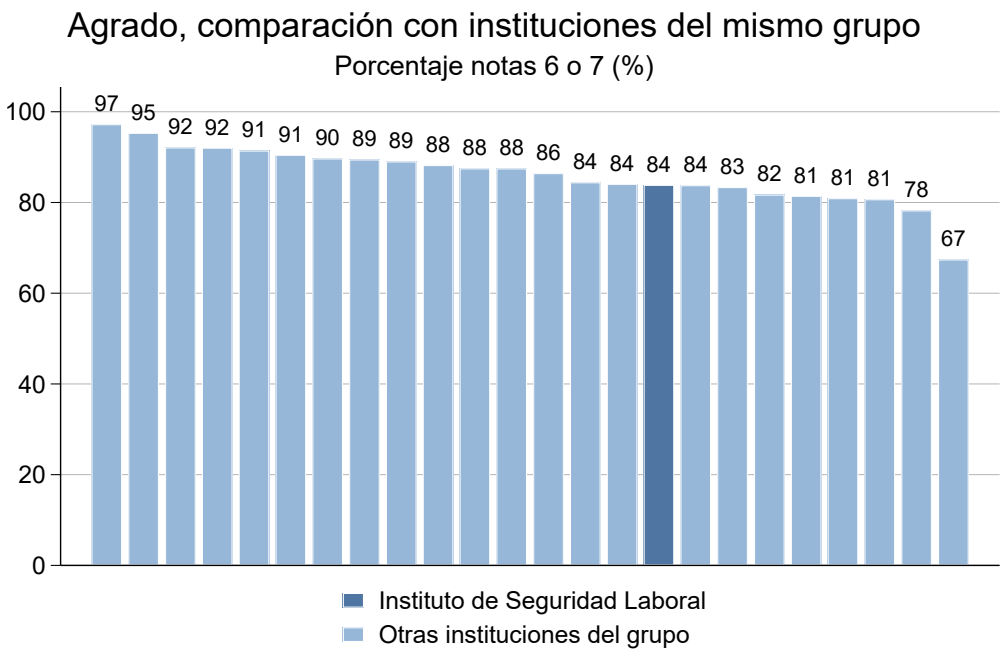

Figura 7: Agrado, comparación con instituciones del mismo grupo

4.3. Resolutividad

En la Figura 8 se muestra la satisfacción de la persona usuaria en el atributo de *Resolutividad* en la categoría Regulación. El resultado presentado corresponde al porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 las siguientes preguntas:

- La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el trámite.
- Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite.

[5] En el atributo "sentirse discriminado" se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que NO se sintieron discriminados.

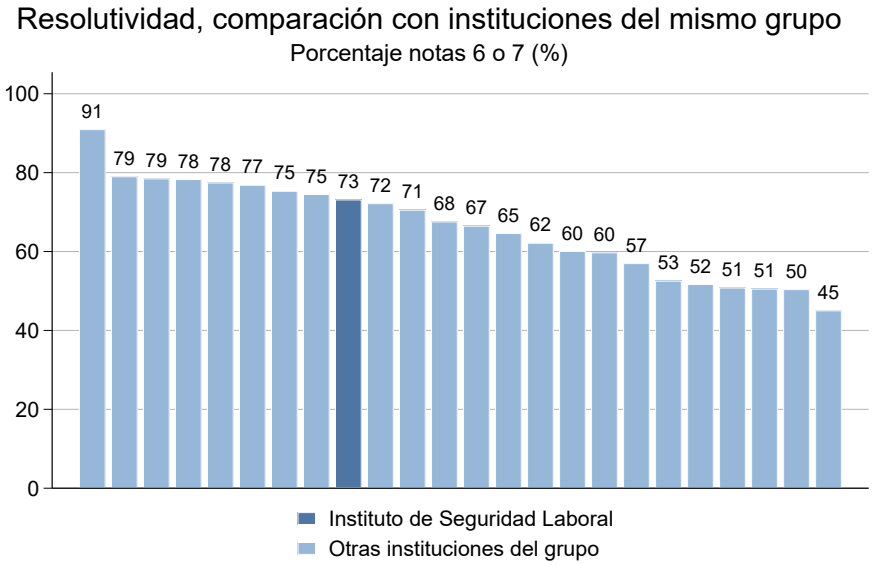

Figura 8: Resolutividad, comparación con instituciones del mismo grupo

4.4. Oportunidad

En la Figura 9 se muestra la satisfacción de la persona usuaria en el atributo de *Oportunidad* en la categoría Regulación. El resultado presentado corresponde al porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 las siguientes preguntas:

- Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite.
- Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite.
- El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite).

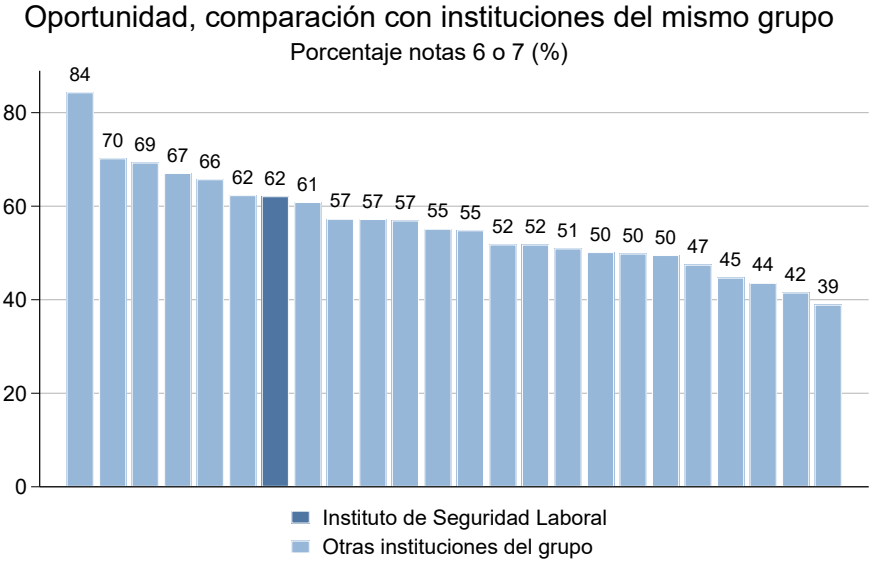

Figura 9: Oportunidad, comparación con instituciones del mismo grupo

4.5. Calidad de la Infraestructura

En la Figura 10 se muestra la satisfacción de la persona usuaria en el atributo de Calidad de la Infraestructura en la categoría Regulación. El resultado presentado corresponde al porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 las siguientes preguntas:

- La limpieza y el orden de las oficinas.
- La comodidad de las oficinas.
- La estabilidad de la página web para hacer el trámite.

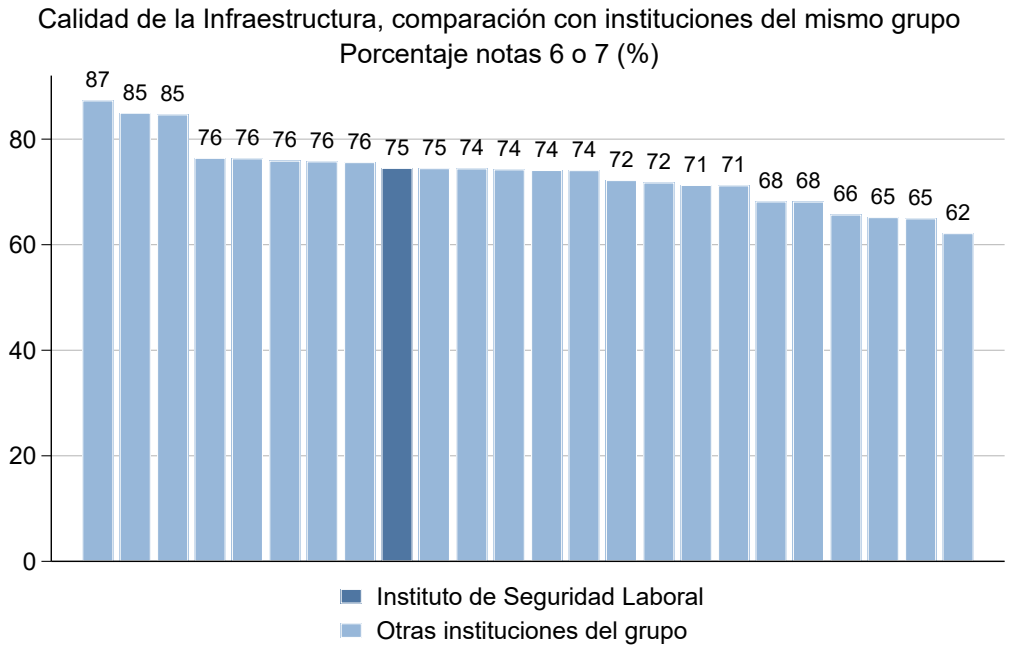

Figura 10: Calidad de la Infraestructura, comparación con instituciones del mismo grupo

4.6. Habilitación

Por último, en la Figura 11 se muestra la satisfacción de la persona usuaria en el atributo de *Habilitación (información y expectativas)* en la categoría Regulación. El resultado presentado corresponde al porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7 las siguientes preguntas:

- La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite.
- La facilidad para comprender la información para realizar el trámite
- La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite.
- La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite.
- La claridad de la información del resultado del trámite.

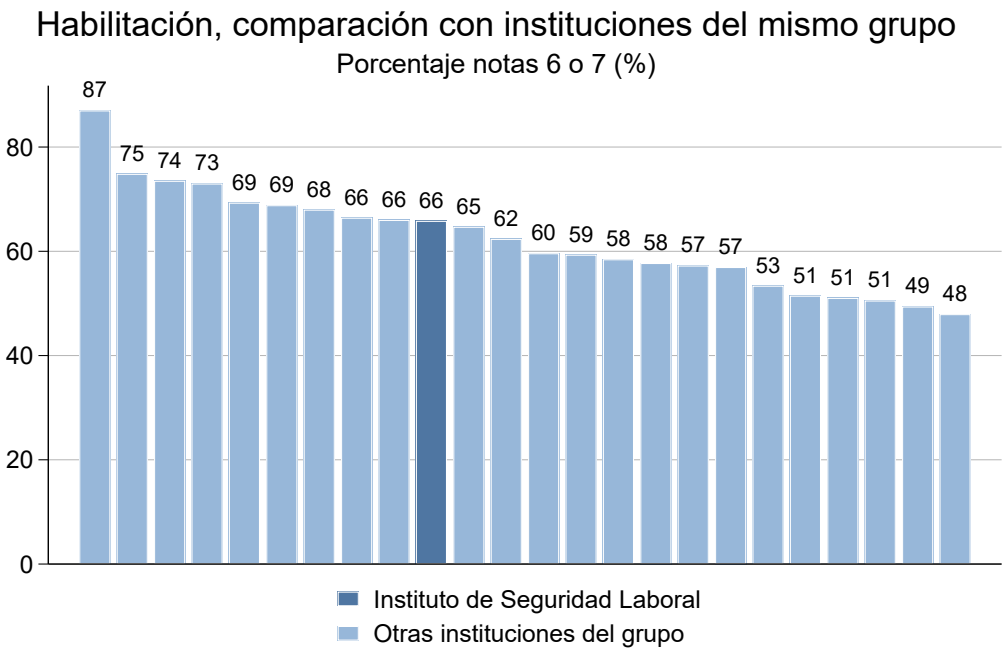

Figura 11: Habilitación, comparación con instituciones del mismo grupo

5. Atributos de la Institución

La Figura 12 muestra los resultados de la institución (porcentaje de notas 6 o 7) con respecto a los atributos de la Institución, con foco en la imagen percibida por las personas usuarias. Esta medición se compone de 6 preguntas del cuestionario, que comparten el siguiente encabezado: "Ahora pensando en la [LA INSTITUCION] en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución. . . ?":

- 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.

Luego, la Figura 13 presenta la comparación de estos resultados con las instituciones del mismo grupo.

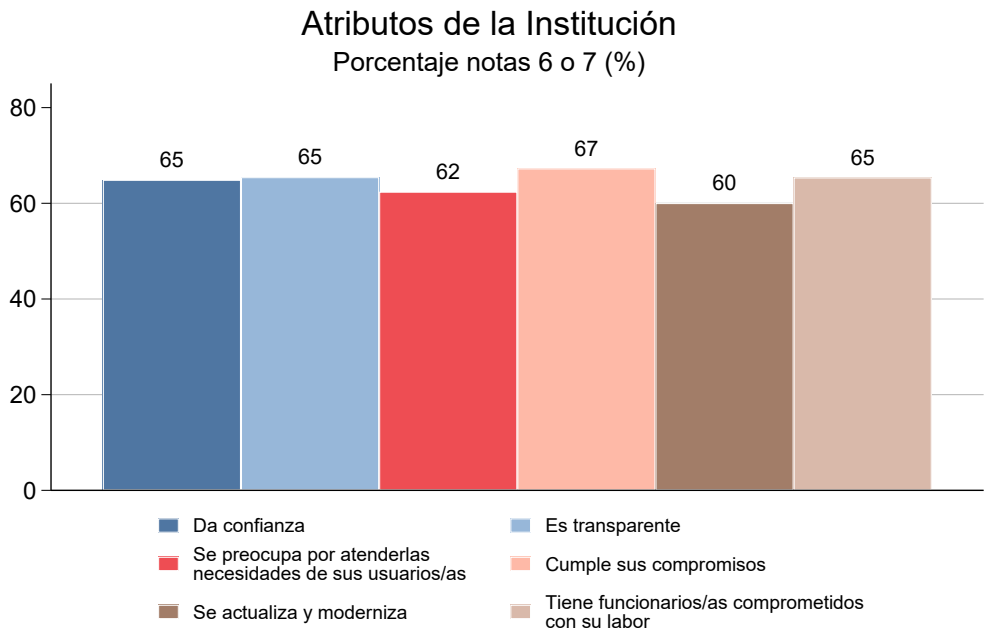

Figura 12: Atributos de la institución

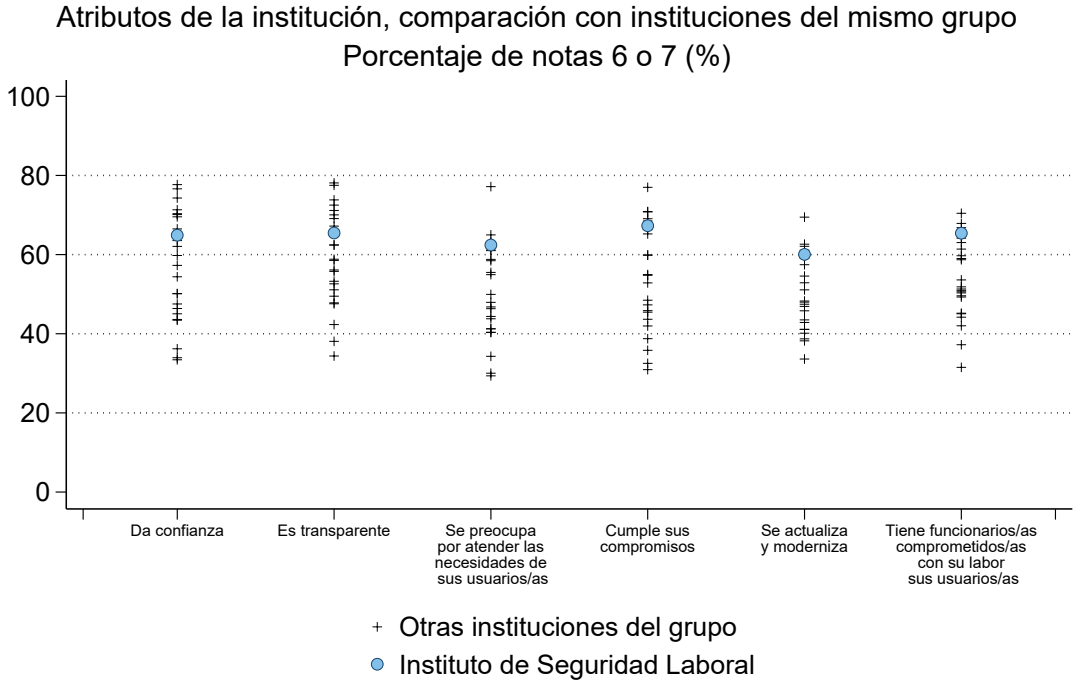

Figura 13: Atributos de la institución, comparación con instituciones del mismo grupo

6. Problemas en la atención

Comprender e identificar los problemas que enfrentan las personas usuarias no solo es fundamental para mejorar la calidad del servicio, sino también necesario para garantizar la equidad y accesibilidad de éste. En el marco de la Medición de Satisfacción Usuaria, se consulta a las personas usuarias de los servicios públicos si tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento o hasta el momento en que fueron encuestadas (si aún no reciben respuesta).

La Figura 14 muestra el porcentaje de personas usuarias que tuvieron algún problema en su último trámite en Instituto de Seguridad Laboral y su categoría Regulación.

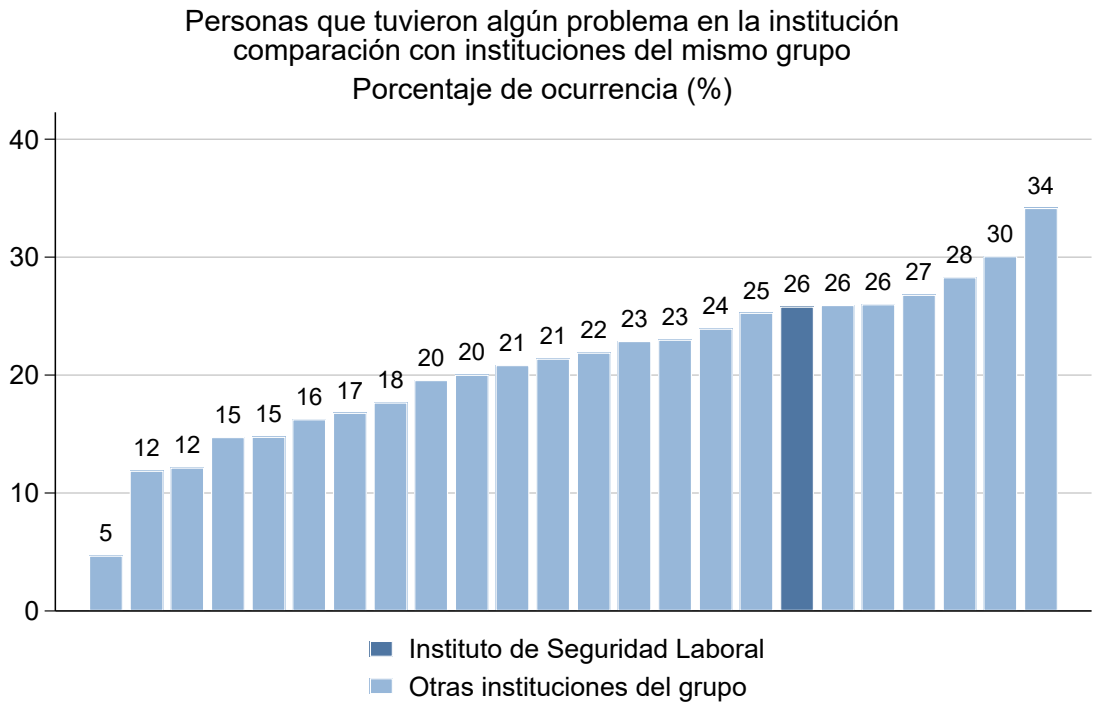

Figura 14: Personas que tuvieron algún problema en la institución, comparación con instituciones del mismo grupo

Los problemas que pueden tener las personas usuarias en la atención de un servicio público pueden variar según el canal a través del cual se atendió. En este sentido, la Figura 15 muestra los resultados de la Instituto de Seguridad Laboral según canal de atención junto a la información del grupo Regulación, para identificar su posición relativa frente a otras instituciones.

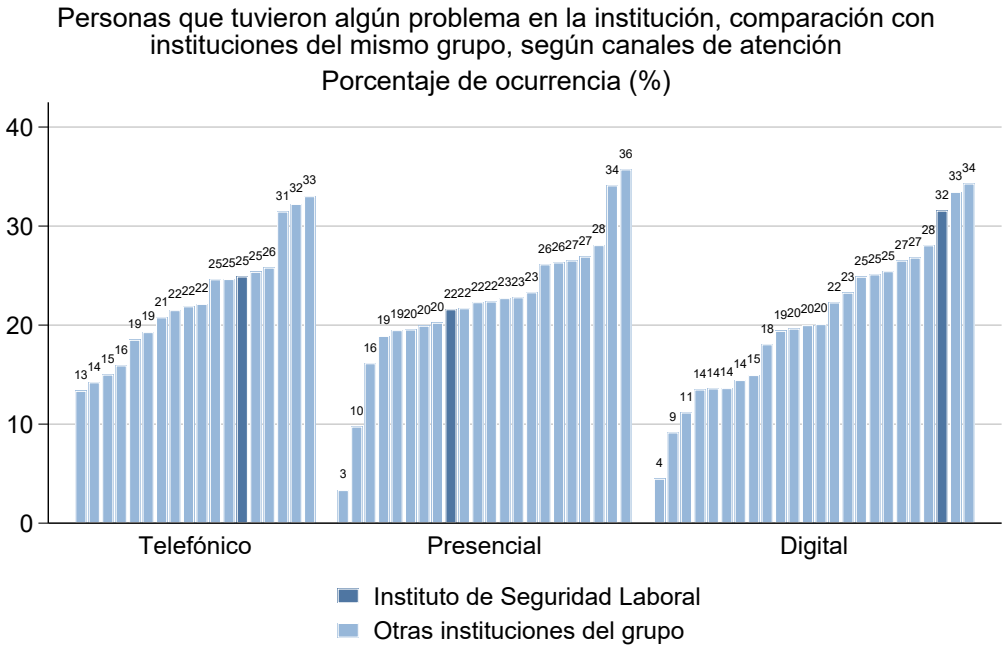

Figura 15: Personas que tuvieron algún problema en la institución, comparación con instituciones del mismo grupo, según canales de atención

Adicionalmente, es relevante conocer cuáles son los tipos de problemas más frecuentes en la institución. La Figura 16 muestra la distribución de los tipos de problemas advertidos por las personas usuarias en su última experiencia interactuando con la institución.

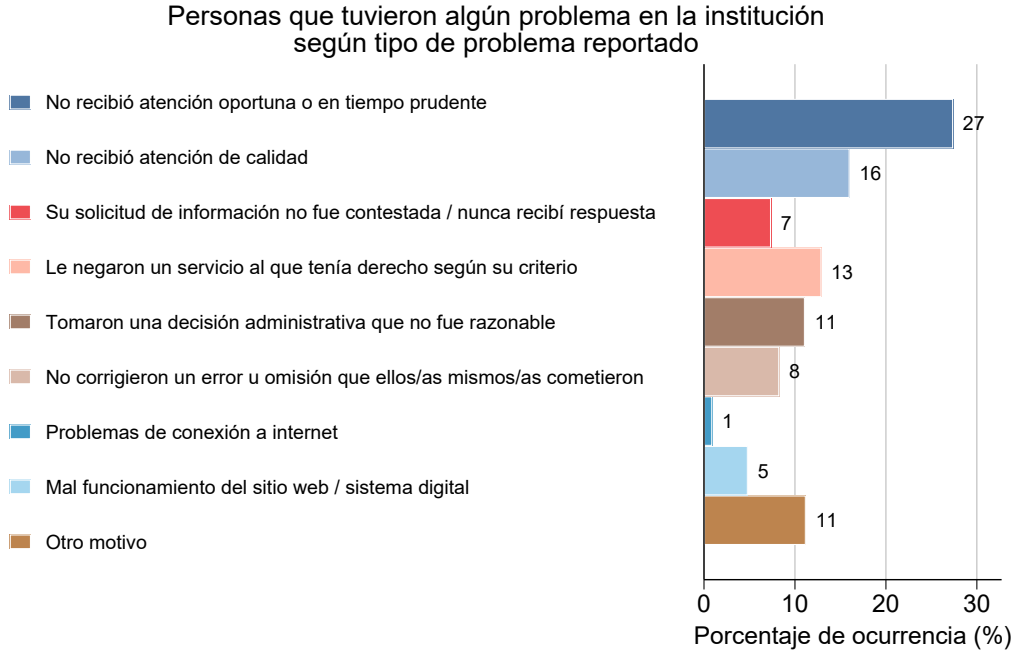

Figura 16: Personas que tuvieron algún problema en la institución, según tipo de problema reportado

Por último, la Figura 17 muestra el porcentaje de personas usuarias de la institución que reporta problemas en comparación con otras instituciones del mismo grupo y por tipo de problema. Para esto, se seleccionaron los cuatro problemas que globalmente son más mencionados (es decir, que son los más comunes para el conjunto de todas las instituciones participantes de MESU 2023), sin considerar la categoría "Otro problema".

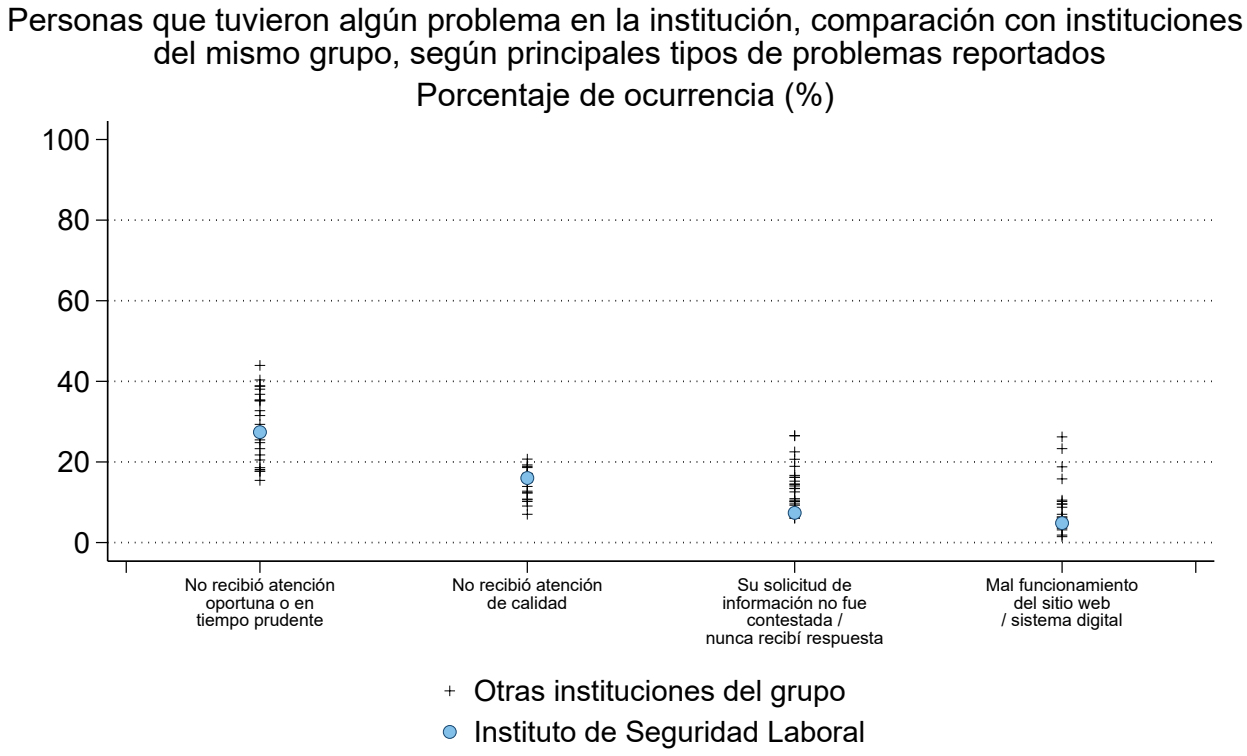

Figura 17: Personas que tuvieron algún problema en la institución, comparación con instituciones del mismo grupo según principales tipos de problemas reportados

7. Anexos

7.1. Distribución de instituciones por grupo

Instituciones participantes MESU,
periodo 2015-2023

X: Participación de la institución en la medición del año indicado.

Categoría funcional	Institución participante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EDUCACIÓN Y SALUD	Fondo Nacional de Salud				X	X	X	X	X	X
	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas						X	X	X	X
	Junta Nacional de Jardines Infantiles						X	X	X	X
	Subsecretaría de Educación						X	X	X	X
	Subsecretaría de Educación Superior									X
	Subsecretaría de Salud Pública (Compin)				X	X	X	X	X	X
FOMENTO PRODUCTIVO	Corporación de Fomento de la Producción								X	X
	Fondo de Solidaridad e Inversión Social					X	X	X	X	X
	Instituto de Desarrollo Agropecuario							X	X	X
	Servicio de Cooperación Técnica							X	X	X
	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo						X	X	X	X
	Servicio Nacional de Turismo							X	X	X
	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño					X	X	X	X	X
PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL (1/2)	Caja de Previsión de la Defensa Nacional						X	X	X	X
	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena							X	X	X
	Corporación Nacional Forestal								X	X
	Defensoría Penal Pública									X
	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile						X	X	X	X
	Dirección General de Crédito Prendario						X	X	X	X
	Instituto de Previsión Social	X		X	X	X	X	X	X	X
	Instituto Nacional de Deportes									X
	Servicio Médico Legal									X
	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género									X
	Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización (10)					X	X	X	X	X
	Servicio Nacional del Adulto Mayor						X	X	X	X
	Servicio Nacional del Patrimonio Archivo Nacional				X		X	X	X	X
	Subsecretaría de Justicia							X	X	X
	Subsecretaría de Prevención del Delito									X

Figura 18: Grupos de Instituciones de acuerdo a Clasificación Funcional, MESU 2023

Instituciones participantes MESU,

periodo 2015-2023

X: Participación de la institución en la medición del año indicado.

Categoría funcional	Institución participante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL (2/2)	Subsecretaría de Servicios Sociales						X	X	X	X
	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo									X
	Subsecretaría del Interior						X	X	X	X
	Subsecretaría del Medio Ambiente									X
REGULACIÓN	Comisión para el Mercado Financiero							X	X	X
	Dirección de Vialidad								X	X
	Dirección del Trabajo		X		X	X	X	X	X	X
	Dirección General de Aeronáutica Civil									X
	Dirección General de Aguas									X
	Instituto de Salud Pública						X	X	X	X
	Instituto de Seguridad Laboral					X	X	X	X	X
	Instituto Nacional de Propiedad Industrial							X	X	X
	Servicio Agrícola y Ganadero							X	X	X
	Servicio de Impuestos Internos		X		X		X	X	X	X
	Servicio de Tesorerías				X	X	X	X	X	X
	Servicio Nacional de Aduanas						X	X	X	X
	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura						X	X	X	X
	Servicio Nacional del Consumidor	X		X		X	X	X	X	X
	Subsecretaría de Telecomunicaciones								X	X
	Subsecretaría de Transportes							X	X	X
	Superintendencia de Educación									X
	Superintendencia de Electricidad y Combustibles						X	X	X	X
	Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento									X
	Superintendencia de Medio Ambiente									X
	Superintendencia de Pensiones					X	X	X	X	X
	Superintendencia de Salud					X	X	X	X	X
	Superintendencia de Seguridad Social		X		X	X	X	X	X	X
	Superintendencia de Servicios Sanitarios							X	X	X

Figura 19: Grupos de Instituciones de acuerdo a Clasificación Funcional, MESU 2023

Instituciones participantes MESU,

periodo 2015-2023

X: Participación de la institución en la medición del año indicado.

Categoría funcional	Institución participante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo									X
	Dirección de Compras y Contratación Pública	X		X		X	X	X	X	X
	Dirección de Presupuestos							X	X	X
	Dirección Nacional del Servicio Civil							X	X	X
	Instituto Nacional de Estadísticas	X		X		X	X	X	X	X
	Servicio de Registro Civil e Identificación			X	X	X	X	X	X	X
	Subsecretaría de Bienes Nacionales							X	X	X
	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo								X	X
	Subsecretaría de Relaciones Exteriores							X	X	X

Figura 20: Grupos de Instituciones de acuerdo a Clasificación Funcional, MESU 2023

7.2. Distribución de preguntas por atributo y canal de atención

Atributos	Pregunta	Telefónico	Digital	Presencial
Facilidad	La facilidad para llegar a la institución del último trámite			1
	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores			1
	La facilidad para desplazarse en la oficina			1
	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite		1	
	La facilidad para realizar el trámite	1	1	1
Agrado	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	1		1
	El respeto con que le trataron en el trámite	1		1
	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	1		1
	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/discriminada por la institución?	1	1	1
Resolutividad	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a en el	1		1
	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1	1	1
Oportunidad en la atención	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	1		1
	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite		1	
	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	1	1	1
Calidad de la infraestructura	La limpieza y el orden de las oficinas			1
	La comodidad de las oficinas			1
	La estabilidad de la página web para hacer el trámite		1	
Habilitación	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	1	1	1
	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	1	1	1
	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	1	1	1
	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	1	1	1
	La claridad de la información del resultado del trámite	1	1	1

Figura 21: Distribución de preguntas por atributo y canal de atención, MESU 2023