COMUNICADO DE PRENSA

Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) 2025: 69% de las personas evaluó con nota 6 o 7 la atención durante su última experiencia

- *La encuesta MESU 2025 muestra una mejora en la satisfacción de las personas realizando trámites en instituciones públicas: 69% calificó con nota 6 o 7 su última atención, 4 puntos porcentuales más que en 2024.*
- *Este avance se relaciona con una mayor satisfacción en los canales de atención presencial y digital, y una mayor capacidad de respuesta de las instituciones.*

Santiago, 23 de enero de 2026.- Una mejora significativa en la satisfacción de las personas al interactuar con el Estado arrojó la versión 2025 de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU). Este ejercicio anual que realiza la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda para identificar oportunidades de mejora en los servicios públicos, alineadas con las necesidades reales de la ciudadanía, fue aplicado a 57.094 personas usuarias y consideró la participación de 79 instituciones públicas.

Los resultados fueron presentados este jueves y el evento contó también con la participación de miembros del Consejo Asesor Permanente y académicos. Estos muestran un avance claro respecto del año anterior: en su última interacción con una institución pública, el 69% de las personas usuarias calificó su experiencia con nota 6 o 7, lo que representa un incremento de 4 puntos porcentuales en comparación con 2024. Esta tendencia positiva se explica por mejoras en la atención presencial y digital de los organismos públicos, así como en la capacidad de respuesta, y otros atributos de la experiencia como el agrado y la habilitación (disponibilidad y utilidad de la información respecto de los trámites realizados).

"MESU no fue diseñado para comparar instituciones entre sí, sino para identificar oportunidades de mejora en cada servicio a partir de las necesidades de las personas", destacó la directora de la Secretaría de Modernización del Estado, Isabel Millán, al inicio de la presentación de los resultados. Asimismo, recordó que MESU partió en 2015 con solo cuatro instituciones y que "una década después llegamos a 79 instituciones participantes en 2025".

Millán destacó los resultados de MESU 2025, afirmando que hubo una mejora significativa en la satisfacción usuaria, pero también existen desafíos pendientes. "Siguen existiendo diferencias por grupos poblacionales, entre canales de atención y según la función de las instituciones". Además, subrayó las calificaciones del canal presencial: "En plena era digital, el canal presencial sigue siendo el mejor evaluado, con 71% de notas 6 o 7, subiendo desde el 67% en 2024". Entre los desafíos identificados, apuntó a "los tiempos de respuesta y la facilidad para realizar trámites".

Finalmente, la directora relevó que "es imperativo mejorar la calidad de servicio para recuperar la confianza de las personas en el Estado y fortalecer la efectividad de las políticas públicas. Invitamos a que las instituciones utilicen estos datos para facilitar el acceso, entregar respuestas más efectivas y con igualdad de trato".

Por su parte, Francisca Vidal, encargada del área de Estudios de la Secretaría de Modernización del Estado, presentó los resultados de la medición y enfatizó que MESU busca identificar oportunidades de mejora en la entrega de servicios tomando como base las necesidades de las personas usuarias.

Agregó que "es una medición representativa de quienes efectivamente realizaron trámites o recibieron servicios del Estado, no de la población nacional", y que este ejercicio no se reduce a aplicar una encuesta, sino que apunta a recoger una visión integral de la experiencia de las personas usuarias y de la imagen de las instituciones públicas en la ciudadanía. "No solo medimos satisfacción con la última experiencia, sino también los factores que la explican y la percepción más global de la institución", resumió

Respecto del marco conceptual, los atributos que explican la satisfacción usuaria son: facilidad, agrado, resolutividad, oportunidad, infraestructura y habilitación. En 2025 se recolectaron más de 57.000 encuestas entre julio y octubre, con levantamiento principalmente telefónico y complementado vía web. También se incorporaron preguntas para entender cómo las personas usuarias supieron que debían acudir a la institución, si la experiencia fue mejor o peor de lo esperado, si recibieron respuestas ante problemas y la facilidad o dificultad para hacer trámites por internet.

Tras su presentación, se dio paso a un panel de conversación en el que las personas invitadas compartieron miradas y reflexiones sobre los resultados de la medición, así como recomendaciones para mejorar los servicios del Estado.

Participaron en este panel la presidenta del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado, Trinidad Inostroza; el director nacional del Instituto de Previsión Social, Juan José Cárcamo; la directora nacional del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, Natalia Riffo; y la profesora asociada de la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Katherine Mollenhauer. La conversación fue moderada por Tomás Aguayo, asesor de Estudios de la Secretaría de Modernización del Estado.

Resultados 2025: Mejora significativa

La Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) 2025 muestra una mejora significativa en sus resultados. Esta nueva versión realizó 57.094 encuestas en 79 instituciones públicas, revelando que un 69% de las personas evaluó con nota 6 o 7 su última experiencia realizando trámites, cuatro puntos más que en 2024.

La mejora también se hace evidente al observar el desempeño por canales de atención. En 2025, la experiencia presencial fue la mejor evaluada, con un 71% de notas 6 o 7, seguida de la digital, que alcanzó un 69% subiendo 5 puntos porcentuales respecto de 2024. A nivel general, el 65% de las personas usuarias evaluó con nota 6 o 7 a las instituciones públicas, lo que implica 2 puntos porcentuales más que en 2024.

El estudio confirma que la satisfacción no es homogénea. Las mejores evaluaciones se concentran en personas de 55 años y más, y en mujeres. La satisfacción usuaria es más alta en las macrozonas norte, sur y centro, en comparación con la macrozona de la región metropolitana. También se observan diferencias según situación laboral. Las personas inactivas laboralmente evalúan mejor su experiencia que quienes están ocupadas o desocupadas, y se registra mayor satisfacción entre quienes no realizan labores de cuidado no remuneradas.

Al analizar el desempeño por tipo de institución, el estudio muestra que los grupos vinculados a protección social y medio ambiente (74%) y servicios públicos generales (73%) concentran las mejores evaluaciones. En tanto, el grupo de "educación y salud" presenta la evaluación más baja (66%). Comparado con 2024, tres de los cinco grupos mejoraron sus resultados. Uno de los aumentos más significativos se observa en el grupo regulación, que pasó de 60% a 68%, es decir, 8 puntos porcentuales más.

Además de medir satisfacción general, MESU indaga en atributos que conforman la experiencia. En 2025, se reafirmaron dos aspectos como fortalezas del Estado: el agrado en la atención (80%) y la resolutividad (77%), indicadores que reflejan buenas prácticas en trato y respuesta. En contraste, los desafíos se concentran en atributos asociados a tiempos y simplicidad de los procesos. La oportunidad alcanza un 66%, mientras que la facilidad del trámite llega al 69%, mostrando espacio para avanzar en procesos más ágiles y simples.