



Medición de  
Satisfacción  
Usuaría

# Libro de códigos – Base de datos MESU 2025

Documento Metodológico MESU N° 2/2026  
22 de enero de 2026

# Tabla de contenidos

<b>I.</b>	<b>Presentación</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Medición de Satisfacción Usuaría</b>	<b>4</b>
1.	Antecedentes	4
2.	Objetivos de la Medición	5
3.	Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaría	5
4.	Descripción del Cuestionario	7
<b>III.</b>	<b>Diccionario de Variables y Códigos</b>	<b>10</b>
1.	Variables de Identificación	10
2.	Elementos para el análisis de la información MESU	13
3.	Filtro de Consentimiento	14
4.	Módulo Filtro	15
4.1	Código de Variables	15
5.	Módulo Identificación de trámite y canal	16
6.	Modulo Atributos de la experiencia	19
7.	Módulo Evaluación del trámite	27
8.	Módulo Problemas	34
9.	Módulo Atributos de la institución	35
10.	Módulo Evaluación general de la institución	37
11.	Módulo Trato Igualitario	38
12.	Módulo Caracterización sociodemográfica	39
13.	Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado	46
<b>IV.</b>	<b>Anexos</b>	<b>50</b>
1.	Sintaxis de Indicadores	50

# I. Presentación

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda pone a disposición de la ciudadanía, la Base de Datos de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU) 2025 que incluye las respuestas a todos los módulos del cuestionario.

Este documento presenta el Libro de Códigos de las variables de la Base de Datos de MESU 2025. El capítulo II describe de modo sintético la Medición de Satisfacción Usuaría y entrega antecedentes acerca de la versión 2025 del instrumento utilizado para recolectar datos para la medición<sup>1</sup>. El capítulo III presenta las variables de identificación y el diccionario de variables y códigos que componen la base de datos. Finalmente, se acompaña en Anexo el código de creación de variables y construcción de indicadores principales de la medición.

---

<sup>1</sup> Para más información acerca de la metodología, conceptos e indicadores, revisar Documento Metodológico N° 1/2026 de Diseño muestral y análisis de resultados.

## II. Medición de Satisfacción Usuaría

### 1. Antecedentes

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda busca aportar en la mejora de la satisfacción de las personas usuarias del Estado a partir de diversas iniciativas. Una de ellas es la coordinación de la Encuesta para la Medición de Satisfacción Usuaría (en adelante, MESU). Esta encuesta comenzó a ser levantada 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 el país. Desde entonces, corresponde a la Secretaría de Modernización del Estado la coordinación de las diversas instituciones públicas cuyos servicios son consultados en cada versión de la encuesta, así como el diseño del cuestionario, la contratación de una empresa/institución para el levantamiento y procesamiento de los datos cuantitativos y cualitativos, y el posterior análisis y presentación de resultados.

Entre los años 2019 y 2022, la medición del indicador de satisfacción neta de los/as usuarios realizada a partir de datos de MESU, fue parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de diversas instituciones públicas. Desde el año 2023, como parte de las iniciativas del eje transversal de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 “Servicios Ciudadanos y experiencia usuaria” el PMG considera un Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, 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 ha avanzado 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 e implementación de planes de mejoramiento. En este marco, MESU 2025 contribuye a la realización de diagnósticos y diseño de planes de mejoramiento con datos actualizados de la percepción de satisfacción y calidad de servicio de las personas usuarias de 79 instituciones públicas participantes en el estudio.

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 contempló 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 personas usuarias y se fortalezca el uso de datos de gestión para el diseño y provisión de servicios. En el marco de este convenio, OCDE realizó un conjunto de

---

<sup>2</sup> Para más información acerca del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, revisar <https://satisfaccion.gob.cl/sistema-de-calidad-de-servicio-y-experiencia-usuaría>

recomendaciones respecto del diseño, recolección y análisis de encuestas de calidad de servicio y satisfacción usuaria que comenzaron a implementarse en MESU 2023 y se mantienen en la versión 2025.

En 2025, el proceso de recolección de datos fue contratado vía licitación pública (ID 851556-1-LR25), resultando adjudicado a la empresa Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A. Conforme las bases de licitación, el servicio consideró el desarrollo de una fase cuantitativa (planificación de trabajo de campo, pre-test del instrumento, levantamiento de datos y procesamiento correspondiente) y contempla una fase cualitativa (diseño, aplicación y análisis de resultados de grupos focales para cada institución participante), en desarrollo entre diciembre 2025 y febrero 2026.

## **2. Objetivos de la Medición**

El objetivo general del estudio MESU 2025 es desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los servicios públicos de Chile, a través del levantamiento de datos mediante encuestas para la Medición de Satisfacción Usuaria y un estudio cualitativo, enfocado en las principales brechas detectadas en las instituciones públicas.

Este objetivo general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Planificar, levantar y analizar los resultados de la encuesta de Medición de Satisfacción Usuaria para 79 instituciones públicas.
2. Diseñar, preparar y levantar un estudio cualitativo sobre los aspectos críticos a mejorar de la entrega de servicios en las instituciones participantes.

## **3. Descripción de la Medición de Satisfacción Usuaria**

La Medición de Satisfacción Usuaria es gestionada anualmente por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda desde el año 2015, incluyendo el proceso de diseño, contratación y supervisión del levantamiento de encuestas, el procesamiento de datos, y el análisis y presentación de resultados.

MESU 2025 recolectó retroalimentación de personas usuarias de 79 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile, respecto de su experiencia interactuando a través de los distintos canales de atención, entre agosto de 2024 y julio de 2025.

La siguiente ficha resume los antecedentes técnicos de MESU 2025:

**Tabla 1. Ficha Técnica MESU 2025**

Ficha Técnica MESU 2025	
<b>Organismo responsable</b>	Ministerio de Hacienda
<b>Organismo ejecutor del levantamiento de datos</b>	CADEM
<b>Población objetivo</b>	Personas usuarias de los canales de atención y trámites de 79 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile
<b>Principales unidades de análisis</b>	Personas usuarias e instituciones
<b>Marco muestral</b>	Totalidad de personas usuarias con datos de contacto que interactuaron a través de los trámites y canales de atención de cada institución entre agosto de 2024 y julio de 2025
<b>Diseño de la muestra</b>	Probabilístico y estratificado según canal de atención (presencial, telefónico, virtual). La unidad final de selección es la persona usuaria que realiza un trámite a través de un canal de atención determinado
<b>Representatividad</b>	Personas usuarias de los canales de atención de las instituciones participantes
<b>Error muestral</b>	La muestra encuestada es representativa de las personas usuarias de los trámites y servicios de 79 instituciones públicas del Gobierno Central de Chile, a nivel nacional. El error muestral efectivo es de máximo 5,0% para cada estrato
<b>Periodo de trabajo de campo</b>	Julio a octubre de 2025
<b>Muestra lograda</b>	57.094 encuestas
<b>Modo de aplicación</b>	Encuestas telefónicas mediante sistema <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> (54,3% CATI), encuestas web mediante sistema <i>Computer Assisted Web Interviewing</i> (45,7% CAWI)
<b>Duración promedio de la aplicación de cuestionario</b>	15,5 minutos
<b>Informante</b>	Personas usuarias de 79 instituciones públicas de Chile
<b>Otros</b>	Entrevista voluntaria Base de datos con acceso público

Fuente: Medición de Satisfacción Usuaria 2025.

## 4. Descripción del Cuestionario

El cuestionario de la Medición de Satisfacción Usuaría 2025 está conformado por los siguientes módulos:

- i) Saludo de bienvenida
- ii) Filtro
- iii) Identificación de trámite y canal
- iv) Atributos de la experiencia
- v) Evaluación del trámite
- vi) Problemas
- vii) Atributos de la institución
- viii) Evaluación general de la institución
- ix) Trato igualitario
- x) Caracterización sociodemográfica.

Entre las características del cuestionario, cabe mencionar:

- Existen dos modalidades de levantamiento (Telefónica mediante sistema CATI y Web mediante sistema CAWI), por lo que existen leves ajustes en las instrucciones para la persona encuestadora, dependiendo de la modalidad.
- 78 instituciones cuentan con el mismo cuestionario. Sólo se considera una versión específica para la Dirección de Presupuestos (DIPRES), debido a que sus personas usuarias corresponden a personas funcionarias del Estado. Por esta razón, en la sección III. Diccionario de Variables y Códigos existen algunas excepciones de variables para el caso de DIPRES, que se explican, sea el caso, en cada Módulo.

A continuación, se explican los objetivos de cada módulo del cuestionario.

### i) **Saludo de Bienvenida**

- El objetivo de este módulo es saludar a la persona entrevistada, presentar a la persona encuestadora y la empresa que contacta, así como también informar acerca del motivo del contacto. A continuación, se informa acerca de la utilidad e importancia de la respuesta que se busca obtener ya que éstas 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 2025.

**ii) 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 excluir de la muestra a personas que desempeñan labores en la misma institución donde se realizó el trámite

**iii) 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.

**iv) Módulo Atributos de la Experiencia**

- El objetivo de este módulo es obtener información sobre distintos aspectos que afectan la satisfacción de la persona usuaria cuando realiza un trámite, tales como el acceso a la información, la calidad de la infraestructura, el buen trato, el servicio oportuno y la eficacia del servicio.

**v) 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. En la versión 2025, se incorporó a este módulo de MESU una pregunta sobre si la experiencia de trámite en la institución fue mejor, igual o peor de lo que esperaba la persona usuaria.

**vi) 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.

**vii) Módulo Atributos de la Institución**

- El objetivo de este módulo es conocer la evaluación usuaria sobre ciertos atributos de la imagen institucional, ellos son: da confianza, es transparente, se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as, cumple sus compromisos, se actualiza y moderniza, y tiene funcionarios/as comprometidos con su labor.

**viii) 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; así como también, conocer la frecuencia con que las personas han asistido a la Institución durante los últimos años.

**ix) Módulo Trato Igualitario**

- El objetivo de este módulo es consultar si las personas usuarias recibieron un trato justo y sin prejuicios, es decir, sin verse afectadas por su origen étnico, género, apariencia, orientación sexual, religión, discapacidad, situación económica, entre otros.

**x) Módulo Caracterización Sociodemográfica**

- El objetivo de este módulo es conocer las características sociodemográficas de las personas encuestadas, diferenciando por personas naturales y usuarios/as organizacionales, por sexo, edad, región, nivel educacional, situación laboral, entre otras.

### III. Diccionario de Variables y Códigos

En este capítulo se presentan las variables de identificación y, más generalmente, las variables e indicadores de los distintos módulos que componen la base de datos MESU 2025, junto a algunos elementos estadísticos para el análisis de los datos. La descripción de variables se realiza para cada uno de los nueve módulos que componen el cuestionario (excluyendo el módulo Saludo de Bienvenida), además de las variables de identificación y un conjunto de variables (indicadores) creados por la Secretaría de Modernización del Estado para fines de análisis. En cada sección, se presenta el detalle de los códigos de respuesta observados y sus frecuencias; en el caso de las variables continuas se entrega la información de registros válidos (entendiendo como valores válidos aquellos mayores que cero) y blancos en cada una de ellas.

Cabe mencionar que el cuestionario MESU 2025 contiene preguntas que consideran la opción “Otro”, donde el entrevistado/a puede entregar mayores detalles de su respuesta de modo no estructurado. El procesamiento de estos datos se realizó mediante codificación, con el propósito de incorporarlas en las categorías existentes o bien, creando nuevas. En los casos en que no se pudo realizar ninguno de estos procedimientos, se mantuvo la categoría “Otro” para la respuesta.

Por lo tanto, todas las variables cuyo nombre termina en “\_FIN” (ejemplo: P3\_FIN, P6\_FIN), corresponden a variables que integran las respuestas de las personas entrevistadas en las categorías originales de cada pregunta del cuestionario de MESU 2025, y una recodificación de las respuestas que las personas entrevistadas señalan en las alternativas “Otro” u “Otra” de esas mismas preguntas.

Por otra parte, las variables con prefijo IND\_ (por ejemplo, IND\_P4, IND\_SALUD, IND\_PROB) son indicadores construidos por la Secretaría de Modernización para facilitar el análisis de resultados. Asimismo, las variables con sufijo \_AGR corresponden a agrupaciones de variables sociodemográficas (por ejemplo, EDAD\_AGR, EDUC\_AGR, MACROZONA\_AGR).

En lo sucesivo, se informará la cantidad de observaciones (N) disponibles en la base de datos MESU 2025 para las 79 instituciones públicas consideradas.

#### 1. Variables de Identificación

Las variables de identificación son aquellas que permiten caracterizar las distintas unidades de análisis de la encuesta. En el caso de MESU 2025 se cuenta con el código de cada institución.

La variable de identificación de la institución se detalla a continuación:

Variable	Descripción
ID_INSTITUCION	Código de cada Institución

## 1.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
ID_INSTITUCION	Código Institución	505	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO	24
		508	SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	743
		509	SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL	404
		510	SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	394
		535	SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIONES	862
		601	SUBSECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES	417
		701	SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO	420
		702	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	1.387
		704	SERVICIO NACIONAL DE PESCA	996
		706	CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	391
		707	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	361
		709	SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	768
		716	SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	1.151
		723	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	750
		725	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO	382
		802	DIRECCION DE PRESUPUESTOS	279
		803	SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	1.157
		804	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	857
		805	SERVICIO DE TESORERIAS	1.245
		807	DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	813
		815	DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	389
		831	COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO	374
		901	SUBSECRETARIA DE EDUCACION	1.245
		902	SUPERINTENDENCIA DE EDUCACION	1.170
		909	JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	1.196
		911	JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES	1.146
		990	SUBSECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR	787
		992	COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES (COMISIÓN INGRESA)	833
		1001	SUBSECRETARIA DE JUSTICIA	385
		1002	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	775
1003	SERVICIO MEDICO LEGAL	384		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		1009	DEFENSORIA PENAL PUBLICA	384
		1121	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	382
		1204	DIRECCION GENERAL DE AGUAS	369
		1207	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	1.114
		1303	INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO	385
		1304	SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	1.190
		1305	CORPORACION NACIONAL FORESTAL Y DE PROTECCION DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES	795
		1401	SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES	756
		1502	DIRECCION DEL TRABAJO	1.210
		1504	DIRECCION GENERAL DEL CREDITO PRENDARIO	385
		1505	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	1.159
		1506	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	1.156
		1507	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	1.155
		1509	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	1.155
		1510	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	1.171
		1513	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	1.187
		1514	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	1.144
		1602	FONDO NACIONAL DE SALUD	1.443
		1604	INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	392
		1609	SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	446
		1611	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	1.222
		1703	SERVICIO NACIONAL DE GEOLOGIA Y MINERIA	379
		1801	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	762
		1822	SERVIU REGION DE ANTOFAGASTA	379
		1824	SERVIU REGION DE COQUIMBO	374
		1825	SERVIU REGION DE VALPARAISO	382
		1826	SERVIU REGION DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O HIGGINS	376
		1827	SERVIU REGION DEL MAULE	382
		1828	SERVIU REGION DEL BIOBIO	377
		1829	SERVIU REGION DE LA ARAUCANIA	382
		1830	SERVIU REGION DE LOS LAGOS	374
		1833	SERVIU REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	1.128
		1835	SERVIU REGION DE ARICA Y PARINACOTA	372
		1901	SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES	802
		1902	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	1.132
		2101	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	772

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		2102	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	868
		2105	INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD	395
		2106	CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA	782
		2108	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	415
		2404	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	760
		2501	SUBSECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	425
		2503	SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE	373
		2602	INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES DE CHILE	772
		2702	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GENERO	838
		2903	SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL	811
		3002	AGENCIA NACIONAL DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	431
		120204	DIRECCION DE VIALIDAD	366
				57.094

## 2. Elementos para el análisis de la información MESU

Los elementos para el análisis de la información MESU son las variables de segmentación o llave y los ponderadores y factores de expansión. Ambos elementos son esenciales para entender y extraer conocimiento de la información MESU.

### 2.1 Variables de segmentación o llave

Una variable de segmentación o llave permite clasificar la información en categorías que comparten características similares, esto permite realizar análisis más detallados. En el caso de MESU 2025 se cuenta con el código de cada institución.

Unidad	Llave
Institución	ID_INSTITUCION

### 2.2 Ponderadores y factores de expansión

Con el objetivo de mantener la naturaleza probabilística del diseño, es necesario aplicar ajustes de post estratificación para corregir las distribuciones muestrales. Para esto, se calculan los ponderadores de cada observación. Esto significa que se estima el factor corrector que le corresponde a cada unidad seleccionada de acuerdo con el diseño muestral utilizado.

Cabe destacar que el diseño muestral para cada institución sirve de base para el balance de los estratos definidos como los relevantes para el levantamiento de información. En el caso de MESU 2025, estos corresponden al canal de atención disponible por institución.

Con el objetivo de mantener la naturaleza probabilística del diseño es necesario aplicar ajustes de post estratificación para corregir las distribuciones muestrales. Esta post estratificación dio origen a:

- **Factores de expansión (F\_EXPAN):** Los factores de expansión dan cuenta de la magnitud de personas usuarias que interactúan con la institución durante un año, y esto puede jugar un rol relevante a la hora de describir o estimar relaciones e indicadores a nivel e interinstitucional. Se recomienda a las personas investigadoras utilizar los factores de expansión para describir los datos o realizar presentaciones de resultados a nivel de frecuencias (cantidades), o bien cuando deseen realizar análisis entre 2 o más instituciones.
- **Factores de ponderación o ponderadores (POND):** Los ponderadores permiten hacer estadística descriptiva considerando la distribución original de la muestra con respecto al universo de cada institución, en términos de la cantidad de personas encuestadas de esa institución. Además, la utilidad de los ponderadores radica en que permiten realizar inferencia estadística, considerando la precisión correcta de los estimadores basada en el tamaño de muestra real ( $n$ ) y no en el tamaño expandido ( $N$ ). Lo anterior, resulta útil cuando la persona investigadora busque realizar análisis estadísticos avanzados a nivel de cada institución.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
F_EXPAN	Factor de expansión		Válidos	<b>57.094</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
POND	Ponderador institucional		Válidos	<b>57.094</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

### 3. Filtro de Consentimiento

Al inicio de la entrevista, el encuestador/a realiza una presentación al entrevistado/a donde se le informa que los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile, asegurando que sus respuestas serán tratadas de modo confidencial, y se le pregunta si está de acuerdo con participar (algo equivalente ocurre en la aplicación de la encuesta en modalidad web), La variable FILTRO\_CONSENTIMIENTO reúne las respuestas de esta pregunta.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FILTRO_CONSENTIMIENTO	Los resultados de este estudio permitirán mejorar los servicios públicos de Chile. ¿Está de acuerdo con participar?	1	Sí	<b>57.094</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 4. Módulo Filtro

La pregunta P1 permite confirmar si la persona usuaria tomó contacto con la Institución en los últimos 12 meses. Sólo quienes lo confirman, son elegibles para continuar con la encuesta. Análogamente, quienes responden que trabajan en la Institución en P2, no pueden proseguir respondiendo la encuesta

### 4.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P1	Según nuestros registros, en los últimos 12 meses usted tomó contacto con [LA INSTITUCIÓN] ¿Es correcta esta información?	1	Sí	<b>57.094</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P1_1_DIPRES	Sí - ¿Cuál?	1	Monitoreo de programas públicos con la Dirección de Presupuestos	<b>28</b>
		2	Gestión (Formulación, Implementación y Evaluación de Mecanismo de Incentivo Institucional)	<b>169</b>
		3	Monitoreo de programas públicos con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia	<b>5</b>
		4	Operar el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE) mensualmente para reportar la información Financiera/Contable	<b>77</b>
			Blancos	<b>56.815</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P2	¿Trabaja usted en [LA INSTITUCIÓN]?	2	No	<b>56.479</b>
		88	No sabe	<b>102</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		99	No responde	234
			Blancos	279 <sup>3</sup>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 5. Módulo Identificación de trámite y canal

En esta sección se incluye la variable FECHA\_TRAMITE que es entregada por todas las instituciones que participan en MESU 2025, y FECHA\_ENCUESTA que hace referencia a la fecha en la que se completó la entrevista.

### 5.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P3_FIN	¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Solicitud de certificados o documentos	7.387
		2	Cumplimiento de obligaciones legales	6.122
		3	Consulta o Solicitud de información	10.115
		4	Reclamos	7.374
		5	Denuncias	3.497
		6	Solicitud de beneficio monetario	7.775
		7	Solicitud de prestación de bienes y servicios	9.516
		8	Postulación a cursos y capacitaciones	3.467
		9	Licitaciones	695
		10	Concursos públicos	535
		98	Otro. Especifique:	332
			Blancos	279
	<b>Total</b>		<b>57.094</b>	
P3_FIN_DIPRES	¿Me puede decir cuál fue el motivo del último proceso que realizó en la Dirección de Presupuestos en el marco de [PROCESO]?	1	Consulta / solicitud de información al / a la analista de DIPRES	84
		2	Solicitud de reunión	17
		3	Solicitud de información técnica	24
		4	Entrega de información técnica	84
		5	Reclamo	4
		6	Cumplimiento de obligaciones legales	54
		98	Otro	12
			Blancos	56.815
	<b>Total</b>		<b>57.094</b>	
P4	¿A través de qué canal realizó su	1	Por teléfono	6.456
		2	Presencial	23.368

<sup>3</sup> Estos casos refieren a las 279 personas que respondieron el cuestionario DIPRES que no contaba con esta pregunta

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	último trámite en esta institución?	3	Digital	<b>27.270</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P4_1	Por teléfono - ¿Qué tipo de atención?	1	Atención telefónica con funcionario/a	<b>5.082</b>
		2	Atención por menú de voz pregrabado	<b>208</b>
		3	Chat (WhatsApp, chatbot)	<b>270</b>
		98	Otro	<b>217</b>
		88	No sabe	<b>33</b>
		99	No responde	<b>31</b>
			Blancos	<b>51.253</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P4_2	Presencial - ¿Qué tipo de atención?	1	Atención directa con funcionario/a	<b>22.866</b>
		2	Autoatención por un tótem	<b>337</b>
		88	No sabe	<b>65</b>
		99	No responde	<b>78</b>
			Blancos	<b>33.748</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P4_3	Digital - ¿Cuál?	1	Sitio web	<b>22.357</b>
		2	Correo electrónico	<b>3.720</b>
		3	Redes sociales (X (ex-Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)	<b>254</b>
		4	Aplicación de celular (app)	<b>269</b>
		5	Videollamada (ej. Zoom, Google Meet, Teams)	<b>403</b>
		6	Chat (WhatsApp, chatbot)	<b>212</b>
		98	Otro medio digital	<b>261</b>
		88.	No sabe	<b>109</b>
		99	No responde	<b>43</b>
			Blancos	<b>29.466</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P5_1	En relación con el último trámite, ¿en qué estado se encuentra?	1	Finalizado	<b>37.151</b>
		2	En proceso	<b>13.226</b>
		3	Me derivaron a otra institución o trámite	<b>2.732</b>
		88	No sabe	<b>3.952</b>
			Blancos	<b>33</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P5_2	¿De qué manera finalizó el trámite?	1	Aceptado, aprobado o similar.	<b>29.665</b>
		2	Rechazado, inadmisibles	<b>5.558</b>
		3	Desistido o cancelado por decisión propia	<b>1.928</b>
			Blancos	<b>19.943</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P6	Durante el transcurso del	1	Sí	<b>21.536</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	último trámite, ¿solicitó información de su estado de avance?	2	No	35.558
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P7_1	Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado de avance?	1	Sí	27.173
		2	No	29.921
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

Variable	Descripción de la Variable	Alternativas	Etiqueta/Código			N	
			0 No	1 Sí	Blanco		
P7_2_*	Si responde Sí EN P7_1 ¿Por qué canal le entregaron la información del estado de avance?	P7_2_1	Presencial	19.940	7.233	29.921	57.094
		P7_2_2	Por teléfono	23.058	4.115	29.921	57.094
		P7_2_3	Por página web	22.904	4.269	29.921	57.094
		P7_2_4	Por correo electrónico	13.895	13.278	29.921	57.094
		P7_2_98	Por otro canal, ¿cuál?	26.461	712	29.921	57.094

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P8	¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?	1	Sí	24.917
		2	No	27.626
		88	No sabe	3.962
		99	No responde	512
			Blancos	77
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
FECHA_TRAMITE	Fecha del trámite (Cuando la persona usuaria realiza el trámite en la institución)		Válidos	57.094
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
FECHA_ENCUESTA	Fecha de fin de la entrevista		Válidos	57.094
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 6. Modulo Atributos de la experiencia

### 6.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P9	Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite: ¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?	1	Sí	44.157
		2	No	6.129
		3	No estaba seguro/a	6.112
		88	No sabe	239
		99	No responde	178
			Blancos	279
		<b>Total</b>		
P10_FIN	¿Cómo se enteró que debía acudir a [LA INSTITUCIÓN]?	1	Oficina de [Nombre de la Institución]	739
		2	Teléfono de [Nombre de la Institución]	508
		3	Página web de [Nombre de la Institución]	1.721
		4	Chile Atiende	837
		5	Municipios	751
		6	Otras instituciones públicas	1.590
		7	Redes sociales (X (ex Twitter), Instagram, u otras)	960
		8	Prensa (TV, radio, diarios)	123
		9	Persona de su entorno (amigo, familiar, conocido)	2.474
		10	Profesional o especialista (abogado/a, psicólogo/a, trabajador/a social, u otro/a)	985
		11	Carta informativa	106
		12	Otro material impreso (folleto, cartel, volante u otros)	133
		13	Búsqueda en Internet	379
		98	Otro. Especifique: _____	933
			Blancos	44.855
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
P11	¿Sabía qué trámite tenía que hacer?	1	Sí	43.666
		2	No	5.892
		3	No estaba seguro/a	6.974
		88	No sabe	138
		99	No responde	145
			Blancos	279

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P12_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y su entorno: La facilidad para llegar a la institución del último trámite.	1	Pésimo	779
		2		261
		3		587
		4		1.010
		5		3.054
		6		4.582
		7	Excelente	12.943
		88	No sabe	72
		99	No responde	58
			Blancos	33.748
				<b>Total</b>
P12_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y su entorno: La seguridad del lugar en donde se encuentra la institución y sus alrededores.	1	Pésimo	389
		2		241
		3		408
		4		944
		5		2.887
		6		4.737
		7	Excelente	13.494
		88	No sabe	172
		99	No responde	74
			Blancos	33.748
				<b>Total</b>
P12_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y su entorno: La limpieza y el orden de las oficinas.	1	Pésimo	230
		2		132
		3		272
		4		534
		5		1.581
		6		3.702
		7	Excelente	16.617
		88	No sabe	182
		99	No responde	96
			Blancos	33.748
				<b>Total</b>
P12_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".	1	Pésimo	455
		2		305
		3		622
		4		1.252
		5		3.104
		6		4.411

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	Sobre las instalaciones y su entorno: La comodidad de las oficinas.	7	Excelente	12.917
		88	No sabe	189
		99	No responde	91
			Blancos	33.748
		<b>Total</b>		
P12_5	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre las instalaciones y su entorno: La facilidad para desplazarse en la oficina.	1	Pésimo	422
		2		287
		3		538
		4		1.125
		5		2.679
		6		4.494
		7	Excelente	13.533
		88	No sabe	182
		99	No responde	86
			Blancos	33.748
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
P13_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: La estabilidad de la página web para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.255
		2		512
		3		890
		4		1.496
		5		3.806
		6		5.774
		7	Excelente	13.045
		88	No sabe	354
		99	No responde	138
			Blancos	29.824
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
P13_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite.	1	Pésimo	1.325
		2		733
		3		1.149
		4		2.074
		5		4.672
		6		6.115
		7	Excelente	10.531
		88	No sabe	436
		99	No responde	185
			Blancos	29.824
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
P13_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA	1	Pésimo	1.626
		2		694
		3		924

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre los servicios digitales: La posibilidad de realizar el trámite completo en la página web	4		1.543
		5		3.105
		6		5.297
		7	Excelente	13.467
		88	No sabe	437
		99	No responde	177
			Blancos	29.824
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P14_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre aspectos técnicos de la llamada: La calidad del audio durante la llamada.	1	Pésimo	237
		2		96
		3		147
		4		255
		5		746
		6		1.205
		7	Excelente	3.631
		88	No sabe	83
		99	No responde	56
			Blancos	50.638
<b>Total</b>		<b>57.094</b>		
P15_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La facilidad para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.566
		2		1.622
		3		2.194
		4		3.984
		5		8.064
		6		11.087
		7	Excelente	26.193
		88	No sabe	205
		99	No responde	179
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P15_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La cantidad de veces que debió explicar su situación	1	Pésimo	4.661
		2		2.279
		3		2.867
		4		4.053
		5		7.170
		6		9.711
		7	Excelente	24.088
		88	No sabe	1.215
		99	No responde	1.050
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P15_3	Considerando la última experiencia haciendo un	1	Pésimo	6.746
		2		2.605

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: La seguridad de que el trámite estaba avanzando	3		<b>3.016</b>
		4		<b>4.259</b>
		5		<b>6.770</b>
		6		<b>8.617</b>
		7	Excelente	<b>23.448</b>
		88	No sabe	<b>1.123</b>
		99	No responde	<b>470</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P15_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el trámite: Los horarios de atención	1	Pésimo	<b>1.373</b>
		2		<b>643</b>
		3		<b>989</b>
		4		<b>1.916</b>
		5		<b>4.033</b>
		6		<b>5.362</b>
		7	Excelente	<b>14.976</b>
		88	No sabe	<b>369</b>
		99	No responde	<b>163</b>
			Blancos	<b>27.270</b>
<b>Total</b>		<b>57.094</b>		
P16_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite.	1	Pésimo	<b>3.995</b>
		2		<b>1.758</b>
		3		<b>2.417</b>
		4		<b>3.901</b>
		5		<b>7.336</b>
		6		<b>10.436</b>
		7	Excelente	<b>26.797</b>
		88	No sabe	<b>235</b>
		99	No responde	<b>219</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P16_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La facilidad para comprender la información para realizar el trámite.	1	Pésimo	<b>3.059</b>
		2		<b>1.456</b>
		3		<b>2.099</b>
		4		<b>3.498</b>
		5		<b>7.453</b>
		6		<b>11.662</b>
		7	Excelente	<b>27.448</b>
		88	No sabe	<b>207</b>
		99	No responde	<b>212</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P16_3	Considerando la última experiencia haciendo un	1	Pésimo	<b>3.591</b>
		2		<b>1.603</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite.	3		2.194
		4		3.473
		5		7.287
		6		11.196
		7	Excelente	27.120
		88	No sabe	364
		99	No responde	266
		<b>Total</b>		
P16_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la información: La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite.	1	Pésimo	3.891
		2		1.641
		3		2.268
		4		3.594
		5		7.185
		6		10.899
		7	Excelente	26.977
		88	No sabe	364
		99	No responde	275
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
P17_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: Lo que tuvo que esperar para ser atendido/a en el trámite.	1	Pésimo	2.074
		2		821
		3		1.186
		4		2.037
		5		4.371
		6		6.195
		7	Excelente	12.938
		88	No sabe	88
		99	No responde	114
			Blancos	27.270
		<b>Total</b>		
P17_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: Lo que demoró en encontrar la información en	1	Pésimo	1.791
		2		891
		3		1.338
		4		2.186
		5		4.661
		6		5.995
		7	Excelente	9.840
		88	No sabe	361
		99	No responde	207
			Blancos	29.824

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	el sitio web para hacer el trámite.	<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P17_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la duración del trámite: El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes para realizar el trámite	1	Pésimo	<b>3.704</b>
		2		<b>1.656</b>
		3		<b>2.552</b>
		4		<b>4.413</b>
		5		<b>9.208</b>
		6		<b>12.324</b>
		7	Excelente	<b>21.825</b>
		88	No sabe	<b>740</b>
		99	No responde	<b>672</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P18_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerle.	1	Pésimo	<b>2.471</b>
		2		<b>843</b>
		3		<b>991</b>
		4		<b>1.501</b>
		5		<b>2.812</b>
		6		<b>4.626</b>
		7	Excelente	<b>16.297</b>
		88	No sabe	<b>176</b>
		99	No responde	<b>85</b>
			Blancos	<b>27.292</b>
				<b>Total</b>
P18_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: El respeto con que le trataron en este último trámite.	1	Pésimo	<b>1.045</b>
		2		<b>347</b>
		3		<b>516</b>
		4		<b>815</b>
		5		<b>1.695</b>
		6		<b>3.898</b>
		7	Excelente	<b>21.343</b>
		88	No sabe	<b>79</b>
		99	No responde	<b>64</b>
			Blancos	<b>27.292</b>
				<b>Total</b>
P18_3	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1	1	Pésimo	<b>1.852</b>
		2		<b>645</b>
		3		<b>833</b>
		4		<b>1.258</b>
		5		<b>2.308</b>
		6		<b>4.161</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	"Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: La comprensión que tuvo el personal de sus necesidades en este último trámite.	7	Excelente	<b>18.580</b>
		88	No sabe	<b>92</b>
		99	No responde	<b>73</b>
			Blancos	<b>27.292</b>
		<b>Total</b>		
P18_4	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre la atención recibida: La capacidad de los/as funcionarios/as para atender su necesidad en este último trámite.	1	Pésimo	<b>1.987</b>
		2		<b>700</b>
		3		<b>859</b>
		4		<b>1.355</b>
		5		<b>2.442</b>
		6		<b>4.249</b>
		7	Excelente	<b>17.998</b>
		88	No sabe	<b>110</b>
		99	No responde	<b>102</b>
			Blancos	<b>27.292</b>
		<b>Total</b>		
P19_1	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	1	Pésimo	<b>2.578</b>
		2		<b>861</b>
		3		<b>1.064</b>
		4		<b>1.550</b>
		5		<b>2.868</b>
		6		<b>5.384</b>
		7	Excelente	<b>20.611</b>
		88	No sabe	<b>177</b>
		99	No responde	<b>130</b>
			Blancos	<b>21.871</b>
		<b>Total</b>		
P19_2	Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: La claridad de la información del resultado del trámite.	1	Pésimo	<b>2.324</b>
		2		<b>880</b>
		3		<b>1.017</b>
		4		<b>1.516</b>
		5		<b>2.770</b>
		6		<b>5.500</b>
		7	Excelente	<b>20.954</b>
		88	No sabe	<b>145</b>
		99	No responde	<b>117</b>
			Blancos	<b>21.871</b>
		<b>Total</b>		
P19_3	Considerando la última experiencia haciendo un	1	Pésimo	<b>2.931</b>
		2		<b>1.095</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente". Sobre el resultado del trámite: El tiempo de respuesta de la [LA INSTITUCIÓN] (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	3		<b>1.357</b>
		4		<b>2.206</b>
		5		<b>4.222</b>
		6		<b>6.084</b>
		7	Excelente	<b>17.017</b>
		88	No sabe	<b>172</b>
		99	No responde	<b>139</b>
			Blancos	<b>21.871</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P20	Respecto a la urgencia del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?	1	No podía esperar	<b>18.321</b>
		2	Podía esperar hasta una semana	<b>10.864</b>
		3	Podía esperar más de una semana	<b>10.578</b>
		4	Podía hacerse en cualquier momento	<b>17.052</b>
			Blancos	<b>279</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 7. Módulo Evaluación del trámite

En el cuestionario MESU 2025 se realiza la siguiente pregunta abierta (P22) al entrevistado/a: Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? Esta variable fue codificada, y las variables P22\_COD\_\* sistematizan sus resultados. Dada la naturaleza abierta de esta pregunta, cada persona entrevistada pudo haber entregado más de una idea para mejorar el servicio, por lo que cada respuesta se encuentra en las distintas variables P22\_COD\_\*, con un máximo de 3 menciones por entrevistado.

### 7.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P21	Respecto del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió? Por favor, utilice una escala de	1	Muy insatisfecho	<b>7.790</b>
		2		<b>2.111</b>
		3		<b>2.400</b>
		4		<b>3.498</b>
		5		<b>6.466</b>
		6		<b>9.192</b>
		7	Muy satisfecho	<b>25.286</b>
		88	No sabe	<b>153</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".	99	No responde	<b>198</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P22_COD_1	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 1	0	Nada que mejorar	<b>12.657</b>
		101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	<b>495</b>
		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	<b>114</b>
		103	La facilidad para desplazarse en la oficina	<b>87</b>
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	<b>497</b>
		105	Extensión de horarios de atención	<b>1.379</b>
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	<b>1.092</b>
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	<b>1.088</b>
		112	La facilidad para realizar el trámite	<b>1.621</b>
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de	<b>1.743</b>
		114	La cantidad de veces que debió explicar su situación	<b>42</b>
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	<b>92</b>
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	<b>210</b>
		198	Otros de facilidad	<b>235</b>
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	<b>919</b>
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	<b>1.148</b>
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	<b>1.381</b>
		204	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/a	<b>419</b>
		205	La cantidad de personal disponible para atender	<b>1.717</b>
		206	La seguridad de que el trámite estaba avanzando	<b>478</b>
		298	Otros de agrado	<b>122</b>
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a	<b>2.245</b>
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	<b>1.287</b>
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	<b>1.992</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		304	La posibilidad de realizar el trámite completo en la página	808
		398	Otros de Resolutividad	927
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	1.275
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	598
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	6.165
		404	El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes	109
		498	Otros de oportunidad	170
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	283
		502	La comodidad de las oficinas	474
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	1.299
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	750
		505	La calidad del audio durante la llamada	28
		598	Otros de infraestructura	223
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	869
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	1.341
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	500
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	665
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	1.823
		606	La información disponible en los canales de atención	1.707
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	63
		698	Otros de Habilitación	173
		888	No sabe	532
		998	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	2.424
		999	No responde	828
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P22_COD_2	Desde su punto de vista, en pocas	101	La facilidad para llegar a la institución del último trámite	1

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de [LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 2		102	La seguridad del lugar donde se encuentra la institución y sus alrededores	10
		103	La facilidad para desplazarse en la oficina	10
		104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	39
		105	Extensión de horarios de atención	33
		106	Los requisitos para obtener los beneficios	18
		111	El diseño de los formularios en línea para hacer el trámite	20
		112	La facilidad para realizar el trámite	191
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención	122
		114	La cantidad de veces que debió explicar su situación	6
		121	Disponibilidad de diferentes medios de pago	7
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	26
		198	Otros de Facilidad	17
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	60
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	172
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	290
		204	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/a	21
		205	La cantidad de personal disponible para atender	195
		206	La Seguridad de que el trámite estaba avanzando	50
		298	Otros de Agrado	9
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a	585
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	211
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	366
		304	La posibilidad de realizar un trámite completo en la página	115
		398	Otros de Resolutividad	191
401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	326		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web para hacer el trámite	51
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	1.461
		404	El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes	32
		498	Otros de Oportunidad	21
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	20
		502	La comodidad de las oficinas	198
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	304
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	151
		505	La calidad del audio durante la llamada	4
		598	Otros de Infraestructura	65
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	329
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	608
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	188
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	340
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	720
		606	La información disponible en los canales de atención	853
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	18
		698	Otros de Habilitación	39
		888	No sabe	1
		998	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	171
		999	No responde	2
			Blancos	48.427
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P22_COD_3	Desde su punto de vista, en pocas palabras, ¿cómo se podría mejorar el servicio que recibió de	104	Disponibilidad de oficinas e instalaciones	1
		105	Extensión de horarios de atención	2
		112	La facilidad para realizar el trámite	7
		113	La disponibilidad de canales de atención o la existencia de diversos canales de atención	3

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	[LA INSTITUCION]? ALTERNATIVA 3	114	La cantidad de veces que debió explicar su situación	1
		122	Precios, tarifas o intereses elevados	1
		201	El esfuerzo que hizo la institución por acoger a la persona	4
		202	El respeto con que le trataron en el trámite	7
		203	La comprensión que tuvo el personal de las necesidades de la persona en el trámite	13
		204	En términos generales ¿Durante este último trámite se sintió discriminado/a	2
		205	La cantidad de personal disponible para atender	8
		206	La seguridad de que el trámite estaba avanzando	4
		298	Otros de Agrado	1
		301	La capacidad de los/as funcionarios/as para atender la necesidad del usuario/a e	72
		302	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite	14
		303	Las atribuciones de la institución para resolver mi solicitud o requerimiento	34
		304	La posibilidad de realizar el trámite completo en la página	11
		398	Otros de Resolutividad	33
		401	Lo que tuve que esperar para ser atendido/a en el trámite	43
		402	Lo que demoró en encontrar la información en el sitio web	6
		403	El tiempo de respuesta de la institución (desde que comenzó hasta que terminó el trámite)	213
		404	El tiempo que tuvo que dedicar a preparar los antecedentes	10
		498	Otros de Oportunidad	4
		501	La limpieza y el orden de las oficinas	5
		502	La comodidad de las oficinas	48
		503	La estabilidad de la página web para hacer el trámite	52
		504	Lo actualizada que se mantiene la página web	13
		505	La calidad del audio durante la llamada	2
		598	Otros de Infraestructura	17
		601	La facilidad con la que obtuvo información para hacer el trámite	37

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		602	La facilidad para comprender la información para realizar el trámite	<b>110</b>
		603	La utilidad de la información sobre los requisitos necesarios para realizar el	<b>38</b>
		604	La utilidad de la información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	<b>108</b>
		605	La claridad de la información del resultado del trámite	<b>131</b>
		606	La información disponible en los canales de atención	<b>217</b>
		607	La disponibilidad de información en otros idiomas (mapudungun, creolé u otros)	<b>10</b>
		698	Otros de Habilitación	<b>9</b>
		998	Otros sin categoría de atributos de la experiencia	<b>23</b>
			Blancos	<b>55.780</b>
		<b>Total</b>		
P23	Respecto del trámite realizado en [LA INSTITUCION], ¿la experiencia que tuvo fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?	1	Mejor de lo que esperaba	<b>24.084</b>
		2	Igual a lo que esperaba	<b>19.946</b>
		3	Peor de lo que esperaba	<b>13.064</b>
		<b>Total</b>		
P24_1	¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?	1	Sí	<b>14.310</b>
		2	No	<b>42.784</b>
		<b>Total</b>		
P24_2_FIN	¿Cuál? - ¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?	1	Correo electrónico	<b>1.830</b>
		2	Videollamada (ej. Zoom, Google Meet, Teams)	<b>1.245</b>
		3	Chat (WhatsApp, chatbot)	<b>685</b>
		4	Sitio web	<b>2.455</b>
		5	Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, TikTok)	<b>86</b>
		6	Aplicación de celular (app)	<b>360</b>
		7	Telefónico	<b>1.960</b>
		8	Presencial	<b>5.293</b>
		98	Otro	<b>395</b>
			Blancos	<b>42.785</b>
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	

## 8. Módulo Problemas

### 8.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P25_1	En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento? [trámites finalizados]	1	Sí	<b>4.794</b>
		2	No	<b>29.311</b>
		88	No sabe	<b>618</b>
		99	No responde	<b>500</b>
			Blancos	<b>21.871</b>
		<b>Total</b>		
P25_2	En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [LA INSTITUCIÓN] hasta la fecha actual? [trámites en proceso, derivados u otra opción]	1	Sí	<b>5.447</b>
		2	No	<b>14.818</b>
		88	No sabe	<b>918</b>
		99	No responde	<b>688</b>
			Blancos	<b>35.223</b>
		<b>Total</b>		
P26_1C_FIN	¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente	1	No recibió atención oportuna o en tiempo prudente	<b>3.053</b>
		2	No recibió atención de calidad	<b>1.232</b>
		3	Su solicitud de información o consulta no fue contestada / nunca recibí respuesta	<b>1.269</b>
		4	Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	<b>513</b>
		5	Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	<b>811</b>
		6	No corrigieron un error que ellos/as mismo/as cometieron	<b>447</b>
		7	Problemas de conexión a Internet o telefónico	<b>351</b>
		8	Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	<b>576</b>
		9	Falta de información sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite	<b>562</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		10	Falta de información sobre los pasos a seguir para realizar el trámite	550
		11	Fue muy difícil realizar el trámite	370
		12	No le trataron con respeto	144
		88	No sabe	76
		98	Otro motivo	113
		99	No responde	174
			Blancos	46.853
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P26_2	¿Obtuvo respuesta al problema que tuvo?	1	Si	3.817
		2	No	6.002
		88	No sabe	186
		99	No responde	236
			Blancos	46.853
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P27	En una escala de 1 a 7, en que 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?	1	Muy Insatisfecho	817
		2		187
		3		273
		4		433
		5		675
		6		570
		7	Muy Satisfecho	840
		88	No sabe	8
		99	No responde	14
			Blancos	53.277
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 9. Módulo Atributos de la institución

### 9.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P28_1	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	1	Muy en desacuerdo	5.557
		2		1.759
		3		2.343
		4		3.826
		5		7.230
		6		9.909
		7	Muy de acuerdo	25.788

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...? Da confianza	88	No sabe	374
		99	No responde	308
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P28_2	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...? Es transparente	1	Muy en desacuerdo	5.005
		2		1.865
		3		2.301
		4		3.659
		5		6.709
		6		9.667
		7	Muy de acuerdo	26.218
		88	No sabe	1.196
		99	No responde	474
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P28_3	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...? Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios/as	1	Muy en desacuerdo	6.552
		2		2.362
		3		2.690
		4		4.120
		5		7.176
		6		9.208
		7	Muy de acuerdo	23.907
		88	No sabe	772
		99	No responde	307
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P28_4	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...? Cumple sus compromisos	1	Muy en desacuerdo	6.103
		2		2.117
		3		2.373
		4		3.821
		5		6.476
		6		9.113
		7	Muy de acuerdo	24.955
		88	No sabe	1.622
		99	No responde	514
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P28_5	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	1	Muy en desacuerdo	5.438
		2		2.049
		3		2.595
		4		4.356
		5		8.099
		6		9.879
		7	Muy de acuerdo	20.780
		88	No sabe	3.261

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	está usted con que la institución...? Se actualiza y moderniza	99	No responde	<b>637</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P28_6	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...? Tiene funcionarios/as comprometidos con su labor	1	Muy en desacuerdo	<b>5.508</b>
		2		<b>1.894</b>
		3		<b>2.147</b>
		4		<b>3.672</b>
		5		<b>6.297</b>
		6		<b>8.836</b>
		7	Muy de acuerdo	<b>24.194</b>
		88	No sabe	<b>3.749</b>
		99	No responde	<b>797</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 10. Módulo Evaluación general de la institución

### 10.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P29	Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a [LA INSTITUCIÓN], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?	1	Pésimo	<b>4.264</b>
		2		<b>1.499</b>
		3		<b>2.405</b>
		4		<b>4.174</b>
		5		<b>8.751</b>
		6		<b>13.336</b>
		7	Excelente	<b>21.756</b>
		88	No sabe	<b>540</b>
		99	No responde	<b>369</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P30	En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún trámite en [LA INSTITUCIÓN]?	1	Esta fue la primera vez	<b>20.459</b>
		2	De 2 a 3 veces	<b>19.124</b>
		3	De 4 a 7 veces	<b>8530</b>
		4	8 a 11 veces	<b>2.266</b>
		5	12 veces o más	<b>4.467</b>
		88	No recuerda	<b>1.691</b>
		99	No responde	<b>278</b>
			Blancos	<b>279</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P30_DIPRES	En los últimos 5 años, ¿En cuántos procesos de [TIPO DE PROCESO] ha participado en conjunto con la Dirección de Presupuestos?	1	Ningún proceso completo	3
		2	Un proceso completo	11
		3	Dos procesos completos	19
		4	Tres procesos completos	20
		5	Más de tres procesos completos	145
		88	No recuerda	2
		99	No responde	2
			Blancos	56.892
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	

## 11. Módulo Trato Igualitario

El cuestionario de MESU 2025 consulta a la persona entrevistada si se sintió discriminada durante la realización de su último trámite. A aquellas personas que responden que se sintieron discriminadas, se les consulta acerca del motivo por el cual considera que esto ocurrió. De esta forma, se entrega un listado de 10 motivos por los cuales la persona entrevistada podría señalar que se sintió fue discriminada, además de la alternativa “otro motivo”, donde puede indicar un motivo en específico cuando éste no se ajusta a las categorías disponibles.

### 11.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P31	En términos generales, ¿durante este último trámite se sintió discriminado/a por la institución?	1	Sí	6.095
		2	No	49.447
		99	No responde	1.552
		<b>Total</b>		
P32_FIN	Por favor señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a	1	Por su edad (o sea por ser muy joven o muy mayor)	710
		2	Por ser mujer u hombre	259
		3	Por ser extranjero/a	436
		4	Por pertenecer a un pueblo indígena	103
		5	Por su forma de vestir o su estilo	93
		6	Por su cuerpo o apariencia física	61
		7	Por su situación económica	1.150
		8	Por sus creencias religiosas	9
		9	Por su ideología u opinión política	115
		10	Por su condición de salud o discapacidad	601

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		11	Por su orientación sexual o identidad de género	42
		12	Por su nivel educacional	291
		88	No sabe	294
		98	Por otro motivo	1.565
		99	No responde	366
			Blancos	50.999
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 12. Módulo Caracterización sociodemográfica

### 12.1 Código de Variables

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P33	Este trámite, ¿lo hizo a título propio, de otra persona o en representación de una organización o empresa?	1	A título propio	44.221
		2	A título de otra persona	4.688
		3	En representación de una organización	8.185
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P34_FIN	La organización para la que realizó el trámite corresponde a:	1	Institución pública	1.007
		2	Negocio o empresa	4.654
		3	Organización de la sociedad civil	1.588
		4	Establecimiento educacional	538
		98	Otro	119
			Blancos	49.188
<b>Total</b>		<b>57.094</b>		
P35	¿Cuál es su sexo?	1	Hombre	24.135
		2	Mujer	32.542
		88	No sabe	43
		99	No responde	374
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P36_FIN	¿Con cuál género se identifica usted?	1	Masculino	23.732
		2	Femenino	32.162
		3	Transmasculino	43
		4	Transfemenino	27
		5	No binario	219
		88	No sabe	125
		98	Otro ¿Cuál?	195
		99	No responde	15
	Blancos	576		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P37	¿Cuál es su edad?		Válidos	<b>57.094</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P38	Por favor, indique su región de residencia	1	Región de Tarapacá	<b>1.287</b>
		2	Región de Antofagasta	<b>2.205</b>
		3	Región de Atacama	<b>1.081</b>
		4	Región de Coquimbo	<b>2.827</b>
		5	Región de Valparaíso	<b>6.286</b>
		6	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	<b>3.247</b>
		7	Región del Maule	<b>3.034</b>
		8	Región del Biobío	<b>4.437</b>
		9	Región de La Araucanía	<b>2.982</b>
		10	Región de Los Lagos	<b>2.877</b>
		11	Región de Aysén	<b>465</b>
		12	Región de Magallanes y la Antártica Chilena	<b>809</b>
		13	Región Metropolitana de Santiago	<b>22.000</b>
		14	Región de Los Ríos	<b>1.164</b>
		15	Región de Arica y Parinacota	<b>1.154</b>
		16	Región de Ñuble	<b>1.239</b>
				<b>Total</b>
P40	¿Su nacionalidad es...?	1	Chilena	<b>43.609</b>
		2	Chilena y otra (doble nacionalidad)	<b>936</b>
		3	Otra nacionalidad (extranjeros/as)	<b>4.497</b>
		99	No responde	<b>146</b>
			Blancos	<b>7.906</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P41_FIN	¿Qué nacionalidad?	1	Venezuela	<b>1.634</b>
		2	Perú	<b>602</b>
		3	Colombia	<b>662</b>
		4	Haití	<b>105</b>
		5	Bolivia	<b>490</b>
		6	Argentina	<b>250</b>
		7	Ecuador	<b>176</b>
		98	Otro ¿cuál? (Señale el país, no el gentilicio)	<b>64</b>
		201	Cuba	<b>79</b>
		202	México	<b>31</b>
		203	República Dominicana	<b>48</b>
		204	Paraguay	<b>20</b>
		205	Uruguay	<b>22</b>
		206	Brasil	<b>65</b>
		207	Francia	<b>17</b>
208	Costa Rica	<b>6</b>		
209	Alemania	<b>15</b>		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		211	España	62
		212	Honduras	3
		213	China	7
		214	Nigeria	5
		216	Camerún	1
		217	Rusia	5
		218	Guatemala	1
		220	Italia	16
		221	Australia	60
		222	Nicaragua	3
		225	Eslovaquia	1
		227	Suiza	3
		228	India	7
		229	Estados Unidos	13
		230	Suecia	4
		231	Holanda	8
		232	Arabia Saudita	1
		233	Dinamarca	1
		234	Palestina	4
		235	Irak	1
		236	Noruega	1
		237	Etiopía	1
		238	Egipto	3
			Blancos	52.597
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P42	¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?	1	Sí	6.630
		2	No	41.453
		88	No sabe (NO LEER)	809
		99	No responde (NO LEER)	296
			Blancos	7.906
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P43	¿A cuál? (pueblo originario)	1	Mapuche	4.314
		2	Aimara	659
		3	Rapa Nui o Pascuenses	30
		4	Lican Antai o Atacameño	123
		5	Quechua	185
		6	Collas	104
		7	Diaguita	738
		8	Kawashkar o Alacalufes	15
		9	Yagán o Yámana	6
		10	Chango	79
		11	Selk'nam	11
		88	No sabe (NO LEER)	76

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		98	Otro	249
		99	No responde (NO LEER)	41
			Blancos	50.464
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P44	¿Cuál es su nivel de educación más alto alcanzado o su nivel educacional actual?	1	Básica incompleta o menos	1.221
		2	Básica completa	1.745
		3	Educación especial (diferencial)	20
		4	Media incompleta	2.345
		5	Media completa	11.539
		6	Técnico nivel superior incompleto (carreras 1 a 3 años)	2.741
		7	Técnico nivel superior completo (carreras 1 a 3 años)	9.010
		8	Profesional incompleto (carreras 4 o más años)	4.589
		9	Profesional completo (carreras 4 o más años)	16.870
		10	Postgrado incompleto	862
		11	Postgrado completo	6.152
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P45_1	La semana pasada (entre lunes y domingo), ¿trabajó por lo menos una hora?	1	Sí	35.255
		2	No	13.933
			Blancos	7.906
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P45_2	Aunque no trabajó la semana pasada, ¿realizó alguna actividad por lo menos durante una hora...?	1	Sí	2.276
		2	No	11.657
			Blancos	43.161
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P45_3	Aunque no trabajó la semana pasada, ¿tenía algún empleo, negocio u otra actividad del cual estuvo ausente temporalmente por licencia, permiso	1	Sí	1.956

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
	postnatal parental, huelga, enfermedad, vacaciones, suspensión temporal u otra razón?	2	No	9.701
			Blancos	45.437
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P46	¿Buscó trabajo remunerado o realizó alguna gestión para iniciar una actividad por cuenta propia (negocio o empresa) en las últimas 4 semanas?	1	Sí	2.458
		2	No	7.243
			Blancos	47.393
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P47	En su trabajo o negocio principal, ¿usted trabaja como?	1	Patrón/a o empleador/a	2.645
		2	Trabajador/a por cuenta propia	11.733
		3	Empleado/a u obrero/a del sector público o de empresas públicas (Por ejemplo, Gobierno Central, regional o municipal)	6.560
		4	Empleado/a u obrero/a del sector privado	13.499
		5	Servicio doméstico	1.073
		6	Fuerzas Armadas y de Orden	483
		7	Familiar no remunerado	1.367
		88	No sabe (NO LEER)	305
		99	No responde (NO LEER)	1.543
			Blancos	17.886
<b>Total</b>		<b>57.094</b>		
P48	En el último mes, ¿Realizó labores no remuneradas de cuidado de otra persona, para que lleve a cabo actividades básicas de la vida diaria?	1	Sí	25.395
		2	No	31.699
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

Variable	Descripción de la Variable	Alternativas		Etiqueta		N
				0 No	100 Sí	
P49_*	¿Tiene usted alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?	P49_1	Dificultad física y/o de movilidad	52.403	4.691	<b>57.094</b>
		P49_2	Mudez o dificultad en el habla	56.879	215	<b>57.094</b>
		P49_3	Dificultad psiquiátrica	55.542	1.552	<b>57.094</b>
		P49_4	Dificultad mental o intelectual	56.405	689	<b>57.094</b>
		P49_5	Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	56.030	1.064	<b>57.094</b>
		P49_6	Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	54.703	2.391	<b>57.094</b>
		P49_7	No tiene ninguna condición de larga duración	11.437	45.657	<b>57.094</b>
		P49_99	Prefiero no responder (NO LEER)	54.325	2.769	<b>57.094</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P50_COD_1	Considerando que usted afirmó tener una condición permanente o de larga duración, ¿cómo podría [LA INSTITUCIÓN] mejorar su servicio para entregar una atención más inclusiva? (Pregunta abierta) ALTERNATIVA 1	0	Está bien, nada que mejorar	<b>2.230</b>
		101	Plataformas inclusivas	<b>439</b>
		102	Accesibilidad física	<b>228</b>
		103	Beneficios y oportunidades para las personas con discapacidad	<b>797</b>
		104	Atención domiciliaria	<b>157</b>
		198	Otros de Facilidad	<b>200</b>
		201	Atención preferente por discapacidad	<b>516</b>
		202	No discriminación	<b>117</b>
		298	Otros de Agrado	<b>79</b>
		301	Capacitación en inclusión para el personal	<b>547</b>
		398	Otros de Resolutividad	<b>242</b>
		401	Menores tiempos de espera para personas con enfermedades/discapacidad	<b>322</b>
		402	Prioridad en trámites urgentes	<b>170</b>
		403	Menos papeleo y documentos	<b>77</b>
		498	Otros de Oportunidad	<b>19</b>
501	Adaptaciones para discapacidad física	<b>286</b>		
502	Espacios con iluminación y sonido adecuados	<b>51</b>		

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		598	Otros en Calidad de Infraestructura	65
		601	Comunicación proactiva y seguimiento	219
		602	Información disponible por diferentes canales de atención	407
		603	Folletos/información con letras más grandes o colores	152
		698	Otros de Habilitación	38
		888	No sabe	712
		998	Otras	313
		999	No responde	292
			Blancos	48.419
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P50_COD_2	Considerando que usted afirmó tener una condición permanente o de larga duración, ¿cómo podría [LA INSTITUCIÓN] mejorar su servicio para entregar una atención más inclusiva? (Pregunta abierta) ALTERNATIVA 2	102	Accesibilidad física	9
		103	Beneficios y oportunidades para las personas con discapacidad	19
		104	Atención domiciliaria	15
		198	Otros de Facilidad	24
		201	Atención preferente por discapacidad	36
		202	No Discriminación	7
		298	Otros de Agrado	8
		301	Capacitación en inclusión para el personal	77
		398	Otros de Resolutividad	24
		401	Menores tiempos de espera para personas con enfermedades/discapacidad	80
		402	Prioridad en trámites urgentes	63
		403	Menos papeleo y documentos	25
		498	Otros de Oportunidad	2
		501	Adaptaciones para discapacidad física	50
		502	Espacios con iluminación y sonido adecuados	9
		598	Otros de Calidad de la Infraestructura	51
		601	Comunicación proactiva y seguimiento	42
		602	Información disponible por diferentes canales de atención	140
		603	Folletos/información con letras más grandes o colores	23
		698	Otros de Habilitación	6
		888	No sabe	8
		998	Otras	1
		999	No responde	1
			Blancos	56.374

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
P51_1	¿Usted realiza otros trámites por Internet?	1	Sí	<b>20.219</b>
		2	No	<b>8.994</b>
			Blancos	<b>27.881</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>
P51_2	¿Qué tan fácil o difícil es para usted hacer trámites por internet, como pagar cuentas o hacer transferencias?	1	Muy fácil	<b>22.572</b>
		2	Fácil	<b>22.524</b>
		3	Difícil	<b>2.521</b>
		4	Muy difícil	<b>483</b>
			Blancos	<b>8.994</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

### 13. Variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado

Para facilitar el análisis de los datos de MESU, se pone a disposición variables creadas por la Secretaría de Modernización del Estado y utilizadas en las presentaciones de resultados del instrumento.

#### 13.1 Indicador de 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 ésta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios.

El porcentaje de personas usuarias habilitadas se calcula a partir del promedio de cinco preguntas del cuestionario del módulo atributos de la experiencia (P16\_1, P16\_2, P16\_3, P16\_4 y P19\_2) que se evalúan con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente. Las personas usuarias se consideran "habilitadas" cuando el promedio de estas preguntas es mayor o igual a 5,5.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_HAB	Indicador de habilitación	1	No Habilitado/a	<b>11.042</b>
		2	Medianamente habilitados	<b>7.098</b>
		3	Habilitado/a	<b>38.788</b>
			Blancos	<b>166</b>
		<b>Total</b>		<b>57.094</b>

## 13.2 Satisfacción con la Última Experiencia y Evaluación General

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
sat	Satisfacción última experiencia	0	Notas 1 a 5	22.265
		1	Notas 6 a 7	34.478
			Blancos	351
		<b>Total</b>		
sat_g	Evaluación General de la Institución	0	Notas 1 a 5	21.093
		1	Notas 6 a 7	35.092
			Blancos	909
		<b>Total</b>		

## 13.3 Indicador de condición de Salud

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_SALUD	Indicador de al menos 1 condición de salud permanente y/o de larga duración	1	Sí	8.667
		2	No	45.657
		3	NS/NR	2.769
			Blancos	1
		<b>Total</b>		

## 13.4 Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_PROB	Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención	0	No	44.129
		100	Sí	10.241
			Blancos	2.724
		<b>Total</b>		

## 13.5 Edad, educación, región y macrozona

Con el propósito de facilitar la lectura de los resultados de MESU, las regiones del país se agrupan en cuatro macrozonas geográficas, que no se corresponden con su división político-administrativa. De este modo, la zona Norte incluye a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo; la zona Centro, a las regiones de Valparaíso, O Higgins, Maule y Ñuble y la zona Sur, a las regiones de Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes. Por último, la Región Metropolitana de Santiago se presenta como una macrozona diferenciada.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
EDUC_AGR	Educación agrupada	1	Hasta Básica Completa	<b>5.331</b>
		2	Media Completa	<b>18.869</b>
		3	Superior Completa	<b>32.894</b>
		<b>Total</b>		
EDAD_AGR	Edad agrupada	1	18 - 34	<b>13.041</b>
		2	35 - 54	<b>27.263</b>
		3	55 o mas	<b>16.740</b>
			Blancos	<b>50</b>
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
REGION_AGR	Región Metropolitana agrupada	0	Otras regiones	<b>35.094</b>
		1	Región Metropolitana de Santiago	<b>22.000</b>
		<b>Total</b>		
MACROZONA_AGR	Macrozona agrupada	1	Norte	<b>8.554</b>
		2	Centro	<b>18.243</b>
		3	Sur	<b>8.297</b>
		4	RM	<b>22.000</b>
		<b>Total</b>		

## 13.6 Indicador de canal de atención

Las variables IND\_P4, IND\_P4\_1, IND\_P4\_2 e IND\_P4\_3 son una reclasificación analítica de los canales de atención declarados por las personas usuarias. En el cuestionario, algunos tipos de atención se encuentran contenidos en el canal digital ("Videollamada" y "Chat") para facilitar la recordación de la experiencia. Para propósitos analíticos, ambas categorías se disponen en el canal telefónico, debido a que implican una interacción con otro agente.

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_P4	Indicador de canal de realización de último trámite en esta institución	1	Por teléfono	<b>6.456</b>
		2	Presencial	<b>23.368</b>
		3	Digital	<b>27.270</b>
		<b>Total</b>		
IND_P4_1	Indicador de tipo de atención telefónica	1	Atención telefónica con funcionario/a	<b>5.082</b>
		2	Atención por menú de voz pregrabado	<b>208</b>
		3	Chat (WhatsApp, chatbot)	<b>482</b>
		4	Videollamada	<b>403</b>
		98	Otro	<b>217</b>
		99	No sabe/No responde	<b>64</b>
			Blancos	<b>50.638</b>
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
IND_P4_2	Indicador de tipo de atención presencial	1	Atención directa con funcionario/a	<b>22.866</b>
		2	Autoatención por un tótem	<b>337</b>
		99	No sabe/No responde	<b>143</b>
			Blancos	<b>33.748</b>
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	
IND_P4_3	Indicador de tipo de atención digital	1	Sitio web	<b>22.357</b>
		2	Correo electrónico	<b>3.720</b>
		3	Redes sociales (X (ex Twitter)	<b>254</b>
		4	Aplicación de celular (app)	<b>269</b>
		98	Otro medio digital	<b>261</b>
		99	No sabe/No responde	<b>152</b>
			Blancos	<b>30.081</b>
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	

### 13.7 Indicador de situación laboral

Variable	Descripción de la Variable	Código	Etiqueta	N
IND_OCUP	Indicador de situación laboral	1	Ocupado/a	<b>39.487</b>
		2	Desocupado/a	<b>2.458</b>
		3	Inactivo/a	<b>7.243</b>
			Blancos	<b>7.906</b>
<b>Total</b>			<b>57.094</b>	

# IV. Anexos

## 1. Sintaxis de Indicadores

Se utiliza el software estadístico STATA:

### \*\*\* Variables Creadas por la Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda

```
clear all
cd "Directorio" /*Reemplazar aquí el directorio donde guarde la base de datos */
use "MESU 2025.dta"
```

#### \*\* Creación de variables

##### \* Satisfacción última experiencia

```
gen sat=0 if P21<=5
replace sat=1 if P21==6 | P21==7
```

##### \* Evaluación General

```
gen sat_g=0 if P29<=5
replace sat_g=1 if P29==6 | P29==7
```

##### \* Edad agrupada

```
gen EDAD_AGR=.
replace EDAD_AGR=1 if P37<=34
replace EDAD_AGR=2 if P37<=54 & P35>=35
replace EDAD_AGR=3 if P37>=55
```

```
label define EDAD_AGR 1 "18 - 34" 2 "35 - 54" 3 "55 o más", modify
label values EDAD_AGR EDAD_AGR
```

##### \* Región agrupada

```
gen REGION_AGR=0
replace REGION_AGR =1 if P38==13
label define REGION_AGR 0 "Otras regiones" 1 "Región Metropolitana"
```

```
label values REGION_AGR REGION_AGR
label var REGION_AGR "Región"
```

### **\* Nivel educativo agrupado**

```
gen EDUC_AGR=.
replace EDUC_AGR=1 if P44<=4
replace EDUC_AGR=2 if P44==5 | P44==6 | P44==8
replace EDUC_AGR=3 if P44==7 | P44>=9
```

```
label define EDUC_AGR 1 "Hasta Básica Completa" 2 "Media Completa" 3 "Superior Completa",
modify
```

```
label values EDUC_AGR EDUC_AGR
```

### **\* Macrozona agrupada**

```
* Macrozona: Norte / Centro (sin RM) / RM / Sur
gen byte macrozona = .
```

```
* Norte: XV(15), I(1), II(2), III(3), IV(4)
replace macrozona = 1 if inlist(P38, 15, 1, 2, 3, 4)
```

```
* Centro (sin RM): V(5), VI(6), VII(7)
replace macrozona = 2 if inlist(P38, 5, 6, 7, 16, 8)
```

```
* RM: XIII(13)
replace macrozona = 3 if P38 == 13
```

```
* Sur: VIII(8), IX(9), X(10), XI(11), XII(12), XIV(14), XVI(16)
replace macrozona = 4 if inlist(P38, 9, 14, 10, 11, 12)
```

```
label define macrozona 1 "Norte" 2 "Centro (sin RM)" 3 "RM" 4 "Sur"
label values macrozona macrozona
label var macrozona "Macrozona"
rename macrozona MACROZONA_AGR
```

### **\* Indicador de Habilitación**

```
forvalues i=1/4{
```

```

gen p16_`i`=
replace p16_`i`=P16_`i' if P16_`i'<=7
}

```

```

forvalues i=2/2{
gen p19_`i`=
replace p19_`i`=P19_`i' if P19_`i'<=7
}
egen auxhab = rowmean(p16_1 p16_2 p16_3 p16_4 p19_2)

```

```

gen IND_HAB =
replace IND_HAB = 1 if auxhab <4.5
replace IND_HAB = 2 if auxhab <5.5 & auxhab >=4.5
replace IND_HAB = 3 if auxhab >=5.5
replace IND_HAB=. if auxhab==.

```

```

label define IND_HAB 1 "No Habilitado/a" 2 "Medianamente Habilitado/a" 3 "Habilitado/a", replace
label values IND_HAB IND_HAB

```

```

label var IND_HAB "Indicador de habilitación"

```

#### **\* Indicador de condición de salud**

```

replace P49_99=0 if P49_99==.

```

```

gen IND_SALUD=.
replace IND_SALUD=1 if (P49_1==1 | P49_2==1 | P49_3==1 | P49_4==1 | P49_5==1 | P49_6==1)
replace IND_SALUD=2 if (P49_7==1)
replace IND_SALUD=3 if (P49_99==1)
label define IND_SALUD 1 "Sí" 2 "No" 3 "NS/NR", replace
label values IND_SALUD IND_SALUD

```

```

label var IND_SALUD "Indicador de al menos 1 condición de salud permanente y/o de larga duración"

```

```

replace P49_1=P49_1*100
replace P49_2=P49_2*100
replace P49_3=P49_3*100
replace P49_4=P49_4*100
replace P49_5=P49_5*100
replace P49_6=P49_6*100

```

```
replace P49_99=P49_99*100
```

### **\* Indicador de Problemas**

\* Problemas

```
gen IND_PROB = 100 if P25_1==1 | P25_2==1  
replace IND_PROB= 0 if P25_1==2 | P25_2==2
```

```
label define IND_PROB 1 "Sí" 0 "No", replace  
label values IND_PROB IND_PROB
```

```
label var IND_PROB "Indicador de ocurrencia de problemas durante la atención"
```

### **\* Indicador de Canal de atención**

```
gen IND_P4 = P4  
label var IND_P4 "A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución"
```

```
gen IND_P4_1 = P4_1  
label var IND_P4_1 "Telefónica - Qué tipo de atención"
```

```
gen IND_P4_2 = P4_2  
label var IND_P4_2 "Presencial - Qué tipo de atención"
```

```
gen IND_P4_3 = P4_3  
label var IND_P4_3 "Digital - Cuál"
```

```
/* MODIFICACIÓN VIDEO LLAMADA*/
```

```
replace IND_P4=1 if P4_3==5  
replace IND_P4_1=4 if P4_3==5  
replace IND_P4_3=. if P4_3==5
```

```
/* MODIFICACIÓN CHAT*/
```

```
replace IND_P4=1 if P4_3==6  
replace IND_P4_1=3 if P4_3==6  
replace IND_P4_3=. if P4_3==6
```

```
replace IND_P4_1=99 if P4_1==88
replace IND_P4_2=99 if P4_2==88
replace IND_P4_3=99 if P4_3==88
```

```
label define IND_P4 1 "Por teléfono" 2 "Presencial" 3 "Digital", modify
label values IND_P4 IND_P4
```

```
label define IND_P4_1 1 "Atención con telefónica funcionario/a" 2 "Atención por menú de voz
pregrabado" 3 "Chat (WhatsApp, chatbot)" 4 "Videollamada" 98 "Otro" 99 "NS/NR", modify
label values IND_P4_1 IND_P4_1
```

```
label define IND_P4_2 1 "Atención directa con funcionario/a" 2 "Autoatención por un tótem" 99
"NS/NR", modify
label values IND_P4_2 IND_P4_2
```

```
label define IND_P4_3 1 "Sitio web" 2 "Correo electrónico" 3 "Redes sociales (X (ex Twitter))" 4
"Aplicación de celular (App)" 98 "Otro medio digital" 99 "Otro medio digital" 99 "NS/NR", modify
label values IND_P4_3 IND_P4_3
```

### **\* Indicador de Situación Laboral**

```
gen IND_OCUP=.
replace IND_OCUP=1 if P45_1==1 | P45_2==1 | P45_3==1
replace IND_OCUP=2 if P46==1
replace IND_OCUP=3 if P46==2
```

```
label define IND_OCUP 1 "Ocupado/a" 2 "Desocupado/a" 3 "Inactivo/a"
```

```
label values IND_OCUP IND_OCUP
```

```
label var IND_OCUP "Indicador de situación laboral"
```