Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización del Estado
IMV/FVR/TAF
E6394/2025

MINISTERIO DE HACIENDA

18 JUL 2025

TOTALMENTE TRAMITADO DOCUMENTO OFICIAL

SANTIAGO, **18 JULIO 2025**

ORD. Nº **1465/2025**

MAT.: Informa del levantamiento de encuestas de la Medición de Satisfacción Usuaria 2025 y solicita a las instituciones participantes difundir interna y externamente.

DE: ISABEL MILLÁN VALDÉS
DIRECTORA DE SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

A: JEFE/A DE SERVICIO, SEGÚN DISTRIBUCIÓN

Como es de su conocimiento, su institución se encuentra participando en el proceso 2025 de la Medición de Satisfacción Usuaria (en adelante, "MESU"). Esta herramienta busca identificar oportunidades para mejorar la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. MESU cuenta con una metodología estándar y es coordinada por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. Para las instituciones que comprometen la medición dentro del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, su correcta ejecución permite además dar cumplimiento a los Requisitos Técnicos Nº 2 y Nº 3 del Objetivo Nº 2 de la Etapa Nº 1 del citado Sistema.

Por esta vía informo a ud. que el pre-test del estudio comenzó el 13 de junio y se extendió hasta el 02 de julio. El pre-test constó de la aplicación de la encuesta a un número acotado de personas, para probar el funcionamiento del cuestionario, otros instrumentos y procesos asociados al terreno, con el objetivo de identificar aspectos de mejora para el levantamiento general. El levantamiento general de encuestas de MESU comenzará el día 21 de julio y se extenderá hasta el mes de octubre de este año. En ambos casos, las respuestas de las personas usuarias encuestadas serán tratadas con total confidencialidad, analizadas en forma anónima y resguardando el secreto estadístico.

En este contexto, solicito la colaboración de su institución en la difusión de este proceso a sus personas funcionarias, con especial énfasis en quienes interactúan directamente con la ciudadanía. Además, agradeceremos tenga a bien comunicar el inicio del levantamiento general a las personas usuarias por medio de los canales digitales. La difusión de este proceso es fundamental para el buen desarrollo de la medición, especialmente para que las personas usuarias puedan estar al tanto de la aplicación de la encuesta y contar con información para verificar en caso de que sean contactados por algún encuestador.

En el siguiente enlace podrá encontrar un banner que sugerimos puedan publicar en su sitio web institucional, de forma visible y fácil de acceder para el público. El banner debe apuntar al siguiente sitio, que cuenta con una nota sobre la medición: https://satisfaccion.gob.cl/medicion-de-satisfaccion-usuaria/proceso-2025.

En caso de requerir cualquier información adicional o si desea realizar una consulta respecto de esta solicitud, agradeceré contactar a las contrapartes de la Secretaría de Modernización, a través de la plataforma de *tickets* del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: https://sistemacseu.freshdesk.com/support/home.

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA Ministerio de Hacienda GOBIERNO DE CHILE

ISABEL MILLÁN VALDÉS
DIRECTORA SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

Este documento ha sido firmado electrónicamente y para su verificación ingrese en www.hacienda.cl/verificacion el código : **KFKV-9PXP-BMTO-820I**

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Agradeciendo desde ya su colaboración, saluda cordialmente a ud.,

ISABEL MILLÁN VALDÉS
DIRECTORA DE SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Distribución:
- Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingresa)
- Comisión para el Mercado Financiero
- Corporación de Fomento de la Producción
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
- Corporación Nacional Forestal y de Protección de Recursos Naturales Renovables
- Defensoría Penal Pública
- Dirección de Compras y Contratación Pública
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
- Dirección de Presupuestos
- Dirección de Vialidad
- Dirección del Trabajo
- Dirección General de Aeronáutica Civil
- Dirección General de Aguas
- Dirección General del Crédito Prendario
- Dirección Nacional del Servicio Civil
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- Fondo Nacional de Salud
- Instituto de Desarrollo Agropecuario
- Instituto de Previsión Social
- Instituto de Salud Pública de Chile
- Instituto de Seguridad Laboral
- Instituto Nacional de Deportes de Chile
- Instituto Nacional de Estadísticas
- Instituto Nacional de la Juventud
- Instituto Nacional de Propiedad Industrial
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Servicio Agrícola y Ganadero
- Servicio de Cooperación Técnica
- Servicio de Impuestos Internos
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Servicio de Tesorerías
- Servicio Médico Legal
- Servicio Nacional de Aduanas
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- Servicio Nacional de Geología y Minería
- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

- Servicio Nacional de Migraciones
- Servicio Nacional de Pesca
- Servicio Nacional de Turismo
- Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Servicio Nacional del Consumidor
- Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
- Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol
- Serviu Región de Antofagasta
- Serviu Región de Arica y Parinacota
- Serviu Región de Coquimbo
- Serviu Región de la Araucanía
- Serviu Región de los Lagos
- Serviu Región de Valparaíso
- Serviu Región del Biobío
- Serviu Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
- Serviu Región del Maule
- Serviu Región Metropolitana de Santiago
- Subsecretaría de Bienes Nacionales
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
- Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño
- Subsecretaría de Educación
- Subsecretaría de Educación Superior
- Subsecretaría de Justicia
- Subsecretaría de Prevención del Delito
- Subsecretaría de Relaciones Exteriores
- Subsecretaría de Salud Pública
- Subsecretaría de Servicios Sociales
- Subsecretaría de Telecomunicaciones
- Subsecretaría de Transportes
- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
- Subsecretaría del Interior
- Subsecretaría del Medio Ambiente
- Superintendencia de Educación
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
- Superintendencia de Pensiones
- Superintendencia de Salud
- Superintendencia de Seguridad Social
- Superintendencia de Servicios Sanitarios
- Superintendencia del Medio Ambiente
- Coordinación de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda
- Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda
- Unidad de Atención de Consultas - Oficina de Partes, Ministerio de Hacienda