



Preparación de bases de datos de personas usuarias únicas

MESU 2026

09 de abril de 2026

Para el levantamiento de la encuesta de la Medición de Satisfacción Usuaría 2026, se solicita que las instituciones participantes puedan preparar las bases de datos de personas usuarias únicas que deberán ser entregadas al proveedor una vez contratado. Estas bases son fundamentales para el diseño muestral y, posteriormente, serán utilizadas para contactar a las personas usuarias seleccionadas durante el levantamiento de encuestas.

En el proceso 2026 se harán dos entregas de bases de datos, contemplando los siguientes periodos:

- Personas usuarias únicas con interacciones entre agosto 2025 y marzo 2026 (fecha estimada de entrega: 15 de mayo de 2026).
- Personas usuarias únicas con interacciones entre abril y julio de 2026 (fecha estimada de entrega: 7 de agosto de 2026).

Consideraciones relevantes

- Es importante que la institución pueda realizar una **limpieza de las bases de datos**, asegurándose de entregar datos de personas usuarias únicas. Una persona usuaria sólo puede incluirse una vez en cada base de datos, la que corresponda a la interacción más reciente con la institución.
- En cada uno de los envíos (mayo y agosto) es muy importante que se haga entrega de **una sola base de datos** por institución. Es decir, toda la información en una sola hoja de una planilla.
- Se solicita que las instituciones consideren a **todas las personas usuarias que interactúan con su institución**, incluyendo a personas naturales o jurídicas. En caso de ser necesaria alguna consideración especial, se solicita enviar un ticket mediante el sistema: <https://sistemacseu.freshdesk.com/support/tickets/new> con la descripción o justificación de la situación para evaluación de la Secretaría de Modernización del Estado.
- Además, se contemplan los trámites en **todos los estados**, incluyendo a quienes tienen prestaciones en proceso y también aquellas finalizadas en los periodos indicados.



Contenido de la base de datos

La base de datos de personas usuarias a entregar por institución debe contener los campos descritos a continuación. Se adjunta además un [archivo excel](#) con el detalle de los campos. Respecto del formato de las bases de datos, es fundamental considerar los siguientes aspectos:

- Utilizar los mismos nombres para cada variable.
- Los nombres de las variables no incluyen tildes.
- Respetar el orden de las variables.
- En caso de no contar con datos para alguna de las variables, mantener las columnas en blanco (para respetar el orden).

Campos obligatorios:

- **Nombre_usuario:** Nombre de la persona usuaria.
- **Apellido_usuario:** Apellido de la persona usuaria.
- **Tipo_usuario:** Tipo de persona usuaria, para identificar si la interacción fue realizada por una persona natural o a nombre de una persona usuaria organizacional.
- **RUT:** RUT (xxxxxxx-x) o Identificador único ficticio (éste debe ser el mismo en ambas entregas, de tal forma de poder revisar que no haya personas duplicadas). Entregar RUT en una sola columna, sin separar el dígito verificador en otra columna.
- **Telefono_1:** Número de teléfono (celular o fijo) de contacto del usuario/a en formato XXXXXXXXX (9 dígitos, sin +56). Si cuenta con más números de teléfono, se pueden sumar identificando la variable con "Telefono_2" y sucesivamente. Estas variables adicionales deben ir al final.
- **Correo_electronico_1:** Correo electrónico de contacto del usuario/a en formato xxxxx@xxxxx.xxx. Si cuenta con más direcciones de correo electrónico, se pueden sumar identificando la variable con "Correo_electronico_2" y sucesivamente. Estas variables adicionales deben ir al final.
- **Tramite:** Trámite/servicio/prestación correspondiente a la última interacción.
- **Canal:** Canal utilizado en la última interacción: presencial, telefónico, digital. Clasificar los canales de atención su institución de acuerdo con la Tabla 1 de Anexos.
- **Fecha_interaccion:** Fecha de la última interacción (dd-mm-aaaa), que corresponde al contacto más reciente de la persona con la institución. No enviar fechas con horas o minutos.
- **Estado:** Estado del trámite/servicio/prestación, correspondiente a última interacción. Por ejemplo, "en proceso" o "finalizado". Puede ser ajustado a las categorías utilizadas en cada institución.
- **Fecha_nacimiento:** Fecha de nacimiento (dd-mm-aaaa).

Campos opcionales:

- **Sexo:** Sexo (hombre/mujer).
- **Region:** Región donde se realizó la última interacción (si corresponde).



La variable “Trámite” (trámite/servicio/prestación) debe ser aquella correspondiente a la última interacción que la persona usuaria realizó en la institución. Se solicita incluir las transacciones en OIRS y excluir las solicitudes de transparencia y lobby. Si se requieren consideraciones especiales, se solicita enviar un ticket mediante el sistema: <https://sistematicseu.freshdesk.com/support/tickets/new> con la justificación, para evaluación de la Secretaría de Modernización del Estado.

Número de teléfono y correo electrónico son variables fundamentales para contactar a las personas usuarias. Para que el levantamiento sea posible, es necesario contar con al menos uno de estos registros. Para mejorar la contactabilidad se solicita hacer el esfuerzo de entregar todos los datos de contacto de que se disponga de cada persona usuaria. Para mayor facilidad, les solicitamos entregar estos campos lo más completos posible y en el formato correcto (teléfonos en formato XXXXXXXXXX y correos como xxxxx@xxxxx.xxx).

En caso de dudas, se agradecerá contactar vía ticket:
<https://sistematicseu.freshdesk.com/support/tickets/new>

Anexos

Tabla 1: Clasificaciones de canales de atención

Telefónico	Digital	Presencial
Atención telefónica con funcionario/a	Sitio web	En oficina o sucursal con atención directa con funcionario/a
Menú de voz pregrabado	Correo electrónico	En oficina o sucursal con autoatención (Módulos o kioskos).
Videollamada	Redes sociales	
	Aplicación de celular	
	WhatsApp	