

# Deloitte.



## Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico

Informe Final



Consulting, Abril 2012

---

1.- Introducción .....	3
2.- Servicios de e-gobierno alto impacto .....	6
2.1.- Servicios e-gobierno de alto impacto .....	7
2.2.- Servicios de e-gobierno centrados en el ciudadano .....	8
2.3.- Madurez de los servicios de e-gobierno .....	11
2.4.- Los usuarios de los servicios de e-gobierno.....	12
2.5.- Trámites que requieren autenticación previa.....	13
2.6.- Medición de Satisfacción de Usuarios.....	13
2.7.- Disponibilidad de la Información.....	13
3. Aspectos a mejorar en los servicios de e-gobierno .....	14
3.1.- De la búsqueda de Sitios Web de Servicios, se puede señalar que: .....	14
3.2.- De la identificación de los trámites: .....	14
3.3.- Del levantamiento de Información de Trámites: .....	14
4.- Modelo de Medición de Satisfacción .....	15
4.1.-- Aproximación de los ciudadanos a los servicios de e-gobierno.....	16
4.2.-Principios Guía del Diseño .....	18
4.3.- Modelo Conceptual del modelo de medición de Satisfacción .....	19
4.4.- Dimensiones, Variables, Método de Medición.....	22
4.5.- Diseño Muestral.....	27
5. Método de recolección de datos: Instrumentos y Estrategias de Aplicación .....	32
5.1 Investigación cuantitativa o investigación cualitativa?: .....	32
6.- Instrumento de Medición de Satisfacción de servicios de e-gobierno.....	33

---

7.- Metodología de Aplicación de la Encuesta:.....	39
8. Procedimiento de análisis e interpretación .....	40
8.1 Organización funcional.....	40
8.2 Estructura organizativa.....	41
8.3 Impulsores clave .....	41
9.- Los reportes.....	43
Anexo 1. Lista Sitios Web de Organismos Públicos .....	49
Anexo 3.- Propuesta de cuestionario para encuesta .....	63
Anexo 4 Pre test y Piloto .....	76
8.1 Pretest.....	76
8.2 Piloto.....	77
8.3 Cuestionario de entrevistas en fase piloto .....	79

## 1.- Introducción

La Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en adelante Minsegespres, tiene uno de sus focos principales en mejorar la calidad de los servicios que el Estado entrega a los ciudadanos. Como una de las herramientas útiles a estas finalidades busca implementar **un Modelo de Medición de la Satisfacción de los Usuarios** que permita el mejoramiento continuo y evolución de los Servicios Electrónicos del Estado. Esta pretensión se enfoca en los ejes estratégicos de Gobierno Electrónico, declarados expresamente por el Presidente de la República, a saber:

- **Gobierno Eficiente:** Un Estado que promueve, evalúa y mejora continuamente la calidad de sus servicios mediante la interoperabilidad de sus sistemas, el establecimiento de estándares y mecanismos de evaluación permanente.
- **Gobierno Abierto:** Un Estado transparente y participativo donde gobierno y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público.
- **Gobierno Cercano:** Un Estado que promueve la centralización y digitalización de la oferta de servicios a fin de facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos a la información y servicios del Estado, para satisfacer sus necesidades.

El estudio realizado por Deloitte pretende sentar las bases de este modelo de medición de satisfacción y validar y complementar los atributos del gobierno electrónico considerados en los lineamientos programáticos del actual gobierno, considerando las experiencias internacionales, las recomendaciones de expertos, de manera tal que sea posible medir y comparar a Chile en el contexto internacional en esta materia.

En el marco del estudio se levantaron las mejores prácticas internacionales, conforme a las cuales, en los modelos más completos y elaborados (Europa, Canadá, Australia y AeGSI) no sólo consideran la elaboración de encuestas de medición, sino que generan además otros instrumentos tales como:

- **Bases de información para Benchmarking,** que permite que cuando se aplique el instrumento de medición, los resultados se almacenan en una base de datos compartida, útil para la comparación de indicadores claves entre agencias, y también para identificar buenas prácticas en la prestación de servicios públicos electrónicos de aquellas agencias con mayores niveles de satisfacción.
- **Herramientas o aplicaciones de encuesta,** es decir que además de diseñar el modelo de medición y el instrumento de recolección (en la mayoría de casos estudiado, la encuesta), se complementa con el desarrollo de una aplicación que permita rápidamente la medición, la cual puede ser a través de una aplicación web previamente parametrizada según la encuesta requerida.

- **Los focus group**, que en general han sido usados para validar metodología de medición de satisfacción y también en la fase evolutiva de los indicadores, en donde es necesario construir un consenso social en relación a las dimensiones y variables ya sea en cuanto a su caracterización como priorización. En cuanto a la metodología asociada al focus group se recomienda elegir al azar a personas que hayan contestado la encuesta. En su realización podría informarse a los participantes sobre el objetivo del mismo y luego formularles una sola pregunta: ¿Cuál ha sido su experiencia en la realización de trámites en el Estado?. Ello permitiría que los participantes respondan espontáneamente. Luego, los factores que más se releven como negativos / positivos, debieran ser consignados en los informes finales, previa eliminación de la información sensible de los participantes. (Bélgica)
- **La auditoría** también ha sido percibida como un buen mecanismo de recolección de datos por cuanto el Modelo se centra en encontrar una relación causal entre la utilidad percibida (utilidad desde la perspectiva del usuario), la satisfacción de usuario y su intención de visitar el sitio. La proposición básica del modelo es que la satisfacción del usuario se encuentra determinada por la usabilidad percibida, y de similar forma, la intención de visitar el sitio se ve influenciada por la satisfacción del usuario. Por lo tanto, a mayor usabilidad, mayor satisfacción y a la vez, mayor revisita de los sitios. Bajo este contexto entendemos usabilidad como la capacidad que tiene el sitio web para ser entendido y aprendido fácilmente, usado eficientemente, recordado y que tenga la menor cantidad de errores posible.

El levantamiento de las mejores prácticas se obtuvo a través del análisis de la información web disponible para los siguientes países: Estados Unidos, Canadá, Australia, Bélgica, Eslovenia, Corea, China e Irán. Además se analizó la experiencia chilena, en los mismos aspectos relevados en estos casos internacionales.

**Consecuente con esto, para el caso nacional se propone seguir un modelo que permita recoger desde distintas fuentes, la información necesaria para la medición de la satisfacción. Si bien se propone un cuestionario susceptible de ser aplicado como encuesta, se sostiene que es necesario utilizar entrevistas en profundidad para complementar los resultados, auditorías, para aquella información susceptible de ser objetivada y/o medida a través de herramientas tecnológicas, entre otros aspectos. Asimismo, el modelo no descarta la recogida de información desde los canales tradicionales, tales como los libros de reclamos y sugerencias de los organismos públicos.**

En el análisis de casos internacionales verificamos que los modelos más completos y elaborados (Europa, Canadá, Australia y AeGSI) no sólo consideran la elaboración de encuestas de medición, sino que generan además otros instrumentos, a saber:

- **Bases de información para Benchmarking**, que permite que cuando se aplique el instrumento de medición, los resultados se almacenan en una base de datos compartida, útil para la comparación de indicadores claves entre agencias, y también para identificar buenas prácticas en la prestación de servicios públicos electrónicos de aquellas agencias con mayores niveles de satisfacción.
- **Herramientas o aplicaciones de encuesta**, es decir que además de diseñar el modelo de medición y el instrumento de recolección (en la mayoría de casos estudiado, la encuesta), se complementa con el desarrollo de una aplicación que permita rápidamente la medición, la cual puede ser a través de una aplicación web previamente parametrizada según la encuesta requerida.
- **Los focus group** en general han sido usados para validar metodología de medición de satisfacción y también en la fase evolutiva de los indicadores, en donde es necesario construir un consenso social en relación a las dimensiones y variables ya sea en cuanto a su caracterización como priorización. En cuanto a la metodología asociada al focus group se recomienda elegir al azar a personas que hayan contestado la encuesta. En su realización podría informarse a los participantes sobre el objetivo del mismo y luego formularles una sola pregunta: ¿Cuál ha sido su experiencia en la realización de trámites en el Estado?. Ello permitiría que los participantes respondan espontáneamente. Luego, los factores que más se releven como negativos / positivos, debieran ser consignados en los informes finales, previa eliminación de la información sensible de los participantes. (Bélgica)

**La auditoría** también es un buen mecanismo de recolección de datos por cuanto el Modelo se centra en encontrar una relación causal entre la utilidad percibida (utilidad desde la perspectiva del usuario), la satisfacción de usuario y su intención de visitar el sitio. La proposición básica del modelo es que la satisfacción del usuario se encuentra determinada por la usabilidad percibida, y de similar forma, la intención de visitar el sitio se ve influenciada por la satisfacción del usuario. Por lo tanto, a mayor usabilidad, mayor satisfacción y a la vez, mayor visita de los sitios. Bajo este contexto entendemos usabilidad como la capacidad que tiene el sitio web para ser entendido y aprendido fácilmente, usado eficientemente, recordado y que tenga la menor cantidad de errores posible.

## 2.- Servicios de e-gobierno alto impacto

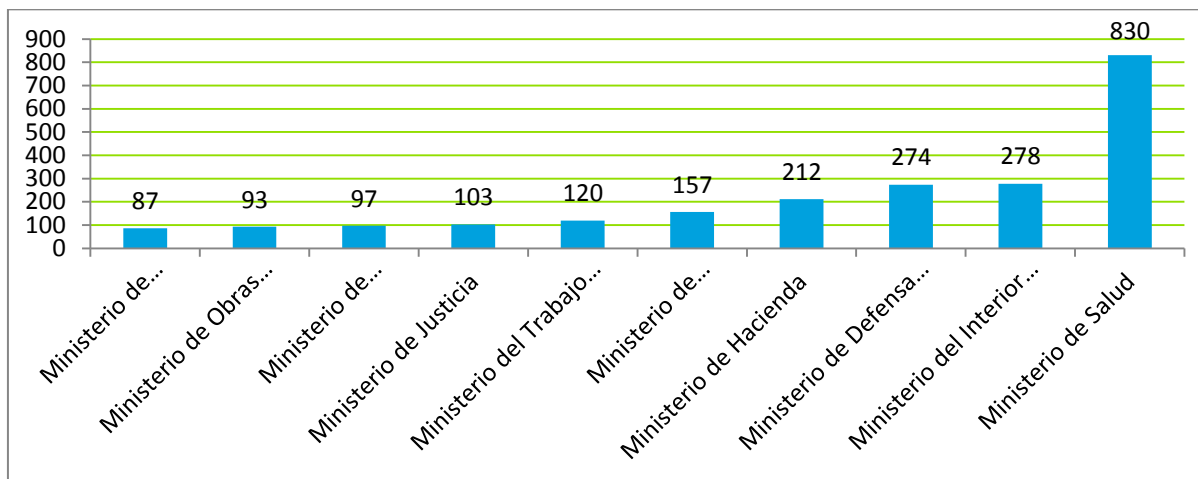
**“Servicios de e-gobierno (e-services) se refiere a la prestación de servicios públicos por medio de tecnologías de información y comunicación, especialmente Internet y otras aplicaciones de red”. (Para nuestros efectos, estos servicios podrán abarcar desde información sobre trámites, hasta trámites 100% on-line).**

En el marco del estudio analizamos los sitios web correspondientes a los siguientes organismos públicos:

Organismo Principal	Organismo Dependientes	Organismo Principal	Organismos Dependientes
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	1	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	3
Ministerio de Agricultura	5	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	17
Ministerio de Defensa Nacional	17	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	92
Ministerio de Desarrollo Social	1	Ministerio del Medio Ambiente	3
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	11	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	10
Ministerio de Educación	10	Ministerio Secretaría General de Gobierno	3
Ministerio de Energía	4	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1
Ministerio de Hacienda	12	Ministerio de Desarrollo Social	8
Ministerio de Justicia	11	Presidencia de la República	1
Ministerio de Minería	3	Servicio Nacional de la Mujer	1
Ministerio de Obras Públicas	13	Comisión Defensora Ciudadana	1
Ministerio de Relaciones Exteriores	5	Corporación Nacional Forestal	1
Ministerio de Salud	110	Agencia Chilena de Eficiencia Energética	1
		Sercotec	1

Total	346
-------	-----

Como resultado del análisis se identificaron 2553 servicios de e-gobierno, en distintos estados de madurez, distribuidos en estos organismos de la siguiente manera.



## 2.1.- Servicios e-gobierno de alto impacto

Para considerar un servicio de Gobierno Electrónico como un servicio de alto impacto, se propone considerar dos variables:

- Requerimiento de los ciudadanos, personas y empresas: evaluando el nivel de impacto que los usuarios le otorgan al Servicio Público, en el desarrollo de su relación con el Gobierno.
- Volumen de transacciones: variable que evalúa y prioriza los Servicios Públicos, de acuerdo al número de transacciones que realizan los ciudadanos, considerando solamente los servicios con mayor grado de madurez (nivel 3 y 4).



Esto permitirá clasificar estos servicios en 4 tipos, como se muestra en la figura. Aquellos que sean evaluados como de alto impacto en las demandas de los ciudadanos, personas y empresas, además de que presenten un alto volumen de transacciones, serán los considerados servicios e-gobierno de alto Impacto.

Requerimientos de Ciudadanos	Alto	Servicios especializados	Servicios de Alto Impacto
	Bajo	Servicios esporádicos	Servicios transaccionales
		Bajo	Alto
		<b>Volumen de Transacciones</b>	

### 2.2.- Servicios de e-gobierno centrados en el ciudadano

El análisis de los servicios de e-gobierno incluidos en el catastro fue realizado con un enfoque ciudadano. Es decir, nos aproximamos al servicio tal y como lo haría un ciudadano, con la información pública, disponible en los Sitios Web de los Servicios, y utilizando herramientas de uso generalizado (navegadores, buscadores, etc.).



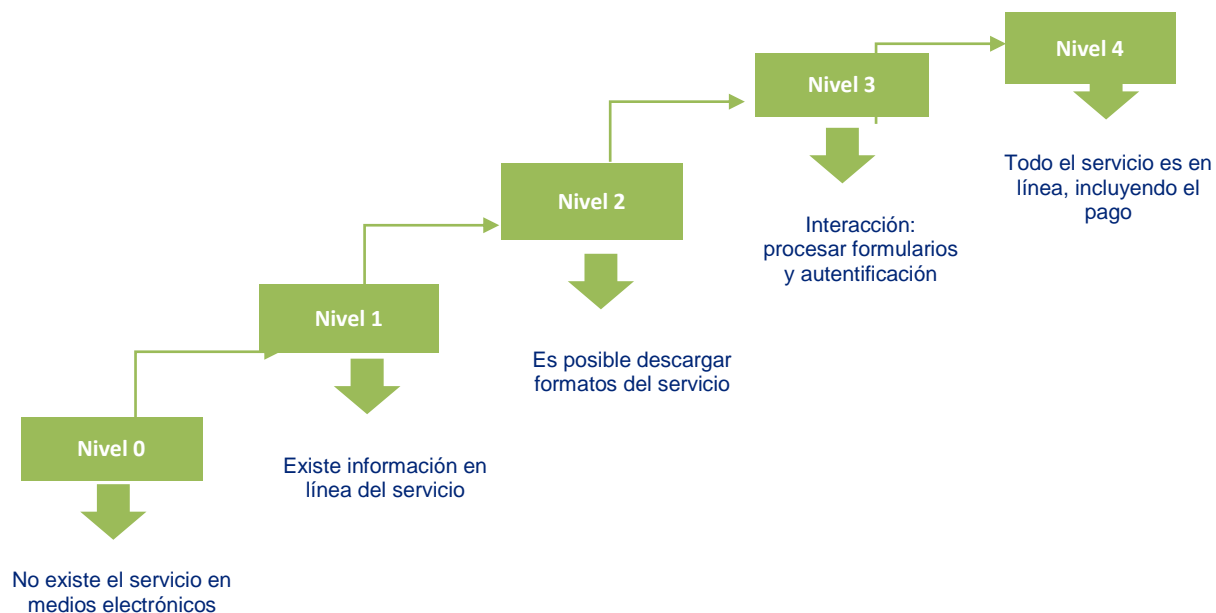
El análisis de los servicios de e-gobierno se realizó en base a la siguiente ficha de análisis:

N°	Campo	Descripción	Tipo dato
1	Nombre del trámite o servicio electrónico	Indica el nombre completo del trámite desde el sitio del Servicio responsable	Texto libre
2	Breve descripción	Describe el objetivo del trámite o la situación en que este será requerido.	Texto libre
3	Ministerio	Ministerio del cual depende el Servicio responsable, de acuerdo a la Lista de Servicios entregada.	Selecciona nombre de Lista definida
4	Servicio	Servicio responsable del trámite.	Selecciona nombre de Lista definida
5	URL directo del trámite	Indica la dirección específica desde donde se accede al servicio electrónico o a información de este.	Texto libre
6	¿Se requiere autenticación previa?	Indica si es necesario crear una cuenta de usuario de forma previa, para realizar el trámite.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
7	Requisitos	En base al marco regulatorio, se definen los requerimientos previos que deben ejecutarse antes de realizar el trámite.	Texto libre
8	Documentos requeridos	En base al marco regulatorio, se indican los certificados o documentos	Texto libre
9	A quién está dirigido	Indica el tipo específico de beneficiario al cual está dirigido el trámite, definido por el Servicio responsable en base al Marco Legal.	Texto libre
10	Clasificación beneficiario	En base al campo anterior, se clasifica el tipo de beneficiario, para el análisis posterior.	Selecciona nombre de Lista definida: Persona Natural Persona Jurídica Persona Natural/Jurídica No informa
11	Tiene costo (Sí/No)	Identifica si el trámite requiere un pago para realización.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
12	Existe pago en línea (Si/No)	Identifica si se informa si el pago requerido para el trámite es posible realizarlo en línea.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No

N°	Campo	Descripción	Tipo dato
			No informa
13	Cuenta con Medición de satisfacción	Identifica si existe un método para levantar la satisfacción directa del usuario con el trámite que va a realizar.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
14	Clasificación (nivel 0 a 4)	Indica el nivel de madurez electrónica del trámite, de acuerdo a la definición presentada en la lámina 18.	Selecciona nombre de Lista definida: 1 2 3 4 No Informa
15	N° clic para llegar a trámite	Es un conteo del número de clic requeridos para llegar al sitio específico del trámite desde la página de inicio del sitio responsable.	Número
16	Observaciones	Se registra información relevante para la evaluación posterior, por ejemplo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si el lenguaje es apropiado.</li> <li>2. Si el trámite se encontró con dificultad.</li> <li>3. Si la página simplemente reconduce al sitio de otro organismo.</li> <li>4. Si existe acceso rápido, etc.</li> </ol>	Texto libre

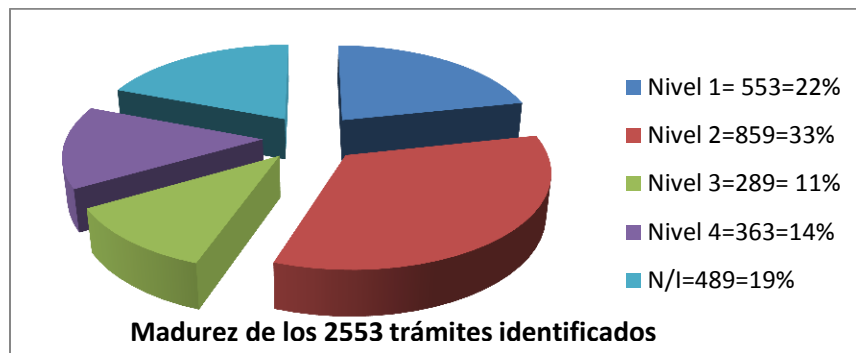
### 2.3.- Madurez de los servicios de e-gobierno

Para la evaluación de la madurez de los Servicios Electrónicos de Gobierno, se utilizó el modelo de CEPAL – 2007, basado en la Agencia Eurostat, que define 5 niveles. Para el Catastro se identificaron servicios desde al Nivel 1, y se les asignó un nivel de madurez de acuerdo a la información disponible en el Sitio y la funcionalidad disponible.



Luego de la revisión de los 346 Sitios, se identificaron 2553 trámites, los cuales se dividen en las siguientes categorías:

De acuerdo al grado de madurez electrónica del trámite, estos se clasifican según se muestra en el gráfico, donde un 14% se realiza completamente en línea y un 11% permite ingresar información, es decir del total de servicios electrónicos, un 25% permite interactuar con el Trámite, para recibir y enviar información.



Como podemos apreciar, el sector más representativo de trámites se refiere a la posibilidad de descargar formularios, que alcanza al 33% del total de trámites / servicios seguidos por los servicios de información 22%. En todo caso, la calificación dependerá del criterio del analista y asimismo será evolutiva por cuanto el trabajo de digitalización de trámites es un continuo que avanza de manera permanente.

#### 2.4.- Los usuarios de los servicios de e-gobierno

Esto puede demorar el trámite, dado que en ocasiones el usuario requiere días para obtener esta clave. Ahora bien en cuanto al tipo de beneficiario al que está dirigido el trámite, estos se clasifican de la siguiente forma:

Destinatario de los trámites	Porcentaje
No informa	42
Persona Jurídica	7
Persona Natural	21
Persona Natural /Persona jurídica	30
Total	100

## 2.5.- Trámites que requieren autenticación previa

El análisis de los servicios de e-gobierno arrojó que un 30% requieren contar con un usuario para autenticarse en el Sitio del Servicio antes de realizar el trámite.

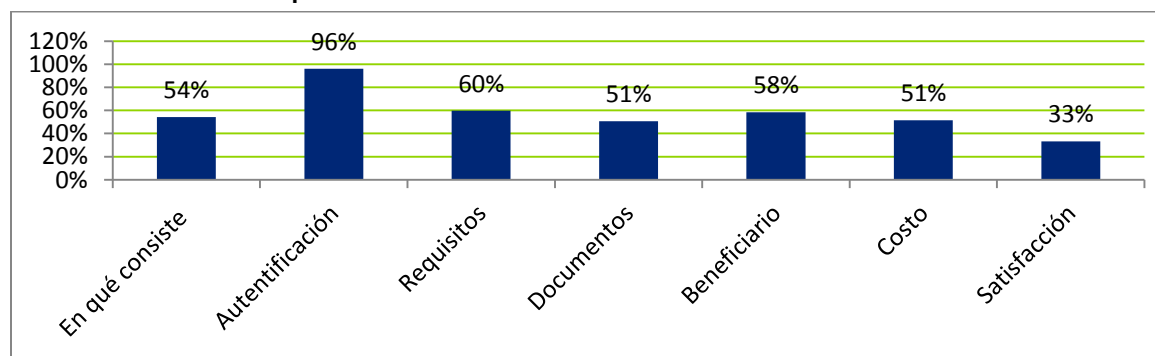
## 2.6.- Medición de Satisfacción de Usuarios

Un 11% de los trámites analizados declara que tiene encuesta de satisfacción de usuarios, pudiendo ser asociada a cada trámite o propia del Servicio. Mientras un 67% no informa si tiene algún sistema para registrar la opinión de los usuarios.

## 2.7.- Disponibilidad de la Información

Respecto del nivel de disponibilidad de la información, se aprecia que gran parte de los campos presenta información en niveles cercanos al 50%, esto implica que en uno de cada dos casos la información del trámite no se encuentra disponible, al menos sin autenticación.

**Nivel de Información disponible de Trámites**



### 3. Aspectos a mejorar en los servicios de e-gobierno

#### 3.1.- De la búsqueda de Sitios Web de Servicios, se puede señalar que:

1. No se logró identificar una nomenclatura común para el URL del Sitio, incluso se reconocieron más de 5 estructuras. Además se encontraron servicios con más de un Sitio de Inicio.
2. Para algunos servicios no se localizó web distinto del organismo del cual depende, por ejemplo la Agencia Nacional de Inteligencia.

#### 3.2.- De la identificación de los trámites:

1. La mayoría de los Sitios web de los organismos no presentan mapa que permitan la navegación o identificación rápida del trámite. Esto se facilita cuando en la página de inicio se presenta un vínculo directo a los trámites en línea o a un trámite en específico.
2. En ocasiones, sólo se puede acceder al trámite a través del buscador del Sitio, con el nombre exacto del mismo, lo que dificulta encontrar la información.

#### 3.3.- Del levantamiento de Información de Trámites:

1. La información sobre los trámites muchas veces está dispersa al interior de los sitios y no en la página del trámite. Además, el lenguaje y la estructura con que se presenta dicha información, en algunos casos no permite que sea comprendida por cualquier usuario.
2. Cuando se requiere autenticación, usualmente existe información del trámite que se encuentra disponible sólo para usuarios identificados, lo que una vez más dificulta que alguien que no ha realizado el trámite pueda obtener información previa.
3. En algunos trámites se presenta la información del mismo, a través de la Ficha definida en Chile Clic (con un link a este Sitio, o con la misma información en el Sitio del trámite), lo que facilita comprender la información, pues está sistematizada y presentada de manera más simple (esquemática). De hecho, de acuerdo al levantamiento realizado, resulta más accesible para el usuario la información en Chile Clic, pues está en el mismo Sitio, sistematizada y ordenada de manera de facilitar la búsqueda y entendimiento de la misma. Aunque la información ya presenta un grado de desactualización.

4. Cuando se requiere información de un trámite que involucra un calendario de postulación, la información está disponible solo en las fechas de postulación y posteriormente el Sitio aparece no disponible.
5. Hay Sitios web que tienen una encuesta de satisfacción de usuarios, pero no están vinculados de manera directa al trámite (por ejemplo el SII).
6. En general, dadas estas condiciones actuales, para que el trámite resulte "usable" por el ciudadano, este debe tener de antemano los conocimientos necesarios para buscar/identificar el trámite y los pasos a seguir para ejecutarlo.

#### 4.- Modelo de Medición de Satisfacción

La implementación de un modelo de medición de la satisfacción de los usuarios como una herramienta de mejora continua redundará en una *mejora de la experiencia de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico* (DINSDALE et al, 2002), que posibilite un uso más intenso y la generación de valor público para ambas partes, usuarios y aparato del Estado en general. Entre los objetivos específicos del modelo son los siguientes:

1. **Comprender las necesidades de los usuarios de servicios de gobierno electrónico**, preferencias y expectativas de los ciudadanos, respecto de los servicios de e-gobierno del Estado.
2. **Identificar motivadores de uso/no uso:** que determinan el uso de los canales electrónicos en usuarios actuales y que representan barreras al uso para los usuarios potenciales.
3. **Evaluar la satisfacción** de los ciudadanos con los servicios de Gobierno electrónico, en forma sistemática y periódica, para facilitar la gestión y mejora continua de los servicios.
4. **Detectar oportunidades de mejora:** el modelo pretende ser una herramienta al servicio del propio organismo público que mide la satisfacción de sus usuarios, el cual podrá usar la información que emana de la aplicación de los instrumentos a que de lugar en la mejora de sus procesos y sistemas asociados a la prestación de servicios de e-gobierno.



#### 4.1.-- Aproximación de los ciudadanos a los servicios de e-gobierno

Las dimensiones, variables, indicadores y método de recolección fueron elegidas a partir de una comprensión conceptual de cómo un usuario se aproxima y utiliza los servicios de Gobierno Electrónico. El ciclo comienza con un usuario, el cual tiene un perfil demográfico y cuenta además con conocimientos, habilidades y actitudes respecto del uso de canales electrónicos, y en particular, podría tener experiencia específica con servicios de gobierno electrónico. A partir de esto se realizan los siguientes pasos:

1. **Experiencias de servicios pasados.** Este usuario, en base a su perfil y considerando la experiencia anterior con los servicios electrónicos, define si tiene o no intención de usar los servicios de Gobierno Electrónico.
2. **No Uso Servicios E-Gobierno:** es cuando el usuario no obstante conoce la oferta de servicios, no los utilizará.
3. **Intención de uso Servicios E-Gobierno:** es cuando el usuario conoce la oferta de servicios en los canales electrónicos y además tiene la intención de usarlos. Si se configura la intención de uso, deben darse otros factores de disponibilidad y posibilidad de acceso a los servicios que este usuario requiere, para pasar al uso propiamente tal. Si estos aspectos no se presentan, nuevamente el usuario podría pasar al “No Uso Servicios de E-Gobierno”(paso 2), dado que no existen las condiciones habilitantes.
4. **Uso Servicios E-Gobierno,** es cuando efectivamente se puede hablar de la experiencia de uso de los servicios públicos electrónicos, donde es importante considerar los siguientes aspectos:
  - a. Acceso por distintos canales, de acuerdo a los disponibles por cada Servicio responsable del trámite.
  - b. Diferentes tipos de servicios, considerando que sean estos beneficios, derechos o cumplimiento de deberes, o que sean un requisito para otro servicio o un trámite final para el usuario.
  - c. Nivel de interacción, se refiere a la madurez electrónica del trámite, si este se puede realizar completamente en línea o requiere de algunos pasos presenciales.

Nuevamente luego del uso de los servicios de e-gobierno, si no se cumplen condiciones mínimas, es probable que el usuario defina nuevamente pasar al paso 2, es decir “No Uso de Servicios E-Gobierno”.

En todos los casos, una vez realizado el trámite, esta experiencia pasa a ser parte del paso 1 “Experiencias de servicios pasados”, y se vuelve a repetir el ciclo de aproximación de los usuarios con los servicios de Gobierno Electrónico.

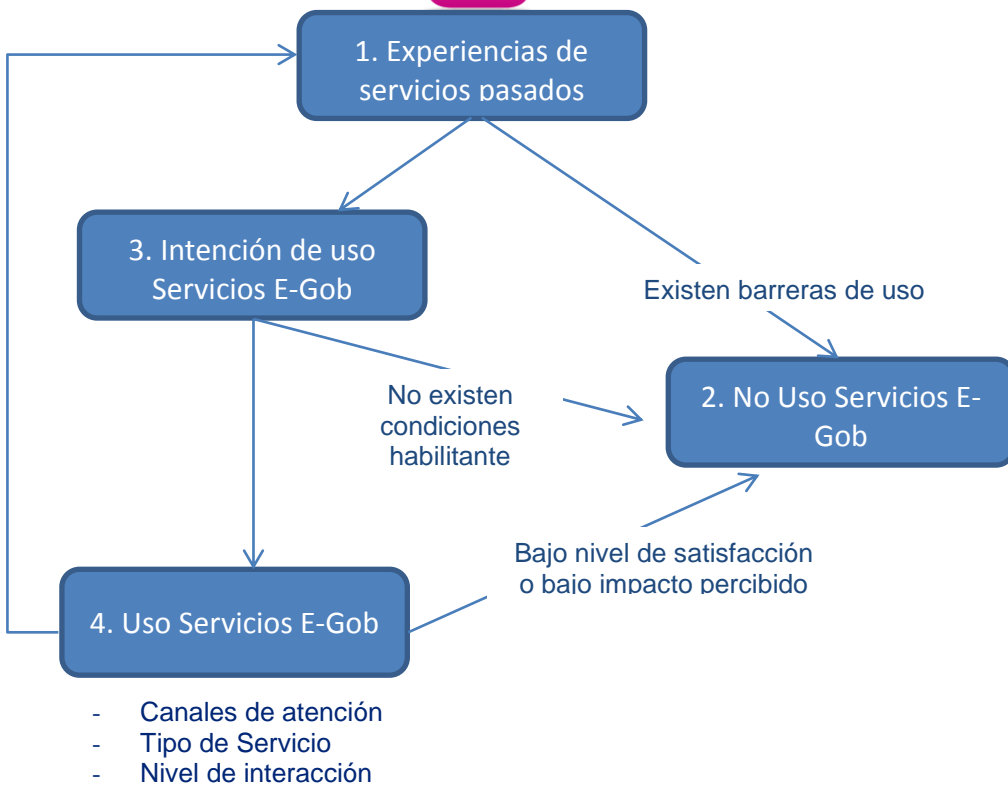
Este ciclo se puede ver representado en el diagrama siguiente:

### Diagrama conceptual de la Aproximación y Uso de los Servicios de Gobierno Electrónico

**Usuario**

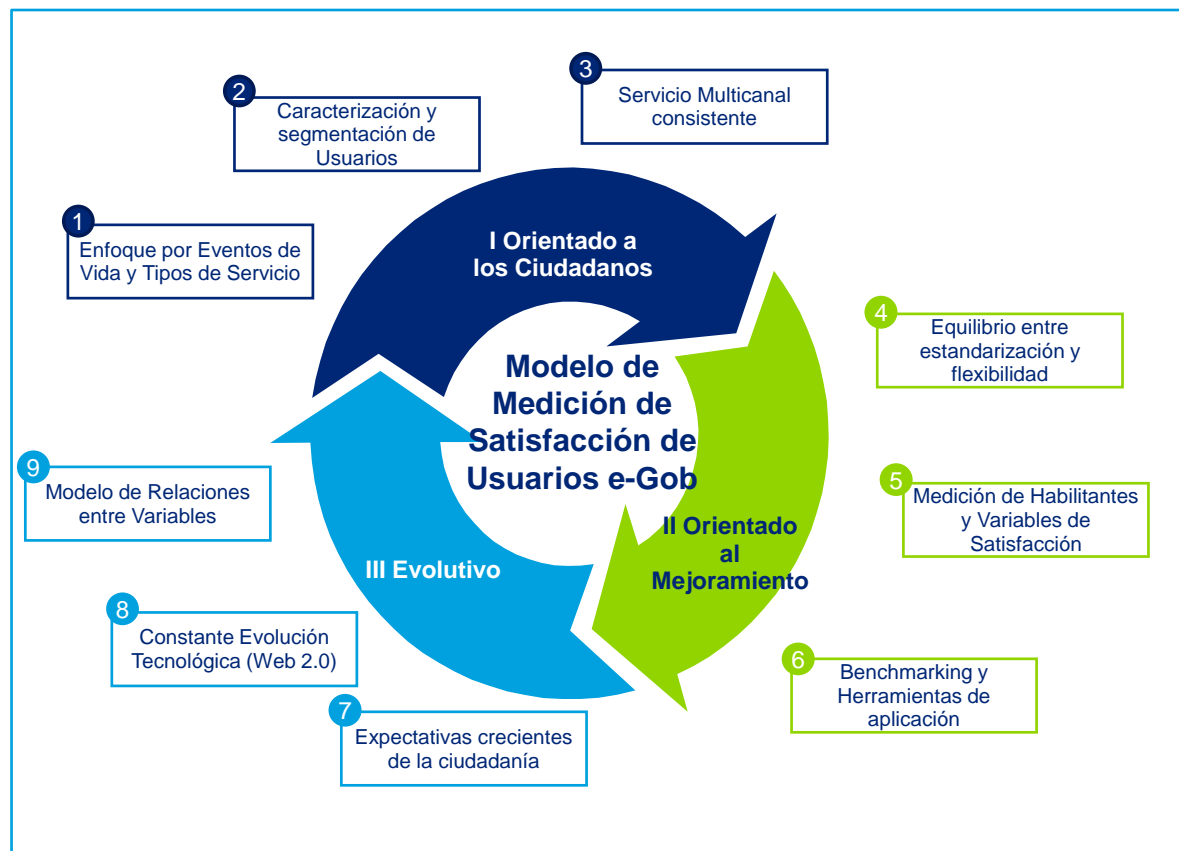


- Perfil
- Conocimientos, habilidades y actitudes



## 4.2.-Principios Guía del Diseño

El siguiente esquema da cuenta de los principios guía del modelo.

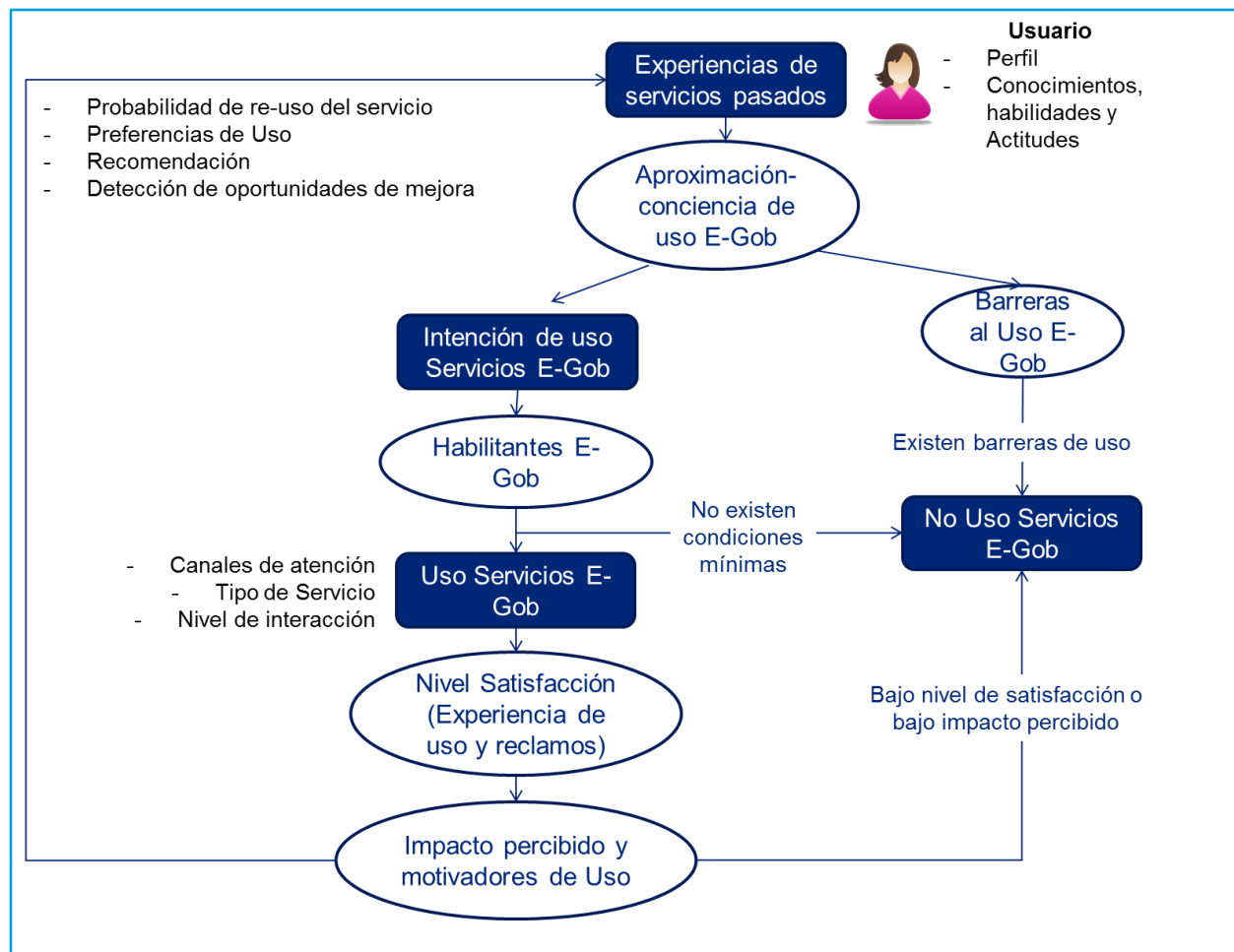


De esto desprendemos que los pilares del modelo son los siguientes:

- 1.- **“Orientado a los ciudadanos**: el ciudadano puesto al centro de las decisiones del Gobierno, dejando en el pasado la orientación de los servicios desde la oferta de las Agencias Públicas.
- 2 **“Orientado al mejoramiento”**: el objetivo es que las mediciones a que de lugar muestren brechas específicas que marquen una pauta de mejoramiento en la provisión de los servicios.
- 3 **“Evolutivo”**: se espera que en la medida que las condiciones sociales y tecnológicas evolucionen, y se instale la práctica de medición y gestión de la satisfacción de los usuarios, el modelo se sofisticue e incorpore nuevas relaciones, variables, tecnologías, canales de atención, tipos de análisis, entre otros.
- 4 **“Progresivo”**: Reconoce que el gobierno electrónico es un proceso social, es necesario que el modelo además de evolucionar, vaya actualizando las dimensiones y variables recogiendo las nuevas realidades de acuerdo al avance de la sociedad de la información.
- 5 **“Estandarizado pero flexible”**: Considera una batería de instrumentos y una guía de aplicación que permite la adaptación a los requerimientos de una determinada institución, en una época específica y garantiza las posibilidades de comparación entre agencias del Estado.

#### 4.3.- Modelo Conceptual del modelo de medición de Satisfacción

A partir de la experiencia internacional se identificaron las mejores prácticas en materia de medición de satisfacción de usuarios, lo que luego fue validado a través de un taller realizado con expertos institucionales chilenos se elaboró el modelo conceptual del modelo de medición, que se esquematiza a continuación:



De este esquema se desprende que la medición de satisfacción habrá de realizarse en base a 5 dimensiones o ejes esenciales, a saber:

#### ***4.3.1.- Aproximación al uso de Gobierno Electrónico:***

Busca identificar el motivador de uso de los servicios de e-gobierno. Esto supone medir tres aspectos:

1. **Perfil del Usuario:** incluye perfil socio-demográfico, intensidad en el uso de canales electrónico para otros fines, actitud hacia los servicios electrónicos y hacia los servicios públicos.
2. **Conocimiento de la disponibilidad de Servicios Públicos:** grado de conocimiento del servicio, canales por los cuales el usuario se informa, calidad de la información.
3. **Condiciones de uso:** conocimiento sobre los eventos específicos a que aplica un servicio, por ejemplo para informarse, para hacer consultas, en nombre de otros.

#### ***4.3.2.- Barreras al uso de los Servicios de e-Gobierno***

Dimensión que busca entregar información sobre las razones por las que usuarios que tienen las condiciones de acceso y habilidades para utilizar los canales electrónicos, no los utilizan: por ejemplo: percepción de inseguridad, dificultad de encontrar los servicios, desconocimiento de la oferta, entre otros.

#### ***4.3.3.- Habilitantes para los Servicios de e-Gobierno***

Esta dimensión busca medir aquellos aspectos, desde la oferta de los servicios de gobierno electrónico, que son condición previa al uso de estos, entendiendo que si no se logran estas condiciones, finalmente el usuario no podrá tener una experiencia de uso del servicio de gobierno electrónico.

#### ***4.3.4.- Nivel de Satisfacción***

Esta dimensión busca medir tanto el nivel general de satisfacción del usuario con el servicio electrónico, como el conjunto de variables específicas que la determina.

#### 4.3.5.- Impacto percibido y motivadores de Uso

En esta dimensión se espera indagar sobre:

1. **Impacto del usuario por el uso de los canales electrónicos**, donde se espera que el usuario identifique desde un conjunto de afirmaciones, aquella que en mayor medida explica el beneficio que obtiene de los servicios electrónicos. Principalmente estas razones son:
  - a. **Mejores servicios**, esto es aumento de valor para los usuarios, en términos de disponibilidad y flexibilidad de estos servicios.
  - b. **Servicios más eficientes**, en términos de reducción de costos o tiempo por el uso de canales electrónicos.
  - c. **Servicios más inclusivos**, es decir aumentar el acceso de los usuarios a los servicios públicos.
2. **Motivadores de uso**, es decir de una serie de afirmaciones, el usuario debe seleccionar aquellos aspectos que lo motivarían a utilizar de nuevo el canal electrónico, para realizar el mismo trámite u otro.
3. **Recomendación de uso**, en este aspecto se requiere conocer si el usuario invitaría a otros usuarios a utilizar el servicio.

Estas dimensiones se relacionan con los pasos o etapas del ciclo de aproximación y uso de los servicios de Gobierno Electrónico, según se muestra en el siguiente diagrama.

#### 4.4.- Dimensiones, Variables, Método de Medición

Dimensión	Variable	Método de Medición	Nombre del Indicador	Cod. Indicador	Pregunta del cuestionario
-----------	----------	--------------------	----------------------	----------------	---------------------------

Dimensión	Variable	Método de Medición	Nombre del Indicador	Cod. Indicador	Pregunta del cuestionario
A. Aproximación al uso de Gobierno Electrónico	A.1 Perfil del Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir perfil socio-demográfico a través de edad, género, ocupación, nivel de ingreso, número de trabajadores.</li> <li>Intensidad uso internet: indicar cuántas veces se ha utilizado internet en la última semana o mes.</li> <li>Intensidad en el uso de aplicaciones electrónicas: indicar respecto de un conjunto de aplicaciones electrónicas, cuántas veces se utilizó en los últimos 6 o 12 meses.</li> <li>Actitud previa hacia los servicios electrónicos: indicar grado de satisfacción respecto a aplicaciones electrónicas.</li> <li>Actitud previa hacia los servicios públicos: indicar grado de satisfacción respecto a los servicios del Gobierno.</li> </ul>	Porcentaje de usuarios que pertenecen a cada rango de edad	KPI005	2
			Porcentaje de usuarios por género	KPI006	1
			Porcentaje de usuarios por nivel educacional	KPI007	5
			Porcentaje de usuarios por Ocupación	KPI008	
			Porcentaje de usuarios por Nivel de ingreso mensual	KPI009	7
			Porcentaje de usuarios por Nivel uso internet	KPI010	6
			Porcentaje de usuarios por Lugar de acceso	KPI011	24
			Porcentaje de usuarios por Tipo de conexión	KPI012	25
			Porcentaje de usuarios por Velocidad de conexión	KPI013	25
			Porcentaje de empresas por Nivel de ventas mensual	KPI019	27
			Porcentaje de empresas por Rango número de trabajadores	KPI020	28
			Porcentaje de empresas por Tipo de rol de solicitante	KPI021	29
			Porcentaje de empresas por Rubro	KPI022	30
	Porcentaje de empresas por Región	KPI023	3		
A.2 Conocimiento de la disponibilidad de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar de una lista de afirmaciones, cuál explica cómo el usuario se informa de la oferta de servicios</li> </ul>	Porcentaje de Awareness de los servicios de e-Gobierno por facilitador	KPI004	10	



Dimensión	Variable	Método de Medición	Nombre del Indicador	Cod. Indicador	Pregunta del cuestionario
	Servicios Públicos	públicos electrónicos.	uso de medios de pago on line	KPI016	19 y 20
			Grado de confianza internet entrega de datos personales	KPI017	21
			Grado de confianza internet nivel uso internet	KPI018	11
	A.3 Condiciones de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar de una lista de eventos de vida, qué canal (e-mail, Internet, presencial o teléfono) se utiliza preferentemente.</li> <li>Indicar de una lista de tipos de interacción (información, descarga o transacción, por ejemplo), qué canal (e-mail, Internet, presencial o teléfono) se utiliza preferentemente.</li> <li>Indicar si el servicio electrónico es para el solicitante o a nombre de un tercero (como intermediario)</li> </ul>	Porcentaje de usuario que prefieren canal electrónico por evento de la vida	KPI001	13 y 16
			Porcentaje de usuario que prefieren canal electrónico por tipo de interacción	KPI002	12 y 13
			Porcentaje de trámites realizados por el usuario final	KPI003	12 y 13
B. Barreras al uso de los Servicios de e-Gobierno	B.1 Razones de no uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar de una lista de afirmaciones, cuál explica la razón para que el usuario no utilice los servicios públicos electrónicos, por ejemplo: desconfianza, validez, desconocimiento, falta de habilidades, entre otros.</li> </ul>	Porcentaje de usuarios por Razones para no usar e-Gobierno	KPI024	17, 18, 19 y 20
C. Habilitantes para los Servicios de e-Gobierno	C.1 Acceso Multicanal consistente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar si la información es consistente en los distintos canales</li> <li>Determinar si se puede consultar por un canal lo realizado en otro (consultas, solicitudes y transacciones)</li> <li>Esto puede consultarse directamente a la Organización o se puede identificar con la metodología de "cliente oculto".</li> </ul>	Porcentaje de consistencia	KPI025	No corresponde al survey. Obtenidos vía auditoría

Dimensión	Variable	Método de Medición	Nombre del Indicador	Cod. Indicador	Pregunta del cuestionario
	C.2 Rendimiento del Sitio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del sitio o Uptime: porcentaje de tiempo que el Sitio del trámite ha estado disponible en un período de tiempo.</li> <li>Velocidad de descarga de las páginas del Sitio, a través de aplicaciones libres.</li> </ul>	Porcentaje de Up-time	KPI027	No corresponde al survey. Obtenidos vía auditoría
	C.3 Infraestructura de SW	<ul style="list-style-type: none"> <li>El SW utilizado es compatible con un número limitado de navegadores.</li> <li>El SW facilita el acceso al contenido.</li> </ul>	Cantidad de navegadores disponibles por servicio	KPI026	No corresponde al survey. Obtenidos vía auditoría
	C.4 Seguridad y Privacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una política publicada de seguridad y privacidad, que asegura que la información proporcionada por el usuario no es accesible por terceros y será utilizada solo para los fines establecidos.</li> </ul>	Porcentaje de servicios de e-gobierno que requieren Autenticación	KPI028	No corresponde al survey. Obtenidos vía auditoría
			Porcentaje de sitios que Publican su política de seguridad y privacidad	KPI029	No corresponde al survey. Obtenidos vía auditoría
			Porcentaje de servicios que cumplen estándares de Seguridad: Fiabilidad Técnica, seguridad de datos y organizacional	KPI030	17 y 18
		Porcentaje de sitios web que implementan sistemas de Trazabilidad de los datos	KPI031	22	
D. Nivel de Satisfacción con el Servicio	D.1 Resultado Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del Grado de satisfacción respecto al resultado obtenido, sea información o un servicio completo</li> </ul>	Grado de satisfacción con el resultado final	KPI041	15
	D.2 Razonabilidad de Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del Grado de satisfacción respecto a:</li> <li>Tiempo de espera en el proceso</li> <li>Tiempo de espera para la obtención del resultado</li> </ul>	Tiempo promedio de espera en el proceso	KPI039	17 y 18

Dimensión	Variable	Método de Medición	Nombre del Indicador	Cod. Indicador	Pregunta del cuestionario
		final	Tiempo promedio de espera resultado final	KPI040	17 y 18
	D.3 Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del Grado de satisfacción respecto a:</li> <li>Facilidad de uso del Sitio</li> <li>Facilidad para acceder a la información y contenido</li> <li>Existencia y pertinencia de la ayuda en línea.</li> </ul>	Grado de satisfacción facilidad de uso del sitio	KPI043	14 y 15
			Grado de satisfacción uso del sitio	KPI044	17 y 18
			Grado de satisfacción servicios electrónicos	KPI014	15
	D.4 Calidad de Información y contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del Grado de satisfacción respecto a:</li> <li>Facilidad de comprender los contenidos</li> <li>Contenidos actualizados, completos y adecuados.</li> </ul>	Grado de satisfacción entendimiento de contenidos del sitio	KPI037	17 y 18
	D.5 Apariencia del Sitio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del Grado de satisfacción respecto a:</li> <li>El diseño y la apariencia del Sitio</li> </ul>	Grado de satisfacción diseño y apariencia	KPI036	14 y 23
	D.6 Satisfacción General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del Grado de satisfacción respecto al servicio en general.</li> </ul>	Grado de satisfacción general	KPI042	19
			Grado de satisfacción servicios públicos	KPI015	14
	D.7 Reclamos y Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de reclamos por tipo (se requiere definir una tipología)</li> <li>Número de Sugerencias de los usuarios (se requiere definir una tipología)</li> </ul>	Alimenta "Grado de satisfacción servicios públicos"		
	D.8 Cumplimiento de Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de cumplimiento de las expectativas del usuario, es decir si el nivel de servicio recibido cumplió las expectativas previas del usuario.</li> </ul>	Grado de cumplimiento de expectativas	KPI038	19 y 20

Dimensión	Variable	Método de Medición	Nombre del Indicador	Cod. Indicador	Pregunta del cuestionario
E. Impacto percibido y motivadores de Uso	E.1 Impacto percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar de una lista de afirmaciones respecto del impacto del uso de los canales electrónicos, el grado de acuerdo o desacuerdo.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Por ejemplo: utilizar los servicios electrónicos                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>ahorra tiempo,</li> <li>ahorra dinero,</li> <li>el proceso es más simple</li> <li>Evita hacerlo presencialmente</li> <li>Calidad de respuesta recibida</li> <li>Horario de atención</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Porcentaje de usuarios por Razones para contactarse vía internet	KPI032	18 y 23
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar de una lista de afirmaciones respecto de motivadores de uso de los canales electrónicos, cuales tienen mayor impacto en la decisión del usuario de utilizar más los servicios electrónicos. Por ejemplo, condiciones más seguras, procesos más cortos y simples, acceso flexible en lugar y horario, entre otros.</li> </ul>	Porcentaje de usuarios por Motivadores de contacto vía internet	KPI033	15
	E.2 Reutilización de los servicios electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de acuerdo con la afirmación de que el usuario utilizaría nuevamente Internet para realizar un conjunto de servicios.</li> </ul>	Porcentaje de usuarios que volverían a utilizar el servicio	KPI035	21
	E.3 Recomendación de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de acuerdo con la afirmación de que el usuario recomendaría a otros usuarios a utilizar el servicio.</li> </ul>	Porcentaje de usuarios que recomendarían utilizar el servicio	KPI034	20

#### 4.5.- Diseño Muestral

Las mejores prácticas internacionales consideran 4 tipos de usuarios a los que se dirigen los Servicios de Gobierno Electrónico y que habrán de ser considerados en la elaboración de la muestra cuando aplican las herramientas de medición de satisfacción, a saber:

1. Ciudadanos
2. Empresas
3. Agencias de Gobierno y Funcionarios Público
4. Organizaciones sociales

En nuestro caso, siguiendo la forma como se han desarrollado los modelos analizados, en la fase uno (primera aplicación) de **la medición de satisfacción alcanza a los dos primeros solamente: ciudadanos y empresas**, atendido que el foco del Modelo es la satisfacción de los usuarios, orientados a usuarios finales. Ello sin perjuicio que en una fase dos, concluido el piloto, se deben integrar los otros dos grupos mencionados.

#### ***4.5.1.- Caracterización de encuestados***

A través de la encuesta se recolectan datos que permite caracterizar a los usuarios de acuerdo a su aproximación a los servicios de gobierno electrónico y a Internet en general, a través de preguntas que resguardan el anonimato. Ello permitirá medir la satisfacción en cada segmento específico.

Los criterios de caracterización son los siguientes:

- a) En base a variables socio-demográficas y socio-económicas tradicionales:
- b) Nivel de uso de Internet y otras TICS, a partir de niveles de uso en el tiempo:
- c) Para personas jurídicas: diferenciar tipología de empresas usuarias de Internet:
- d) Habilidades para el uso de Internet.
- e) Experiencia y satisfacción con otros servicios electrónicos
- f) Preferencia de canales de contacto con el Estado

#### ***4.5.2.- Peso específico por organismo y trámite***

Atendida la diversidad de servicios y la aportación observada por cada ministerio en el universo de trámites de e-gobierno, se estima que cada trámite y servicio debe ser medido sobre sí mismo. La selección del periodo temporal en que se aplicara el instrumento debiera definirse con posterioridad de la aplicación del pretest, con el objeto de ponderar posibles nuevas variables. Para la implementación del proceso de selección de la muestra se debiera realizar previamente lo siguiente, a saber:

- i. Del total de servicios de públicos definidos para el catastro de e-gobierno de debe escoger al azar a lo menos un 20% (69), o cifra superior de dependencias.
- ii. De esta selección, se ordenarán las prestaciones resultantes conforme al criterio del porcentaje de “nivel de madurez electrónica” que estas prestaciones ocupan dentro del grupo.
- iii. Se someterá al proceso de selección al azar las prestaciones por nivel, en relación al porcentaje que estas ocupan dentro del grupo.
- iv. Y finalmente, se aplicará el survey al total de personas -jurídicas o naturales- que realicen dichos trámites. Lo señalado se hará conforme al procedimiento que estos hallan empleado, esto es, aquellos que realizaron los trámites en línea, se aplicará la modalidad de auto-administrado, y para aquellos que hallan realizado el trámite en forma presencial en algún servicio público, será un encuestador quien aplique el instrumento.

A modo de ejemplo:

Supongamos que las prestaciones entregadas por los 69 servicios seleccionados corresponden a un total de 100, y que el orden porcentual en que estas se agrupan conforme al nivel de madurez electrónica es de:

1. El 40% representa prestaciones del nivel 3;
2. El 30% representa prestaciones del nivel 2;
3. El 20% representa prestaciones del nivel 4;
4. El 10% representa prestaciones del nivel 1;

En consecuencia con el criterio planteado se debieran escoger al azar 16 (40%) de las prestaciones de nivel tres, 9 (30%) de las prestaciones del nivel dos, 4 (20%) de las prestaciones de nivel cuatro, 1 de las prestaciones de nivel uno, y, evidentemente, cero de las que representan el nivel 0. De modo el instrumento se aplicaría al total de personas que realicen las 30 prestaciones seleccionadas durante el período determinado.

#### 4.5.3.- Tamaño de la muestra

Como antecedente para la determinación del tamaño y composición de la muestra, la experiencia nacional más relevante fue la encuesta de evaluación de sitios web del Estado. En ese caso se utilizaron dos metodologías: un cuestionario en línea con preguntas en una escala del 1 al 7 (satisfecho: 6 ó 7, insatisfecho: 1 a 5) y evaluación de expertos, haciendo que cada sitio fuese revisado por 3 expertos de acuerdo a una pauta preestablecida.

El universo fue tomado a partir de los visitantes de sitios web de mayor demanda ciudadana, tanto públicos como de empresas privadas de sectores regulados.

Se lograron 11.461 respuestas válidas para 40 sitios con publicación del cuestionario (mediante la aplicación de una encuesta en línea, con una escala de evaluación es de 1 a 7, en un período de aplicación entre el 13 de octubre y 13 de noviembre).

Por otro lado, para la evaluación de los expertos, se desarrolló un diseño de investigación cualitativo, mediante la aplicación de una lista de 35 pautas, donde cada una fue ponderada según su importancia en una escala de 0 a 1. Cada sitio fue evaluado por tres expertos de modo independiente quienes se reunieron para producir un informe consolidado. La escala de evaluación fue de 1 a 5. Las pautas no aplicables a un sitio se evaluaron como “No Aplica” y fueron excluidas del cálculo para no influir en el resultado.

En este caso, para que la muestra sea representativa, el tamaño debe definirse a partir del Censo de Población y Vivienda 2002 (o los de 2012 cuando estén disponibles), a través de estudios transversales, con muestras aleatorias de hogares de tipo complejo (estratificada y multietápica por conglomerados<sup>1</sup>) con representatividad nacional, regional y por zona rural/urbana. La población objetivo son los adultos de edad mayor o igual a 15 años.

Ahora bien, para determinar el tamaño de la muestra de usuarios para este estudio se propone utilizar el método para poblaciones finitas ya que conocemos el tamaño de la población susceptible de ser usuarios de los servicios. La fórmula de cálculo es la siguiente, a saber:

$$n = \frac{Z^2 pq \cdot N}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

---

<sup>1</sup> 1

Donde

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

P=Variabilidad positiva (esto es probabilidad con que usa el e-gobierno)

Q=Variabilidad Negativa

e=Precisión del error

Bajo estas premisas se considera que 5.434 personas es un número representativo<sup>2</sup>

En la fase Uno (Primera aplicación), como criterio de selección de la muestra se sugiere partir por instituciones públicas de mayor demanda ciudadana.

La tasa de representación no debiera ser inferior al 50% del sector (entre los sitios invitados).

Consistente con lo dicho antes, la elección de los sujetos de la población a encuestar, se realizará a través de un método de muestreo aleatorio, que permita que todos los miembros de la población tengan la misma probabilidad de formar parte de la muestra. Su estratificación y clasificación se determinará en el proceso de análisis de la información.

El cálculo estadístico permitirá delimitar el tamaño de la muestra a seleccionar. Las exigencias fundamentales son que sea representativa de la población total y que su tamaño se ajuste a la exactitud de la información que se desea conseguir y al costo de la encuesta. Para ello se considerará algunas cuestiones previas:

- Los límites de la zona de estudio.
- La existencia o no de grupos con particular atractivo para el análisis.
- El tipo de recogida de la información.
- Las características de la población: homogénea o heterogénea.
- La naturaleza de la información.
- El margen de error admisible.

---

<sup>2</sup> En el caso canadiense se considera la participación de 4800 personas encuestadas a través de sistema telefónico. De su parte, en el caso de Australia se escoge una muestra representativa de la población australiana mayor de 18 años igual a 4.016 encuestados. De su parte, Europa considera 1000 encuestados por cada país de la unión que se incluye en el estudio, con una muestra total de 10.000 encuestados. En Australia el número de encuestados es de 4017



En todo caso, debe considerarse que las encuestas en línea en el entorno web, tienen tasas de respuesta relativamente bajas (por lo general en el rango de 4 a 8 por ciento). Siendo así, deberán utilizarse el azar y varios controles cruzados para ayudar a asegurar que el sesgo de no respuesta se reduzca al mínimo. Para realizar la validación estadística de la muestra deberán realizarse análisis estadísticos de control de la representatividad de la muestra respecto del Universo de usuarios de Internet.

Se presenta el análisis de resultados, considerando el análisis de los cuatro módulos, con sus respectivas variables.

## **5. Método de recolección de datos: Instrumentos y Estrategias de Aplicación**

### **5.1 Investigación cuantitativa o investigación cualitativa?:**

La estrategia metodológica propuesta considera dos fases: a) Una encuesta cuantitativa a gran escala, y b) como complemento una fase de la investigación cualitativa (entrevistas de focus groups) con el fin de disponer de una información en profundidad sobre las necesidades reales y expectativas de los ciudadanos hacia los servicios de e-gobierno.

#### ***5.1.1 Investigación cuantitativa***

La primera fase empírica debe consistir en la aplicación de una encuesta a gran escala (Suecia, Inglaterra, EEUU, Australia, Canadá y Bélgica). Con ello se conocerá como evalúan los usuarios los servicios de e-gobierno, y establecerá una retroalimentación informativa hacia los servicios públicos a fin de que conozcan la evaluación de su actividad global. Habrá de considerarse que la información obtenida a través de este método está limitada por su naturaleza y por el propio contenido del cuestionario, el que en muchas ocasiones recogerá más información sobre deficiencias respecto de algunas facetas de la atención que sobre las necesidades de servicio antes, durante y después de prestarse.

También se debe considerar que esta encuesta de satisfacción mide el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa, necesariamente, la opinión general de la comunidad sobre el sistema. Esto, básicamente porque el modelo de “Medición de Satisfacción” contempla en su enfoque principalmente a los usuarios actuales de los servicios de gobierno electrónico, dado que por definición la evaluación

de satisfacción requiere de al menos una experiencia de uso por parte del ciudadano. Lo señalado no implica que el modelo desconozca la existencia de una brecha digital que limita el uso de estos servicios por parte de un grupo de usuarios que no cuentan con acceso a medios electrónicos, o bien, no tienen el nivel de alfabetización digital mínimo requerido. En consecuencia, para llegar a estos grupos se requiere de otra aproximación y la medición de otros aspectos que se alejan de los objetivos perseguidos por el modelo de estudio de satisfacción, sin perjuicio que la herramienta puede usarse en otros canales para detectar los motivadores de no uso.

### ***5.1.2 Investigación cualitativa en profundidad***

Para validar los resultados de la investigación cuantitativa se deberá complementar con una investigación cualitativa, que trata de una manera exploratoria con varias preguntas, más concretamente, sobre las opiniones de los usuarios del e-gobierno y servicios públicos electrónicos.

Para ello se deberán organizar una muestra que respete, en su constitución, el grado de representatividad de los sectores estudiados, con criterio de muestra establecido ya para la encuesta, no pudiendo ser menor el total a los 28 entrevistados.

El proceso de entrevista debe estar dirigido por un moderador con experiencia, y con la asistencia de un investigador. Las entrevistas deberán ser grabadas en cinta y video como soporte para las transcripciones, material sobre el cual se aplicará la tradicional metodología de análisis de contenido manifiesto. Estos datos no se cargan en el sistema sino que se analizan de acuerdo a los métodos tradicionales pues cumplen una función de control.

## **6.- Instrumento de Medición de Satisfacción de servicios de e-gobierno**

### ***4.2.1 Elección del Instrumento***

De todos los instrumentos que proporcionan las herramientas de las ciencias sociales para llevar a cabo una investigación de tipo “survey”, el **cuestionario** pareciera ser el más indicado en función de la amplitud que se quiere abarcar. Inicialmente, nos inclinamos por sus dos facetas: el

auto administrado, donde los sujetos leen y registran sus respuestas (encuesta on line); y el desarrollado por encuestadores (focus y entrevistas en profundidad).

### 4.2.3 Características del cuestionario

Para este caso hemos elaborado un cuestionario compuesto de preguntas con espacios para registrar las respuestas y la entrevista como unidad en cada caso<sup>3</sup>.

Las preguntas son de diferentes tipos (abiertas y cerradas) y en algunos casos se emplea la escala Likert y el escalograma Guttman.

Para facilitar las respuestas y el registro, las preguntas se agrupan sobre una misma área de interés, en “baterías” de pregunta que corresponden a cada uno de los módulos de la encuesta.

Siguiendo el modelo europeo se propone una herramienta de 4 módulos:

Identificación de grupo objetivo	Gobierno electrónico	Nivel de satisfacción	Impacto percibido
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de preguntas socio-demográficas</li> <li>• Perfil de uso y experiencia con internet y servicios on line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basado en eventos de la vida</li> <li>• Acercamiento a los no usuarios a través de preguntas relacionadas con barreras de uso y canales alternativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción con un conjunto de variables.</li> <li>• Tomar en cuenta expectativas y logro de objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas sobre el impacto percibido de los servicios del gobierno electrónico</li> <li>• Preguntas sobre preferencias de canal y probabilidad de uso en el futuro</li> </ul>

<sup>3</sup> Denominamos espacio para registrar la entrevista como unidad, a aquellas partes del cuestionario que contienen los datos para ubicación de los sujetos, el número que recibirá para su identificación, los datos referentes al encuestador, fecha que ha sido realizada la entrevista, y otros de este tipo que sean considerados necesarios.

- 1.- **Tipo de usuario y grupo de interés:** Se definen dimensiones para la clasificación y/o segmentación de los usuarios, en términos de perfil, habilidades y experiencia en uso de TIC, uso y satisfacción con servicios de internet, actitud hacia el gobierno en general y nivel de contactos del usuario con el gobierno en un periodo determinado.
- 2.- **Enfoque del proceso:** Se utiliza un enfoque basado en eventos de vida, considerando los canales más usados y el tipo/nivel de interacción con los servicios de e-gobierno para conocer la percepción de satisfacción con los servicios.
- 3.- **Satisfacción con el uso de servicios de e-gobierno:** Evalúa la experiencia y la percepción de la calidad del servicio entregado versus el servicio prometido y el servicio esperado versus el recibido, diferenciando por importancia del servicio (categorías de servicio)
- 4.- **Impacto, canales preferidos y uso futuro:** Se identifica el Impacto, preferencias y barreras/facilitadores de uso futuro

Atendido que el modelo es **multicanal** en el sentido que analiza los distintos canales por los cuales la persona se contacta con el gobierno una de las primeras labores a realizar es la adaptación del instrumento a dichos canales. Asimismo la condición “**evolutivo**”, supone que permita sumar nuevos canales en la medida que estos son puestos a disposición por el gobierno como medio de contacto para la ciudadanía: Teléfono, Internet, mail, en persona, sumándose en la última encuesta telefonía por Internet, redes sociales, wikis, tweeter, sms, etc.

#### **4.2.4 Tipos de preguntas consideradas en el cuestionario**

El diseño del cuestionario es una fase fundamental en el proceso de la encuesta. El cuestionario debe reunir los siguientes requisitos: ser breve, con el fin de disminuir los costos y aumentar su fiabilidad, interesante, sencillo, preciso y concreto. Las preguntas pueden adoptar diversas formas:

- **Preguntas abiertas.** El entrevistado puede responder libremente.
- **Preguntas cerradas.** Esta clase de consulta limita las posibilidades de respuesta. Se denominan dicotómicas cuando el encuestado únicamente puede responder sí o no, y de múltiple elección cuando puede elegir una entre varias respuestas opcionales. Estas últimas son preguntas de clasificación o medida cuando se utiliza una escala para obtener una respuesta jerarquizada.
- **Preguntas de control.** Se emplean para verificar la coherencia y veracidad de las respuestas anteriores.

- **Preguntas en batería.** Son aquellas que se plantean una detrás de otra, de tal forma que la respuesta a la primera pregunta condiciona la contestación a la segunda.
- **Preguntas filtro.** Son aquellas cuya respuesta excluye formular otras.

La forma de recogida de los datos se elige en función de los siguientes elementos:

- La información disponible sobre los sujetos en estudio.
- La capacidad de lectura y escritura de la población, así como su interés.
- La forma de las preguntas.
- El contenido de las preguntas: naturaleza, número y complejidad de la información que se solicita.
- La tasa de respuestas deseada.
- Los costos. Dependen del tiempo necesario para elaborar los cuestionarios, la amplitud, la dispersión geográfica de la muestra, la disponibilidad de encuestadores.
- La conveniencia de utilizar un cuestionario autoadministrado si no se dispone de encuestadores entrenados.
- El tiempo necesario para recoger la información

#### ***4.2.5 La representación de los indicadores y variables en el cuestionario***

Recordemos que el modelo reconoce que existe una dificultad intrínseca en la elección de las variables de satisfacción porque en sí la “satisfacción” es una consideración subjetiva que dependerá de la persona, época y lugar. Lo mismo sucede con el concepto de calidad.

Consecuentemente, los indicadores de calidad a incluir deben ser determinados y caracterizados a través ciclos iterativos de consenso teórico y pragmático (reconociendo su carácter evolutivo).

En consecuencia en la confección del cuestionario se han considerado los siguientes aspectos esenciales:

### **1. Mediciones estándares en relación a la validez y confianza**

Los indicadores deben ser operables bajo distintos sets de preguntas. Estos indicadores y cuestionarios evaluarán la validez y confianza de una amplia gama de servicios ofrecidos a través del gobierno electrónico o de las agencias del sector público. En este contexto, entendemos validación como el grado en que la medición captura el verdadero fenómeno que se pretende medir. Y confianza, la probabilidad de que aplicado en otros contextos se obtenga resultados similares.

### **2. Estructura modular y personalizable**

Siguiendo la experiencia internacional, si bien es un cuestionario único no es rígido, sino susceptible de ser adaptado, que podrá ser separado en módulos a fin de reconocer distintas formas de contacto con el usuario, su satisfacción e impacto. Cada modulo está compuesto de un set de indicadores conceptuales y preguntas operacionales.

### **3. Enfoque holístico**

Incluye temas como usos de servicios de gobierno electrónico y canales de contacto, tópicos que fomentan el uso y niveles generales de satisfacción, beneficios percibidos, barreras y prioridad de mejoras. Contempla un amplio rango de temas, orientado hacia el lado de la demanda de la cadena de servicio.

### **4. Basado en hitos de ciclo de vida**

Reconoce los hitos de vida elaborados por Segpres, a través del sitio [chileatiende.cl](http://chileatiende.cl) que permite medir de manera consistente los servicios específicos que responden a las necesidades de dichos eventos de vida con independencia de la agencia que los preste.

### **5. Tipos de uso y grupos objetivo**

Permite identificar distintos tipos de perfiles de usuarios y establece una categorización de los ciudadanos y empresas de acuerdo a grupos objetivos (ej. estudiantes, jubilados, trabajador independientes, pequeñas y medianas empresas (PYME)).

### **6. Perspectiva multicanal**

Permite medir la satisfacción de los usuarios de manera consistente entre los distintos canales utilizados por los usuarios para efectuar los trámites y servicios de gobierno aun cuando esté elaborada a partir de la necesidad de medir satisfacción de los servicios de e-gobierno. Aporta flexibilidad a través del reconocimiento de la multiplicidad de canales: desde los tradicionales (en persona, teléfono, correo, etc.)

hasta los nuevos canales digitales (email, sitios web, tecnologías móviles, etc.) usados por los ciudadanos y empresas para contactarse con el gobierno.

Siendo así, las agencias que apliquen la encuesta, podrán emplear la herramienta en cada uno de los canales que consideren pertinentes.

### **7. No uso de e-gobierno**

El instrumento captura información sobre las razones de no uso, lo que permitirá tomar medidas correctivas que impulsen la migración de los usuarios a los canales de esta naturaleza, cuando sea posible y pertinente. Esto es especialmente relevante tratándose de “potenciales usuarios” o personas que, a pesar de tener acceso a internet y utilizar con frecuencia servicios en línea, como e-Banking o e-Commerce, no utilizan los servicios de e-gobierno.

### **8. Dimensiones de satisfacción**

Atendido que el ciudadano espera niveles de calidad consistentes con sus expectativas, el cuestionario incorpora preguntas que permiten medir el nivel de satisfacción centrado en los ciudadanos para alcanzar objetivos como incrementar la calidad, centrarse en el usuario y satisfacción ciudadana, entre otros.

### **9. Medidas de impacto**

Se consideran medidas de impacto de los servicios de e-gobierno en términos de:

- Aumento del valor para los usuarios y su satisfacción
- Servicios públicos más inclusivos
- Reducción de burocracia administrativa (reducción de tiempo y traslados para la obtención del servicio)

### **10. Control de prejuicios**

El instrumento busca medir las actitudes y niveles de confianza preliminares hacia el gobierno, junto con experiencias de usuarios con servicios en línea (no del gobierno) es esencial para contextualizar las preguntas y comparar los niveles de satisfacción con los niveles previos, o con la actitud hacia las TICs o el Gobierno.

Estos aspectos son necesarios porque se busca que el modelo no solo mida la satisfacción directa del usuario con el e-gobierno, sino también el “*awareness*” o conocimiento de los usuarios sobre el tipo, cantidad y calidad de trámites que se pueden realizar en línea, los usos que se le da a los servicios de e-gobierno, razones de no uso de los servicios, interés en el gobierno electrónico entre los usuarios de internet (diferenciando a aquellos usuarios de internet que tienen conocimiento de los trámites on-line de aquellos que no están consientes), rescatar opinión a cerca de

desarrollos futuros para este tipo de servicios, habilidades necesarias para realizar los trámites y el impacto que producen este tipo de tecnologías.

## 7.- Metodología de Aplicación de la Encuesta:

Identificamos 7 pasos para la aplicación del Instrumento:

1. Adaptar el cuestionario, de acuerdo a las necesidades de la agencia que lo aplica.
2. Seleccionar la muestra y enviar las invitaciones a participar en la encuesta.
3. Elección del canal de contacto dependiendo del público al que se pretenda alcanzar. A los ciudadanos y empresas se les puede contactar vía telefónica o e-mail en la medida que hayan elegido este canal de comunicación con el gobierno de acuerdo a la ley 19.880 sobre bases del procedimiento administrativo, según la cual el ciudadano en su primera actuación en el trámite elige el canal de comunicación con el Estado y en el caso de elegir e-mail, debe indicar el mail de contacto, que es el que debiera ser usado a estos efectos. A los funcionarios públicos podrá contactarse vía email, a las sociedades a través de correo tradicional o e-mail; también se pueden realizar encuestas presenciales en las oficinas o agencias de trámites.
4. Enviar el mail a los participantes con el link para contestar el cuestionario, y un recordatorio una semana después; Llamar a los números telefónicos a través de encuestadores entrenados en el caso que se emplee este canal; imprimir cuestionarios y aplicarlos en las agencias, etc.
5. Seguimiento permanente de resultados, para asegurar la muestra, la completitud de las respuestas, entre otros.
6. Vaciado de datos en el sistema en el caso que se hayan empleado sistemas manuales de encuestado.
7. Cerrar proceso de encuesta.



## 8. Procedimiento de análisis e interpretación

El modelo propone que la medición considere medir individualmente cada uno de estos drivers, y contar con un indicador de cada uno y obtener un promedio de las mediciones de satisfacción ponderado por el peso asignado a cada variable de manera anticipada (Siguiendo al modelo de AeGSI). De esta manera se obtendrá un solo Índice de Satisfacción global, y una fácil comunicabilidad de los resultados de la medición, lo que fomenta el mejoramiento continuo y comparación entre las distintas Agencias.

Este resultado podría ser comparado con los estudios que realizan otros actores sociales en Chile sobre desarrollo del comercio electrónico, lo que permitiría la comparación de la Satisfacción del Gobierno Electrónico con otras industrias.

Siendo así, mediremos la satisfacción en tres aspectos: Satisfacción, Expectativas e Ideal.

Aspecto	1	100
Satisfacción General	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho
Expectativas	Muy por bajo de las Expectativas	Muy sobre las expectativas
Comparación con lo Ideal	Muy Lejos	Muy Cerca

El (0-100) será calculado como el promedio de las mediciones x1, x2 y x3, más un factor ponderado (w1, w2, w3) según el modelo particular.

$$((X1-1)*W1 + (X2-1)*W2 + (X3-1)*W3)/9*100$$

Los servicios de e-gobierno debieran ser categorizados bajo dos aspectos: el funcional y el organizativo.

### 8.1 Organización funcional

Funcionalmente se deben organizar los servicios de acuerdo a los eventos de vida pre definidos en el sitio chileatiende

1. Estudia o quiere estudiar
2. Apoyo a la familia
3. Busca un trabajo o capacitación
4. Tuvo un accidente laboral o enfermedad profesional
5. Tiene o compra una vivienda
6. Espera o tiene hijos
7. Quiere acceder a atención de salud
8. Es extranjero en Chile
9. Extravío documentos de identidad
10. Inicia un negocio
11. Paga impuestos
12. Quiere casarse
13. Quiere pensionarse
14. Es pensionado
15. Quiere viajar
16. Tiene o compra un vehículo
17. Vive con discapacidad
18. Fue despedido o tiene problemas laborales
19. Cambia de domicilio
20. Acciones ante fallecimiento

## **8.2 Estructura organizativa**

La estructura organizativa de las agencias gubernamentales determinará la jerarquización y agregación de los resultados país.

## **8.3 Impulsores clave**

Uno de los elementos centrales del Modelo es el *Análisis de impulsores clave* (key driver analysis) que serán el principal resultado de la aplicación de la fase uno (primera aplicación) (Canadá 2003).

De acuerdo al taller realizado con los altos directivos públicos, las variables a considerar como impulsores clave en la fase uno (primera aplicación) y que será necesario validar luego de su realización son los siguientes:

Posición	Variable	Alcances
1	Resultado	Tiempo de espera durante la realización del proceso. Tiempo de espera para la obtención de resultados. Obtención de lo que se busca, sea información o un servicio completo.
2	Calidad de la información	Información válida y adecuada a los requerimientos. El sitio señala los motivos del acceso/no acceso a la información solicitada. Información disponible oficial y vigente. Coherencia de la información Completitud de la información Actualización de la información
3	Diseño, look & feel	Diseño Adecuado Apariencia adecuada.
4	Facilidad de comprensión	Facilidad para la realización de las operaciones requeridas. Información disponible de fácil entendimiento.
5	Navegabilidad	Facilidad para acceder a la información y contenido.
6	Percepción de costos	Los costos de obtención del trámite son adecuados.
7	Facilidad de uso	El sitio ofrece herramientas para el acceso de personas con alguna discapacidad (visual, auditiva, motrices). El sitio ofrece acceso multilinguaje. Existencia de errores de carga de página. Ayuda/soporte on-line El sitio propone pasos para el desarrollo de la operación requerida. Existencia de ayuda/soporte en línea.
8	Personalización	El sistema ofrece alternativas de acuerdo al tipo de usuario. Información útil adecuada a los requerimientos del usuario de acuerdo a sus necesidades particulares El sistema permite adecuarse a los requerimientos del usuario.

Sin

perjuicio de ello, hacemos presente que en la experiencia comparada las que fueron detectadas son las siguientes:

- **Navegación:** incluye criterios como facilidad y rapidez para navegar entre páginas, aspectos físicos de la página y sus contenidos, adaptación a distintos tipos y tamaños de computadoras y velocidad de descarga entre otros.

- **Utilización de imágenes y gráficos:** incluye aspecto como si la página es capaz de mezclar los gráficos con los textos, cantidad de imágenes utilizadas, etc.
- **Lectura eficaz:** hace pregunta sobre si los textos son cortos y precisos, si se puede escanear o buscar palabras claves dentro de un texto, si los textos son fáciles de leer en términos de tamaño y tipo de fuente, contraste de colores y fondo, etc.
- **Utilización de tecnología multimedia:** toma en cuenta aspectos como si el menú de ayuda permite hacer búsquedas y tiene buenas explicaciones y si las animaciones y/o videos tienen un lugar apropiado en el diseño de la página web, entre otros.
- **Estructura del sitio:** incluye criterios como si los usuarios son capaces de entender qué hacer en la página principal, si la página principal y las interiores mantienen el mismo estilo, las interfaces del sitio ayudan a responder preguntas como: ¿dónde estoy?, ¿dónde he estado?, ¿dónde puedo ir?, la información se presenta por grupos, resúmenes, filtros y/o ejemplos, etc.
- **Búsqueda de información:** responde a preguntas como si la lista de resultados de búsqueda está ordenada por los más visitados o con mayor coincidencia, si elimina los elementos repetidos en la misma página, la URL es entendible y lo más corta posible y si el sitio apoya e incentiva que los usuarios hagan comentarios y aporten contenidos.
- **Calidad de la Información:** entendida como el grado en que la información del portal es correcta, relevante, completa y en el formato que la gente busca.
- **Calidad del Sistema:** entendida como el grado en que el portal es fácil de usar y permite al usuario alcanzar sus metas. Involucra tres aspectos: a) Acceso; b) Usabilidad; c) Navegación
- **Efectividad Percibida:** entendida como el grado en que el usuario cree que el sitio es útil y le permite encontrar información sobre trámites del gobierno de manera rápida y efectiva.
- **Influencia Social:** entendida como la percepción que tienen sus compañeros y sus expectativas acerca del sitio de e-gobierno.

## 9.- Los reportes

Tendrá por objeto ilustrar los resultados de la encuesta. Las partes que lo comprenderán serán: el resumen para la Dirección, el desarrollo del informe y las conclusiones y recomendaciones.

El resumen para la Dirección detallará los descubrimientos más importantes, las conclusiones que de ellos se derivan y las recomendaciones específicas. El desarrollo del informe indicará los antecedentes y objetivos del estudio, la metodología utilizada, los resultados obtenidos y los puntos débiles de la información y del método. Contiene los siguientes apartados:

- Finalidad del estudio.
- Quién lo encargó
- Quién lo realizó.
- Descripción, exposición del método de cálculo y de elección de la muestra.
- Periodo de ejecución del estudio.
- Control establecido,
- Ámbito geográfico de las entrevistas.
- Informe: análisis del problema planteado, estudio detallado de los datos, tablas numéricas con expresión de las bases de los tantos por ciento, gráficos y el cuestionario.
- Las conclusiones serán las verdades generalizadas deducidas del análisis en función de las cuales se formularán las recomendaciones.

El sistema deberá ser capaz de generar distintos niveles de agregación de los micro reportes para generar la información útil a la finalidad del modelo cual es propender a una mejor prestación de servicios a los ciudadanos mediante la captación de información sobre aspectos a mejorar en los trámites de e-gobierno. A continuación se presentan algunos ejemplos de agregación, no obstante la plataforma debiera ser flexible en esta materia.

### ***9.1.-Reporte de un trámite***

<b>Datos Generales</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Código de Trámite</li><li>2. Nivel de madurez</li><li>3. Institución</li><li>4. Fecha de emisión del informe</li><li>5. Encargado</li><li>6. Destinatario</li></ol>
<b>Datos del trámite</b>

<p><i>[indicadores]</i>                  Indicador 1                  Indicador 2                  Indicador 3                  N</p>																																			
<p><b>Satisfacción General</b></p> <p>Puntaje del mes: XX</p> <p>Puntaje del último año:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Ene.</th> <th>Feb.</th> <th>Mar.</th> <th>Abr.</th> <th>May.</th> <th>Jun.</th> <th>Jul.</th> <th>Ago.</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>X</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Grafico :  <i>[Gráfico insertado]</i></p> <p>Comparación con el resto de los servicios:</p>												Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	X	X	X	x	x	X	x	x	x	x	x	x
Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.																								
X	X	X	x	x	X	x	x	x	x	x	x																								
<p><b>Variables</b></p> <p><i>[Estado de Variables]</i>  <i>[Gráfico insertado]</i></p>																																			

**9.2.- Reportes de una institución para más de un trámite**

<p><b>Datos Generales</b></p> <p>1. Nombre Institución</p>
--

- 2. Ministerio del que depende y/o a través del cual se relaciona con el ejecutivo
- 3. Nombre de Trámites de la institución

**Datos por trámite**

*[indicadores]*

Trámite 1

Trámite 2

Trámite 3

N

**Satisfacción General**

Puntaje del mes ponderado institución: XX

Puntaje del último año:

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
X	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Grafico :

*[Gráfico insertado]*

Comparación con el resto de los servicios:

**Variables**

*[Estado de Variables]*

*[Gráfico insertado]*

**9.3.- Reportes ministeriales para más de una institución y más de un trámite**

<p><b>Datos Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministerio</li> <li>2. Instituciones dependientes y/o relacionadas</li> <li>3. Nombre de Trámites de la institución</li> </ol>
<p><b>Indicador de satisfacción por organismo</b>  <i>[indicadores]</i>  <i>Organismo 1</i>  <i>Organismo 2</i>  <i>Organismo 3</i>                      N</p>
<p><b>Datos por trámite</b>  <i>[indicadores]</i>  <i>Trámite 1</i>  <i>Trámite 2</i>  <i>Trámite 3</i>                      N</p>
<p><b>Satisfacción General</b></p> <p>Puntaje del mes ponderado institución: XX</p> <p>Puntaje del último año:</p>



Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
X	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Grafico :

*[Gráfico insertado]*

Comparación con el resto de los servicios:

### **Variables**

*[Estado de Variables]*

*[Gráfico insertado]*

## Anexo 1. Lista Sitios Web de Organismos Públicos

	Dependencia	Servicio	URL
1	Consejo Nacional de la Cultura y las Artes <sup>4</sup>	Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	<a href="http://www.consejodelacultura.cl">http://www.consejodelacultura.cl</a>
2	Ministerio de Agricultura	Subsecretaría de Agricultura	<a href="http://www.agricultura.gob.cl">http://www.agricultura.gob.cl</a>
3	Ministerio de Agricultura	Comisión Nacional de Riego	<a href="http://www.chileriego.cl">http://www.chileriego.cl</a>
4	Ministerio de Agricultura	Instituto de Desarrollo Agropecuario	<a href="http://www.indap.gob.cl">http://www.indap.gob.cl</a>
5	Ministerio de Agricultura	Oficinas de Estudios y Políticas Agrarias	<a href="http://www.odepa.gob.cl">http://www.odepa.gob.cl</a>
6	Ministerio de Agricultura	Servicio Agrícola y Ganadero	<a href="http://www.sag.gob.cl">http://www.sag.gob.cl</a>
7	Ministerio de Bienes Nacionales	Subsecretaría de Bienes Nacionales	<a href="http://www.bienesnacionales.cl">http://www.bienesnacionales.cl</a>
8	Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría de Defensa	<a href="http://www.ssdefensa.cl/">http://www.ssdefensa.cl/</a> <a href="http://www.ssdefensa.gob.cl/">http://www.ssdefensa.gob.cl/</a>
9	Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas	<a href="http://www.ssffaa.cl/">http://www.ssffaa.cl/</a>
10	Ministerio de Defensa Nacional	Estado Mayor Conjunto	<a href="http://www.emc.mil.cl/">http://www.emc.mil.cl/</a>
11	Ministerio de Defensa Nacional	Ejército de Chile	<a href="http://www.ejercito.cl/">http://www.ejercito.cl/</a>
12	Ministerio de Defensa Nacional	Armada de Chile	<a href="http://www.armada.cl/">http://www.armada.cl/</a>
13	Ministerio de Defensa Nacional	Fuerza Aérea de Chile	<a href="http://www.fach.cl/">http://www.fach.cl/</a>
14	Ministerio de Defensa Nacional	Carabineros de Chile	<a href="http://www.carabineros.cl/">http://www.carabineros.cl/</a>
15	Ministerio de Defensa Nacional	Policía de Investigaciones	<a href="http://www.policia.cl/">http://www.policia.cl/</a>
16	Ministerio de Defensa Nacional	Defensa Civil de Chile	<a href="http://www.defensacivil.cl/">http://www.defensacivil.cl/</a>
17	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección General de Movilización Nacional	<a href="http://www.dgmn.cl/">http://www.dgmn.cl/</a>
18	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante	<a href="http://www.directemar.cl/">http://www.directemar.cl/</a>
19	Ministerio de Defensa Nacional	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	<a href="http://www.capredena.cl/">http://www.capredena.cl/</a>
20	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	<a href="http://www.dipreca.cl/">http://www.dipreca.cl/</a>

<sup>4</sup> Actualmente se encuentra en tramitación en el Parlamento un proyecto de ley que crea el Ministerio de Cultura y Patrimonio.

21	Ministerio de Defensa Nacional	Instituto Geográfico Militar	<a href="http://www.igm.cl/">http://www.igm.cl/</a>
22	Ministerio de Defensa Nacional	Servicio Aerofotogramétrico FACH	<a href="http://www.saf.cl/">http://www.saf.cl/</a>
23	Ministerio de Defensa Nacional	Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada	<a href="http://www.shoa.cl/">http://www.shoa.cl/</a>
24	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección General de Aeronáutica Civil	<a href="http://www.dgac.gob.cl/">http://www.dgac.gob.cl/</a>
25	Ministerio de Desarrollo Social		<a href="http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/">http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/</a>
26	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Economía	<a href="http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-economia/">http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-economia/</a>
27	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Pesca	<a href="http://www.subpesca.cl">http://www.subpesca.cl</a>
28	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Comité de Inversiones Extranjeras	<a href="http://www.inversionextranjera.cl/">http://www.inversionextranjera.cl/</a> <a href="http://www.cinver.cl/">www.cinver.cl/</a>
29	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Corporación de Fomento Para La Producción	<a href="http://www.corfo.cl">http://www.corfo.cl</a>
30	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Fiscalía Nacional Económica	<a href="http://www.fne.cl">http://www.fne.cl</a>
31	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Estadísticas	<a href="http://www.ine.cl">http://www.ine.cl</a>
32	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Turismo	<a href="http://www.sernatur.cl">http://www.sernatur.cl</a>
33	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional del Consumidor	<a href="http://www.sernac.cl">http://www.sernac.cl</a>
34	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Pesca	<a href="http://www.sernapesca.cl">http://www.sernapesca.cl</a>
35	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Propiedad Industrial	<a href="http://www.inapi.cl">http://www.inapi.cl</a>
36	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Turismo	<a href="http://www.gob.cl/especiales/subsecretaria-de-turismo/">http://www.gob.cl/especiales/subsecretaria-de-turismo/</a>
37	Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	<a href="http://www.mineduc.cl">http://www.mineduc.cl</a>
38	Ministerio de Educación	Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas	<a href="http://www.consejodirectores.cl">http://www.consejodirectores.cl</a>
39	Ministerio de Educación	Consejo Nacional de Educación	<a href="http://www.cned.cl">http://www.cned.cl</a>
40	Ministerio de Educación	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores	<a href="http://www.ingresa.cl/">http://www.ingresa.cl/</a>
41	Ministerio de Educación	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	<a href="http://www.dibam.cl/">http://www.dibam.cl/</a>
42	Ministerio de Educación	Consejo de Calificación Cinematográfica	<a href="http://www.consejodecalificacioncinematografica.cl">http://www.consejodecalificacioncinematografica.cl</a>
43	Ministerio de Educación	Comisión Nacional de Investigación En Ciencia y Tecnología	<a href="http://www.conicyt.cl">http://www.conicyt.cl</a>
44	Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	<a href="http://www.junaeb.cl">http://www.junaeb.cl</a>
45	Ministerio de Educación	Junta Nacional de Jardines Infantiles	<a href="http://www.junji.cl/">http://www.junji.cl/</a>
46	Ministerio de Educación	Comisión Nacional de Acreditación	<a href="http://www.cnachile.cl/">http://www.cnachile.cl/</a>

47	Ministerio de Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	<a href="http://www.sec.cl">http://www.sec.cl</a>
48	Ministerio de Energía	Comisión Chilena de Energía Nuclear	<a href="http://www.cchen.cl">http://www.cchen.cl</a>
49	Ministerio de Energía	Comisión Nacional de Energía	<a href="http://www.cne.cl">http://www.cne.cl</a>
50	Ministerio de Energía	Subsecretaría de Energía	<a href="http://www.minenergia.cl">http://www.minenergia.cl</a>
51	Ministerio de Hacienda	Subsecretaría de Hacienda	<a href="http://www.minhda.cl/el-ministerio/subsecretaria.html">http://www.minhda.cl/el-ministerio/subsecretaria.html</a>
52	Ministerio de Hacienda	Dirección de Presupuestos	<a href="http://www.dipres.gob.cl/572/channel.html">http://www.dipres.gob.cl/572/channel.html</a>
53	Ministerio de Hacienda	Tesorería General de La República	<a href="http://www.tesoreria.cl">http://www.tesoreria.cl</a>
54	Ministerio de Hacienda	Dirección Nacional del Servicio Civil	<a href="http://www.serviciocivil.gob.cl/">http://www.serviciocivil.gob.cl/</a>
55	Ministerio de Hacienda	Unidad de Análisis Financiero	<a href="http://www.uaf.cl/">http://www.uaf.cl/</a>
56	Ministerio de Hacienda	Servicio de Impuestos Internos	<a href="http://www.sii.cl">http://www.sii.cl</a> <a href="http://www.sii.gob.cl">http://www.sii.gob.cl</a>
57	Ministerio de Hacienda	Servicio Nacional de Aduanas	<a href="http://www.aduana.cl">http://www.aduana.cl</a>
58	Ministerio de Hacienda	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	<a href="http://www.sbif.cl">http://www.sbif.cl</a>
59	Ministerio de Hacienda	Superintendencia de Valores y Seguros	<a href="http://www.svs.gob.cl">http://www.svs.gob.cl</a>
60	Ministerio de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	<a href="http://www.chilecompra.cl">http://www.chilecompra.cl</a>
61	Ministerio de Hacienda	Superintendencia de Casinos de Juego	<a href="http://www.scj.cl">http://www.scj.cl</a>
62	Ministerio de Hacienda	Consejo de Defensa del Estado	<a href="http://www.cde.cl/">http://www.cde.cl/</a>
63	Ministerio de Justicia	Subsecretaría de Justicia	<a href="http://www.minjusticia.gob.cl/">http://www.minjusticia.gob.cl/</a>
64	Ministerio de Justicia	Servicio de Registro Civil e Identificación	<a href="http://www.registrocivil.cl/">http://www.registrocivil.cl/</a>
65	Ministerio de Justicia	Servicio Médico Legal	<a href="http://www.sml.cl/">http://www.sml.cl/</a>
66	Ministerio de Justicia	Servicio Nacional de Menores	<a href="http://www.sename.cl">http://www.sename.cl</a>
67	Ministerio de Justicia	Defensoría Penal Pública	<a href="http://www.dpp.cl/">http://www.dpp.cl/</a>
68	Ministerio de Justicia	Gendarmería de Chile	<a href="http://www.gendarmeria.gob.cl/">http://www.gendarmeria.gob.cl/</a>
69	Ministerio de Justicia	Superintendencia de Quiebras	<a href="http://www.squiebras.gob.cl/">http://www.squiebras.gob.cl/</a>
70	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana	<a href="http://www.cajmetro.cl/">http://www.cajmetro.cl/</a>
71	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Región Valparaíso	<a href="http://www.cajval.cl">http://www.cajval.cl</a>
72	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Regiones Tarapacá y Antofagasta	<a href="http://www.cajta.cl">http://www.cajta.cl</a>

73	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Región Bío Bío	<a href="http://www.cajbiobio.cl">http://www.cajbiobio.cl</a>
74	Ministerio de Minería	Subsecretaría de Minería	<a href="http://www.minmineria.gob.cl">http://www.minmineria.gob.cl</a>
75	Ministerio de Minería	Comisión Chilena del Cobre	<a href="http://www.cochilco.cl">http://www.cochilco.cl</a>
76	Ministerio de Minería	Servicio Nacional de Geología y Minería	<a href="http://www.sernageomin.cl">http://www.sernageomin.cl</a>
77	Ministerio de Obras Públicas	Subsecretaría de Obras Públicas	<a href="http://www.mop.cl">http://www.mop.cl</a>
78	Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Obras Públicas	<a href="http://www.dgop.cl">http://www.dgop.cl</a>
79	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Contabilidad y Finanzas	<a href="http://www.dcyf.cl">http://www.dcyf.cl</a>
80	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Aeropuertos	<a href="http://www.aeropuertos.gov.cl">http://www.aeropuertos.gov.cl</a>
81	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Arquitectura	<a href="http://www.arquitecturamop.cl">http://www.arquitecturamop.cl</a>
82	Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Aguas	<a href="http://www.dga.cl">http://www.dga.cl</a>
83	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Hidráulicas	<a href="http://www.doh.gob.cl">http://www.doh.gob.cl</a>
84	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Portuarias	<a href="http://www.dop.cl">http://www.dop.cl</a>
85	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Planeamiento	<a href="http://www.dirplan.cl">http://www.dirplan.cl</a>
86	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Vialidad	<a href="http://www.vialidad.cl">http://www.vialidad.cl</a>
87	Ministerio de Obras Públicas	Superintendencia de Servicios Sanitarios	<a href="http://www.siss.gob.cl">http://www.siss.gob.cl</a>
88	Ministerio de Obras Públicas	Instituto Nacional de Hidráulica	<a href="http://www.inh.cl">http://www.inh.cl</a>
89	Ministerio de Obras Públicas	Fiscalía MOP	<a href="http://fiscalia.mop.cl">http://fiscalia.mop.cl</a>
90	Ministerio de Relaciones Exteriores	Subsecretaría de Relaciones Exteriores	<a href="http://www.minrel.gob.cl">http://www.minrel.gob.cl</a>
91	Ministerio de Relaciones Exteriores	Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	<a href="http://www.direcon.gob.cl/">http://www.direcon.gob.cl/</a>
92	Ministerio de Relaciones Exteriores	Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado	<a href="http://www.difrol.cl/">http://www.difrol.cl/</a> <a href="http://www.difrol.gob.cl/">http://www.difrol.gob.cl/</a> <a href="http://www.difrol.gov.cl/">http://www.difrol.gov.cl/</a>
93	Ministerio de Relaciones Exteriores	Agencia de Cooperación Internacional	<a href="http://www.agci.cl/">http://www.agci.cl/</a> <a href="http://www.agci.gob.cl/">http://www.agci.gob.cl/</a> <a href="http://www.agci.gov.cl/">http://www.agci.gov.cl/</a>
94	Ministerio de Relaciones Exteriores	Instituto Antártico Chileno	<a href="http://www.inach.cl/">http://www.inach.cl/</a> <a href="http://www.inach.gob.cl/">http://www.inach.gob.cl/</a>
95	Ministerio de Salud	Subsecretaría de Salud Pública	<a href="http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_salud_publica/presentacion_subs_salud_publica.html">http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_salud_publica/presentacion_subs_salud_publica.html</a>

96	Ministerio de Salud	Subsecretaría de Redes Asistenciales	<a href="http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_redes_asist/presentacion_subs_redes_asist.html">http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_redes_asist/presentacion_subs_redes_asist.html</a>
97	Ministerio de Salud	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud	<a href="http://www.cenabast.cl/">http://www.cenabast.cl/</a>
98	Ministerio de Salud	Fondo Nacional de Salud	<a href="http://www.fonasa.cl">http://www.fonasa.cl</a>
99	Ministerio de Salud	Instituto de Salud Pública	<a href="http://www.ispch.cl">http://www.ispch.cl</a>
100	Ministerio de Salud	Superintendencia de Salud	<a href="http://www.supersalud.gob.cl">http://www.supersalud.gob.cl</a>
101	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Central	<a href="http://www.ssmc.cl">http://www.ssmc.cl</a>
102	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Norte	<a href="http://ssmetropolitanonorte.redsalud.gob.cl">http://ssmetropolitanonorte.redsalud.gob.cl</a>
103	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Occidente	<a href="http://www.saludoccidente.cl">http://www.saludoccidente.cl</a>
104	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Oriente	<a href="http://www.saludorient.cl">http://www.saludorient.cl</a>
105	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Sur	<a href="http://www.ssms.cl">http://www.ssms.cl</a>
106	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente	<a href="http://www.ssmso.cl">http://www.ssmso.cl</a>
107	Ministerio de Salud	Hospital Padre Hurtado	<a href="http://www.hurtadohosp.cl">http://www.hurtadohosp.cl</a>
108	Ministerio de Salud	Centro de Referencia de Salud de Peñalolén Cordillera Oriente	<a href="http://www.crsorient.cl">http://www.crsorient.cl</a>
109	Ministerio de Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú	<a href="http://www.crsmaipu.cl">http://www.crsmaipu.cl</a>
110	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Arica	<a href="http://www.saludarica.cl">http://www.saludarica.cl</a>
111	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Iquique	<a href="http://www.saludiquique.cl">http://www.saludiquique.cl</a>
112	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Antofagasta	<a href="http://ssantofagasta.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/santofagasta/g_home/home.html">http://ssantofagasta.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/santofagasta/g_home/home.html</a>
113	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Atacama	<a href="http://www.saludatacama.cl">http://www.saludatacama.cl</a>
114	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Coquimbo	<a href="http://sccoquimbo.redsalud.gov.cl">http://sccoquimbo.redsalud.gov.cl</a>
115	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Aconcagua	<a href="http://www.ssaconcagua.cl">www.ssaconcagua.cl</a> <a href="http://www.serviciodesaludaconcagua.cl/">http://www.serviciodesaludaconcagua.cl/</a>
116	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio	<a href="http://www.ssvsa.cl">http://www.ssvsa.cl</a>
117	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota	<a href="http://www.ssvq.cl">http://www.ssvq.cl</a>
118	Ministerio de Salud	Servicio de Salud O'Higgins	<a href="http://www.saludohiggins.cl">http://www.saludohiggins.cl</a>
119	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Maule	<a href="http://www.ssmaule.cl">http://www.ssmaule.cl</a>
120	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Ñuble	<a href="http://www.serviciodesaludnuble.cl">http://www.serviciodesaludnuble.cl</a>
121	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Concepción	<a href="http://www.ssconcepcion.cl">http://www.ssconcepcion.cl</a>

122	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Talcahuano	<a href="http://www.sstalcahuano.cl">http://www.sstalcahuano.cl</a>
123	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Bío Bío	<a href="http://www.ssbiobio.cl">http://www.ssbiobio.cl</a>
124	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Arauco	<a href="http://www.ssarauco.cl">http://www.ssarauco.cl</a>
125	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Araucanía Norte	<a href="http://ssaraucanianorte.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/ssaraucania_nor/g_home/home.html">http://ssaraucanianorte.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/ssaraucania_nor/g_home/home.html</a>
126	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Araucanía Sur	<a href="http://renio.lazos.cl/ssas">http://renio.lazos.cl/ssas</a>
127	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valdivia	<a href="http://www.ssvaldivia.cl">http://www.ssvaldivia.cl</a>
128	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Osorno	<a href="http://www.sso.cl">http://www.sso.cl</a> <a href="http://ssosorno.redsalud.gob.cl/">http://ssosorno.redsalud.gob.cl/</a>
129	Ministerio de Salud	Servicio de Salud de Chiloé	<a href="http://sschiloe.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_home/home.html">http://sschiloe.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_home/home.html</a>
130	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Aysén	<a href="http://www.ssaysen.cl/url/page/ssalud/ssaysen/g_home/home.html">http://www.ssaysen.cl/url/page/ssalud/ssaysen/g_home/home.html</a>
131	Ministerio de Salud	Servicio de Salud del Reloncaví	<a href="http://ssreloncavi.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/ssreloncavi/g_home/home.html">http://ssreloncavi.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/ssreloncavi/g_home/home.html</a>
132	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Magallanes	<a href="http://ssmagallanes.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/ssmagallanes/g_home/home.html">http://ssmagallanes.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/ssmagallanes/g_home/home.html</a>
133	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Arica y Parinacota	<a href="http://seremiaparinacota.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi15/g_home/home.html">http://seremiaparinacota.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi15/g_home/home.html</a>
134	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Tarapacá	<a href="http://seremitarapaca.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi_1/g_conozca/conozca_su_seremi_principal.html">http://seremitarapaca.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi_1/g_conozca/conozca_su_seremi_principal.html</a>
135	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Antofagasta	<a href="http://www.seremisalud2.cl/url/page/seremis/seremi_2/g_home/home.html">http://www.seremisalud2.cl/url/page/seremis/seremi_2/g_home/home.html</a>
136	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Atacama	<a href="http://seremiatacama.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi_3/g_conozca/conozca_su_seremi_trabaje_con_nosotros.html">http://seremiatacama.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi_3/g_conozca/conozca_su_seremi_trabaje_con_nosotros.html</a>
137	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Coquimbo	<a href="http://seremicoquimbo.redsalud.gob.cl">http://seremicoquimbo.redsalud.gob.cl</a>
138	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Valparaíso	<a href="http://seremi5.redsalud.gov.cl">http://seremi5.redsalud.gov.cl</a>
139	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial Metropolitano de Santiago	<a href="http://www.asrm.cl">http://www.asrm.cl</a>
140	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de O'Higgins	<a href="http://seremiohiggins.redsalud.gob.cl">http://seremiohiggins.redsalud.gob.cl</a>
141	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial del Maule	<a href="http://seremimaule.redsalud.gob.cl">http://seremimaule.redsalud.gob.cl</a>
142	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial del Bío Bío	<a href="http://seremibiobio.redsalud.gob.cl">http://seremibiobio.redsalud.gob.cl</a> <a href="http://www.seremidesaludbiobio.cl/">http://www.seremidesaludbiobio.cl/</a>

143	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de La Araucanía	<a href="http://www.seremisalud9.cl">http://www.seremisalud9.cl</a>
144	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Los Ríos	<a href="http://www.seremisaludlosrios.cl">http://www.seremisaludlosrios.cl</a>
145	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Los Lagos	<a href="http://seremiloslagos.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi10/g_home/home.html">http://seremiloslagos.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi10/g_home/home.html</a>
146	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Aysén	<a href="http://www.seremidesaludaysen.gob.cl/url/page/seremis/seremi11/g_home/home.html">http://www.seremidesaludaysen.gob.cl/url/page/seremis/seremi11/g_home/home.html</a>
147	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Magallanes y Antártica Chilena	<a href="http://seremimagallanes.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi12/g_home/home.html">http://seremimagallanes.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi12/g_home/home.html</a>
148	Ministerio de Salud	Hospital de San Camilo	<a href="http://www.hospitalsancamilo.cl">http://www.hospitalsancamilo.cl</a>
149	Ministerio de Salud	Hospital Leonardo Guzmán de Antofagasta	<a href="http://www.hospantof.cl">http://www.hospantof.cl</a>
150	Ministerio de Salud	Hospital de Victoria	<a href="http://www.hospitalvictoria.cl">http://www.hospitalvictoria.cl</a>
151	Ministerio de Salud	Hospital Mauricio Heyermann de Angol	<a href="http://www.hospitalangol.cl">http://www.hospitalangol.cl</a>
152	Ministerio de Salud	Hospital Juan Noé de Arica	<a href="http://www.hjnc.cl">http://www.hjnc.cl</a>
153	Ministerio de Salud	Hospital Regional de Coyhaique	No tiene
154	Ministerio de Salud	Hospital Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles	<a href="http://www.hospitallosangeles.cl">http://www.hospitallosangeles.cl</a>
155	Ministerio de Salud	Hospital Dr. Augusto Riffart de Castro	<a href="http://www.hospitalcastro.gov.cl">http://www.hospitalcastro.gov.cl</a>
156	Ministerio de Salud	Hospital San José de Coronel	<a href="http://www.coronel.cl/tag/hospital-san-jose/">http://www.coronel.cl/tag/hospital-san-jose/</a>
157	Ministerio de Salud	Hospital de Lota	No tiene
158	Ministerio de Salud	Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción	<a href="http://www.hospitalregional.cl">http://www.hospitalregional.cl</a>
160	Ministerio de Salud	Hospital de Ovalle	<a href="http://www.hospitaldeovalle.cl">http://www.hospitaldeovalle.cl</a>
161	Ministerio de Salud	Hospital La Serena	<a href="http://www.scoquimbo.cl/hospitales/serena/">http://www.scoquimbo.cl/hospitales/serena/</a>
162	Ministerio de Salud	Hospital San Pablo de Coquimbo	<a href="http://www.hospitalcoquimbo.cl">http://www.hospitalcoquimbo.cl</a>
163	Ministerio de Salud	Hospital Ernesto Torres de Iquique	<a href="http://www.hospitaliquique.cl">http://www.hospitaliquique.cl</a>
164	Ministerio de Salud	HUAP Posta central	<a href="http://www.huap.cl">http://www.huap.cl</a>
165	Ministerio de Salud	Hospital San Borja Arriarán	<a href="http://www.hospitalclnicosanborjaarriaran.gob.cl/">http://www.hospitalclnicosanborjaarriaran.gob.cl/</a>
166	Ministerio de Salud	Hospital San José	<a href="http://www.complejohospitalariosanjose.cl/">http://www.complejohospitalariosanjose.cl/</a>
167	Ministerio de Salud	Hospital Roberto del Río	<a href="http://www.hrrio.cl/">http://www.hrrio.cl/</a>
168	Ministerio de Salud	Hospital Félix Bulnes	<a href="http://www.felixbulnes.cl/">http://www.felixbulnes.cl/</a>
169	Ministerio de Salud	Hospital de Melipilla	<a href="http://www.hospitaldemelipilla.cl/">http://www.hospitaldemelipilla.cl/</a>



170	Ministerio de Salud	Hospital San Juan de Dios	<a href="http://www.hospitalsanjuandedios.cl/">http://www.hospitalsanjuandedios.cl/</a>
171	Ministerio de Salud	Instituto Pedro Aguirre Cerda	<a href="http://www.inrpac.cl/">http://www.inrpac.cl/</a>
172	Ministerio de Salud	Instituto de Neurocirugía	<a href="http://www.institutodeneurocirugia.cl/">http://www.institutodeneurocirugia.cl/</a>
173	Ministerio de Salud	Instituto Nacional de Geriatria	<a href="http://www.ingerchile.cl/">http://www.ingerchile.cl/</a>
174	Ministerio de Salud	Hospital Del Salvador	<a href="http://www.hsalvador.cl/">http://www.hsalvador.cl/</a>
175	Ministerio de Salud	Hospital Barros Luco	<a href="http://www.hospitalbarrosluco.cl/">http://www.hospitalbarrosluco.cl/</a>
176	Ministerio de Salud	Hospital Sotero del Río	<a href="http://www.hospitalsotero del rio.cl/home/">http://www.hospitalsotero del rio.cl/home/</a>
177	Ministerio de Salud	Hospital Lautaro Navarro de Punta Arenas	<a href="http://hlnavarro.cl/">http://hlnavarro.cl/</a>
178	Ministerio de Salud	Hospital de Curicó	<a href="http://www.hospitalcurico.cl">www.hospitalcurico.cl</a>
179	Ministerio de Salud	Hospital de Linares	<a href="http://www.hospitaldelinares.cl">http://www.hospitaldelinares.cl</a>
180	Ministerio de Salud	Hospital Regional de Talca	<a href="http://www.hospitaldetalca.cl">http://www.hospitaldetalca.cl</a>
181	Ministerio de Salud	Hospital de San Carlos	<a href="http://hospitalsancarlos.cl">http://hospitalsancarlos.cl</a>
182	Ministerio de Salud	Hospital San Juan de Dios de San Fernando	<a href="http://www.hospitalsanfernando.cl">http://www.hospitalsanfernando.cl</a>
183	Ministerio de Salud	Hospital Regional de Rancagua	<a href="http://www.hospitalrancagua.cl/">http://www.hospitalrancagua.cl/</a>
184	Ministerio de Salud	Hospital de Osorno	<a href="http://www.sso.cl/url/page/ssalud/ssosorno/g_home/home.html">http://www.sso.cl/url/page/ssalud/ssosorno/g_home/home.html</a>
185	Ministerio de Salud	Hospital de Puerto Montt	<a href="http://www.hospitalpuertomontt.cl/website/">http://www.hospitalpuertomontt.cl/website/</a>
186	Ministerio de Salud	Hospital de Tomé	<a href="http://www.hospitaldetome.cl/">http://www.hospitaldetome.cl/</a>
187	Ministerio de Salud	Hospital de Las Higueras	<a href="http://www.sstalcahuano.cl/hospital_higueras.php">http://www.sstalcahuano.cl/hospital_higueras.php</a>
188	Ministerio de Salud	Hospital Base de Valdivia	<a href="http://www.svaldivia.cl/organizacion/redasistencial/hospital_valdivia.htm">http://www.svaldivia.cl/organizacion/redasistencial/hospital_valdivia.htm</a>
189	Ministerio de Salud	Hospital Claudio Vicuña de San Antonio	<a href="http://www.hcv.cl/principal2.php">http://www.hcv.cl/principal2.php</a>
190	Ministerio de Salud	Hospital Carlos Van Büren	<a href="http://www.hcvb.cl">http://www.hcvb.cl</a>
191	Ministerio de Salud	Hospital Eduardo Pereira de Valparaíso	<a href="http://www.hep.cl">http://www.hep.cl</a>
192	Ministerio de Salud	Hospital de Quilpué	<a href="http://www.hospitalquilpue.cl">http://www.hospitalquilpue.cl</a>
193	Ministerio de Salud	Hospital Gustavo Fricke	<a href="http://www.hgf.ssvq.cl">http://www.hgf.ssvq.cl</a>
194	Ministerio de Salud	Hospital San Martín de Quillota	<a href="http://www.hsmq.cl">http://www.hsmq.cl</a>
195	Ministerio de Salud	Instituto Psiquiátrico	<a href="http://www.psiquiatico.cl">http://www.psiquiatico.cl</a>
196	Ministerio de Salud	Hospital San Juan de Dios de Los Andes	<a href="http://www.hosla.cl">http://www.hosla.cl</a>
197	Ministerio de Salud	Hospital Exequiel González	<a href="http://www.regionalsantiago.cl/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=80&amp;Itemid">http://www.regionalsantiago.cl/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=80&amp;Itemid</a>

			d=154
198	Ministerio de Salud	Hospital El Pino	<a href="http://www.hospitalelpino.cl">http://www.hospitalelpino.cl</a>
199	Ministerio de Salud	Hospital Herminda Martin	<a href="http://hospitaldechillan.cl">http://hospitaldechillan.cl</a>
200	Ministerio de Salud	Instituto Nacional del Tórax	<a href="http://www.torax.cl">http://www.torax.cl</a>
201	Ministerio de Salud	Hospital Luis Tisné	<a href="http://www.hsoriente.cl">http://www.hsoriente.cl</a>
202	Ministerio de Salud	Instituto Traumatológico	<a href="http://www.intraumatologico.cl">http://www.intraumatologico.cl</a>
203	Ministerio de Salud	Instituto Nacional del Cáncer	<a href="http://www.incancer.cl">http://www.incancer.cl</a>
204	Ministerio de Salud	Hospital Luis Calvo Mackenna	<a href="http://www.calvomackenna.cl">http://www.calvomackenna.cl</a>
205	Ministerio de Salud	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena de Temuco	<a href="http://www.hhha.cl">http://www.hhha.cl</a>
206	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Subsecretaría de Transporte	<a href="http://www.subtrans.gob.cl">http://www.subtrans.gob.cl</a>
207	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Subsecretaría de Telecomunicaciones	<a href="http://www.subtel.cl">http://www.subtel.cl</a>
208	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Junta de Aeronáutica Civil	<a href="http://www.jac-chile.cl">http://www.jac-chile.cl</a>
209	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	<a href="http://www.minvu.cl">http://www.minvu.cl</a>
210	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Tarapacá	<a href="http://tarapaca.serviu.cl">http://tarapaca.serviu.cl</a>
211	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Antofagasta	<a href="http://www.serviuantofagasta.cl">http://www.serviuantofagasta.cl</a>
212	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Atacama	<a href="http://www.serviuatacama.cl">http://www.serviuatacama.cl</a>
213	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Coquimbo	<a href="http://www.serviu4.cl">http://www.serviu4.cl</a>
214	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Valparaíso	<a href="http://www.serviualpo.cl">http://www.serviualpo.cl</a>
215	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región Metropolitana de Santiago	<a href="http://www.serviurm.cl">http://www.serviurm.cl</a>
216	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región del Libertador Bernardo O'Higgins	<a href="http://www.serviuohiggins.cl">http://www.serviuohiggins.cl</a>
217	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región del Maule	<a href="http://www.serviумаule.cl">http://www.serviумаule.cl</a>
218	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región del Biobío	<a href="http://www.serviubiobio.cl">http://www.serviubiobio.cl</a>
219	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de la Araucanía	<a href="http://www.serviuaraucania.cl">http://www.serviuaraucania.cl</a>
220	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de los Lagos	<a href="http://serviu10.minvu.cl">http://serviu10.minvu.cl</a>
221	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	<a href="http://xi.serviu.cl">http://xi.serviu.cl</a>
222	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Magallanes y la Antártica Chilena	<a href="http://www.serviimagallanes.cl">http://www.serviimagallanes.cl</a>
223	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Los Ríos	<a href="http://www.serviulosrios.gob.cl">http://www.serviulosrios.gob.cl</a>

224	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Arica y Parinacota	<a href="http://www.serviuv.cl">http://www.serviuv.cl</a>
225	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Parque Metropolitano de Santiago	<a href="http://www.parquemet.cl">http://www.parquemet.cl</a>
226	Ministerio del Interior y Seguridad Pública		<a href="http://www.interior.gov.cl">http://www.interior.gov.cl</a>
227	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	<a href="http://www.interior.gob.cl/sub_interior.html">http://www.interior.gob.cl/sub_interior.html</a>
228	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Desarrollo Regional	<a href="http://www.subdere.gov.cl">http://www.subdere.gov.cl</a>
229	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Prevención del Delito	<a href="http://www.seguridadpublica.gov.cl">http://www.seguridadpublica.gov.cl</a>
230	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Agencia Nacional de Inteligencia	No tiene
231	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Oficina Nacional de Emergencia	<a href="http://www.onemi.gov.cl">http://www.onemi.gov.cl</a>
232	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio de Gobierno Interior	<a href="http://www.gobiernointerior.gov.cl/">http://www.gobiernointerior.gov.cl/</a>
233	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Electoral	<a href="http://www.servel.cl/controls/neochannels/neo_ch1/neoch11.aspx">http://www.servel.cl/controls/neochannels/neo_ch1/neoch11.aspx</a>
234	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Nacional de Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol	<a href="http://www.senda.gob.cl/">http://www.senda.gob.cl/</a>
235	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia Arica y Parinacota	<a href="http://www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl/">http://www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl/</a>
236	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Antofagasta	<a href="http://www.intendenciaantofagasta.gov.cl/">http://www.intendenciaantofagasta.gov.cl/</a>
237	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Atacama	<a href="http://www.intendenciaatacama.gov.cl/">http://www.intendenciaatacama.gov.cl/</a>
238	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Aysén	<a href="http://www.intendenciaaysen.gov.cl/">http://www.intendenciaaysen.gov.cl/</a>
239	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Coquimbo	<a href="http://www.intendenciacoquimbo.gov.cl/">http://www.intendenciacoquimbo.gov.cl/</a>
240	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de La Araucanía	<a href="http://www.intendenciaaraucania.gov.cl/">http://www.intendenciaaraucania.gov.cl/</a>
241	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Los Lagos	<a href="http://www.intendencialoslagos.gov.cl/">http://www.intendencialoslagos.gov.cl/</a>
242	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Los Ríos	<a href="http://www.intendencialosrios.gov.cl/">http://www.intendencialosrios.gov.cl/</a>
243	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Magallanes	<a href="http://www.intendenciamagallanes.gov.cl/">http://www.intendenciamagallanes.gov.cl/</a>
244	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de O'Higgins	<a href="http://www.intendenciabohiggins.gov.cl/">http://www.intendenciabohiggins.gov.cl/</a>
245	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Tarapacá	<a href="http://www.intendenciatarapaca.gov.cl/">http://www.intendenciatarapaca.gov.cl/</a>
246	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Valparaíso	<a href="http://www.intendenciavalparaiso.gov.cl/">http://www.intendenciavalparaiso.gov.cl/</a>
248	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia del Biobío	<a href="http://www.intendenciabiobio.gov.cl/">http://www.intendenciabiobio.gov.cl/</a>
249	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia del Maule	<a href="http://www.intendenciamaule.gov.cl/">http://www.intendenciamaule.gov.cl/</a>
250	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia Metropolitana	<a href="http://www.intendenciametropolitana.gov.cl/">http://www.intendenciametropolitana.gov.cl/</a>
251	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Arica	<a href="http://www.gobernacionarica.gov.cl">http://www.gobernacionarica.gov.cl</a>

252	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Parinacota	<a href="http://www.gobernacionparinacota.gov.cl">http://www.gobernacionparinacota.gov.cl</a>
253	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Iquique	<a href="http://www.gobernacioniquique.gov.cl">http://www.gobernacioniquique.gov.cl</a>
254	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Tamarugal	<a href="http://www.gobernaciontamarugal.gov.cl">http://www.gobernaciontamarugal.gov.cl</a>
255	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Antofagasta	<a href="http://www.gobernacionantofagasta.gov.cl">http://www.gobernacionantofagasta.gov.cl</a>
256	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de El Loa	<a href="http://www.gobernacionloa.gov.cl">http://www.gobernacionloa.gov.cl</a>
257	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Tocopilla	<a href="http://www.gobernaciontocopilla.gov.cl">http://www.gobernaciontocopilla.gov.cl</a>
258	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Chañaral	<a href="http://www.gobernacionchanaral.gov.cl">http://www.gobernacionchanaral.gov.cl</a>
260	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Copiapó	<a href="http://www.gobernacioncopiapo.gov.cl">http://www.gobernacioncopiapo.gov.cl</a>
261	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Huasco	<a href="http://www.gobernacionhuasco.gov.cl">http://www.gobernacionhuasco.gov.cl</a>
262	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Elqui	<a href="http://www.gobernacionelqui.gov.cl">http://www.gobernacionelqui.gov.cl</a>
263	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Limarí	<a href="http://www.gobernacionlimari.gov.cl">http://www.gobernacionlimari.gov.cl</a>
264	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Choapa	<a href="http://www.gobernacionchoapa.gov.cl">http://www.gobernacionchoapa.gov.cl</a>
265	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Petorca	<a href="http://www.gobernacionpetorca.gov.cl">http://www.gobernacionpetorca.gov.cl</a>
266	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Valparaíso	<a href="http://www.gobernacionvalparaiso.gov.cl">http://www.gobernacionvalparaiso.gov.cl</a>
267	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de San Felipe	<a href="http://www.gobernacionsanfelipe.gov.cl">http://www.gobernacionsanfelipe.gov.cl</a>
268	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Los Andes	<a href="http://www.gobernacionlosandes.gov.cl">http://www.gobernacionlosandes.gov.cl</a>
269	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Quillota	<a href="http://www.gobernacionquillota.gov.cl">http://www.gobernacionquillota.gov.cl</a>
270	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de San Antonio	<a href="http://www.gobernacionsanantonio.gov.cl">http://www.gobernacionsanantonio.gov.cl</a>
271	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Isla de Pascua	<a href="http://www.gobernacionisladepascua.gov.cl">http://www.gobernacionisladepascua.gov.cl</a>
272	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cachapoal	<a href="http://www.gobernacioncachapoal.gov.cl">http://www.gobernacioncachapoal.gov.cl</a>
273	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Colchagua	<a href="http://www.gobernacioncolchagua.gov.cl">http://www.gobernacioncolchagua.gov.cl</a>
274	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cardenal Caro	<a href="http://www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl">http://www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl</a>
275	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Curicó	<a href="http://www.gobernacioncurico.gov.cl">http://www.gobernacioncurico.gov.cl</a>
276	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Talca	<a href="http://www.gobernaciontalca.gov.cl">http://www.gobernaciontalca.gov.cl</a>
277	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Linares	<a href="http://www.gobernacionlinares.gov.cl">http://www.gobernacionlinares.gov.cl</a>
278	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cauquenes	<a href="http://www.gobernacioncauquenes.gov.cl">http://www.gobernacioncauquenes.gov.cl</a>
279	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Ñuble	<a href="http://www.gobernacionnuble.gov.cl">http://www.gobernacionnuble.gov.cl</a>
280	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Biobío	<a href="http://www.gobernacionconcepcion.gov.cl">http://www.gobernacionconcepcion.gov.cl</a>
281	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Concepción	<a href="http://www.gobernacionconcepcion.gov.cl">http://www.gobernacionconcepcion.gov.cl</a>

282	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Arauco	<a href="http://www.gobernacionarauco.gov.cl">http://www.gobernacionarauco.gov.cl</a>
283	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Malleco	<a href="http://www.gobernacionmalleco.gov.cl">http://www.gobernacionmalleco.gov.cl</a>
284	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cautín	<a href="http://www.gobernacioncautin.gov.cl">http://www.gobernacioncautin.gov.cl</a>
285	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Valdivia	<a href="http://www.gobernacionvaldivia.gov.cl">http://www.gobernacionvaldivia.gov.cl</a>
286	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Ranco	<a href="http://www.gobernacionranco.gov.cl">http://www.gobernacionranco.gov.cl</a>
287	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Osorno	<a href="http://www.gobernacionosorno.gov.cl">http://www.gobernacionosorno.gov.cl</a>
288	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Llanquihue	<a href="http://www.gobernacionllanquihue.gov.cl">http://www.gobernacionllanquihue.gov.cl</a>
289	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Chiloé	<a href="http://www.gobernacionchiloe.gov.cl">http://www.gobernacionchiloe.gov.cl</a>
290	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Palena	<a href="http://www.gobernacionpalena.gov.cl">http://www.gobernacionpalena.gov.cl</a>
291	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Coyhaique	<a href="http://www.gobernacioncoihaique.gov.cl">http://www.gobernacioncoihaique.gov.cl</a>
292	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Puerto Aysén	<a href="http://www.gobernacionaysen.gov.cl">http://www.gobernacionaysen.gov.cl</a>
293	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de General Carrera	<a href="http://www.gobernaciongeneralcarrera.gov.cl">http://www.gobernaciongeneralcarrera.gov.cl</a>
294	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación Provincial de Capitán Prat	<a href="http://www.gobernacioncapitanprat.gov.cl">http://www.gobernacioncapitanprat.gov.cl</a>
295	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de última Esperanza	<a href="http://www.gobernacionultimaesperanza.gov.cl">http://www.gobernacionultimaesperanza.gov.cl</a>
296	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Magallanes	<a href="http://www.gobernacionmagallanes.gov.cl">http://www.gobernacionmagallanes.gov.cl</a>
297	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Tierra del Fuego	<a href="http://www.gobernaciontierradelfuego.gov.cl">http://www.gobernaciontierradelfuego.gov.cl</a>
298	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de La Antártica Chilena	<a href="http://www.gobernacionantartica.gov.cl">http://www.gobernacionantartica.gov.cl</a>
299	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Chacabuco	<a href="http://www.gobernacionchacabuco.gov.cl">http://www.gobernacionchacabuco.gov.cl</a>
300	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cordillera	<a href="http://www.gobernacioncordillera.gov.cl">http://www.gobernacioncordillera.gov.cl</a>
301	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Maipo	<a href="http://www.gobernacionmaipo.gov.cl">http://www.gobernacionmaipo.gov.cl</a>
302	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Talagante	<a href="http://www.gobernaciontalagante.gov.cl">http://www.gobernaciontalagante.gov.cl</a>
303	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Melipilla	<a href="http://www.gobernacionmelipilla.gov.cl">http://www.gobernacionmelipilla.gov.cl</a>
304	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Arica y Parinacota	<a href="http://www.gorearicayparinacota.cl/">http://www.gorearicayparinacota.cl/</a>
305	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Tarapacá	<a href="http://www.goretarapaca.cl/">http://www.goretarapaca.cl/</a>
306	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Antofagasta	<a href="http://www.goreantofagasta.cl">http://www.goreantofagasta.cl</a>
307	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Atacama	<a href="http://www.goreatacama.cl/">http://www.goreatacama.cl/</a>
308	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Coquimbo	<a href="http://www.gorecoquimbo.gob.cl/">http://www.gorecoquimbo.gob.cl/</a>
309	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Valparaíso	<a href="http://www.gorevalparaiso.cl/">http://www.gorevalparaiso.cl/</a>

310	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	<a href="http://www.gobiernosantiago.cl/">http://www.gobiernosantiago.cl/</a>
311	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de O'Higgins	<a href="http://www.goreohiggins.cl/">http://www.goreohiggins.cl/</a>
312	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional del Maule	<a href="http://www.gobiernoregionaldelmaule.cl/">http://www.gobiernoregionaldelmaule.cl/</a>
313	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional del Biobío	<a href="http://www.gorebiobio.cl/">http://www.gorebiobio.cl/</a>
314	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de La Araucanía	<a href="http://www.gorearaucaia.cl/">http://www.gorearaucaia.cl/</a> <a href="http://www.laaraucaia.cl/">http://www.laaraucaia.cl/</a>
315	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Los Ríos	<a href="http://www.goredelosrios.cl/">http://www.goredelosrios.cl/</a>
316	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Los Lagos	<a href="http://www.goreloslagos.cl/">http://www.goreloslagos.cl/</a>
317	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Aysén	<a href="http://www.goreaysen.cl">http://www.goreaysen.cl</a>
318	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena	<a href="http://www.goremagallanes.cl">www.goremagallanes.cl</a>
319	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Marga Marga	<a href="http://www.gobernacionmargamarga.gov.cl">http://www.gobernacionmargamarga.gov.cl</a>
320	Ministerio del Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente	<a href="http://www.mma.gob.cl">http://www.mma.gob.cl</a> <a href="http://www.conama.cl">http://www.conama.cl</a>
321	Ministerio del Medio Ambiente	Superintendencia del Medio Ambiente	<a href="http://www.sma.gob.cl">http://www.sma.gob.cl</a>
322	Ministerio del Medio Ambiente	Servicio Evaluación Ambiental	<a href="http://www.sea.gob.cl">http://www.sea.gob.cl</a>
323	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría del Trabajo	<a href="http://www.subtrab.trabajo.gob.cl">http://www.subtrab.trabajo.gob.cl</a>
324	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría de Previsión Social	<a href="http://www.previsionsocial.gob.cl/subprev/">http://www.previsionsocial.gob.cl/subprev/</a>
325	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	<a href="http://www.dt.gob.cl">http://www.dt.gob.cl</a>
326	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección General de Crédito Prendario	<a href="http://www.dicrep.cl">http://www.dicrep.cl</a>
327	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	<a href="http://www.ips.gob.cl">http://www.ips.gob.cl</a>
328	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Seguridad Laboral	<a href="http://www.isl.gob.cl">http://www.isl.gob.cl</a>
329	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	<a href="http://www.sence.cl">http://www.sence.cl</a>
330	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Superintendencia de Pensiones	<a href="http://www.safp.cl">http://www.safp.cl</a> <a href="http://www.supen.cl">http://www.supen.cl</a>
331	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Superintendencia de Seguridad Social	<a href="http://www.suseso.cl">http://www.suseso.cl</a> <a href="http://www.spensiones.cl">http://www.spensiones.cl</a>
332	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales	<a href="http://www.chilevalora.cl">http://www.chilevalora.cl</a>
333	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Subsecretaría General de Gobierno	<a href="http://www.msgg.gob.cl/subsecretaria.html">http://www.msgg.gob.cl/subsecretaria.html</a>
334	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Instituto Nacional del Deporte	<a href="http://www.ind.cl/">http://www.ind.cl/</a> <a href="http://www.chiledeportes.cl">http://www.chiledeportes.cl</a>
335	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Consejo Nacional de Televisión	<a href="http://www.cntv.cl">http://www.cntv.cl</a>

336	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Subsecretaría General de La Presidencia	<a href="http://www.minsepres.gob.cl">http://www.minsepres.gob.cl</a>
337	Ministro de Desarrollo Social	Subsecretaría de Planificación	<a href="http://www.miodeplan.cl">http://www.miodeplan.cl</a>
338	Ministro de Desarrollo Social	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	<a href="http://www.conadi.gob.cl/">http://www.conadi.gob.cl/</a>
339	Ministro de Desarrollo Social	Servicio Nacional de la Discapacidad	<a href="http://www.senadis.gob.cl/">http://www.senadis.gob.cl/</a>
340	Ministro de Desarrollo Social	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	<a href="http://www.fosis.gob.cl/">http://www.fosis.gob.cl/</a>
341	Ministro de Desarrollo Social	Instituto Nacional de la Juventud	<a href="http://www.injuv.gob.cl">http://www.injuv.gob.cl</a>
342	Ministro de Desarrollo Social	Servicio Nacional del Adulto Mayor	<a href="http://www.senama.gob.cl/">http://www.senama.gob.cl/</a> <a href="http://www.senama.cl/">http://www.senama.cl/</a>
343	Ministro de Desarrollo Social	Subsecretaría de Evaluación Social	<a href="http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/subsecretaria-evaluacion-social/">http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/subsecretaria-evaluacion-social/</a>
344	Ministro de Desarrollo Social	Subsecretaría de Servicios Sociales	<a href="http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/subsecretaria-servicios-sociales/">http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/subsecretaria-servicios-sociales/</a>
345	Presidencia de la República	Presidencia de la República	<a href="http://www.minsepres.gob.cl">http://www.minsepres.gob.cl</a>
346	Servicio Nacional de la Mujer	Servicio Nacional de la Mujer	<a href="http://www.sernam.cl">http://www.sernam.cl</a>
347	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Comisión Defensora Ciudadana	<a href="http://www.cdc.gob.cl/">http://www.cdc.gob.cl/</a>
348	Agricultura (Corporación autónoma con patrimonio propio que se relaciona con el ejecutivo a través de este Ministerio)	Corporación Nacional Forestal	<a href="http://www.conaf.cl">http://www.conaf.cl</a>
349	Energía (Corporación autónoma con patrimonio propio que se relaciona con el ejecutivo a través de este Ministerio)	Agencia Chilena de Eficiencia Energética	<a href="http://www.acee.cl">http://www.acee.cl</a>
350	Economía (Corporación autónoma con patrimonio propio que se relaciona con el ejecutivo a través de este Ministerio)	Sercotec	<a href="http://www.sercotec.cl">http://www.sercotec.cl</a>

### Anexo 3.- Propuesta de cuestionario para encuesta

1.- Ayúdenos a mejorar

Le pedimos que dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Esta encuesta dura aproximadamente X minutos

#### 1.- Indique su sexo

- Hombre
- Mujer

#### 2.- Indique su rango de edad

- Menor de 18 años
- Entre 19 y 25 años
- Entre 26 y 30 años
- Entre 31 y 35 años
- Entre 36 y 40 años
- Entre 41 y 45 años



- Entre 46 y 50 años
- Entre 51 y 55 años
- Entre 56 y 60 años
- Entre 61 y 65 años
- Entre 66 y 70 años
- Entre 71 y más años

**3.- ¿En que región vive usted?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>RM</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4.- ¿Dónde vive usted?**

- En el campo / zona rural
- En una ciudad pequeña
- En una gran ciudad

**5.- Marque la alternativa que corresponda**

**Su nivel de escolaridad es:**

**Enseñanza básica**

- Completa
- Incompleta

**Enseñanza media**

- Completa
- Incompleta

**Enseñanza técnico profesional**

- Completa
- Incompleta

**Enseñanza Universitaria**

- Completa
- Incompleta

**Posee algún pos título**

- Si

No

**6.- En Internet usted se considera un usuario con conocimientos**

Básicos

Medios

Avanzados

**7.- El rango de sus ingresos es:**

Menor a los \$250 mil pesos

De 251 mi a 499 mil pesos

De 500 mil a 749 mil pesos

De 750 mil a 999 mil pesos

De 1 millón a 1.249.000 pesos

De 1.250.000 a 1.499.000 pesos

Más de 1.500.000 pesos

**8.- ¿Es usted funcionario de Público?**

Si

No

**9.- ¿Cuánto tiempo lleva usted utilizando los servicios en línea para realizar sus trámites?**

- Menos de un mes
- De uno a tres meses
- De tres a seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años
- Más de tres años
- Nunca los he utilizado

**10.- ¿Cómo conoció la prestación de estos servicios en línea?**

- TV
- Radio
- Internet
- Prensa o revistas
- Amigos, colegas o contactos
- No la conozco
- Otro

**11.- ¿Con qué frecuencia utiliza este medio para sus trámites?**

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes
- Anualmente
- Nunca lo he utilizado
- Otro

**12.- ¿Cuáles son los medios que utiliza? (puede marcar varias opciones)**

- Entrega de documentos
- Retiro de documentos
- Consultas en la plataforma de servicios
- Consultas en el centro de documentación
- Solicita certificados / documentos
- Búsqueda de información en el sitio web de los órganos del Estado
- Otros

Si marca otro especifique:

**13.- ¿En el último semestre ha utilizado servicios de gobierno electrónico para alguno de los siguientes aspectos de su vida? (puede marcar varias opciones)**

- Relacionados con su familia
- Propios de las labores de su empresa
- Para el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias
- Relativos a sus derechos y/u obligaciones como trabajador o empleador
- Con ocasión de cuestiones relativas a la salud
- Otros

Si marca otro especifique:

**14.- Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con los servicios electrónicos utilizados en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**15.- En comparación con la alternativa presencial tradicional estas plataformas las considera**



* Calidad del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

18.- Por favor, ahora valore del 1 al 10 la importancia que tiene para usted esos mismos atributos:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
* Orientada a satisfacer le.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Buena calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Bien organizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Calidad del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Relación calidad- costo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Servicio post atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Profesionalidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19.- ¿Ha recomendado usted la realización de los trámites por esta vía a otras personas?

- Sí
- No

20. ¿Recomendaría usted la realización de los trámites por esta vía a otras personas?



- Sí
- No

**21. ¿Seguirá usted usando esta vía para realizar sus trámites?**

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí, puede que no
- Probablemente no
- Seguro que no

**22 ¿Apareció en algún momento el nombre de algún funcionario como responsable de aceptar su transacción en el sistema?**

- Sí  No

**23 ¿Considera ventajoso Internet para la realización de sus tramites**

- Sí  No

**Explique**



**24. ¿Dónde se conecta habitualmente usted par realizar trámites?**

- En el hogar
- En el trabajo
- En establecimiento educacional
- En una biblioteca
- En un centro comunitario
- En un cibercafé
- En una biblioteca
- En otro lugar

Si marca otro especifique:

**25. ¿Qué tipo de conexión usa?**

- Vía telefónica
- Conmutada

Banda ancha

Banda ancha contratada residencial

Banda ancha móvil

Conexión libre WI-fi

**26. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al Gobierno sobre el servicio que proporciona?**

**Si usted realiza los trámites en representación de una empresa se le solicita contestar lo siguiente:**

**27. La empresa que usted representa es**

Pequeña (ingresos inferiores a los nueve millones de pesos mensuales)

Mediana (ingresos entre los nueve y los veinte millones de pesos mensuales)

Grande (ingresos superiores a los veinte millones de pesos)

**28. ¿Cuántos trabajadores se desempeñan en la empresa?**

Una persona

- 2 a 5 personas
- 6 a 9 personas
- 10 a 49 personas
- 50 a 199 personas
- 200 y más personas
- No sabe

**29. ¿Cuál es el rol que usted desempeña?**

- Patrón o empleador
- Trabajador por cuenta propia
- Empleado u obrero (Sector público)
- Empleado u obrero (Sector privado)
- Servicios domésticos
- FFAA y de orden
- Familiar no remunerado

**30. La empresa que usted representa es**

Especifique:

## Anexo 4 Pre test y Piloto

### 8.1 Pretest

Validado el cuestionario, procede aplicar el modelo de pretest, aplicando el cuestionario en una pequeña muestra de la población sujeta al estudio, los cuales quedarán excluidos del proceso de encuesta piloto y de la fase uno (primera aplicación).

El pretest permitirá hacer un análisis cuantitativo y cualitativo del cuestionario y distintos ítems, es decir, que se puedan estudiar las distribuciones de las categorías de respuestas, calcular promedios, estudiar las dispersiones y también hacer simples cruces bivariatos y, además, ver si los ítems funcionan o discriminan.

#### *Organización y evaluación del pretest*

Para una correcta validación del instrumento se recomienda realizar 50 entrevista en la fase de pretest.

Los ítems a evaluar son las siguientes:

- ¿Qué reacción ha tenido el entrevistado con respecto a la entrevista?
- ¿En que forma puede lograrse una mayor motivación de parte del entrevistado?
- ¿Cuál es la hora –o día- más oportuna para llevar a cabo la entrevista, y donde?
- ¿Cuál debe ser la longitud de la entrevista?
- ¿En que orden deben colocarse las baterías de pregunta?
- ¿Existe alguna posibilidad de que el orden de los grupos de batería de preguntas dañe el resultado de la entrevista?

Examen a cada una de las preguntas:

¿Es necesaria la pregunta?

¿Es comprensible la pregunta?

¿Podría reformularse?

¿Mide adecuadamente la variable? (señalar la variable que busca medir)

¿Podría agregarse una pregunta suplementaria?

Las respuestas alternativas que han dado, son: ¿suficientes?; ¿demasiadas?; ¿no se explican?

¿Hay suficiente espacio?

¿Están escritas de modo que eviten confusiones?

Una vez realizadas las entrevistas se deben analizar los resultados e incorporar las mejoras que correspondan al cuestionario. Luego, el equipo de investigación deberá decidir si vuelve a realizar un pretest o pasa derechamente al piloto.

## 8.2 Piloto

En el piloto se debe evaluar la herramienta a través de métodos tradicionales de pruebas, considerando pertinencia y consistencia conceptual, comprensión y validez de sus ítems, reformulando los que sean poco claros, no midan lo que se pretende o no sean comprensibles para todos los participantes de la instancia (entre 180 y 300 personas de distintas clases sociales y nivel educacional). A dichos efectos se ha tenido presente que en el caso de Bélgica en la fase de elaboración del modelo se realizaron encuestas, en las que participaron 1.651 encuestados, definidos de acuerdo a criterios de representatividad poblacional en base a criterios de edad / sexo / nivel educacional.

Con los cambios incorporados, un panel de expertos debe evaluar los ítems finales, y elaborar del cuestionario definitivo, el que debe ser transformado a su versión electrónica definitiva, considerando método de puntuación y ponderaciones por ítems, según las herramientas que se definan para el análisis (software de SEM específico que se elija).

Se recomienda habilitar un link en la página web del trámite respectivo y en [chileatiende.cl](http://chileatiende.cl) que conduzca al cuestionario, dando a conocer el modelo y sus objetivos, invitando a contestarlo y formular observaciones.

Además se recomienda invitar por carta y/o e-mail a organizaciones sociales representativas de la sociedad civil interesada en estos temas solicitando su participación en la validación del modelo.

Para asegurar que este modelo sea de utilidad en su validación se recomienda que el perfil de los participantes sea: personas naturales, usuarios de los servicios de gobierno electrónico, mayores de 15 años y que aseguren haber usado el portal a lo menos una vez.

Finalmente, para evaluar la validez del cuestionario, los resultados del piloto debieran ser analizados por expertos, para que hagan sus comentarios y aportes para lograr el objetivo del estudio que es obtener un modelo validado de medición de satisfacción, sus instrumentos y metodología de aplicación y medición de resultados.

### 8.3 Cuestionario de entrevistas en fase piloto

#### Ejemplo primera página cuestionario

Cuestionario						
Piloto de Modelo de Medición de Satisfacción...						
Detalles que individualizan al entrevistado						
Campo 1	Detalles de la muestra núm. de registros etc.		Entrevistado número			
	<hr/>					
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Nombre del entrevistador</td> <td style="width: 33%;">Núm. De id....</td> <td style="width: 33%;">Entrevistado núm..</td> </tr> </table> <hr/>				Nombre del entrevistador	Núm. De id....	Entrevistado núm..
Nombre del entrevistador	Núm. De id....	Entrevistado núm..				
Campo 2	Tiempo de la entrevista					
	Dese las... a las... fecha					
	Entrevista completa	tiempo total de la entrevista				
Incompleta faltando lo siguiente.....						
<hr/>						
Campo 3						
<hr/>						
Campo 4						



O= Según las instrucciones, esta pregunta se aplica

Y= Se hizo la pregunta, pero no contesto

X=No se hizo la pregunta por estimarla inconveniente

*Confidencial*

Campo núm. 1 En este espacio aparece toda la información necesaria para la localización del entrevistado. Cada entrevistado tiene un número que se va asignando en la medida que se va construyendo la muestra. Este número se repite en el campo 1 y en el campo 2. La razón es que el investigador pueda desprender el campo número 1.

Campo núm. 2 Aquí el entrevistador registra que ha sucedido respecto de la entrevista.

Campo núm. 3 Contiene espacio para anotar que asistente del investigador verifico la entrevista

Las últimas páginas

En esta el investigador debe registrar todas las preguntas que el entrevistador debe contestar.