Preparación de bases de datos de usuarios/as para MESU 2023

Para la preparación del levantamiento de la encuesta con que se realizará la Medición de Satisfacción Usuaría 2023, se solicita que las instituciones participantes puedan trabajar en las bases de datos de usuarios/as para entregárselas al proveedor una vez que haya sido contratado. Estas bases son fundamentales para el diseño muestral y, posteriormente, serán utilizadas para contactar a los usuarios/as seleccionados/as durante el levantamiento de encuestas.

En el proceso 2023 se hará dos entregas de bases de datos, contemplando los siguientes periodos:

- Usuarios únicos con interacciones entre agosto 2022 y marzo 2023 (entrega estimada el 30 de abril de 2023).
- Usuarios únicos con interacciones entre abril y julio de 2023 (entrega estimada el 5 de agosto de 2023).

Se solicita que las instituciones consideren a todas las personas usuarias que interactúan con su institución, incluyendo a personas naturales o jurídicas. Además, se contempla a quienes tienen prestaciones en proceso y también aquellas finalizadas en los periodos indicados.

La base de datos de personas usuarias a entregar por institución debe contener los campos descritos a continuación. Se adjunta además [un archivo Excel](#) con el detalle de los campos.

- Nombre de usuario/a
- Apellido de usuario/a
- Sexo (hombre/mujer)
- Fecha de nacimiento (dd-mm-aaaa)
- Región
- Tipo de usuario, para identificar si la interacción fue realizada por una persona natural o a nombre de un usuario organizacional
- RUT (xxxxxxxx-x)
- Número de teléfono (celular o fijo)
- Correo electrónico
- Última interacción
- Canal utilizado en la última interacción
- Fecha de la última interacción (dd-mm-aaaa), que corresponde al contacto más reciente de la persona con la institución
- Estado del trámite/servicio/prestación, correspondiente a última interacción. Por ejemplo, en proceso o finalizado. Puede ser ajustado a las categorías utilizadas en cada institución.
- Opcional: variables adicionales que puedan ser relevantes para el análisis en su institución (ej. resultado del trámite, tiempo de espera, fecha de finalización de la prestación, etc.)

La última interacción corresponde a la identificación del último trámite/servicio/prestación que el usuario/a realizó en la institución. Se pueden considerar interacciones más allá de aquellas incluidas

en el Registro Nacional de Trámites. Se solicita incluir las transacciones en OIRS y no las solicitudes de transparencia ni lobby.

Es importante que la institución pueda realizar una **limpieza de la base de datos, asegurándose de entregar datos de usuarios/as únicos**. Es decir, una persona solo puede estar incluida en la base de datos una vez, correspondiente a la interacción más reciente con la institución.

Número de teléfono y correo electrónico son variables fundamentales para contactar a las personas usuarias. Para un mejor levantamiento, les solicitamos entregar estos campos lo más completos posible y en el formato correcto (teléfonos en formato similar a 56 XXX XXX XXX y correos como xxxxx@xxxxx.xxx).

Por último, en caso de no contar con bases de datos completas de características demográficas, como sexo, fecha de nacimiento y región, se solicita que se haga una entrega parcial de estas variables.