



Medición de Satisfacción Usuaría

Resultados Levantamiento Cualitativo 2024

Servicio Agrícola y Ganadero



Medición de
Satisfacción
Usuaria

CAPÍTULOS

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Resultados**
 - **Grupos focales de personas usuarias**
- **Recomendaciones**

MEDICIÓN 2024

Objetivos

Objetivo General

- **Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico y plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaría.**

Objetivo Específico

- Profundizar en los puntos críticos identificados en la medición cuantitativa para cada servicio, buscando entregar mayores antecedentes a los mismos, para el diseño de iniciativas de mejora.

MEDICIÓN 2024

Metodología

Metodología

- Tipo de Estudio** : Cualitativo en base a grupos focales online.
- Grupos Objetivos** : Personas usuarias que realizaron un trámite en Servicio Agrícola y Ganadero (en adelante, SAG), que contestaron la encuesta MESU 2024 e indicaron en sus respuestas estar dispuestas a participar en un grupo focal. Se buscó incorporar personas usuarias de distintas edades, género, zonas geográficas, y una combinación entre personas que evaluaron positiva y negativamente al servicio.
- Muestra** : 2 grupos focales online con personas usuarias (8 participantes por sesión)
- Foco de Profundización** : A partir de los resultados de la encuesta MESU 2024, el servicio decidió analizar todos los canales de manera general. Además, en cuanto a los atributos de la experiencia la institución decidió analizarlos también a nivel general.
Además, a solicitud de la institución, los grupos se segmentaron por: Satisfechos / No satisfechos.
- Fecha de Terreno** : Los grupos focales se realizaron el 05 y 06 de febrero, 2025.

Metodología

A considerar

- : Se utilizarán los siguientes conceptos para referirse al nivel (cantidad de personas) de acuerdo respecto de diferentes ideas surgidas durante cada reunión:
 - **Aislado/ puntualmente/ pocas:** Cuando del total de las personas participantes en ambas sesiones, máximo cuatro en total declaran un punto en común.
 - **Algunas:** Se utiliza cuando, del total de las personas participantes en ambas sesiones, entre cinco y ocho declaran un punto en común.
 - **La mayoría/ muchas:** Se utiliza cuando, del total de las personas participantes en ambas sesiones, entre nueve y quince, declaran un punto en común.
 - **Todas/ la totalidad:** Se utiliza cuando, del total de las personas participantes en ambas sesiones, la totalidad de los participantes declaran un punto en común

MEDICIÓN 2024

Resultados:

Imagen del SAG

A nivel general, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) es percibido como una entidad relevante en cuanto regula materias de alta importancia para el cuidado y preservación de nuestra fauna y agricultura.

Es así, como nos encontramos con personas usuarias que han interactuado con la Institución tanto de manera particular como en función de sus trabajos. Ambas, reconocen en su mayoría a personas funcionarias con un alto nivel de conocimiento técnico y autoridad en la fiscalización del ámbito agrícola, **pero con deficiencias en su capacidad de dar respuesta (y los tiempos de estas) y apoyo en materias del ámbito ganadero.**

Por otro lado, mientras algunos destacan el profesionalismo y cumplimiento de plazos en trámites específicos, otros lo ven como una institución burocrática, con una fiscalización débil e inconsistente. Además, existe la sensación de que el trato varía según el tipo de persona usuaria, favoreciendo a quienes realizan trámites pagados sobre quienes buscan apoyo en protección ambiental o regulación de normativas.

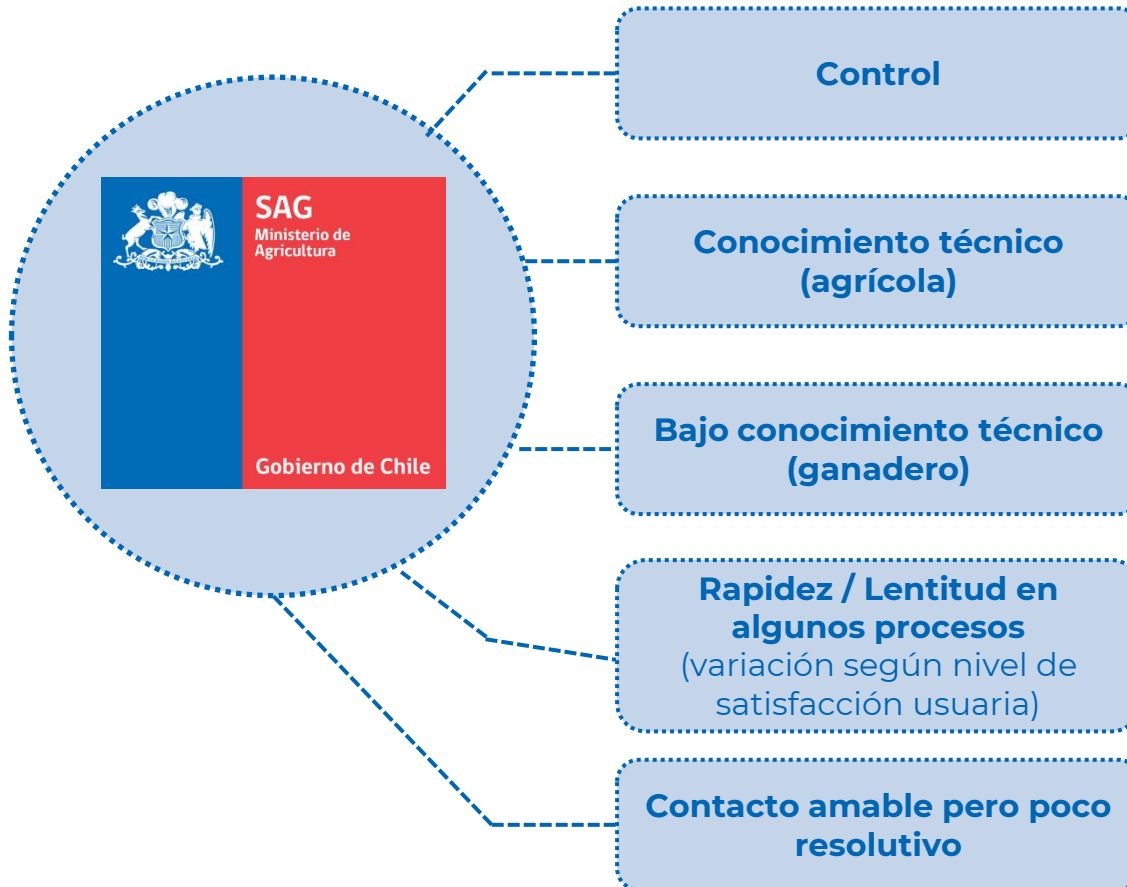
Estos son los principales elementos que finalmente derivarían en satisfacción o insatisfacción con el servicio.

"El SAG es una entidad muy reconocida, muy respetada, con gente que efectivamente sabe mucho. O son técnicos agrícolas o son agrónomos. Entonces su especialidad es la agricultura."

"Si uno paga, la atención es mucho mejor. Si uno solo hace consultas o reclama, te derivan hasta que te aburres."

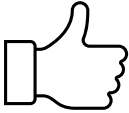
"Fueron súper amables, pero al final no hicieron nada con los loros heridos. Nos dejaron a cargo sin ninguna guía real."

"Cuando hay trámites de exportación, el SAG está 24/7. Pero si se trata de un animal herido o un problema ambiental, no hay respuesta."



Principales Hallazgos

Las personas usuarias son reconocidas a nivel total por su conocimiento técnico, especialmente en temas agrícolas. Además, se destaca su trato cordial y la importancia de fiscalizaciones periódicas para quienes interactúan con la institución.



Aspectos destacados

- 1. Conocimiento técnico y profesionalismo de las personas funcionarias (particularmente en materias agrícolas): (resolutividad)** La mayoría destaca que, en estas materias, han tratado con personas funcionarias que demuestran capacidad, claridad y seguridad en sus áreas de especialización.
- 2. Cumplimiento de plazos en trámites específicos: (oportunidad)** En áreas como exportación de productos agrícolas y certificaciones, los plazos establecidos suelen cumplirse de manera adecuada.
- 3. Trato amable y cordial: (agrado)** Si bien hay críticas sobre la falta de empatía en algunos casos, la mayoría también destaca que las personas funcionarias son, en general, amables y dispuestas a ayudar.
- 4. Presencia y fiscalizaciones periódicas constantes: (oportunidad)** Algunas personas usuarias, particularmente quienes interactúan con la Institución por temas de exportación, valoran las fiscalizaciones y visitas regulares lo cual les da un sentido de eficiencia sobre todo en trámites periódicos.

“Siempre ayudaron a proveer soluciones. Son puntuales, profesionales, son muy correctos.”

“Por lo menos en la emergencia que hemos tenido nosotros como empresa, nos han dado plazos establecidos y los cumplen a la perfección.”

“En los trámites de exportación, cumplen con los tiempos, incluso antes de lo estipulado.”

“Cuando la persona que encontraba no tenía la respuesta, me indicaba dónde buscar o me pasaba un plazo y siempre era atendida.”

“A diario tengo gente del SAG que está viniendo acá por inspecciones, por exportaciones. La relación es muy buena, son estrictos cuando deben serlo.”

“Yo trabajo con temas de exportación de vinos. Siempre han sido puntuales y nos han ayudado a cumplir con todas las normativas.”

Principales Hallazgos

En contraposición, las oportunidades de mejora se presentan en aspectos similares, pero asociadas más fuertemente al área de la fauna y para casos de interacciones con particulares usualmente ajenos al rubro:



Aspectos con oportunidades de mejora

- 1. Falta de fiscalización efectiva y control sobre normativas: (agrado)** Para la totalidad de quienes han realizado trámites o solicitudes en este aspecto, se reporta que el SAG no cumpliría con su rol fiscalizador en temas como fumigaciones y uso de agroquímicos. De manera puntual incluso se menciona que pareciese haber “amiguismo” a la hora de aplicar las regulaciones.
- 2. Falta de empatía y cercanía: (agrado)** Aunque la mayoría destaca que el personal es amable, este mismo actuaría de manera algo lejana. Se percibe una falta de involucramiento en los problemas de las personas usuarias, especialmente en casos de protección animal y emergencias.
- 3. Horarios de atención acotados y sin espacios de contacto para emergencias: (facilidad)** La mayoría declara que los horarios de atención (presencial y telefónicos) cumplen tiempos “de oficina” los cuales se consideran insuficientes especialmente para gestión de emergencias.
- 4. Lentitud en la resolución de algunos trámites y consultas: (oportunidad)** Algunos mencionan que ciertos trámites como certificaciones (caza), movimiento de ganado e inscripciones de terrenos pueden ser demorosos y engorrosos.

"No puede ser que la salud de las personas esté detrás de las malezas de mi vecino. El SAG sabe que fumigan sin avisar y no hacen nada."

"Fueron bien atentos y amables, pero fueron miraron y no hicieron nada. Nos dejaron a cargo de la culebra sin ninguna guía. Perfectamente la podría haber matado y hubiese dado lo mismo."

"Ellos tienen un listado de todos los apicultores de la zona. ¿cómo no son capaces de llamar a un apicultor y decir sabe, hay un enjambre en un colegio, puede ir a rescatarlo? Ellos quieren saber quién tiene abejas, pero no hacen nada con eso después. En este caso perfectamente pudieron haber ayudado a ese colegio porque sabían de apicultores, pero no, le dijeron vaya y busque usted."

"Falta empatía con el usuario. Más guía para que uno diga no sé, hay un animal y estén 24 horas en disposición de ayudar, no que tengan un horario de atención como que si fuera Impuestos Internos. Si estamos hablando de vida."

"Cuando hay trámites de exportación, el SAG está 24/7. Pero si se trata de un animal herido o un problema ambiental, no hay respuesta, se vuelve todo más lento."

"Tuve que ir tres veces solo para cambiar un dato de inscripción de mi campo. Primero no sabían, después no estaba la persona correcta."

"Intenté reportar un zorro herido y me dijeron que llamara al día siguiente porque no había nadie disponible."

Foco en canales de atención

El canal presencial resulta como el más destacado. Sin embargo, se presentan oportunidades de mejora a nivel transversal canales:

CANAL DIGITAL



El canal digital recibe opiniones mixtas. Se destaca:

- ✓ Disponibilidad de información relevante: La información sobre normativas y requisitos estaría bien estructurada.
- x Algunos sin embargo señalan que tendrían algunas dificultades para navegar cuando no entras con una experiencia previa.
- x De manera puntual, también se mencionan dificultades relacionadas con la estabilidad del sitio.

"La página web es bien entendible para personas que no somos tan tecnológicas. Tiene un lenguaje fácil y da tips."

"En el motor de búsqueda pones una palabra y te arroja de todo. No prioriza, te puede tirar cosas antiguas."

"Para asignarle un número a un animal, se supone que se puede hacer en línea, pero la plataforma es lenta y difícil de usar. Para alguien con poca señal de internet, debe ser imposible."

CANAL PRESENCIAL



- ✓ El canal presencial es percibido como positivo en términos del trato de las personas funcionarias.
- ✓ En las inspecciones en terreno, la opinión es muchísimo más favorable, destacando que las personas funcionarias suelen ser asesores estando bien preparadas.
- x Sin embargo, presentaría problemas en términos de infraestructura y agilidad.
- x Las oficinas son descritas como pequeñas y poco cómodas, lo que genera largas esperas cuando hay alta demanda.
- x También se menciona que la rapidez en la atención depende mucho de la oficina y el tipo de trámite, ya que algunos se resuelven con facilidad mientras que otros requieren de varias visitas

"Las oficinas tienden a colapsar, son pequeñas."

"Fui a hacer una consulta, pero la señorita como que se perdió. Los que más saben parece que andan en terreno."

"Yo me encontré con este chico que andaba fiscalizando y me enseñó un montón."

CANAL TELEFÓNICO



- x Es el más criticado, ya que la mayoría de las personas usuarias reportan dificultades para comunicarse a través de este canal y declaran habría una tendencia a ser derivados de un número a otro sin obtener soluciones concretas. Varios intentos, la alternativa que les ofrecen es enviar un correo, el cual suele recibir una respuesta tardía o poco útil. Muchos mencionan que después de

"Me derivaron de un número a otro, después otro, después otro."

Segmentación grupos

Satisfechos / No satisfechos

SAG decidió segmentar sus grupos entre personas usuarias satisfechas y personas usuarias no satisfechas con sus interacciones con la institución.

Las percepciones en torno a la institución (atributos de experiencia e imagen) son en su mayoría transversales a ambos segmentos. El nivel de satisfacción finalmente tiene que ver con la naturaleza de la interacción desde las siguientes variables:

SATISFECHOS



Corresponden, en su mayoría, a personas usuarias que:

- Interactúan con la institución de manera frecuente.
- La interacción suele darse desde una dinámica de trabajo.
- Mayormente relacionado con temáticas agrícolas (exportación).

NO SATISFECHOS



Por su parte serían principalmente personas usuarias que:

- No habían interactuado con la institución de manera previa.
- No se encuentran relacionados con el rubro y han necesitado trámites de carácter particular.
 - Gestión de control de plagas.
 - Gestión de control de fumigaciones.

MEDICIÓN 2024

Recomendaciones

Recomendaciones

A partir de las opiniones y sugerencias de las personas usuarias expresadas en los grupos focales, se identifican las siguientes oportunidades de mejora en la satisfacción:



Implementar un canal de emergencias 24/7 para fauna y temas sanitarios: Se menciona que el SAG solo atiende en horario de oficina, lo que genera problemas en emergencias con animales, plagas o contaminación ambiental.

"Si estamos hablando de vida animal, deberían tener atención 24/7."

Mejorar la fiscalización y control en terreno: Muchas personas usuarias critican la aparente falta de inspecciones efectivas en casos de uso de plaguicidas, tenencia de fauna y manejo agrícola. También se presentan denuncias puntuales sobre amiguismo en la forma en que se aplican las regulaciones. Por esto, se sugiere aumentar la cantidad y frecuencia de fiscalizaciones sorpresivas, con reportes públicos sobre su cumplimiento.

Mejorar la atención al cliente en el canal telefónico: dotando al canal de una mayor capacidad resolutive.

Potenciar el apoyo en materia de emergencias con animales, plagas o contaminación ambiental. A través de:

- Mayor fiscalización.
- Campañas de educación.



Medición de Satisfacción Usuaría

Anexo Levantamiento Cualitativo SAG

Listado de grupos focales realizados

N°	Tipo participantes	N° de participantes	Fecha realización	Hora de inicio	Lugar / formato de realización
1	Personas usuarias Satisfechas	10	05-02-2025	15:30	Sesión online
2	Personas usuarias No satisfechas	11	06-02-2025	09:30	Sesión online