



**Secretaría de
Modernización**
MINISTERIO DE HACIENDA



Resultados 2025

Servicio Agrícola y Ganadero

Capítulos

- ▶ **Objetivos**
- ▶ **Metodología**
- ▶ **Caracterización de las Personas Usuaras**
- ▶ **Caracterización de Trámites y Canales de Atención**
- ▶ **Última Experiencia y Evaluación General**
- ▶ **Atributos de la Experiencia y de la Institución**
- ▶ **Habilitación de Personas Usuaras y Problemas**
- ▶ **Anexos**

Objetivos

Objetivo general y específicos

- ▶ **Objetivo General:** Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico y un 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.
- ▶ **Objetivos Específicos:**
 - ▶ Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
 - ▶ Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

Metodología

Metodología

Técnica	Encuestas telefónicas y autoadministradas on-line.
Universo	Personas usuarias que realizaron un trámite en Servicio Agrícola y Ganadero.
Muestreo	Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	Personas usuarias que realizaron algún trámite entre agosto de 2024 y julio de 2025.
Muestra lograda	1.190 casos totales.
Error	$\pm 2,8\%$ bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral.
Fecha de Terreno	21 de julio de 2025 al 20 de octubre de 2025

Muestra efectiva

Canal	Digital	Telefónico	Presencial	Total
Encuestas telefónicas	0	334	197	531
Encuestas online	419	47	193	659
Total	419	381	390	1.190
Universo	2.638.026	10.948	39.277	2.688.251
Error (%)	$\pm 4,8\%$	$\pm 4,9\%$	$\pm 4,9\%$	$\pm 2,8\%$

Tabla 1: Muestra efectiva según canal y método de entrevista.

Notas generales para la lectura de resultados del Informe

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se deben considerar los siguientes elementos:

- ▶ Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (sin considerar las respuestas “No sabe” y “No responde”).
- ▶ Dados los cambios metodológicos introducidos en 2023, se recomienda comparar sólo estimaciones 2023, 2024 y 2025.
- ▶ Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- ▶ La sigla “NS / NR” corresponde a las respuestas “No sabe” y “No responde”.
- ▶ Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).
- ▶ Toda vez que se reporten resultados y no se mencione el año de medición, se reporta resultado de MESU 2025.
- ▶ Se presentan los resultados sin recodificar de las respuestas “Otro. Especifique”. Al recodificar este tipo de respuestas, podría haber cambios en la distribución de las demás respuestas.

Aspectos metodológicos MESU 2025

La medición del año 2025 es comparable a la del año 2023 y 2024, manteniendo las definiciones metodológicas:

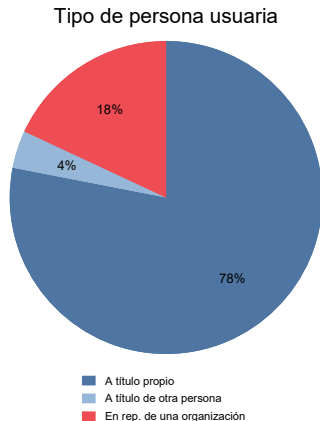
- ▶ Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2024 a julio 2025).
- ▶ Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- ▶ Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- ▶ Periodo de referencia de última experiencia en la mayoría de los módulos del cuestionario.
- ▶ Cuestionario en base a un marco conceptual de 6 atributos de la experiencia.

Se introdujeron modificaciones acotadas al cuestionario en 2025 respecto del instrumento en 2024. Se describen los principales ajustes:

- ▶ Para trámites en estado finalizado, al consultar por su forma de término, se incorpora la opción desistido a las alternativas existentes previamente (aceptado/rechazado).
- ▶ Se agrega una pregunta sobre cómo se enteró que debía acudir a la institución, realizada a quienes señalan no saber a qué institución dirigirse.
- ▶ Se agrega una pregunta para conocer si la experiencia que tuvo fue mejor, igual o peor de lo que esperaba.
- ▶ Se agrega una pregunta para saber si la persona recibió respuesta de la institución al problema, la que se realiza a quienes indican que tuvieron un problema en relación con el trámite realizado.
- ▶ Se incorpora una pregunta sobre qué tan fácil o difícil le resulta realizar trámites por internet, dirigida a quienes usaron el canal digital o a quienes realizaron el trámite por vía telefónica o presencial y declaran efectuar otros trámites en línea.

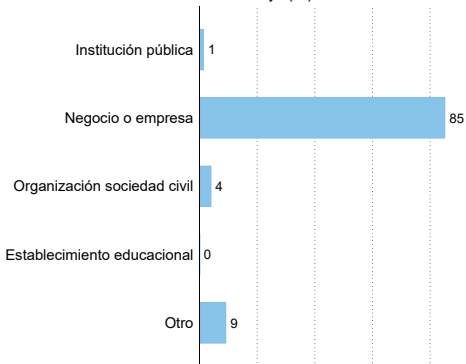
Caracterización de las personas usuarias

Características generales de las personas usuarias I

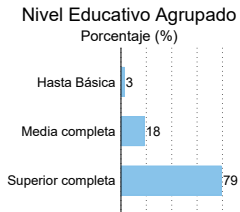
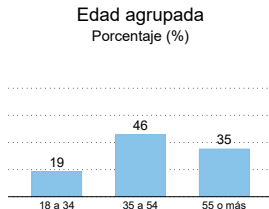
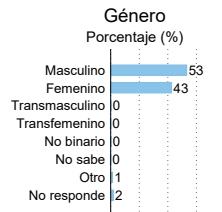
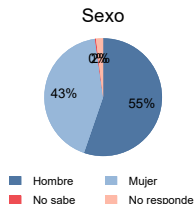
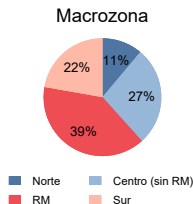


La pregunta de la derecha sólo es respondida por quienes declaran haber realizado el trámite en nombre de una organización.

En nombre de qué tipo de organización hizo el trámite
Porcentaje (%)



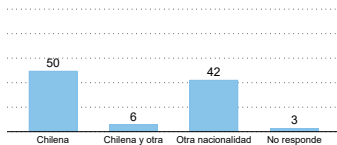
Características generales de las personas usuarias II



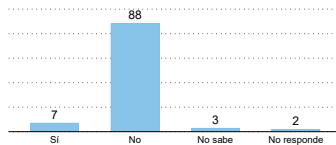
Las regiones se agrupan en macrozonas para facilitar la lectura de resultados y no corresponden a divisiones administrativas oficiales. La macrozona Norte incluye Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo; la macrozona Centro considera Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío; la Región Metropolitana se presenta como grupo separado; y la macrozona Sur incluye La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Características personas usuarias naturales I

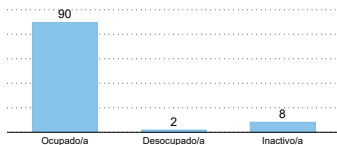
Nacionalidad
Porcentaje (%)



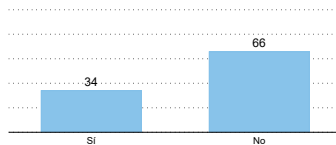
Pertenencia a pueblo originario
Porcentaje (%)



Condición laboral
Porcentaje (%)

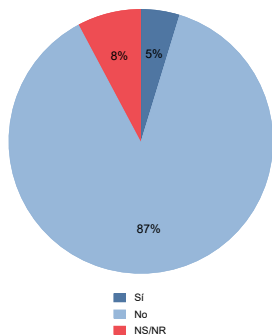


Realizó labores no remunerados de cuidado de otra persona
Porcentaje (%)



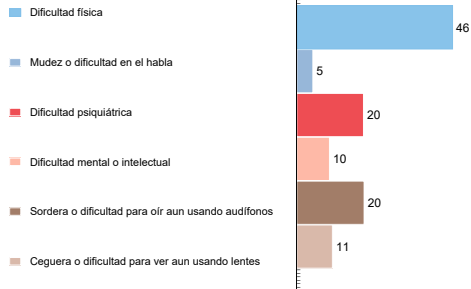
Características personas usuarias naturales II

¿Tiene alguna condición permanente o de larga duración?



Tipo de condición permanente o de larga duración

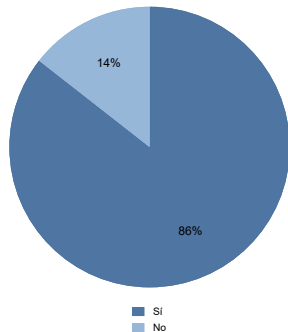
Porcentaje (%)



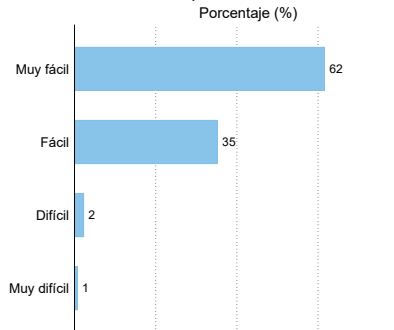
La pregunta de la derecha sólo es respondida por quienes declaran tener alguna condición permanente o de larga duración. Respuesta múltiple.
Se grafica el porcentaje de personas que declara cada tipo de condición (los porcentajes no suman 100% porque una persona puede declarar más de una).

Características personas usuarias naturales III

¿Usted realiza trámites por internet?



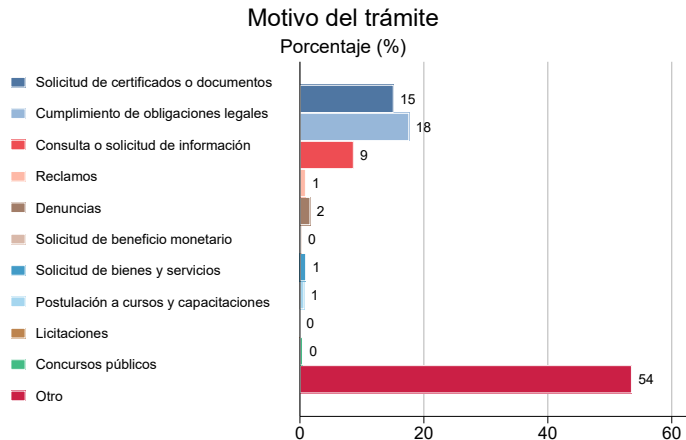
¿Qué tan fácil o difícil es para usted hacer trámites por internet?



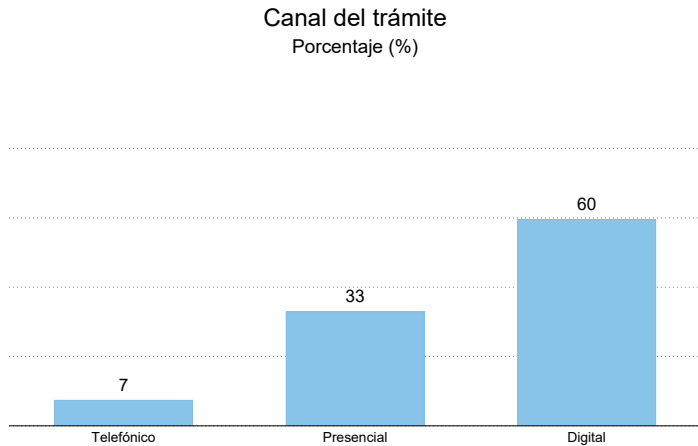
La pregunta de la izquierda es respondida por quienes declaran haber utilizado el canal telefónico o presencial, y la de la derecha sólo es respondida por quienes declaran haber utilizado el canal digital o que si realizan otros trámites por internet

Caracterización de Trámites

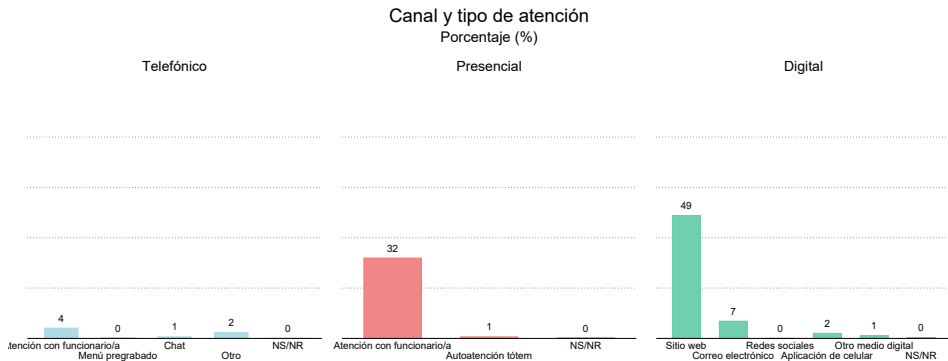
Motivo del trámite



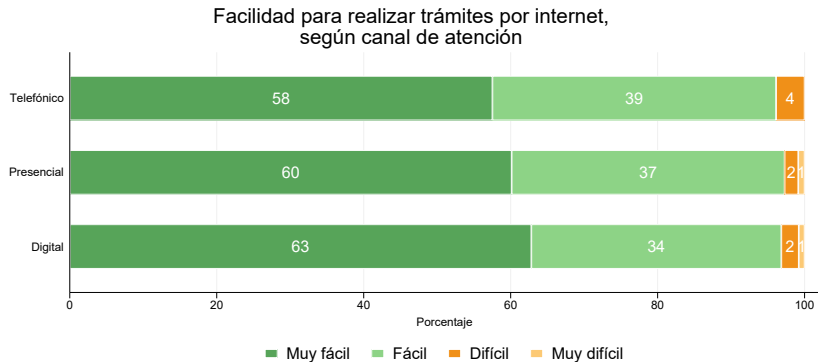
Canal del trámite



Canal y tipo de atención



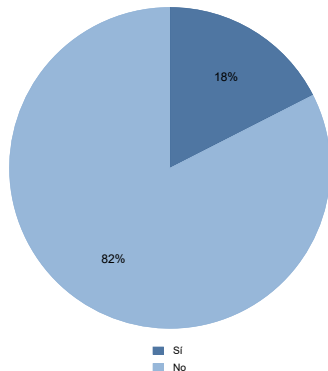
Facilidad para realizar trámites por internet



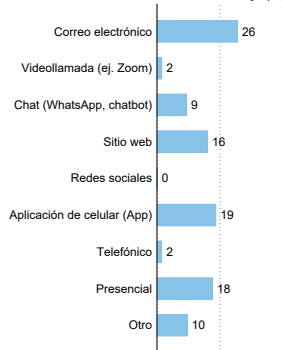
Se presenta la apertura de la pregunta ¿Qué tan fácil o difícil es para usted hacer trámites por internet, como pagar cuentas o hacer transferencias?, según el canal utilizado por la persona usuaria. Esta pregunta solo aplica para quienes declaran que sí realizan trámites por internet, o bien, utilizaron el canal digital.

Preferencia de uso de otro canal

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?

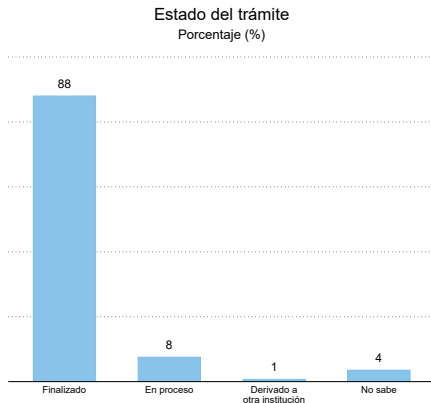


¿Cuál?
Porcentaje (%)

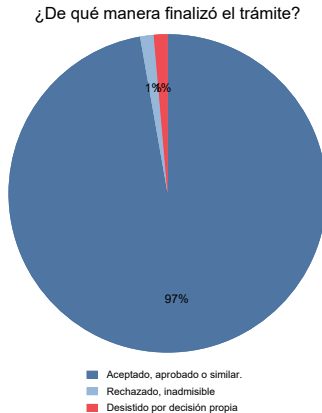


El gráfico de la izquierda muestra si las personas hubieran preferido utilizar otro canal de atención, y el de la derecha, cuál, considerando solo quienes respondieron afirmativamente.

Estado del trámite



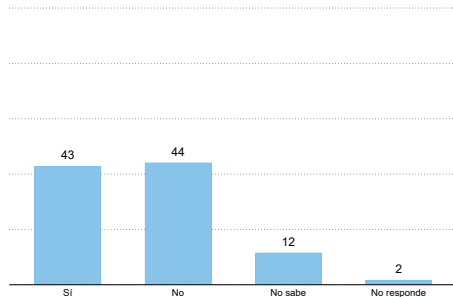
El gráfico de la derecha presenta cómo finalizó el trámite (aprobado, rechazado o desistido), y este considera únicamente a quienes declararon que el trámite estaba finalizado.



Requisito para otro proceso y urgencia del trámite

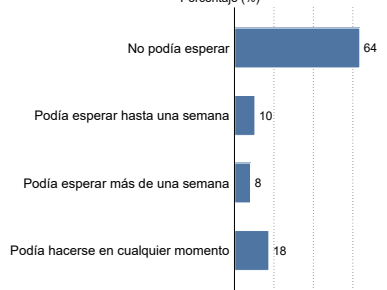
¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?

Porcentaje (%)



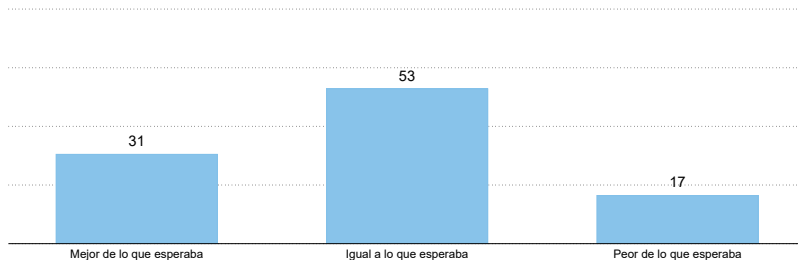
Respecto a la urgencia del trámite realizado en **Servicio Agrícola y Ganadero**
¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?

Porcentaje (%)



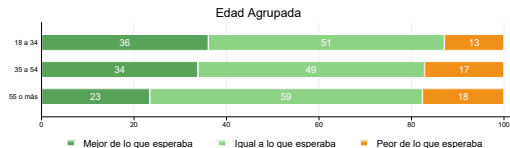
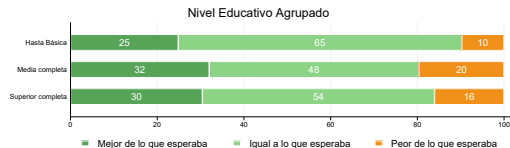
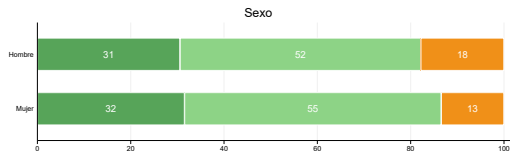
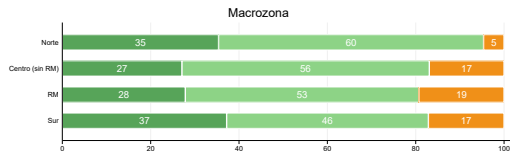
Experiencia en comparación con la expectativa de atención

¿La experiencia que tuvo fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?
Porcentaje (%)



Experiencia en comparación con la expectativa de atención según características sociodemográficas

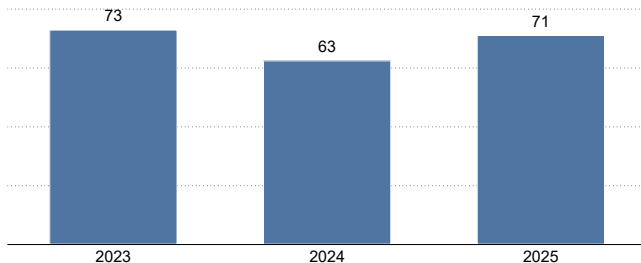
¿La experiencia que tuvo fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?
Porcentaje (%)



Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

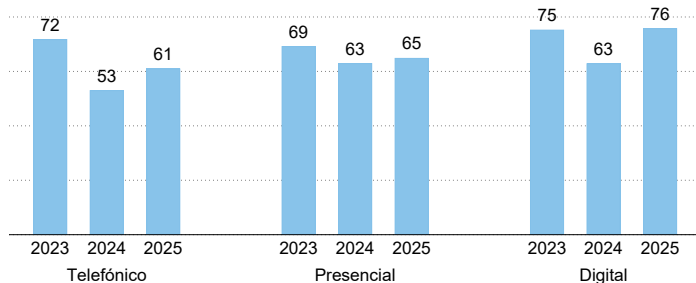
Satisfacción última experiencia

Satisfacción con la última experiencia
según año de medición
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Satisfacción última experiencia por año y canal

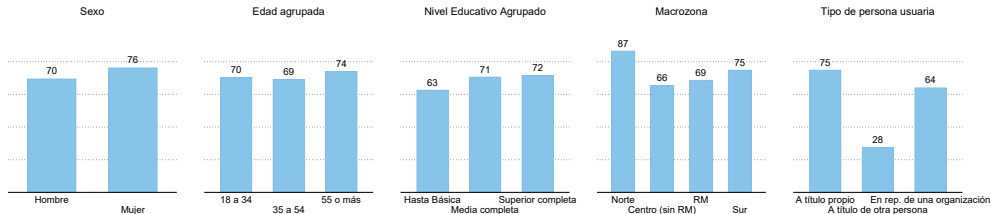
Satisfacción con la última experiencia
según año de medición y canal de atención
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción según sexo, edad, nivel educativo, macrozona y tipo de persona usuaria

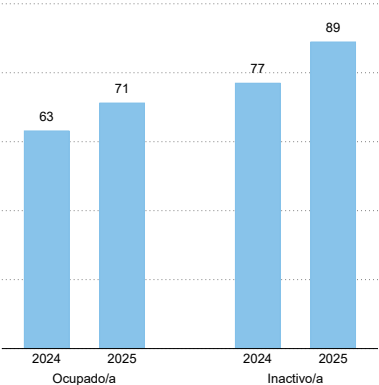
Satisfacción con la última experiencia
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

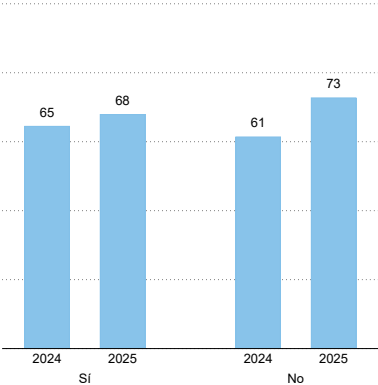
Satisfacción según condición laboral y labores no remuneradas de cuidados

Satisfacción con la última experiencia, según año de medición y condición laboral
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción con la última experiencia, según año de medición y labores de cuidado no remuneradas
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Satisfacción según experiencia comparada con expectativa

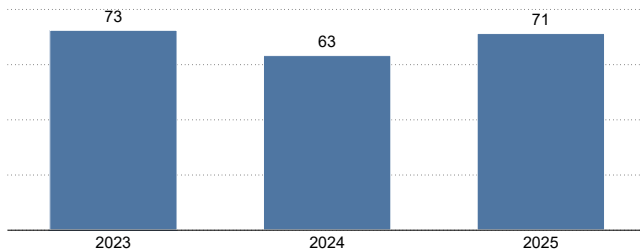


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

El gráfico muestra la satisfacción con la última experiencia, de acuerdo con las categorías de la pregunta: Respecto del trámite realizado en la institución, ¿la experiencia que tuvo fue mejor, igual o peor de lo que esperaba?

Evaluación general de la Institución

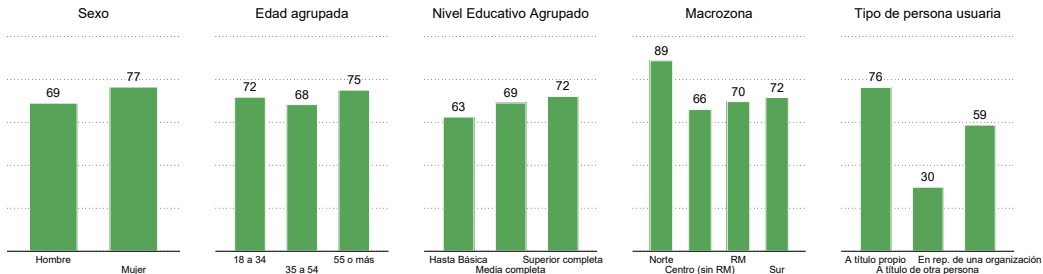
Evaluación general de la Institución
según año de medición
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación general de la Institución según sexo, edad, nivel educativo, macrozona y tipo de persona usuaria

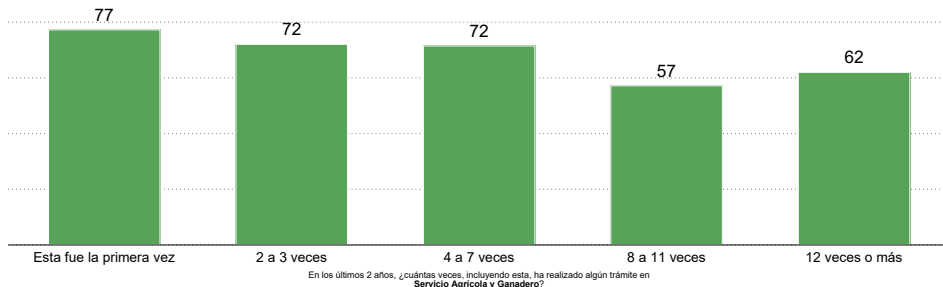
Evaluación general de la Institución
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación por frecuencia de trámites

Evaluación general de la Institución
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)
según frecuencia de realización de trámites



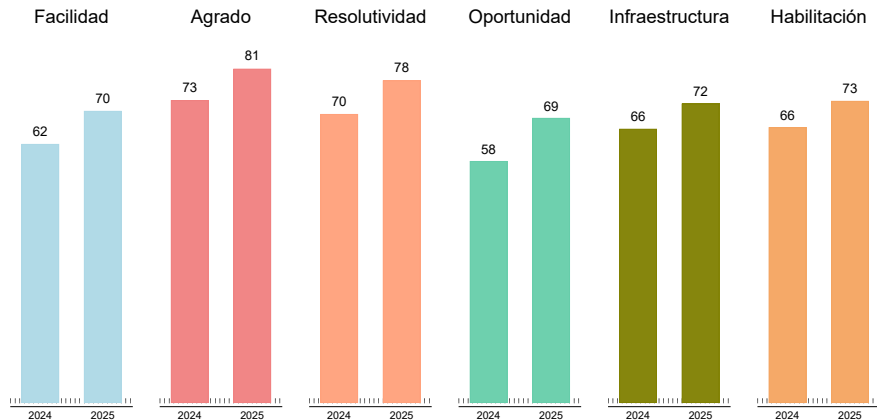
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de la Experiencia y de la Institución

Atributos de la experiencia

Evaluación atributos de la experiencia

Porcentaje de notas 6 o 7 (%) del total de los aspectos que componen cada atributo

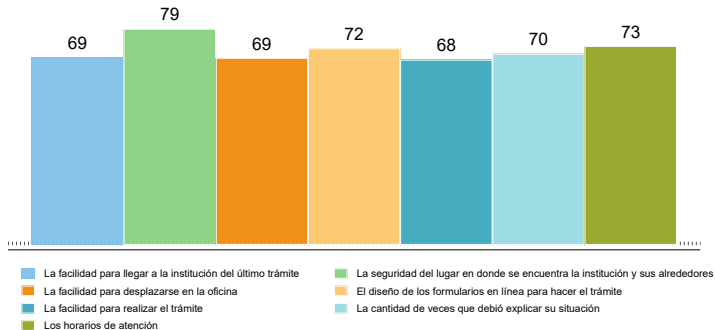


Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 o 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.

Atributos de experiencia: Facilidad

Atributos de la experiencia: Facilidad

Porcentaje notas 6 o 7 (%)

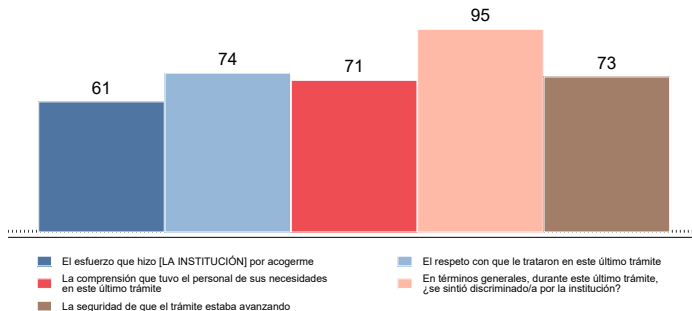


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Agrado

Atributos de la experiencia: Agrado

Porcentaje notas 6 o 7 (%)

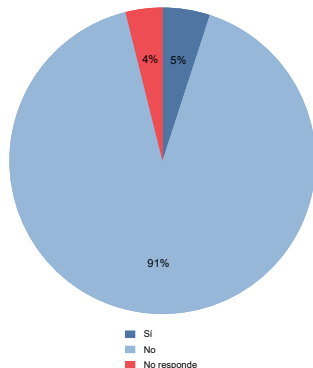


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

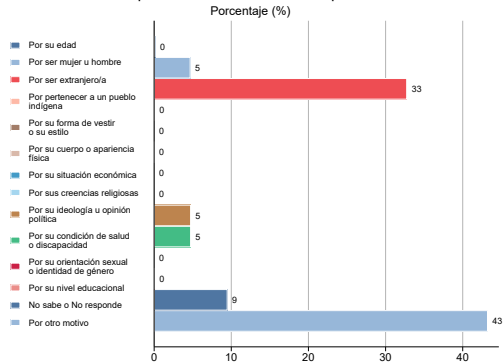
En el atributo "sentirse discriminado" se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que "NO" se sintieron discriminados.

Agrado: Trato igualitario

Durante este último trámite, ¿se sintió discriminado/a por la institución?

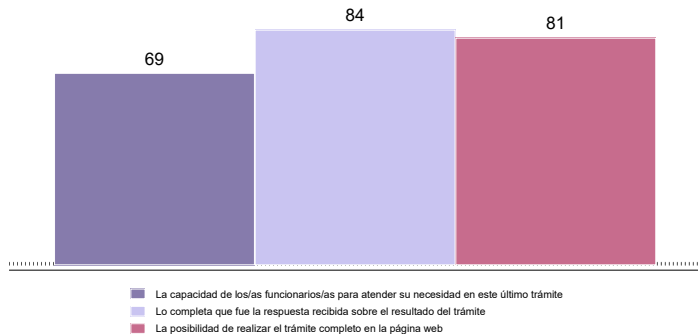


Señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a



Atributos de experiencia: Resolutividad

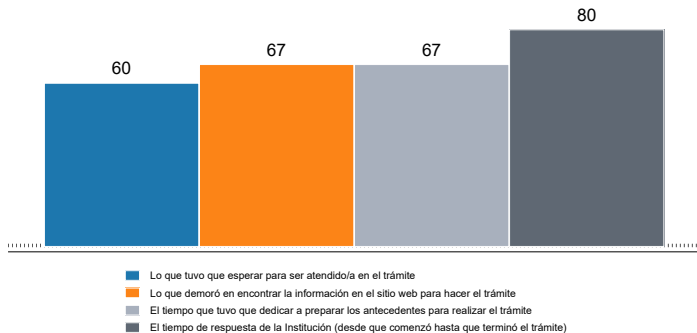
Atributos de la experiencia: Resolutividad
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

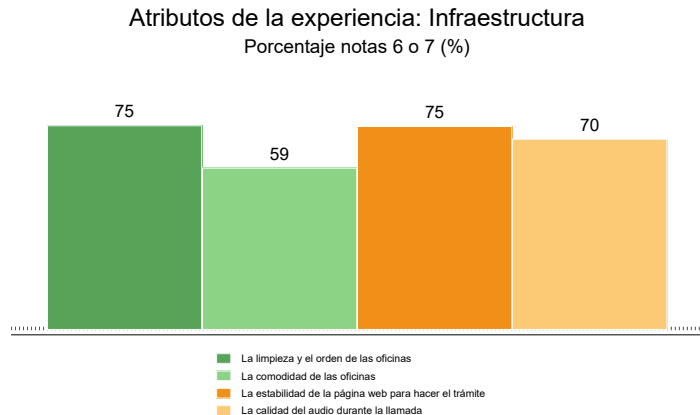
Atributos de experiencia: Oportunidad

Atributos de la experiencia: Oportunidad
Porcentaje notas 6 o 7 (%)

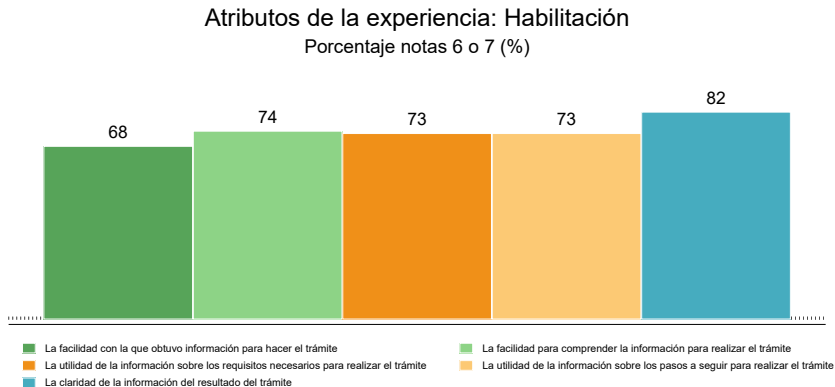


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura



Atributos de experiencia: Habilitación

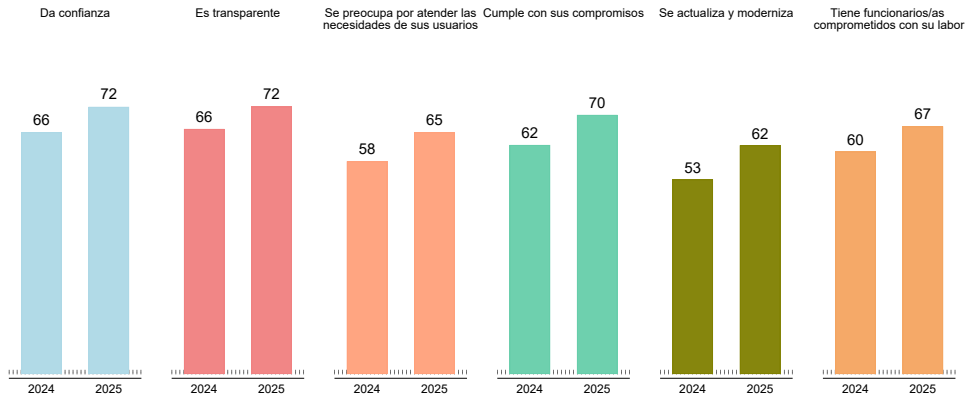


El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de la Institución: Imagen I

Satisfacción con atributos de la institución

Porcentaje de notas 6 o 7

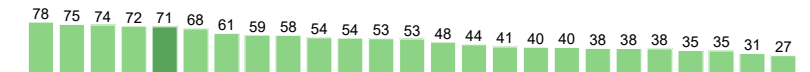


Comparación con Grupo de Instituciones

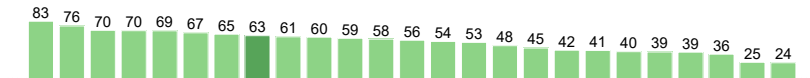
Satisfacción última experiencia, según Grupo de Instituciones

Satisfacción con la última experiencia
comparación con instituciones del mismo grupo
Porcentaje notas 6 o 7 (%)

Año 2025



Año 2024



Año 2023

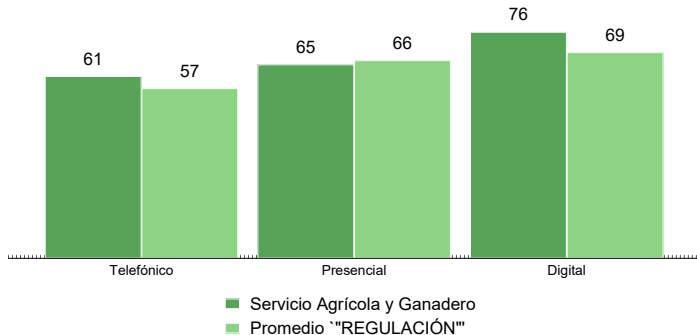


La cantidad de instituciones en cada grupo puede variar año a año. La posición relativa de cada institución puede verse afectada por la incorporación de nuevas instituciones en la Medición de Satisfacción Usaria.

Satisfacción última experiencia por canal y grupo de instituciones

Satisfacción con la última experiencia, según canal de atención

Porcentaje de notas 6 o 7

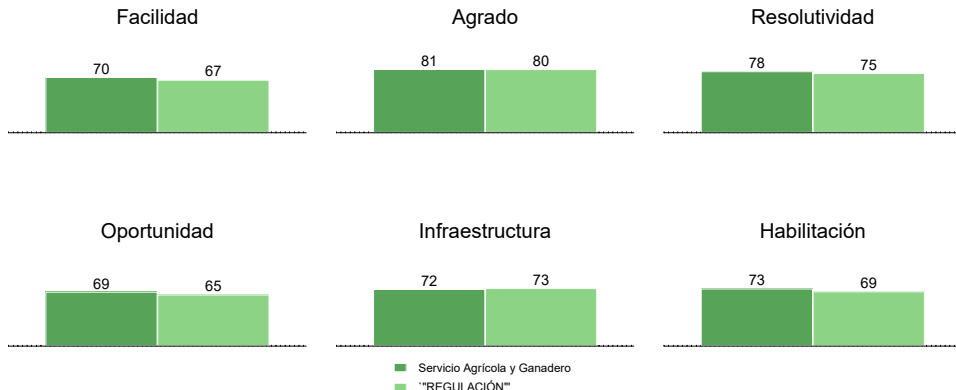


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación atributos de la experiencia

Evaluación atributos de la experiencia

Porcentaje de notas 6 o 7 (%) del total de los aspectos que componen cada atributo



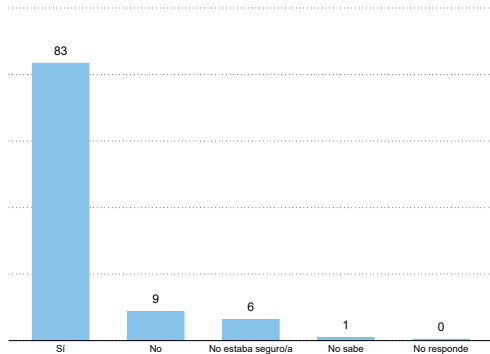
Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 o 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas. La barra de color verde claro muestra el promedio del grupo.

Habilitación de Personas Usuarías y Problemas

Conocimiento de institución donde acudir

¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?

Porcentaje (%)



¿Cómo se enteró que debía acudir a la institución?

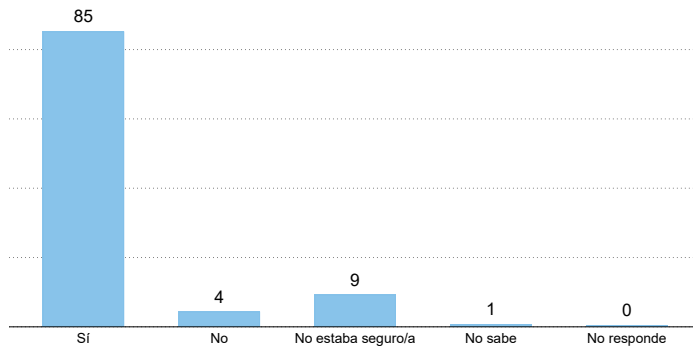
Porcentaje (%)



El gráfico de la izquierda muestra si las personas sabían a qué institución acudir, y el de la derecha, cómo se enteraron, considerando a quienes respondieron No o No estaba seguro/a.

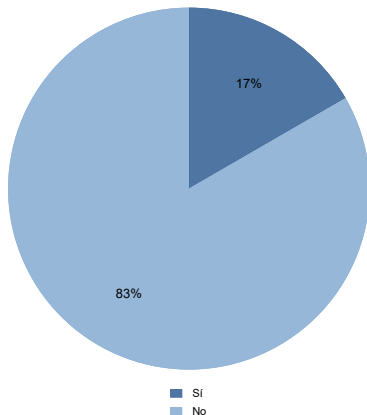
Conocimiento del trámite a realizar

¿Sabía que trámite tenía que hacer?
Porcentaje (%)

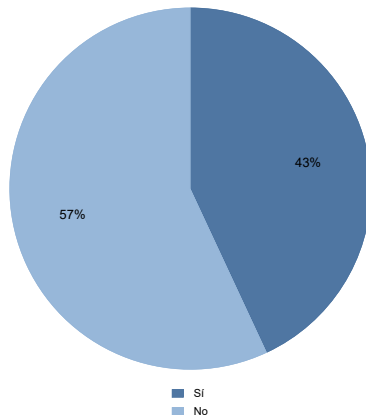


Información sobre el estado del trámite

Durante el transcurso del último trámite
¿solicitó información de su estado de avance?

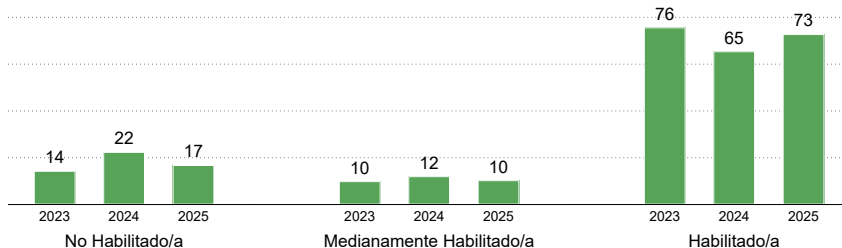


Durante el transcurso del último trámite
¿le entregaron información de su estado de avance?



Personas usuarias habilitadas

Indicador de Habilidadación
según año de medición
Porcentaje (%)



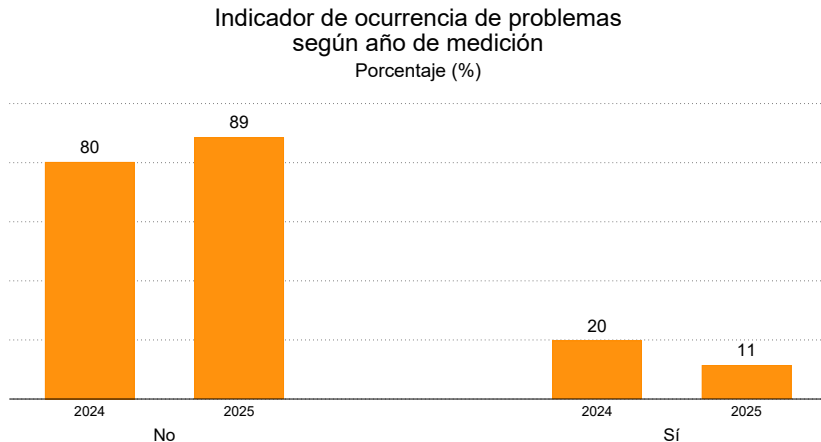
Las personas usuarias se consideran "habilitadas", "medianamente habilitadas" o "no habilitadas" en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilidadación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilidadado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilidadado; 5,5 o más se considera como Habilidadado.

Satisfacción con la última experiencia, según nivel de habilitación



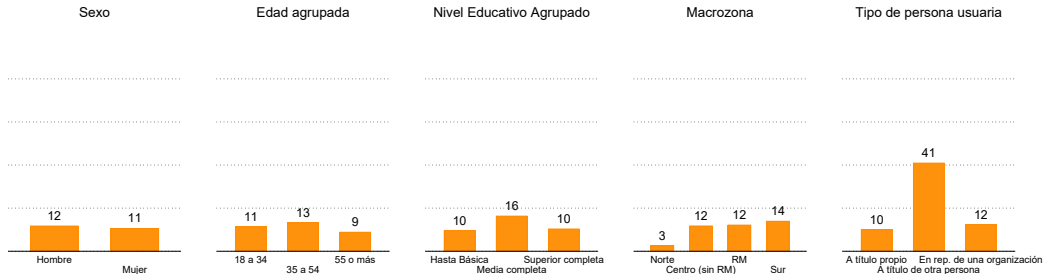
Las personas usuarias se consideran "habilitadas", "medianamente habilitadas" o "no habilitadas" en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilidadación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite



Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite, según sexo, edad, nivel educativo, macrozona y tipo de persona usuaria

Indicador de ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite
Porcentaje de personas que reportan problemas (%)

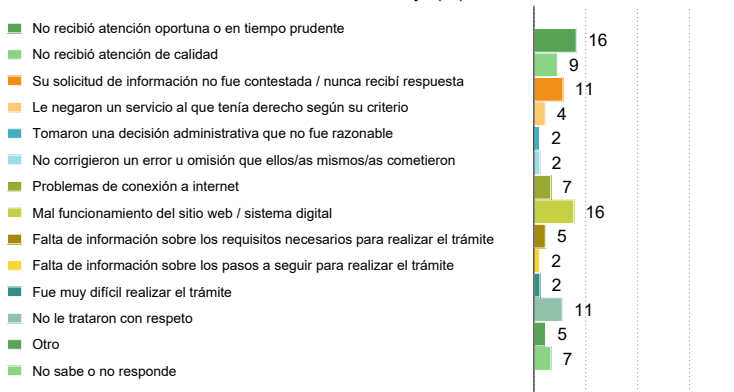


Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Tipo de problemas reportados

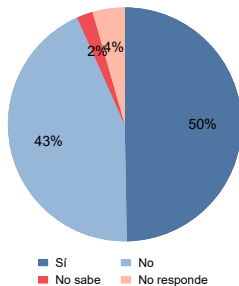
Ocurrencia de problemas, según tipo de problema reportado

Porcentaje (%)

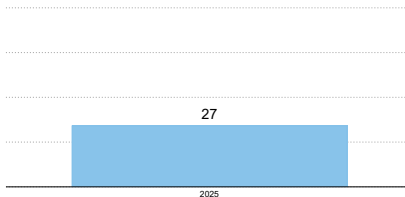


Evaluación respuesta de la Institución ante el problema

Obtuvo respuesta al problema que tuvo



Evaluación respuesta de la institución ante el problema
según año de medición
Porcentaje notas 6 o 7 (%)

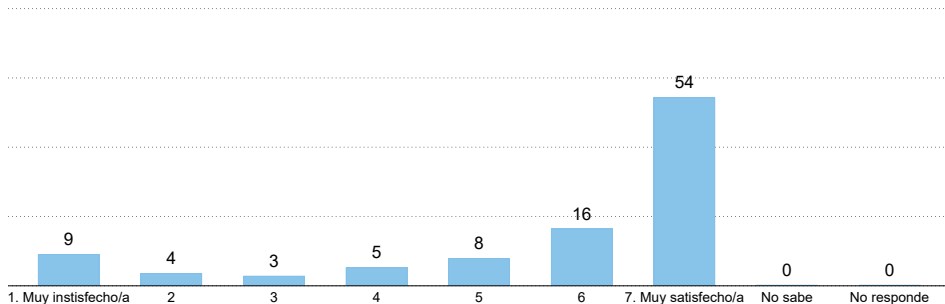


La pregunta de la derecha sólo es respondida por quienes declaran haber recibido una respuesta al problema.
La pregunta asociada al gráfico de la derecha tuvo modificaciones en la medición de 2025, por lo que no es posible comparar con resultados de años previos

Anexos

Satisfacción con la última experiencia (notas 1 a 7)

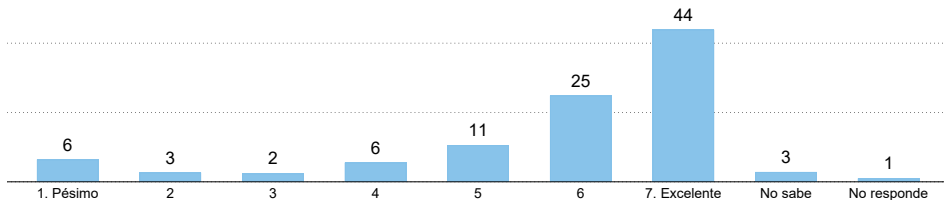
¿Cuán satisfecho/a se encuentra con el servicio que recibió?
Porcentaje (%)



Evaluación general de la Institución (notas 1 a 7)

¿Cómo evalúa en general a LA INSTITUCIÓN, independiente de la última experiencia

Porcentaje (%)



Atributos de la Institución: Imagen II

