



SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO

**DIAGNÓSTICO DE LAS
BRECHAS DE CALIDAD DE
SERVICIO Y EXPERIENCIA
USUARIA.**

Diciembre 2025.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO.

CONTENIDO.

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. FORTALEZAS:	3
3. DEBILIDADES:	4
4. RIESGOS:	5
5. PUNTOS CRÍTICOS:	5
6. ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO:	7

1. INTRODUCCIÓN:

El presente diagnóstico actualizado de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria 2025 incorpora en su elaboración como insumos lo definido en los requisitos técnicos N°2 al N°9 de la etapa 1 de este sistema de PMG.

Los antecedentes analizados muestran un avance institucional significativo respecto de 2024, reflejado en un aumento transversal de la satisfacción usuaria, una disminución relevante de problemas durante los trámites y una consolidación del canal digital como principal soporte de la experiencia usuaria. Sin perjuicio de estos avances, persisten algunas brechas estructurales y operativas que justificaron el ajuste y cambio de los ámbitos prioritarios definidos el año 2024 (estrategia, tecnología, procesos y personas) por los siguientes en el año 2025: estrategia institucional de atención usuaria, modernización tecnológica, simplificación de procesos críticos y competencias del personal, respectivamente; y además, se agregó el de supervisión de terceros autorizados.

El desafío institucional para el período 2026–2028 no se limita a la corrección de déficits, sino que se orienta a la consolidación, estandarización y escalamiento de mejoras ya evidenciadas en la experiencia usuaria, particularmente en los canales digital y presencial.

2. FORTALEZAS:

- Mejora sustantiva de la satisfacción usuaria: La satisfacción con la última experiencia y la evaluación general de la institución aumentaron de 63% en 2024 a 71% en 2025, revirtiendo la tendencia descendente y posicionando nuevamente al SAG en niveles superiores dentro del grupo de instituciones de Regulación.
- Mejora transversal en todos los atributos de la experiencia usuaria en 2025, destacando el atributo Oportunidad, que aumenta de 58% a 69%, y el atributo Agrado, que alcanza un 81%, consolidando una percepción positiva del trato y disposición de las personas funcionarias.
- Desempeño del canal digital: El canal digital alcanza un 76% de satisfacción (+13 puntos), consolidándose como el canal mejor evaluado,

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO.

asociado a mejoras en estabilidad, claridad de información y experiencia de navegación.

- Avances en habilitación de usuarios: El porcentaje de usuarios habilitados aumenta de 65% a 73%, evidenciando mejoras en la claridad de requisitos, comprensión de los pasos del trámite e información disponible.
- Reducción significativa de problemas reportados: La ocurrencia de problemas durante los trámites disminuye de 20% en 2024 a 11% en 2025, impactando positivamente en la satisfacción general.
- Gestión de reclamos: Se mantiene un nivel de respuesta superior al 99%, con tiempos promedio de respuesta cercanos a 7 días hábiles y más del 97% de los reclamos respondidos dentro de 20 días hábiles.
- Mejora en la calidad de respuestas de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP): Si bien los tiempos óptimos disminuyen, se observa una reducción de amparos y una mejora en la calidad de las respuestas, junto con una recuperación del cumplimiento en ≤ 20 días durante 2025.
- Alta eficiencia en la tramitación de autorizaciones vinculadas a proyectos de inversión, con más del 99% de las solicitudes finalizadas y un stock de solicitudes pendientes o en proceso ínfimo, acotado a trámites con plazos normativos extensos.

3. DEBILIDADES:

- Oportunidad como brecha persistente: Aun cuando el atributo oportunidad mejora en 11 puntos (69%), continúa siendo uno de los atributos con menor evaluación, asociado a tiempos de espera, preparación de antecedentes y complejidad de ciertos trámites.
- Canal telefónico como punto débil estructural: Pese a mejorar a 63% de satisfacción, sigue siendo el canal peor evaluado, con problemas de accesibilidad, derivaciones ineficientes y baja capacidad resolutive.
- Falta de una estrategia institucional integrada de atención usuaria que articule coherentemente los canales presencial, digital y telefónico con los procesos técnicos, de soporte y directivos, generando experiencias inconsistentes.
- Limitaciones en gestión de reclamos y retroalimentación: La gestión a nivel nacional se realiza sin un sistema informático especializado, con escasa capacidad de análisis de causas, retroalimentación institucional y reportes.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO.

- Débil estandarización y consolidación de bases de datos de usuarios, lo que impide contar con una visión integrada de las interacciones y limita la segmentación y focalización de acciones de mejora.
- Complejidad y carga operativa en SAIP: Déficit histórico de dotación y procesamiento manual de información afectan el cumplimiento de plazos óptimos, especialmente en temáticas de predios, resoluciones y registros.
- Lentitud y complejidad en trámites específicos de alta demanda y reclamos recurrentes, tales como la Certificación de Subdivisión de Predios Rústicos y los Informes de Factibilidad para construcciones en área rural.

4. RIESGOS:

- Sobrecarga operativa y funciones no exclusivas en atención ciudadana, reclamos y transparencia, con impacto directo en tiempos y calidad de respuesta.
- Alto riesgo reputacional asociado a trámites con alta visibilidad y concentración de reclamos (Subdivisión de Predios Rústicos, IFC, Declaraciones Juradas), especialmente si no se refuerzan acciones preventivas y de acompañamiento al usuario.
- Limitaciones de infraestructura física y tecnológica que afectan la confidencialidad, trazabilidad y seguridad de la información.
- Alta concentración de transacciones en procesos críticos (controles fronterizos), donde eventuales fallas pueden tener impacto masivo en la percepción institucional.

5. PUNTOS CRÍTICOS:

Los puntos críticos que se identifican para mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria son:

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO.

Personas:

- Persisten brechas en las competencias requeridas para la atención de casos complejos y de alta carga regulatoria, especialmente en contextos de alta demanda, lo que incide en la percepción de oportunidad y calidad del servicio.
- Se observan diferencias significativas en los niveles de satisfacción según tipo de usuario (personas jurídicas y representantes de terceros) y nivel educacional, lo que evidencia la necesidad de fortalecer habilidades de comunicación, orientación y adaptación del servicio a distintos perfiles de personas usuarias.

Estrategia:

- Ausencia de una estrategia institucional integrada de atención usuaria, que articule de manera coherente los canales presencial, digital y telefónico con los procesos técnicos, de soporte y directivos.
- Falta de una gobernanza institucional permanente en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, que asegure alineamiento estratégico, priorización transversal y sostenibilidad de las mejoras en el tiempo.

Procesos:

- Persistencia de brechas en el atributo oportunidad, asociadas a tiempos de espera, preparación de antecedentes y complejidad de ciertos trámites, pese a las mejoras observadas en 2025.
- Lentitud y complejidad en trámites específicos de alta demanda y concentración de reclamos, tales como la Certificación de Subdivisión de Predios Rústicos y los Informes de Factibilidad para construcciones en área rural.
- Limitada estandarización y sistematización de información relevante para la gestión, lo que dificulta la toma de decisiones basada en evidencia y la mejora continua de los procesos de atención.
- Debilidades en los mecanismos de prevención y acompañamiento al usuario en trámites complejos, lo que incrementa errores, reprocesos y reclamos.

Tecnología:

- Ausencia de un sistema informático integrado y especializado para la atención ciudadana, la gestión de reclamos, el análisis de la experiencia usuaria y la retroalimentación institucional.
- Débil consolidación de bases de datos de personas usuarias e interacciones, lo que impide contar con una visión integral del ciclo de atención y limita la segmentación, focalización y personalización de las acciones de mejora.
- Limitaciones tecnológicas que afectan la trazabilidad, el análisis de causas de reclamos y la generación oportuna de reportes.

6. ÁMBITOS PRIORITARIOS DE TRABAJO:

A partir del diagnóstico realizado, que considera fortalezas, debilidades, riesgos y puntos críticos identificados con enfoque al usuario, se determinan los ámbitos prioritarios de intervención que requieren atención preferente para fortalecer la calidad de servicio y la gestión institucional del SAG.

- **Estrategia institucional de atención usuaria:**

Se requiere avanzar hacia una estrategia integral de atención que articule los distintos canales (presencial, telefónico y digital) y los procesos técnicos, de soporte y directivos, bajo un modelo común de gestión de experiencia usuaria. Esta integración permitirá entregar respuestas más coherentes, oportunas y trazables, fortaleciendo la confianza ciudadana y la eficiencia institucional.

- **Competencias del personal:**

Resulta prioritario fortalecer las competencias relacionales y técnicas de las personas funcionarias que atienden directamente a los usuarios, promoviendo la empatía, la comunicación efectiva y la aplicación uniforme de los procedimientos de atención y reclamos.

SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO.

- **Modernización tecnológica:**

La ausencia de sistemas integrados para la gestión de reclamos y atención ciudadana, junto con la falta de una base de datos consolidada de usuarios, limita la trazabilidad y la capacidad de respuesta institucional. Se requiere implementar herramientas informáticas especializadas, que permitan fortalecer la gestión digital, la seguridad de la información y la usabilidad del canal digital.

- **Simplificación de procesos críticos:**

Los principales factores de insatisfacción se vinculan con tiempos de espera y complejidad de trámites. Se requiere revisar y simplificar los procesos reduciendo la carga administrativa para el usuario y mejorando la eficiencia interna.

- **Supervisión de terceros autorizados:**

Dado el rol que cumplen los terceros autorizados en la entrega de servicios, se requiere fortalecer los mecanismos de supervisión, contribuyendo a que la experiencia usuaria sea representativa del compromiso institucional del SAG.