



División Gestión Estratégica – Departamento
Control de Gestión – Subdepartamento
Gestión de Procesos.

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

Octubre 2025.

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

1. Objetivo general:

Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuaria con los servicios prestados a través de los terceros autorizados.

a) Objetivos específicos:

Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios que permitan retroalimentar a los Terceros Autorizados y al SNAT.

2. Metodología:

Técnica:	Encuestas autoadministradas online (cada persona responde directamente el cuestionario sin apoyo de un encuestador).
Universo:	Personas usuarias de los servicios que prestan los Terceros Autorizados por el Servicio Agrícola y Ganadero.
Muestreo:	No probabilístico por autoselección (voluntario).
Marco muestral:	Personas usuarias a nivel nacional que hayan recibido algún servicio entre enero y junio 2025, por parte de un Tercero Autorizado.
Muestra lograda:	66 casos
Uso del error muestral	Solo orientativo, no inferencial. (error ±11,7% al 95% de confianza)
Fecha de campo:	Desde el 4 a 30 de septiembre 2025
Escala de medición:	Notas de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”. Para determinar el porcentaje de satisfacción se suma la cantidad de respuestas con notas 7 y 6 y se divide por el total de respuestas.

3. Conclusión general:

Los resultados de la encuesta de satisfacción indican que las personas usuarias perciben de manera altamente positiva la información y los servicios proporcionados por los Terceros Autorizados. Se destacan la **claridad y utilidad de la información** (89%) y la **eficiencia en la atención**, reflejada en la **facilidad de acceso al servicio y la mínima necesidad de repetir**.

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

requerimientos (94%). Asimismo, la **satisfacción general con el servicio alcanzó un 89%**, lo que evidencia una experiencia consistente y favorable. Si bien los tiempos de espera y de prestación del servicio obtuvieron evaluaciones positivas (87%–88%), se identifican como áreas de mejora potencial para optimizar la experiencia usuaria. En conjunto, los resultados confirman que los servicios entregados cumplen con estándares adecuados de calidad, transparencia y atención a la ciudadanía.

4. Análisis por dimensión:

- a) Información proporcionada:
 - Las personas usuarias valoran positivamente la **claridad (89%)**, la **utilidad (89%)** y la **facilidad de acceso (86%)** de la información.
 - Esto sugiere que la comunicación con el usuario es efectiva, aunque se podría reforzar la **facilidad de acceso a la información**, que presenta el valor más bajo dentro de esta dimensión.
- b) Servicio prestado
 - Se observan niveles de satisfacción especialmente altos en la **claridad del proceso (92%)** y la **cantidad de veces que debió explicar su requerimiento (94%)**, lo que indica **eficiencia en la atención y comprensión del personal o sistema**.
 - La **relación precio/calidad (89%)** también es bien evaluada, mostrando una buena correspondencia entre las expectativas y el valor percibido.
- c) Duración del servicio
 - Los resultados en **tiempos de atención (88%)** y **tiempo total del servicio (87%)** son positivos, aunque ligeramente inferiores a otros atributos.
 - Esto indica que, si bien los usuarios están conformes, la **oportunidad de mejora** podría centrarse en **reducir los tiempos de espera y procesamiento**.
- d) Satisfacción general
 - La **satisfacción global del 89%** confirma una **evaluación altamente favorable** del servicio por parte de los usuarios, coherente con los resultados por dimensión.

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

Tabla N°1: Satisfacción por atributos.

Dimensión:	Atributo:	Satisfacción:
1) <i>Respecto de la información proporcionada por el tercero autorizado, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?</i>	1.1) Facilidad para obtener la información sobre el servicio. 1.2) Claridad y comprensión de la información recibida. 1.3) Utilidad de la información respecto de los requisitos para acceder al servicio.	86% 89% 89%
2) <i>En relación con el servicio prestado por el tercero autorizado, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?</i>	2.1) Facilidad para acceder y realizar el servicio solicitado. 2.2) Cantidad de veces que debió explicar su requerimiento. 2.3) Seguridad de que el servicio avanzaba adecuadamente. 2.4) Relación precio/calidad del servicio recibido.	89% 94% 92% 89%
3) <i>En cuanto a la duración del servicio prestado por el tercero autorizado, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?</i>	3.1) Tiempo de espera para ser atendido/a. 3.2) Tiempo total que demoró la prestación del servicio.	88% 87%
4) <i>En términos generales, considerando su última experiencia, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con el servicio prestado por el tercero autorizado?</i>	4.1) Satisfacción general con el servicio prestado por el tercero autorizado.	89%

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

5. Detalle por dimensión:

Nota:

Las cifras se han aproximado al entero superior, por lo que, en algunos cuadros o gráficos, la suma total puede ser distinta al 100%.

a) Servicio que solicitó a un tercero autorizado:

Los servicios más solicitados por los usuarios que respondieron son:

Tabla N°2: Servicios solicitados.

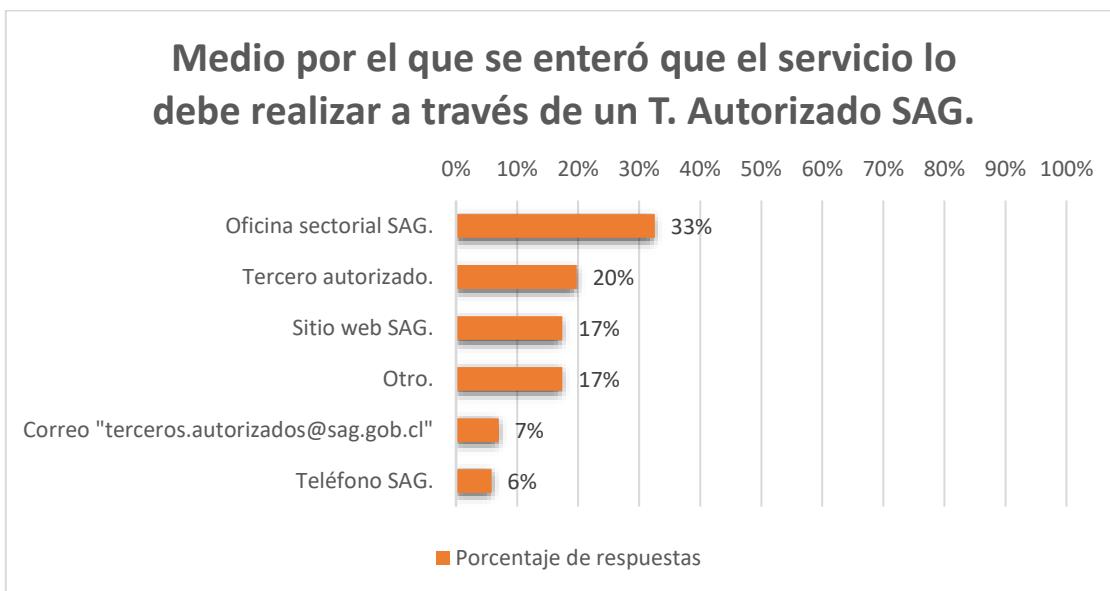
Servicio solicitado	%
Agrícola - Empresas certificadoras de uvas y vinos con y sin denominación de origen y de vinos elaborados con uva de mesa.	39%
Laboratorio – Ámbito agrícola.	30%
Pecuaria - Médicos Veterinarios Autorizados (MVA).	11%
Agrícola y Forestal - Ejecución de tratamientos y/o medidas fitosanitarias.	9%
Agrícola - Muestreadores de material de propagación para el diagnóstico de plagas no cuarentenarias reglamentadas (PNCR).	6%
Semillas - Inspección de semilleros sometidos a certificación varietal.	2%
Control de Frontera – Desembarco, transporte, tratamiento y disposición final de basura orgánica.	2%
Laboratorio – Ámbito pecuario.	2%

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.



b) ¿Por qué medio se enteró de que el servicio debía realizarse a través de un tercero autorizado por el SAG?

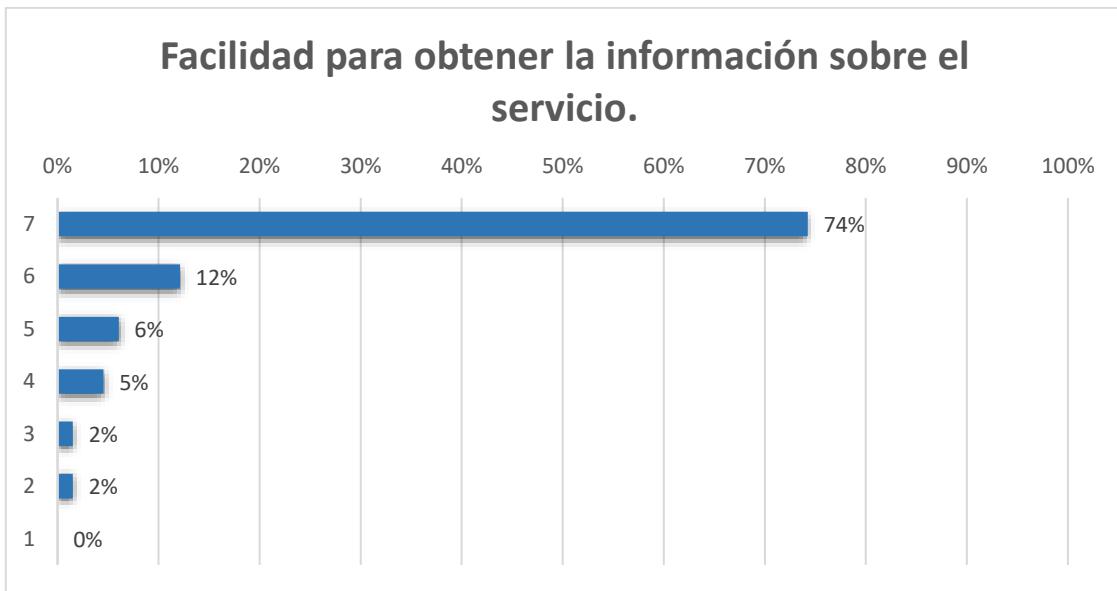
El medio más utilizado es a través de la oficina sectorial SAG (33%). Le sigue el Tercero Autorizado (20%), Sitio web SAG (17%) y Otros (17%).



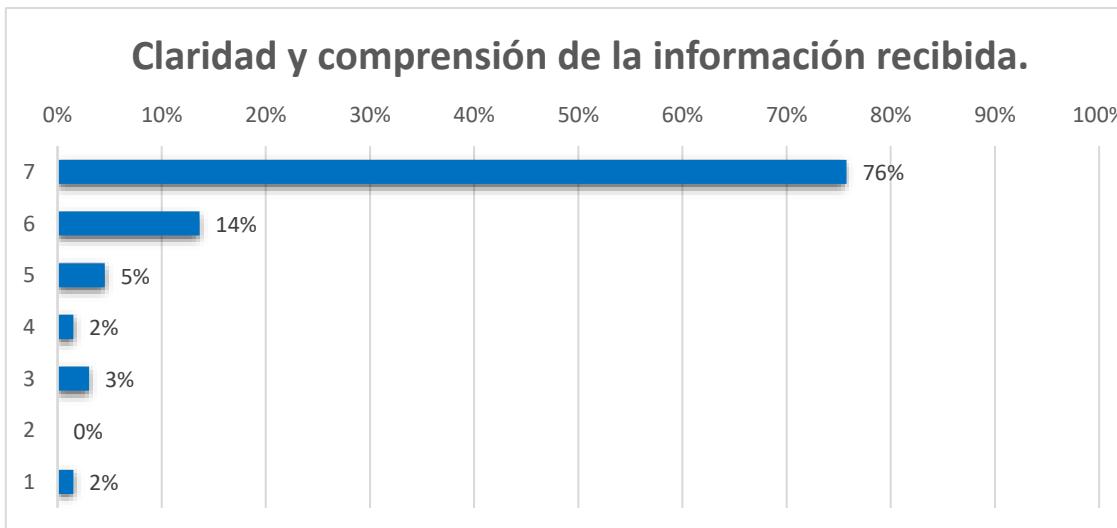
Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

c) Respecto de la información proporcionada por el tercero autorizado, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?

c.1) Facilidad para obtener la información sobre el servicio.

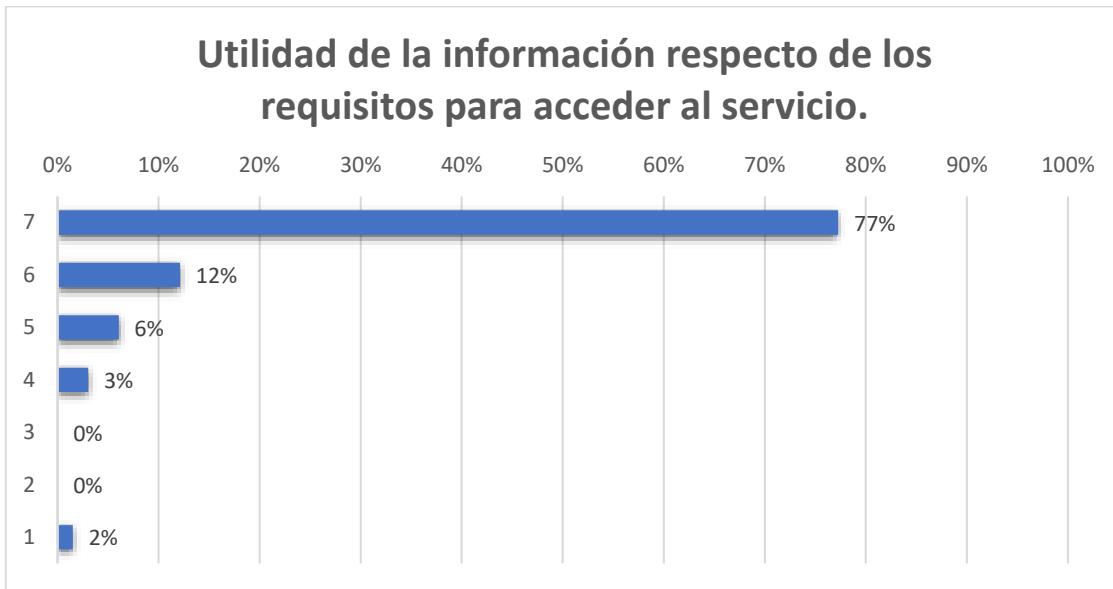


c.2) Claridad y comprensión de la información recibida.



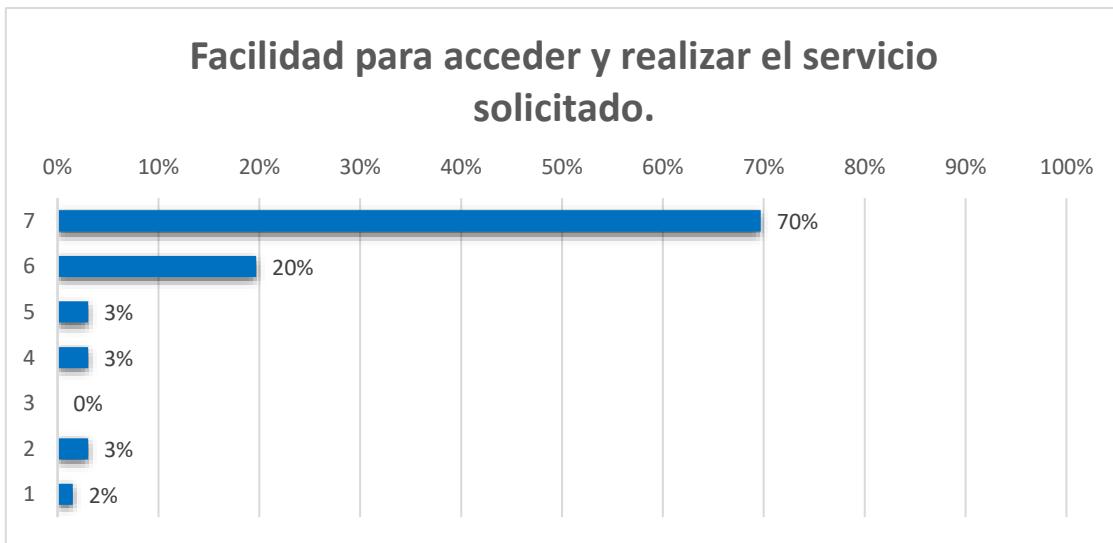
Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

c.3) Utilidad de la información respecto de los requisitos para acceder al servicio.



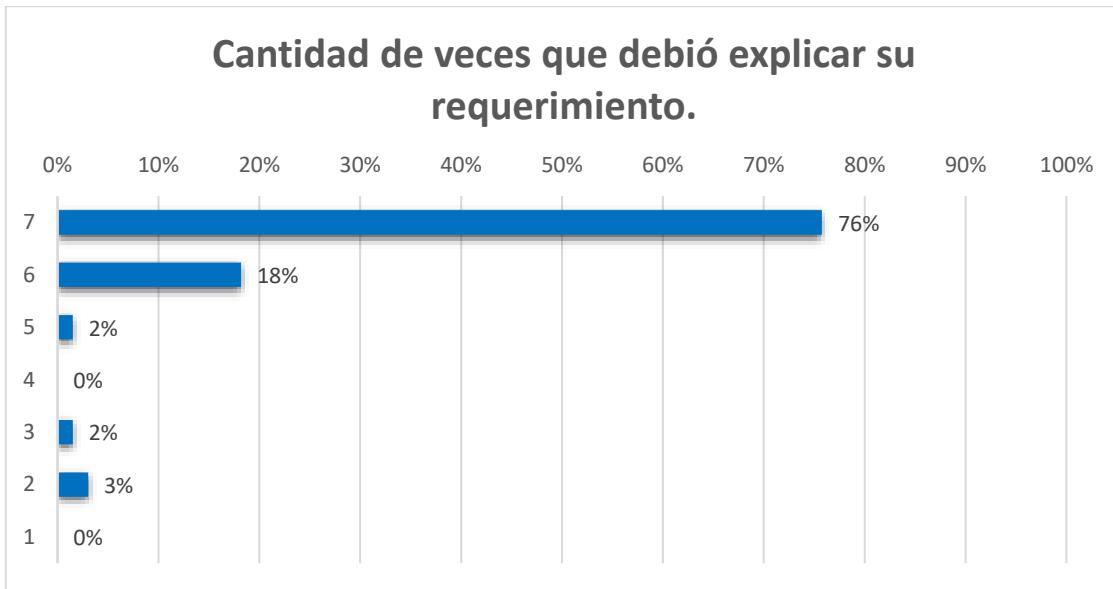
d) En relación con el servicio prestado por el tercero autorizado, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?

d.1) Facilidad para acceder y realizar el servicio solicitado.

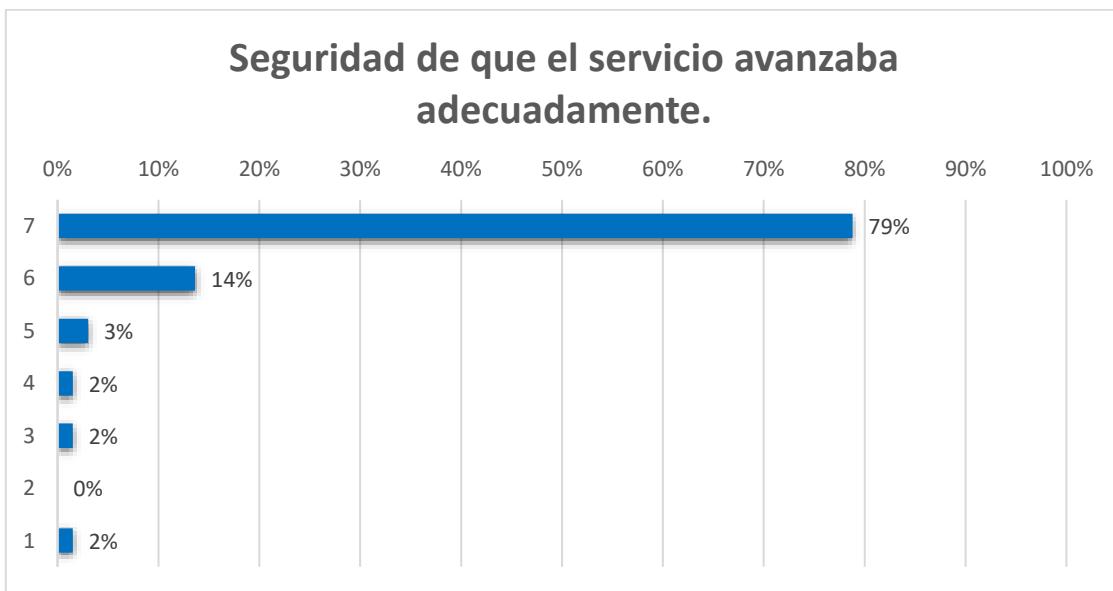


Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

d.2) Cantidad de veces que debió explicar su requerimiento.

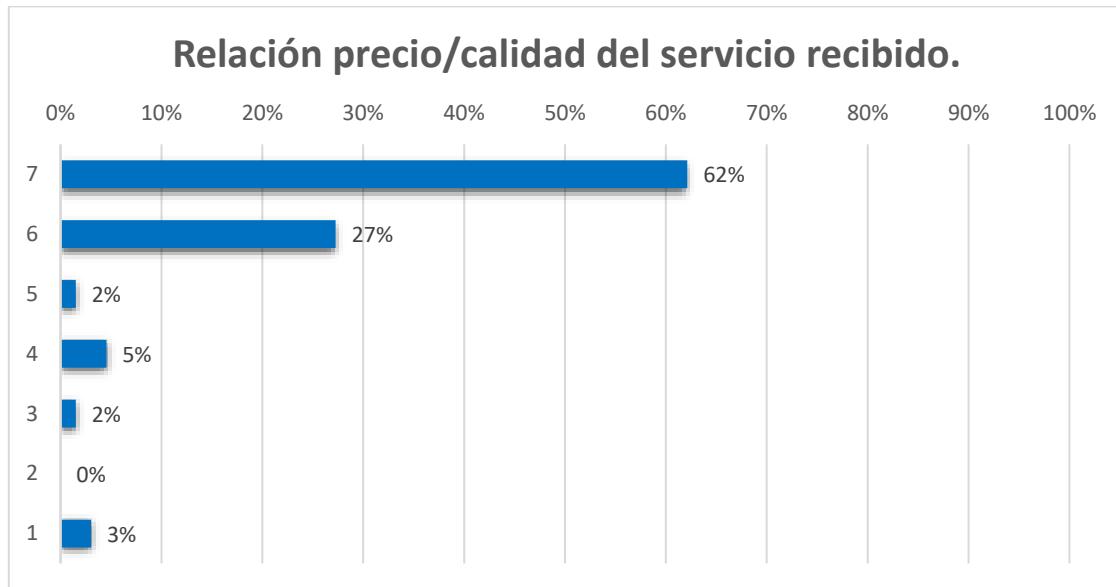


d.3) Seguridad de que el servicio avanzaba adecuadamente.



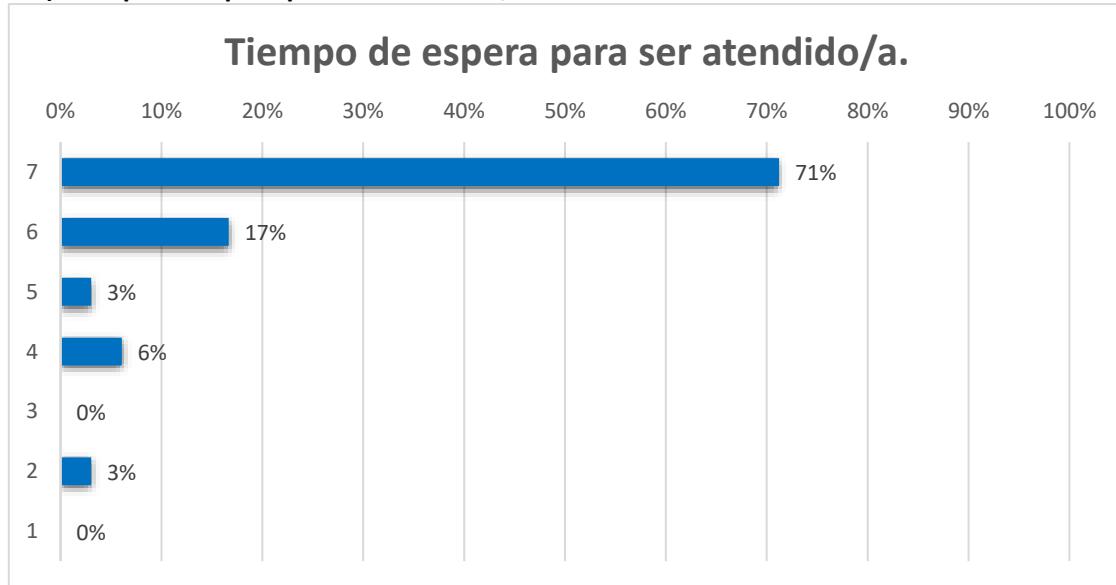
Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

d.4) Relación precio/calidad del servicio recibido.



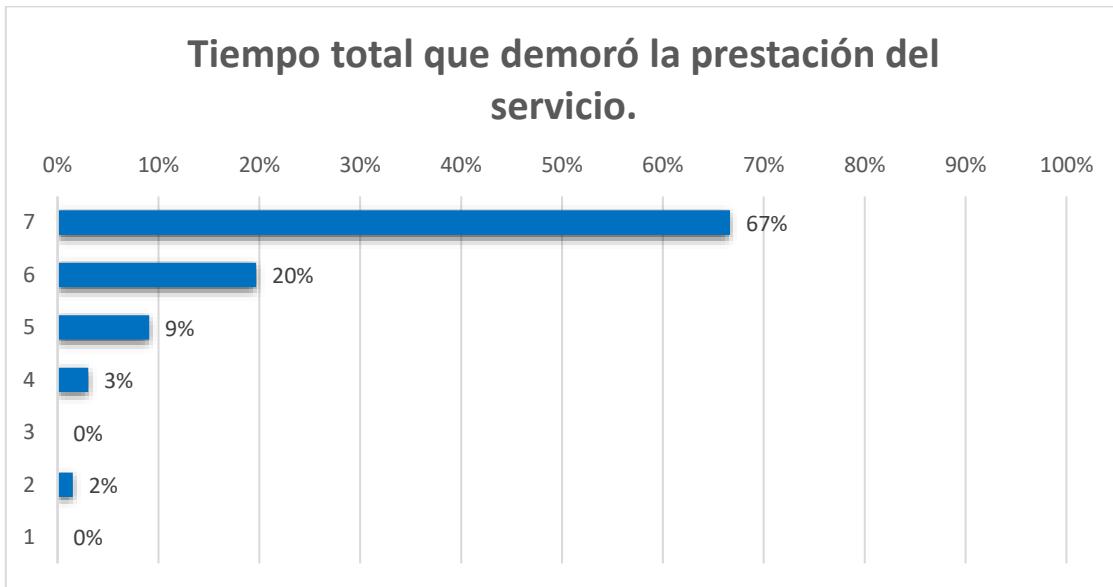
e) En cuanto a la duración del servicio prestado por el tercero autorizado, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos?

e.1) Tiempo de espera para ser atendido/a.

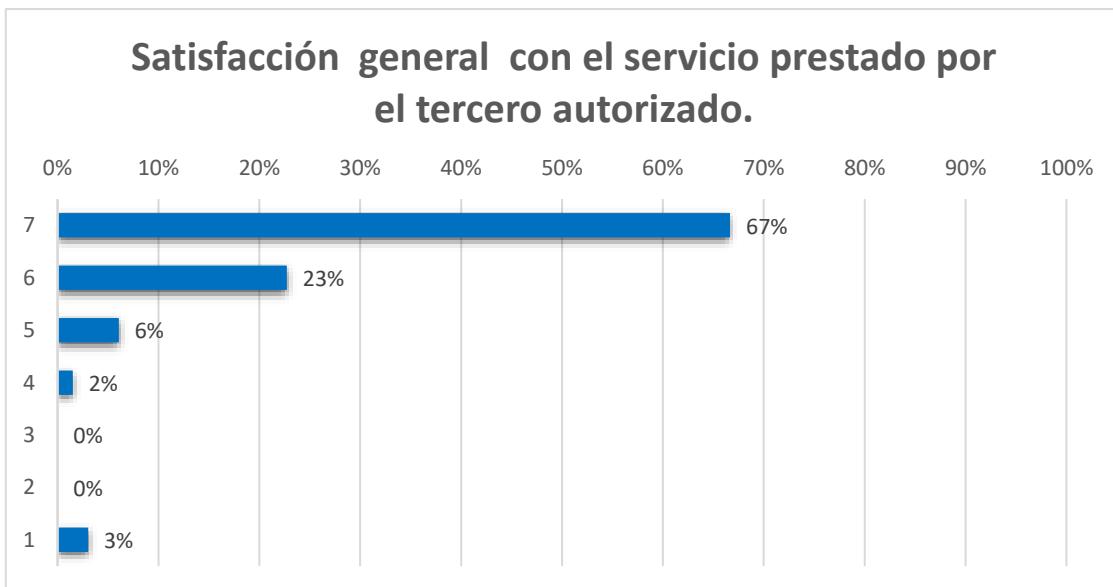


Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

e.2) Tiempo total que demoró la prestación del servicio.



f) En términos generales, considerando su última experiencia, ¿qué tan satisfecho/a se encuentra con el servicio prestado por el tercero autorizado?



Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

6. Listado de comentarios u observaciones sobre algún aspecto que la persona usuaria consideró relevante registrar en la encuesta.

- Todo bien.
- Envíen una encuesta sobre la calidad del servicio prestado por el SAG.
- Solo agradecer y felicitar la excelente disposición del equipo.
- Excelente atención y resultado bien comunicado y explicados.
- Sin problema con el servicio prestado.
- Hemos tenido que solicitar que corrijan algunos informes por errores de exportadora y/o mercado.
- Todo ok en términos de plazo y calidad de la atención.
- Algunas de las empresas certificadoras no están tan al día con las disposiciones SAG.
- Bastante apoyo técnico.
- Claros con las normativas y procedimientos.
- Muy buen servicio, muchas gracias.
- Todo perfecto, información oportuna.
- Nada, todo el servicio es de calidad.
- Sugiero puntualidad en el servicio e información de horario oportuna.
- Mala alternativa de servicio.
- La información de los terceros y su relación con el SAG no siempre es muy clara.
- Que uno podría enviar todos los documentos online.
- Servicio ágil y muy profesional.
- Buena experiencia con laboratorio y fumigaciones.
- Todo va mejorando.
- Realizar mejores planillas para evitar que se duplique información como roles de predios.
- Todo bien con los servicios que ocupé.
- Dar seguimiento a situaciones específicas del cliente, dado que se espera obtener una respuesta al corto plazo, no el cliente insistir para que el prestador de servicio comience nuevamente con el proceso de bajada de información.
- No, todo bien,
- Considero que es un prestador de muy buen nivel técnico, responsable y dispuesto a facilitar el trámite, sin bajar el nivel de aplicación y exigencia.
- El servicio funciona, pero a veces nosotros los usuarios nos enteramos después de información importante como por ejemplo las circulares... Que no son compartidas en tiempo óptimo... Y luego caemos en sanciones... Porque no teníamos idea que existían

Satisfacción sobre servicios prestados por terceros autorizados.

nuevos requisitos... Y el servicio nos pone de igual manera la sanción... No es justo esta situación...

- Todo ok.
- Excelente servicio.
- Trabajan a tiempo y de manera ordenada llevan los registros de saldos u otros.
- Ha mejorado la actualización de los informes en la página de certificación de semilla
- Excelente servicio prestado.
- Muy bueno el servicio de laboratorio las garzas.
- Falta de personal para cubrir más servicios.
- La respuesta no es obligatoria.
- Buen servicios y comunicación expedita.
- Las personas que trabajan en el s.a.g. son excelentes tanto en lo profesional como personal
- "la experiencia que hemos tenido con el laboratorio han sido muy satisfactoria. Lo ideal sería contar con un laboratorio en la zona de linares."
- Muy buena gente.
- Están atentos a los requerimientos de la empresa, se ajustan a los tiempos disponibles nuestros para sus auditorías.
- Excelente servicio.
- Muy buena experiencia.
- Gracias por la encuesta.
- Excelente servicio.
- Buena atención.
- Satisfecho con el servicio prestado.
- Servicio muy adecuado.
- Los servicios prestados por terceros autorizados son fundamental para dar celeridad al proceso, en nuestro caso, de exportación de frutas.