



Medición de Satisfacción Usuaría

Resultados Levantamiento Cualitativo 2025

Servicio Agrícola Ganadero



CAPÍTULOS

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

MEDICIÓN 2025

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 2025

Metodología

Metodología

- Tipo de Estudio** : Cualitativo en base a grupos focales online.
- Grupos Objetivos** : Personas usuarias que realizaron un trámite en Servicio Agrícola Ganadero, en adelante SAG, que contestaron la encuesta MESU 2025 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 (al menos 8 participantes por sesión)
- Foco de Profundización** : A partir de los resultados de la encuesta MESU 2025, el servicio decidió analizar en general los atributos de la experiencia a nivel general.
- Fecha de Terreno** : Los grupos focales se realizaron el 23 de diciembre, 2025 y el 8 de enero, 2026.

Metodología

A considerar

- : Se utilizarán los siguientes conceptos para referirse al nivel (cantidad de personas usuarias) 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 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 2025

Resultados:

Imagen de Servicio Agrícola Ganadero



El Servicio Agrícola y Ganadero construye, para las personas usuarias participantes, una imagen de **institución seria, formal y altamente reguladora, fuertemente asociada al control, la fiscalización y la protección sanitaria, ambiental y productiva del país**. El SAG es percibido como una autoridad necesaria, incluso indispensable, que otorga seguridad, orden y confianza, especialmente en ámbitos como la sanidad animal, la bioseguridad y la protección de flora y fauna.

Sin embargo, esta imagen positiva convive con una evaluación crítica marcada por la burocracia, la lentitud en sus procesos, la rigidez en la aplicación de normas y la baja capacidad de adaptación a los tiempos productivos y necesidades de los usuarios.

Ese visualiza como una figura estricta, estructurada y formal, que **escucha, pero no siempre comprende**, que educa y controla, pero algunas veces traba, posterga o dificulta.

Así, su imagen combina autoridad, seriedad y propósito público, con una percepción de poca flexibilidad, escasa proactividad y débil dinamismo, generando una relación ambivalente entre respeto institucional y frustración operativa .

“Es una institución seria que ha tenido efecto en muchas cosas.”

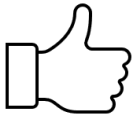
“Es una institución muy importante para la comunidad.”

“Yo creo que es de confianza, pero le falta ser dinámica.”

“Son muy burocráticos. No solucionan a tiempo.”

Principales Hallazgos

Las valoraciones positivas del SAG se concentran en la claridad de sus requisitos, el trato recibido y la capacidad técnica del servicio, con especial relevancia del trabajo en terreno.



Aspectos destacados

- 1. Reglas y requisitos claros (facilidad):** Varias personas usuarias señalan que los requisitos, normas y procedimientos están definidos y son comprensibles, lo que permite saber qué se espera de ellas al iniciar un trámite.
- 2. Buen trato, disposición y capacidad de orientación en los trámites (agrado – facilidad):** También varias personas usuarias valoran la actitud de ayuda y la voluntad de orientar o colaborar en la resolución de dudas.
- 3. Capacidad técnica y conocimiento en áreas específicas (resolutividad):** En ciertos ámbitos, especialmente ganadería, sanidad animal, se destaca la experiencia y conocimiento técnico de las personas funcionarias.
- 4. Importante presencia en terreno (oportunidad - resolutividad):** El trabajo en terreno es valorado como un espacio donde el SAG se vuelve más efectivo y relevante para las personas y comunidades.

“Los requisitos están claros. Si tú presentas para ese trámite lo que te piden, te va a ir bien.”

“Me guiaron en los pasos que tenía que seguir porque desconocía todo.”

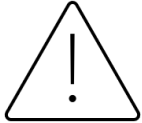
“Los funcionarios que han venido siempre vienen con la mejor disponibilidad y se nota que saben.”

“Cuando está en el terreno, es importante para la comunidad.”

“Me da orgullo saber lo que impacta el SAG en terreno.”

Principales Hallazgos

Las principales oportunidades de mejora del SAG se concentran en los tiempos, la consistencia de los criterios y el seguimiento de los trámites.



Aspectos con oportunidades de mejora

- 1. Falta de uniformidad de criterios entre áreas y regiones (facilidad – resolutiveidad):** Algunas personas usuarias perciben criterios distintos según oficina, área o región, lo que genera incertidumbre y sensación de injusticia.
- 2. Falta de dinamismo o flexibilidad frente a oportunidades productivas (oportunidad):** Los tiempos y procesos del SAG no siempre se alinean con las necesidades de productores y estos reclaman falta de flexibilidad.
- 3. Observaciones sucesivas que alargan los procesos (oportunidad):** Se menciona que los trámites avanzan por etapas, recibiendo nuevas observaciones una vez subsanadas las anteriores, lo que genera desgaste.
- 4. Sobrecarga y falta de personal (oportunidad – resolutiveidad):** Muchos consideran que la institución posee una falta de personal que afecta en su capacidad general de asumir todas sus tareas.
- 5. Aumento y falta de justificación de aranceles (facilidad):** Algunos señalan que ciertos trámites han tenido un alza de arancel y critican cierta falta de fundamento en este sentido.

“He trabajado con SAG desde Arica hasta el Biobío y todas funcionan distintas, a veces tienen criterios distintos.”

“Los negocios son para cuando están no más, no están cuando sean las fechas del SAG.”

“Uno arregla las observaciones y luego llegan otras observaciones a cosas que ya habías enviado antes y además incluyen más observaciones. ¿por qué no todo de una vez?”

“Ellos no tienen gente suficiente para atender todos los requerimientos.”

“Han subido los aranceles, pero indiscriminadamente.”

Foco en canales de atención

Los distintos canales del SAG cumplen con desempeños desiguales: el canal digital funciona como principal vía de ingreso, el presencial concentra el soporte técnico más valorado, y el telefónico aparece como un canal con alto potencial, aunque debilitado por problemas de acceso.



CANAL DIGITAL

- ✓ **Carga de información y autocompletado de datos:** Varios valoran que el sistema recupere información previamente registrada, facilitando la realización de trámites..
- ✓ **Facilidad para encontrar información general.**
- x **Información excesiva y poco amigable para usuarios menos frecuentes:** Algunos perciben una sobrecarga de texto e indicaciones que dificultan la navegación cuando no se interactúa con la institución de manera habitual.

“La misma página va rellenando algunos datos al estar registrados los usuarios.”

“Incluso con todos los cambios que ha tenido me sigue siendo fácil encontrar la información.”

“Yo encuentro que hay mucho texto y muchas indicaciones, entonces no lo hace muy ligero.”



CANAL PRESENCIAL

- ✓ **Buen trato y disposición:** Varias personas usuarias destacan un trato amable, respetuoso y con voluntad de ayudar, especialmente a nivel regional.
- x **Falta de personal que genera esperas:** La baja dotación en oficinas presenciales provoca tiempos de espera y sobrecarga en la atención.
- x **Horarios de atención poco confiables:** Algunos reportan cierres anticipados o dificultades para acceder dentro del horario informado.
- x **Derivación al canal digital sin apoyo presencial:** En algunos casos, la atención presencial no resuelve y se deriva a la persona usuaria a la web, generando frustración.

“En mi caso, ha sido buena la atención... te atienden bien y han resuelto mis consultas.”

“Había dos personas solamente y la verdad que ahí fue cuando ya todo fue una mala experiencia.”

“A veces me ha pasado que tienen horario hasta las dos y de repente llego y a la una ya está cerrado.”

“Me dijeron que tenía que hacer el trámite en línea y que ahí salía todo y sería la ayuda.”



CANAL TELEFÓNICO

- ✓ **Orientación efectiva cuando se logra el contacto:** Muchos señalan que, cuando logran comunicarse, valoran que el teléfono permita orientar, aclarar dudas y destrabar trámites.
 - ✓ **Buena disposición y conocimiento del personal que atiende:** Algunos señalan que quienes responden el teléfono, cuando contestan, manejan la información y saben orientar.
 - x **Dificultad para lograr que contesten el teléfono:** Una de las críticas más reiteradas es la baja disponibilidad del canal: muchas veces no contestan.
 - x **Pérdida de accesibilidad frente a años anteriores:** Algunos consideran que el canal ha sido “dejado de lado” y notan una mayor dificultad de contacto..
- “Cuando llamé, me lo solucionaron, enviaron un inspector de inmediato.”*
- “Hoy en día ni siquiera puedo utilizar esa vía, no me contestan.”*
- “Antes mi experiencia telefónica era buena, pero hoy en día no están disponibles cuando llamo.”*

MEDICIÓN 2025

Recomendaciones

Recomendaciones

Desde las opiniones expresadas por las personas usuarias y las oportunidades de mejora que identifican, ellos mencionan las siguientes sugerencias para aumentar la satisfacción usuaria:



Aumentar la dotación de personal: Las personas usuarias consideran que la falta de personal limita la capacidad del SAG para responder oportunamente y cubrir todas sus áreas. Aumentar la dotación permitiría mejoras en tiempos, pero también calidad de las respuestas.

Uniformar criterios entre oficinas y áreas: Las personas usuarias proponen estandarizar los criterios de revisión para evitar diferencias entre regiones o áreas del servicio.

Desarrollo de sección de preguntas frecuentes en la página web: Facilitando y simplificando el apoyo online.

Acotar los tiempos de revisión de trámites: Se hace especial mención a que las revisiones sean completas y no por etapas de modo de reducir la cantidad de iteraciones con la institución.



S Secretaría de
Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA



Medición de Satisfacción Usuaría

Anexo Levantamiento Cualitativo Servicio Agrícola Ganadero

Listado de grupos focales realizados

N°	Tipo participantes	N° de participantes	Fecha realización	Hora de inicio	Lugar / formato de realización
1	Personas usuarias	08	23-12-25	11:30	Sesión online
2	Personas usuarias	08	08-01-26	11:30	Sesión online