



Adiós a la espera: Nuevo procedimiento del SAG agiliza la gestión de trámites y denuncias.

Posted on Abril 9, 2026

La iniciativa, que entró en vigencia formal este mes de marzo, busca reducir los tiempos de respuesta y asegurar criterios homogéneos en todas las regiones del país.

Con el firme propósito de consolidar una gestión más oportuna, transparente y cercana a las personas, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) anunció la implementación oficial de su nuevo Procedimiento de Gestión de Solicitudes Ciudadanas. Esta medida establece, por primera vez, un estándar único de atención que regirá para todas las interacciones entre la institución y la ciudadanía a lo largo del territorio nacional.

Tras concluir con éxito un periodo de marcha blanca durante los meses de enero y febrero, el sistema comenzó su operación formal este mes de marzo. El nuevo esquema no solo optimiza la recepción de requerimientos, sino que garantiza que la calidad y los tiempos de respuesta sean consistentes, sin importar el canal utilizado o la región desde la cual se realice el contacto.

Claves del nuevo procedimiento

El SAG ha definido pilares fundamentales para mejorar la experiencia del usuario, destacando las

siguientes mejoras:

- **Plazos de respuesta definidos:** Las solicitudes que cuenten con todos los antecedentes requeridos podrán recibir una respuesta en un plazo de hasta 7 días hábiles.
- **Trazabilidad:** Los usuarios podrán realizar un seguimiento en tiempo real del estado de sus requerimientos.
- **Criterios Homogéneos:** Se elimina la disparidad de criterios, asegurando que ante una misma consulta se obtenga una respuesta coherente en cualquier oficina del país.
- **Multicanalidad:** El sistema integra todas las vías de contacto, desde consultas y denuncias hasta sugerencias y felicitaciones.

“Cada interacción es una oportunidad para mejorar el servicio público. Nuestro compromiso está centrado en las personas, buscando fortalecer la confianza ciudadana a través de una gestión eficiente y transparente”, señalaron desde la institución.

Canales de atención disponibles

Para facilitar el acceso a este nuevo sistema, el SAG mantiene diversos puntos de contacto disponibles para toda la comunidad:

Canal	Modalidad
Presencial	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en todo Chile.
Telefónico	Centro de Atención Usaria.
Digital	Formulario virtual en el sitio web institucional y correo electrónico.

Compromiso con la mejora continua

Esta iniciativa es parte de una estrategia integral de modernización del Servicio. El SAG informó que mantendrá un monitoreo constante sobre la ejecución de este procedimiento para aplicar ajustes y mejoras progresivas, asegurando que la atención se mantenga a la vanguardia de las necesidades de los productores, exportadores y la ciudadanía en general.