Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)

CONADI Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile
FOSIS Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile
INDAP Ministerio de Agricultura Gobierno de Chile
SAG Ministerio de Agricultura Gobierno de Chile
SENAMA Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile
Subsecretaría de Servicios Sociales Gobierno de Chile

INE Instituto Nacional de Estadísticas · Chile
SERCOTEC
CONAF Corporación Nacional Forestal
CORFO

INAPI Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
SERNAPESCA Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
SERNATUR Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño Gobierno de Chile

AGENDA

I. OBJETIVOS
II. METODOLOGÍA
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
IV. DEFINICIONES RELEVANTES
V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN
IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Dirección de Estudios Sociales UC (DESUC)

Jefe/a de Proyecto: Daniella Leal

Equipo Consultor:
Claudia Yáñez
Andrés Jaime
Cristian Ayala
Vicky Rojas
Cristina Marchant
Alejandra Aravena
Alex Leyton
Karin Lecaros
Eduardo Valenzuela

Contraparte Institucional: Karen Caiceo – Pablo Ramírez
Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



[8]

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI.
Universo	:	Usuarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en SENAMA de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en SENAMA entre los meses de marzo y junio del 2022.
Muestra	:	700 casos totales.
Error	:	+/- 2,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables trámite y canal.
Fecha de Terreno	:	Desde el 11 de agosto al 24 de agosto de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Digital	Muestra Canal Presencial	Muestra Canal Telefónico	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	N	n	n	Error
Postulación al Fondo Nacional del Adulto Mayor	520	40	0	560	7.858	4%
Fono Mayor	0	0	140	140	1.919	8%
Total	520	40	140	700	9.777	3,6%
Error	4,1%	14,7%	8%	3,6%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2020	2022		
	Telefónico	Digital	Presencial	Telefónico
Postulación al Fondo Nacional del Adulto Mayor	0	520	40	0
Fono Mayor	390	0	0	140
Total	390	520	40	140

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	36,3%
	TRR2	37,2%
	TRR3	38,4%
	TRR4	39,4%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	74,7%
	TCoop2	76,5%
	TCoop3	74,7%
	TCoop4	76,5%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	9,4%
	TR2	9,9%
	TR3	13,3%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	48,6%
	TC2	51,5%
	TC3	75,5%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, organizadas y sin dificultad para identificar usuarios y trámites.
- Cantidad reducida de registros, sobre todo en trámite FonoMayor (marco restringido), además de considerar, que los registros no corresponden a usuarios únicos. Se sugiere analizar la temporalidad de los trámites a medir, con la finalidad de aumentar registro de usuarios.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

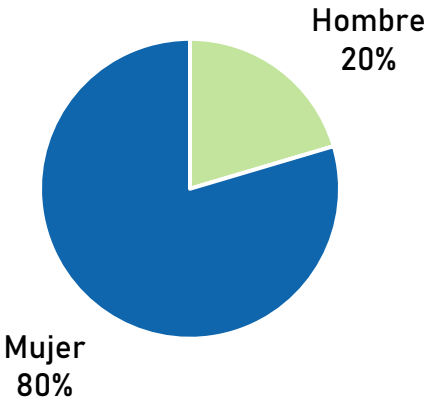
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

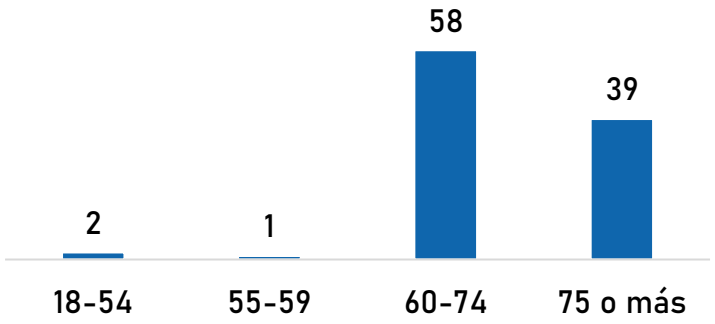
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

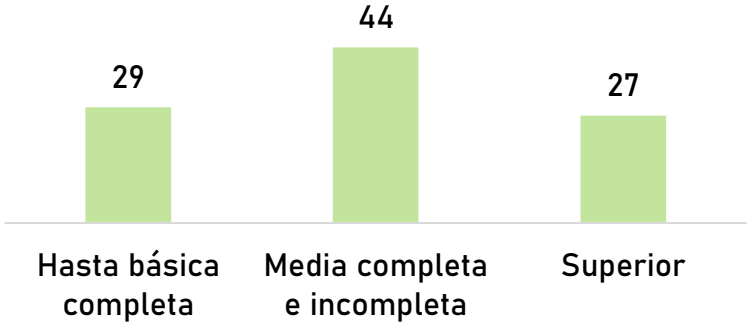
Sexo



Edad en Tramos



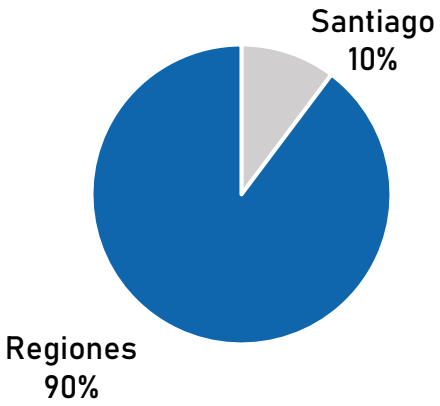
Nivel Educativo



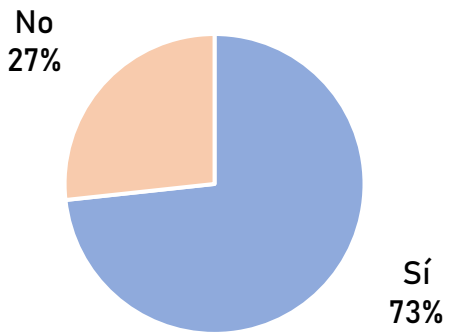
N = 700

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

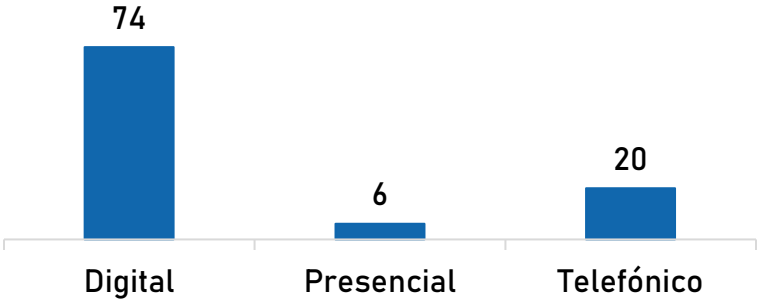
Zona de residencia



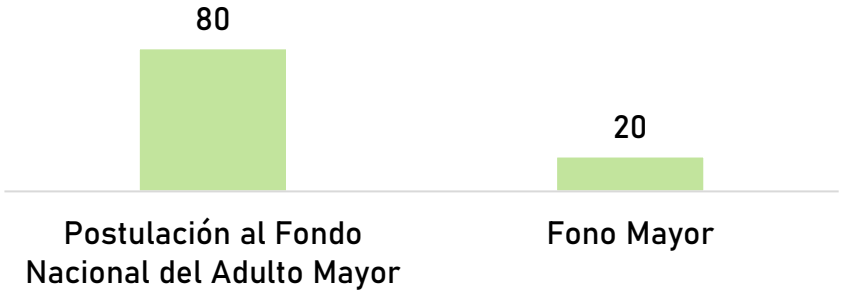
Jefatura del Hogar



Canal utilizado para el trámite



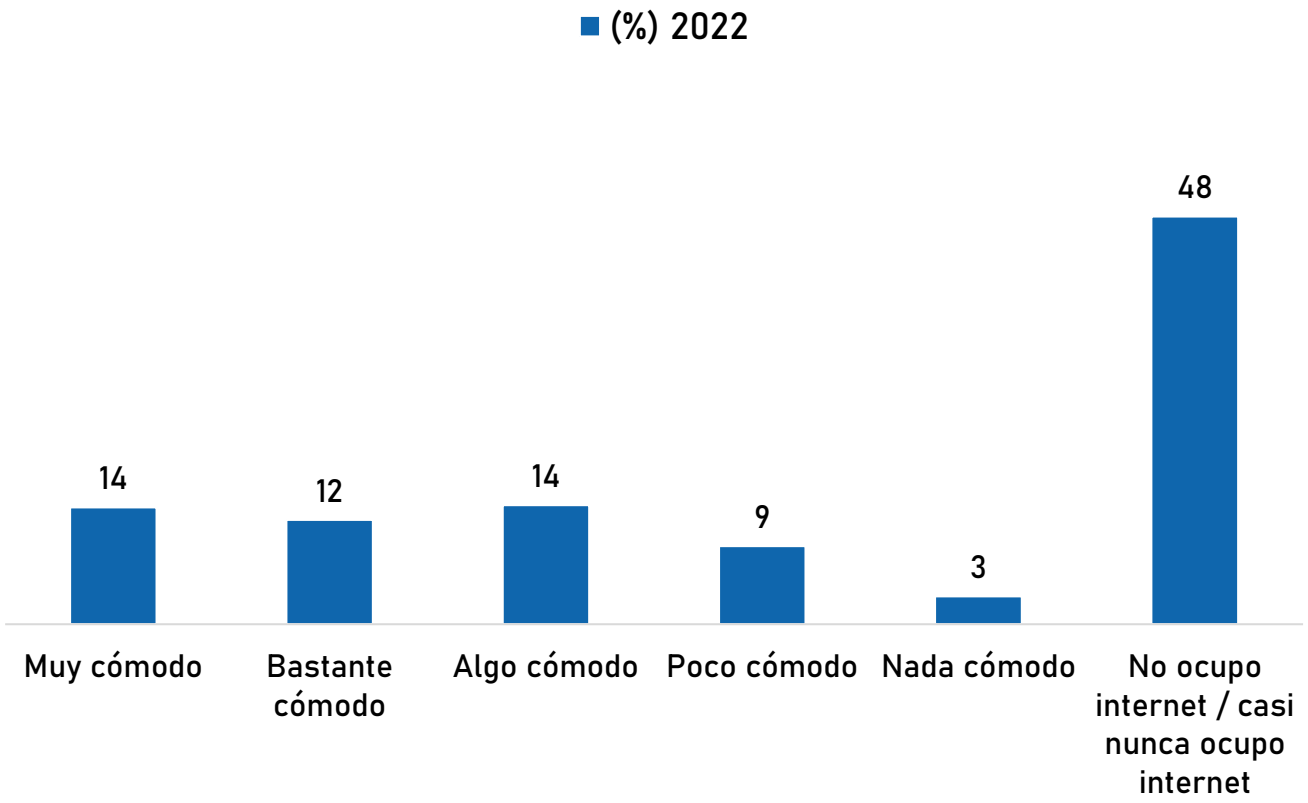
Trámite



N = 700

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

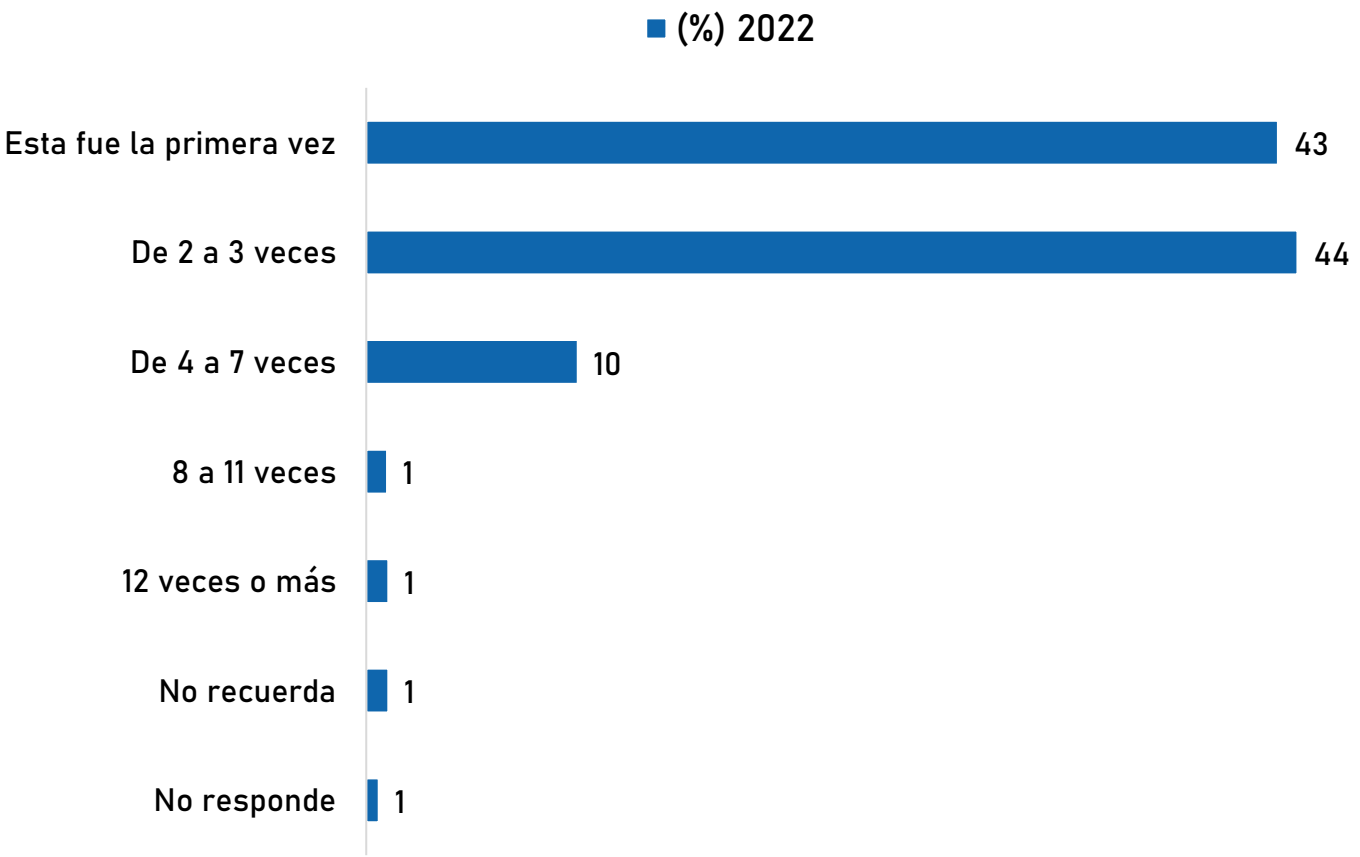
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 700
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SENAMA

En los últimos dos años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en SENAMA?



N = 700
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los 3 meses anteriores al momento en que son encuestados.

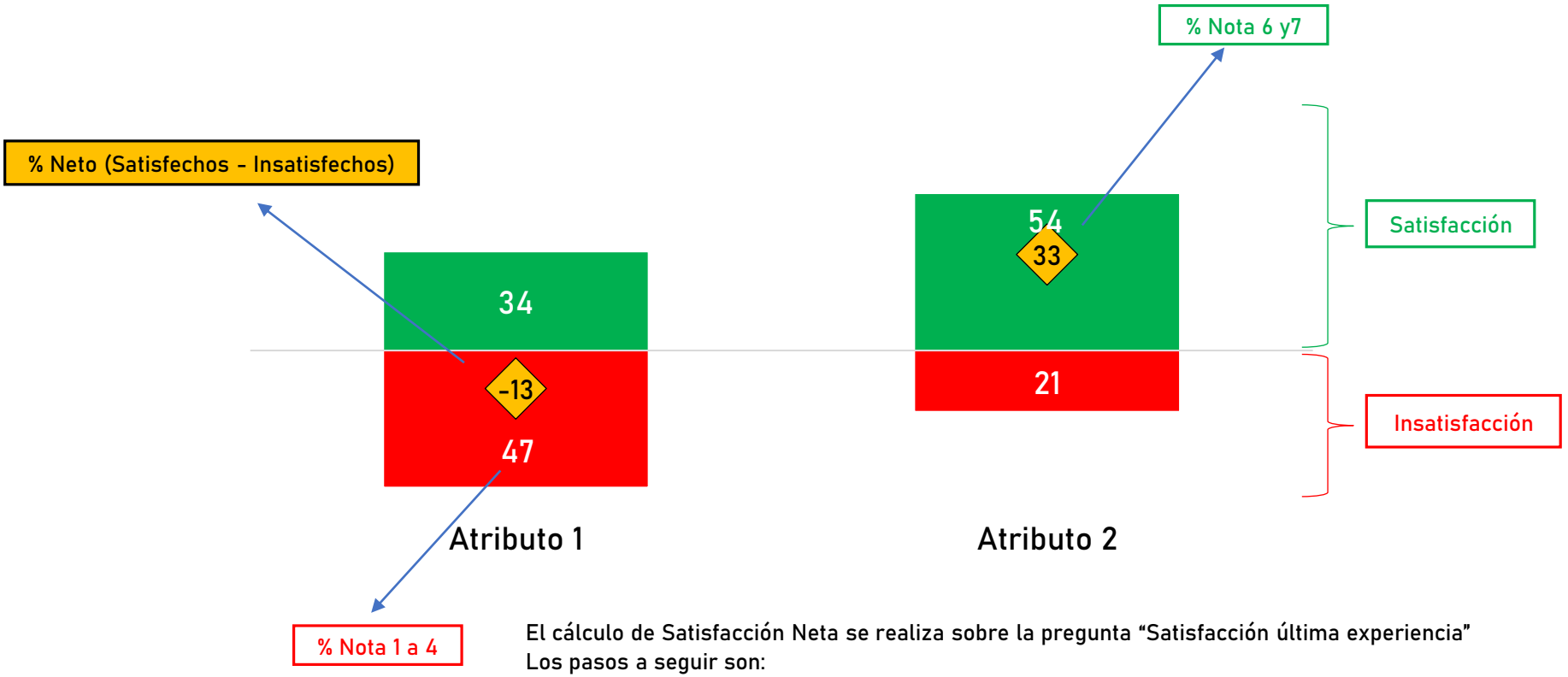
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - Satisfacción con la última experiencia: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - Evaluación general de la institución: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de % Satisfechos - % Insatisfechos

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

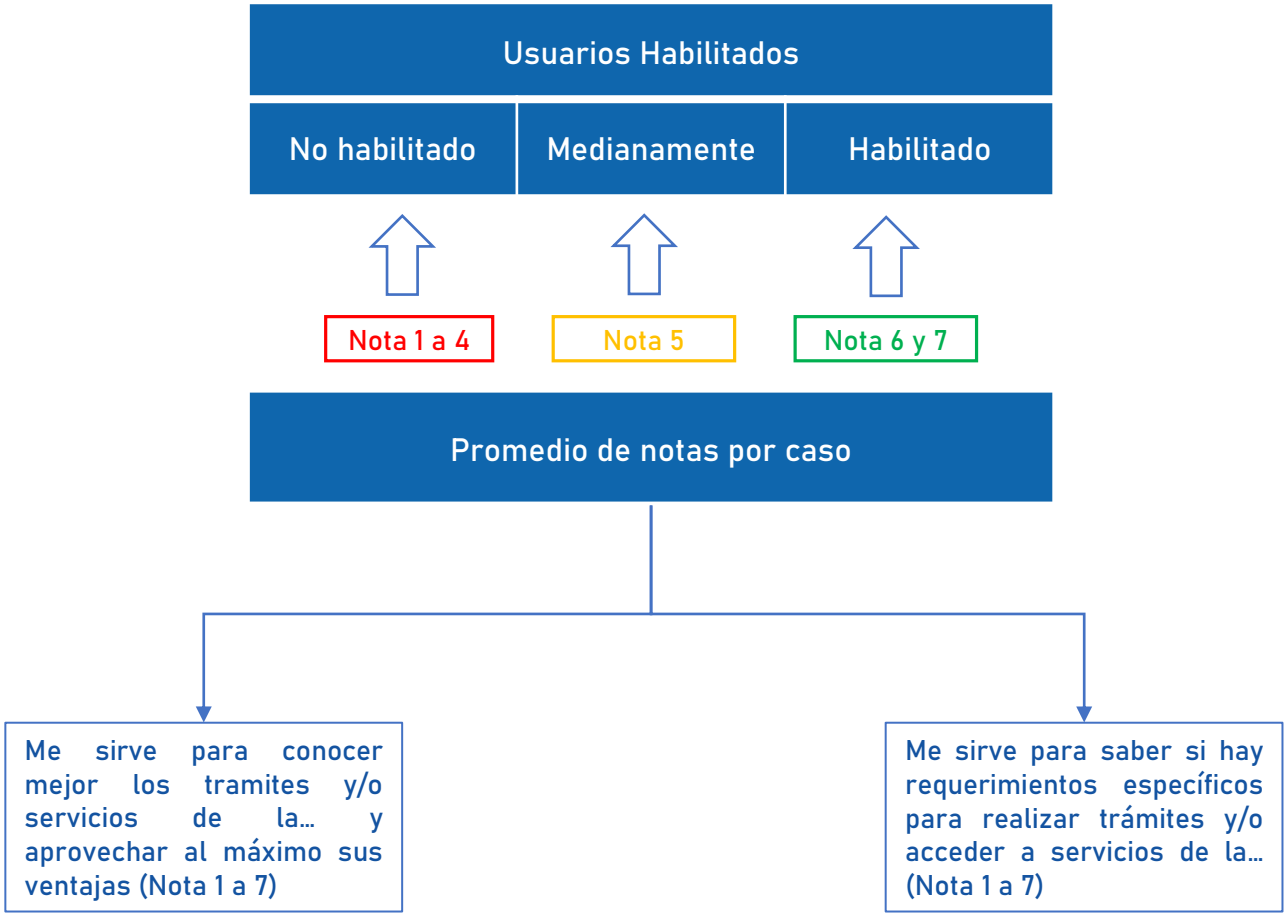
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



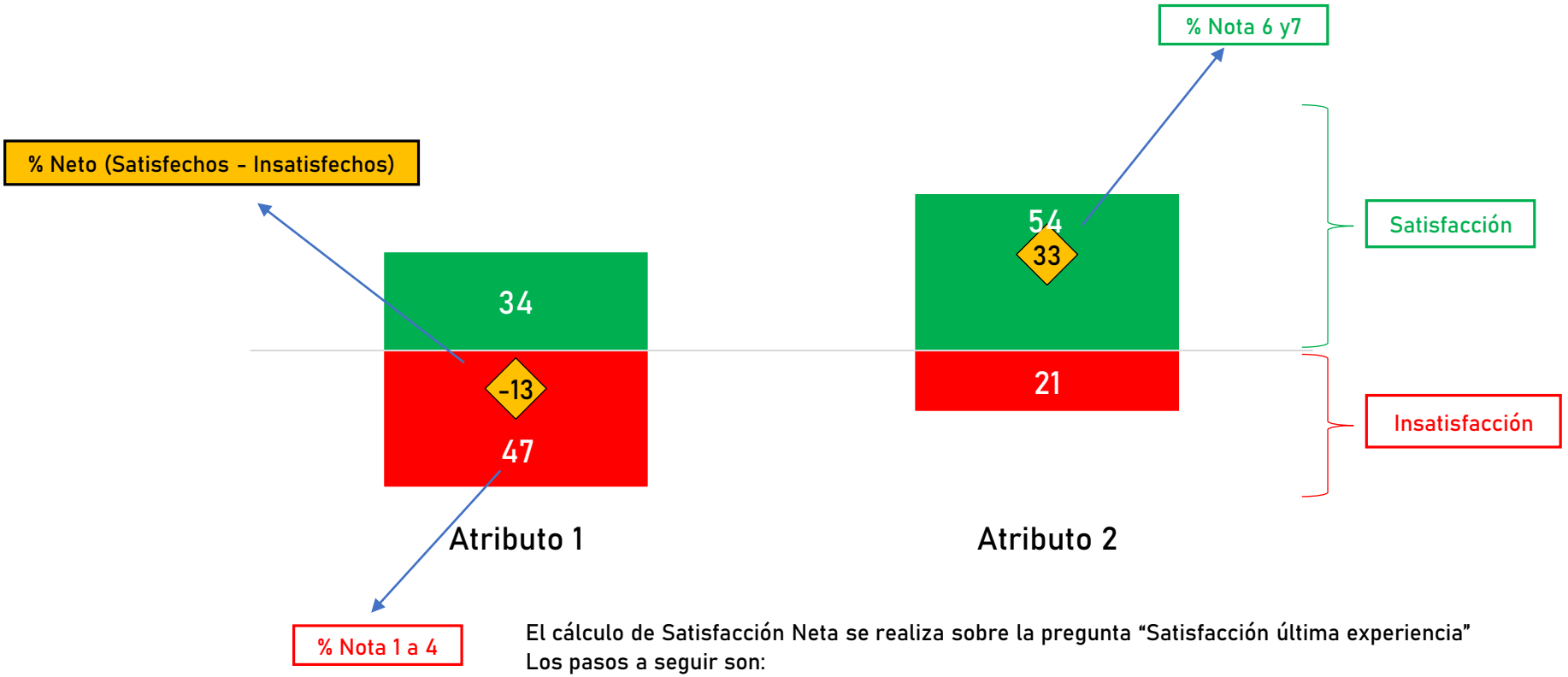
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



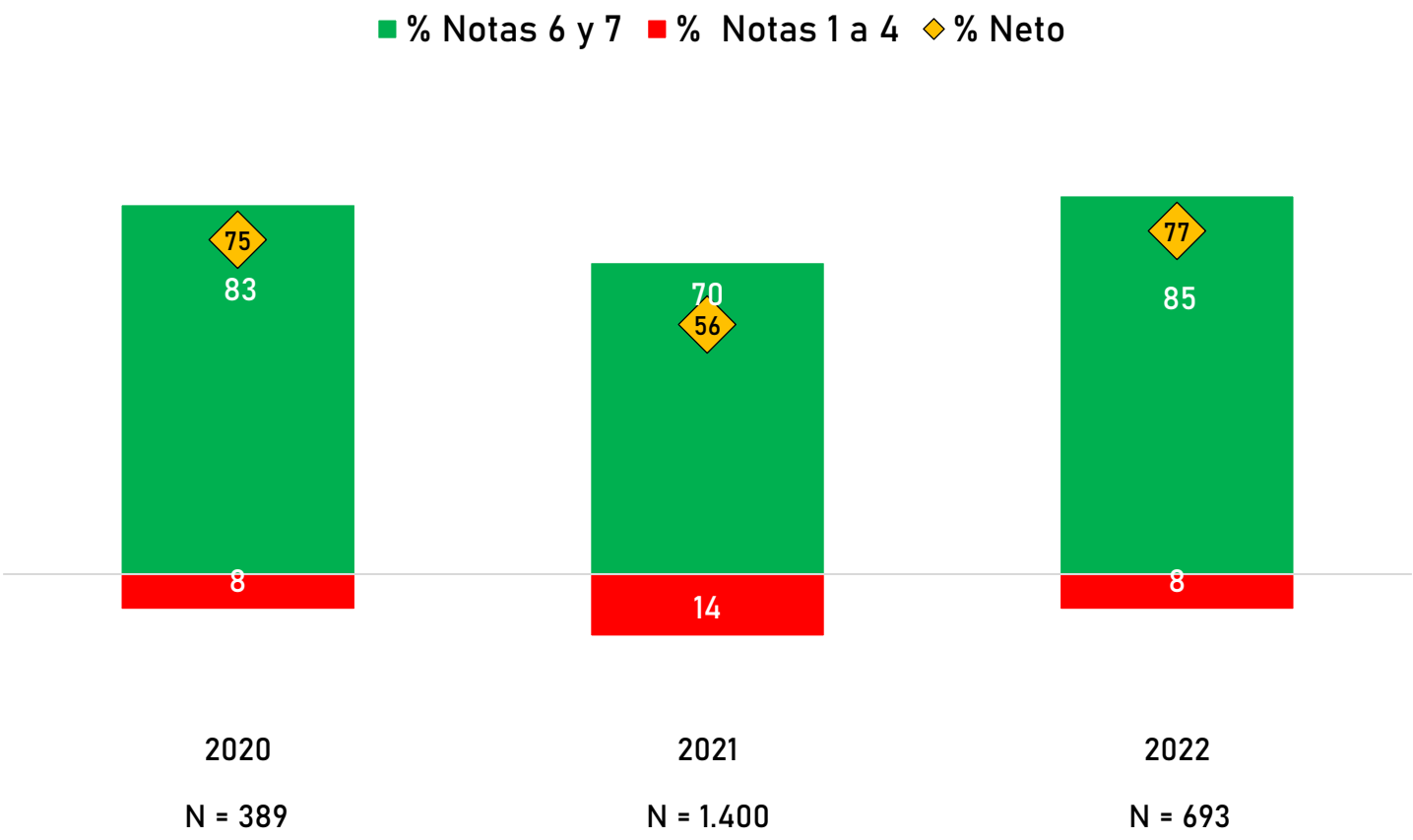
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de % Satisfechos - % Insatisfechos

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SENAMA 2020, 2021– 2022

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SENAMA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

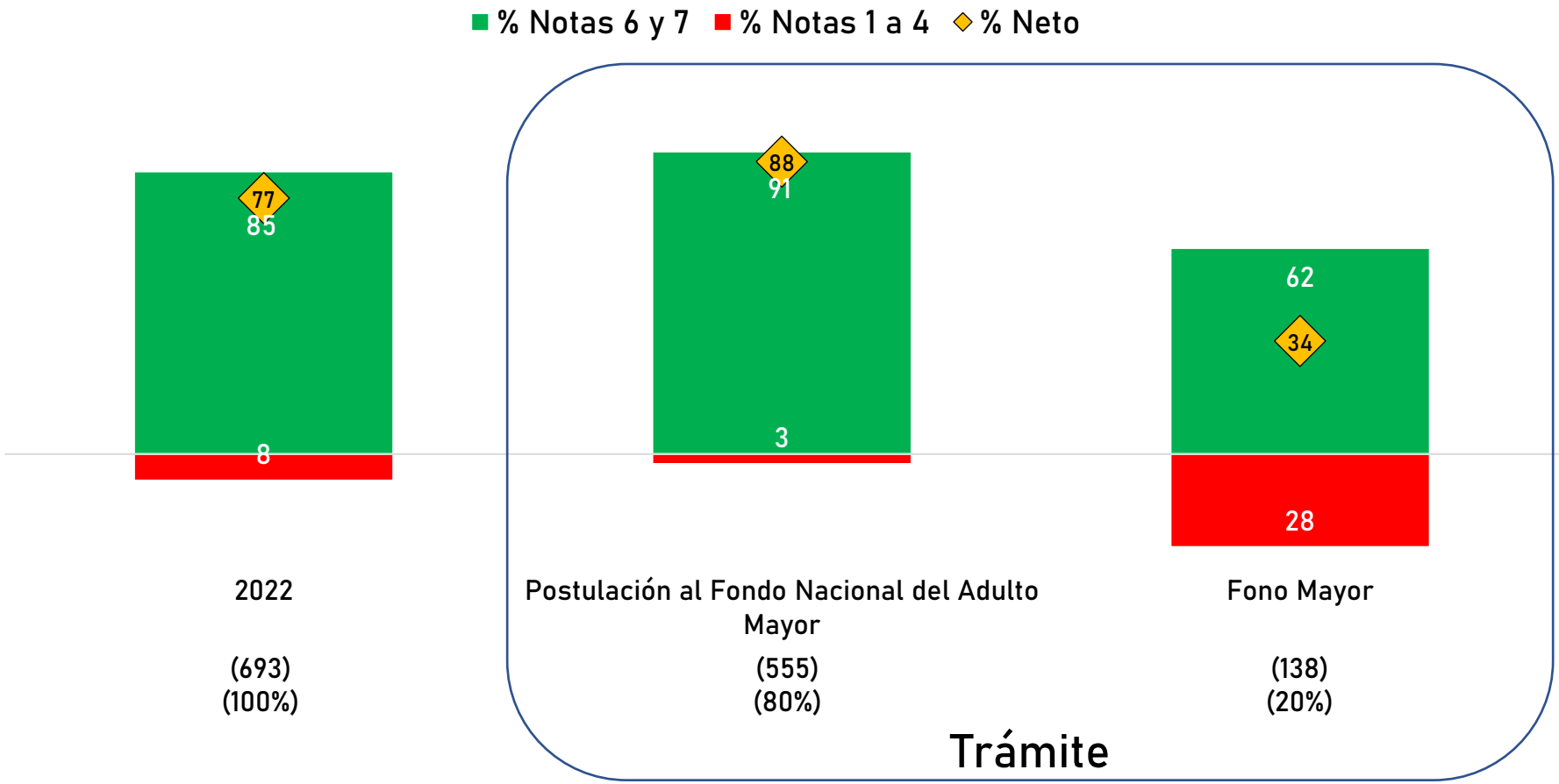


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

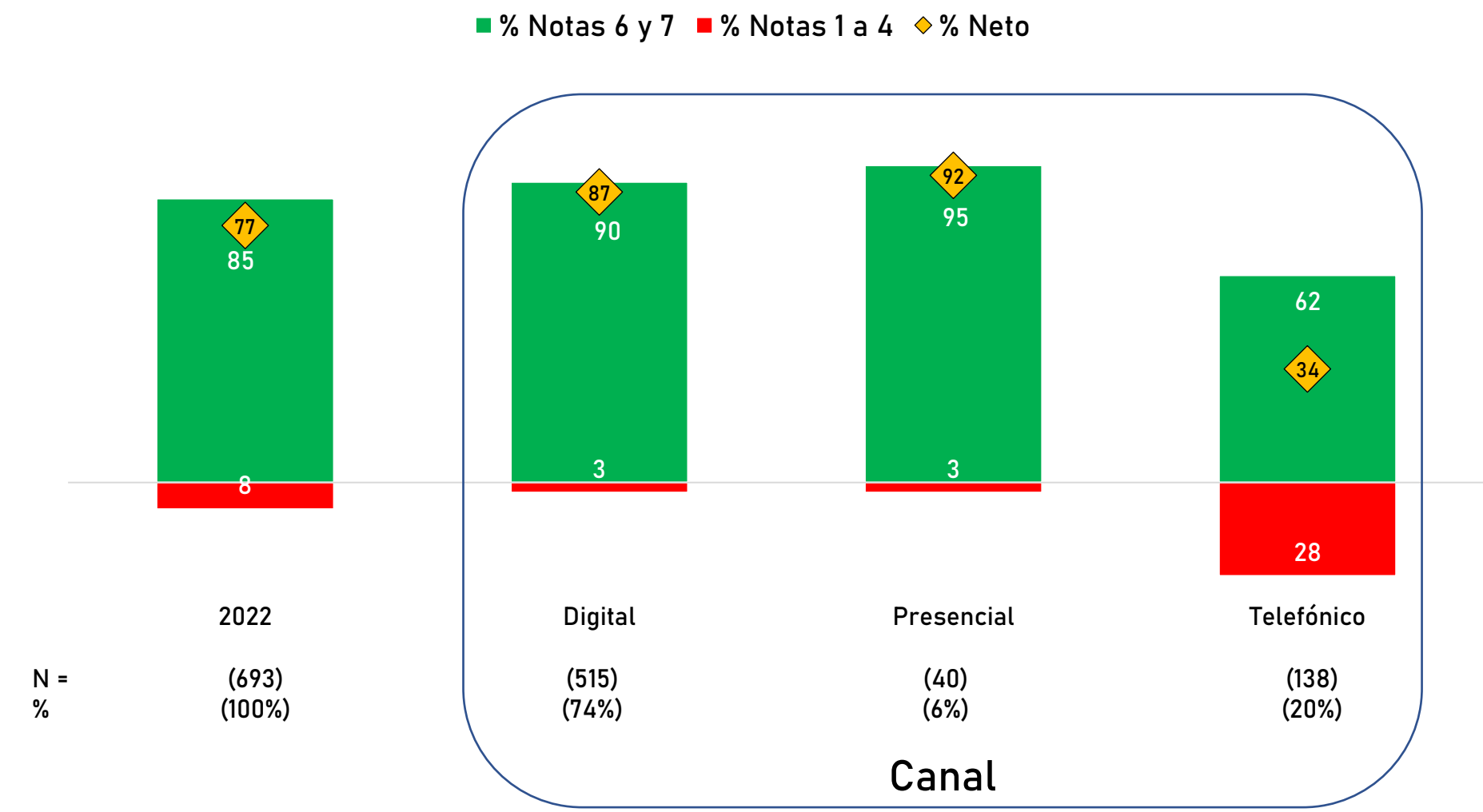
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SENAMA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

	2022	Postulación al Fondo Nacional del Adulto Mayor	Fono Mayor
2020	75 ↓	- ⊘	75 ↓
2021	56 ↑	67 ↑	- ⊘



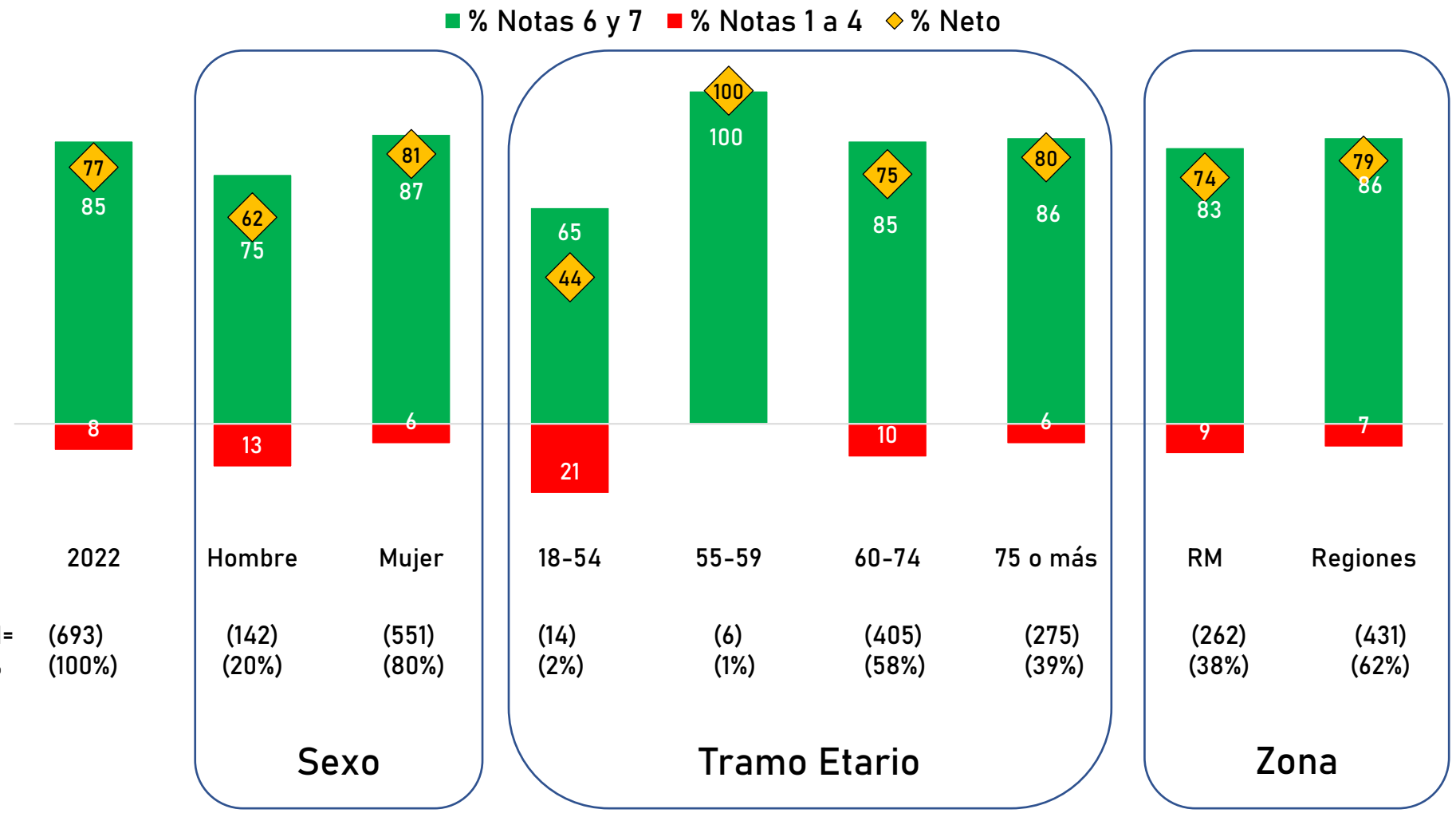
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SENAMA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



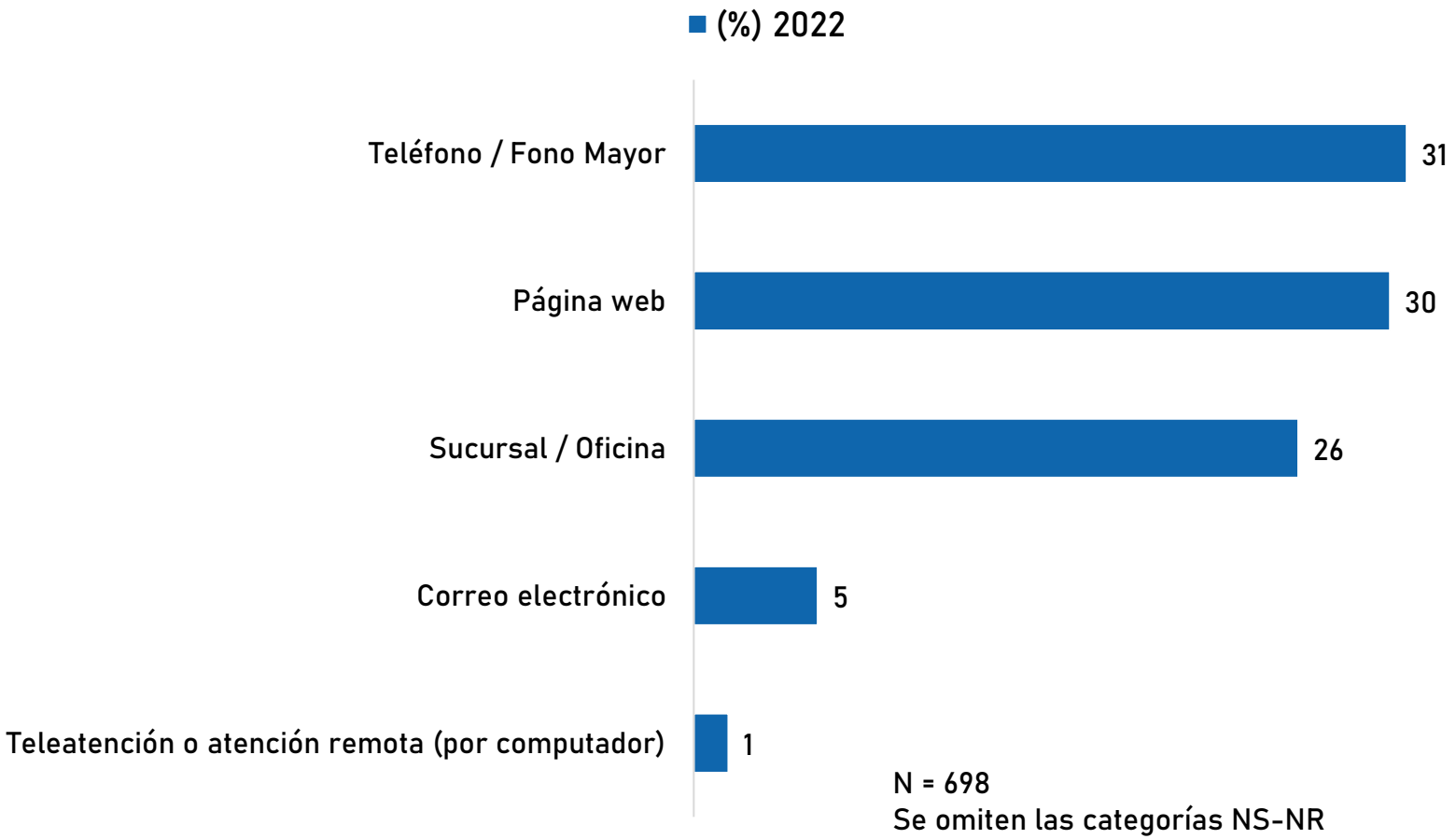
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SENAMA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



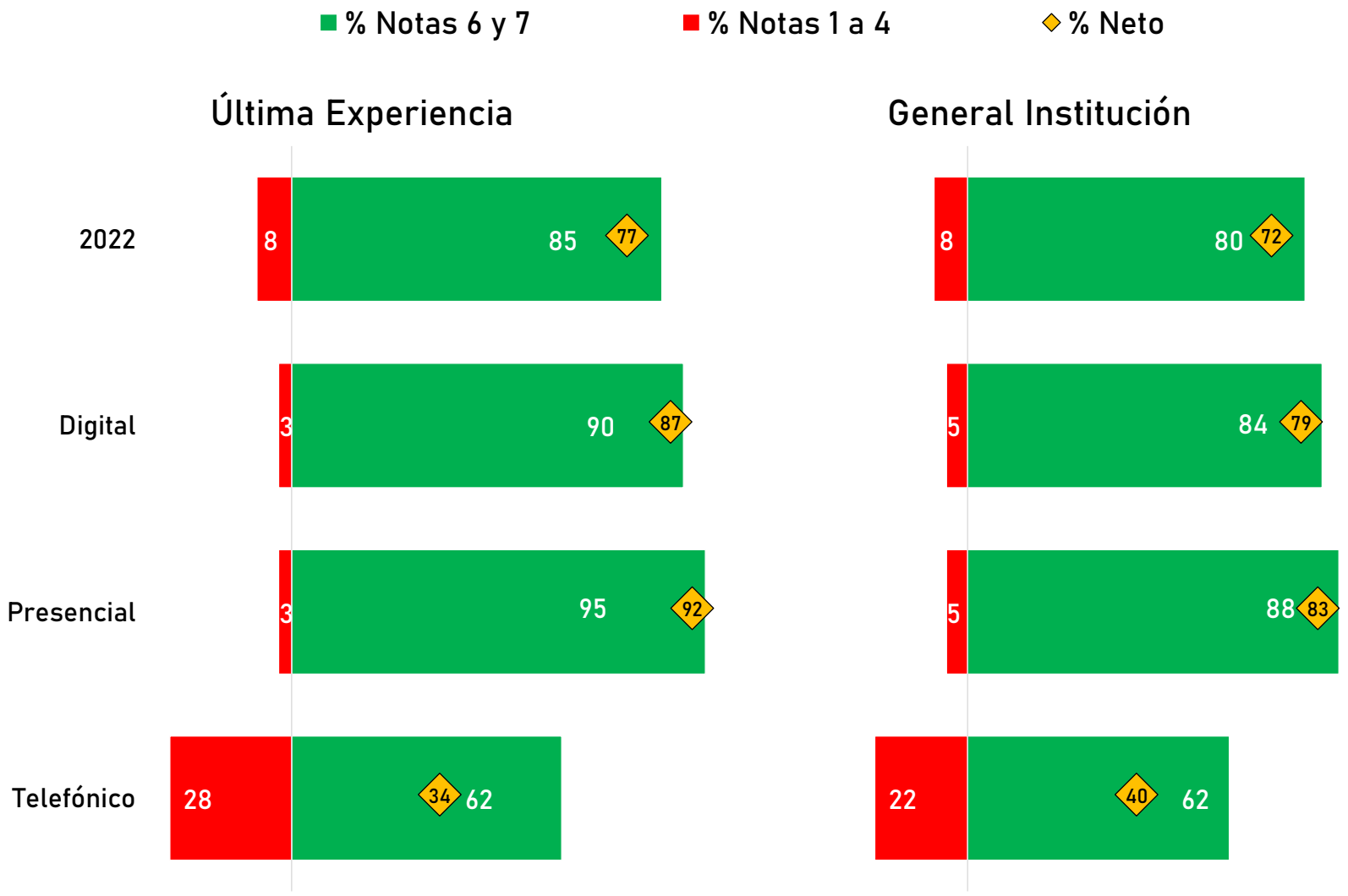
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



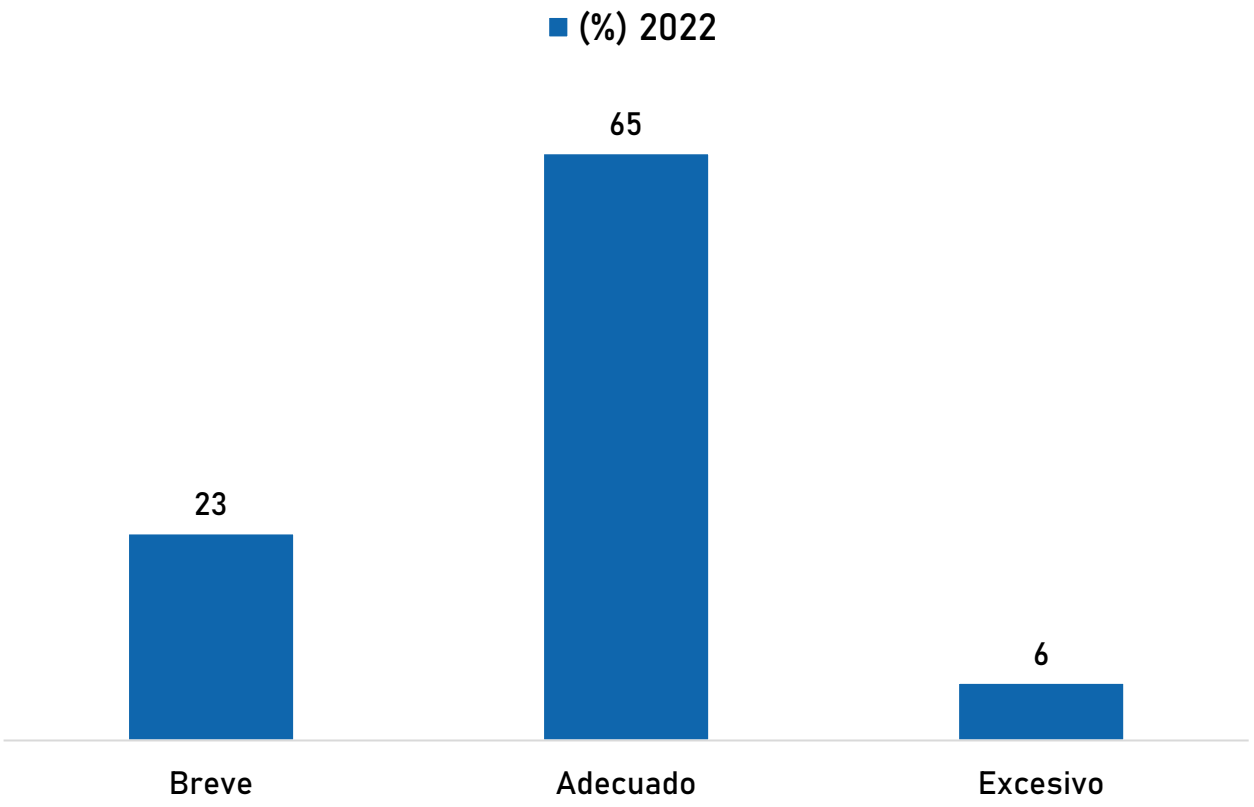
N = 698
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR CANAL



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 700
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

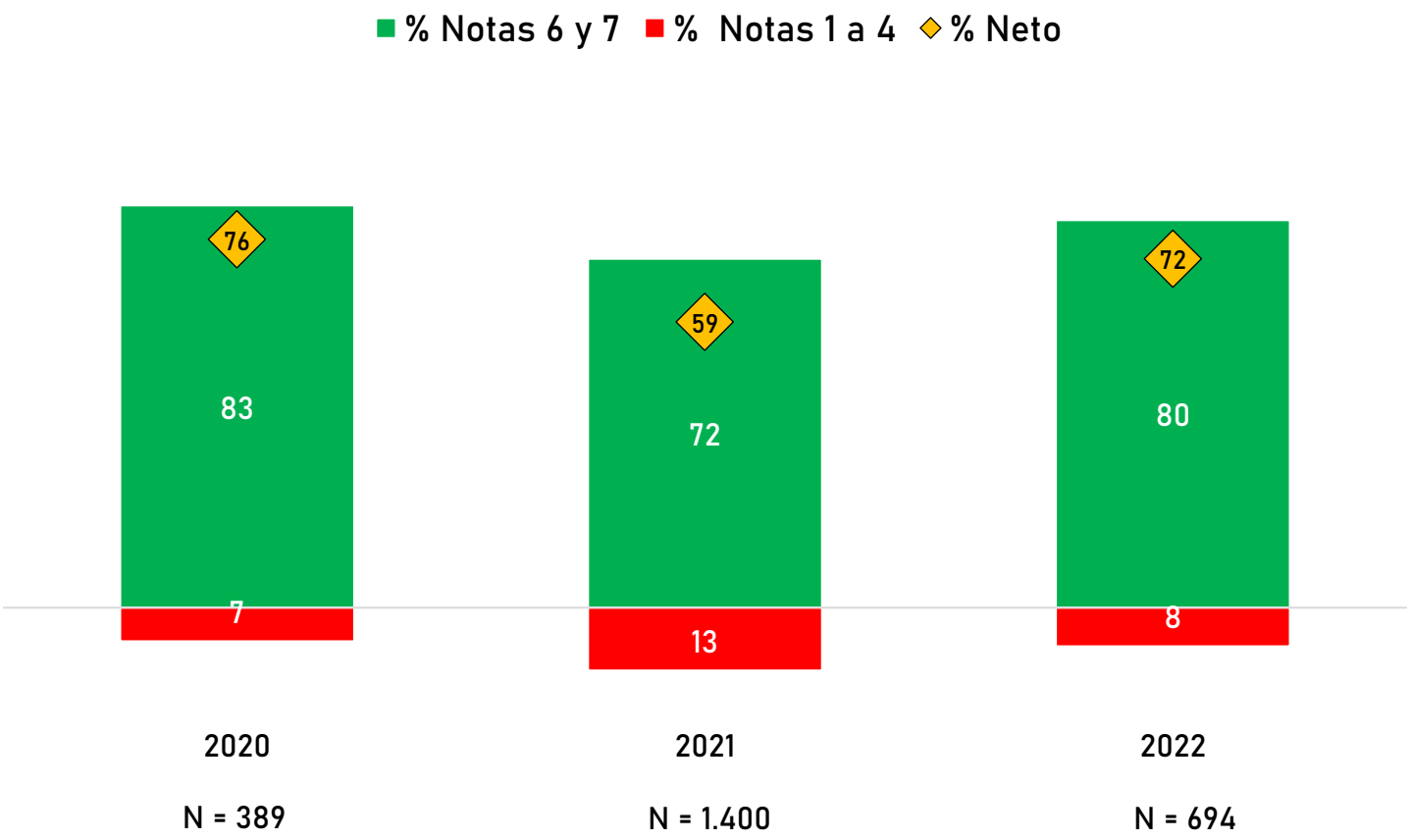
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

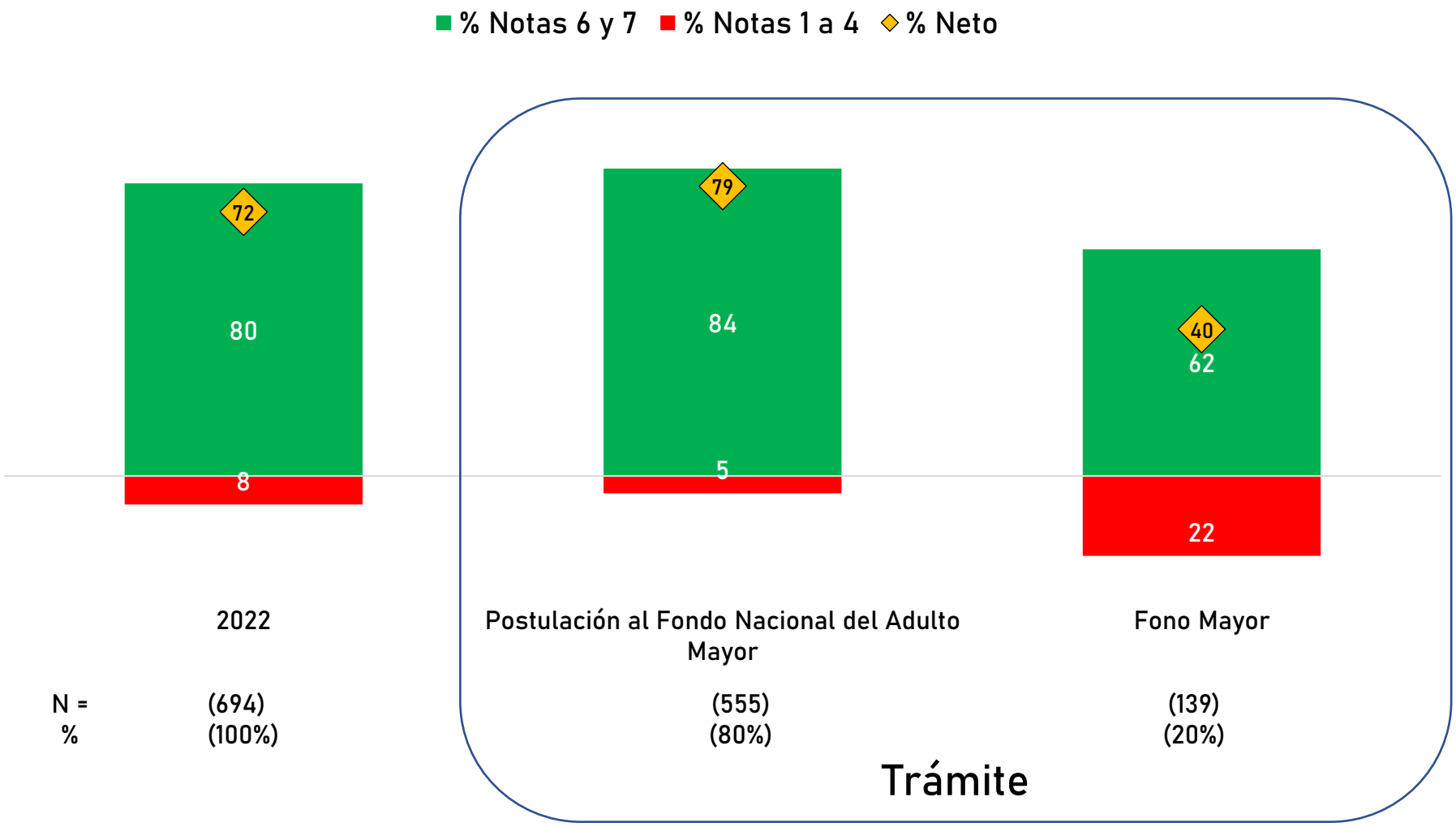
EVALUACIÓN GENERAL (%) SENAMA
2020 - 2022

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SENAMA como institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



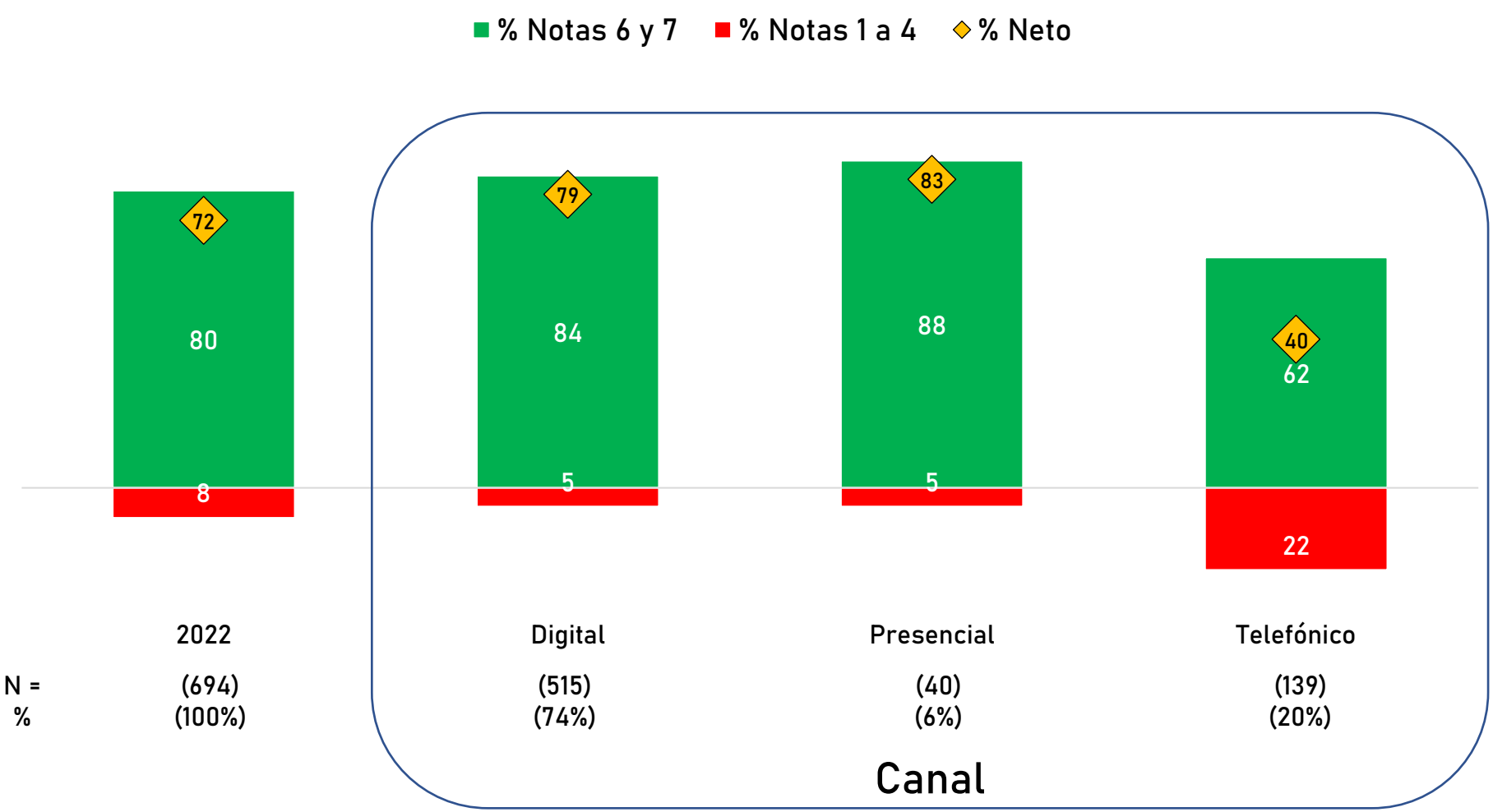
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SENAMA como institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



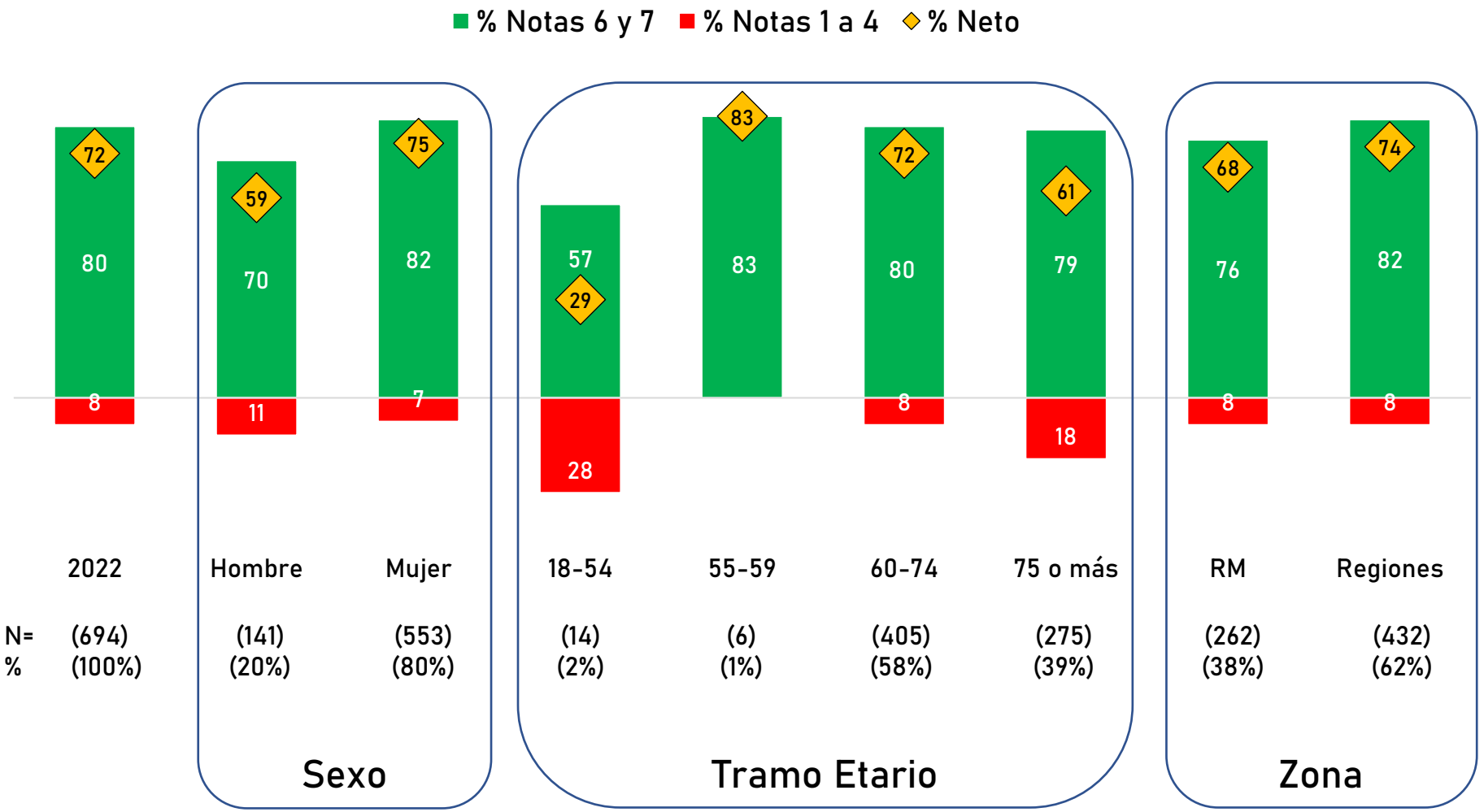
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SENAMA como institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

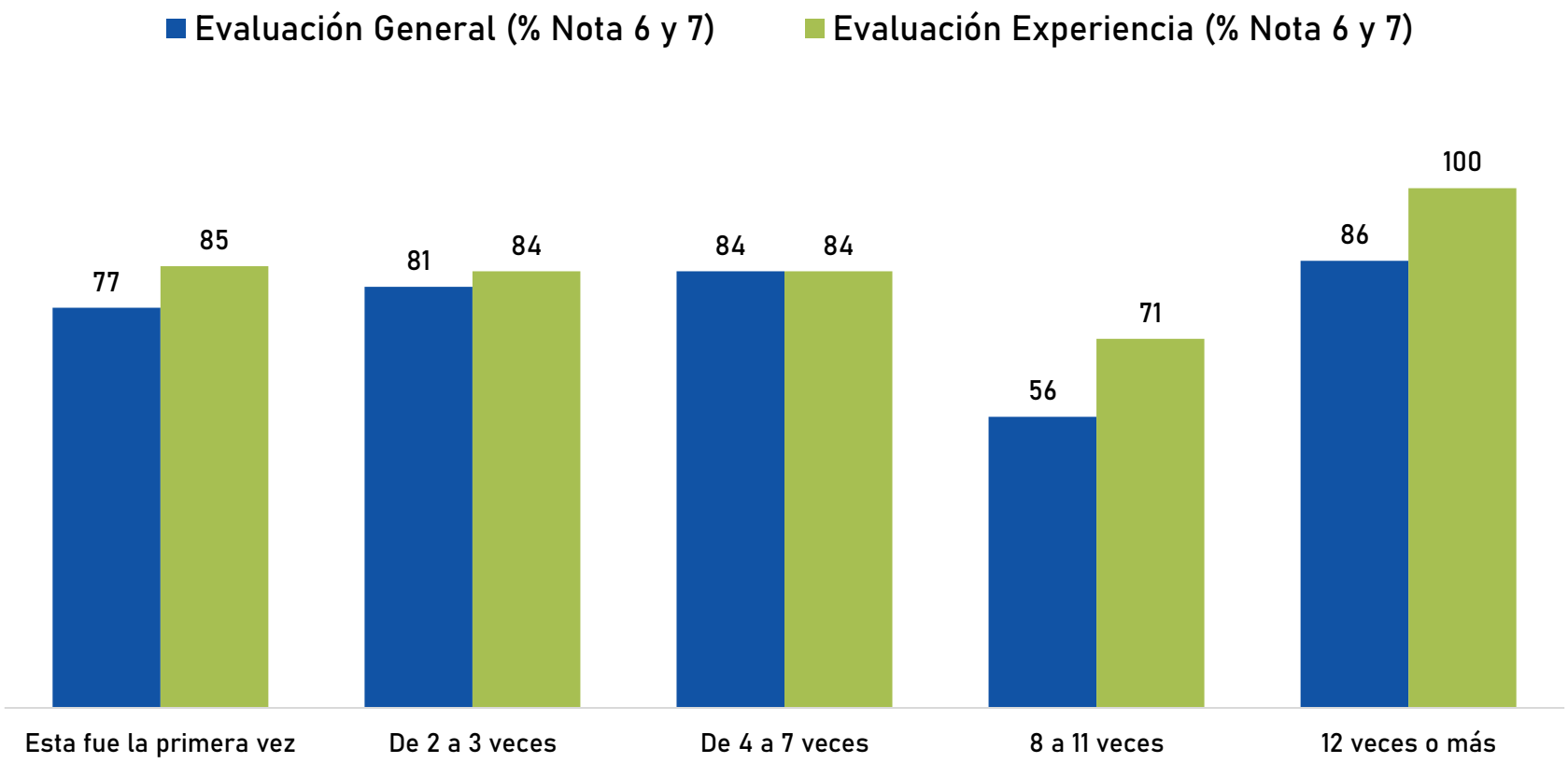


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



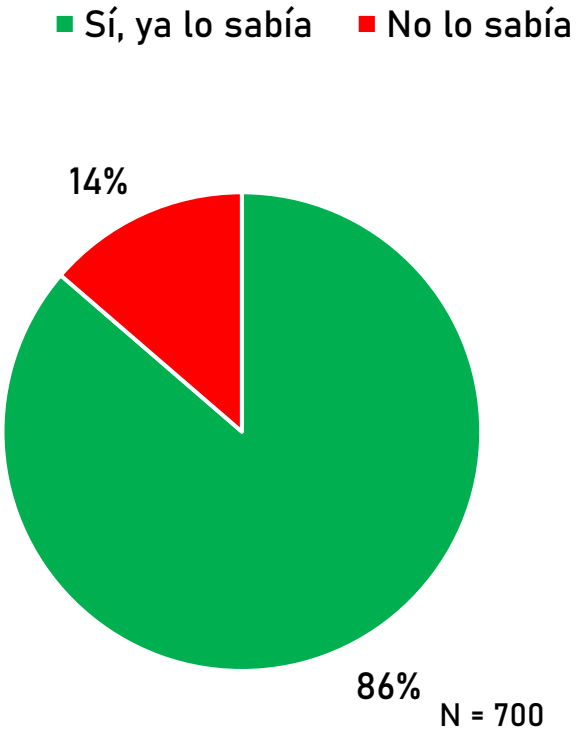
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

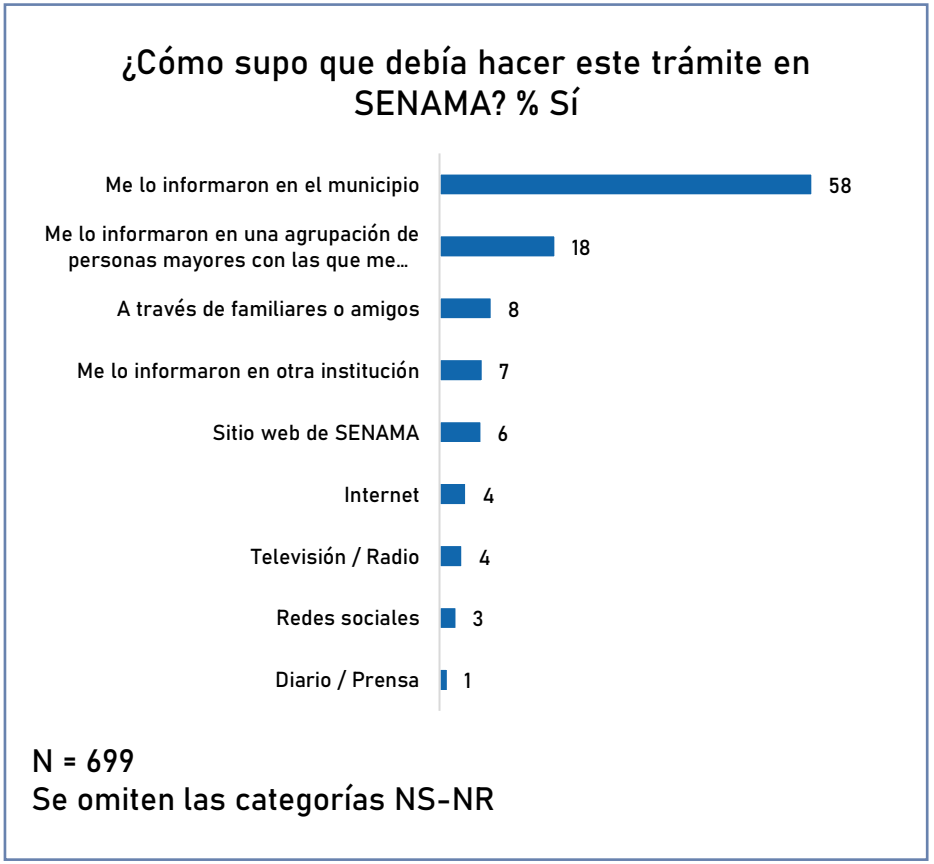


N = 683
Se omiten categorías NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

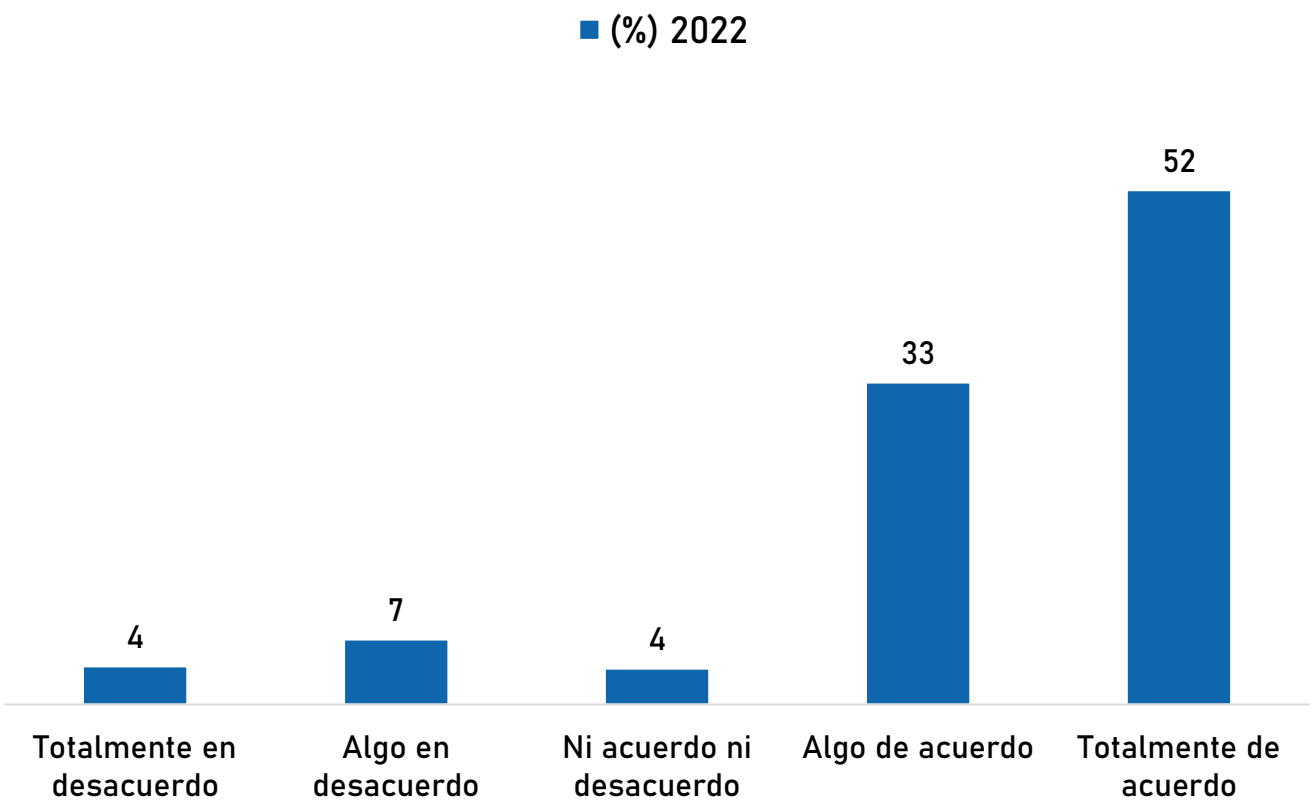
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SENAMA

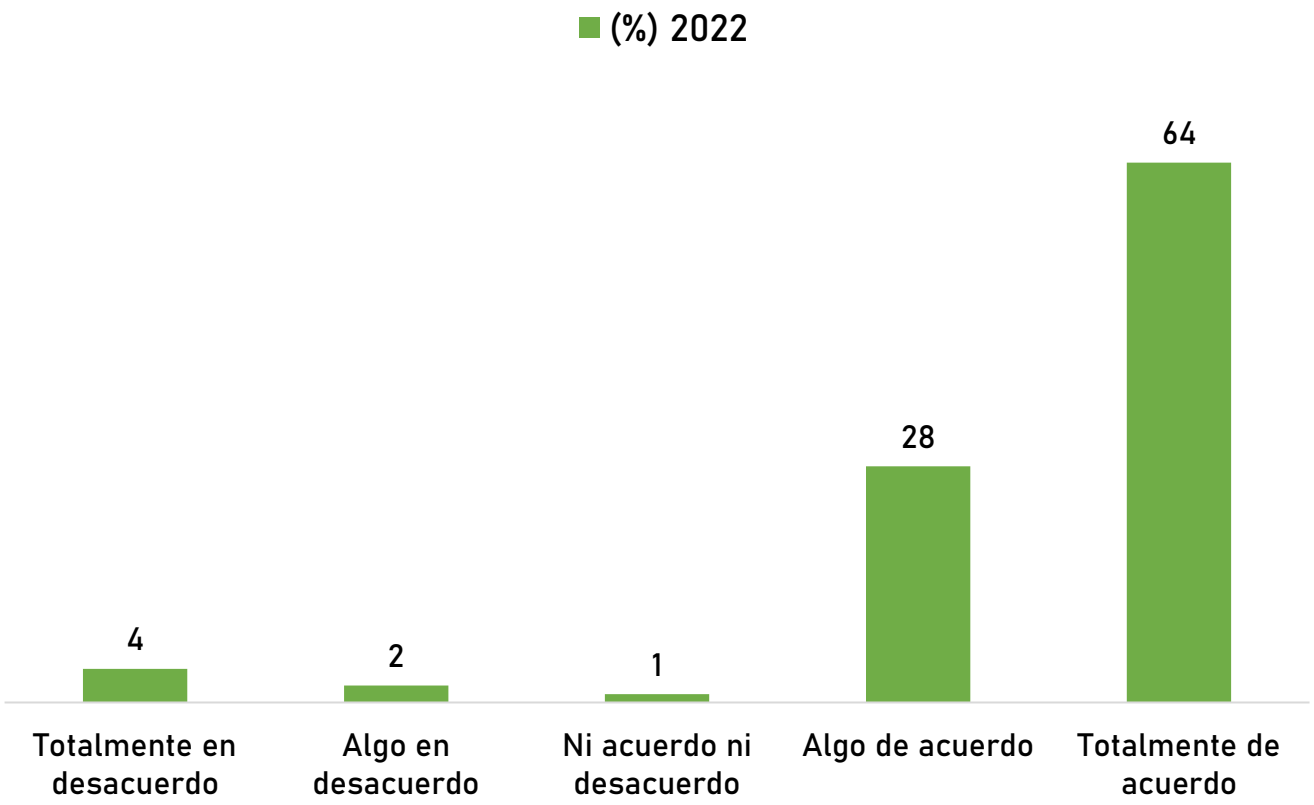
Esta experiencia de servicio en SENAMA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 700
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SENAMA

Recomendaría a otras personas realizar trámites en SENAMA:



N = 700
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

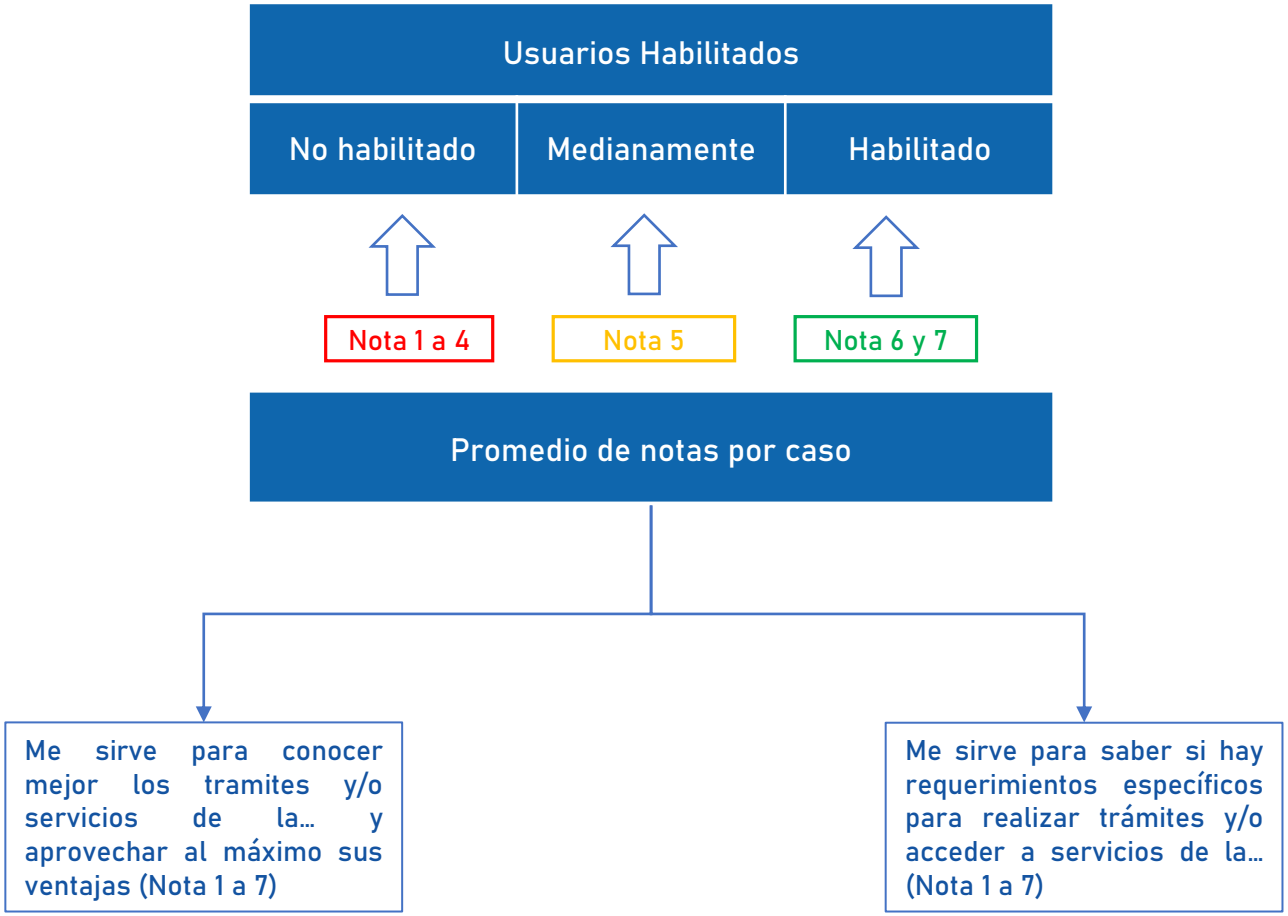
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

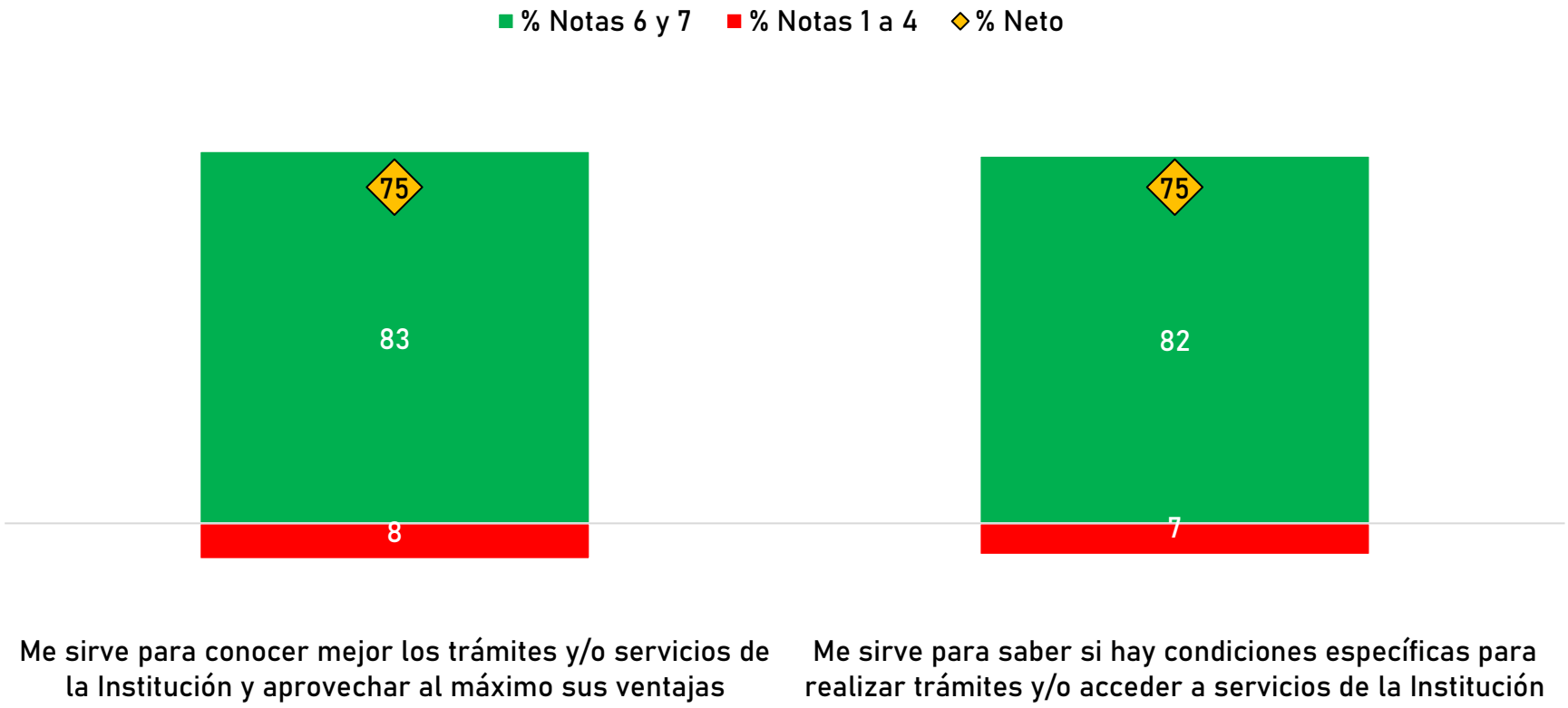
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



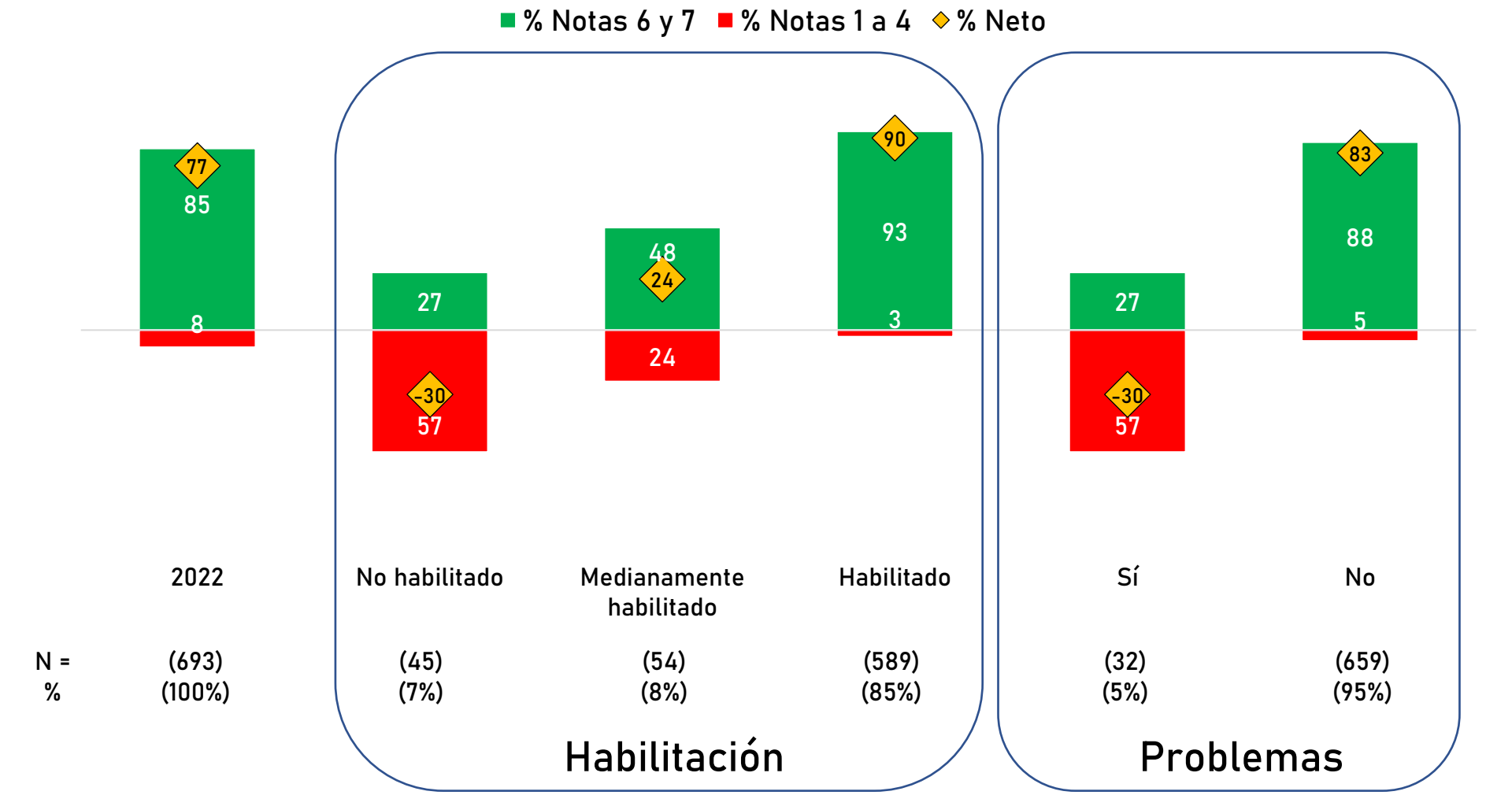
HABILITACIÓN (%) SENAMA

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SENAMA en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



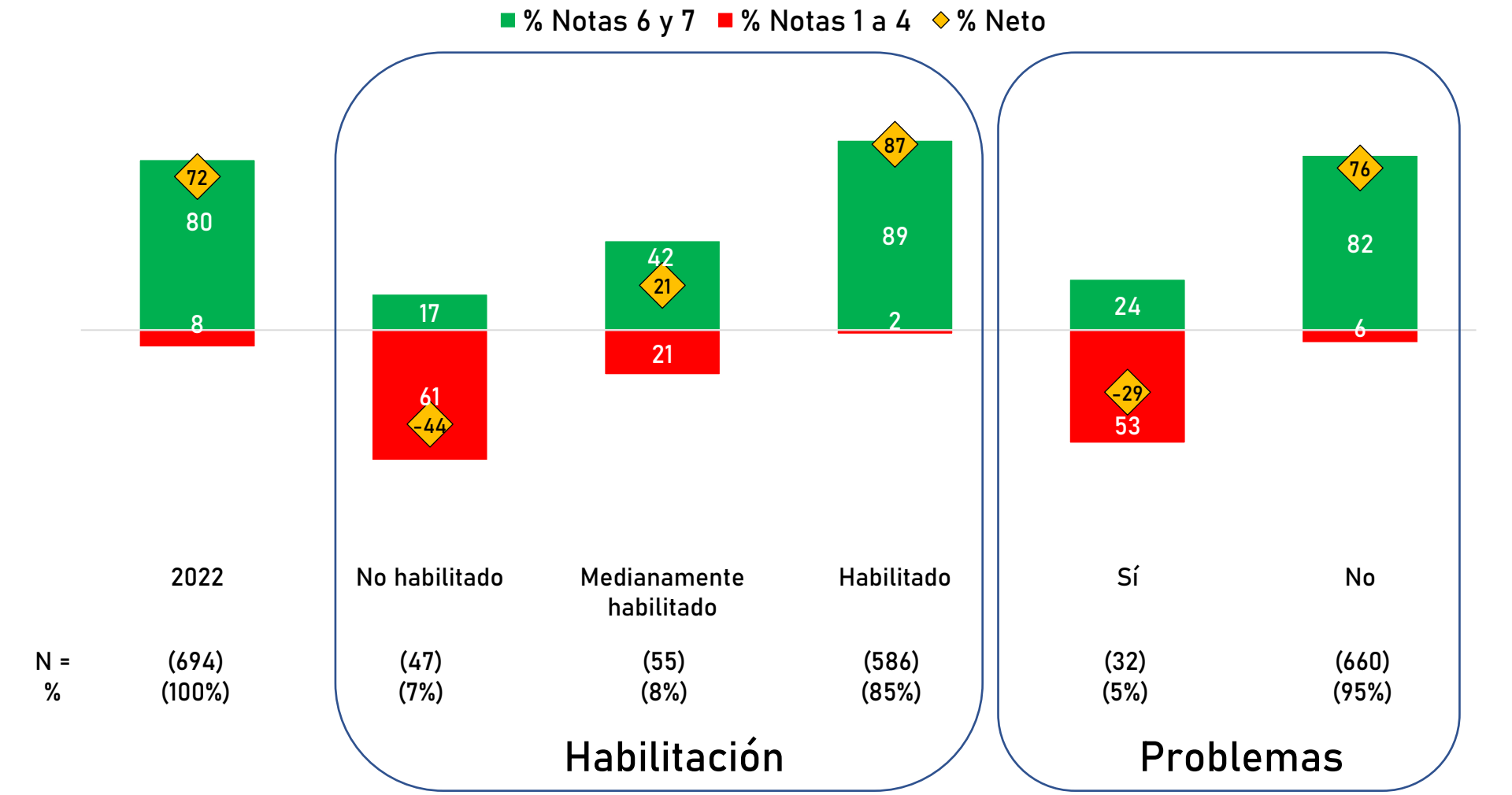
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



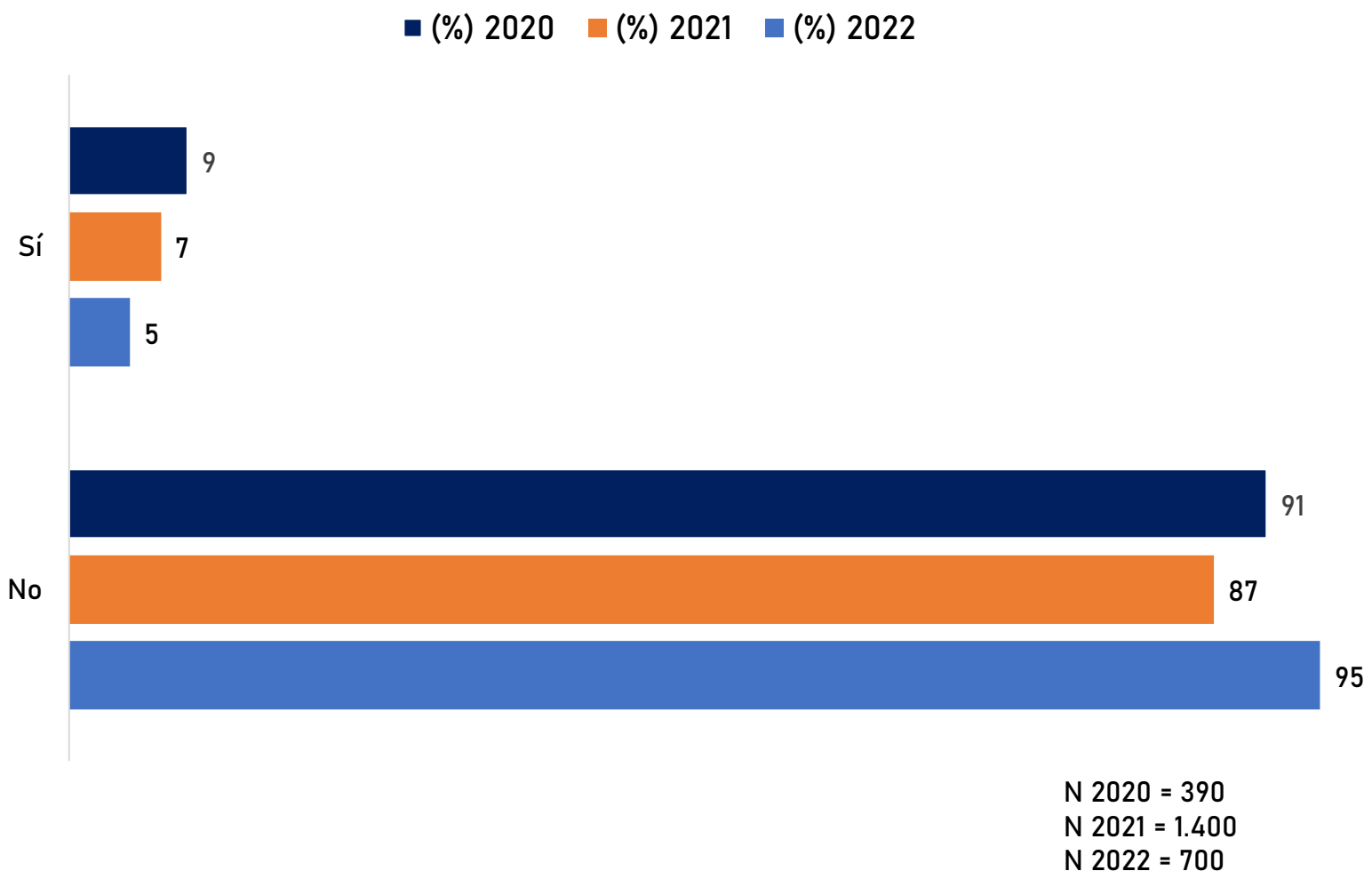
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2020 –2022

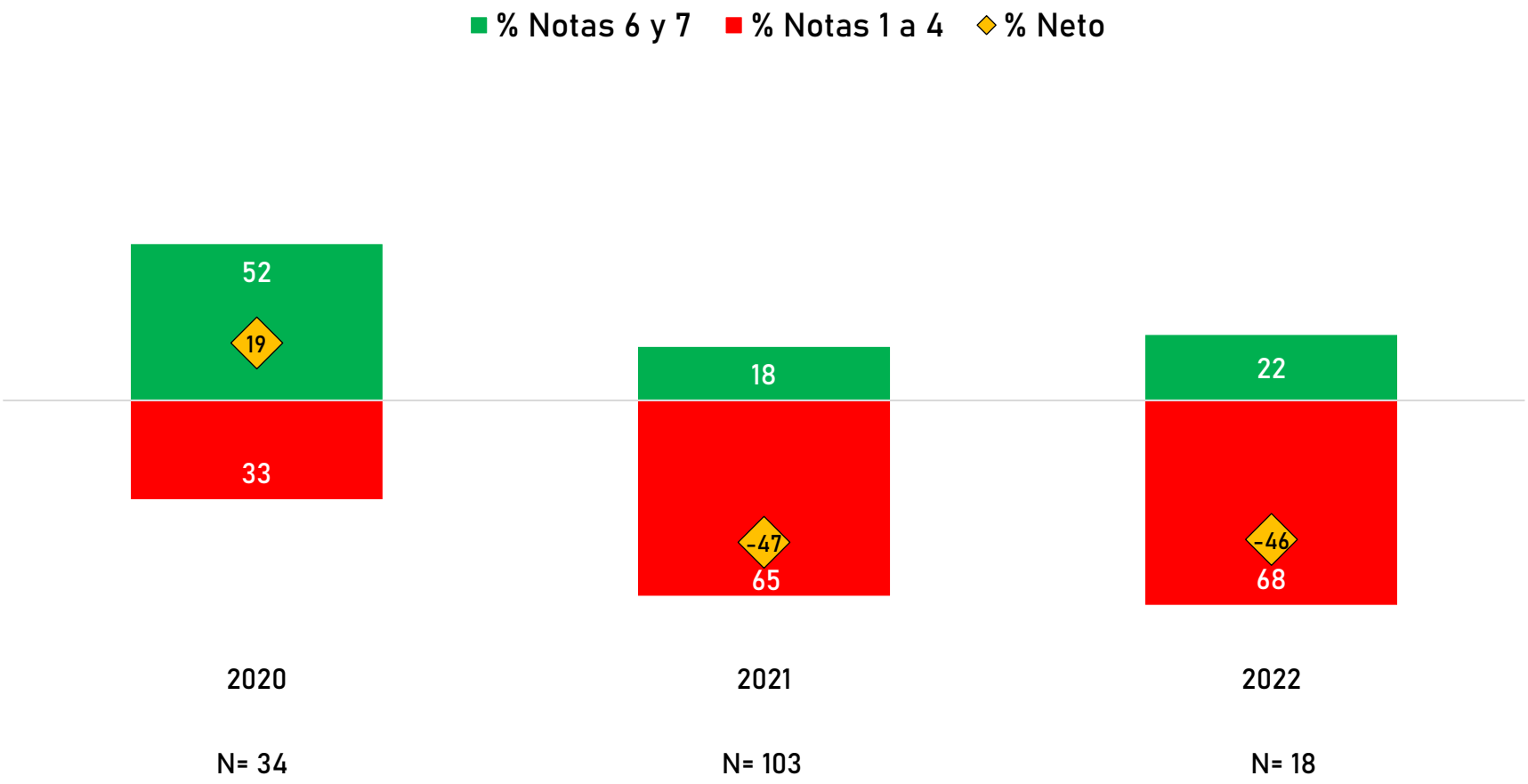
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SENAMA hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 390
N 2021 = 1.400
N 2022 = 700

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2020 –2022

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de SENAMA?



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N = 31
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

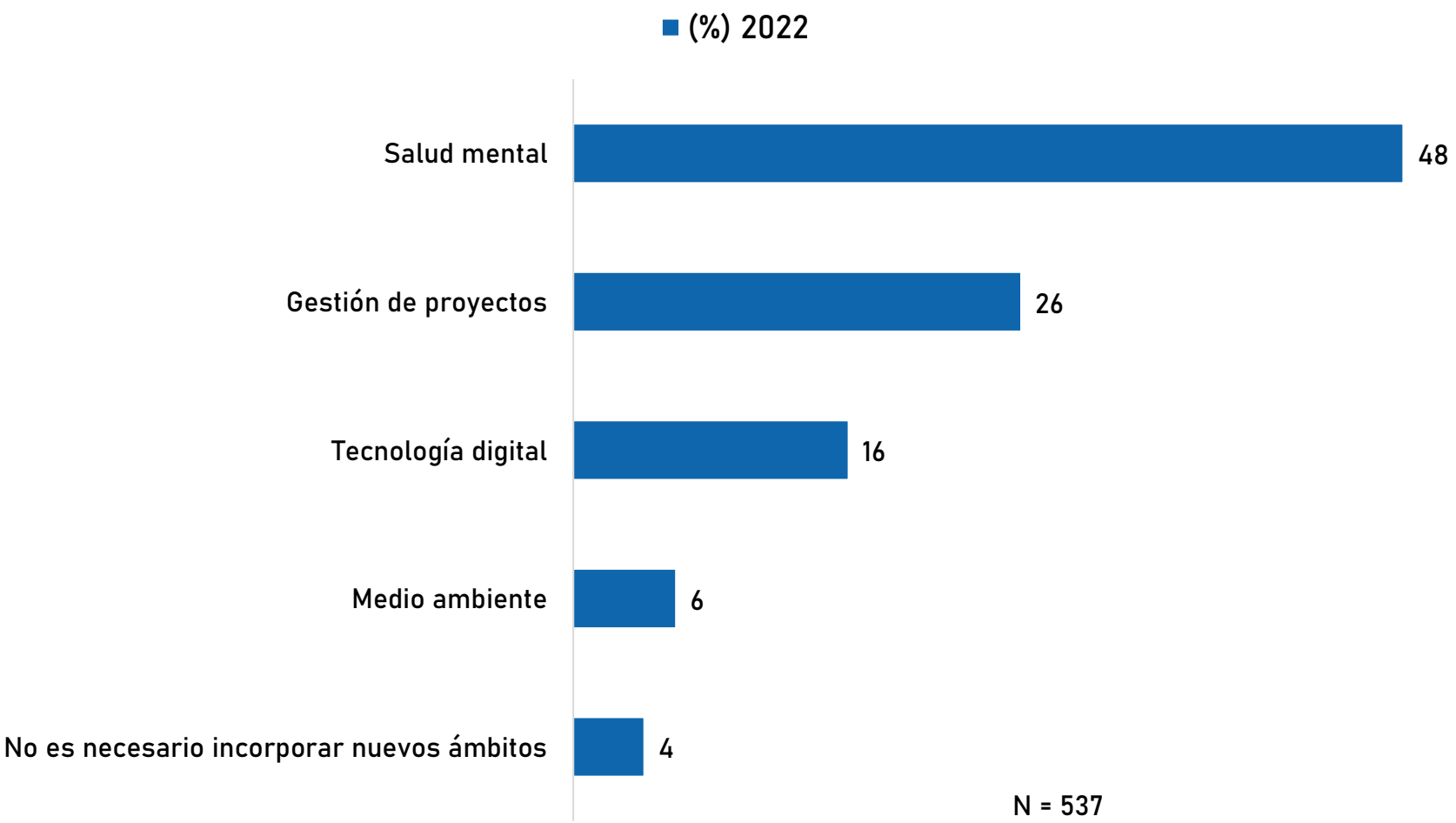
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

POSTULACIÓN - FONDO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

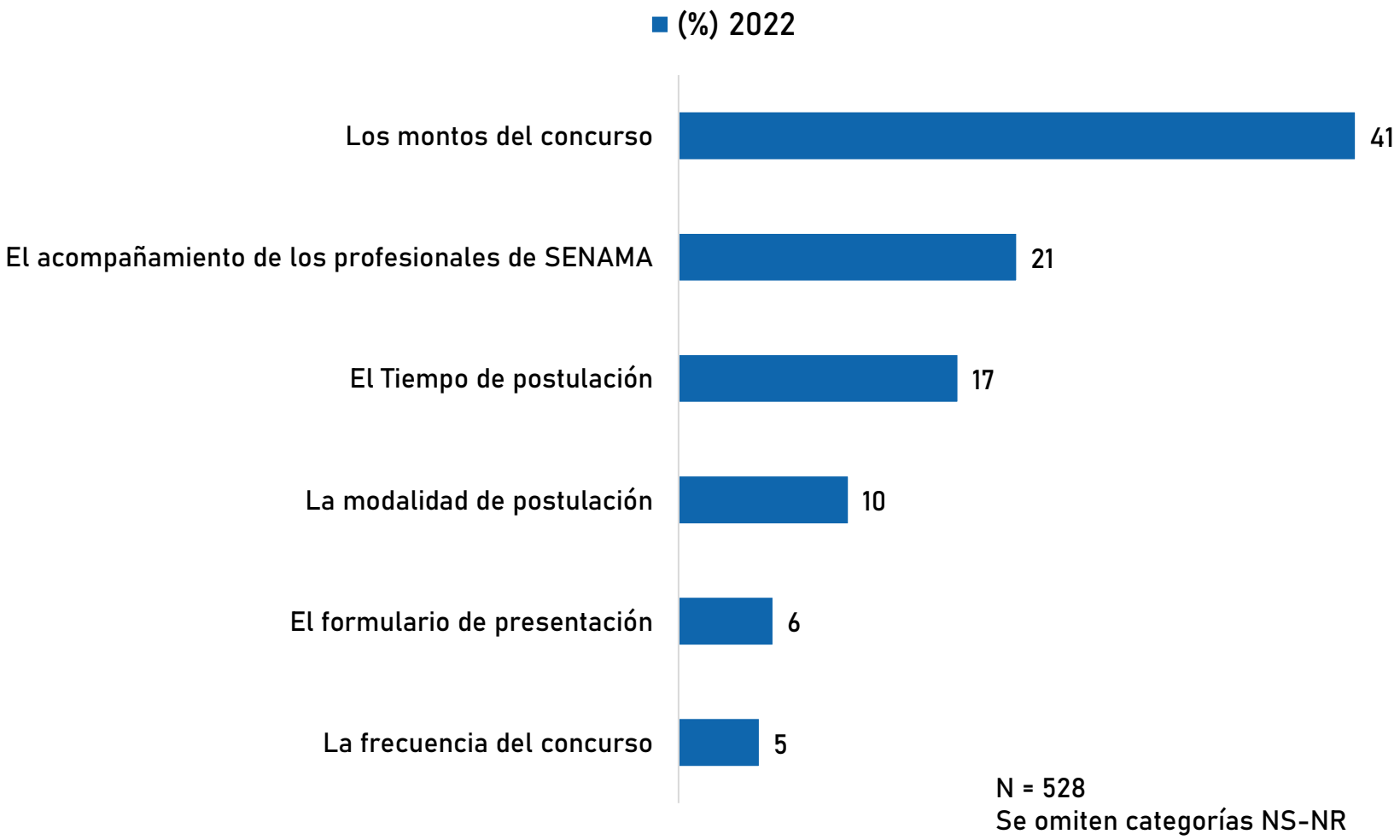
¿Cuál de las siguientes categorías considera más necesaria de incorporar a la postulación del Fondo Nacional del Adulto Mayor?



N = 537
Se omiten categorías NS-NR

OPORTUNIDAD DE MEJORAS - FONDO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

¿Cuál de los siguientes aspectos del Fondo Nacional del Adulto Mayor le parece más importante de mejorar?



N = 528
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

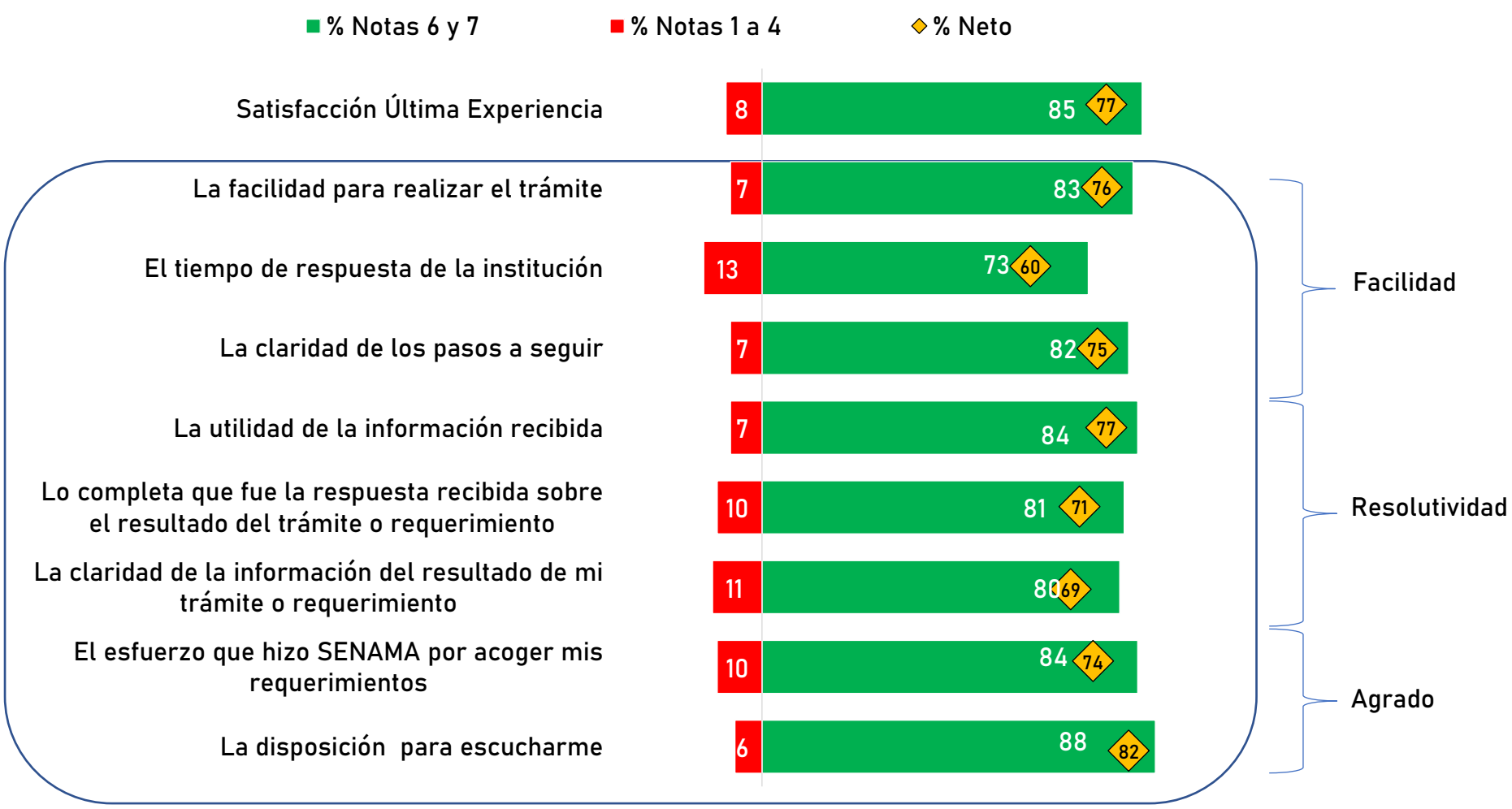
MODELO DE ANÁLISIS

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

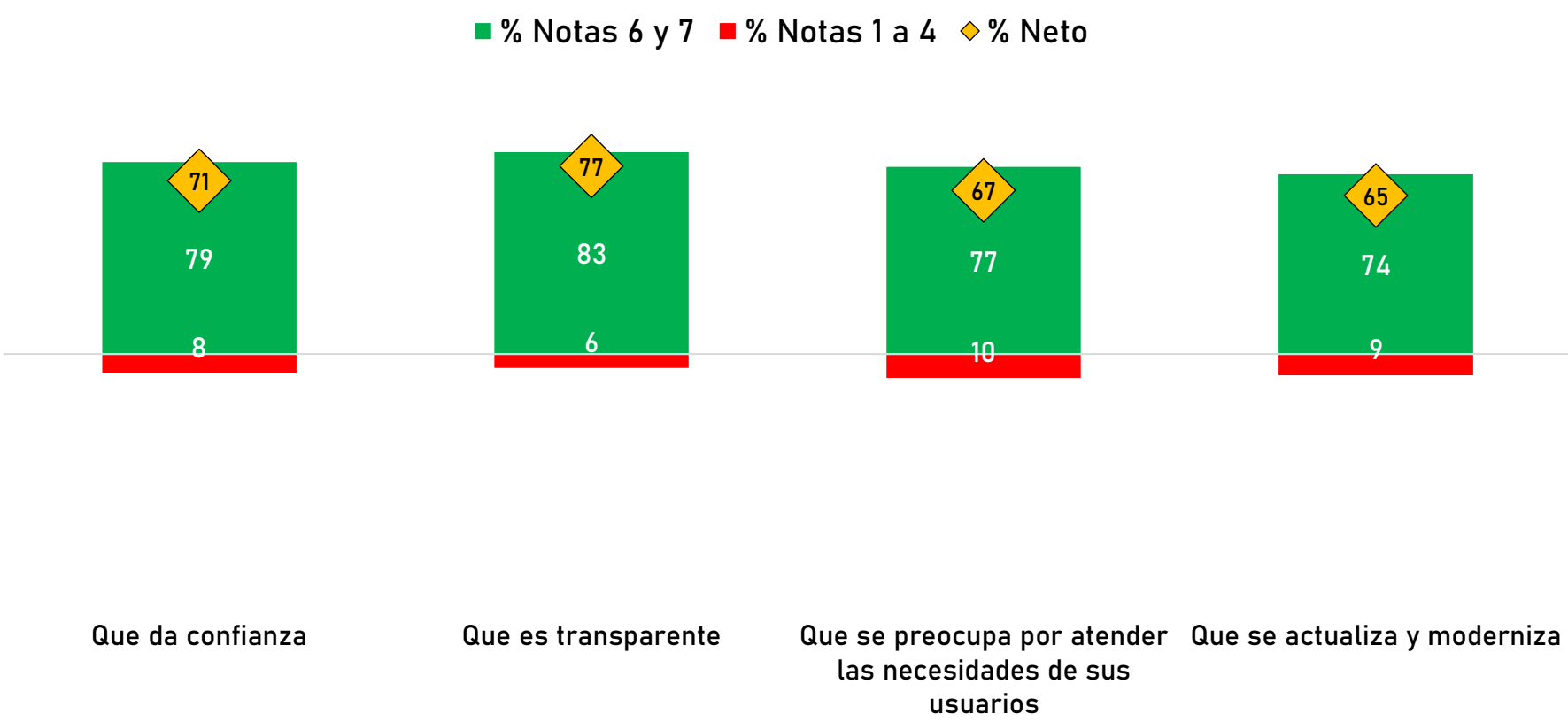
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SENAMA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 693

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en el resultado de su trámite, en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 694

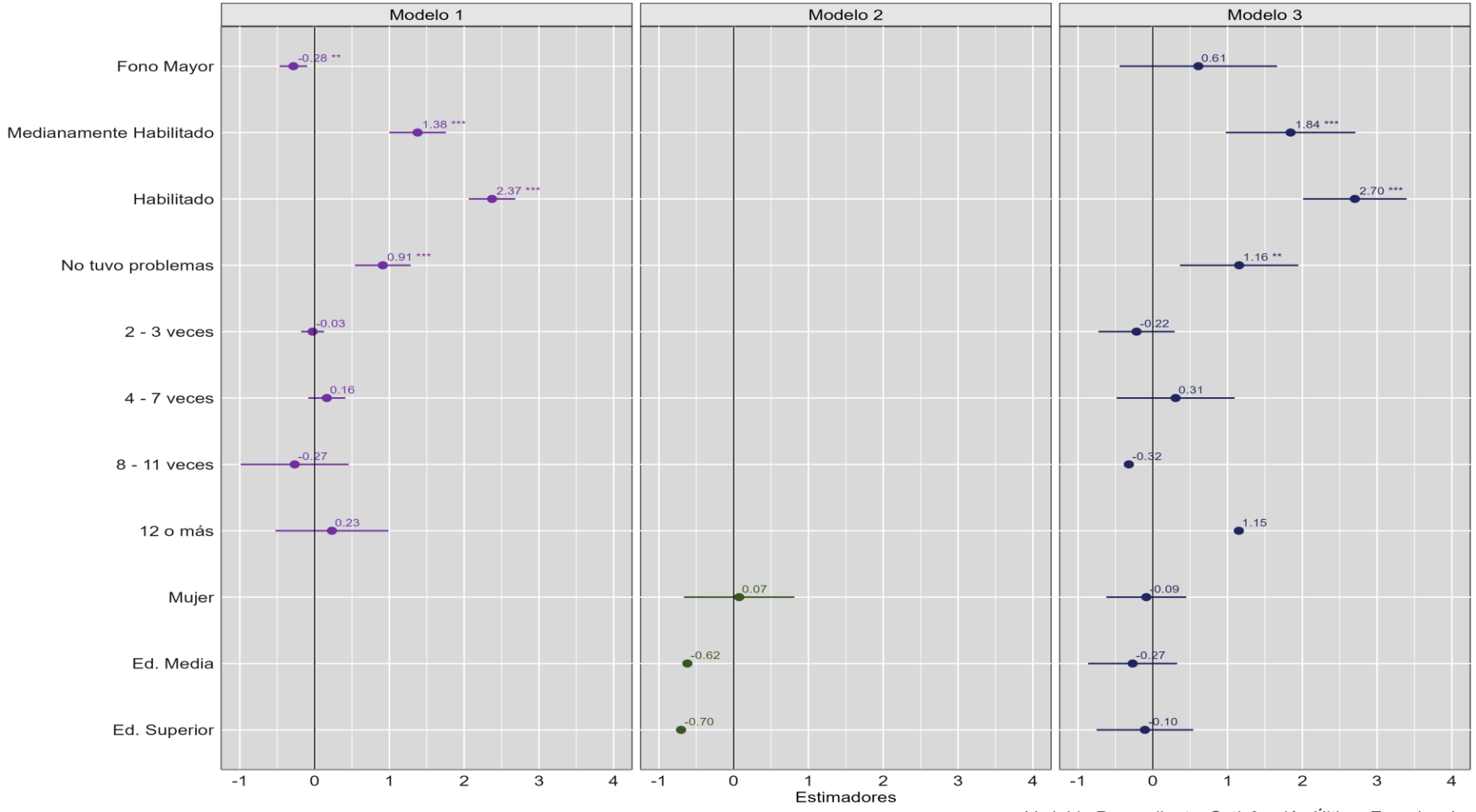
Metodología

A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SENAMA. Se presentan 2 tipos de resultados.

En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), y un tercer modelo que aúna estos dos últimos. Para realizar el ejercicio, se consideraron como "NA" las categorías de respuesta Ns-Nr (8-9).

En segundo lugar, se presenta un Modelo de Regresión Logística y una Diagramación respecto a los atributos de la experiencia. Para realizar la diagramación, se doble estandarizaron los estimadores de la regresión logística de las variables independientes del modelo. La primera estandarización se realizó en base a puntaje Z, y la segunda como peso relativo dentro del modelo.

Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 700 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

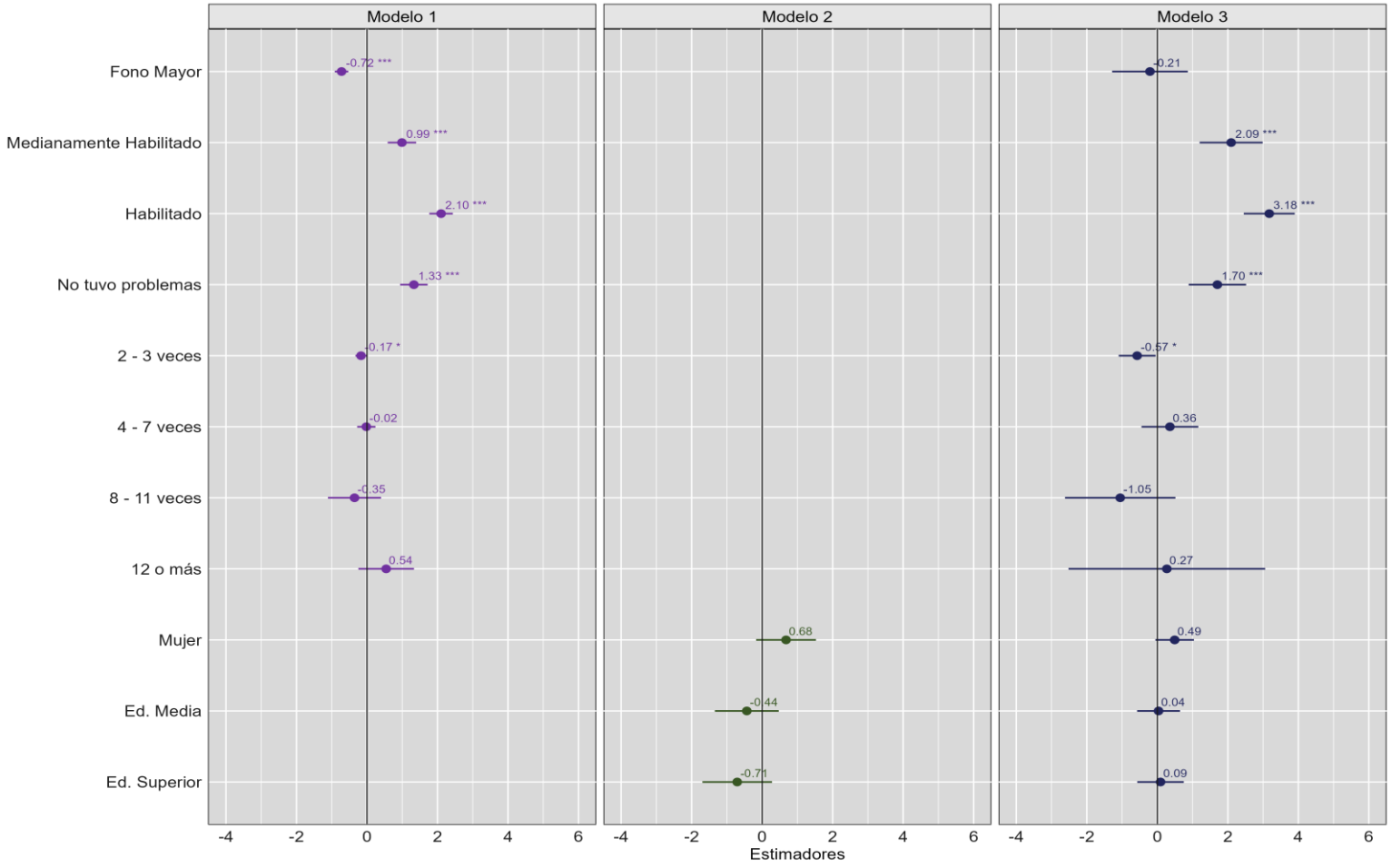
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SENAMA. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los Trámite, Nivel de Habilitación, Tenencia de Problemas en el proceso y Recurrencia, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,84 y 2,70 puntos respectivamente en comparación a no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9%.

En el caso de Tenencia de Problemas, no tener problemas aumenta en 1,16 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con sí haber tenido problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99%.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Lineal



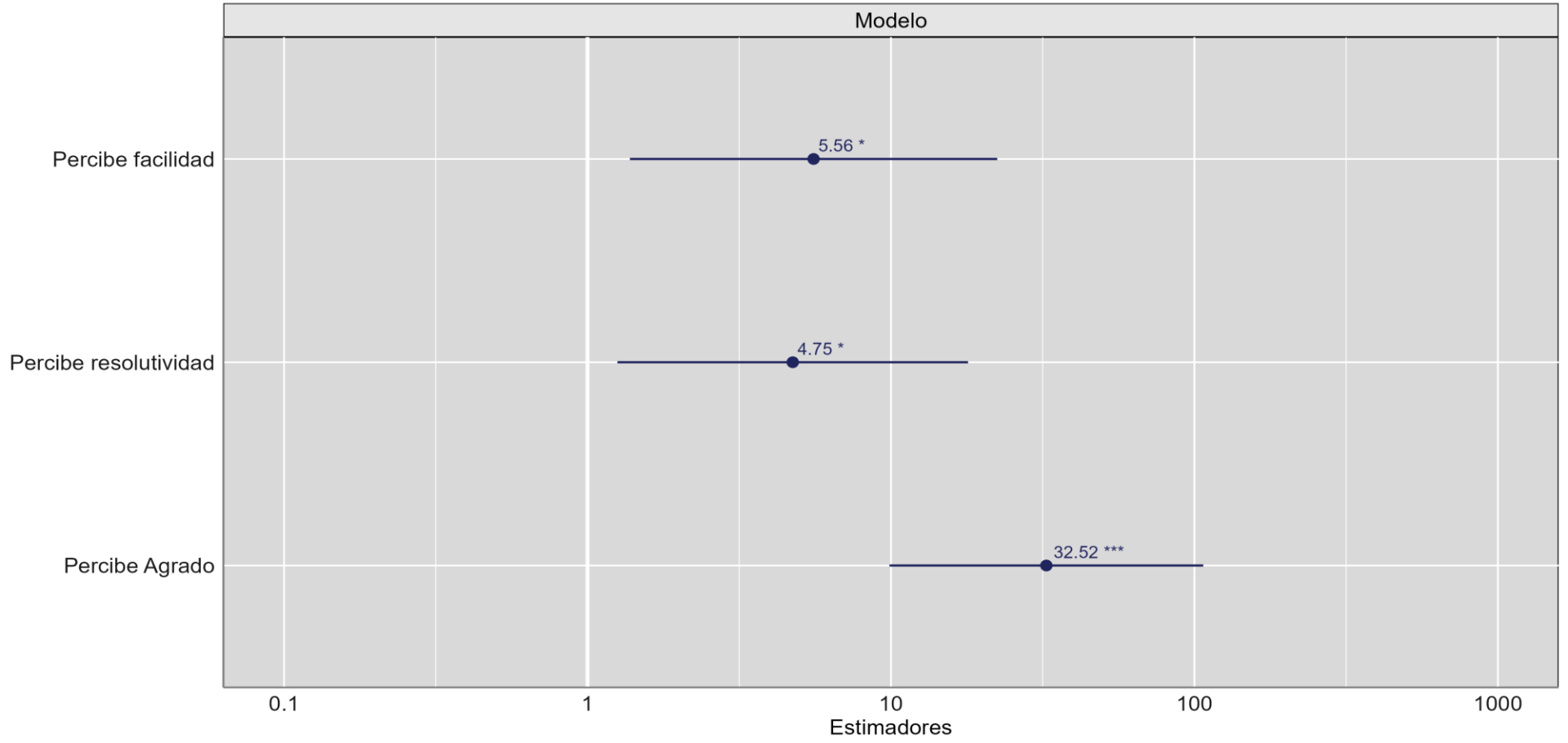
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 700 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución por parte de los usuarios de SENAMA. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son Habilitación y Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumentan en 2,09 y 3,18 puntos respectivamente la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 1,70 puntos al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística



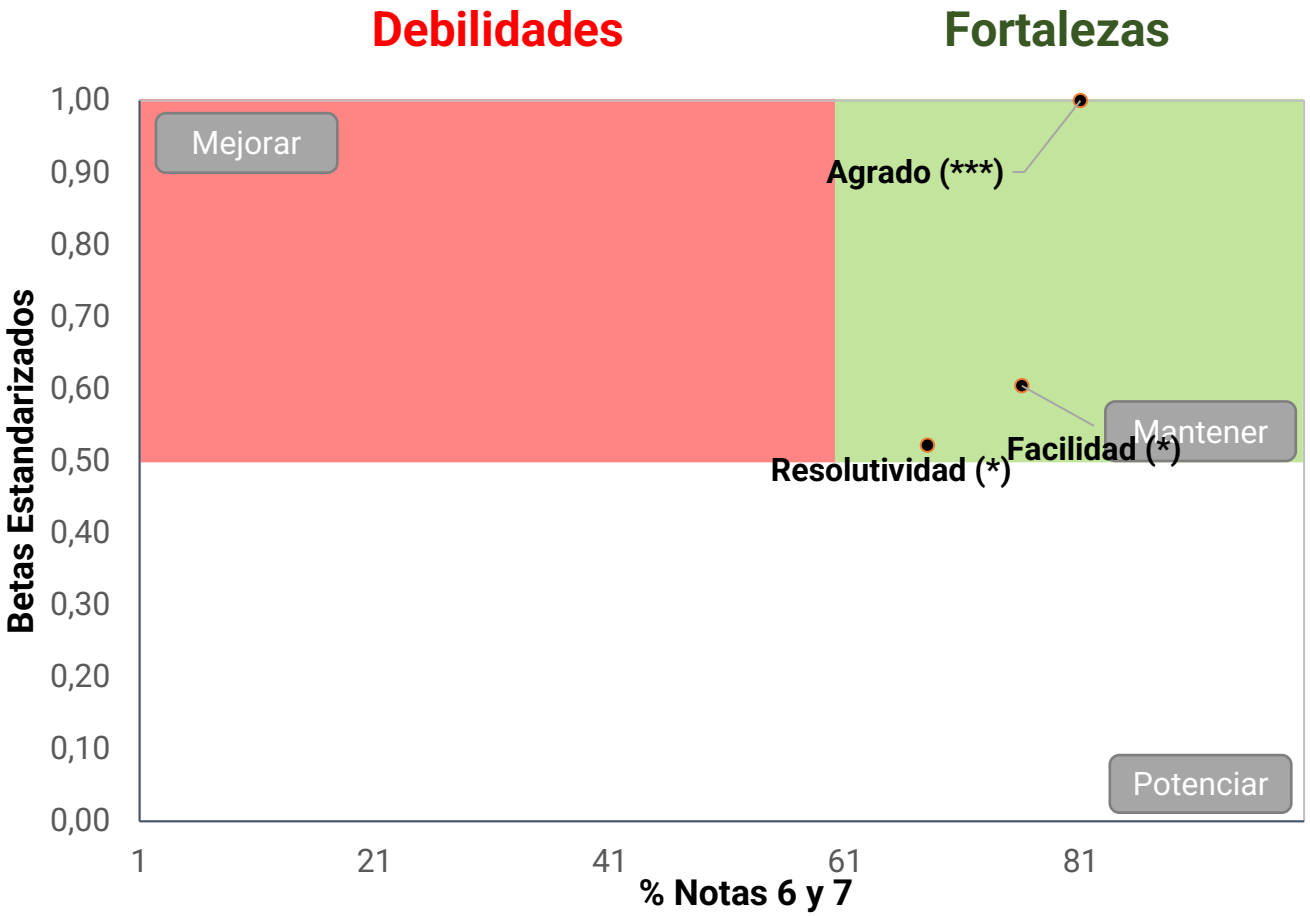
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 700 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística

Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer como la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SENAMA varía en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede observar que el atributo más relevante para la satisfacción con la última experiencia corresponde al Agrado. Específicamente, percibir Agrado–en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 32,52, siendo significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Adicionalmente, percibir Facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 5,56, siendo significativo a un 95%, mientras que percibir Resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 4,75, también significativo a un 95%.

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades



Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

A partir del modelo de regresión, se diseñó un Mapa de Fortalezas y Debilidades, con los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado. Los atributos de la experiencia se ubican en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado.

Los resultados muestran que no hay características por mejorar o por potenciar. Los tres atributos de Facilidad, Resolutividad y Agrado se ubican en el cuadrante de Fortalezas, debido a su altos valores de beta doblemente estandarizado y de evaluación 6 y 7. Estas serían características a mantener por parte de SENAMA.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)

CONADI Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile
FOSIS Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile
INDAP Ministerio de Agricultura Gobierno de Chile
SAG Ministerio de Agricultura Gobierno de Chile
SENAMA Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile
Subsecretaría de Servicios Sociales Gobierno de Chile

INE Instituto Nacional de Estadísticas · Chile
SERCOTEC
CONAF Corporación Nacional Forestal
CORFO

INAPI Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
SERNAPESCA Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
SERNATUR Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño Gobierno de Chile