

## **Minuta de resultados Consulta Ciudadana**

---

**Minuta de los principales resultados  
Consulta Ciudadana SERNAC 2023  
Dirección Regional de Los Ríos**



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realiza en cualquier ciclo de vida de la política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Los objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

La Consulta Ciudadana se puede realizar a través de Ventanillas Virtuales de Opinión, Diálogos Participativos, u otro modo de consulta pertinente a este mecanismo.

Para fines del periodo 2022 y principios del 2023 se decidió implementar una consulta ciudadana modalidad presencial, dirigida exclusivamente para los dirigentes sociales de las comunas de la Región de Los Ríos, dicho instrumento se aplicó directamente a los dirigentes mediante visitas presenciales a sus reuniones y/o hogares. También se realizó con apoyo de las plataformas municipales de la región.

La consulta ciudadana estuvo habilitada para ser respondida entre el 02 de diciembre del 2022 hasta el 31 de marzo 2023 y en esta oportunidad se consultó acerca de diversos ámbitos del accionar de SERNAC, así como los mercados y grupos en los que, de acuerdo a lo levantado por la ciudadanía, nuestra institución debiera enfocar su acción.

De este modo el instrumento constó de la siguiente estructura y preguntas:

En esta oportunidad quisiéramos saber su opinión sobre diversos ámbitos del accionar de SERNAC, así como conocer en qué grupos deberemos enfocar nuestra acción. Para ello le solicitamos responder las siguientes preguntas:



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

**1. De acuerdo a su experiencia de consumidor ¿sabe si existe alguna vía en la municipal en su comuna para ingresar consultas o reclamos al Sernac?**

- a. Si
- b. No
- c. Lo desconozco

**2. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión? (Marque hasta dos alternativas)**

- a. A los niños/as
- b. A los jóvenes.
- c. A los adultos mayores.
- d. Pueblos originarios.
- e. Personas con discapacidad física o intelectual
- f. Personas de bajos ingresos.
- g. Personas de bajo nivel educativo.
- h. Mujeres.
- i. Hombres
- j. Migrantes
- k. Otros: \_\_\_\_\_

**3. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el Sernac?.**

- a. Si
- b. No
- c. Lo desconozco

**4. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección:**



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

- a. Cobros indebidos
- b. Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores
- c. Incumplimiento de la garantía legal de los productos
- d. Publicidad engañosa
- e. Acciones discriminatorias o malos tratos
- f. Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas
- g. Otros \_\_\_\_\_
- h. Ninguno

**5. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce? (Marque hasta dos alternativas)**

- a. Me quiero salir
- b. No molestar (anti spam)
- c. Alerta Ciudadana
- d. Observatorio de precios
- e. Boletín empresas
- f. Comparador tarjeta de crédito
- g. No me hostiguen cobranzas
- h. Calculadora de presupuesto familiar
- i. Comparador de crédito
- j. Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- k. Ninguna

**6. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?**

- a. Vía pública
- b. Radio
- c. Televisión
- d. Prensa escrita
- e. Internet



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

f. Redes sociales

### 7. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

- a. La garantía legal es de 6 meses.
- b. Derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto.
- c. Seguridad de productos no rotulados.
- d. Las entidades financieras tienen el derecho de cobrar sobre la tasa máxima convencional.
- e. Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato.

**A continuación, para conocerle mejor y sin afectar el anonimato de esta consulta, le solicitamos que por favor nos cuente la siguiente información:**

**1. Sexo:**    Hombre        Mujer                      Prefiere no decirlo

**2. Edad**    0-17 años    18-29 años    30-44 años    45-64 años    65 años o más

### 3. Comuna de residencia

- A. Valdivia
- B. Paillaco
- C. Mariquina
- D. Corral
- E. Rio Bueno
- F. La Unión
- G. Futrono
- H. Lanco



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

- I. Lago Ranco
- J. Panguipulli
- K. Mafil
- L. Los Lagos



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### II.- Resultados

#### a) Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC año 2023 y modalidad presencial, cuya muestra analizada, se seleccionó considerando los casos en que las encuestas fueron respondidas en su totalidad. No fueron consideradas aquellas encuestas que no siguieron las instrucciones. Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

<b>Total de encuestas respondidas</b>	<b>410</b>
<b>Total de encuestas Válidas</b>	<b>392</b>

Los datos que se expresan a continuación, están referidos al total de encuestas válidas que se indican en el cuadro anterior:

<b>Sexo</b>	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>H</b>	114	29%
<b>M</b>	268	68%
<b>O</b>	10	3%

Las edades oscilan entre 5 grupos, en donde se puede ver que 42% de los encuestados es de 65 años o más. Solo un 1% es del tramo de edades de 0 a 17 años.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

Edad	Recuento	Porcentaje
<b>0-17</b>	2	1%
<b>18-29</b>	34	9%
<b>30-44</b>	87	22%
<b>45-64</b>	106	27%
<b>65 o más</b>	163	42%

En lo que respecta a las comunas, se destaca la comuna de La Unión con un 39% de encuestados, siguiendo Valdivia con un 21% y en tercer lugar Lanco con un 16%.

Comuna	Recuento	Porcentaje
<b>La Unión</b>	152	39%
<b>Valdivia</b>	83	21%
<b>Lanco</b>	61	16%
<b>Los Lagos</b>	54	14%
<b>Panguipulli</b>	17	4%
<b>Otros</b>	25	6%



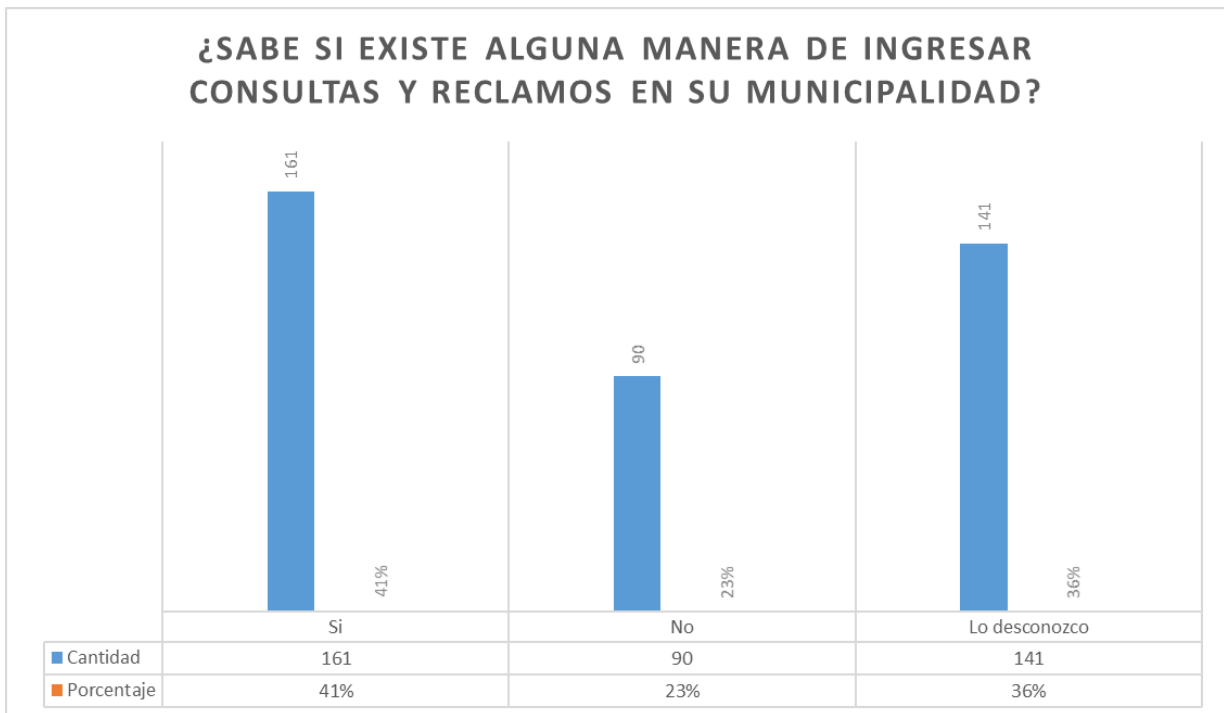


## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### b) Descripción Regional

1. De acuerdo a su experiencia de consumidor ¿sabe si existe alguna vía en la municipal en su comuna para ingresar consultas o reclamos al Sernac?

Del 100% de las personas encuestadas, el 41% señala saber que existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad, en segundo lugar, con un 36% lo desconoce y finalmente con un 23% señala no conocer como ingresar consultas y reclamos en su municipalidad.

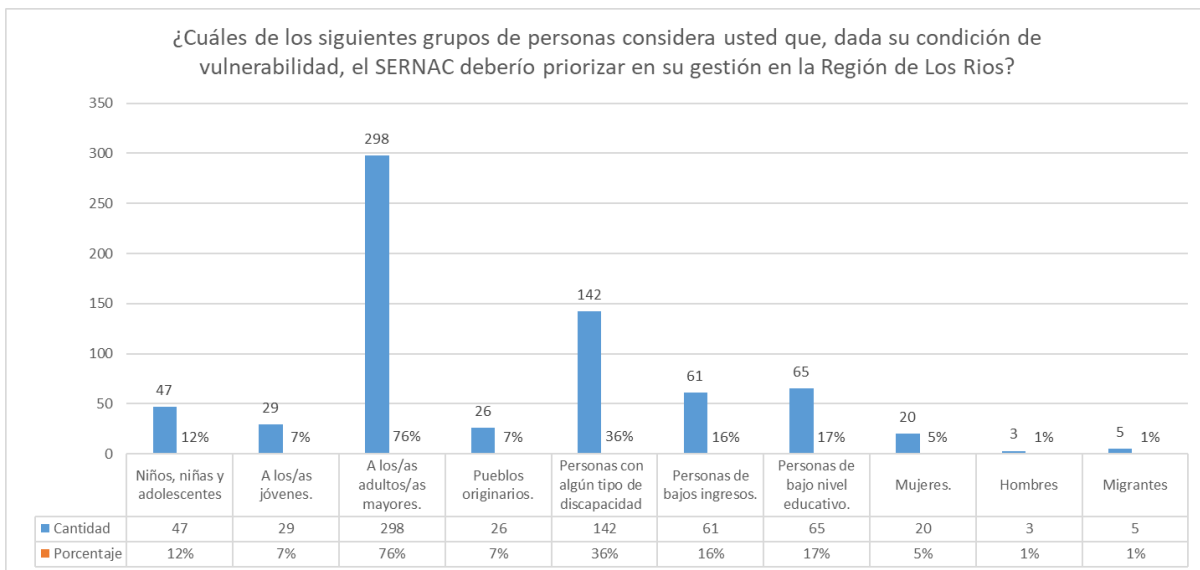


2. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión?



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Del 100% de los encuestados en la región de Los Ríos, se evidencia que un 76% se debe priorizar las gestiones del SERNAC hacia los adultos mayores, en segundo lugar, con 36% serían las personas con algún tipo de discapacidad y en tercer lugar con 17% personas con bajo nivel educativo.

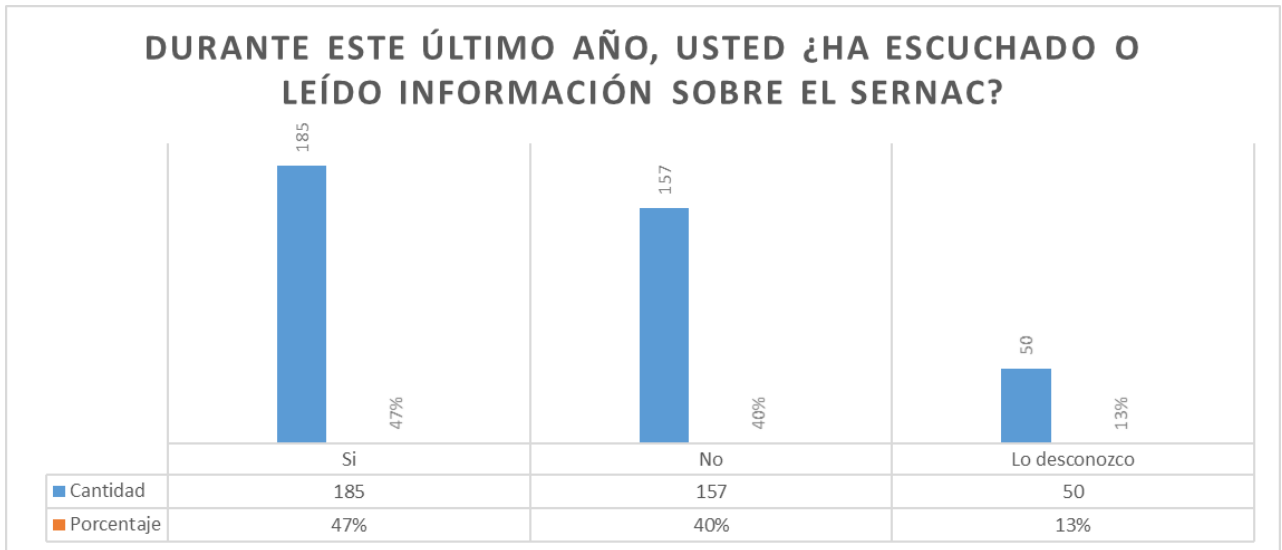


### 3. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el Sernac?

En esta pregunta, un 47% de las personas encuestadas señalan si haber escuchado o leído información sobre el SERNAC. En segundo lugar, con un 40% de las personas indican no haber escuchado o leído información sobre el SERNAC, en tercer lugar, con un 13% indica desconocer.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

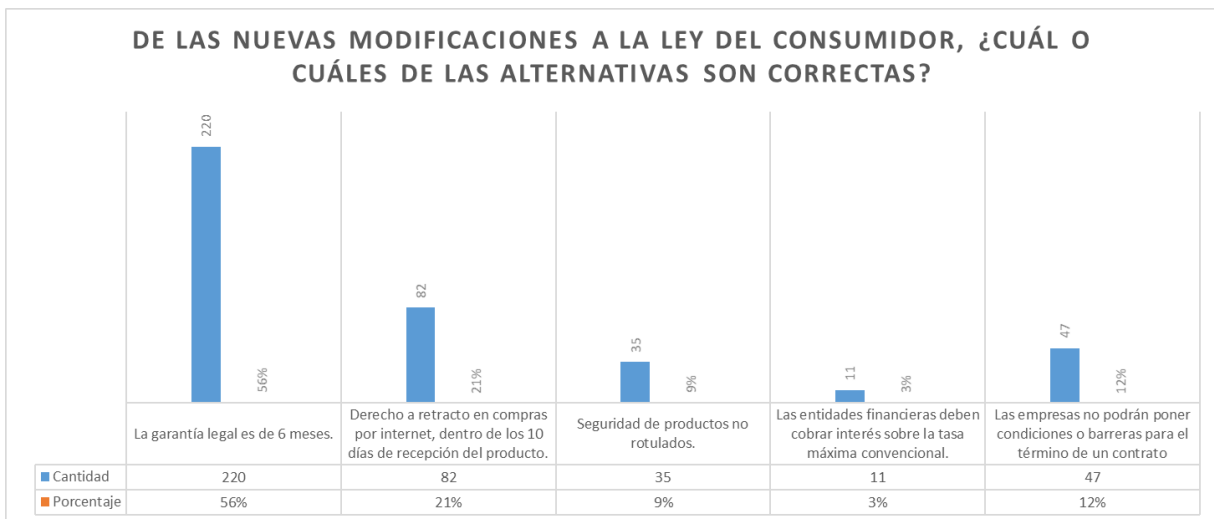


#### 4. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

En esta pregunta, se puede visualizar que una gran cantidad de personas han respondido en forma favorable, ya que, un 56% indica que la garantía legal es de 6 meses, en un segundo lugar 21% derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto y en tercer lugar con un 12% las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

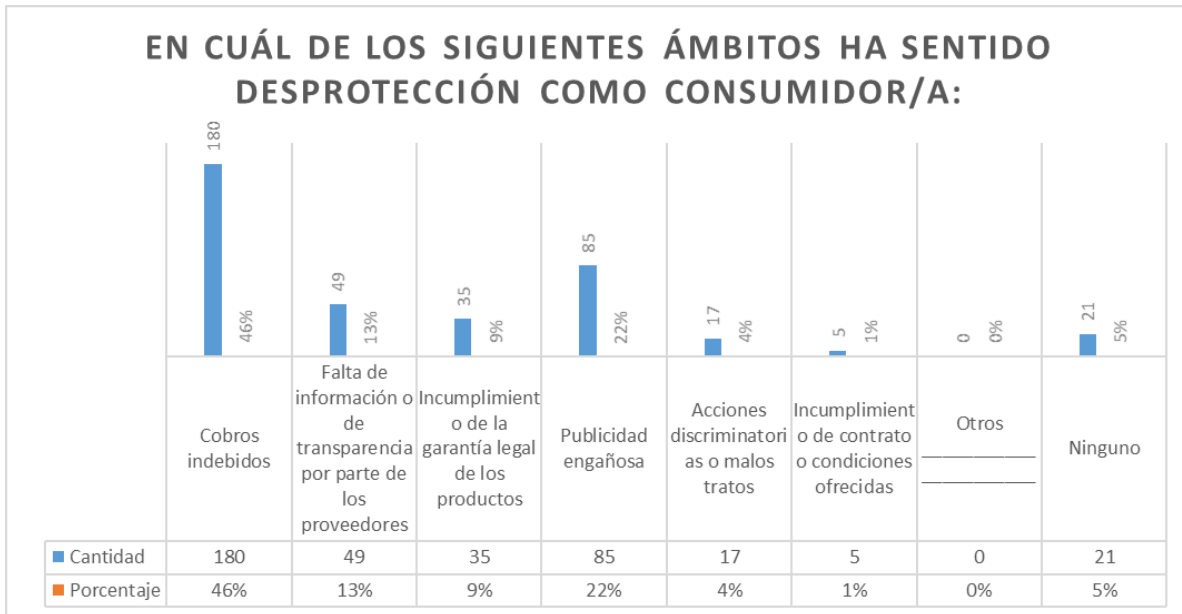


*5. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a:*

Los dirigentes encuestados indican que, han sentido desprotección como consumidor/a, con un 46% en cobros indebidos, en segundo lugar, con 22% publicidad engañosa y, en tercer lugar, con un 13% Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

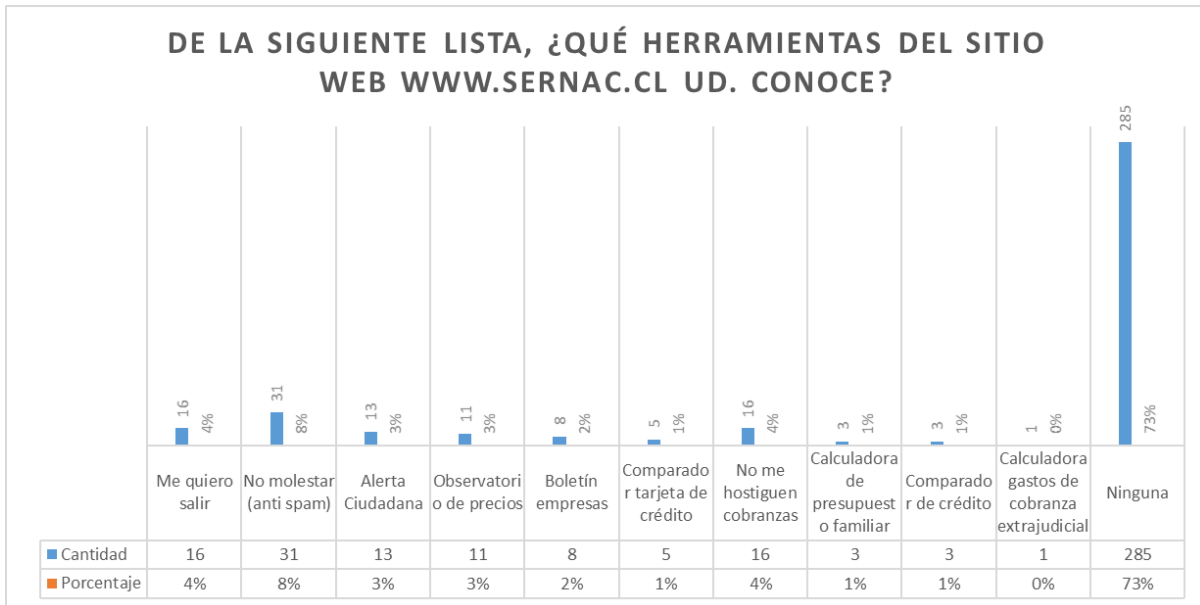


6. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce?

Se destaca que existe un desconocimiento general en estas materias, ya que, el 73% de las personas encuestadas señala que desconoce las herramientas vigentes en la página del SERNAC. En segundo lugar, con un alejado 8% indican que conocen No molestar (antispam), en tercer lugar, con 4% Me quiero salir y No me hostiguen cobranzas.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

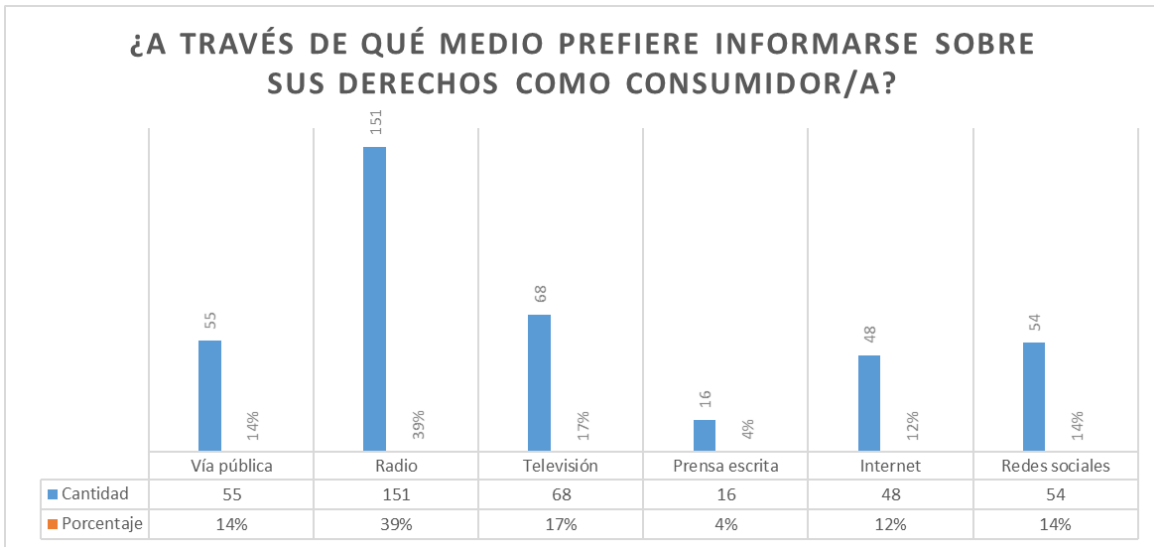


### 7. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

En esta última pregunta, el 39% señala que prefiere informarse por la radio sobre sus derechos como consumidor/a. En segundo lugar, es la televisión y en tercer lugar con 14% por la vía pública y redes sociales.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana



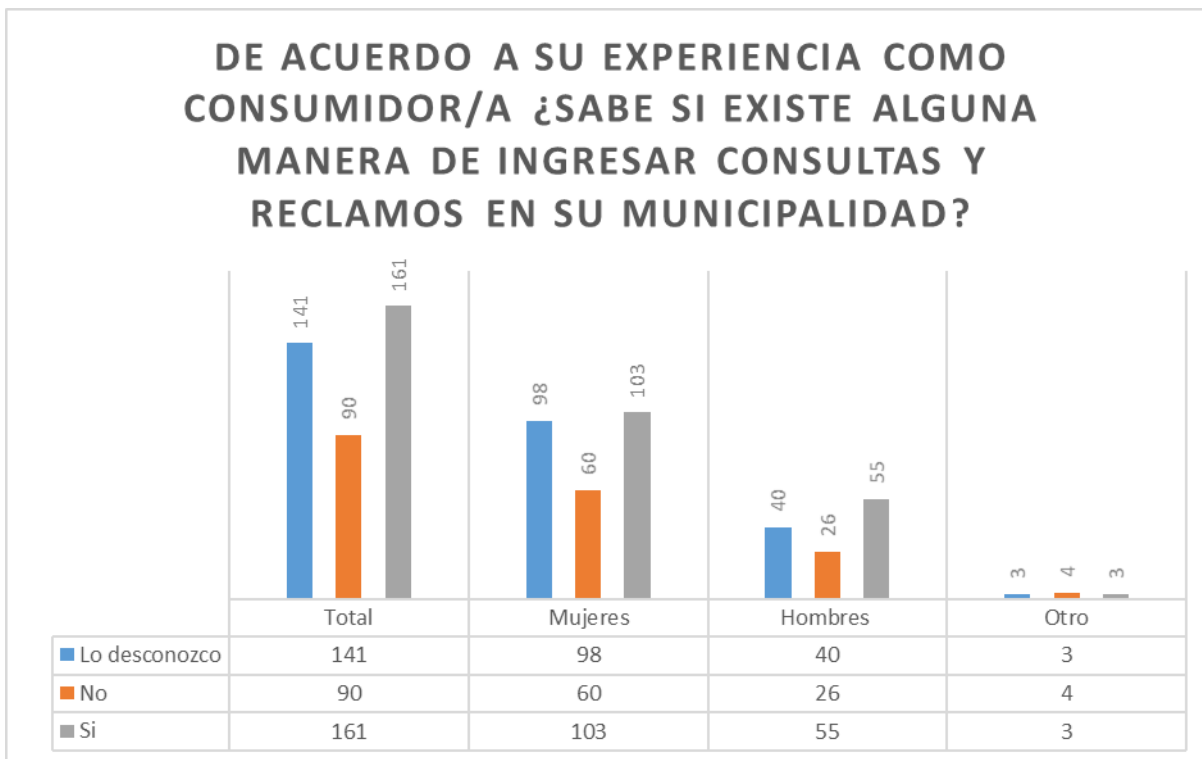
## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### C. Desagregación Regional por Sexo

**En este segundo punto de la consulta ciudadana se desagregan las mismas preguntas de la consulta ciudadana, en base al sexo.**

1. De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

En este caso, para la respuesta Si con 41%, 103 son mujeres y 55 son hombres. En la respuesta Lo desconozco con 36% 98 son mujeres y 40 son hombres. Finalmente, la respuesta No con un 23% con 60 son mujeres y 40 son hombres.

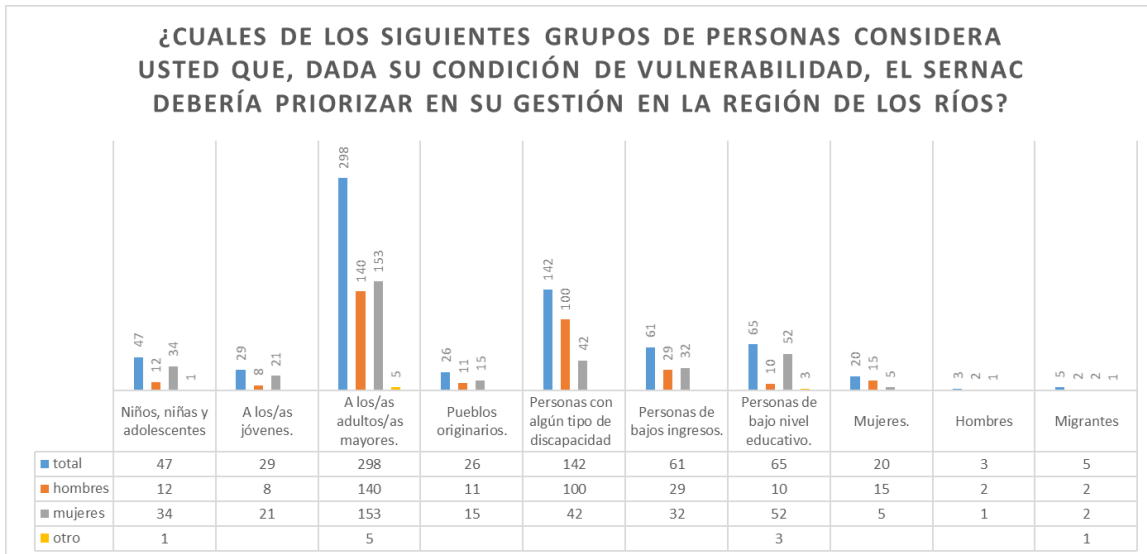




## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

2. *¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región de Los Ríos?*

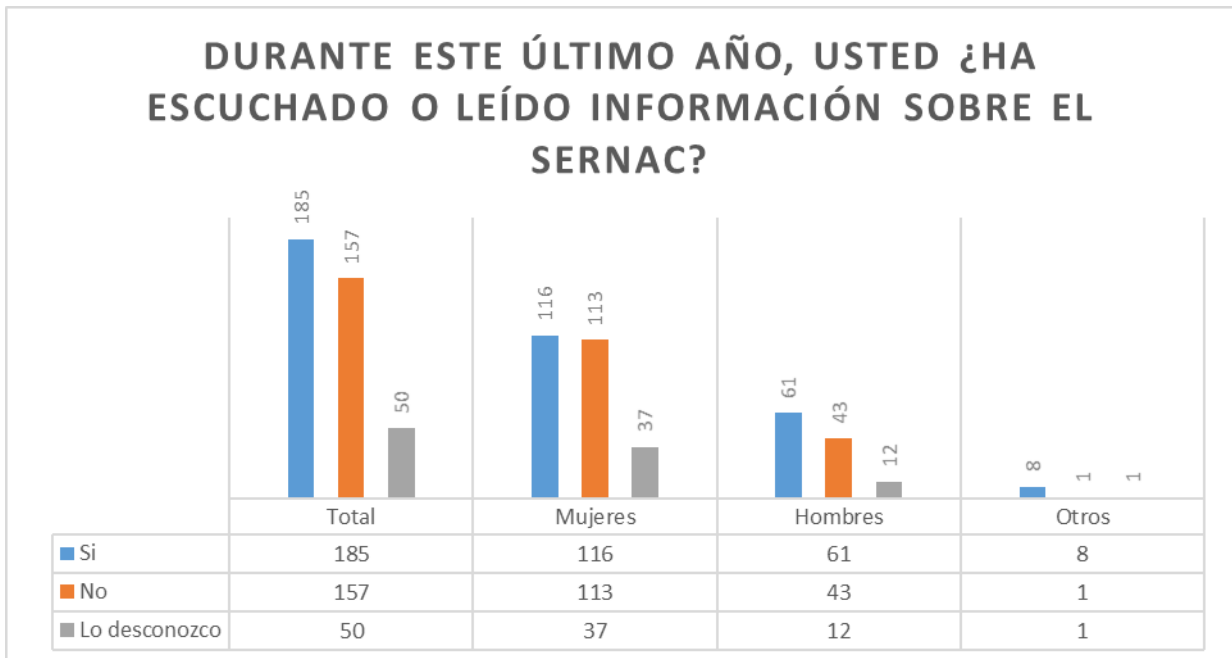
Del 100% de los encuestados en la región de Los Ríos, se evidencia que un 76% se debe priorizar las gestiones del SERNAC hacia los adultos mayores, siendo 153 optaron por esta respuesta y 140 son hombres. En segundo lugar, con 36% serían las personas con algún tipo de discapacidad, de las cuales 100 fueron hombre y 42 fueron mujeres. Finalmente, y en tercer lugar con 17% personas con bajo nivel educativo 52 mujeres votaron por esta opción y 10 hombre votaron por esta respuesta.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

3. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el Sernac?

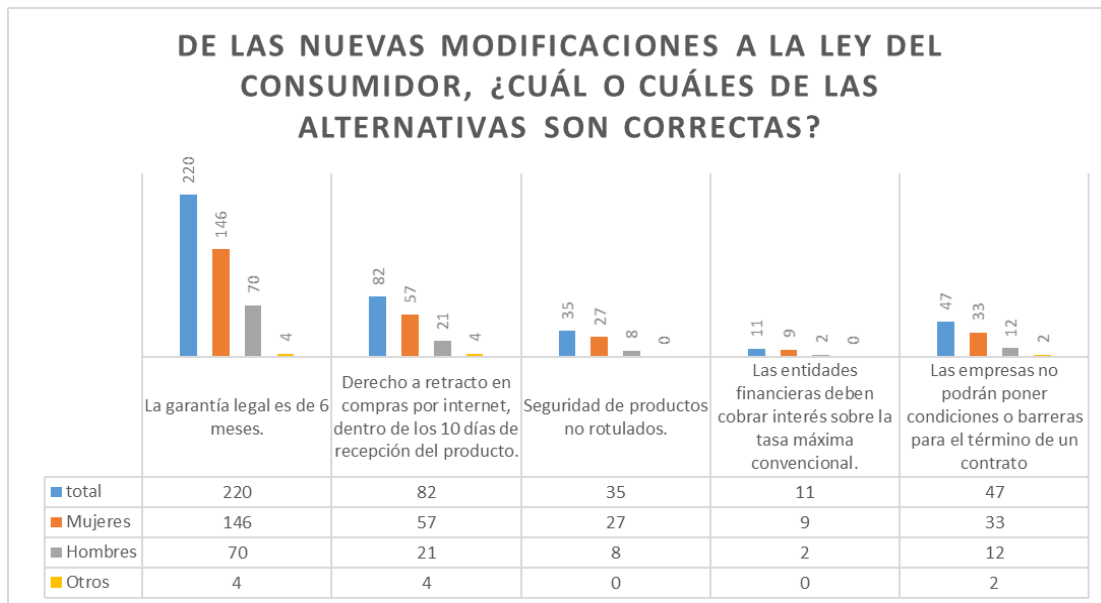
Del 100% de las personas encuestadas, se señala que para la opción SI 116 fueron mujeres y hombres 61. En cambio, a la respuesta no 116 fueron mujeres y 43 fueron hombres. Finalmente, para la respuesta Lo Desconozco 37 mujeres señalaron esta información y 12 hombres indicaron esta respuesta.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 4. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

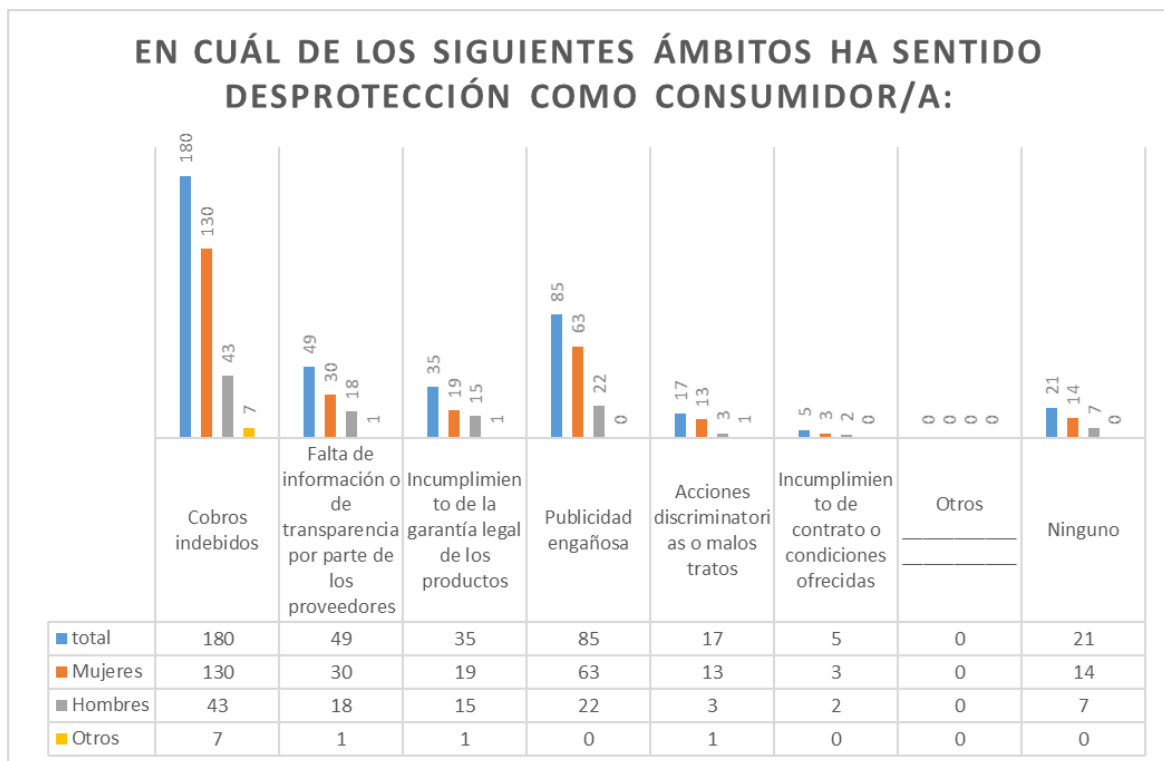
En esta pregunta se puede evidenciar que existe un nivel de conocimiento claro sobre el cambio de la garantía legal, ya que, 146 mujeres y 70 hombres, indican estar en conocimiento de que la garantía legal es de 6 meses. En segundo lugar 57 mujeres y 21 hombres señalan el derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto. En tercer lugar, Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato 33 mujeres y 12 hombres han votado por esta opción.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 5. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a:

En la pregunta 5 las personas indican sentir desprotección como consumidores, mayormente, en los Cobros Indebidos con un total de 180 personas, e las cuales 130 fueron mujeres y 43 fueron hombres. Luego en segundo lugar indican la Publicidad engañosa con 85, de los cuales 63 fueron mujeres y 22 fueron hombres. En tercer lugar, se señala Incumplimiento de la garantía legal de los productos, con un total de 35 votaciones del cual 19 son mujeres y 15 fueron hombres.



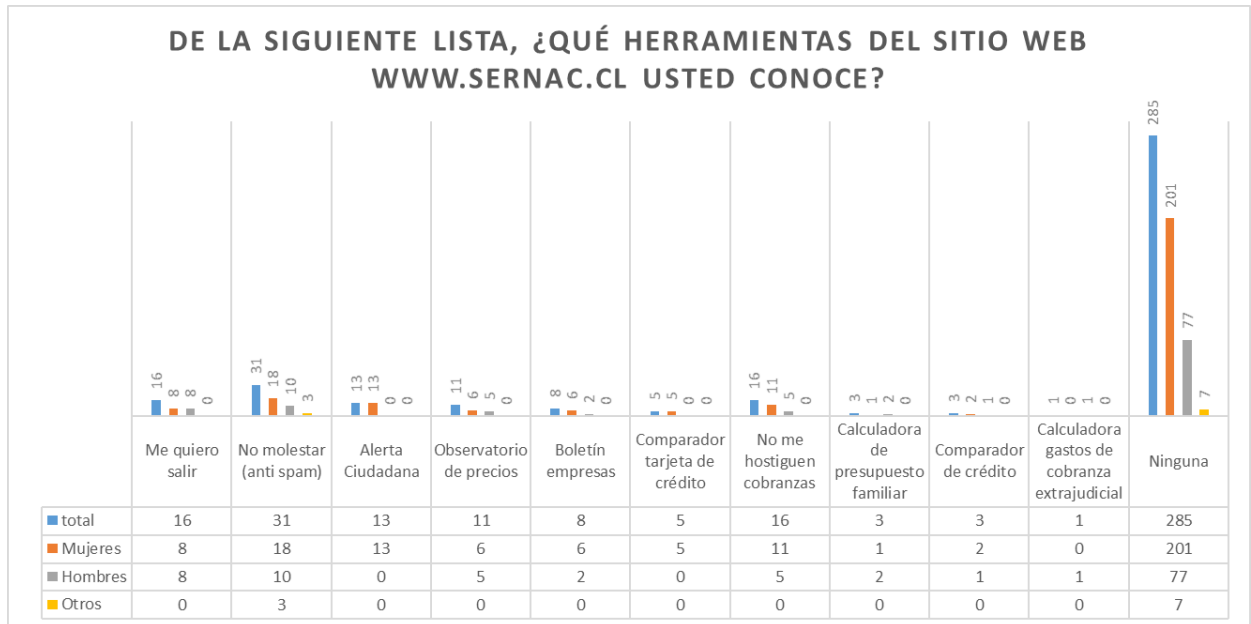
## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

6. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web *www.sernac.cl* Ud. conoce?

De la consulta sobre las herramientas de la página de Sernac, un 70% señala que desconoce las distintas herramientas que tiene el SERNAC, siendo 201 votantes por mujeres y 77 por hombres.

De las herramientas conocidas, la que tiene mayor votación es No Molestar, con 18 votos de mujeres y 10 votos de hombres.

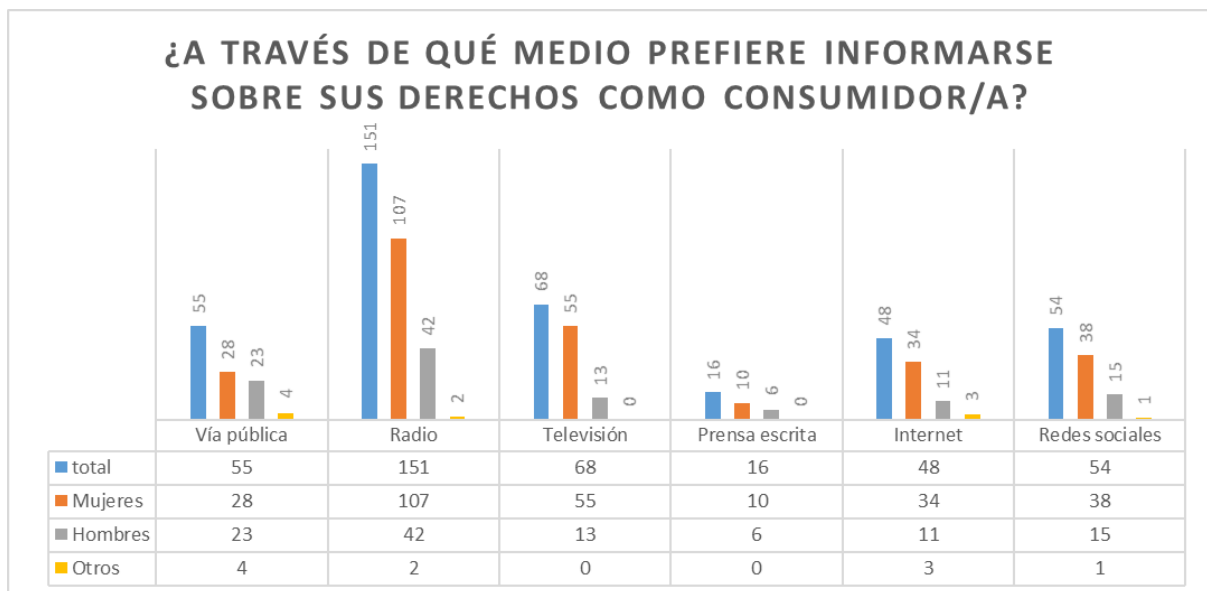
De las herramientas menos conocida según las encuestas, se indica la Calculadora Gastos de Cobranza con 1 voto de un hombre.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 7. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

En esta última pregunta, se puede evidenciar que existe una tendencia mayor por informarse por Radio, con un total de 151 respuestas, de las cuales 107 fueron mujeres y 42 fueron hombres. Le sigue con 68 respuestas La Televisión siendo 55 mujeres y 13 hombres. Como tercera opción están las redes sociales con un total de 54 personas de las cuales 38 eran mujeres y 15 hombres en total.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### III.- Análisis Cualitativo

Se señala que para la Consulta Ciudadana no se hicieron preguntas abiertas, por lo que, no hay preguntas cualitativas.

Sin embargo, se señala que la percepción de las personas al solicitarle responder las consultas ciudadanas e informar cual es el motivo de su realización. Las personas fueron muy receptivas y cooperadoras. Indicaban que no tenían mucho conocimiento, pero estaban con buena disposición para apoyar a visualizar una realidad regional.



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### IV.- Conclusiones

Esta consulta se enmarca en el proceso de participación ciudadana, cuya finalidad es recoger información relevante sobre la actuar del Servicio Nacional del Consumidor en la Región de los Ríos.

El muestreo, efectuado de forma presencial, consistió en encuestas aplicadas en toda la Región de los Ríos a dirigentes sociales. Este grupo fue seleccionado dada la importancia que los dirigentes tienen como líderes de distintos grupos de personas, ellos no sólo permiten recoger el sentir de sus respectivos colectivos, sino también, son fuente de información para muchas personas que recurren a ellos ante distintas situaciones, entre las cuales, pueden verificarse temas relacionados con la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor.

Durante el proceso de aplicación de estas encuestas se evidenció el gran interés por participar de parte de los encuestados quienes, con entusiasmo, atendieron a cada una de las interrogantes.

Entre otros resultados se evidencia el alto grado de priorización que, según los encuestados, el servicio debe dar a los adultos mayores en su gestión. De igual forma se aprecia el mayor grado de conocimiento que existe de las plataformas municipales frente a otras herramientas que SERNAC dispone vía web. Finalmente, se destaca que prácticamente la mitad de las personas han escuchado información sobre SERNAC en el último año, siendo la radio el principal medio por el cual se enteran de las noticias del servicio en la Región de Los Ríos.

Los resultados obtenidos nos permitirán durante el presente año, focalizar de mejor forma las actividades de la Dirección Regional, especialmente con la finalidad de fortalecer el conocimiento que la ciudadanía tiene de nuestro servicio y cumplir de mejor forma, es decir, con una mirada regional, nuestra misión institucional.

Por otro lado, la información proporcionada por la Consulta Ciudadana, permitirá saber cuáles son las temáticas a trabajar en las actividades educativas para el





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

año 2023 hacia los dirigentes sociales, ya que, como se pudo ver en la Consulta Ciudadana, ellos pueden mejorar sus conocimientos respecto a la Ley del Consumidor y así derivar correctamente a los usuarios.

