

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales



- ▶ **Ciudadano al Centro**
- ▶ **Protección**
- ▶ **Educación e Información**
- ▶ **Participación**
- ▶ **Modernización**



¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



Nuevo número
de atención al consumidor

800 700 100

Gratis

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

Las **3** industrias con problemas de respeto de derechos:

23% Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

22% Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

14% Telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, internet y TV.

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuarios
Satisfacción global neta anual ponderada:



67% Consultas

72% Reclamos



Cobertura: se visitaron la totalidad de las 33 comunas de nuestra región

Sernac Móvil	2017
Reclamos	303
Consultas	519
SONI	0
TOTAL	822

SERNAC en tu barrio

Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



2017

12,476
Reclamos



2017

10,343
Consultas



26 plataformas
de atención en municipios, 3 de
ellas de gestión

Ámbito Jurídico

1 Mediación colectiva

3 Demandas colectivas

67 Juicios de interés general

Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización



67 actividades educativas.



6577 mil beneficiarios únicos.



10 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



26 docentes aprobaron el curso
de perfeccionamiento docente.



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES


127

Mil salidas en la prensa con bajada regional

7

Campañas de información

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
-  ▶ Participación
- ▶ Modernización

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1

Feria del consumidor

5

Sesiones de Mesa de Seguridad de productos

1

Cuenta pública

3

Proyectos presentados por Asoc.de Consumidores

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización





Creación Unidad de Vigilancia de Mercados



Mejora de la conectividad de oficinas regionales



Desarrollo de módulo de atención jurídica



Diagnóstico de la seguridad de la institución frente a ataques informáticos



Despliegue y alineamiento de la estrategia del SERNAC



Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



Inicio de un ecosistema tecnológico de con énfasis en los datos e información.



HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017

26 plataformas

de atención en municipios, 3 de ellas de gestión

6577 mil beneficiarios del programa de educación .

822 atenciones del **Sernac Móvil** en las 33 comunas de la región.

161 salidas comunicacionales y **3** demandas colectivas.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**