

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

Región de Antofagasta



TODOS
POR
CHILE



Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación
- Metas y Desafíos 2017



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **33.250** consultas

- 4.305 a través de internet
- 13.190 a través de la oficina regional
- 15.209 a través del call center
- 546 a través del SERNAC Móvil



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **27.768** reclamos

- 667 a través de servicios en convenio
- 15.583 a través de internet
- 10.537 a través de la oficina regional
- 311 a través del call center
- 363 a través del SERNAC Móvil
- 307 a través de plataformas municipales



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016 Resultado de los Reclamos

- Proveedor Acoge: 55.3%
- Proveedor No Acoge: 31.5%
- Proveedor No Responde: 11,0%
- Otros: 2,2%

Mercados más reclamados:

- Locales Comerciales
- Telecomunicaciones
- Financiero



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **375** SONI

- 216 registros de disconformidad
- 143 registros de reconocimiento
- 16 registros de sugerencias
- *Su opinión nos interesa



SERNAC EN CIFRAS

PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **141** Juicios de Interés General

105 juicios Cerramos de los cuales:

- Un total de **96** fueron favorables
- Un total de **9** fueron desfavorables



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Convenio con Universidad de Antofagasta (2012):

- 22 pasantes
- 455 denuncias
- 1.300 atenciones



SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL

PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de **366** reclamos, de los cuales 366 fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de **549** consultas, de las cuales 549 fueron cerradas.
- No se ingresaron SONI.



SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con **04** municipios en convenio para la atención de reclamos.

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.

SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



Dólar informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 → Euro informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 → UTM Agos. 42.220 → IPC Julio 2015 42.220

Sernac realizó comparación de un préstamo de 1.500 UF a 21 años. Sernac presentó estudio de reclamos del mercado financiero

Ve estas 34 opciones para S

Costo total y CAE de un crédito de 1.500 UF a 20 años

Institución	Nombre producto	Tipo de tasa	Costo total
	Mutuo Hipotecario Recursos Propios	Fija	2.21
	Mutuo Repactable	Variable	2.22
	Superhipoteca Mixta	Mixta	2.225
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable	Variable	2.242
	Superhipoteca normal	Fija	2.324
	Itaú Home Súper Tasa	Mixta	2.350
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 3 años	Variable	2.355
	Mutuo Hipotecario Tradicional	Fija	2.346
	Mutuo Hipotecario estándar	Fija	2.346
	Hipotecario Flexible	Variable	2.346
	Mutuo Hipotecario Full Elección	Variable	2.348
	Scotiahouse Tasa Fija	Fija	2.357
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 3 años	Mixta	2.366
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 5 años	Variable	2.384
	Mutuo Hipotecario Flexible	Fija	2.417
	Mutuos Hipotecarios S.A.	Fija	2.420
	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.449
	Bci Home Extra	Fija	2.442
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.449
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.529
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.441
	Scotiahouse Tasa Semi-Variable 3	Variable	2.458
	Dividendo Rebajado	Fija	2.444
	Dividendo Flexible	Fija	2.444
	Full Flexible	Fija	2.444
	Mutuo Clásico (hasta 80%)	Fija	2.444
	Autoajustable	Fija	2.453

Ve el ranking de las tarjetas del r

El mejor comportamiento ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

El que mejor re

El mejor comportamiento ante las quejas de los consumidores lo tuvo Hites.

JOAQUÍN REVEROS

Las tarjetas de crédito del retail financiero, es decir las tarjetas de supermercados, bajaron las notas. Eso según el ranking de reclamos del mercado financiero entregado este jueves por el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac. El estudio comparó la quejas presentadas por los consumidores el segundo semestre de 2015 con las de igual período de 2014 y, en el global, los reclamos, con un alza de 4,5%. Esto se ubica en el primer lugar respecto a otros actores como la banca; las cajas de ahorro y crédito; las perlas de compensación; las empresas de créditos automotrices; las presas de cobranza, entre otras.

En cuanto a contenido, el 43,4% de las quejas se referían a errores en los cobros. Así, el 20,7% apuntó a cobros indebidos, duplicidades, comisiones excesivas, entre otros. Otro 16,9%, a que no se reversaron cobros mal hechos y un 5,8% a una deuda no reconocida por el consumidor. "Esto da una señal de alerta respecto a la entrega de información oportuna sobre los cobros y el uso de prácticas que aseguren a los consumidores que se les cobra efectivamente lo que se les contrataron", dijo el director del Sernac, Ernesto Muñoz.

En cuanto a empresas, Muñoz destacó el caso de Hites, que tuvo una baja de 41,8% de los reclamos recibidos comparado 2014 con 2015. "En el otro extremo estuvo Cencosud, que tuvo un aumento del 50,2% en el número de reclamos recibidos".

Otro punto considerado en el estudio es la tasa de respuesta desfavorable, o sea cuando no se responde o acoge los reclamos. En este punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

El que mejor re

Posición	Tarjeta de crédito
1	Hites
2	CMR Falabella
3	La Polar
4	ABCDIN
5	Lider Mast
6	Ripley
7	Cencosud

*A menor índice, mejor comportamiento.
Fuente: Sernac.

Tarjetas de c

relacionada

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
CMR Falabella	177.930
ABCDIN	174.861
Lider Mast	174.542
Ripley	173.139
Cencosud	171.373

Sepa dónde le conviene

en cuotas o pedir un avance

En el caso del avance en efectivo, la mayor diferencia detectada para un monto de \$150.000 fue de \$34.096 en 12 cuotas.

Avance en efectivo por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
CMR Falabella	177.930
ABCDIN	174.861
La Polar	174.542
Fashions Park	173.139
La Polar	171.017
Fashions Park	170.670
Tarjeta Ripley	170.118
Banco Santander	170.010
Salcobrand	169.727
Bancoestado	169.627
Coopeuch	169.627
Tarjeta Ripley	169.509
Lider	168.721
CMR Falabella	168.515
Cencosud	168.503
Chilquinta	168.481
Coopeuch	168.344
CMR Falabella	168.277
Coopeuch	168.222
La Polar	167.403
Banco Falabella	167.299
Tricot	167.200
Banco Bice	167.173
Banco Santander	167.173
Scotiabank	167.117
Banco de Chile	166.906
Corpbanca	164.104
Tricot	162.713
Banco Bice	155.727

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC

Compra a crédito por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Corona	170.310
La Polar	167.299
Banco Falabella	167.200
ABCDIN	167.200
Hites	167.195
Fashions Park	167.191
Cruz Verde - Chilquinta	167.179
Banco Falabella	167.179
Banco Bice	167.179
Tricot	167.179

Para las compras a crédito, la diferencia fue de \$36.021 a 12 meses, en Corona el costo final es de \$186.021, en Coopeuch, sale los mismos \$150.000. Los costos con...



SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos **11** estudios sobre calidad y seguridad en el consumo.
- También realizamos **151** sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de **24** campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales.



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos **129** actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



9.725
Escolares



1.689
Jóvenes



921
Adultos Mayores



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- **52** escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Cuenta pública 2014 - 2016

Servicio Nacional del Consumidor



SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos **03** mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Consejo Consultivo Regional, Cuenta Pública Participativa y Consulta Ciudadana).





SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN





SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN

- La región participó en el proyecto de Innovación-CORFO que llevó a cabo el Servicio, levantando mejoras vinculadas al foco “Ir más allá de lo funcional: Resignificar las instancias de interacción para descubrir y satisfacer integralmente las necesidades de los usuarios”.
- En específico, la DR de Antofagasta se centró en mejorar las charlas dirigidas a los adultos mayores, con el propósito de estimular creativamente a que sean replicadas. Con eso en mente, se diseñaron diversos artefactos a través de los cuales se pudiera realizar una actividad lúdica.
- Adicionalmente, se participó activamente en el proceso de innovación abierta dónde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco “Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral”.

SERNAC EN CIFRAS

Desafíos 2017

Seguiremos trabajando concentrados en **3 pilares fundamentales** en nuestro quehacer institucional, esto es;

- Ubicar al ciudadano al centro de nuestra gestión;
- Brindándole un servicio de excelencia;
- Y generando productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública



Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

