

## **Reporte de cierre Cuenta Pública Participativa 2019**

En el Artículo 72° del Título IV de la Ley 20.500 sobre participación ciudadana, se establece que: "Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente, en la forma y plazos que fije la norma establecida en el artículo 70", el cual señala que "cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia.

El actual contexto de pandemia por Covid-19 obligó a que este mecanismo fuera realizado de manera virtual ante la imposibilidad de reunirse presencialmente. De este modo se llevó a cabo una cuenta pública distinta a otros años y que consistió en un video que se puso a disposición de la ciudadanía en la plataforma Youtube. Este video estuvo disponible 30 días y tuvo 38 visualizaciones.

### **Proceso Participativo**

Para asegurar la participación de la ciudadanía se contó con la participación de cinco personas que desde su casa le hicieron preguntas al Director Nacional, de este modo contamos con preguntas desde Magallanes, BioBio y la región Metropolitana. Las personas que colaboraron con su participación son representantes del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, de las Asociaciones de Consumidores, de una organización territorial de Recoleta y de un colegio de Punta Arenas. Las preguntas fueron respondidas por la autoridad a través de un video donde trató cada uno de los puntos expuestos por la ciudadanía.

Por otro lado, se dispuso de un formulario en la web institucional para que quien lo quisiera hiciera preguntas y/o comentarios a lo expuesto en la cuenta pública.

El formulario estuvo dispuesto desde el día 28 de mayo hasta el 28 de junio y se recibió un comentario y una pregunta que no tenía relación con la cuenta pública. A continuación se presentan el comentario y la pregunta recibida así como las respuestas que se entregaron de parte del servicio.

1)Nombre: Ingrid Janette Oporto Soto  
Región: Región de Ñuble

#### **Comentario:**

*Cuenta del agua potable cancelaba 24000 hasta 26000 ahora me salió más de 60.000*

#### **Respuesta:**

Estimada Ingrid:

Muchas gracias por su comentario.

El caso que nos plantea puede ser materia de reclamo, pero necesitamos más antecedentes para poder ayudarla.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Para ello, le solicitamos que ingrese un reclamo contra la empresa en nuestro portal del consumidor. Para ello, la invitamos a visitar a nuestro sitio web <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyvalue-518.html>, en el cual podrá ingresar su reclamo y adjuntar los antecedentes, Asimismo, puede llamar de forma gratuita al 800 700 100.

2)Nombre: Jacqueline Cofré  
Región: Metropolitana

*Primero que todo, felicitar a los funcionarios que componen los equipos de Sernac. Porque con su trabajo y compromiso con la ciudadanía se ha logrado una muy buena Cuenta Pública 2019. Felicitar al Director Nacional por su lenguaje y cercanía con las respuestas a los consumidores que participaron con sus preguntas, vía online. Entre todos podemos construir un mejor país y ser mejores consumidores y también mejores personas.*

### **Respuesta:**

Estimada Jacqueline:

Muchas gracias por su comentario. Su reconocimiento a nuestra labor nos incentiva a seguir trabajando por la protección de las y los consumidores, entregando herramientas concretas para que conozcan y ejerzan sus derechos.

Como Ud. menciona, son nuestros funcionarios y funcionarias los responsables de todas las acciones que hemos emprendido en la protección de los y las consumidoras. Ellos y ellas, con compromiso y profesionalismo, aportan diariamente a la construcción de una ciudadanía más informada y que ejerce sus derechos.

### **Evaluación final.**

Se estima que pese a la complejidad del contexto, como servicio cumplimos con la realización de este mecanismo aprovechando los medios digitales con los cuales el servicio cuenta. Llama la atención el bajo número de visualizaciones y de preguntas, lo que hace replantearse los canales de difusión y mecanismos que incentiven una mayor participación.