

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados Consulta Ciudadana SERNAC 2023 DR Arica y Parinacota

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realizan 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 el periodo 2023 se decidió implementar una consulta ciudadana enfocada hacia las personas mayores de 50 años, en 2 modalidades:

- **Modalidad Virtual:** A través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC en la sección de noticias¹ y la sociabilización de un código QR, tanto en las oficinas regionales del SENAMA y del SERNAC, como también a través de la plataforma municipal de Camarones.
- **Modalidad Presencial:** Este instrumento se aplicó de manera presencial a los/as ciudadanos/as que fueron a través de la misma encuesta (online) impresa a través de los Ejecutivos de Atención de Público después de atender a una persona consumidora (en la medida que el tiempo lo permitía, evitando dejar consumidores en espera de atención), también con el apoyo de las/los funcionarios de la Dirección Regional del SENAMA, plataforma municipal de Camarones y el apoyo

¹ <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-71711.html>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

de la Profesional de la Unidad de Gestión Territorial de la Delegación Presidencial Provincial de Parinacota.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 12 de abril del 2023, la cual fue lanzada por el Director Nacional Andrés Herrera en su visita a la región, hasta el 31 de julio de 2023 y en esta oportunidad se consultó la opinión de las personas mayores de la región, en relación a cómo sienten que son tratados por los proveedores en nuestra región y conocer en detalle aquellos ámbitos en los que las personas mayores pueden ser más vulnerables frente a las asimetrías del mercado.

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

1. ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Arica?

- a. Muy Insatisfecho/a
- b. Poco Insatisfecho/a
- c. Insatisfecho/a
- d. Satisfecho/a
- e. Poco satisfecho/a
- f. Muy satisfecho/a
- g. Prefiero no responder

2. ¿Siente usted que en el comercio le dan preferencia de atención a las personas mayores?

- a. Si
- b. No
- c. Prefiero no responder

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

3. ¿Siente ustedes que los trabajadores del comercio se encuentran capacitados para atender a las personas mayores?

- a. Si
- b. No
- c. Solo algunos
- d. Prefiero no responder

4. ¿Cuál cree usted que es o son los comercios donde reciben un mejor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

- a. Telecomunicaciones (Telefonía Fija, Móvil, Internet y Tv)
- b. Comercio Electrónico
- c. Retail (Mall, Grandes Tiendas)
- d. Comercio Minorista (Ferias, Almacén)
- e. Entretenimiento
- f. Financiero (Bancos, Seguros, Cajas De Compensación, Cooperativas, Tarjetas De Crédito, Tarjetas De Retail, Etc)
- g. Inmobiliario (Constructoras, Corredoras De Propiedades, Arriendo, Administración De Edificios)
- h. Salud (Clínicas, Isapres, Centros Médicos, Hospitales, Consultas Médicas, Farmacias)
- i. Servicios De Comida Y Bebidas (Restaurantes, Bar, Supermercados, Patio De Comida)
- j. Transporte (Micro, Colectivo, Avión, Aplicaciones De Transportes)
- k. Turismo (Agencias De Turismo, Hoteles)
- l. Otro: _____

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

5. ¿Cuál cree usted que es o son el/los comercio/s donde reciben un peor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

- a. Telecomunicaciones (Telefonía Fija, Móvil, Internet y Tv)
- b. Comercio Electrónico
- c. Retail (Mall, Grandes Tiendas)
- d. Comercio Minorista (Ferias, Almacén)
- e. Entretenimiento
- f. Financiero (Bancos, Seguros, Cajas De Compensación, Cooperativas, Tarjetas De Crédito, Tarjetas De Retail, Etc)
- g. Inmobiliario (Constructoras, Corredoras De Propiedades, Arriendo, Administración De Edificios)
- h. Salud (Clínicas, Isapres, Centros Médicos, Hospitales, Consultas Médicas, Farmacias)
- i. Servicios De Comida Y Bebidas (Restaurantes, Bar, Supermercados, Patio De Comida)
- j. Transporte (Micro, Colectivo, Avión, Aplicaciones De Transportes)
- k. Turismo (Agencias De Turismo, Hoteles)
- l. Otro: _____

6. En algún acto de consumo, ¿usted se ha sentido discriminado/a?

- a. Si
- b. No
- c. A veces
- d. Prefiero no responder

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

7. ¿Cómo encuentra usted que es la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio?

- a. Muy mala
- b. Mala
- c. Regular
- d. Buena
- e. Muy buena

8. ¿Cree usted que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores?

- a. Si
- b. No
- c. A veces
- d. Prefiero no responder

9. Respeto a las instalaciones, ¿siente usted que el espacio físico del comercio de Arica es adecuado para las personas mayores?

- a. Si
- b. No
- c. Pocos lugares son adecuados
- d. Prefiero no responder

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10. ¿Qué tan familiarizado se encuentra usted respecto de las siguientes nuevas tecnologías?

	Familiarizado	Algo entiendo	No las entiendo	No estoy interesado/a	Prefiero seguir utilizando solo efectivo
Compras por Internet					
Pago con tarjeta de débito y/o crédito					
Cajas de Autoservicio					
Cargar combustible en autoservicio					
Pagar cuentas por internet					
Hacer una transferencia electrónica de dinero					

11. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuáles le interesaría conocer? (Marque 3 alternativas)

- a. Productos y Garantía
- b. Comercio Electrónico
- c. Contratos
- d. Derechos Financieros
- e. Pasajes Aéreos
- f. Mediación y Arbitraje
- g. Datos Personales
- h. Otro: _____

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

12. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a? (Marque hasta 3 alternativas)

- a. Vía pública
- b. Radio
- c. Televisión
- d. Prensa escrita
- e. Internet
- f. Redes sociales
- g. Talleres y charlas
- h. Folletería
- i. Otro: _____

13. ¿Le gustaría realizar algún comentario respecto de esta Consulta Ciudadana?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



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 2023 en modalidad presencial y online, cuya muestra analizada se seleccionó considerando los casos en que las encuestas fueron respondidas en su totalidad. Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

Total de encuestas respondidas	270
Total de encuestas Válidas	270

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

Sexo	Recuento	Porcentaje
Hombre	60	22,31%
Mujer	207	76,95%
Otro	1	0,37%
Prefiero No Decir	1	0,37%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Edad	Recuento	Porcentaje
50 – 59	104	38,52%
60 – 69	96	35,56%
70 – 79	49	18,15%
80 o más	21	7,78%

La consulta ciudadana se aplicó en toda la región, quedando distribuida de la siguiente manera

Localidad	Recuento	Porcentaje
Arica	233	86,30%
Camarones	4	1,48%
General Lagos	1	0,37%
Putre	31	11,48%
Otra	1	0,37%

Al consultar a las personas mayores si se considera perteneciente a algún pueblo originario, el 35,2% de los encuestados se considera parte de algún pueblo originario, mientras que el 64,8% no se considera parte de algún pueblo originario.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De las personas que sí se sienten identificadas con un pueblo originario, se compone de los siguientes:



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC

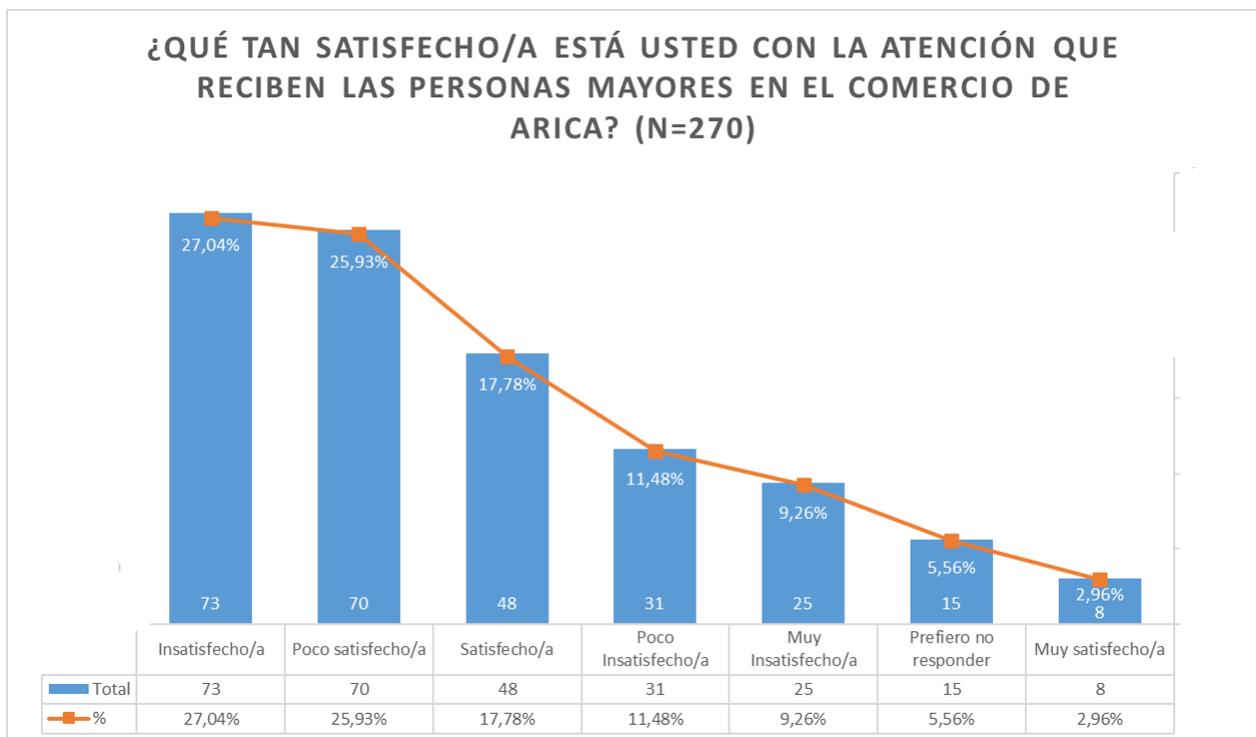


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción Regional

Pregunta Nº 1 - ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Arica?

El 47,78% de las personas consultadas tiene algún grado de insatisfacción respecto de la atención que reciben en el comercio de Arica, mientras que un 46,67% tiene algún grado de satisfacción en la atención recibida, por otro lado, un 5,56% prefirió omitir su sentir.



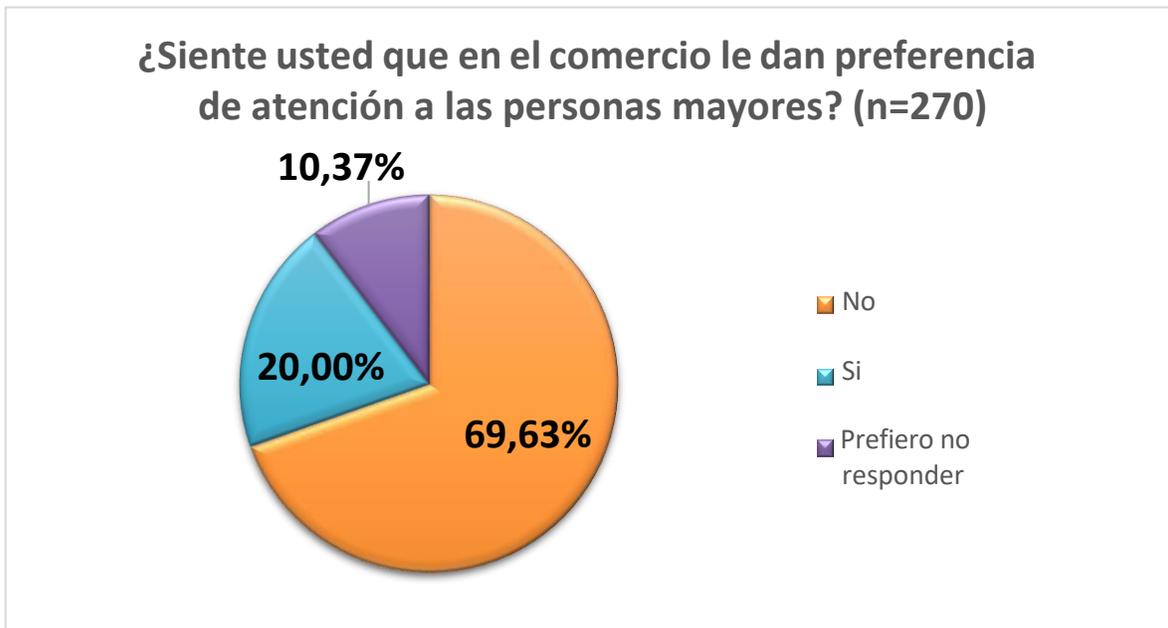
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 2 - ¿Siente usted que en el comercio le dan preferencia de atención a las personas mayores?

El 69,63% de las personas consultadas no cree que le dan preferencia de atención a las personas mayores en el comercio.



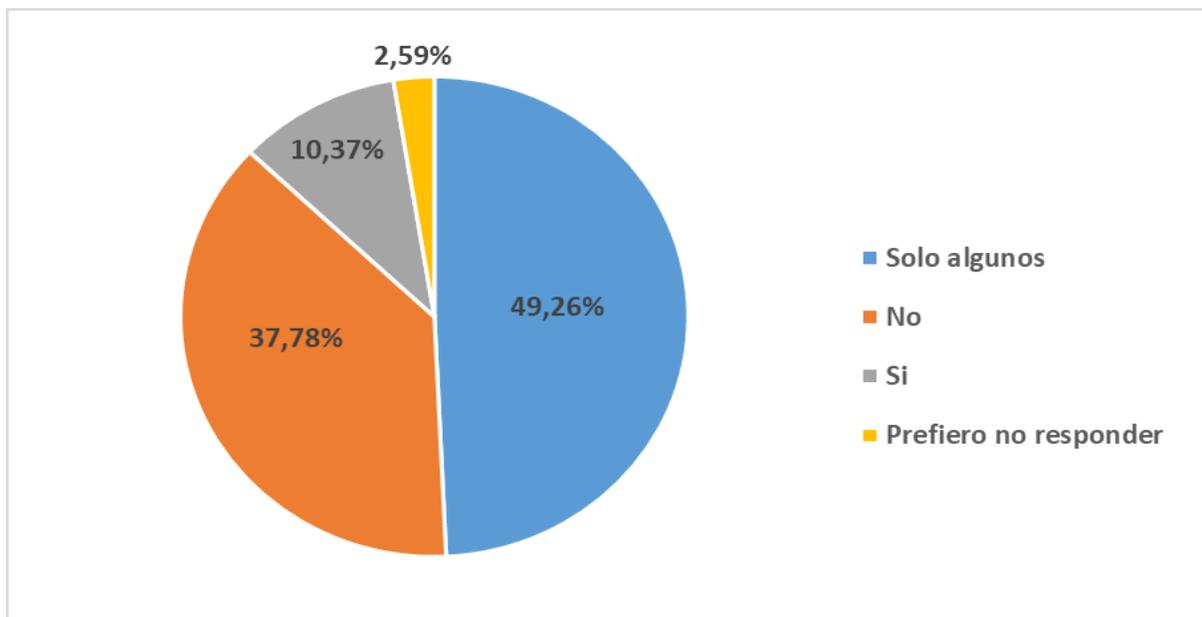
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 3 - ¿Siente ustedes que los trabajadores del comercio se encuentran capacitados para atender a las personas mayores? (n=270)

El 49,26% de los consultados cree que solo algunos comercios de la ciudad de Arica se encuentran capacitados para atender a personas mayores, mientras que un 37,78 % cree que no se encuentran capacitados.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC

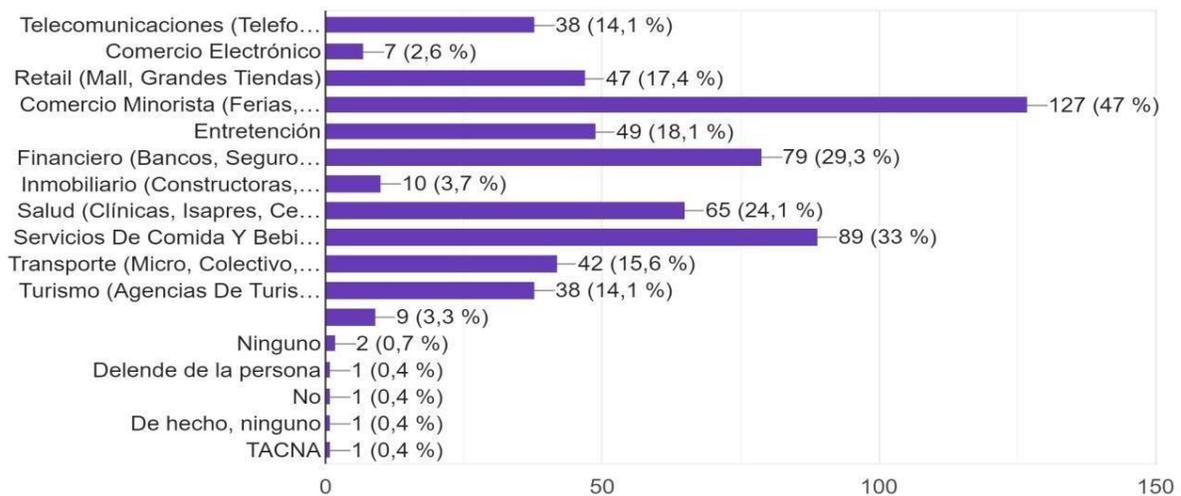


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 4 - ¿Cuál cree usted que es o son los comercios donde reciben un mejor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

¿Cuál cree usted que es o son los comercios donde reciben un mejor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

270 respuestas



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC

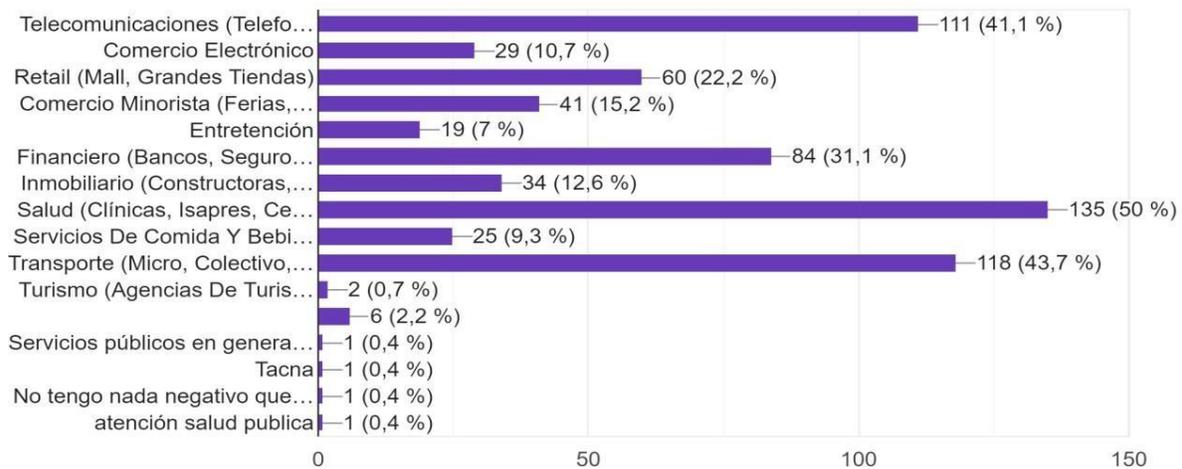


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 5 - ¿Cuál cree usted que es o son el/los comercio/s donde reciben un peor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

¿Cuál cree usted que es o son el/los comercio/s donde reciben un peor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

270 respuestas

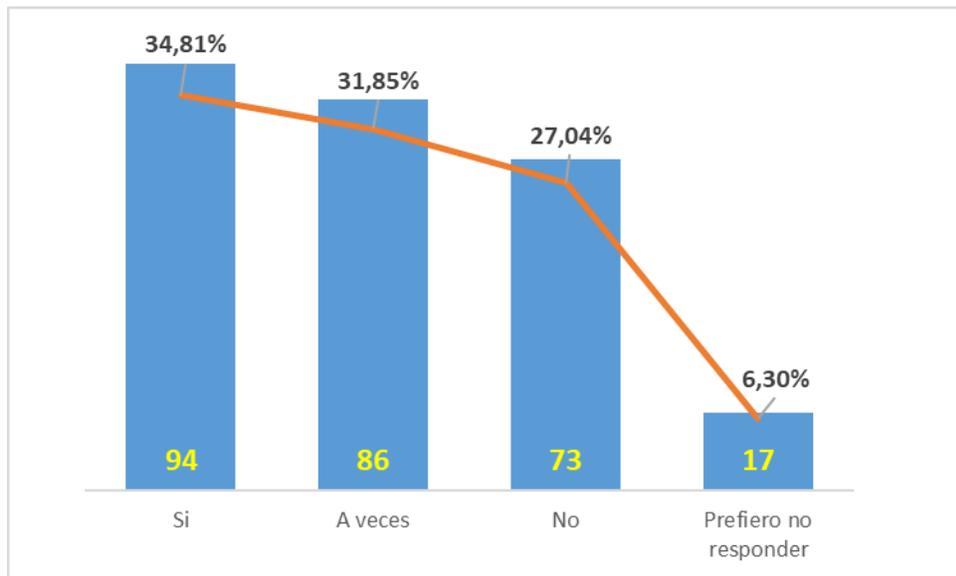


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 6 - *En algún acto de consumo, ¿usted se ha sentido discriminado/a? (n=270)*

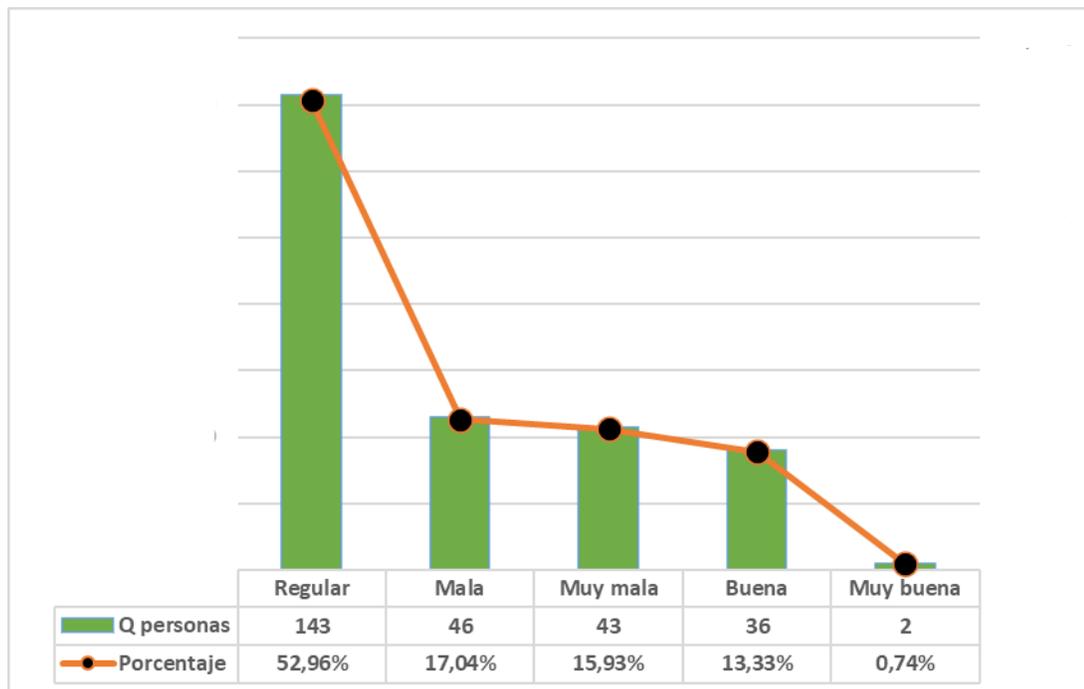


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 7 - ¿Cómo encuentra usted que es la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio? (n=270)

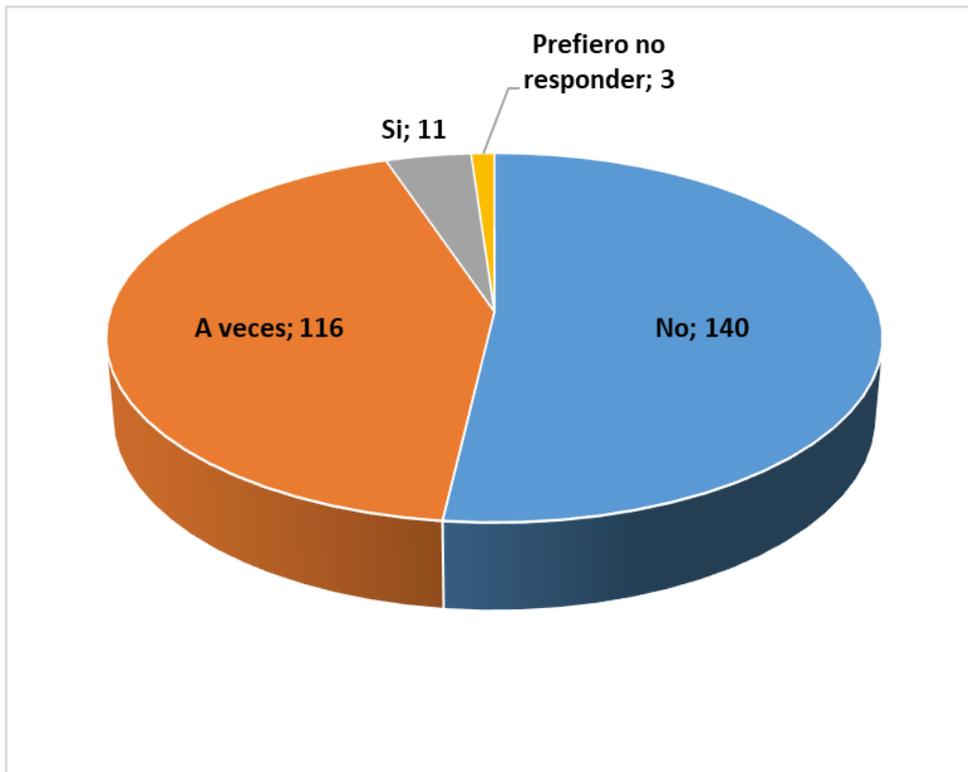


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 8 - ¿Cree usted que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores? (n=270)

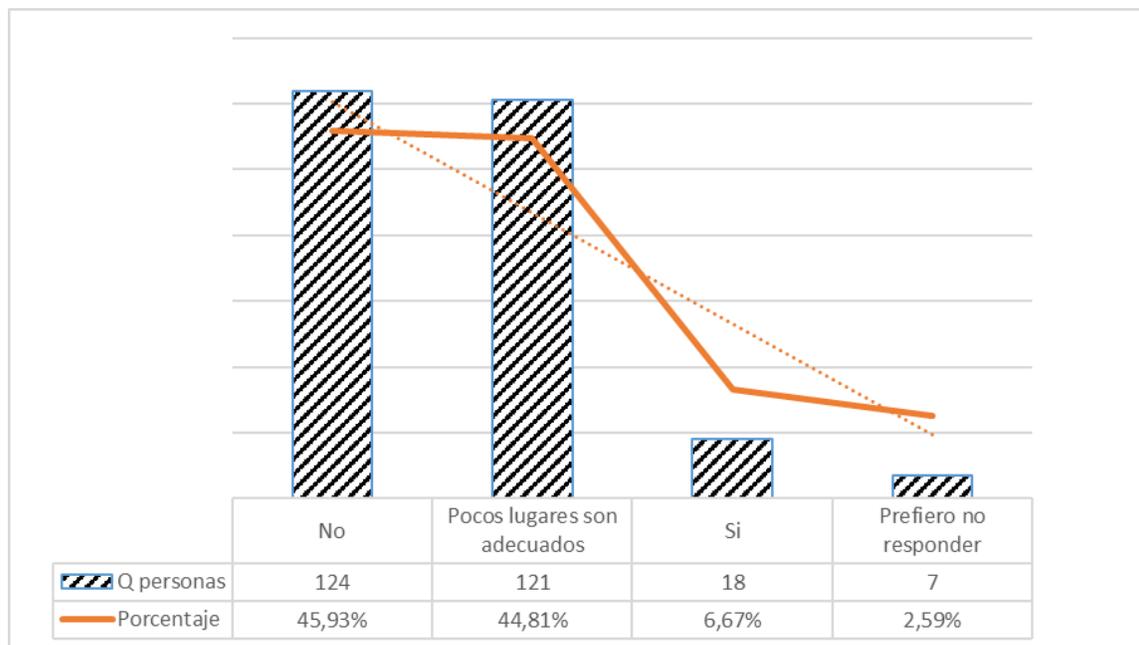


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 9 - Respecto a las instalaciones, ¿siente usted que el espacio físico del comercio de Arica es adecuado para las personas mayores? (n=270)

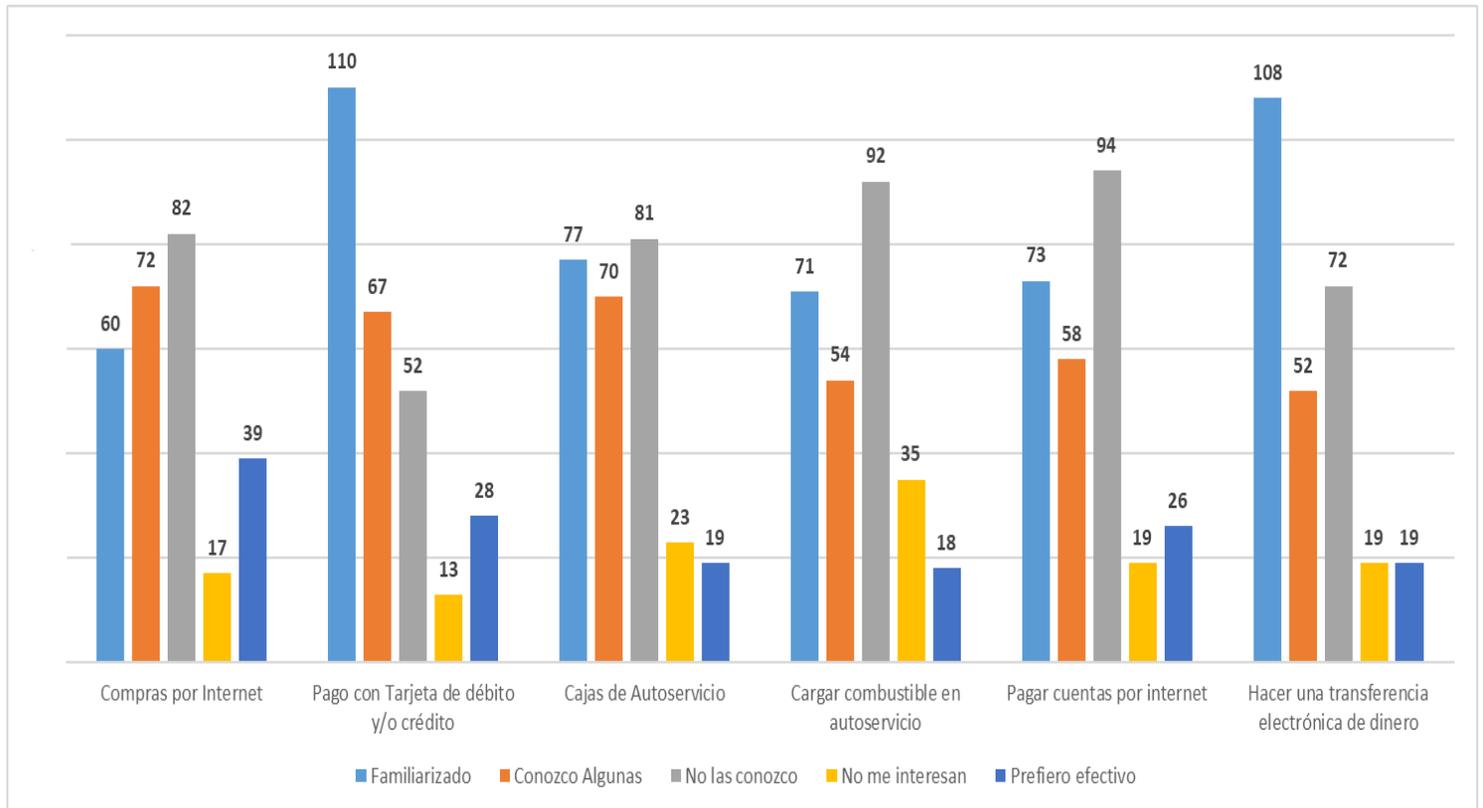


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 10 - ¿Qué tan familiarizado se encuentra usted respecto de las siguientes nuevas tecnologías? (n=270)

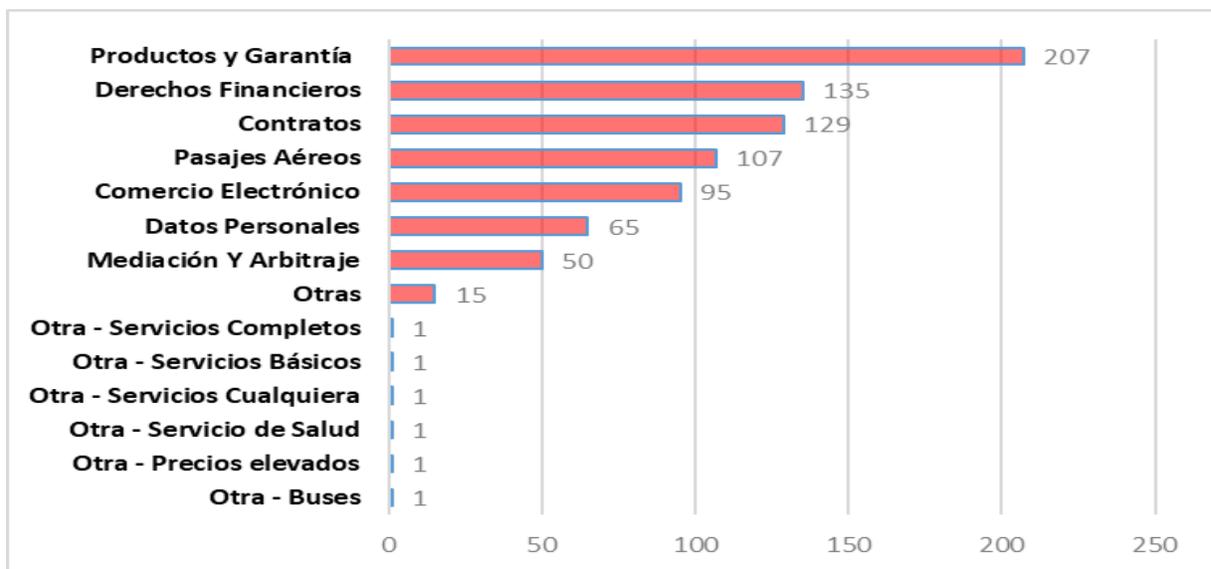


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 11 - De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuáles le interesaría conocer? (Marque 3 alternativas)

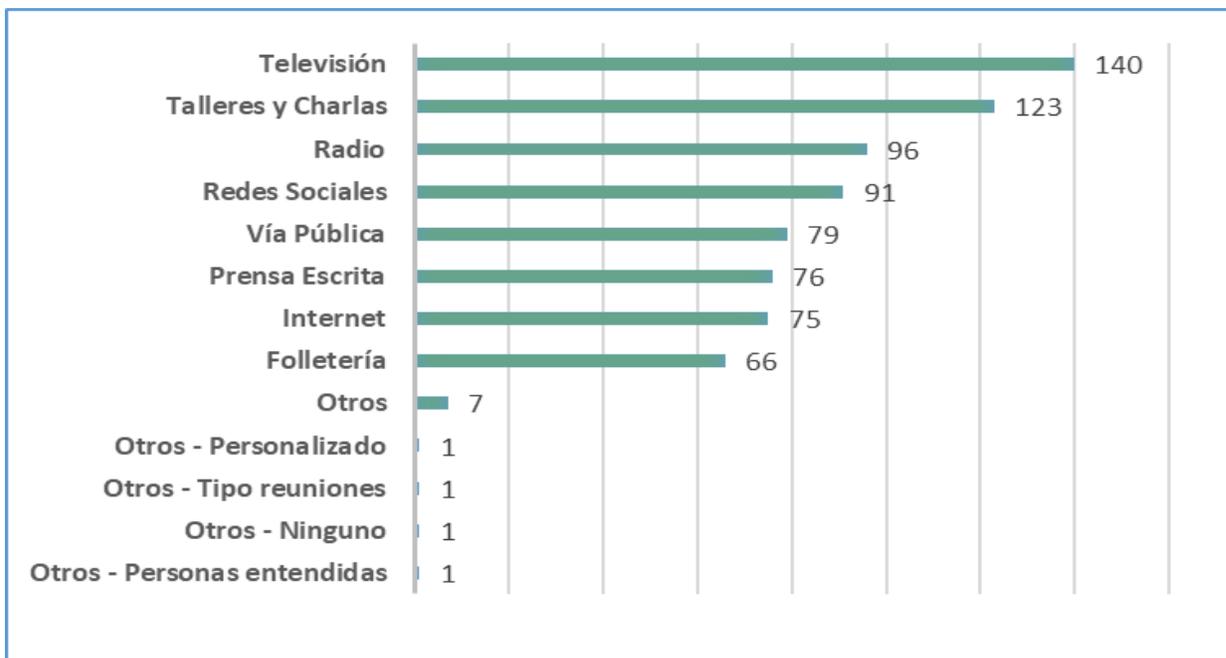


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 12 - ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?



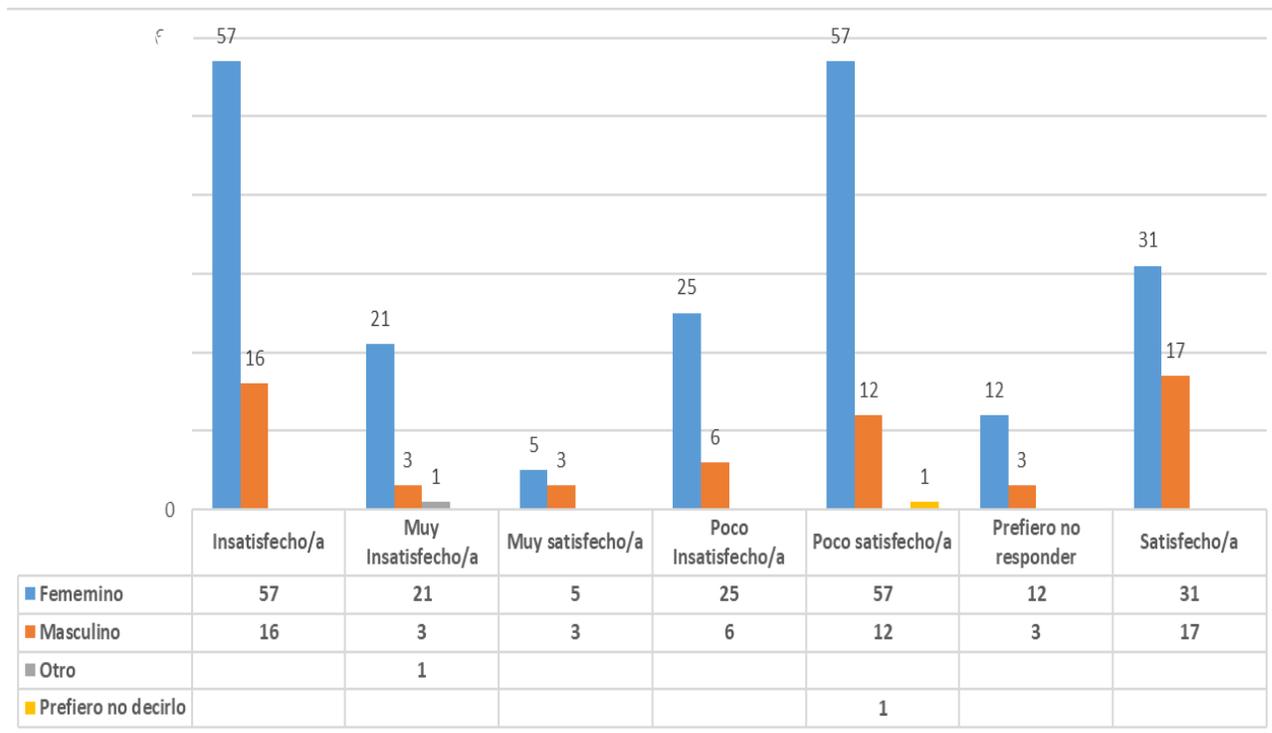
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

c) Desagregación Regional por Sexo

Pregunta Nº 1 - ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Arica? (n=270)

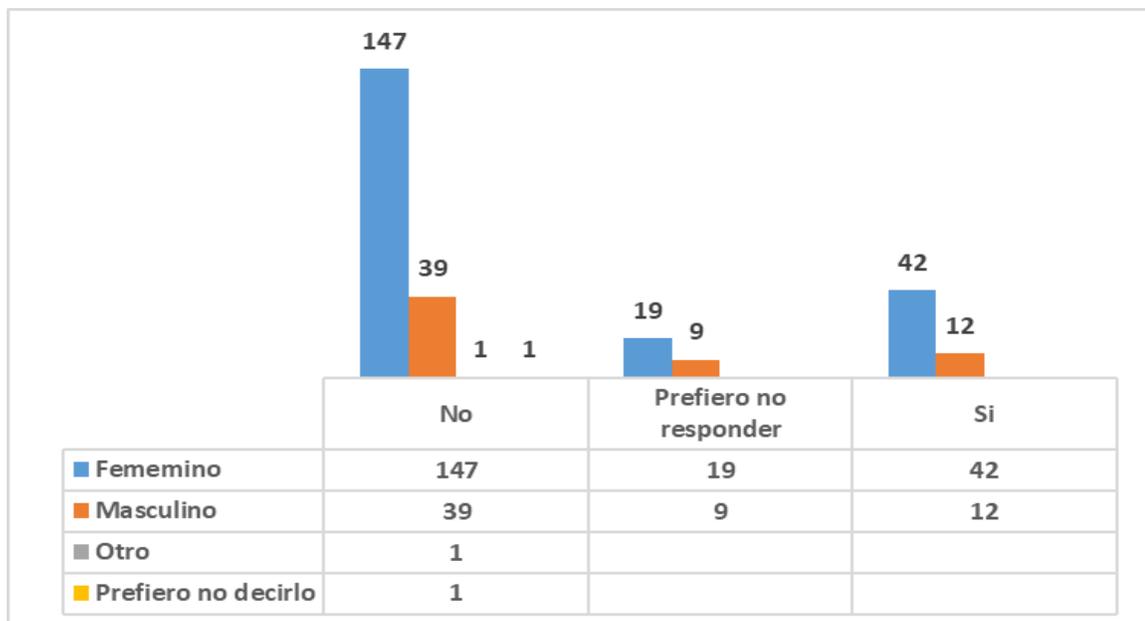


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 2 - ¿Siente usted que en el comercio le dan preferencia de atención a las personas mayores? (n=270)

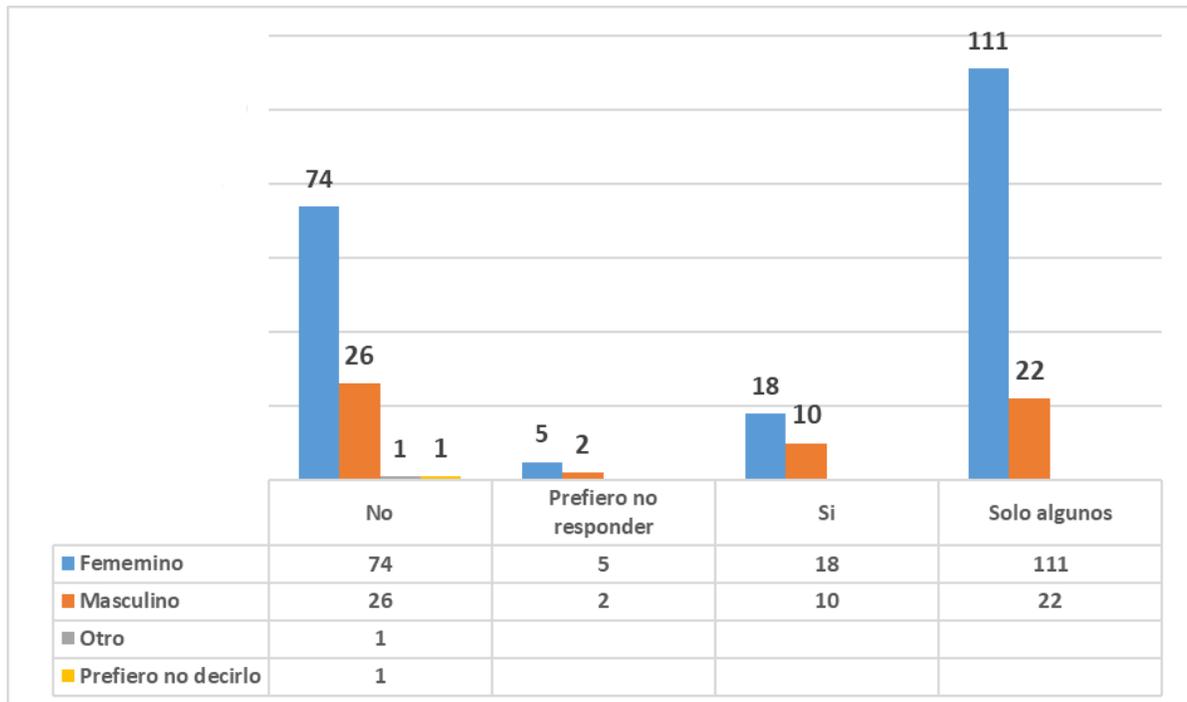


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 3 - ¿Siente usted que los/las trabajadores/as del comercio se encuentran capacitados/as para atender a las personas mayores? (n=270)



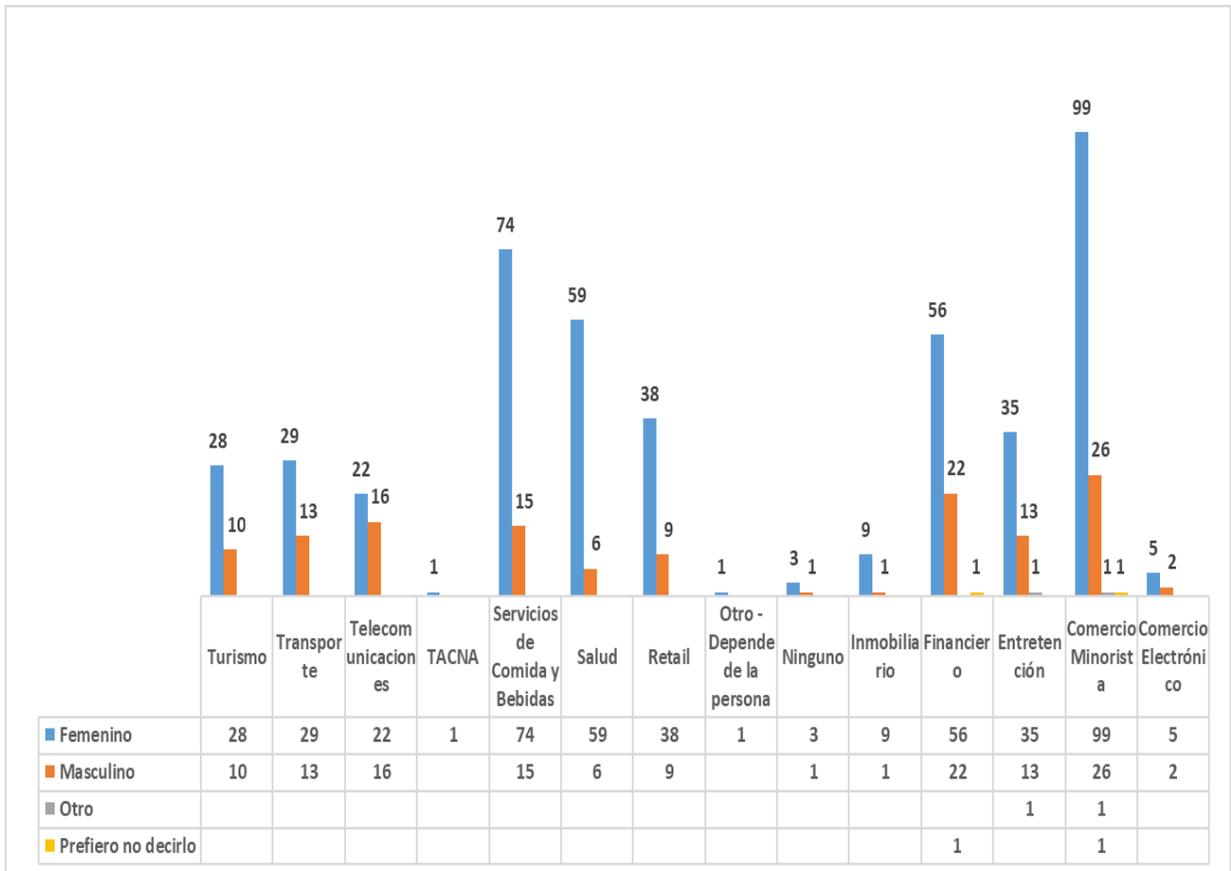
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 4 - ¿Cuál cree usted que es o son los comercios donde reciben un mejor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

*De las 270 personas que participaron en la Consulta Ciudadana, en donde podían seleccionar hasta 3 alternativas, particularmente en esta pregunta, se generaron 597 combinaciones de respuestas, al filtrar esas combinaciones por género, da la siguiente tabla:



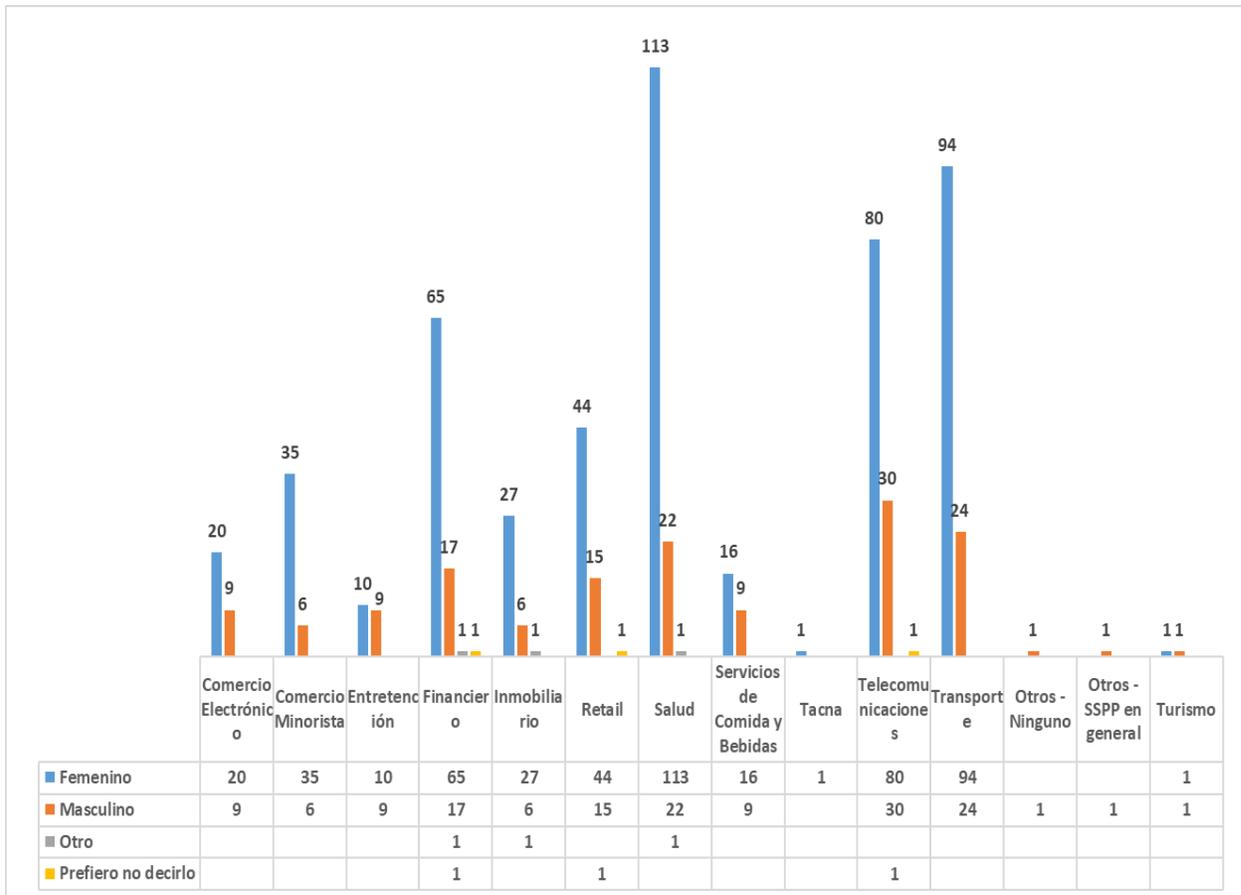
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 5 - ¿Cuál cree usted que es o son el/los comercio/s donde reciben un peor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

**De las 270 personas que participaron en la Consulta Ciudadana, en donde podían seleccionar hasta 3 alternativas, particularmente en esta pregunta, se generaron 662 combinaciones de respuestas, al filtrar esas combinaciones por género, da la siguiente tabla:*

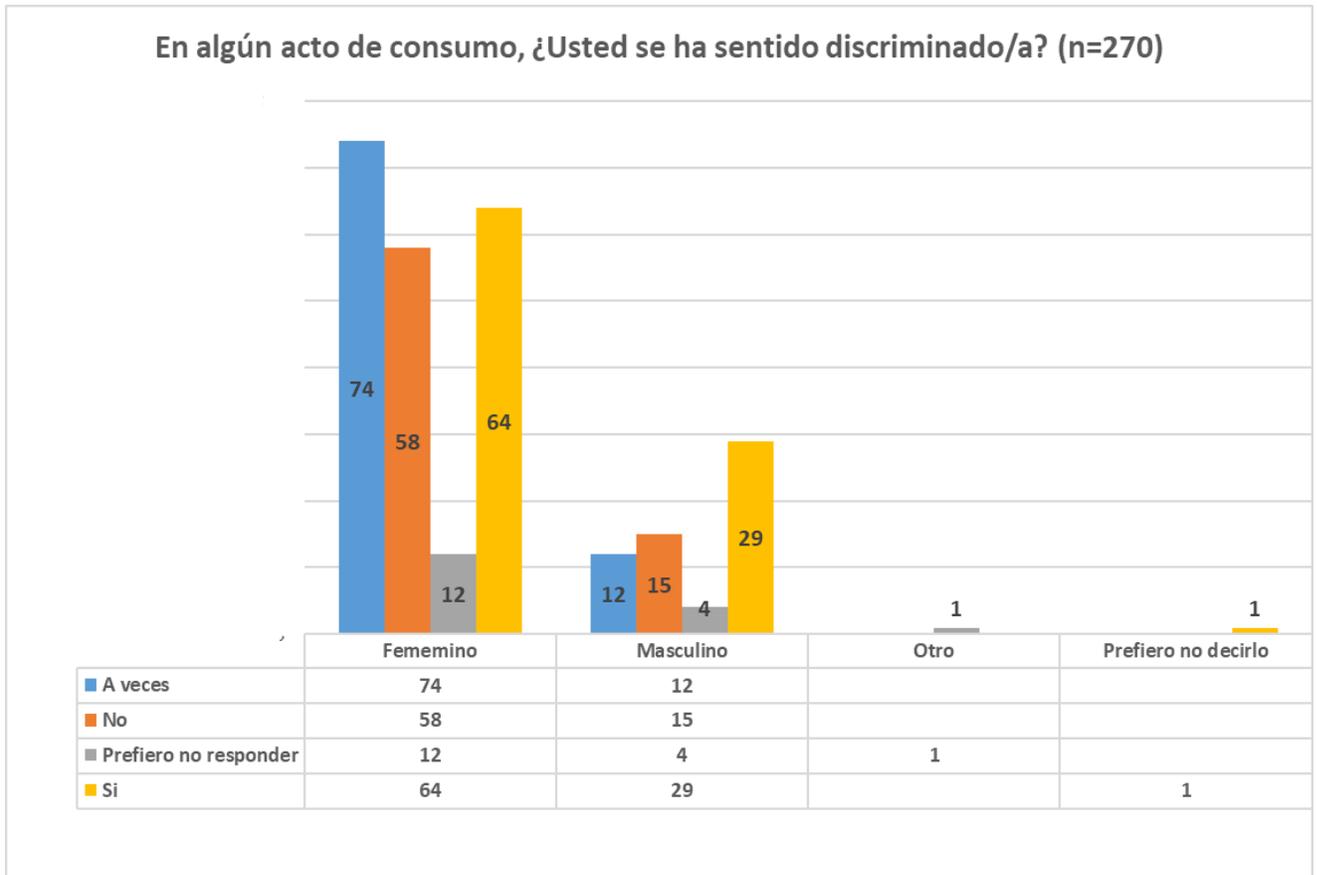


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 6 - En algún acto de consumo, ¿usted se ha sentido discriminado/a?. (n=270)

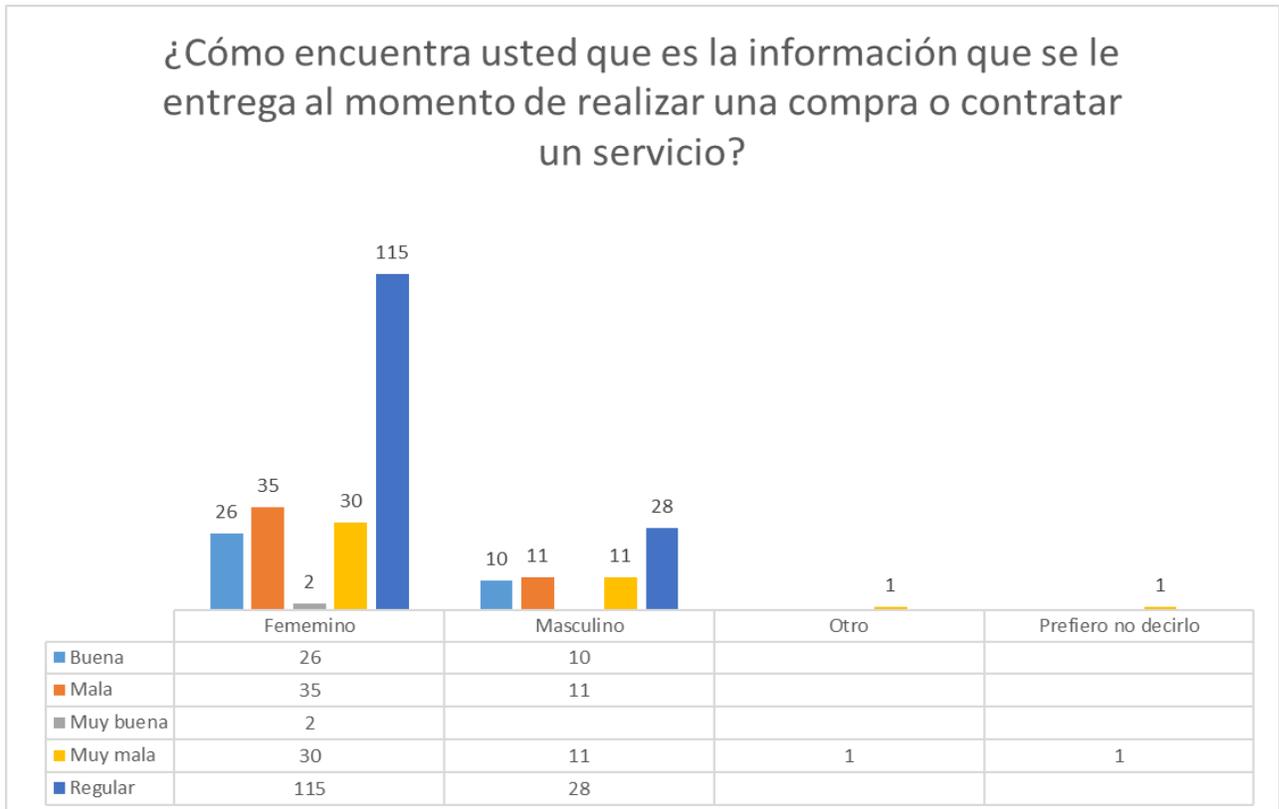


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 7 - ¿Cómo encuentra usted que es la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio? (n=270)

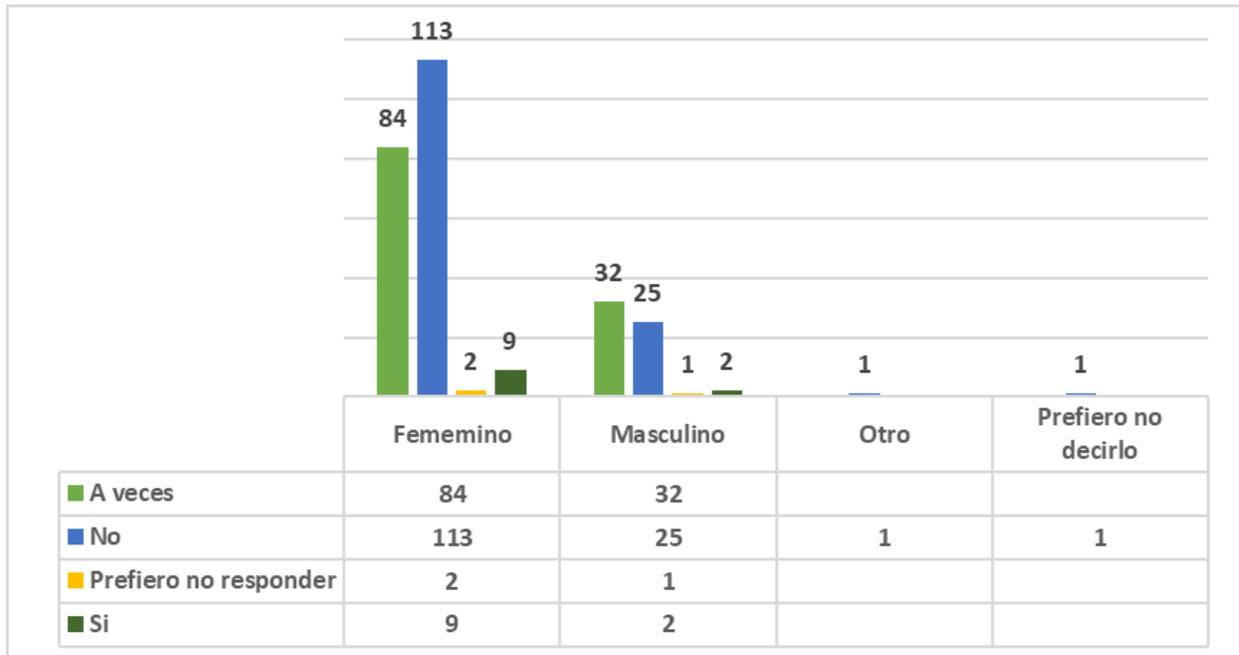


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 8 - ¿Cree usted que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores? (n=270)

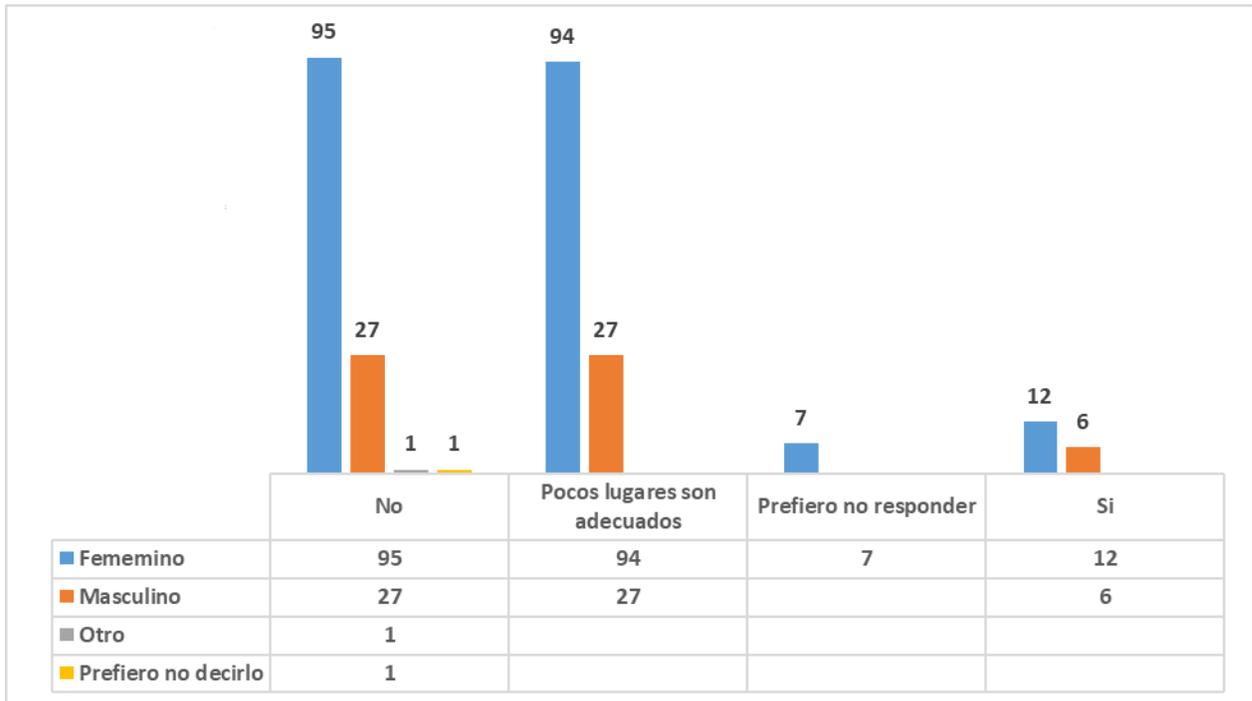


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 9 - Respecto a las instalaciones, ¿siente usted que el espacio físico del comercio de Arica es adecuado para las personas mayores? (n=270)

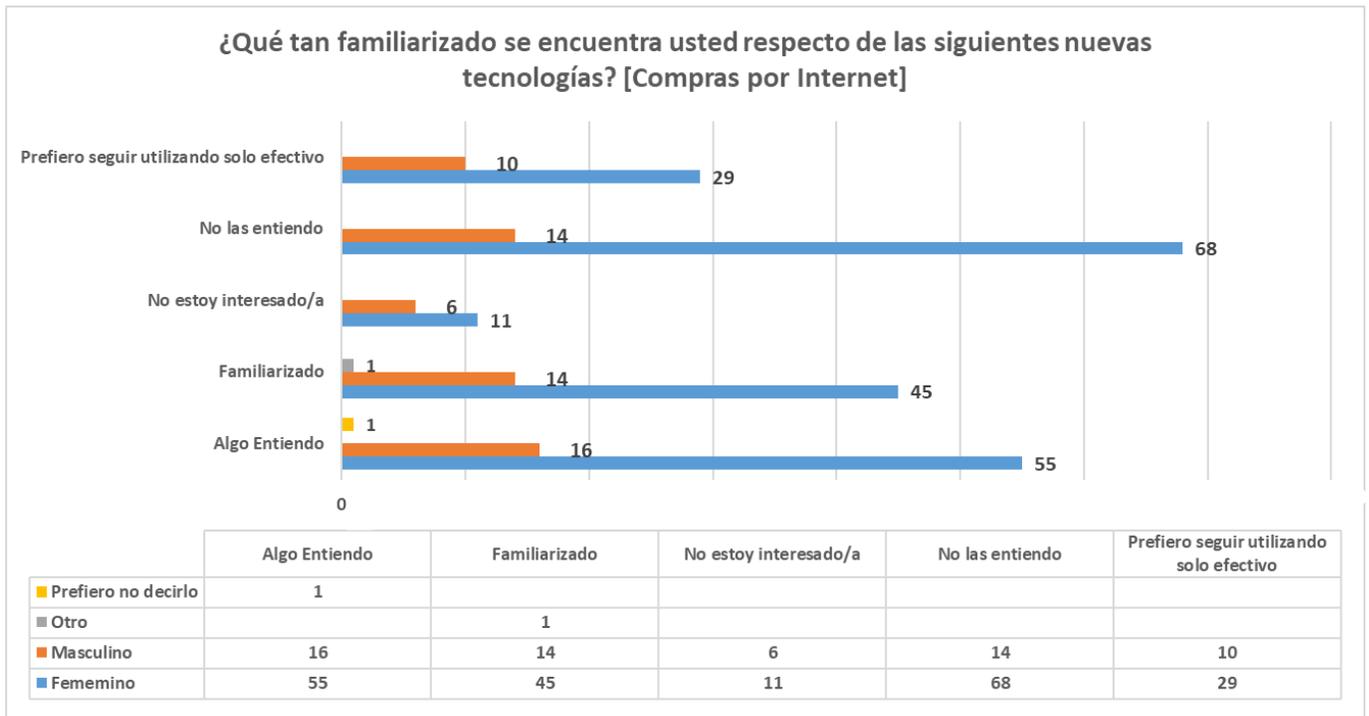


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

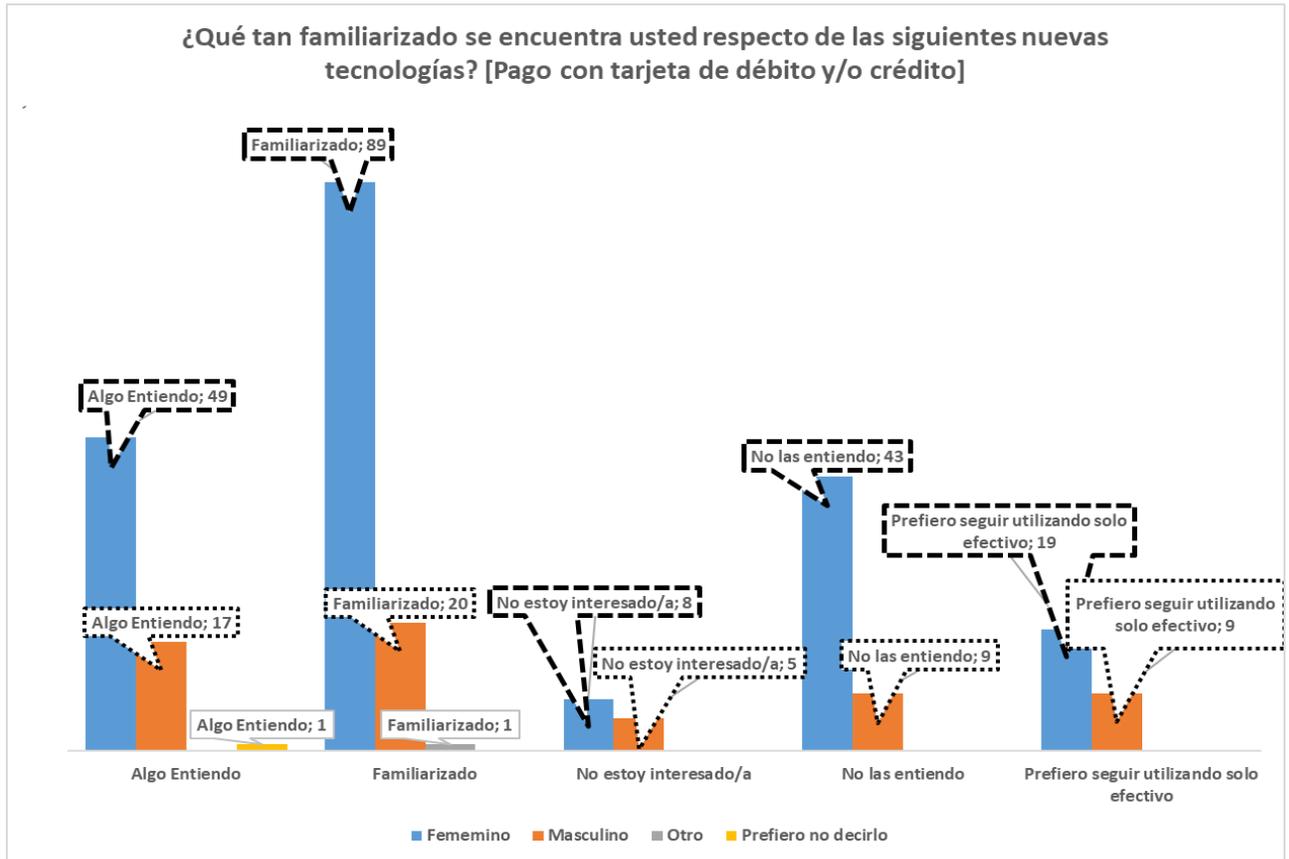
Pregunta Nº 10 - ¿Qué tan familiarizado se encuentra usted respecto de las siguientes nuevas tecnologías? (n=270)



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



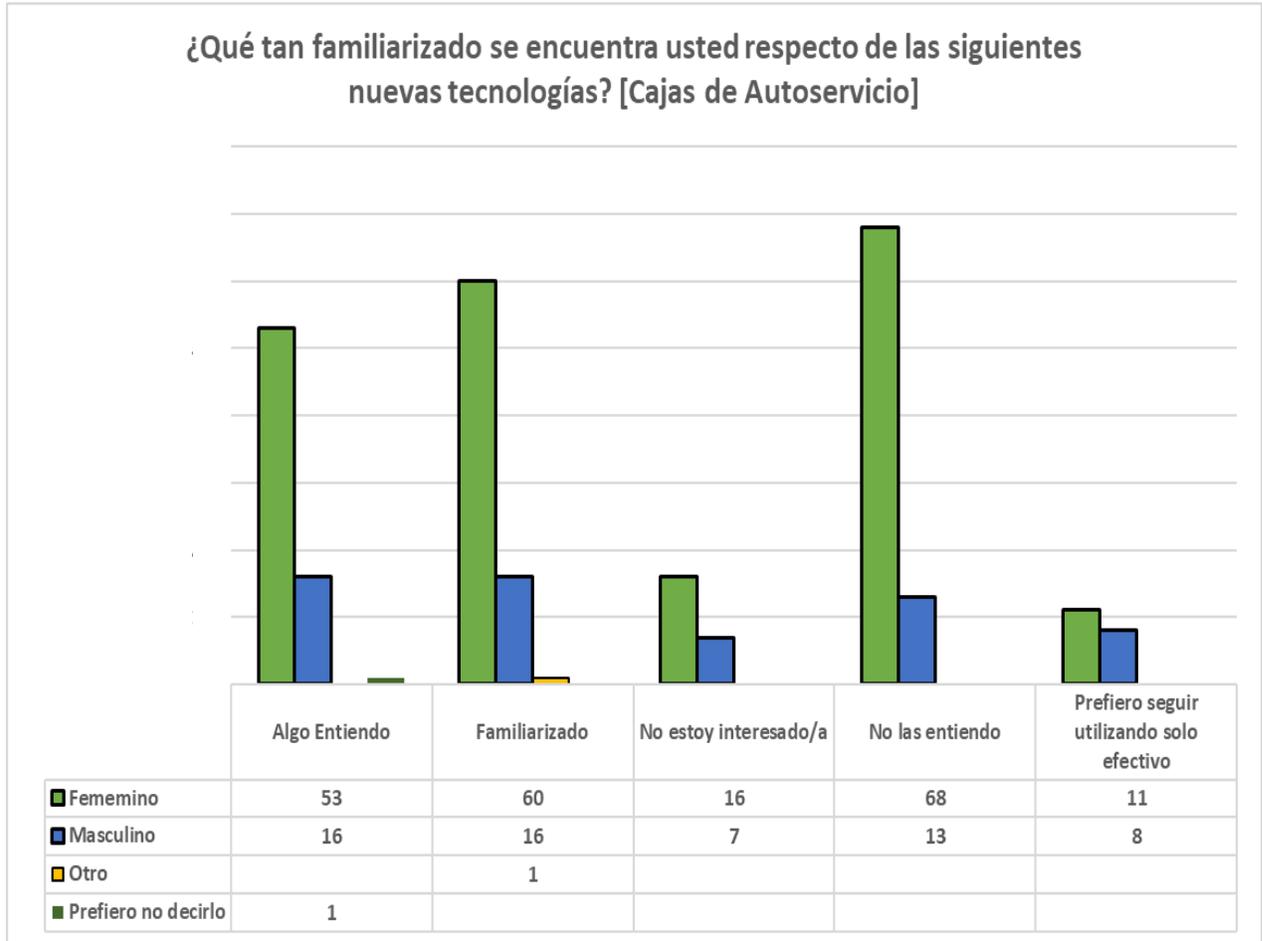
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



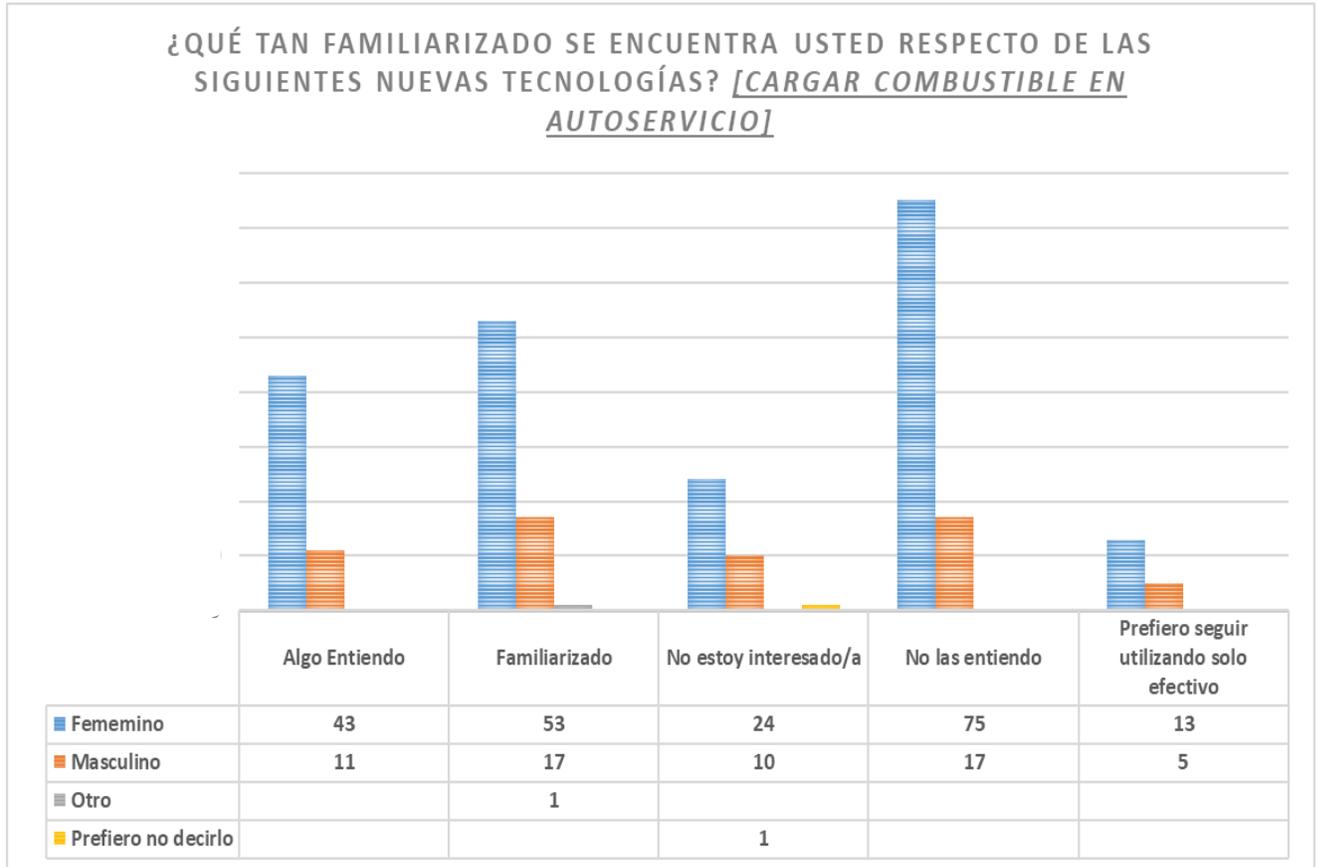
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



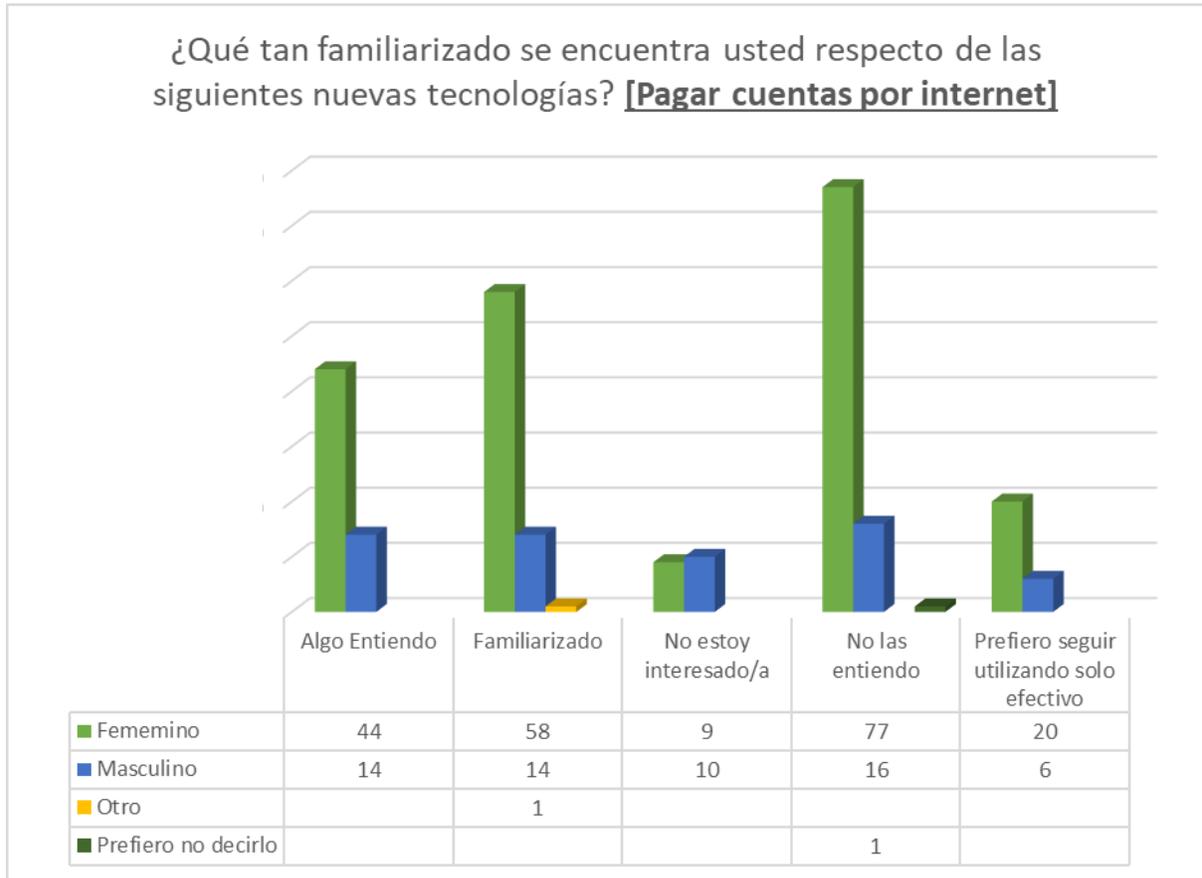
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



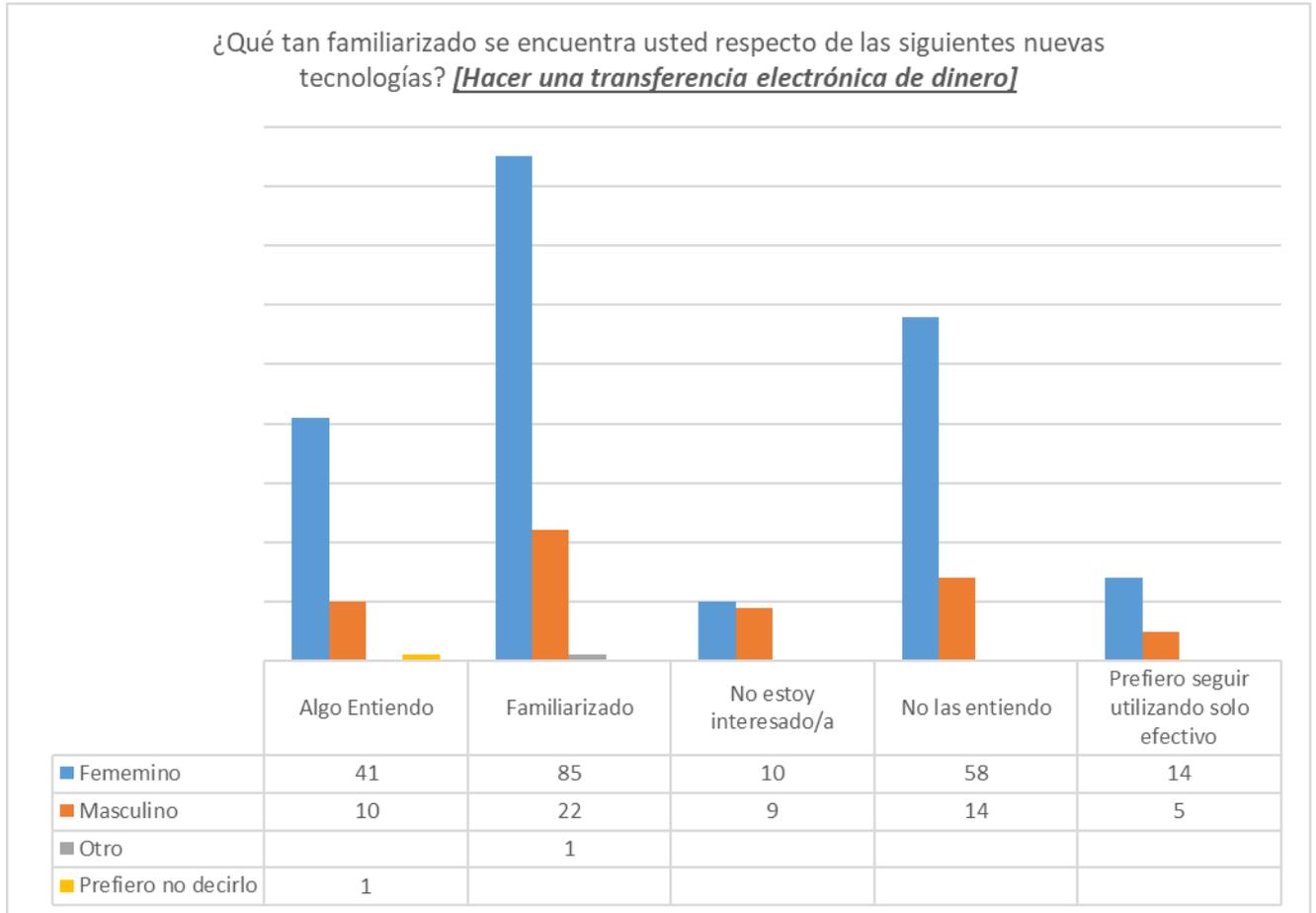
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

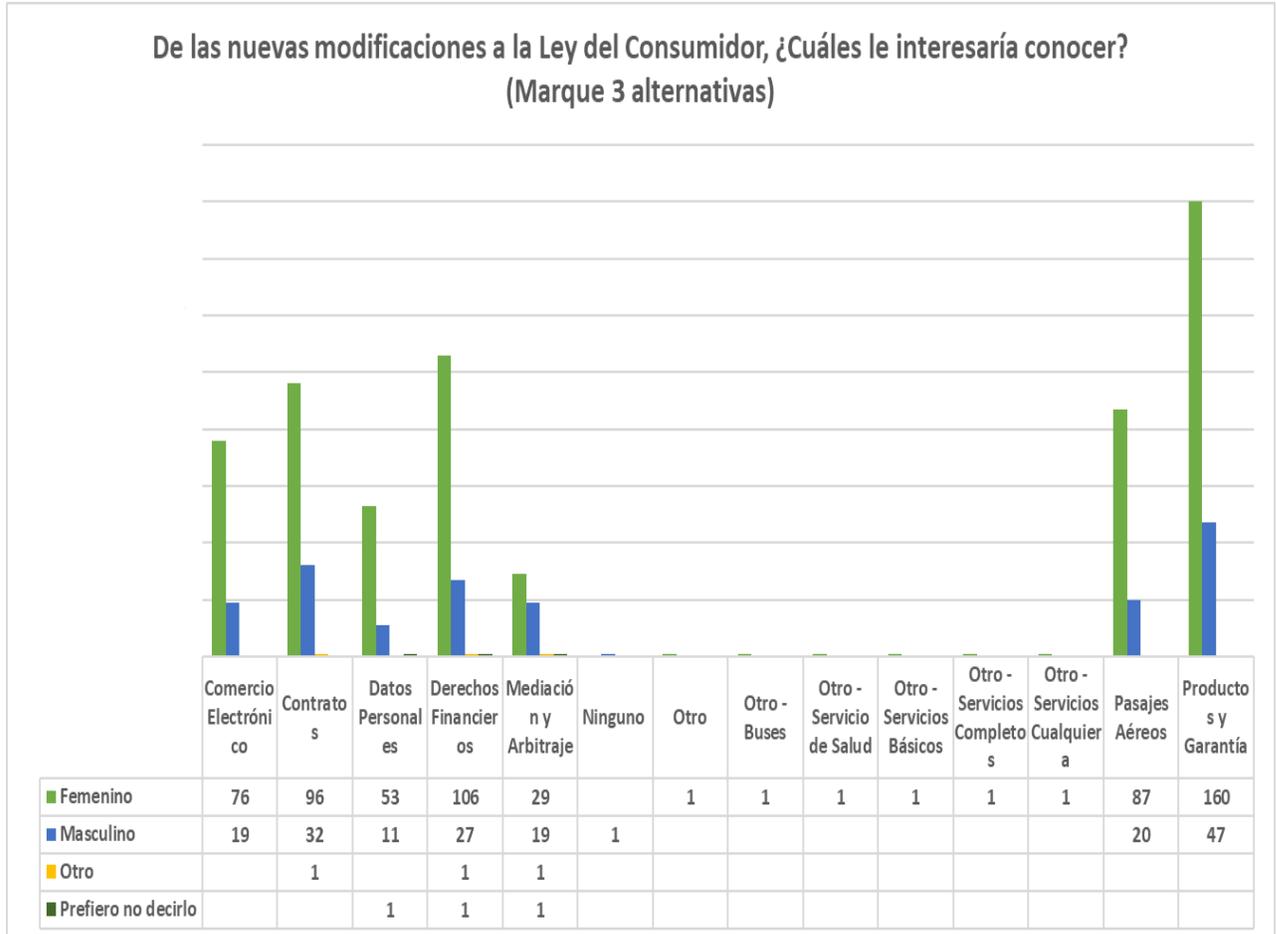


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 11 - De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuáles le interesaría conocer? (Marque 3 alternativas)

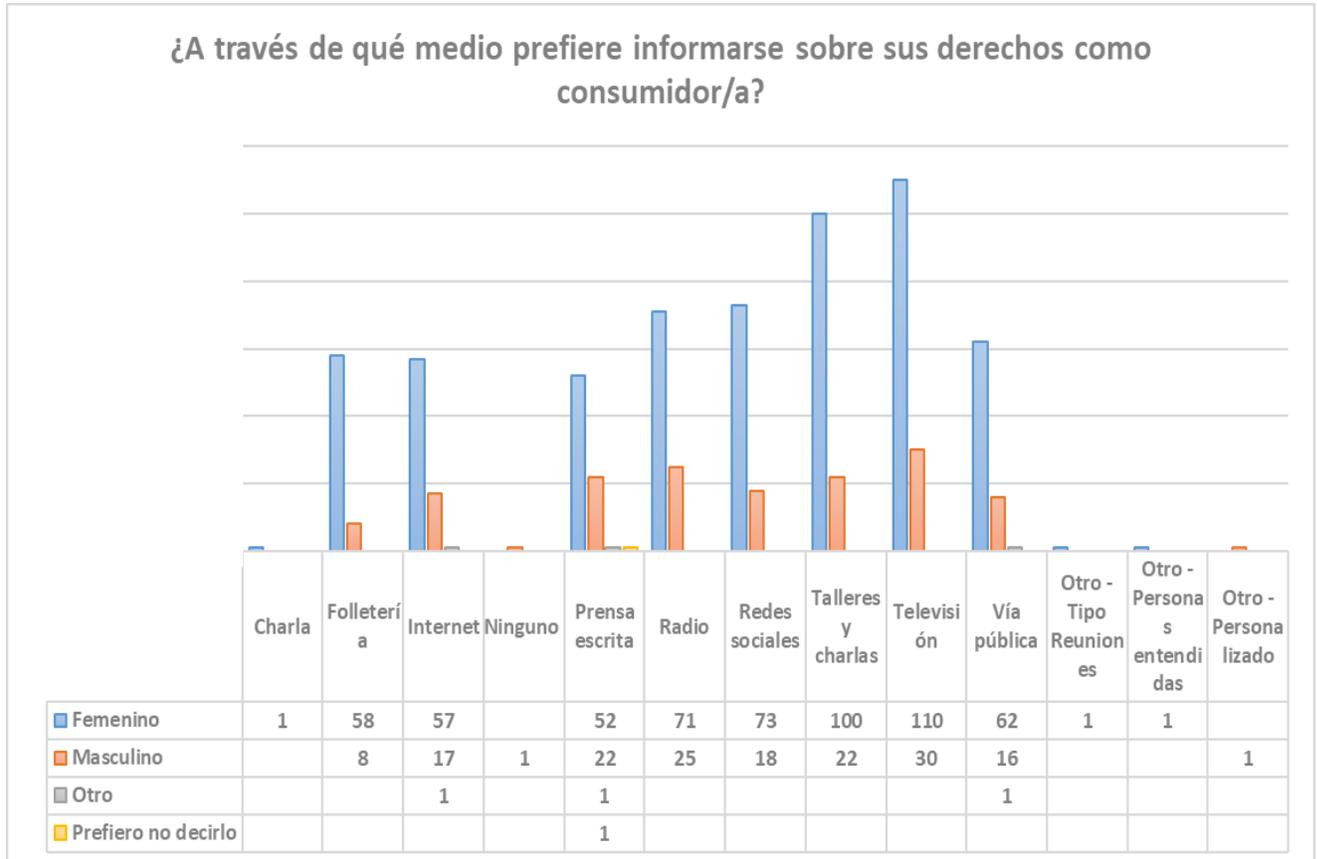


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 12 - ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?



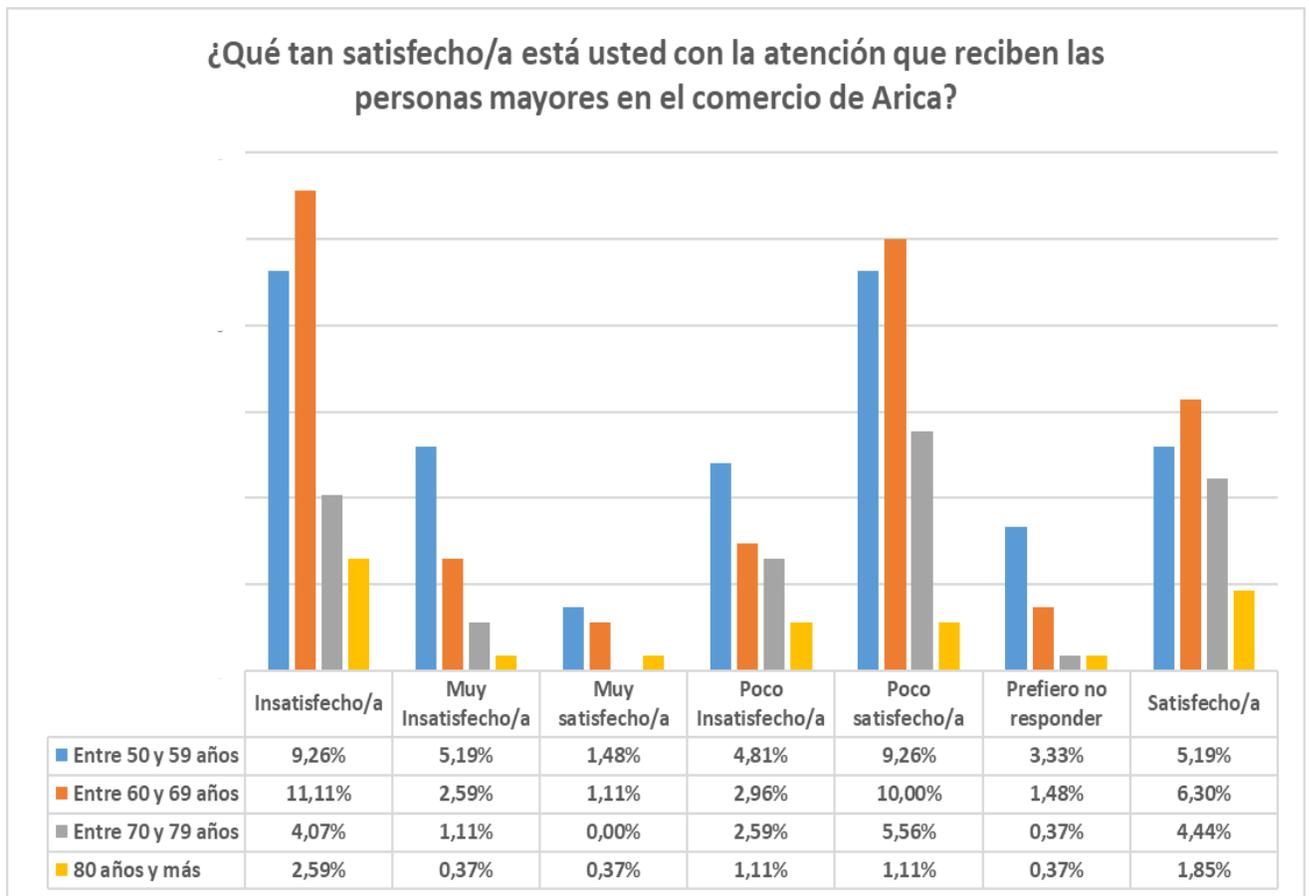
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

d) Desagregación Regional por Edad

Pregunta N° 1 - ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Arica?

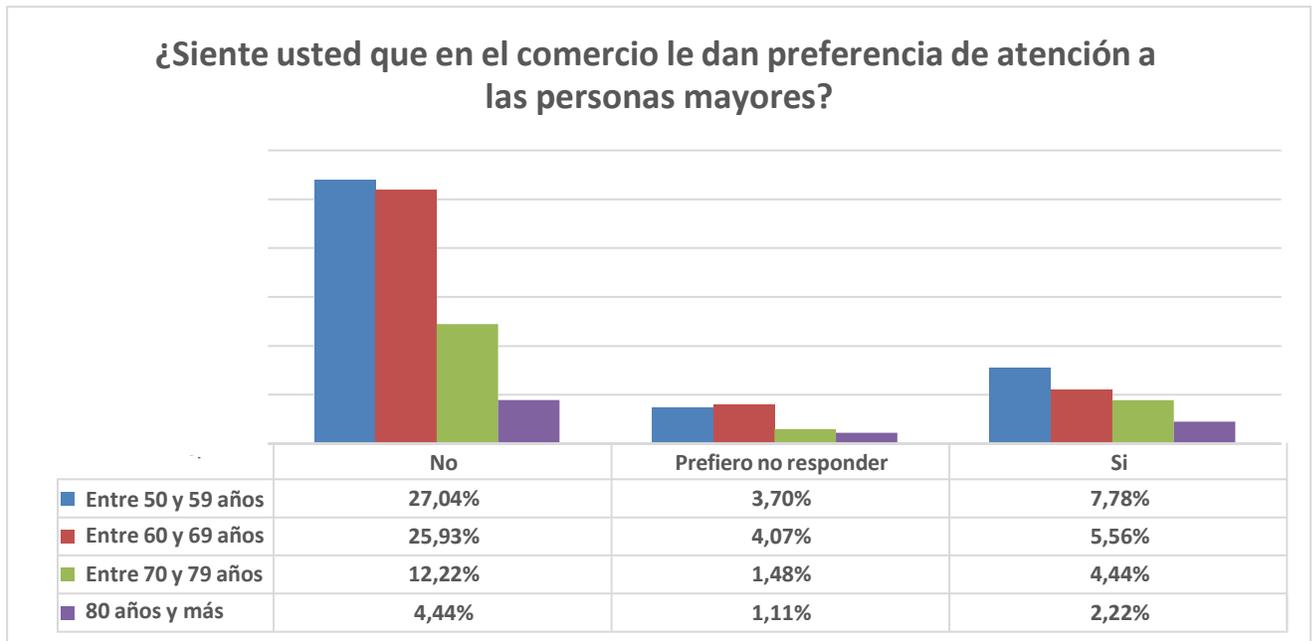


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 2 - ¿Siente usted que en el comercio le dan preferencia de atención a las personas mayores?

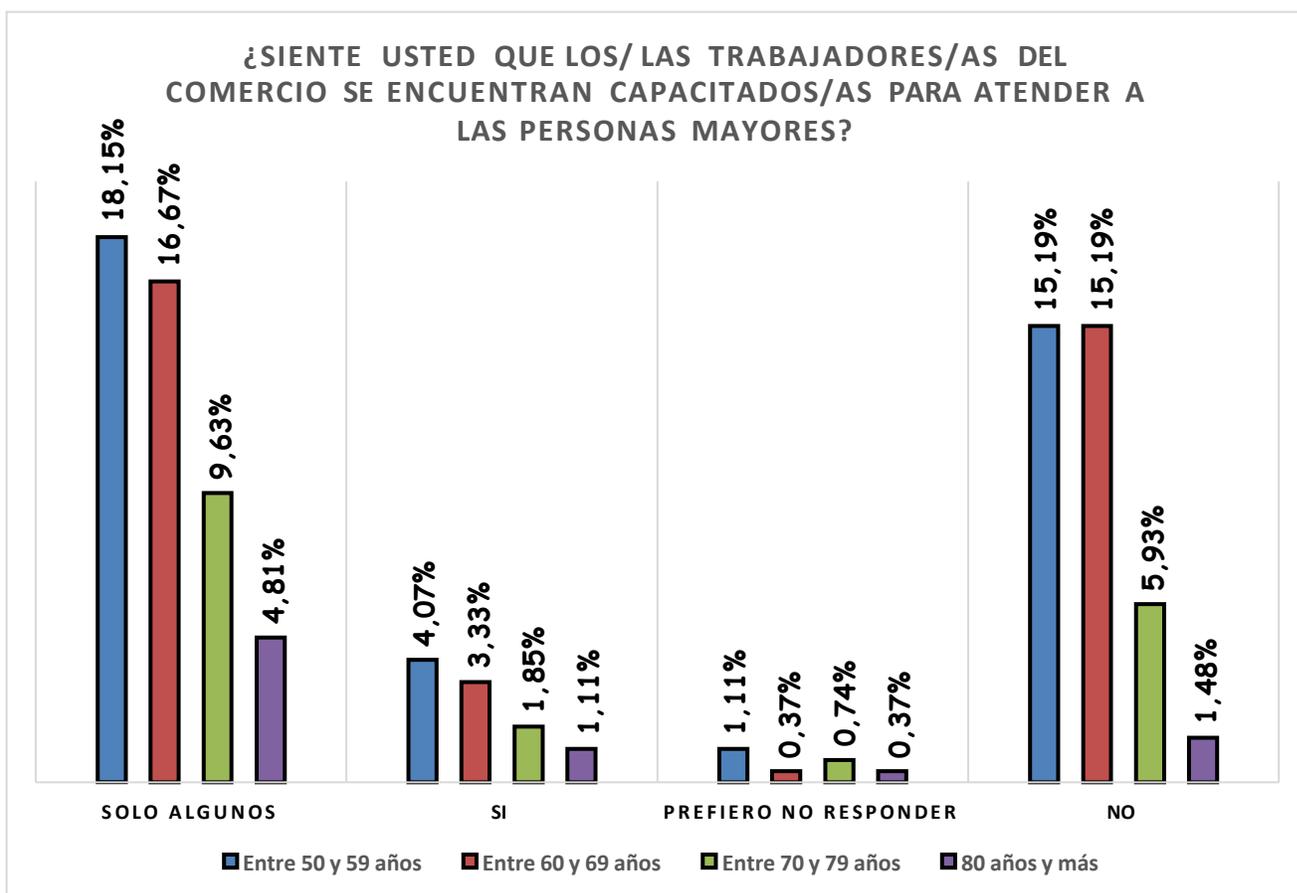


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 3 - ¿Siente usted que los/las trabajadores/as del comercio se encuentran capacitados/as para atender a las personas mayores?

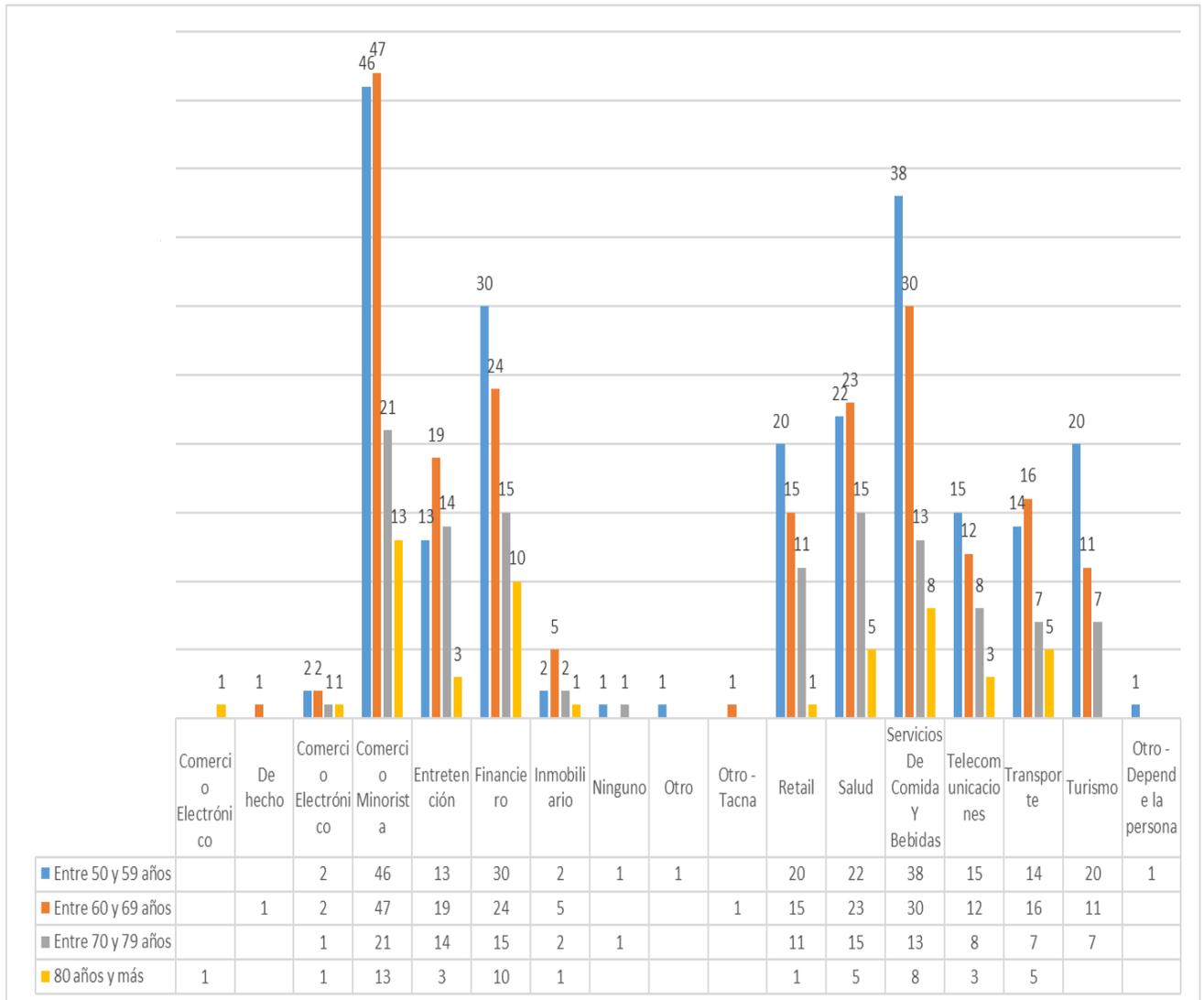


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 4 - ¿Cuál cree usted que es o son los comercios donde reciben un mejor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

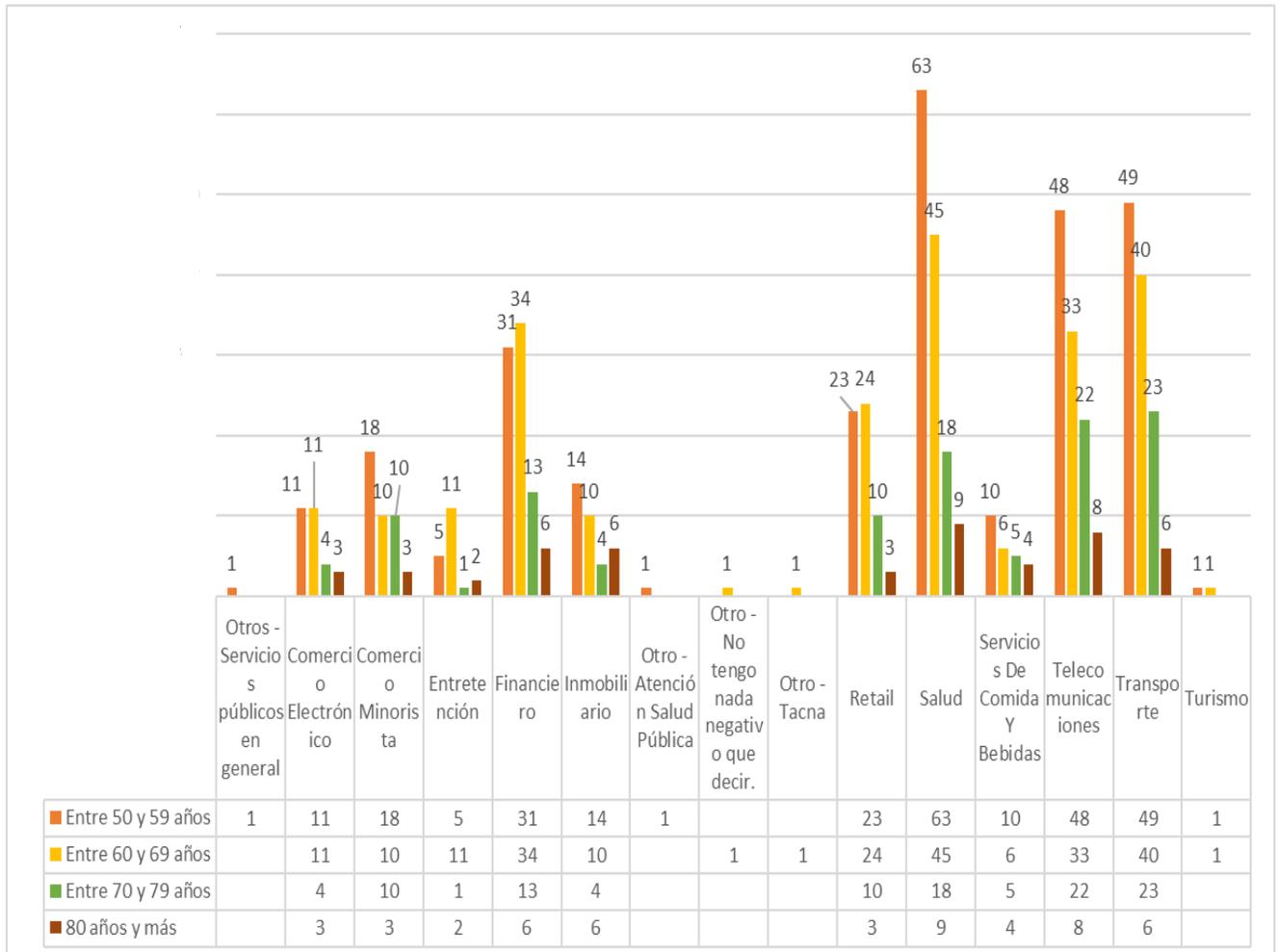


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 5 - ¿Cuál cree usted que es o son el/los comercio/s donde reciben un peor trato? (puede seleccionar hasta 3 alternativas)

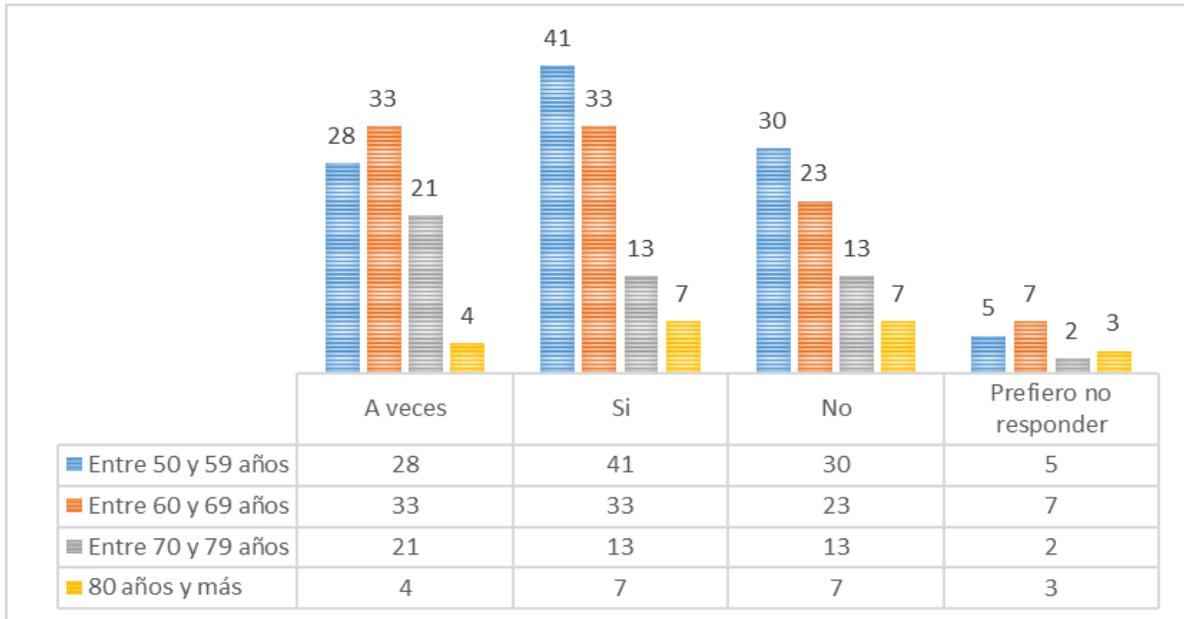


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 6 - En algún acto de consumo, ¿usted se ha sentido discriminado/a?

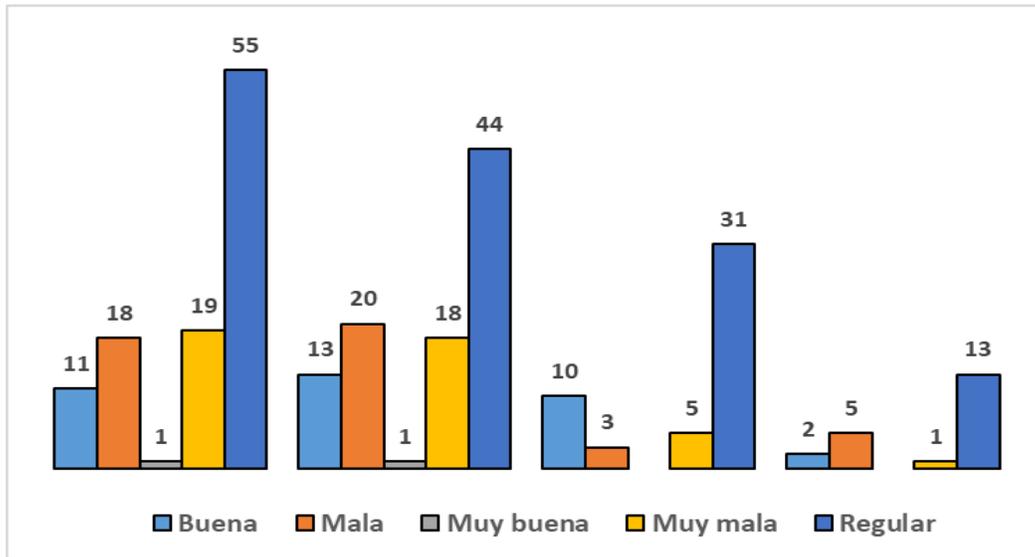


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 7 - ¿Cómo encuentra usted que es la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio?

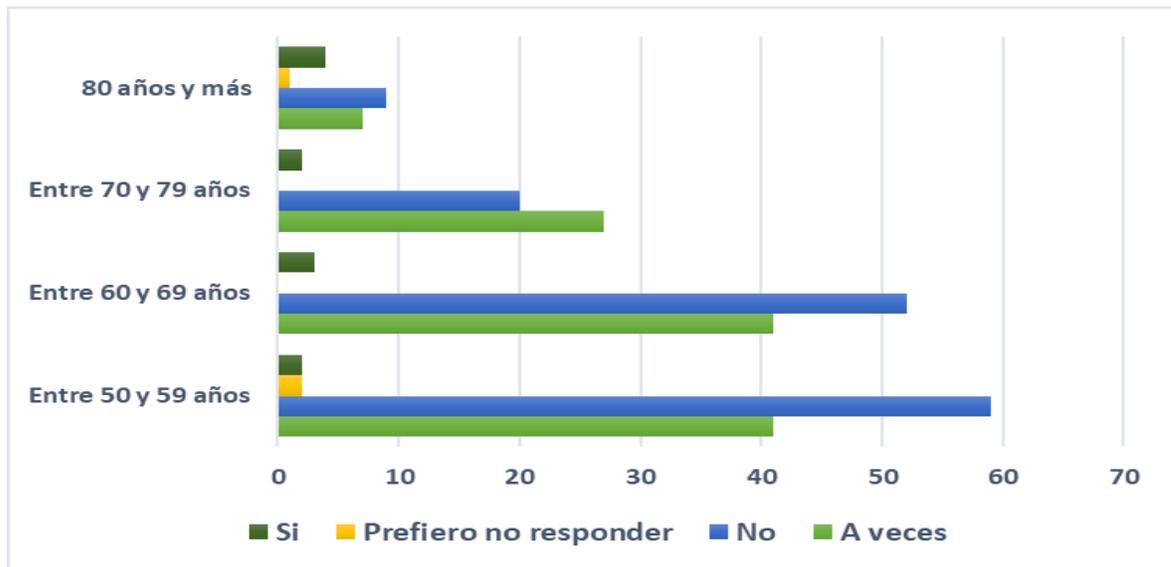


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta N° 8 - ¿Cree usted que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores?

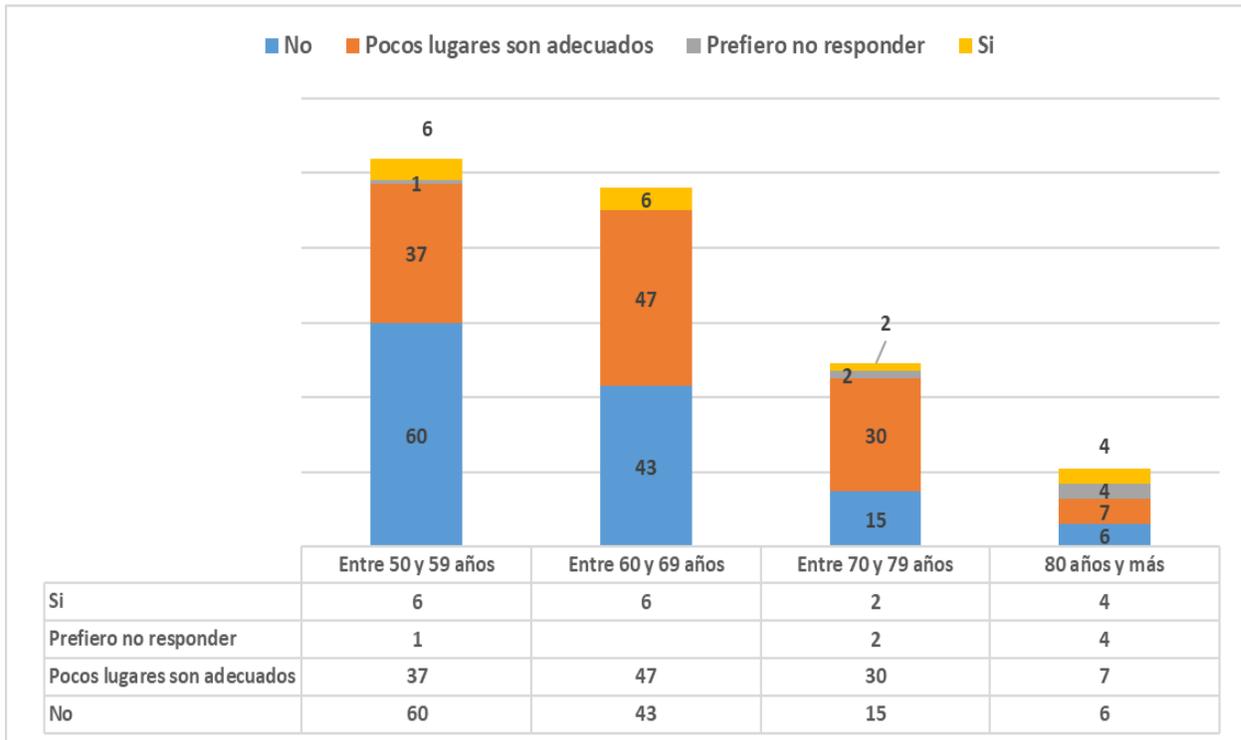


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 9 - Respecto a las instalaciones, ¿siente usted que el espacio físico del comercio de Arica es adecuado para las personas mayores?

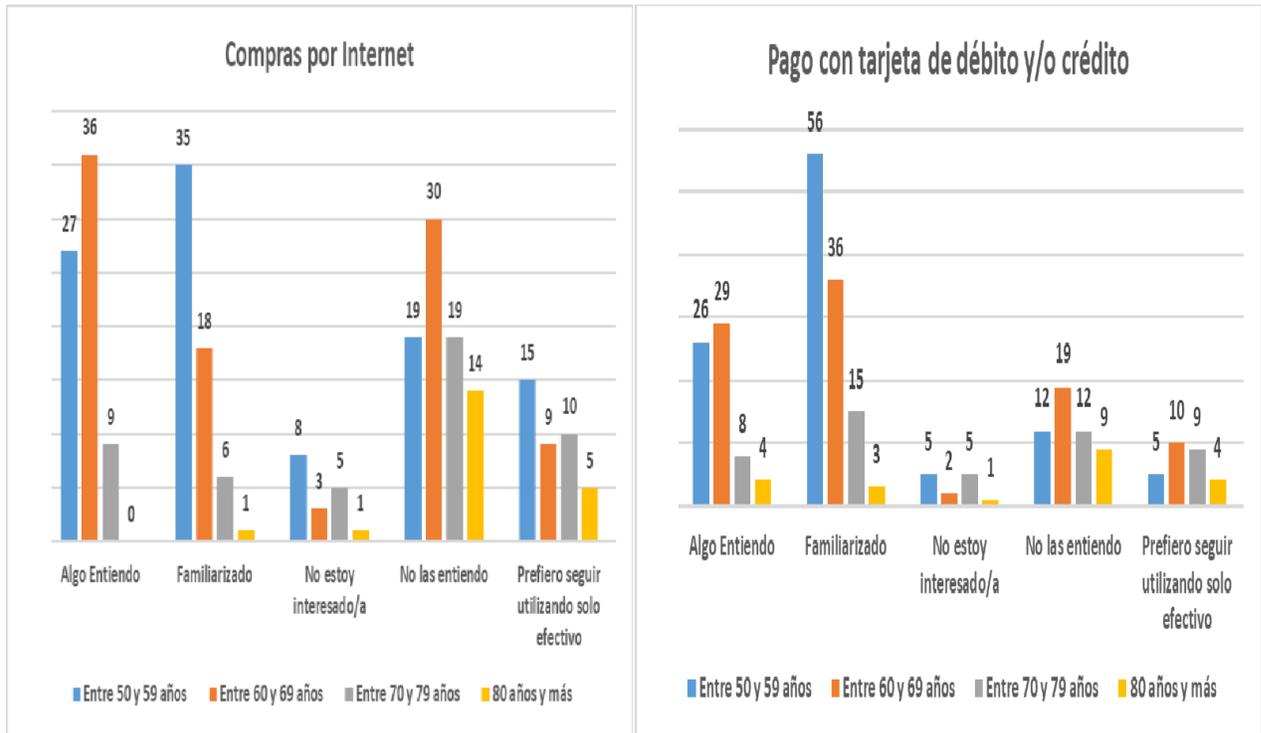


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

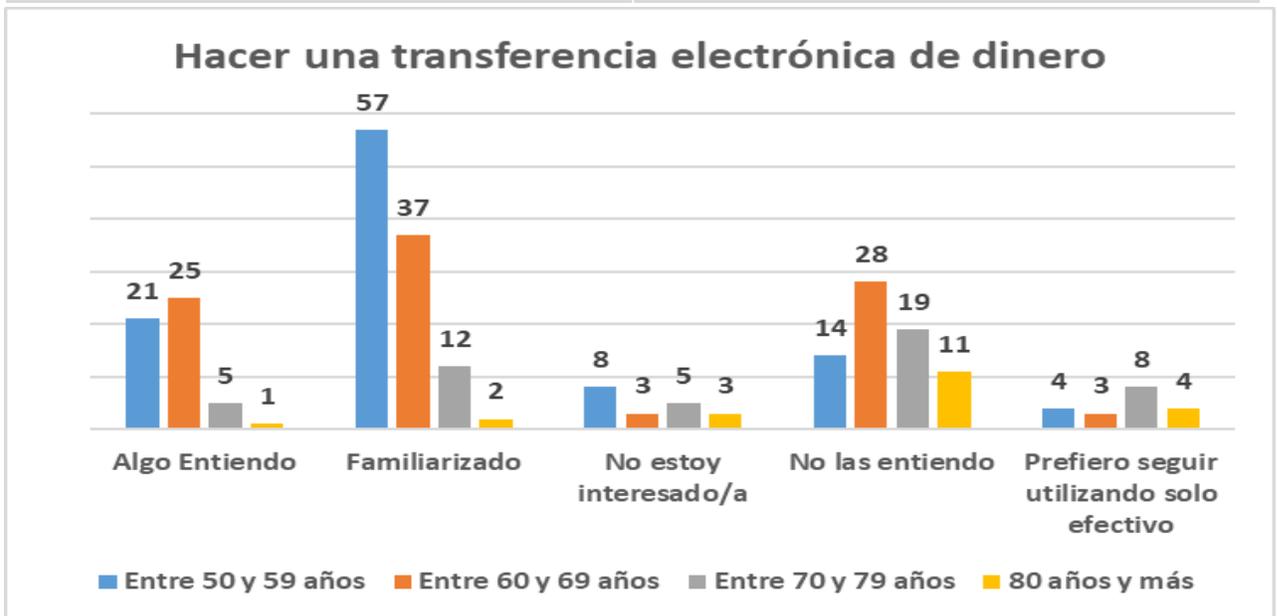
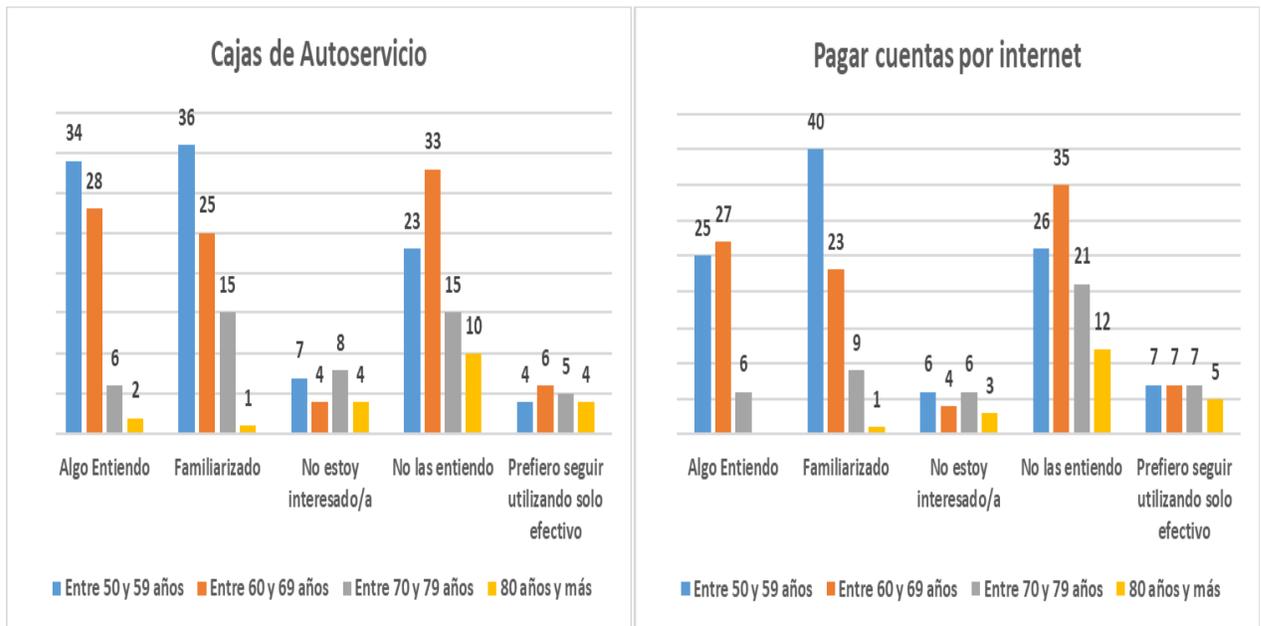
Pregunta N° 10 - ¿Qué tan familiarizado se encuentra usted respecto de las siguientes nuevas tecnologías?



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



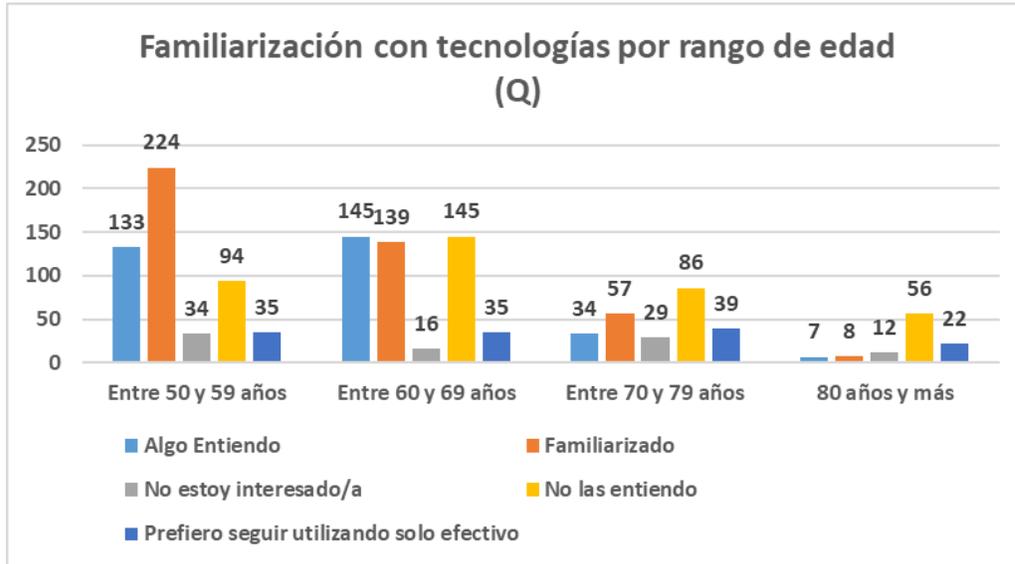
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



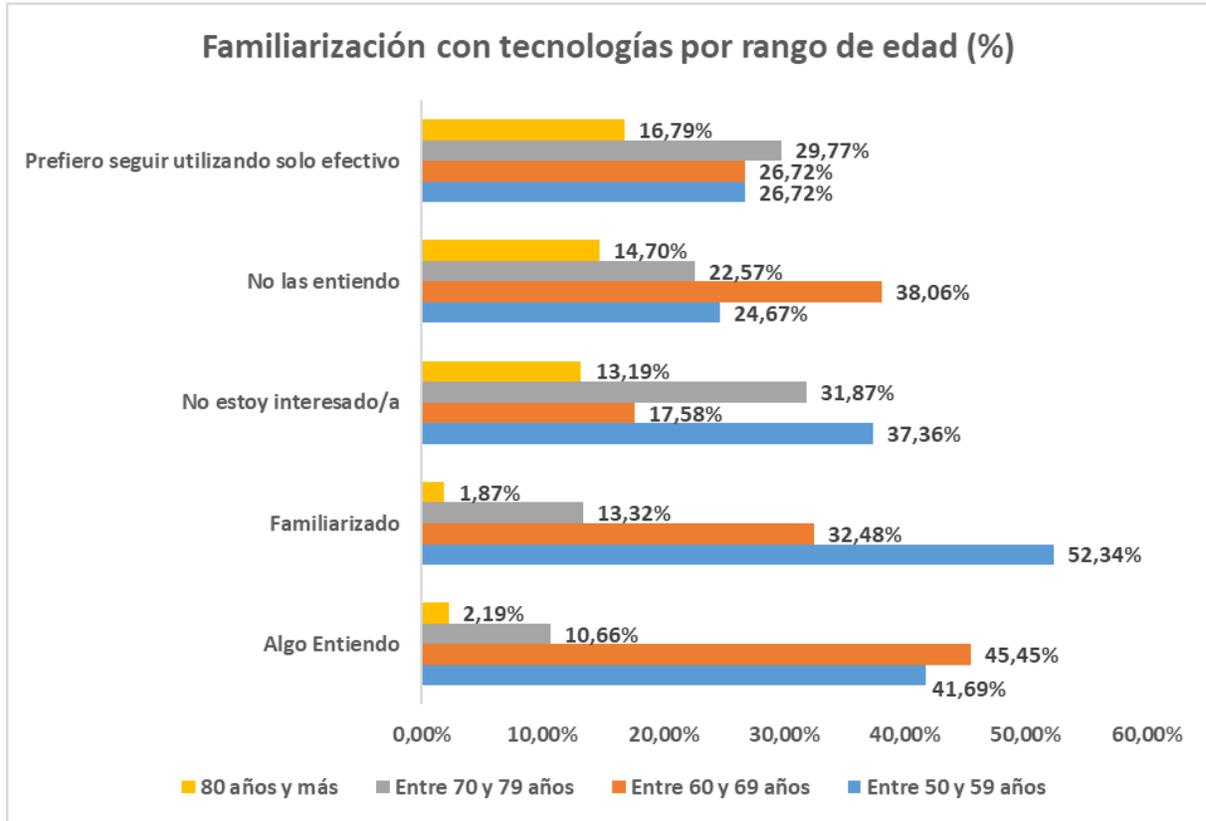
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

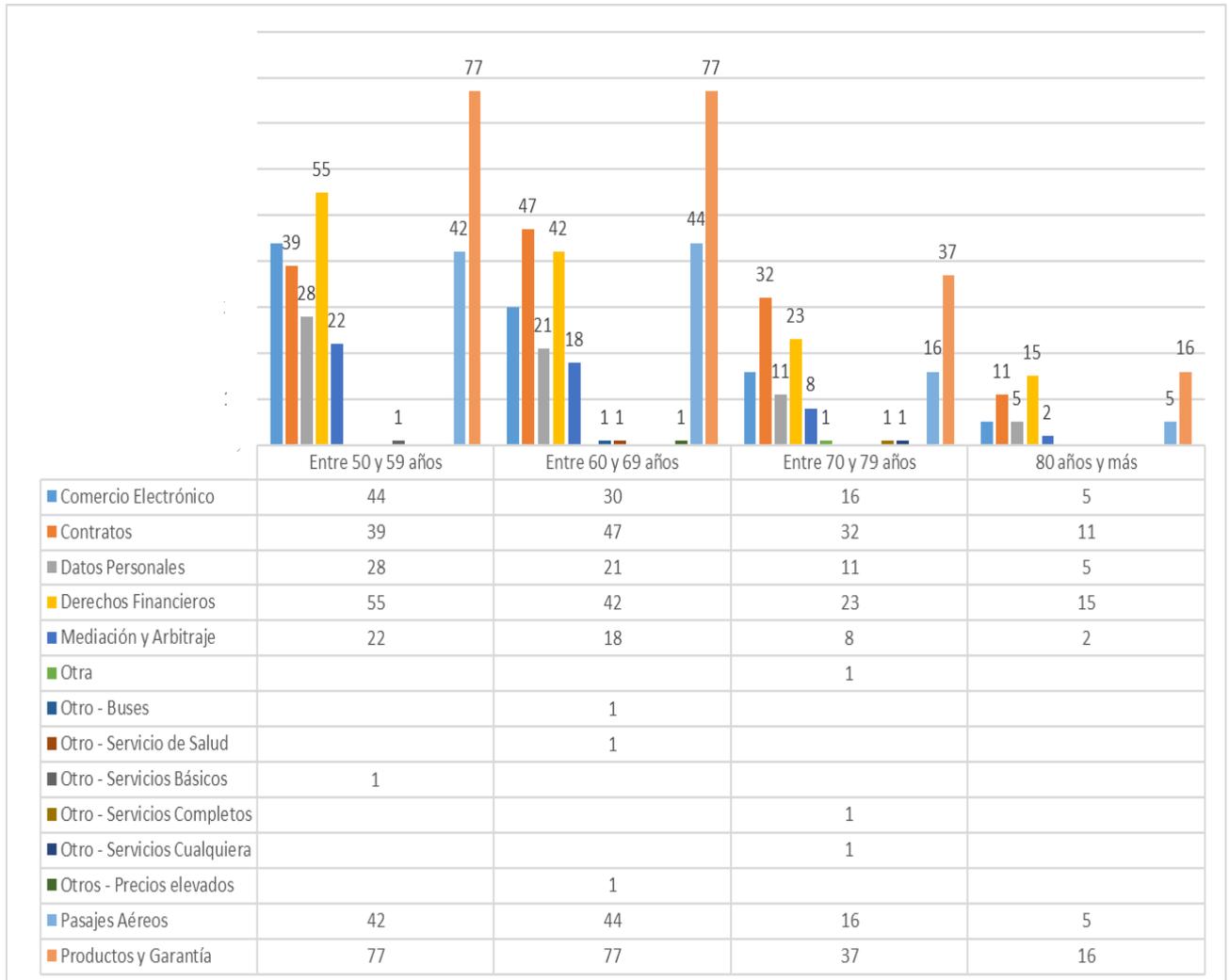


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 11 - De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuáles le interesaría conocer? (Marque 3 alternativas)

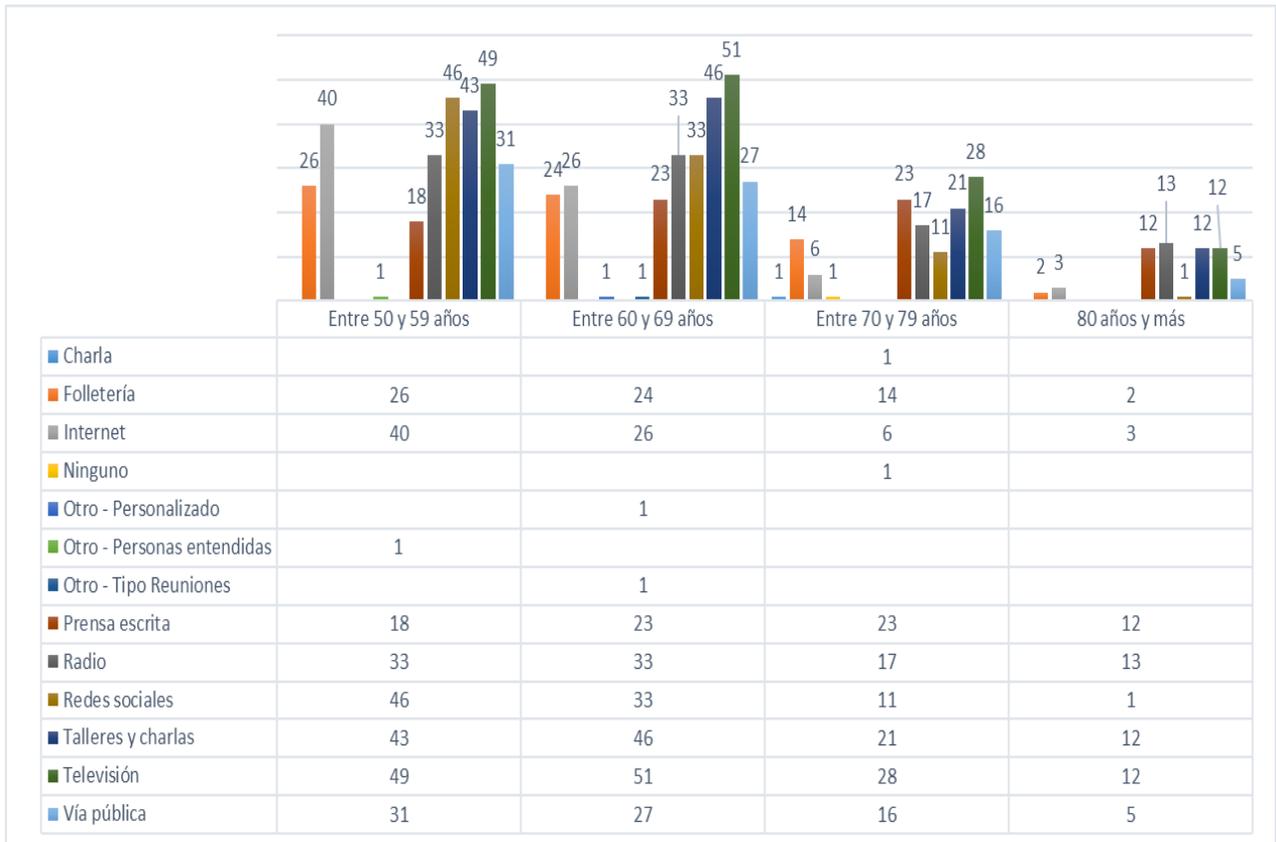


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta Nº 12 - ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cuantitativo

La Consulta Ciudadana, estuvo disponible para ser respondida desde el 12 de abril de 2023 hasta el 31 de julio de 2023 enfocada a personas de 50 años o más. Tuvo una participación de 270 personas consumidoras, de la cual el 76,95% fue respondida por mujeres y el 22,31% de hombres, mientras que el 0,74% no se identifica con alguno de esos sexos o bien prefirió no indicarlo.

La aplicación de esta Consulta se realizó en toda la Región, es decir la provincia de Arica (comunas de Arica y Camarones) y la provincia de Parinacota (comunas de Putre y General Lagos), concentrándose la mayor parte de las respuestas en la capital regional, la ciudad de Arica con un 86,30%.

En la zona extrema norte vive una gran variedad de personas, tanto de origen indígena como de personas de otros países que han llegado por medios migratorios, lo que hace que esta región tenga una diversidad cultural, es por lo anterior que al consultar si se sienten parte de algún pueblo originario, el 35,2% indica pertenecer a alguno, prevaleciendo el origen Aymara con un 27,03%.

Respecto a la aplicación de las preguntas de la Consulta Ciudadana el 47,78% de las personas consultadas tiene algún grado de insatisfacción respecto de la atención que reciben en el comercio en Arica, principalmente por mujeres con un 28,88% principalmente en el rango de edad entre los 60 y 69 años.

Cuando se les consulta respecto a que, si el comercio le da preferencia de atención a los adultos mayores, el 69,63% cree que no hay preferencia, mientras que un 20% cree que si hay. De los consultados que creen que no hay preferencia es mayoritariamente mujeres con un 54,44%, concentrándose principalmente entre los 50 y 59 años y los 60 y 69 años con un 27,04% y 25,93% respectivamente.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Respecto a los mercados, se consultó en cuáles, al momento de realizar algún acto de consumo, sentían que recibían el peor y el mejor trato. En el mercado de Telecomunicaciones (Telefonía Fija, Móvil, Internet y Tv), Salud (Clínicas, Isapres, Centros Médicos, Hospitales, Consultas Médicas, Farmacias) y Financiero (Bancos, Seguros, Cajas De Compensación, Cooperativas, Tarjetas De Crédito, Tarjetas De Retail, Etc) es donde los consultados creen recibir un peor trato, mientras que en el Comercio Minorista (Ferias, Almacén) y los Servicios de Comida y Bebidas (Restaurantes, Bar, Supermercados, Patio De Comida) son donde sienten que reciben el mejor trato.

Respecto a si en algún acto de consumo se han sentido discriminados, 94 de 270 (34,81%) indica que si se siente discriminado mientras que 73 de 270 (27,04%) no se ha sentido discriminado. Las personas entre 50 y 59 años son las que más se sienten discriminadas, donde la mayoría corresponde a mujeres.

El 52,96% de las personas consultadas creen que la información que les entregan al momento de realizar una compra es regular y no mala, lo que se explica es que, si bien les entregan toda la información, muchas veces se incluyen muchos términos técnicos difíciles de entender y que por desconocimiento y/o temor, no se atreven a pedir más información o la claridad de ésta, lo que se traduce en que 140 de 270 (51,85%) cree que las empresas no toman en cuenta las necesidades de las personas mayores.

Respecto a las instalaciones, al consultar si el espacio físico del comercio de la ciudad es adecuado para las personas mayores, la mayoría cree que no lo es 124 consultados (45,93%), sin embargo, el 44,81% cree que pocas instalaciones son adecuadas.

Al consultar respecto a qué tan familiarizados están con las nuevas tecnologías con las que más se encuentran familiarizadas son con Pagar con tarjeta de crédito/débito, hacer una transferencia electrónica de dinero y pagar en cajas de autoservicios, mientras que cargar combustible en autoservicio, pagar

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

cuentas por internet y comprar por internet son las que con menos se encuentran familiarizados.

Los resultados de la presente Consulta Ciudadana, será un insumo vital para la gestión de la Dirección Regional, para lo cual, primeramente, se difundirá con el Consejo Consultivo Regional, también se hará una bajada de la información al Encargado Regional del SENAMA y también en el Gabinete Económico Regional.

Estos resultados nos permitirán focalizar las actividades de relacionamiento de la Dirección Regional, ya sea con Club de Adultos Mayores, Uniones Comunales, Servicios Públicos, etc, con las cuales se puede trabajar en actividades educativas para que conozcan más sus derechos como consumidores.

***Comentarios adicionales a la Consulta (Pregunta Nº 13 "¿Le gustaría realizar algún comentario respecto de esta Consulta Ciudadana?")**

- Muy buena
- Es buena ojalá tomen en cuenta la opinión xk aparentemente la opinión de los viejos tampoco importa
- Excelente test...ojala lo lleven a cabo para mejoramiento.
- Espero sea una buena alternativa, para mejorar la atención y discriminación a los adultos mayores.
- Mejorar el trato preferencial para Adultos Mayores ,nos haria un mejor pais
Y darle un buen uso a las palabras
Empatia y Equidad
Que tanto escuchamos entre los Politicos de nuestra Región
- Se supone que mejorará algo?
- Casa comerciales el trato es tan malo los consultorio hospitales tratan muy mal y para k decir en lo k es telefonía y cable es peor por teléfono es horrible ninguna solucion
- Me gustaría que Sernac y Senama fueran a las Juntas Vecinales hacer talleres sobre la ley del consumidor le estoy muy agradecida por mandar estás encuestas desde ya muchas gracias.
- Falta los datos personales
- No saber cuál será los resultados ,y soluciones ,y en qué no puede ayudar ,o beneficiar Y los servicios públicos los funcionarios poca empatía ??
- Excelente que se preocupen de los adultos mayores

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- No quiero reforma
- Invisibilizar a un adulto mayor lo condena a vivir en Soledad y abandono. Hoy el mundo comercial es frío y cruel, no se detiene a enseñarle al adulto mayor porque considera que ya no sirve a la sociedad.
- Si está bien ,porque así puede mejorar muchas cosas con esta encuesta
- Solo dejar claro que utilizar medios de comunicacion genera temor ,por desconocimiento
- Tratar mejor a los adultos mayores
- Si, qué tengan más respeto por los adultos mayores!!!
- Hace falta capacitar a los vendedores en servicio y atención, ya que aveces creen que uno les pide un favor y contestan mal,atienden de mala gana o simplemente no atienden .desde tiendas y oficinas .
- Es muy importante esta encuesta. Podría ser útil para Actualizar a los adultos que aun no han aprendido sobre la autovalencia digital y tambien sobre sus derechos actuales como consumidor.
- En algunas preguntas se necesitan más alternativas que si o no, las dejaría a respuestas abiertas.
- Se debe mejorar mucho en cuanto a atención de los mayores y tercera edad , desde la capacitación de los trabajadores en atención y que sean empaticos, seguimiento a los planes de visitas integrales , apoyo a sus familiares que cuidan de una persona de 3era edad
- Los bancos despues de los 65,no dan creditos a la gente de la tercera edad
- Incluir al pueblo Afrodescendiente ya que no tiene esa opción.
- Que no se quede en una simple encuesta y que se vea resultados.
- Muy buena..así para que Senama vea que las personas desde los 50 años también necesitan ayuda para poder comunicarse por medio de Internet ya que muchas no estamos en la Tecnología..
- Deberían tratar el tema de abuso de las cuentas de agua y luz, que de repente presentan cobros 3 veces mas alto de lo normal del consumo, siendo que están todas las cuentas al día y que nunca hubo tal consumo.
- Es importante este tipo de información para nosotros las personas mayores
- Espero que sea tangible y no quede en un rincón de un escritorio
- Buenas tardes , mi nombre es Lidia , quería comentar q las dos malas experiencias y peores , las tuve en la oficina de Falabella del mall donde está el servicio al cliente , un joven me discrimino por mi edad y me trato muy despectivamente , ahora tuve un problema con mi cuenta , se aprovechan porq uno no entiende mucho de tecnología y nos engañan
- Deberia extenderse a personas con capacidades reducidas o diferentes

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Me parece muy bien que se interesen por las problemáticas que tienen los adultos mayores con lo que se refiere a la tecnología y los derechos que tiene el consumidor y el trato que se debe tener de respeto, paciencia y empatía con el adulto mayor además de tener espacios habilitados para su mejor atención y movilidad .
- Buena así se da entender las personas que no tienen los medios de comunicación a su alcance
- Si, cual es la finalidad de esta encuesta.
- Beneficio para las mujeres mayores de 60 en locomoción colectiva.
- Encuentro positivo que se pregunte por la existencia del Adulto Mayor y su paso por esta sociedad que les toca vivir.
- Más entretención para los adultos mayores
- Interesante. Lo importante es que se realice alguna actividad que mejore los puntos negativos. Si no se toma ninguna determinación es “ tiempo perdido” no ha servido de nada. Como muchas otras .
- Muy buena
- Las veredas están en muy mal estado, tanto para las personas mayores y las personas que andan en silla de ruedas
- La encontré bastante buena para personas mayores.
- Ojalá se produzcan cambios significativos con el resultado de esta encuesta
- Bien que se consulte a un público consumidor mayor de edad
- Este tipo de encuestas deberían hacerse más a menudo.
- Excelente iniciativa hacer esta encuesta los felicito!!!!!!????
- No sé apega para nada la consulta a las problemáticas que se vive a nivel País , parecen preguntas de Alicia en el País de las Maravillas.
- Edpers que de resultado la encuesta
- Excelente mejorar el derecho y trato con los adultos mayores.
- Muy pocos servicios público o comerciales trabajan con facilitadores para adultos mayores o pueblos originarios.
- Falta mucho por aprender.
- Que se respeten los derechos de los adultos mayores.
- Mucha dificultades para las personas mayores.
- Faltan más talleres para aprender.
- mas espacios para distensión y entretención
- capacidad para adultos mayores en cuanto a tecnología
- mas puestos establecidos para mejorar el turismo

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- capacitación equipo (tablet).
- esta bien la encuesta.
- encuentro buena idea que se le consulte al consumidor sus derechos.
- que es buena, es provechosa nos ayuda a medir lo bueno y lo malo
- esta buena que realicen este tipo de escuentan, para que tengan un catastro de lo que posee en las personas en realidad.
- si me gusta que se preocupen del adulto mayor, esta muy bien, gracias.
- excelente servicio, me encanta estar atento a los adultos mayores, estar informada. deajo mi numero de contacto para terapeuta masajes +56991879586
- que todos se pudieran tratar con humildad; mas a los adultos mayores. ¡trata como te gustaria que te traten!
- muy buena, por que van a ver si se corrige algo.
- super buena, nos da la posibilidad de explicar lo que necesitas.
- es buena que se pueda dar a conocer nuestra opinión .
- agradecida de esta consulta, aportar con un granito de arena siempre es bueno. apoyar a los adultos es siempre bueno y a la vez se podrían dictar talleres o charlas a las empresas, para que sus trabajadores reciban capacitación de Cómo poder atender a una persona adulta.
- los trabajadores de hoy no están capacitados ni tampoco tienen la ética suficiente para atender a los adultos mayores. Las empresas deben hacerse cargo de las acciones de sus empleados.
- ojalas ayuden a la tercera edad de verdad.
- importante estas iniciativas que se realizan.
- debería capacitar no solo en el comercio, también en los servicios públicos. al trato en general.
- me gusta participar, así uno expone lo que esta bueno o malo
- espero con mis respuestas puedan mejorar los servicios
- muy interesante y ojalá sirva para mejor
- que sea de utilidad para el adulto mayor.
- que sea esta consulta de beneficio para los adultos mayores.
- ojalas sea beneficiosa para el adulto mayor
- todas las veces que pago en efectivo NO DAN boleta y eso me molesta mucho.
- bien, buena.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	30.10.2023	31.10.2023	28.12.2023
Cargo	Profesional de Apoyo (JEM) DR Arica y Parinacota	DR Arica y Parinacota	DPC

