

CONSULTA CIUDADANA PARTICIPATIVA NACIONAL

Resultados Consulta Ciudadana Nacional SERNAC

Departamento de Participación Ciudadana



2024

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| I. Presentación | 4 |
| II. Participación de la Consulta Nacional | 4 |
| III. Instrumento de recogida de datos | 5 |
| IV. Caracterización Sociodemográficas | 6 |
| 2.1 Región de residencia | 6 |
| 2.3 Nacionalidad | 9 |
| 2.4 ¿Con cuál género te identificas? | 9 |
| 2.5 Educación | 10 |
| 2.6 ¿A cuál de las siguientes categorías corresponde tu situación ocupacional en el presente? | 11 |
| 2.7 Ingresos mensuales | 12 |
| 2.8 ¿Eres una persona con discapacidad? | 12 |
| 2.9 Si te consideras perteneciente a alguno de los pueblos indígenas o tribales, ¿a cuál perteneces? | 13 |
| Con un 87,8% manifiesta “No pertenezco a ningún pueblo indígena o tribal”. De las personas que sí se consideran pertenecientes a pueblos indígenas o tribales: Mapuche un 7,4%, en segundo lugar Diaguita con 1,3% y Aimara 1%. De las personas que indican Otro como alternativa manifiestan ser: | 14 |
| III. Conocimiento y Percepción Institucional | 15 |
| 3.1 ¿Conoces el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)? | 15 |
| 3.2 ¿Aprueba o desaprueba el desempeño que está realizando SERNAC en materia de protección de los derechos de los consumidores? | 15 |
| 3.3 Si te has relacionado con el SERNAC, indícanos ¿Con cuál(es) de las siguientes materias? | 16 |
| 3.4 De las siguientes afirmaciones respecto al SERNAC, señala qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas. | 17 |
| 3.5 ¿Qué herramientas y/o servicios del SERNAC conoces? | 23 |
| IV. Asociaciones de Consumidores (AdC) | 24 |
| 4.1 Si conoces a las Asociaciones de Consumidores ¿Con cuál(es) de las siguientes temáticas te has relacionado con ellas? | 24 |
| V. Conocimiento en Demandas o Juicios y Procedimientos Voluntarios | 25 |
| 5.1 ¿Qué grado de conocimiento tienes de las demandas o los Juicios colectivos? | 25 |
| 5.2 ¿Qué grado de conocimiento tienes sobre la denuncia y/o demanda de interés individual en el Juzgado de Policía Local? | 26 |
| 5.3 ¿Qué grado de conocimiento tienes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)? | 26 |
| Un 52% manifiesta No Conocer los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) y el 10% manifiesta Conocer los PVC (Ver gráfico 26). | 27 |
| VI. Percepción de problemáticas en mercados, materias y prácticas de consumo | 27 |
| 4.1 ¿Qué mercados consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora? | 27 |
| 4.2 ¿Qué materias de consumo consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora? | 28 |
| 4.3 ¿Qué prácticas de las empresas consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora? | 30 |
| V. Medios de información, educación y comunicación con la ciudadanía | 32 |
| | 2 |

| | |
|---|-----------|
| 5.1 ¿A través de qué formato(s) prefieres que el SERNAC te entregue información y/o educación en materias de consumo? | 32 |
| VI. Discriminación en el Consumo | 33 |
| 6.1 ¿Consideras que has vivido discriminación como persona consumidora por algunas de estas razones? | 33 |
| VII. Recomendando Sernac | 34 |
| 7. 1 ¿Qué tan probable es que recomiendes el SERNAC a una persona familiar y/o conocida? | 34 |
| VIII. Preguntas Abiertas | 35 |
| 8.1 ¿Qué información debería entregar y difundir el SERNAC para que sea de utilidad en tu día a día? | 35 |
| 8.2 ¿Qué debería hacer el SERNAC para que lo percibas como una institución cercana y conectada con tus necesidades? | 37 |
| IX. Cruces de variables | 39 |
| 9.1 Ingreso de Reclamos, Consultas, Me Quiero Salir o No Molestar por género | 39 |
| 9.2 Ingreso de Reclamos, Consultas, Me Quiero Salir o No Molestar por edad | 40 |
| 9.3 Discriminación económica por edad | 41 |
| X. Participación en Sernac | 41 |
| 3. 1 ¿Te gustaría participar del diseño, rediseño y mejora (co-construcción) de productos y/o servicios del SERNAC a través de entrevistas individuales, entrevistas grupales (focus group) u otra modalidad? | 41 |
| XI. ANEXO: Instrumento CONSULTA CIUDADANA NACIONAL SERNAC | 42 |

I. Presentación

Las consultas ciudadanas participativas son parte de los mecanismos de participación que el Estado dispone para ejecución dentro de la Participación Ciudadana en el Estado.

II. Participación de la Consulta Nacional

La consulta ciudadana nacional fue lanzada el 31 de enero de 2024, desde esta fecha estuvo a disposición en sitio web del Servicio (<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-78783.html>) hasta el 12 de Marzo del presente año. Fue difundida para ser respondida de manera física (Papel) en oficinas de las Direcciones Regionales.

- Tiempo que estuvo en Banner Institucional: 28 días
- Tiempo que estuvo a disposición en Sitio Web: 36 días

Es importante señalar que el banner nos daba una cantidad de respuesta aproximada de 100 consultas diarias; cuando por contexto social (Emergencia de Incendio en Valparaíso y 8M) no había banner, la tasa de respuesta bajaba a 4 - 5 aprox. de respuestas diarias. Otro factor que determina el número de respuestas es que la Consulta fue Autocompletada por las personas (sin acompañamiento o Encuestador), esto incide en el % de respuestas completas.



III. Instrumento de recogida de datos

El instrumento fue construido con la socialización de una propuesta de preguntas a consultar, entre los distintos CdR del Servicio, logrando captar problemáticas de cada Centro de Responsabilidad.

La Consulta fue autocompletada por las personas, obteniendo:

| Tipo de Respuestas | N° de Casos |
|---------------------------|--------------------|
| Completas | 1744 |
| Parciales | 2064 |
| Total | 3808 |

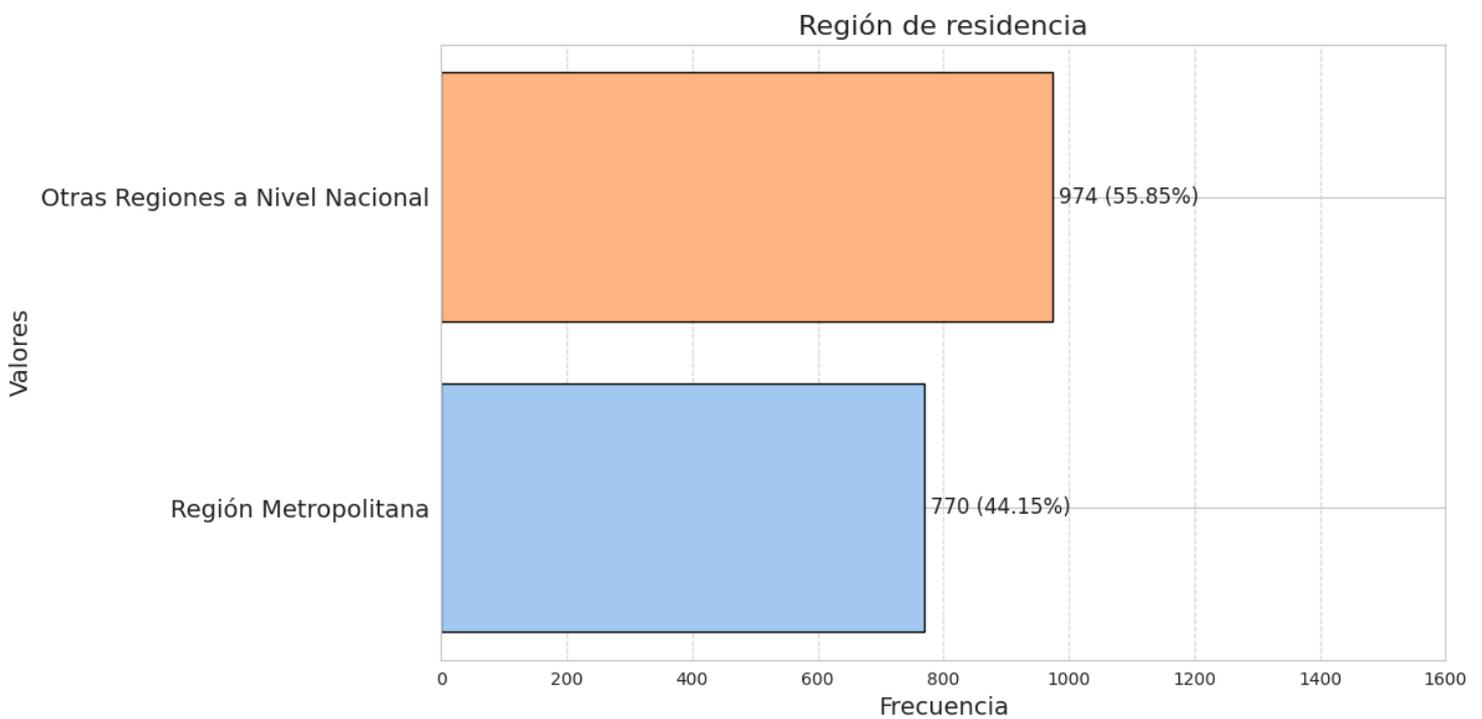
El análisis de los resultados de la consulta es descriptivo, informado y visualizando con gráficos los datos por variable. La muestra total que incorpora este Reporte de Resultados es respecto a las respuestas completas.

IV. Caracterización Sociodemográficas

2.1 Región de residencia

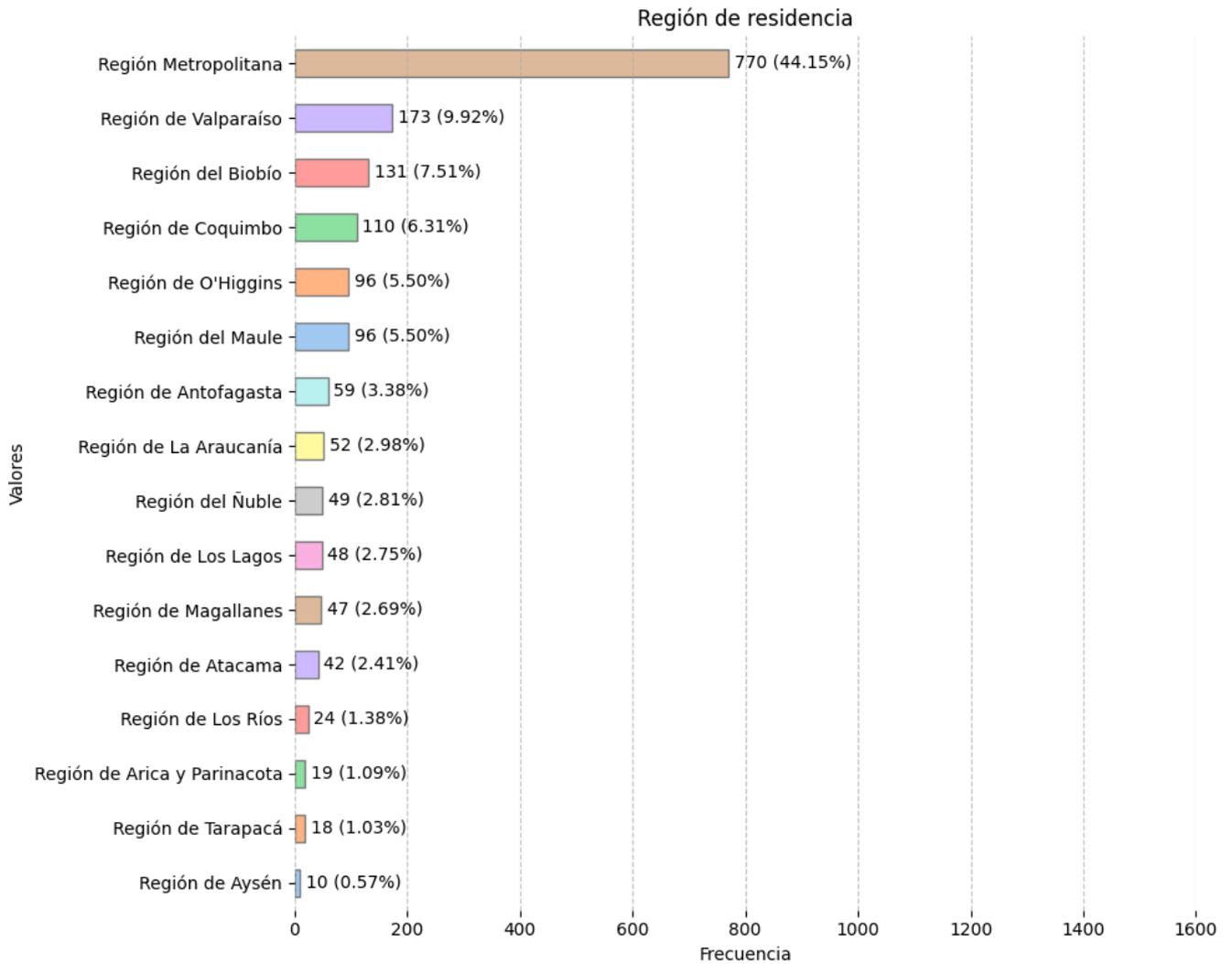
La participación de las personas consultadas fue desde todas las regiones del país. La mayoría reside en la Región Metropolitana con un 44% del total de la muestra. La segunda mayoría de respuesta es la Región de Valparaíso con un 10% de la muestra total.

Gráfico 1



Sí bien la mayoría reside en la capital, un 56% de la muestra responde que reside en otra región distinta a la Región Metropolitana, que sería una mayoría en el conjunto de la población consultada.

Gráfico 2

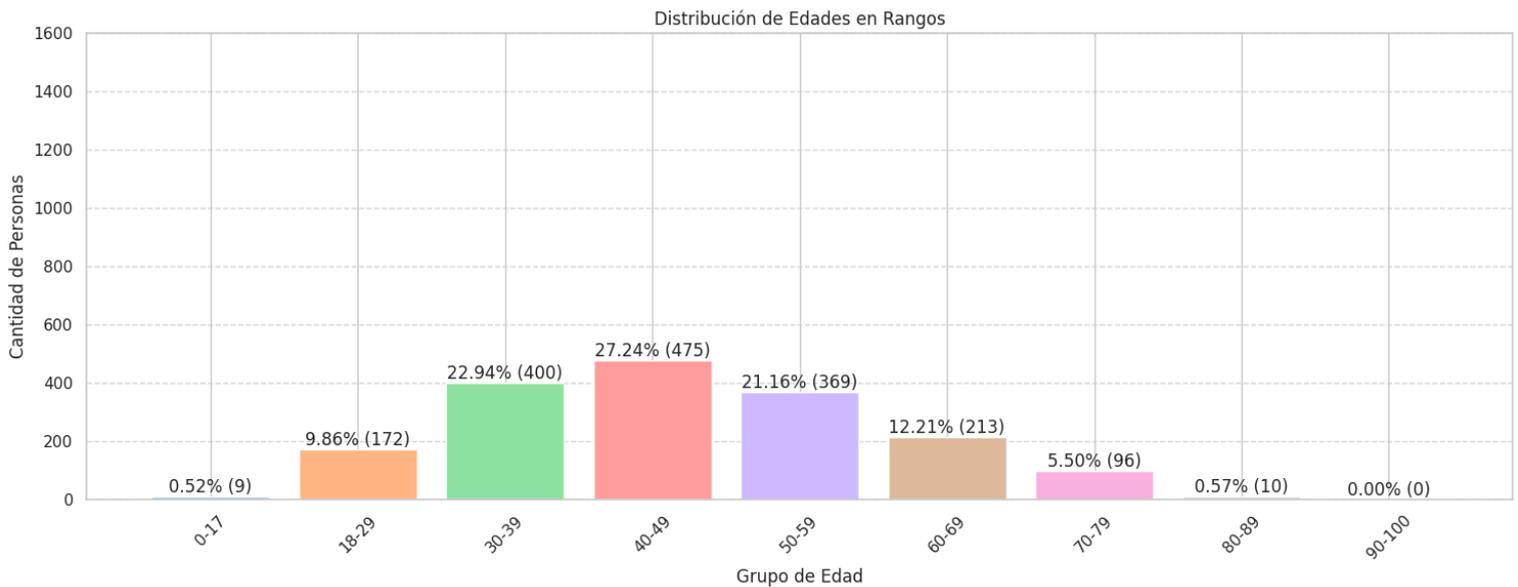


2.2 Edad

La distribución de la edad en la población, el mayor porcentaje es el grupo de 40-49 años de edad con un 27% de la muestra total. Obteniendo una media (promedio) de 46 años y una mediana (posición central) de 45 años de edad. La población categorizada como Personas Mayores que va desde los 60 años¹ en adelante representa en esta consulta al 18% de la muestra.

Gráfico 3

¹ Ministerio de Desarrollo Social y Familia:
<https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/adultos-mayores#:~:text=Personas%20Mayores%20%7C%2060%20a%C3%B1os%20y%20m%C3%A1s>



Podemos observar que las personas adultas desde 30 años hasta 59 años representan el 71% de la población total que respondió la consulta ciudadana.

Media (46.33 años): La media de la edad actual indica que, en promedio, la edad de la población representada en los datos es de aproximadamente 46 años. Esto sugiere que la edad promedio de las personas en el grupo es relativamente alta, hay una distribución de edades inclinada hacia los grupos de mayor edad.

Mediana (45 años): La mediana de la edad actual es de 45 años, lo que significa que la mitad de la población tiene menos de 45 años y la otra mitad tiene más de 45 años. Esta medida es menos sensible a los valores atípicos que la media, y su cercanía a la media sugiere que la distribución de edades es relativamente simétrica alrededor de este punto central.

Moda (50 años): La moda de la edad actual es de 50 años, lo que indica que 50 años es el valor más frecuente en la distribución de edades. Hay un grupo significativo de personas con 50 años que responden la Consulta.

En conjunto, estos resultados sugieren que la población que responde la Consulta tiene una distribución de edades relativamente diversa, con una concentración de personas en torno a los 50 años, pero con una edad

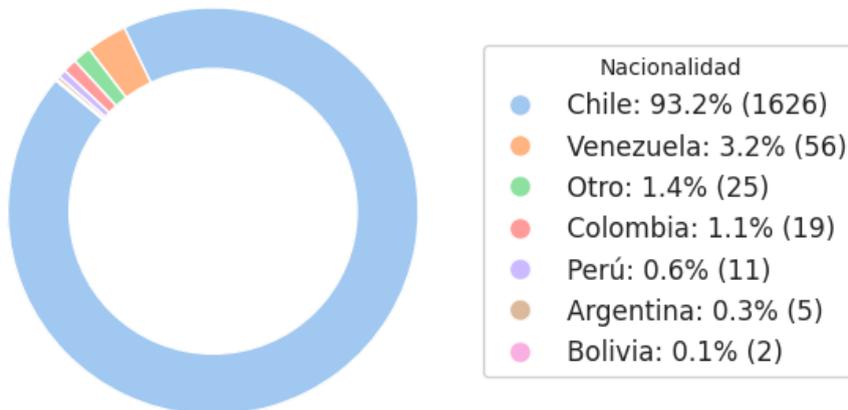
promedio ligeramente inferior a este valor debido a la influencia de valores más bajos en la distribución.

2.3 Nacionalidad

La nacionalidad mayoritaria en la población que responde la Consulta Ciudadana Nacional es un 93% Chilena, le sigue Venezolana con un 3% y Otro con 1%; dentro de los que responden Otro están países como: Brasil, Cuba, Canadá, Estados Unidos, Francia, Ecuador, El Salvador y Suiza (Ver Gráfico 4).

Gráfico 4

Distribución de Nacionalidades

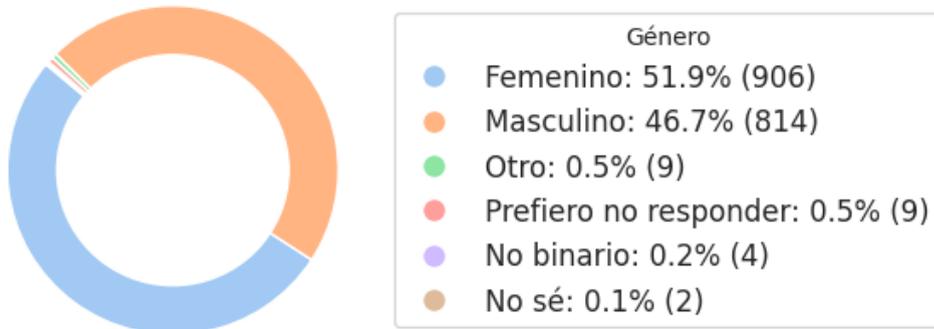


2.4 ¿Con cuál género te identificas?

El 51,9% de las personas consultadas se identifican con el género Femenino y 46,7% señalan que son del género Masculino, No Binario tuvo un 0,2% y Prefiero no Responder fue de un 0,5%. No hubo respuestas para Transfemenino, Transmasculino. De las personas que indican que es OTRO 0,5%, manifiestan un desacuerdo por la categorización de la pregunta de su Género, manifestando que sólo existen dos, siendo la edad promedio 45 años.

Gráfico 5

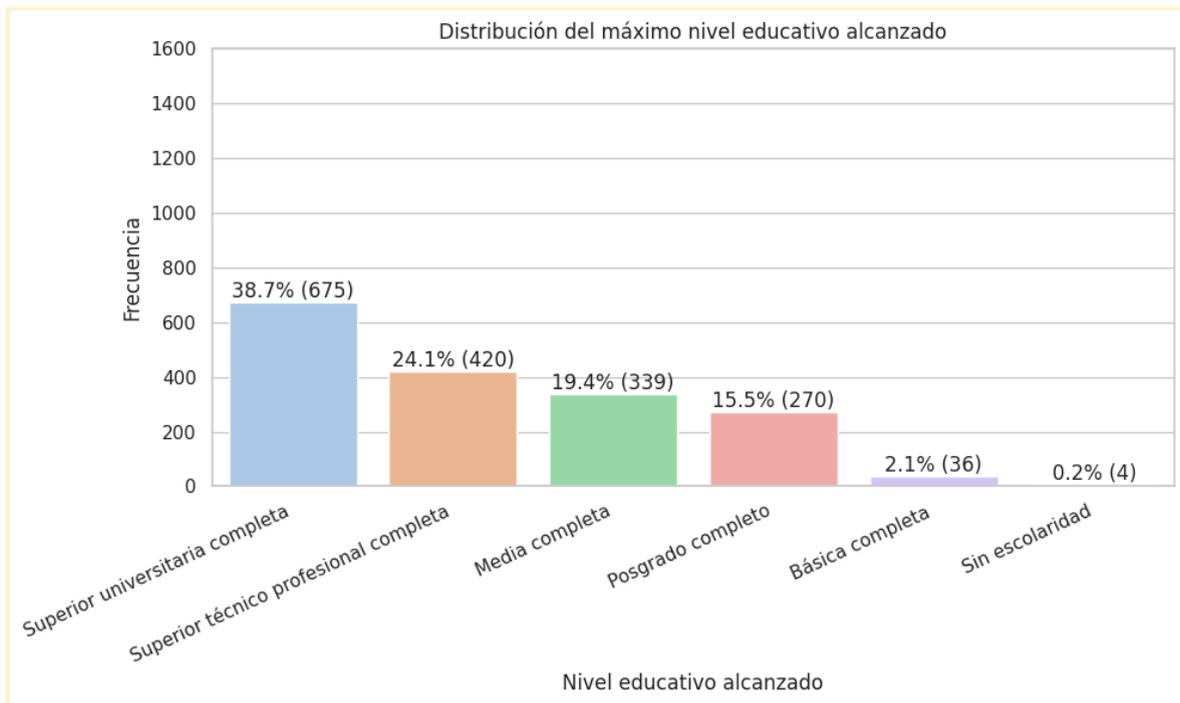
Distribución de Género



Otro:

2.5 Educación

Gráfico 6



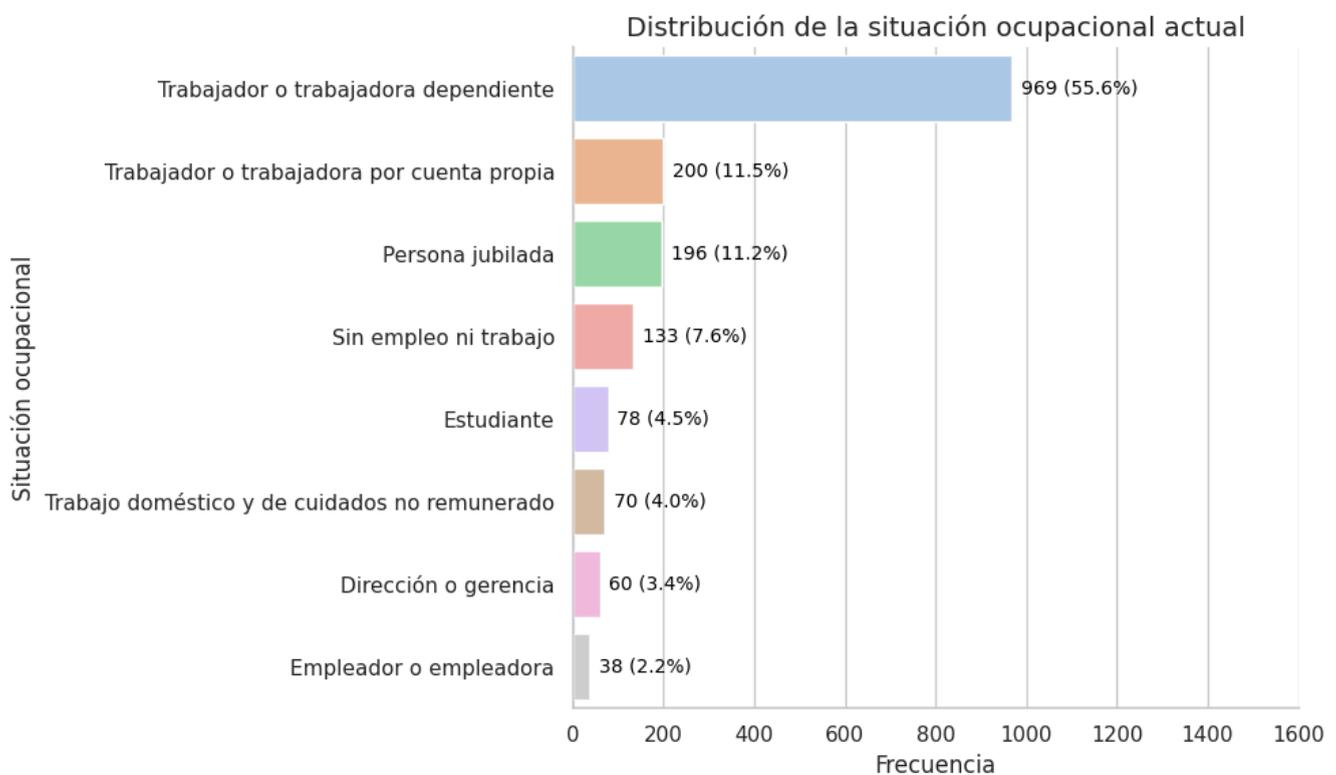
De la muestra un 39% de las personas consultadas tiene nivel educacional “Superior Universitaria Completa”, le sigue con un 24% “Superior técnico profesional completa” y un 19% tiene “Media Completa”. En el gráfico podemos ver la distribución general: Hay más personas con niveles educativos más altos en comparación con los niveles educativos más bajos.

Además de los niveles más frecuentes, también hay otros niveles educativos representados en el gráfico; estos incluyen "Media completa", "Posgrado completo", "Básica completa" y "Sin escolaridad". Aunque su frecuencia es menor en comparación con las mayores frecuencias, siguen siendo una parte importante de la muestra. Si agrupamos "Superior Universitaria Completa", "Superior técnico profesional completa" y "Posgrado completo" representa un 78,3% del total de la muestra.

Las personas que tienen "Media Completa" tienen una frecuencia de 19,4% y las personas que manifiestan "Básica completa" y "Sin escolaridad" representan un 2.3% del total. Podemos identificar distintos niveles pero el nivel predominante de la población son personas con mayor formación Superior a "Media Completa".

2.6 ¿A cuál de las siguientes categorías corresponde tu situación ocupacional en el presente?

Gráfico 7

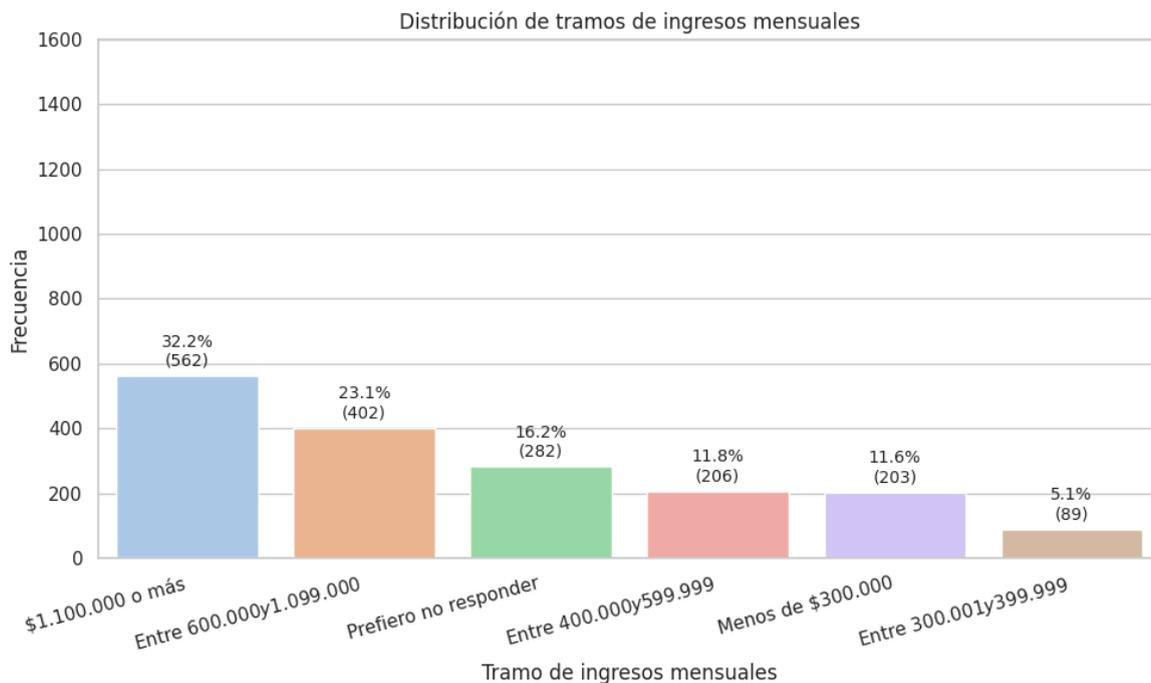


La ocupación mayoritaria en las personas que respondieron la Consulta es de un 56% que manifiesta ser “Trabajador o trabajadora dependiente”, le sigue en porcentaje Trabajador o trabajadora por cuenta propia con un 12% y con un 11% responden personas que manifiestan que son jubiladas.

2.7 Ingresos mensuales

De las personas que contestaron la consulta ciudadana el 32% manifiesta que se encuentra en el tramo de \$1.100.000 o más, en segundo lugar del porcentaje mayor, un 23% manifiesta estar en el tramo de \$600.000 y 1.099.000 y un 16% manifiesta que Prefiere no responder a esta pregunta (Ver Gráfico 8).

Gráfico 8

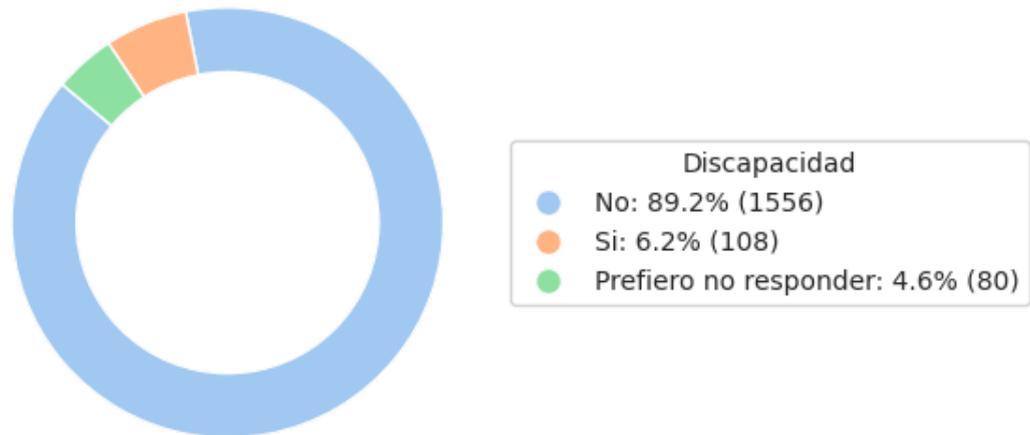


2.8 ¿Eres una persona con discapacidad?

Las respuestas mayoritarias corresponden a un 89% de las personas que señalan que “No” son una persona con discapacidad, un 6% manifiesta que “Prefiere no responder” y en un 5% las personas que manifiestan que “Sí” son una persona con discapacidad.

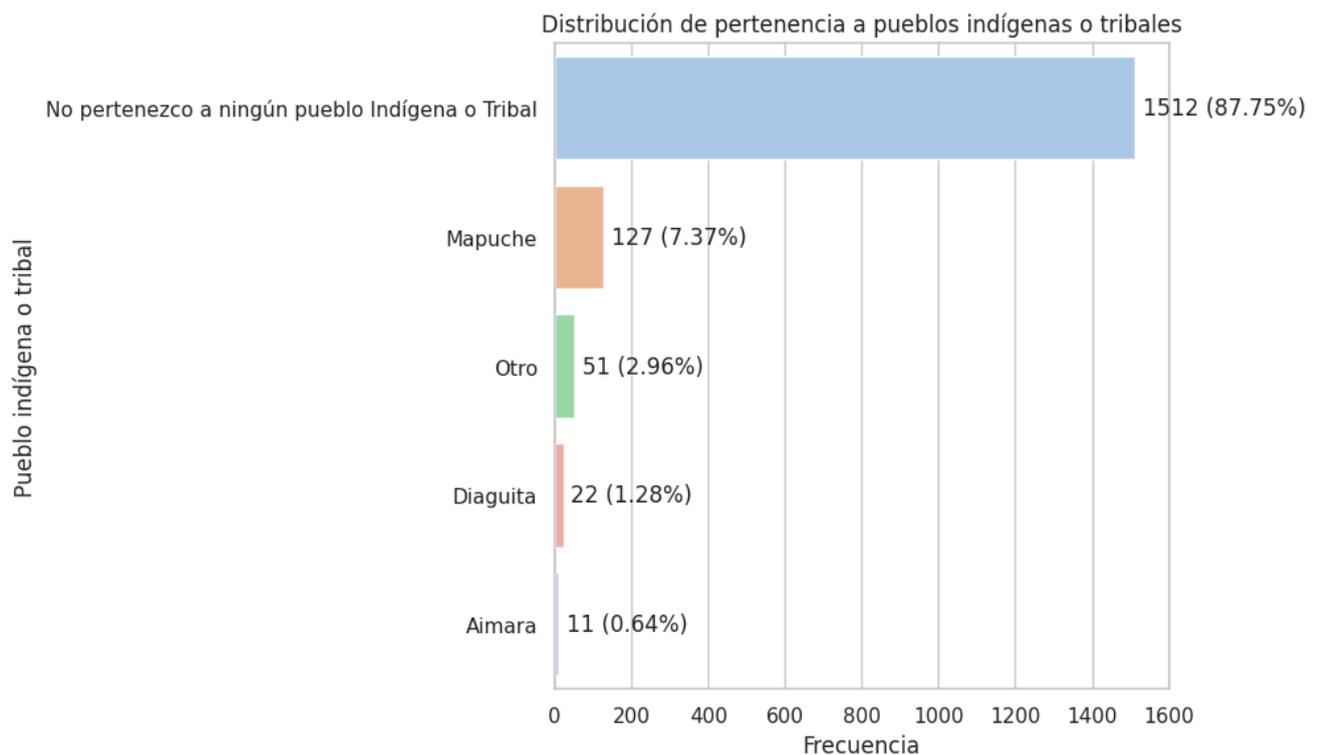
Gráfico 9

Distribución de respuestas sobre discapacidad

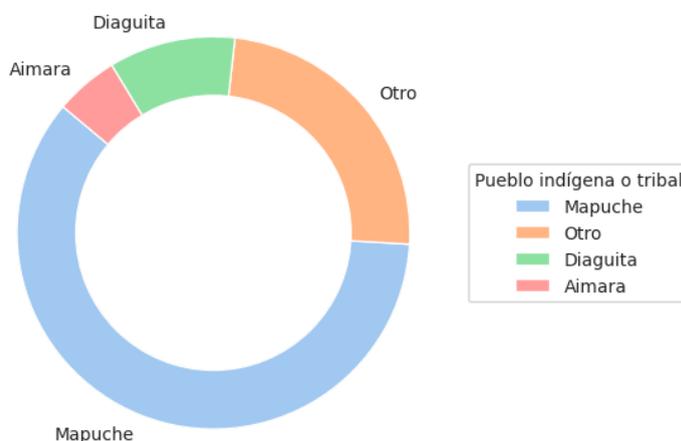


2.9 Si te consideras perteneciente a alguno de los pueblos indígenas o tribales, ¿a cuál perteneces?

Gráfico 10



Distribución de pertenencia a pueblos indígenas o tribales (excluyendo "No pertenezco a ningún pueblo indígena o tribal")



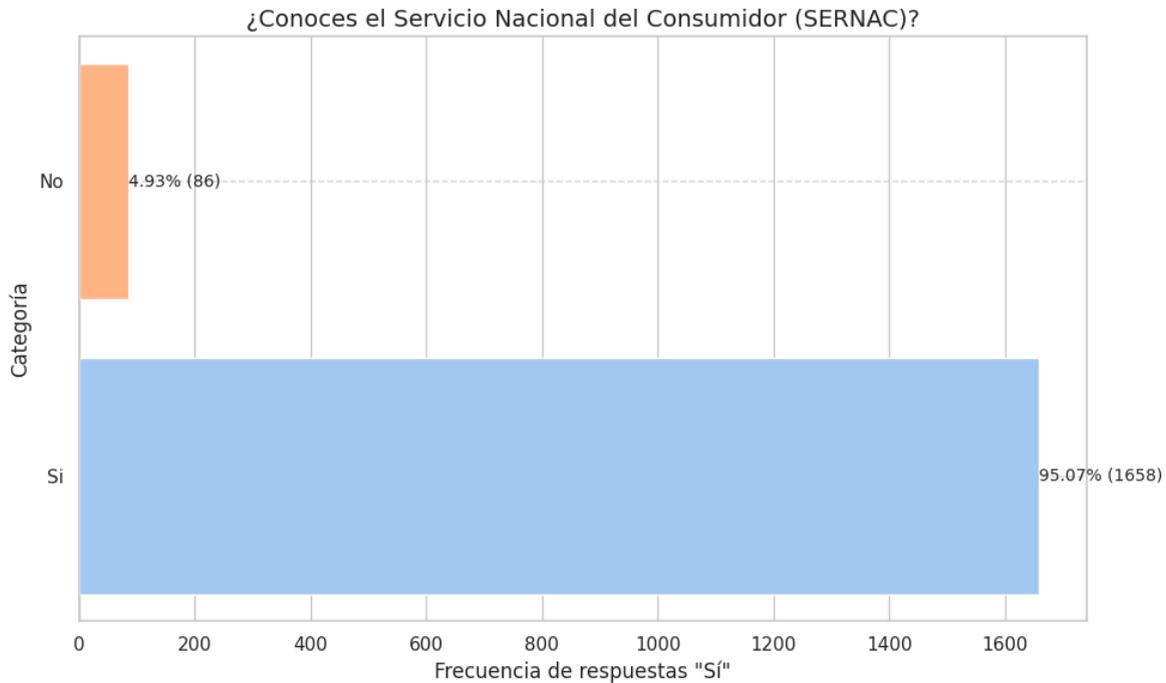
Con un 87,8% manifiesta "No pertenezco a ningún pueblo indígena o tribal". De las personas que sí se consideran pertenecientes a pueblos indígenas o tribales: Mapuche un 7,4%, en segundo lugar Diaguita con 1,3% y Aimara 1%. De las personas que indican Otro como alternativa manifiestan ser:

| Otro: | COUNTA de Otro: |
|---|-----------------|
| Chileno | 4 |
| Chileno- Africano-Europeo | 1 |
| Chilote | 1 |
| Chonos y Huilliches | 1 |
| Criollo | 1 |
| Discurso de odio contra el pueblo Mapuche | 1 |
| Euro/Nativo | 1 |
| Indígena | 1 |
| Indígena Venezolano | 1 |
| Mestizo | 2 |
| País que no es Chile | 2 |
| Suma total | 16 |

III. Conocimiento y Percepción Institucional

3.1 ¿Conoces el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)?

Gráfico 11



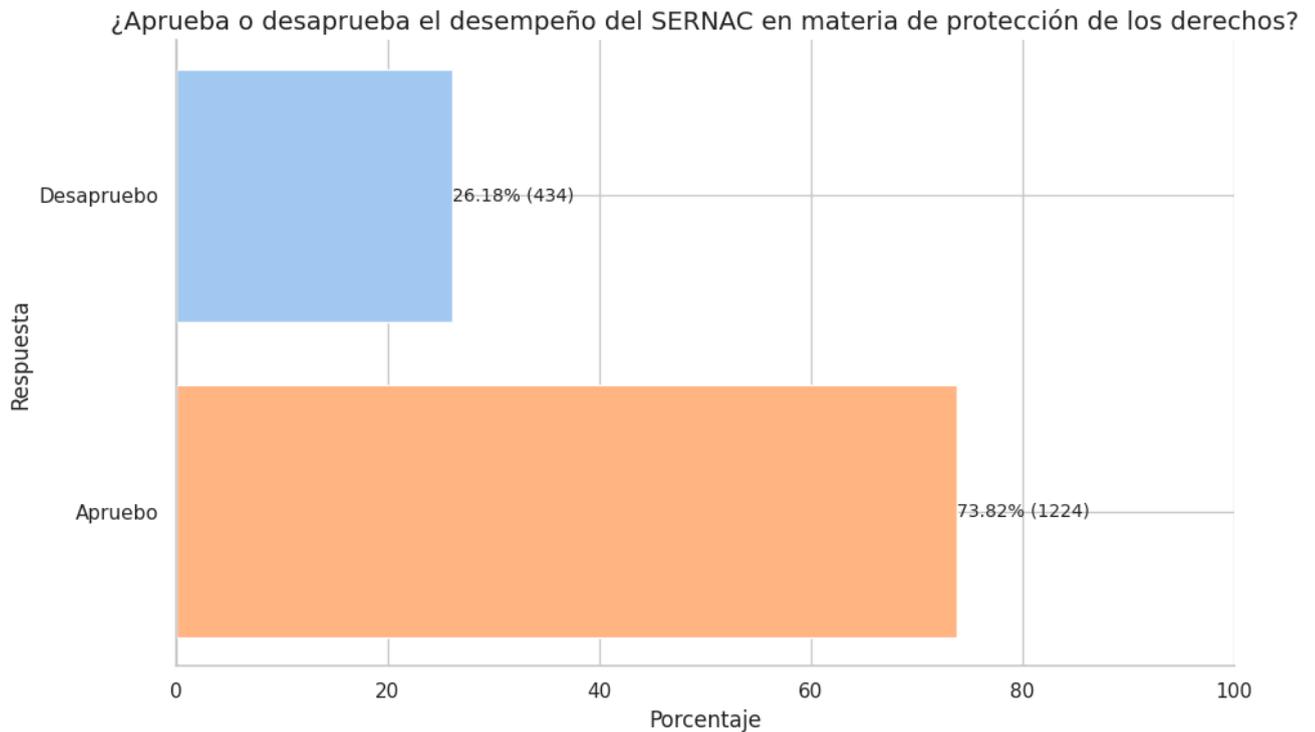
Del total de la muestra (n=1744), un 95,1% (1658) manifiesta que "Si" conoce el Servicio Nacional del Consumidor y un 4,9% que "No" conoce el Servicio Nacional del Consumidor.

3.2 ¿Aprueba o desaprueba el desempeño que está realizando SERNAC en materia de protección de los derechos de los consumidores?

De las personas que sí conocen el SERNAC (1658), el 73,8%(1224) manifiesta que "Aprueba" el desempeño que está realizando Sernac en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras y con un 26,2% Desaprueba el desempeño.

Gráfico 12

n= 1658

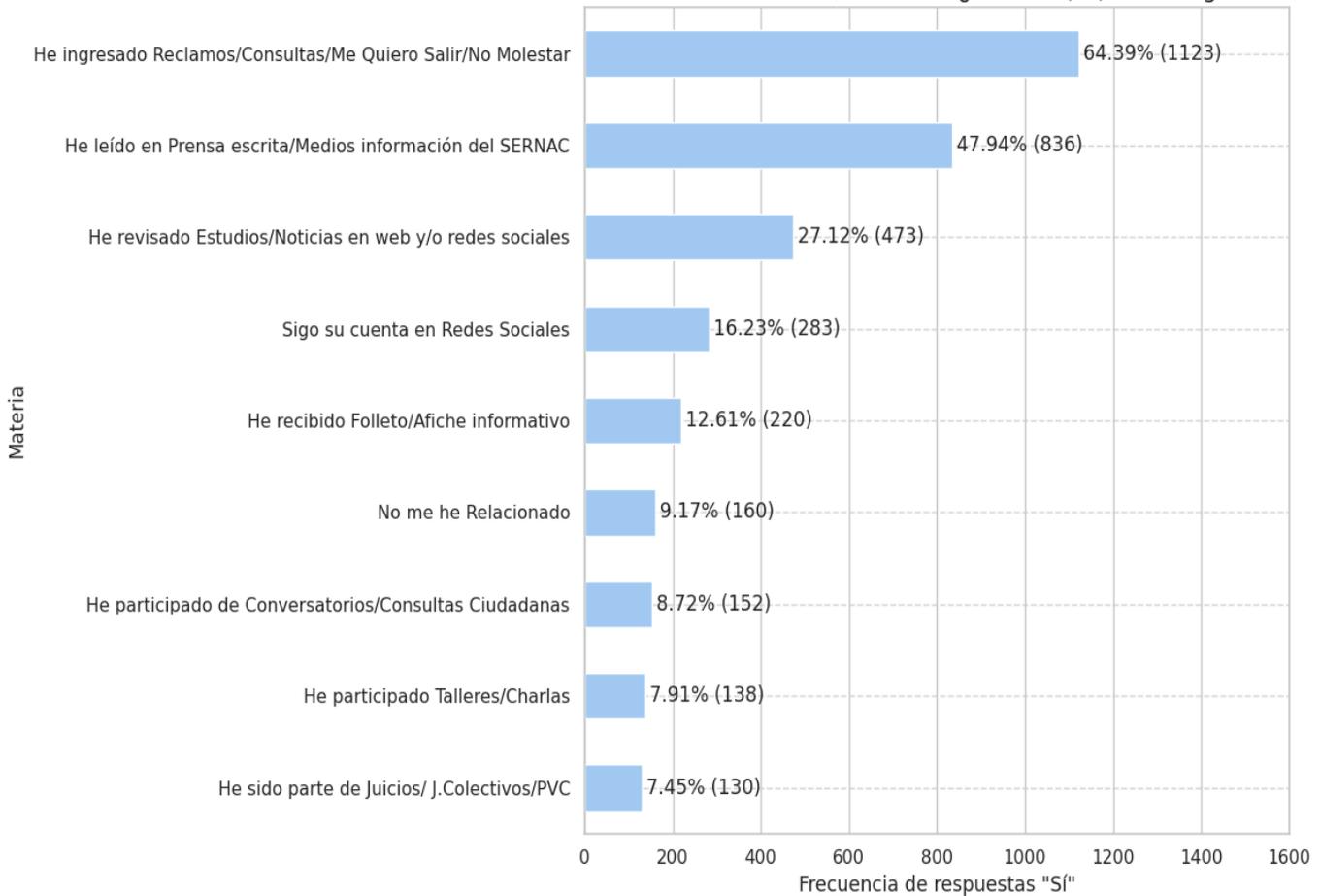


3.3 Si te has relacionado con el SERNAC, indícanos ¿Con cuál(es) de las siguientes materias?

De las personas que se han relacionado con SERNAC, el porcentaje mayor al preguntarles con cuál materia se han relacionado; un 64,4%(123) de las personas consultadas manifiestan "He ingresado Reclamos,Consultas, Me quiero Salir y No Molestar", en segundo lugar de mayor frecuencia "He leído en prensa escrita/medios de información SERNAC" con un 48% y un 27% "He revisado estudios/ Noticias en web y/o redes sociales (ver gráfico 13).

Gráfico 13

Si te has relacionado con SERNAC, indícanos ¿Con cuál(es) de las siguientes materias?



3.4 De las siguientes afirmaciones respecto al SERNAC, señala qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas.

Las respuestas que están graficadas se han agrupado de la siguiente forma: Las personas que responden marcan de 1 a 7 desde Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo. Para la visualización se agrupó:

1 a 3 = "Muy en desacuerdo/ En desacuerdo"

4 a 5 = " Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo"

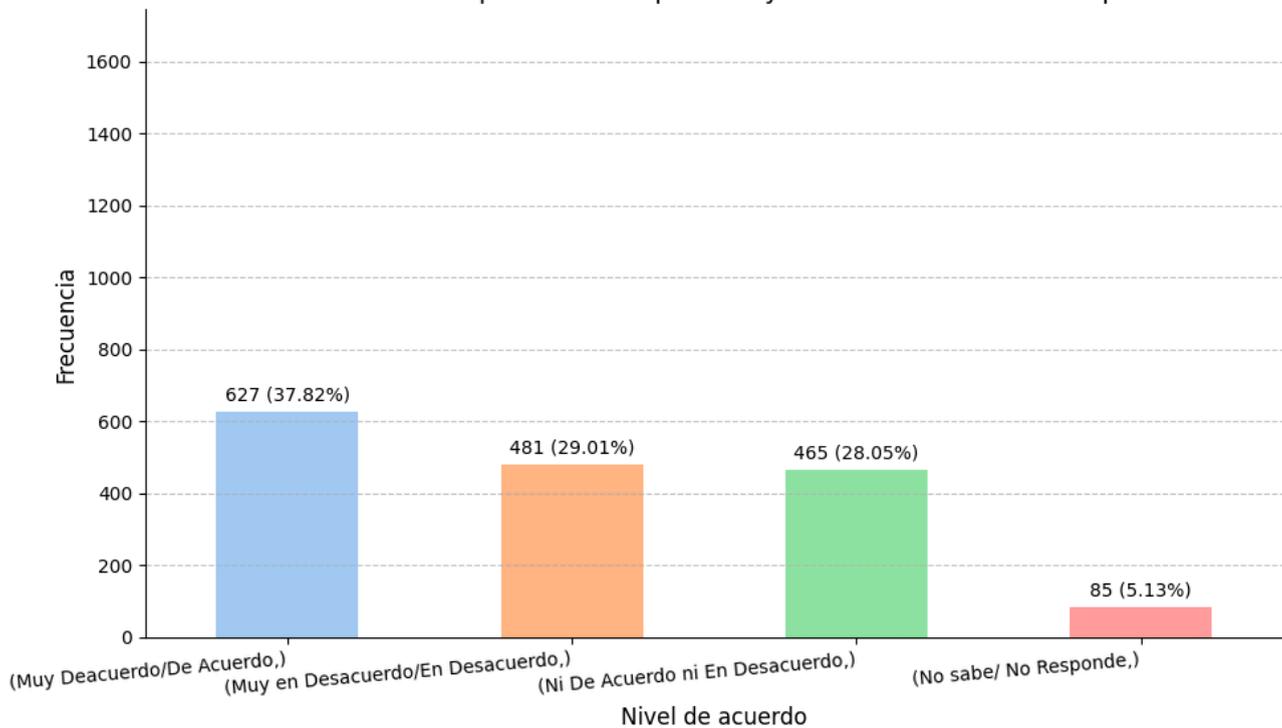
6 a 7= "Muy de acuerdo/ De acuerdo"

3.4.1 Es una institución que fiscaliza oportuna y eficientemente a las empresas

Un 38% de las personas que responden la Consulta, indican estar "**Muy De Acuerdo/ De Acuerdo**" respecto la afirmación "**Es una institución que fiscaliza oportuna y eficientemente a las empresas**", con un 29% declara "Muy en Desacuerdo/ En Desacuerdo" (Ver Gráfico 14).

Gráfico 14

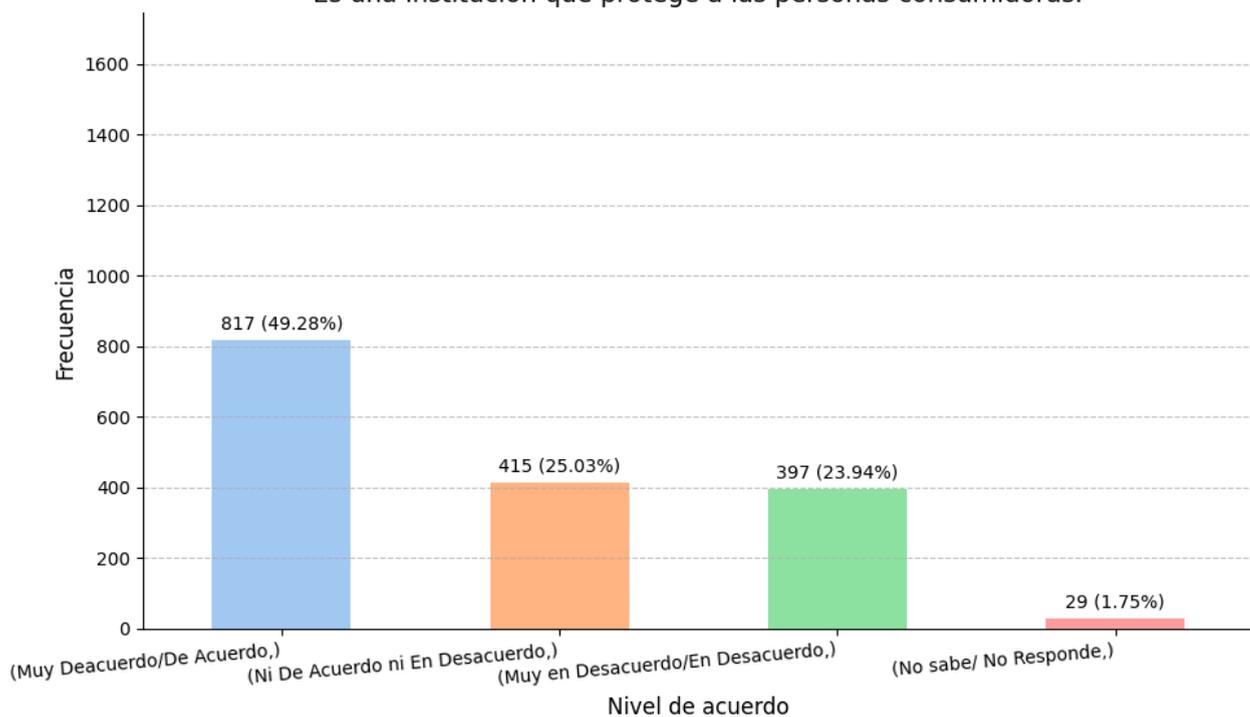
Es una institución que fiscaliza oportuna y eficientemente a las empresas.



3.4.2 Es una institución que protege a las personas consumidoras

Gráfico 15

Es una institución que protege a las personas consumidoras.

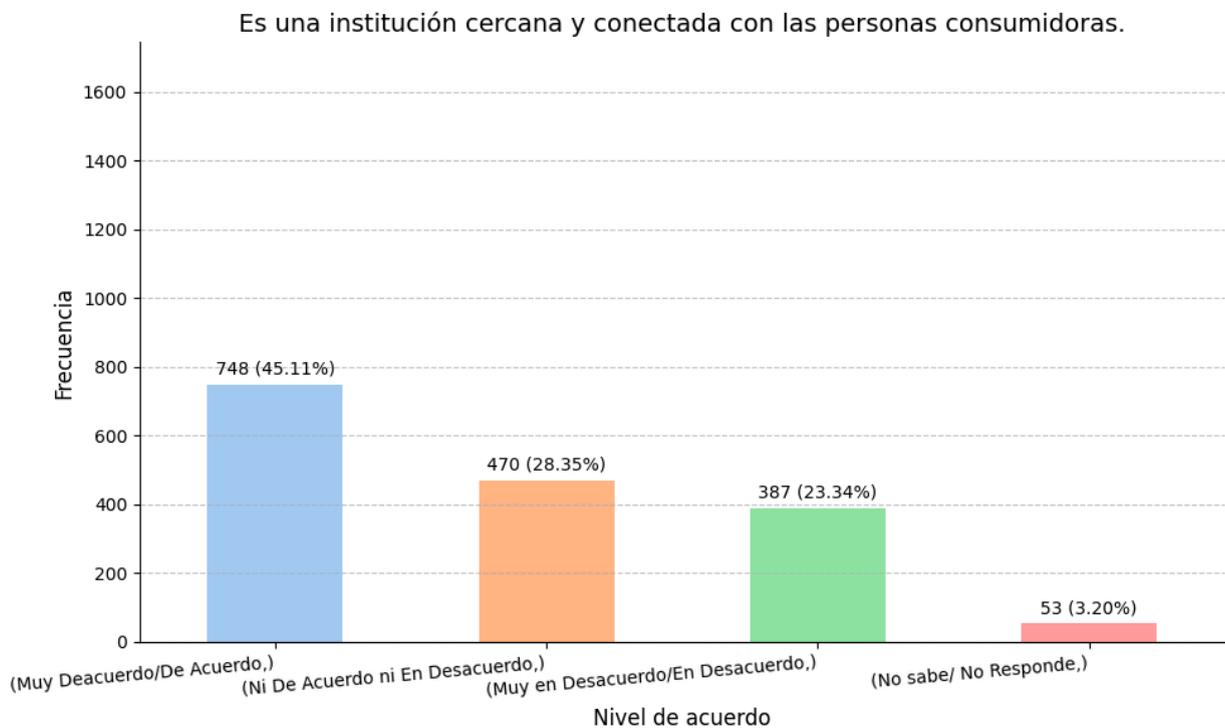


De las personas consultadas un 49% califica con “Muy Deacuerdo/ De Acuerdo” que es una institución que protege a las personas consumidoras. Las personas que manifiestan “Muy en Desacuerdo/ En Desacuerdo” es de un 24% del total de la muestra (Ver gráfico 15).

3.4.3 Es una institución cercana y conectada con las personas consumidoras

Un 45% manifiesta que está “Muy Deacuerdo/De Acuerdo” con la frase Es una institución cercana y conectada con las personas consumidoras y un 23% manifiesta que está “Muy en Desacuerdo/En Desacuerdo”.

Gráfico 16

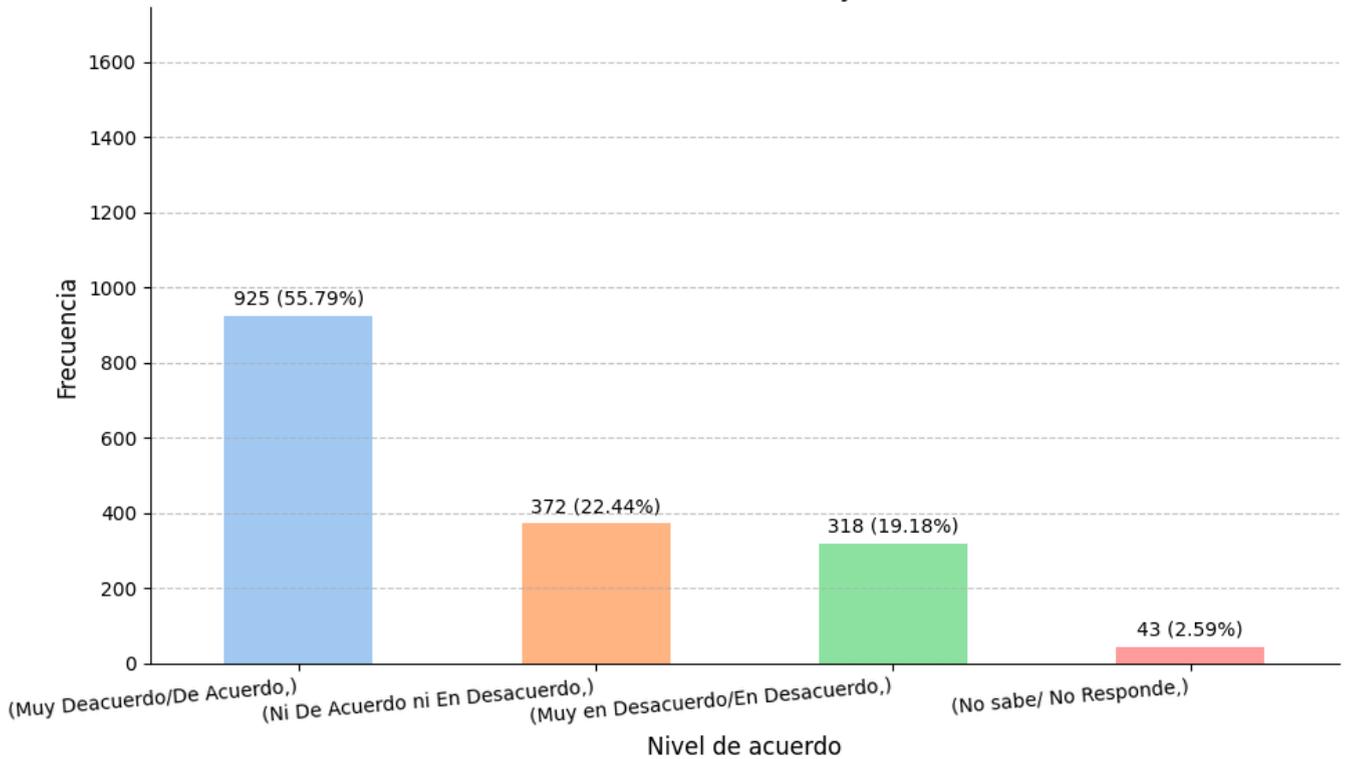


3.4.4 Es una institución creíble y confiable

El 56% de las personas que responden la Consulta manifiestan estar “Muy Deacuerdo/De Acuerdo” con la frase *Es una institución creíble y confiable* y con un 8% manifiestan estar “Muy en Desacuerdo/ En Desacuerdo” (Ver Gráfico 17).

Gráfico 17

Es una institución creíble y confiable.

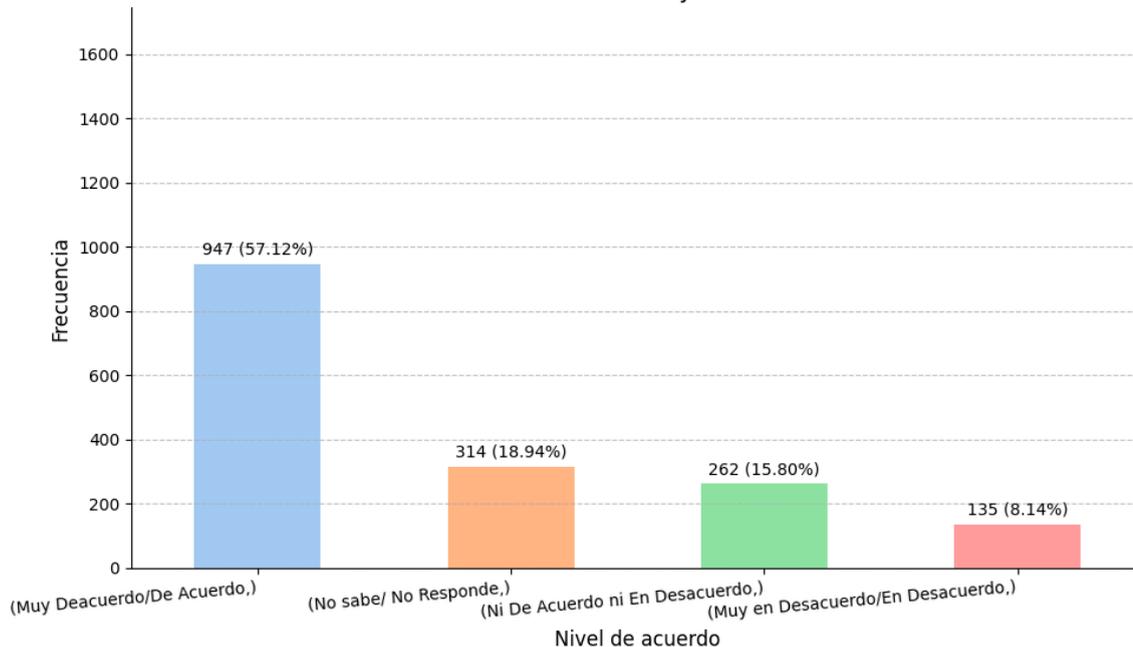


3.4.5 Es una institución inclusiva y no discriminatoria

El 57% está "Muy de acuerdo/De acuerdo" con la frase *Es una institución inclusiva y no discriminatoria*, un 8% señala estar "Muy en desacuerdo/ En desacuerdo".

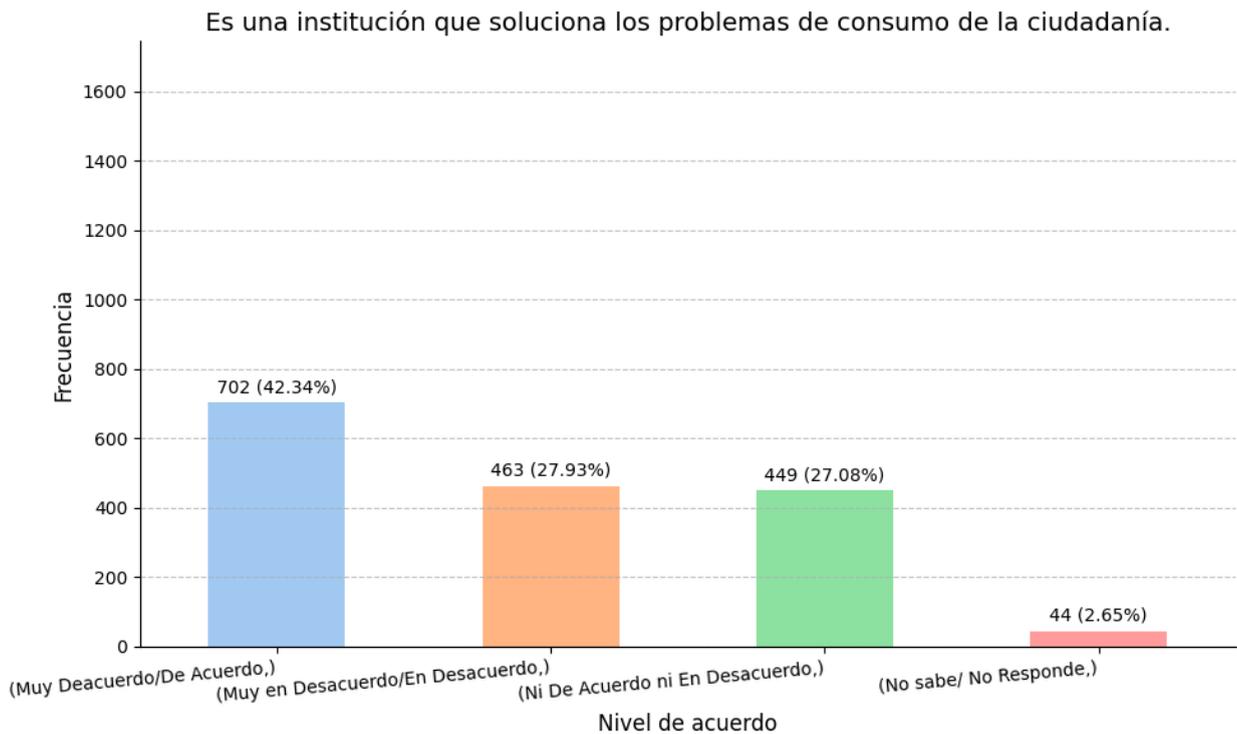
Gráfico 18

Es una institución inclusiva y no discriminatoria.



3.4.6 Es una institución que soluciona los problemas de consumo de la ciudadanía

Gráfico 19



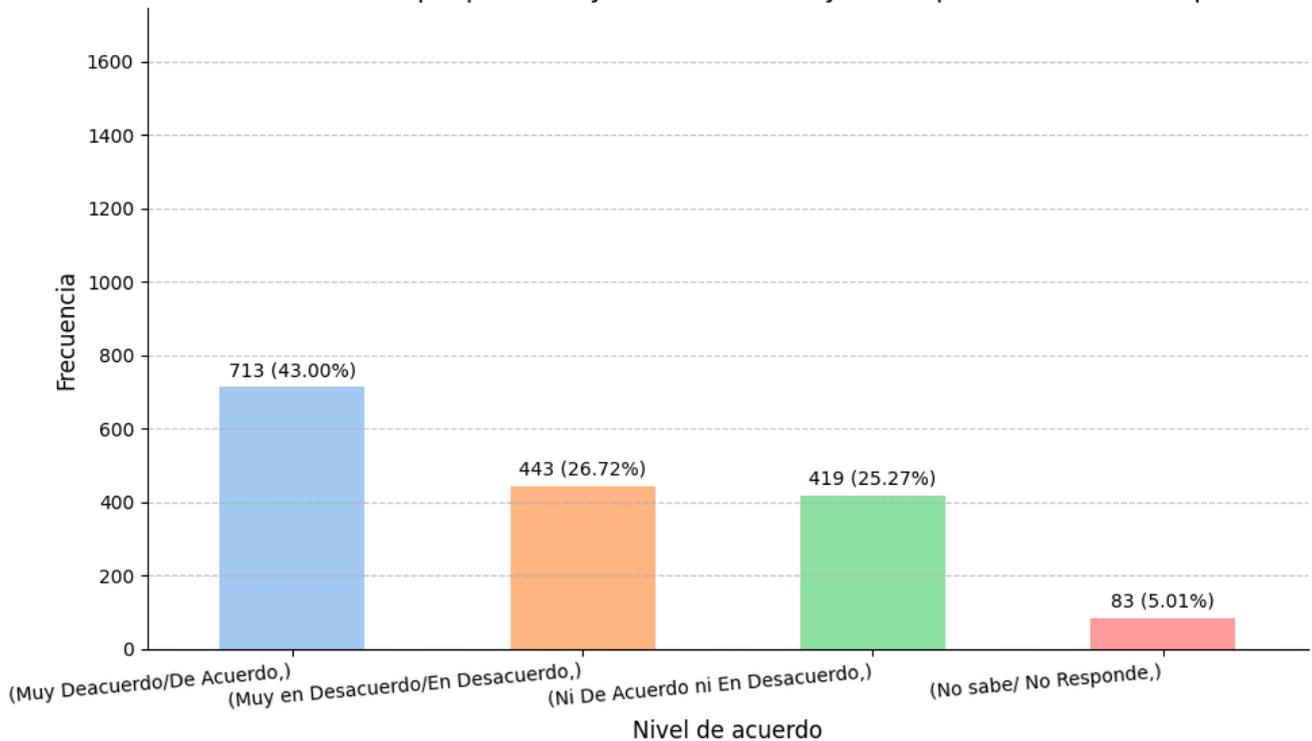
La mayoría de las personas con un 42% considera que está **Muy de acuerdo/ De acuerdo** respecto a que Sernac "Es una institución que soluciona los problemas de consumo de la ciudadanía" y un 28% considera que está **Muy en desacuerdo/ En desacuerdo**. Es importante considerar que el 30% de las personas que responden la consulta, manifiestan estar Ni de acuerdo/ En desacuerdo y No sabe/No responde.

3.4.7 Es una institución que previene y detecta abusos y malas prácticas de las empresas

El 43% de las personas consultadas señalan estar "Muy de acuerdo/ De acuerdo" con la frase "Es una institución que previene y detecta abusos y malas prácticas de las empresas", un 27% señala "Muy en desacuerdo/En desacuerdo".

Gráfico 20

Es una Institución que previene y detecta abusos y malas prácticas de las empresas.

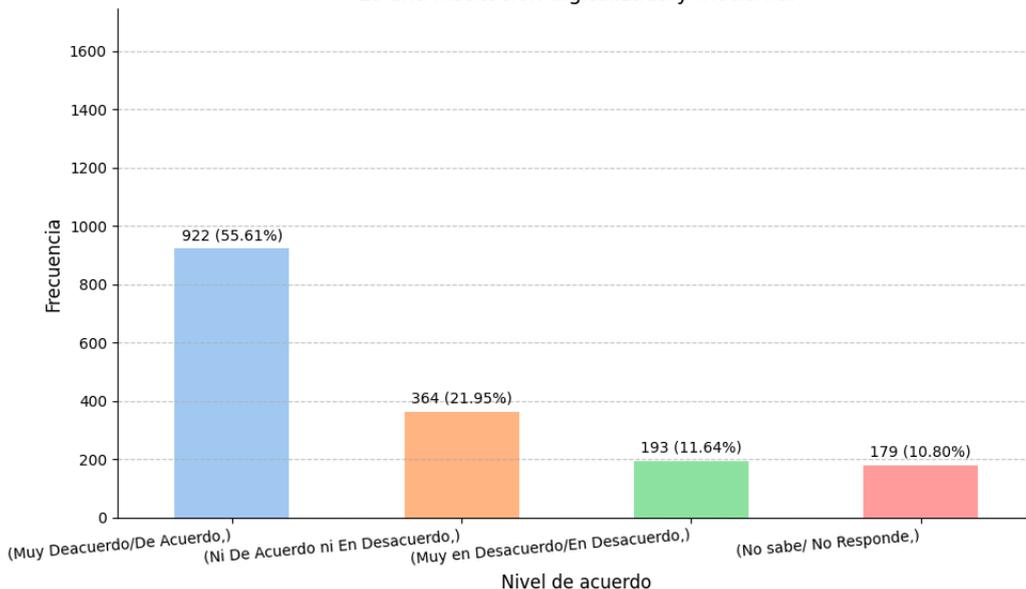


3.4.8 Es una institución digitalizada y moderna

Al preguntar sobre que tan de acuerdo está con la frase *Es una institución digitalizada y moderna*; un 56% de las personas que respondieron la Consulta señalan que están “Muy de acuerdo/ De acuerdo” con la frase y un 12% señala estar “Muy en desacuerdo/ En desacuerdo” con la frase.

Gráfico 21

Es una institución digitalizada y moderna.



3.5 ¿Qué herramientas y/o servicios del SERNAC conoces?

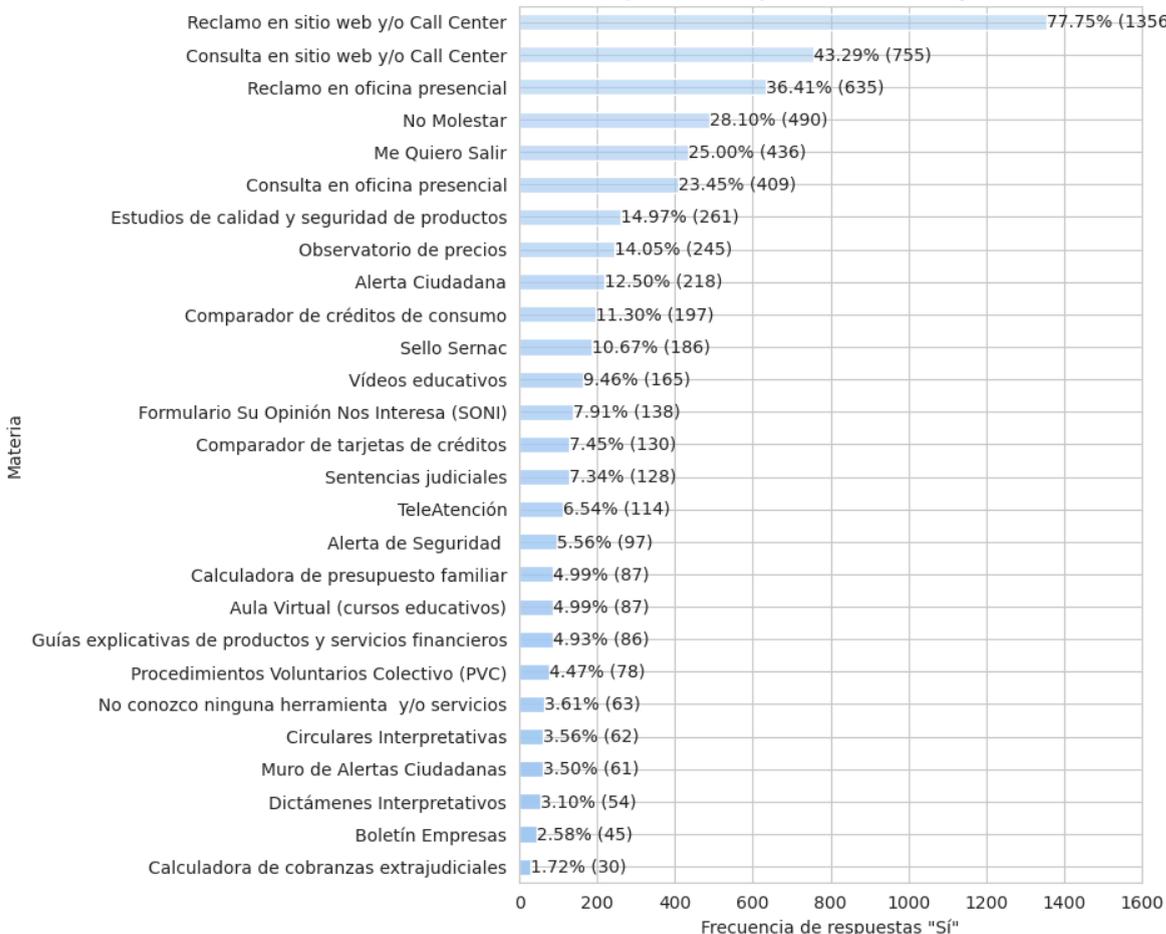
Al preguntar a las personas Consultadas por ¿Qué herramientas y/o servicios del SERNAC conoces? podían responder de manera múltiples las alternativas propuestas; las frecuencias mayores fueron con un 78% *Reclamo en sitio web y/o Call Center*, en segundo lugar un 43% señala *Consulta en sitio web y/o Call Center*, en tercer lugar con un 36% *Reclamo en oficina presencial*.

También es importante destacar que la herramientas *No molestar* obtuvo 28%, *Me quiero salir*

25% y *Consulta en oficina presencial* un 24% del total de la muestra. Siendo los valores más bajos de frecuencia las herramientas: *Calculadora de cobranzas extrajudiciales*, *Boletín empresas*, *Dictámenes interpretativos* (Ver Gráfico 22).

Gráfico 22

Frecuencia de respuestas "Sí" para herramientas y/o servicios del SERNAC



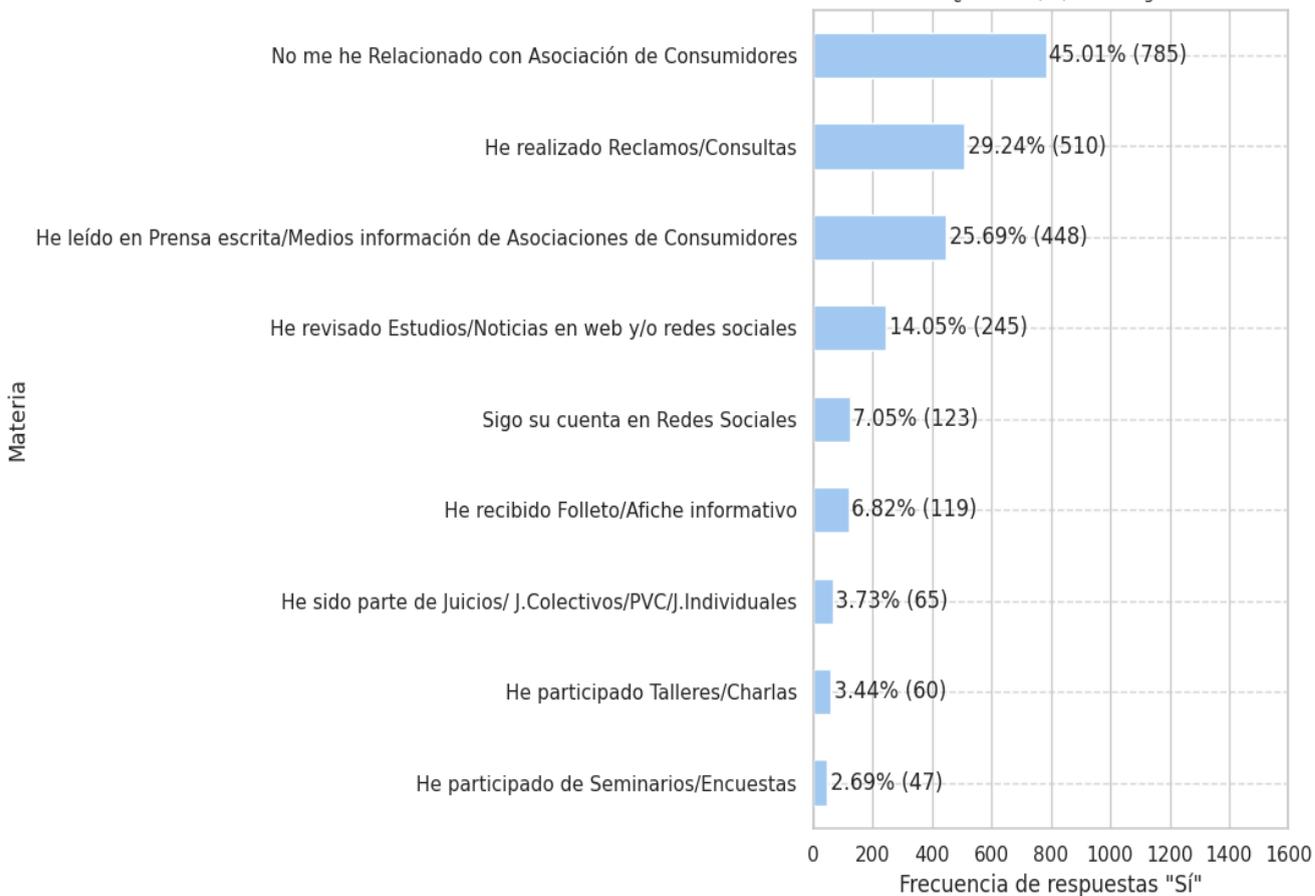
IV. Asociaciones de Consumidores (AdC)

4.1 Si conoces a las Asociaciones de Consumidores ¿Con cuál(es) de las siguientes temáticas te has relacionado con ellas?

Respecto al conocimiento de las Asociación de Consumidores por parte de la población que responde la Consulta Ciudadana Nacional; preguntamos respecto ¿Con cuál(es) de las siguientes temáticas te has relacionado?. Siendo una pregunta con múltiples respuestas se obtuvo una frecuencia de 45% de la muestra indica que *No me he relacionado con Asociación de Consumidores*, en segundo lugar 29% indica *He realizado Reclamos/Consultas* y 26% señala *He leído en prensa escrita/Medios información de Asociaciones de Consumidores*.

Gráfico 23

Si conoces a las Asociaciones de Consumidores ¿Con cuál(es) de las siguientes temáticas te has relacionado con ellas?



V. Conocimiento en Demandas o Juicios y Procedimientos Voluntarios

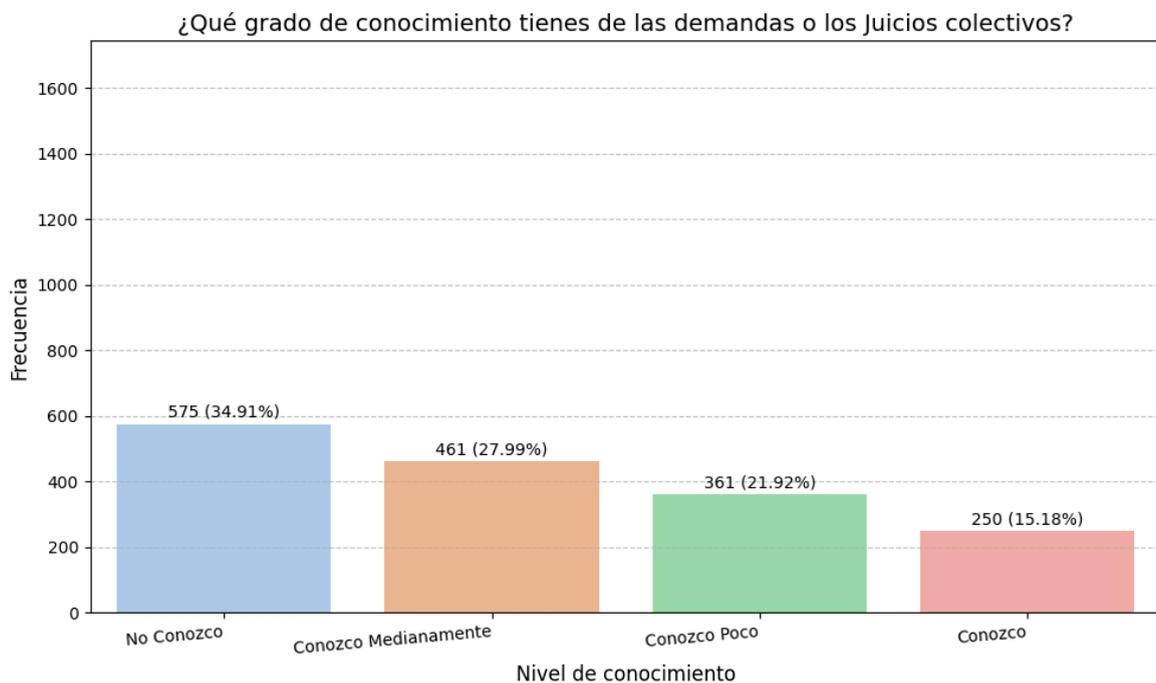
5.1 ¿Qué grado de conocimiento tienes de las demandas o los Juicios colectivos?

El grado de conocimiento que se preguntó iba de una escala de 1 a 7 que va desde No conozco a Conozco , donde hicimos la siguiente agrupación para graficar:

| Categoría | Escala Likert |
|----------------------|---------------|
| No conozco | 1 |
| Conozco poco | 2 a 3 |
| Conozco medianamente | 4 a 5 |
| Conozco | 6 a 7 |

Al preguntar por el grado de conocimiento que tienen respecto a las demandas o juicios colectivos del total de la muestra, el 35% señala que *No conoce* las demandas o Juicios colectivos y un 15% de las personas señalan que las conoce.

Gráfico 24

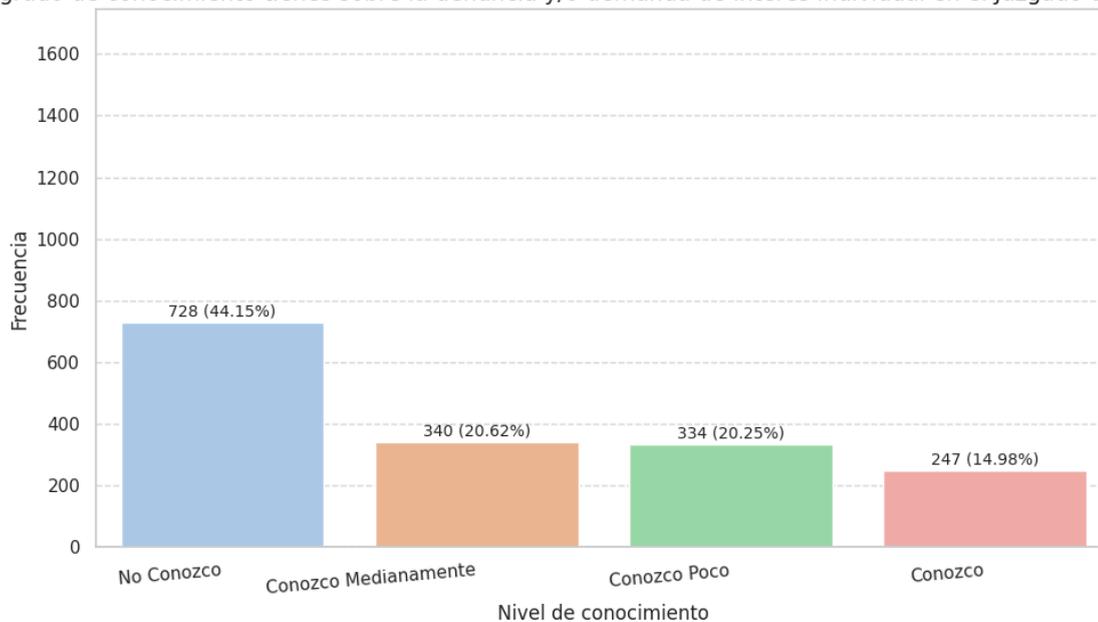


5.2 ¿Qué grado de conocimiento tienes sobre la denuncia y/o demanda de interés individual en el Juzgado de Policía Local?

El grado de conocimiento sobre denuncia y/o demandas de interés individual en el Juzgado de Policía Local, tuvo como frecuencia mayor 44% señala que *No conozco* y un 15% declara *Conozco*.

Gráfico 25

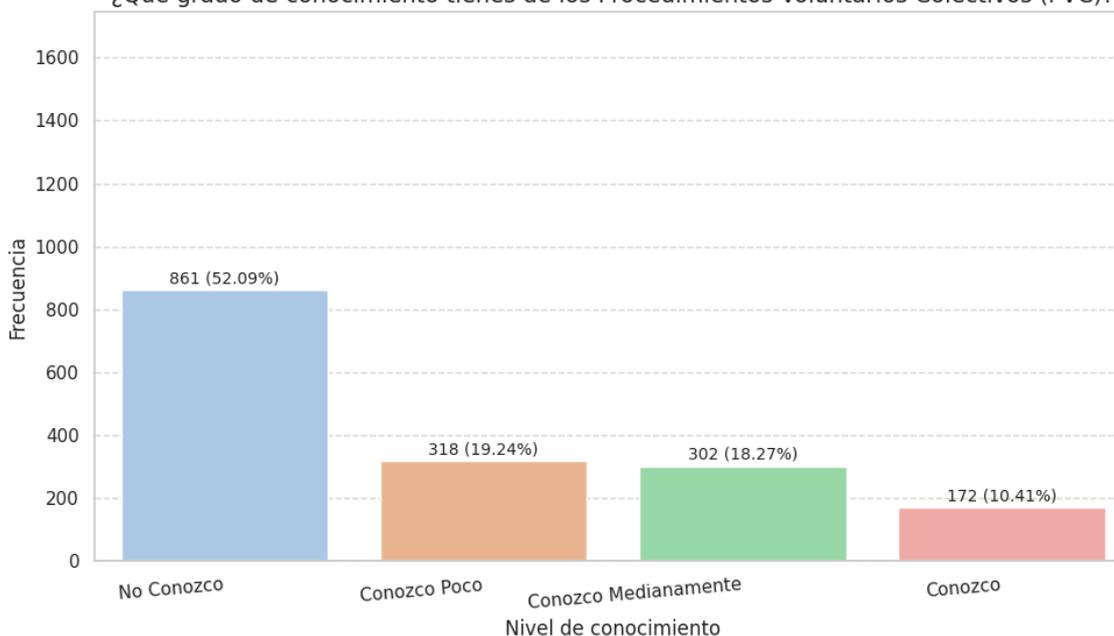
¿Qué grado de conocimiento tienes sobre la denuncia y/o demanda de interés individual en el Juzgado de Policía Local?



5.3 ¿Qué grado de conocimiento tienes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)?

Gráfico 26

¿Qué grado de conocimiento tienes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)?



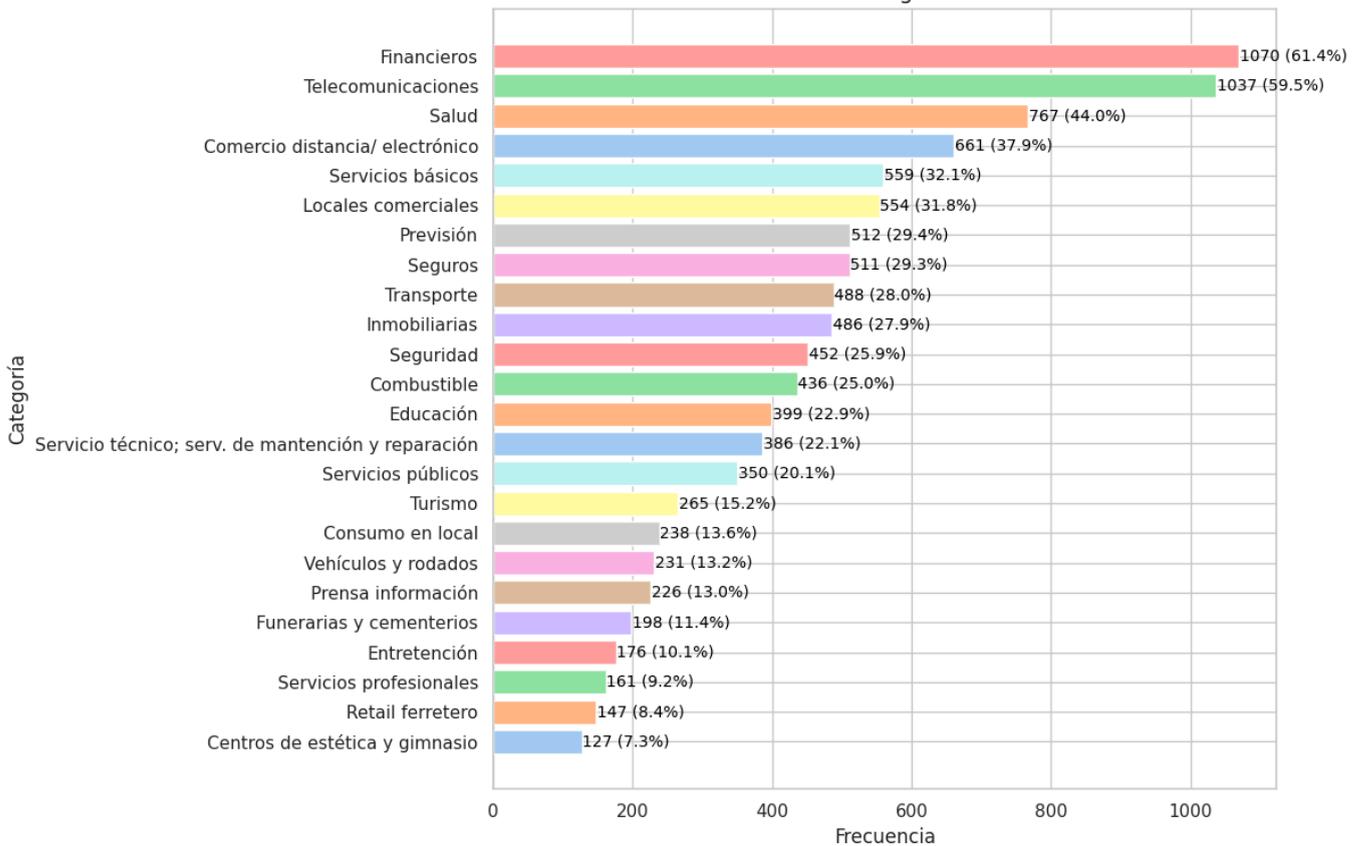
Un 52% manifiesta No Conocer los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) y el 10% manifiesta Conocer los PVC (Ver gráfico 26).

VI. Percepción de problemáticas en mercados, materias y prácticas de consumo

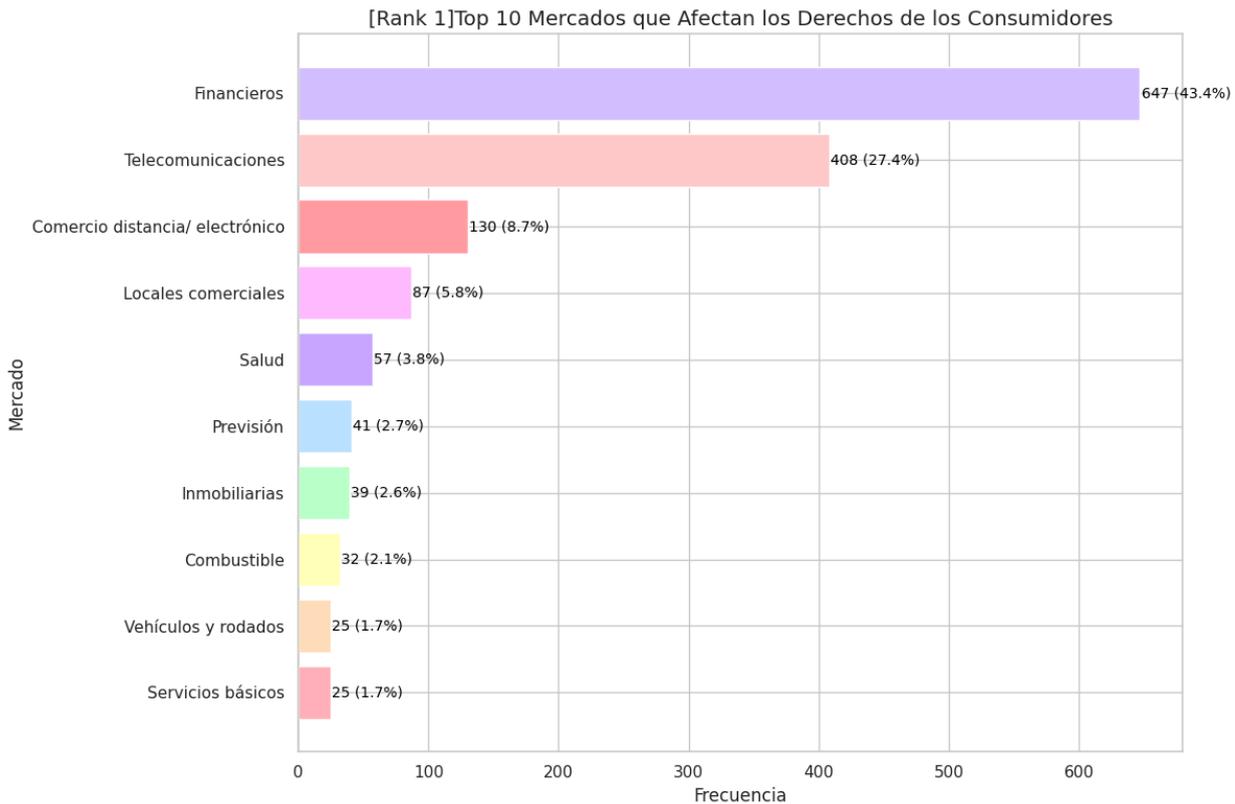
4.1 ¿Qué mercados consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora?

Gráfico 27

Frecuencia de Cada Categoría en el DataFrame

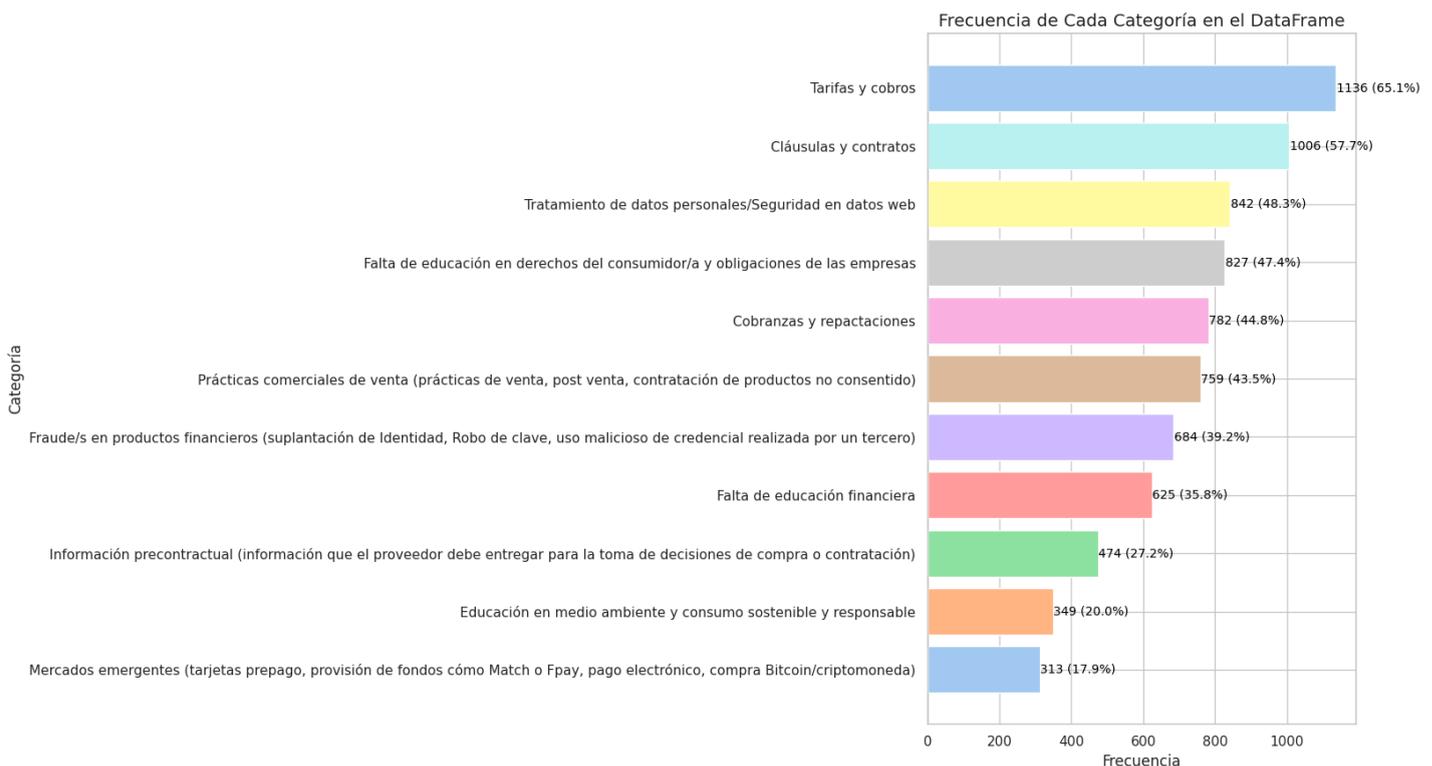


Los mercados que más afectan los derechos como persona consumidora son: Mercados Financieros (61,4%), Telecomunicaciones (59,5%) y Salud (44,0%). En un 4to lugar está el comercio a distancia o electrónico (37,9%). También destacar que para la población consultada

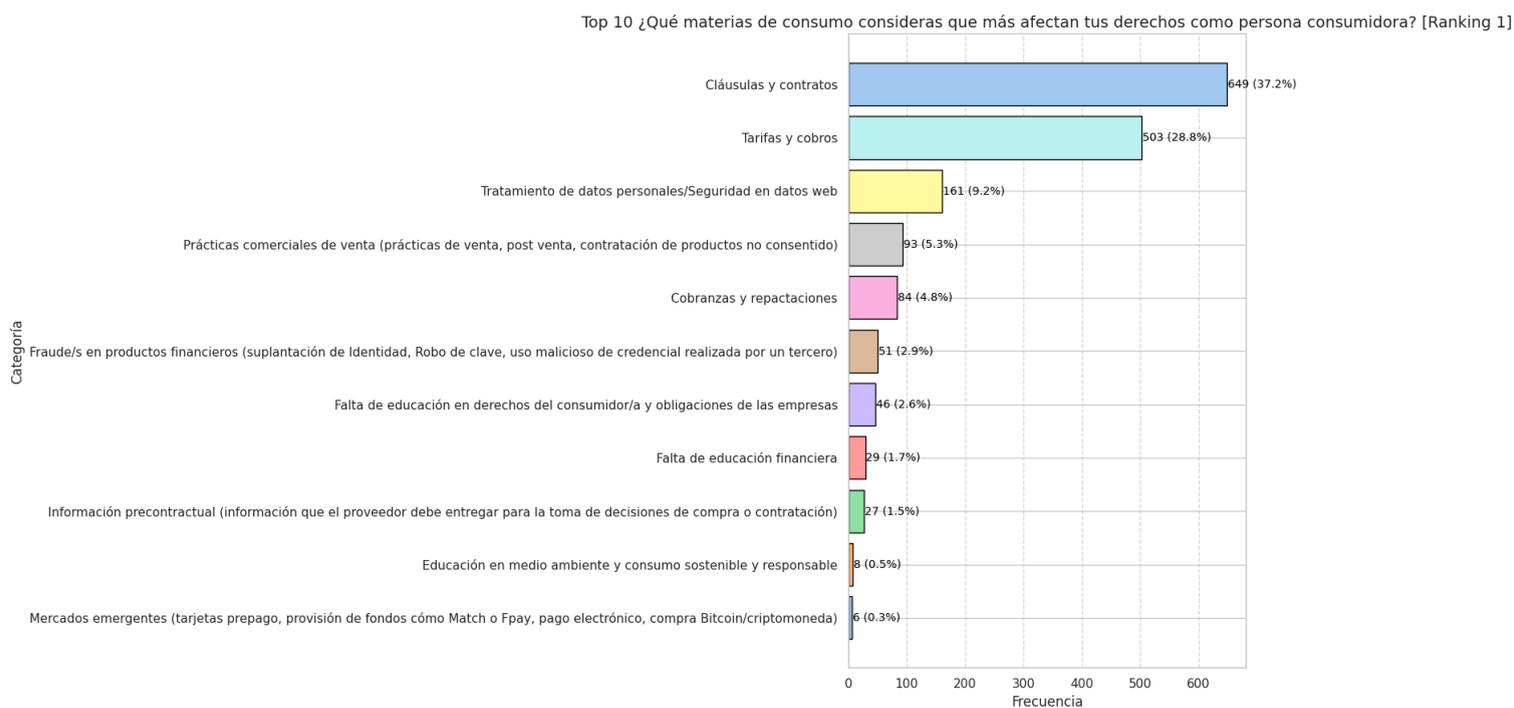


4.2 ¿Qué materias de consumo consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora?

Gráfico 28

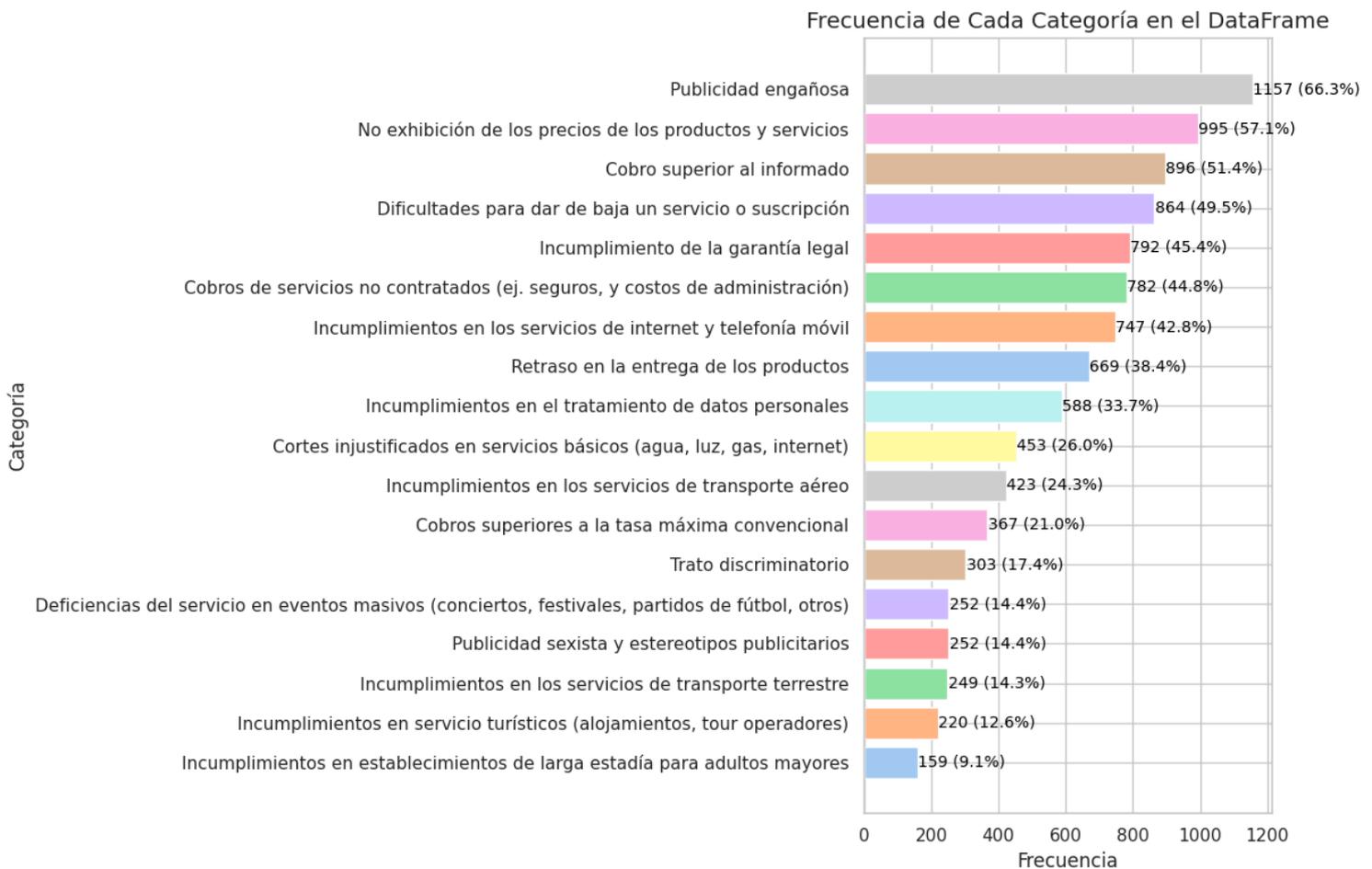


Entre las materias de consumo que más afectan los derechos de las personas consumidoras son, según las personas consultadas están: Tarifas y cobros (65,1%), Cláusulas y contratos (57,7%), Tratamiento de datos personales/seguridad en datos Web (48,3%). En un 4to lugar manifiestan falta de educación en derechos de consumidores y obligaciones de las empresas.

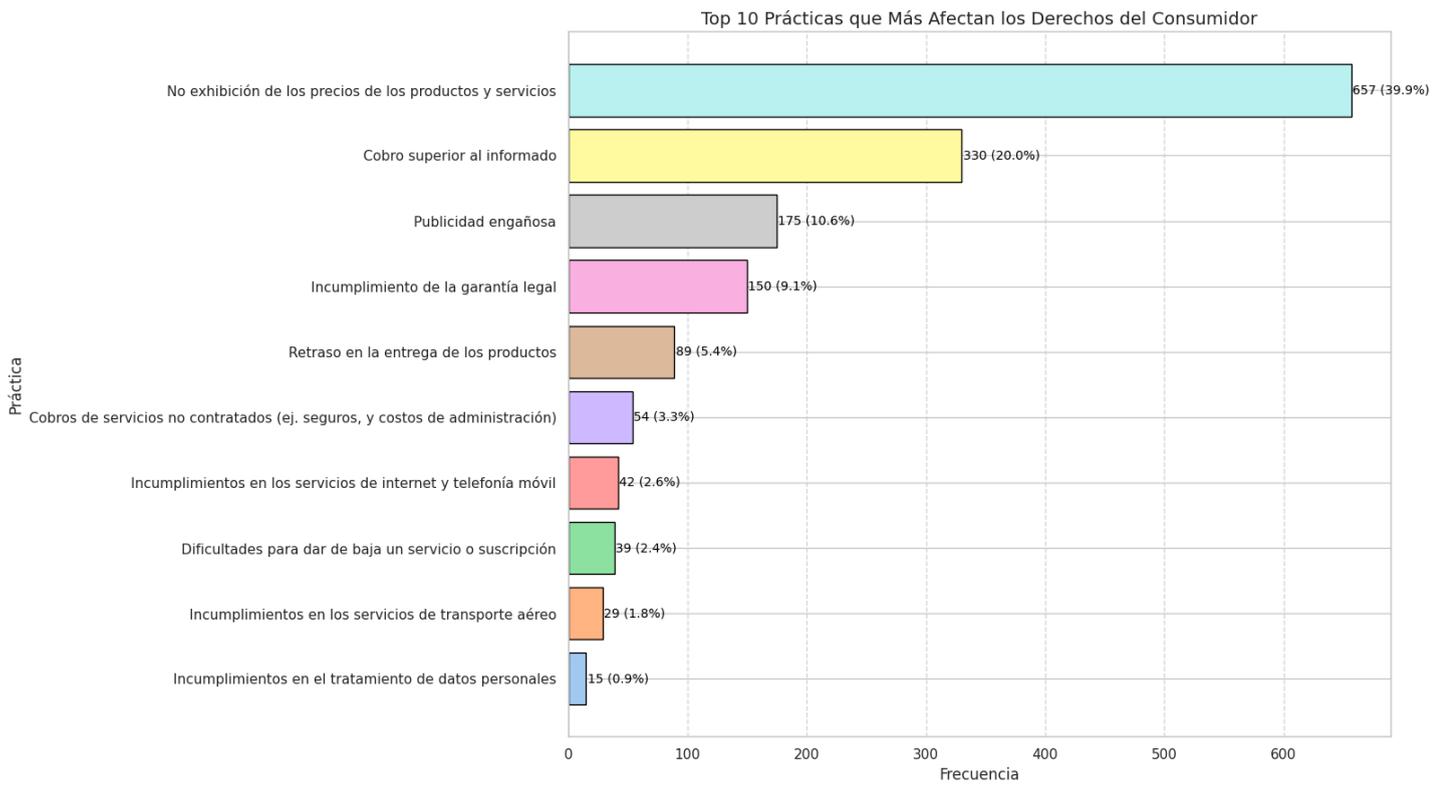


4.3 ¿Qué prácticas de las empresas consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora?

Gráfico 29



Las prácticas que son consideradas como las que más afectan los derechos como persona consumidora se encuentra en primera mayoría según total de la muestra: Publicidad engañosa (66,3%), No exhibición de los precios de los productos y servicios (57,1%), Dificultades para dar de baja un servicio o suscripción (49,5%), Incumplimiento de garantía legal (45,4%).

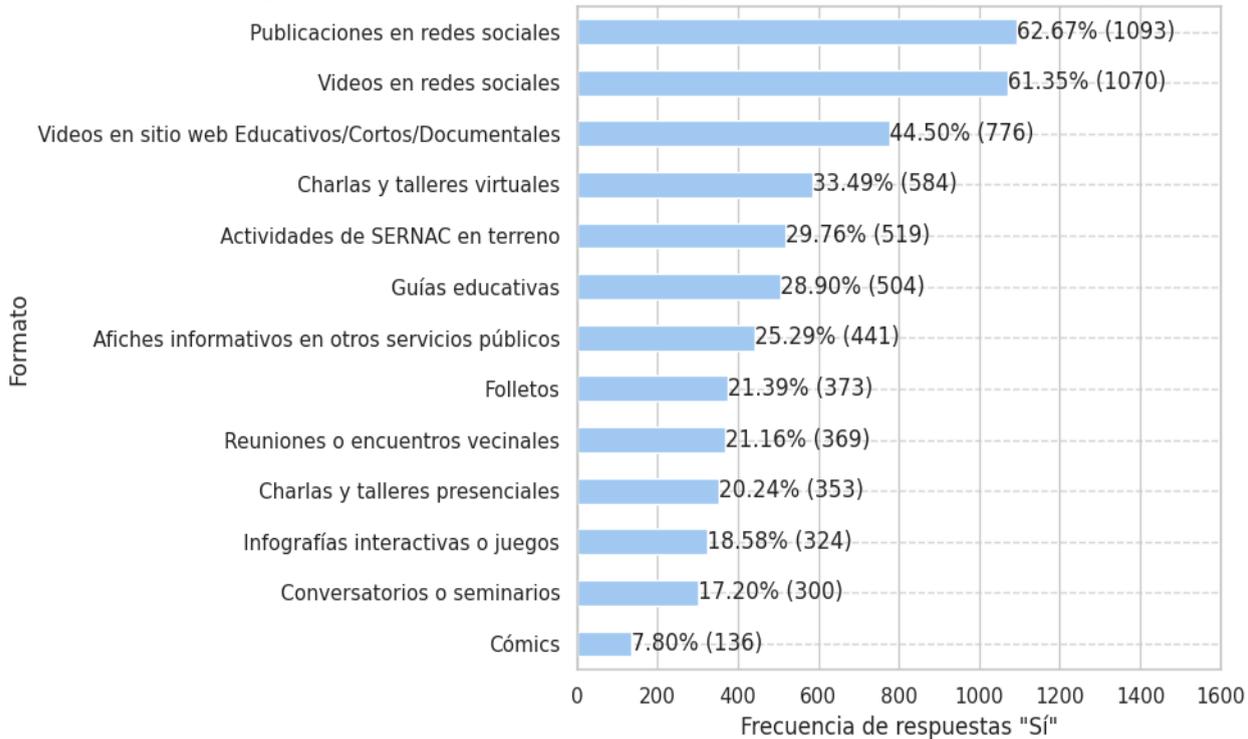


V. Medios de información, educación y comunicación con la ciudadanía

5.1 ¿A través de qué formato(s) prefieres que el SERNAC te entregue información y/o educación en materias de consumo?

Gráfico 30

¿A través de qué formato(s) prefieres que el SERNAC te entregue información y/o educación en materias de consumo?

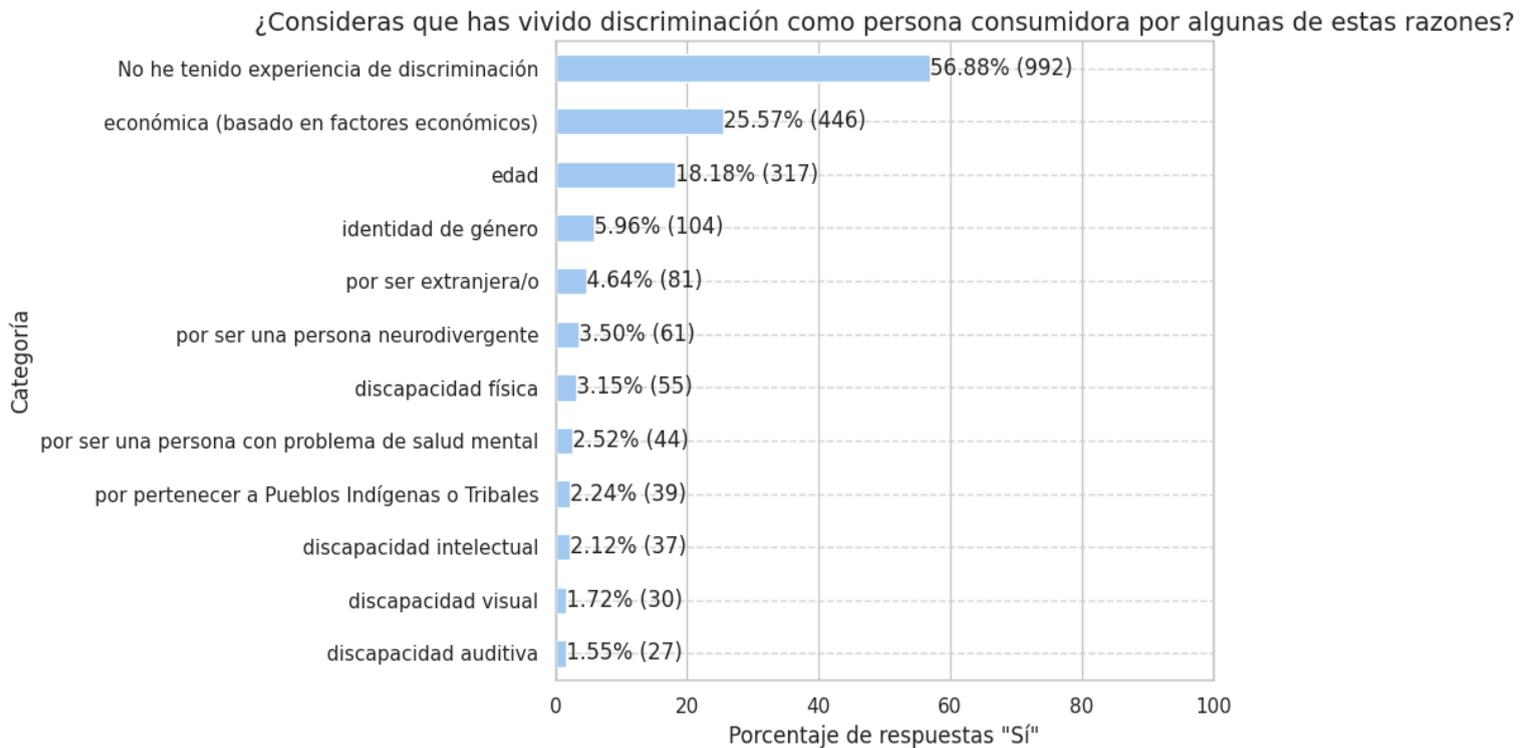


Los formatos que tienen mayor preferencia para que Sernac entregue información son: **Publicaciones en redes sociales** 63%, **Videos en redes sociales** 61% y **Videos en sitio web educativos/cortos/documentales** con 45% del total de la muestra.

VI. Discriminación en el Consumo

6.1 ¿Consideras que has vivido discriminación como persona consumidora por algunas de estas razones?

Gráfico 31



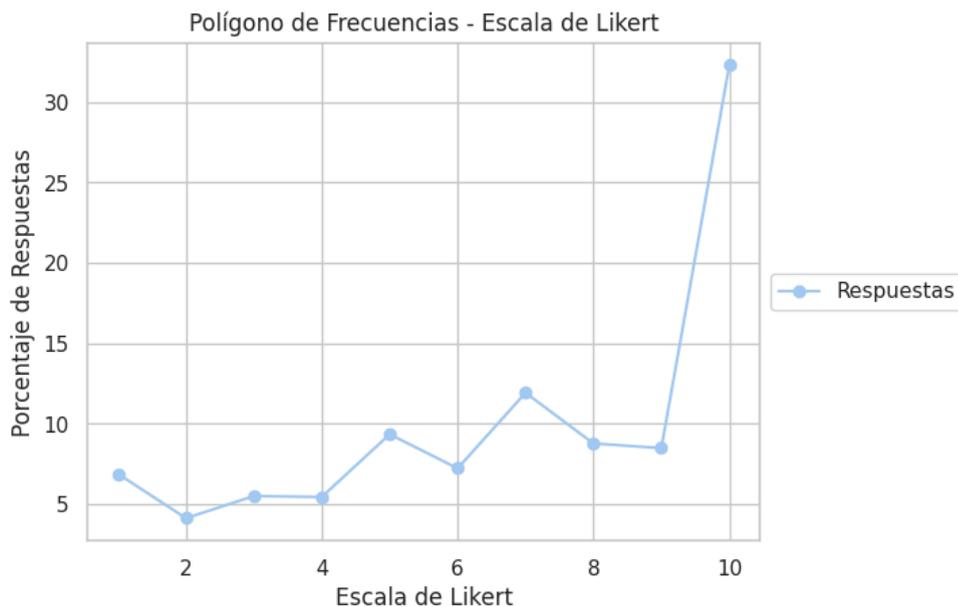
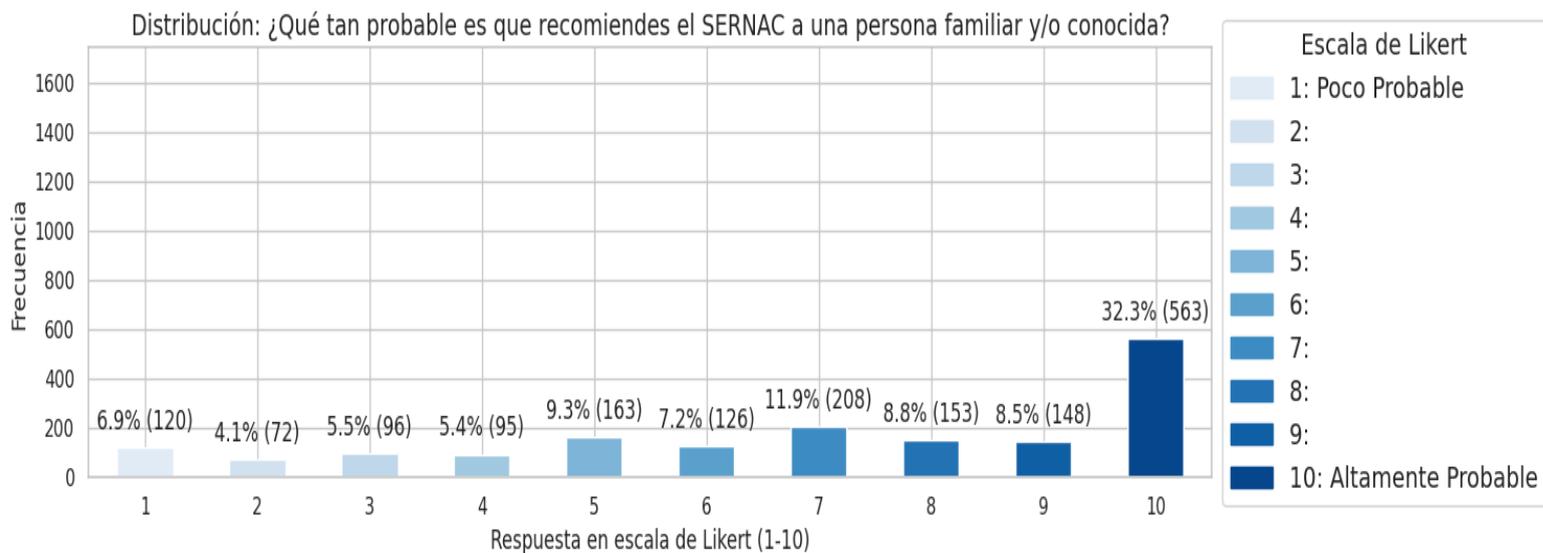
El 56,9% de las personas consultadas manifiestan que no han tenido experiencia de discriminación. **De las personas que si han manifestado vivir discriminación;** el porcentaje mayor es la **Discriminación Económica** es la más alta **(25,6%)**, en segunda mayoría **Discriminación por Edad (18,2%)** y **Discriminación por Identidad de Género (6,0%)**, del total de la muestra. (n = 1744)

VII. Recomiendo Sernac

7.1 ¿Qué tan probable es que recomiendes el SERNAC a una persona familiar y/o conocida?

Gráfico 32

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Muy poco probable" y 10 "Altamente probable"



Medidas de tendencia central:

Media: 6.963876146788991

Mediana: 7.0

Moda: 10

Medidas de variabilidad y dispersión:
 Desviación estándar: 2.942367302438386
 Varianza: 8.657525342458545
 Rango: 9
 Percentil 25: 5.0
 Percentil 75: 10.0
 Rango intercuartil: 5.0

VIII. Preguntas Abiertas

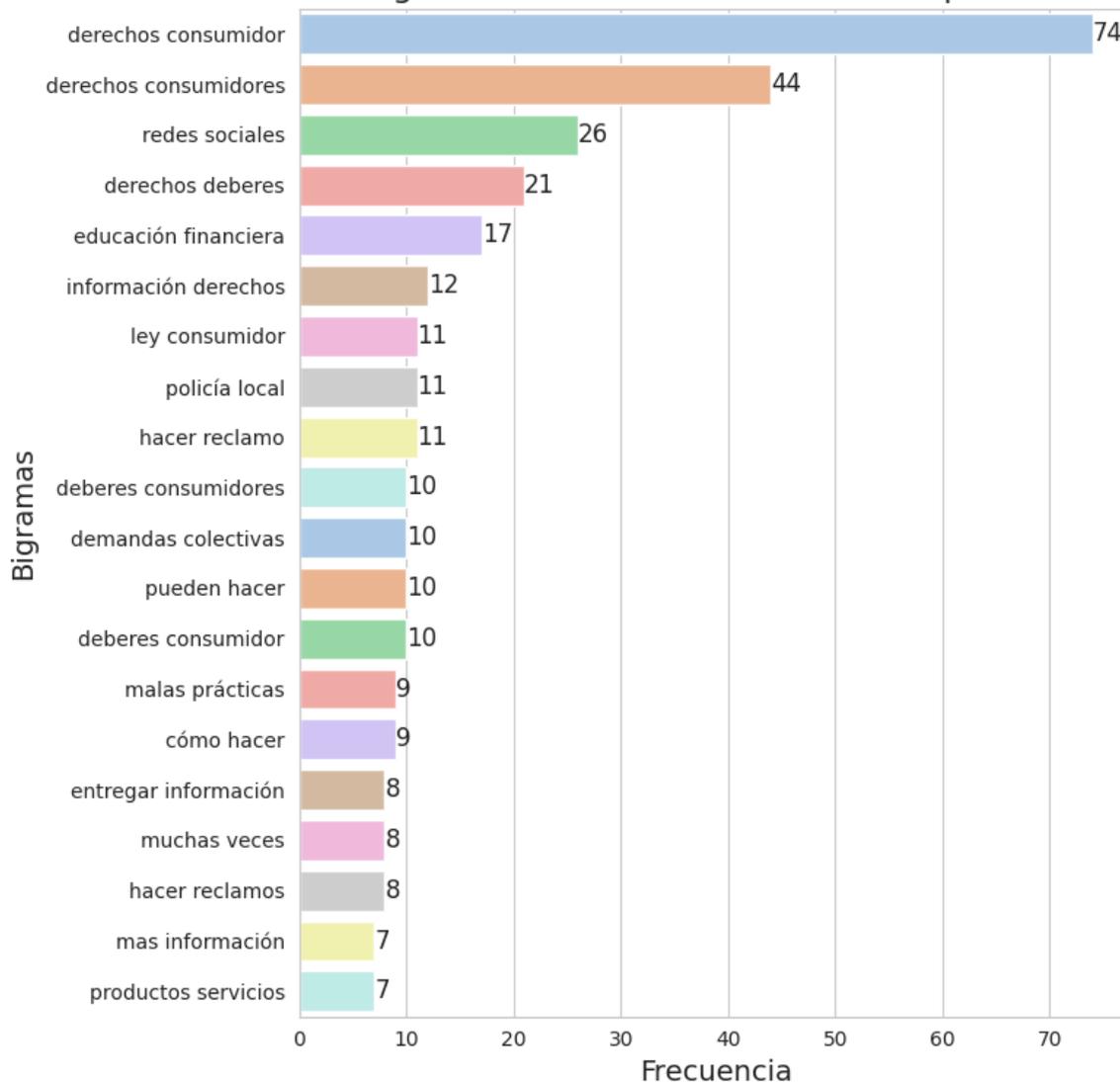
8.1 ¿Qué información debería entregar y difundir el SERNAC para que sea de utilidad en tu día a día?

Gráfico 34



nube de palabras que muestra las palabras más comunes en las respuestas sobre la información que el SERNAC debería proporcionar y difundir para ser útil en el día a día de las personas

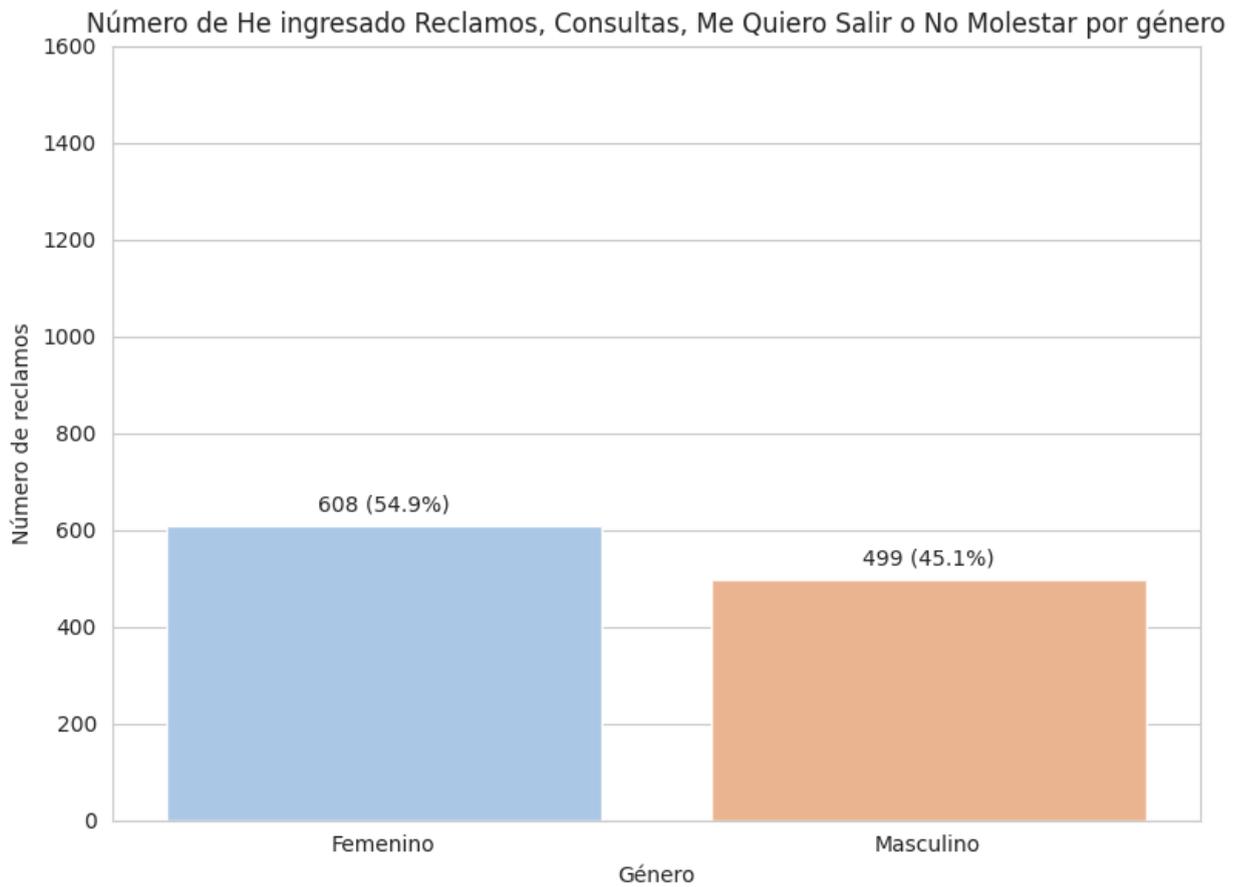
Bigramas más frecuentes en las respuestas



IX. Cruces de variables

9.1 Ingreso de Reclamos, Consultas, Me Quiero Salir o No Molestar por género

Gráfico 37

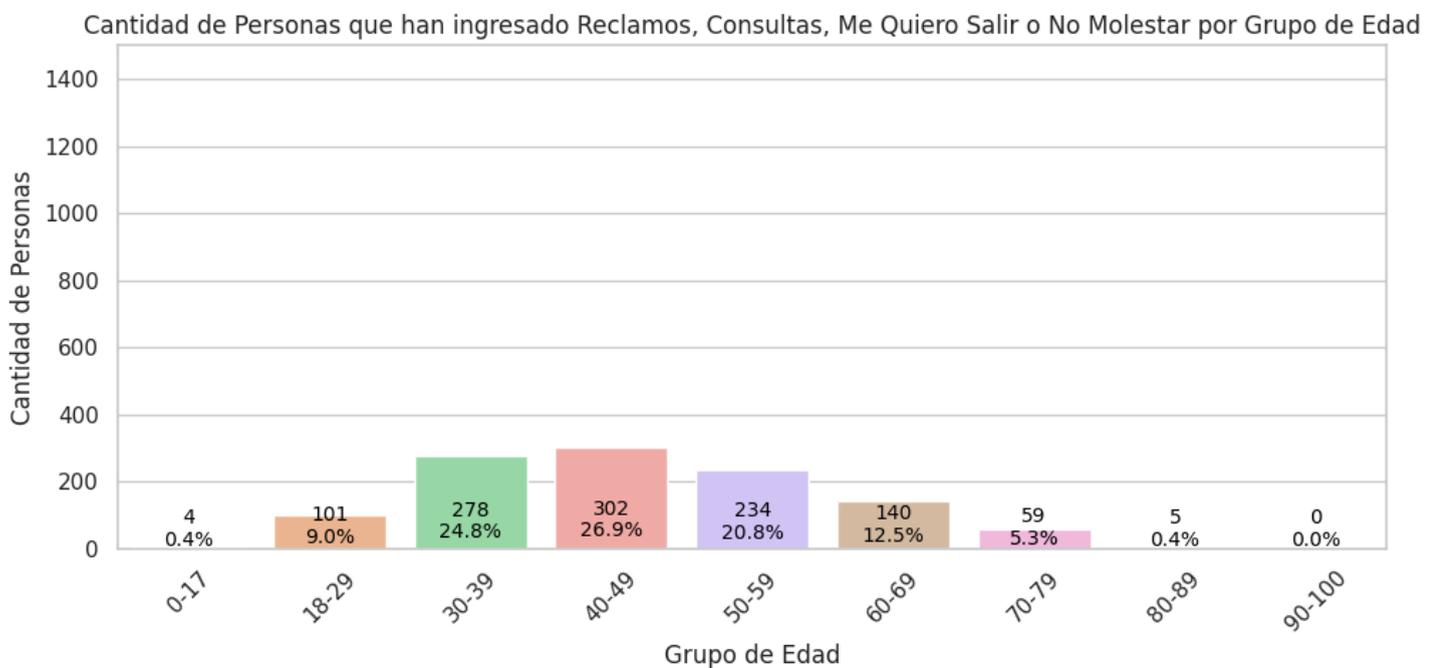
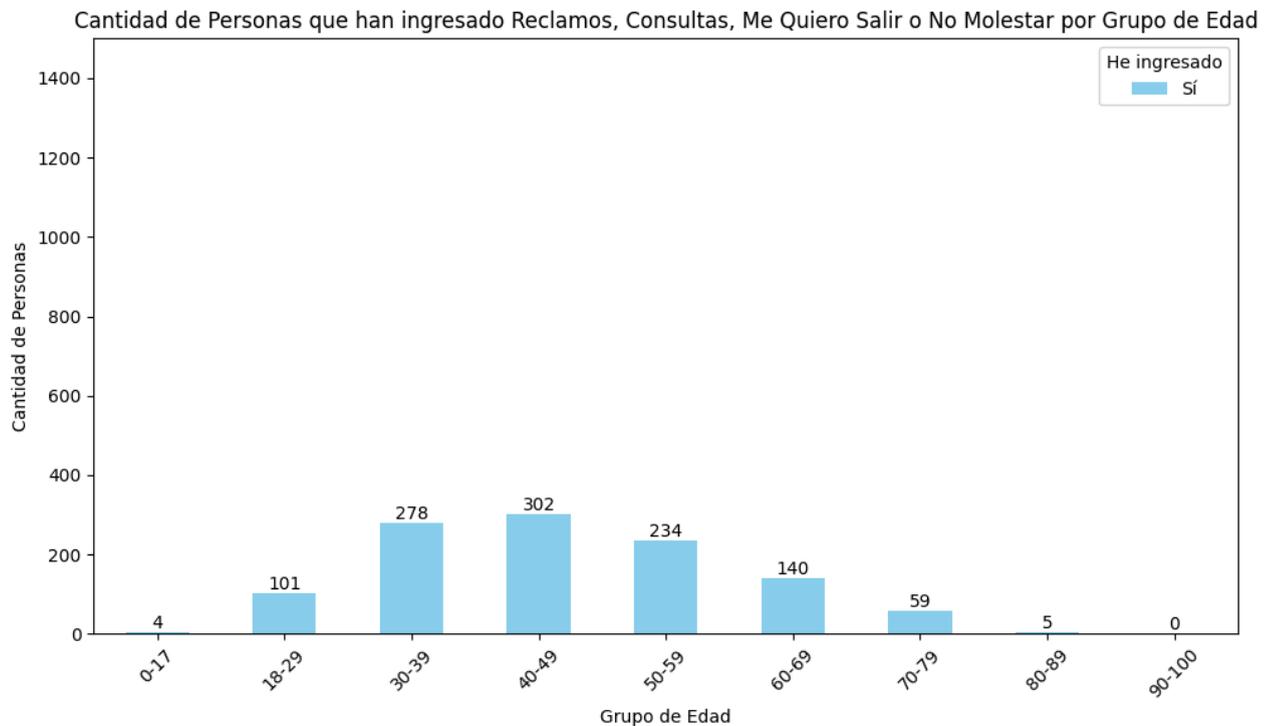


Número de mujeres que han ingresado reclamos, consultas, etc.: 608

Número de hombres que han ingresado reclamos, consultas, etc.: 499

9.2 Ingreso de Reclamos, Consultas, Me Quiero Salir o No Molestar por edad

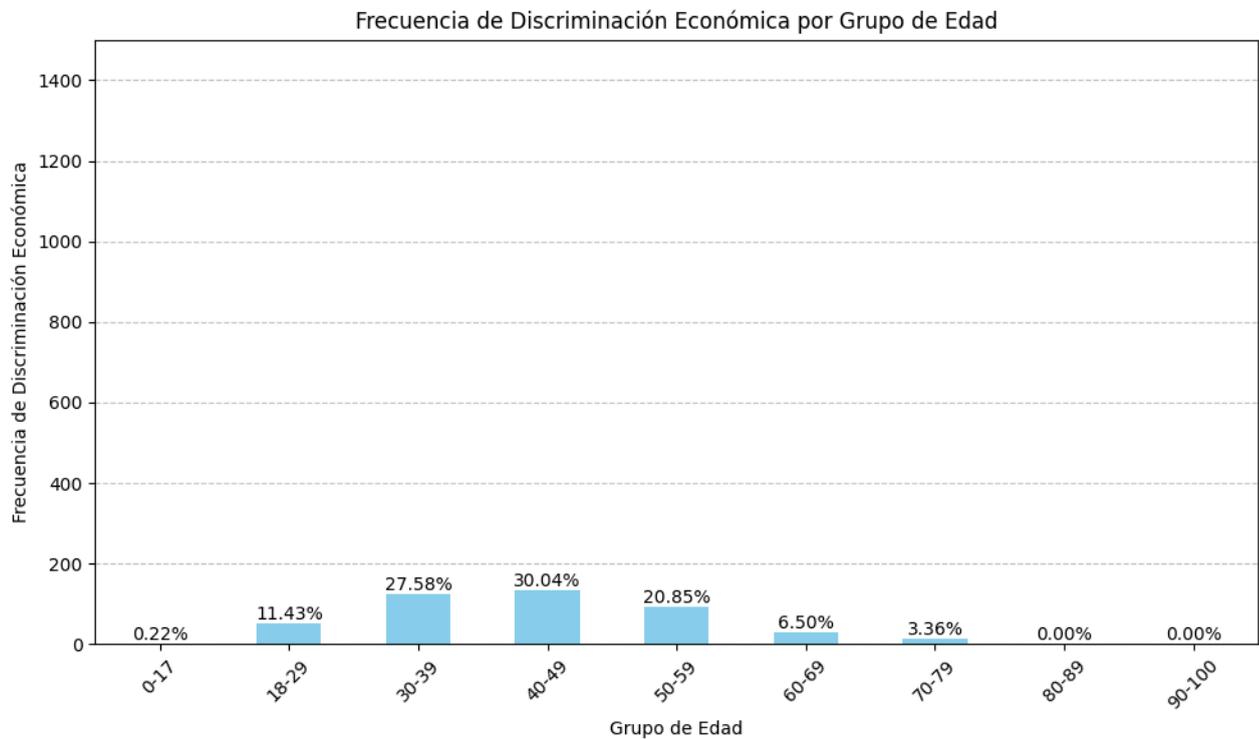
Gráfico 38



De las personas que han ingresado Reclamos, Consultas; utilizado Me quiero Salir o No Molestar, el rango etario mayor 27% está entre los 40 y 49 años.

9.3 Discriminación económica por edad

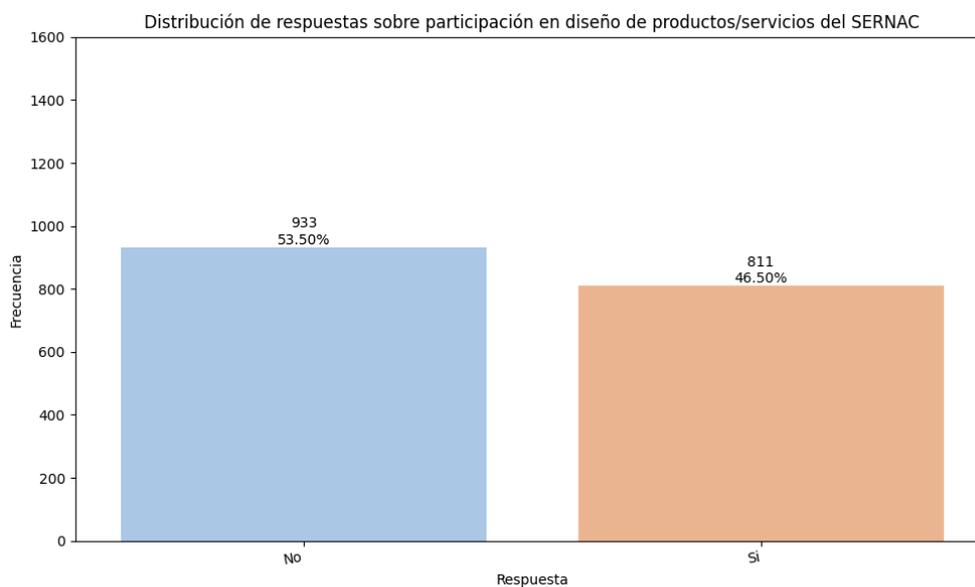
Gráfico 39



X . Participación en Sernac

3. 1 ¿Te gustaría participar del diseño, rediseño y mejora (co-construcción) de productos y/o servicios del SERNAC a través de entrevistas individuales, entrevistas grupales (*focus group*) u otra modalidad?

Gráfico 40



XI. ANEXO: Instrumento **CONSULTA CIUDADANA NACIONAL SERNAC**

A través de la siguiente Consulta Ciudadana buscamos evaluar la percepción, conocimiento y uso de las herramientas, productos y/o servicios que proporciona el SERNAC a la ciudadanía. Por esta razón, la información que nos entregues será muy importante, ya que permitirá identificar posibles mejoras para entregar un mejor servicio.

Te garantizamos privacidad en las respuestas que nos proporciones, ya que quienes las analicen están obligadas/os por ley (N°19.628/1999) a mantener la confidencialidad de la información de cada persona y el compromiso de usar los resultados solo para los fines mencionados en el párrafo anterior. Los resultados de esta consulta serán difundidos en el sitio web www.sernac.cl.

Esta consulta estará disponible hasta el 20 de febrero de 2024 y no te tomará más de 15 minutos responderla. Si tienes alguna duda o quieres darnos tu opinión respecto a la Consulta Ciudadana Nacional, comunícate al correo electrónico participacion@sernac.cl

INSTRUCCIONES PARA RESPONDER:

- *Lee cada enunciado antes de responder.*
- *Marca la/s alternativa/s que más te representen.*
- *Algunas preguntas permiten marcar más de una alternativa.*
- *Algunas preguntas son de respuesta obligatoria para seguir con el formulario. Verás que están marcadas con un asterisco (*).*
- *Una vez finalizadas las preguntas, deberás completar algunos datos necesarios para conocer la diversidad de personas que responden la encuesta. Al cierre de la consulta, podríamos solicitar datos de contacto, los cuales puedes entregar de forma totalmente voluntaria.*

→ **Conocimiento y Percepción Institucional**

1. *¿Conoces el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)?

[si tu respuesta es no, pasa a la pregunta n° 10]

- Sí
- No

2. * ¿Aprueba o desaprueba el desempeño que está realizando SERNAC en materia de protección de los derechos de los consumidores?

- Apruebo
- Desapruebo

Ahora te invitamos a profundizar más en tu respuesta respecto a la relación, percepción y conocimientos que tienes del Servicio Nacional del Consumidor.

3. *Si te has relacionado con el SERNAC, indícanos ¿Con cuál(es) de las siguientes materias? [Escoge al menos una respuesta]

- He participado en talleres, charlas u otras
- He revisado estudios y noticias en el sitio web y/o redes sociales
- He leído en prensa escrita, visto o escuchado en medios de comunicación información del SERNAC
- He participado de conversatorios, consultas ciudadanas o encuestas
- He sido parte en Juicios, Juicios Colectivos o Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) u otros
- He ingresado Reclamos, Consultas, Me Quiero Salir o No Molestar
- He recibido un folleto o visto un afiche informativo
- Sigo su cuenta en redes sociales
- No me he relacionado con el SERNAC
- Otro: _____

4. *De las siguientes afirmaciones respecto al SERNAC, señala qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas. Marca con una X la casilla bajo la nota que más te represente, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 7 es "Muy de acuerdo".

| | Muy en Desacuerdo | | | | | | Muy de Acuerdo | No Sabe/No Responde |
|---|----------------------|---|---|---|---|---|-------------------|---------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Es una institución que fiscaliza oportuna y eficientemente a las empresas. | | | | | | | | |
| Es una institución que protege a las personas consumidoras. | | | | | | | | |
| Es una institución cercana y conectada con las personas consumidoras. | | | | | | | | |
| Es una institución creíble y confiable. | | | | | | | | |
| Es una institución inclusiva y no discriminatoria. | | | | | | | | |
| Es una institución que soluciona los problemas de consumo de la ciudadanía. | | | | | | | | |
| Es una institución que previene y detecta abusos y malas prácticas de las empresas. | | | | | | | | |
| Es una institución digitalizada y moderna | | | | | | | | |

5. *¿Qué herramientas y/o servicios del SERNAC conoces?

[Escoge al menos una respuesta]

- Reclamo en oficina presencial
- Reclamo en sitio web y/o Call Center
- Consulta en oficina presencial
- Consulta en sitio web y/o Call Center
- TeleAtención
- Formulario Su Opinión Nos Interesa (SONI)
- Alerta Ciudadana
- Me Quiero Salir
- No Molestar
- Muro de Alertas Ciudadanas
- Alerta de Seguridad
- Estudios de calidad y seguridad de productos
- Observatorio de precios
- Comparador de créditos de consumo
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de tarjetas de créditos
- Calculadora de cobranzas extrajudiciales
- Guías explicativas de productos y servicios financieros
- Boletín Empresas
- Videos educativos
- Circulares Interpretativas
- Dictámenes Interpretativos
- Aula Virtual (cursos educativos)
- Sentencias judiciales
- Sello Sernac
- Procedimientos Voluntarios Colectivo (PVC)
- Otro : _____
- **No conozco ninguna herramienta y/o servicios**

→ **Asociaciones de Consumidores (AdC)**

Asociaciones de Consumidores (AdC): Son organizaciones sin fines de lucro cuyo objeto es proteger, informar y educar a las personas, y asumir la representación y defensa de sus afiliados/as y de quienes así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político.

Las asociaciones realizan actividades de formación (charlas, talleres, seminarios); estudios de calidad de servicios y productos; entregan orientación jurídica; mediaciones por reclamos; representación ante los tribunales de juicios individuales y colectivos; publicaciones y campañas de información.

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones de la sociedad civil y el SERNAC no tiene responsabilidad sobre la gestión u opinión de las mismas.

6. *Si conoces a las Asociaciones de Consumidores ¿Con cuál(es) de las siguientes temáticas te has relacionado con ellas?

[Escoge al menos una respuesta]

- He participado en talleres, charlas u otras
- He revisado estudios y noticias en el sitio web y/o redes sociales
- He leído en prensa escrita, visto o escuchado en medios de comunicación información de Asociaciones de Consumidores
- He participado de seminarios y/o encuestas
- He sido parte en Juicios, Juicios Colectivos o Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), Juicios Individuales
- He realizado reclamos y/o consultas
- He recibido un folleto o visto un afiche informativo
- Sigo su cuenta en redes sociales
- No me he relacionado con una Asociación de Consumidores
- Otro: _____

→ Conocimiento en Demandas o Juicios y Procedimientos Voluntarios

Demandas o Juicios colectivos: son el mecanismo judicial para la protección de los derechos de las y los consumidores, en aquellos casos en que una empresa ha afectado a muchas personas y por un mismo problema. A través de este, el tribunal puede dar una solución uniforme a todas las personas consumidoras afectadas por la conducta de la empresa. Las demandas o juicios colectivo sólo pueden ser iniciados por:

- El Servicio Nacional del Consumidor
- Una Asociación de Consumidores
- Un grupo de 50 o más consumidores afectados por un mismo problema de consumo

7. *¿Qué grado de conocimiento tienes de las demandas o los Juicios colectivos?

Marca con una X la casilla bajo la nota que más te represente, donde 1 es "No conozco" y 7 es

“Conozco”.

| | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| No Conozco | | | | | | | | Conozco |

Denuncia y/o demanda de interés individual en el Juzgado de Policía Local:

Una persona consumidora puede denunciar y/o demandar ante la justicia a la empresa que afecte sus derechos, para que esta reciba una sanción y le indemnice por el daño causado. Para presentar una denuncia y/o demanda ante un Juzgado de Policía Local, no se necesita representación de un abogado/da.

8. *¿Qué grado de conocimiento tienes sobre la denuncia y/o demanda de interés individual en el Juzgado de Policía Local?

Marca con una X la casilla bajo la nota que más te represente, donde 1 es “No conozco” y 7 es “Conozco”.

| | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| No Conozco | | | | | | | | Conozco |

Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC):

Es un mecanismo del SERNAC para resguardar el interés de un grupo de personas afectadas por una misma empresa, y obtener una solución compensatoria expedita, completa y transparente. Es una instancia no judicial.

9.*¿Qué grado de conocimiento tienes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)?

Marca con una X la casilla bajo la nota que más te representa, donde 1 es “No conozco” y 7 es “Conozco”.

| | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| No Conozco | | | | | | | | Conozco |

→ **Percepción de problemáticas en mercados, materias y prácticas de consumo**

10.*¿Qué mercados, materias de consumo y prácticas de las empresas consideras que más afectan tus derechos como persona consumidora? En cada columna marca las opciones que más te representen, que pueden ser cómo máximo 10 (algunos recuadros quedarán sin marca).

| | Mercados ↓ | Materias o Temas de Consumo ↓ | Prácticas de las Empresas ↓ |
|----|-----------------------------------|--|--|
| 1 | • Financiero | • Cláusulas y contratos | • No exhibición de los precios de los productos y servicios |
| 2 | • Telecomunicaciones | • Tarifas y cobros | • Cobro superior al informado |
| 3 | • Comercio distancia/ electrónico | • Tratamiento de datos personales/Seguridad en datos web | • Incumplimiento de la garantía legal |
| 4 | • Locales comerciales | • Cobranzas y repactaciones | • Retraso en la entrega de los productos |
| 5 | • Vehículos y rodados | • Información precontractual (información que el proveedor debe entregar para la toma de decisiones de compra o contratación) | • Publicidad engañosa |
| 6 | • Retail ferretero | • Fraude/s en productos financieros (suplantación de Identidad, Robo de clave, uso malicioso de credencial realizada por un tercero) | • Publicidad sexista y estereotipos publicitarios |
| 7 | • Combustible | • Prácticas comerciales de venta (prácticas de venta, post venta, contratación de productos no consentido) | • Incumplimientos en los servicios de transporte aéreo |
| 8 | • Inmobiliarias | • Mercados emergentes (tarjetas prepago, provisión de fondos cómo Match o Fpay, pago electrónico, compra Bitcoin/criptomoneda) | • Incumplimientos en los servicios de transporte terrestre |
| 9 | • Consumo en local | • Falta de educación financiera | • Incumplimientos en los servicios de internet y telefonía móvil |
| 10 | • Educación | • Falta de educación en derechos del consumidor/a y obligaciones de las empresas | • Cobros de servicios no contratados (seguros, y costos de administración) |
| 11 | • Entretención | • Educación en medio ambiente y consumo sostenible y responsable | • Cobros superiores a la tasa máxima convencional |
| | Continúa en la siguiente página | No hay más alternativas | Continúa en la siguiente página |

| | Mercados ↓ | Materias o Temas de Consumo | Prácticas de las Empresas ↓ |
|----|---|------------------------------------|--|
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> Funerarias y cementerios | | <ul style="list-style-type: none"> Dificultades para dar de baja un servicio o suscripción |
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> Prensa información | | <ul style="list-style-type: none"> Cortes injustificados en servicios básicos (agua, luz, gas, internet) |
| 14 | <ul style="list-style-type: none"> Previsión | | <ul style="list-style-type: none"> Trato discriminatorio |
| 15 | <ul style="list-style-type: none"> Salud | | <ul style="list-style-type: none"> Deficiencias del servicio en eventos masivos (conciertos, festivales, partidos de fútbol, otros) |
| 16 | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad | | <ul style="list-style-type: none"> Incumplimientos en establecimientos de larga estadía para adultos mayores |
| 17 | <ul style="list-style-type: none"> Centros de estética y gimnasio | | <ul style="list-style-type: none"> Incumplimientos en el tratamiento de datos personales |
| 18 | <ul style="list-style-type: none"> Seguros | | <ul style="list-style-type: none"> Incumplimientos en servicio turísticos (alojamientos, tour operadores) |
| 19 | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad | | |
| 20 | <ul style="list-style-type: none"> Servicios básicos | | |
| 21 | <ul style="list-style-type: none"> Servicios profesionales | | |
| 22 | <ul style="list-style-type: none"> Servicios públicos | | |
| 23 | <ul style="list-style-type: none"> Servicio técnico; serv. de mantenimiento y reparación | | |
| 24 | <ul style="list-style-type: none"> Transportes | | |
| 25 | <ul style="list-style-type: none"> Turismo | | |

→ **Medios de información, educación y comunicación con la ciudadanía**

11. *¿A través de qué formato(s) prefieres que el SERNAC te entregue información y/o educación en materias de consumo? [Escoge al menos una respuesta]

- Actividades del SERNAC en terreno
- Folletos (material impreso)
- Afiches informativos en otros servicios públicos
- Conversatorios o seminarios
- Reuniones o encuentros vecinales
- Charlas y talleres presenciales
- Charlas y talleres virtuales
- Videos en redes sociales
- Publicaciones en redes sociales
- Videos en sitio web Educativos/Cortos/Documentales
- Guías educativas
- Infografías interactivas o juegos
- Cómic
- Otro : _____

12. *¿A través de qué medio(s) prefieres que el SERNAC te entregue información y/o educación en materias de consumo? [Escoge hasta 6 alternativas que consideres más importantes]

- Canales de TV abierta nacionales
- Canales de TV abierta regionales
- Diarios nacionales
- Diarios regionales
- Radios nacionales
- Radios regionales
- Sitio Web www.sernac.cl
- Facebook
- Instagram
- Tik Tok
- Twitter (X)
- YouTube
- Podcast (Spotify u otros formatos)
- Otro: _____

13. *¿Consideras que has vivido discriminación como persona consumidora por algunas de estas razones? [Escoge al menos una respuesta]

- Discriminación por identidad de género
- Discriminación por edad
- Discriminación económica (basado en factores económicos)
- Discriminación por discapacidad visual
- Discriminación por discapacidad auditiva
- Discriminación por otra discapacidad física
- Discriminación por discapacidad intelectual
- Discriminación por ser una persona neurodivergente(ej: espectro autista, trastorno de déficit atencional, etc)
- Discriminación por ser una persona con problema de salud mental
- Discriminación por ser extranjera/o
- Discriminación por pertenecer a Pueblos Indígenas o Tribales
- No he tenido experiencia de discriminación
- Otro : _____

14. * ¿Qué tan probable es que recomiendes el SERNAC a una persona familiar y/o conocida? En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Muy poco probable" y 7 "Altamente probable"

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Muy poco probable | | | | | | | | | | | Altamente probable |

→ **Preguntas Abiertas**

¿Qué información debería entregar y difundir el SERNAC para que sea de utilidad en tu día a día?

¿Qué debería hacer el SERNAC para que lo percibas como una institución cercana y conectada con tus necesidades?

→ **CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA**

*Región de residencia: _____

*Comuna de residencia: _____

*Indicanos tu edad actual en números : _____

*Nacionalidad:

- Chile
- Venezuela
- Perú
- Haití
- Colombia
- Bolivia
- Argentina
- Otro: _____

***¿Con cuál género te identificas?**

- Femenino
- Masculino
- Transfemenino
- Transmasculino
- No binario
- Prefiero no responder
- No sé
- Otro: _____

***¿Cuál es tu máximo nivel educativo alcanzado?**

- Sin escolaridad
- Básica completa
- Media completa
- Superior técnico profesional completa
- Superior universitaria completa
- Posgrado completo

***¿A cuál de las siguientes categorías corresponde tu situación ocupacional en el presente?**

- Estudiante
- Sin empleo ni trabajo
- Trabajo doméstico y de cuidados no remunerado
- Trabajador o trabajadora dependiente
- Trabajador o trabajadora por cuenta propia
- Dirección o gerencia
- Empleador o empleadora
- Persona jubilada

***¿En qué tramo se encuentran tus ingresos mensuales?**
(ingresos individuales)

- Menos de \$300.000
- Entre \$300.001 y \$399.999
- Entre \$400.000 y \$599.999
- Entre \$600.000 y \$1.099.000
- \$1.100.000 o más
- Prefiero no responder

***¿ Eres una persona con discapacidad?**

- Si
- No
- Prefiero no responder

***Si te consideras perteneciente a alguno de los pueblos indígenas o tribales, ¿a cuál perteneces?**

Si no te consideras perteneciente a ningún pueblo Marca: No pertenezco a ningún pueblo indígena o tribal

- Afrodescendiente
- Mapuche
- Aimara
- Rapa Nui
- Atacameño(Likan- Antai)
- Quechua
- Colla
- Diaguita
- Kawashkar o Alacalufes
- Yámana o Yagán
- Chango
- Selk ´ nam
- Otro: _____
- **No pertenezco a ningún pueblo indígena o tribal**

***¿Te gustaría participar del diseño, rediseño y mejora (co-construcción) de productos y/o servicios del SERNAC a través de entrevistas individuales, entrevistas grupales (focus group) u otra modalidad? [Si respondes No, finaliza la consulta]**

- Si
- No

Si respondiste sí, por favor indícanos tus datos de contacto

*[*Nos autoriza a hacer uso de sus datos personales para que le contactemos]*

- Nombre y Apellido: _____
- Correo electrónico: _____
- Teléfono (opcional): _____

iMuchas gracias por tu tiempo y por ayudarnos a mejorar!