

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados
Consulta Ciudadana SERNAC 2024
Dirección Regional de Los Ríos



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realiza 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 2024 se decidió implementar una consulta ciudadana en modalidad virtual a través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC. Además, para dicho instrumento se aplicó un código QR con la finalidad de facilitar el acceso a los usuarios. Para la óptima difusión de la Consulta Ciudadana en la región, se solicitó apoyo al Gobierno Regional, Servicios Públicos que conforman la red de Protección al Consumidor, Plataformas Municipales, miembros del Consejo Consultivo, Asociación de Consumidores, entre otros.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 20 de noviembre y el 06 de diciembre del 2024 y en esta oportunidad se consultó a la ciudadanía en general de la Región de Los Ríos, sobre la percepción que tienen sobre diversos problemas de consumo de productos y servicios, así como los mercados y grupos en los que, según la ciudadanía, nuestra institución debiera enfocar su acción.



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 año 2024, la cual se realizó en modalidad online, cuya muestra fue analizada considerando los casos en que las preguntas fueron respondidas en su totalidad. Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

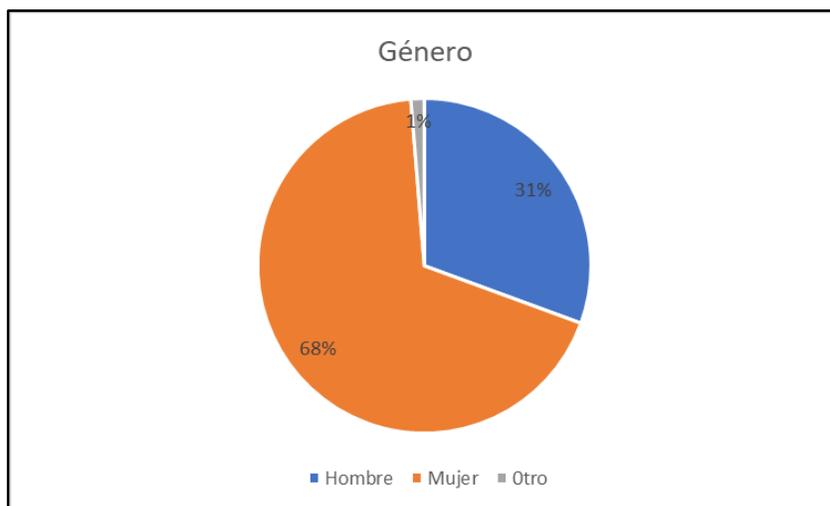
Total de encuestas respondidas	157
Total de encuestas Válidas	157

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

- Hombres 48
- Mujeres 107
- Otros 2



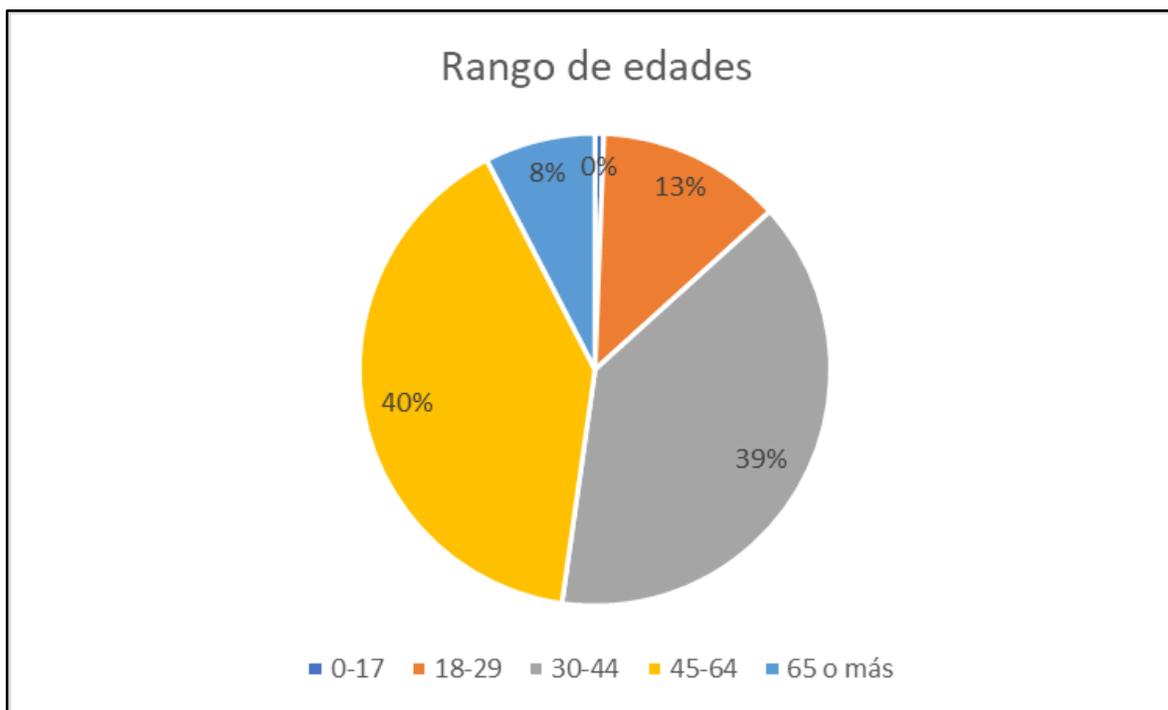
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



En lo que respecta al rango de edades, se puede observar lo siguiente:

- 0 a 17 años, 1 persona contestó la encuesta
- 18 a 29 años, 20 personas contestaron la encuesta
- 30 a 44 años, 61 personas contestaron la encuesta
- 45 a 64 años, 63 personas contestaron la encuesta
- 65 o más años, 12 personas contestaron la encuesta

Minuta de resultados Consulta Ciudadana



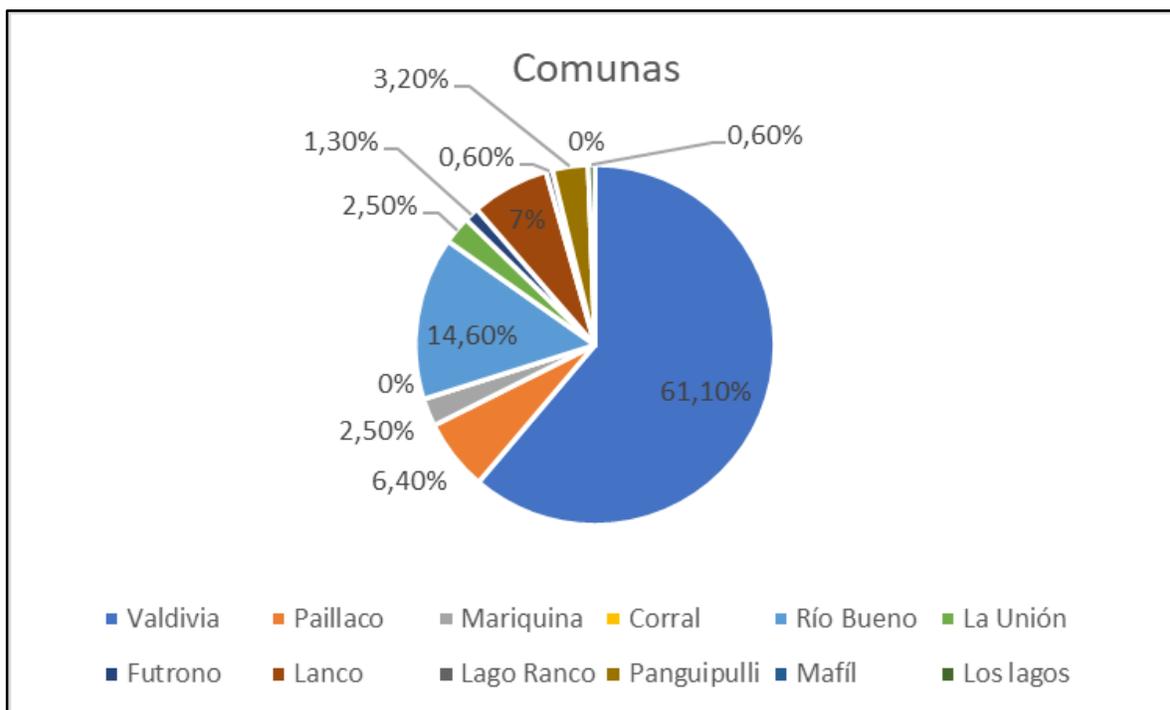
En lo que respecta a las comunas, se refleja que la mayor concentración está en la comuna de Valdivia con un **61%** de encuestados, siguiendo Río Bueno con un 14,6% y en tercer lugar Lanco con un 7%.

Con menor porcentaje de respuestas se encuentran las siguientes comunas:

- Paillaco con 6,4%
- Panguipulli con 3.2%
- La Unión 2.5%
- Mariquina con 2,5%
- Futrono con 1,3%
- Lago Ranco 0.6%
- Los Lagos 0.6%
- Mafil 0%
- Corral 0%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



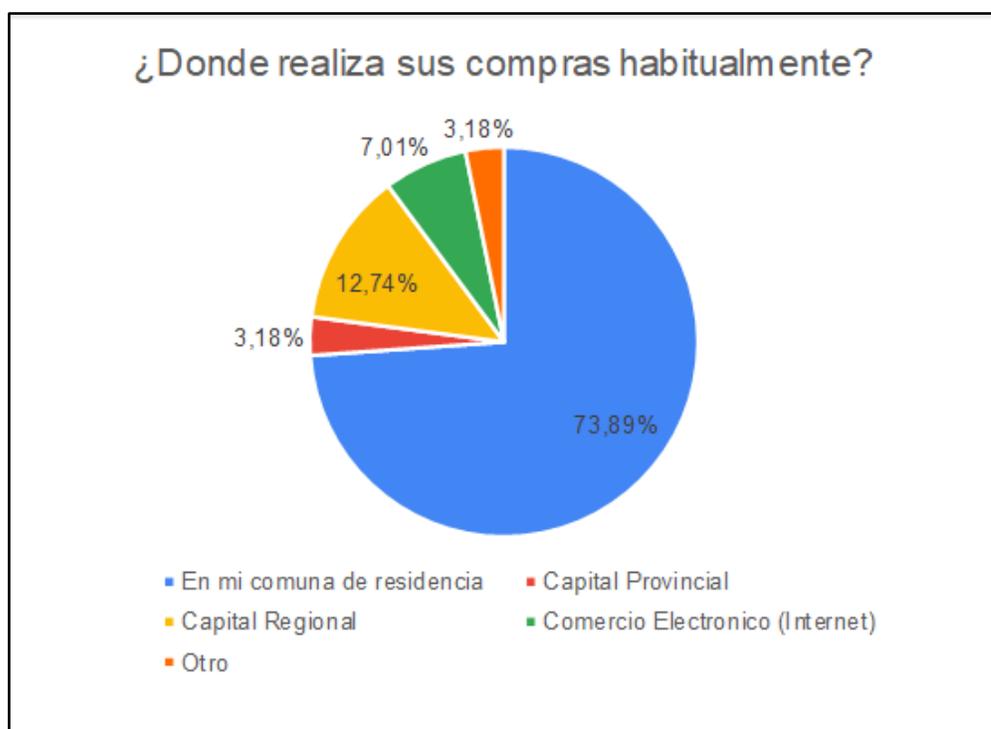
Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción Regional

Preguntas relacionadas a actos de Consumo:

1. ¿Dónde realiza sus compras habitualmente?

En relación a la pregunta sobre **¿Dónde realiza sus compras habitualmente?** Un **73,9%** de las personas que responden la consulta, mencionan que, indican que realizan sus compras en su comuna de residencia, en segundo lugar, con un 12,7% realiza las compras en la capital regional y por último un 7% realiza sus compras por medio electrónico (internet).



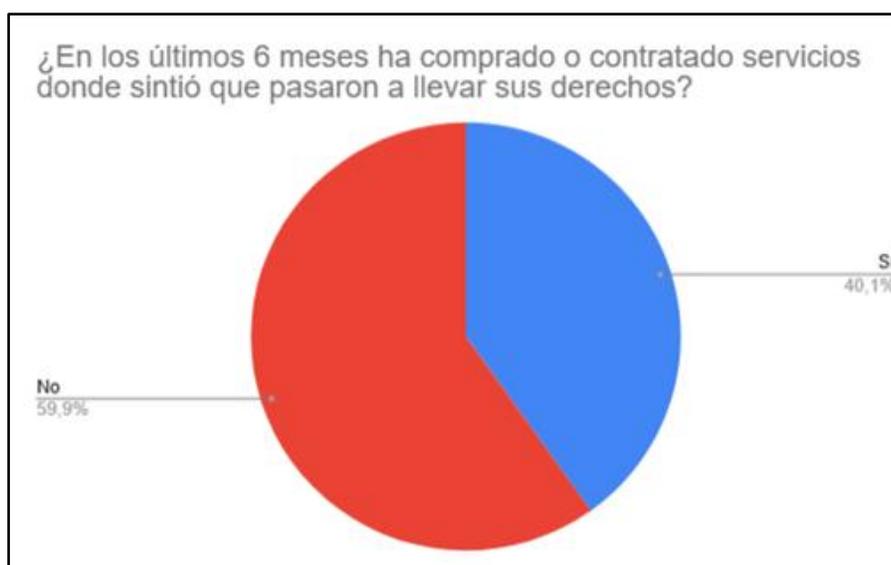
2. ¿En los últimos 6 meses ha comprado o contratado servicios donde sintió que pasaron a llevar sus derechos?

Descripción: Ante la pregunta de si **¿En los últimos 6 meses ha comprado o contratado servicios donde sintió que pasaron a llevar sus derechos?** Se

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

puede señalar que el **59,9%** señala que no ha sentido que pasaron a llevar sus derechos como consumidor, luego con un 40,1% indica que si se ha sentido vulnerado sus derechos como consumidor.

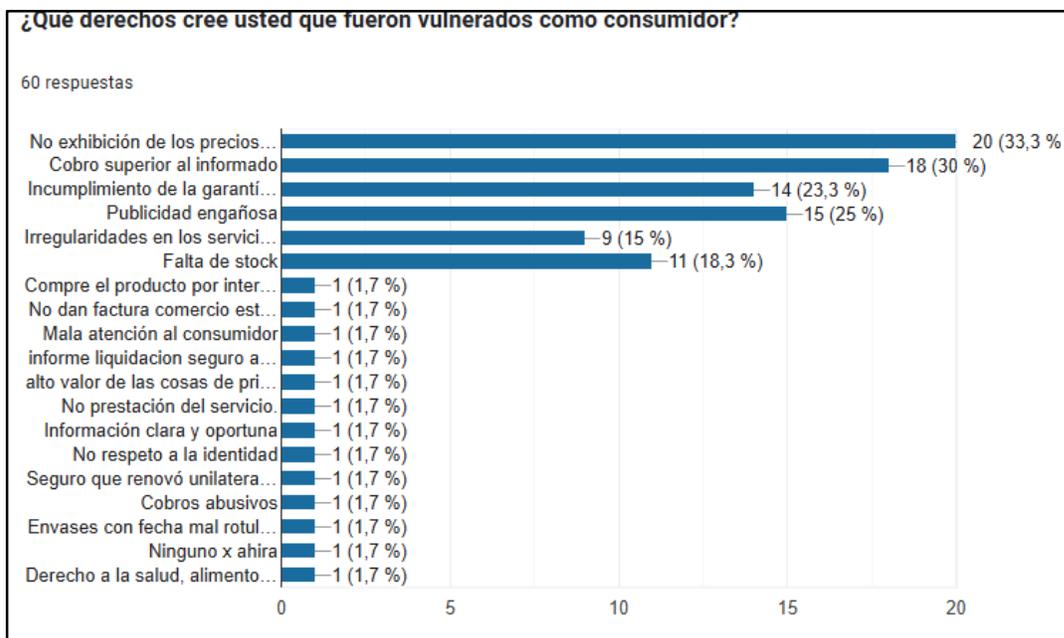
A la pregunta si han sentido que se han vulnerado sus derechos como consumidor, el (40%) de las personas que respondieron, indica que han sentido vulneración de sus derechos.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

3. Sobre la pregunta ¿Qué derechos cree usted que fueron vulnerados como consumidor?

Descripción: Se encuentra en primer lugar la no exhibición de precios con un 33,3%, en segundo lugar, este cobro superior al informado con 30% y finalmente en tercer lugar, esta publicidad engañosa con 25%.



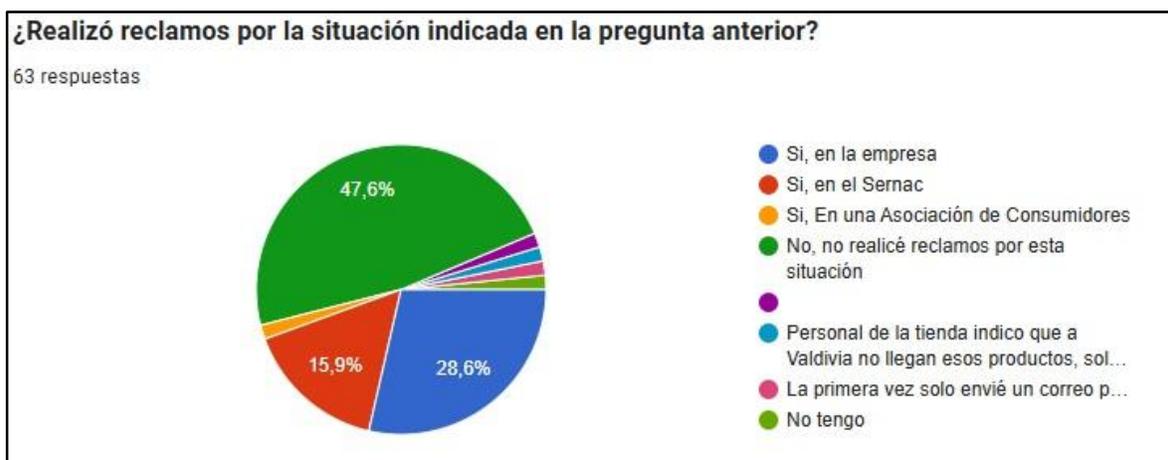
En la respuesta otros, se destaca:

- Compras por internet
- No entregan factura o boleta en mercados establecidos
- Mala atención al consumidor
- Cobros abusivos
- Entre otros

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

4. En relación a la pregunta ¿Realizó reclamos por la situación indicada en la pregunta anterior?

Descripción: En la pregunta ¿Si realizó reclamos por la situación indicada en la pregunta anterior?, se puede señalar que, en primer lugar, con un 47,6% de las personas señalan que no realizó algún reclamo por esta situación, en segundo lugar, se encuentra con un 28,6% que, si reclamo, pero directo en la empresa y como último lugar indican que si hicieron el reclamo en SERNAC con 15,9%.



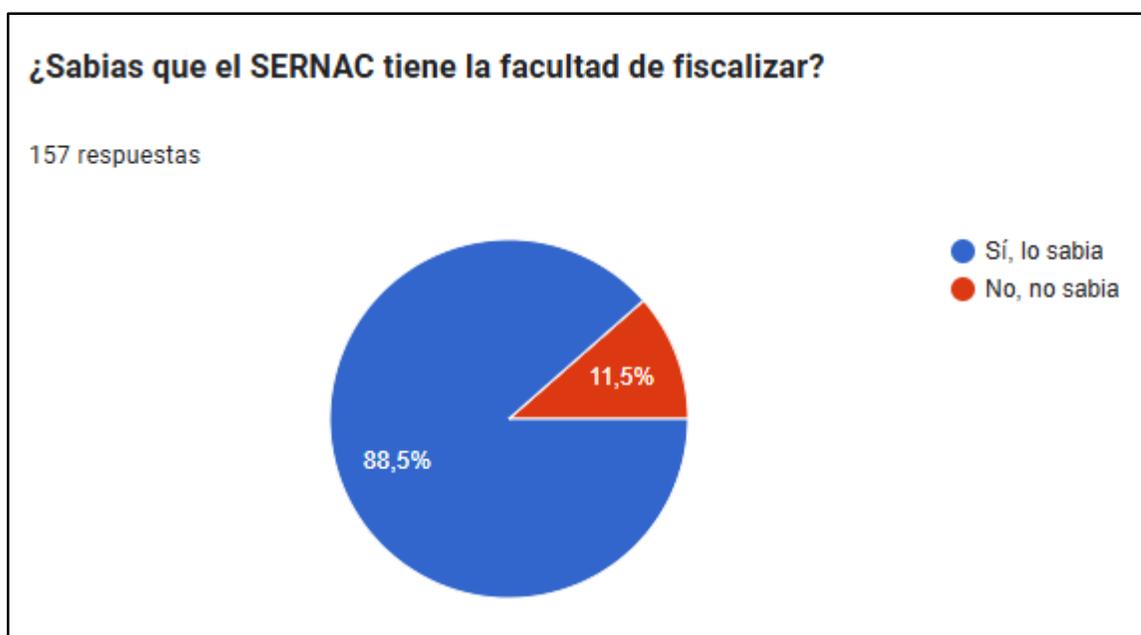
La diferencia del 6,9%, se desglosa de la siguiente forma:

- Asociación de consumidores
- Personal de la empresa
- Correo a la empresa
- No tiene respuesta
- No contesta

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

5. En cuanto a la pregunta si ¿Sabías que el SERNAC tiene la facultad de fiscalizar?

Descripción: Se puede apreciar que el 88,5% de las personas, indican que sí sabe que SERNAC tiene la facultad de fiscalizar, mientras que el 11,5% señala que no sabía que SERNAC tiene la facultad de fiscalizar.

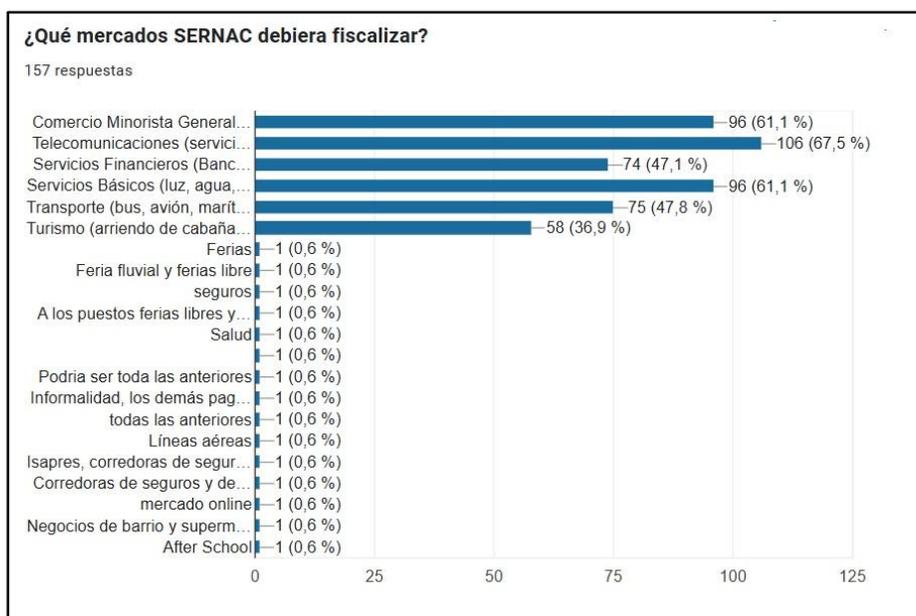


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

6. En relación a la pregunta ¿Qué mercados SERNAC deberían fiscalizar?

Descripción: En la pregunta ¿Qué mercados SERNAC deberían fiscalizar? donde las opciones para respuesta eran las siguientes:

- Comercio Minorista General (supermercados; tiendas del retail; negocios; entre otros)
- Telecomunicaciones (servicios de internet, cable y/o telefonía)
- Servicios Financieros (Bancos, tarjetas de crédito)
- Servicios Básicos (luz, agua, gas)
- Transporte (bus, avión, marítimo)
- Turismo (arriendo de cabaña: tour, entre otros)



Esta pregunta contiene más de una respuesta, por lo que dado sus resultados se puede apreciar que con un 67,5% se encuentra la opción del mercado de **telecomunicaciones (servicios de internet, cable y/o telefonía)**, luego en segundo lugar ambos con 61,1% indican los mercados de **Comercio minorista General** y los **Servicios básicos**, cuarto lugar se encuentra transporte con un

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

47,8%, en quinto lugar, con 47.1% Servicios financieros, en sexto lugar queda turismo con un 36.9%.

Finalmente, en las opciones que se indican con un 0,6%, serían los siguientes mercados:

- Ferias
- Feria fluvial y feria del libro
- Seguros
- Ferias libres
- Salud
- Informalidad de las páginas de redes sociales
- Líneas aéreas
- Corredoras de seguro
- Isapres
- Mercado online en general
- Negocios y supermercados de barrios
- Los After school
- Entre otros

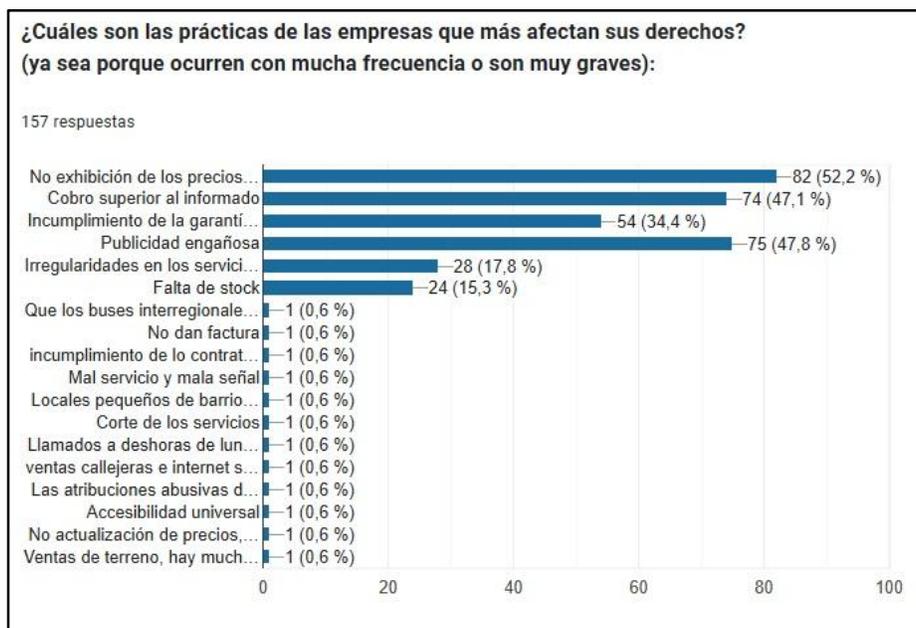


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

7. ¿Cuáles son las prácticas de las empresas que más afectan sus derechos? (ya sea porque ocurren con mucha frecuencia o son muy graves):

Descripción: (ya sea porque ocurren con mucha frecuencia o son muy graves). Las personas consumidoras podrán responder hasta 3 alternativas. Las opciones eran las siguientes:

- No exhibición de los precios de los productos y servicios
- Cobro superior al informado
- Incumplimiento de la garantía legal
- Publicidad engañosa
- Irregularidades en los servicios de transporte aéreo y terrestre
- Falta de stock



En relación a lo anterior se indica que, como primer lugar, la no exhibición de precios con un 52,2%, en segundo lugar, la publicidad engañosa con un 47,8% y en tercer lugar, cobro superior al informado con un 47,1%, luego viene incumplimiento de la garantía legal con 34,4%, posterior a ello viene



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Irregularidades en los servicios de transporte aéreo y terrestre con 17,8% y por último, falta de stock con 15,3%.

Finalmente, en las opciones con un 0,6%, se indican los siguientes mercados:

- Servicio adecuado en los buses interurbanos
- No entregan facturas o boletas en los negocios pequeños
- Incumplimiento de contratos
- Mala entrega de servicios y mala señal en telecomunicaciones
- Corte de los servicios básicos
- Llamadas de cobranza fuera del horario legal
- Venta de terrenos irregulares
- No actualizar los precios de locales comerciales



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cualitativo

Se señala que para la Consulta Ciudadana no se realizaron preguntas abiertas, con la finalidad de poder lograr resultados cualitativos.

Para la óptima difusión de la Consulta Ciudadana en la región, se solicitó apoyo al Gobierno Regional, Servicios Públicos que conforman la red de Protección al Consumidor, Plataformas Municipales, miembros del Consejo Consultivo, Asociación de Consumidores, entre otros.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

IV.- Conclusiones

En base a toda la información recopilada, se puede señalar que:

- El 100% de las personas que respondieron la consulta, de las cuales un 68% fueron mujeres.
- La comuna con mayores encuestas respondidas fue Valdivia con 61%.

Si bien, existen comunas donde la participación fue menor, se debe a la época de la consulta, ya que, esta fue realizada en la temporada de diciembre en donde se da prioridad a actividades de fin de año.

El propósito principal de esta consulta ciudadana en la Región de Los Ríos, fue recopilar insumos sobre la percepción de los consumidores respecto a diversos problemas relacionados con el consumo de productos y servicios, a los que se ven afectados/as, así como los mercados y grupos en los que, según la ciudadanía, nuestra institución debería enfocar su acción. Así como identificar los mercados y áreas prioritarias donde, según la ciudadanía, nuestra institución debería enfocar su acción. Asimismo, los resultados permitirán proponer temas clave para la programación del **Plan de Fiscalización Regional 2025**.

Estas instancias permiten construir una institución participativa a través de la opinión de las personas consumidoras, específicamente de la Región de Los Ríos., ya que, todas las personas realizamos actos de consumo en forma diaria, por lo que, se valora el interés por responder la consulta ciudadana. De este modo, se logra identificar las problemáticas específicas de cada territorio y, a través de un enfoque colaborativo, se buscarán soluciones efectivas.

La información proporcionada por la Consulta Ciudadana, nos permitirá orientar las actividades para el año 2025 de la Dirección Regional de Los Ríos, esto incluirá el despliegue territorial, la planificación de fiscalización, la educación para el consumidor, entre otros procesos claves. Todo esto con la finalidad de cumplir los desafíos estratégicos del SERNAC.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Anexo 1

Título: Consulta Ciudadana Región de Los Ríos 2024

Los resultados de la presente consulta ciudadana nos permitirán obtener información fundamental para planificar las actividades que realizará SERNAC durante el año 2025 en las diferentes localidades que conforman la **Región de Los Ríos**.

Su participación es muy relevante para nuestra institución por lo que le invitamos a responder las siguientes preguntas:

¿Dónde realiza sus compras habitualmente?

- En mi comuna de residencia
- Capital Provincial
- Capital Regional
- Comercio Electrónico (Internet)
- Otro: _____

¿En los últimos 6 meses ha comprado o contratado servicios donde sintió que pasaron a llevar sus derechos?

- Sí
- No

En caso de responder “sí”, ¿qué derechos sintió que fueron pasados a llevar?

- No exhibición de los precios de los productos y servicios
- Cobro superior al informado
- Incumplimiento de la garantía legal
- Publicidad engañosa
- Irregularidades en los servicios de transporte aéreo y terrestre
- Falta de stock
- Otra: _____

¿Realizó reclamos por la situación indicada en la pregunta anterior?

- Si, en la empresa
- Si, en el Sernac
- Si, En una Asociación de Consumidores
- No, no realicé reclamos por esta situación



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿Conoce si SERNAC puede “Fiscalizar”?

- Sí
- No

A partir del año 2019 con la entrada en vigencia de la ley 21.081, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es responsable de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

¿Qué mercados SERNAC debiera fiscalizar?:

- Comercio Minorista General (supermercados; tiendas del retail; negocios; entre otros)
- Telecomunicaciones (servicios de internet, cable y/o telefonía)
- Servicios Financieros (Bancos, tarjetas de crédito)
- Servicios Básicos (luz, agua, gas)
- Transporte (bus, avión, marítimo)
- Turismo (arriendo de cabaña: tour, entre otros)
- Otra: _____

¿Cuáles son las prácticas de las empresas que más afectan sus derechos? (ya sea porque ocurren con mucha frecuencia o son muy graves):

-Seleccione 3 alternativas como máximo

- No exhibición de los precios de los productos y servicios
- Cobro superior al informado
- Incumplimiento de la garantía legal
- Publicidad engañosa
- Irregularidades en los servicios de transporte aéreo y terrestre
- Falta de stock



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Otra: _____

¿A través de qué medio preferiría informarse de los resultados de las fiscalizaciones realizadas en la Región de Los Ríos? (Marque una o varias alternativas)

- Sitio web oficial del SERNAC
 - Radio
 - Televisión
 - Prensa escrita
 - Redes sociales del SERNAC
 - Correo electrónico
 - Talleres/Charlas
 - Otra (especifique): _____
-

Información sobre usted

A continuación, para conocerle mejor y sin afectar el anonimato de esta consulta, le solicitamos que por favor nos brinde la siguiente información:

1. Comuna de residencia:

Valdivia	Paillaco	Mariquina	Corral
Rio Bueno	La Unión	Futrono	Lanco
Lago Ranco	Panguipulli	Mafil	Los Lagos

2. Sexo: Hombre Mujer No binario Otro Prefiere no decirlo

3. Edad 0-17 años 18-29 años 30-44 años 45-64 años 65 años o más



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¡Muchas gracias!

