

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados Consulta Ciudadana SERNAC Antofagasta 2023

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 mediante la modalidad presencial y con el apoyo de un formulario en nuestra página web. Dicho instrumento se aplicó a la ciudadanía de la región, ya sea al público que asiste a nuestra Dirección Regional; Plataformas Municipales, Servicios Públicos; Asociación de Consumidores APAC; Consejo Consultivo Regional del Sernac, etc.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 26 de octubre y el 01 de diciembre y en esta oportunidad se consultó acerca de nuestra facultad de "**Fiscalización**" en la Región de Antofagasta.

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

-En esta oportunidad quisiéramos saber su opinión sobre nuestra facultad de "**Fiscalización**" en la **Región de Antofagasta**. Para lo anterior, le solicitamos responder las siguientes preguntas:

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

1) De acuerdo a su experiencia como persona consumidora, ¿conoce si el SERNAC es un organismo con la facultad de "Fiscalizar"?

- Sí
 No

2) ¿Conoce las modalidades en las que el SERNAC fiscaliza?

- Sí
 No

2.1) En caso de responder "Sí", nombre las modalidades:

3) ¿Cuáles son las prácticas de las empresas que más afectan sus derechos como persona consumidora y que Ud. considera que el SERNAC debería fiscalizar? (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
 Otra: _____

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

4) ¿Qué Instituciones Públicas cree usted que podrían potenciar la facultad de fiscalización del SERNAC? (Marque una o varias alternativas)

- Seremi de Transportes
- Seremi de Salud
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Delegación Presidencial
- Otra: _____

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

- Sitio web oficial del SERNAC
- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Redes sociales del SERNAC
- Correo electrónico
- Otra: _____

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:

6) Comuna de residencia:

- Antofagasta
- Calama
- Tocopilla
- Taltal

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- San Pedro de Atacama
- María Elena
- Sierra Gorda
- Mejillones
- Ollagüe
- Otra: _____

7) Género:

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

8) Rango de edad:

- 18 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- 55 a 64 años
- 65 años o más

9) País de origen:

- Chile
- Colombia

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Venezuela
- Perú
- Bolivia
- Argentina
- Ecuador
- Paraguay
- Uruguay
- Brasil
- Haití
- Otro: _____

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 del SERNAC Antofagasta 2023 en la modalidad presencial con el apoyo de formulario web, 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	553
Total de encuestas válidas	553

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

Comuna de residencia	N°	(%)
Antofagasta	468	84,6
Calama	27	4,9
Tocopilla	22	4,0
San Pedro de Atacama	8	1,4
Sierra Gorda	8	1,4
Mejillones	4	0,7
María Elena	2	0,4
Santiago	2	0,4
Arica	1	0,2
Constitución	1	0,2
Estuve de visita en Antofagasta	1	0,2
Hoy en Cárcamo Región de Coquimbo	1	0,2
Metropolitana	1	0,2
Ollagüe	1	0,2

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pozo Almonte	1	0,2
Próximo a cambiarme	1	0,2
Rancagua	1	0,2
Región del Maule	1	0,2
Salamanca	1	0,2
San Miguel	1	0,2
Total	553	100

Género	N°	(%)
Femenino	354	64,0
Masculino	195	35,3
Transmasculino	3	0,5
Prefiere no responder	1	0,2
Total	553	100

Rango de edad	N°	(%)
18 a 24 años	21	3,8
25 a 34 años	95	17,2
35 a 44 años	132	23,9
45 a 54 años	148	26,8
55 a 64 años	110	19,9
65 años o más	47	8,5
Total	553	100

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

País de origen	N°	(%)
Chile	513	92,8
Colombia	15	2,7
Perú	12	2,2
Venezuela	6	1,1
Bolivia	5	0,9
Ecuador	1	0,2
República Dominicana	1	0,2
Total	553	100

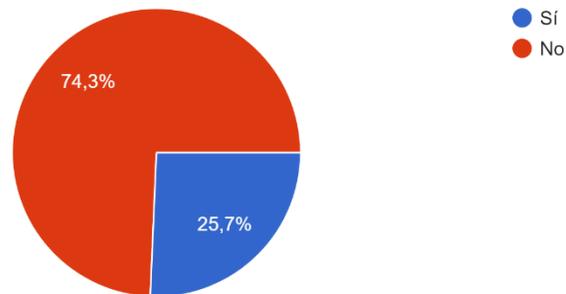
b) Descripción Regional



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

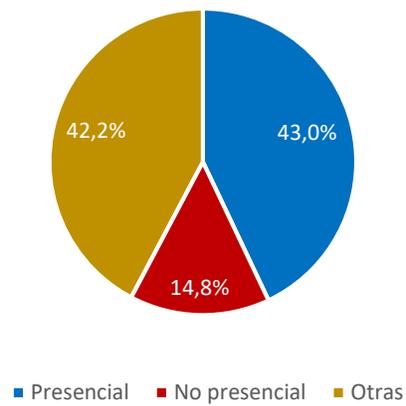
¿Conoce las modalidades en las que el SERNAC fiscaliza?

553 respuestas



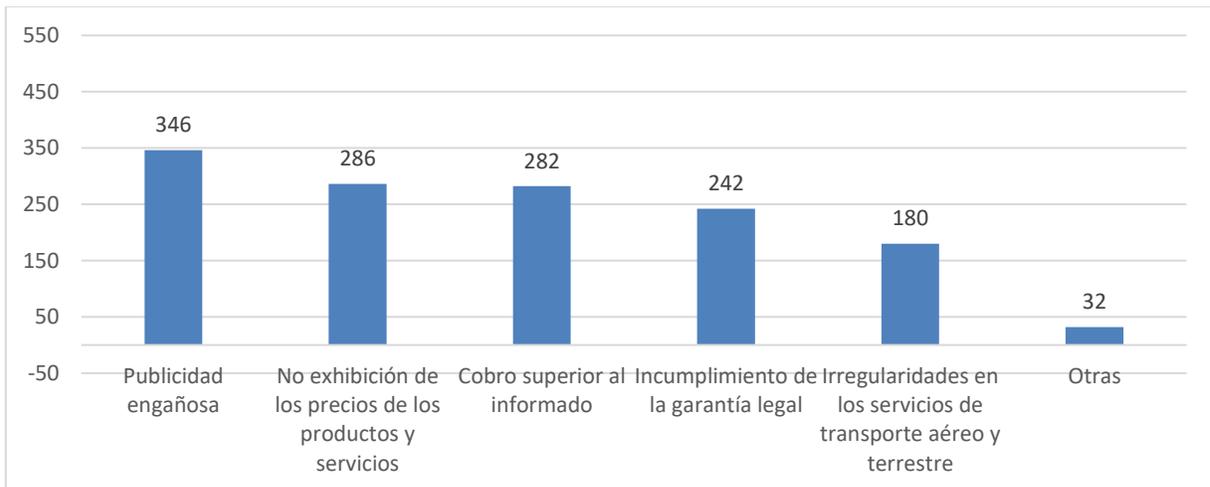
En caso de responder "Sí", nombre las modalidades

142 respuestas

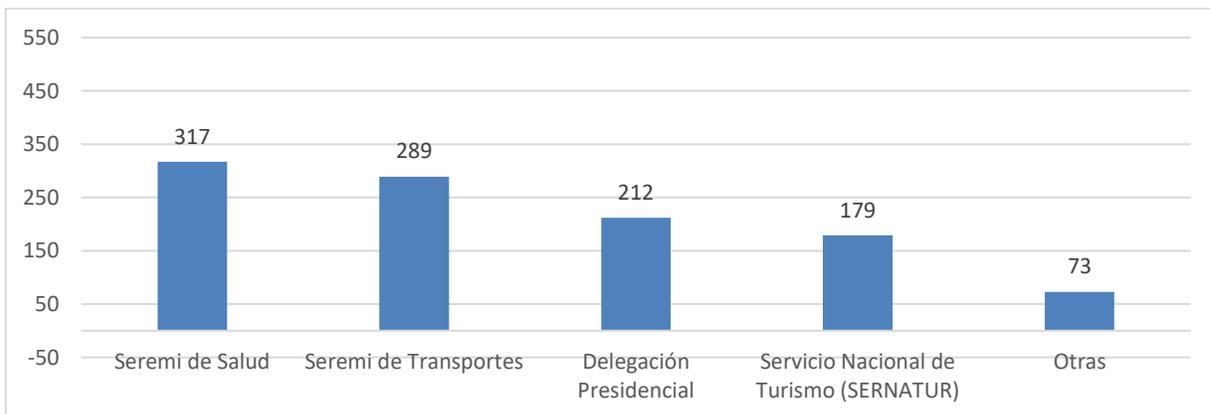


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿Cuáles son las prácticas de las empresas que más afectan sus derechos como persona consumidora y que Ud. considera que el SERNAC debería fiscalizar? (ya sea porque ocurren con mucha frecuencia o son muy graves)

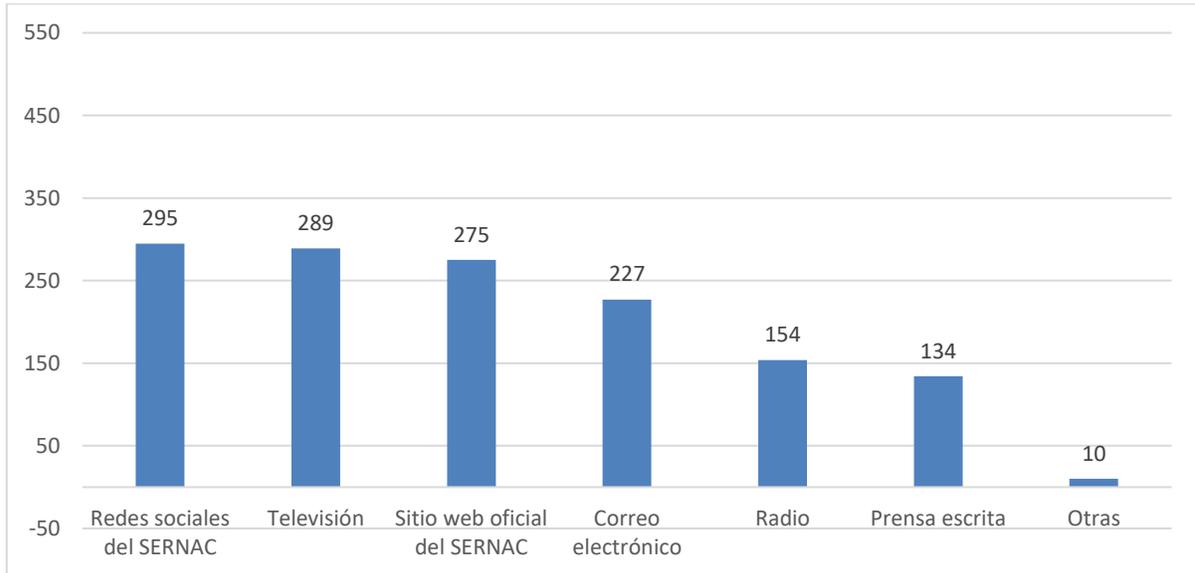


¿Qué Instituciones Públicas cree usted que podrían potenciar la facultad de fiscalización del SERNAC?



¿A través de qué medio preferiría informarse de los resultados de las fiscalizaciones realizadas en la Región de Antofagasta?

Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cuantitativo

Una vez concretado el tema para la Consulta Ciudadana regional con los Centros de Responsabilidad correspondientes, y durante su periodo de aplicación desde el 26 de octubre al 01 de diciembre, participaron 553 personas consumidoras en la Región de Antofagasta en dicho mecanismo a través de los canales como: público que asiste a nuestra Dirección Regional y Plataformas Municipales, Servicios Públicos; Asociación de Consumidores APAC; Consejo Consultivo Regional del SERNAC, etc.

Los principales resultados que se pueden observar en las tablas y gráficos presentados en esta minuta son los siguientes:

- a) El 72.2% de las personas consultadas indican que conocen que el SERNAC es un organismo con la facultad de fiscalizar. El 27.8% no lo conoce.
- b) El 74,3% desconoce las modalidades en que el SERNAC fiscaliza, y el 25.7% sí las conoce.
- c) De las personas que contestaron que sí conocían las modalidades de fiscalización (25,7%), se desprende al momento de agrupar las respuestas (142), que el 43,0% corresponde a la modalidad "presencial" y el 14,8% a la no presencial (internet, digital y similares). Al ser una pregunta abierta, se observa el 42,2% en la categoría "Otras", que no tenían relación con la finalidad de la pregunta misma.
- d) En cuanto a las prácticas de las empresas que afectan a las personas consumidoras, la "Publicidad engañosa" lideró las respuestas con 346 votaciones, secundada por la "No exhibición de precios de los productos y servicios" con 286, completando el podio con el "Cobro superior al informado" con 282 elecciones. Pregunta de respuesta múltiple.
- e) En relación a las instituciones públicas que podrían potenciar la facultad de fiscalización del SERNAC, los resultados apuntaron claramente a la Seremi de Salud con 317 respuestas; seguida de la Seremi de Transportes con 289; en tercer lugar, se observa a la Delegación Presidencial con 212; y al SERNATUR con 179. Se releva que con las cuatro instituciones

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

mencionadas se han efectuado "Fiscalizaciones Multitarea", cuya visibilidad queda reflejada en las respuestas de la ciudadanía regional. Pregunta de respuesta múltiple.

- f) Finalmente, los tres medios preferidos por las personas encuestadas para informarse de las fiscalizaciones del SERNAC en la Región de Antofagasta fueron, primeramente, por "Redes Sociales del SERNAC" con 295 registros; "Televisión" con 289; y "Sitio web oficial del SERNAC" con 275. Pregunta de respuesta múltiple.

Los resultados obtenidos en la Consulta Ciudadana aplicada por la Dirección Regional serán puestos a disposición de la Subdirección de Fiscalización, para su conocimiento y/o las gestiones que dicho Centro de Responsabilidad determine.