

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados

Consulta Ciudadana SERNAC 2023 Región de Magallanes y Antártica Chilena



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 2023 se realizó una Consulta Ciudadana en modalidad presencial, por medio de un formulario impreso y virtual a través de la publicación de la Consulta en el sitio web de SERNAC.

Dicho instrumento se aplicó de forma directa a las personas que asistieron a la Oficina Regional de atención de público, como a través de una serie de acciones desplegadas en terreno por parte del equipo regional, entre ellas: visitas a juntas de vecinos, clubes de mayores, jornadas de difusión en terreno, levantamientos en consultorios, entre otros. Dicho despliegue se replicó en diez de las once comunas de la Región de Magallanes.

La Consulta Ciudadana estuvo abierta entre el 06 de noviembre y el 12 de diciembre, en dicho lapso de tiempo, la Consulta fue respondida por 1.1.94 personas.

En esta oportunidad se consultó por diversos ámbitos del accionar de Sernac así como las problemáticas y grupos en los que, según las personas encuestadas, la Institución debiese enfocar su quehacer.

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



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

1. Durante este último año: ¿ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

- Si
 No
 No sé

2. ¿Qué medio prefiere para informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

- Folletos informativos o volantes
 Medios de Comunicación Regionales: Prensa, Radio o TV local
 Radios nacionales
 Canales de Televisión Nacional
 Diarios impresos nacionales
 Portales digitales
 Redes sociales
 Otro medio ¿cuál? _____

3. Al comprar productos o contratar servicios: ¿Ha experimentado alguno de los siguientes problemas? Marque todas las situaciones que recuerde.

- Cobros indebidos
 Falta de información en el producto ofrecido por la empresa. Por ejemplo: precios, rotulación en idioma extranjero, garantía, manuales de uso en otro idioma, etc.
 Información Insuficiente en la contratación de un servicio ofrecido por la empresa. Por ejemplo: tarifas, condiciones particulares, exclusiones, plazos, limitaciones de uso, otros.
 Incumplimiento de la garantía legal de los productos
 Publicidad engañosa
 Acciones discriminatorias o malos tratos
 Otro problema: _____
 No he vivido ningún problema al comprar productos o contratar servicios

4. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la Región de Magallanes? (Marque hasta tres alternativas)

- Niños, niñas y adolescentes



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Personas jóvenes.
- Personas mayores.
- Pueblos originarios.
- Personas con algún tipo de discapacidad
- Personas de bajos ingresos.
- Personas de bajo nivel educativo.
- Mujeres.
- Hombres
- Migrantes
- Diversidades sexogenéricas
- Otro(s) grupo(s): _____

**5. De las siguientes herramientas disponibles en el sitio web www.sernac.cl:
¿Cuáles conoce Ud.? Marque todas las opciones que correspondan**

- Me quiero salir
- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Reclamos
- Boletín empresas
- Comparador de tarjetas de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de créditos
- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- No conozco las herramientas disponibles en la página web del SERNAC
- No conozco la página web del SERNAC

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

Género:

- Masculino
- Femenino



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Transmasculino
- Transfemenino
- No binario
- Otro (especifique)
- Prefiere no responder
- No sabe

7. Su edad, de acuerdo al siguiente rango:

- 18 a 20 años
- 21 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 60 años
- 60 y más años

8. Su nivel educacional:

- Sin estudios
- Básica incompleta
- Básica completa
- Media Incompleta
- Media completa
- Educación superior incompleta
- Educación superior completa
- Postgrado

9. ¿Cuál es el oficio, labor u ocupación que desempeña actualmente?

- Estudiante
- Empleado/a Asalariado/a
- Trabajador/a por cuenta propia
- Trabajo familiar o personal no remunerado
- Desempleado/a o desocupado/a
- Jubilado/a



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10. Comuna de residencia

- Punta Arenas
- Laguna Blanca
- Río Verde
- San Gregorio
- Puerto Natales
- Torres del Paine
- Porvenir
- Timaukel
- Primavera
- Cabo de Hornos
- Antártica
- Otra comuna: _____



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

Total de encuestas respondidas	1.216
Total de encuestas Válidas	1.194

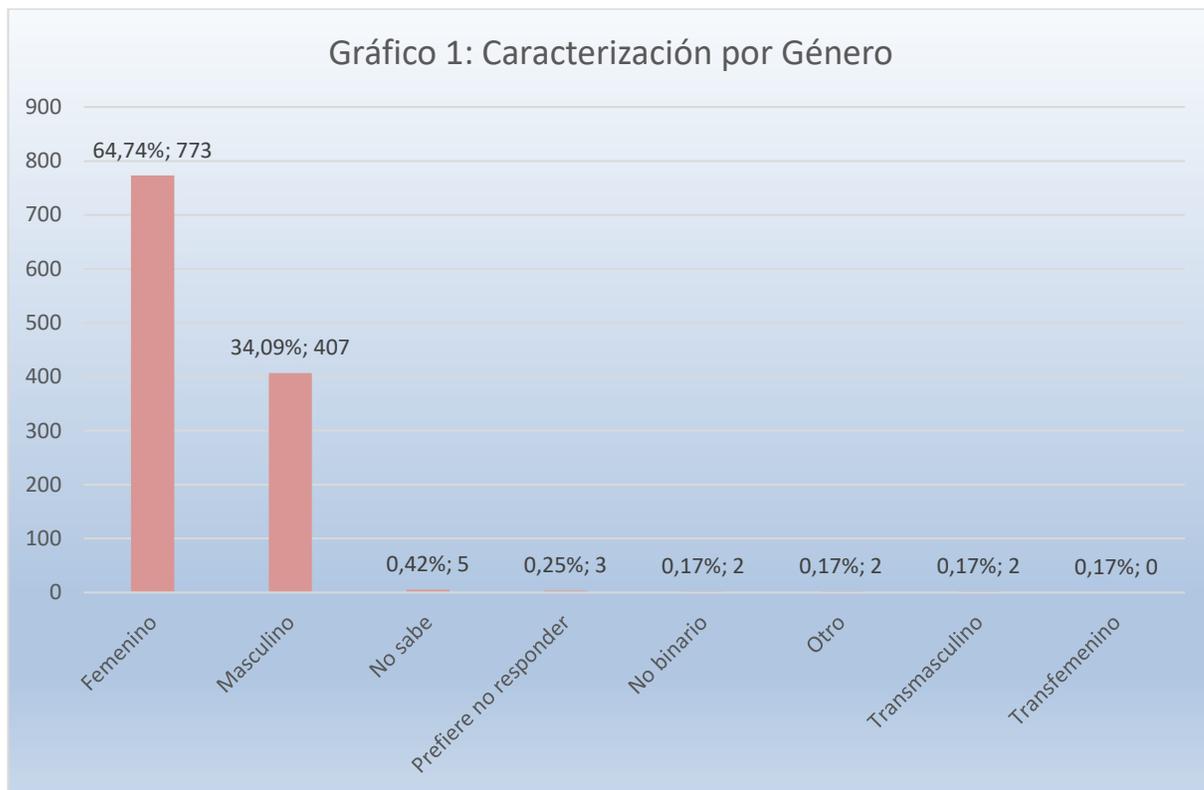
Los datos que se muestran a continuación, están referidos al total de encuestas válidas que se indican en el cuadro anterior:

Caracterización por Género:

Género	Recuento	Porcentaje
Femenino	773	64,74%
Masculino	407	34,09%
No sabe	5	0,42%
Prefiere no responder	3	0,25%
No binario	2	0,17%
Otro	2	0,17%
Transmasculino	2	0,17%
Transfemenino	0	0%
Total general	1.194	100%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

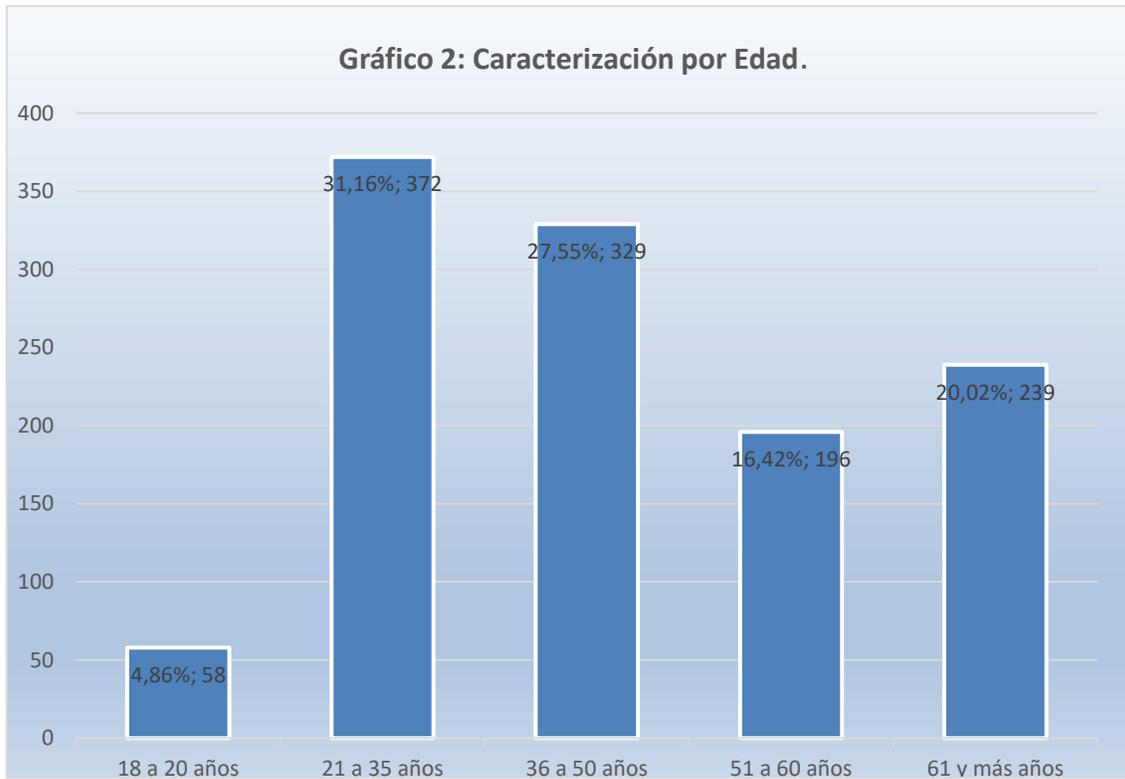


La Gráfica 1 muestra que considerando el Universo total de encuestas registradas, la consulta ciudadana fue respondida mayoritariamente por personas identificadas con el género femenino, con un 64,74% del total, seguidas de un 34,09% por parte de personas que se identifican con el género masculino, mientras el 1,18% restante se identificó con otras respuestas.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Caracterización por edad:



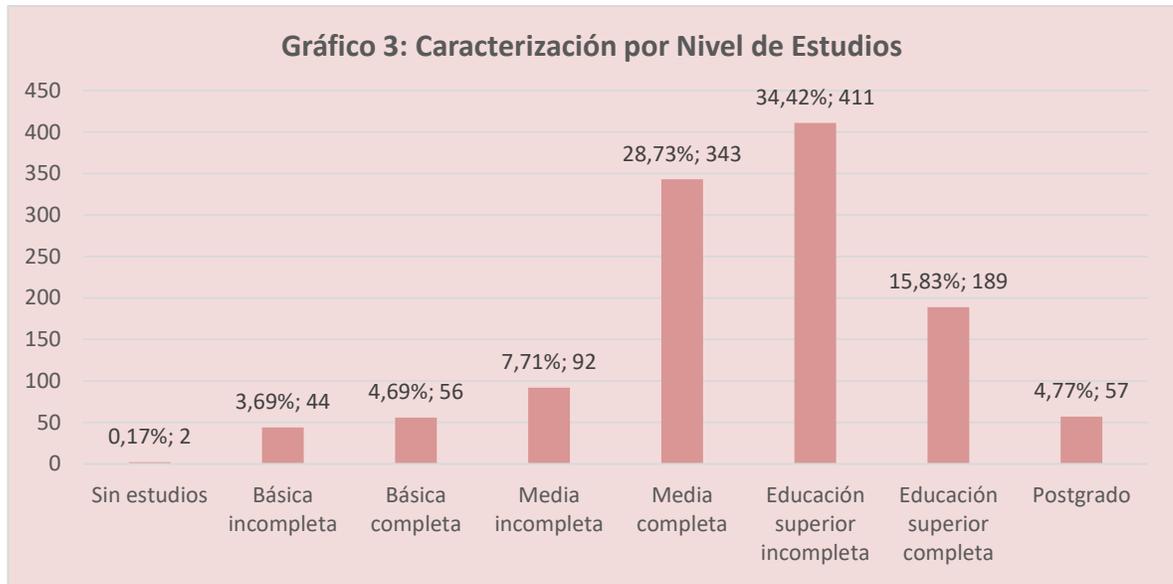
El Gráfico 2 muestra que el 31,16% de quienes respondieron la consulta indicaron tener entre 21 a 35 años de edad, el 27,55% entre 36 y 50, el 20,02% más de 61 años, el 16,42% entre 51 y 60 años y, el 4,86% entre 18 y 20 años.

Edad	Recuento	Porcentaje
18 a 20 años	58	4,86%
21 a 35 años	372	31,16%
36 a 50 años	329	27,55%
51 a 60 años	196	16,42%
61 y más años	239	20,02%
Total general	1.194	100%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Caracterización por Nivel de Estudios:



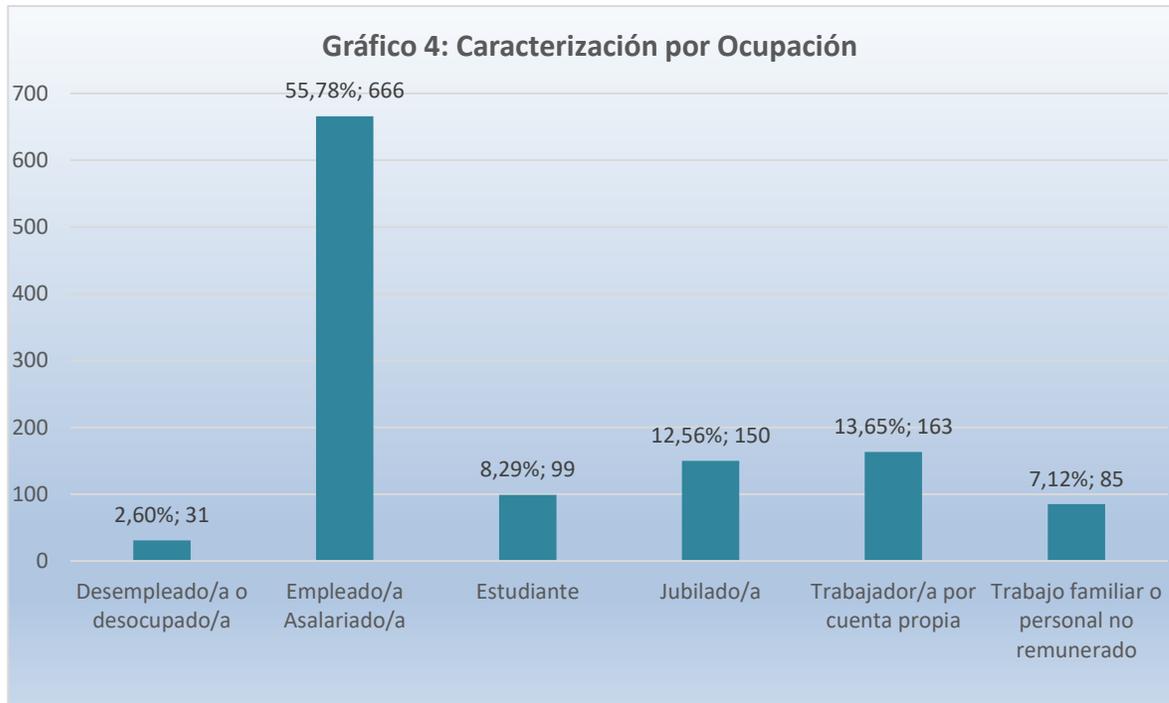
El gráfico 3 muestra que el 34,42% de los encuestados posee Educación Superior Incompleta, el 28,73% Educación Media Completa, el 15,83% Educación Superior Completa, el 7,71% Educación Media Incompleta, el 4,77% Postgrado, el 4,69% Educación Básica completa, el 3,69% Educación Básica Incompleta y el 0,17% no tiene estudios.

Nivel Educativo	Recuento	Porcentaje
Sin estudios	2	0,17%
Básica incompleta	44	3,69%
Básica completa	56	4,69%
Media incompleta	92	7,71%
Media completa	343	28,73%
Educación superior incompleta	411	34,42%
Educación superior completa	189	15,83%
Postgrado	57	4,77%
Total	1.194	100%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Caracterización por Ocupación:



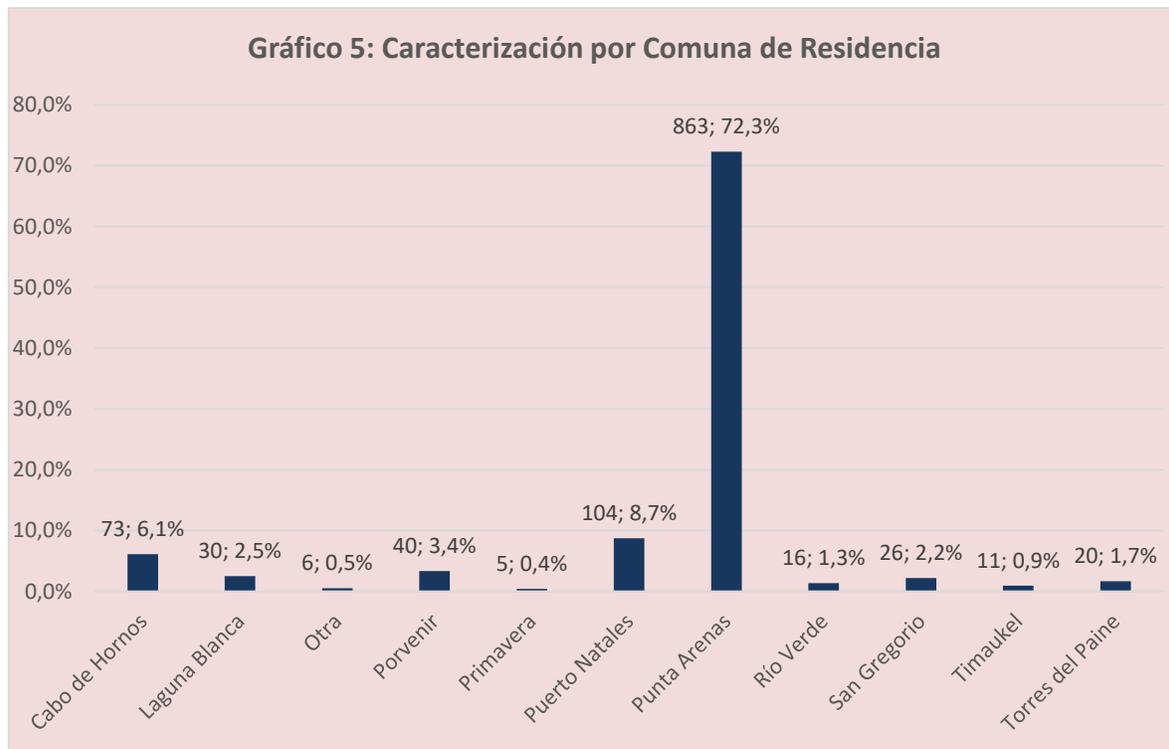
La información presentada en el Gráfico 4 indica que el 55,78% de los encuestados es Empleado-Asalariado, el 13,65% trabaja por cuenta propia, el 12,56% es Jubilado/a, el 8,29% es Estudiante, 7,12% se dedica al trabajo familiar o personal no remunerado y el 2,60% indicó ser desempleado.

Ocupación	Recuento	Porcentaje
Desempleado/a o desocupado/a	31	2,66%
Empleado/a Asalariado/a	666	55,78%
Estudiante	99	8,29%
Jubilado/a	150	12,56%
Trabajador/a por cuenta propia	163	13,65%
Trabajo familiar o personal no remunerado	85	7,12%
Total general	1.194	100%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Caracterización por Comuna de Residencia:



El gráfico 5 muestra que el 72,3% de los encuestados refirieron vivir en Punta Arenas, el 8,7% en Puerto Natales, el 6,1% en Cabo de Hornos, el 3,4% en Porvenir, el 2,5% en Laguna Blanca, el 2,2% en San Gregorio, el 1,7% en Torres del Paine, el 1,3% en Río Verde, el 0,9% en Timaukel, el 0,5% en otras comunas y el 0,4% en Primavera.

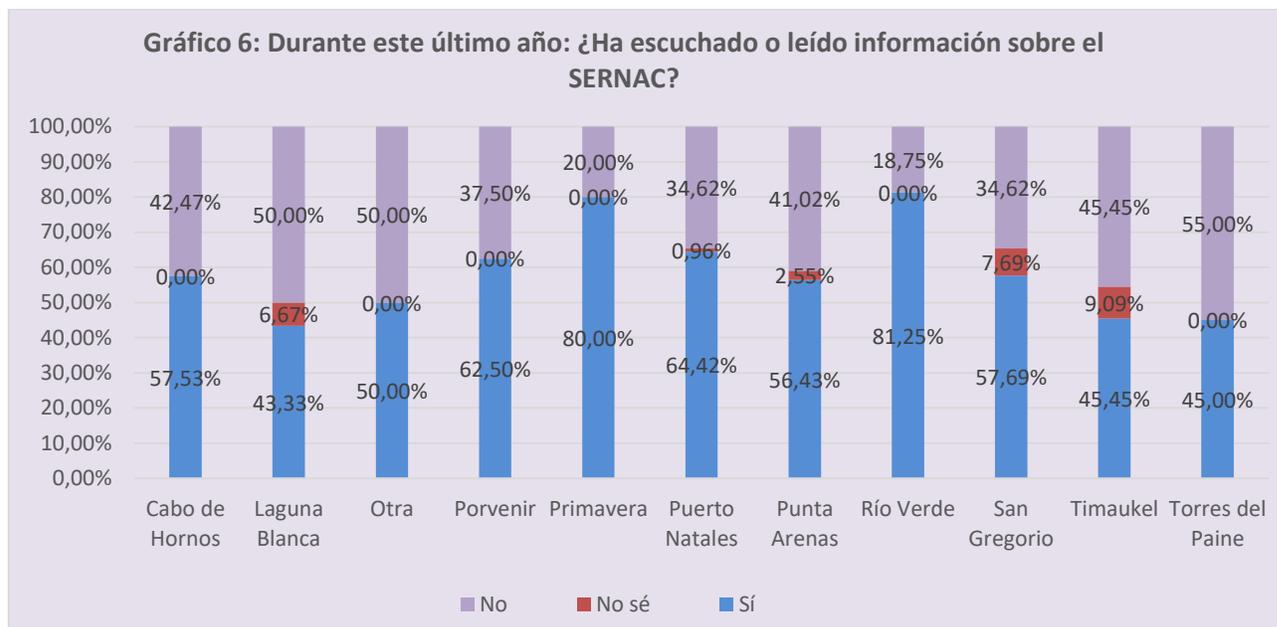
Comuna	Cabo de Hornos	Laguna Blanca	Otra	Porvenir	Primavera	Puerto Natales	Punta Arenas	Río Verde	San Gregorio	Timaukel	Torres del Paine
Recuento	73	30	6	40	5	104	863	16	26	11	20
Porcentaje	6,11	2,51	0,50	3,35	0,42	8,71	72,28	1,34	2,18	0,92	1,68



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Respuestas:

1 Durante este último año: ¿Ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?



El gráfico 6 muestra que al efectuar la desagregación por comunas, aquellas que más refieren haber recibido alguna información de Sernac son Río Verde 81,25%, Primavera 80,00% y Puerto Natales con 64,42%. De manera inversa, las comunas que menos información reportan son Torres del Paine 55,00%, Laguna Blanca 50,00% y otras no pertenecientes a la XII Región 50,00%. Considerando el universo total de encuestas, el 57,2% de las personas encuestadas señala haber escuchado o leído algo sobre el SERNAC durante el 2023 y el 40,45% señala lo contrario.



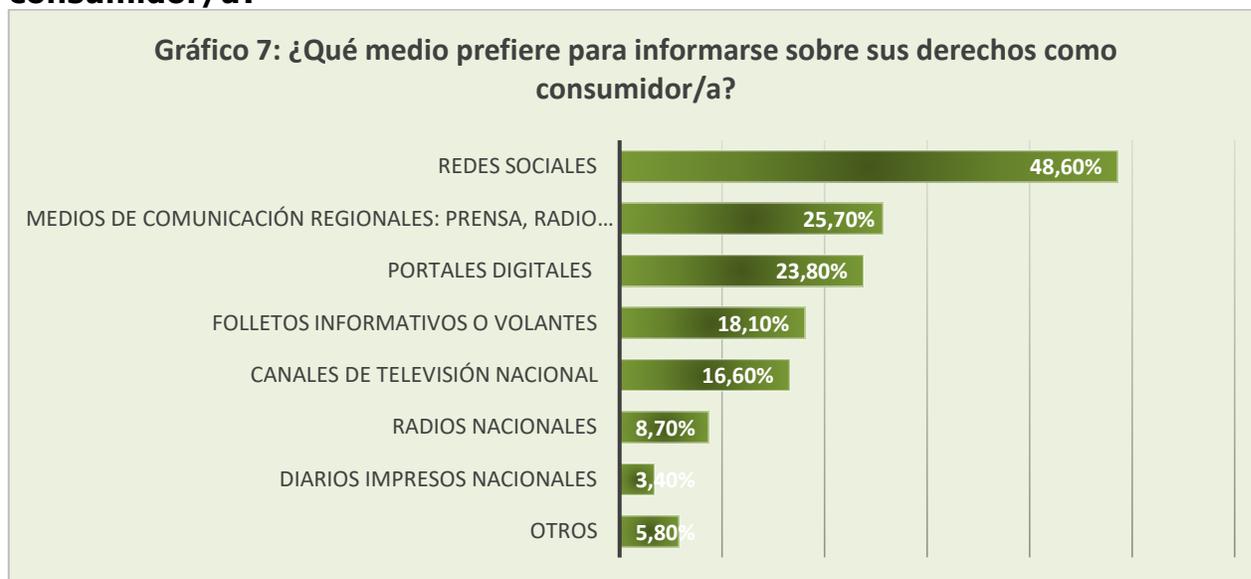
Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Comuna de residencia:	Porcentaje				Recuento			
	Sí	No sé	No	Total general	Sí	No sé	No	Total general
Cabo de Hornos	57,53%	0%	42,47%	100%	42		31	73
Laguna Blanca	43,33%	6,67%	50,00%	100%	13	2	15	30
Otra	50,00%	0%	50,00%	100%	3		3	6
Porvenir	62,50%	0%	37,50%	100%	25		15	40
Primavera	80,00%	0%	20,00%	100%	4		1	5
Puerto Natales	64,42%	0,96%	34,62%	100%	67	1	36	104
Punta Arenas	56,43%	2,55%	41,02%	100,%	487	22	354	863
Río Verde	81,25%	0%	18,75%	100,%	13		3	16
San Gregorio	57,69%	7,69%	34,62%	100,%	15	2	9	26
Timaukel	45,45%	9,09%	45,45%	100,%	5	1	5	11
Torres del Paine	45,00%	0%	55,00%	100,%	9		11	20
Total general	57,20%	2,35%	40,45%	100,%	683	28	483	1.194



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

2 ¿Qué medio prefiere para informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

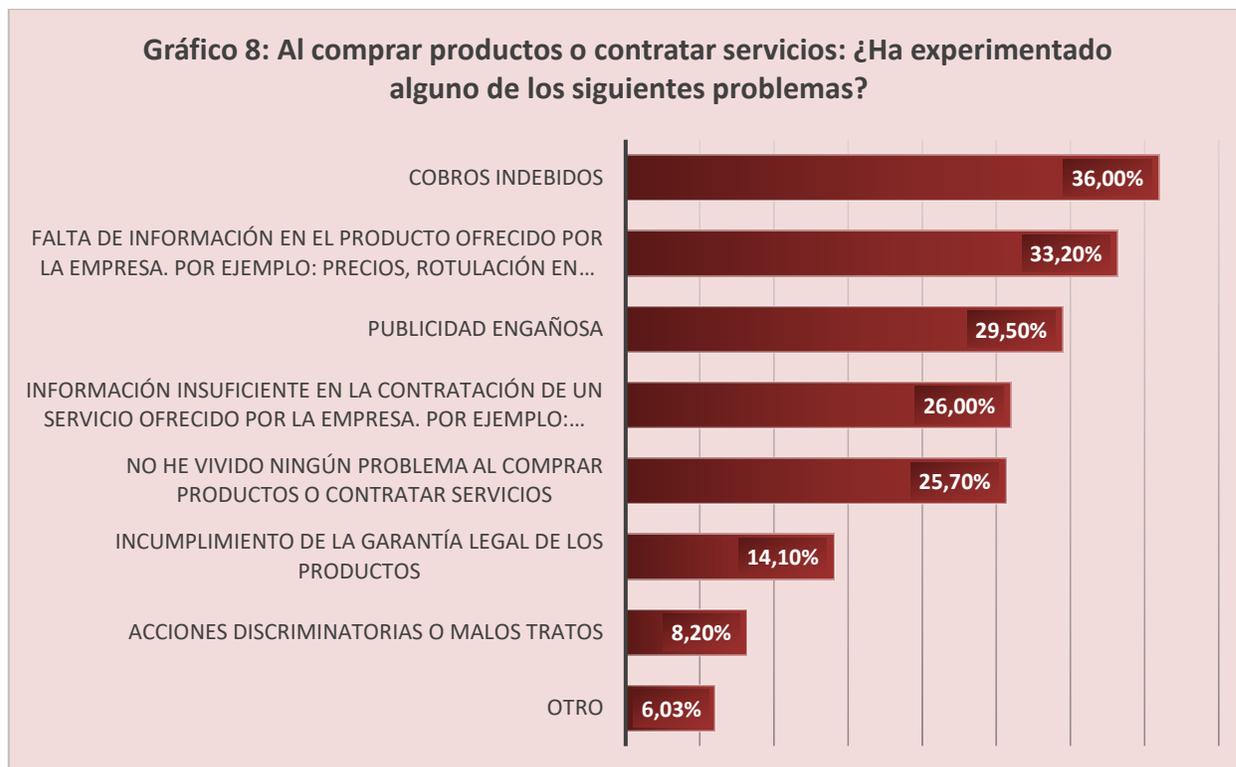


El gráfico 7 muestra que el 48,60% de los encuestados prefieren informarse por medio de Redes Sociales, el 25,7% por medios de comunicación Regional, el 23,80% vía Portales Digitales, el 18,10% con folletos o volantes, el 16,60% a través de los canales de Televisión Nacional, el 8,70% por radios Nacionales, el 3,40% por diarios Nacionales impresos y el 5,80% prefieren otros Medios. Estos datos dan cuenta de que las personas consumidoras magallánicas consultadas, prefieren los medios de comunicación regionales a los nacionales.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

3 Al comprar productos o contratar servicios: ¿Ha experimentado alguno de los siguientes problemas?

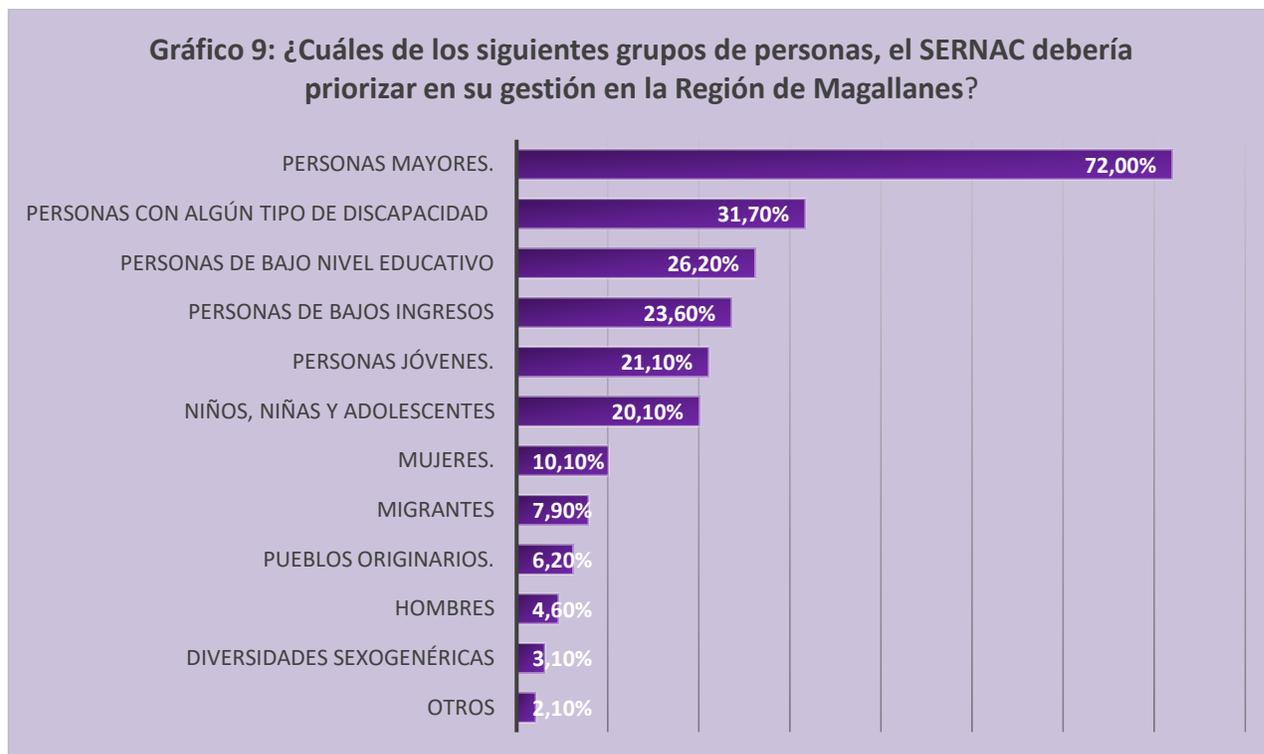


El gráfico muestra que el 36,00% de los encuestados declara haber sufrido de cobros indebidos, el 33,20% falta de información en el producto, el 29,50% publicidad engañosa, el 26,00% información insuficiente, el 25,70% no haber tenido problema alguno, el 14,10% incumplimiento de la garantía legal, el 8,20% de acciones discriminatorias y el 6,03% otro problema.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

4 ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la Región de Magallanes?



En el gráfico 9 el 72,00% de las personas encuestadas, considera que SERNAC debiese priorizar en la región el trabajo con las Personas Mayores, el 31,70% de las personas encuestadas señala que debe priorizarse a quienes están en situación de discapacidad, el 26,20% a quienes tienen un bajo nivel de estudios, el 23,60% a las personas de bajos ingresos, el 21,10% a las personas jóvenes, el 20,10% a niños, niñas y adolescentes, el 10,10% a las mujeres, el 7,90% a migrantes, el 6,20% a los Pueblos Originarios, el 4,60% a hombres, el 3,10% a las diversidades sexo genéricas y el 2,10% a otros grupos.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

5 De las siguientes herramientas disponibles en el sitio web www.sernac.cl ¿Cuáles conoce Ud?



En la gráfica 10 el 43,30% de las personas encuestadas señala no conocer la página web de Sernac, el 30,40% dice conocer la herramienta "reclamos", el 20,20% no tiene conocimiento alguno de las herramientas disponibles, el 13,30% Conoce la herramienta "No molestar", el 8,20% la herramienta "Me quiero Salir", el 6,40% conoce la herramienta "Alerta Ciudadana", el 5,90% "No me hostiguen cobranzas", el 4,70% la herramienta "Comparador de Tarjetas de Crédito", el Observatorio de Precios solo es conocido por el 4,60% de los encuestados, el 3,30% conoce el Boletín de Empresas, el 3,20% conoce la Calculadora de Presupuesto Familiar, el 2,90% el Comparador de créditos y el 1,80% la Calculadora de Gastos de Cobranza Extrajudicial.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cuantitativo

Por aproximadamente 36 días, en los meses de noviembre y diciembre de 2023, la Oficina Regional de Sernac realizó la Primera Consulta Ciudadana en la Región, la cual fue levantada principalmente de manera presencial, 1.085 casos y de manera online con 109 respuestas.

El amplio volumen de respuestas presenciales se gestionó con el despliegue de las y los funcionarios en las diversas comunas de la Región. Obteniéndose 863 (72,28%) de las respuestas en la capital Regional Punta Arenas, 104 (8,71%) en Puerto Natales, 73 (6,11%) en Cabo de Hornos, entre otras. La disposición online permitió obtener algunas respuestas de residentes en otras Regiones, tal es el caso de Osorno, Valdivia Providencia y Santiago.

Un 34,42% de los casos, esto es, 411 personas informaron tener Educación Superior incompleta; el 28,73% (343 casos) Educación Media completa; el 15,83% (189 casos) Educación Superior completa, entre otros resultados.

El 31,16% (372) casos, se identificó en el rango de edad de 21 a 35 años. Entre 36 a 50 años, 329 personas, representando el 27,55% de la muestra y el 20,02% (239) señaló tener 61 años y más.

773 Personas se identificaron en el Género Femenino y 407 con el Género Masculino, correspondientes al 64,74% y 34,09% de la muestra. 14 consumidores no se identifican como hombres o mujeres, representando el 1,17% de la muestra.

55,78% de las personas encuestadas, que representaron 666 respuestas, informaron ser Empleado/a Asalariado/a; el 13,65% (163 casos) informaron ser trabajadores por cuenta propia y el 12,56% (150 casos) ser jubilados.

El 57,20% de los casos, 683 aseveraron haber escuchado o leído información sobre el Sernac, mientras que un 40,45% de la población, esto es, 483 personas, informaron no haber escuchado o leído información sobre el Sernac.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Solo un 13,30%, 159 casos, respondieron conocer la herramienta "No Molestar". El 8,20%, 98 casos, conocer "Me Quiero Salir". El 6,40%, 77 casos, conocer la herramienta "Alertas Ciudadanas".

Compromisos emanados de los resultados:

Los resultados de la Consulta, servirán como insumo para focalizar el despliegue territorial de SERNAC durante el 2024, ello con énfasis en las necesidades y problemáticas levantadas desde las distintas comunas de la Región.

Se ve la necesidad de reforzar la difusión del quehacer de SERNAC en las distintas comunas de la región, especialmente en aquellas en que se conoce menos del Servicio, es decir aquellas en que se ha escuchado o leído menos de SERNAC, a saber, las comunas de Laguna Blanca, Timaukel y Torres del Paine.

Al constatar que el 40.45% de los encuestados no ha recibido información alguna de Sernac, se refuerza la necesidad de llegar a dichos consumidores. El 48,60% prefiere que esa información le sea entregada por medio de Redes Sociales, el 25,70% prefiere los medios locales y el 23,80% otros portales digitales, como páginas web de noticias. Resulta interesante a nivel regional, el seguir abordando la difusión de contenidos a través de medios de comunicación regional y locales, más allá de los medios de comunicación propios de la capital regional, como así también por medio de material impreso informativo. También se visualiza como un desafío interesante y una oportunidad, el uso de las redes sociales para acceder públicos más digitalizados, ese es un desafío que debe ser abordado en coordinación con el área de comunicaciones.

Dado que entre los principales problemas experimentados por las personas consumidoras de Magallanes están: sufrir de cobros indebidos, de información insuficiente, de publicidad engañosa y de la falta de información al contratar, estos guiarán las difusiones que la oficina local de Sernac llevará a cabo, a efectos de disminuir la cantidad de personas que señalan haber sufrido problemas en materias de consumo.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

La comunidad sugirió que el trabajo se oriente en primer lugar a Adultos Mayores, seguidos de quienes están en situación de discapacidad, de bajo nivel educativo, de bajos ingresos, jóvenes y niños.

Se reafirma la necesidad de dar a conocer también la web de Sernac y las herramientas digitales ahí disponibles para la comunidad, ya que un 43,30% no la conoce y un adicional 20,20% no conoce tales herramientas.

