

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados Consulta Ciudadana SERNAC 2024 Región de Valparaíso



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.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 13 de agosto hasta el 06 de noviembre y en esta oportunidad se consultó específicamente a personas mayores, acerca de diversos ámbitos del accionar de SERNAC, así como los mercados y percepciones en torno a la discriminación.

Para este periodo 2024 la Dirección Regional de Valparaíso decidió implementar una consulta ciudadana en modalidad virtual a través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC. Además, dicho instrumento se aplicó de manera presencial a personas mayores en algunas plataformas municipales (Quillota, Quilpué) y en instancias de convocatoria realizadas exclusivamente para estos efectos, a través de programas sociales de municipalidades y en actividades educativas desarrolladas durante el período en que estuvo abierta la consulta, principalmente en Centros de Atención Diurna en la región.

Es importante señalar nuevamente, que la encuesta se centró sólo en personas mayores, por lo cual se filtró la difusión y distribución a través de programas sociales y centros de atención diurna, quienes realizan actividades y acciones de intervención específicamente dirigidas a personas mayores.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Entre los lugares donde se aplicó directamente a las personas fue en talleres de la oficina de adulto mayor de la Municipalidad de Valparaíso, en el Programa Más Adultos Mayores Autovalentes de un CESFAM en Valparaíso, Programa Autovalente de Cartagena, Centros de Atención Diurna Rodelillo en Valparaíso además de la difusión del [link](#) que redirige a la encuesta entre los servicios públicos regionales que realizan acciones hacia las personas mayores, como Fonasa y servicio de salud públicos.

Difusión Página Weeb: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-81938.html>



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

II.- Resultados

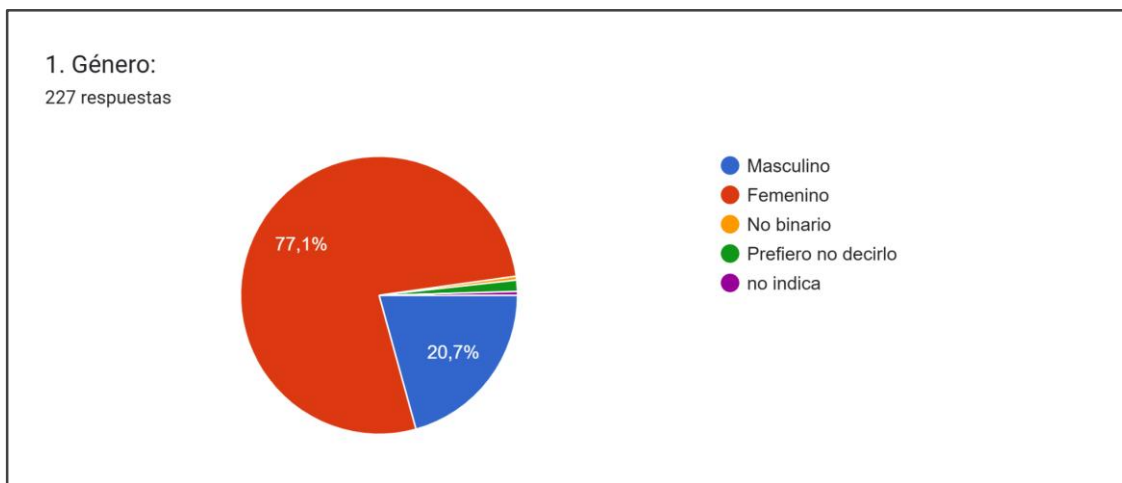
Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC 2024 en modalidad online y presencial, 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	240
Total de encuestas válidas	227

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

a) Desagregación Regional por Sexo



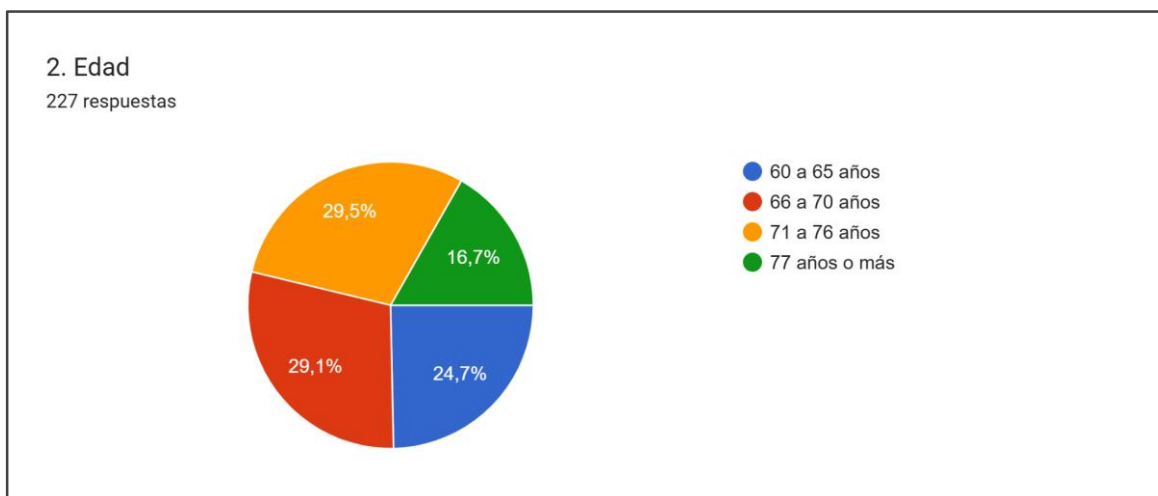
En torno a la caracterización de las personas que contestaron la encuesta, es posible visualizar que el **77% se identifica con el género femenino** y un 21%



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

con el género masculino. En ese sentido es posible mencionar que esto se debe a que gran parte de las personas que participan activamente en programas sociales dirigidos a personas mayores, son mujeres. Este resultado concuerda con lo visualizado en la aplicación presencial de la encuesta, en donde las mujeres superan con creces la presencia de hombres. Junto a lo anterior, es importante destacar las personas que señalaron la opción “prefiero no decirlo” con un 1.3% y no binario con 0.4%.

b) Desagregación Regional por Edad

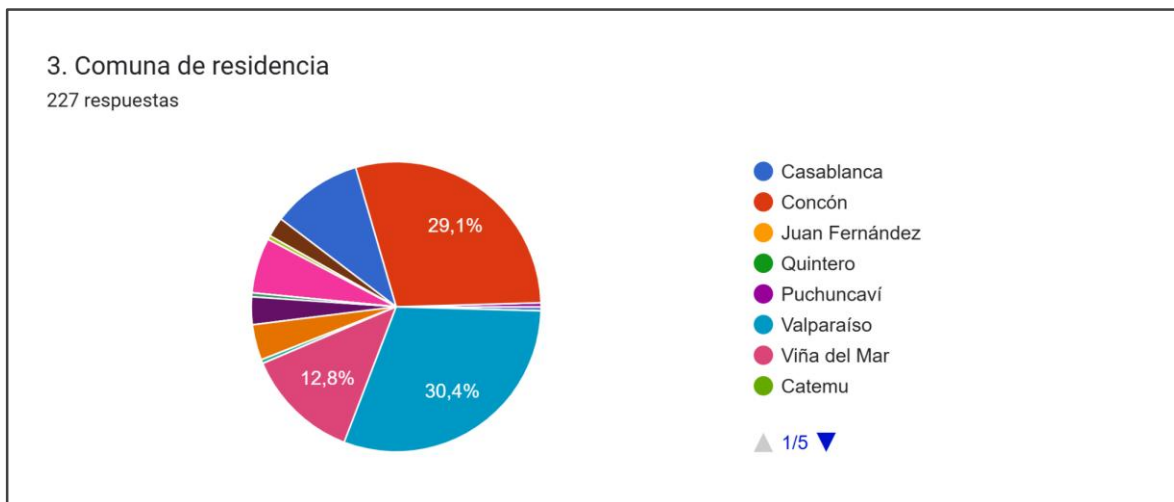


Respecto a esta información, se aprecia una distribución equitativa entre personas encuestadas de rango etáreo entre **66 a 70 y 71 y 76 años, abarcando entre ambos tramos un 59%** de las respuestas totales, dividido equitativamente con más de un 29%. Luego con un 25% se encuentra el tramo entre 60 a 65 años y en menor porcentaje, con un 17% personas entre 77 o más años.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

c) Comuna de residencia



Respecto a las comunas de residencia de las personas encuestadas es posible señalar que las mayores respuestas provinieron de Valparaíso y Villa Alemana con un 60%:

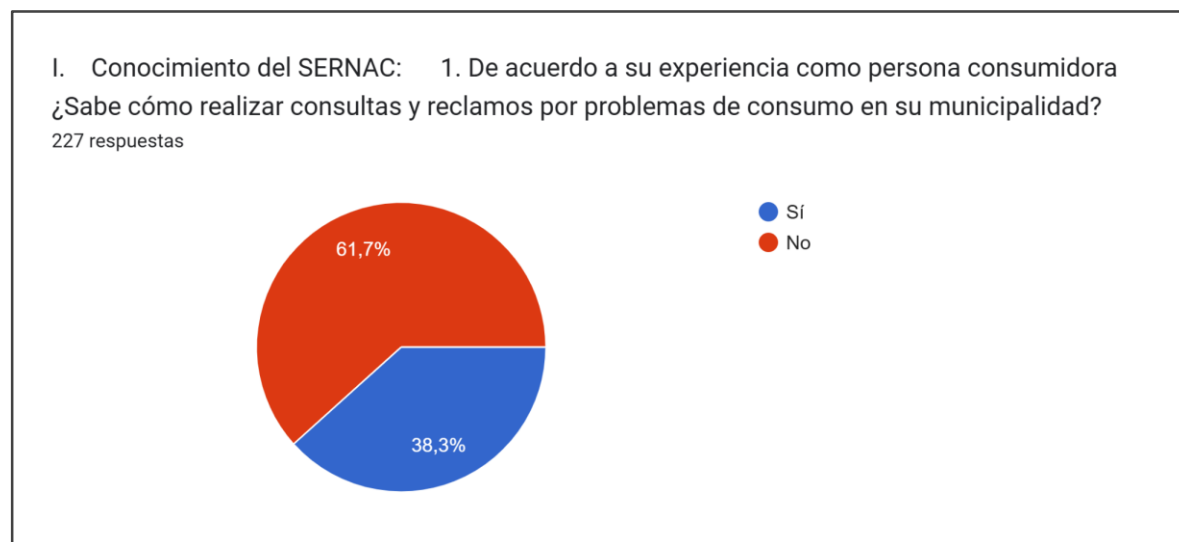
- Valparaíso: 30.4%**
- Villa Alemana: 29.1%**
- Viña del Mar: 12.8%
- Quilpué: 10.1%
- Quillota: 6.2%
- Cartagena: 4.0%
- El Tabo: 3.1%

Otras comunas de las cuales se obtuvieron respuestas fueron: Olmué, La Ligua, San Antonio y San Felipe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

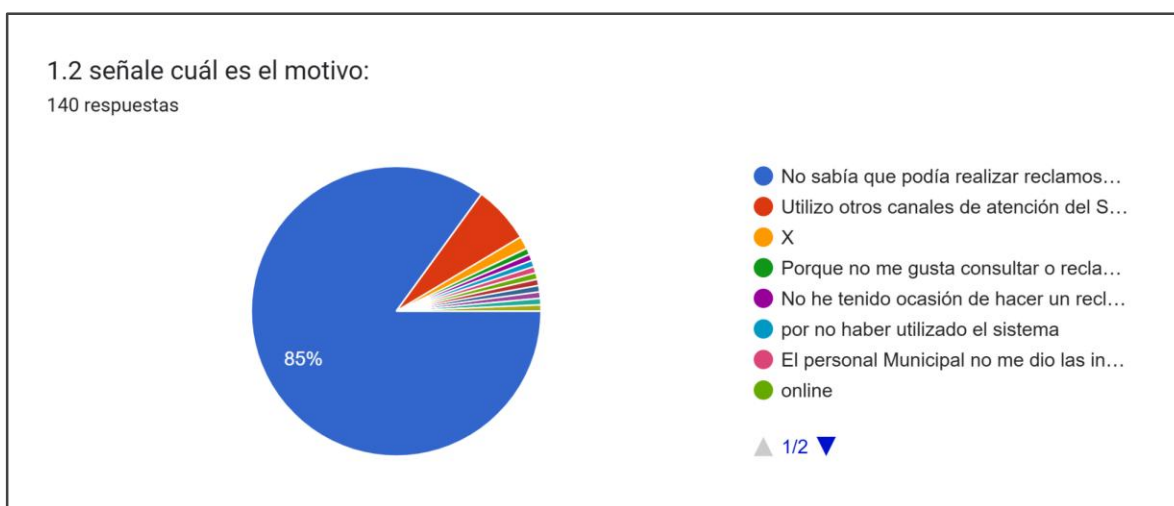
Conocimiento sobre el Sernac: En este apartado de preguntas se pretende establecer el nivel de conocimiento que tienen las personas mayores, en torno a experiencias e información respecto al Servicio.



Descripción: En relación a la pregunta sobre el conocimiento del Sernac, específicamente si la persona consumidora sabe cómo realizar consultas o reclamos en su municipalidad, un **62% señala que no sabe cómo realizar consultas y reclamos en su municipalidad**. Sólo el 38% señala que sí sabe.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Descripción: De las personas consultadas y que indicaron que no sabe cómo realizar consultas y reclamos por problemas de consumo en su municipalidad (62%); señala que los motivos son: **No sabía que podía realizar reclamos en la municipalidad con un 85%** (140), utilizó otros canales de atención del Sernac con un 6%. En categoría "Otros" son:

- Consulta por teléfono
- No lo he necesitado
- Porque no me gusta consultar o reclamar
- No he tenido ocasión de hacer un reclamo
- Por no haber utilizado el sistema
- El personal municipal no me dio las instrucciones para hacer el reclamo.
- Online
- Utilizo otros canales de atención
- El personal del municipio no me dio las instrucciones correspondientes para hacer el reclamo
- Ignoro cómo se hace



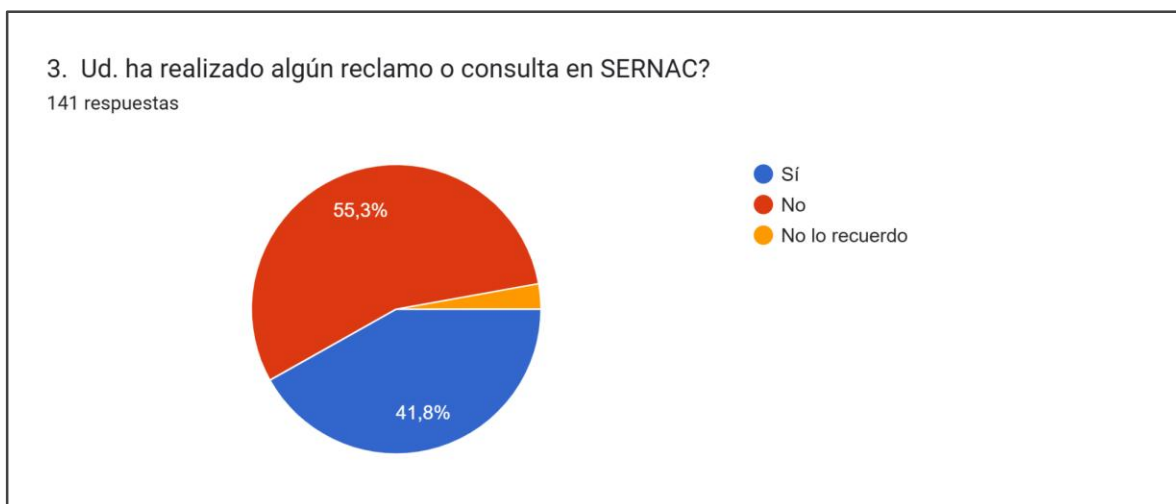
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Descripción: Ante la pregunta si las personas **han escuchado o leído información sobre el SERNAC, un 62% señala que sí**, un 31% que no y un 7% indica que no lo recuerda, Esto muestra que más de la mitad de las personas encuestadas ha escuchado o leído respecto al Servicio durante el último año.



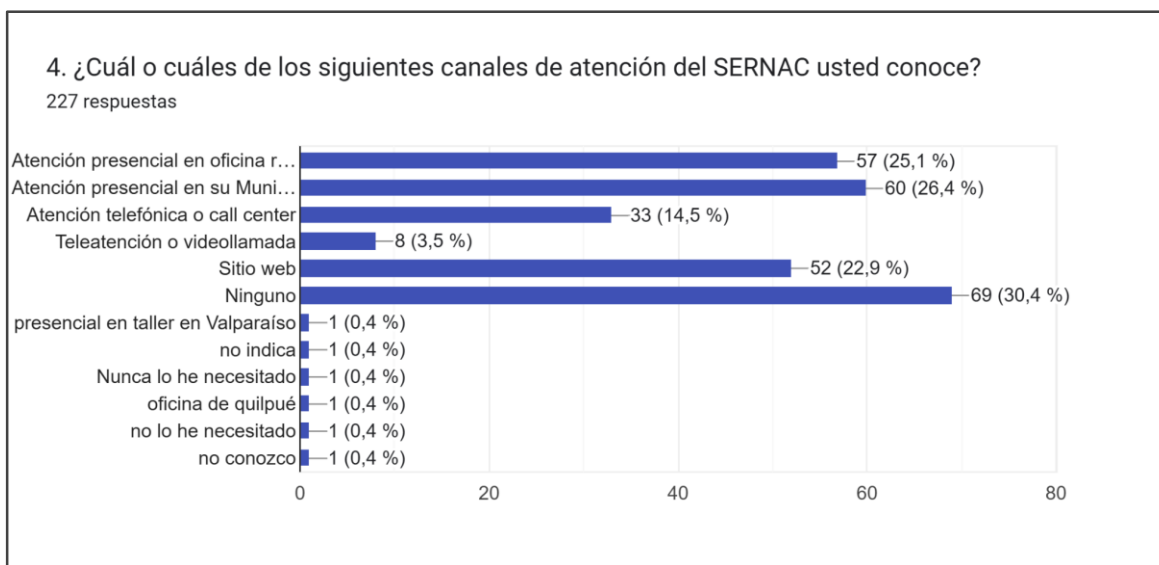
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Descripción: De las personas que contestaron que sí ha escuchado o leído información del Sernac, un **55% de las personas consultadas mencionan que han realizado un reclamo o consulta**, frente a un 42% que señala que no lo ha realizado. En un menor porcentaje 3%, no lo recuerda.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



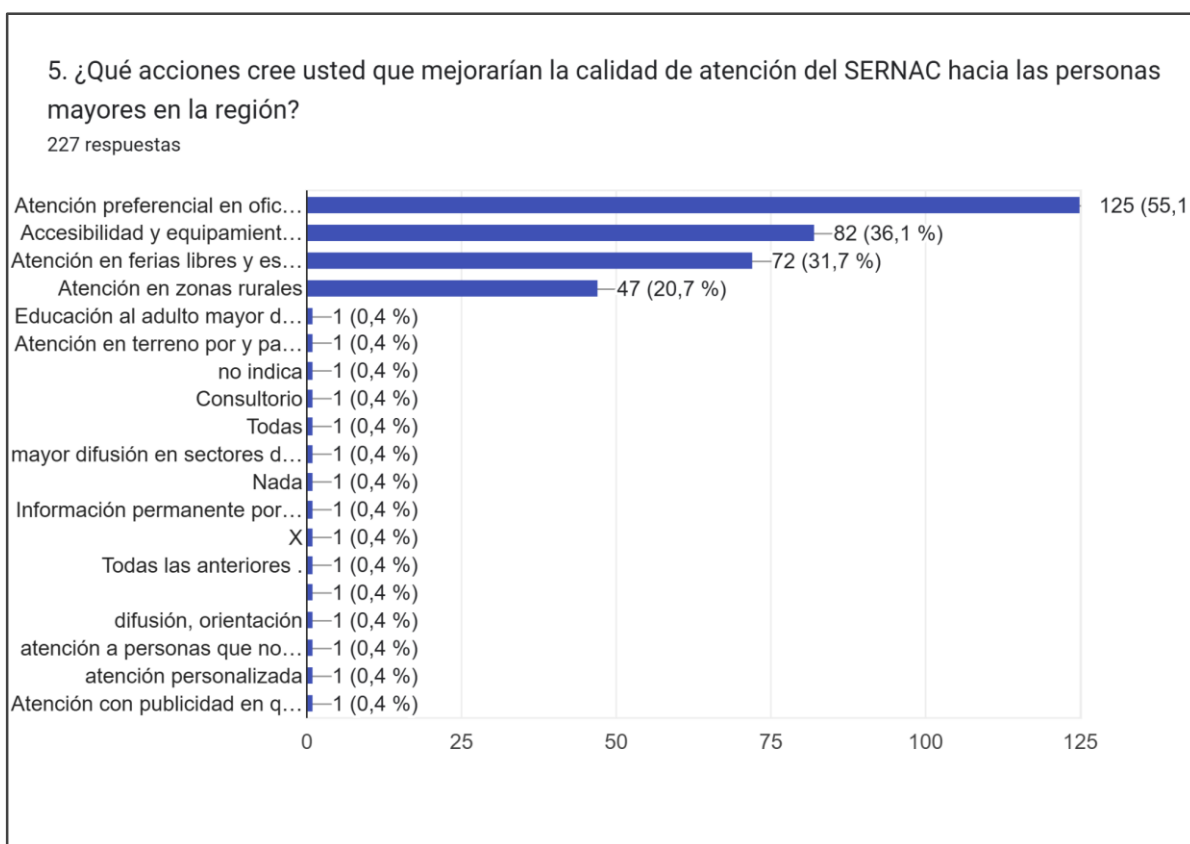
Descripción: Respecto a la pregunta sobre conocimiento de los canales de atención del Sernac, con un **30% de las respuestas señalan que no conoce ningún canal**, luego con un **26% señala que conoce la atención presencial en su municipalidad**. Con un **25% las personas consultadas reconocen la atención presencial en la oficina regional**. Le siguen la atención web 23%, la atención telefónica 15%, teleatención 4%.

Dentro de la categoría "Otros", se destacan:

- Talleres presenciales impartidos por el Sernac
- No indica
- Nunca lo he necesitado o no lo he necesitado
- No conozco
- Oficina de Quilpué.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



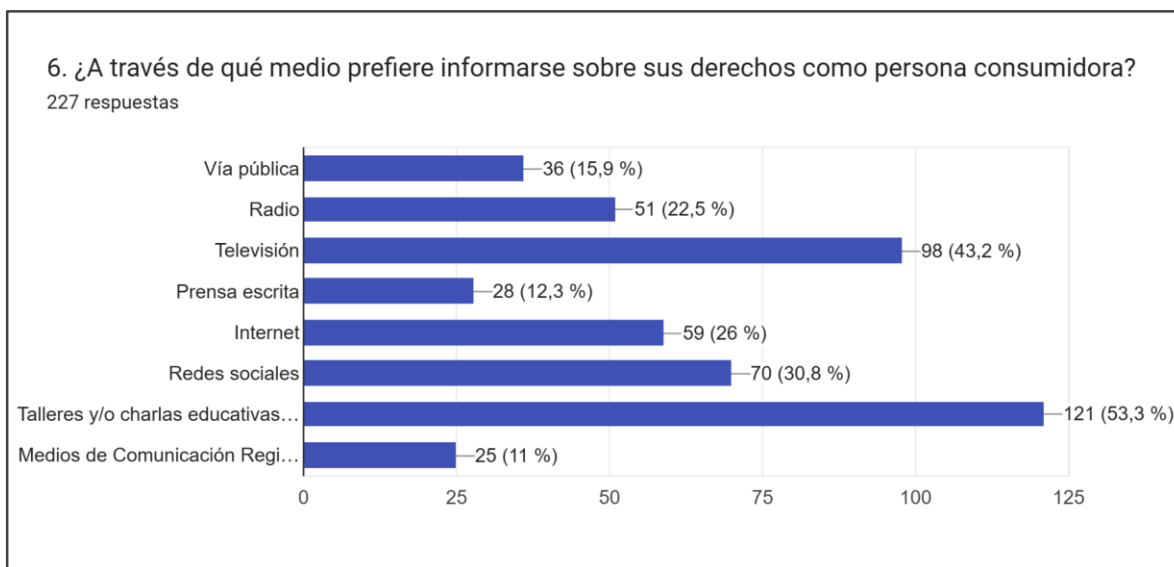
En el ítem II, en torno a las mejoras en la atención del SERNAC, frente a la pregunta 5, respecto a **las acciones que mejorarían la calidad de la atención; las personas respondieron con un 55% en la atención preferencial en oficinas regionales o municipales**, luego con un 36% accesibilidad y equipamiento especializado para personas mayores, atención en ferias libres y espacios públicos con un 32%. También con un 21%(47) indican que la atención en zonas rurales, es una acción que mejoraría la calidad de atención del Sernac, en personas mayores.

Estas fueron las respuestas señaladas frente a la posibilidad de marcar hasta 2 opciones. Las siguientes opciones mencionadas fueron las que indicaron cómo "Otra" con un 0.4% cada una.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Atención en terreno por y para personas mayores y de poca movilidad, atención un día al mes a trabajadores de tiempo completo (sábado)
- Educación al adulto mayor en canales de atención y en qué casos acudir
- Consultorios
- Todas las anteriores
- Mayor difusión en sectores de la comuna
- Nada
- Información permanente por mail a una base de datos
- Difusión y orientación
- Atención a personas que no se pueden desplazar
- Atención personalizada
- Atención con publicidad en qué lugares estarán para realizar consultas o reclamos.



Descripción: Sobre los medios a través de los cuales las personas consumidoras prefieren informarse, considerando la posibilidad de señalar más de una opción, el resultado es el siguiente:

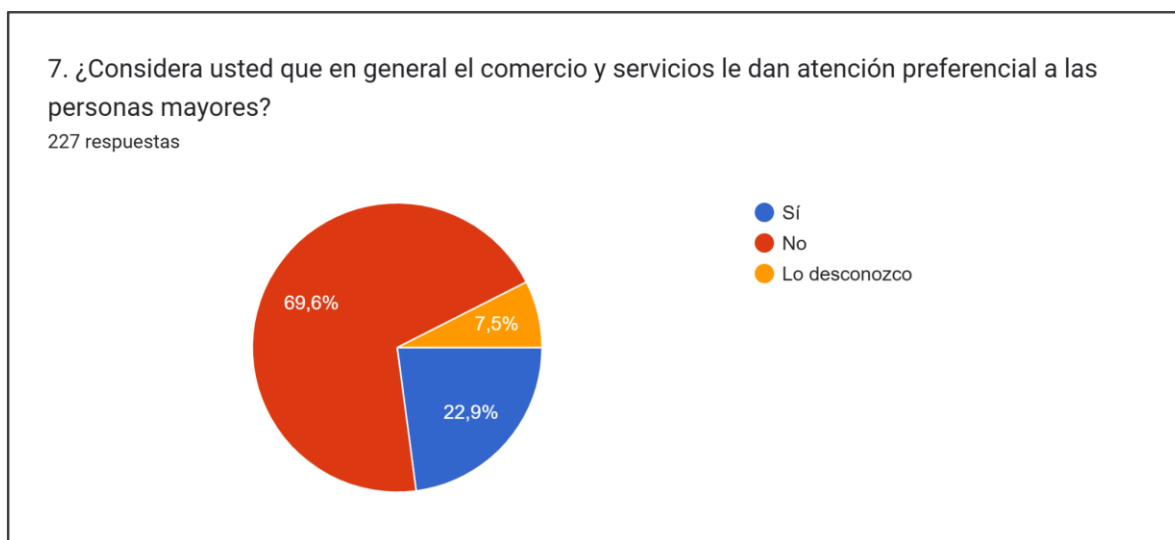
- **Talleres y/o charlas educativas impartidas por el SERNAC, 53%.**



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- **Televisión, 43%**
- Redes sociales, 31%
- Internet, 26%
- Radio 23%

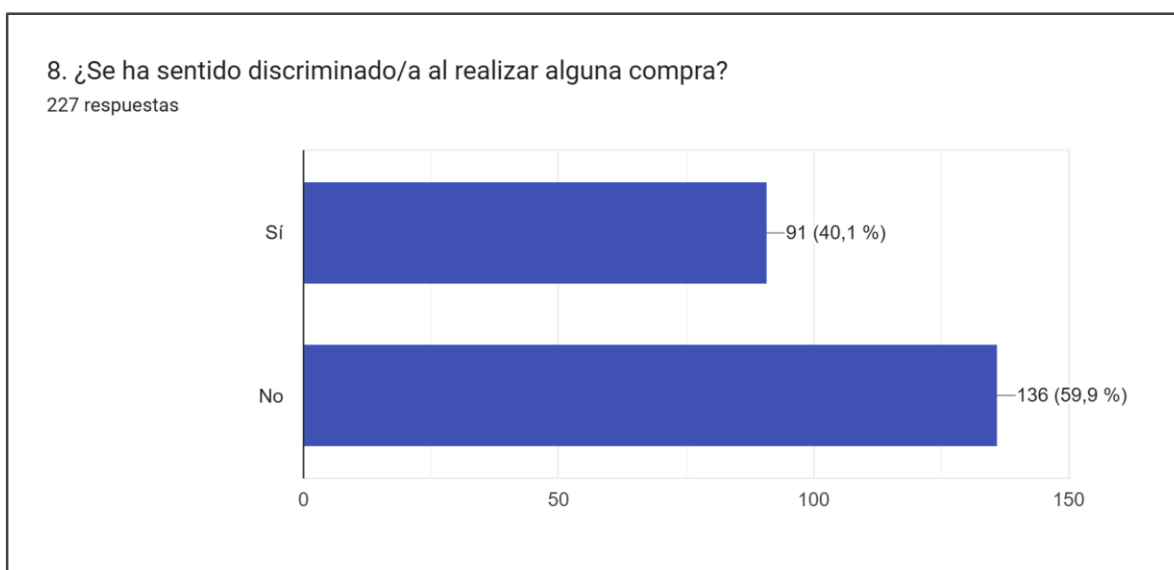
En menores porcentajes, las personas mayores comentaron que prefiere vía pública 16% y medios de comunicación regionales 11%.



Descripción: Respecto al ámbito "Experiencias en el consumo", un **70% de las personas consultadas, señalan que no consideran que se otorgue atención preferencial a las personas mayores en el comercio y servicios.** Sólo un 23% considera que se les da atención preferencial a las personas mayores.



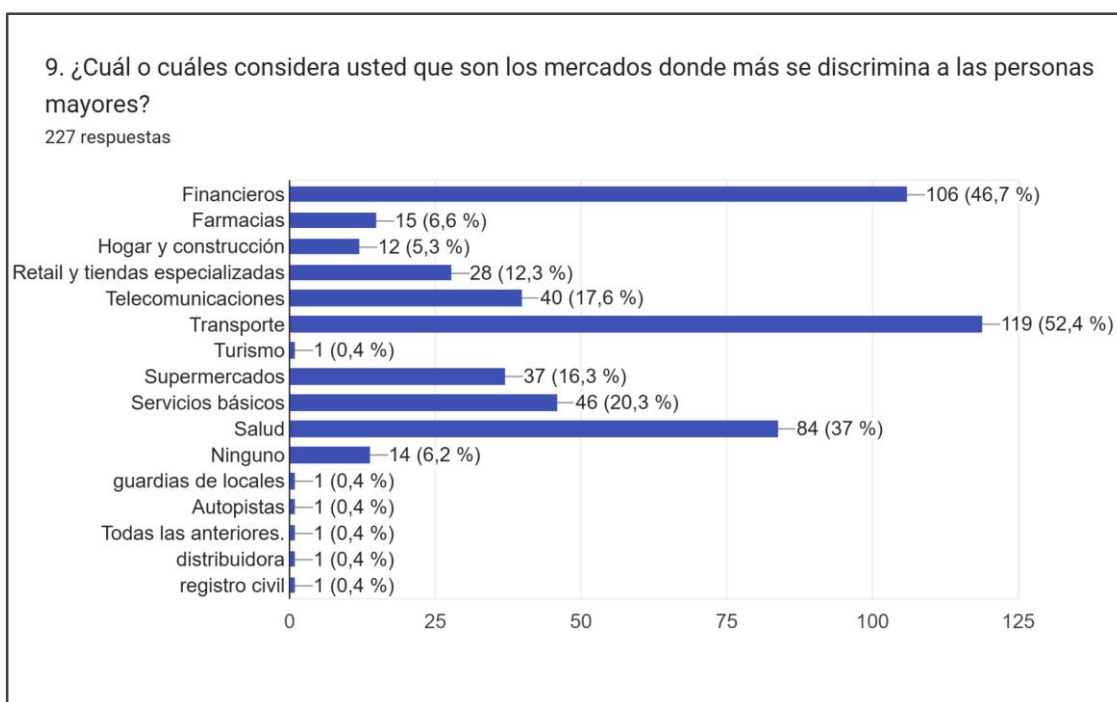
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Descripción: Respecto a si se han sentido discriminadas al realizar alguna compra, **60%(136) señala que no y un 40%(91) señala que sí.**



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



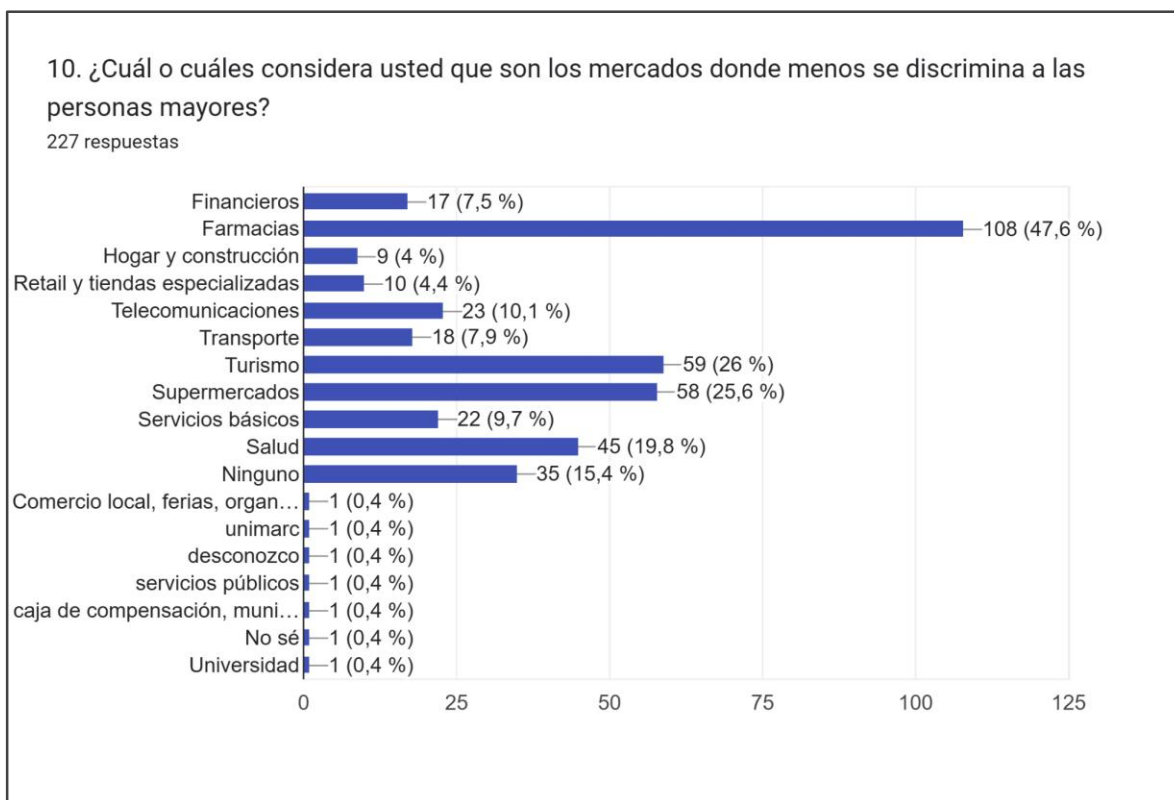
Descripción: Respecto a los **mercados que más se discrimina a las personas mayores; con un 52% el transporte** (señalando principalmente el transporte público de la región de Valparaíso), luego, el **mercado financiero con un 47%** y en tercer lugar con un **37% el mercado de la salud**.

Otros señalados fueron: servicios básicos 20%, telecomunicaciones 18%, supermercados 16%, retail y tiendas especializadas 12%, farmacias 7%. Con un 6% señalan la opción Ninguno. En la categoría Otros indican:

- Guardias de locales
- Autopistas
- Todas las anteriores
- Distribuidora
- Registro Civil



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

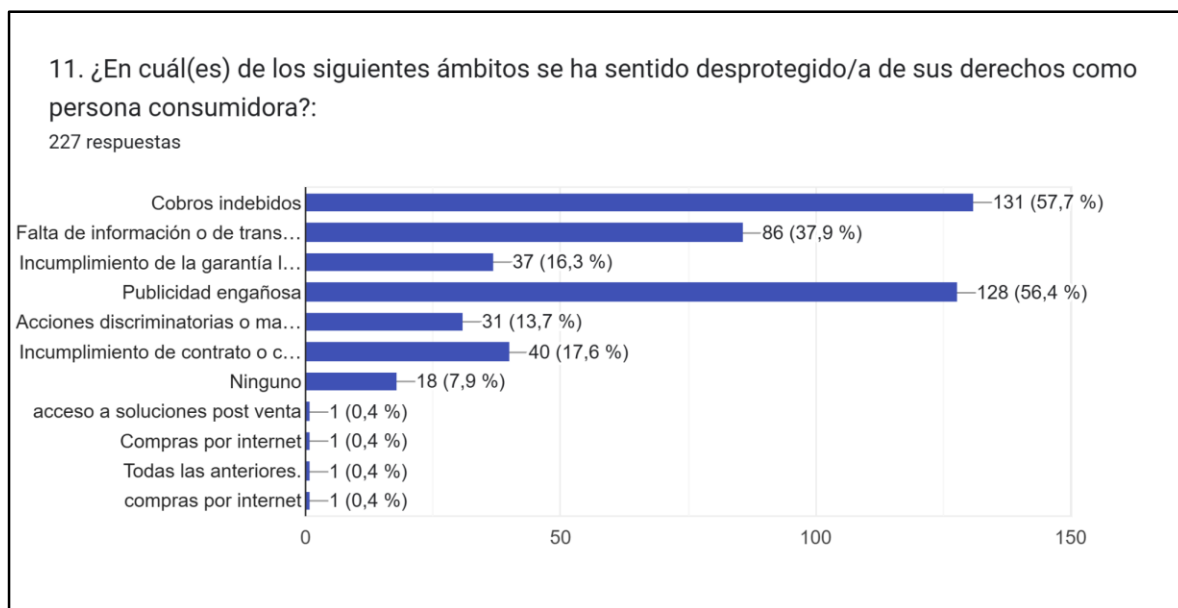


Descripción: En relación a los **mercados donde menos se discrimina, las personas mayores identifican a las Farmacias con un 48%**, luego Turismo y Supermercados con un 26%. En menos porcentaje aparecen Salud 20%, Ninguno con un 15%, Telecomunicaciones con un 10%. En la Categoría Otros indican:

- Comercio local, ferias, organización barrial, plazas de pago pensiones.
- Unimarc
- Servicios públicos
- Cajas de compensación, municipios
- Universidad
- No sé



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

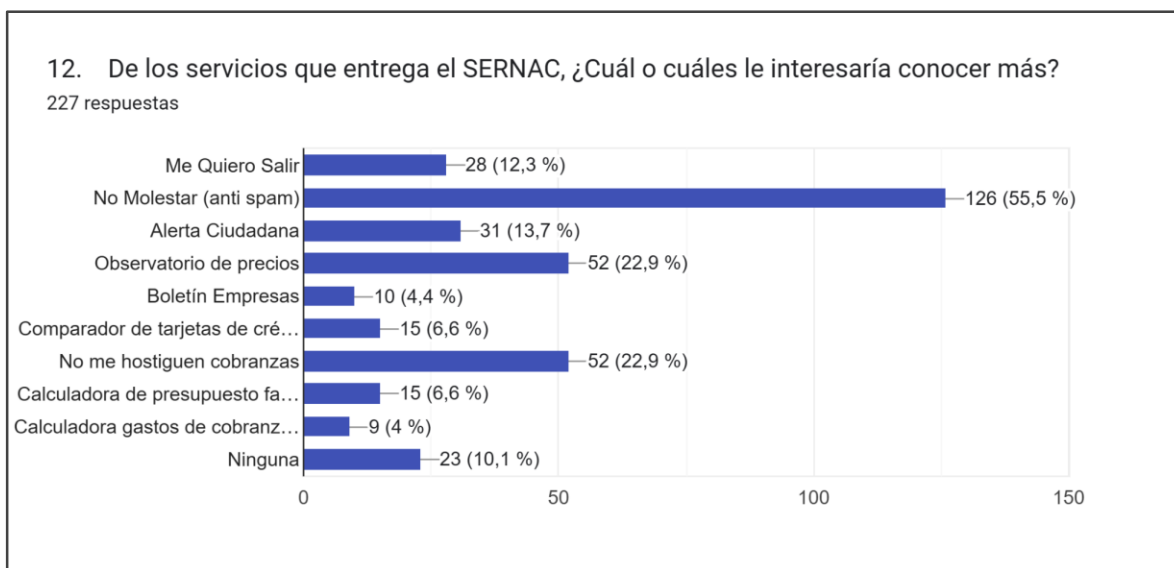


Descripción: Respecto al ámbito de protección a las personas consumidoras, las personas consultadas señalan, que **se han sentido desprotegidos en los siguientes ámbitos: Cobros indebidos 58%, publicidad engañosa 56%**, falta de información o transparencia por parte de los proveedores 38%, incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas 18%, incumplimiento de la garantía legal de los productos 16%, acciones discriminatorias o malos tratos con un 14%.

Un 8% señala que se ha sentido desprotegida de sus derechos como persona consumidora. En menor medida (0,4%) se señala: Acceso a soluciones post venta, compras por internet, todas las anteriores.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Descripción: Respecto a los servicios que entrega el SERNAC, las preferencias en torno a aquellos que les gustaría conocer, son las siguientes: **No molestar con un 56%**, Observatorio de precios y No me hostiguen cobranzas, ambos con un 23%. La Alerta Ciudadana con 14% y luego Me Quiero Salir con 12% y Ninguna 20%. Le siguen con menos de 10% otros servicios del Sernac.

Análisis de resultados o interpretación de resultados

En relación a la Consulta Ciudadana realizada en la Región de Valparaíso, centrada en levantar información sobre conocimientos y experiencias de las personas mayores. Indagando principalmente en torno al conocimiento respecto del Servicio Nacional del Consumidor, mercados y experiencias como personas consumidoras.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Es posible rescatar, en primer lugar, la relevancia de dirigir la consulta exclusivamente a personas de este grupo etéreo, quienes se presentan como un público altamente vulnerable.

Respecto a los aspectos que caracterizan a las personas consultadas, es posible identificar que la mayoría de quienes respondieron la consulta, correspondió a mujeres. En cuanto a las edades de quienes responden se distribuye uniformemente los resultados entre las **personas entre 66 a 70 y 71 y 76, quienes suman alrededor del 59%** de las respuestas totales.

Respecto a la aplicación de la consulta, es importante destacar que tuvo una muy buena acogida y recepción por parte de las personas consultadas de manera presencial, quienes se mostraron dispuestas a contestarlas, señalando que no es habitual que les realicen consultas a ellos como grupo etéreo; por lo cual se puede concluir que fue valorada positivamente por la ciudadanía, sumado a los comentarios favorables que expresaron en el momento de responder.

Por otro lado, destaca también, el despliegue territorial de la consulta, lo cual permitió obtener información de cerca de diez comunas de la región, destacando las comunas de **Valparaíso y Villa Alemana abarcando el 60% de las respuestas** obtenidas.

Según las principales respuestas recibidas en torno a conocimiento del Sernac, es posible identificar, que de las personas consultadas, un **62%** indica **no saber como realizar consultas y reclamos por problemas de consumo en su municipalidad**. El motivo por el desconocimiento, un **85%** indica que **no sabía que podía realizar reclamos en el municipio**.

Un 62% de las personas que responden, señalan que ha escuchado o leído información del Sernac durante el último año, de este porcentaje un 55% indica que ha realizado un reclamo o consulta.

Al preguntarles en respuesta múltiple: ¿cuáles canales de atención conoce?. un **30%** de las respuestas **señalan que no conocen ningún canal de atención**



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

del Sernac, 26% conoce la atención municipal y 25% conoce la atención de oficina regional

Un **55% de las personas consultadas señalan que la Atención preferencial en oficina regional y municipios, es una acción que mejoraría la calidad de la atención en Sernac.**

El medio por el que prefiere informarse sobre sus derechos con un **53%** de las respuestas indica **Talleres o Charlas educativas** y 43% Televisión.

El **70% de la población muestral de la consulta**, considera **que no hay atención preferencial a las personas mayores en comercios y servicios.**

A pesar del alto porcentaje anterior señalado, un 60% de las personas consultadas señala no sentirse discriminado y un 40% indica que sí.

Se indagó también en torno a la percepción de mercados y discriminación preguntando:

¿Cuáles mercados considera que más discrimina a las personas mayores?; el **mercado de transporte, es aquel con mayor porcentaje de respuestas que señala discriminación a las personas mayores con un 52%, seguido del mercado Financiero con el 47% y mercado de la Salud con el 37%.**

Los mercados que menos discriminan, con el 48% de respuestas señalan a las Farmacias.

En cuanto a derechos de las personas consumidoras, señalan que los ámbitos en que se siente desprotegido de sus derechos, son **cobros indebidos 58%**, publicidad engañosa 56% y falta de información y transparencia por parte de los proveedores 38%.

Finalmente al preguntarles por **los servicios del Sernac que le interesaría conocer más, 56% de las respuestas señala No Molestar.**



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

La importancia de indagar en este grupo etéreo, surge a partir de la necesidad de profundizar en sus necesidades de atención, acortar brechas de desinformación y potenciar su inclusión como sujetos de derechos en temas de consumo. Para eso, es fundamental y necesario contar con la información levantada, lo cual nos permitirá, como servicio público, destinar acciones y estrategias que vayan en beneficio de mejorar y acercar la atención a este público en específico.

Si bien se presenta como un desafío para próximas instancias de participación abarcar mayor cantidad de personas y de distintas localidades y comunas de la región, se evalúa positivamente el desarrollo de esta consulta, considerando principalmente por factores organizacionales que probablemente dificultaron una mayor difusión de la misma.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Anexo



→ Consulta Ciudadana a Personas Mayores, Dirección Regional Valparaíso.

I. Conocimiento del SERNAC:

1. De acuerdo a su experiencia como persona consumidora ¿Sabe cómo realizar consultas y reclamos por problemas de consumo en su municipalidad?

- Sí
- No

1.2 En relación a la pregunta anterior, si su respuesta anterior fue No, señale cuál es el motivo:

- No sabía que podía realizar reclamos en la municipalidad
- Utilizo otros canales de atención del SERNAC
- Otra. Cuál: _____

2. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el Sernac?.

- Sí
- No
- No lo recuerdo

3. Si responde sí: Ud ha realizado algún reclamo o consulta en Sernac?



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Sí
- No
- No lo recuerdo

4. ¿Cuál o cuáles de los siguientes canales de atención del SERNAC usted conoce? [marque una o más opciones]

- Atención presencial en oficina regional
- Atención presencial en su municipalidad
- Atención telefónica o call center
- Teleatención o videollamada
- Canal web
- Ninguno
- Otro. Cuál: _____

II. Mejoras en la atención del SERNAC:

5. ¿Qué acciones cree usted que mejorarían la calidad de atención del Sernac hacia las personas mayores en la región? [marque hasta 2 opciones]

- Atención preferencial en oficinas regionales o municipales
- Infraestructura y equipamiento especializado para personas mayores.
- Atención en ferias libres y espacios públicos.
- Atención en zonas rurales
- Otra.

Cuál: _____

III. Medio de Información sobre Derechos de Consumo:



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

6. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como persona consumidora? [Marcar hasta 3 opciones]

- Vía pública
- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Internet
- Redes sociales
- Talleres y/o charlas educativas impartidos por el SERNAC
- Medios de Comunicación Regionales

IV. Experiencias en el consumo:

7. ¿Considera usted que en general el comercio y servicios le dan atención preferencial a las personas mayores?

- Sí
- No
- Lo desconozco

8. ¿Se ha sentido discriminado/a al realizar alguna compra?

- Sí
- No

9. ¿Cuál o cuáles considera usted que son los mercados donde más se discrimina a las personas mayores? [Marque hasta 3 opciones]

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Financieros | <input type="checkbox"/> Telecomunicaciones |
| <input type="checkbox"/> Farmacias | <input type="checkbox"/> Transporte |
| <input type="checkbox"/> Hogar y construcción | <input type="checkbox"/> Turismo |
| <input type="checkbox"/> Retail y tiendas especializadas | <input type="checkbox"/> Supermercados |



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Servicios básicos
- Salud

- Ninguno
- Otro. Cuál : _____

10. ¿Cuál o cuáles considera usted que son los mercados donde menos se discrimina a las personas mayores? [Marque hasta 3 opciones]

- Financieros
- Farmacias
- Hogar y construcción
- Retail y tiendas especializadas
- Telecomunicaciones
- Transporte
- Turismo
- Supermercados
- Servicios básicos

- Salud
- Ninguno
- Otro. Cuál : _____

11. En cuál(es) de los siguientes ámbitos se ha sentido desprotegido/a de sus derechos como persona consumidora: [Marque hasta 3 opciones]

- Cobros indebidos
- Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores
- Incumplimiento de la garantía legal de los productos
- Publicidad engañosa
- Acciones discriminatorias o malos tratos
- Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas
- Ninguna
- Otros _____

VI. Servicios del SERNAC:

12. De los servicios que entrega el Sernac, ¿Cuál o cuáles le interesaría conocer más? [Marque hasta 2 opciones]

- Me quiero salir



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Boletín empresas
- Comparador de tarjetas de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- Ninguna

VII. Caracterización

A continuación, para conocerle mejor, le solicitamos responder las siguientes preguntas:

1. Género: Masculino Femenino No binario Otro Prefiere no decirlo

2. Edad: 60-65 años 66-70 años 71-76 años 77 años o más.

3. Comuna de residencia

Respuesta: _____

¡Muchas gracias!

