

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados Consulta Ciudadana SERNAC Antofagasta 2025



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 **2025** se decidió implementar una Consulta Ciudadana a través de la modalidad virtual mediante la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC. Además, dicho instrumento estuvo disponible para su aplicación de manera presencial a los/as ciudadanos/as que fueron la Dirección Regional de SERNAC Antofagasta, plataformas municipales en convenio y oficina del INJUV de la Región de Antofagasta.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 01 y el 22 de diciembre del 2025, y en esta ocasión se consultó sobre **"Cómo construir la Educación en Consumo Sostenible"** junto a las juventudes de la Región de Antofagasta.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

II.- Resultados

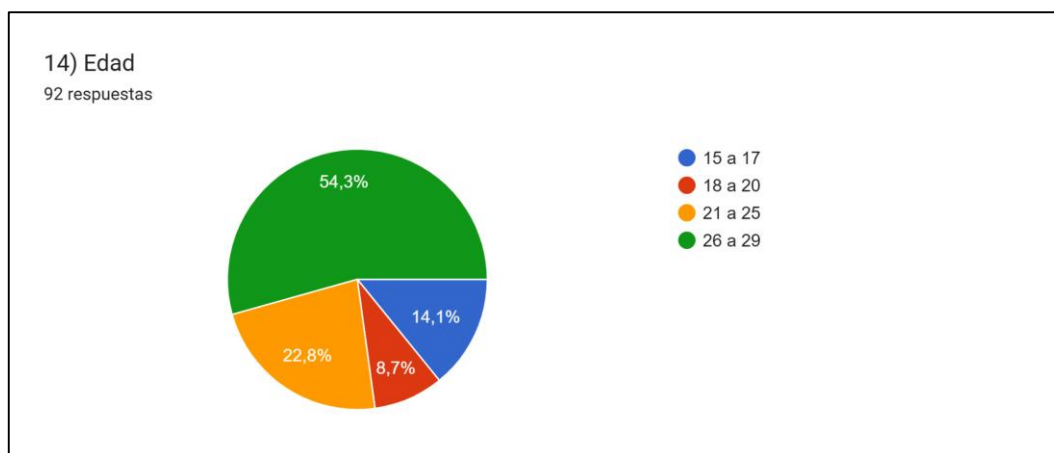
a) Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC Antofagasta **2025** en la modalidad online con el apoyo de la su aplicación 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	92
Total de encuestas Válidas	92

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

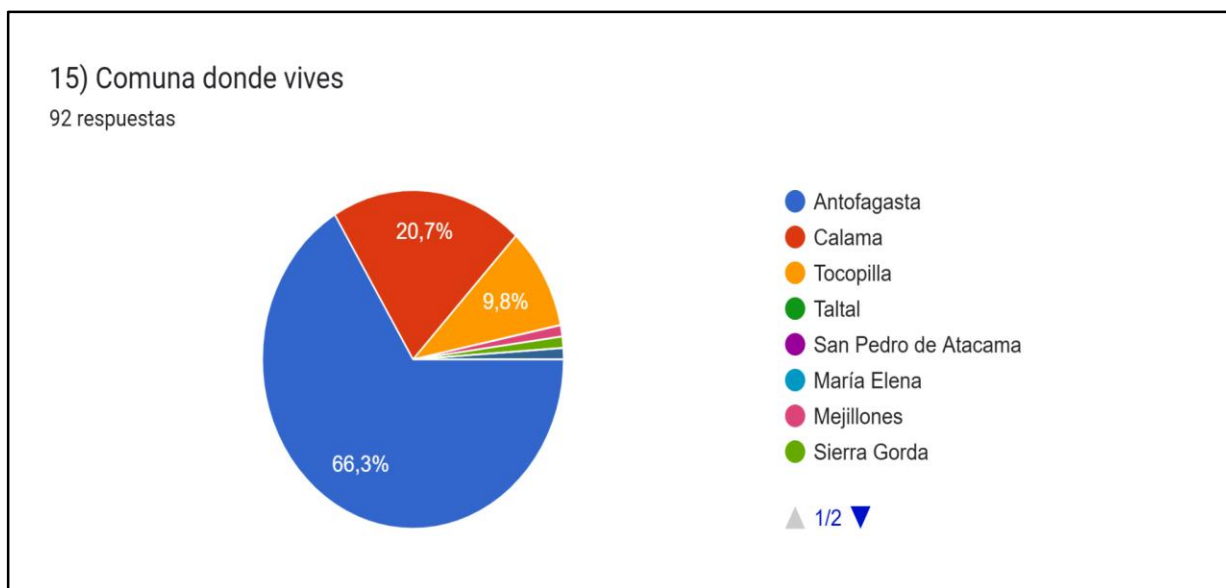
-Desagregación por edad:



Se logra observar que el rango de edad de **26 a 29 años** concentra el **mayor volumen de respuestas** con un **54,3%**, seguido por el de **21 a 25 años** con un **22,8%**, y en tercer lugar se ubica el grupo de **15 a 17 años** con un **14,1%**. El rango de 18 a 20 años fue el rango menos frecuente con un **8,7%**

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

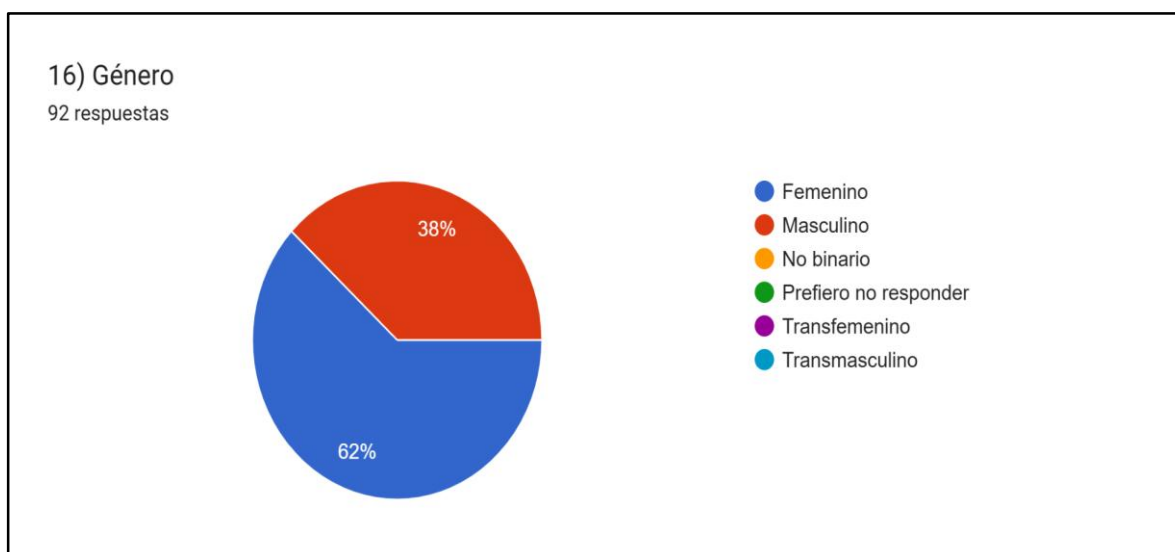
-Desagregación por comuna de residencia:



La comuna de Antofagasta concentra al **66,3%** de las personas jóvenes que contestaron la consulta. A esta le sigue Calama, con un **20,7%** de las respuestas, y Tocopilla, que registra un **9,8%**. Otras comunas que respondieron la consulta fueron: Mejillones, Sierra Gorda y otro con 1,1%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

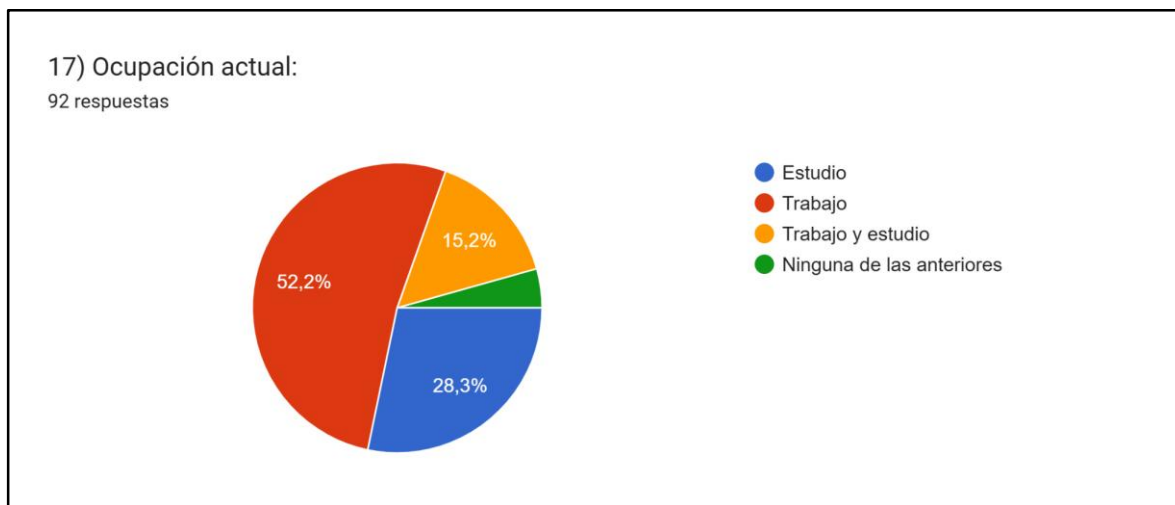
-Desagregación por género:



La distribución de las respuestas obtenidas para la pregunta respecto al Género, fue de **62%** para el género **femenino** y **38%** para el **masculino**, constituyendo estos la **totalidad** de los resultados. Para las demás categorías cómo: No binario, Transfemenino, Transmasculino y prefiero no responder no hubo respuestas 0%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

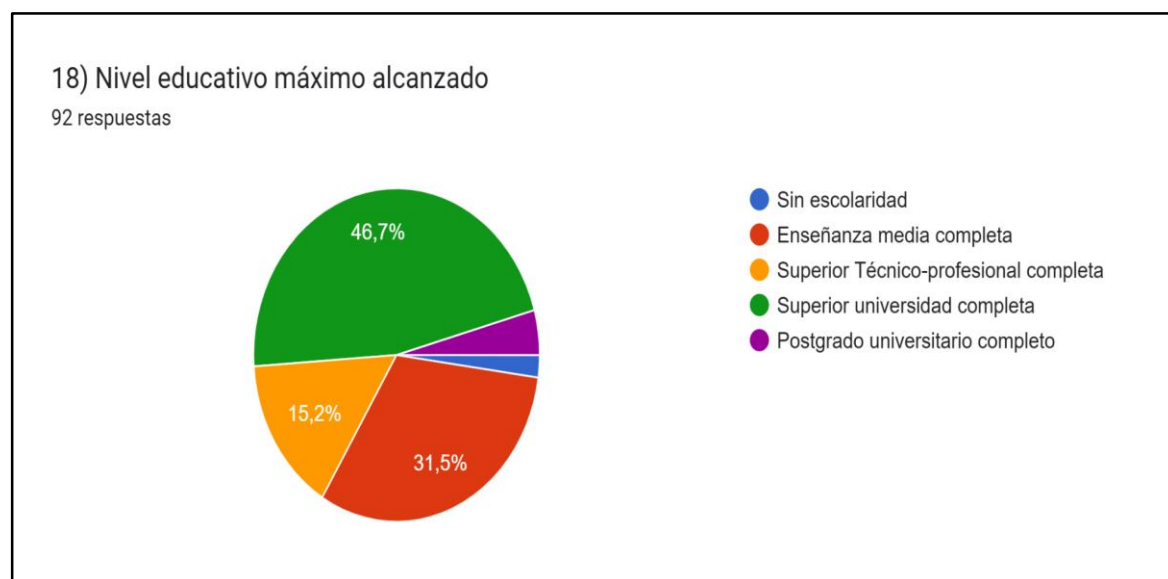
-Desagregación por ocupación actual:



Se destaca que fueron las personas jóvenes que **trabajan** las que contestaron con mayor frecuencia la consulta con el **52,2%** del total. En segundo lugar, se encuentran aquellas que **estudian** con el 28,3%, completando el podio las que **trabajan y estudian** con el 15,2%. La categoría Ninguna de las anteriores obtuvo un 4,3%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

-Desagregación por nivel educativo:



En cuanto al nivel educativo máximo alcanzado, el **46,7%** de las personas consultadas cuenta con **estudios superiores universitarios completos**. Los siguientes resultados son: **Enseñanza Media completa** con **31,5%** y **Superior Técnico-Profesional completa** con **15,2%**. Postgrado universitario completo obtuvo un 4,3% y sin escolaridad un 2,2%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción de Resultados

Experiencia como joven consumidor/a

1) En los últimos 12 meses, ¿has tenido algún problema de consumo?



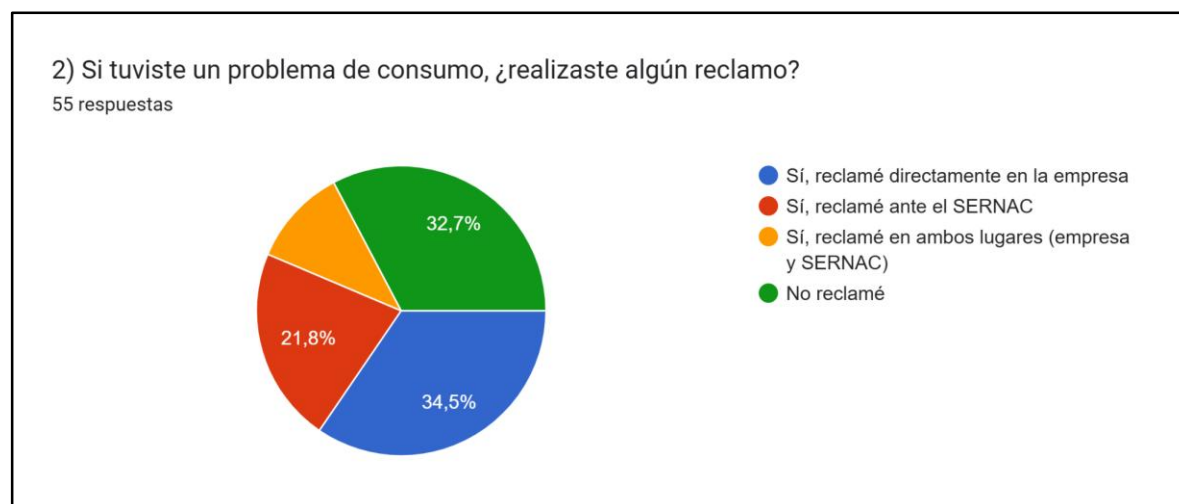
En relación con los hábitos de consumo durante los últimos 12 meses, la mayoría de los consultados jóvenes no reportó inconvenientes. El **40,2%** de las 92 personas consultadas indicó **no haber tenido problemas de consumo**.

En cuanto a las categorías problemáticas, las **compras por internet** se posicionaron en el **primer lugar** con un **17,4%**. Les siguieron de cerca los **servicios básicos con el 15,2%** y, en tercer lugar, el **transporte aéreo o terrestre con un 8,7%**. Telefonía, internet o cable 7,6%, Tarjetas de crédito o bancos 6,5%, Eventos o entretenimiento 3,3%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Tipo de acción realizada

2) Si tuviste un problema de consumo, ¿realizaste algún reclamo?



En cuanto al grupo que sí reportó problemas, sus principales acciones fueron las siguientes:

El **34,5%** reclamó directamente a la empresa.

El **32,7%** no realizó ninguna reclamación.

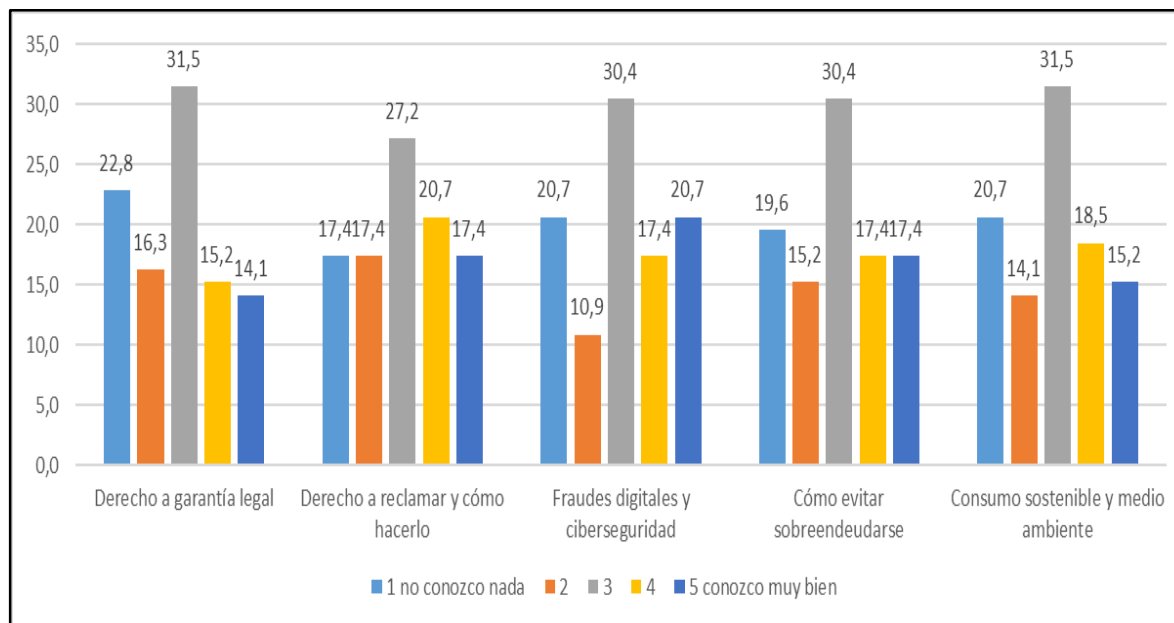
El **21,8%** reclamó ante el SERNAC.

El **10,9%** reclamó en ambos lugares.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Nivel de conocimiento actual

3) ¿Cuánto conoces sobre los siguientes temas?



Al agrupar las categorías: 1 y 2 =Bajo conocimiento; 3 =Intermedio ;4 Y 5 = Alto conocimiento

Con esta categorización obtenemos el siguiente resultado:

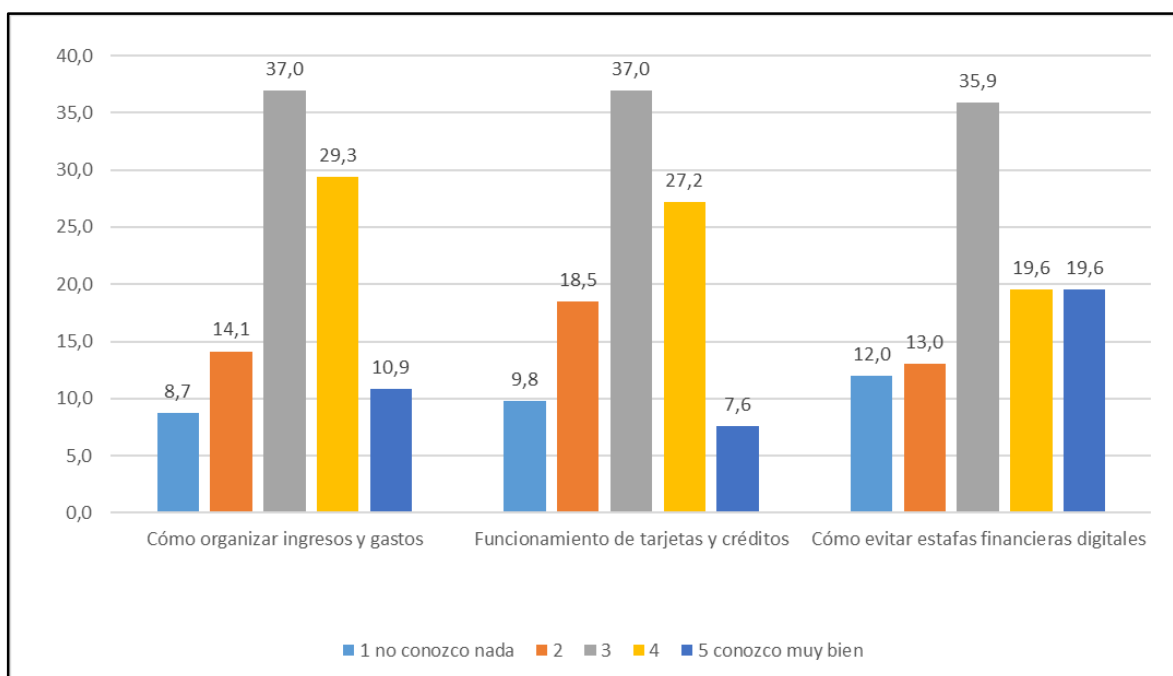
- Respecto al **derecho a garantía legal**; la mayoría con un 39% señala que tiene **Bajo conocimiento**.
- **El derecho a reclamar y cómo hacerlo**; el mayor porcentaje 38% refleja que es un **Alto conocimiento** (escala 4 y 5)
- **Fraudes digitales y ciberseguridad**, la categoría con mayor frecuencia es **Alto conocimiento** (escala 4 y 5) con 38%.
- **Cómo evitar sobreendeudarse**, la mayor frecuencia es de la categoría **Bajo conocimiento** con un 35%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Consumo sostenible y medio ambiente, la mayor frecuencia es de 35% para la categoría **Bajo Conocimiento**.

Educación Financiera

4) ¿Cuánto conoces sobre los siguientes temas?



Recategorizando las opciones de respuesta (1 y 2 =Bajo conocimiento; 3 =Intermedio;4 Y 5 = Alto conocimiento)

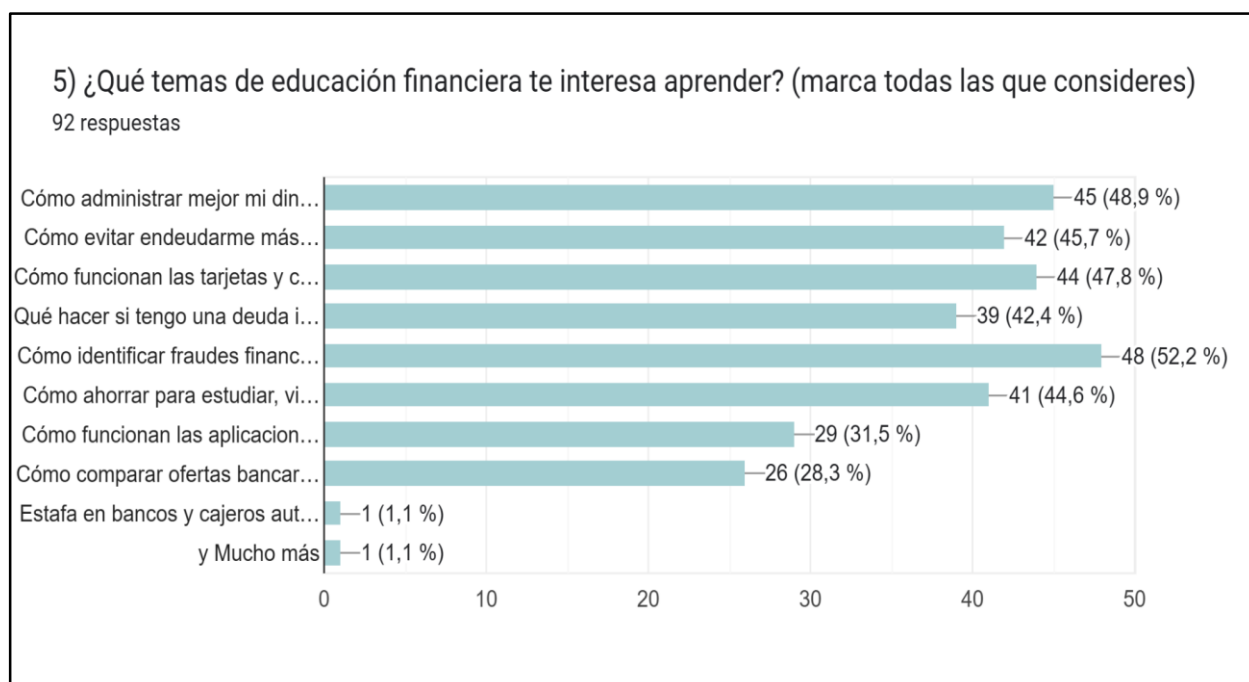
- Se puede identificar en **Cómo organizar ingresos y gastos**, la mayor frecuencia es del 40,2% señalando **Alto conocimiento**.
- **Funcionamiento de tarjetas de crédito**, el 34,8% indica **Alto conocimiento**.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- **Cómo evitar estafas financieras digitales**, la mayor frecuencia es de 39,2% señalando que **Alto conocimiento**.

5) ¿Qué temas de educación financiera te interesa aprender?

(Pregunta Múltiple)



Las personas jóvenes encuestadas tienen un particular interés en aprender sobre temas financieros como la **identificación de fraudes financieros (52.2%)**, **cómo administrar mejor su dinero (48.9%)** y en tercera mayoría de frecuencia **cómo funcionan las tarjetas y créditos para jóvenes** con el 47,8%

Le siguen las siguientes categorías de respuestas:

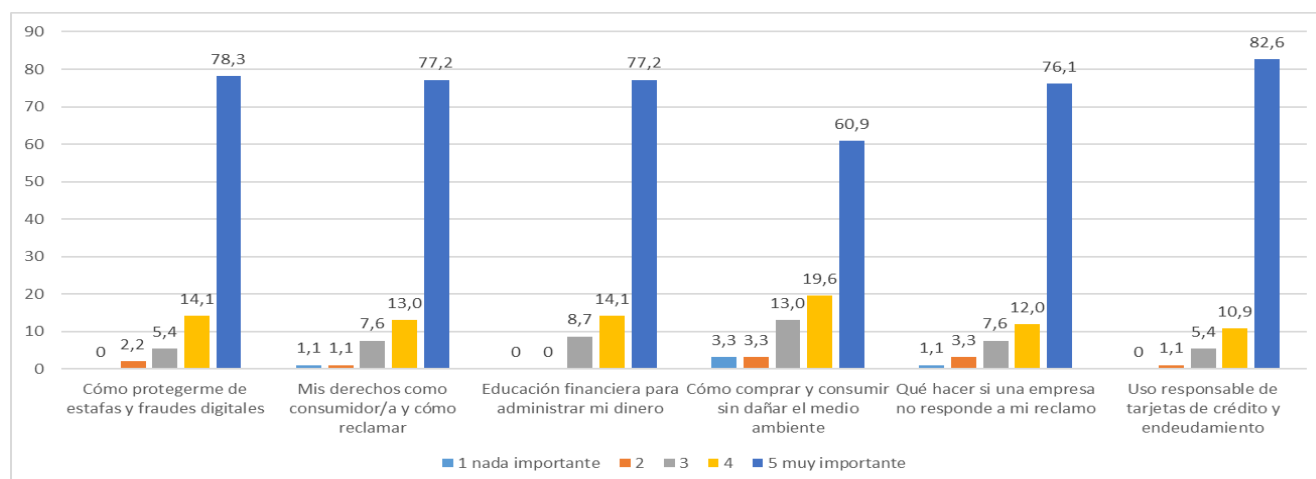
- Cómo evitar endeudarse más de lo necesario 45,7%
- Cómo ahorrar para estudiar, viajar o independizarme 44,6%

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Qué hacer si tengo una deuda impaga 42,4%
- Cómo funcionan las aplicaciones de pago 31,5%
- Cómo comparar ofertas bancarias de forma segura 28,3%
- Otro: "Estafas en bancos y cajeros automáticos" 1,1%, "y mucho más" 1,1%.

Intereses educativos

6) ¿Qué tan importante es para ti aprender sobre los siguientes temas?



En el ámbito de los intereses educativos, **los seis temas** propuestos fueron calificados de manera generalizada como **"muy importantes"** por las personas consultadas. Los resultados obtenidos en esta categoría oscilaron entre un **60,9%** para el tema **"Cómo comprar y consumir sin dañar el medio ambiente"** y un máximo de **82,6%** en **"Uso responsable de tarjetas de crédito y endeudamiento"**. El detalle es el siguiente:

Al recategorizar las opciones de respuesta (1 y 2 =Baja importancia; 3 =Intermedio; 4 Y 5 = Alta importancia)

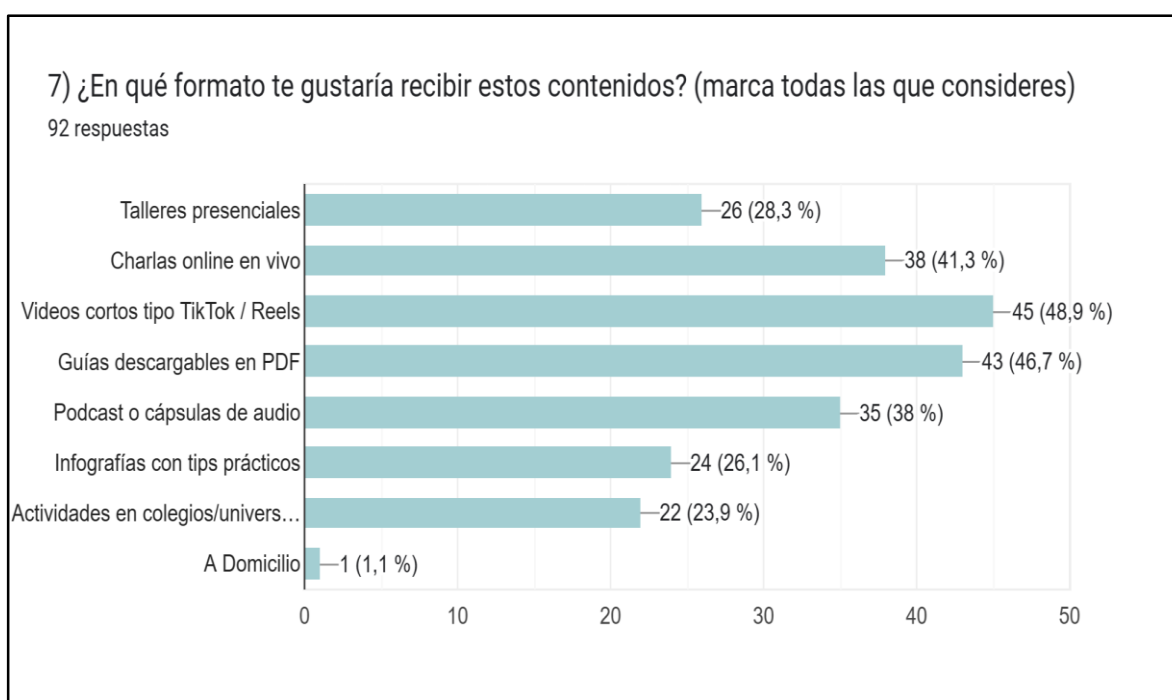
- Cómo protegerme de estafas y fraudes digitales 92,4% con Alta importancia.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Mis derechos como consumidor/a y cómo reclamar 90,2% con Alta importancia.
- Educación financiera para administrar mi dinero 91,3% con Alta importancia.
- Cómo comprar y consumir sin dañar el medio ambiente 80,5% con Alta importancia.
- Qué hacer si una empresa no responde a mi reclamo 88,1% con Alta importancia.
- Uso responsable de tarjetas de crédito y endeudamiento 93,5% con Alta importancia.

7) ¿En qué formato te gustaría recibir estos contenidos? (marca todas las que consideres)



En cuanto al formato para recibir contenidos educativos, la preferencia es liderada por los **videos cortos tipo TikTok o Reels (48.9%)**. Le siguen muy



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

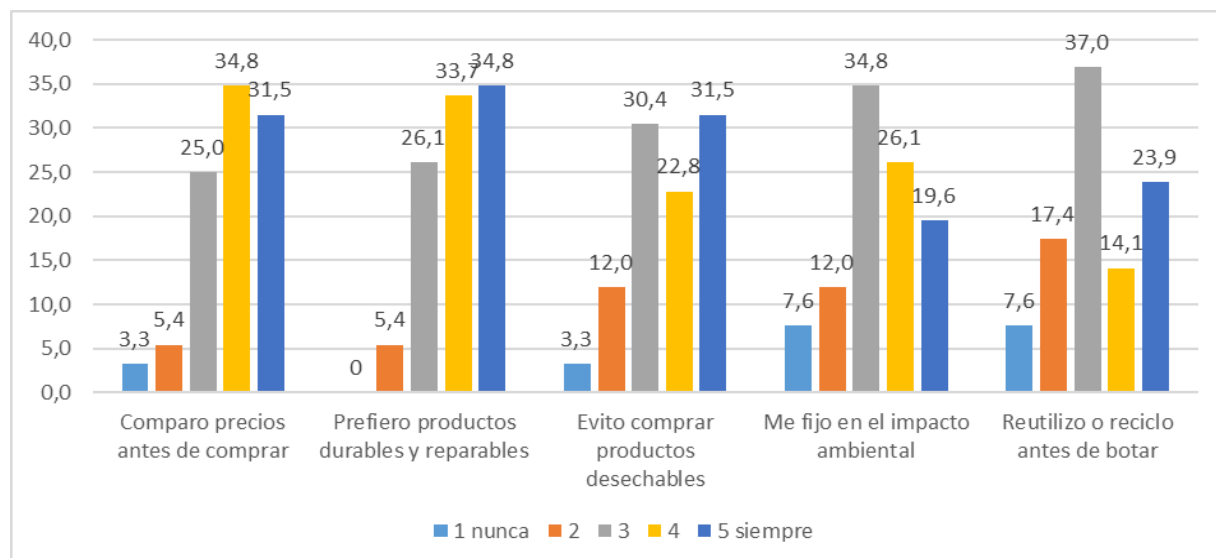
de cerca las **guías descargables en PDF (46.7%)** y, en tercer lugar, las **charlas online en vivo (41.3%)**.

- Podcast o cápsulas de audio 38%
- Talleres presenciales 28,3%
- Infografías con tips prácticos 26,1%
- Actividades en colegios /universidades 23,9%
- Otro: "A domicilio" 1,1%

Consumo sostenible

8) ¿Con qué frecuencia realizas estas prácticas?

Donde 1 significa "Nunca" y 5 significa "Siempre".



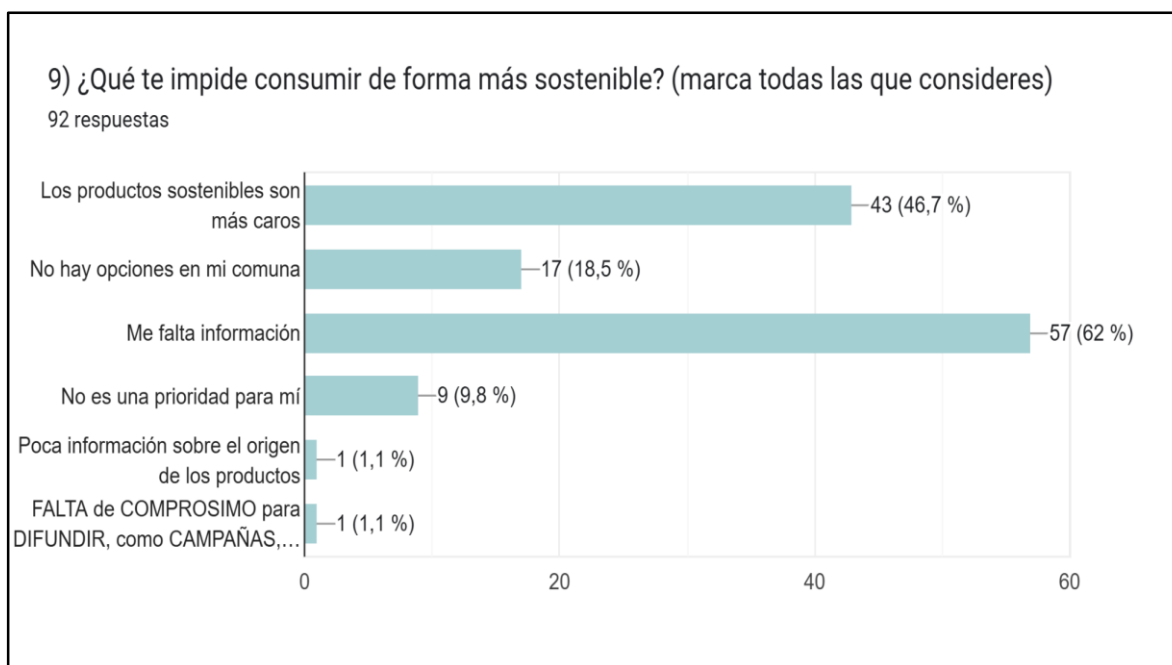
El nivel de compromiso con el **consumo sostenible** y la aplicación de las cinco prácticas evaluadas oscila entre intermedio y superior, lo que confirma una clara tendencia positiva. En el análisis detallado, destacan los siguientes resultados: Al categorizar las alternativas de respuesta en 1 y 2 = Baja Frecuencia 3 = Media Frecuencia, 4 y 5 = Alta frecuencia.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Los resultados obtenidos indican que:

- **"Comparo precios antes de comprar"** obtiene un **66%** en alta frecuencia de realizar esta práctica.
- **"Prefiero productos durables y reparables"** **68,5%** señala que es una alta frecuencia.
- **"Evito comprar productos desechables"** **54,3%** también señala una alta frecuencia a esta práctica.
- "Me fijo en el impacto ambiental" con un 45,7%
- "Reutilizo o reciclo antes de botar" con un 38% que manifiesta una alta frecuencia en la práctica.

9) ¿Qué te impide consumir de forma más sostenible? (marca todas las que consideres)



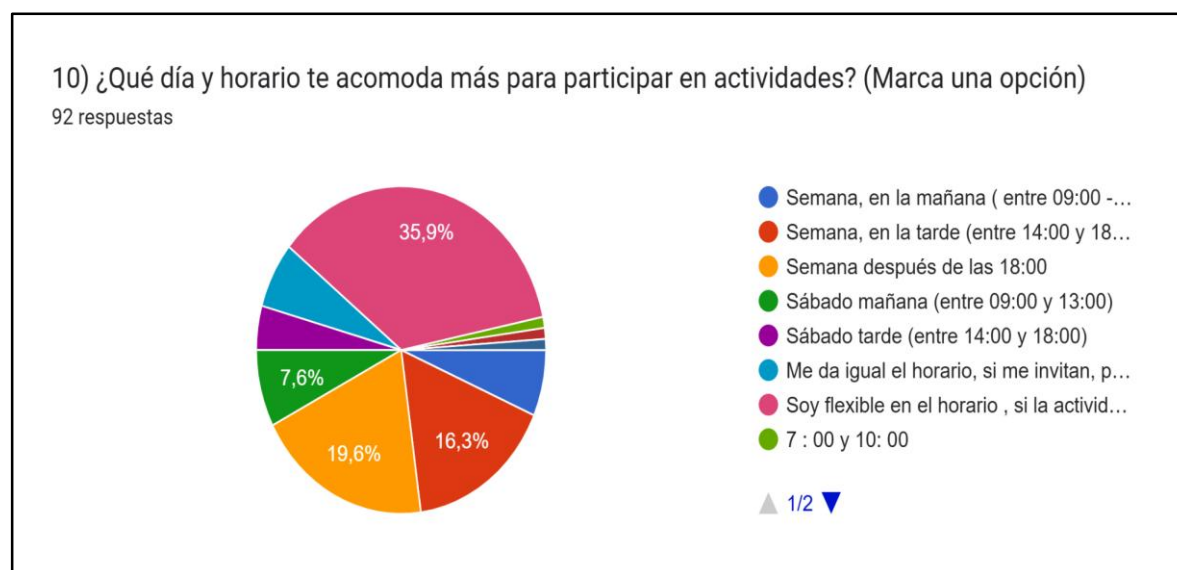
Respecto a las limitaciones para adoptar un consumo más sostenible, el **62%** de los encuestados señala la **falta de información**, mientras que el **46.7%** menciona que **los productos sostenibles son más caros**. También son mencionados:

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- No hay opciones en mi comuna 18,5%
- No es una prioridad para mi 9.8%
- Otro: "Poca información sobre el origen de los productos" 1,1% y "Falta de compromiso para difundir como campañas sociales que eduquen" ambas con 1,1%.

Accesibilidad y participación

10) ¿Qué día y horario te acomoda más para participar en actividades? (Marca una opción)



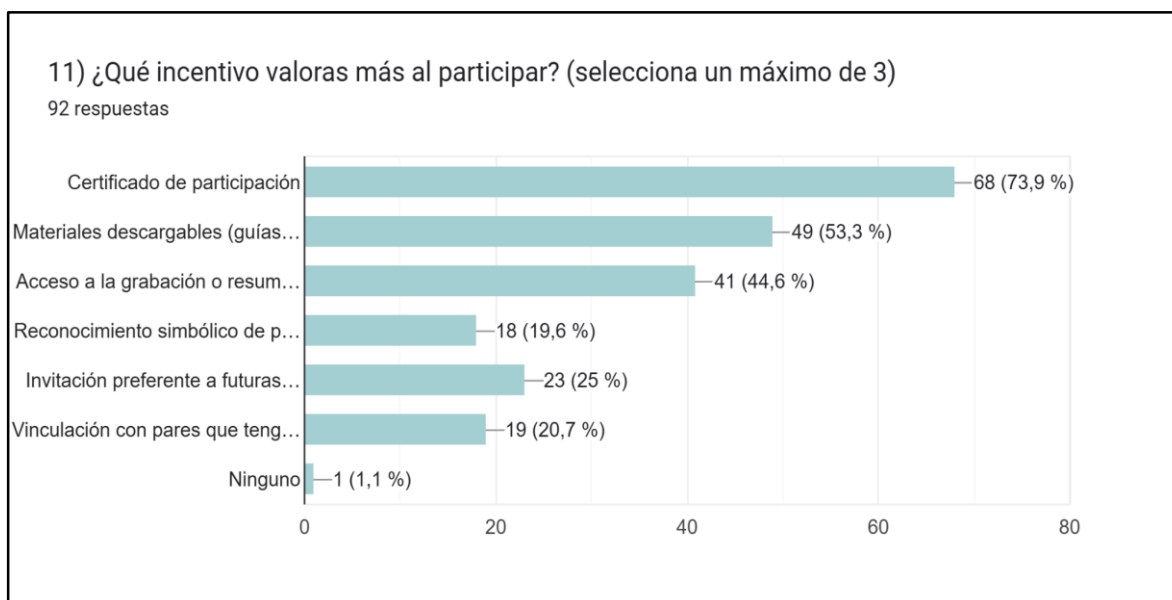
En cuanto a accesibilidad y participación, se identificaron tres preferencias horarias clave: "Soy **flexible en el horario, si la actividad queda grabada**

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

(35,9%), disponibilidad “Semana después de las 18:00” (19,6%) y Semana en la tarde (entre 14:00 a 18:00 horas)” (16,3%).

- Sábado mañana (entre 09:00 y 13:00) 7,6%
- Semana, en la mañana (entre 09:00 -13:00) 6,5%
- Sábado tarde (entre 14:00 y 18:00) 4,3%
- Me da igual el horario, si me invitan, participo. 6,5%
- Otro: “7:00 y 10:00”, “Tarde noche”, “Lunes a jueves puede ser en la diurno o vespertino”; los tres suman 3,3%

11) ¿Qué incentivo valoras más al participar? (selecciona un máximo de 3)



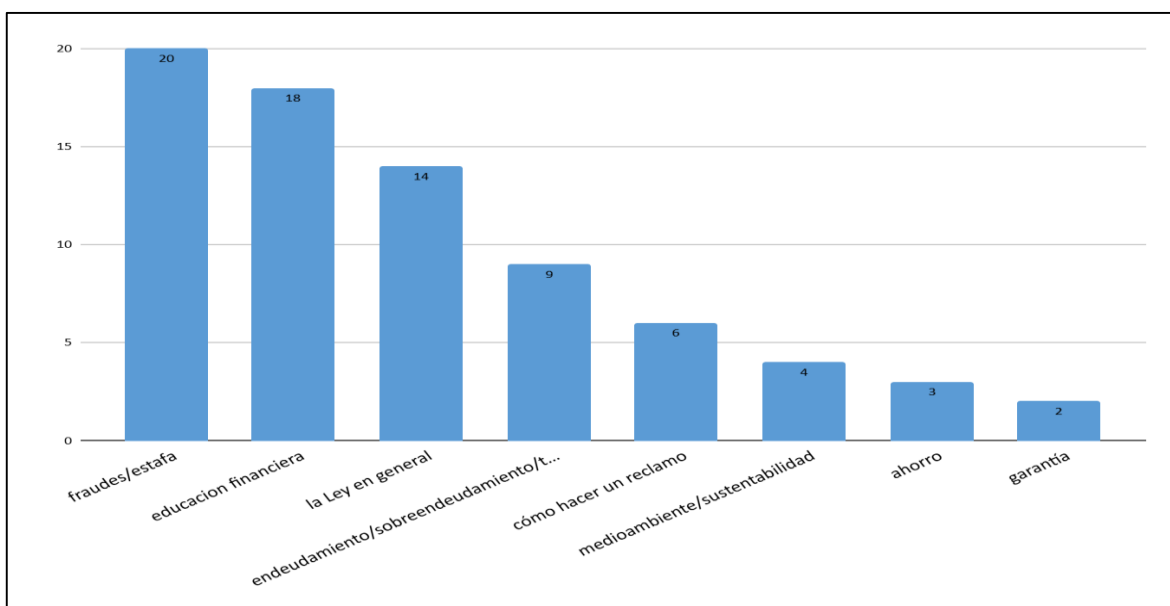
En cuanto a los incentivos más valorados para fomentar la participación, se identificó una clara preferencia por el **certificado de participación**, siendo el más solicitado por un **73,9%** de los consultados. Le siguen en importancia los **materiales descargables**, elegidos por el **53.3%**, y el **acceso a la grabación o un resumen de la actividad**, valorado por el **44.6%**.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Invitación preferente a futuras actividades o talleres para jóvenes 25%
- Vinculación con pares que tengan tus mismos intereses. 20,7%
- Reconocimiento simbólico de participación 19,6%
- Ninguno 1,1%

Preguntas abiertas

12. Si pudieras pedirle al SERNAC un taller práctico para jóvenes en Antofagasta, ¿Cuál es el tema más urgente que debería abordar para fortalecer tus derechos de consumo?



En el gráfico podemos ver las temáticas más urgentes que debería abordar Sernac.

Con una frecuencia de 20 menciones se encuentra **"Fraudes/ Estafas"**, en segunda mayoría **"Educación Financiera"** (18), en tercer lugar, de mayor frecuencia **"La Ley en general"** (14). Otras temáticas señaladas fueron: "Endeudamiento/sobreendeudamiento/Tarjetas de Crédito"; "Cómo hacer un reclamo"; "Medio ambiente/sustentabilidad"; "Ahorro"; "Garantía"

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Algunas citas que reflejan la selección de temáticas son las siguientes:

Fraudes/ Estafas:

"Lo mejor sería dar su debida importancia a cómo identificar estafas digitales que puedan recibir en el internet, como precios elevados en productos, etc"

"Creo que el tema más urgente es la educación sobre cómo identificar prácticas abusivas de comercios y servicios, especialmente en contratos, suscripciones y compras online"

"Uso responsable de tarjetas de crédito y cómo evitar fraudes"

"Derecho a reclamar un producto estafa"

Educación Financiera:

"Como manejar mi dinero para independizarme"

"Responsabilidad en los créditos"

"Educación financiera en cómo no sobre endeudarse"

"Cómo utilizar las tarjetas pudiendo realizar un uso eficiente de ellas"

La Ley en general:

"La discriminación"

"Servicios Básicos"

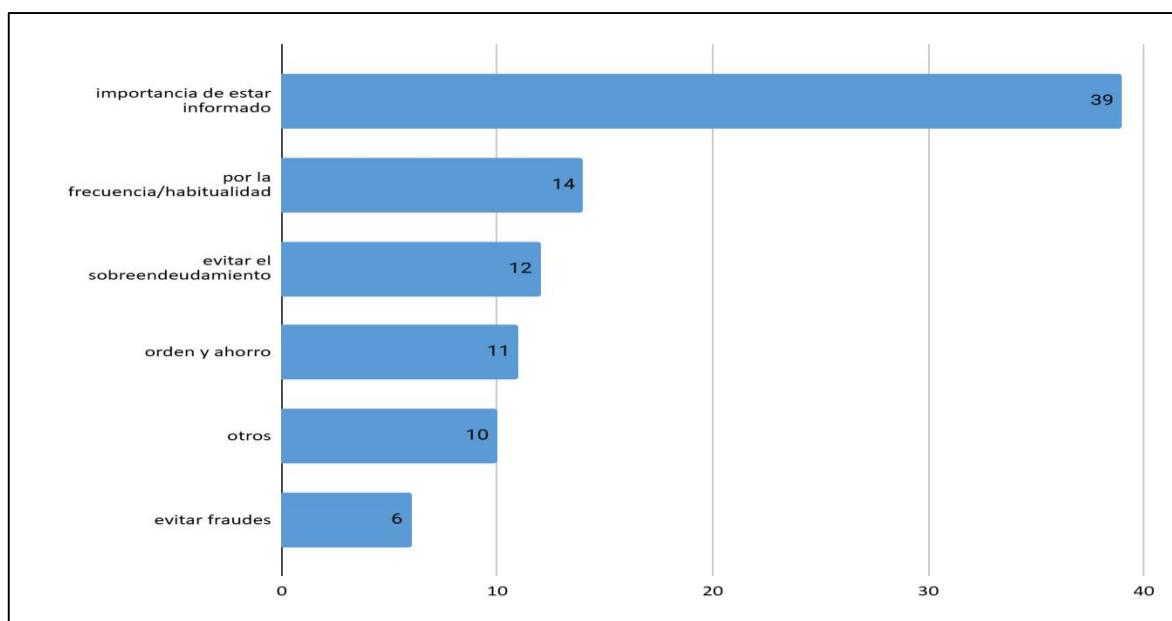
"Los derechos del consumidor y cómo combatir cláusulas injustas o engañosas a la hora de pagar por algún producto o servicio"

"En general conocer la ley"



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

13. ¿Por qué considera que ese tema es el más necesario?



Respecto a las razones del porqué considera que este tema es necesario, la mayor frecuencia señalada que es por **"importancia de estar informado" (39)**; en segundo lugar, por ser "Frecuente/diario/habitualidad" (14) y en tercer lugar **"Evitar el sobreendeudamiento" (12)**. Otras razones señaladas fueron: "Orden y Ahorro", "Evitar fraudes" y "mundo digital en el consumo".

Algunas citas que reflejan el porqué es necesario estos temas son las siguientes:

Importancia de estar informado

"Considero son temas importantes porque si las personas se mantienen informadas sobre lo que es su derecho, tendrán más argumentos a la hora de poner un reclamo en caso de que se vulneren estos dichos derechos. Igualmente, informar sobre el consumo excesivo y su impacto al medioambiente nos ayudará a todos en general, ya que al tener más conciencia sobre temas como el cambio

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

climático y contaminación se podría lograr un futuro más esperanzador y un mundo más limpio”.

“Porque casi nadie de esta generación sabe”

“No se aborda este tema en ningún momento de la escolaridad, por lo que se debe realizar de forma autónoma este conocimiento. Son tantos conceptos que terminando de estudiar, nos vamos a trabajar y no tenemos ideas de contrato, renta líquida e imponible, AFP, etc, no hay conocimiento previo”.

“Esto puede jugar en contra de muchos jóvenes, ya que muchos cuentan con dinero fácil y no reciben ingreso para poder cubrirlo, ofrecimientos de entidades bancarias a estudiantes de últimos años”

“Puesto que mucha gente solo con tal de consumir el producto no les importa que tan caro sea con tal de conseguirlo en el momento, por lo que hacer hincapié en tomarse las cosas con calma y conocer más sus derechos de consumo aportaría bastante”.

“Porque no conozco el paso a paso y muchas veces se vulneran esos derechos el alto nivel de desconocimiento ”

Frecuente/diario/habitualidad

“Es lo más común ahora”

“Es el escenario más habitual que presentan los consumidores ci”

“Porque, en mi poca experiencia, es una de las problemáticas más comunes”

Evitar el sobreendeudamiento

“porque muchos jóvenes estamos endeudados en los bancos por no saber usar las tarjetas de crédito o por préstamos para poder estudiar”

“Porque salimos del colegio y nos pasan una tarjeta de crédito y todos nos endeudamos por desconocimiento de esta temática”

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

"Porque muchas personas jóvenes no conocen sus derechos al momento de comprar o contratar servicios, lo que facilita que empresas utilicen cláusulas confusas, cobros indebidos o mecanismos que dificultan reclamos. Contar con herramientas para identificar y enfrentar estas prácticas permitiría tomar decisiones de consumo más informadas y seguras"

"El consumismo te lleva a eso y hay saber decir no puedo no tengo"

"Porque luego existen las deudas y una queda en un círculo de nunca acabar"

III.- Análisis

Una vez definido el tema de la Consulta Ciudadana Regional, en coordinación con los Centros de Responsabilidad correspondientes, Departamento de Participación Ciudadana y Departamento de Educación en Consumo Sostenible, se implementó el mecanismo entre el 01 y el 22 de diciembre de 2025. Durante este periodo, se registró la participación de 92 personas jóvenes consumidoras de la Región de Antofagasta.

La consulta se realizó bajo una modalidad mixta:

Virtual: Mediante una encuesta publicada en el sitio web de SERNAC.

Presencial: El instrumento también estuvo disponible para la ciudadanía en la Dirección Regional de SERNAC Antofagasta, plataformas municipales en convenio y la oficina del INJUV de la Región de Antofagasta."

Los principales resultados que se desprenden de los gráficos de la presente minuta son los que a continuación se comentan:

1) Respecto a los hábitos de consumo en los últimos 12 meses, 37 de las 92(40%) personas jóvenes consultadas indicaron '**no he tenido problemas de consumo**'. Dentro de las categorías problemáticas, las '**compras por internet**' ocuparon el primer lugar, registrando 16 menciones (17%).



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

2) En cuanto al grupo que sí reportó problemas de consumo, sus acciones fueron las siguientes:

El 35% reclamó directamente a la empresa.

El 33% no realizó ninguna reclamación "No reclame".

El 22% reclamó ante el SERNAC."

3) En relación con los 5 temas consultados, el nivel de conocimiento actual es: Respecto a evaluar el conocimiento de los temas propuestos;

- El **Derecho a garantía legal** obtiene un 39% de Bajo conocimiento (escala 1 y 2).
- El **derecho a reclamar y cómo hacerlo** obtiene un 38% de Alto conocimiento (escala 4 y 5).
- **Fraudes digitales y ciberseguridad** los jóvenes consultados indican que tienen Alto conocimiento con un 38%.
- **Cómo evitar sobreendeudarse** obtuvo un 35% de Bajo conocimiento.
- **Consumo sostenible y medio ambiente**, la mayor frecuencia es de 35% para la categoría Bajo Conocimiento.

Derecho a garantía legal, Cómo evitar sobreendeudarse, consumo sostenible y medio ambiente; son las categorías indicadas con mayor frecuencia como Bajo conocimiento en los jóvenes de la muestra.

4) Respecto a la educación financiera:

De las 3 temáticas propuestas respecto a temas de Educación Financiera y su escala de conocimiento, resultó lo siguiente:

Cómo organizar ingresos y gastos, Funcionamiento de tarjetas de crédito y Cómo evitar estafas financieras digitales fueron evaluados con Alto Conocimiento (escala 4y5). El mayor porcentaje fue de un **40% en Cómo organizar ingresos y gastos.**

5) Entre las temáticas financieras que a las personas jóvenes consultadas les interesa aprender destacan "**como identificar fraudes financieros**" **52.2%**,



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

“cómo administrar mejor su dinero “(48.9%) y “cómo funcionan las tarjetas y créditos para jóvenes” con el 47,8%.

También es importante señalar que las opciones de “Qué hacer si tengo una deuda impaga”, “Cómo ahorrar para estudiar, viajar o independizarme” y “Qué hacer si tengo una deuda impaga”; tienen una evaluación de frecuencia de más del 40% y menos del 46%.

6) En el ámbito de los **intereses educativos**, los seis temas propuestos fueron calificados como “muy importantes” de forma generalizada por los consultados. Destacar que las mayores frecuencias fueron en:

- Uso responsable de tarjetas de crédito y endeudamiento 93,5% con Alta importancia.
- Cómo protegerme de estafas y fraudes digitales 92,4% con Alta importancia.
- Educación financiera para administrar mi dinero 91,3% con Alta importancia.

7) En cuanto al **formato para recibir contenidos educativos**, la preferencia es liderada por los **videos cortos tipo TikTok o Reels (48.9%)**. Le siguen muy de cerca las **guías descargables en PDF (46.7%)** y, en tercer lugar, las **charlas online en vivo (41.3%)**.

8) Los resultados relativos al **consumo sostenible** y la aplicación de las cinco prácticas evaluadas se sitúan en un grado intermedio a superior, indicando una tendencia positiva.

- **“Prefiero productos durables y reparables” 68,5%** señala que es una Alta frecuencia de práctica.
- **“Comparo precios antes de comprar”** obtiene un **66%** en alta frecuencia de realizar esta práctica.

9) En cuanto a **limitaciones para consumir de forma más sostenible**, el **62%** responde que es por **“falta de información”**, y el **46.7%** que **“los productos sostenibles son más caros”**.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10) **Respecto a la accesibilidad y participación**, se identificaron tres preferencias principales: 36% de los jóvenes consultados destacaron la importancia de la **flexibilidad horaria si la actividad es grabada**; 20% manifestó su disponibilidad **después de las 18:00 horas en días de semana**; y 16% optaron por el **horario de la tarde (14:00 a 18:00 horas) durante la semana**.

11) En relación con **los incentivos más valorados para la participación**, se observó que el **certificado de participación es el más solicitado, con un 73.9%** de las respuestas. Le siguen en importancia los **materiales descargables, elegidos por el 53.3%** de los consultados, y el **acceso a la grabación o resumen de la actividad, valorado por el 44.6%**.

12) En cuanto a las **temáticas más urgentes que realizar en futuros talleres prácticos para jóvenes en Antofagasta**, los temas solicitados fueron **"fraudes y estafas"**;

Los jóvenes comentan que: *"Creo que el tema más urgente es la educación sobre cómo identificar prácticas abusivas de comercios y servicios, especialmente en contratos, suscripciones y compras online"*, *"Lo mejor sería dar su debida importancia a cómo identificar estafas digitales que puedan recibir en el internet, como precios elevados en productos, etc"*, *"Uso responsable de tarjetas de crédito y cómo evitar fraudes"*. **"educación financiera" señalando lo siguiente: "Como manejar mi dinero para independizarme", "Responsabilidad en los créditos", "Educación financiera en cómo no sobre endeudarse", "Cómo utilizar las tarjetas pudiendo realizar un uso eficiente de ellas"**, y **"la Ley en general"** algunos aspectos señalados fue: *"Los derechos del consumidor y cómo combatir cláusulas injustas o engañosas a la hora de pagar por algún producto o servicio"*, *"En general conocer la ley"*, *"La discriminación"* y *"Servicios Básicos"*

13) Finalmente, las razones del porqué consideran que este tema es necesario, las mayores frecuencias señaladas fueron **"importancia de estar informado"**, segundo lugar por ser **"Frecuente/diario/habitudinal"** y en tercer lugar **"Evitar el sobreendeudamiento"** Algunos fundamentos en **"Importancia de estar informado"** son:



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

"Considero son temas importantes porque si las personas se mantienen informadas sobre lo que es su derecho, tendrán más argumentos a la hora de poner un reclamo en caso de que se vulneren estos dichos derechos. Igualmente, informar sobre el consumo excesivo y su impacto al medioambiente nos ayudará a todos en general, ya que al tener más conciencia sobre temas como el cambio climático y contaminación se podría lograr un futuro más esperanzador y un mundo más limpio"

"Puesto que mucha gente solo con tal de consumir el producto no les importa que tan caro sea con tal de conseguirlo en el momento, por lo que hacer hincapié en tomarse las cosas con calma y conocer más sus derechos de consumo aportaría bastante".

Algunos fundamentos en **"Evitar el sobreendeudamiento"** son:

"Porque muchas personas jóvenes no conocen sus derechos al momento de comprar o contratar servicios, lo que facilita que empresas utilicen cláusulas confusas, cobros indebidos o mecanismos que dificultan reclamos. Contar con herramientas para identificar y enfrentar estas prácticas permitiría tomar decisiones de consumo más informadas y seguras"

"Porque salimos del colegio y nos pasan una tarjeta de crédito y todos nos endeudamos por desconocimiento de esta temática"

"porque muchos jóvenes estamos endeudados en los bancos por no saber usar las tarjetas de crédito o por préstamos para poder estudiar"

"Porque luego existen las deudas y una queda en un círculo de nunca acabar".

Los resultados de la Consulta Ciudadana, llevada a cabo por la Dirección Regional de Antofagasta, se remitirán al Departamento de Educación para el Consumo Sostenible para su conocimiento, análisis e implementación de las acciones que dicho Centro de Responsabilidad determine.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Anexo Instrumento

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

Experiencia como joven consumidor/a

1. En los últimos 12 meses, ¿has tenido algún problema de consumo?

[marca todas las que correspondan]

- Compras por internet
- Comercio presencial (tiendas, supermercados, retail)
- Telefonía, internet o cable
- Servicios básicos (agua, electricidad, gas)
- Tarjetas de crédito o bancos
- Transporte aéreo o terrestre
- Eventos o entretenimiento (conciertos, cine, festivales)
- No he tenido problemas [**marcar No aplica / No tuve problemas en pregunta 2**]
- Otro ¿Cuál?: _____

2. Si tuviste un problema de consumo, ¿realizaste algún reclamo?

- Sí, reclamé directamente en la empresa
- Sí, reclamé ante el SERNAC
- Sí, reclamé en ambos lugares (empresa y SERNAC)
- No reclamé
- No aplica / No tuve problemas



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Nivel de conocimiento actual

3. ¿Cuánto conoces sobre los siguientes temas?

(1 = No conozco nada / 5 = Conozco muy bien)

Tema	1	2	3	4	5
Derecho a garantía legal					
Derecho a reclamar y cómo hacerlo					
Fraudes digitales y ciberseguridad					
Cómo evitar sobreendeudarse					
Consumo sostenible y medio ambiente					

Educación Financiera

4. ¿Cuánto conoces sobre los siguientes temas?

(1 = No conozco nada / 5 = Conozco muy bien)

Tema	1	2	3	4	5
Cómo organizar ingresos y gastos					
Funcionamiento de tarjetas y créditos					
Cómo evitar estafas financieras digitales					



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

5. ¿Qué temas de educación financiera te interesa aprender?

(marca todas las que consideres)

- Cómo administrar mejor mi dinero mes a mes
- Cómo evitar endeudarme más de lo necesario
- Cómo funcionan las tarjetas y créditos para jóvenes
- Qué hacer si tengo una deuda impaga
- Cómo identificar fraudes financieros digitales
- Cómo ahorrar para estudiar, viajar o independizarme
- Cómo funcionan las aplicaciones de pago (MercadoPago, Fpay, etc.)
- Cómo comparar ofertas bancarias de forma segura
- Otro ¿Cuál?: _____

Intereses educativos

6. ¿Qué tan importante es para ti aprender sobre los siguientes temas?

(1 = Nada importante / 5 = Muy importante)

Tema	1	2	3	4	5
Cómo protegerme de estafas y fraudes digitales					
Mis derechos como consumidor/a y cómo reclamar					



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Educación financiera para administrar mi dinero					
Cómo comprar y consumir sin dañar el medio ambiente					
Qué hacer si una empresa no responde a mi reclamo					
Uso responsable de tarjetas de crédito y endeudamiento					

7. ¿En qué formato te gustaría recibir estos contenidos? (marca todas las que consideres)

- Talleres presenciales
- Charlas online en vivo
- Videos cortos tipo TikTok / Reels
- Guías descargables en PDF
- Podcast o cápsulas de audio
- Infografías con tips prácticos
- Actividades en colegios/universidades
- Otro ¿Cuál? _____

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Consumo sostenible

8. ¿Con qué frecuencia realizas estas prácticas?

(1 = Nunca / 5 = Siempre)

Práctica	1	2	3	4	5
Comparo precios antes de comprar					
Prefiero productos durables y reparables					
Evito comprar productos desechables					
Me fijo en el impacto ambiental					
Reutilizo o reciclo antes de botar					

9. ¿Qué te impide consumir de forma más sostenible? (marca todas las que consideres)

- Los productos sostenibles son más caros
- No hay opciones en mi comuna
- Me falta información
- No es una prioridad para mí
- Otro: _____



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Accesibilidad y participación

10. ¿Qué día y horario te acomoda más para participar en actividades? (Marca una opción)

- Semana, en la mañana (entre 09:00 -13:00)
- Semana, en la tarde (entre 14:00 y 18:00)
- Semana después de las 18:00
- Sábado mañana (entre 09:00 y 13:00)
- Sábado tarde (entre 14:00 y 18:00)
- Me da igual el horario, si me invitan, participo.
- Soy flexible en el horario, si la actividad queda grabada.

11. ¿Qué incentivo valoras más al participar? (selecciona un máximo de 3)

- Certificado de participación
- Materiales descargables (guías, infografías, etc.)
- Acceso a la grabación o resumen posterior de la actividad.
- Reconocimiento simbólico de participación (por ejemplo, aparecer en un informe o mural digital de jóvenes colaboradores)
- Invitación preferente a futuras actividades o talleres para jóvenes
- Vinculación con pares que tengan tus mismos intereses.
- Ninguno



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Preguntas abiertas

[Responda con frases completas. Su respuesta será clave para definir nuestra agenda de talleres]

- 12.** Si pudieras pedirle al SERNAC un taller práctico para jóvenes en Antofagasta, **¿Cuál es el tema más urgente que debería abordar para fortalecer tus derechos de consumo?**
-

- 13.** **¿Por qué considera que ese tema es el más necesario?**
-

Caracterización sociodemográfica

14. Edad

- 15 a 17
- 18 a 20
- 21 a 25
- 26 a 29

15. Comuna donde vives

- Antofagasta
- Calama
- Tocopilla



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Taltal
- San Pedro de Atacama
- María Elena
- Mejillones
- Sierra Gorda
- Ollagüe

Otra: _____

16. Género

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

17. Ocupación actual

- Estudio
- Trabajo
- Trabajo y estudio
- Ninguna de las anteriores



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

18. Nivel educativo máximo alcanzado:

- Sin escolaridad
- Enseñanza media completa
- Superior Técnico-profesional completa
- Superior universidad completa
- Postgrado universitario completo

