

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados Consulta Ciudadana SERNAC 2025 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 2025 se decidió implementar como dirección regional, una consulta ciudadana. Esta estuvo disponible en modalidad virtual, dicho instrumento fue publicado en el sitio web de SERNAC. En cuanto a la difusión se dispuso de un código QR con la finalidad de facilitar el acceso a las personas usuarias.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el 17 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2025 y en esta oportunidad se consultó a la ciudadanía perteneciente a la comunidad LGBTIQ+ de la Región de Los Ríos, sobre la percepción que tienen sobre el Trato recibido por parte de empresas y servicios, así como conocer eventuales situaciones de discriminación arbitraria en el acceso, atención o contratación de bienes y servicios, diversos problemas de consumo de productos y servicios.

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

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 2025, la cual se realizó en modalidad online, Se obtuvo una muestra de 40 respuestas completas y 5 respuestas consideradas no válidas, debido a que no cumplían con el criterio de identificación el cual consiste en que la persona encuestada debía identificarse como parte de la comunidad LGBTIQ . Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

Total de respuestas recibidas	45
Total de respuestas Válidas	40



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos a partir del total de respuestas válidas de la encuesta, con especial foco en la distribución de las mismas según la variable **género** de las personas participantes. Estos porcentajes reflejan la composición de la muestra en términos de auto-identificación de género, proporcionando una base fundamental para la interpretación de los demás hallazgos del estudio.

La distribución por **género** fue la siguiente:

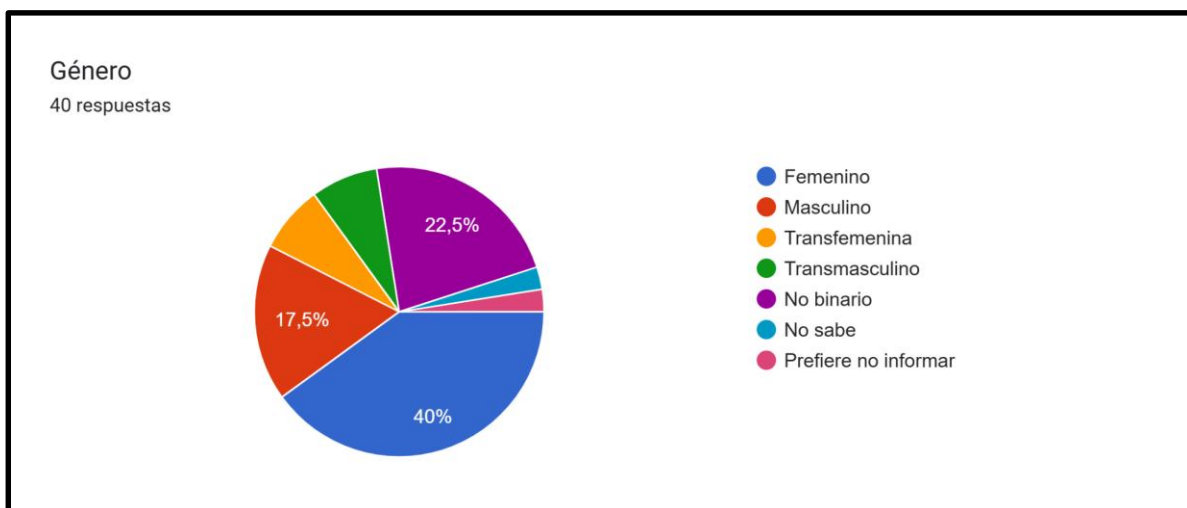
- **Femenino:** El 40% de las personas consultadas se identificó con el género femenino, constituyendo el grupo de mayor representación en la muestra.
- **Masculino:** El 17,5% de las respuestas válidas correspondieron a la identificación con el género masculino.
- **Transfemenina:** La identificación transfemenina representó el 7,5% del total de la muestra.
- **Transmasculino:** De manera idéntica al grupo transfemenino, la identificación transmasculina también alcanzó el 7,5% de las respuestas.
- **No Binario:** Un porcentaje significativo, el 22,5%, se identificó con la

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

opción no binaria, destacándose como el segundo grupo más numeroso después del femenino.

- **No Sabe:** El 2,5% de las personas participantes indicó "No sabe" como respuesta a la pregunta sobre su género.
- **Prefiere No Informar:** Finalmente, un 2,5% optó por "Prefiere no informar" su género.

La mayor frecuencia de identificaciones fue no binarias (22,5%) y trans (15%) (transfemeninas y transmascullinas), de la muestra, destaca la importancia de aplicar una perspectiva de género amplia en la interpretación de los resultados globales del estudio.



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Orientación Sexual:

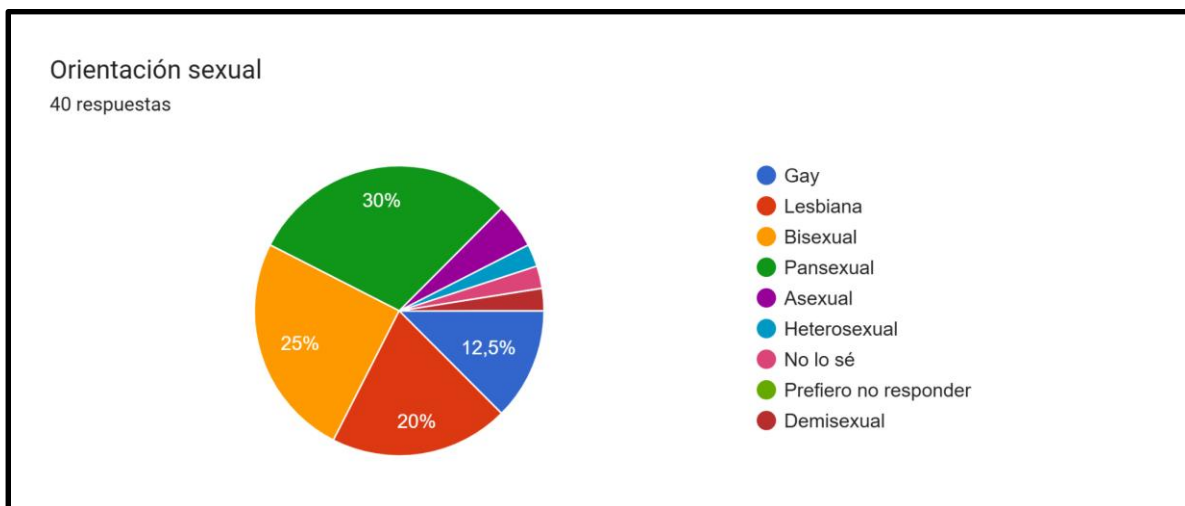
En el análisis detallado de la orientación sexual de los consultados, se observaron las siguientes tendencias y distribuciones porcentuales, las cuales son cruciales para comprender la diversidad del grupo estudiado:

- **Pansexual:** Esta orientación representó la mayor proporción con un **30%**, lo que representa una proporción de la muestra de individuos que se sienten atraídos por personas independientemente de su sexo o género.
- **Bisexual:** La bisexualidad constituyó el segundo grupo más frecuente, abarcando un **25%** del total, lo que subraya la presencia de personas que experimentan atracción hacia más de un sexo o género.
- **Lesbiana:** El porcentaje de personas que se identifican como lesbianas fue del **20%**, marcando una presencia dentro de las orientaciones no heterosexuales.
- **Gay:** Las personas que se identifican como gays constituyeron un **12,5%** de la muestra, mostrando también una proporción relevante.
- **Asexual:** La asexualidad, definida por la falta de atracción sexual hacia cualquier sexo o género, fue identificada por un **5%** de los participantes.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- **Heterosexual:** Sorprendentemente, la orientación heterosexual fue minoritaria en esta muestra, alcanzando solo un **2,5%**.
- **No Lo sé:** Un **2,5%** de los encuestados indicó no estar seguro de su orientación sexual en el momento de la encuesta.
- **Demisexual:** Esta orientación, caracterizada por la necesidad de establecer una conexión emocional fuerte para experimentar atracción sexual, también representó un **2,5%** de la muestra.
- **Prefiere no responder:** Ninguna persona encuestada optó por esta alternativa, registrando un 0% de las respuestas en esta categoría.

En resumen, la distribución de la orientación sexual en este grupo se inclina marcadamente hacia las identidades no heterosexuales, como la pansexualidad, bisexualidad y lesbianismo como las categorías más prominentes. Este panorama ofrece una visión detallada de la diversidad sexual presente entre los consultados.



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Edad:

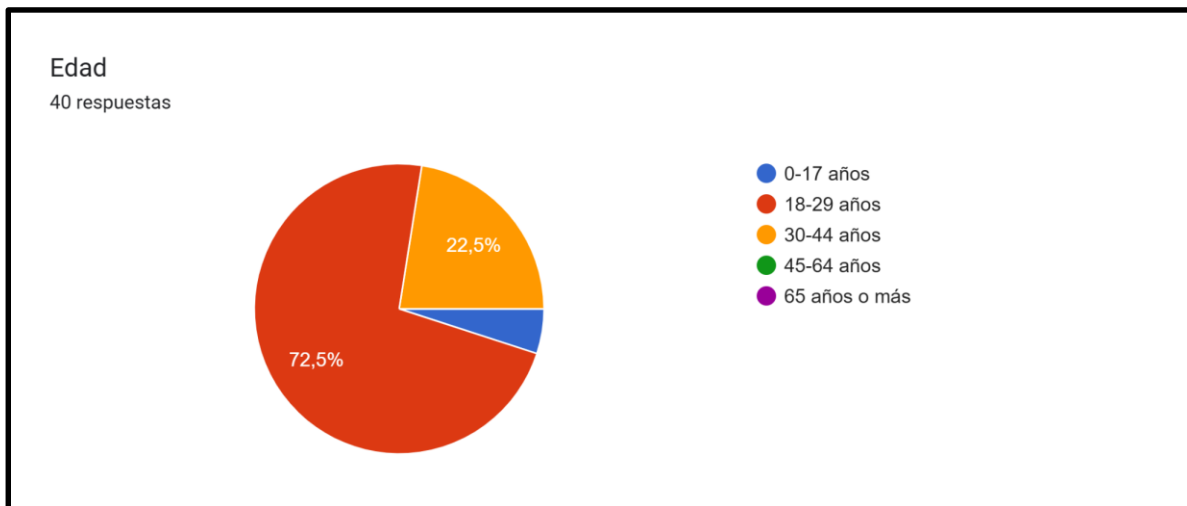
En relación con la distribución por segmentos etarios, los resultados revelan patrones de participación específicos, destacando la marcada presencia de la población joven. Los datos recopilados muestran la siguiente composición en términos de rangos de edad:

- **Menores de edad (0 a 17 años):** Este grupo representa una porción menor, alcanzando el **5%** del total de la muestra.
- **Adultos jóvenes (18 a 29 años):** Este segmento concentra la mayoría de la participación, con un **72,5%**. Este porcentaje sugiere una alta relevancia o afinidad del tema o actividad analizada con este grupo etario, que se encuentra en plena etapa de inserción laboral, estudios superiores y adquisición de independencia.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- **Adultos (30 a 44 años):** La participación en este rango es moderada, constituyendo el **22,5%**. Si bien es menor que el grupo anterior, refleja una presencia de personas en etapas de consolidación profesional y familiar.
- **Adultos mayores (45 a 64 años):** Es notable la ausencia total de representación en este grupo, registrando un **0%**.
- **Personas de la tercera edad (65 o más años):** Al igual que el rango anterior, este segmento no registra participación, alcanzando el **0%**. La nula presencia en los grupos de mayor edad es un factor crucial a considerar para futuras estrategias de inclusión y análisis de brechas digitales o de acceso.

En síntesis, la participación en la consulta presenta una alta concentración en el segmento de adultos jóvenes, lo que implica que cualquier conclusión derivada debe interpretarse bajo el prisma de las características, necesidades e intereses predominantes de este grupo (18 a 29 años).



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Comuna donde reside:

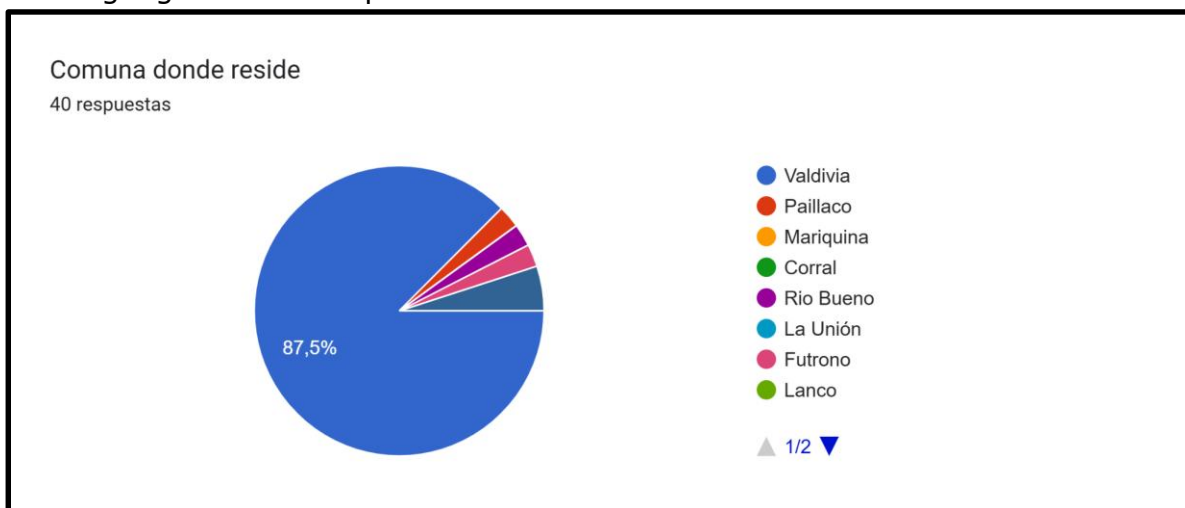
En lo que respecta a las comunas, se refleja que la mayor concentración está en la comuna de Valdivia con un **87,5%** de consultados. Le sigue, con una participación considerablemente menor, la comuna de Panguipulli, que representa el **5%** de los encuestados. Finalmente, un grupo de comunas, Paillaco, Río Bueno y Futrono, contribuyen de manera marginal e igualitaria al total, cada una con un **2,5%**:

- Es importante notar que existe un número considerable de comunas que no registraron participación en la consulta, obteniendo un **0%** de respuestas. Estas son: Los Lagos, Máfil, Corral, Lanco, Lago Ranco, Mariquina y La Unión. La ausencia de datos de estas comunas limita la capacidad de extrapolar los resultados obtenidos al panorama regional

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

completo.

- La concentración de las respuestas en Valdivia evidencia que los resultados reflejan principalmente la participación de quienes residen en dicha comuna. La baja o nula participación de gran parte de las comunas, especialmente rurales, resalta la necesidad de implementar estrategias de difusión y recolección de datos más efectivas que aseguren una cobertura geográfica más equitativa en futuros levantamientos de información.



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Ocupación:

En cuanto a la distribución por ocupación de las personas que participaron en la consulta, se observó una marcada predominancia del segmento estudiantil, el cual representó la mayoría con un **52,5%** del total de respuestas. El segundo grupo más frecuente fue el de Trabajador/a dependiente o asalariado, abarcando un 17,5% de los consultados. Le siguió el segmento de Trabajador/a independiente, que constituyó un 10% de los participantes. Las personas consultadas que declararon encontrarse en situación de Cesante representaron un 7,5%.

En la Categoría Otro se manifestó lo siguiente:

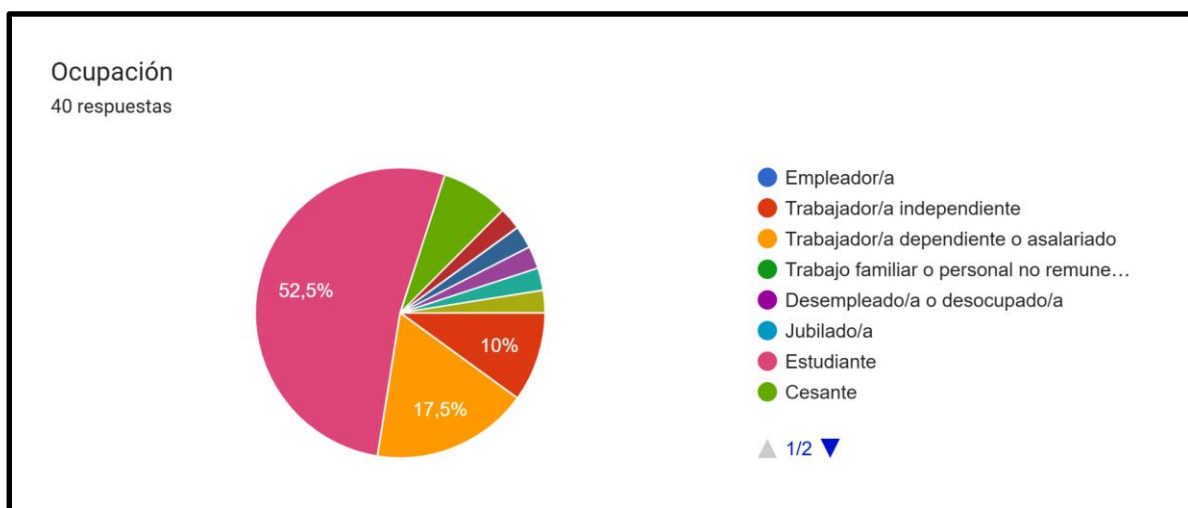
1. "Estudiante y trabajador independiente"
2. "trabajador dependiente + estudiante"
3. "JAVIER ARENAS WOKE LOKITA"
4. "trabajo familiar y estudiante de 5to año de u"
5. "Trabajo sin contrato y sin boleta"

Estos resultados evidencian que el perfil de las personas encuestadas está fuertemente inclinado hacia la población joven o aquella que se encuentra

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

actualmente en formación académica (52,5%), lo cual es relevante para la interpretación de los demás resultados de la consulta. La suma de las categorías correspondientes a personas con actividad laboral remunerada alcanza un 27,5% (17,5% de Trabajador/a dependiente o asalariado + 10,0% de Trabajador/a independiente), lo que indica que más de un cuarto de los participantes se encuentra activo en el mercado laboral. Por su parte, la categoría de cesantía representa un 7,5% de la muestra, mientras que el 12,5% restante de las respuestas se agrupa en la categoría 'Otro'.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	21	52.5%
Trabajador/a dependiente o asalariado	7	17.5%
Otro	5	12.5%
Trabajador/a independiente	4	10.0%
Cesante	3	7.5%
Empleador/a	0	0%
Trabajo familiar o personal no remunerado	0	0%
Desempleado/a o desocupado/a	0	0%
Jubilado/a	0	0%
Suma Total	**40**	**100.0%**



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción Regional

Preguntas relacionadas a actos de Consumo:

1. ¿Ha vivido u observado alguna vez discriminación arbitraria al comprar un producto o contratar un servicio por motivo de su orientación sexual o identidad de género?

En relación a la pregunta sobre si alguna vez se han sentido discriminados al realizar algún acto de consumo, se puede observar que el 50% de las personas que respondieron la consulta señala que **“Sí” ha vivido u observado alguna vez discriminación arbitraria al comprar un producto o contratar un servicio por motivo de su orientación sexual o identidad de género**, por otra parte, el otro 50% señala “No” haber vivido alguna discriminación arbitraria con respecto a temas de consumo.



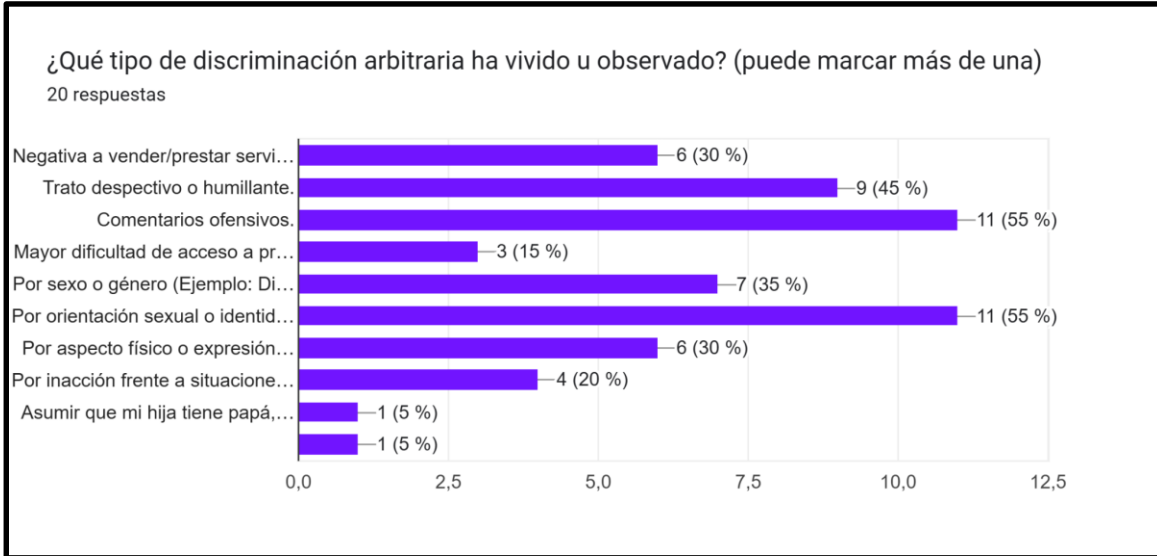
Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

2. ¿Que tipo de discriminación arbitraria ha vivido u observado?

Para esta pregunta y las siguientes, se trabaja con el 50% de las personas encuestadas que señalan sentirse discriminadas en algún acto de consumo, es por esto que, aparecen 20 respuestas. Esta fue de selección múltiple y dentro de las alternativas señaladas, las respuestas que tienen los porcentajes más altos son en relación a **comentarios ofensivos con un 55%** y le sigue con el **mismo porcentaje por orientación sexual o identidad de género**. En segundo lugar se encuentra un **trato despectivo o humillante con un 45%** y en tercer lugar con un 35% por sexo o género. Negativa a vender/prestar servicio y Por aspecto físico o expresión de género tuvieron un 30% de menciones; Por inacción frente a situaciones de discriminación obtuvo un 20%, Mayor dificultad de acceso a productos o servicios obtuvo 15% de las menciones. La Categoría Otro tuvo un 10% donde se mencionó lo siguiente:

“Asumir que mi hija tiene papá, malas cara sal decir que mi pareja tes mujer (tenemos una hija) preguntas fuera de lugar”

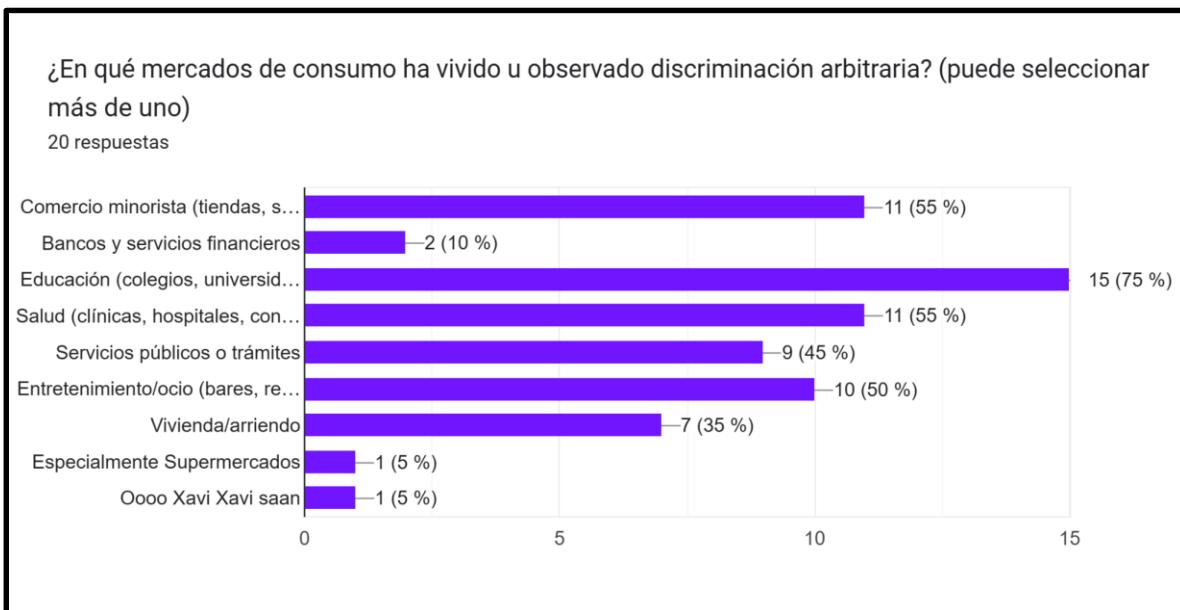
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

3. Sobre la pregunta ¿En qué mercados de consumo ha vivido u observado discriminación arbitraria?

El mercado donde la comunidad LGBTIQ+ de la Región de Los Ríos ha vivido u observado con mayor frecuencia discriminación arbitraria en el área de educación con un 75%. Le sigue el Comercio Minorista General, alcanzando un 55% de las respuestas del grupo afectado, el rubro de salud con el mismo porcentaje 55%; Entretenimiento con un 50%, Servicios Públicos o trámites con 45%, Vivienda/arriendo con un 35% de las menciones, Bancos y servicios financieros 10% y categoría Otro con un 10% donde se menciona lo siguiente en la pregunta abierta: "Especialmente Supermercados"



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

4. En relación a la pregunta ¿Cómo afecto la situación de discriminación arbitraria a su decisión de consumo?

En como afecto la situación de discriminación en su decisión de consumo, se señala que las personas consultadas prefieren buscar otra alternativa como primera opción con un 50%. Luego dejó de comprar o usar el servicio con 30% y a su vez con el mismo porcentaje continuó consumiendo a pesar de haber sido discriminado, un 20% señala realizar un reclamo.



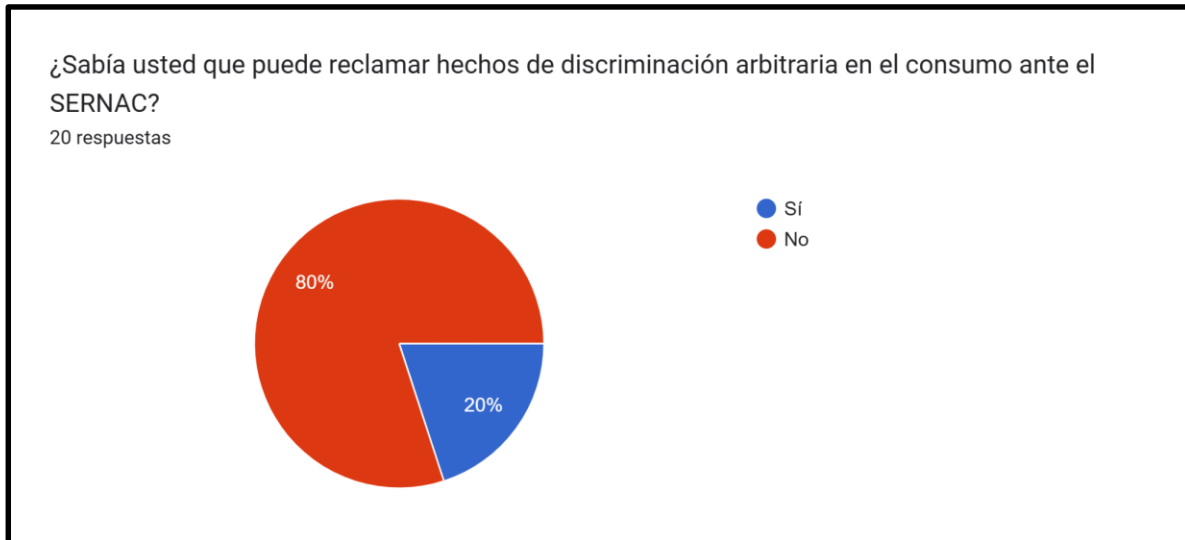
Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

5. En cuanto a la pregunta si ¿Sabía usted que puede reclamar hechos de discriminación arbitraria en el consumo ante el SERNAC?

Particularmente en la pregunta sobre el conocimiento del derecho a reclamar ante el SERNAC. El 80% de los consultados respondió que "No" desconociendo que podía ejercer su derecho a reclamar hechos de discriminación arbitraria. Y solo el 20% de los encuestados afirmó "Sí" estar en conocimiento de aquello.

Esto demuestra que existe una falta de información sobre sus derechos del consumidor a las personas que señalan haber sido discriminadas en actos de consumo.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

6. ¿Ha realizado algún reclamo frente a SERNAC por una situación de discriminación arbitraria en el consumo?

Para esta pregunta, se consideró únicamente el 100% de las personas encuestadas que manifestaron haber vivido u observado discriminación arbitraria en actos de consumo y que además están en conocimiento que se puede reclamar por discriminación ante el SERNAC, lo que corresponde a 4 respuestas. De esta muestra (4) señalan "No" haber realizado un reclamo a Sernac por situación de discriminación arbitraria en el consumo. Lo que sugiere una brecha de información respecto a los canales de denuncia disponibles o una percepción de ineficacia de los mismos.

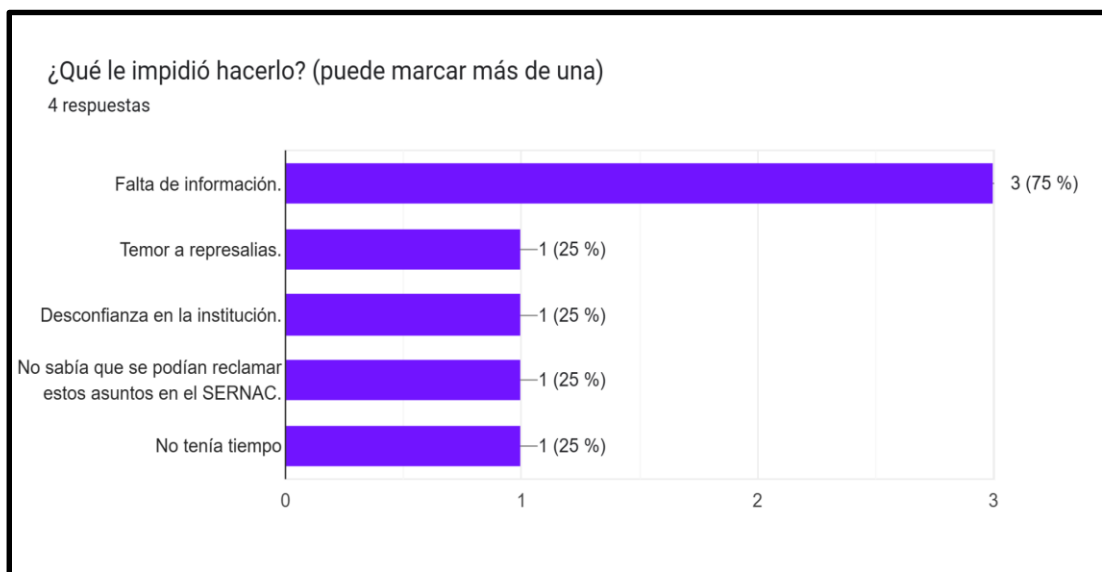


Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

7. ¿Qué le impidió hacerlo?

Al consultar a las 4 personas encuestadas que respondieron que si que han vivido u observado discriminación arbitraria, teniendo en conocimiento que puede reclamar estos hechos ante el SERNAC, sobre qué les impidió realizar un reclamo ante SERNAC, el 75% de ellas indicó que fue por falta de información. El 25% señaló que fue por temor a represalias y otro 25% afirmó desconfianza en la institución. Finalmente, un 25% argumentó que la razón fue porque no sabía que se podía reclamar estos asuntos en el Sernac. Para la Categoría Otro obtuvo un 25% donde la mención fue la siguiente: "No tenía tiempo".



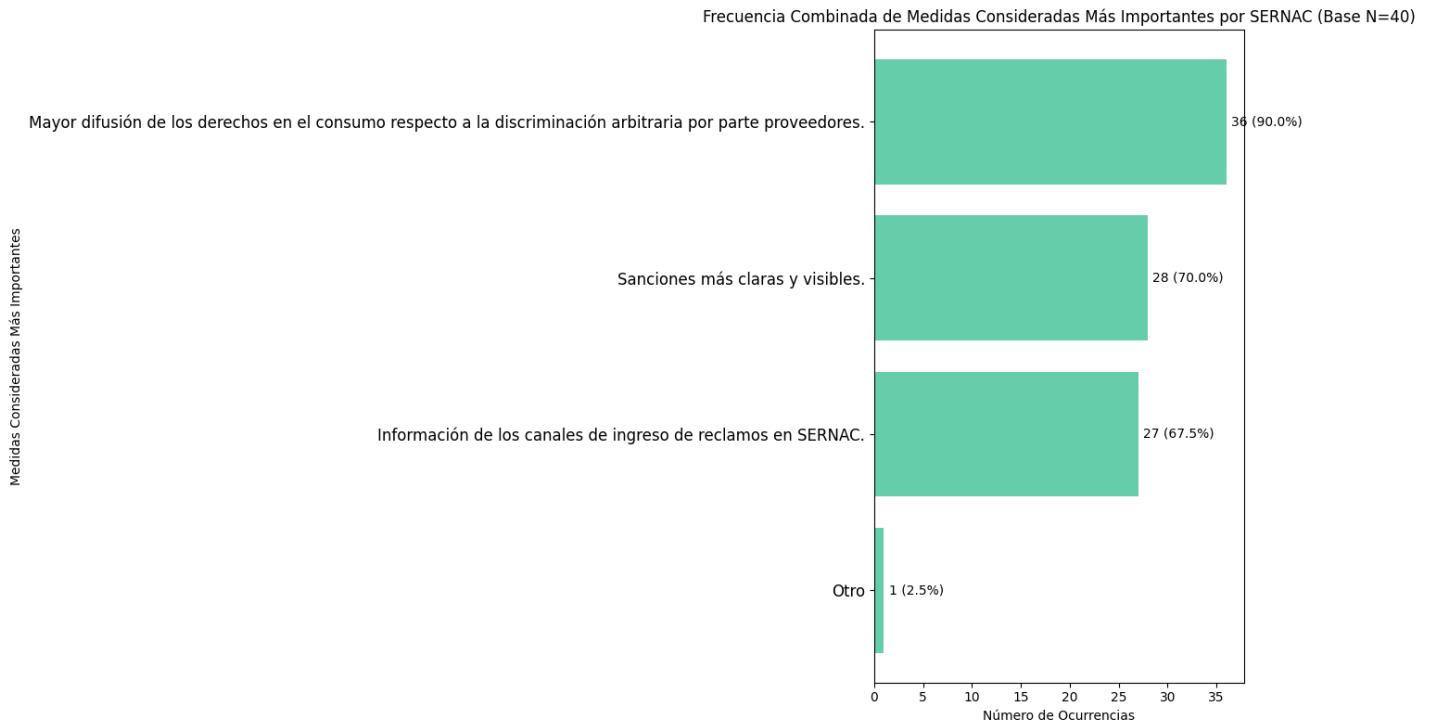
Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

8. ¿Qué medidas considera más importantes que debería impulsar SERNAC para prevenir o enfrentar la discriminación arbitraria contra la comunidad LGBTIQ+ en el consumo?

Al consultar a las 20 personas encuestadas que han vivido u observado discriminación arbitraria en actos de consumo. El 90% considera que debería existir mayor difusión de los derechos en el consumo respecto a la discriminación arbitraria por parte proveedores. Le sigue con un 70% que las sanciones sean claras y visibles. En tercer lugar, con un 67,5%, debería existir mayor información de los canales de ingreso de reclamos en el SERNAC.

Como último punto la categoría Otro con un 5% de las respuestas, que señala "Más capacitaciones para prestadores de servicios y vendedores".

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

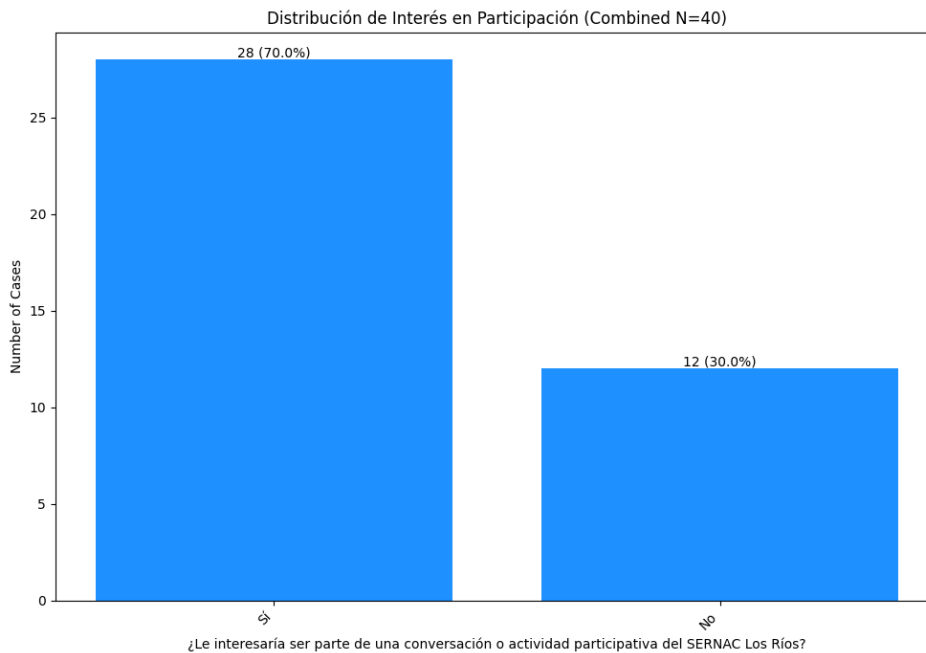


Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

9. ¿Le interesaría ser parte de una conversación o actividad participativa del SERNAC Los Ríos, donde se aborden de forma más abierta las problemáticas y necesidades de consumo que afectan a la comunidad LGBTIQ+?

El porcentaje de respuestas afirmativas (70%) a esta pregunta demuestra un interés por parte de la comunidad LGBTIQ+ consultada en la Región de Los Ríos en participar activamente en espacios generados por SERNAC para abordar sus problemáticas de consumo. Este resultado valida la necesidad de abrir canales de diálogo directo y colaborativo, lo que será considerado para el Plan de Participación Ciudadana 2026 de la Dirección Regional.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Fuente: Elaboración según resultados de la Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cualitativo

Se señala que para la Consulta Ciudadana no se realizaron preguntas abiertas, por lo que no se pudo lograr resultados cualitativos.

IV.- Conclusiones

En la Consulta Ciudadana SERNAC 2025, enfocada en la comunidad LGBTIQ+ de la Región de Los Ríos, participaron un total de 45 personas, de las cuales se seleccionaron como muestra 40 respuestas, por cumplir con el criterio de identificación como parte de la comunidad LGBTIQ+. Dentro de las principales características sociodemográficas de las personas participantes, se encuentra que respecto al género el 22,5% se identifica como no binaria y el 15% como trans. En relación a su orientación sexual, predomina las personas que se identifican como Pansexual con un 30% del total, seguido por Bisexual, con un 25%. Respecto a la edad de las personas participantes, el grupo con mayor representación corresponde al rango etario entre 18 y 29 años, con un 72,2% de la muestra, esto se ve estrechamente relacionado a la ocupación de estos, quienes en un 52,5% corresponde al segmento estudiantil. Finalmente, destacar que el mayor volumen de participantes, residen en la ciudad de Valdivia, correspondiendo a un 87,5% de la totalidad de la muestra.

Respecto a los resultados se revelaron hallazgos respecto a su experiencia en el ámbito del consumo, destacando la persistencia de la discriminación arbitraria y la necesidad de una intervención activa por parte de SERNAC. Un 50% de los consultados afirmó haber vivido u observado discriminación

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

arbitraria al comprar un producto o contratar un servicio, lo que subraya que esta es una problemática real para la comunidad en la región. Los tipos de discriminación más frecuentes son los "comentarios ofensivos" con un 55% de los que responden que vivieron discriminación (n=20) y el trato relacionado con la "orientación sexual o identidad de género" también con un 55% de las menciones, seguidos por un "trato despectivo o humillante" con el 45%.

Los mercados donde se concentra la mayor incidencia de discriminación son la Educación (75%), el Comercio Minorista General (55%) y Salud (55%), Entretenimiento (50%); sugiriendo la necesidad de focalizar acciones de fiscalización y educación en estos sectores. Al preguntarles respecto a cómo afectó la situación de discriminación en su decisión de consumo; el 50% de las respuestas totales indica "buscar otra alternativa de consumo", y un 30% "dejé de comprar en el local", demostrando que la discriminación tiene un impacto directo en las decisiones de consumo.

Existe una brecha crítica de información: el 80% (16) de los consultados que manifestaron haber sufrido discriminación desconocía que podía reclamar estos hechos ante SERNAC. Esto se puede vincular con el resultado de que; del 20% de los que manifiestan que sí sabían que podían reclamar, el 100% (4) de este grupo, no ha realizado reclamos ante SERNAC por discriminación arbitraria; siendo "falta de información" la principal barrera (75%), seguido por el "temora represalias" la percepción de que "Desconfianza en la institución", "No tenía tiempo" y "No sabía que se podían reclamar estos asuntos en el SERNAC" (25% cada uno).

Las personas de la comunidad LGBTIQ+ consultadas (n=40), han indicado claramente las medidas que consideran más importantes para enfrentar la discriminación, priorizando la "mayor difusión de los derechos en el consumo respecto a la discriminación arbitraria" (90%), la aplicación de "sanciones claras y visibles" (70%), y la "mayor información de los canales de ingreso de reclamos" (67,5%).

El alto porcentaje de respuestas afirmativas (70%, correspondiente a 28 casos) entre quienes respondieron la consulta, tienen disposición a participar en actividades del SERNAC Los Ríos, valida la necesidad de generar espacios de diálogo directo y colaborativo. Este resultado será un insumo fundamental para el diseño del Plan de Participación Ciudadana 2026 de la Dirección Regional, enfocando las acciones de SERNAC en las problemáticas y necesidades específicas de la comunidad LGBTIQ+ en la Región de Los Ríos

En resumen, los resultados de la consulta demandan una acción concreta del SERNAC Regional para abordar la discriminación en el consumo, que debe centrarse en: 1) una campaña intensiva de difusión de derechos y canales de reclamo, 2) la fiscalización prioritaria en los mercados de Educación, Comercio y Salud, y 3) el fortalecimiento de los espacios de diálogo y participación con la comunidad LGBTIQ+.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

V.- Anexo 1: Instrumento de Consulta

1) ¿Reside actualmente en la Región de Los Ríos?

- Si
- No

Si ha respondido **"Sí"**, por favor continúe con la siguiente pregunta.

En caso de haber respondido **"No"**, le agradecemos su interés en participar. En este momento, esta consulta está dirigida a personas que forman parte de la comunidad LGBTIQ+ y residen en la Región de Los Ríos. Valoramos enormemente su disposición y el tiempo dedicado a responder.

2 ¿Se identifica usted como parte de la comunidad LGBTIQ+?

- Si
- No

Si ha respondido **"Sí"**, por favor continúe con la siguiente pregunta.

En caso de haber respondido **"No"**, le agradecemos su interés en participar. En este momento, esta consulta está dirigida a personas que forman parte de la comunidad LGBTIQ+. Valoramos enormemente su disposición y el tiempo dedicado a responder.

3. Edad:

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

4. Género:

- Femenino
- Masculino
- Transfemenino
- Transmasculino
- No binario
- No sabe
- Prefiere no informar
- Otro

5. Orientación Sexual:

- Gay
- Lesbiana
- Bisexual
- Pansexual
- Asexual
- Hererosexual
- No sabe
- Prefiere no informar
- Otro

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

6. Comuna de residencia:

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

7. Ocupación

- Empleador/a
- Trabajador/a independiente
- Trabajador/a dependiente o asalariado
- Trabajo familiar o personal no remunerado
- Desempleado/a o desocupado/a
- Jubilado/a
- Estudiante
- Cesante
- Otro.

Aclaración: Experiencia de discriminación arbitraria* *Se entiende como cualquier trato injustificado o desfavorable hacia una persona por su orientación sexual, identidad o expresión de género, que afecte su acceso o atención en bienes y servicios de consumo.

8) ¿Ha vivido u observado alguna vez discriminación arbitraria al comprar un producto o contratar un servicio por motivo de su orientación sexual o identidad de género?

- Si
- No

9) En caso de responder "sí", ¿Qué tipo de discriminación arbitraria ha vivido u observado? (puede marcar más de una)

- Negativa a vender/prestar servicio
- Trato despectivo o humillante
- Comentarios ofensivos
- Mayor dificultad de acceso a productos o servicios
- Por sexo o género (Ejemplo: Discriminar a alguien por su género en la prestación de un servicio).
- Por orientación sexual o identidad de género (Ejemplo: Ser tratado de manera diferente en un comercio por la orientación sexual o identidad de género).
- Por aspecto físico o expresión de género (Ejemplo: Negarle la entrada a un gimnasio o local por su apariencia).
- Por inacción frente a situaciones de discriminación (Ejemplo: No intervenir o detener un acto de discriminación presenciado)
- Otros: _____

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10) ¿En qué mercados de consumo ha vivido u observado discriminación arbitraria? (puede seleccionar más de uno)

- Comercio minorista (tiendas, supermercados, farmacias, etc.)
- Bancos y servicios financieros
- Educación (colegios, universidades, institutos, etc.)
- Salud (clínicas, hospitales, consultas médicas, etc.)
- Servicios públicos o trámites
- Entretenimiento/ocio (bares, restaurantes, discotecas, gimnasios, etc.)
- Vivienda/arriendo
- Otros: _____

11) ¿Como afecto la situación de discriminación arbitraria a su decisión de consumo? (puede marcar más de una)

- Deje de comprar/usar el servicio.
- Busque otra alternativa.
- Continúe consumiendo.
- Realice reclamo.
- Otro: _____

12) ¿Sabía usted que puede reclamar hechos de discriminación arbitraria en el consumo ante el SERNAC?

- Si.
- No.

13) ¿Ha realizado algún reclamo frente a SERNAC por una situación de discriminación arbitraria en el consumo?

- Si.
- No.

15) En caso de haber reclamado, ¿qué canal utilizó? (puede marcar más de uno):

- Presencial (oficina de atención).
- Call Center.
- Página web del SERNAC con Clave Única.

16) En caso de no haber reclamado, ¿que le impidió hacerlo? (puede marcar más de una).

- Falta de información.
- Temor a represalias.
- Desconfianza en la institución.
- No sabía que se podían reclamar estos asuntos en el SERNAC.
- Otro

17) ¿Qué medidas considera más importantes que debería impulsar SERNAC para prevenir o enfrentar la discriminación arbitraria contra la

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

comunidad LGBTIQ+ en el consumo?

- Mayor difusión de los derechos en el consumo respecto a la discriminación arbitraria por parte proveedores.
- Información de los canales de ingreso de reclamos en SERNAC.
- Sanciones más claras y visibles.
- Otros: _____

18) ¿Le interesaría ser parte de una conversación o actividad participativa del SERNAC Los Ríos, donde se aborden de forma más abierta las problemáticas y necesidades de consumo que afectan a la comunidad LGBTIQ+?

- Si.
- No.