

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados

Consulta Ciudadana SERNAC 2025 Nuble

“Personas Mayores y Consumo, Construyendo Juntos Más Protección”

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.

Para el período 2025, la Dirección Regional determinó implementar una consulta ciudadana dirigida a personas mayores de la región, atendiendo a su condición de población vulnerable y considerando que, según los resultados del Censo año 2024, la región se posiciona como la segunda con mayor índice de envejecimiento a nivel nacional, lo que otorga especial relevancia a la generación de información desde este grupo etario.

La consulta fue ejecutada en dos modalidades, virtual y presencial. Para la coordinación de su aplicación, se realizaron reuniones con la coordinación regional de los Centros Día de SENAMA; se informó, mediante correo electrónico, a las coordinaciones regionales de los programas Vínculos y Familias para la correspondiente bajada de información; y se mantuvo coordinación permanente con encargados y encargadas de las oficinas municipales de personas mayores. Asimismo, se contó con la colaboración de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia, que realizó la bajada de la información a las Direcciones de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de los municipios, además del apoyo de plataformas municipales. Todo lo anterior tuvo como propósito generar cobertura en las 21 comunas de la región, facilitando la participación de personas mayores y resguardando el levantamiento del mayor número de consultas posible en relación con el tamaño poblacional de este grupo. Asimismo, se buscó facilitar la participación de quienes no contaban con las capacidades o

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

posibilidades para responder de manera autónoma, permitiendo la aplicación del instrumento en actividades grupales donde se encontraban presentes.

La Consulta Ciudadana estuvo disponible entre el 13 de noviembre y el 26 de diciembre del año 2025, y tuvo como objetivo recabar las percepciones, experiencias y necesidades de las personas mayores en materia de consumo, con especial énfasis en situaciones de discriminación, barreras de acceso y reconocimiento de derechos.

A continuación, se presenta un cuadro que detalla la cantidad de personas mayores por comuna a nivel regional, junto con el número de consultas aplicadas en cada una de ellas.

Comuna	Personas Mayores (Datos obtenidos CENSO 2024)	Consultas Ciudadanas aplicadas
Chillán	40.287	347
Bulnes	5.807	91
Chillán Viejo	5.947	90
El Carmen	3.212	49
Pemuco	2.156	34
Pinto	3.143	38
Quillón	5.520	107
San Ignacio	4.482	75
Yungay	4.625	64
Quirihue	3.044	66
Cobquecura	1.719	40
Coelemu	4.112	62
Ninhue	1.682	25

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Portezuelo	1.566	17
Ránquil	2.000	39
Trehuaco	1.589	24
San Carlos	13.358	170
Coihueco	6.153	95
Ñiquén	3.810	11
San Fabián	1.295	23
San Nicolás	3.645	55
Total	119.152	1.522

II.- Resultados

a) Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC año 2025 en modalidad presencial y virtual, 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	1560
Total de encuestas Válidas	1522

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción Regional

A continuación, se presentan los datos duros obtenidos a partir de la consulta ciudadana realizada en la región:

I.- Discriminación en el consumo:

Pregunta 1:



Gráfico 1: De acuerdo con las 1.522 respuestas obtenidas, la percepción sobre la frecuencia del trato injusto se distribuye de la siguiente manera:

- Grupo de Baja Incidencia o Inexistente (Casi nunca / Nunca): 52,6% (801). Más de la mitad de la muestra percibe que estas situaciones no forman parte habitual de su experiencia. Este bloque está integrado por un 18,6% (283) que responde "Casi nunca" y un 34% (518) que afirma que "Nunca" ha experimentado trato desigual.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Grupo de Incidencia Ocasional (A veces): 30,8%. Un tercio de los/s consultados/as manifiesta que la discriminación o el trato desigual ocurre de forma esporádica durante sus actividades de consumo.
- Grupo de Incidencia Crítica (Siempre / Casi Siempre): 16,6%. Este segmento agrupa a quienes perciben que el maltrato es una constante en su interacción con el comercio. Se compone por un 10,8% que experimenta estas situaciones "Casi siempre" y un 5,8% que las vive "Siempre".

Pregunta 2:

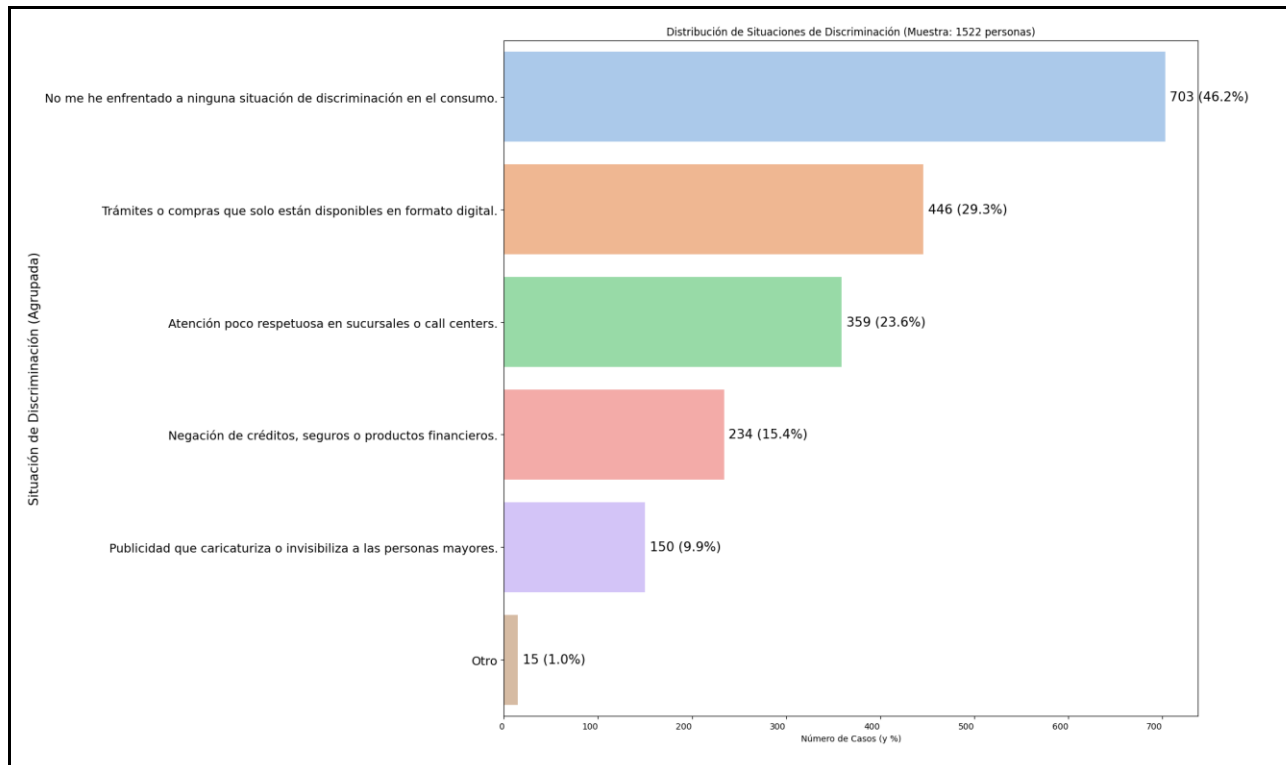


Gráfico 2: Esta segunda pregunta profundiza en las experiencias concretas de discriminación. Un dato clave para el análisis es que, al ser una pregunta de selección múltiple, el total de respuestas supera el número de participantes (1.522), lo que indica que muchas personas han enfrentado más de un tipo de problema simultáneamente.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- El grupo más numeroso corresponde a quienes declaran no haberse enfrentado a ninguna de las situaciones de discriminación mencionadas, alcanzando un 46,2% (703).
- Para el 53,8% (819) restante que sí ha experimentado algún tipo de discriminación, las situaciones se jerarquizan de la siguiente manera:
 1. Trámites o compras que solo pueden realizarse de forma digital: Esta es la barrera principal, afectando al 29,3% (446). Esto evidencia una brecha tecnológica significativa que dificulta el acceso autónomo a bienes y servicios.
 2. Atención poco respetuosa en locales comerciales o call centers: Casi una cuarta parte de los/as consultados/as, un 23,6% (359), reporta haber recibido un trato discriminatorio.
 3. Negación de créditos, seguros o productos financieros: Un 15,4% (234) ha sido excluido directamente del sistema financiero.
 4. Publicidad que caricaturiza o invisibiliza a las personas mayores: Un 9,9% (150) identifica una representación negativa o sesgada en la publicidad.
 5. De manera aislada (0,1% cada una), se registraron las siguientes menciones:
 - *"Falta de cajas preferenciales"*
 - *"Abuso"*
 - *"No cumplimiento de plazos"*
 - *"Web poco amigables"*
 - *"Engaño en la compra de servicios funerarios,*
 - *"Se compra un producto y al momento de la entrega se recibe otro producto que no era."*
 - *"Contratación sin consentimiento"*
 - *"Llamadas spam"*
 - *"Cobros abusivos"*
 - *"Hacen pagar de más de lo que se debe"*
 - *"Demora en la atención"*
 - *"Esperar turno, no hay atención preferencial"*

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta 3:

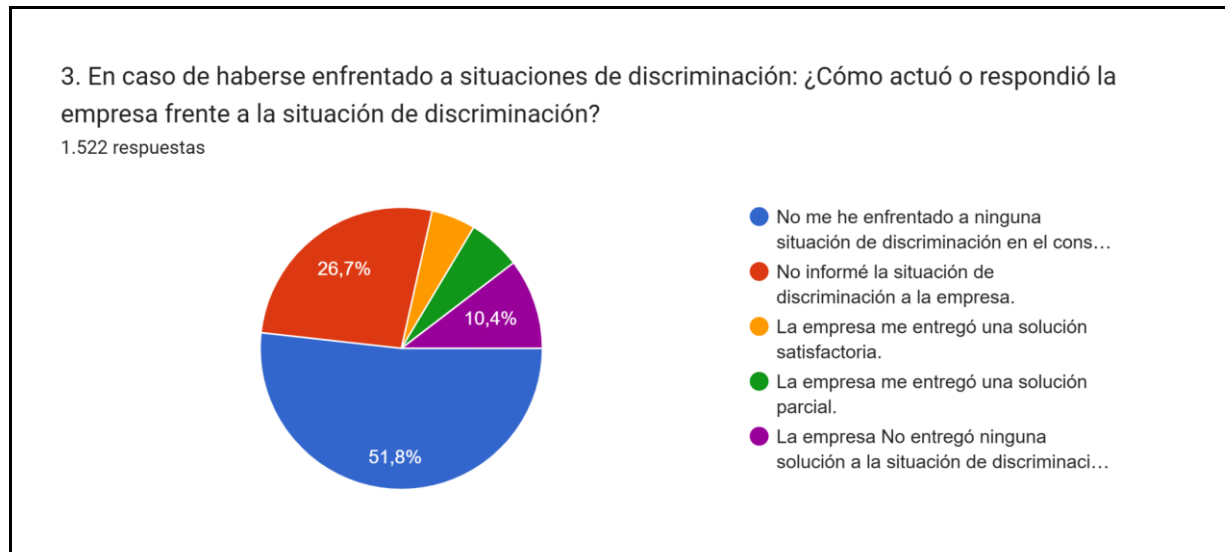


Gráfico 3: Este gráfico detalla el comportamiento de los proveedores y la capacidad de resolución de conflictos percibida por las personas mayores tras experimentar un incidente de trato desigual o discriminatorio.

- La mayoría de los encuestados, un 51,8% (788), indica que no se ha enfrentado a ninguna situación de discriminación en el consumo.
- El dato más relevante entre quienes sí sufrieron discriminación es que un 26,7% (407) no informó la situación a la empresa.
- Para el grupo que decidió manifestar su disconformidad, las respuestas de las empresas se dividieron de la siguiente manera:
 1. Sin Solución: Un 10,4% (158) de las personas participantes señala que la empresa no entregó ninguna solución a su problema.
 2. Solución Parcial: Un 6% (92) de los/as consultados/as recibió una solución parcial a su situación de discriminación.
 3. Solución Satisfactoria: Solo un 5,1% (77) manifiesta haber recibido una solución satisfactoria por parte de la empresa.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

II.- Acceso y Reconocimiento:

Pregunta 4:

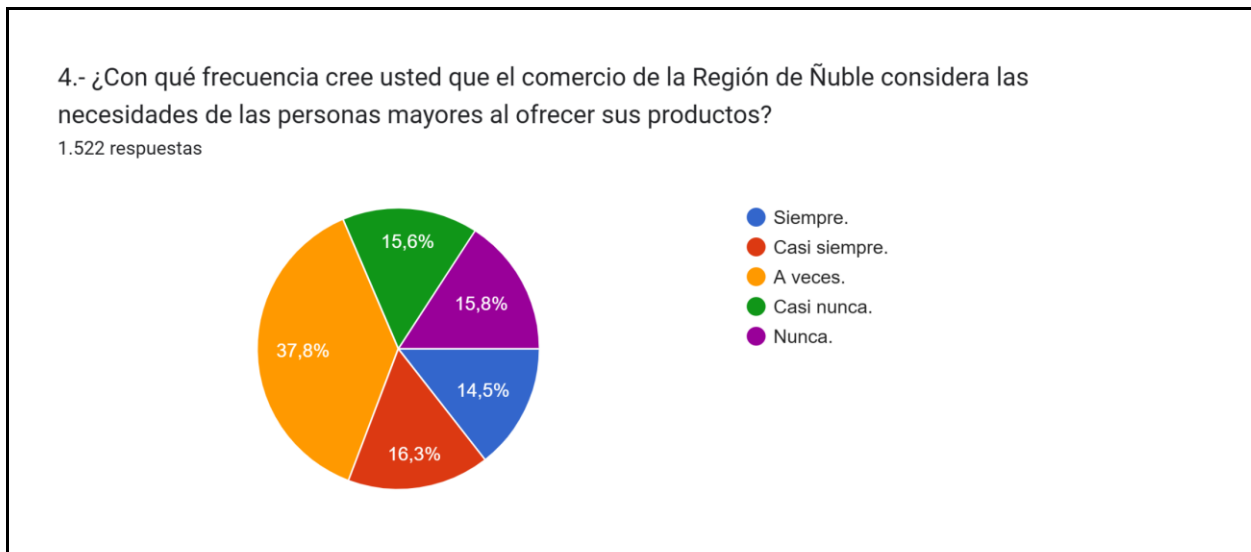


Gráfico 4: Esta pregunta evalúa qué tan inclusivo perciben las personas mayores al comercio regional al momento de ofrecer sus productos.

- Grupo de Percepción Ocasional (A veces): 37,8% (576). Esta es la respuesta mayoritaria, donde las personas participantes sienten que la consideración hacia ellos es intermitente.
- Grupo de Percepción Negativa (Casi nunca / Nunca): 31,4%, (478) aproximadamente una de cada tres personas mayores percibe una falta de adaptación constante en la oferta comercial regional. Se integra por un 15,6% (237) que responde "Casi nunca" y un 15,8% (241) que afirma que "Nunca" se consideran sus necesidades.
- Grupo de Percepción Positiva (Siempre / Casi Siempre): 30,8% (468), un tercio de la muestra considera que el comercio habitualmente tiene en cuenta sus necesidades específicas. Este bloque se compone de un 14,5% (220) que responde "Siempre" y un 16,3% (248) que indica "Casi siempre".

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta 5:



Gráfico 5: Esta pregunta identifica el canal de comunicación y servicio que las personas mayores consideran ideal para interactuar con el comercio regional.

- Preferencia Absoluta por la Atención Presencial: 95% (1446). Las personas mayores manifiestan una preferencia por el formato presencial para realizar trámites. Esta cifra consolida la importancia del contacto humano directo sobre cualquier alternativa tecnológica o remota en este segmento etario.
- Canales Minoritarios: La suma de las demás alternativas de atención (telefónica, páginas web, WhatsApp y servicios a domicilio) alcanza el 5% de las preferencias totales. De ellas, la atención telefónica un 3,3%, la página web un 1,6%, mientras que los servicios a domicilio y WhatsApp representan 0,1 % de preferencia.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta 6:

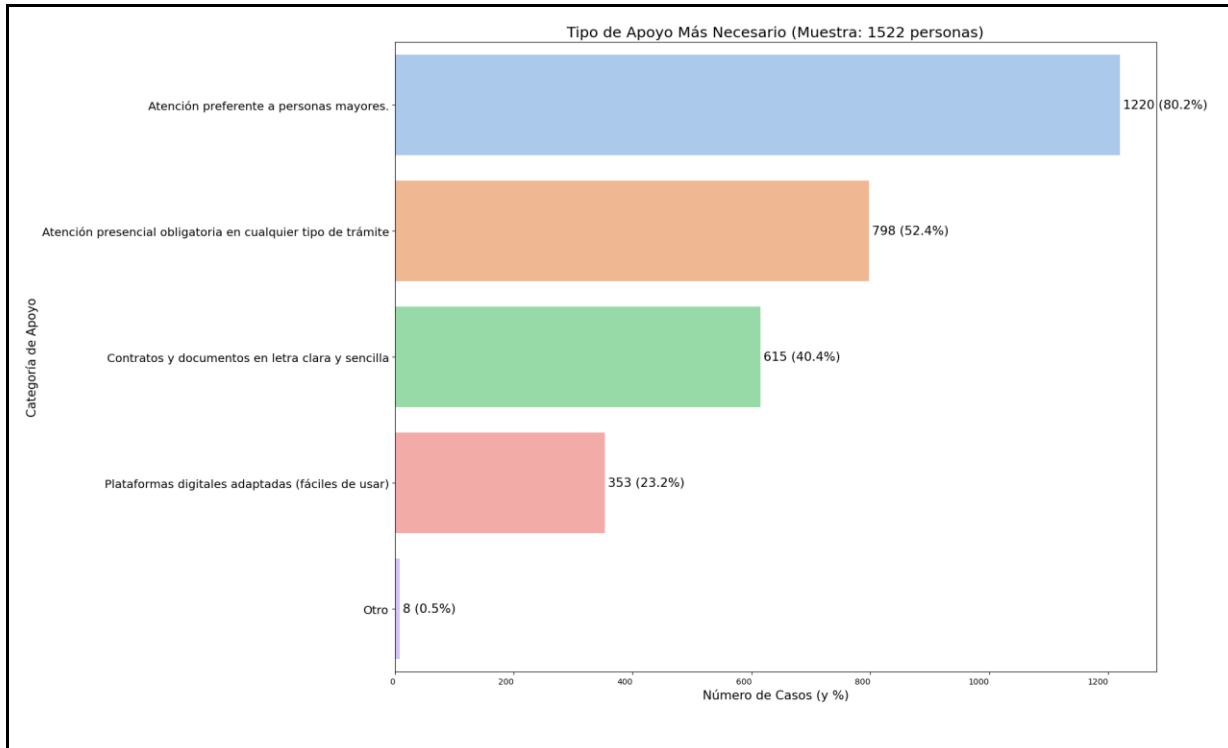


Gráfico 6: Esta pregunta de selección múltiple identifica las herramientas y adaptaciones que las personas mayores consideran esenciales para acceder a productos y servicios en igualdad de condiciones.

- Atención preferente a personas mayores: Es la necesidad más destacada, con un 80,2% (1.220).
- Atención presencial obligatoria en cualquier tipo de trámite: Un 52,4% (798) de las menciones considera que la existencia de canales físicos obligatorios es fundamental para su inclusión.
- Contratos y documentos en letra clara y sencilla: El 40,4% (615) de las menciones identifica la legibilidad de los documentos como un apoyo necesario.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Plataformas digitales adaptadas: Un 23,2% (353) de las menciones señala la importancia de mejorar la accesibilidad de las herramientas tecnológicas.
- Categoría Otro: Con un 0,1% de menciones, se identifican distintos tipos de apoyo valorados por las personas, entre los que se encuentran:
 1. *“Domicilios”*
 2. *“Accesibilidad”*
 3. *“Empatía”*
 4. *“Fácil acceso para personas con movilidad reducida o con alguna discapacidad”*
 5. *“Atención especializada”*
 6. *“Entregar instrucciones de forma simple”*
 7. *“Personal dedicado a facilitar el proceso a las personas mayores”*

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Conocimiento y percepción institucional:

Pregunta 7

Esta séptima pregunta abre el módulo de Conocimiento y Percepción Institucional. Es fundamental porque mide el nivel de conocimiento que tienen las personas mayores sobre el organismo encargado de proteger sus derechos como personas consumidoras.

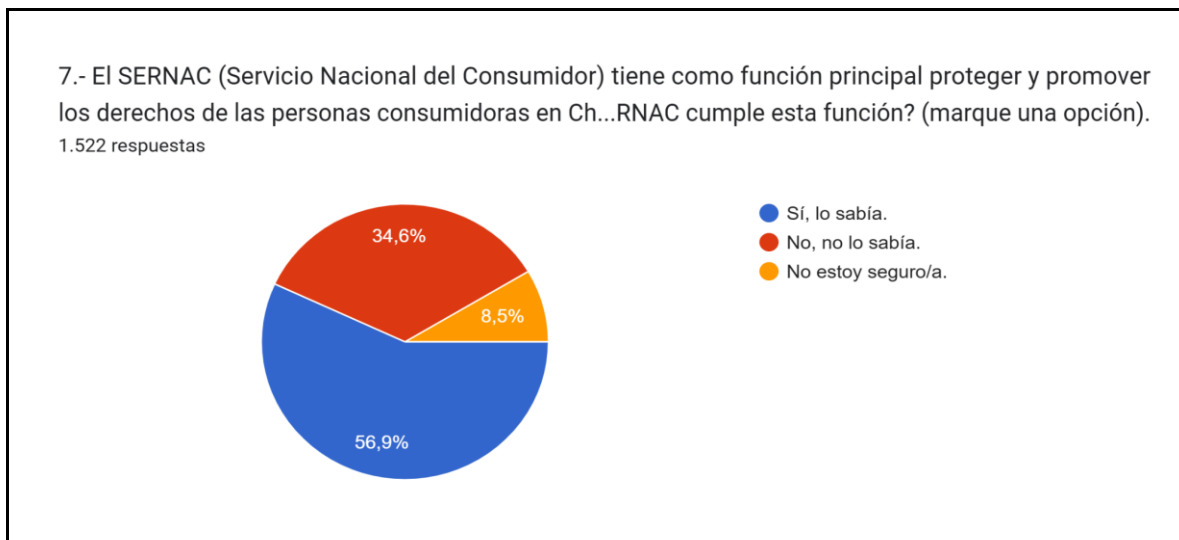


Gráfico 7

- Conocimiento Positivo (Sí, lo sabía): 56,9% (866), más de la mitad de las personas participantes identifica correctamente la función del servicio.
- Desconocimiento del Rol (No, no lo sabía): 34,6% (526), aproximadamente una de cada tres personas mayores desconoce que existe un organismo encargado específicamente de proteger sus derechos de consumo.
- Incertidumbre (No estoy seguro/a): 8,5% (130), un segmento menor de la población tiene nociones vagas o dudosas sobre la competencia del servicio.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta 8



Gráfico 8:

- Un 80,9% (1.231) de los participantes indica que nunca ha presentado un reclamo ni realizado un trámite ante la institución.
- Usuarios del servicio (Sí): el 13,9% (211) de las personas consultadas indica que sí ha presentado un reclamo o realizado un trámite en el servicio.
- Incertidumbre (No sé / No lo recuerdo): 5,3% (80). Un pequeño grupo no tiene claridad sobre sus interacciones con el servicio.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta 9

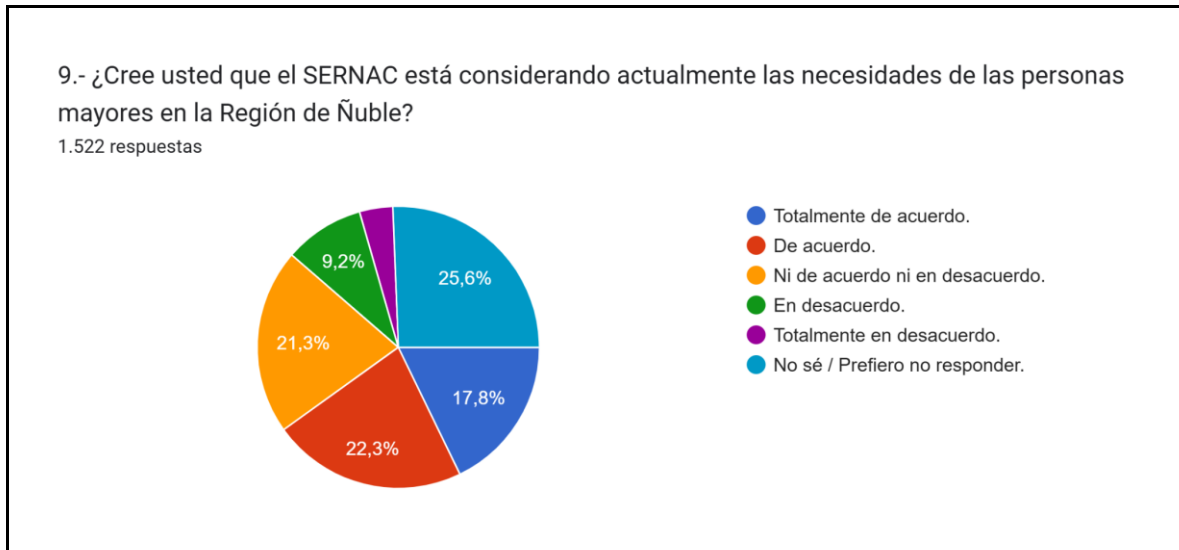


Gráfico 9:

- Grupo Acuerdo: (Totalmente de acuerdo / De acuerdo): 40,1% (610).
- Grupo de Neutral o Indeterminada: 21,3% (324).
- No sabe o prefiere no responder: 25,6% (390).
- Grupo Desacuerdo (En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo): 13% (198), representa a la minoría que siente que sus necesidades no son consideradas por el organismo. Se integra por un 9,2% (140) "En desacuerdo" y un 3,8% (58) "Totalmente en desacuerdo".

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Pregunta 10

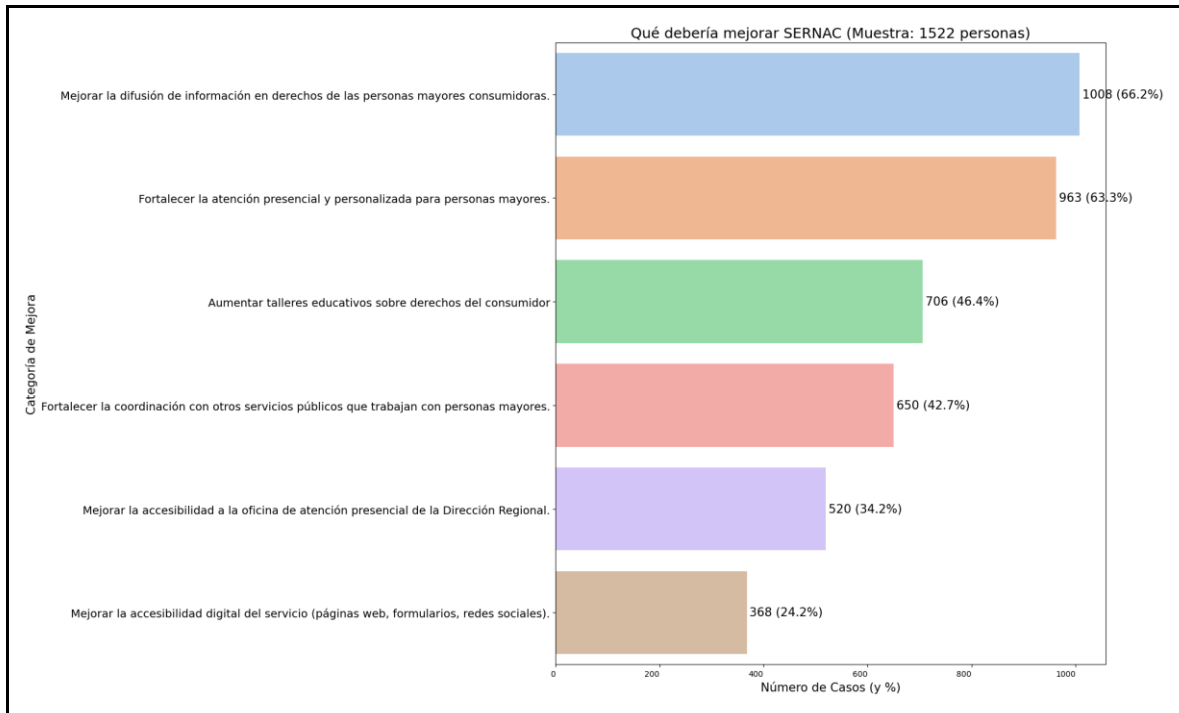


Gráfico 10: Esta pregunta de selección múltiple identifica las acciones concretas que el SERNAC debería implementar para proteger a las personas mayores en materia de consumo.

- Mejorar la difusión de información en derechos: Es la propuesta con mayor preferencia, alcanzando un 66,2% (1.008).
- Fortalecer la atención presencial y personalizada: Con un 63,3% (963), se reafirmaría la necesidad de contacto humano directo, coherente con el 95% (1.446) de preferencia por trámites físicos detectados previamente (pregunta 5).
- Aumentar la oferta de talleres o actividades educativas en materia de derechos: Un 46,4% (706) solicita instancias de aprendizaje sobre consumo y derechos.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Fortalecer la coordinación con otros servicios públicos: El 42,7% (650) sugiere un trabajo conjunto entre instituciones que atienden a personas mayores para ofrecer una protección integral.
- Mejorar la accesibilidad a la oficina de atención presencial: Un 34,2% (520 personas) pide que las dependencias físicas sean más fáciles de alcanzar o transitar.
- Mejorar la accesibilidad digital del servicio: Aunque es la opción con menor votación en este bloque, un 24,2% (368) manifiestan que es necesario adaptar la página web y formularios digitales para quienes sí los utilizan.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

IV.- Caracterización Sociodemográfica:

Comuna de residencia

Comuna	Porcentaje del total de consultas ciudadanas	Consultas Ciudadanas aplicadas
Chillán	22,8%	347
Bulnes	6%	91
Chillán Viejo	5,9%	90
El Carmen	3,2%	49
Pemuco	2,2%	34
Pinto	2,5%	38
Quillón	7%	107
San Ignacio	4,9%	75
Yungay	4,2%	64
Quirihue	4,3%	66
Cobquecura	2,6%	40
Coelemu	4,1%	62
Ninhue	1,6%	25
Portezuelo	1,1%	17
Ránquil	2,6%	39
Trehuaco	1,6%	24
San Carlos	11,2%	170
Coihueco	6,2%	95
Ñiquén	0,7%	11

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

San Fabián	1,5%	23
San Nicolás	3,6%	55
Total	100%	1.522

Gráfico: La consulta ciudadana refleja la diversidad territorial de la región, abarcando desde grandes centros urbanos hasta zonas rurales aisladas.

- El volumen de participación se concentra fuertemente en la capital regional, Chillán, que aporta el 22,8% de la muestra con 347 consultas. Le sigue en número San Carlos, que representa el 11,2% de la participación con 170 consultas.
- En un segundo bloque encontramos a Quillón con 107 (7%) respuestas, Coihueco con 95(6,2%), Bulnes con 91(6%) y Chillán Viejo con 90 (5,9%) consultas.
- Por otro lado, encontramos las comunas de San Ignacio con 75 (4,9%) consultas, seguida por Quirihue con 66 (4,3%), Yungay con 64 (4,2%), Coelemu con 62(4,1%) y San Nicolás con 55(3,6%) consultas.
- En el segmento de comunas con participación intermedia, se registraron las opiniones de El Carmen con 49 (3,2%) consultas, Cobquecura con 40 (2,6%), Ránquil con 39 (2,65%), Pinto con 38 (2,5%) y Pemuco con 34 (2,2%) consultas.
- Finalmente, se observan comunas con menor participación, pero con realidades igualmente importantes: Ninhue con 25 (1,6%) consultas, Trehuaco con 24 (1,6%), San Fabián con 23 (1,5%), Portezuelo con 17 (1,1%) y Ñiquén con 11 (0,7%) consultas.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

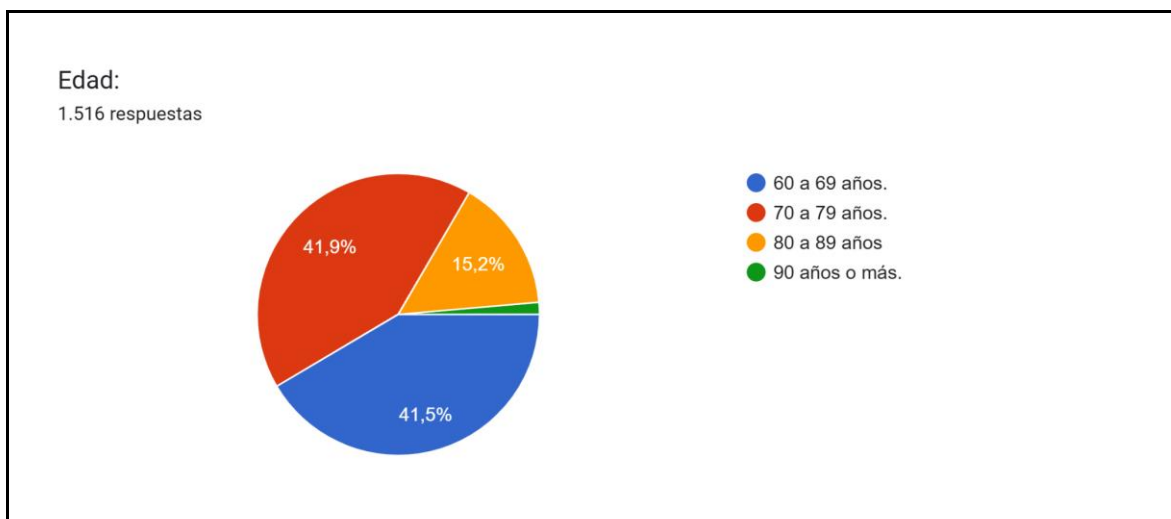


Gráfico: En esta sección se observa una leve variación en el número total de respuestas en comparación con otras preguntas del estudio. Mientras las preguntas registraron un total de 1.522 respuestas, la correspondiente al tramo etario contabilizó 1.516. Esta diferencia se explica porque la pregunta sobre edad no fue de carácter obligatorio. Esta decisión metodológica se adoptó con el objetivo de resguardar la privacidad de las personas encuestadas y evitar posibles sensaciones de incomodidad o vulneración, previniendo además el abandono de la consulta y asegurando un proceso de participación voluntario y seguro.

- La edad de las personas participantes revela una muestra con una distribución equitativa entre los grupos de edad predominantes en la Región de Ñuble.
- A pesar de la opcionalidad, la representatividad de los distintos tramos de la vejez es alta, distribuyéndose de la siguiente manera:
 1. 70 a 79 años: Constituye el grupo mayoritario con un 41,9% (635) de las respuestas.
 2. 60 a 69 años: Representa el 41,5% (629) de los/as consultados/as, mostrando una participación equivalente con el tramo anterior.
 3. Al agrupar los datos, el segmento de la cuarta edad (1) representa el 16,6% (252) del total de los/as participantes. Este porcentaje se

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

compone de un 15,2% (231) de personas entre 80 y 89 años, y un 1,4% (21) de personas de 90 años o más.

¹ En Chile, el concepto de "cuarta edad" quedó formalizado mediante la Ley N° 21.144, que modifica la Ley N° 19.828 (que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor), estableciendo esta categoría para las personas que han cumplido 80 años.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

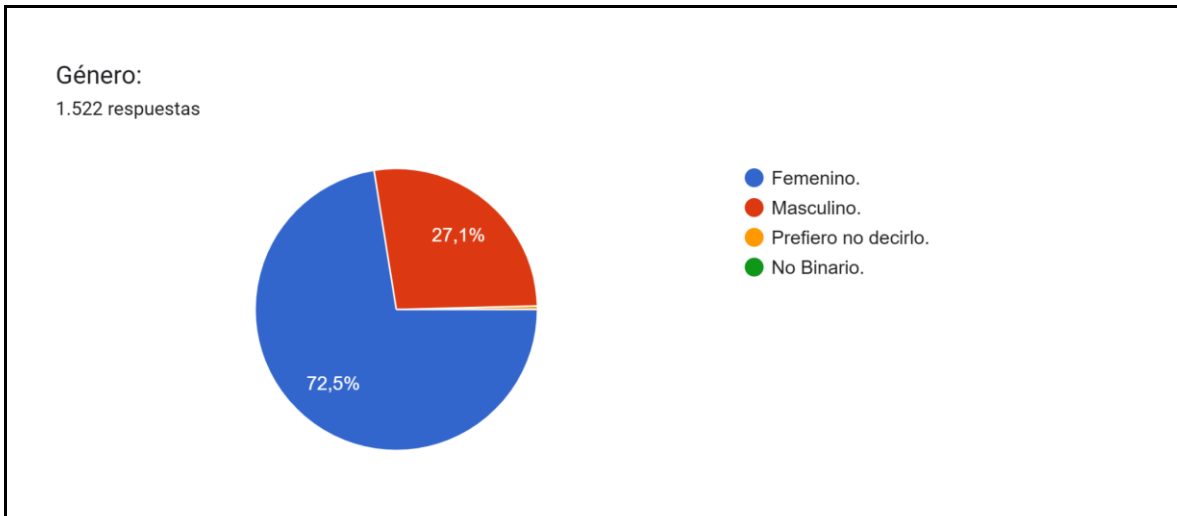


Gráfico:

- Predominio Femenino: Representando un 72,5% (1103) del total.
- Participación Masculina: Constituyen el 27,1% (413) de la muestra.
- Otras categorías: Un grupo minoritario optó por la opción "Prefiero no decirlo" con un 0,4% equivalente a 6 personas y No Binario obtuvo un 0%.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

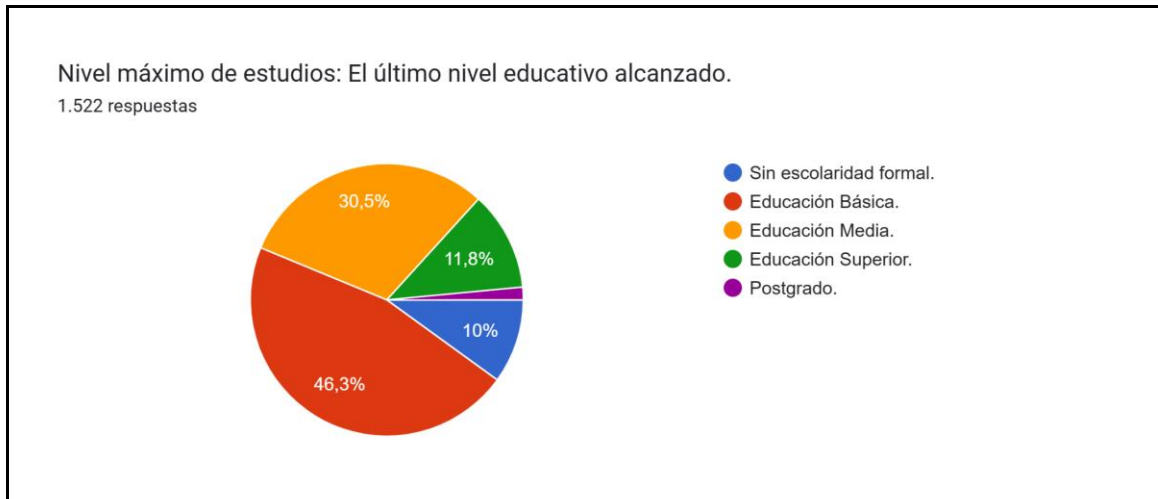
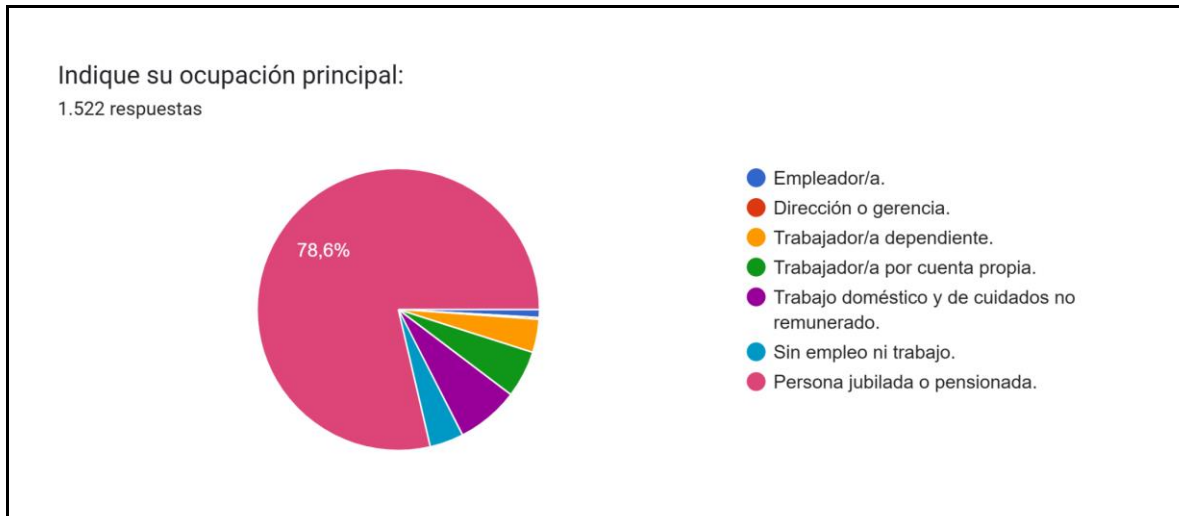


Gráfico: El nivel educativo de los 1.522 participantes de la consulta en la Región de Ñuble muestra una tendencia hacia la escolaridad básica y media, lo que es fundamental para adaptar la comunicación del servicio:

- El grupo más frecuente corresponde a personas con Educación Básica, alcanzando un 46,3% (704) de la muestra.
- Un tercio de los/as consultados/as, un 30,5% (464), completó la Educación Media.
- Un 11,8% (179) posee Educación Superior y un pequeño grupo 1,5% (23) cuenta con estudios de Postgrado.
- Brecha de Escolaridad: Es relevante destacar que un 10% (152) de los/as participantes declara no tener escolaridad formal.
- Un 53,3% (856) de las personas mayores declaran como nivel máximo alcanzado la Educación Básica o inferior. Podríamos identificar a este grupo más vulnerable en acceso a productos y posiblemente en derechos de consumo.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Gráfico

- Predominio de la jubilación: Un 78,6% (1.197), son personas jubiladas o pensionadas, lo que representa el grupo más numeroso de la muestra.
- Labores de Cuidados: Un 7,2% (109) se dedica al trabajo doméstico y de cuidados no remunerado, reflejando la realidad de muchos adultos mayores que siguen activos en el soporte del hogar.
- Un 5,4% (82) de los/as participantes se mantiene como trabajador/a por cuenta propia.
- Sin empleo ni trabajo: 3,9% (59).
- Empleo Dependiente: Sólo un 3,8% (58) de la muestra continúa desempeñándose como trabajador/a dependiente.
- Empleador: 0,9% (14).
- Dirección o Gerencia: 0,2% (3).

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cuantitativo

A continuación, se presenta el análisis de carácter cuantitativo, el cual incorpora la percepción del equipo regional respecto de los datos obtenidos. Estos antecedentes resultan fundamentales para el diseño y desarrollo de un trabajo sostenido en el tiempo con este grupo etario. Considerando un alto número de consultas, el análisis se elaboró a partir de la sistematización de la información recabada y se complementó con una síntesis interpretativa, lo que permitió formular conclusiones y orientaciones estratégicas en relación con las temáticas abordadas.

En primer lugar, y tal como se señaló previamente, se definió priorizar a este grupo etario atendiendo a su condición de vulnerabilidad, así como al contexto demográfico regional. En este sentido, la región se posiciona como la segunda a nivel nacional con mayor proporción de personas mayores, según los resultados del Censo año 2024.

Para alcanzar un número significativo de Consultas Ciudadanas, fue necesario realizar un esfuerzo adicional por parte del equipo regional, considerando que el levantamiento de la información no podía restringirse únicamente a personas que asistieran de manera presencial a interponer reclamos en la dependencia regional. En este marco, se implementó una estrategia de despliegue territorial que contempló la búsqueda activa de participantes y la coordinación con otros servicios públicos, lo que resultó clave para lograr una cobertura relevante en las 21 comunas de la región.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Análisis de la Dirección Regional Dimensión: Caracterización Sociodemográfica

- En la consulta se destacan con alta participación las comunas de Chillán 22,8% (347), San Carlos 11,2% (170), Quillón 7% (107) respecto del total de personas consultadas.
- La muestra incluye comunas rurales demográficamente más alejadas de la capital regional, tales como Quirihue 4,3% (66), Yungay 4,2% (64), Coelemu 4,1% (62), El Carmen 3,2% (49) y Cobquecura 2,6 (40), lo que otorga mayor relevancia al hecho de que un 95% (1.446) del total de las personas consultadas manifieste preferencia por la atención presencial. En estos territorios, el acceso a herramientas digitales y a la conectividad suele ser más limitado, lo que reforzaría la necesidad de mantener y fortalecer los canales presenciales de atención. El alto número de participación proveniente de comunas distintas a la capital regional refuerza, además, la solicitud expresada por un 66,2% (1.008) de las personas participantes respecto a la necesidad de mejorar la difusión de la información, particularmente a nivel territorial.
- Por otra parte, la elevada participación femenina 72,5% (1.103) en la Consulta Ciudadana sugiere la pertinencia de incorporar un enfoque de género en las políticas de protección al consumidor en la región. La presencia mayoritaria femenina permite identificar que son ellas quienes están levantando con mayor fuerza la alerta frente a situaciones de trato desigual y falta de consideración en el comercio, posicionándose como claves en la identificación de problemáticas de consumo.
- En términos etarios, se observa una representación equilibrada entre los tramos de 60 a 69 años 41,5% (629) y de 70 a 79 años 41,9% (635), que en conjunto alcanzan un 83,4% (1.264) de la muestra. Esta distribución otorga solidez a los resultados, al integrar tanto a personas que se encuentran en transición hacia la jubilación como a aquellas que ya se encuentran plenamente retiradas de la vida laboral. Destacando un 78,6% (1.197) de consultados/as son jubilados o pensionados.
- Desde una perspectiva territorial y educativa, el hecho de que un 46,3% (704) de las personas consultadas cuente con educación básica y que un 10% (152) no posea escolaridad formal reforzaría la necesidad de

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

simplificar y diversificar los esfuerzos comunicacionales del servicio, utilizando formatos accesibles y adecuados a las características de este grupo etario.

- Finalmente, que 1 de cada 6 personas (16,6%) participantes pertenezca a la denominada cuarta edad constituye un logro relevante de la Consulta Ciudadana, ya que permite incorporar la visión de quienes enfrentan de manera más intensa los desafíos asociados a la longevidad. El hecho de que este grupo continúe participando y entregando su opinión, podría evidenciar que, a pesar de las barreras existentes, existe una voluntad activa de ejercer derechos, a la cual el SERNAC debe responder fortaleciendo la accesibilidad de sus oficinas y promoviendo una difusión que llegue directamente a los espacios físicos de encuentro de las personas mayores.

Análisis de la Dirección Regional Dimensión: Discriminación en el Consumo

A continuación, se describen los siguientes resultados y propuestas de acción.

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia ha experimentado un trato desigual o injusto hacia las personas mayores por parte del comercio en la región?

- Si bien un 52,6% (801) de las personas consultadas se concentra en las categorías "Nunca" o "Casi nunca". El hecho de que un 30,8% (469) declare haber experimentado trato injusto o desigual con una frecuencia de "A veces" no resulta menor, pudiendo indicar la existencia de barreras relevantes en la relación entre el comercio y las personas mayores en la región de Ñuble. Esta proporción, aun cuando no es mayoritaria, adquiere relevancia desde una perspectiva preventiva, en cuanto podría estar dando cuenta de prácticas o dinámicas de mercado que afectan a este grupo etario.
- Por su parte, el 16,6% (252), correspondiente a las categorías "Siempre" y "Casi siempre", podría representar a un segmento de personas mayores que experimenta este tipo de situaciones de manera reiterada. Si bien no constituye la mayor frecuencia, su presencia no debe ser desestimada, en tanto podría reflejar que, para este grupo, el trato desigual no

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

corresponde a un evento aislado, sino a una experiencia de consumo más recurrente. En este contexto, se estima pertinente considerar estos antecedentes y profundizar su análisis en futuras instancias, a través de nuevos mecanismos de participación

Pregunta 2. ¿Se ha enfrentado usted personalmente a alguna de estas situaciones de discriminación en el consumo?

- Un 46,2% (703) de las personas consultadas señala no haberse enfrentado a situaciones de discriminación. Sin embargo, el hecho de que las dificultades asociadas a Trámites o compras 29,3% (446) superen a la categoría de Atención poco respetuosa 23,6% (359) podría sugerir que el diseño de los servicios de consumo no resulta plenamente accesible o comprensible para las personas mayores, especialmente en un contexto de creciente digitalización de los procesos. Esta diferencia permitiría plantear que las barreras no se vincularían exclusivamente al trato interpersonal, sino también a procesos, exigencias o mecanismos que dificultan la interacción de este grupo etario con el mercado.
- Por otra parte, la presencia de un 15,4% (234) de menciones que reporta negación de servicios financieros podría reflejar una barrera de acceso relevante. En este contexto, variables como la edad, el nivel educacional (considerando que un 56,3% (856) de las personas consultadas cuenta con enseñanza básica como nivel máximo alcanzado o no posee educación formal) y la actividad principal dado que un 78,6% (1.197) de las personas consultadas declara encontrarse jubilada o pensionada, podrían estar operando como factores limitantes en el acceso a determinados productos financieros, con un posible impacto en la autonomía económica de las personas mayores. Este aspecto resulta pertinente de profundizar en futuras instancias de análisis.
- Los datos serán profundizados a través de distintos mecanismos de participación impulsados por la Dirección Regional, en tanto dan cuenta de desafíos aún pendientes. En este contexto, desde el Servicio se hace necesario promover y fortalecer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones de trato hacia este grupo etario, en congruencia con los principios establecidos en la Ley Integral de las Personas Mayores y

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Promoción del Envejecimiento Digno, actualmente en tramitación para su promulgación.

Pregunta 3. En caso de haberse enfrentado a situaciones de discriminación: ¿Cómo actuó o respondió la empresa frente a la situación de discriminación?

- El hecho de que un 26,7% (407) del total de personas consultadas declare no haber informado a la empresa situaciones de discriminación, pese a haberlas experimentado, podría estar indicando la existencia de una “cifra negra” del reclamo. En este contexto, resulta relevante indagar en los posibles factores que inciden en esta decisión. Desde el equipo regional, es posible plantear como supuestos que elementos como la complejidad de los canales de atención, desconocimiento de los derechos y/o limitaciones de acceso podrían estar influyendo en la decisión de no reclamar.
- Asimismo, estos resultados abren una interrogante relevante para el equipo, en torno a si las personas mayores, aun cuando perciben situaciones de trato desigual, podrían estar naturalizando este tipo de experiencias como parte habitual de sus relaciones de consumo, optando por no activar mecanismos formales de reclamo. Profundizar en la existencia de este fenómeno y en el grado en que se manifiesta resulta clave para orientar futuras líneas de análisis y el trabajo institucional.

Análisis de la Dirección Regional Dimensión: Acceso y Reconocimiento

A continuación, se describen los siguientes resultados y propuestas de acción.

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia cree usted que el comercio de la Región de Ñuble considera las necesidades de las personas mayores al ofrecer sus productos?

- Los resultados muestran que la mayor proporción se concentra en la categoría “A veces” 37,8% (576), lo que podría indicar que la

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

consideración de las necesidades de las personas mayores por parte del comercio no es constante, sino que dependería de ciertas situaciones o contextos.

- Por otra parte, la percepción negativa (Nunca, Casi Nunca) 31,4% (478) y la percepción positiva (Siempre, Casi siempre) 30,8% (468) presentan valores similares, lo que daría cuenta de una evaluación dividida por parte de las personas consultadas.
- En conjunto, estos resultados instalan la interrogante respecto de si la consideración de las necesidades de las personas mayores forma parte de una estrategia estructural del comercio regional, o si responde más bien a iniciativas aisladas. En este sentido, resulta pertinente indagar, en conjunto con los gremios, acerca de sus prácticas en esta materia, así como la eventual existencia de protocolos diferenciados orientados a este grupo etario. Profundizar en este aspecto resulta relevante para orientar futuros análisis y el trabajo del Servicio, cuyas respuestas podrían ser abordadas a través de otros mecanismos de participación.

Pregunta 5. Al momento de realizar un trámite en el comercio de la región, ¿Qué formato de atención prefiere?

- Los datos muestran que la digitalización no constituye el canal preferente de interacción con el comercio para las personas mayores de la Región de Ñuble, siendo la atención presencial 95% (1.146) el principal formato de preferencia y espacio de vinculación con las dinámicas de consumo. El principal desafío radica en que esta situación se presenta en un contexto de creciente digitalización de los trámites, lo que podría implicar mayores dificultades para este grupo etario. Un ejemplo de ello se presenta cuando las personas mayores enfrentan situaciones de fraude, cuya resolución se gestiona principalmente a través de canales telefónicos o digitales, sin disponibilidad de atención presencial en sucursales para orientación.
- A partir de estos antecedentes, se podría evidenciar la existencia de una posible brecha entre los formatos de atención, que este grupo etario valora y maneja con mayor seguridad, y aquellos que predominan en el mercado. En este sentido, para el Servicio en la región, resulta relevante considerar el resguardo de instancias de atención presencial, así como el

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

fortalecimiento de los convenios con municipios, con el fin de facilitar una atención acorde a las necesidades de las personas mayores en Ñuble.

Pregunta 6. Pensando en el comercio de la Región de Ñuble: ¿Qué tipo de apoyo considera más necesario para que las personas mayores accedan en igualdad de condiciones a productos y servicios?

Esta pregunta orienta el análisis hacia la construcción de propuestas de solución a partir de la voz de las propias personas mayores, permitiendo traducir sus experiencias en demandas concretas para el comercio de la región de Ñuble.

- Considerando que las personas consultadas pudieron seleccionar más de una opción de respuesta, los resultados nos sugieren, que no basta con brindar una atención individual, sino que se requieren ajustes en los modelos de atención que integren distintos elementos de manera complementaria. En este sentido, la alta valoración de la atención preferente a personas mayores 80,2% (1.220) y de la atención presencial obligatoria en cualquier tipo de trámite 52,4% (798) se ve acompañada por la relevancia asignada a que los contratos y documentos sean presentados en letra clara y sencilla 40,4% (615).
- En conjunto, estos antecedentes nos dan cuenta de la necesidad de avanzar hacia modelos de atención más integrales, que combinen una atención preferente efectiva con condiciones de información accesible, resguardando a su vez la preferencia por el canal presencial.
- Asimismo, estos resultados permiten identificar una línea de trabajo relevante para el Servicio, en cuanto a profundizar en estas dimensiones a través de otras instancias de participación, con el fin de comprender de mejor manera las necesidades específicas de las personas mayores en su relación con el mercado.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Análisis de la Dirección Regional Dimensión: Conocimiento y Percepción Institucional

Pregunta 7. El SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) tiene como función principal proteger y promover los derechos de las personas consumidoras en Chile. ¿Sabía usted que el SERNAC cumple esta función?

- Los resultados de la consulta ciudadana reflejan que un 56,9% (866) de las personas consultadas declara sí conocer las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, lo que constituye una base relevante para continuar fortaleciendo el conocimiento en esta materia. No obstante, un 34,6% (526) señala desconocer su función principal de proteger y promover los derechos de las personas consumidoras. Este antecedente podría estar incidiendo en la capacidad de las personas mayores para ejercer sus derechos, identificar posibles situaciones de discriminación o acceder oportunamente a orientación. En este sentido, se instala una interrogante relevante que podría ser abordada en futuras instancias de análisis y participación.

Pregunta 8. ¿Alguna vez ha presentado un reclamo o realizado un trámite ante el SERNAC?

- Esta octava pregunta evidencia una brecha entre el conocimiento y el uso efectivo del Servicio. Si bien un 56,9% (866) de las personas consultadas declaró conocer al SERNAC, sólo un 13,9% (211) ha utilizado sus servicios.
- Asimismo, el hecho de que un 80,9% (1.231) de las personas mayores nunca haya presentado un reclamo o realizado un trámite al Servicio; instala interrogantes relevantes que resulta pertinente profundizar en futuras instancias, orientadas a comprender las razones que inciden en la no utilización de los canales de atención, ya sea para la presentación de reclamos o la realización de trámites.
- Sin perjuicio de lo anterior, estos antecedentes refuerzan la necesidad de continuar acercando los canales de atención del Servicio, incorporando

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

formatos accesibles y pertinentes, especialmente en consideración de las realidades territoriales de cada comuna.

Pregunta 9. ¿Cree usted que el SERNAC está considerando actualmente las necesidades de las personas mayores en la región de Ñuble?

- Un 40,1% (610) de las personas consultadas se declara “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” con que el SERNAC considera actualmente las necesidades de las personas mayores en la región. Estos resultados podrían dar cuenta de una valoración favorable por parte de un segmento de las personas consultadas, lo que podría interpretarse como un avance en esta materia.
- Los datos a destacar cómo mayor frecuencia, corresponden a quienes no saben o prefieren no responder 25,6% (390) y a quienes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo 21,3% (324), lo que podría reflejar ciertos niveles de incertidumbre o dificultades para formarse una opinión clara respecto de la materia consultada. Estos antecedentes resultan relevantes de considerar en futuras acciones de participación, que permitan recoger y abordar dichas inquietudes.
- No obstante, la presencia de un 13% (198) que manifiesta estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo sugiere la existencia de percepciones críticas que resulta necesario considerar, a fin de continuar fortaleciendo el trabajo del servicio, poniendo especial atención en las demandas y expectativas de este grupo.

Pregunta 10. Desde su experiencia: ¿Qué debería mejorar SERNAC en la región de Ñuble para proteger a las personas mayores en materia de consumo?

- El hecho de que un 66,2% (1.008) de las menciones soliciten mayor información a través de la difusión, representa una señal positiva y una clara oportunidad de acción.
- Por otra parte, el 63,3% (963) de las menciones, apunta a la necesidad de fortalecer la atención presencial y personalizada, lo que se configura como una importante oportunidad de mejora.
- A su vez, el 46,4% (706) de las menciones refleja interés en la realización de talleres y actividades educativas, lo que evidenciaría que las personas

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

mayores de la región buscan adquirir nuevos aprendizajes sobre sus derechos en materia de consumo.

- Asimismo, la solicitud de una mayor coordinación con otros servicios públicos 42,7% (650) constituye un elemento relevante a considerar, ya que podría dar indicios de un interés por avanzar hacia un trabajo articulado entre las distintas instituciones del Estado. En este contexto, desde la Dirección Regional se ha avanzado en estos aspectos, promoviendo un trabajo conjunto con distintos servicios, comprendiendo que las problemáticas de consumo no se experimentan de manera aislada, sino que forman parte de un conjunto más amplio de necesidades que requieren respuestas integrales. La importancia de esta articulación interinstitucional quedó reflejada durante la ejecución de la misma Consulta Ciudadana, ya que, considerando la dotación limitada de funcionarios/as del SERNAC Ñuble, no habría sido posible alcanzar el volumen de consultas aplicadas sin el apoyo y la coordinación con otras instituciones. Este trabajo colaborativo responde a una preocupación transversal por las personas mayores y abre la posibilidad de que, en el futuro, estos resultados puedan profundizarse y abordarse de manera conjunta, evitando la duplicidad de intervenciones y favoreciendo la unificación de información entre los servicios públicos de la región de Ñuble.
- En este sentido, el hecho de que las personas consultadas hayan identificado más de una alternativa de mejora refuerza la idea de que el principal desafío para el SERNAC en la región de Ñuble no radica únicamente en aumentar el nivel de conocimiento de las personas consumidoras, sino también en fortalecer su accesibilidad, difusión, coordinación y oferta.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Desafíos y oportunidades de fortalecimiento para el SERNAC Ñuble

- Uno de los principales desafíos identificados dice relación con el fortalecimiento de las acciones de difusión y educación dirigidas específicamente a las personas mayores, incorporando lenguajes claros, formatos accesibles y privilegiando canales presenciales, en coherencia con las preferencias expresadas por este grupo etario.
- Asimismo, se vuelve necesario reforzar la presencia territorial y comunitaria del SERNAC como una vía para aumentar el reconocimiento del servicio y fortalecer su rol como institución de apoyo y protección. En este sentido, los resultados sugieren que el desafío para el SERNAC en la región de Ñuble es avanzar desde una institución conocida hacia una institución efectivamente presente en los territorios. Los antecedentes levantados indican que el camino para aumentar la protección de las personas mayores no se vincula necesariamente con una mayor digitalización, sino con el fortalecimiento de la presencialidad, la educación en terreno y la simplificación del acceso físico a los servicios.
- En esta línea, la alta preferencia por la atención presencial 95% (1.446) valida la demanda expresada del 34,2% (520) que indica respecto de la necesidad de mejorar la accesibilidad física de la oficina de atención. Este aspecto resulta particularmente relevante en el caso de la región de Ñuble, considerando que la oficina regional se encuentra ubicada en un segundo piso, lo que podría constituir una barrera adicional de acceso.
- Asimismo, se plantea como desafío la generación de espacios de retroalimentación continua con personas mayores, a través del desarrollo de distintos mecanismos de participación que permitan recoger de manera permanente sus experiencias y percepciones.
- El desafío del servicio consiste en promover el reclamo como una herramienta de ejercicio de derechos y empoderamiento, y no como una carga burocrática. Para ello, se vuelve relevante desarrollar acciones comunicacionales y educativas que validen la dignidad de las personas

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

mayores como consumidoras, contribuyendo a disminuir el miedo, la resignación o la sensación de falta de efectividad del reclamo.

- En el caso de las personas mayores, se plantea como prioridad orientar el presupuesto hacia el desarrollo de material impreso de lectura fácil y formatos accesibles, por sobre campañas exclusivamente centradas en redes sociales, considerando sus preferencias de acceso a la información y las barreras existentes en el uso de canales digitales. Asimismo, considerando que la muestra incluye a personas mayores de 80 años y que un 10% no cuenta con escolaridad formal, se releva la necesidad de avanzar hacia niveles más profundos de accesibilidad. En este sentido, no resulta suficiente la utilización de "lenguaje claro", sino que se requiere la incorporación de formatos pictográficos, audiovisuales o auditivos, que permitan comprender la información sin depender exclusivamente de la lectoescritura, considerando que el 53.3% declaran como máximo nivel alcanzado la educación básica o inferior. El desafío institucional consiste en garantizar que personas que no saben leer o escribir, o que presentan dificultades visuales severas, puedan ejercer su derecho a reclamar de manera autónoma o, cuando sea necesario, mediante apoyos asistidos adecuados.
- Se identifica la necesidad de fortalecer las acciones de fiscalización en todo tipo de comercio, con especial énfasis en las zonas rurales. Las personas mayores que residen en estos territorios concentran gran parte de su consumo en almacenes de barrio, comercio local, espacios donde la fiscalización suele ser limitada o inexistente. En este contexto, el desafío para el SERNAC consiste en extender la protección y la educación en derechos del consumidor a estos micro-mercados, asegurando que las personas mayores rurales cuenten con información, acompañamiento y resguardo efectivo frente a eventuales vulneraciones.
- Finalmente, se identifica como desafío la generación de mesas de trabajo y espacios de coordinación interinstitucional, orientados a sensibilizar a otros servicios públicos respecto de las necesidades específicas de las personas mayores, promoviendo acciones articuladas que eviten la duplicidad de intervenciones y fortalezcan una respuesta integral a nivel

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

regional. Lo anterior resulta especialmente relevante para que aquellos servicios que trabajan de manera directa con personas mayores puedan acompañar de forma efectiva en los procesos de reclamo. Todo ello revela la importancia de difundir estos resultados en un futuro cercano, como insumo para el trabajo conjunto y la mejora sostenida de las acciones institucionales.

- En este marco, se releva además la necesidad de capacitar a los y las profesionales que se desempeñan directamente con personas mayores, fortaleciendo sus competencias en materia de derechos del consumidor y mecanismos de derivación.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

IV.- ANEXO

La Consulta Ciudadana constó de la siguiente estructura y preguntas:

I.- Discriminación en el consumo

1. ¿Con qué frecuencia ha experimentado un trato desigual o injusto hacia las personas mayores por parte del comercio en la región? (marque una opción).

- Siempre.
- Casi siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

2. ¿Se ha enfrentado usted personalmente a alguna de estas situaciones de discriminación en el consumo? (Puede seleccionar todas las que considere necesario).

- Negación de créditos, seguros o productos financieros.
- Trámites o compras que solo están disponibles en formato digital.
- Publicidad que caricaturiza o invisibiliza a las personas mayores.
- Atención poco respetuosa en sucursales o call centers.
- No me he enfrentado a ninguna situación de discriminación en el consumo.
- Otro. ¿Cuál? : _____.

3. En caso de haberse enfrentado a situaciones de discriminación:

¿Cómo actuó o respondió la empresa frente a la situación de discriminación? (marque una opción).

- **No me he enfrentado a ninguna situación de discriminación** en el consumo.
- **No informé la situación** de discriminación a la empresa.
- La empresa me entregó una **solución satisfactoria**.
- La empresa me entregó una **solución parcial**.
- La empresa **No entregó ninguna solución** a la situación de discriminación.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

II.- Acceso y reconocimiento

4.- ¿Con qué frecuencia cree usted que el comercio de la Región de Ñuble considera las necesidades de las personas mayores al ofrecer sus productos? (marque una opción).

- Siempre.
- Casi siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

5. Al momento de realizar un trámite en el comercio de la región, ¿Qué formato de atención prefiere? (marque una opción).

- Atención Presencial.
- Atención telefónica.
- Página web o plataforma digital.
- Otra. ¿Cuál? : _____

6.- Pensando en el comercio de la Región de Ñuble: ¿Qué tipo de apoyo considera más necesario para que las personas mayores accedan en igualdad de condiciones a productos y servicios? (Puede seleccionar todas las que considere necesario).

- Atención preferente a personas mayores.
- Contratos y documentos en letra clara y sencilla.
- Plataformas digitales adaptadas (fáciles de usar).
- Atención presencial obligatoria en cualquier tipo de trámite.
- Otro ¿cuál?: _____

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Conocimiento y percepción institucional

7.- El SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) tiene como función principal proteger y promover los derechos de las personas consumidoras en Chile.

¿Sabía usted que el SERNAC cumple esta función? (marque una opción).

- Sí, lo sabía.
- No, no lo sabía.
- No estoy seguro/a.

8.- ¿Alguna vez ha presentado un reclamo o realizado un trámite ante el SERNAC? (marque una opción).

- Sí.
- No.
- No sé/ no lo recuerdo.

9.- ¿Cree usted que el SERNAC está considerando actualmente las necesidades de las personas mayores en la Región de Ñuble? (marque una opción).

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.
- No sé / Prefiero no responder.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

10.- Desde su experiencia: ¿Qué debería mejorar SERNAC en la región de Ñuble para proteger a las personas mayores en materia de consumo?
(Puede seleccionar todas las que considere necesario).

- Mejorar la difusión de información en derechos de las personas mayores consumidoras.
- Fortalecer la atención presencial y personalizada para personas mayores.
- Mejorar la accesibilidad digital del servicio (páginas web, formularios, redes sociales).
- Fortalecer la coordinación con otros servicios públicos que trabajan con personas mayores.
- Aumentar la oferta de talleres o actividades educativas respecto a derechos en materia de consumo para personas mayores.
- Mejorar la accesibilidad a la oficina de atención presencial de la Dirección Regional.

IV.- Caracterización Sociodemográfica

Comuna de residencia:

- Cobquecura.
- Coelemu.
- Ninhue.
- Portezuelo.
- Quirihue.
- Ránquil.
- Trehuaco.
- Bulnes.
- Chillán Viejo.
- Chillán.
- El Carmen.
- Pemuco.
- Pinto.
- Quillón.
- San Ignacio.
- Yungay.
- Coihueco.
- Ñiquén.
- San Carlos.
- San Fabián.
- San Nicolás.

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Edad:

1. 60 a 69 años.
2. 70 a 79 años.
3. 80 a 89 años.
4. 90 años o más.

Género:

- Femenino.
- Masculino.
- Prefiero no decirlo.
- No Binario.
- Otro:_____.

Nivel máximo de estudios: El último nivel educativo alcanzado.

- Sin escolaridad formal.
- Educación Básica.
- Educación Media.
- Educación Superior.
- Postgrado.

Indique su ocupación principal:

- Empleador/a.
- Dirección o gerencia.
- Trabajador/a dependiente.
- Trabajador/a por cuenta propia.
- Trabajo doméstico y de cuidados no remunerado.
- Sin empleo ni trabajo.
- Persona jubilada o pensionada.