

CUENTA PÚBLICA

Dirección Regional Metropolitana

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales 2014-2017

Ciudadano al Centro

- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización institucional

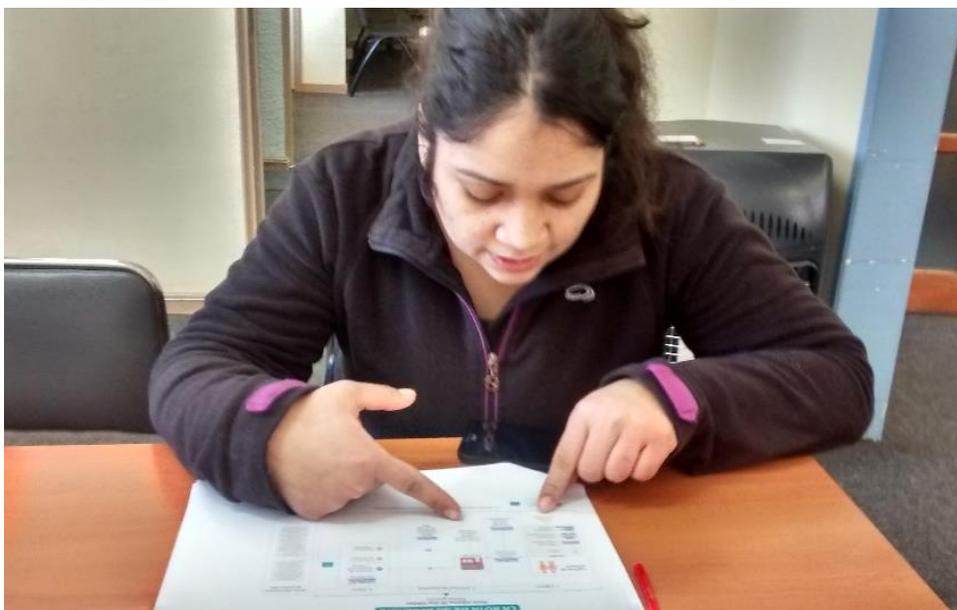


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

- 
- A close-up portrait of a middle-aged man with dark hair, looking directly at the camera with a neutral expression. He is wearing a light-colored, vertically striped shirt. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.
- ▶ Co-creación
 - ▶ Conocimiento
 - ▶ Satisfacción

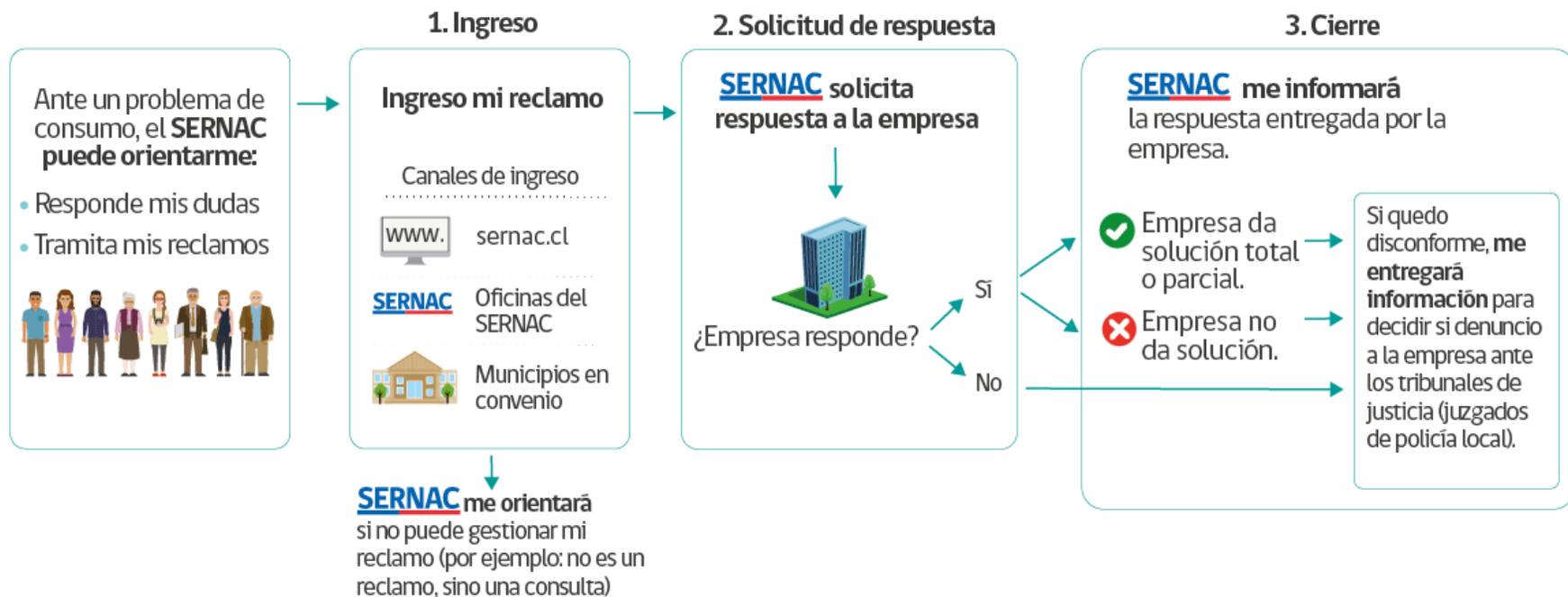
Co-creación

TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES



TESTEOS DE COMUNICACIONES A CONSUMIDORES

LA RUTA DE MI RECLAMO



Este proceso puede demorar máximo 18 días hábiles.

Es gratuito

Actualmente hay empresas que no responden los reclamos y con la ley vigente el SERNAC sólo puede buscar una sanción a través de una denuncia ante un Juzgado de Policía Local.

En cambio, el SERNAC puede **difundir su comportamiento de respuesta**, para que los consumidores se informen y sepan a quién preferir a la hora de tomar decisiones de consumo.

Si el problema que originó un reclamo afecta a muchos consumidores, el SERNAC puede iniciar una **mediación colectiva**, buscando una solución favorable para todos ellos, sin necesidad de denunciar o demandar a la empresa ante los tribunales.

¿Dudas?

Llame al **centro telefónico:**

800 700 100

Lu-Vi: 09:00 a 21:00

Sábados: 09:00 a 19:00.

O consulte en **www.sernac.cl**



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



consultas y reclamos

Nuevo número
de atención al consumidor

800 700 100

Gratis

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

78% 

Declara haber escuchado sobre el SERNAC

61% 

Declara que tiene sus derechos garantizados

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

48%



de los consumidores ha reclamado ante alguna institución o empresa.

Situaciones en que se han sentido vulnerados:

28%

Respeto de precios

El día 30-08-2017 compre por internet 4 camas las que se publicitaban a un valor de \$520 c/u se realizó todo el procedimiento de compra hasta la aceptación de esta. Posteriormente ellos me llaman y me piden que me acerque a la sucursal para anular la compra, a lo que no accedí. Posteriormente me envía un correo indicándome que había un error en el precio y que me devolvería el dinero a mi cuenta.

27%

Mala atención al cliente

Con fecha 28-01-2017, necesitaba de manera urgente enviar dinero hacia Colombia, ya que mi hijo de 9 años había tenido un accidente y vive con mis padres quienes necesitaban dinero para comprar medicamentos. Es por eso que me acerque a Western Unión y explique que mi madre es de la tercera edad por ende necesitaba que el giro llegara a un lugar específico porque ella cobraría el dinero y ahí mismo estaba la farmacia para comprar los medicamentos. La persona que estaba de turno se puso muy mal educado y me dijo que él era dueño de enviar el dinero a cualquier sucursal. Me sentí humillada por este señor que me negó el servicio.

19%

Publicidad engañosa

Seguros Falabella ofrecía en su publicidad otorgar 60.000 CMR puntos, contratado seguro de auto full cobertura, no especificaba nada más, aparecía asegura Penta Seguros Generales, por lo que contrate el seguro el 29 de marzo de 2017 y a la fecha no me cargan los CMR puntos, reclamé esta situación y ellos al ver la publicidad se comprometieron a otorgarme una respuesta que aún no me la entregan. Debo mencionar que mi seguro es full cobertura a pesar de que no lo menciona.

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

Las 3 industrias con problemas de respeto de derechos:

23%

Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

El 16/02/2017 fui al castaño, compré un pan (crocata-queso). Al consumirlo me doy cuenta que el pan tiene un sabor extraño y luego al revisarlo me doy cuenta que tiene hongos. Informé en el local quienes me indican que consuma otro producto, lo que no accedí porque no me daba confianza, tratándome mal, todo esto por la jefa de local. Ese mismo día a las 20 horas ingrese al SAPU de Estación Central, ya que me sentía mal y ahí me indica que estoy entrando a un cuadro infeccioso.

22%

Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

El 16/12/2016 compre una tablet en La Polar, pero esta presento problemas por lo que el 21/12/2016 la lleve a servicio técnico quienes la recepcionaron y reconocieron que había un problema, por lo cual yo les pedí la devolución del dinero, a lo que ellos me indicaron que no permiten eso y que solo me podían efectuar el cambio por otro producto. A día de hoy 18/01/2017 todavía me rehúso a la condición de la polar, por lo que la tablet está en manos de ellos.

14%

Telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, internet y TV.

Tengo contratado el servicio de televisión, internet y telefonía, los cuales se encuentran deshabilitados sin motivo, me encuentro al día con mis pagos, por este motivo me contacte al Call Center del proveedor, quienes no me están prestando el servicio de asistencia de un técnico, dejándome esperando por más de media hora, sin obtener ayuda de parte de ellos, consecuencia de esto llevo 10 días sin servicio.

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuari@s

Satisfacción global neta anual ponderada:



67% Consultas

72% Reclamos

SERNAC
EN TU BARRIO

WWW.SERNAC.CL

SERNAC
EN TU BARRIO

- Con SERNAC Móvil nuestro compromiso es asesorar y protección de tus derechos como consumidor.
- En terreno resolvemos tus dudas y gestionamos tus reclamos.
- Aquí cambia el estado de tu reclamo.
- Con SERNAC presente en tu barrio contribuimos al ahorro de tiempo y costos de traslado para ejercer tus derechos como consumidor.

En SERNAC Móvil encontrarás

- Un buen trato, con igualdad e imparcialidad.
- Transparencia y calidad en los procedimientos.
- Confidencialidad de la información.

SERNAC
Servicio Nacional de Consumidor

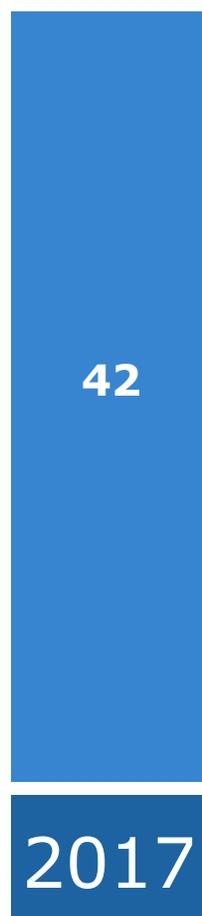
WWW.SERNAC.CL

SERNAC
EN TU BARRIO

SERNAC
Servicio Nacional de Consumidor

SERNAC en tu barrio

Proyección SERNAC Móvil



52 comunas visitadas en nuestra región

176 reclamos
219 consultas

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
-  ▶ **Protección**
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización institucional



186 mil
(aprox.)

2017

186.005 reclamos



146 mil
(aprox.)

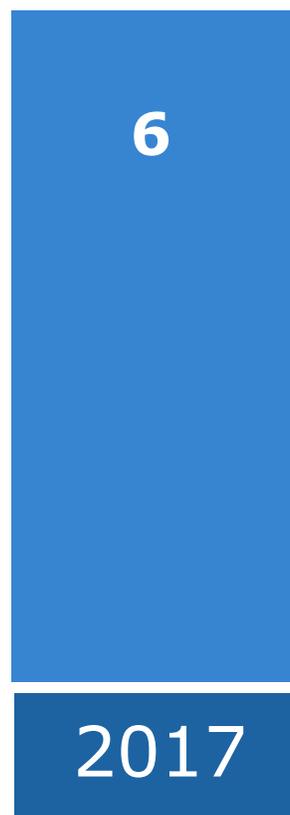
2017

146.873 consultas



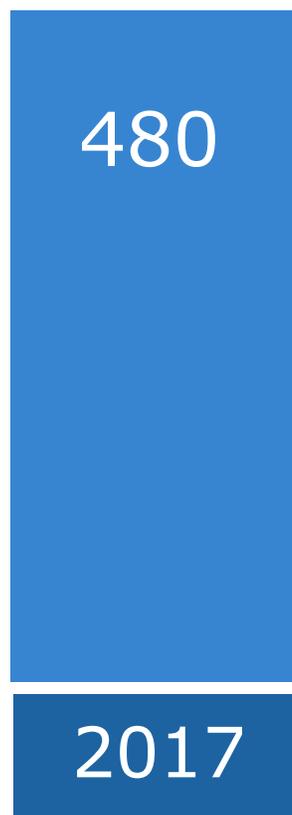
35 plataformas de atención en municipios

MC Proyectadas 2017



**6 Mediaciones colectivas
aperturadas en la DRM**

JIG Proyectados 2017



AÑO	JIG	MC
2014	305	3
2015	417	2
2016	448	6
2017	515	6
TOTAL	1685	17

515 Juicios de interés general iniciados en la DRM

Focos institucionales



- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶ Modernización institucional



211 actividades educativas.

(Escolares, jóvenes y Personas Mayores)



43.095 beneficiarios únicos.

(Escolares, jóvenes y Personas Mayores)



82 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.



Docentes Aprobados CPD 2017



53 docentes participantes aprobaron el curso de perfeccionamiento docente en sus dos modalidades



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

7

Campañas comunicacionales

22

Vocerías realizadas en medios regionales

+591

Mil seguidores en Twitter

2

Millones de visualizaciones en Youtube

+10

Millones de visitas en nuestra web

+48

Mil seguidores en Facebook

Focos institucionales 2014-2017

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información



- ▶ **Participación**
- ▶ Modernización institucional

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2

Conversatorios con Personas Mayores

1

Cuenta Pública Participativa

Focos institucionales

- ▶ Ciudadano al Centro
- ▶ Protección
- ▶ Educación e Información
- ▶ Participación
- ▶  Modernización institucional



Creación Unidad de Vigilancia de Mercados



Mejora de la conectividad de oficinas regionales



Desarrollo de módulo de atención jurídica



Diagnóstico de la seguridad de la institución frente a ataques informáticos



Despliegue y alineamiento de la estrategia del SERNAC



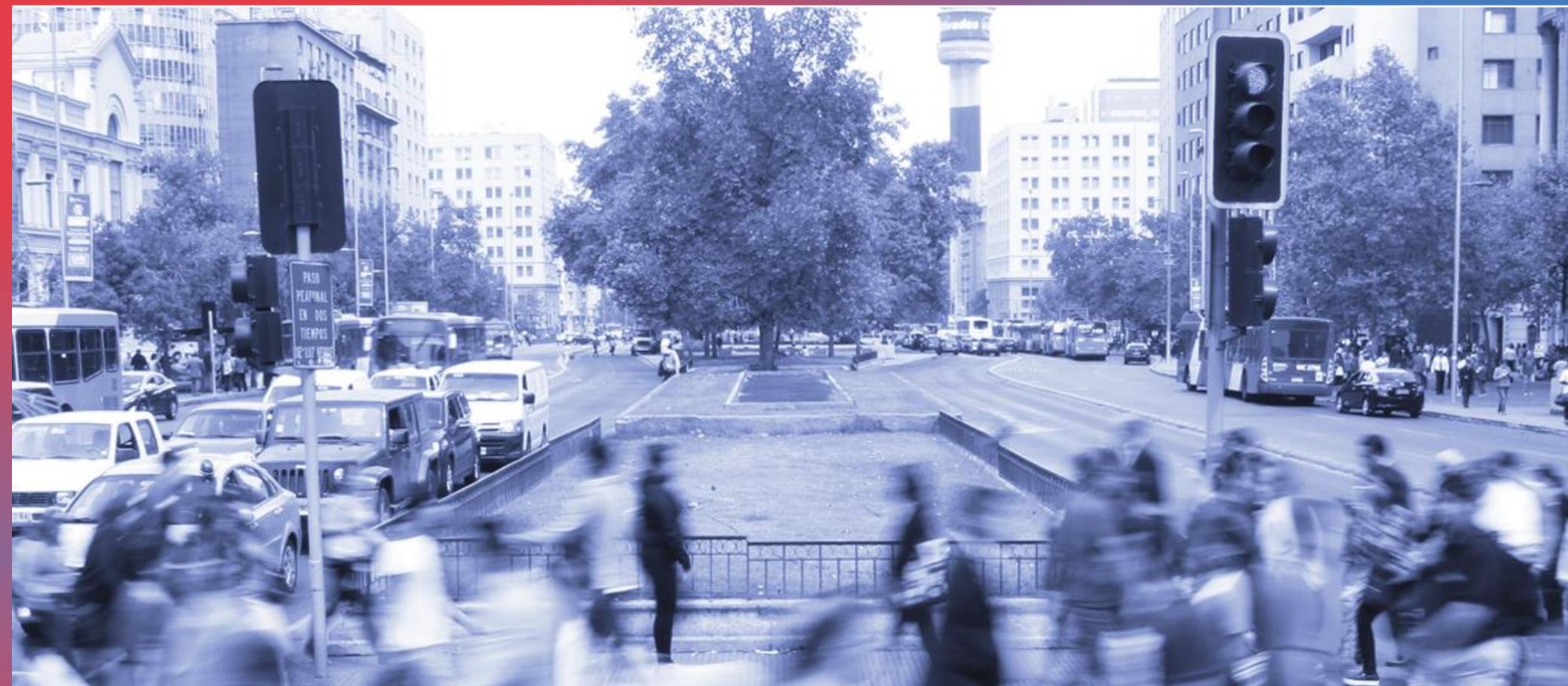
Diseño de iniciativas estratégicas, generación de Tableros de contribución y Modelo de gobernanza.



Inicio de un ecosistema tecnológico de con énfasis en los datos e información.

Relacionamiento internacional del SERNAC 2017

- ▶ Participación en 2 seminarios y 11 talleres internacionales.
- ▶ Firma de 2 convenios de Cooperación Interinstitucional.
- ▶ Pasantía Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- ▶ Participación en Working Party on Consumer Product Safety y Committee on Consumer Policy (CCP) – OCDE.
- ▶ Participación 3° Congreso Internacional de Derecho de los Mercados de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.



HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017

"Primer Informe de Análisis de Reclamos Vinculados a Proveedores No Validados y Municipios 2016 de la DRM", realizado durante 2017 en el marco del convenio de desempeño colectivo y que se establecía en la meta "generación de productos informativos con perspectiva regional", la que revisó la base de reclamos 2016 haciendo foco en los proveedores no validados (sin convenio de interoperación con SERNAC) y su comportamiento a la hora de dar respuesta a los requerimiento de reclamos presentados por los ciudadanos consumidores de la Región Metropolitana.

"Análisis de la habilitación del canal Call Center para la gestión del producto reclamo y su impacto en la DRM", realizado durante 2017 en el marco del convenio de desempeño colectivo, y que se vinculaba a la meta "generación de productos informativos con perspectiva regional", la que hizo un análisis comparativo entre los reclamos ingresados durante el primer semestre del año 2016 y el primer semestre del año 2017, considerando la habilitación del canal de ingreso para reclamos de la plataforma telefónica (call center), en la gestión de casos de la Región Metropolitana.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**