

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales

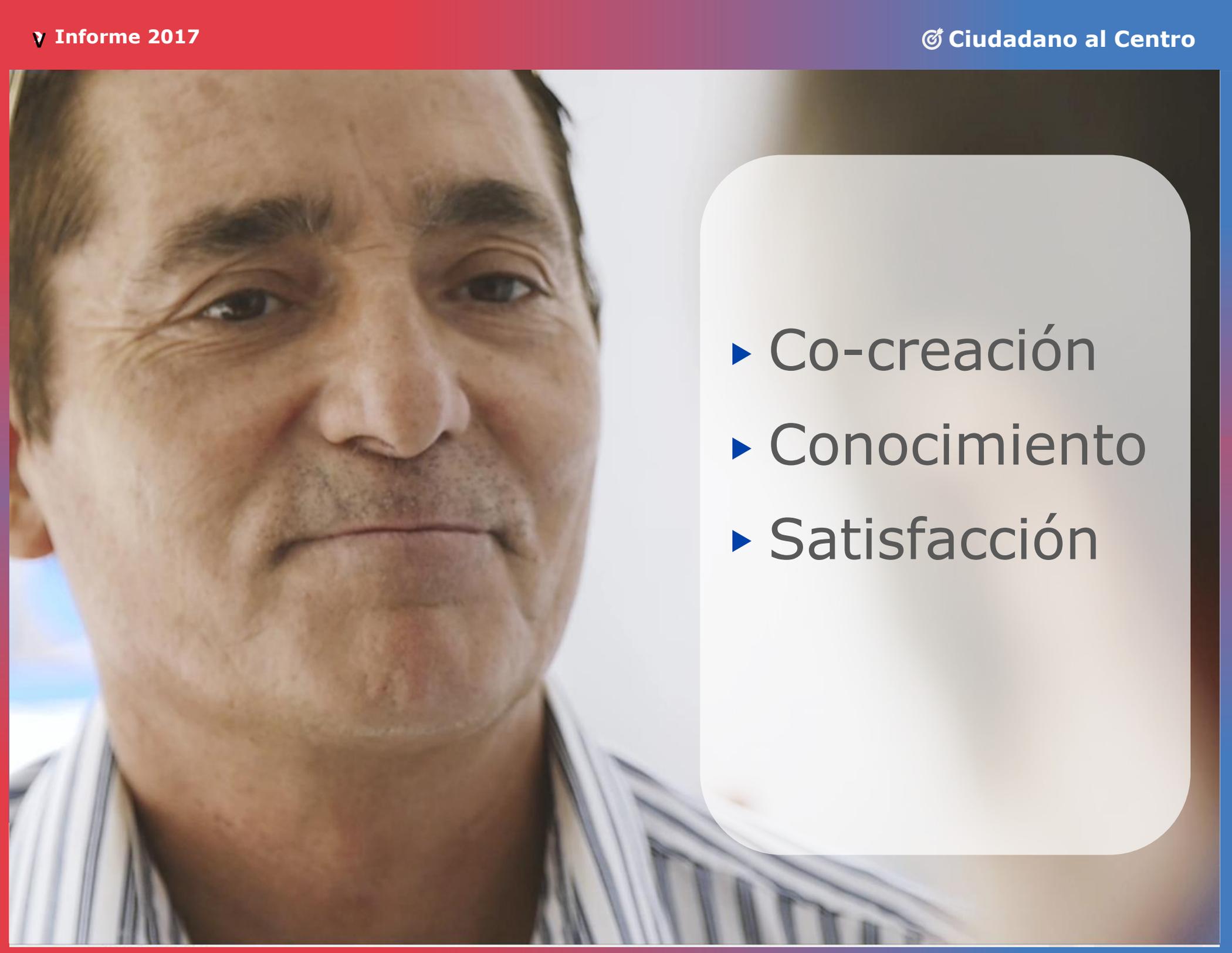


- ▶ **Ciudadano al Centro**
- ▶ **Protección**
- ▶ **Educación e Información**
- ▶ **Participación**
- ▶ **Modernización**



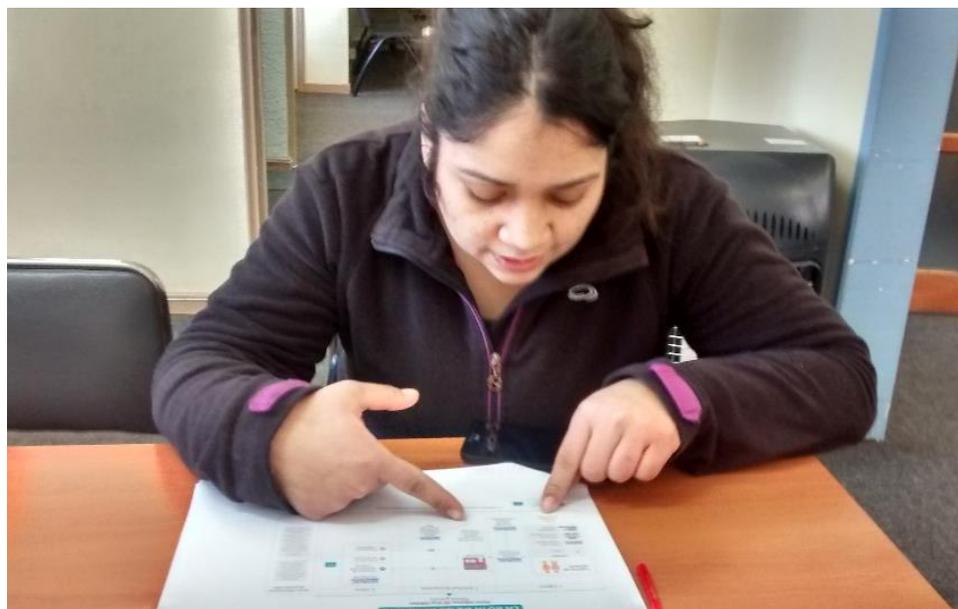
¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

Información
Atención

- 
- A close-up portrait of a middle-aged man with dark hair, looking slightly to the right. He is wearing a light-colored shirt with thin vertical stripes. The background is blurred, showing hints of an outdoor setting with blue and white tones.
- ▶ Co-creación
 - ▶ Conocimiento
 - ▶ Satisfacción

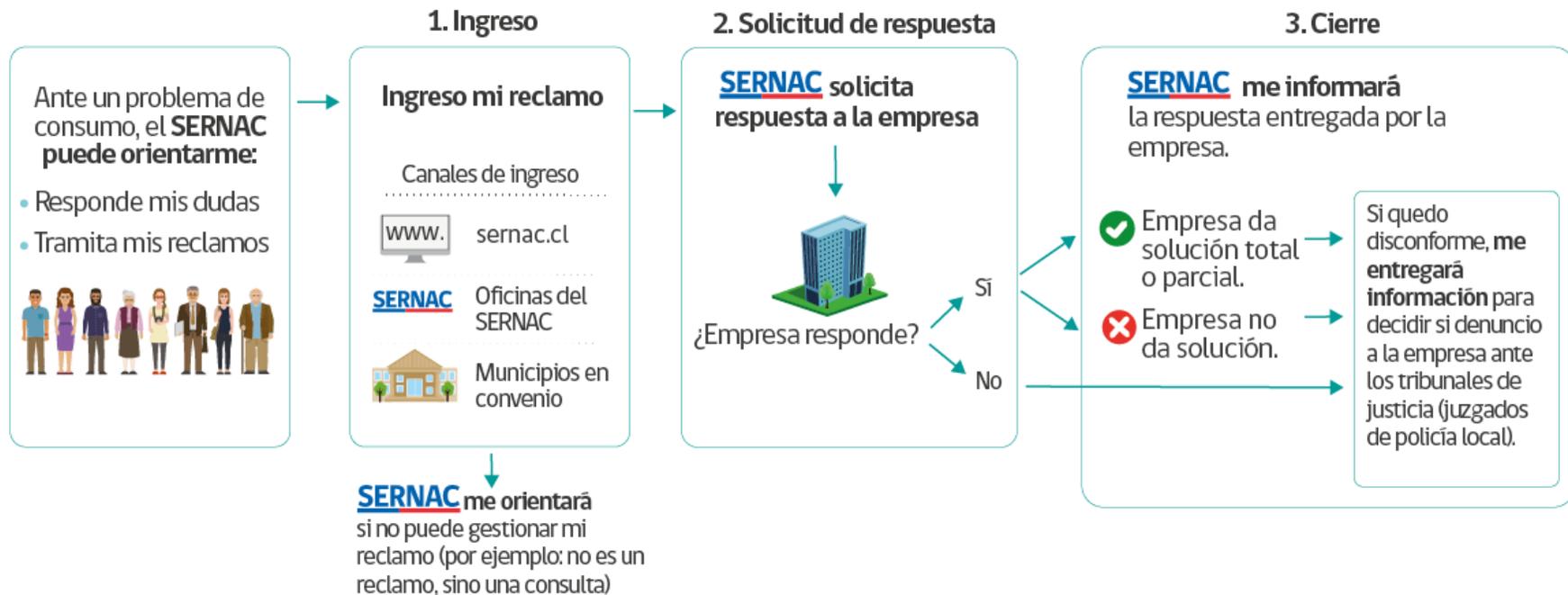
Co-creación

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



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

27%

Mala atención al cliente

19%

Publicidad engañosa

Conocimiento

RADIOGRAFÍA DEL CONSUMIDOR 2017

Las **3** industrias con problemas de respeto de derechos:

23%

Locales comerciales, multitiendas y tiendas especializadas.

22%

Alimentaria, productos alimenticios, supermercados y restaurantes.

14%

Telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, internet y TV.

Satisfacción

MONITOREO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2017

Encuestas telefónicas trimestrales a un total de 6.231 usuarios
Satisfacción global neta anual ponderada:



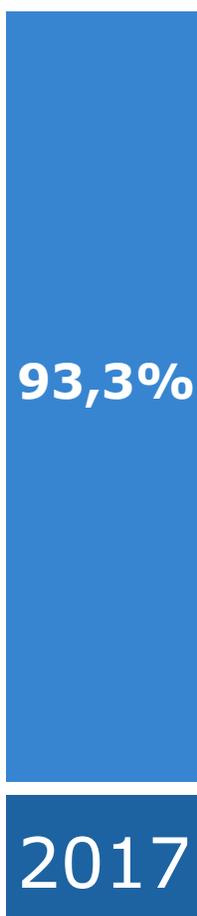
67% Consultas

72% Reclamos

SERNAC en tu barrio

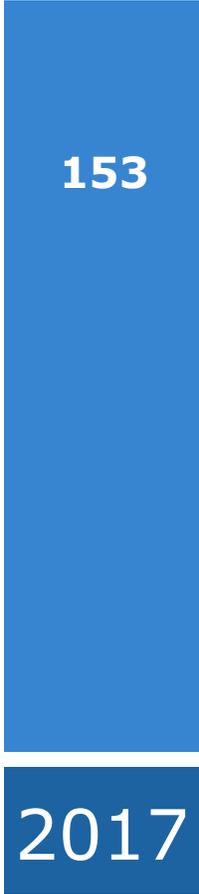


SERNAC Móvil



Cobertura 28 comunas de un total de 30 de las de nuestra región

SERNAC Móvil



A bar chart with a single blue bar representing the number of consultations and claims. The bar is labeled with the number '153' in white text. Below the bar is a dark blue rectangular box containing the year '2017' in white text.

Año	Consultas y Reclamos
2017	153

2017

**153 consultas y
reclamos**

Focos institucionales



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



A vertical bar chart with a blue bar. The number '11.409' is written in white inside the upper part of the bar. Below the bar is a dark blue rectangular box containing the year '2017' in white.

Año	Reclamos
2017	11.409

2017

reclamos



A bar chart with a single blue bar. The bar is divided into two sections: a larger top section and a smaller bottom section. The top section contains the number '10.040' and the bottom section contains the year '2017'. Below the bar, the word 'consultas' is written in a large, bold, blue font.

Año	Consultas
2017	10.040

10.040

2017

consultas



**16 plataformas
activas
de atención en municipios**



A bar chart with a single blue bar. The bar is divided into two sections: a larger top section and a smaller bottom section. The top section is labeled '3 MC' and the bottom section is labeled '2017'.

Year	Value
2017	3 MC

2017

3

Mediaciones colectivas



3

Demandas colectivas



59

Juicios de interés general

Focos institucionales



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



36 actividades educativas.



5.723 beneficiarios únicos.



20 establecimientos
educacionales son parte del
Programa Escolar Educación
Financiera.

¿Qué información entregamos a los consumidores?





COMUNICACIONES

70

Menciones en la prensa regional

1

Feria del consumidor

+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

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

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1

Diálogo participativo

1

Cuenta Pública Participativa

2

Conversatorios de Consumo

Focos institucionales

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





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

- 2 estudios de precios regionales (estacionamientos y clínicas veterinarias)
- 48 encuestas de precios de abarrotes
- 12 encuestas de precio de pan
- 2 talleres de seguridad de productos, 4 mesas de trabajo y 5 actividades masivas con la comunidad para promover el consumo seguro.
- 20 salidas de ministro de fe
- 1 proyecto de Asociación de Consumidores (\$7.859.150)



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**