

CUENTA PÚBLICA

2017



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

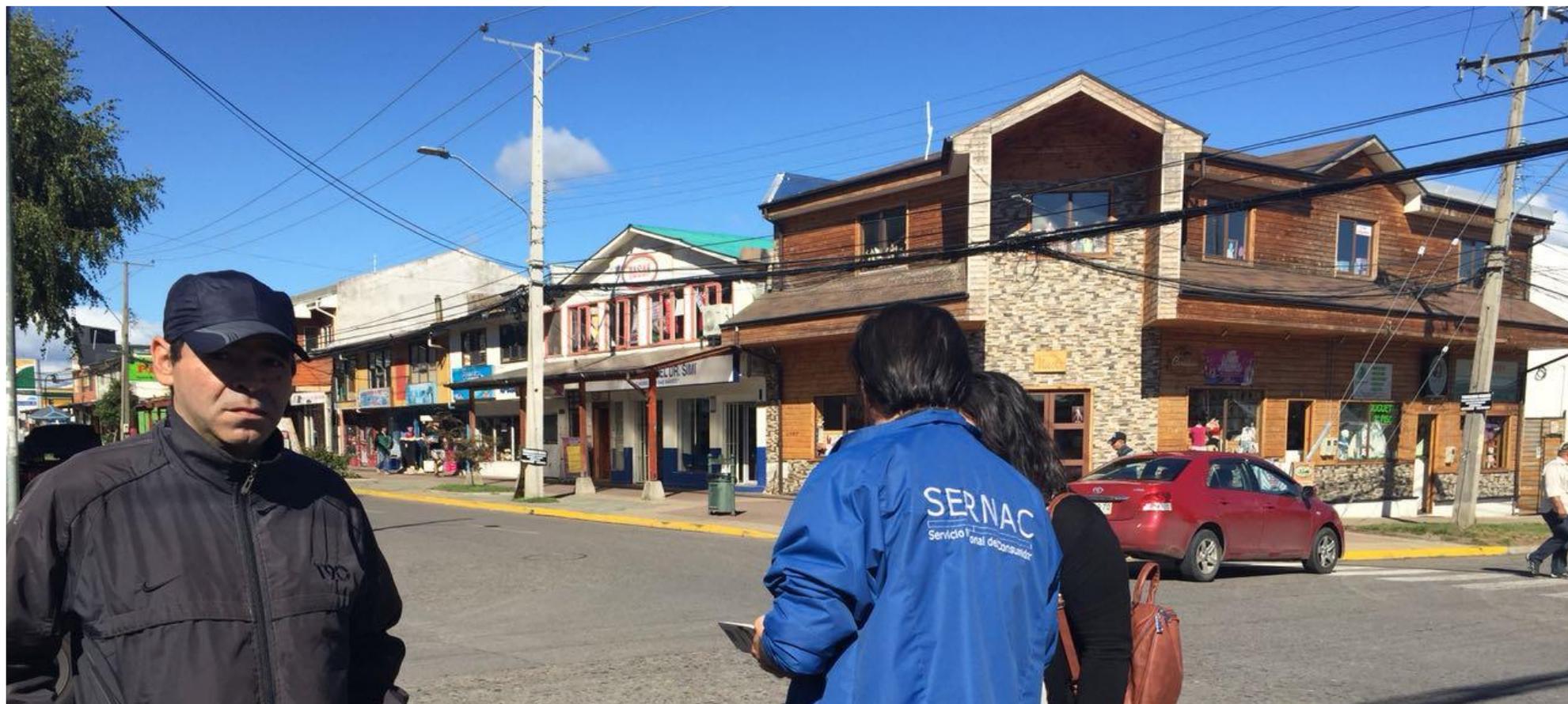
SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Focos institucionales



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

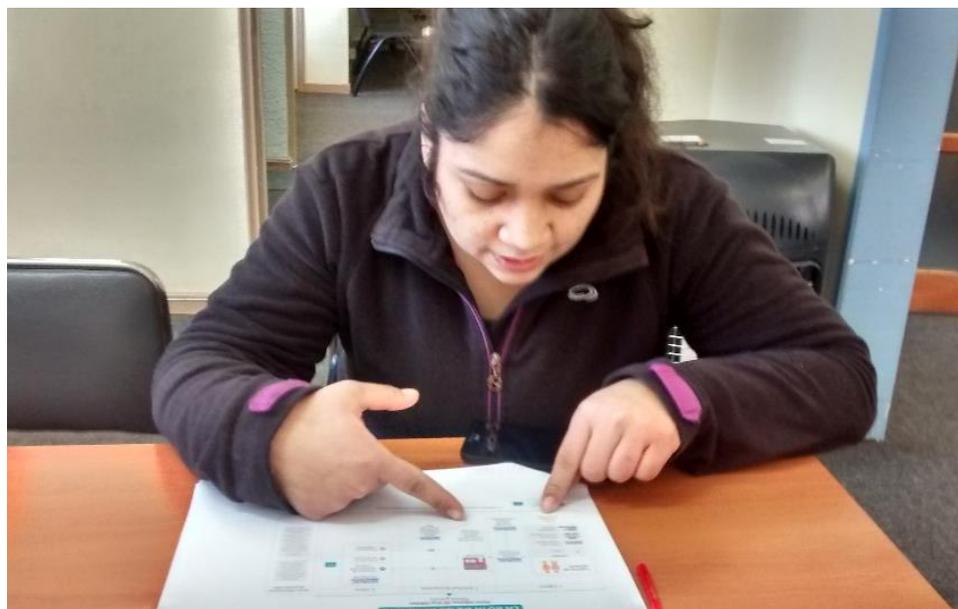


¿Cómo conocemos de mejor manera a los consumidores?

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

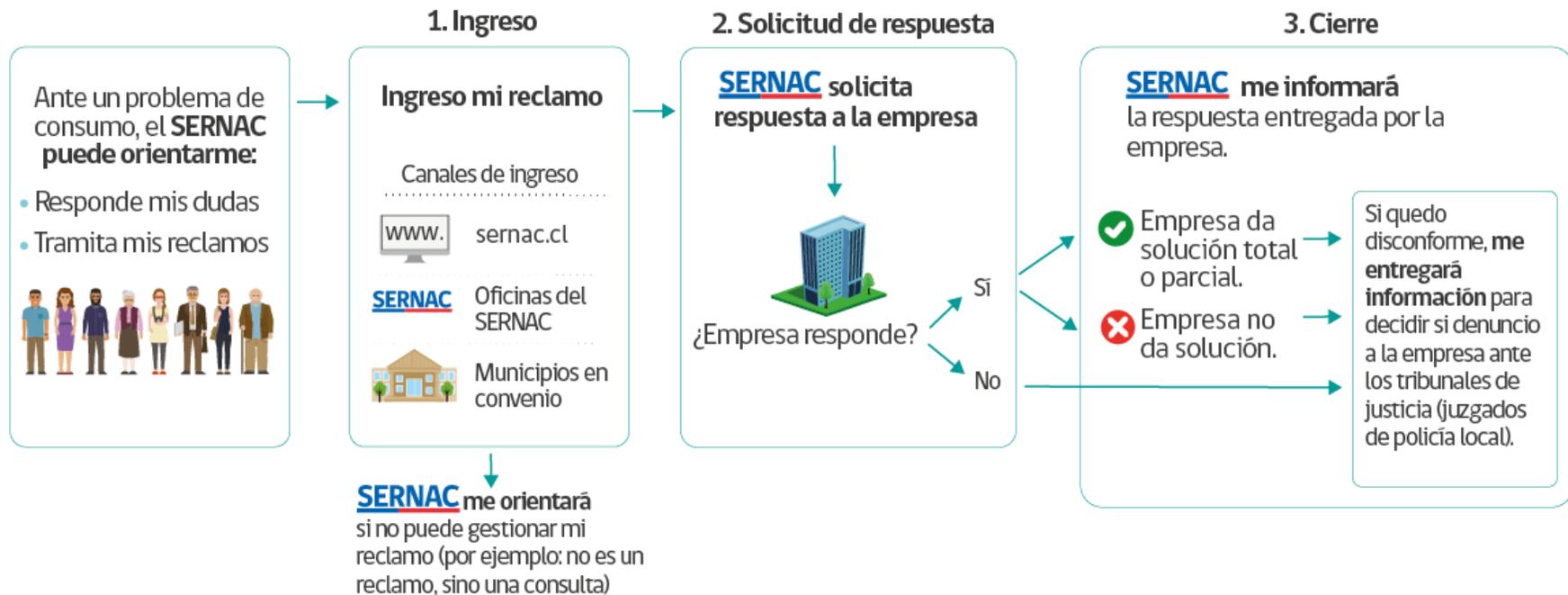
Co-creación

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

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:



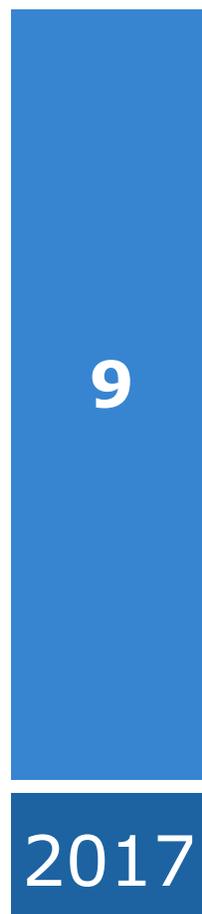
67% Consultas

72% Reclamos

SERNAC en tu barrio



SERNAC Móvil



Cobertura 9 comunas de un total de 10 de las de nuestra región

SERNAC Móvil



90

2017

51 consultas
39 reclamos

Focos institucionales



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

Reclamos de Consumidores de la Región de Aysén

Canal de Ingreso	Internet	Call	DR	SFM	SERNAC Móvil	Total
Cantidad	804	165	864	112	39	1984
Porcentaje	41%	8%	44%	6%	2%	

Consultas de Consumidores de la Región de Aysén

Canal de Ingreso	Internet	Call	DR	SFM	SERNAC Móvil	Total
Cantidad	155	798	524	5	51	1532
Porcentaje	10%	52%	34%	0,3%	3%	



2 plataformas
de atención en municipios y **2**
plataformas
de atención en Gobernaciones

Mediación colectiva

1

2017

Juicios de interés general



40



2017

Focos institucionales



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



16 actividades educativas.



1047 mil beneficiarios únicos.

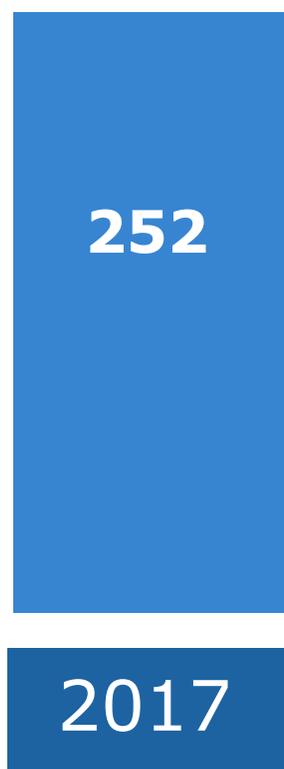


5 establecimientos educacionales fueron intervenidos por SERNAC.





Curso de Perfeccionamiento Docente



2 participantes aprobaron en el curso en la Región.



¿Qué información entregamos a los consumidores?



COMUNICACIONES

66

Vocerías en la prensa regional

1

Feria del Consumidor en la Región

7

Campañas de información

+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

Cuenta Pública

3

Conversatorios

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.

HITOS DE LA GESTIÓN REGIONAL 2017



Implementación Obra de Teatro para Personas Mayores

Obra de teatro para Escolares en la localidad de Mañihuales

Presencia de SERNAC Móvil en liceo de Chile Chico.

Realización de 2 Estudios de Consumo a Nivel Regional

Fortalecimiento de la Mesa Regional de Seguridad del Producto.

Presencia del Servicio en localidades rurales con dificultades en suministro de servicios básicos.

Ejecución Mediación Colectiva a nivel regional.



DESAFIOS 2018



Despliegue territorial a través del fortalecimiento de los vínculos de la institución con Municipios y Servicios Públicos.



Diseño e implementación de espacios de co-creación y participación con la ciudadanía



Aumentar Número de docentes formados a través de nuestros cursos.



Aumentar presencia permanente en medios de comunicación local, especialmente en zonas rurales.



Aumentar Cobertura Programa de Educación Financiera, diversificando grupos objetivos.



Aumentar despliegue de acciones coordinadas para la seguridad de los productos y el



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**