

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

Región de Atacama



TODOS
POR
CHILE



Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



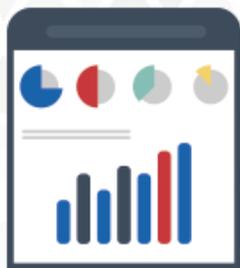
- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana

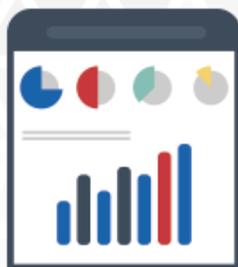


- Innovación
- Metas y Desafíos 2016



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN



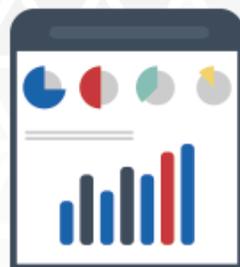


SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **22.238** consultas

- 1.699 a través de internet
- 9.256 a través de la oficina regional
- 7.858 a través del Call center
- 688 a través del SERNAC Móvil
- 2.737 a través de Plataformas Municipales



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **17.642** reclamos

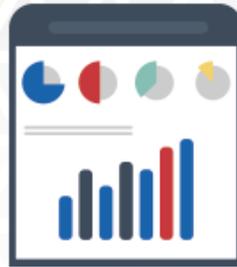
- 7 a través de servicios en convenio
- 6.447 a través de internet
- 6.495 a través de la oficina regional
- 125 a través del Call center
- 125 a través del SERNAC Móvil
- 4.443 a través de plataformas municipales



SERNAC EN CIFRAS

PROTECCIÓN



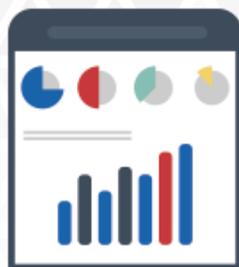


SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos **167** SONI

- 96 registros de disconformidad
- 64 registros de reconocimiento
- 7 registros de sugerencias



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Realizamos **54** Juicios de Interés General

42 juicios Cerrados de los cuales:

- Un total de 31 fueron favorable
- Un total de 11 fueron desfavorable



SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL

PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de 133 reclamos, de los cuales 133 fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de 717 consultas, de las cuales 717 fueron cerradas.
- Se recorrieron las 9 comunas de la Región de Atacama.



SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 5 municipios en convenio para la atención de reclamos (Diego de Almagro, Chañaral, Caldera, Vallenar y Huasco).

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.



SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos 3 estudios sobre Tarjetas de Crédito Regionales, y otro de carácter cualitativo acerca del Reclamo ante SERNAC.
- También realizamos 139 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 20 campañas a nivel local, se ejecutaron 98 vocerías el 2016





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 73 actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



5.421
Escolares



87
Jóvenes



624
Adultos Mayores



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 41 escuelas han recibido actividades del programa de educación financiera.





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 4 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Consejo Consultivo, Conversatorio de consumo, Consulta Ciudadana, Diálogo Ciudadano).



“Innovación en Participación Ciudadana”

Proceso Deliberativo en Atacama

OBJETIVO: *informar, abrir el debate y conocer la opinión del público objetivo* sobre el Proyecto de Ley que modifica la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores; específicamente, las funciones y atribuciones que tendría el SERNAC.



Participantes del Diálogo Ciudadano
respondiendo 2° encuesta



Panel de Expositores en el Diálogo Ciudadano



SERNAC EN CIFRAS

Desafíos 2017

Respecto a los Desafíos 2017, seguiremos trabajando concentrados en 3 pilares fundamentales en nuestro quehacer institucional, esto es, ubicar al ciudadano al centro de nuestra gestión, brindándole un servicio de excelencia y generando productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública



Cuenta Pública

Participativa

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor