

# Cuenta Pública

## Participativa

### 2014-2016

Región de LOS RIOS



TODOS  
POR  
CHILE





# Cuenta Pública

## Participativa

### 2014-2016

- 10:30 – 11:00 BIENVENIDA-COFFEE
- 11:00 – 11:15 SALUDO SEREMI DE ECONOMIA
- 11:15 – 12:15 PRESENTACION RESUMEN 2014-2016 SERNAC LOS RIOS
- 12:15 – 12:30 RECEPCION DE CONSULTAS
- 12:30 – 13:00 RESPUESTA A CONSULTAS

# Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



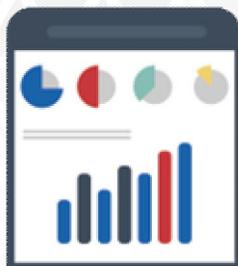
- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación
- Metas y Desafíos 2017

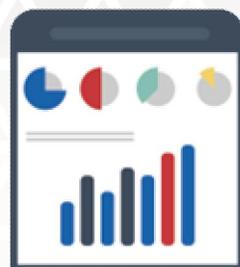


# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 16.902 consultas

- 8.082 a través de la oficina regional
- 5.864 a través del call center
- 2.066 a través de internet
- 667 a través de Plataformas Municipales
- 218 a través del SERNAC Móvil
- 5 a través de SSPP Asociados

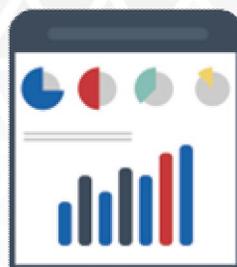


# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 12.914 reclamos

- 5.913 a través de internet
- 5.363 a través de la oficina regional
- 1.235 a través de plataformas municipales
- 185 a través de servicios en convenio
- 119 a través del call center
- 99 a través del SERNAC Móvil

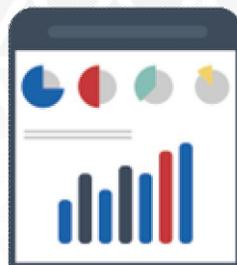


# SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

## Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 207 SONI \*

- 131 registros de disconformidad
- 71 registros de reconocimiento
- 5 registros de sugerencias
- \*Su opinión nos interesa



# SERNAC EN CIFRAS

## PROTECCIÓN

### Entre el 2014 y el 2016

Se iniciaron 157 Juicios de Interés General

**95 juicios Cerramos de los cuales:**

- Un total de 64 fueron favorable
- Un total de 31 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 99 reclamos.
- Se ingresaron un total de 218 consultas.
- Se recorrieron las 12 comunas de la región.



## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con los 12 municipios en convenio para la atención de reclamos.

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 2 estudios sobre calidad y seguridad en el consumo.
- Confeccionamos 3 estudios regionales.
- También realizamos 138 sondeos de precios de productos.



# SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





# SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos 108 actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



6.428  
Escolares



714  
Jóvenes



919  
Adultos Mayores





## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 17 escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.





# SERNAC EN CIFRAS

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA





## SERNAC EN CIFRAS

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 35 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Sesiones del Consejo Consultivo, Cuentas Publicas Participativas, Dialogo Participativo, Proyectos financiados, Consulta Ciudadana, Capacitación AdC).





# SERNAC EN CIFRAS

## INNOVACIÓN

Caso regiones piloto: Antofagasta, Valparaíso, Los Ríos, Metropolitana

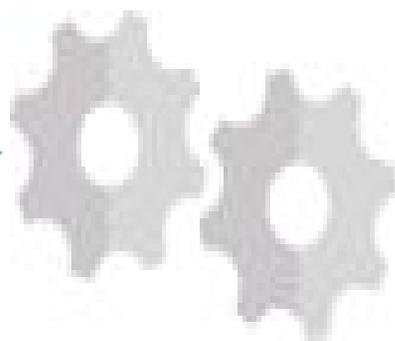
- Participación de la región en proyecto Innovación-Corfo que llevó a cabo el Servicio, levantando mejoras vinculadas al foco "Ir más allá de lo funcional: Resignificar las instancias de interacción para descubrir y satisfacer integralmente las necesidades de los usuarios."
- Específicamente, la región participó durante todo el 2015 en un proyecto que tenía por objetivo identificar como brecha la subutilización del espacio físico y del tiempo de los consumidores, cuando les toca esperar su turno para ser atendidos por nuestros ejecutivos.
- Su proyecto apunta a aprovechar el espacio para educar a los consumidores (y obtener información de ellos), aliados con un área de Sernac. "Generando el proyecto Aprende en tu Espera".
- •Adicionalmente, se participó activamente en el proceso de Innovación abierta donde por medio de una plataforma, se aportó en las mejoras vinculadas al foco "Personas: Avanzar hacia un SERNAC más centrado en las personas, más integrado, colaborativo y con un excelente clima laboral."



## 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

