



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# **CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA**

Gestión Institucional 2024

John Nieto Vidal  
**Coordinador Regional Metropolitano**



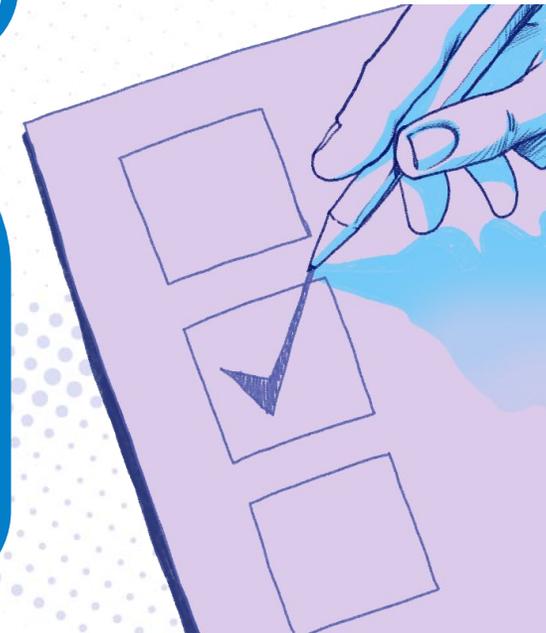
CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## PRESENTACIÓN

La Dirección Regional Metropolitana del SERNAC les da la bienvenida a nuestra **Cuenta Pública Participativa**, correspondiente a la Gestión Institucional 2024.

De esta forma, hoy les queremos mostrar nuestros resultados en el ejercicio de nuestra misión institucional, que es *“Promover la defensa y respeto de los **derechos de las personas consumidoras**, en el marco de una **gestión eficaz, eficiente, innovadora e inclusiva**”*.

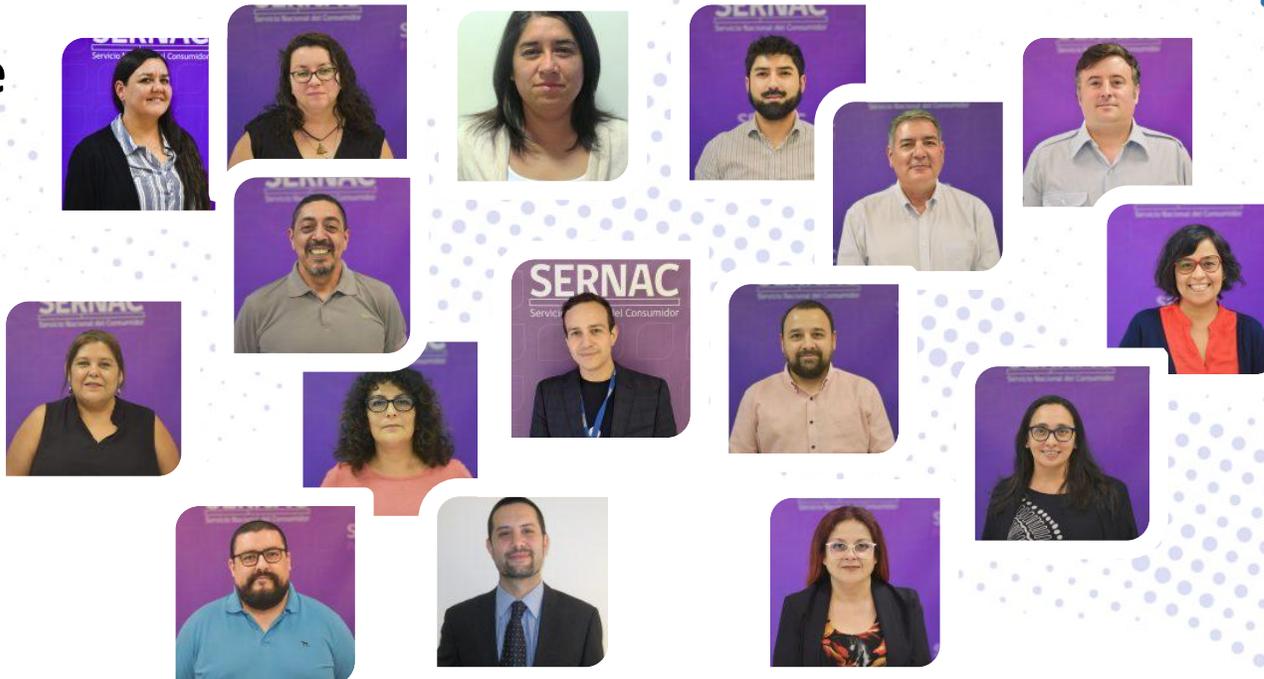




## LA DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA (DRM)

La DRM actualmente se compone de 20 funcionarios y funcionarias:

**Unidad de Atención de Público (13 personas)**



**Profesionales de Apoyo (7 personas)**





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## LA DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA (DRM)

### Administradoras de Plataforma:



Marcia Cornejo

La DRM dispone de dos Administradoras de Plataforma, **responsables del relacionamiento con las Plataformas Municipales.**



Magaly Cuevas



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# GESTIÓN REGIONAL DRM

# 20 24



## ATENCIÓN CIUDADANA

Durante el año 2024, la DRM aumentó la **atención para personas consumidoras en un 154% comparado con el año anterior**, principalmente por el ingreso masivo de reclamos asociados a los cortes de luz de agosto pasado.



Nuestros ingresos de la **atención presencial DRM** del año son:

RECLAMOS

11092



CONSULTAS

5568





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## TELEATENCIÓNES

Paralelamente a la atención presencial, la DRM realizó a lo menos 44 horas de teleatención mensual durante el 2024 , **dando cumplimiento al 100% del objetivo** del período.

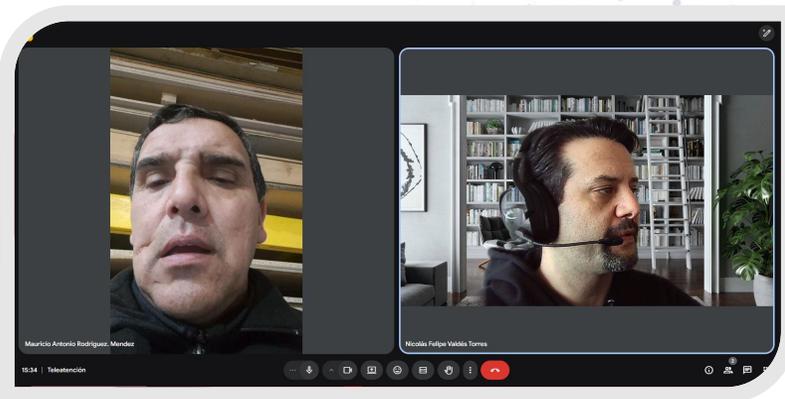
TELEATENCIÓNES  
DRM

683

realizadas en 2024



Esto representa un **incremento de un 15%** en este producto por parte de la DRM.





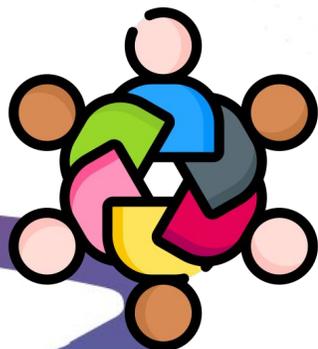
CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## ALERTAS DE VIGILANCIA

**21**

Alertas corresponden a  
personas  
consumidoras  
**Hipervulnerables**



ALERTAS DRM

**85**

levantadas en  
2024



**+33**

Alertas derivadas  
desde otros CdR

Si bien no existía meta para el año,  
**se incrementó el número de  
alertas presentadas desde la DRM**  
en comparación al año 2023, en el  
cual llegamos a 70.



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## ALERTAS DE EJEMPLO



Lo Campino



Noix



Aetherdaniela



Novojet



## INTEROPERABILIDAD CON PROVEEDORES

PROVEEDORES  
DRM

**180**

Empresas  
oficiadas

Durante 2024, **oficiamos a empresas** de la RM, principalmente **por no responder reclamos SERNAC (PNR)**.

Dentro de los resultados tenemos:

**20 REUNIONES CON  
PROVEEDORES**



**24 PROPUESTAS DE  
DENUNCIA**



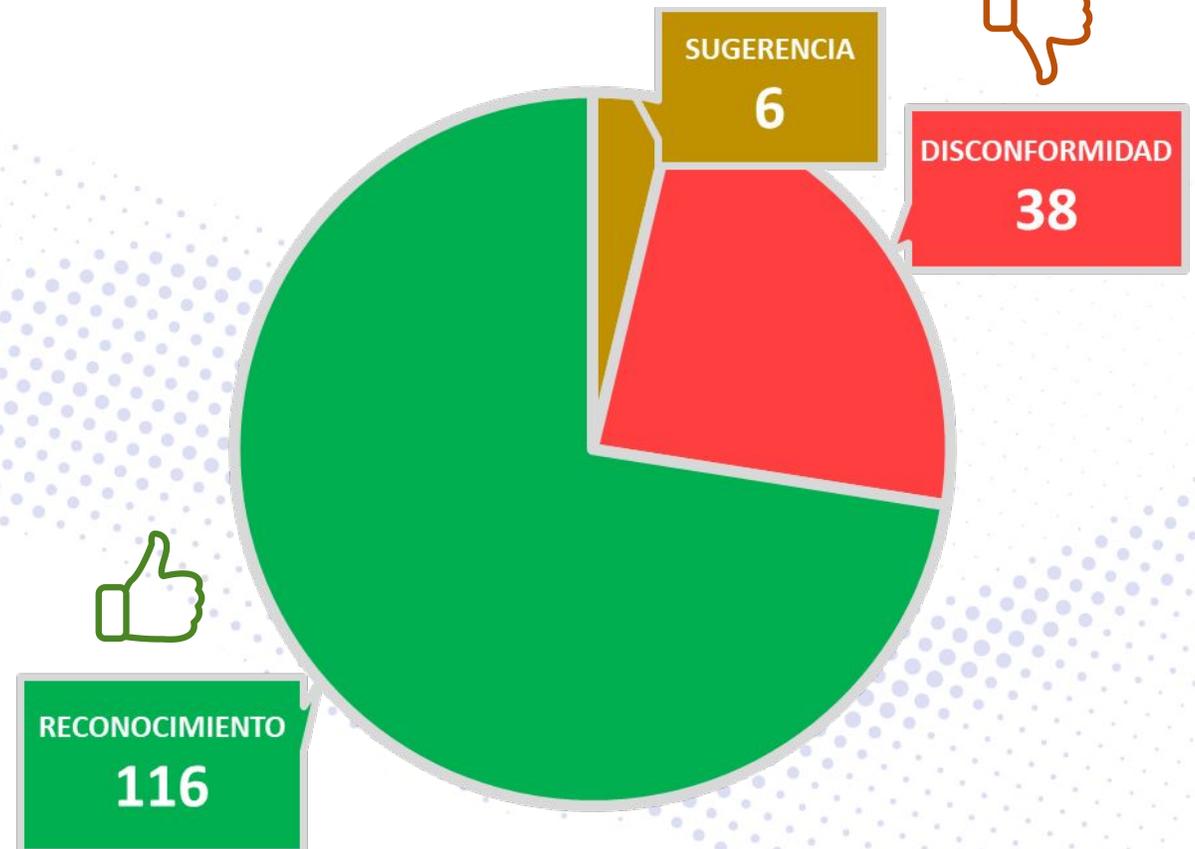


## SU OPINIÓN NOS INTERESA (SONI)



Durante el año 2024, se ingresaron **160 SONI** para la DRM por parte de las personas consumidoras que fueron atendidas presencialmente.

Respecto al tipo de SONI, los **reconocimientos** al trabajo realizado y la atención dada correspondieron al **72%** de los ingresos.



RECONOCIMIENTO

116



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## PROPUESTAS DE DENUNCIA

En 2024 se diseñó e implementó una iniciativa a nivel regional, relativa al **levantamiento de propuestas de denuncias por la DRM**, a través de la identificación, análisis y gestión de casos considerados como de posible materia denunciante (PMD).



**153**

El total de  
propuestas de  
denuncia  
presentadas durante  
el año por la DRM.

**63% +**

En comparación a  
**2023**



6

## GESTIONES EXTRAJUDICIALES

31

Negociaciones  
desformalizadas

Denuncias derivadas al  
Min. Público

El equipo de abogados y demás funcionarios de la DRM ejecuta **acciones extrajudiciales dentro del lineamiento jurídico institucional**, a fin de resguardar oportuna y eficazmente los derechos de la ciudadanía.

26

Citaciones a declarar a  
proveedores

1

PVC en implementación

8

Propuestas de Juicios  
Colectivos



## PROYECTO PILOTO SERNAC-CAJ

Este piloto consiste en el envío de posibles **casos judicializables que han tenido respuesta no favorable a su reclamo o el proveedor no contestó.**

En la etapa inicial del piloto, se trabaja sólo con casos donde el domicilio del consumidor corresponda a la comuna de Independencia.



# 43

Los casos derivados durante el año desde la DRM a la CAJ de Independencia.





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# DESPLIEGUE TERRITORIAL DRM

# 20 24



## ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE

El equipo completo de profesionales realizó **actividades de difusión y ejecución de la oferta institucional de cursos y talleres**, orientados a:

- Ciudadanía general**
- Mujeres**
- Personas mayores**
- Escolares**
- Proveedores**
- Jóvenes**
- Diversidades sexuales**

**5.083**

El total de personas beneficiarias capacitadas en el año.

**54% +**

De personas capacitadas en comparación al 2023





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## RELACIONAMIENTO CON LA ACADEMIA

440

El total de alumnos  
participantes en las  
actividades  
educativas del año.

Los abogados del equipo realizaron **18 charlas con los alumnos de las carreras de Derecho y de Publicidad de 8 universidades** sobre los principales derechos de la Ley N°19.496 y facultades del SERNAC.



Este taller, que partió de una iniciativa de esta región, **hoy es parte de la oferta de actividades a nivel nacional del Servicio.**





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## GOBIERNO EN TERRENO (GET)

Otra de las labores que nuestro equipo ejecuta es la participación de las actividades “Gobierno en Terreno” y ferias de servicios.

86

El total de actividades en las que participó la DRM en 44 comunas.

GOBIERNO  
*en*  
**Terreno**

SERVICIOS PÚBLICOS  
MÁS CERCA DE TI





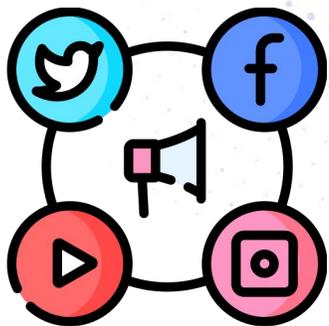
CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## COMUNICACIONES

# 150

Comunicados enviados a medios de prensa comunales, municipales y regionales dictados desde Nivel central o con noticias del despliegue de la DRM.



# 51

Apariciones regionales en programas radiales y streaming regional





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

# GESTIÓN PLATAFORMAS MUNICIPALES

# 20 24



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

Actualmente, la DRM  
cuenta con convenios de  
cooperación vigentes con

**46 de 52**

municipios de la Región  
Metropolitana.



Nuevos convenios 2024:



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## GESTIÓN DE PLATAFORMAS COMUNALES

Nuestros ingresos de la **atención presencial Municipal** del año son:

reclamos

28967



consultas

1066



Los mercados más reclamados son:





## GESTIÓN DE PLATAFORMAS COMUNALES

6

Alertas de Vigilancia  
levantadas por la  
DRM gracias a avisos  
de plataformas  
municipales.



Prov. de  
electricidad



Prov. de  
agua



Prov. de  
TT.CC.



Gestión  
Inmobiliaria

En 2024 se presentó a  
encargados/as de  
plataformas municipales  
el “**Protocolo de atención  
y gestión de casos de  
Hipervulnerabilidad**” de la  
DRM.

### Protocolo de atención y gestión de casos de Hipervulnerabilidad

Dirección Regional Metropolitana

Servicio Nacional del Consumidor

Agosto de 2023





## ACTIVIDADES DE PLATAFORMAS COMUNALES

**180**

Actividades realizadas en terreno por parte de las administradoras de plataforma.



**38**

Las comunas en donde se realizaron actividades.

Los principales **grupos objetivo** de las actividades fueron:

Vecinos/as y comunidad en general



Encargados y ejecutivos/as de plataformas



Grupos específicos (personas mayores, migrantes, discapacidad, etc.)





CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## ACTIVIDADES DE PLATAFORMAS COMUNALES

Los principales **tipos de actividades** realizadas son:

**Capacitaciones a Plataformas:**  
Sesiones de aprendizaje para nuevos ejecutivos y encargados.



**Operativos en Terreno:**  
Operativos para atención directa a vecinos (GET, reclamos ENEL/CGE). Además de incluyen ferias de servicio y difusión.



**Talleres y Charlas Educativas:**  
Actividades de capacitación sobre Ley del Consumidor, fraudes y educación financiera.





## TALLERES EN PLATAFORMAS COMUNALES

39

Los talleres de promoción de los derechos y deberes realizados por las PA en 2024.

### Grupos de beneficiarios/as:

- Juntas de vecinos
- Personas mayores**
- Migrantes
- Personas con discapacidad y/o cuidadores**
- Funcionarios/as Municipales**



Este despliegue se realizó en comunas con alto nivel de vulnerabilidad, llegando a **629 beneficiarios (474 mujeres y 155 hombres)**, cumpliendo al 100% lo propuesto en sus planes de trabajo para el año.



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025

SERNAC  
Servicio Nacional del Consumidor



27/05/2024 15:47

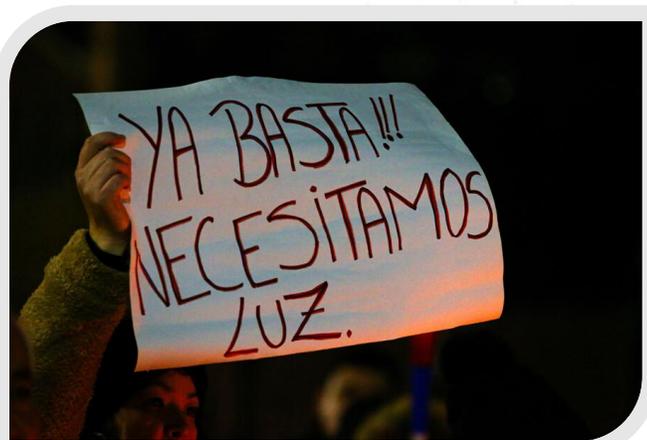


CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## CONTINGENCIA CORTES ELÉCTRICOS

Con ocasión de los cortes de luz de agosto del 2024, se requirió **del ingreso masivo de reclamos por parte del Servicio.**



# 24.706

Reclamos ingresados por las plataformas municipales RM.

En la DRM se ingresaron 2.163 casos adicionales.

# 47%

Del total de casos correspondientes a consumidores de la RM fueron ingresados por la DRM y sus plataformas municipales.



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## CONTINGENCIA CORTES ELÉCTRICOS

Algunas de las plataformas destacadas con **mayor volumen de reclamos ingresados** son:





**GRACIAS**



CUENTA PÚBLICA  
**PARTICIPATIVA**  
2025

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

## PREGUNTAS A LOS ASISTENTES



1. ¿Qué áreas o problemáticas del consumo creen que aún **requieren mayor atención o intervención prioritaria** por parte del SERNAC en su comuna?

2. A partir de lo presentado en la Cuenta Pública y sus experiencias, ¿cuáles consideran que fueron los **principales hitos de la Dirección Regional del SERNAC en 2024** en la protección de los derechos de los consumidores en su comuna?