

**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

<b>Reunión (indicar si es ordinaria/extraordinaria) N°:</b>	<b>Presidida por (Presidente del Consejo):</b>	
5 Ordinaria	Magdalena Rojas	
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/12/2025</b>
Virtual	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>
	15:00	16:00
<b>Documentado por:</b>	<b>Cristina Araya Rivera</b>	

**Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1	<b>Análisis Retrospectivo para la Planificación 2026:</b> Resumen detallado de los casos ingresados en 2025, con el fin de identificar mercados críticos y segmentos de público específicos
2	<b>Cierre de Gestión Anual:</b> Espacio de balance, para que tanto el SERNAC como para los integrantes de la sociedad civil, se cierre formalmente el ciclo de trabajo del año 2025
3	

**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

<b>Asistentes</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género* F/M/O</b>
1	Magdalena Rojas	EAP Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
2	Ana Cortés	EAP Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
3	Ximena Díaz	EAP Plataforma Municipal de atención al consumidor de Coquimbo	
4	José Miguel Muñoz	Integrante de agrupación de jubilados y montepiados de Banco Estado	
5	Francisco Fuenzalida	Director Regional SERNAC	
6	Cristina Araya	Profesional Apoyo DR Coquimbo	
7	Cristyna Villarroel	Ejecutiva de SERNAC	

\* Femenino/Masculino/Otro

**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

**Justifican inasistencia (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1

**Ausentes (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1

2

3

**Descripción de los contenidos de la reunión.**

1

La sesión, liderada por el Director Regional Francisco Fuenzalida, permitió desglosar una "radiografía" precisa del consumo en nuestra región durante el 2025.

**Apertura y Reconocimiento:** El Director inició destacando la importancia del compromiso de los consejeros en la protección de los derechos de los consumidores.

**Se comparte a las y los integrantes la Gestión de Reclamos en Cifras:**

- Se reportó un volumen de 23.915 reclamos ingresados.
- La eficiencia institucional se reflejó en que el 96,4% de los casos fueron cerrados, gestionando un total de 23.063 reclamos.

**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

**Mercados Críticos (El "Top 3"):**

- Comercio Minorista General: Lidera la conflictividad con un 19,38% de los reclamos.
- Servicios Financieros: Sigue muy de cerca con un 18,79%.
- Telecomunicaciones: Representa el 17,64% de la torta regional.

**Proveedores y Motivos:**

- CGE Distribución S.A. aparece como la empresa con más quejas (6,13%), seguida por Entel (3,94%) y BancoEstado (3,68%).
- La causa principal de conflicto son las formalidades de contrato (8,07%), seguida de las dificultades para terminar contratos (7,87%).

**Perfil del Consumidor Regional:**

- El 53,86% de quienes reclaman son mujeres.
- El segmento etario más activo es el de adultos entre 30 y 59 años, quienes concentran el 69,54% de los reclamos.
- Geográficamente, el conflicto se concentra en la conurbación: La Serena (40,42%) y Coquimbo (35,69%).

2

Los integrantes del COSOC manifiestan lo alarmante que es ver que el sector de suministro básico (CGE) lidere los reclamos individuales. Como Consejo, se opina que se debe de poner especial atención en por qué casi el 8% de los reclamos nacen de la "dificultad para terminar un contrato"; esto sugiere barreras artificiales impuestas por las empresas que se debe denunciar con más fuerza en 2026. Además, el bajo porcentaje de reclamos en comunas rurales como Salamanca o Illapel (2,46% cada una) no significa necesariamente que no haya problemas, sino que posiblemente se tiene una brecha de acceso al SERNAC que se debe acortar.

**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

**Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <p>La sesión concluyó con definiciones prácticas para mejorar la operatividad interna y externa por medio de:</p> <p><b>Formalización de Canales de Comunicación:</b> Se acordó de manera unánime que la vía oficial para todas las convocatorias del COSOC será el correo electrónico. Esto busca asegurar la trazabilidad de la información y mejorar la asistencia.</p> <p><b>Sistematización de Datos para 2026:</b> El compromiso implícito del COSOC fue utilizar la presentación de resultados de la Dirección Regional como el insumo principal para el plan de trabajo del próximo periodo.</p> |
| 2 | <p>Los integrantes del COSOC manifiestan que si bien el correo electrónico es una herramienta formal necesaria, como representantes de la sociedad civil sugerirán en la próxima sesión complementar esto con canales más ágiles (como grupos de mensajería) para temas urgentes. Asimismo, señalan que el gran compromiso para 2026 debe ser el de diseñar campañas educativas específicas para el segmento de 30-59 años, que es el principal usuario vulneado, pero sin descuidar a los adultos mayores, quienes a menudo no reclaman por desconocimiento de los canales digitales.</p>               |

**Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)**

1

2

**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

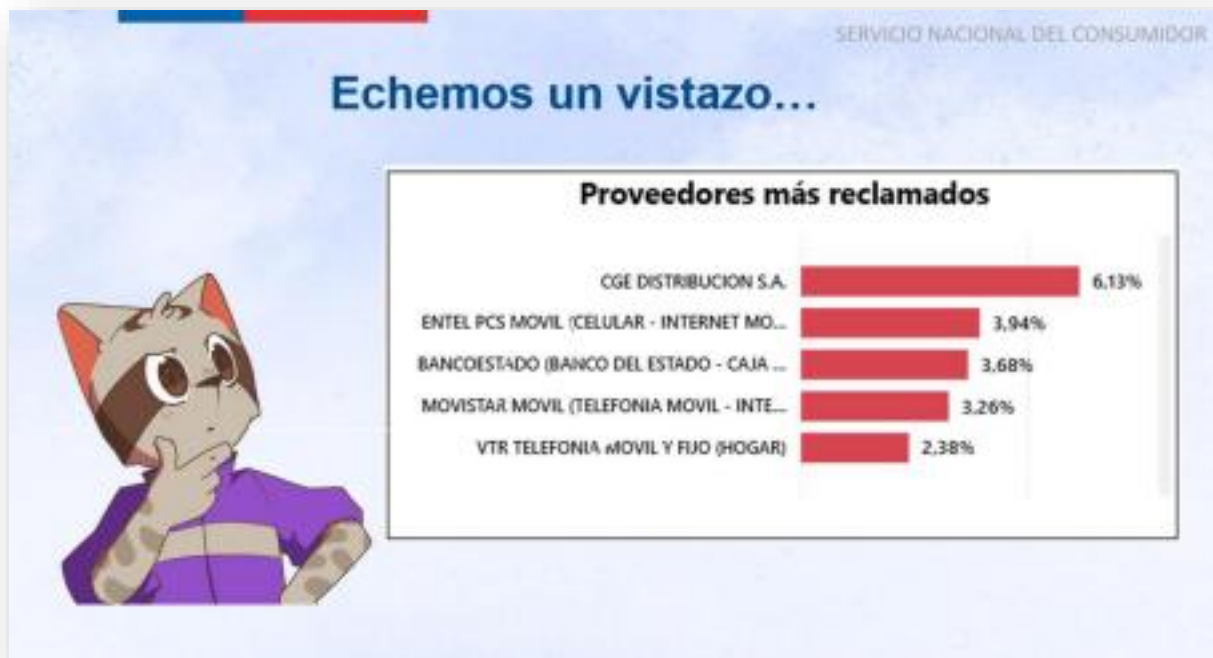
3



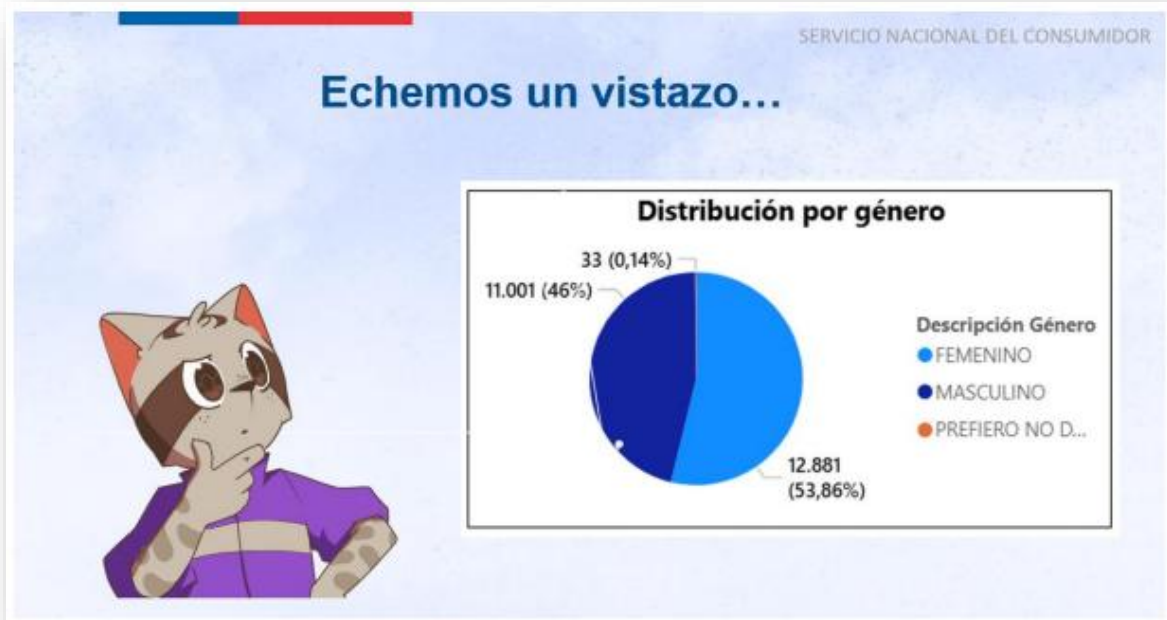
**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**



**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**



**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**



**ACTA N° 5 - 2025**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR Coquimbo**

