
	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 7
	ACTA N° 5 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Coquimbo		

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

Temas a tratar (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Se hace un resumen de casos ingresados el año 2025 a la fecha de manera de determinar mercados, públicos en los cuales enfocaremos nuestro trabajo de COSOC 2026
2	Se cierra el año por parte de SERNAC e integrantes de COSOC
3	

Asistentes			
N°	Nombre	Organización	Género* F/M/O
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	

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 7
	ACTA N° 5 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR 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

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	Inicia la sesión Director Regional Francisco Fuenzalida, quien saluda a integrantes del COSOC. Aprovecha de explicar lo que veremos esta sesión y agradecer el compromiso de integrantes del COSOC
2	Se realiza presentación de resultados de reclamos a la fecha de la DR Coquimbo, lo que más reclaman las personas consumidoras de la región, lo que nos apoyará en nuestra labor 2026.

Acuerdos/compromisos (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	Realizar convocatoria por vía correo electrónico
2	
3	

	Versión: 7.0	Estado: Vigente	Página 1 de 7
	ACTA N° 5 - 2025 Consejo Consultivo Regional DR Coquimbo		

Documentación anexa al acta (incorporar cuantas filas sean necesarias)	
1	
2	
3	



ACTA N° 5 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

5ta sesión 2025 COSOC de Coquimbo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Como se ha consumido en la región este 2025 resúmen...

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

RESUMEN DE RECLAMOS

Año	Semestre	Mes	Región de consumidor	Departamento de ingreso	Departamento de gestión	Canal de ingreso
2025	Todas	Todas	COQUIMBO	Todas	Todas	Todas
PMD	Proveedor	Proveedor Válido	Sucursal Proveedor	Estado Reclamo	Canal de venta	
Todas	Todas	Todas	Todas	Todas	Todas	

RECLAMOS INGRESADOS

23.915

RECLAMOS GESTIONADOS

23.063

% CASOS CERRADOS

96,4%

% CASOS ABIERTOS

3,6%

Mercados más reclamados



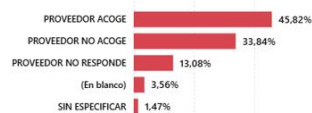
Categorías de Motivo Legal



Proveedores más reclamados



Distribución de tipo de cierre



ACTA N° 5 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Echemos un vistazo...

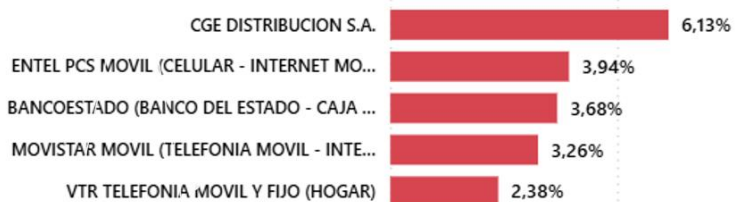
Mercados más reclamados



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Echemos un vistazo...

Proveedores más reclamados



ACTA N° 5 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Echemos un vistazo...

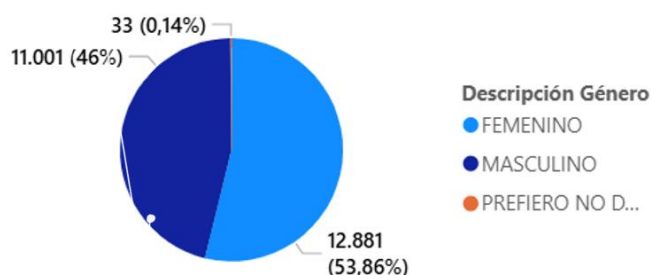
Categorías de Motivo Legal



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Echemos un vistazo...

Distribución por género



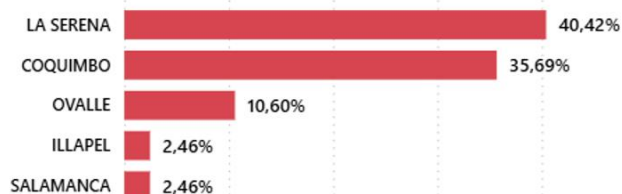
ACTA N° 5 - 2025
Consejo Consultivo Regional
DR Coquimbo

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Echemos un vistazo...



Comunas con mayor volumen de reclamos



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Echemos un vistazo...

Reclamos por tramo edad consumidor

