

**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



menti.com

5301 1306

Cuenta Pública 2026
— Participativa —

Dirección Regional Metropolitana

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



MARCO ESTRATÉGICO Y CADP

Hito de Gestión

**Convenio de Alta Dirección Pública
(CADP) activo desde sept. de 2025**

Objetivo

**Vincular de forma transparente los
compromisos, objetivos y logros con
la cuenta ciudadana**



QUIÉNES SOMOS: DOTACIÓN DRM 2025

18

Personas Funcionarias

Funciones de
Atención de Público
Profesionales de Apoyo
Administradoras de Plataforma
Abogados





PRINCIPALES ACCIONES DRM

2025

**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Pilar Estratégico:

INFORMAR



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

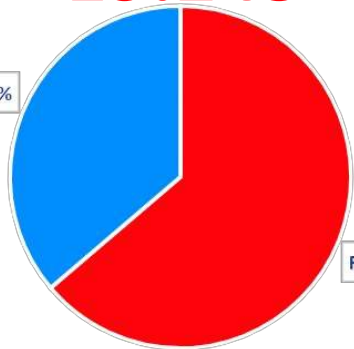
CIFRAS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Atenciones Presenciales Totales

DRM + Plataformas
municipales

19.243

CONSULTAS, 36%



RECLAMOS, 64%

Promedio Diario de Atención Oficina

57

Personas



Desglose de Ingresos por Canal Físico:

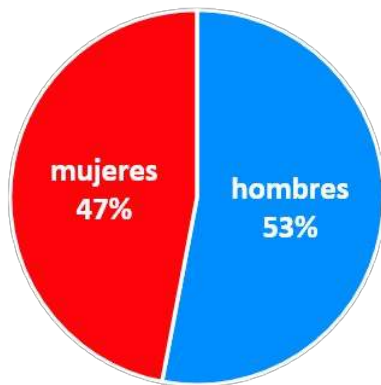
Oficina Regional:

8.545 reclamos / 5.838
consultas

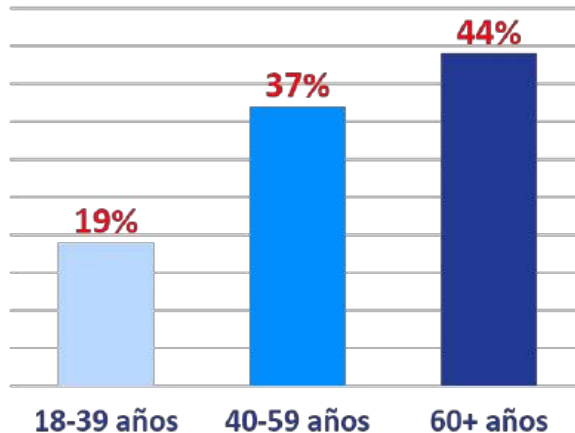
Plataformas Municipales:

3.727 reclamos / 1.133
consultas

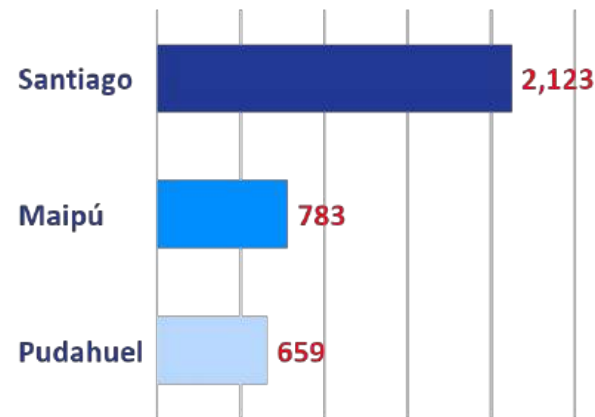
PERFIL DE USUARIO



Distribución de género



Distribución etaria



Top 3 comunas de consumidores presenciales



CANALES REMOTOS

609

Citas ejecutadas en 2025
(100% de cumplimiento
a meta del Nivel Central)

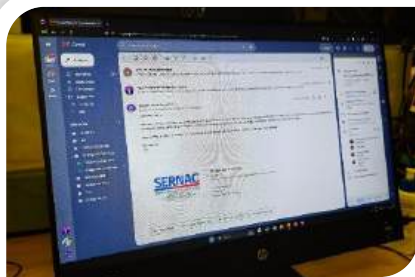
Teleatención



572

Requerimientos ciudadanos
gestionados por correo

**Casilla
Santiago@sernac.cl**



• **155** Comunicados enviados
a medios locales

• **33** Apariciones radiales y
streaming regional

**Prensa y
Comunicaciones**



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Pilar Estratégico:

EDUCAR



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

TALLERES CIUDADANOS

Beneficiarios directos:

5.537

- ✓ Actividades de los Profesionales de Apoyo
- ✓ La mayoría de grupos Hipervulnerables
- ✓ +9% en relación a 2024

Público Objetivo	Actividades realizadas
Ciudadanía general	47
Mujeres	46
Jóvenes	29
Personas mayores	26
Escolares	17
Proveedores	12



ENFOQUE DE GÉNERO EN EL CONSUMO

✓ **Enfoque Transversal:** Equidad de género como eje central en la oferta de talleres 2025.

✓ **Alianzas Estratégicas:** Trabajo conjunto con la Mesa de Género y Emprendimiento de la RM.

✓ **Liderazgo Femenino:** Las mujeres representan la inmensa mayoría de las personas capacitadas en el territorio durante el año.

✓ **Temáticas Innovadoras:** Conversatorios sobre "Consumo y Género con enfoque en gestión menstrual" e "Impuesto Rosa".



VÍNCULO ACADÉMICO

29

Charlas universitarias

Alianzas estratégicas 2025:

- ✓ UAH
- ✓ U. de Talca
- ✓ UDD
- ✓ UNAB
- ✓ USACH
- ✓ USS
- ✓ AIEP

Hito de innovación:

- ✓ Programa aprobado por el Nivel Central del SERNAC para su incorporación al dossier nacional



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Pilar Estratégico:

PROTEGER



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

RED MUNICIPAL

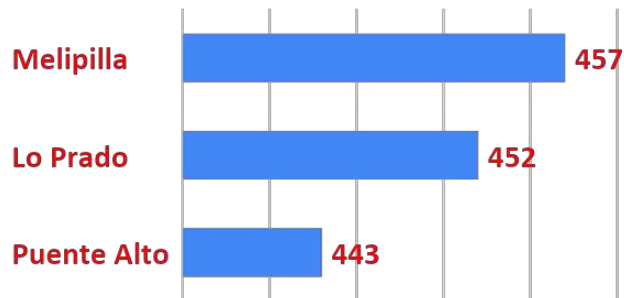
Red Vigente en la RM

- ✓ **49 Municipios en convenio**
- ✓ **2 Delegaciones Provinciales (Maipo y Talagante)**

Hito 2025:

- ✓ **Firma de convenio de colaboración territorial con la comuna de Cerrillos**

Top 3 reclamos en plataformas municipales



TALLERES LOCALES

Despliegue Municipal:

48

talleres ejecutados por administradoras
de plataforma (+103%)

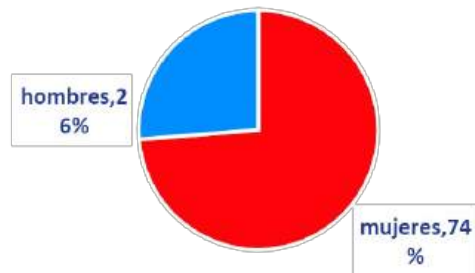
Capacitación Interna:

44 jornadas dictadas a
ejecutivos municipales y **2**
talleres semestrales para
Encargados Comunales

Beneficiarios Totales:

1.276

consumidores en zonas vulnerables



Operativos en terreno:

17

ferias de servicio comunales

LA VOZ DEL CONSUMIDOR

Su Opinión Nos Importa (SONI):
267 ingresos

Casos Derivados:

47 requerimientos resueltos desde
Presidencia de La República y
Superintendencias

Tasa de Reconocimiento:

84.6%

de opiniones favorables hacia el trato del
equipo de atención de público

¿Qué dicen los consumidores de la
atención de la DRM?

EXCELENTE ATENCIÓN

AMABILIDAD • CLARIDAD • EMPATÍA

Paciencia • Profesionalismo • Cordialidad • Orientación •

Solución • Respeto • Disposición • Humana • Eficacia •

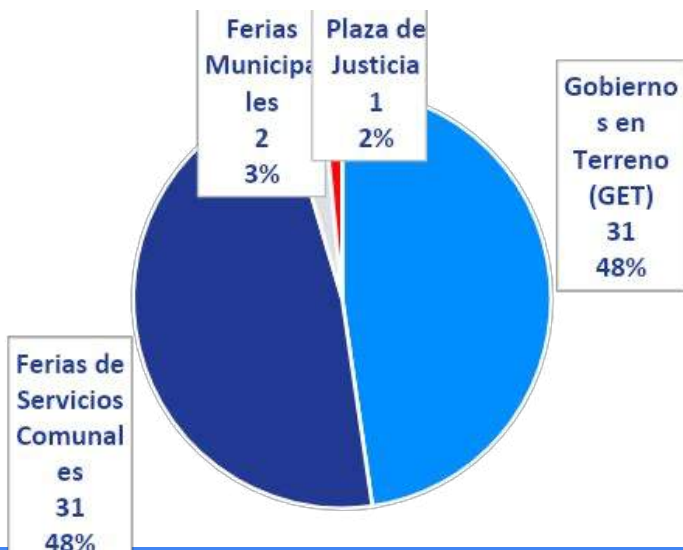
Guía • Información • Gestión • Calidez • Escucha

DESPLIEGUE FÍSICO 2025

Presencia Territorial DRM:

65

Operativos en terreno en las seis provincias de la región



**Cuenta
Pública** 2026
— Participativa —

Pilar Estratégico:
FISCALIZAR



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

VIGILANCIA ACTIVA

Alertas de Vigilancia identificadas por
la DRM

71 casos (con meta de 60)

Alertas asignadas a la DRM

52 casos (+22 que 2024)

Caso 2025 destacado:

Agencias de Viaje

Interoperabilidad con proveedores:
25.140 proveedores bajo la gestión
de la DRM

180 oficios y **39** reuniones técnicas
con contrapartes de empresas



CONTROL JURÍDICO

Propuestas de Denuncias:

109

Reclamos derivados a judicialización

Hito 2025:

Compromiso de **3** negociaciones
desformalizadas y
procedimientos colectivos

Citaciones Presenciales:

26

Citaciones a declarar ejecutadas con
proveedores

Efectividad Penal:

42

Denuncias remitidas al Ministerio
Público





DESAFÍOS

DRM

2026



- **Superación de Metas:** Incrementar Alertas de Vigilancia sobre los parámetros del Nivel Central del SERNAC.



- **Planificación Integrada:** Fortalecer la Planificación Operativa de la DRM de 2026 en conjunto a otros Centros de Responsabilidad del Nivel Central del SERNAC.



- **Estrategia Probatoria:** Aumentar y mejorar la calidad probatoria en las denuncias propuestas desde la DRM.



- **Cobertura:** Caracterizar las dinámicas de consumo en las 6 provincias de la RM, haciendo más focalizada y eficiente nuestra presencia.



- **Plan de Medios:** Reforzar las vocerías en medios locales, especialmente de comunas rurales de la RM.

INICIATIVAS 2026



SERNAC DELIVERY



OPERATIVO MALL MELIPILLA



TALLERES INTERGENERACIONALES

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

La Corte Suprema de USA (*Woodson v. North Carolina 1976*) exhorta a los Servicios Públicos a no tratar a las personas “como miembros de una masa anónima e indiferenciada”, sino como ***“seres humanos singulares e individuales”***.

“Lo que uno puede hacer con las hormigas y escarabajos es moralmente diferente de lo que se puede hacer con una criatura a quien vemos investida con la dignidad y el misterio de la humanidad”.

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



menti.com

5301 1306

Reporte de Ejecución

Cuenta Pública Participativa Regional Región Metropolitana

Ciudad	Santiago		
Lugar	Salón Consistorial, Municipalidad de Santiago		
Fecha	Viernes 31 de julio de 2026		
Instituciones y Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	-Dropi (2)	-ADF.(2) -AIEP. -Acción Consumidores(1) -Instituto Nacional.(2) -CONADECUS.(1) -Organización migrantes.(2) -Universidad de Talca(1) -Universidad San Sebastián (2) -CEDIAM María Pinto.(1) -Ciudadanía (8)	-Ilustre Municipalidad de Santiago.(5) -Municipalidad de Renca(3) -Tribunales (1) Defensoria Lo Espejo (1) -Municipalidad de Colina. (1) -Municipalidad de Ñuñoa(1) -Municipalidad de La Reina (1) -Municipalidad de Maria Pinto (2) -Plataformas Municipales (13) -SERNAC (11) -SERCOTEC(2) -CORFO.(1) -PDJ SERNAMEG (1) -SERNAPESCA(1) -SEREMI de Economía.(3) -CAJ (1)

Total asistentes	70	Mujeres	41
		Hombres	29
		Otro	0

1. Desarrollo de la actividad

La Cuenta Pública Participativa del Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se llevó a cabo el día viernes 31 de julio de 2026, en el Salón Consistorial (Salón de Honor), Municipalidad de Santiago.

TRABAJANDO PARA USTED

Cuenta Pública Participativa 2026 | **SERNAC**
Servicio Nacional del Consumidor

Patricio Hidalgo Gorostegui, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, tiene el agrado de invitarle a la Cuenta Pública Participativa 2026 del SERNAC, mediante la cual informaremos a la ciudadanía sobre la gestión institucional realizada durante el año 2025, así como de los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso.

Valoramos su presencia y participación en esta instancia, que contempla un espacio de diálogo activo junto a otros actores ciudadanos, oportunidad en que podrán manifestar sus inquietudes, temáticas de interés, preguntas y sugerencias al SERNAC.

¡Le esperamos!

- Viernes 31 de julio 10:30 hrs
- Salón de Honor, Ilustre Municipalidad de Santiago. Plaza de Armas S/N, Santiago Centro.
- Se ruega confirmar asistencia escribiendo al correo santiago@sernac.cl

A esta actividad se convocó a la totalidad de las instituciones públicas que colaboran activamente con esta Dirección Regional, de manera especial a aquellas vinculadas a la Secretaría Regional Ministerial de Economía, Fomento y Turismo y a la de la Mujer y la Equidad de Género. Asimismo, se extendió la invitación a las plataformas y defensorías comunales, al equipo de las Corporaciones de Asistencia Judicial especializado en materia de consumo, y a los jueces de Policía Local vinculados a la jurisdicción regional.

Se contempló además la participación de todas las organizaciones sociales que, durante el periodo 2025 y el transcurso del año 2026, han establecido alianzas mediante convenios de cooperación o han sido receptoras de productos y/o servicios provistos por la Dirección Regional Metropolitana.

De manera prioritaria, se invitó a las jefaturas y líderes de proceso del nivel central que coordinan acciones estratégicas con esta unidad regional y especialmente a la Dirección Nacional del Servicio.

Por último, la convocatoria se hizo extensible a la ciudadanía general, instando a la participación de vecinos y vecinas de aquellas comunas en convenio o que hayan registrado reclamos sobre consumo durante el último ejercicio.

Programa

Cuenta Pública Participativa 2026

SERNAC [31/07/2026]

Hora	Actividad
10:30-10:50	Acreditación de invitados e invitadas y QR de entrada y música de fondo
10:50-10:53	Bienvenida a las y los asistentes
10:53-11:00	Palabras (representante de la comuna)
11:00-11:05	Palabras introductorias del maestro ceremonia
11:05-11:50	Presentación Cuenta Pública 2026 [correspondiente al año de gestión 2025] – Director Regional Metropolitano
11:50-11:55	Recolección de tarjetas y QR con consulta de salida
11:55-12:00	Preguntas al Director y respuestas [3 preguntas]
12:00-12:02	Palabras de cierre

La actividad fue citada a las 10:00 horas, dando inicio la presentación del Director Regional a las 10:45 horas, con la bienvenida del Alcalde de la comuna de Santiago, quien como dueño de casa recibió al Director Regional en su Salón de Honor y habló de el convenio vigente en la comuna y su utilidad para la comunidad,

La actividad se estructuró en torno al desarrollo de tres instancias participativas, cuyo objetivo fue recoger, con distintos niveles de profundidad informativa, las percepciones de los asistentes respecto de la gestión realizada por la Dirección Regional Metropolitana.

Como primera instancia, previa al inicio de la parte expositiva de la Cuenta Pública, se aplicó una pregunta inicial mediante código QR (Plataforma Mentimeter), en formato de "palabras clave", consultando a los asistentes: "¿Cuáles han sido sus problemáticas de consumo?", cada participante pudo colocar como máximo 3 palabras claves.

Como segunda instancia, durante el desarrollo de la Cuenta Pública, se distribuyeron tarjetas o cartillas para que los asistentes registraron comentarios, preguntas u observaciones respecto de las temáticas presentadas por el Director Regional Metropolitano.

Como tercera instancia, mediante código QR (Plataforma Mentimeter) proyectado en la lámina final de la presentación, se aplicó una pregunta de cierre: "¿Cuáles cree que son los desafíos de esta Dirección Regional durante el presente año de gestión?", donde cada asistente pudo escribir en formato libre su respuesta.

1.1 Resultados del trabajo

El resultado de la dinámica de palabras clave se plasmó en una gráfica de nube de palabras, que priorizó en tamaño y color aquellas con mayor frecuencia de repetición entre las respuestas de los asistentes. En particular, tres asistentes reiteraron la palabra "garantía" y dos asistentes reiteraron la expresión "publicidad engañosa" como problemáticas de consumo identificadas. Asimismo, se identificaron palabras relativas a actividades prioritarias de la gestión, tanto en mercados relativos a servicios básicos como en ejes orientadores de las capacitaciones.



Respecto de la segunda instancia, de las cartillas distribuidas, ninguno de los asistentes realizó comentarios de forma oral una vez finalizada la presentación. Solo se dejaron comentarios, estos se incorporan en el **Anexo 1**.

En cuanto a la tercera instancia, mediante el formulario Mentimeter en formato de entrada de texto libre, 16 personas emitieron un total de 17 comentarios en

respuesta a la pregunta de cierre "¿Cuáles cree que son los desafíos de esta Dirección Regional durante el presente año de gestión?". Los comentarios se agruparon en ejes temáticos y este fue su resultado:

Eje temático	Nº de comentario	Comentarios que lo componen
Presencialidad y cercanía territorial	3	<i>"Seguir con mucha presencialidad y cercanía"; "Mantener presencialidad en la atención de público"; "Deberían complementar la atención presencial con incorporación de herramientas de IA"</i>
Ampliación de cobertura territorial	3	<i>"Continuar con la llegada a otras comunas..."; "Seguir acercando el Sernac a los territorios más alejados..."; "Generar más iniciativas para acercar el SERNAC... extenderse a más malls del país"</i>
Servicios básicos y responsabilidad de proveedores	3	<i>"Trabajar fuertemente con las empresas eléctricas, hídricas y constructoras..."; "Conseguir respuestas efectivas de los proveedores"; "Que las empresas se hagan responsables, con los servicios que prestan"</i>
Difusión y educación al consumidor	1	<i>"Ampliar el margen de difusión y capacitación de los derechos del consumidor. Aún existe mucha</i>

			<i>desinformación respecto a cómo reclamar"</i>
Fiscalización de ventas ilegales		1	<i>"Controlar las ventas ilegales..."</i>
Calidad y genuinidad de la atención		1	<i>"Mantener siempre una atención genuina a los usuarios validando y evaluando sus solicitudes"</i>
Prevención y seguimiento de casos		1	<i>"Lograr a través de alguna actividad la prevención y no llegar al reclamo. Seguimiento a los casos, al cumplimiento de las empresas"</i>
Mediación obligatoria a nivel legislativo		1	<i>"Contribuir a impulsar instancias de mediaciones obligatorias entre consumidores y proveedores, a nivel legislativo"</i>
Trabajo con asociaciones de consumidores		1	<i>"Fortalecer el trabajo con asociaciones de consumidores de la región"</i>
Protección del consumidor ante alto consumo		1	<i>"Seguir resguardando los derechos de los consumidores, considerando que hoy existe un alto consumo"</i>
Cambio climático		1	<i>"El cambio climático afecta a la ciudadanía, tendremos más ahora con el calor que viene"</i>

2. **Evaluación final**

El funcionamiento de la actividad se evalúa de manera positiva, considerando los siguientes elementos:

- (i) constituyó un medio accesible y organizado de participación;
- (ii) las instrucciones para el uso de las herramientas digitales fueron comunicadas con claridad, sin registrarse problemas de ingreso por parte de los asistentes; y
- (iii) se contempló, frente a las eventuales dificultades que podrían presentar los medios de participación digitales, la posibilidad de participar mediante cartillas o de forma oral, con el objeto de eliminar cualquier potencial barrera de participación.

En comparación con el total de asistentes 70, se concluye que un 30% participó de alguna de las instancias participativas descritas.

3. **Observaciones.**

-Se consigna que, aún con las condiciones climáticas adversas, la actividad tuvo un alto porcentaje de asistencia.

-Durante la misma actividad, fue posible firmar convenios de colaboración.

-La instancia fue una valiosa oportunidad para agendar reuniones de trabajo y oportunidades de mejora.

Fotografías de la actividad

¡TU VOZ IMPORTA EN ESTA CUENTA PÚBLICA!

Escribe en esta cartilla tus comentarios, preguntas u observaciones respecto a las temáticas presentadas por el Director Regional Metropolitano del SERNAC en el marco de esta Cuenta Pública. Cada una de las inquietudes planteadas serán respondidas oportunamente en el informe final, el cual será publicado en nuestro sitio web.

¿Operativo de SERNAC en Mall se podrá extender a las otras sucursales? por ejemplo Mall plaza Oeste, Mall Arauco Maipú o debe solicitar cada Municipalidad por su cuenta?

¡TU VOZ IMPORTA EN ESTA CUENTA PÚBLICA!

Escribe en esta cartilla tus comentarios, preguntas u observaciones respecto a las temáticas presentadas por el Director Regional Metropolitano del SERNAC en el marco de esta Cuenta Pública. Cada una de las inquietudes planteadas serán respondidas oportunamente en el informe final, el cual será publicado en nuestro sitio web.

Que si puede Hacer si no tenemos ninguna respuesta por parte de algunas Unidades por haber de ellos todos en la via publica y luego de nottaje por parte de enel; ya se han hecho mucha requerimiento pero no se logra la solucion aun, a vez de todo este mal clima



¡TU VOZ IMPORTA EN ESTA CUENTA PÚBLICA!

Escribe en esta cartilla tus comentarios, preguntas u observaciones respecto a las temáticas presentadas por el Director Regional Metropolitano del SERNAC en el marco de esta Cuenta Pública. Cada una de las inquietudes planteadas serán respondidas oportunamente en el informe final, el cual será publicado en nuestro sitio web.

Considerando que hoy Chile vive en un contexto de cambio climático que en la región se manifiesta a través del olas de calor, sequía, crisis de residuos y otros; ¿cuál es la visión de la dirección regional, cuál cree que son las acciones que SERNAC puede realizar en la materia de cambio climático que inciden en el consumo responsable y protección del consumidor y que dirección cree que se vienen para la R.M.?



¡TU VOZ IMPORTA EN ESTA CUENTA PÚBLICA!

Escribe en esta cartilla tus comentarios, preguntas u observaciones respecto a las temáticas presentadas por el Director Regional Metropolitano del SERNAC en el marco de esta Cuenta Pública. Cada una de las inquietudes planteadas serán respondidas oportunamente en el informe final, el cual será publicado en nuestro sitio web.

Agradecemos el compromiso constante con nuestros vecinos y vecinas, los cuales mediante las distintas instancias gemadas y apoyo de la plataforma virtual han mostrado una respuesta oportuna y desparatamiento en sus diversas problemáticas.

J. Municipalidad María Pinto

¡TU VOZ IMPORTA EN ESTA CUENTA PÚBLICA!

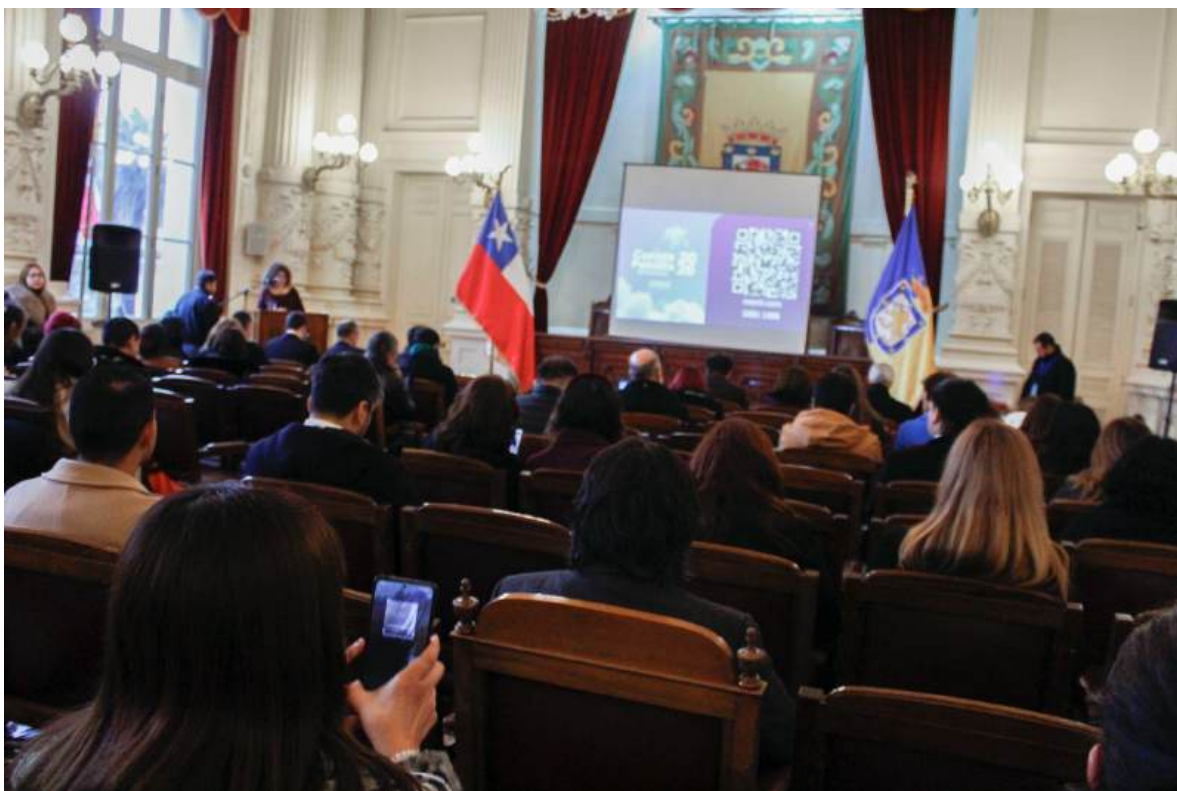
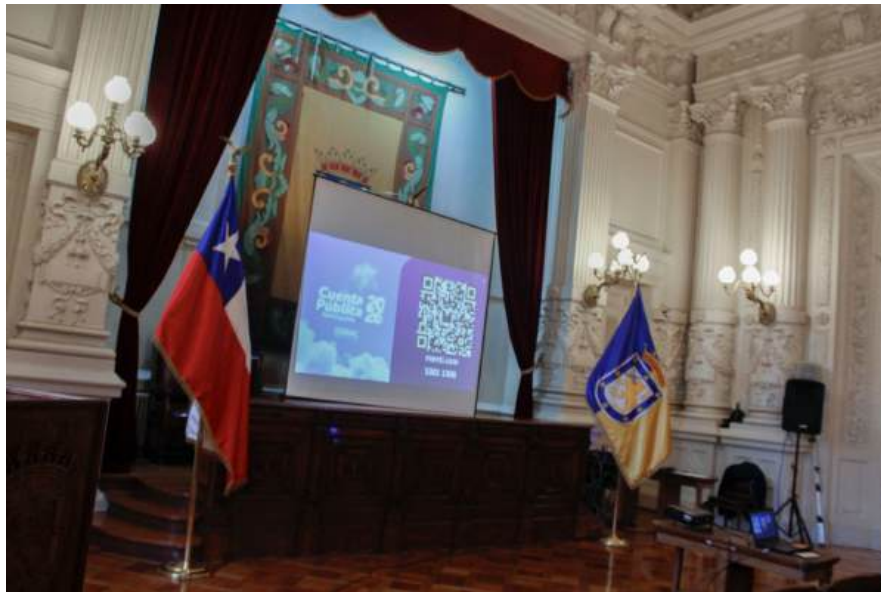
Escribe en esta cartilla tus comentarios, preguntas u observaciones respecto a las temáticas presentadas por el Director Regional Metropolitano del SERNAC en el marco de esta Cuenta Pública. Cada una de las inquietudes planteadas serán respondidas oportunamente en el informe final, el cual será publicado en nuestro sitio web.

Como persona muy satisfecha con su gestión. La propuesta de los talleres se apresó a impartir. Soy profesora auxiliar de Medicina y Epidemiología todo lo referente a inocuidad de los alimentos a emprendedores y educadores de alimentos que dejan

FOTOS DE LA ACTIVIDAD











Santiago 14 de agosto del 2026