

## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

**Minuta de los principales resultados**  
**Consulta Ciudadana SERNAC 2023**  
**Dirección regional de Tarapacá.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realiza en cualquier ciclo de vida de la política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Los objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

La Consulta Ciudadana se puede realizar a través de Ventanillas Virtuales de Opinión, Diálogos Participativos, u otro modo de consulta pertinente a este mecanismo.

Para el periodo 2023 se decidió implementar una consulta ciudadana, buscando posibilidades estratégicas, que permitan llegar a más personas. Dicho instrumento se levantó a través de la modalidad presencial y online, es decir se dispuso la consulta a través de un código QR en la oficina regional como también en las distintas instancias participativas como reuniones, talleres educativos, consejos consultivos, municipalidades, radios, universidades y vía pública. Por otra parte se difundió vía correo electrónico, whatsapp, redes sociales y página web de SERNAC donde también estaba publicada para que todos las y los consumidores tuvieran acceso a ella y de esta forma dar a conocer su opinión.

La consulta ciudadana estuvo disponible desde el 05 de septiembre hasta el 09 de octubre del año 2023. En esta oportunidad se consultó acerca de diversos ámbitos del accionar de SERNAC, grupos en los que según la ciudadanía, nuestra institución debería enfocar su acción y de qué manera a la comunidad le gustaría ser informada sobre sus derechos y deberes como consumidores/as.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

De este modo el instrumento constó de la siguiente estructura y preguntas:

1. Su comuna de residencia:

- A) Iquique
- B) Alto Hospicio
- C) Camiña
- D) Colchane
- E) Huara
- F) Pica
- G) Pozo Almonte

2. Género:

- A) Masculino
- B) Femenino
- C) Otro (especifique)
- D) Prefiere no responder

3. Rango de edad:

- A) 18 a 25 años
- B) 26 a 35 años
- C) 36 a 50 años
- D) 51 a 60 años
- E) 61 años o más

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

4. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región de Tarapacá?

- A) Niños/as.
- B) Pueblos originarios.
- C) Personas con discapacidad física o intelectual.
- D) Personas con bajos ingresos.
- E) Personas con bajo nivel educativo.
- F) Mujeres.
- G) Hombres.
- H) Migrantes.
- I) Jóvenes.
- J) Personas Mayores.
- K) Otro

5. Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

- A) Si
- B) No
- C) Lo desconozco

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

6. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección:

- A) Cobros indebidos.
- B) Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores.
- C) Incumplimiento de la garantía legal de los productos.
- D) Publicidad engañosa.
- E) Acciones discriminatorias o malos tratos.
- F) Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas.
- G) Ninguno.
- H) Otros

7. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) conoce?

- A) Me Quiero Salir
- B) No molestar (anti spam).
- C) Alerta Ciudadana.
- D) Observatorio de Precios.
- E) Boletín Empresas.
- F) Comparador tarjeta de crédito.
- G) No me hostiguen cobranzas.
- H) Calculadora de presupuesto familiar.
- I) Comparador de crédito.
- J) Calculadora gastos de cobranza
- K) Portal del Consumidor (ingreso de reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

8. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

- A) Vía pública.
- B) Radio.
- C) Televisión.
- D) Prensa escrita.
- E) Redes Sociales.
- F) Talleres educativos.
- G) Charlas educativas.
- H) Dirigentes sociales
- I) Otros

9. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las ¿Qué alternativas son correctas?

- A) La garantía legal es de 6 meses.
- B) Derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto.
- C) Seguridad de productos no rotulados.
- D) Las entidades financieras tienen el derecho de cobrar sobre la tasa máxima convencional.
- E) Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato.
- F) Todas las anteriores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

10. De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

- A) Si
- B) No
- C) Lo desconozco

### II.- Resultados

#### a) Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC 2023, presencial y online, cuya muestra analizada se seleccionó considerando los casos en que las encuestas fueron respondidas en su totalidad. Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

<b>Total de encuestas respondidas</b>	<b>nº: 854</b>
<b>Total de encuestas Válidas</b>	<b>nº: 854</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Los datos que se expresan a continuación, están referidos al total de encuestas válidas que se indican en el cuadro anterior:

Sexo	Recuento	Porcentaje
<b>Masculino</b>	nº 372	43,56%
<b>Femenino</b>	nº 454	53,16%
<b>Otro</b>	nº 16	1,87%
<b>Prefiere no responder</b>	nº 12	1,41%
Edad	Recuento	Porcentaje
<b>18 - 25 años</b>	nº 69	8,08%
<b>26 - 35 años</b>	nº 266	31,14%
<b>36 - 50 años</b>	nº 342	40,05%
<b>51 - 60 años</b>	nº 134	15,69%
<b>61 o más años</b>	nº 43	5,04%

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá

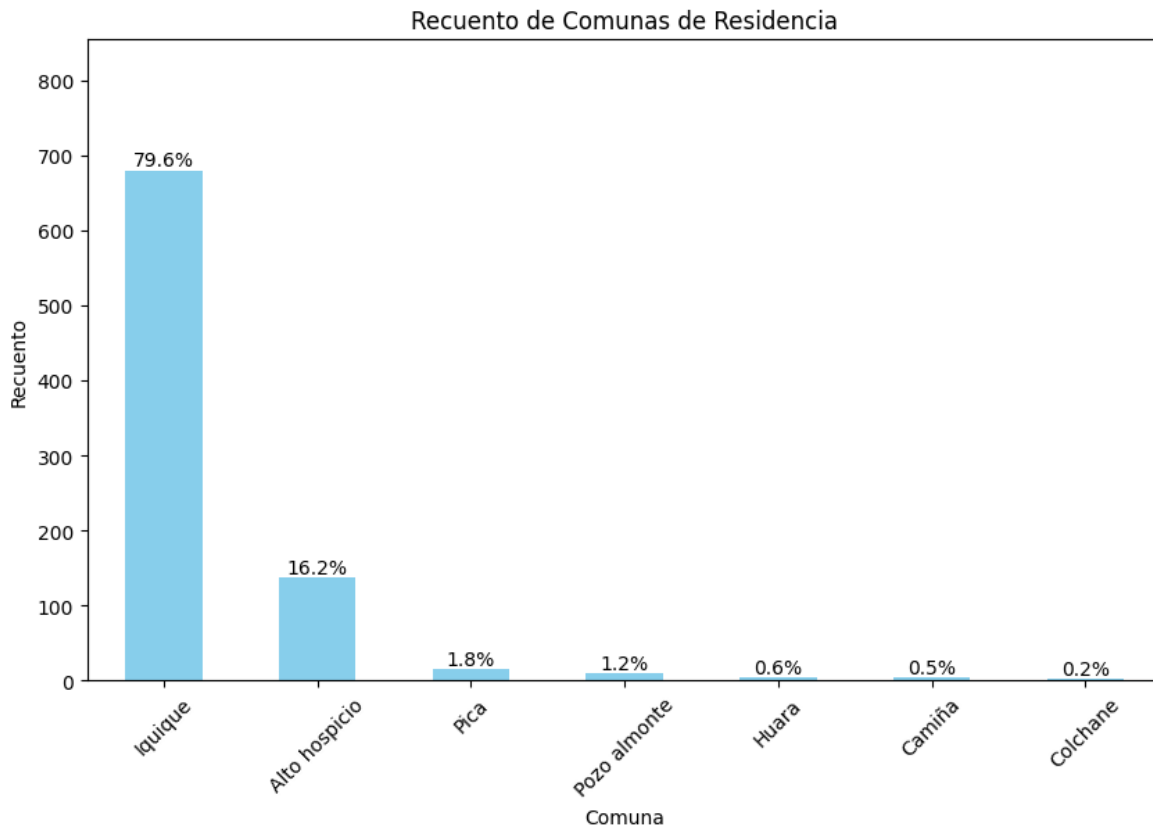




## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 1. Comuna de residencia

**Gráfico 1**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá

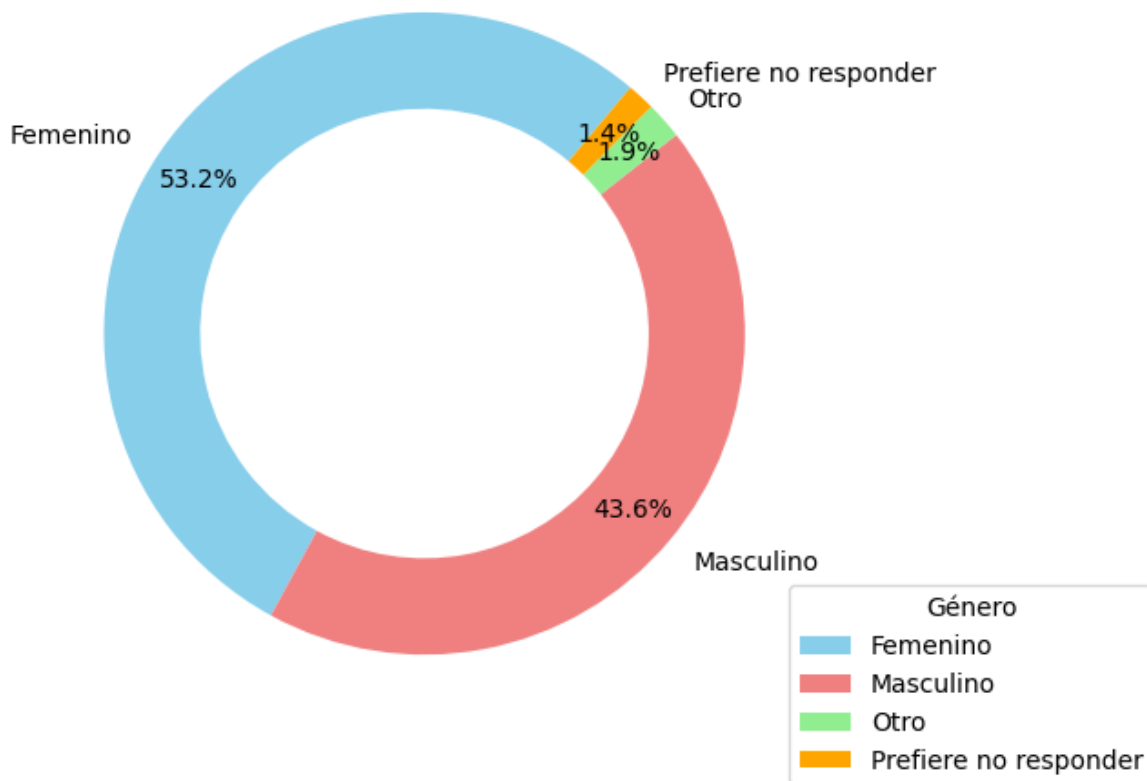


## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 2. Género

**Gráfico 2**

Distribución de Género



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá

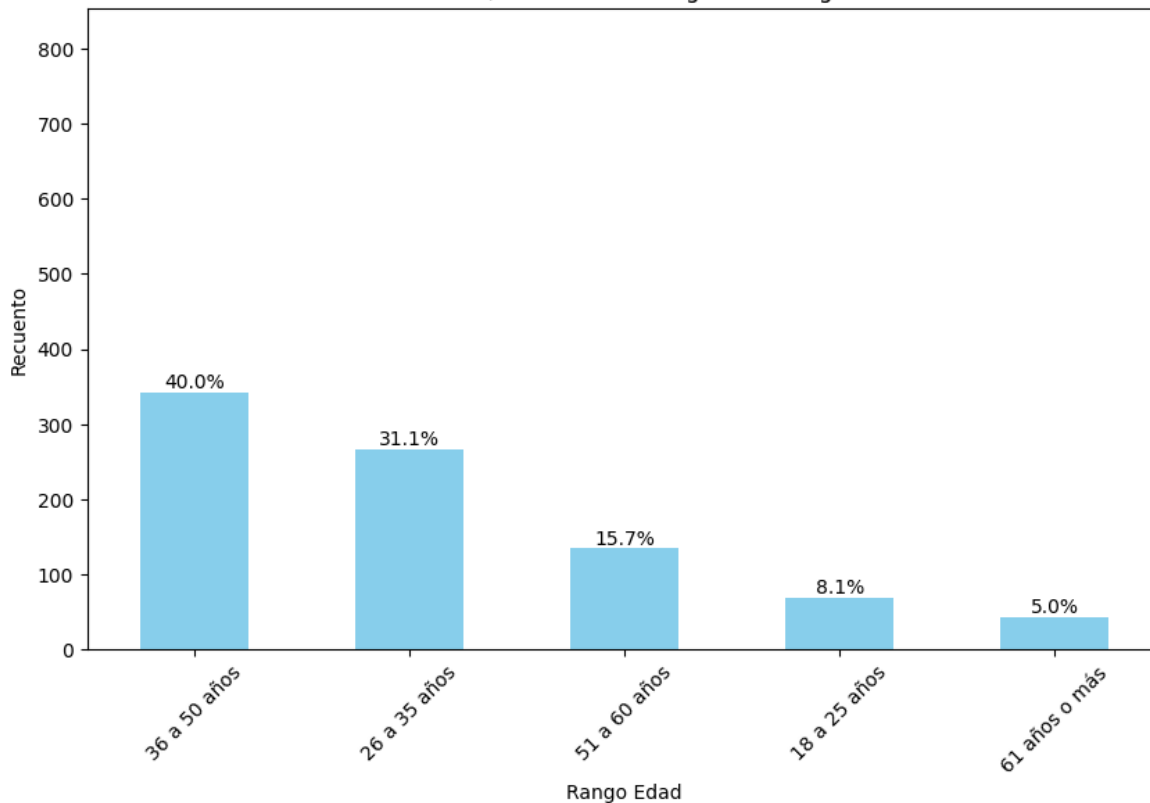


## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 3. Desagregación por Edad

**Gráfico 3**

Su edad, de acuerdo al siguiente rango:



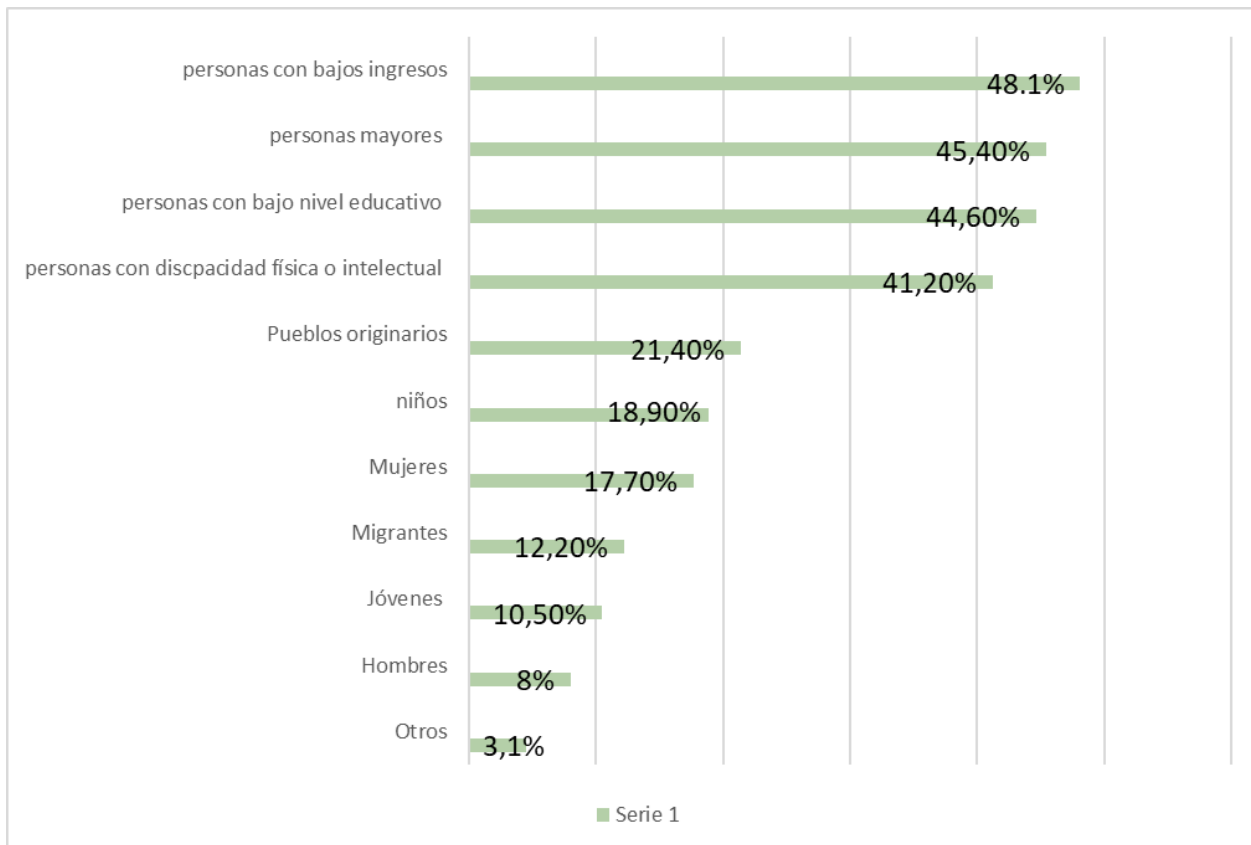
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 4. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región de Tarapacá?

**Gráfico 4**



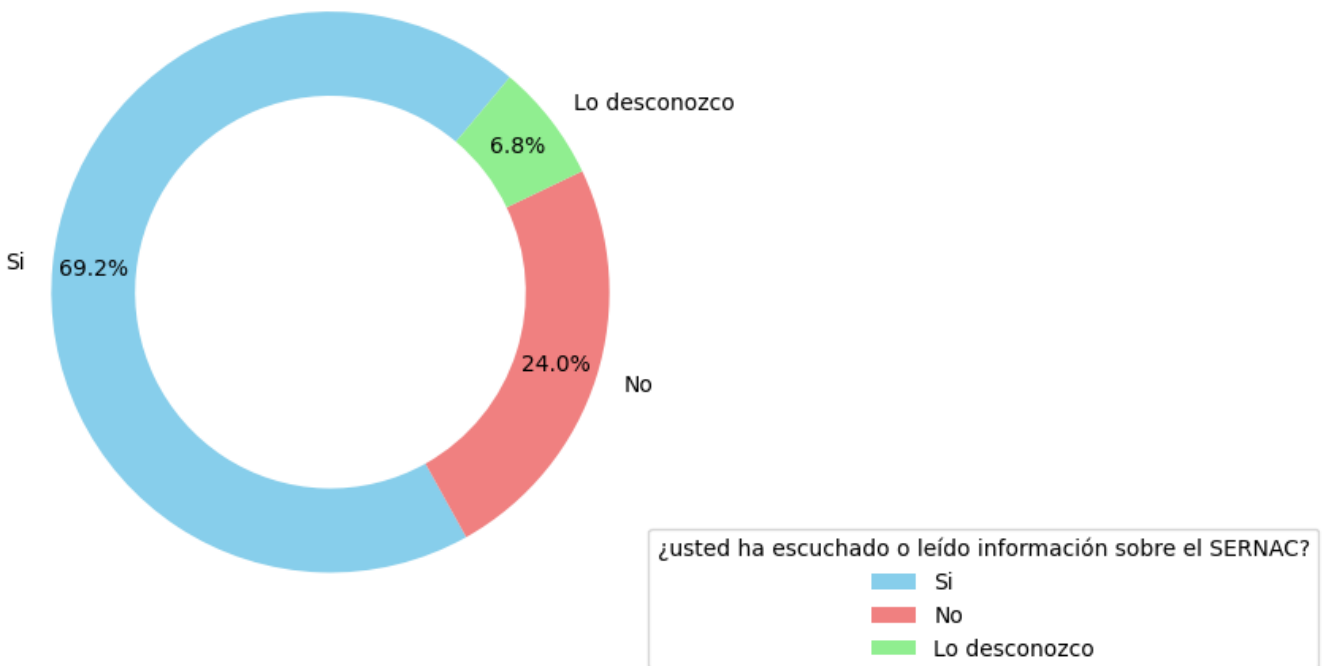
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 5. Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

**Gráfico 5**



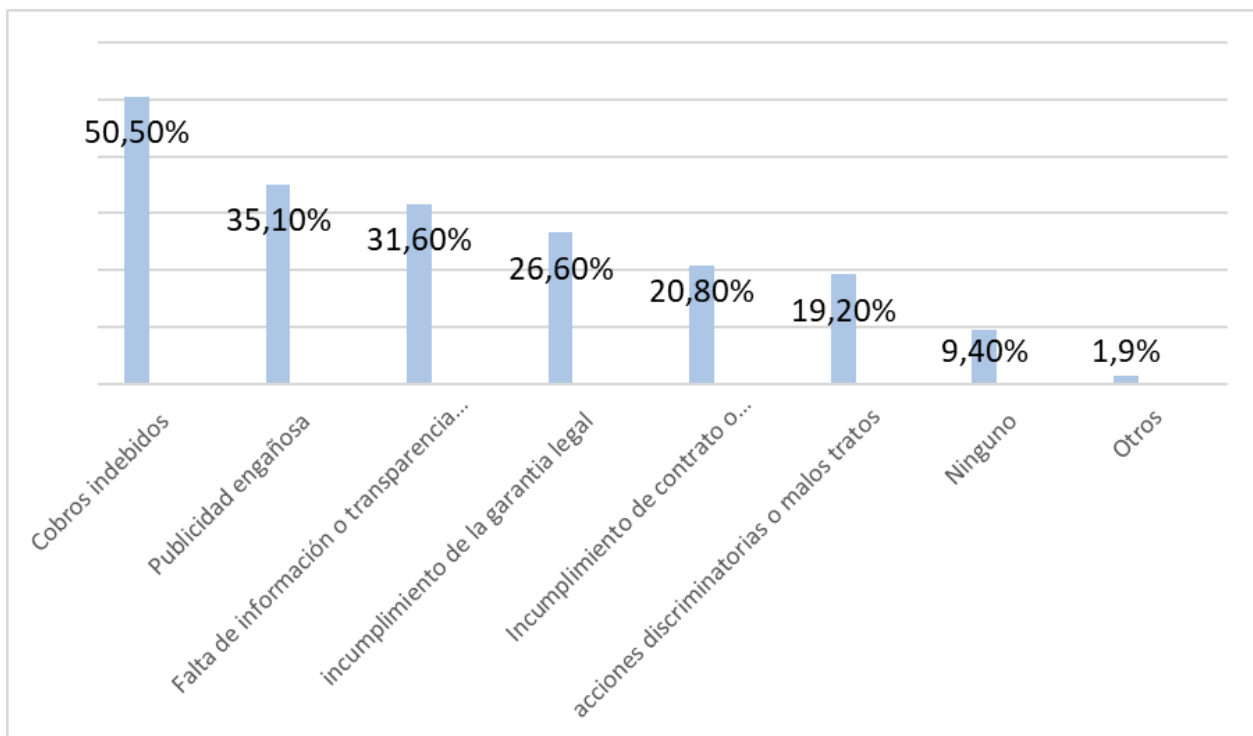
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 6. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección:

**Gráfico 6**



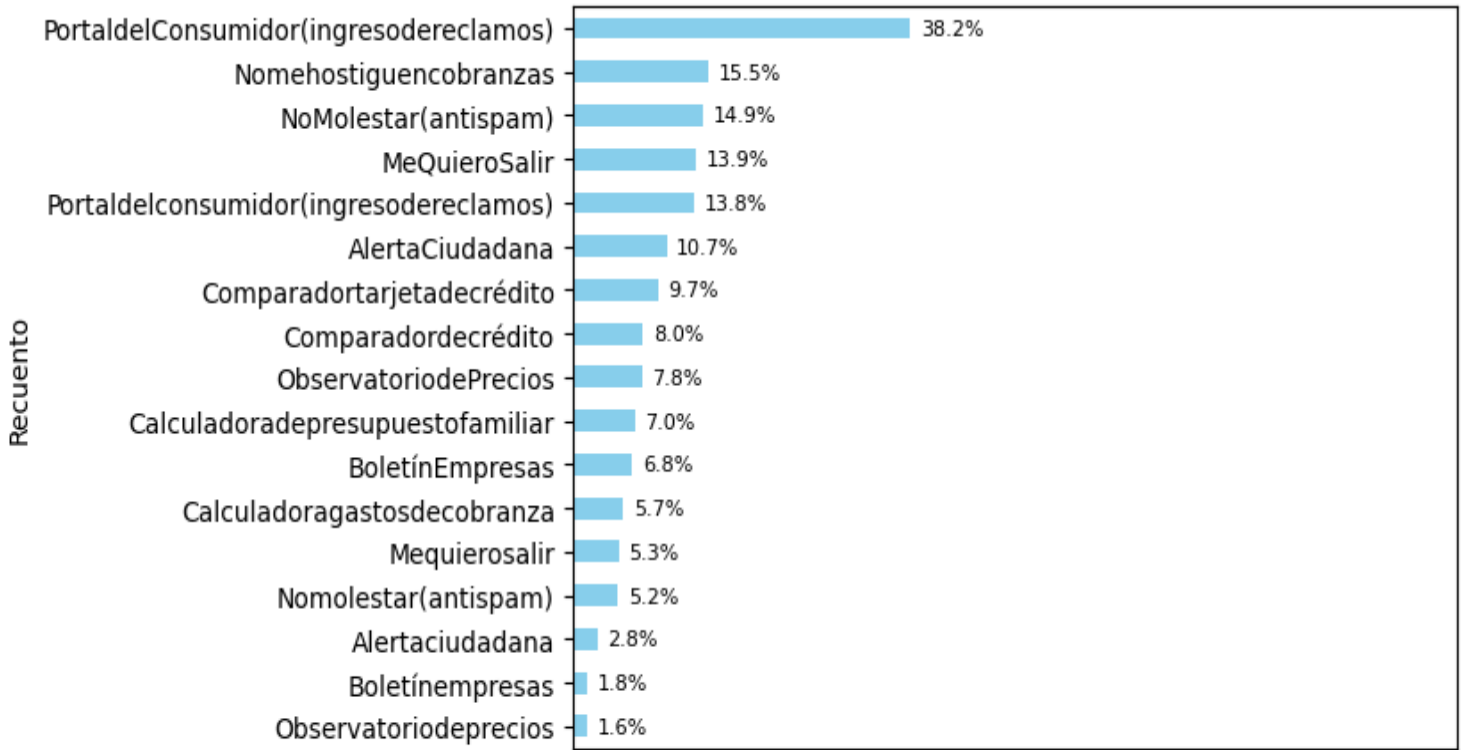
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 7. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) conoce?

**Gráfico 7**



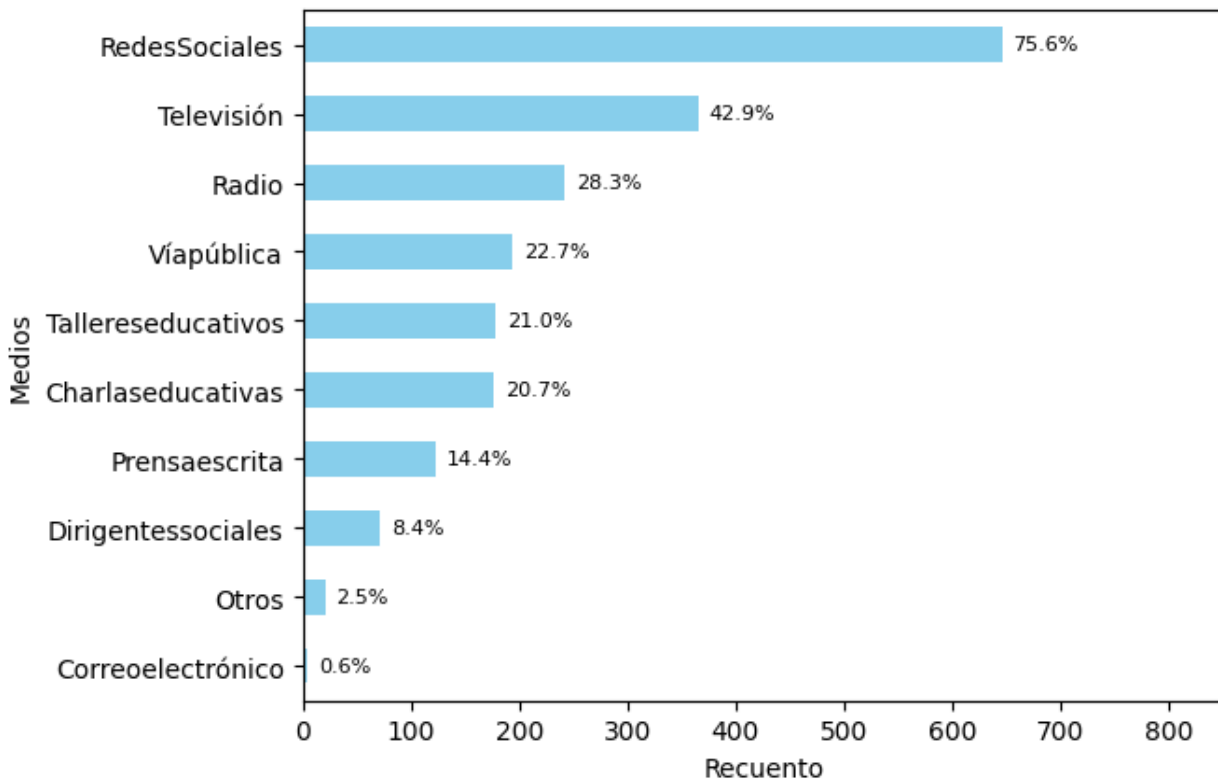
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 8. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

**Gráfico 8**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá

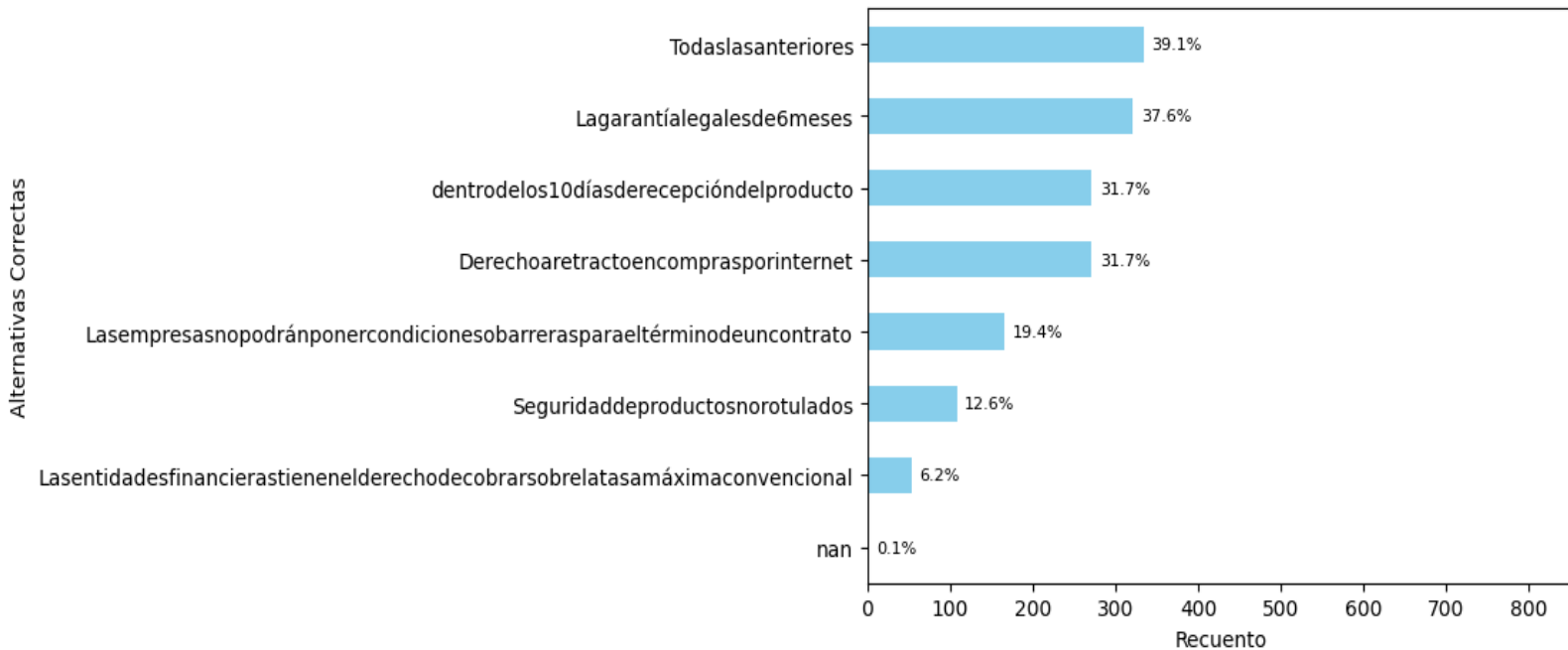




## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 9. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

**Gráfico 9**



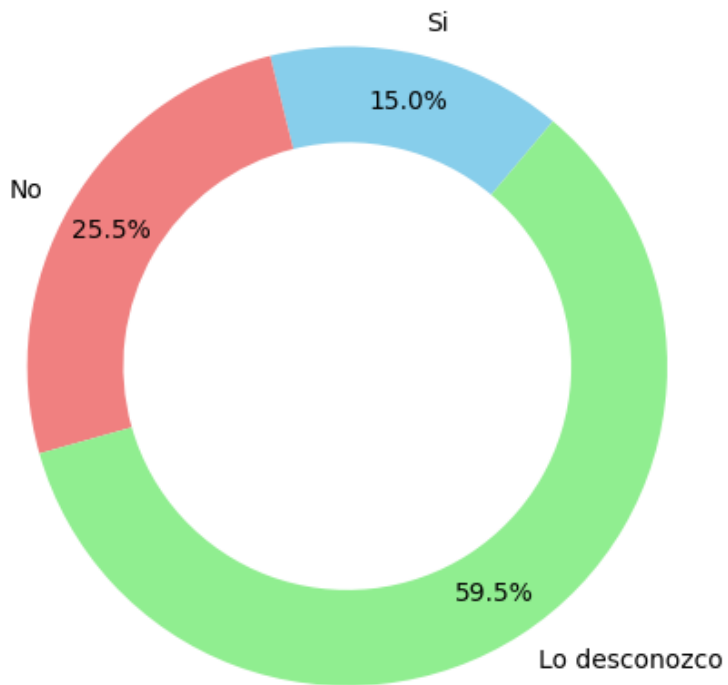
### 10. De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá

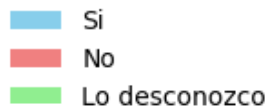


## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

**Gráfico 10**



¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### III.- Análisis Cuantitativo

La presente Minuta de Resultados sobre la Consulta Ciudadana implementada por la Dirección Regional del SERNAC en Tarapacá, abarca en esta oportunidad, la opinión de ciudadanos y ciudadanas de las 7 comunas de nuestra Región, en donde Iquique obtuvo la mayor cantidad de respuestas **(80%)**, seguido por Alto Hospicio **(16,2%)** (Gráfico 1).

En la recopilación de datos, pudimos dar cuenta que la mayoría de las personas que respondieron la consulta ciudadana está liderada por mujeres **(53,2%)**, (gráfico 2). El rango etario con mayor porcentaje fue de 36 a 50 años **(40,0%)**. El grupo de personas que la ciudadanía identifica como vulnerables, para que SERNAC priorice su gestión, son en primer lugar personas con bajos ingresos **(48,1%)**, en segundo lugar personas mayores **(45,4%)** y el tercer lugar Personas con Bajo Nivel Educativo **(44,6%)**, (gráfico 4).

La mayoría de los consumidores y consumidoras durante el último año han escuchado acerca de SERNAC respondiendo Si **(69,2%)**, (Gráfico 5). Se han visto afectados mayormente por Cobros Indebidos más de la mitad de la muestra **(50.5%)**, Publicidad Engañosa **(35,1%)** y Falta de Información por parte de los proveedores **(31,6%)** (Gráfico 6).

Las herramientas del sitio web más conocidas son: el Portal del Consumidor **(38,2%)**; No Me Hostiguen Cobranzas **(15,5%)** y No Molestar(antispam) **(14,9%)**. Las menos conocidas son: El Observatorio de Precios **(1,6%)**, Boletín Empresas **(1,8%)** y Alerta Ciudadana **(2,8%)** (Gráfico 7).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

Por otra parte, la forma en que la población prefiere ser informada acerca de sus derechos como consumidores y consumidoras, es a través de las Redes Sociales **(75,6%)**, Televisión **(42,9%)** y Radio **(28,3%)**, (Gráfico 8).

La mayoría de las respuestas con referencia a la modificación de la ley del consumidor, arrojaron que “Todas las Anteriores” de las alternativas dispuestas eran correctas **(39,1%)**, y que las modificaciones de la ley más conocidas son La Garantía Legal por 6 Meses **(37,6%)** y Derecho a Retracto por Compras en Internet dentro de 10 días **(31,7%)** (Gráfico 9).

La gran mayoría de las personas que contestaron la consulta **(59,5%)**, responden “Lo Desconozco” a que existe la posibilidad de ingresar reclamos en las municipalidades de la región, (Gráfico 10).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### IV. Observaciones y conclusiones:

Cabe destacar la masiva participación de más de 800 consumidoras y consumidores que contestaron la consulta, en donde hubo una importante cobertura territorial al ser respondida por las 7 comunas de la región de Tarapacá.

Se observó mucha participación de las personas con acceso a teléfono celular e internet, no así para las personas mayores, quienes no se manejan con la tecnología y no es posible para ellos de manera fácil, poder escanear un código QR para contestar la consulta. Lo que se hizo en estos casos, fué ayudarlos y solicitarles que nos comuniquen sus respuestas para posteriormente ingresarlas al sistema por medio de nuestro notebook institucional.

Como Dirección Regional de Tarapacá, queremos comprometernos a mantener a todas las comunidades informadas acerca de las principales funciones del sernac y de las herramientas y canales con las que se dispone para toda la ciudadanía. Se gestionará elevar una solicitud a nivel central por activación de redes sociales en las regiones para mayor y efectiva información de los y las consumidoras en todo ámbito.

Finalmente, la experiencia de poner en práctica la realización de la Consulta Ciudadana, se aprecia de forma positiva como una instancia necesaria para poder escuchar la voz de las personas que sufren día a día con malas prácticas por parte de algunas empresas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### IV. Anexos:

#### 1. Fotografías de consulta ciudadana:



The screenshot shows a digital form for a citizen consultation. At the top is the SERNAC logo. Below it, the title 'Consulta ciudadana Región de Tarapacá' is displayed. A descriptive paragraph explains the purpose of the regional consultation. The main section is titled 'Su comuna de residencia: \*' and contains a numbered list of seven communes: Iquique, Alto Hospicio, Camiña, Colchane, Huara, Pica, and Pozo Almonte.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

**Género: \***

- Masculino
- Femenino
- Otro (especifique)
- Prefiere no responder

**Su edad, de acuerdo al siguiente rango: \***

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 60 años
- 61 años o más

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región de Tarapacá? \*

- Niños/as.
- Pueblos originarios.
- Personas con discapacidad física o intelectual.
- Personas con bajos ingresos.
- Personas con bajo nivel educativo.
- Mujeres.
- Hombres.
- Migrantes.
- Jóvenes.
- Personas Mayores.
- Otra...

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC? \*

- Sí
- No
- Lo desconozco

En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección: \*

- Cobros indebidos.
- Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores.
- Incumplimiento de la garantía legal de los productos.
- Publicidad engañosa.
- Acciones discriminatorias o malos tratos.
- Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas.
- Ninguno.
- Otra...

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) conoce? \*

Marque todas las alternativas que conozca.

- Me Quiero Salir
- No Molestar (anti spam).
- Alerta Ciudadana.
- Observatorio de Precios.
- Boletín Empresas.
- Comparador tarjeta de crédito.
- No me hostiguen cobranzas.
- Calculadora de presupuesto familiar.
- Comparador de crédito.
- Calculadora gastos de cobranza
- Portal del Consumidor (ingreso de reclamos).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a? \*

- Vía pública.
- Radio.
- Televisión.
- Prensa escrita.
- Redes Sociales.
- Talleres educativos.
- Charlas educativas.
- Dirigentes sociales.
- Otra...

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas? \*

- La garantía legal es de 6 meses.
- Derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto.
- Seguridad de productos no rotulados.
- Las entidades financieras tienen el derecho de cobrar sobre la tasa máxima convencional.
- Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato.
- Todas las anteriores.

De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad? \*

- Sí.
- No.
- Lo desconozco.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 2. Código QR de consulta ciudadana:



### 3. Link de consulta ciudadana:

<https://forms.gle/zBDZBQcTEbTV7YPo8>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	10.10.2023	09.11.2023	xx.xx.2023
Cargo	Profesional de apoyo Francisca Campillay DR Tarapacá	DPC	Director Regional Rodrigo Cortés DR Tarapacá

