

Cuenta Pública

Participativa

2014-2016

Región de Arica y Parinacota



TODOS
POR
CHILE



Resumen Ejecutivo



- SERNAC en cifras / Gestión 2014 al 2016



- Despliegue Red Territorial



- Acceso a la Información



- Educación en Consumo



- Participación Ciudadana



- Innovación



- Metas y Desafíos 2016



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN





SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 12.009 consultas

- 1.111 a través de internet
- 5.861 a través de la oficina regional
- 4.055 a través del call center
- 417 a través del SERNAC Móvil
- 565 a través de plataformas municipales



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 8.964 reclamos

- 5 a través de servicios en convenio
- 3.389 a través de internet
- 4.956 a través de la oficina regional
- 208 a través del call center
- 189 a través del SERNAC Móvil
- 217 a través de plataformas municipales



SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Recibimos 142 SONI

- 75 registros de disconformidad
- 58 registros de reconocimiento
- 9 registros de sugerencias

* SONI: Su opinión nos interesa



SERNAC EN CIFRAS

PROTECCIÓN

Entre el 2014 y el 2016

Realizamos 155 Juicios de Interés General

123 juicios cerrados de los cuales:

- Un total de 112 fueron favorable
- Un total de 11 fueron desfavorable



SERNAC EN CIFRAS

RED TERRITORIAL

PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

Entre el 2014 y el 2016

- Se ingresaron un total de 189 reclamos.
- Se ingresaron un total de 417 consultas.



SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre de 2016 la región cuenta con 2 municipios en convenio para la atención de consultas y reclamos.

Este convenio favorece la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.

SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



02 → Dólar Informal Comprador: 574,00 / Vendedor: 580,00 → Euro Informal Comprador: 765,00 / Vendedor: 779,00 → UTM Agos. 42.220 → IPC Junio 2015

Compara estas 34 opciones para S

Costo total y CAE de un crédito de 1.500 UF a 20 años

Institución financiera	Nombre producto	Tipo de tasa	Costo total
	Mutuo Hipotecario Recursos Propios	Fija	2.21
	Mutuo Repactable	Variable	2.22
	Superhipoteca Mixta	Mixta	2.225
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable	Variable	2.242
	Superhipoteca normal	Fija	2.324
	Itaú Home Súper Tasa	Mixta	2.350
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable 3 años	Variable	2.355
	Mutuo Hipotecario Tradicional	Fija	2.346
	Mutuo Hipotecario estándar	Fija	2.346
	Hipotecario Flexible	Variable	2.346
	Mutuo Hipotecario Full Elección	Fija	2.348
	Scotiashouse Tasa Fija	Fija	2.357
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 3 años	Mixta	2.366
	Mutuo Hipotecario Tasa Variable 5 años	Variable	2.384
	Crédito Hipotecario Tasa Variable 5 años	Fija	2.417
	Mutuo Hipotecario Flexible	Fija	2.420
	Mutuo Hipotecario Tasa Fija	Fija	2.449
	Bci Home Extra	Fija	2.449
	Mutuo Hipotecario Tasa Mixta 5 años	Mixta	2.422
	Mutuo Recursos Propios	Fija	2.422
	Mutuo Hipotecario	Fija	2.449
	Bci Paga la Mitad	Fija	2.529
	Scotiashouse Tasa Semi-Variable 3	Variable	2.441
	Dividendo Rebajado	Fija	2.458
	Dividendo Flexible	Fija	2.444
	Full Flexible	Fija	2.444
	Mutuo Clásico (hasta 80%)	Fija	2.444
	Autoajutable	Fija	2.453

Ve el ranking de las tarjetas del r

El que mejor re

Posición	Tarjeta de crédito
1	Hites
2	CMR Falabella
3	La Polar
4	ABCDIN
5	Lider Mast
6	Ripley
7	Cencost

*A menor índice, mejor Fuente: Sernac.

Tarjetas de c relacionadas

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
CMR Falabella	177.930
ABCDIN	174.542
Lider Mast	173.139
Ripley	171.017
Cencost	170.670
Hites	170.118
CMR Falabella	170.010
ABCDIN	169.627
Lider Mast	169.627
Ripley	169.509
Cencost	168.721
Hites	168.515
CMR Falabella	168.481
ABCDIN	168.344
Lider Mast	168.277
Ripley	168.269
Cencost	167.403
Hites	167.299
CMR Falabella	167.200
ABCDIN	167.173
Lider Mast	167.173
Ripley	167.117
Cencost	166.906
Hites	164.104
CMR Falabella	162.713
ABCDIN	155.727

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC

Sepa dónde le conviene m en cuotas o pedir un avance

En el caso del avance en efectivo, la mayor diferencia detectada para un monto de \$150.000 fue de \$34.096 en 12 cuotas.

Compra a crédito por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Corona	170.310
La Polar	167.299
Banco Falabella	167.200
ABCDIN	167.200
Hites	167.195
Fashions Park	167.191
Cruz Verde - Chilquinta	167.179
BCI Nova	167.179
BCI	167.179
Corpanba	167.179
Tricot	167.179

Compra a crédito por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Corona	179.175
La Polar	177.930
Banco Falabella	174.542
ABCDIN	173.139
Lider Mast	171.017
Ripley	170.670
Cencost	170.118
Hites	170.010
CMR Falabella	169.627
ABCDIN	169.627
Lider Mast	169.509
Ripley	168.721
Cencost	168.515
Hites	168.481
CMR Falabella	168.344
ABCDIN	168.277
Lider Mast	168.269
Ripley	167.403
Cencost	167.299
Hites	167.200
CMR Falabella	167.173
ABCDIN	167.173
Lider Mast	167.117
Ripley	167.117
Cencost	166.906
Hites	164.104
CMR Falabella	162.713
ABCDIN	155.727

Diferencia de \$23.448 entre mayor y menor CTC



SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- Confeccionamos 4 estudios sobre calidad y seguridad en el consumo.
- También realizamos 143 sondeos de precios de productos.
- Contamos con más de 23 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales.



SERNAC EN CIFRAS

EDUCACIÓN





SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como servicio organizamos XX actividades del proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a:



7.345
Escolares



410
Jóvenes



439
Adultos Mayores



SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- 67 escuelas se inscribieron en el programa de educación financiera.





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA





SERNAC EN CIFRAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Servicio entre el 2014 y el 2016 organizamos 18 mecanismos de Participación Ciudadana en la Región (Consejo Consultivo Regional, Cuenta Pública Participativa, Foro Regional, Diálogo Regional y Conversatorio de consumo).



SERNAC EN CIFRAS

Desafíos 2017

"Respecto a los Desafíos 2017, seguiremos trabajando concentrados en 3 pilares fundamentales en nuestro quehacer institucional, esto es, ubicar al ciudadano al centro de nuestra gestión, brindándole un servicio de excelencia y generando productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública".



Cuenta Pública

Participativa

2014-2016



TODOS
POR
CHILE

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor