

# Cuenta Pública

## Participativa

### 2014-2016

## Región del Biobío



# 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 los años 2014 y 2016, recibimos un total de 69.389 consultas por diferentes canales disponibles.**

- 11.245 por internet, 16,2 %
- 19.093 por la oficina regional, 27,5 %
- 33.143 por el call center, 47,8 %
- 606 por el SERNAC Móvil, 0,8 %
- 5.267 por las plataformas municipales, 7,6 %
- 35 por servicios en convenio, 0,1 %



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

### **Entre los años 2014 y 2016 recibimos 62.537 reclamos por diferentes canales disponibles**

- 350 por servicios en convenio, 0,6 %
- 34.341 por internet, 54,9 %
- 15.827 por la oficina regional, 25,3 %
- 637 por el call center, 1 %
- 375 por el SERNAC Móvil, 0,6 %
- 11.007 por las plataformas municipales, 17,6 %



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

**Entre el año 2014 y el año  
2016 recibimos 1.076  
S.O.N.I. (Su Opinión Nos Interesa)**

- 631 registros de disconformidad, 58,7 %
- 392 registros de reconocimiento, 36,4 %
- 53 registros de sugerencias, 4,9 %



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

**Entre el año 2014 y el año 2016  
abrimos 162 Juicios de Interés  
General**

**Cerramos 110 juicios de los cuales:**

- Un total de 53 fueron favorables, 48 %
- Un total de 57 fueron desfavorables, 52 %



## SERNAC EN CIFRAS PROTECCIÓN

**Entre el año 2014 y el año 2016  
iniciamos 8 Mediaciones  
Colectivas**

**De las abiertas en el  
período, se cerraron 3, de  
las que destaco la llevada  
a cabo con una empresa  
sanitaria en la ciudad de  
Mulchen.**





# SERNAC EN CIFRAS

## RED TERRITORIAL

### PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL PROGRAMA SERNAC EN TU BARRIO

### **Entre el año 2014 y el año 2016, en el SM**

- Se ingresaron un total de 375 reclamos, de los cuales el 100 % fueron cerrados.
- Se ingresaron un total de 606 consultas, de las cuales 99,7 % fueron cerradas.



# SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES





## SERNAC EN CIFRAS RED TERRITORIAL / PLATAFORMAS MUNICIPALES

A diciembre del año 2016 la región cuenta con 31 de los 54 municipios en convenio de cooperación mutua con Sernac, las que ingresan consultas y reclamos.

Adicionalmente, 2, Tomé y Los Angeles, los gestionan.

Estos convenios favorecen la recepción de inquietudes de la ciudadanía, además de acercar las temáticas de consumo a sectores más apartados.

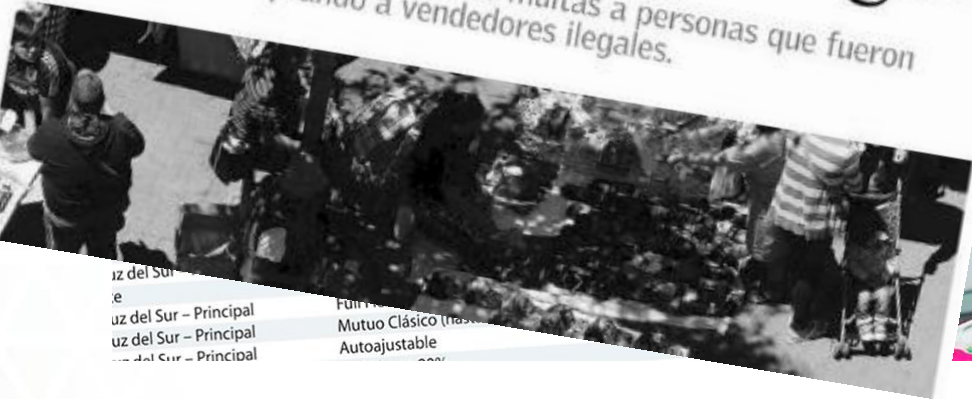
En el contexto del trabajo con Municipalidades, en el periodo se realizaron 65 pasantías en la Dirección Regional y 10 talleres de capacitación y Coordinación.

# SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN



## DIÁLOGO PERMITIRÁ DIFUNDIR CAMPAÑAS EDUCATIVAS Municipio penquista une fuerzas con Sernac contra comercio ilegal

Durante 2016 sólo se cursaron 25 multas a personas que fueron sorprendidas comprando a vendedores ilegales.



### las tarjetas del r

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

ivas, entre otros, que no se reversionaron y un 5,8% a una conocida por el consumidor una señal de alerta a la entrega de información, veraz y clara a los consumidores sobre los cobros y las prácticas que aseguren que se les cobra efectivamente contratados", dijo el director del Sernac, Ernesto Muñoz. En cuanto a empresas, Muñoz destacó el caso de Hites, que tuvo una baja de 41,8% de los reclamos recibidos comparado 2014 con 2015. "En el otro extremo estuvo Cencosud, que tuvo un aumento del 50,2% en el número de reclamos recibidos". Otro punto considerado en el estudio es la tasa de respuesta desfavorable, o sea cuando no se responde o acoge los reclamos. En este punto, Muñoz destacó a La Polar, que tuvo el mejor comportamiento.

## Sepa dónde le conviene más en cuotas o pedir un avance

Avance en efectivo por \$150.000 en 6 meses plazo

Institución	Total (\$)
Hites	179.175
Corona	177.930
Bci	174.861
BBVA	174.542
Banco de Chile	173.139
Bci Nova	171.017
ABCDIN	170.118
La Polar	170.010
Fashions Park	169.727
Tarjeta Ripley	169.627
Banefé	169.627
Banco Santander	169.509
Salcostrand	168.721
Bancoestado	168.515
Coopetuch	168.503
Tarjeta Ripley	168.481
Lider	168.344
CMR Falabella	168.277
Cencosud	168.269
Cruz Verde - Chilquinta	168.222
CMR Falabella	167.299
Coopetuch	167.200
La Polar	167.173
Banco Falabella	167.117
Tricor	166.906
Banco Bice	164.104
Banco Santander	162.713
Unimarc	155.727
Scotiabank	
Banco de Chile	
Corpbanca	

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

PERINA CAVALLI  
Se nos viene marzo y entre todos sus gastos no hay bolsillo que aguante. Y en este ciclo, siempre el crédito aparece como una alternativa tentadora. Para orientar a los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó un estudio sobre cuánto pueden terminar pagando quienes compran en cuotas con tarjetas de crédito o retiran avances en efectivo de crédito o como avance en efectivo con tarjeta de crédito o a comprar productos por esos mismos \$150.000 en cuotas con tarjeta de crédito. Además, comparó los costos totales en ambos casos al pagar en 6 o 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	167.200
Fashions Park	167.195
Cruz Verde - Chilquinta	167.191
Bci	167.179
Bci Nova	167.179
Corpbanca	167.179
Tricor	167.179

Compra a crédito por \$150.000 en 12 meses plazo

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



## SERNAC EN CIFRAS INFORMACIÓN

- También realizamos 139 sondeos de precios de productos.
- Realizamos más de 24 campañas a nivel local, entre otras actividades comunicacionales.



# SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

Como Dirección Regional realizamos 189 actividades educativas, enmarcadas en el proyecto de Educación Financiera en la Región con las cuales, llegamos a un total de 22.655 personas:



17.122  
Escolares



2.863  
Jóvenes



1.270  
Adultos Mayores





# SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN





## SERNAC EN CIFRAS EDUCACIÓN

- Entre el año 2014 y el año 2016, 43 establecimientos escolares de la región forman parte del Programa de Educación Financiera.





## SERNAC EN CIFRAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA





## SERNAC EN CIFRAS

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como Dirección Regional, entre el año 2014 y el año 2016 realizamos 16 actividades enmarcadas en mecanismos de Participación Ciudadana en la Región entre los que destacamos las sesiones del CCR, las CPP y una Consulta Ciudadana.

Realizamos 8 talleres con Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Sociales en temas de asociatividad.





# SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN





## SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN

Como servicio hemos cumplido con dar continuidad a la instalación de la Innovación.

- Se nombró un Coordinador de Innovación
- Continuó el trabajo del Comité de Innovación, instancia liderada por el Director Nacional.
- Se implementaron varias iniciativas de la cartera de proyectos.



## SERNAC EN CIFRAS INNOVACIÓN

- La Dirección Regional colaboró con el Programa de Habilidades Laborales de UNAB, integrando a las labores de la oficina a un alumno durante su período de práctica.



# 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
- Brindar un servicio de excelencia
- Generar productos de alto impacto y relevancia para la opinión pública.





# GRACIAS

## Equipo Regional

