

Informe Final Cuenta Pública Participativa 2023 Sernac Regional del **Maule**

Ejecución Cuenta Pública Participativa 2023

Ciudad: Linares

Lugar : Delegación Provincial de Linares

Fecha: 17 de mayo de 2023

Instituciones y/u Organizaciones asistentes: Juntas de vecinos y clubes de adulto mayor de las comunas de la provincia de Linares, en especial comuna de Linares.

Total asistentes: 60 personas aprox

1. Desarrollo de la actividad

Incorporar el programa de la actividad

Metodología participativa

Expositiva, para luego dar paso a mesas participativas.

Composición de las mesas

Aleatoria, cada quién tomo asiento donde le pareció mejor.

Desarrollo de la actividad (considerar el envío de la información a los COSOC u otras Organizaciones de la Sociedad)

Fue conforme a lo planificado, partimos con parte expositiva y terminamos en las mesas de conversación.

2. Resultados del trabajo

Considerar las preguntas y respuestas trabajadas y opiniones adicionales.

a) ¿Conoce los mecanismos de protección del servicio? ¿Qué opinión tiene de ellos?

- Sabemos que protegen a los consumidores, aunque no hemos usado los mecanismos del servicio.
- Ahora conocemos los mecanismos gracias a la exposición del director. La opinión sobre el SERNAC cambia al conocerlo, antes de llegar, pensábamos que el servicio no hacía nada. Hay que tener cuidado con las plataformas comunales, ya que no tratan por igual a todas las personas.
- Yo entendía que lo que hacía el SERNAC era regular precios, además de atender reclamos del consumidor.
- Es poco lo que conozco, y de lo que conozco me quedan muchas dudas. El director aclaró muchas cosas, pero aun hay mucho por aprender. Tenemos por ejemplo tremendos problemas con la luz, el estado es muy irregular. Las tarifas

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- son irregulares, además que tienen malos modos cuando uno va a reclamar. Antes además no conocía el tema de las garantías, ahora nos queda mas claro.
- Tengo una buena percepción del SERNAC a través de los medios de comunicación.
 - He usado los mecanismos del SERNAC, con resultados positivos.
- b) ¿De qué manera podríamos mejorar nuestras comunicaciones con la ciudadanía?
- Con mayor información por medio de organizaciones sociales en charlas presenciales con entrega de material.
 - Fortalecer la red por medio de las municipalidades y las uniones comunales.
 - Es muy bueno establecer canales directos de comunicación con el SERNAC.
 - Asistencia a reuniones de Uniones Comunales, especialmente zonas rurales, e informando directamente a los territorios rurales. No basta con una oficina, tienen que estar en terreno.
 -
- c) ¿Qué le interesaría saber de nuestro servicio?
- Derechos y deberes del consumidor.
 - Métodos de organización de los consumidores.
 - Las empresas que tienen más reclamos.
 - Saber cómo poder interponer los reclamos.
 - Mayor conocimiento acerca de los derechos que tenemos, especialmente en el tema de comunicaciones.
 -
- d) ¿Qué sugerencias u observaciones tiene para el accionar de SERNAC?
- Mayor presencia territorial
 - Fiscalizaciones
 - Mejores canales de comunicación con el público, las empresas y especialmente las empresas de seguros.
 - Seguimiento de los casos.
 - Es importante que sean muy duros con las empresas.
 - Que se informe que beneficios tienen los consumidores. Es primera vez que nos invitan a una instancia de este tipo.
 - Que exista un funcionario de SERNAC por comuna.
 - Que la página web se haga más amigable.
 - Que se muestre más, que pueda salir en los medios de manera más constante.
 - Coordinar actividades con juntas de vecinos y clubes de adulto mayor.
3. Recomendaciones y/o sugerencias de las personas asistentes.
- Para llegar a más personas, el SERNAC debería enfocarse en hacer más charlas y entregar más información.
 - Deberían contratar más personal en la DR.
 - Existen problemas de cortes con la empresa CGE, además de precios de luz y agua. Discriminación de las empresas y muchas veces las amenazas a través de SERNAC no sirven.
 - Se agradece la invitación e información entregada, y que el coffee break estaba muy bueno.

4. Evaluación Final

Existe conformidad en el equipo de la DR por la participación y buena recepción entre los participantes que tuvo la Cuenta Pública 2023. Participaron más de 60 personas, y pese a que se contactó telefónicamente a más de 300 personas para la actividad (por lo que el porcentaje de participación fue relativamente bajo considerando esa cifra), los asistentes se retiraron muy conformes de esta, por lo que pese a que la expectativa de asistencia era un poco mayor, puede darse por exitosa esta experiencia en nuestra opinión.

5. Anexos

Fotografías de la actividad





Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía, Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo









Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo





Servicio Nacional del Consumidor



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

