

Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Minuta de los principales resultados
Consulta Ciudadana SERNAC 2024
Región de Atacama



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 2024 se decidió implementar una consulta ciudadana, cuyo instrumento se aplicó 100% en modalidad presencial, dado el público objetivo a consultar, personas mayores de la Región de Atacama. El instrumento se aplicó presencialmente en las plataformas de atención de público de la Dirección Regional y municipios en convenio (Chañaral, Caldera, Vallenar, Alto del Carmen y Huasco), en alianza con otros servicios y organismos públicos, como SENAMA y Fundación para la Superación de la Pobreza, Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Dirección Regional y en aplicación en visita a clubes de adultos mayores y en lugares públicos.

La consulta ciudadana estuvo abierta entre el lunes 23 de septiembre y el jueves 31 de octubre de 2024 y en esta oportunidad se consultó sobre la percepción como persona mayor y consumidora en algunos ámbitos de acción del SERNAC de la región de Atacama y de los mercados regionales.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

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

II.- Resultados

a) Caracterización de la muestra

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC 2024, en modalidad presencial, 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:

Total de encuestas respondidas	579
---------------------------------------	------------

En cuanto a los aspectos metodológicos en la validación de las consultas a considerar en los resultados y considerando que la consulta ciudadana está dirigida a personas mayores, se establece el criterio de incluir consultas que tienen respuestas en blanco para no perder la información obtenida, siendo 35 las consultas con 1 a 6 preguntas en blanco incorporadas. Se consigna además, que se incorporan dos folios que tienen entre 8 y 10 respuestas sin responder (Folios N° s 45_1010 y 322_2310).

Lo anterior se deja consignado para la transparencia de la ejecución de la consulta y la obtención de los datos, dado que fue en modalidad presencial física y enfocado en personas mayores.

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



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Género	Recuento	Porcentaje
Masculino	148	25,6%
Femenino	418	72,2%
No Binario	0	0%
Otro	0	0%
Prefiere no decirlo	13	2,2%
Total	579	100%

Del total de las personas que responden la consulta un 72% señala que es de género Femenino, le sigue el género masculino con el 26% y un 2% que prefiere no decirlo.

Edad	Recuento	Porcentaje
60-69	245	42,3%
70-79	230	39,7%
80-89	84	14,5%
90 o más años	14	2,4%
Deja en blanco	6	1%

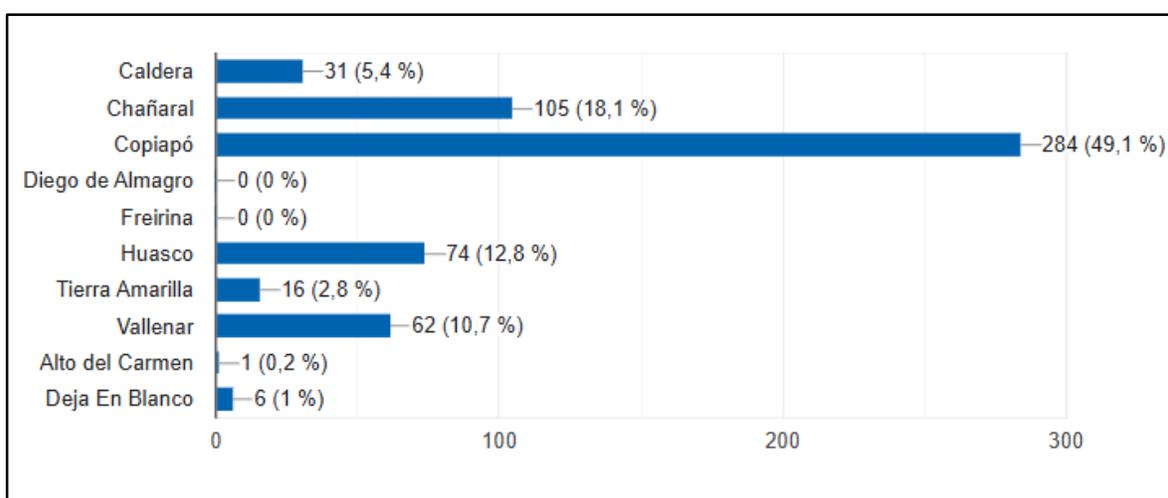
El rango etario mayoritario es de un 42% para las personas entre 60-69 años, 40% para el rango 70-79 años. Esto implica que el 82% de las personas está entre los rangos de 60 -79 años de edad.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

b) Descripción Regional

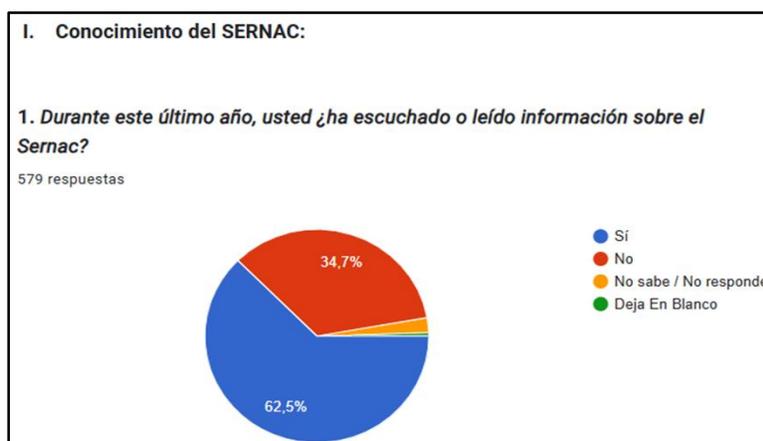
Comuna de residencia:



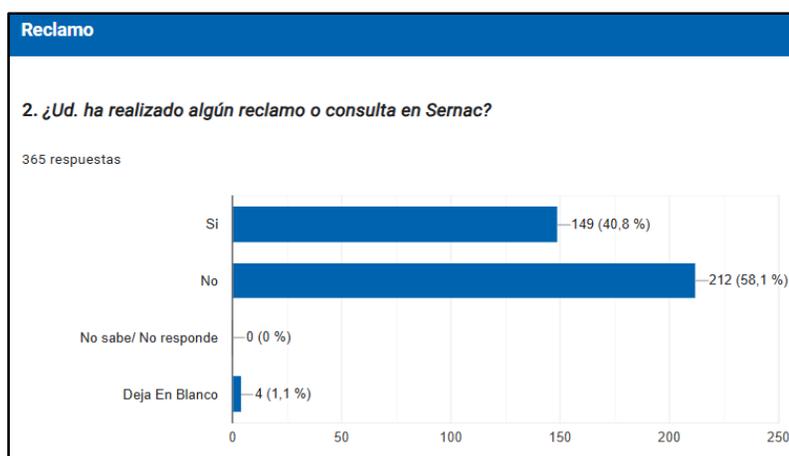
Las comunas de residencia de la población muestral de la consulta, tiene como mayoría la comuna de Copiapó con el 49% del total. Le sigue Chañaral con el 18%, Huasco 13%, Vallenar 11%, Caldera 5% y Tierra Amarilla 3%.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



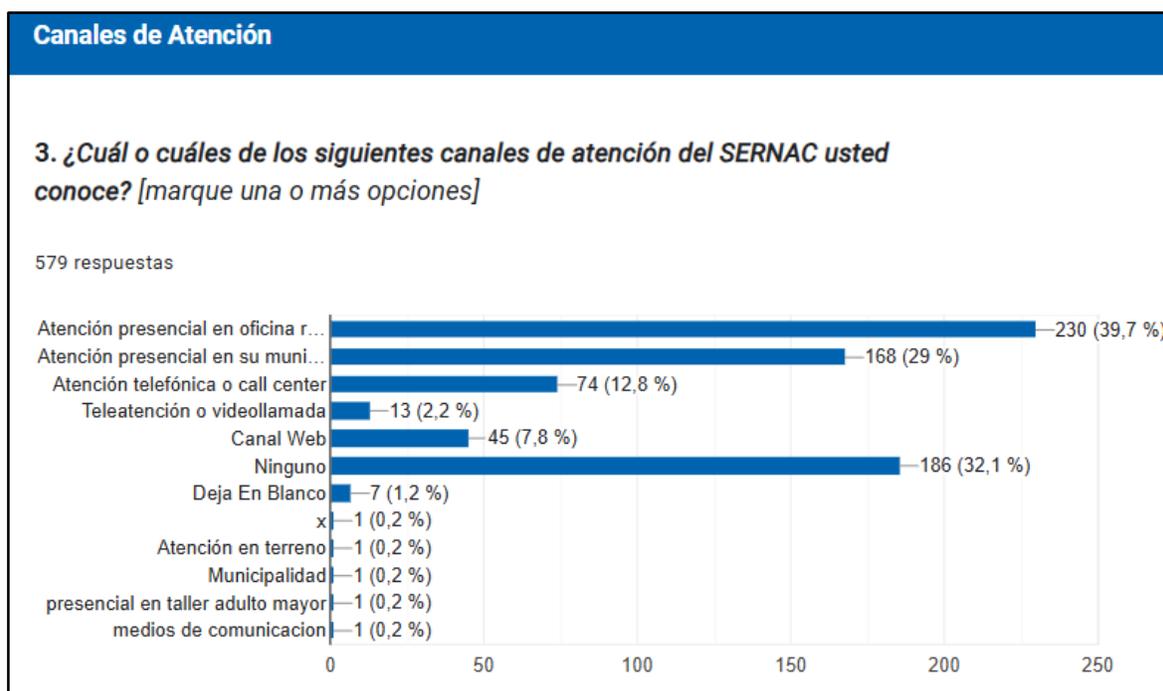
Durante el último año un 63% de la población consultada indica que sí ha escuchado o leído información sobre el Sernac, un 35% que no.



De las personas que responden que sí ha escuchado o leído información del SERNAC, el 58% de las personas señala que no ha realizado un reclamo o consulta en Sernac, el 41% que sí lo ha realizado y un 1% deja en blanco.



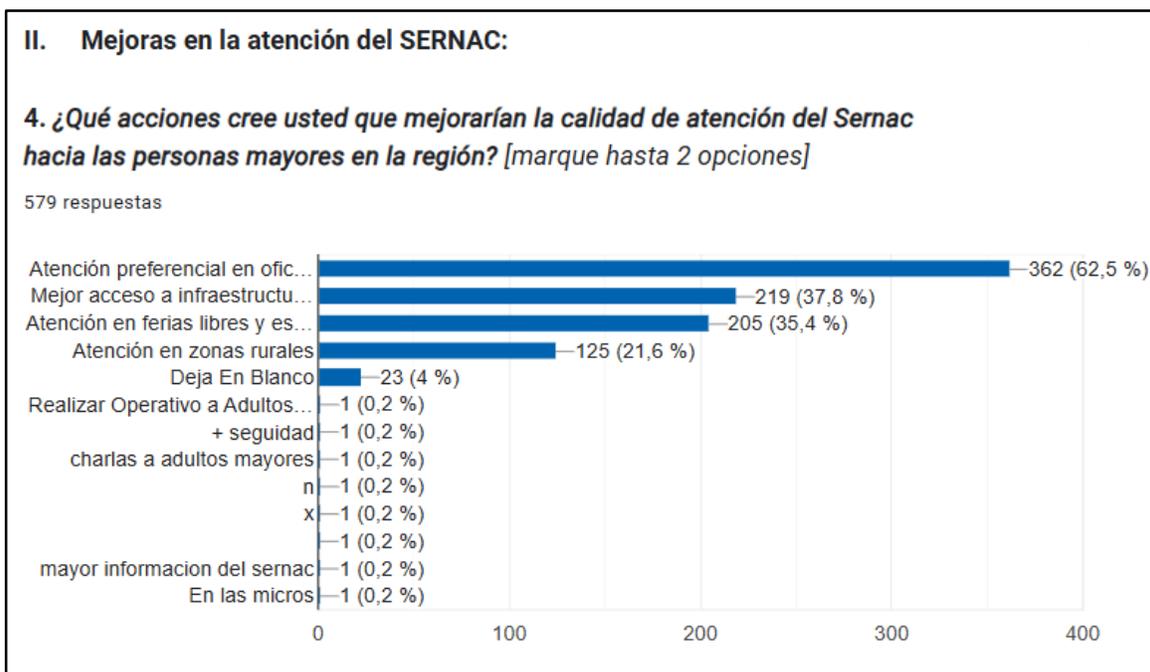
Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Los canales que las personas indican que conoce con mayor frecuencia de respuesta son: 40% Atención presencial en oficina regional, 32% Ninguno conoce, 29% Atención presencial en su municipalidad, 13% Atención telefónica o call center, 7,8% Canal web, 2,2% Teleatención o videollamada, seguidos de Atención en terreno, Municipalidad, Presencial en taller adulto mayor y medios de comunicación.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Atención preferencial en oficinas regionales o municipales es la mayor frecuencia de las opciones de respuesta con un 63%, en segundo lugar, con un 38% señalan un mejor acceso a infraestructura para personas mayores, 35% Atención en ferias libres y espacios públicos y Atención en zonas rurales, con un 22% y Otras, como Realizar operativos a adultos mayores, Mayor información del Sernac, Acciones en las micros, charlas a adultos mayores, etc.

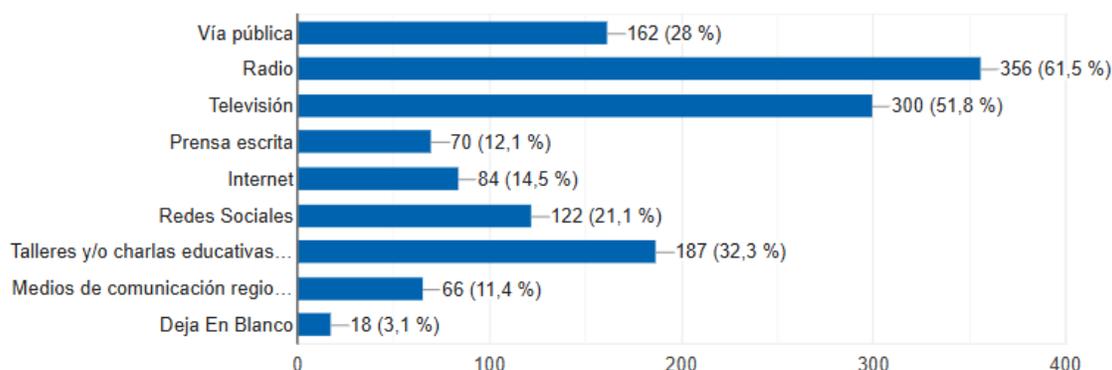


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III. Medio de Información sobre Derechos de Consumo:

5. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como persona consumidora? [Marcar hasta 3 opciones]

579 respuestas



Un 62% prefiere informarse sobre sus derechos como persona consumidora a través de la Radio, un 52 % prefiere por Televisión, un 32% indica que a través de Talleres y /o charlas educativas; Vía Pública con un 28%, 21% por Redes sociales, un 15% por internet, un 12% por Prensa escrita y un 11% por Medios de comunicación regionales.

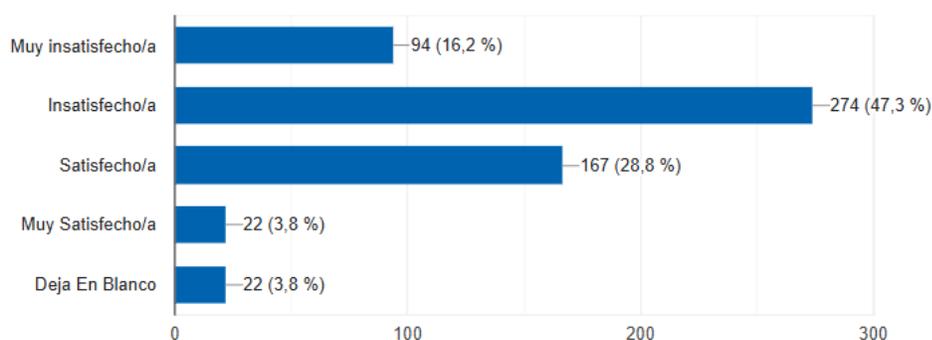


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

IV. Experiencias en el consumo:

6. ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Atacama?

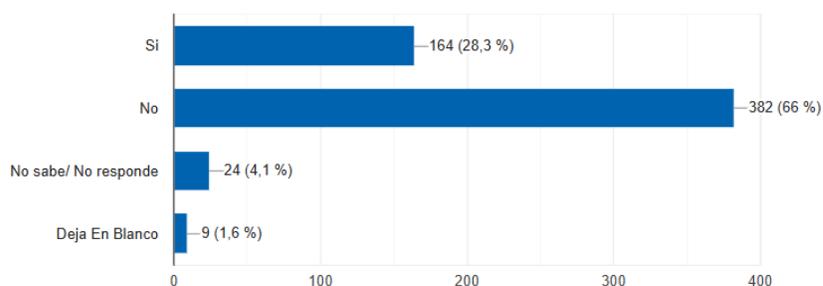
579 respuestas



El 47% de las personas consultadas está insatisfecho/a con la atención que reciben en el comercio de Atacama, un 29% que satisfecho y un 16% que muy insatisfecho.

7. ¿Siente usted que en el comercio le dan preferencia de atención a las personas mayores?

579 respuestas

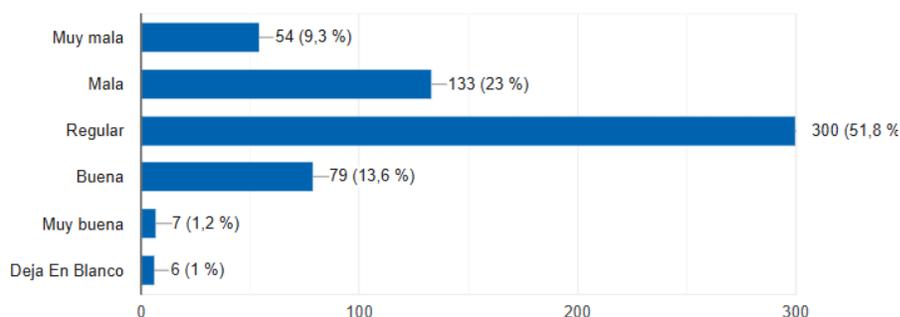


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Un 66% señala que no le dan preferencia de atención a las personas mayores en el comercio, mientras un 28% señala que sí le dan preferencia.

8. ¿Cómo encuentra usted que es la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio?

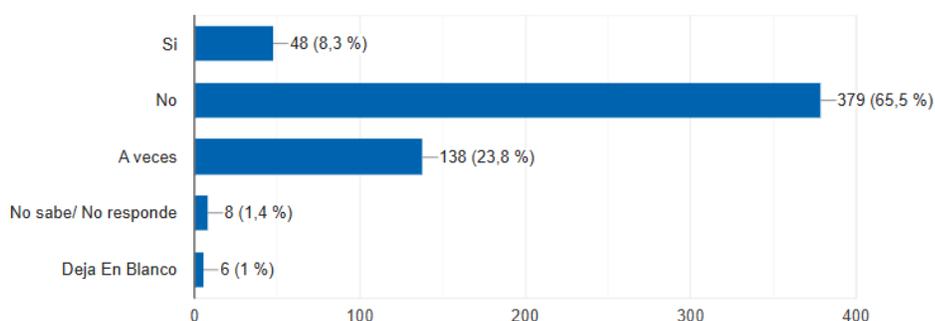
579 respuestas



Un 52% de las personas consultadas manifiestan que es Regular la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio, un 32% señaló que mala o muy mala y un 15% que buena o muy buena.

9. ¿Cree usted que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores?

579 respuestas

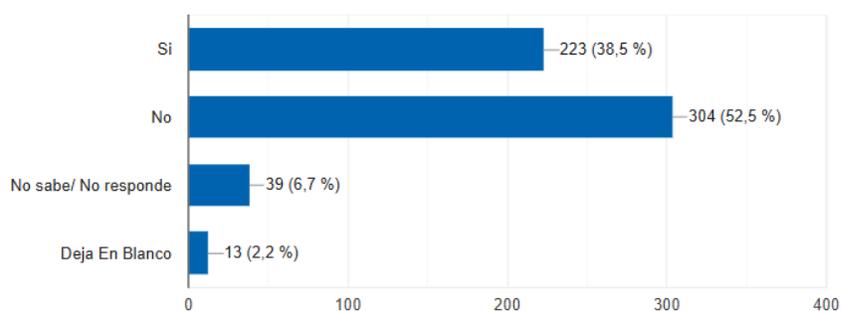


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

El 66% de las personas consultadas señala que NO cree que las empresas tomen en cuenta las necesidades de las personas mayores; mientras que sí fue de un 8% y un 24% señala A veces.

10. ¿Se ha sentido discriminado/a al realizar alguna compra?

579 respuestas



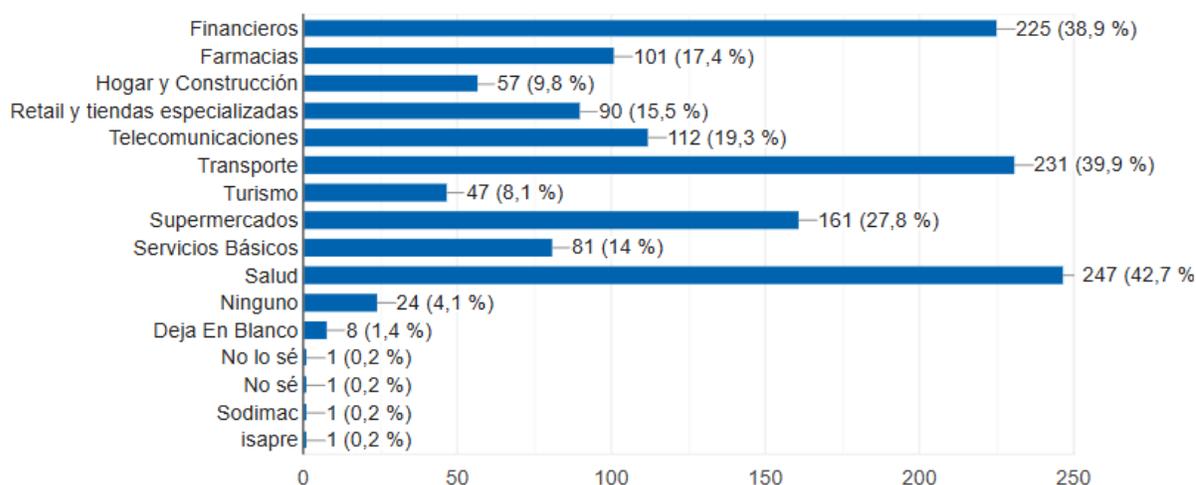
Un 53% de las personas señala que, No se ha sentido discriminado/a al realizar una compra y un 39% indica que sí, se ha sentido discriminado/a.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

11. ¿Cuál o cuáles considera usted que son los mercados donde **MÁS** se discrimina a las personas mayores? [Marque hasta 3 opciones]

579 respuestas



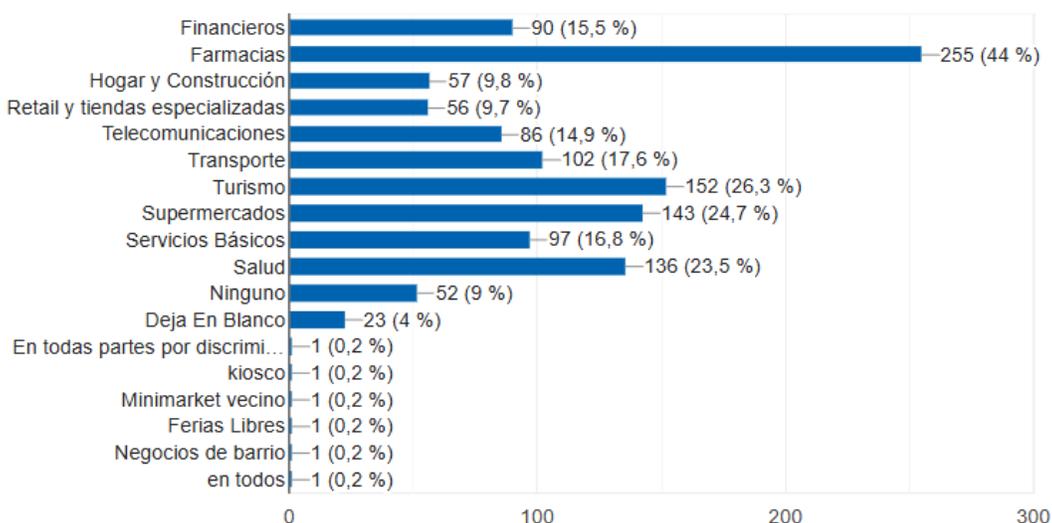
Los mercados donde más discriminan a las personas mayores son: Un 43% de las respuestas indica que Salud es el mercado que más discrimina a las personas; en segundo lugar, el Transporte con un 40%, en tercer lugar, el mercado Financiero con un 39%, seguidos de Telecomunicaciones con un 19%, Farmacia con un 17% y Retail y tiendas especializadas con un 16%.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

12. ¿Cuál o cuáles considera usted que son los mercados donde MENOS se discrimina a las personas mayores? [Marque hasta 3 opciones]

579 respuestas



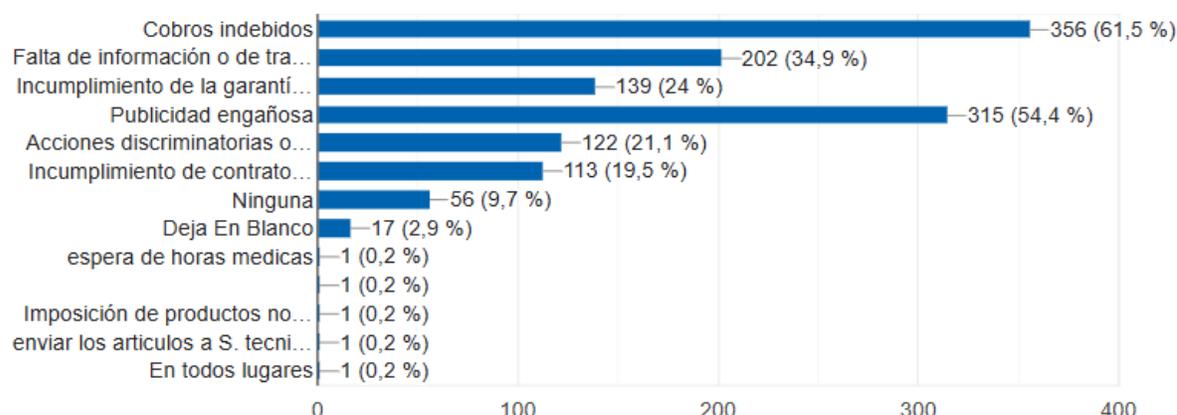
Los mercados que se señalan con mayor frecuencia cómo menos discriminadores hacia las personas mayores: 44% Farmacias, en segundo lugar, con 26% Turismo y 25% Supermercados.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

13. En cuál(es) de los siguientes ámbitos se ha sentido desprotegido/a de sus derechos como persona consumidora: [Marque hasta 3 opciones]

579 respuestas



Los ámbitos en los que las personas que responden la consulta, han sentido desprotección de sus derechos como persona consumidora son: 62% Cobros indebidos, como primera mayoría de respuestas; en segundo lugar 54% Publicidad engañosa, en tercer lugar un 35% Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores, en cuarto lugar un 24% Incumplimiento de la garantía legal de los productos, en quinto lugar un 21% Acciones discriminatorias o malos tratos y en sexto lugar con un 20% Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas.

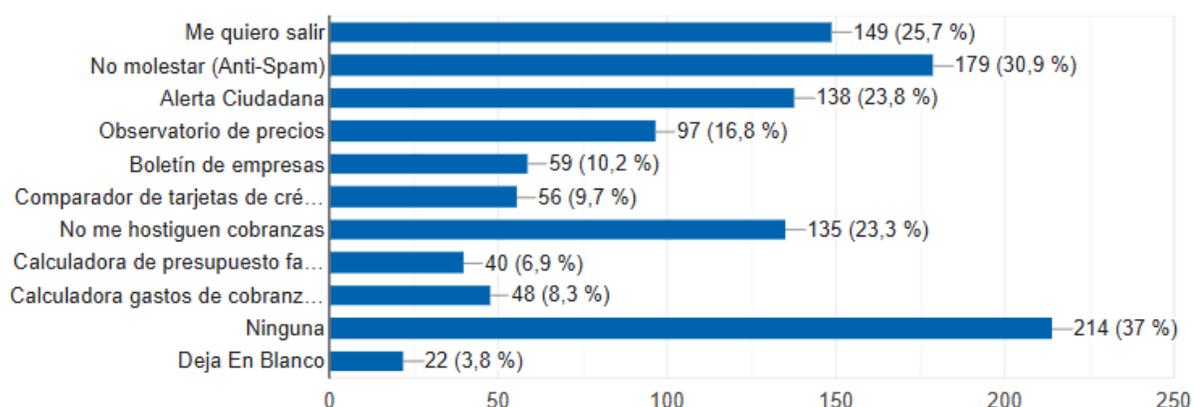


Minuta de resultados Consulta Ciudadana

VI. Servicios del SERNAC:

14. ¿Cuáles de las herramientas que el Sernac dispone para la ciudadanía Ud., no conoce? [Marque hasta 3 opciones]

579 respuestas



Al preguntarles por las herramientas que el Sernac dispone para la ciudadanía que no conocen, las que obtuvieron mayor respuesta fueron: 37% señala que Ninguna, en segundo lugar, No Molestar (Anti-Spam) 31% y tercer lugar 26% Me quiero salir y No me hostiguen cobranzas con un 23%.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

III.- Análisis Cuantitativo

La Consulta Ciudadana, estuvo disponible para ser respondida entre el lunes 23 de septiembre y el jueves 31 de octubre de 2024; estuvo enfocada a personas mayores desde los 60 años o más.

Tuvo una participación total de 579 personas consumidoras, de la cual el 72% fue respondida por género Femenino y el 26% masculino, mientras que el 2% prefiere no decirlo. El rango etario entre 60-79 años representa el 82% de la población que responde la consulta.

La aplicación de esta Consulta se realizó en 7 de las 9 comunas de la Región de Atacama; Caldera, Chañaral, Copiapó, Huasco, Tierra Amarilla, Vallenar y Alto del Carmen, con una representación territorial del 78%. La comuna que tuvo mayor porcentaje de respuesta fue Copiapó con 49%.

Respecto a la aplicación de las preguntas de la Consulta Ciudadana, el 63% señala que durante este último año ha escuchado o leído información sobre el SERNAC, mientras que un 35% no lo ha hecho.

De las personas que responden que sí han escuchado o leído sobre Sernac, 58% indica que no ha realizado reclamo o consulta en el servicio, mientras que un 41% expresa que sí ha realizado un reclamo o consulta.

Respecto de los canales de atención que más conocen, un 40% señala que la Atención presencial en oficina regional, un 32% marca la opción ninguna, un 29% Atención presencial en su municipalidad y 13% Atención telefónica o call center.

En relación con las mejoras en la atención del SERNAC, las acciones que se señalan que mejorarían la calidad de atención hacia las personas mayores en la región, fueron; Atención preferencial en oficinas 63%, Mejor acceso a infraestructura 38%, Atención en ferias libres y espacios públicos 35% y Atención en zonas rurales, con un 22%.

En atención a la consulta ¿A Través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como persona consumidora?, un 62% señaló la Radio, 52% la



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

televisión, seguido de talleres y/o charlas con un 32%, vía pública con un 28% y redes sociales 21%.

En cuanto al apartado de experiencias en el consumo, en la pregunta sobre qué tan satisfecho se está con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Atacama, un 47% señala que está insatisfecho, un 30% satisfecho y un 16% muy insatisfecho.

Respecto de que, si siente que en el comercio se les da preferencia a las personas mayores, un 66% señaló que No, mientras que un 28% señaló que sí.

Cuando se les consulta sobre cómo encuentra la información que se le entrega al momento de realizar un acto de consumo, un 52% señaló que regular, un 32% señaló que mala o muy mala, y un 15% que buena o muy buena.

Ante la consulta si cree que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores, un 65,5% señaló que no, mientras que sí fue de un 8%; un 24% señala A veces.

Consultados si se han sentido discriminados al realizar una compra, un 53% señala que no, mientras un 39% señala afirmativamente.

En relación a cuáles considera que son los mercados donde más se discrimina a las personas mayores, las tres primeras preferencias son; 43% Salud, 40% Transportes y 39% Financiero.

Respecto de donde menos se discrimina los tres mercados más señalados fueron; Farmacias 44%, Turismo 26% y Supermercados 25%.

Ante la consulta de los ámbitos en donde más ha sentido desprotegidos sus derechos como persona consumidora, los más señalados fueron: Cobros indebidos 62%, Publicidad engañosa 55% y 35% Falta de información o transparencia por parte de los proveedores.

Finalmente, ante la consulta sobre ¿Cuáles de las herramientas que el SERNAC dispone para la ciudadanía usted no conoce?; las más señaladas fueron: 37% Ninguna, No molestar 31%, Me quiero salir 26% y No me hostiguen cobranzas 23%.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Con los resultados antes detallados, se podrá orientar la gestión de la Dirección Regional del SERNAC en Atacama con personas mayores en el año 2025, coordinando distintos servicios públicos y realizando acciones encaminadas a cerrar las brechas de acceso e información en materias de consumo.



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



Muchas gracias por participar de esta Consulta Ciudadana. **El objetivo es obtener su percepción como persona mayor y consumidora** en algunos ámbitos de acción del SERNAC de la región de Atacama y de los mercados regionales. Sus respuestas nos permitirán mejorar nuestra atención hacia el público.

Te garantizamos privacidad en las respuestas que nos proporciones, ya que quienes las analicen están obligadas/os por ley (N°19.628/1999) a mantener la confidencialidad de la información de cada persona y el compromiso de usar **los resultados solo para los fines mencionados en el párrafo anterior**. Los resultados de esta consulta serán difundidos en el sitio web www.sernac.cl.

→ **Consulta Ciudadana a Personas Mayores, Dirección Regional Atacama**

I. Conocimiento del SERNAC:

1. **Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el Sernac?**
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sabe / No responde

2. **Si responde SÍ: ¿Ud. ha realizado algún reclamo o consulta en Sernac?**
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sabe / No responde

3. **¿Cuál o cuáles de los siguientes canales de atención del SERNAC usted conoce? [marque una o más opciones]**
 - a. Atención presencial en oficina regional
 - b. Atención presencial en su municipalidad
 - c. Atención telefónica o call center
 - d. Teleatención o videollamada
 - e. Canal web
 - f. Ninguno
 - g. Otro ¿Cuál) _____



Minuta de resultados Consulta Ciudadana



II. Mejoras en la atención del SERNAC:

4. **¿Qué acciones cree usted que mejorarían la calidad de atención del Sernac hacia las personas mayores en la región?** [marque hasta 2 opciones]

- a) Atención preferencial en oficinas regionales o municipales
- b) Mejor acceso a infraestructura para personas mayores.
- c) Atención en ferias libres y espacios públicos.
- d) Atención en zonas rurales
- e) Otra. ¿Cuál? _____

III. Medio de Información sobre Derechos de Consumo:

5. **¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como persona consumidora?** [Marcar hasta 3 opciones]

- a) Vía pública
- b) Radio
- c) Televisión
- d) Prensa escrita
- e) Internet
- f) Redes sociales
- g) Talleres y/o charlas educativas impartidos por el SERNAC
- h) Medios de Comunicación Regionales

IV. Experiencias en el consumo:

6. **¿Qué tan satisfecho/a está usted con la atención que reciben las personas mayores en el comercio de Atacama?**

- a) Muy Insatisfecho/a
- b) Insatisfecho/a
- c) Satisfecho/a
- d) Muy Satisfecho/a



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

7. **¿Siente usted que en el comercio le dan preferencia de atención a las personas mayores?**
- a. Si
 - b. No
 - c. No sabe / No responde
8. **¿Cómo encuentra usted que es la información que se le entrega al momento de realizar una compra o contratar un servicio?**
- a. Muy mala
 - b. Mala
 - c. Regular
 - d. Buena
 - e. Muy buena
9. **¿Cree usted que las empresas toman en cuenta las necesidades de las personas mayores?**
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
 - d. No sabe / No responde
10. **¿Se ha sentido discriminado/a al realizar alguna compra?**
- a. Sí
 - b. No
 - c. No sabe / No responde
11. **¿Cuál o cuáles considera usted que son los mercados donde MÁS se discrimina a las personas mayores? [Marque hasta 3 opciones]**
- | | |
|------------------------------------|-----------------------|
| a) Financieros | g) Turismo |
| b) Farmacias | h) Supermercados |
| c) Hogar y construcción | i) Servicios básicos |
| d) Retail y tiendas especializadas | j) Salud |
| e) Telecomunicaciones | k) Ninguno |
| f) Transporte | l) Otro. Cuál : _____ |



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

 **CONSULTA
CIUDADANA**

12. ¿Cuál o cuáles considera usted que son los mercados donde MENOS se discrimina a las personas mayores? [Marque hasta 3 opciones]

- | | |
|------------------------------------|-----------------------|
| a) Financieros | g) Turismo |
| b) Farmacias | h) Supermercados |
| c) Hogar y construcción | i) Servicios básicos |
| d) Retail y tiendas especializadas | j) Salud |
| e) Telecomunicaciones | k) Ninguno |
| f) Transporte | l) Otro. Cuál : _____ |

13. En cuál(es) de los siguientes ámbitos se ha sentido desprotegido/a de sus derechos como persona consumidora: [Marque hasta 3 opciones]

- 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) Ninguna
- h) Otros ¿Cuáles? _____

VI. Servicios del SERNAC:

14. ¿Cuáles de las herramientas que el Sernac dispone para la ciudadanía no conoce? [Marque hasta 3 opciones]

- a) Me quiero salir
- b) No molestar (Anti-spam)
- c) Alerta Ciudadana
- d) Observatorio de precios
- e) Boletín empresas
- f) Comparador de tarjetas de crédito
- g) No me hostiguen cobranzas
- h) Calculadora de presupuesto familiar
- i) Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- j) Ninguna



Minuta de resultados Consulta Ciudadana

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

 **CONSULTA
CIUDADANA**

VII. Caracterización

A continuación, para conocerle mejor, le solicitamos responder las siguientes preguntas:

Género:

- Masculino
- Femenino
- No binario
- Otro ¿Cuál? _____
- Prefiere no decirlo

Edad:

- 60-69 años
- 70-79 años
- 80-89 años
- 90 años o más

1. Comuna de residencia

- a) Caldera
- b) Chañaral
- c) Copiapó
- d) Diego de Almagro
- e) Freirina
- f) Huasco
- g) Tierra Amarilla
- h) Vallenar
- i) Alto del Carmen

¡Muchas gracias!

