CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025 | SERNAC Servicio Nacional del Consumidor

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Gestión Institucional 2024

Sandra Espinoza Tordecilla

Directora Regional Servicio Nacional del Consumidor

Región de Aysén

- Quienes somos
- SERNAC en cifras / Gestión año 2024
- Atención ciudadana
- Despliegue territorial
- Participación ciudadana
- Educación para el consumo
- Fiscalización
- Protección y compensaciones
- Desafíos y compromisos para el año 2025

Quienes somos

Nuestra institucionalidad cumple 93 años de historia

- 1932 **Comisariato General de Precios**
- 1953 **Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP)**
- 1960 **Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO)**
- 1990 **Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC)**

Quienes somos

Nuestra Misión

Promover la defensa y respeto de los **derechos de las personas consumidoras**, protegiéndolas de conductas y prácticas de las empresas que impactan en sus decisiones.

Nuestra Visión

Ser un **equipo humano comprometido y entusiasta** que trabaja en un marco de experticia técnica y eficacia; **líder** en la defensa y protección de los derechos de las y los consumidores del país.

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025 | SERNAC Servicio Nacional del Consumidor

Quienes somos

Nuestro equipo regional

- **Juan Carlos Torres Robertson** Ejecutivo de atención de público
- **Ximena Carrasco Hauenstein** Profesional de apoyo
- **Jonathan Vera Macaya** Profesional de apoyo
- **Angélica Sobarzo Andrade** Soporte administrativo
- **Francisco Saldivia Ulloa** Fiscalizador
- **Rodrigo Rojas Medel** Abogado
- **Sandra Espinoza Tordecilla** Directora Regional

Atención Ciudadana

Reclamos

2.970

Corresponde a reclamos ingresados por consumidores y consumidoras de la región de Aysén.

El corazón de nuestra labor diaria

Canales de ingreso de reclamos:

- Un 63,7% ingresó a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl
- Un 16,5% mediante el call center gratuito 800 700 100
- Un 19,8% presencialmente, en la oficina de atención regional

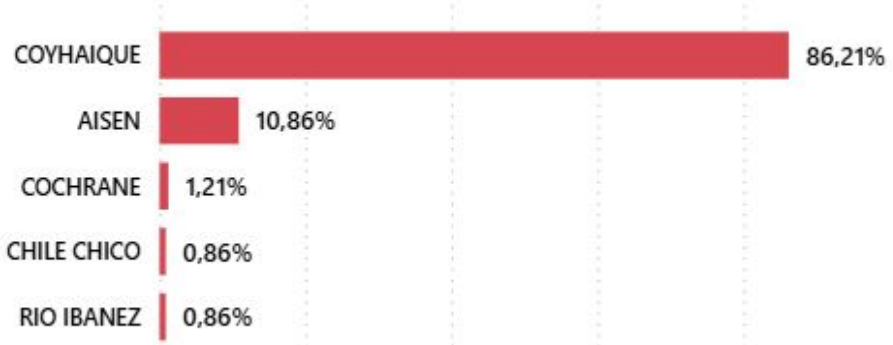
Consultas

230

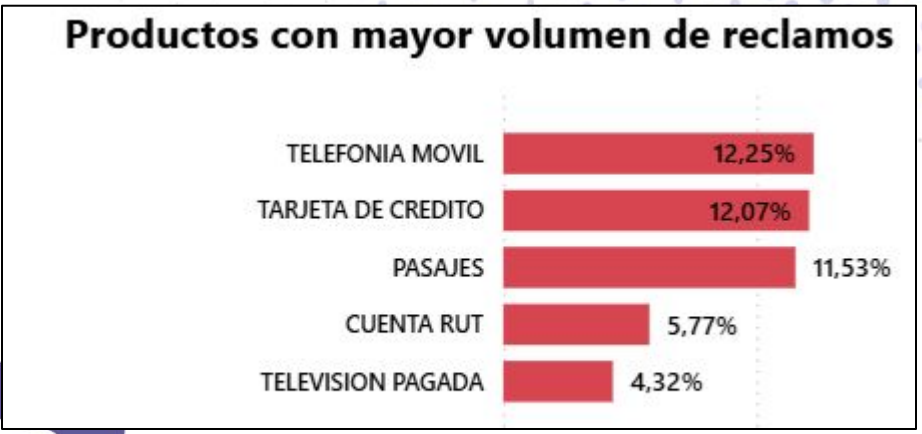
Corresponde a consultas ingresadas en oficina regional.

Reclamos

Comunas con mayor volumen de reclamos

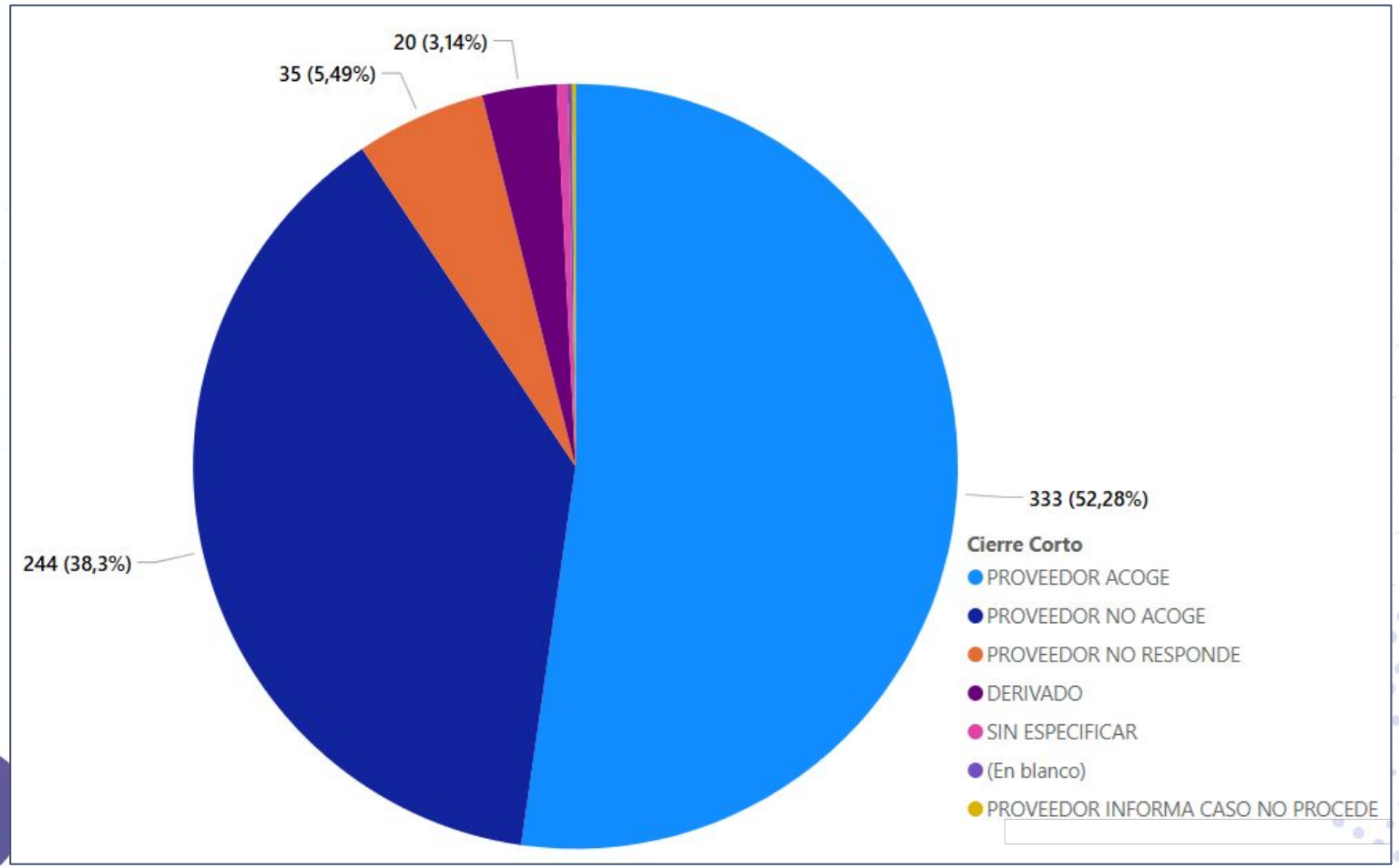


Productos con mayor volumen de reclamos



Mercados más reclamados

Cómo responden las empresas



Atención Ciudadana

- Director(a) Regional: Sandra Espinoza Tordecilla
- Dirección: Presidente Ibáñez 355, Coyhaique.
- Fono: 800 700 100
- E-mail: coyhaique@sernac.cl
- Horario: Lunes a viernes de 9 a 14 hrs.

www.sernac.cl

Ir al Portal del Consumidor

- Realizar un Reclamo o Consulta
- Ingresar una Alerta Ciudadana
- Solicitar Me Quiero Salir
- No Molestar (anti spam)
- ¿Cómo y dónde presentar una denuncia judicial?

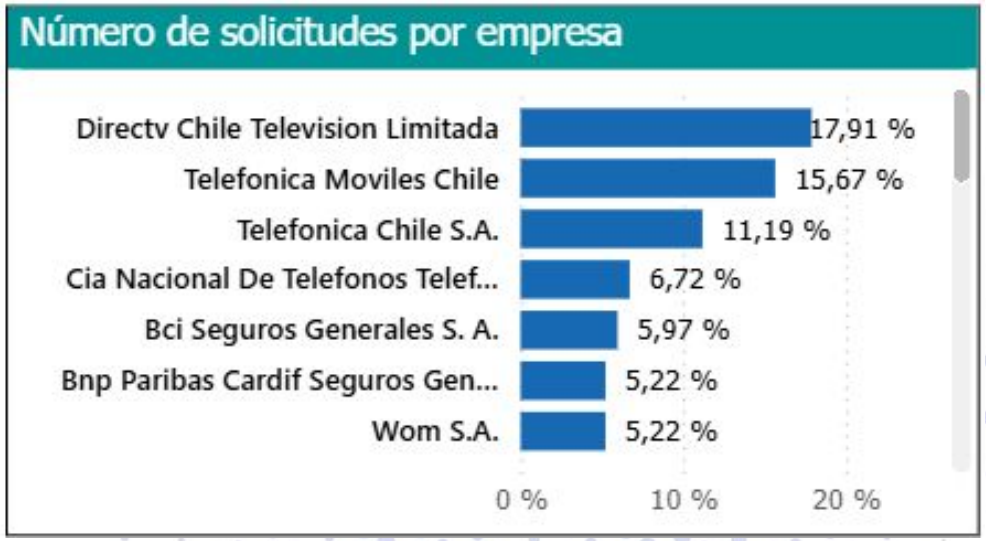
Herramientas de protección

Me Quiero Salir

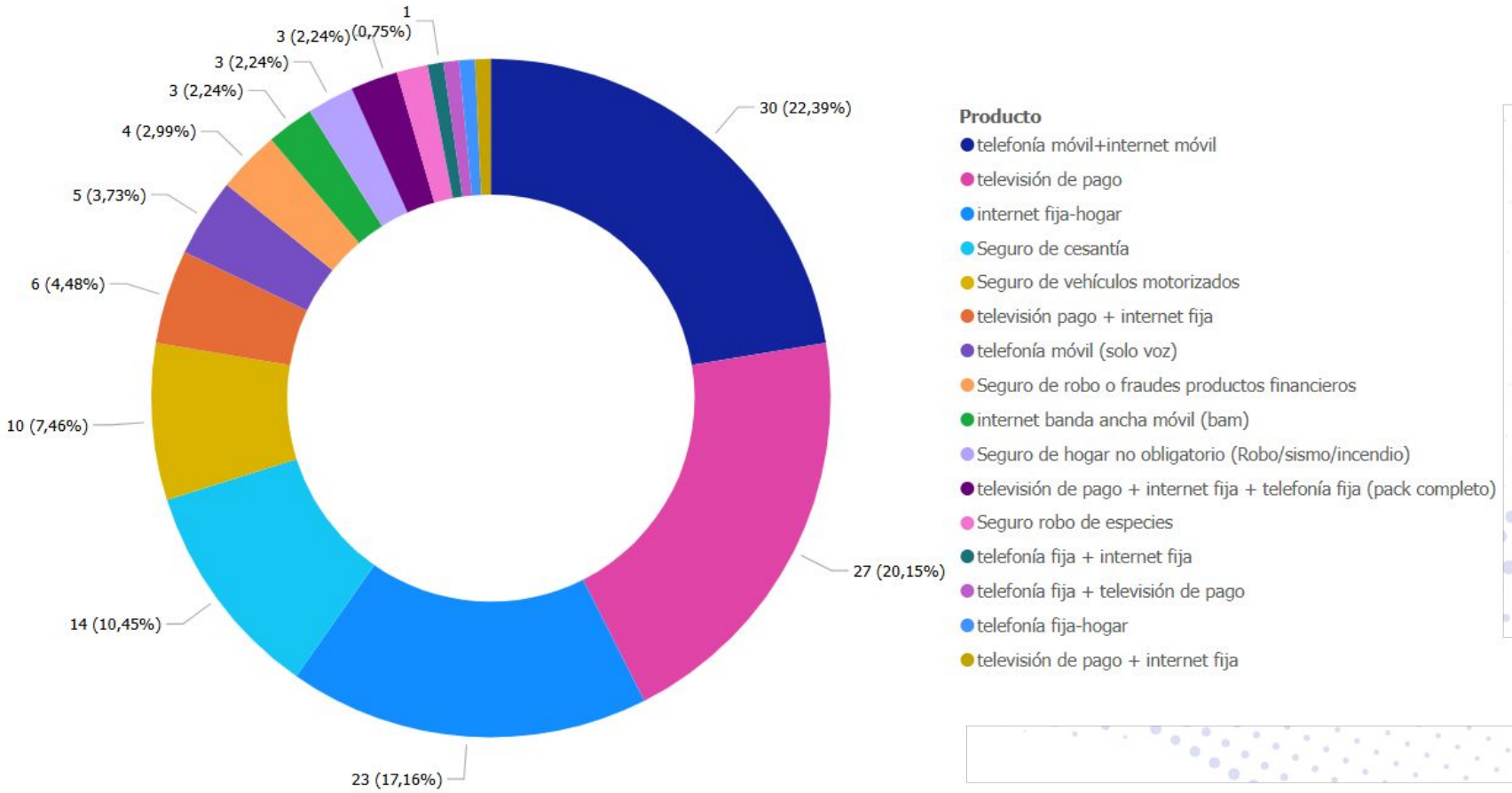
134

Número de solicitudes

Promedio de días respuesta empresa	Promedio de días respuesta SERNAC
2,16	2,68



Herramientas de protección: MQS



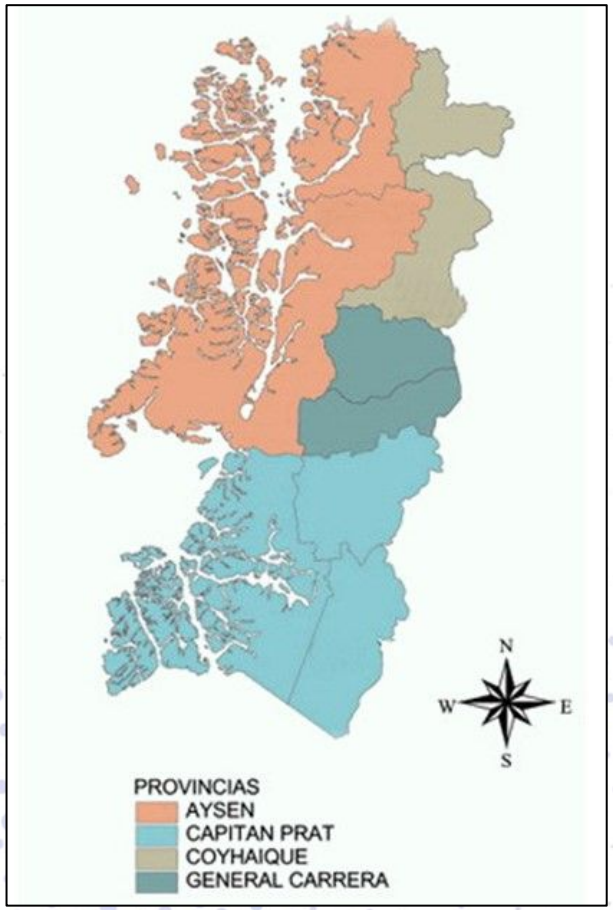
Herramientas de protección
No Molestar

Total de solicitudes	Total de consumidores
4.138	469

spuesta_id	respuesta_descripcion	proveedor_nombre_fantasia
10060	Bloqueado	ENTELPHONE (TELEFONIA FIJA - INTERNET ADSL- NGN- WILL- SUPER
10060	Bloqueado	CARRIER 123 ENTEL S.A. (LARGA DISTANCIA - INTERNET)
10060	Bloqueado	VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO (HOGAR)
10064	No registrado en base de datos	BANCO SANTANDER CHILE
10060	Bloqueado	BANCO RIPLEY
10060	Bloqueado	BANCO FALABELLA -TARJETA DE CREDITO VISA BANCO FALABELLA
		BANCO BICE
10060	Bloqueado	BANCO DE CHILE - CREDICHILE - BANCO EDWARDS - CITI- TARJETAS I
10060	Bloqueado	BANCO INTERNACIONAL

Convenios de Atención Ciudadana

- Municipalidad de Aysén
- Delegación Provincial Capitán Prat
- Delegación Provincial General Carrera
- Municipalidad de Río Ibáñez
- Municipalidad de Cisnes



Despliegue territorial

Despliegue	Cantidad
Comunicados	47
Plataformas digitales	36
Vocerías	35
Plataformas Municipales	27
Clubes de adulto mayor	12
Radios Televisión	15

Despliegue	Cantidad
SENAMA	7
PRODEMU	6
SENAMA	6
SUPERIR	4
SERNATUR	3
SEREMI de Desarrollo Social y Familia	2
SERNAMEG	2
FOSIS	8

Despliegue territorial

Fiscalización

- **Fiscalizaciones: 40**
- **Locales comerciales**
- **Alojamientos**
- **Operadores turísticos**
- **Restaurantes**
- **Estacionamientos**
- **Cyber Day**

Fiscalización

NACIONAL

SERNAC ALERTA SOBRE LECHE NIDO FALSIFICADA QUE SE ESTARÍA COMERCIALIZANDO EN MINIMARKETS Y FERIAS

Radio Las Nieves - 29 Mayo 2024

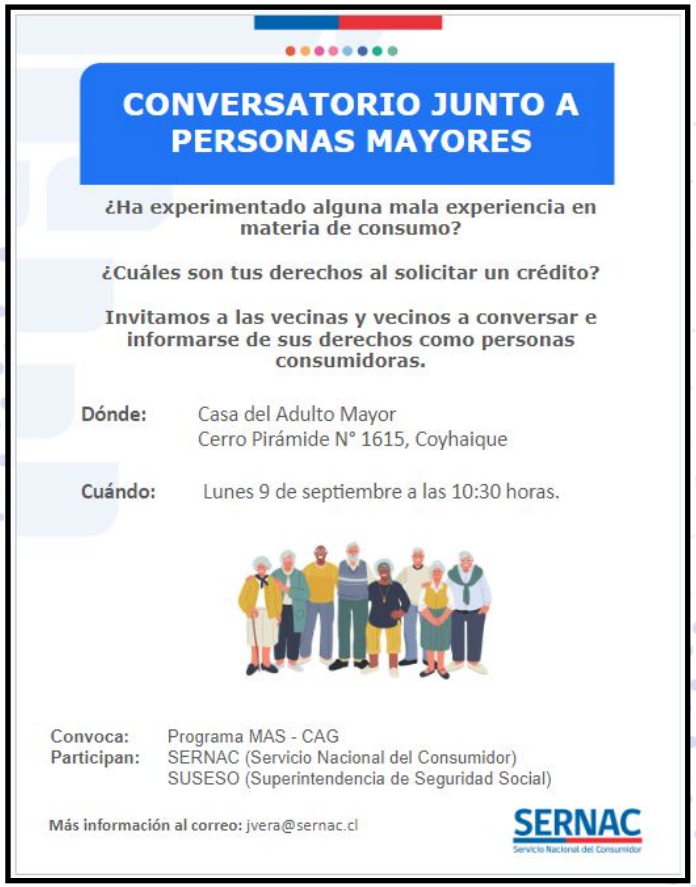
NACIONAL

SERNAC evidencia altos índices de incumplimiento de entrega de información crítica en la venta online de productos cosméticos

Radio Las Nieves - 19 Enero 2024

Participación Ciudadana

La actividad fue realizada en la Casa del Adulto Mayor,, en el marco del programa "Más Adulto Autovalente" del CESFAM Alejandro Gutiérrez, y contó con la participación del Servicio y de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).



Participación Ciudadana

Protección y Compensaciones

- **Juicios de Interés General Iniciados: 45**

radio 45SUR

Facebook Twitter

INICIO NOSOTROS NOTICIAS COLUMNAS REPORTAJES VIDEOS Y PODCAST

Corte confirma condena a Supermercado Unimarc por acusación injusta de robo

La Corte de Apelaciones de Coyhaique ratificó la condena al Supermercado Unimarc por vulnerar los derechos de una cliente, quien fue acusada sin fundamento de robo en sus dependencias. El tribunal impuso una indemnización por daño moral y una multa significativa al establecimiento por discriminación y humillación injustificadas.

Por Redacción — 17/04/2024 En la Categoría : JUDICIAL

Tehuelche NOTICIAS.cl
Periodismo que hacemos juntos

Buscar...

INICIO SOMOS NOTICIAS ENTREVISTAS COLUMNAS EL ROL DE LA MUJER EN L

COMENZÓ EL PAGO DE LAS COMPENSACIONES POR LA COLUSIÓN DE LOS POLLOS QUE BENEFICIARÁ A 956 PERSONAS VULNERABLES EN LA REGIÓN DE AYSÉN

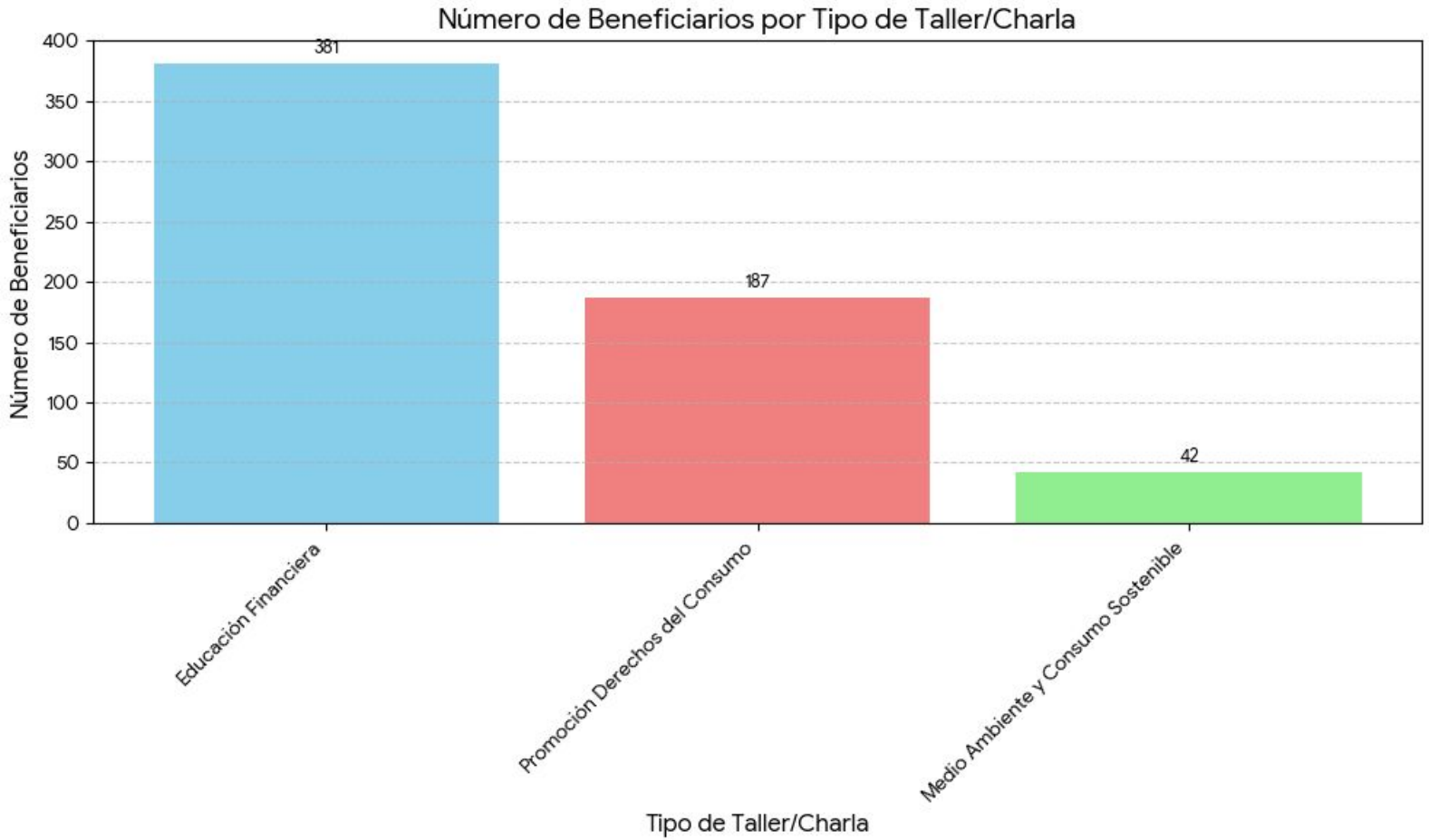
Educación para el consumo sostenible

- 1️⃣1️⃣ Entidades participaron. 🤝
- 6️⃣1️⃣0️⃣ personas se beneficiaron de actividades formativas. 🎓✨

Se impartieron:

- 🔟 talleres/charlas de educación financiera 💰 (3️⃣8️⃣1️⃣ participantes)
- 🔟 talleres/charlas sobre derechos del consumidor 🗣️ (1️⃣8️⃣7️⃣ participantes)
- 2️⃣ talleres/charlas de sostenibilidad y medio ambiente 🌍🌱 (4️⃣2️⃣ participantes)

Educación para el consumo sostenible



Talleres de Educación Financiera

Taller dirigido a personas mayores
Programa Jornada Participativa Territorial Cochrane

Talleres de Educación Financiera

Taller programa adultos mayores CESFAM Alejandro Gutiérrez

Ciclo de talleres en Colegio Alianza Austral

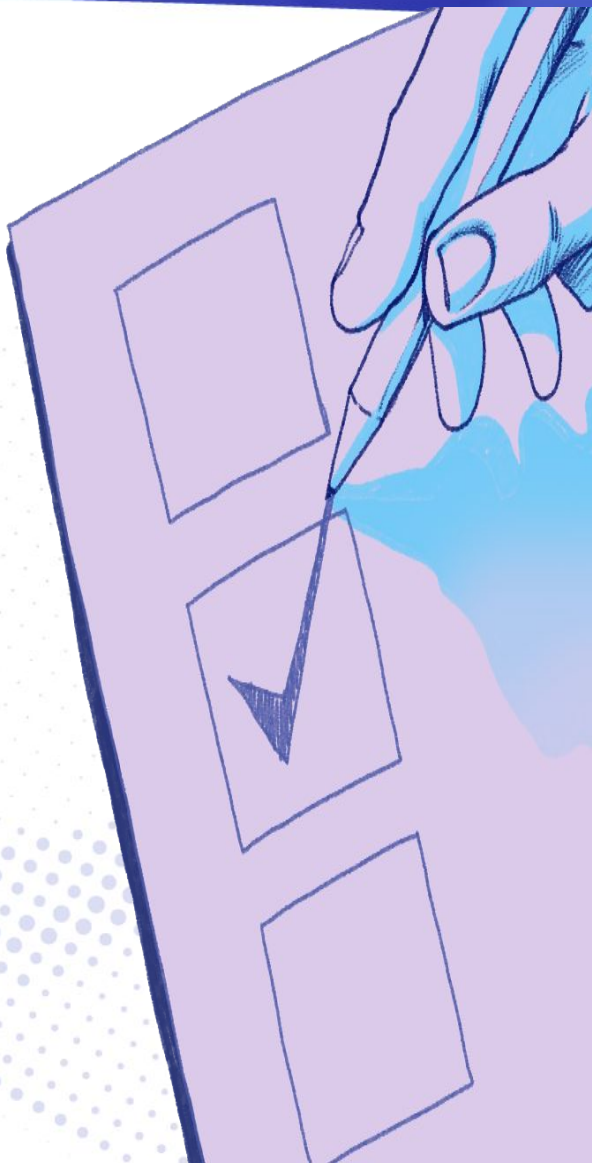
Talleres sobre Educación Financiera y Consumo Sostenible a estudiantes de educación básica y media del Colegio Alianza Austral

Trabajo en conjunto con Liceo Josefina Aguirre Montenegro

Talleres sobre Educación Financiera** y **Consumo Sostenible** a **estudiantes de educación básica y media** del **Liceo Josefina Aguirre de la ciudad de Coyhaique.

Desafíos año 2025

- **Fortalecer el relacionamiento institucional** y la red de protección con las demás **instituciones públicas**, para construir entre todos, un paraguas más poderoso, integrado y coordinado.
- Abordar la vulnerabilidad de grupos específicos de **consumidores.**
- Aumentar nuestra **presencia** en el territorio (comunas alejadas)

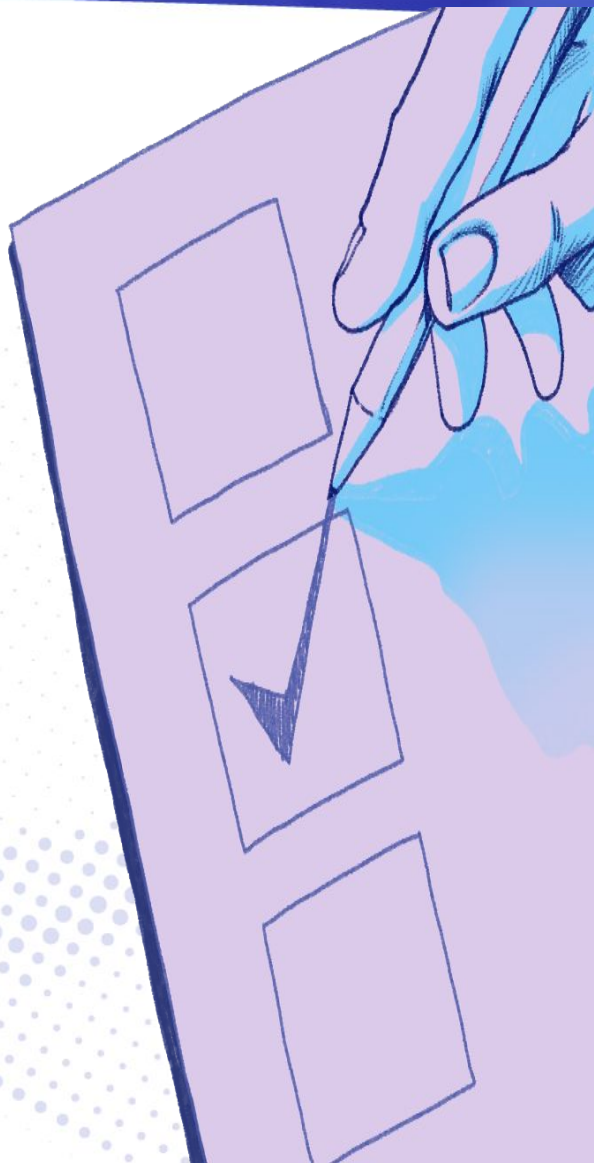


Desafíos año 2025

- En el marco de la "**agenda antifraudes**" priorizaremos el **mercado financiero,** considerando que cada vez más personas acceden a este tipo de productos y servicios.

- También enfocaremos nuestra acción en los **marketplaces y servicios de telecomunicaciones**, dada la importancia que tienen para la ciudadanía.

- **Promover** un consumo más informado y sostenible, con énfasis en las particularidades de Aysén.



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025 | SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

GRACIAS

Conversemos

¿Qué áreas o problemáticas de consumo creen que aún requieren mayor atención o intervención prioritaria por parte del SERNAC en la región de Aysén?

¿Cómo creen que el SERNAC podría mejorar la efectividad de su fiscalización y la difusión de información para prevenir abusos en el consumo a nivel regional?

¿Qué sugerencias tienen para que el SERNAC se vincule o accione en el ámbito de la participación ciudadana a nivel regional?