

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Región de Los Lagos

Ciudad	Puerto Montt		
Lugar	Biblioteca regional de Los Lagos		
Fecha	29 de julio de 2025		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Universidad de Los Lagos	Unión Comunal de Reloncaví	Servicio de Impuestos Internos (SII)
	SURALIS	Barrio Puerto	Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)
	Universidad San Sebastián	Corporación Barrio Puerto	Municipalidad de Frutillar
		Unión Comunal Reloncaví	Senado
		Agrupación Gayi	Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
		AdF ChiloActivo	Servicio de Migraciones
		Bomberos	Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) Bio Bio
			Servicio de reinserción socialjuvenil (SRSJ)
			Municipalidad de Puerto Montt



			Seremi de Educación
			Ministerio de Educación (MINEDUC)
			Seremi de Seguridad
			Diputado
			Servicio de Evaluación Ambiental (SEA)
			Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB)
			Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR)
			Seremía de Economía
			Municipalidad de Ancud
			Carabineros de Chile
			Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG)
			Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).
			Parlamentario
			Municipalidad de Osorno



			Instituto de Previsión Social (IPS)
			Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC)
			Ministerio Público
			Policía de Investigaciones (PDI)
			Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)
			Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)
			Ministerio de Transporte (MTT)

Total asistentes	52	Mujeres	29
		Hombres	23
		Otro	0

1. **Objetivo General:** El objetivo de la Cuenta Pública Participativa anual del SERNAC Los Lagos, fue constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por el Servicio, propiciando el diálogo ciudadano de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión, para fomentar la escucha activa y realizar las mejoras pertinentes en el quehacer institucional. Además de presentar la gestión de la dirección regional correspondiente al período 2024 de la región de Los Lagos.

2. **Objetivos Específicos:** Informar sobre la gestión, propiciar el diálogo y fomentar la escucha activa para mejoras institucionales. Fomentar el diálogo ciudadano y recoger opiniones y comentarios de los asistentes. Por otro lado, establecer espacios de diálogo para conocer los intereses de la ciudadanía.



3. Desarrollo de la actividad

El programa de la Cuenta Pública Participativa 2025 del SERNAC Los Lagos se estableció de la siguiente manera:

- 11:00 – 11:40: Acreditación de invitados e invitadas.
- 11:40 – 11:45: Bienvenida a las y los asistentes.
- 11:45 – 11:50: Palabras Seremi de Economía Luis Cárdenas Mayorga
- 11:50 – 12:20: Presentación CPP– Directora Regional Fernanda Gajardo Manríquez.
- 12:20 – 12:30: Diálogo participativo.
- 12.30 – 12.45: Preguntas a la Directora Regional y cierre.

En el marco de la Cuenta Pública Participativa 2025 de la Dirección Regional de Los Lagos, se dio inicio a la actividad con una dinámica participativa que buscó recoger la percepción ciudadana respecto al rol institucional. Esta etapa inicial fue desarrollada durante el proceso de acreditación de invitados e invitadas, estableciendo desde el comienzo un vínculo activo con los asistentes.

A cada persona acreditada se le formuló la pregunta:” ¡Hola! Si tuvieras que reconocer al SERNAC en una sola palabra, ¿cuál sería?”

Los asistentes respondieron de manera espontánea, ya sea verbalmente a los equipos de acreditación o a través de un código QR dispuesto en el lugar, que dirigía a la plataforma interactiva Mentimeter.com.

Las palabras entregadas por el público fueron proyectadas en tiempo real mediante la aplicación en formato visual creativo, lo que permitió ver el reconocimiento colectivo hacia el SERNAC de forma dinámica y creciente a medida que avanzaba el ingreso de los participantes.

Entre los conceptos más mencionados destacaron:

“Derechos, protector, ayuda, apoyo, diligente, transparencia, equilibrio, justicia, resguardo, colaboración, fiscalización, fiscalizador y defensor”.

Este ejercicio visual y simbólico tuvo un impacto positivo en el inicio de la jornada, generando un ambiente participativo y reflejando cómo la ciudadanía percibe al servicio. La directora regional utilizó este insumo como punto de partida para su presentación, reconociendo las palabras más destacadas y



conectándolas con el quehacer institucional, lo cual permitió establecer una narrativa coherente entre la percepción ciudadana y las acciones realizadas durante el periodo.

La iniciativa fue valorada como una buena práctica de participación, dado que permitió visibilizar de manera inmediata y concreta la opinión de los usuarios, fortaleciendo el sentido de pertenencia y cercanía con la comunidad.

A continuación, la Directora regional, dio partida a la Cuenta pública con la presentación, destacando los principales hitos regionales:

Durante el período de gestión institucional de 2024, el SERNAC Los Lagos se conformó por 9 funcionarios: 7 mujeres y 2 hombres. A nivel nacional, el SERNAC cuenta con 397 funcionarios en total, de los cuales 228 son mujeres (57%) y 169 son hombres (43%). Del total nacional, 271 trabajan en el nivel central y 126 lo hacen en regiones. La institución tiene 5 subdirecciones, una división de gestión y desarrollo institucional, y 16 direcciones regionales.

En cuanto a la protección de los consumidores, la Dirección Regional de SERNAC Los Lagos ingresó 21,167 reclamos y 9,810 consultas. A nivel nacional, se recibieron un total de 682,283 reclamos y 287,357 consultas. Los canales de atención más utilizados para los reclamos a nivel nacional fueron el Portal del Consumidor con 479,200 reclamos (70.2%) y el centro de atención telefónica con 119,456 (17.5%). Por su parte, la atención telefónica concentró la mayoría de las consultas con 225,563 (78.5%). En la región de Los Lagos, los reclamos se distribuyeron de la siguiente manera: 14,391 a través del Portal del Consumidor, 4,690 por vía telefónica y 2,086 en oficinas presenciales. Las consultas en la región se gestionaron principalmente por vía telefónica con 7,975, seguidas por el Portal del Consumidor con 1,136 y las oficinas presenciales con 699. Los mercados que generaron más reclamos durante 2024 a nivel nacional fueron Retail (21%), Servicios Básicos (21%), Financieros (19%), Telecomunicaciones (15%) y Transporte (14%), sumando un 79% del total de reclamos.

En cuanto a las acciones de protección, a nivel nacional se iniciaron 25 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC), 3 mesas de trabajo y 26 negociaciones desformalizadas. Como resultado, 428,005 personas fueron compensadas con más de 7 mil millones de pesos. Además, se iniciaron 12 juicios colectivos a nivel nacional. Por su parte, en la región de Los Lagos se iniciaron 3 juicios colectivos contra Luz Osorno, Frontel y SAESA. En juicios iniciados en años anteriores, se lograron 3 sentencias condenatorias, beneficiando a 323,674 consumidores con más de \$4,200 millones en



compensaciones. También se impusieron multas a las empresas de 60 UTM. En cuanto a los Juicios de Interés General (JIG), a nivel nacional se iniciaron 1,061, mientras que en el SERNAC Los Lagos se iniciaron 48. A nivel nacional, se obtuvieron sentencias favorables en 361 procesos, con multas para las empresas de 9,604 UTM (equivalentes a \$662 millones) y compensaciones de 398 millones de pesos para 297 personas.

En materia de educación, a nivel nacional se realizaron 935 talleres para 24,178 personas. En la región de Los Lagos, se realizaron 55 talleres para 1,236 personas. Estos talleres se enfocaron en educación financiera (32 talleres, 770 participantes), derechos del consumidor (12 talleres, 266 participantes) y prácticas de consumo y medio ambiente (9 talleres, 178 participantes). Además, se impartieron 5 cursos de aula virtual, entre ellos:

- Derechos de los consumidores: 606 aprobados.
- Educación financiera para jóvenes: 540 aprobados.
- Curso de desarrollo profesional docente: 451 aprobados.
- Curso consumo sostenible: 55,188 personas.
- Educación financiera para la ciudadanía: 116,166 personas.

El despliegue territorial de SERNAC a nivel nacional totalizó 5,346 acciones. Algunas de las más importantes fueron: 1,525 acciones con medios de comunicación, 1,059 con direcciones regionales de otros servicios públicos y 961 con autoridades regionales. En la región de Los Lagos, el despliegue territorial incluyó acciones en Isla Chidhuapi, Isla Tenglo, Isla Maillen, Frutillar, Maullín y Huito.

Al cierre de la Cuenta Pública Participativa 2025 de la Dirección Regional de Los Lagos, se desarrolló una dinámica orientada a fortalecer el vínculo entre ciudadanía e institución, promoviendo la reflexión sobre el rol del SERNAC y la priorización de temas relevantes en la región.

La directora regional concluyó su presentación remarcando una palabra clave: "Reclamo", como elemento central del quehacer institucional, no sólo en términos de recepción, sino también como una herramienta para empoderar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos. Este énfasis permitió dar paso a un espacio de diálogo abierto, en el cual se invitó a los asistentes a realizar preguntas o expresar inquietudes sobre el rol y funciones del Servicio. Sin embargo, dada la claridad y completitud de la presentación, no se generaron consultas, lo que permitió avanzar hacia una segunda actividad participativa.



Dinámica de Priorización Ciudadana por Mercados

Se desarrolló una actividad lúdica de evaluación ciudadana, con el objetivo de conocer la percepción local respecto a los distintos mercados fiscalizados por el SERNAC. Para ello, cada participante encontró un sobre debajo de su silla, el cual contenía tres adhesivos redondos en los colores rojo, amarillo y verde, siguiendo la lógica de un semáforo:

- Rojo: Mercado urgente o problemático.
- Amarillo: Mercado en alerta o que requiere precaución.
- Verde: Mercado que requiere vigilancia o monitoreo sostenido.

Frente a los asistentes se dispusieron cinco papelógrafos, cada uno identificado con un mercado relevante:

- Servicios Básicos
- Financiero
- Comercio
- Transporte
- Telecomunicaciones

Cada persona fue invitada a pegar los adhesivos en el papelógrafo correspondiente según su percepción personal sobre la situación de dichos mercados en la región de Los Lagos.

La imagen capturada durante la dinámica muestra una participación activa y comprometida, destacando lo siguiente:

- Servicios Básicos fue considerado el mercado más crítico, con una alta concentración de adhesivos rojos y amarillos, reflejando una fuerte preocupación ciudadana.
- Financiero también evidenció una significativa percepción de urgencia, con predominio del color rojo, liderando las preferencias de mercados.
- Comercio y Transporte presentaron una distribución más equilibrada, aunque también se observan varios puntos de atención (amarillo) y urgencia.
- Telecomunicaciones, aunque recibió menor cantidad de votos, fue identificado en su mayoría con los colores verde y amarillo, lo que sugiere



vigilancia, pero sin urgencia inmediata.

Conclusión General

La actividad permitió visualizar de forma concreta y participativa la percepción ciudadana respecto a los distintos mercados, siendo una herramienta útil para orientar la priorización institucional a nivel regional. Esta metodología, simple pero efectiva, fomentó la participación activa y entregó información valiosa que puede ser considerada en la planificación futura del servicio.

3.1 Resultados del trabajo

A partir de los ejercicios participativos realizados con los asistentes a la cuenta pública, se obtuvieron dos conjuntos de resultados principales.

Los resultados del ejercicio de la nube de palabras revelan que la percepción del SERNAC es abrumadoramente positiva y alineada con su misión. Los asistentes lo ven como una entidad que otorga **ayuda, defensa, y resguardo** de los derechos de las personas. La gente no solo lo considera un "fiscalizador" sino también un "protector" y "mediador". Esto sugiere que el SERNAC ha logrado posicionarse en la mente de los consumidores como un aliado fundamental en la defensa de sus derechos y en la búsqueda de **justicia y transparencia** en el mercado. El uso de palabras como "excelencia", "rapidez", y "eficiencia" también indica que se valora su desempeño y la calidad de su servicio.

Percepción de la Situación de los Mercados: Foco en la Protección Financiera

El segundo ejercicio participativo muestra que, desde la perspectiva de los asistentes, no todos los mercados son iguales en términos de riesgo y estabilidad. La principal conclusión cualitativa es que la gente percibe el **sector financiero** como el más problemático y de mayor urgencia, lo que podría indicar una sensación de vulnerabilidad o desprotección en este ámbito. La alta concentración de puntos rojos en este sector destaca la necesidad de una fiscalización o intervención más rigurosa.

Mientras tanto, los sectores de **servicios básicos** y **comercio** son percibidos como relativamente estables, aunque requieren una vigilancia constante para mantener su buen funcionamiento. La presencia de puntos amarillos y verdes sugiere que la gente confía en que, con un monitoreo sostenido, estos mercados pueden continuar operando de manera efectiva y segura para los consumidores.



El caso de **transporte** y **telecomunicaciones** es intermedio. La mezcla de puntos amarillos y rojos en estos sectores indica que, si bien hay problemas graves, no se perciben como tan críticos como el sector financiero. Esto podría deberse a que las fallas en estos servicios son más evidentes o puntuales, pero no representan un riesgo sistémico tan alto como las problemáticas financieras.

4. **Evaluación final**

La Cuenta Pública Participativa 2025 de la Dirección Regional de Los Lagos, llevada a cabo en la Biblioteca Regional de Puerto Montt, fue un éxito en términos de participación, metodología y resultados. La actividad cumplió con su objetivo de informar sobre la gestión del SERNAC y, al mismo tiempo, fomentar un diálogo ciudadano activo, logrando una escucha efectiva para futuras mejoras institucionales.

La metodología utilizada fue particularmente efectiva para generar un vínculo con los 52 asistentes. El primer ejercicio participativo, que consistió en la creación de una nube de palabras para definir al SERNAC, fue una "buena práctica" que permitió visibilizar de manera inmediata la percepción de los usuarios. La mayoría de las palabras clave, como "ayuda," "defensa," y "resguardo," demuestran que el SERNAC es visto como un aliado protector de los derechos de los consumidores. La directora regional utilizó este insumo para conectar su presentación con las expectativas del público, lo que estableció una narrativa coherente y fortaleció la cercanía con la comunidad.

El segundo ejercicio, la "Dinámica de Priorización Ciudadana por Mercados," fue una herramienta simple pero potente para que los asistentes expresaran su percepción sobre los diferentes mercados. La alta participación, capturada en las fotografías, evidenció que los asistentes identifican al **sector financiero** como el más problemático, seguido por los **servicios básicos**, lo que destaca la necesidad de una fiscalización o intervención más rigurosa en estos ámbitos. Esto proporciona al SERNAC Los Lagos, una valiosa orientación para priorizar sus acciones a nivel regional en la planificación futura del servicio.

Un aspecto notable del evento fue la dinámica de preguntas y respuestas. A pesar de que no se generaron consultas debido a la claridad y completitud de la presentación de la directora regional, esto permitió avanzar a la segunda actividad participativa. Esta situación, si bien inusual, puede interpretarse como un signo de que la información entregada fue percibida como completa y satisfactoria, permitiendo que la energía de los asistentes se canalizara hacia la dinámica de priorización, un ejercicio de gran valor cualitativo.



En conclusión, la Cuenta Pública Participativa 2025 del SERNAC Los Lagos fue un modelo exitoso de rendición de cuentas. Debido a la alta confirmación de asistencia, tuvimos que transformar el evento original en un espacio de diálogo activo. Nos adaptamos a las circunstancias y logramos innovar con un sistema de participación equitativo y voluntario para todos. Este enfoque prioriza la participación ciudadana en el seguimiento y la crítica de la gestión institucional, tal como lo instruye la DOS.

La combinación de una presentación clara con metodologías participativas innovadoras no solo cumplió con los objetivos formales, sino que también generó información valiosa y fortaleció el vínculo entre el SERNAC y la comunidad, sentando un precedente positivo para futuras actividades institucionales.

5. **Observaciones.**

Se sugiere considerar la elaboración de material de apoyo para los asistentes, como un decálogo de derechos del consumidor. Esta herramienta permitiría que la información sea utilizada en sus respectivos trabajos u organizaciones, potenciando su rol como multiplicadores. Así se amplificaría el alcance de la actividad de participación ciudadana.

Fernanda Gajardo Manríquez
Directora Regional de Los Lagos

Puerto Montt, 08 de septiembre de 2025



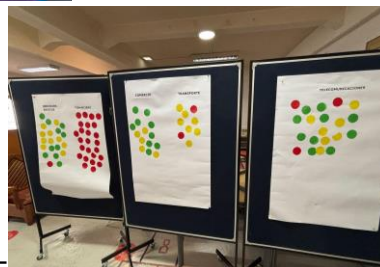
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BIZAWU-285>



ANEXOS.





A word cloud of terms related to consumer protection. The words are arranged in a circular pattern, with some words appearing larger than others. The words include: fiscalizador, fundamental, consumo, rapidez, colaboración, consumidor, defensor, necesario, equilibrio, servicialidad, fiscalización, antiabuso, cliente, justicia, eficiencia, protector, cumplimiento, resolutivos, reclamo, apoyo, precio, compromiso, consumidores, respeto, transparencia, bueno, derechos, diligente, ayuda, defensa, necesidad, valoración, excelencia, resguardo, misterio, personas, mediador, responsable, and excelsa.

