

Reporte de Ejecución
Cuenta Pública Participativa Regional Región de Los Ríos

Ciudad	Valdivia		
Lugar	Salón de las Artes de Valdivia		
Fecha	Valdivia: miércoles 23 de julio de 2025.		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
	Cámara de Comercio Detallista 1	Comités 3	Ejercito 1
	Universidad Santo Tomás 1	UCAM 5	Seremi de Gobierno 1
		Codeg de Jorge Sabat 1	Seremi de Economía 1
		Junta de vecinos 7	Sernapesca 1
		Consejos 2	Sec 1
		Acoval 2	Superintendencia de Educación 1
		Corporación Humedal 1	Tercer Tribunal 1
		Obispado de Valdivia 1	Delegación Presidencial 2
			Representante de Senador Iván Flores 1

Total asistentes	34	Mujeres	17
		Hombres	17
		Otro	0



Ciudad	Futrano		
Lugar	Auditorio Instituto Técnico Profesional de Llifén.		
Fecha	Futrano: viernes 08 de agosto de 2025.		
Instituciones y/u Organizaciones Asistentes [Enumerar las instituciones, empresas y organizaciones sociales presentes en la actividad participativa y dar cuenta del número de personas asistentes en representación de éstos]	Proveedores	Sociedad Civil	Servicios Públicos
		UCAM 6	Delegación Presidencial 3
		Programa de la Mujer 8	Consejero Regional 1
		Comité 1	Municipalidad 3
		Acoval 1	
		Conjunto folklórico 1	

Total asistentes	23	Mujeres	20
		Hombres	3
		Otro	0



1. **Objetivo General:**

Constituir un hito de información que dé cuenta de la gestión realizada por SERNAC en el año 2024, propiciando el diálogo ciudadano, de carácter público, en torno a la evaluación de la gestión del Servicio Nacional del Consumidor de la Dirección Regional de Los Ríos, con la finalidad de fomentar la escucha activa y realizar las mejoras que resulten pertinentes en el quehacer institucional.

2. **Objetivos Específicos:**

- Informar a la ciudadanía la gestión realizada por la Dirección Regional de Los Ríos año 2024.
- Sistematizar las opiniones y comentarios por parte de la ciudadanía en la jornada de la Cuenta pública.

3. **Desarrollo de la actividad**

La Cuenta Pública Participativa expone la labor realizada de la Dirección Regional de Los Ríos, durante el periodo 2024, se desarrolló en dos localidades de la región, la primera fue el día 23 de julio en la comuna de Valdivia y el 8 de agosto del 2025 se realizó en la comuna de Futrono.

En la comuna de Valdivia, la actividad comenzó a las 17:00 horas, en el salón de las artes de la Ilustre Municipalidad de Valdivia.

En la comuna de Futrono, la actividad comenzó a las 11:00 horas en el auditorio del Liceo Técnico de Llifén.

Ambas Cuentas Públicas Participativas se realizaron en tres grandes etapas:

- Inicio con el saludo de la SEREMI de Economía, Fomento y Turismo (S) la Sra. Francisca Corbalán.
- Presentación resumen de las gestiones realizadas por Sernac 2024, por la Coordinadora Regional.
- Espacio de diálogo por parte de los invitados, en donde se realizaron consultas abiertas por parte de los asistentes y respondidas por la Coordinadora Regional.

En la primera etapa (particularmente en la comuna de Valdivia), se inició la actividad con el saludo y bienvenida a los presentes por parte de la Seremi de la Mujer y Equidad de Género la Sra. Francisca Corbalán, en subrogancia de la Seremi de Economía. Luego de ello se expone un video del Director Nacional, en



donde hace un saludo a los invitados a la Cuenta pública y además hace hincapié a los desafíos y compromisos adquiridos para el año en curso. Finalmente llama a los invitados a participar en forma activa de la Cuenta Pública 2024.

Posteriormente la Coordinadora Regional de Los Ríos Srta. Carla Araya, realiza una introducción de lo que será dicha Cuenta Pública y sus respectivos agradecimientos.

En la segunda etapa de la Cuenta Pública Participativa, la Coordinadora Regional de Los Ríos Srta. Carla Araya Sepúlveda, presentó los datos regionales de las gestiones realizadas en el periodo correspondiente al 2024.

- En lo que se refiere a la atención ciudadana, se generó un total de 10.071 reclamos y 5.007 de consultas ingresadas, al analizar los reclamos, un 61% ingreso a través del Portal del Consumidor www.sernac.cl; un 19% mediante el call center gratuito 800 700 100; y un 20% presencialmente, en las oficinas de atención en cada una de las direcciones regionales. El resto lo hizo por otros canales, como a través de Chileatiende, oficinas comunales con convenio, entre otras.
- Los mercados más reclamados durante el 2024 por las personas consumidora de la región, fueron el mercado financiero con un 22% del total, seguido por el retail con un 20%, en tercer lugar, se encuentra el mercado de telecomunicaciones con un 15% y finalizando con servicios básicos con un 15%, este resultado, se explica especialmente por los cortes de suministro eléctrico en agosto de 2024.
- **Fiscalizaciones**, durante el año 2024, el SERNAC desplegó intensamente sus facultades fiscalizadoras, con el objeto de prevenir y detectar incumplimientos a los derechos de las y los consumidores. En la región se realizaron 62 fiscalizaciones.
- **Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC)**, durante el año 2024, en la Dirección Regional inició 3 PVC, destacando aquellos con las empresas eléctricas tras los cortes de electricidad de agosto pasado; realizó este tipo de gestiones extrajudiciales con empresas del mercado de las telecomunicaciones, sanitarias, seguros, retail, por mencionar algunos.
- **Educación**, en materia educacional, el Servicio realizó 24 talleres dirigidos a la ciudadanía, obteniendo una participación de 1.580 personas.



- **Fortalecimiento de la Participación Ciudadana**, se realizaron 5 sesiones del Consejo Consultivo Regional de Consumo, 1 cuenta Pública participativa y 1 Consulta ciudadana.
- **Medios de Prensa**, en lo que respecta a apariciones en medios de prensa locales, se concretaron 140 publicaciones, tanto de comunicados como de vocerías de la autoridad regional.

Actualmente la Dirección Regional de Los Ríos cuenta con convenios de atención en los 12 municipios de la Región, estando activas 10 de estos durante el 2023, esto sumado al convenio con ChileAtiende- IPS permite tener un total de 19 puntos de atención en la Región.

Finalmente, se identifica que existe la necesidad de seguir difundiendo las acciones de protección y resultados que se obtienen por esta vía para las personas afectadas, ya que de esta forma se incentiva el ejercicio del reclamo y la alerta ciudadana como principales herramientas de la ciudadanía para insumar el monitoreo del mercado y otras acciones del SERNAC.

3.1 Resultados del trabajo

Dado que ambas cuentas públicas fueron realizadas en coordinación con municipalidades de la región (Valdivia y Futrono) por petición de estas, la instancia tuvo un enfoque informativo y educativo, lo cual permitió recoger dudas de los y las participantes sobre sus derechos y el quehacer de Sernac, lo cual fue muy valorado por el público asistente.

Aunque las preguntas y respuestas no se sistematizaron, las consultas más frecuentes giraron en torno a los derechos de los consumidores, especialmente en garantía legal y seguridad en el consumo. Estas fueron respondidas al momento, generando una respuesta satisfactoria por parte del público.

Se informó a los asistentes sobre la existencia de un funcionario municipal en cada comuna, capacitado para recibir reclamos de Sernac. Además, se promovió el uso del Call Center y la teleatención como alternativas, especialmente para quienes no pueden desplazarse, buscando difundir los servicios de la institución.



4. **Evaluación final**

La Cuenta Pública Participativa contó con una excelente convocatoria y una alta participación de los asistentes, destacándose la presencia de la sociedad civil organizada y un mayor número de autoridades regionales.

Los líderes sociales expresaron su gratitud por el evento y solicitaron la organización de más charlas dirigidas a ellos, con el fin de mantenerlos actualizados sobre las funciones del Sernac durante su periodo de servicio.

5. **Observaciones.**

La Coordinadora regional, agradece la asistencia y participación en la Cuenta Pública Participativa, de los servicios públicos, asociaciones y público en general, ya que a través de las preguntas y sugerencias realizadas demuestran su interés en mejorar y conocer más sobre el Servicio Nacional del Consumidor y sus labores. Para la realización de esta Cuenta Pública no se presentaron inconvenientes.

**Valdivia 16 de
septiembre**

**Carla Araya Sepúlveda
Coordinadora Regional
Región de los Ríos**



ANEXOS.

Cuenta Pública en Valdivia



Cuenta Pública en Futrono

