

Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC

Primer semestre 2016 / Primer semestre 2017

Septiembre, 2017



Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC

¿Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC?

- ✓ El proceso de mediación tiene un carácter **voluntario** para las empresas y busca obtener una **solución extrajudicial** entre las partes involucradas.
- ✓ El SERNAC mantiene **convenios de interoperabilidad** con empresas que han registrado sus datos para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor.
- ✓ Mediante este convenio los proveedores mantienen actualizados sus datos y **responden los reclamos en el plazo definido.**
- ✓ En su conjunto estas empresas gestionan cerca del **96% del total** de reclamos recibidos en el SERNAC.



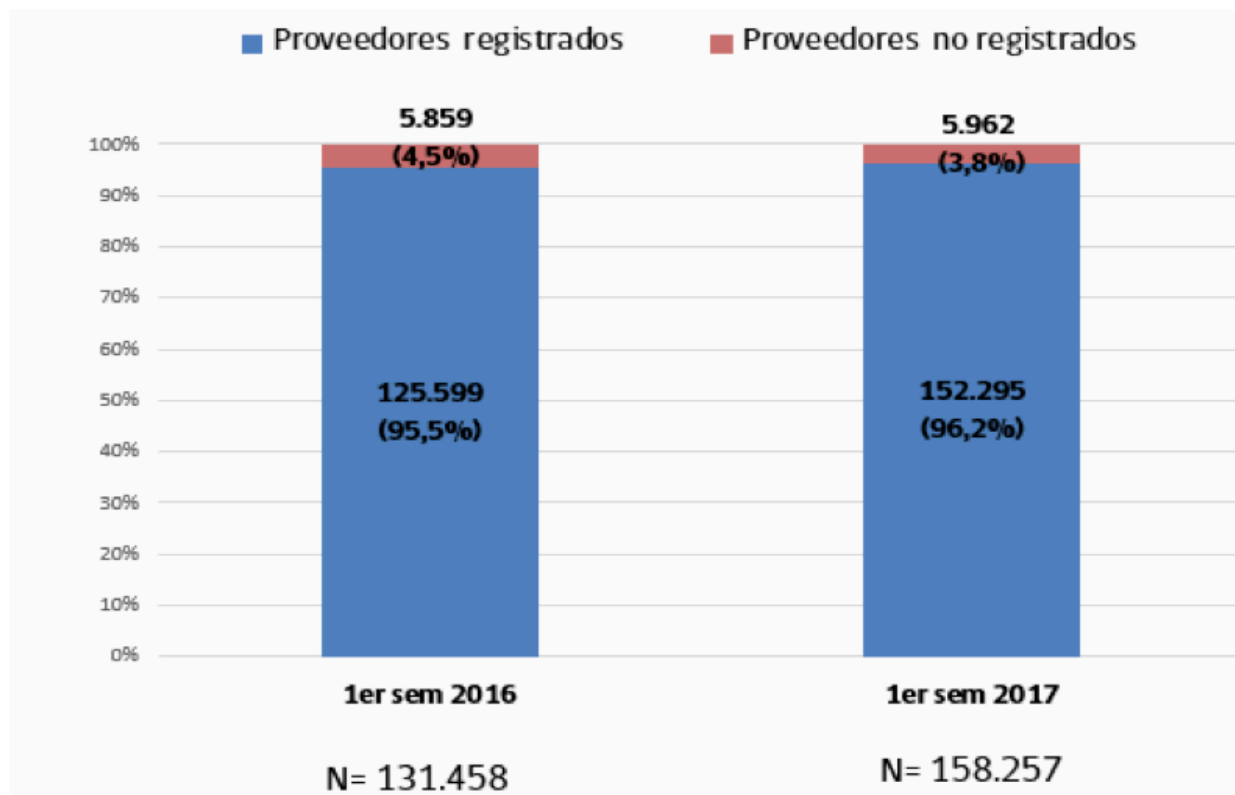
Qué hacemos con los reclamos que llegan al SERNAC

- ✓ Cerca del **4% del total de reclamos se tramitan con proveedores no registrados** por lo que el resultado de la gestión es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
- ✓ El comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
 - ▶ **Proveedor Acoge (PA):** empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
 - ▶ **Proveedor No Acoge (PNA):** respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.
 - ▶ **Proveedor No Responde (PNR):** empresa no responde el reclamo.



Reclamos 2016 y 2017

Reclamos totales ingresados al SERNAC:



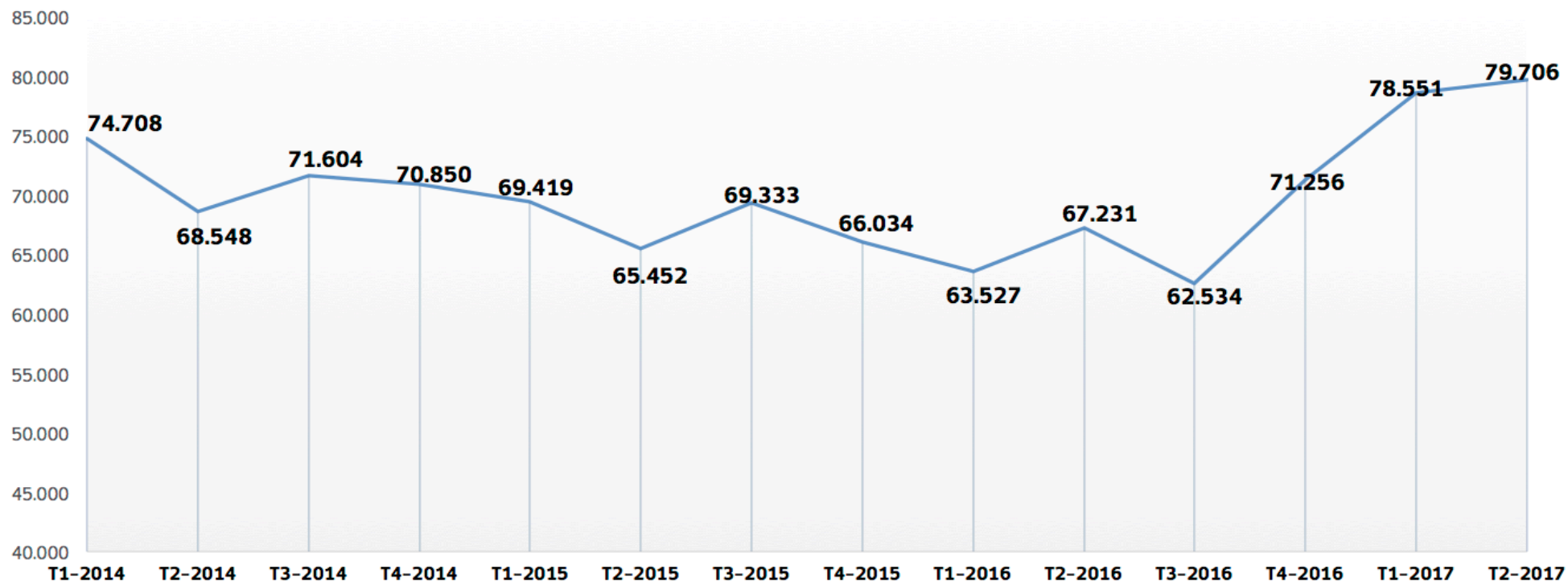
► **1er semestre del año 2017** el **96,2%** (158.257) del total de casos fue **gestionado con proveedores validados**.

El **3,8%** (5.962) de los
► casos corresponden a reclamos asociados a **proveedores no registrados**, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.



Evolución de reclamos

Evolución de reclamos ingresados a Sernac por trimestre 1ºT 2014 - 2ºT 2017



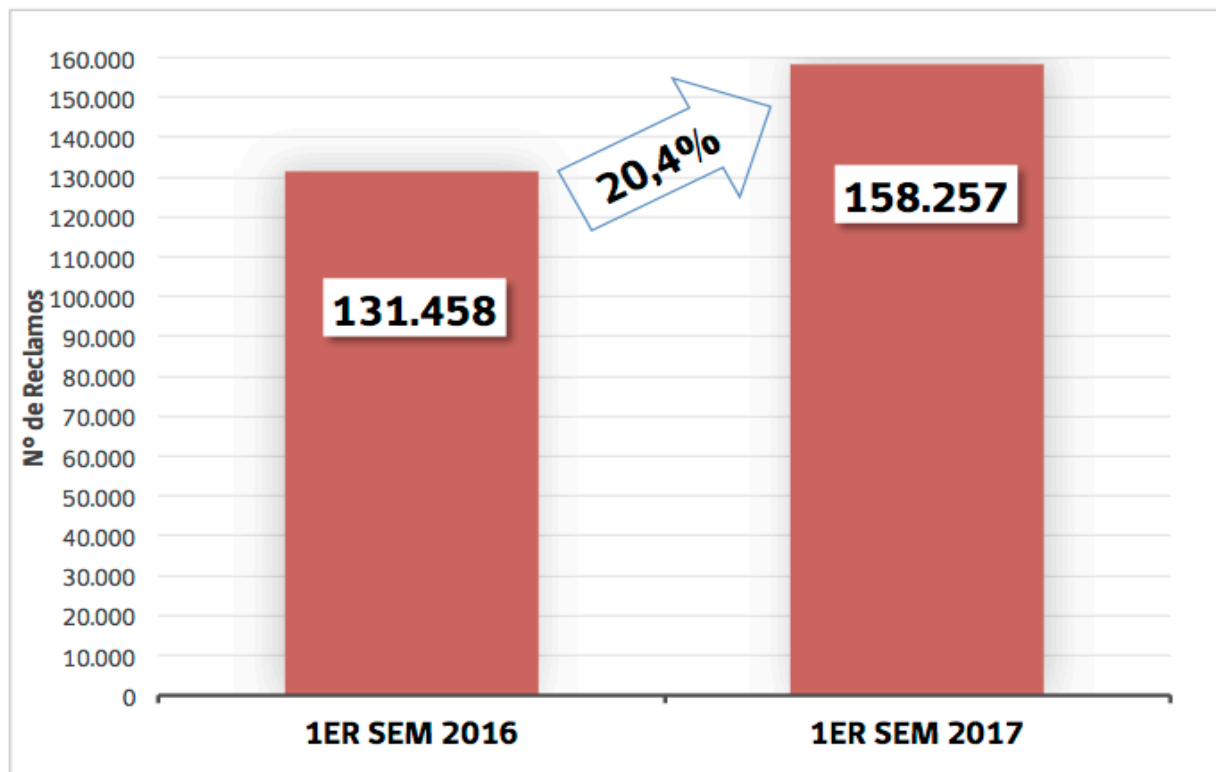
Peak reclamos : 79.706 en segundo trimestre del año 2017.

El periodo enero-marzo 2017 presentó un incremento de un 23,6% en el volumen de reclamos, respecto del primer trimestre del año 2016.

Desde el último trimestre del año 2016 los reclamos han ido al alza.



Total reclamos ingresados al SERNAC



- Aumento del **20,4%** en el total de reclamos, respecto del primer semestre del año 2016.



158.257 reclamos totales el primer semestre del 2017.



El aumento se debe principalmente al alza de reclamos dirigidos al comercio electrónico, los servicios básicos (agua y electricidad), telecomunicaciones.



Evolución de Reclamos

Principales Motivos de Reclamos

Motivo de reclamos ingresados a Sernac	1er sem 2016		1er sem 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	% respecto del total de reclamos	Reclamos	% respecto del total de reclamos	
Problemas de ejecución contractual	49.328	37,5%	63.994	40,4%	29,7%
Garantía	14.137	10,8%	15.405	9,7%	9,0%
Servicio defectuoso o negligente	12.338	9,4%	12.813	8,1%	3,8%
Cobros improcedentes	10.337	7,9%	11.974	7,6%	15,8%
Facturación excesiva o no consentida por el consumidor	7.862	6,0%	8.766	5,5%	11,5%
Seguridad maltrato personal o de bienes	5.890	4,5%	6.308	4,0%	7,1%
Cobranza extrajudicial no corresponde	5.297	4,0%	6.011	3,8%	13,5%
Incumplimiento de promociones y ofertas	2.101	1,6%	3.787	2,4%	80,2%
Incumplimiento respuesta del proveedor entregada al Sernac o al consumidor	2.647	2,0%	3.629	2,3%	37,1%
Problemas de información y publicidad engañosa	2.923	2,2%	3.473	2,2%	18,8%
Dificultades en la ejecución de productos o servicios	3.592	2,7%	3.363	2,1%	-6,4%
Servicio técnico o reparación	2.153	1,6%	2.511	1,6%	16,6%
Problemas en el término de contrato	1.529	1,2%	1.989	1,3%	30,1%
Otros	11.324	8,6%	14.234	9,0%	25,7%
TOTAL	131.458	100,0%	158.257	100,0%	20,4%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: cláusulas abusivas, problemas con los Servicios de Atención de Clientes, problemas de repactación de deudas, publicación en base de dato, entre otros.



Principales Motivos de Reclamos

40,4% Problemas de ejecución contractual:

- Incumplimiento en las condiciones contratadas.
- Retardo en la entrega de lo comprado.
- Cobro de un precio superior a lo exhibido o informado.
- Corte de suministro sin previo aviso.

9,7% Garantía:

- Un 80% de los reclamos (12.534), son por problemas para ejercer la garantía legal.
- Un 20% de los reclamos (2.871) son por problemas para ejercer la garantía voluntaria o de satisfacción de la empresa

8,1% Problemas por un servicio defectuoso o negligente:

- Retraso o incumplimiento en la reparación de un servicio.
- Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio.

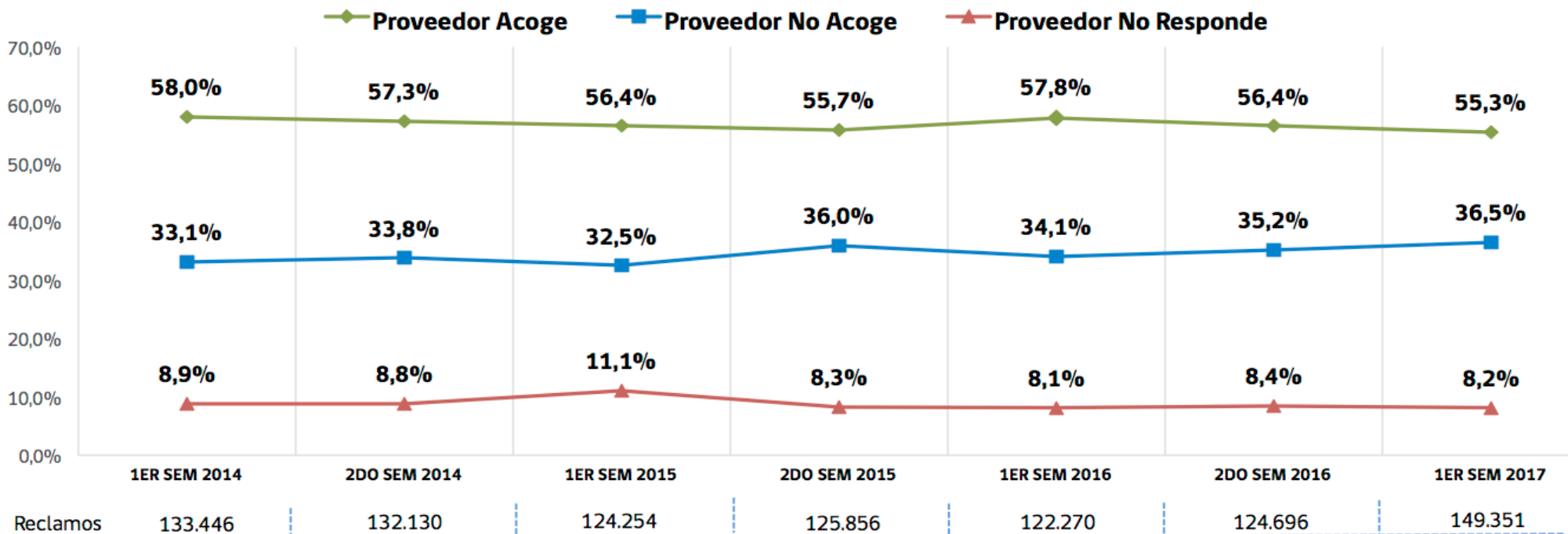
7,6% de los reclamos son por cobros improcedentes:

- Cobros de productos no contratados de manera errada o indebida.
- No se reversan cargos mal efectuados
- Cobros de transacción por clonación de documentos.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Comportamiento general del Mercado (2014-2017)



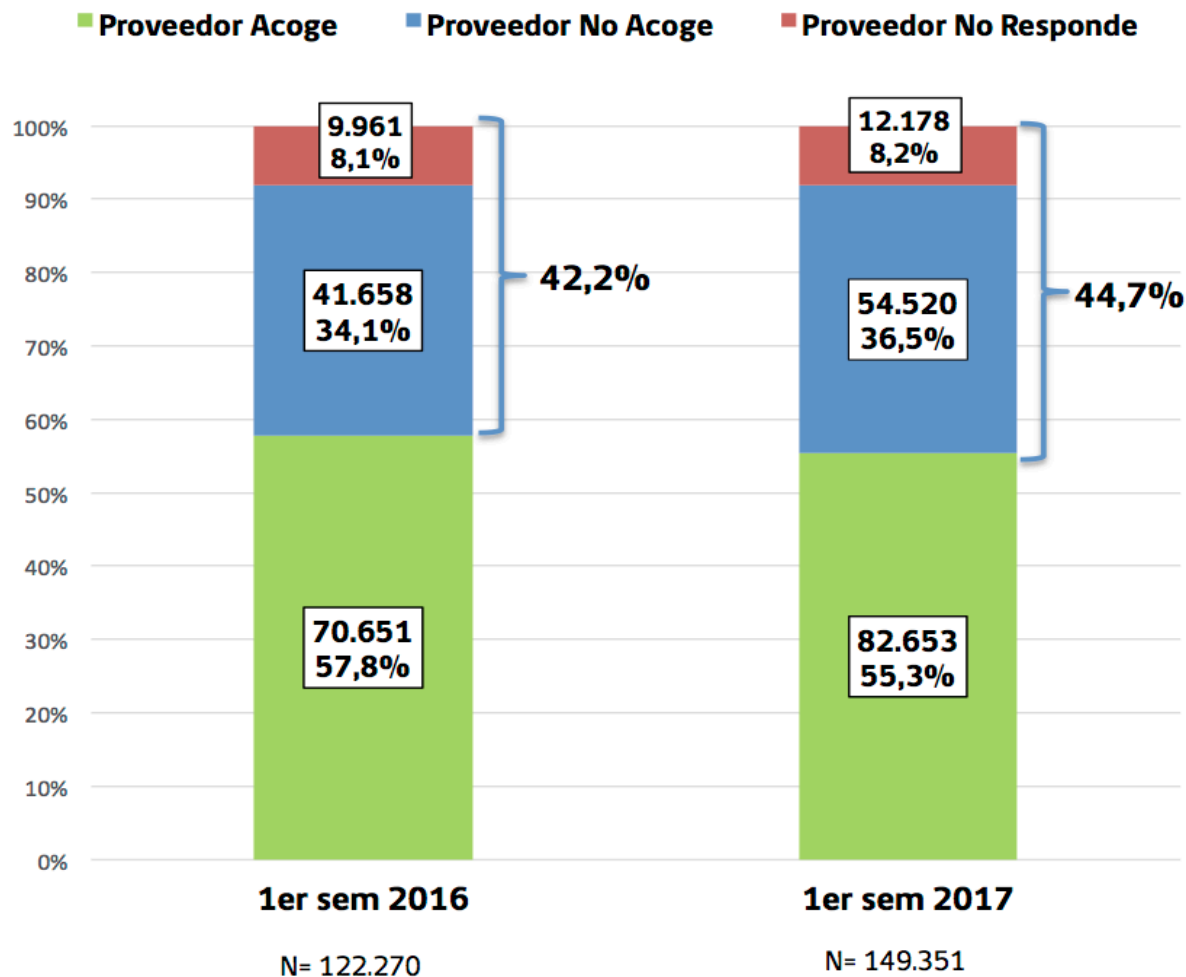
Entre los años 2014 y 2017:

- ▶ El comportamiento en general de las empresas se ha mantenido constante.
- ▶ Los reclamos resueltos favorablemente por parte de las empresas nunca han superado el 60% y las respuestas negativa se han mantenido siempre cercana al 40%.
- ▶ En el primer semestre del 2017 los reclamos con respuesta favorable alcanzaron el porcentaje más bajo de los últimos 3 años.



Comportamiento general del Mercado

Respuesta del proveedor a reclamos ingresados en el SERNAC



▶ Durante el primer semestre del año 2017 el **55,3%** de los casos se resolvió favorablemente para el consumidor.

▶ **44,7%** obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge 36,5% y no responde 8,2%), **aumentando en 2,5 puntos porcentuales** respecto del 2016.

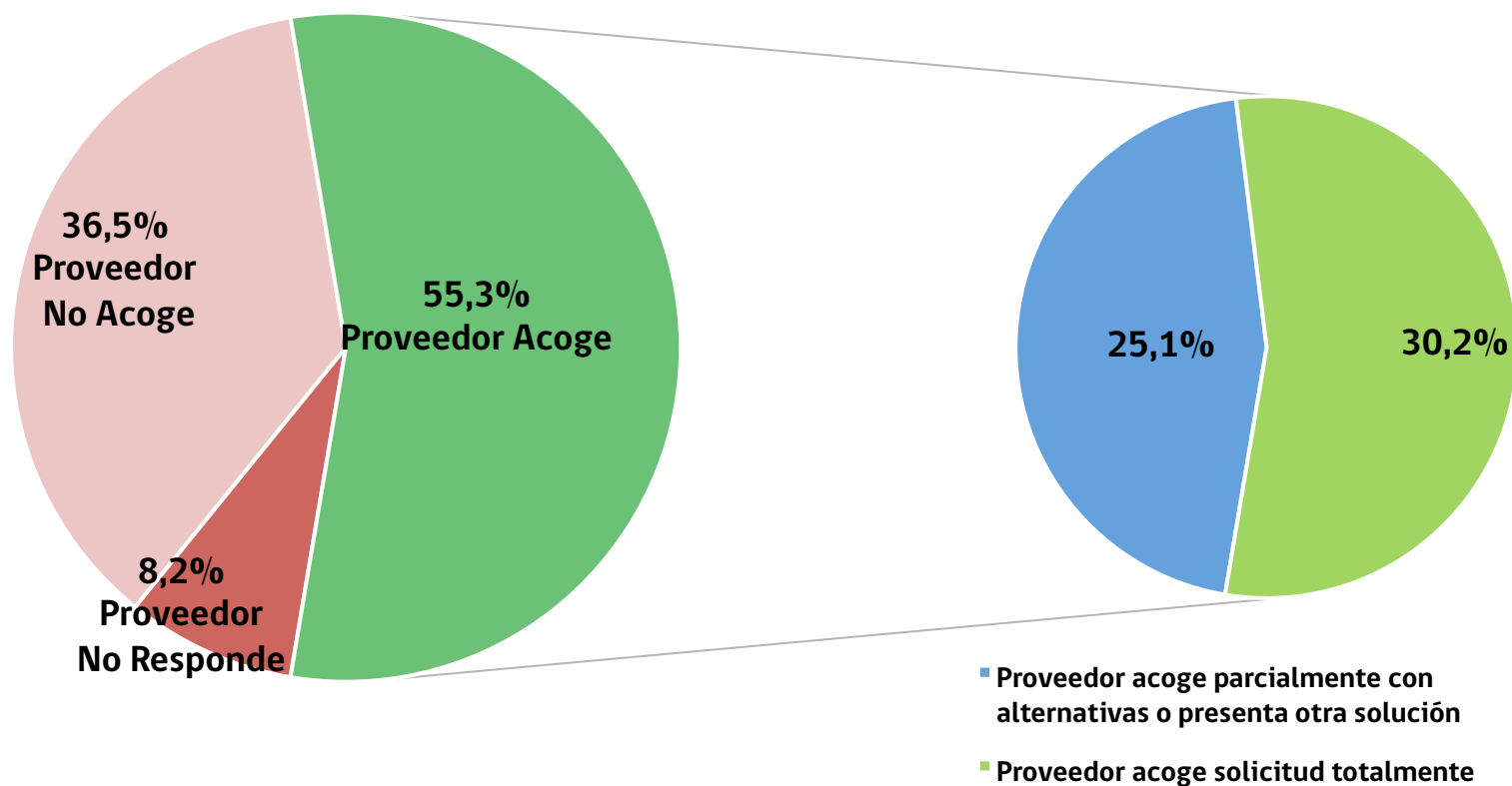
El aumento del volumen de los reclamos cerrados con resultado desfavorable fue de un **29,2%**.

▶ Empeoró el porcentaje de respuestas favorables, respecto del primer semestre 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Respuestas de los proveedores a los reclamos ingresados al SERNAC Primer semestre 2017





¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Metodología

Tasa Proveedor No Responde (PNR)
Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Empresas con más
de 1.000 reclamos

Empresas con entre
500 y 1.000 reclamos

Empresas con entre
100 y 499 reclamos



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Metodología

Tasa Proveedor No Responde (PNR)

El estudio analiza los reclamos recibidos por el SERNAC durante un periodo determinado, con una fórmula que permite medir a todas las empresas bajo el mismo estándar, mediante un ordenamiento imparcial que identifique el comportamiento de las empresas, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta por parte del proveedor

ii) Indicador:

*Tasa PNR_m = [N° de reclamos cerrados sin respuesta (PNR) _m / N° total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC_m] * 100*

m= enero-junio 2016 y 2017.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Tasa Proveedor No Responde

Indicador por Mercado:	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
MERCADOS					
Servicios Públicos	12,5%	8	0,0%	7	-12,5
Telecomunicaciones	0,9%	26.567	0,3%	28.941	-0,6
Financieros (bancos-cajas de compensación-tarjetas de crédito)	1,5%	22.849	1,7%	26.278	0,2
Seguridad (servicios de alarmas y guardias de seguridad)	3,7%	869	3,0%	946	-0,7
Servicios Básicos	7,0%	4.850	3,3%	8.709	-3,7
Comercio distancia/ electrónico	6,8%	13.957	4,9%	21.173	-1,9
Retail ferretero (cadenas de hogar y construcción)	7,3%	1.048	5,1%	1.534	-2,2
Seguros (corredoras de seguros)	7,7%	4.019	5,2%	4.232	-2,5
Funerarias y cementerios	4,2%	401	5,4%	504	1,2
Transporte (Líneas aéreas, buses)	8,6%	9.204	8,0%	11.575	-0,6
Locales comerciales (multitiendas-supermercados-comercio especializado)	12,9%	23.655	14,0%	26.318	1,1
Turismo (agencias de viajes-hospedaje)	12,7%	1.557	14,8%	1.914	2,1
Combustible (bombas de bencina-leñerías)	11,4%	184	15,2%	277	3,8



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Indicador por Mercado:

MERCADOS	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Salud (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)	18,3%	1.733	16,9%	2.108	-1,4
Prensa información (diarios-revistas-canales de tv- radios)	38,2%	296	20,0%	631	-18,2
Previsión (AFP)	51,2%	129	22,4%	85	-28,8
Educación (universidades- institutos-colegios)	18,0%	2.763	23,5%	2.932	5,5
Centros de Estética y Gimnasios	19,4%	665	25,1%	798	5,7
Inmobiliarias	24,1%	2.776	25,3%	3.441	1,2
Vehículos (compra venta-arriendos - estacionamientos-repuestos)	33,8%	2.485	32,1%	3.362	-1,7
Servicios profesionales (agencias de empleo- consultorías)	39,7%	277	37,6%	279	-2,1
Servicio técnico; serv. de mantenimiento y reparación	44,5%	758	40,1%	1.020	-4,4
Entretención (ticketeras- productoras de eventos)	34,5%	822	45,8%	1.680	11,3
Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería)	55,8%	398	64,6%	607	8,8
Total General	8,1%	122.270	8,2%	149.351	0,1



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Indicador por mercado:

Mercados con porcentajes más altos de reclamos cerrados sin respuesta (PNR):

- ▶ Consumo en Local (Restaurantes-Bar-cadenas comida rápida, cafeterías): **64,6%**.
- ▶ Entretenimiento (ticketeras- productoras de eventos): **45,8%**.
- ▶ Servicios Técnico de Reparación y Mantenimiento: **40,1%**.

Mercados con porcentajes más bajos de reclamos cerrados sin respuesta (PNR):

- ▶ Servicios Públicos: **0,0%** (categoría que presenta un número muy bajo de reclamos).
- ▶ Telecomunicaciones: **0,3%**
- ▶ Financiero (Banca, Cajas de Compensación, Tarjetas de Crédito): **1,7%**



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Indicador por mercado:

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Entretención (ticketeras- productoras de eventos): de **34,5%** de reclamos PNR a **45,8%**.
- ▶ Consumo en Local (Restaurantes-Bar-cadenas comida rápida, cafeterías): de **55,8%** reclamos PNR a **64,6%**.
- ▶ Centros de estética y Gimnasios: de **19,4%** reclamos PNR a **25,1%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Previsión (AFP): de **51,2%** de reclamos PNR a **22,4%**.
- ▶ Prensa información (diarios-revistas-canales de TV- radios): de **38,2%** de reclamos PNR a **20%**.
- ▶ Servicios Públicos: de **12,5%** de reclamos PNR a **0,0%**.

El **58,3%** de los mercados (14 de 24) **han mejorado** sus resultados 2017 en relación al mismo periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

10 empresas con indicador Proveedor No Responde más alto con más de 1.000 reclamos durante 1er semestre 2017

Proveedor	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Groupon	5,2%	980	0,4%	1.154	-4,8
ABCDIN	0,6%	2.595	0,6%	2.829	0,0
Tarjeta Líder Mastercard- Tarjeta Presto	0,9%	985	0,9%	1.537	0,0
Aguas Chañar	0,0%	44	1,2%	1.812	1,2
Buses Tur Bus -Tas Choapa - Inter Sur	0,5%	1.000	1,2%	1.136	0,7
Tarjeta ABCDIN	1,8%	828	1,3%	1.470	-0,5
Banco De Chile - Credichile - Banco Edwards-Citi	1,8%	1.227	1,3%	1.409	-0,5
Hiper Líder	1,7%	1.210	1,6%	1.472	-0,1
La Polar	0,2%	1.278	4,4%	1.474	4,2
Falabella	0,6%	4.696	8,4%	6.697	7,8



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Falabella:** de **0,6%** de reclamos PNR a **8,4%** de reclamos sin respuesta.
- ▶ **La Polar:** de **0,2%** de reclamos PNR a **4,4%** de reclamos sin respuesta.

Mejoras respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Groupon:** de **5,2%** de reclamos PNR a **0,4%**.
- ▶ **Tarjetas ABCDIN y Banco de Chile:** de **1,8%** de reclamos PNR a **1,3%**.

Dentro de estas 10 empresas **4** han **mejorado** sus resultados en relación al periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

10 empresas con indicador Proveedor No Responde más alto que recibieron entre 500 y 1.000 reclamos durante 1er semestre 2017:

Proveedor	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
Caja de Compensación Los Andes	0,9%	672	0,2%	661	-0,7
ADT Security Services	0,4%	499	0,2%	536	-0,2
Bikesantiago	0,3%	330	0,4%	846	0,1
Tiendas Corona	0,0%	623	0,6%	829	0,6
Supermercados Cencosud: Santa Isabel - Jumbo	0,6%	661	1,0%	720	0,4
Lider.cl	1,5%	674	1,3%	628	-0,2
Tarjetas La Polar	0,3%	650	2,3%	991	2,0
Seguros Falabella Generales y Vida	2,2%	510	3,0%	507	0,8
Aguas Andinas	0,7%	566	3,8%	815	3,1
Adidas Chile	39,7%	458	6,4%	716	-33,3



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Aguas Andinas:** de **0,7%** de reclamos PNR a **3,8%**.
- ▶ **Tarjetas La Polar:** de **0,3%** de reclamos PNR a **2,3%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Adidas:** de **39,7%** de reclamos PNR a **6,4%**.
- ▶ **Caja de Compensación Los Andes:** de **0,9%** de reclamos PNR a **0,2%**.

Dentro de estas 10 empresas **4** han **mejorado** sus resultados en relación al periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

10 empresas con indicador PNR más alto que recibieron entre 100 y 499 reclamos durante el 1er semestre 2017

Proveedor	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Indicador PNR (%)	Reclamos	
HDI Seguros	5,0%	80	22,8%	285	17,8
Rotter y Krauss	26,0%	131	24,3%	152	-1,7
Colloky	2,6%	39	27,9%	165	25,3
Punto Ticket	61,6%	211	27,9%	451	-33,7
Transportes Cometa - Buses Pullman Bus	30,1%	216	34,0%	250	3,9
Avianca	73,9%	69	36,1%	108	-37,8
DG Medios	0,0%	41	38,9%	270	38,9
Microplay	32,4%	71	61,4%	171	29,0
Instituto Profesional Los Leones	67,7%	62	76,6%	124	8,9
Superticket	0,0%	2	98,6%	362	98,6



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Superticket:** de **0,0%** de reclamos PNR a **98,6%**.
- ▶ **DG Medios:** de **0,0%** reclamos PNR a **38,9%**.
- ▶ **Microplay:** de **32,4%** reclamos PNR a **61,4%**.
- ▶ **Colloky:** de **2,6%** reclamos PNR a **27,9%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Avianca:** de **73,9%** de reclamos PNR a **36,1%**.
- ▶ **Punto Ticket:** de **61,6%** de reclamos PNR a **27,9%**.

Dentro de estas 10 empresas **3** han **mejorado** sus resultados en relación al periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Metodología

Metodología Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

La Tasa de Respuesta Desfavorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta “proveedor no acoge y “ proveedor no responde” por parte del proveedor en el SERNAC

ii) Indicador:

$TASA_{\downarrow m} = [N^{\circ} \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_{\downarrow m} / N^{\circ} \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_{\downarrow m}] * 100$

m= enero-junio 2016 y 2017.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Tasa de Respuesta Desfavorable

Indicador por Mercado:

Mercados	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Prensa información (diarios-revistas-canales de tv- radios)	51,4%	296	29,8%	631	-21,6
Comercio Distancia/ Electrónico	31,2%	13.957	30,8%	21.173	-0,4
Telecomunicaciones	27,7%	26.567	31,5%	28.941	3,8
Retail Ferretero (cadenas de hogar y construcción)	39,2%	1048	33,1%	1534	-6,1
Seguridad	43,2%	869	42,1%	946	-1,1
Financieros (bancos-cajas de compensación-tarjetas de crédito)	38,9%	22.849	42,6%	26.278	3,7
Seguros (corredoras de seguros)	44,8%	4.019	45,0%	4.232	0,2
Funerarias y Cementerios	38,2%	401	47,0%	504	8,8
Transporte (líneas aéreas, buses)	45,1%	9.204	48,4%	11.575	3,3
Previsión (AFP)	69,8%	129	49,4%	85	-20,4
Locales Comerciales (multitiendas-supermercados-comercio especializado)	52,8%	23655	52,4%	26318	-0,4
Turismo (agencias de viajes-hospedaje)	53,7%	1.557	53,1%	1.914	-0,6
Combustible (bombas de bencina-leñerías)	50,0%	184	55,6%	277	5,6



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Tasa de Respuesta Desfavorable

Indicador por Mercado:

Mercados	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Servicios Públicos	12,5%	8	57,1%	7	44,6
Salud (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)	62,4%	1.733	60,9%	2.108	-1,5
Inmobiliarias	58,8%	2.776	61,5%	3.441	2,7
Centros de Estética y Gimnasios	48,3%	665	62,2%	798	13,9
Servicios Básicos	50,1%	4.850	62,2%	8.709	12,1
Servicio Técnico; serv. de mantenimiento y reparación	73,0%	758	64,0%	1.020	-9,0
Educación (universidades- institutos-colegios)	64,0%	2.763	64,1%	2.932	0,1
Vehículos (compra venta-arriendos- estacionamientos-repuestos)	64,3%	2.485	67,3%	3.362	3,00
Servicios Profesionales (agencias de empleo- consultorías)	67,9%	277	67,7%	279	-0,2
Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería)	67,3%	398	72,5%	607	5,2
Entretención (ticketeras- productoras de eventos)	74,9%	822	77,4%	1.680	2,5
Total General	42,2%	122.270	44,7%	149.351	2,5



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Indicador por mercado:

Mercados con porcentajes más altos de reclamos con respuesta desfavorable:

- ▶ Entretención (ticketeras- productoras de eventos), con **77,4%** de respuesta negativa.
- ▶ Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería), con **72,5%** respuesta negativa.
- ▶ Servicios Profesionales (agencias de empleo-consultorías), con **67,7%** de respuesta negativa.

Mercados con porcentajes más bajos de reclamos con respuesta desfavorable:

- ▶ Prensa información (diarios-revistas-canales de tv- radios), con **29,8%** de respuesta negativa
- ▶ Comercio Distancia/ Electrónico, con **30,8%** de respuesta negativa.
- ▶ Telecomunicaciones), con **31,5%** de respuesta negativa.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Indicador por mercado:

Peor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Servicios Públicos: de **12,5%** de respuestas desfavorables a **57,1%** (categoría que presenta un número muy bajo de reclamos).
- ▶ Centros de Estética y Gimnasios: de **48,3%** de respuestas desfavorables a **62,2%**
- ▶ Servicios Básicos: de **50,1%** de respuestas desfavorables a **62,2%**.

Mejoras respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Prensa información (diarios-revistas-canales de tv- radios): de **51,4%** de reclamos desfavorables a **29,8%**.
- ▶ Previsión (AFP): de **69,8%** de reclamos desfavorables a **49,4%**.
- ▶ Servicio Técnico: de **73,0%** de reclamos desfavorables a **64,0%**.

El **42%** de los mercados (10 de 24) **han mejorado** sus resultados 2017 en relación al mismo periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

10 empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron más de 1.000 reclamos durante el 1er semestre 2017:

Proveedor	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Banco De Chile - Credichile - Banco Edwards - Citi	38,1%	1.227	49,6%	1.409	11,5
Latam	42,0%	2.152	51,0%	3.205	9,0
Banco Estado	48,5%	2.995	51,5%	2.844	3,0
Tarjeta CMR Falabella	41,4%	1.757	53,4%	2.034	12
Banco Santander Banefe - Mastercard Bata - Preunic	48,9%	1.401	53,5%	1.382	4,6
Correos de Chile	39,4%	1.359	54,6%	1.929	15,2
Hiper Líder	55,5%	1.210	58,4%	1.472	2,9
CGE Distribución S.A.	52,7%	778	59,2%	1.505	6,5
Enel	34,7%	770	66,6%	1.719	31,9
Aguas Chañar	56,8%	44	83,6%	1.812	26,8



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ **Enel:** de 34,7% de reclamos con respuesta negativa a 66,6%.
- ▶ **Aguas Chañar:** de 56,8% de reclamos con respuesta negativa a 83,6%.
- ▶ **Correos de Chile:** de 39,4% de reclamos con respuesta negativa a 54,6%.

De estas 10 empresas, ninguna mejoró sus resultados en relación al mismo periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

10 empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron entre 500 y 1.000 reclamos durante el 1er semestre 2017:

Proveedor	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Banco Itaú- Corpbanca y Banco Condell	30,0%	247	27,6%	926	-2,4
Entelphone	20,4%	652	30,5%	712	10,1
Tarjetas La Polar	22,8%	650	30,6%	991	7,8
Caja de Compensación Los Andes	37,8%	672	39,8%	661	2,0
Seguros Falabella Generales y Vida	35,9%	510	40,0%	507	4,1
Banco Scotiabank-Sud Americano -Banco Desarrollo- Banco Paris	37,6%	449	42,9%	508	5,3
Banco Falabella	38,4%	778	44,2%	873	5,8
ADT Security Services	46,1%	499	44,6%	536	-1,5
Supermercados Cencosud: Santa Isabel - Jumbo	43,7%	661	48,3%	720	4,6
Aguas Andinas	44,0%	566	48,5%	815	4,5



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Entelphone: de **20,4%** de reclamos con respuesta negativa a **30,5%**.
- ▶ Tarjetas La Polar: de **22,8%** de reclamos con respuesta negativa a **30,6%**.
- ▶ Banco Falabella: de **38,4%** de reclamos con respuesta negativa a **44,2%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Banco Itaú-Corpbanca: de **30%** de reclamos con respuesta negativa a **27,6%**.
- ▶ ADT Security Services: de **46,1%** de reclamos con respuesta negativa a **44,6%**.

Dentro de estas 10 empresas, **2 han mejorado** levemente sus resultados en relación al mismo periodo 2016.



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

10 empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que recibieron entre 100 y 499 reclamos durante el 1er semestre 2017:

Proveedor	Primer semestre 2016		Primer semestre 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Frontel	82,8%	319	74,3%	210	-8,5
Microplay	53,5%	71	74,3%	171	20,8
Mall Plaza S.A.	84,1%	201	77,7%	336	-6,4
Koe Corporation	71,3%	282	78,7%	367	7,4
Mall Costanera Center-Alto Las Condes-Florida Center-Portal La Reina-Mall Portal La Dehesa	69,1%	81	81,0%	110	11,9
Help Emergency Medical Service	67,8%	87	82,4%	108	14,6
Instituto Profesional Los Leones	87,1%	62	86,3%	124	-0,8
Transportes Cometa - Buses Pullman Bus	85,2%	216	88,4%	250	3,2
Dg Medios	100,0%	41	95,6%	270	-4,4
BNP Paribas Cardif Seguros Generales S.A.	90,0%	80	97,0%	100	7,0
Superticket	0,0%	2	98,9%	362	98,9



¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Peor comportamiento respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Superticket: de **0,0%** de reclamos con respuesta negativa a **98,9%**.
- ▶ Microplay: de **53,5%** de reclamos con respuesta negativa a **74,3%**.
- ▶ Help Emergency: de **67,8%** de reclamos con respuesta negativa a **82,4%**.

Mejoras respecto de si mismo de 2016 a 2017:

- ▶ Frontel: de **82,8%** de reclamos con respuesta negativa a **74,3%**.
- ▶ Mall Plaza: de **84,1%** de reclamos con respuesta negativa a **77,7%**.

Pese a la mejora, el % de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto en ambos proveedores.

Todos los proveedores presentan una alta tasa de reclamos con respuesta negativa.

Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del 2017



55,3%

se resolvió favorablemente

30,2% acoge total

25,1% acoge parcial



44,7%

obtuvo una respuesta desfavorable

- ▶ **3 de cada 10 consumidores/as obtienen una solución total a su reclamo.**
- ▶ **4 de cada 10 consumidores/as no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos:**

Un **8,2%** del total de los reclamos gestionados por el SERNAC fueron cerrados **sin respuesta** y un **36,5 % no fueron acogidos**, por lo que un **44,7% fue respondido desfavorablemente**.

Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del 2017

Mercados con porcentajes más altos de reclamos cerrados sin respuesta (Proveedor No Responde):

- ▶ Consumo en el Local (Restaurantes-Bar-Cadenas de comida rápida, cafeterías) con **64,6%** de proveedor no responde.
- ▶ Entretenimiento (ticketeras- productoras de eventos), con **45,8%** de proveedor no responde.
- ▶ Servicios Técnico de Reparación y Mantenimiento, con **40,1%** de proveedor no responde.

Mercados con mayores porcentajes de reclamos con respuesta desfavorable:

- ▶ Entretenimiento (ticketeras- productoras de eventos), con **77,4%** de respuesta negativa.
- ▶ Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería), con **72,5%** respuesta negativa.
- ▶ Servicios Profesionales (agencias de empleo-consultorías), con **66,7%** de respuesta negativa.

Tasa de Proveedor No Responde

Peor
comportamiento



Empresas con más
de 1.000 reclamos

Falabella

8,4%



Empresas con entre
500 y 1.000 reclamos

Adidas

6,4%



Empresas con entre
100 y 499 reclamos

Superticket

98,6%

Tasa de Respuesta Desfavorable

Peor
comportamiento



Empresas con más de
1.000 reclamos

Aguas Chañar

83,6%



Empresas con entre
500 y 1.000 reclamos

Aguas Andinas

48,5%



Empresas con entre
100 y 499 reclamos

Superticket

98,9%

PNB Paribas

97,0%

Comportamiento respecto a respuestas (**Proveedor No Responde**):

✓ Mejor comportamiento respecto a si mismo:

Empresas con más de 1.000 reclamos	Groupon	5,2% a 0,4%
Empresas con entre 500 y 1.000 reclamos	Adidas	39,7% a 6,4%
Empresas con entre 100 y 499 reclamos	Avianca	73,9% a 36,1%

✗ Peor comportamiento respecto a si mismo:

Empresas con más de 1.000 reclamos	Falabella	0,6% a 8,4%
Empresas con entre 500 y 1.000 reclamos	Aguas Andinas	0,7% a 3,8%
Empresas con entre 100 y 499 reclamos	Superticket	0,0% a 98,6%

Comportamiento respecto a respuestas **(Respuesta desfavorable):**

✓ Mejor comportamiento respecto a si mismo:

Empresas con más de 1.000 reclamos	De los proveedores analizados, ninguno mejoró respecto al año anterior	
Empresas con entre 500 y 1.000 reclamos	Banco Itaú-Corpbanca	30% a 27,6%
Empresas con entre 100 y 499 reclamos	Frontel	82,8% a 74,3%

✗ Peor comportamiento respecto a si mismo:

Empresas con más de 1.000 reclamos	Enel	34,7% a 66,6%
Empresas con entre 500 y 1.000 reclamos	Entelphone	20,4% a 30,5%
Empresas con entre 100 y 499 reclamos	Superticket	0,0% a 98,9%

Acciones del SERNAC en los 10 mercados con peor comportamiento

- ▶ **Salud**
(Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)
- ▶ **Inmobiliarias**
- ▶ **Centros de estética y gimnasios**
- ▶ **Servicio básicos**
- ▶ **Servicio técnico**
(de mantención y reparación)
- ▶ **Educación**
(universidades- institutos-colegios)
- ▶ **Vehículos**
(compra venta-arriendos-estacionamientos-repuestos)
- ▶ **Servicios Profesionales**
(agencias de empleo-consultorías)
- ▶ **Consumo en local**
(restaurant-bar-comida rápida-cafetería)
- ▶ **Entretención**
(ticketeras- productoras de eventos)

56 Juicios Colectivos 2015 - 2017

▶ Servicio básicos	23
▶ Inmobiliarias	11
▶ Vehículos (compra venta-arriendos-estacionamientos-repuestos)	9
▶ Entretención (ticketeras- productoras de eventos)	7
▶ Educación (universidades- institutos-colegios)	5
▶ Centros de estética y gimnasios	1

52 Mediaciones Colectivas 2015 - 2017

▶ **Servicio básicos**

16

▶ **Salud** (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)

14

▶ **Inmobiliarias**

9

▶ **Entretención** (ticketeras- productoras de eventos)

6

▶ **Centros de estética y gimnasios**

3

▶ **Educación** (universidades- institutos-colegios)

2

▶ **Vehículos** (compra venta-arriendos-estacionamientos- repuestos)

2

442 Juicios de Interés General 2015 - 2017

▶ Vehículos (compra venta-arriendos-estacionamientos-repuestos)	260
▶ Salud (Isapre-clínicas-hospitales- centros médicos)	49
▶ Inmobiliarias	36
▶ Educación (universidades- institutos-colegios)	28
▶ Servicio básicos	25
▶ Entretención (ticketeras- productoras de eventos)	13
▶ Servicio técnico (de mantenimiento y reparación)	11
▶ Consumo en local (restaurant-bar-comida rápida-cafetería)	9
▶ Centros de estética y gimnasios	8
▶ Servicios Profesionales (agencias de empleo-consultorías)	3

Comportamiento de respuesta de Proveedores con reclamos en el SERNAC

Primer semestre 2016 /Primer semestre 2017

Septiembre, 2017

Anexo



1. Objetivos

1.1 Objetivo general:

- Transparentar el mercado, dando a conocer el comportamiento de las empresas (proveedores) ante los reclamos de sus clientes, mediante un ordenamiento imparcial, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta y/o con respuesta desfavorable por parte del proveedor.

1.2 Objetivos específicos del estudio

- Fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables por parte de los ciudadanos.
- Promover la competencia en calidad pro-consumidores en los mercados.



2. Alcances Metodológicos

2.1 Universo Ranking:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente ranking se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores registrados en la institución.
- Se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 149.351 reclamos en el periodo enero-junio 2017, que representan el 94,4% del total de reclamos cerrados en el primer semestre del presente año.
- Se excluyen del análisis de comportamiento aquellos reclamos asociados a Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados, Antecedentes Insuficientes para tramitar y Mediaciones Colectivas, debido a que tienen un tratamiento especial.

Universo de Reclamos	Reclamos 1er sem 2016	Reclamos 1er sem 2017
Proveedor Acoge	70.651	82.653
Proveedor No Acoge	41.658	54.520
Proveedor No Responde	9.961	12.178
Universo Comportamiento de Respuesta	122.270	149.351
Proveedor informa y el caso no procede	2.233	1.967
Derivado	805	897
Antecedentes insuficientes para tramitar	35	41
Colectivo	256	39
Total reclamos empresas registradas	125.599	152.295
Reclamos empresas no registradas	5.859	5.962
Total reclamos ingresados a Sernac	131.458	158.257



3. Metodología

6. Metodología Tasa Proveedor No Responde (PNR)

i) Descripción:

El estudio analiza los reclamos recibidos por el SERNAC durante un periodo determinado, con una fórmula que permite medir a todas las empresas bajo el mismo estándar, mediante un ordenamiento imparcial, que identifique el comportamiento de las empresas, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta por parte del proveedor.

ii) Indicador:

Tasa PNR $\downarrow m = [N^{\circ} \text{ de reclamos cerrados sin respuesta (PNR)} \downarrow m / N^{\circ} \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC} \downarrow m] * 100$

m= enero-junio 2016 y 2017.

iii) Consideraciones:

- **«Proveedor no responde»** es una causal de cierre del reclamo utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta al reclamo del consumidor dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos del proveedor clasificados «proveedor no responde» en la plataforma del SERNAC, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Se consideraron todos los reclamos cerrados (cuyo proceso de gestión se encuentra finalizado) ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución.
- Se analizaron los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos Derivados (sin tramitación en SERNAC), aquellos en que el Proveedor Informa que el Caso No Procede, los que presentan Antecedentes insuficientes para tramitar y los asociados a Mediaciones Colectivas, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC.
- El Indicador PNR considera para efectos de análisis, aquellos proveedores que presentan más de 99 reclamos durante el primer semestre 2017 y se exhiben los 10 proveedores con peor comportamiento, por tramo de reclamos: Más de 1.000, entre 500 y 1.000 y entre 100 y 499.



7. Metodología Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

i) Descripción:

- La Tasa de Respuesta Desfavorable, es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor en SERNAC.

ii) Indicador:

$$TASA\downarrow m = \left[\frac{N^{\circ} \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg\downarrow m}{N^{\circ} \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}\downarrow m} \right] * 100$$

m= enero-junio 2016 y 2017.

iii) Consideraciones:

- **«Proveedor no acoge»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
- **«Proveedor no responde»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos del proveedor clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del SERNAC, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Se consideraron todos los reclamos cerrados (cuyo proceso de gestión se encuentra finalizado) ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos Derivados (sin tramitación en SERNAC), aquellos en que el Proveedor Informa que el Caso No Procede, los que presentan Antecedentes Insuficientes para Tramitar y los asociados a Mediaciones Colectivas, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC.
- El Indicador desfavorable considera para efectos de análisis, aquellos proveedores que presentan más de 99 reclamos durante el primer semestre 2017 y se exhiben los 10 proveedores con peor comportamiento, por tramo de reclamos: Más de 1.000, entre 500 y 1.000 y entre 100 y 499.