

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

Ranking: Proveedor No Responde

Enero-Diciembre 2012 v/s Enero-Diciembre 2013

Ranking Proveedor No Responde

Agosto 2014

El presente reporte da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores/as en el Servicio Nacional de Consumidor y registrados en el Sistema de Atención de Público, en cada uno de los Mercados y que han sido identificados con resultado «Proveedor No Responde (PNR)», causal de cierre del caso utilizada en aquellos reclamos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos para ello.

Conocer las estadísticas del proveedor no responde es importante, dado que nos entrega parámetros de cómo ha estado funcionando Sernac como instancia de mediación y el comportamiento que han tenido las empresas respecto de los reclamos presentado por los consumidores/as a través de Sernac.

Se comparan los períodos Enero-Diciembre 2012 v/s Enero-Diciembre 2013.

Ranking Proveedor No Responde

Agosto 2014

Alcances Metodológicos:

Objetivo ranking PNR: Establecer un ordenamiento imparcial, que identifique el comportamiento de los proveedores, respecto al volumen total de reclamos ingresados en Sernac y aquellos que son cerrados sin respuesta por parte del proveedor.

De esta manera se pretende visualizar las empresas más despreocupadas frente a los reclamos de los consumidores/as, puesto que esta opción de cierre implica que el proveedor no participó de ninguna manera en el proceso de mediación llevado adelante por Sernac o que el proveedor no entregó respuesta al reclamo dentro de los plazos establecidos para ello.

Índice de PNR: Se define mediante la fórmula: $(\text{Reclamos sin respuesta formal (PNR)} / \text{Total de reclamos cerrados ingresados al sistema de atención de público}) * 100$

Ranking Proveedor No Responde

Agosto 2014

Alcances Metodológicos – Universo Considerado:

- En el periodo enero-diciembre 2012 el total de reclamos ingresados, considerando los casos cerrados y las empresas validadas y no validadas en el sistema, corresponden a 323.789, a su vez los reclamos registrados en el periodo enero-diciembre 2013 fueron de 311.622.
- Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2012 y 2013 vigente al mes de agosto del 2014.
- Para efectos de análisis de este ranking se consideraron todos los casos cerrados correspondientes empresas cuyos datos de contacto se encuentran registrados en Sernac. Se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 278.752 reclamos en el año 2013, que corresponden al 89,5% del total de reclamos cerrados en el 2013. Se excluyen del estudio aquellos reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.

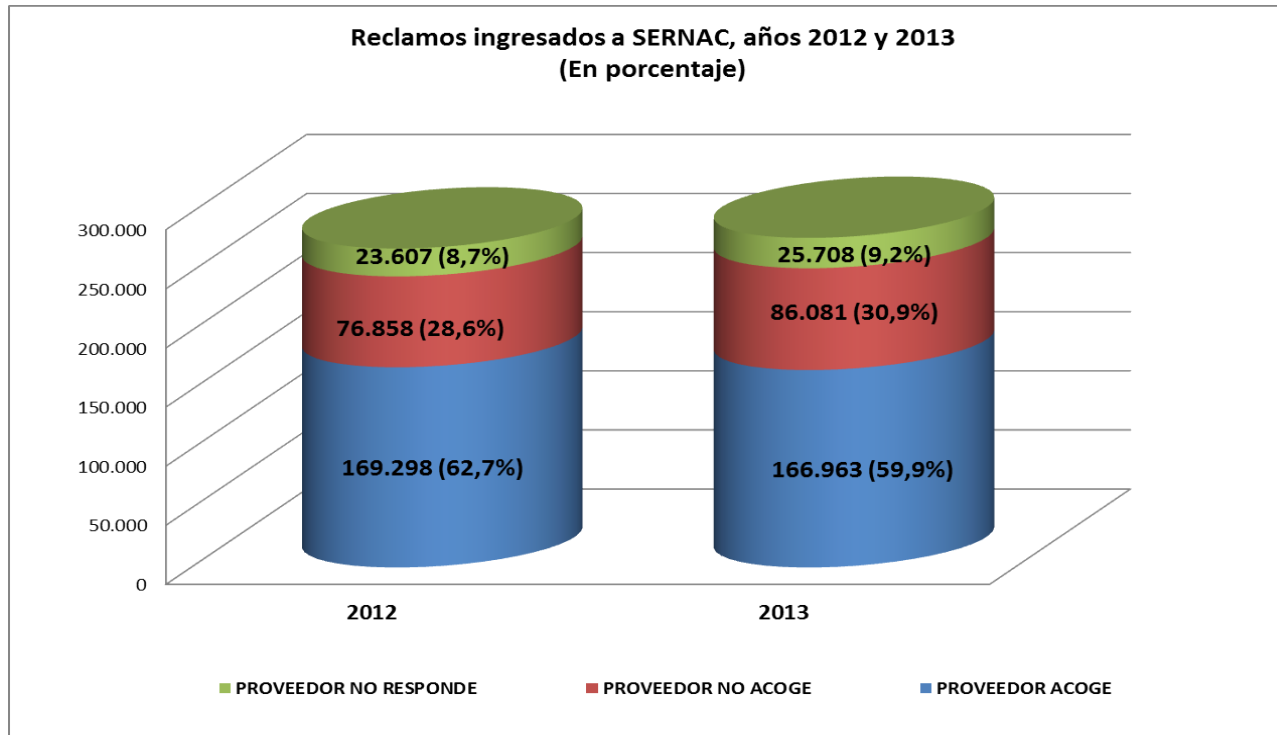
CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje de Reclamos 2012	Volumen de Reclamos 2013	Porcentaje de Reclamos 2013
PROVEEDOR ACOGE	169.298	62,7%	166.963	59,9%
PROVEEDOR NO ACOGE	76.858	28,6%	86.081	30,9%
PROVEEDOR NO RESPONDE	23.607	8,7%	25.708	9,2%
TOTAL GENERAL	269.763	100,0%	278.752	100,0%

- En el presente reporte se exhiben gráficamente aquellas empresas que presentan más de 25 reclamos durante el periodo 2013.

Ranking Proveedor No Responde

Volumen y distribución de Reclamos

Ranking Proveedor No Responde



El total de reclamos ingresados al Sistema de Atención de Público de Sernac en el año 2013, cuyas causal de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, ascendió a 278.752 reclamos, registrándose un aumento de 3,3% respecto de los reclamos ingresados el año 2012, que corresponden a 269.763.

En términos generales, el proceso de mediación con resultados de reclamos “Proveedor No Responde”, alcanzó un 9,2% del total de reclamos gestionados y cerrados con las causales ya mencionadas durante el año 2013, lo que demuestra un aumento respecto del año 2012, donde éste porcentaje fue de 8,7%.

El 9,2% de PNR, corresponde a un total de 25.708 consumidores/as, que no recibieron respuesta a sus reclamos durante el año 2013. De manera que se puede establecer que durante el año 2013 de cada 100 reclamos recibidos y gestionados por Sernac, en 9 de ellos el proveedor no entregó respuesta dentro de los plazos establecidos.

Ranking Proveedor No Responde

Distribución de Reclamos PNR por Mercado respecto del total de Reclamos

MERCADOS	Reclamos 2013	PNR 2013 (Volumen)	PNR 2013 (%)	Reclamos 2012	PNR 2012 (Volumen)	PNR 2012 (%)
LOCALES COMERCIALES	64.365	7.727	30,0%	54.666	7.556	31,9%
TELECOMUNICACIONES	69.007	3.285	12,6%	75.911	1.684	7,1%
TRANSPORTE	15.569	1.960	7,6%	14.077	2.124	9,0%
ENTRETENCION	3.228	1.897	7,5%	1.898	777	3,3%
VEHICULOS Y RODADOS	5.196	1.479	5,7%	4.581	1.523	6,5%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	9.028	1.259	5,0%	5.713	468	2,0%
INMOBILIARIAS	5.009	1.228	4,8%	3.776	994	4,2%
FINANCIEROS	61.632	1.105	4,3%	66.192	2.125	9,0%
EDUCACION	5.701	1.091	4,2%	6.207	1.665	7,1%
SERVICIOS BASICOS	10.343	904	3,5%	9.846	682	2,9%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	1.500	721	2,8%	1.659	994	4,3%
SALUD	4.206	671	2,6%	3.730	602	2,5%
SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION	1.662	508	2,0%	1.695	471	2,0%
CONSUMO EN LOCAL	1.101	477	1,9%	1.090	319	1,4%
TURISMO	2.774	392	1,5%	2.028	321	1,4%
SEGUROS	10.030	302	1,2%	9.441	614	2,6%
RETAIL FERRETERO	4.526	166	0,6%	3.068	189	0,8%
PRENSA INFORMACION	689	133	0,5%	701	128	0,5%
SERVICIOS PROFESIONALES	503	117	0,5%	445	96	0,4%
COMBUSTIBLE	530	99	0,4%	495	63	0,3%
PREVISION	176	89	0,3%	218	48	0,2%
SEGURIDAD	1.278	49	0,2%	1.448	100	0,4%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	680	38	0,1%	868	59	0,2%
SERVICIOS PUBLICOS	19	11	0,0%	10	5	0,0%
Total General	278.752	25.708	100,0%	269.763	23.607	100,0%

Al analizar la concentración porcentual del número de reclamos en los que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos (% PNR), es posible apreciar que el mercado que tiene mayor incidencia en el porcentaje global de PNR es Locales Comerciales, debido a que su volumen de reclamos cerrados con resultado PNR representa el 30,0% (7.727) del total de casos Proveedor No Responde. En segundo orden, se observa al mercado Telecomunicaciones que concentra el 12,6% (3.285) de las causales de cierre Proveedor No Responde, seguido de Transporte con un 7,6% de reclamos en los que el proveedor no entrega una respuesta al reclamo del consumidor

De modo contrario, los mercados que poseen el menor porcentaje y número de reclamos en los que el proveedor no responde, corresponden a: Servicios Públicos, Funerarias y Cementerios y Seguridad.

Ranking Proveedor No Responde

Empresas que registran mayor Índice PNR, según volumen de Reclamos

Ranking Proveedor No Responde

Ranking Proveedor No Responde
(sobre la base de las 10 empresas que concentran más de 1.000 reclamos durante el año 2013)

PROVEEDORES	ÍNDICE 2013	ÍNDICE 2012	TOTAL RECLAMOS 2013	RECLAMOS PNR 2013	TOTAL RECLAMOS 2012	RECLAMOS PNR 2012	VARIACIÓN ÍNDICE
CLUBVENTA.COM	36,1	4,5	1.256	453	111	5	31,6
CLARO MOVIL	17,4	2,2	13.372	2.323	12.731	274	15,2
SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO	16,2	29,1	1.496	243	1.480	430	-12,8
CGE DISTRIBUCION	12,5	4,3	1.961	245	2.595	112	8,2
TIENDAS CORONA	8,0	3,5	2.427	195	1.427	50	4,5
CLARO FIJO	5,1	8,1	4.752	241	4.612	372	-3,0
BUSES TUR BUS - TAS CHOAPA - INTER SUR	4,7	5,7	2.938	139	2.701	153	-0,9
TARJETAS LA POLAR	4,3	2,5	1.721	74	2.200	56	1,8
GROUPON	3,3	4,8	2.298	75	1.635	79	-1,6
CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES	3,2	6,2	1.080	35	1.080	67	-3,0

Al analizar el índice de proveedor no responde correspondiente al año 2013, en aquellas empresas con más de 1.000 reclamos, es posible distinguir a las 10 empresas que registran el mayor índice PNR, de estas existen 5 empresas que han mejorado sus resultados en relación al año 2012, a saber: Supermercados Santa Isabel-Jumbo (-12,8), Claro Fijo (-3,0), Buses Tur Bus (-0,9), Groupon (-1,6) y Caja de Compensación Los Héroes (-3,0).

En relación a las empresas que presentan el mayor índice PNR, destaca en primer lugar el proveedor Clubventa.com, que registra un 36,1% de casos ingresados en los que no entrega respuesta a los consumidores/as, a su vez es el proveedor que más aumentó su índice 2013, con respecto al año anterior (aumento en 31,6 puntos). En segundo orden se encuentra Claro Móvil con un índice de 17,4 que indica que por cada 100 reclamos ingresados en 17 de ellos el proveedor no da respuesta a los reclamos recibidos. En tercer lugar se encuentra, Supermercados Santa Isabel-Jumbo que exhibe un índice de 16,4 de no respuesta a los reclamos, sin embargo presenta un disminución de 12,8 en su índice 2013, respecto al año anterior.

Ranking Proveedor No Responde

Ranking Proveedor No Responde
(sobre la base de las 10 empresas que concentran entre 100 y 1.000 reclamos durante el año 2013)

PROVEEDORES	ÍNDICE 2013	ÍNDICE 2012	TOTAL RECLAMOS 2013	RECLAMOS PNR 2013	TOTAL RECLAMOS 2012	RECLAMOS PNR 2012	VARIACIÓN ÍNDICE
UNIVERSIDAD DEL MAR	99,1	90,3	216	214	837	756	8,8
TIME FOR FUN (T4F)	99,1	100,0	431	427	85	85	-0,9
AGUAS DE ANTOFAGASTA	98,5	91,2	130	128	34	31	7,3
PACIFIC LTDA.	98,0	99,0	152	149	498	493	-1,0
PACIFIC FITNESS	92,8	80,0	374	347	5	4	12,8
COMERCIAL DIMARTTI (MININAS, KTIMBASS, DIMARTTI, SOTTANO, FERRACINI)	92,6	63,2	136	126	174	110	29,4
TICKETEK	92,6	96,0	771	714	50	48	-3,4
LG CHILE	89,4	37,2	104	93	78	29	52,2
TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC	86,0	94,6	143	123	149	141	-8,6
BUSES LINEA AZUL	77,7	58,0	184	143	176	102	19,8

Al observar el índice de proveedor no responde correspondiente al año 2013, en aquellas empresas que concentran entre 100 y 1.000 reclamos, es posible distinguir a las 10 empresas que registran el mayor índice PNR, de estas existen solo 3 empresas que han mejorado sus resultados en relación al año 2012.

En relación a las empresas que presentan el mayor índice PNR destaca en primer lugar dos proveedores:

-Time For Fun (T4F), proveedor que al igual que el año pasado, exhibe el índice PNR más alto de su categoría. El año 2013 registra un 99,1% de casos ingresados en los que no entrega respuesta a los consumidores/as.

-Universidad del Mar con un índice de 99,1 lo que refleja que por cada 100 reclamos ingresados en 99 de ellos el proveedor no da respuesta a los reclamos recibidos.

En tercer lugar se encuentra Aguas Antofagasta, que registra un índice de 98,5 de no respuesta a los reclamos y presenta un aumento de 7,3 puntos en su índice respecto al año anterior.

Entre los proveedores que más han aumentado su porcentaje de PNR se encuentran:

-LG Chile: registra un índice de 89,4 de no respuesta a los reclamos registrados en Sernac el 2013 versus un 37,2 del año anterior, lo que refleja un aumento de 52,2 puntos respecto del 2012.

-Comercial Dimartti : registra un índice PNR 2013 de 92,6 puntos, registrando un aumento de 29,4 puntos respecto del año 2012.

-Buses Línea Azul exhibe un índice de 77,7 en el año 2013, lo que refleja un aumento de 19,8, respecto al año anterior.

GRACIAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL