

REPORTE ESTADÍSTICOS DE RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2014

Presentación.

Este reporte da cuenta del volumen de reclamos ingresados y gestionados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del 2014, distribuidos en forma territorial, según mercados, productos, motivos legal y causales de cierre. Se incluye también información acerca de la derivación de reclamos a Servicios públicos en convenio con SERNAC.

1. Análisis cuantitativo.

Contenidos	Análisis Cuantitativos	Hipervínculos
a. Volúmenes de reclamos ingresados	El volumen de Reclamos ingresados el primer semestre del 2014 por los diferentes canales, corresponde a 143.216 , los porcentajes de volúmenes por canales, son los siguientes: Direcciones Regionales 65,06%, Plataformas Municipales 29,62%, Chile Atiende 5,21%, Sernatur 0,11%, Senama 0,00%.	Volumen
b. Índice de ingresos de Reclamos por Región	El índice de ingresos de reclamos por región, corresponde al volumen de casos ingresados por consumidores/as de una región, en promedio mensual, por cada 10 mil habitantes. El Índice más alto, sobre el volumen de casos ingresados por región, se presenta en la Región de Arica y Parinacota, por el contrario, la región de O'higgins presenta el índice más bajo.	Índice
c. Mercados más Reclamados a Nivel Nacional	Los mercados que concentran la mayor cantidad de Reclamos corresponde a Locales Comerciales con el 26,77%, Telecomunicaciones 21,60% y Financieros con el 19,05%.	Mercados
d. Submercados más Reclamados a Nivel Nacional	Los Submercados que concentran la mayor cantidad de reclamos Corresponden Tiendas por Departamento, Telefonía Celular, Bancos y Tarjetas Multitiendas.	SubMercados
e. Productos más Reclamados a Nivel Nacional	Los productos más reclamados corresponden a los siguientes, Locales Comerciales: Equipos de TV, Calzado y Muebles, Telecomunicaciones: Teléfono Plan Minutos, línea telefónica y acceso internet, Financiero: Tarjetas Multitiendas, créditos de consumo y cobranza extrajudicial.	Productos

f. Resultados de Gestión a Nivel Nacional	Los porcentajes de Resultados o causales de cierre, corresponden a: Proveedor Acoge 54,95%, Proveedor No Acoge 31,99%, Proveedor No Responde 10,93%, Proveedor Informa Caso no Procede 1,14%, Derivado 0,58% y Antecedentes Insuficientes para tramitar 0,40%. Se excluye de esta medición los casos asociados a mediaciones colectivas, dado que estos casos tienen un tratamiento especial.	Resultados
g. Causalidades de Reclamos a Nivel Nacional	Se detallan los tres mercados más relevantes, con sus respectivas causalidades más reclamadas, en primer lugar Locales Comerciales con <i>Problemas de ejecución contractual, Garantía y Seguridad maltrato personal o de bienes</i> , Telecomunicaciones con <i>Servicio defectuoso o Negligente, Facturación excesiva o no consentida por el consumidor, Incumplimiento en las condiciones contratadas</i> , Financiero con <i>Cobros improcedentes, Dificultades en la ejecución del productos o servicio y Cobranza extrajudicial no corresponde</i> .	Causalidades
h. Casos Derivados a las entidades fiscalizadoras en convenio	El volumen de casos derivados corresponde a lo siguiente: SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES - (SUBTEL) 3.191, JUNTA AERONAUTICA CIVIL - (JAC) 2.446, SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS - (SVS) 1.564, SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO) 935, SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC) 770 y SUPERINTENDENCIA DE BANCOS - (SBIF) 380.	Derivados

2. Análisis Cualitativo.

Basado en mercados más reclamados, a partir del primero de enero hasta el 30 de junio del 2014:

Los reclamos se concentran en el mercado Locales Comerciales con el 26,77%, seguido de Telecomunicaciones con el 21,60% y Financieros con el 19,05%.

Los Submercados que concentran la mayor cantidad de reclamos Corresponden a Tiendas por Departamento, Telefonía Celular, Bancos y Tarjetas de multitiendas.

Los productos más reclamados corresponden a los siguientes, Locales Comerciales: Equipos de TV, Calzado y Muebles,

Telecomunicaciones: Teléfono Plan Minutos, Línea Telefónica y Acceso Internet y Financiero: Tarjetas Multitiendas, Créditos de Consumo y Cobranza Extrajudicial

Las causalidades de cierre de los reclamos corresponden a: Proveedor Acoge 54,95%, Proveedor No Acoge 31,99%,

Proveedor No Responde 10,93%, Proveedor Informa Caso no Procede 1,14%, Derivado 0,58% y Antecedentes Insuficientes para tramitar 0,40%.

3. Principales resultados.

1. En el primer semestre del 2014 se registraron **143.216 Reclamos**, ingresados por los diferentes canales de atención.
2. Los mercados más reclamados son Locales Comerciales, Telecomunicaciones y Financiero.
3. En cuanto a las regiones que concentran la mayor cantidad de reclamos se encuentran Region Metropolitana, Valparaiso, y región del BioBío.
4. El 54.95% del total de casos fue cerrado con causal de cierre "Proveedor Acoge", en el 31.99% el "Proveedor No Acoge" y en el 10,93% el "Proveedor No Responde", es decir, no entrega una respuesta al reclamo, en los plazos de gestión.
5. Las principales instituciones a las cuales se derivan los reclamos son JAC, SUBTEL Y SVS.

**VOLUMENES DE CASOS INGRESADOS POR CANAL Y REGIÓN
SEGUNDO SEMESTRE 2014**

Ingreso por Canales						
Periodo Enero - Junio 2014						
NOMBRE CANAL DE INGRESO	TOTAL	FEMENINO	MASCULINO	PORCENTAJE MUJERES	PORCENTAJE HOMBRES	PORCENTAJE TOTAL
INTERNET	101.611	51.294	50.317	50%	50%	71%
PRESENCIAL	41.605	21.504	20.101	52%	48%	29%
TOTAL GENERAL	143.216	72.798	70.418			100%

Reclamos				
Desgloce Canal Presencial				
Periodo Enero - Junio 2014				
NOMBRE CANAL DE INGRESO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCIONES REGIONALES	13.393	13.676	27.069	65,06%
PLATAFORMAS MUNICIPALES	6.893	5.429	12.322	29,62%
CHILE ATIENDE	1.187	980	2.167	5,21%
SERNATUR	29	16	45	0,11%
SENAMA	2	0	2	0,00%
TOTAL GENERAL	21.504	20.101	41.605	100,00%

S POR TERRITORIO - Desglosado por Canal Call, Internet y Presencial

Ingresos por Territorio						
Periodo Enero - Junio 2014						
REGION DEL CONSUMIDOR	INTERNET	PORCENTAJE INTERNET	PRESENCIAL	PORCENTAJE PRESENCIAL	TOTAL	PORCENTAJE TOTAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO	63.818	44,56%	9.226	6,44%	73.044	51,00%
VALPARAISO	10.554	7,37%	5.529	3,86%	16.083	11,23%
DEL BIO BIO	6.171	4,31%	4.738	3,31%	10.909	7,62%
COQUIMBO	2.580	1,80%	2.994	2,09%	5.574	3,89%
DE LOS LAGOS	2.586	1,81%	2.949	2,06%	5.535	3,86%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	3.111	2,17%	2.320	1,62%	5.431	3,79%
DEL MAULE	2.911	2,03%	2.318	1,62%	5.229	3,65%
ANTOFAGASTA	2.840	1,98%	2.112	1,47%	4.952	3,46%
DE LA ARAUCANIA	2.250	1,57%	1.984	1,39%	4.234	2,96%
ATACAMA	1.083	0,76%	1.872	1,31%	2.955	2,06%
TARAPACA	1.169	0,82%	1.677	1,17%	2.846	1,99%
DE LOS RIOS	1.002	0,70%	1.269	0,89%	2.271	1,59%
ARICA Y PARINACOTA	499	0,35%	1.357	0,95%	1.856	1,30%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	696	0,49%	712	0,50%	1.408	0,98%
AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	339	0,24%	480	0,34%	819	0,57%
EXTRANJEROS	2	0,00%	68	0,05%	70	0,05%
TOTAL GENERAL	101.611		41.605		143.216	100,00%

Nota: Existe una diferencia de 13 casos entre los reportes trimestrales y el semestral, ya que hasta al primer trimestre, estaban asociados a Juicios, los que fueron rechazados pasando a formar parte de la base de reclamos.

INDICE DE INGRESO DE RECLAMOS POR REGIÓN

El número de habitantes que se considera corresponde al valor proyectado de habitantes al 2015. Se incluye el Índice de ingreso de reclamos, por cada 10.000 habitantes, con su respectivo índice promedio mensual.

Periodo Enero - Junio 2014				
REGION CONSUMIDOR	INGRESOS DE RECLAMOS	N° DE HABITANTES POR REGION	Indice Sem. de Reclamos cada 10.000 Habitantes	Indice promedio mensual
ARICA Y PARINACOTA	1.856	176.067	105,4	17,6
METROPOLITANA DE SANTIAGO	73.044	7.193.719	101,5	16,9
DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	1.408	161.177	87,4	14,6
TARAPACA	2.846	350.502	81,2	13,5
DE LOS RIOS	2.271	290.710	78,1	13,0
ATACAMA	2.955	384.715	76,8	12,8
VALPARAISO	16.083	2.099.181	76,6	12,8
AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	819	109.970	74,5	12,4
DE LOS LAGOS	5.535	769.816	71,9	12,0
DE LA ARAUCANIA	4.234	607.410	69,7	11,6
DEL BIO BIO	10.909	1.850.676	58,9	9,8
DEL MAULE	5.229	925.353	56,5	9,4
ANTOFAGASTA	4.952	888.069	55,8	9,3
COQUIMBO	5.574	1.010.344	55,2	9,2
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	5.431	1.047.476	51,8	8,6
TOTAL GENERAL	143.146	17.865.185		

*Se excluyen de la medición los ingresos de casos correspondientes a "extranjeros", (70 casos).

MERCADOS MAS RECLAMADOS A NIVEL NACIONAL

Mercados 2014							
Periodo Enero - Junio 2014							
MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE FEMENINO	PORCENTAJE MASCULINO	PORCENTAJE TOTAL	ACUMULADO
LOCALES COMERCIALES	21.367	16.974	38.341	55,7%	44,3%	26,77%	26,77%
TELECOMUNICACIONES	14.274	16.667	30.941	46,1%	53,9%	21,60%	48,38%
FINANCIEROS	13.922	13.354	27.276	51,0%	49,0%	19,05%	67,42%
TRANSPORTE	3.449	4.130	7.579	45,5%	54,5%	5,29%	72,71%
SERVICIOS BASICOS	2.980	2.311	5.291	56,3%	43,7%	3,69%	76,41%
SEGUROS	2.504	2.741	5.245	47,7%	52,3%	3,66%	80,07%
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	2.489	1.933	4.422	56,3%	43,7%	3,09%	83,16%
INMOBILIARIAS	1.617	1.999	3.616	44,7%	55,3%	2,52%	85,68%
EDUCACION	1.953	1.353	3.306	59,1%	40,9%	2,31%	87,99%
VEHICULOS Y RODADOS	936	1.961	2.897	32,3%	67,7%	2,02%	90,01%
RETAIL FERRETERO	1.115	1.227	2.342	47,6%	52,4%	1,64%	91,65%
SALUD	1.218	927	2.145	56,8%	43,2%	1,50%	93,15%
TURISMO	830	916	1.746	47,5%	52,5%	1,22%	94,37%
ENTRETENCION	785	939	1.724	45,5%	54,5%	1,20%	95,57%
CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIOS	973	389	1.362	71,4%	28,6%	0,95%	96,52%
SERVICIO TECNICO; SERV. DE MANTENCION Y REPARACION	611	705	1.316	46,4%	53,6%	0,92%	97,44%
PRENSA INFORMACION	646	551	1.197	54,0%	46,0%	0,84%	98,28%
SEGURIDAD	254	382	636	39,9%	60,1%	0,44%	98,72%
CONSUMO EN LOCAL	304	326	630	48,3%	51,7%	0,44%	99,16%
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	229	184	413	55,4%	44,6%	0,29%	99,45%
SERVICIOS PROFESIONALES	138	150	288	47,9%	52,1%	0,20%	99,65%
COMBUSTIBLE	90	173	263	34,2%	65,8%	0,18%	99,83%
SERVICIOS PUBLICOS	68	67	135	50,4%	49,6%	0,09%	99,93%
PREVISION	46	59	105	43,8%	56,2%	0,07%	100,00%
Total general	72.798	70.418	143.216			100,00%	

SUBMERCADOS MAS RECLAMADOS A NIVEL NACIONAL

A partir de los mercados que concentran el 90% de los reclamos, se presenta los 10 submercados más reclamados.

CATEGORIA MERCADO	TOTAL
TELEFONIA CELULAR	19.091
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	17.872
BANCOS	12.017
TARJETAS MULTITIENDAS	11.297
TELEFONIA MULTISERVICIOS (FIJA INTERNET TV)	10.657
INTERNET	4.212
TERRESTRE DE PASAJEROS	3.526
SUPERMERCADOS	3.240
CORREDORAS DE SEGUROS	3.122
TIENDAS MEDIANAS Y PEQUENAS	3.092

A continuación, se presenta en detalle los mercados más reclamados y sus volúmenes de reclamos según submercados.

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Locales Comerciales					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	10.346	7.526	17.872	46,61%	46,61%
SUPERMERCADOS	1.652	1.588	3.240	8,45%	55,06%
TIENDAS MEDIANAS Y PEQUENAS	1.656	1.436	3.092	8,06%	63,13%
CORRESPONDENCIA	1.085	1.482	2.567	6,70%	69,82%
CALZADO	1.623	672	2.295	5,99%	75,81%
VESTUARIO Y SIMILARES	887	425	1.312	3,42%	79,23%
COMPUTACION Y SIMILARES	376	740	1.116	2,91%	82,14%
ELECTRONICA Y LINEA BLANCA	429	577	1.006	2,62%	84,77%
TIENDAS POR DEPARTAMENTO REGIONALES	512	353	865	2,26%	87,02%
DISTRIBUIDORA MAYORISTA	340	255	595	1,55%	88,57%
OPTICAS	314	239	553	1,44%	90,02%
OTRAS	2.147	1.681	3.828	9,98%	100,00%
Total general	21.367	16.974	38.341	100%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Telecomunicaciones					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
TELEFONIA CELULAR	8.707	10.384	19.091	61,70%	61,70%
TELEFONIA MULTISERVICIOS (FIJA INTERNET TV)	5.091	5.566	10.657	34,44%	96,14%
TV. CABLE	267	460	727	2,35%	98,49%
CARRIER LARGA DISTANCIA	191	198	389	1,26%	99,75%
INTERNET	18	59	77	0,25%	100,00%
Total general	14.274	16.667	30.941	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Financiero					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
BANCOS	5.374	6.643	12.017	44,06%	44,06%
TARJETAS MULTITIENDAS	6.655	4.641	11.296	41,41%	85,47%
CAJAS DE COMPENSACION	871	922	1.793	6,57%	92,04%
EMPRESAS DE COBRANZA	347	355	702	2,57%	94,62%
COOPERATIVAS DE CREDITO	355	328	683	2,50%	97,12%
EMPRESAS CREDITO AUTOMOTRIZ	208	333	541	1,98%	99,11%
OTRAS EMPRESAS DE CREDITO	93	110	203	0,74%	99,85%
CASAS DE CAMBIO Y GIROS DE DINERO	13	16	29	0,11%	99,96%
CORREDORES DE BOLSA	5	4	9	0,03%	99,99%
FACTORING	1	2	3	0,01%	100,00%
TOTAL GENERAL	13.922	13.354	27.276	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Transporte					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
TERRESTRE DE PASAJEROS	1.747	1.779	3.526	46,52%	46,52%
AEREO	1.205	1.472	2.677	35,32%	81,84%
AUTOPISTAS	326	631	957	12,63%	94,47%
TERRESTRE DE CARGA	144	186	330	4,35%	98,83%
PLANTAS DE REVISION TECNICA	8	24	32	0,42%	99,25%
MARITIMO	7	20	27	0,36%	99,60%
RADIO TAXIS	8	7	15	0,20%	99,80%
ARRIENDO DE VEHICULOS	4	11	15	0,20%	100,00%
TOTAL GENERAL	3.449	4.130	7.579	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Servicios Básicos					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
ELECTRICIDAD	1.533	1.271	2.804	53,00%	53,00%
AGUA POTABLE	1.016	721	1.737	32,83%	85,82%
GAS	431	319	750	14,18%	100,00%
TOTAL GENERAL	2.980	2.311	5.291	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Seguros					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
CORREDORAS DE SEGUROS	1.585	1.537	3.122	59,52%	59,52%
SEGUROS GENERALES	624	871	1.495	28,50%	88,03%
SEGUROS DE VIDA	279	308	587	11,19%	99,22%
LIQUIDADORAS DE SEGUROS	16	25	41	0,78%	100,00%
TOTAL GENERAL	2.504	2.741	5.245	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Comercio Distancia/Electrónica					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
INTERNET	2.310	1.825	4.135	93,51%	93,51%
CATALOGO	102	62	164	3,71%	97,22%
TELEFONICA	72	38	110	2,49%	99,71%
CERTIFICADOS DIGITALES	5	8	13	0,29%	100,00%
TOTAL GENERAL	2.489	1.933	4.422	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Inmobiliarias					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
CONSTRUCTORAS	1.268	1.546	2.814	77,82%	77,82%
MALL	184	256	440	12,17%	89,99%
CORREDORES DE PROPIEDADES	126	152	278	7,69%	97,68%
ARRIENDO	17	25	42	1,16%	98,84%
ADMINISTRACION DE EDIFICIOS	19	15	34	0,94%	99,78%
EGIS	3	3	6	0,17%	99,94%
PARQUES Y CEMENTERIOS		2	2	0,06%	100,00%
TOTAL GENERAL	1.617	1.999	3.616	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Educación					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
UNIVERSIDADES	828	565	1.393	42,14%	42,14%
INS. PROFESIONALES	410	312	722	21,84%	63,97%
OTRAS ACADEMIAS (IDIOMAS DANZA TEATRO ETC)	167	139	306	9,26%	73,23%
CFT	106	88	194	5,87%	79,10%
PREUNIVERSARIOS	119	65	184	5,57%	84,66%
OTEC	125	50	175	5,29%	89,96%
COLEGIOS	79	66	145	4,39%	94,34%
ESCUELA DE CONDUCTORES	66	56	122	3,69%	98,03%
JARDINES INFANTILES	53	12	65	1,97%	100,00%
TOTAL GENERAL	1.953	1.353	3.306	100,00%	

Categoria Mercado					
Periodo Enero - Junio 2014					
Mercado Vehiculos y Rodados					
CATEGORIA MERCADO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
COMPRA VENTA DE VEHICULOS	801	1.519	2.320	80,08%	80,08%
REPUESTO DE VEHICULOS Y ACCESORIOS	61	305	366	12,63%	92,72%
ARRIENDO DE VEHICULOS	23	61	84	2,90%	95,62%
SERVICIOS TECNICOS Y TALLERES DE REPARACION	33	50	83	2,87%	98,48%
ESTACIONAMIENTO	14	21	35	1,21%	99,69%
AUTOLAVADOS	4	5	9	0,31%	100,00%
TOTAL GENERAL	936	1.961	2.897	100,00%	

PRODUCTOS MAS RECLAMADOS A NIVEL NACIONAL

A partir de los mercados que concentran el 90% de los reclamos, se presentan los productos más reclamados.

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Locales Comerciales			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
EQUIPOS DE TV, MUSICA Y SIMILARES	6.715	17,51%	17,51%
CALZADO	3.511	9,16%	26,67%
MUEBLES	3.163	8,25%	34,92%
CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS	2.567	6,70%	41,62%
COMPUTACION	2.561	6,68%	48,30%
VESTUARIO	2.450	6,39%	54,69%
ALIMENTACION	2.041	5,32%	60,01%
COMPUTADORES	1.680	4,38%	64,39%
REFRIGERADOR	1.256	3,28%	67,67%
LAVADORAS	1.057	2,76%	70,42%
DEPORTIVA	1.028	2,68%	73,10%
ELECTRONICA	930	2,43%	75,53%
ESTACIONAMIENTOS	858	2,24%	77,77%
COCINAS	558	1,46%	79,22%
JUGUETERIA	535	1,40%	80,62%
COMEDORES	458	1,19%	81,81%
LIVING	455	1,19%	83,00%
ARTICULOS Y ARTEFACTOS PARA BANO	453	1,18%	84,18%
LIBRERIA	427	1,11%	85,30%
REMEDIOS	411	1,07%	86,37%
ARTICULOS OPTICOS	382	1,00%	87,36%
OTROS PRODUCTOS DE MADERA	356	0,93%	88,29%
FOTOGRAFIA	353	0,92%	89,21%
PERFUMES MAQUILLAJES COSMETICOS	306	0,80%	90,01%
COMPUTADORES	3.830	9,99%	100,00%
TOTAL GENERAL	38.341	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Telecomunicaciones			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
TELEFONO PLAN MINUTOS	13.098	42,33%	42,33%
LINEA TELEFONICA	5.383	17,40%	59,73%
ACCESO INTERNET	3.976	12,85%	72,58%
EQUIPO	3.832	12,38%	84,96%
TV PAGADA	3.107	10,04%	95,01%
TELEFONO PRE-PAGO	1.364	4,41%	99,42%
TARJETA MINUTOS	143	0,46%	99,88%
SENAL	29	0,09%	99,97%
OTROS	9	0,03%	100,00%
TOTAL GENERAL	30.941	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Locales Financiero			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
TARJETAS MULTITIENDAS	8.682	31,83%	31,83%
CREDITOS DE CONSUMO	4.973	18,23%	50,06%
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	2.335	8,56%	58,62%
TARJETA DE CREDITO	2.147	7,87%	66,49%
CUENTA CORRIENTE	2.033	7,45%	73,95%
CREDITOS HIPOTECARIOS	1.345	4,93%	78,88%
CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA	1.294	4,74%	83,62%
CREDITO AUTOMOTRIZ	585	2,14%	85,77%
OTROS SEGUROS NO DE VIDA	564	2,07%	87,84%
AVANCES EN EFECTIVO	520	1,91%	89,74%
CAJERO AUTOMATICO	361	1,32%	91,07%
OTRAS	2.437	8,93%	100,00%
TOTAL GENERAL	27.276	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Transporte			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
PASAJES	4.406	58,13%	58,13%
CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS	986	13,01%	71,14%
DESPLAZARSE POR AUTOPISTA	957	12,63%	83,77%
TRASLADO EQUIPAJE	468	6,17%	89,95%
EQUIPAJE	433	5,71%	95,66%
PAQUETES TURISTICOS	90	1,19%	96,85%
PASAJES POR TURISMO	67	0,88%	97,73%
TARJETA BIP	62	0,82%	98,55%
REVISION TECNICA DE VEHICULOS	32	0,42%	98,97%
MUDANZAS	32	0,42%	99,39%
CARGA	19	0,25%	99,64%
ARRIENDO VEHICULOS	15	0,20%	99,84%
GUARDIAS DE SEGURIDAD	12	0,16%	100,00%
TOTAL GENERAL	7.579	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Servicios Básicos			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
ELECTRICIDAD	2.437	46,06%	46,06%
AGUA POTABLE	1.728	32,66%	78,72%
GAS DE CANERIA	434	8,20%	86,92%
GAS LICUADO	316	5,97%	92,89%
MEDIDORES	227	4,29%	97,18%
PRODUCTOS LINEA BLANCA	149	2,82%	100,00%
TOTAL GENERAL	5.291	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Seguros			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
CONTRATACION SEGUROS GENERALES	1.862	35,50%	35,50%
SEGUROS AUTOMOVILES	1.061	20,23%	55,73%
CONTRATACION DE OTROS SEGUROS	967	18,44%	74,17%
SEGUROS DE VIDA	504	9,61%	83,78%
SEGUROS ASOCIADOS A CREDITO	357	6,81%	90,58%
CONTRATACION SEGUROS VIDA	294	5,61%	96,19%
SEGUROS DE SALUD	102	1,94%	98,13%
SEGURO OBLIGATORIO ACCIDENTES VEHICULOS (SOAP)	57	1,09%	99,22%
LIQUIDACION DE SINIESTROS	41	0,78%	100,00%
TOTAL GENERAL	5.245	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Comercio Distancia/Electrónico			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
ELECTRONICA	1059	23,95%	23,95%
COMPUTACION	678	15,33%	39,28%
PERFUMES MAQUILLAJES COSMETICOS	399	9,02%	48,30%
DEPORTIVA	325	7,35%	55,65%
VESTUARIO	306	6,92%	62,57%
MUEBLES	289	6,54%	69,11%
ARTICULOS Y ARTEFACTOS PARA BANO	268	6,06%	75,17%
CALZADO	215	4,86%	80,03%
PRODUCTOS LINEA BLANCA	168	3,80%	83,83%
FOTOGRAFIA	141	3,19%	87,02%
JUGUETERIA	123	2,78%	89,80%
OTROS	451	10,20%	100,00%
TOTAL GENERAL	4.422	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Inmobiliarias			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
DEPARTAMENTOS	1777	49,14%	49,14%
CASAS	916	25,33%	74,47%
ESTACIONAMIENTOS	381	10,54%	85,01%
CORRETAJE PROPIEDADES	207	5,72%	90,74%
REPARACIONES INMOBILIARIAS	149	4,12%	94,86%
OTROS	186	5,14%	100,00%
TOTAL GENERAL	3.616	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Educación			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
CURSOS EDUC. SUPERIOR	2016	60,98%	60,98%
CURSOS CAPACITACION	824	24,92%	85,90%
PREPARACION PSU	184	5,57%	91,47%
EDUCACION BASICA	101	3,06%	94,53%
POSTGRADOS	72	2,18%	96,70%
ATENCION PRE ESCOLAR	65	1,97%	98,67%
EDUCACION MEDIA	44	1,33%	100,00%
TOTAL GENERAL	3.306	100,00%	

Periodo Enero - Junio 2014			
Mercado Vehiculos y Rodados			
PRODUCTOS	TOTAL	PORCENTAJE	ACUMULADO
AUTOMOVILES NUEVOS	1498	51,71%	51,71%
SERVICIO TECNICO AUTOMOVILES	347	11,98%	63,69%
REPUESTOS	250	8,63%	72,32%
AUTOMOVILES USADOS	245	8,46%	80,77%
MOTOS	230	7,94%	88,71%
ARRIENDO VEHICULOS	84	2,90%	91,61%
REVISION Y REPARACION DE VEHICULOS	83	2,87%	94,48%
NEUMATICOS	81	2,80%	97,27%
ESTACIONAMIENTOS	35	1,21%	98,48%
BATERIAS	34	1,17%	99,65%
LAVADO DE VEHICULOS	9	0,31%	99,97%
COMPUTACION	1	0,03%	100,00%
TOTAL GENERAL	2.897	100,00%	

CAUSALIDADES DE GESTIÓN A NIVEL NACIONAL POR MERCADO

A partir de los mercados que concentran el 90% de los reclamos, se presentan los productos más reclamados.

Causalidades de Motivo Legal																		
Periodo Enero - Junio 2014																		
Locales Comerciales																		
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	17.567	45,82%	261	668	323	671	1801	668	656	1207	436	485	99	178	9610	270	227	7
GARANTIA	14.301	37,30%	302	430	316	572	1702	711	848	1623	640	587	61	151	5793	376	179	10
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	3.243	8,46%	82	121	74	102	299	104	128	219	107	105	11	23	1804	32	32	
INFORMACION Y PUBLICIDAD	1.053	2,75%	16	41	15	44	108	27	25	77	30	40	1	8	589	20	12	
PROMOCIONES Y OFERTAS	984	2,57%	9	17	9	28	108	36	38	75	31	23	6	10	578	8	8	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	602	1,57%	12	12	25	27	154	30	17	63	8	20	7	9	198	7	12	1
SERVICIO TECNICO O REPARACION	553	1,44%	4	48	8	15	78	20	12	45	13	21	1	15	259	3	10	1
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	35	0,09%	1	1	3	5	5	1	2	3		5			6	2	1	
LIBRE COMPETENCIA	3	0,01%	1									2						
TOTAL GENERAL	38.341	100,00%	688	1.338	773	1.464	4.255	1.597	1.726	3.312	1.265	1.288	186	394	18.837	718	481	19

Causalidades de Motivo Legal																		
Periodo Enero - Junio 2014																		
Telecomunicaciones																		
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	13.307	43,01%	181	437	208	324	1336	484	394	786	345	939	98	137	7330	169	136	3
FACTURACION EXCESIVA O NO CONSENTIDA POR EL CONSUMIDOR	9.385	30,33%	221	312	182	337	1070	348	333	741	255	374	53	124	4747	142	144	2
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	3.500	11,31%	75	100	86	132	423	133	106	228	104	132	29	39	1782	55	76	
TERMINO DE CONTRATO	2.659	8,59%	47	92	134	141	284	135	88	149	44	129	14	34	1313	31	24	
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	1.249	4,04%	18	22	19	37	156	50	54	81	31	49	11	10	677	13	21	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	447	1,44%	11	9	17	11	103	20	8	42	6	17	6	3	183	6	5	
PORTABILIDAD NUMERICA	326	1,05%	2	7	2	10	37	7	9	29	11	11	1	7	183	6	4	
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	59	0,19%	1	6	6	2	11	4	1	6		1		4	13	1	3	
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	9	0,03%					1					4			4			
TOTAL GENERAL	30.941	100,00%	556	985	654	994	3.420	1.181	993	2.062	796	1.652	212	358	16.228	423	413	5

Causalidades de Motivo Legal																		
Periodo Enero - Junio 2014																		
Financiero																		
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros
COBROS IMPROCEDENTES	11.116	40,75%	343	444	286	585	1161	534	500	1001	355	454	107	133	4817	205	189	2
DIFICULTADES EN LA EJECUCION DEL PRODUCTOS O SERVICIO	4.274	15,67%	71	133	73	184	417	154	228	352	156	225	27	59	1957	112	125	1
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	3.880	14,22%	69	101	62	142	468	110	173	320	123	178	14	32	1970	67	51	
CLAUSULAS ABUSIVAS CONTRATOS ADHESION	1.920	7,04%	23	49	37	43	214	64	48	119	54	47	9	24	1149	23	17	
INFORMACION	1.493	5,47%	66	73	27	140	172	41	69	160	44	76	6	13	534	55	17	
REPACTACION	1.198	4,39%	45	35	47	80	151	57	33	121	28	41	9	7	503	27	14	
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	840	3,08%	14	40	19	43	84	35	35	74	38	32	5	14	376	24	7	
NEGATIVA A PRESTAR SERVICIO	477	1,75%	14	13	9	12	44	17	18	33	18	21	5	8	248	6	11	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	451	1,65%	9	19	29	38	120	24	11	30	5	8	13	4	135	2	4	
PROMOCIONES Y OFERTAS	424	1,55%	9	5	1	14	39	17	12	31	13	11	1	6	254	2	9	
PREPAGO	367	1,35%	12	12	10	22	44	6	14	44	13	15	1	9	141	10	14	
SERVICIO ATENCION A CLIENTES (SAC)	278	1,02%	14	7	28	6	44	25	6	33	4	5		12	85	2	7	
PUBLICIDAD	164	0,60%	2	4	2	6	22	2	5	14	3	8	1	1	93	1		
GARANTIAS FINANCIERAS	155	0,57%		12	1	9	14	7	2	13	4	6		1	84	1	1	
MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	102	0,37%	2	6	9	4	11	6	8	4	2	2			48			
FALLO CENCOSUD 2013/PROVEEDOR RECHAZA PAGO LIQUIDO DE DEVOLUCION	88	0,32%	1	5	2	11	12	4	3	11	6	3			28		2	
FALLO CENCOSUD 2013/CONSUMIDOR NO CONFORME CON MONTO COMPENSACION	18	0,07%			2		3	2	1	4	1				5			
FALLO CENCOSUD 2013/ERROR DE INFORMACION	16	0,06%					2	1	1	3					8		1	
VENTA DE CARTERA	14	0,05%		4			1	1		3					5			
SERVICIO DEFECTUOSO O NEGLIGENTE	1	0,00%								1								
TOTAL GENERAL	27.276	100,00%	694	962	644	1.339	3.023	1.107	1.167	2.371	867	1.132	198	323	12.440	537	469	3

Causalidades de Motivo Legal																				
Periodo Enero - Junio 2014																				
Transporte																				
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros		
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	5.193	68,52%	175	237	115	182	522	155	116	322	170	158	51	67	2689	106	119	9		
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	1.541	20,33%	65	102	56	94	143	37	64	148	71	65	13	16	598	33	24	12		
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	351	4,63%	3	2	2	4	18	14	8	15	5	6		1	270	3				
INFORMACION Y PUBLICIDAD	251	3,31%	5	13	3	12	18	6	3	10	10	5		3	158	2	3			
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	132	1,74%	7	5	7	9	15	7	2	15		6	3		51	3	2			
PROMOCIONES Y OFERTAS	86	1,13%	2		2	4	8	1			1	1			66	1				
GARANTIA	20	0,26%	3				8			1	2				6					
SERVICIO TECNICO O REPARACION	3	0,04%				1				1					1					
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	2	0,03%				1									1					
TOTAL GENERAL	7.579	100,00%	260	359	185	307	732	220	193	512	259	241	67	87	3.840	148	148	21		

Causalidades de Motivo Legal																				
Periodo Enero - Junio 2014																				
Servicios Básicos																				
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros		
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	4.167	78,76%	52	80	95	220	570	201	185	345	114	191	11	15	2024	41	23			
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	429	8,11%	3		6	32	132	16	21	75	9	27	1		100	6		1		
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	226	4,27%	7	11	5	12	15	9	14	24	9	29	1	2	87	1				
SERVICIO TECNICO O REPARACION	158	2,99%	2	4	7	4	23	2	4	5	1	1		1	70	32	2			
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	123	2,32%	1		3	9	54	10	1	5		2	1		33	4				
INFORMACION Y PUBLICIDAD	107	2,02%	1	2	3	12	5	8	9	6	1	5	1		52	2				
GARANTIA	69	1,30%		1	1		16	1	1	7	5	13	2		20	2				
PROMOCIONES Y OFERTAS	9	0,17%		1			1								7					
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	2	0,04%				1									1					
LIBRE COMPETENCIA	1	0,02%				1														
TOTAL GENERAL	5.291	100,00%	66	99	120	291	816	247	235	467	139	268	17	18	2.394	88	25	1		

Causalidades de Motivo Legal																				
Periodo Enero - Junio 2014																				
Seguros																				
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros		
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	4.534	86,44%	143	234	153	185	446	235	154	377	145	237	36	44	1973	83	87	2		
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	199	3,79%	4	6	2	7	24	10	20	28	9	20	1	1	49	7	11			
SERVICIO TECNICO O REPARACION	175	3,34%		5	2	6	10	2	4	9	2	3			132					
INFORMACION Y PUBLICIDAD	127	2,42%	1	7	3	2	14	1	12	7	2	5			69		4			
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	124	2,36%	2	3	14	4	28	3	6	21	2	7	2		26	2	4			
GARANTIA	47	0,90%	1			2	11	2	1	5	3	1			19		2			
PROMOCIONES Y OFERTAS	27	0,51%				2	6	1		1	1			1	14	1				
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	10	0,19%					1		2	1					6					
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	2	0,04%							1					1						
TOTAL GENERAL	5.245	100,00%	151	255	174	208	540	254	200	449	164	273	39	47	2.288	93	108	2		

Causalidades de Motivo Legal																				
Periodo Enero - Junio 2014																				
Comercio Distancia/Electrónico																				
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros		
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	3.655	82,65%	25	70	18	77	355	94	86	218	59	72	11	7	2515	30	18			
GARANTIA	336	7,60%	5	8	3	9	38	3	6	15	7	5		2	225	6	4			
PROMOCIONES Y OFERTAS	150	3,39%			1		13	3	3	6	1	1		1	120		1			
INFORMACION Y PUBLICIDAD	131	2,96%	2			2	15	2	2	9	3			1	94	1				
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	92	2,08%		1	2	1	22	5	1	8		2			49		1			
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	26	0,59%			1		4	3		1	2			1	14					
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	14	0,32%			2	1	1				1	1			6	2				
SERVICIO TECNICO O REPARACION	10	0,23%		1							1				8					
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	8	0,18%				1									7					
TOTAL GENERAL	4.422	100,00%	32	80	27	91	448	110	98	257	74	81	11	12	3.038	39	24	0		

Causalidades de Motivo Legal																				
Periodo Enero - Junio 2014																				
Inmobiliarias																				
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobío	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Ríos	Arica	Extranjeros		

PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	2.438	67,42%	36	97	39	99	222	94	91	186	108	49	3	3	1378	16	15	2
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	403	11,14%	13	39	1	12	26	5	11	40	4	1			248	1	2	
SERVICIO TÉCNICO O REPARACION	357	9,87%	7	11	6	9	32	8	8	26	2	13			231	4		
GARANTIA	168	4,65%	2	4	3	5	22	3	4	13	3	5			103		1	
INFORMACION Y PUBLICIDAD	99	2,74%	2	4	2	4	11	2	7	9	2			1	54	1		
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	80	2,21%		2	11	3	13	6	3	12	4	1	2		23			
PROMOCIONES Y OFERTAS	30	0,83%		1			3	2	1	3	3	1			16			
COBRO IMPROCEDENTE	28	0,77%	1	3	1	1	1	2	2	6	1	2			7			1
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	9	0,25%									2				7			
LIBRE COMPETENCIA	3	0,08%													3			
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	1	0,03%													1			
TOTAL GENERAL	3.616	100,00%	61	161	63	133	330	122	127	295	129	72	5	4	2.071	22	18	3

Causalidades de Motivo Legal																			
Periodo Enero - Junio 2014																			
Educación																			
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Rios	Arica	Extranjeros	
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	2.808	84,94%	65	72	50	249	266	97	65	174	67	70	12	14	1535	47	25		
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	163	4,93%	3	3	3	6	20	4	8	13	5	5			88	2	3		
INFORMACION Y PUBLICIDAD	113	3,42%	2	5	1	2	20	3	1	5	2	6	1		61	1	3		
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	69	2,09%	3	6	3	6	6	2	1	7	3	2		1	28	1			
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	69	2,09%	1	1	3	1	20	3	1	10	3	2	3		22	1	1		
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	52	1,57%	1	1		2		1	3	6		1		1	36				
PROMOCIONES Y OFERTAS	26	0,79%			2		2	1		1		1			19				
GARANTIA	5	0,15%					2			1			2						
SERVICIO TECNICO O REPARACION	1	0,03%		1															
TOTAL GENERAL	3.306	100,00%	75	89	62	266	336	111	79	217	77	87	18	16	1.789	52	32	0	

Causalidades de Motivo Legal																			
Periodo Enero - Junio 2014																			
Vehículos y Rodados																			
MOTIVO LEGAL	TOTAL	PORCENTAJE	Tarapaca	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Biobio	Araucanía	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Metropolitana	Los Rios	Arica	Extranjeros	
GARANTIA	1.122	38,73%	13	72	29	40	108	38	35	93	30	59	2	7	576	12	8		
PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL	1.110	38,32%	22	63	35	47	90	38	35	76	42	37	15	13	565	14	17	1	
SERVICIO TECNICO O REPARACION	410	14,15%	3	30	6	9	40	5	8	22	8	23	2	6	244	2	2		
INFORMACION Y PUBLICIDAD	112	3,87%	2	4	1	4	11	4	3	9	1	6	1		65	1			
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA DEL PROVEEDOR	51	1,76%	1	2	2	1	11	1	4	8	1	4	1		14	1			
SEGURIDAD MALTRATO PERSONAL O DE BIENES	37	1,28%		4		5			4	4	1	2		1	16				
PROMOCIONES Y OFERTAS	35	1,21%	1	2			2		1	1	1				28				
COBRANZA EXTRAJUDICIAL NO CORRESPONDE	16	0,55%					2	1		1		3	1		8				
PUBLICACION EN BASE DE DATOS	4	0,14%		1		1	1								1				
TOTAL GENERAL	2.897	100,00%	42	178	73	107	265	87	90	213	84	134	22	27	1.517	30	27	0	

RESULTADOS DE CIERRE A NIVEL NACIONAL POR MERCADO

* Se excluyen los casos abiertos y colectivos, y sólo se consideran aquellos cerrados

A partir de los mercados que concentran el 90% de los reclamos, se presentan los productos más reclamados.

Resultado Global - ESTADO DE CASOS		
Periodo Enero - Junio 2014		
ESTADO DE CASO	VOLUMEN	PORCENTAJE
CERRADO	143.216	100,00%
EN PROCESO	0	0,00%
TOTAL GENERAL	143.216	100,00%

Resultado Global - CASOS GESTIONADOS		
Periodo Enero - Junio 2014		
CAUSAL DE CIERRE	CASOS CERRADOS	PORCENTAJE
RECLAMOS CERRADOS	143.216	100,55%
ASOCIADOS A COLECTIVOS	778	0,55%
TOTAL GENERAL	142.438	101,09%

Resultado de Casos Gestionados		
Periodo Enero - Junio 2014		
CAUSAL DE CIERRE	TOTAL	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	78.268	54,95%
PROVEEDOR NO ACOGE	45.572	31,99%
PROVEEDOR NO RESPONDE	15.572	10,93%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	1.623	1,14%
DERIVADO	831	0,58%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	572	0,40%
TOTAL GENERAL	142.438	100,00%

* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados

Resultado de Cierre de Casos		
Periodo Enero - Junio 2014		
Locales Comerciales		
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	19.643	51,24%
PROVEEDOR NO ACOGE	12.602	32,87%
PROVEEDOR NO RESPONDE	5.434	14,17%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	444	1,16%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	215	0,56%
DERIVADO	1	0,00%
TOTAL GENERAL	38.339	100,00%

* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados

REGIÓN DEL CONSUMIDOR																	
TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS	ARICA	EXTRANJEROS		
366	764	489	805	2141	797	882	1487	628	656	114	212	9668	357	263	14		
188	375	194	464	1440	561	627	1228	445	451	46	120	6077	243	141	2		
124	178	82	178	589	221	189	551	169	159	20	55	2746	105	65	3		
6	14	6	14	60	11	23	30	14	17	6	4	221	11	7			
4	7	2	3	25	7	5	16	8	5		3	124	2	4			
688	1338	773	1464	4255	1597	1726	3312	1264	1288	186	394	18836	718	481	19		

Resultado de Cierre de Casos		
Periodo Enero - Junio 2014		
Telecomunicaciones		
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	21.581	70,69%
PROVEEDOR NO ACOGE	8.273	27,10%
PROVEEDOR NO RESPONDE	375	1,23%
DERIVADO	216	0,71%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	84	0,28%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	2	0,01%
TOTAL GENERAL	30.531	100,00%

* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados

REGIÓN DEL CONSUMIDOR																	
TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS	ARICA	EXTRANJEROS		
382	697	484	684	2414	823	713	1431	546	883	167	272	11494	310	279	2		
131	258	132	289	930	347	265	567	216	345	38	81	4499	92	83			
10	18	2	18	50	6	3	21	14	11	2	3	202	4	11			
31	10	35	18	18	1	38	17	5	5		2	5	6	37			
2	2	1	3	8	4	6	5	2	10			30	8	3			
1				1								1					
556	985	654	994	3.421	1.181	993	2.062	795	1.254	212	358	16.231	420	413	2		

Resultado de Cierre de Casos		
Periodo Enero - Junio 2014		
Financiero		
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	15.721	57,72%
PROVEEDOR NO ACOGE	10.349	38,00%
PROVEEDOR NO RESPONDE	497	1,82%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	402	1,48%
DERIVADO	255	0,94%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	11	0,04%
TOTAL GENERAL	27.235	100,00%

* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados

REGIÓN DEL CONSUMIDOR																	
TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS	ARICA	EXTRANJEROS		
428	596	400	809	1788	602	670	1321	505	715	154	225	6922	321	264	1		
204	300	187	490	1136	443	432	939	337	373	38	90	5072	180	126	2		
14	16	8	15	54	29	26	46	10	20	1	3	241	9	5			
13	19	13	19	40	11	20	40	11	19	4	1	173	15	4			
35	29	34	3	2	18	17	23		5	1	3	17	6	67			
11			3			1		1				5		1			
694	960	642	1339	3020	1103	1166	2369	864	1132	198	322	12419	537	467	3		

Resultado de Cierre de Casos		
Periodo Enero - Junio 2014		
Transporte		
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	3.462	45,68%
PROVEEDOR NO ACOGE	2.733	36,06%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1.203	15,87%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	162	2,14%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	18	0,24%
TOTAL GENERAL	7.578	100,00%

* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados

REGIÓN DEL CONSUMIDOR																	
TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS	ARICA	EXTRANJEROS		
116	174	98	142	352	87	84	233	119	106	32	35	1754	59	63	8		
89	112	46	90	245	76	59	163	81	68	27	38	50	1521	60	8		
49	60	35	67	117	52	48	107	57	60	6	13	473	34	20	5		
4	13	6	7	16	3	2	9	2	4	1	1	85	5	4			
2			1	2	2				3	1		6		1			
260	359	185	307	732	220	193	512	259	241	67	87	3839	148	148	21		

Resultado de Cierre de Casos		* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados																	
Periodo Enero - Junio 2014		Servicios Básicos																	
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE	REGIÓN DEL CONSUMIDOR															ARICA	EXTRANJEROS
			TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS			
PROVEEDOR ACOGE	2.969	56,11%	43	37	46	150	419	130	132	223	58	157	13	10	1484	58	8	1	
PROVEEDOR NO ACOGE	1.787	33,77%	21	7	57	121	216	83	204	60	90	4	8	752	26	14			
PROVEEDOR NO RESPONDE	465	8,79%	1	39	9	15	172	5	37	19	18			132	2	1			
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	40	0,76%			1	4	3	1	4	2	2			19	1				
DERIVADO	20	0,38%		2	7	1	2		1		1			2	1	2			
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	10	0,19%					4	1						5					
TOTAL GENERAL	5.291	100,00%	66	99	120	291	816	247	235	467	139	268	17	18	2394	88	25	1	

Resultado de Cierre de Casos		* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados																	
Periodo Enero - Junio 2014		Seguros																	
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE	REGIÓN DEL CONSUMIDOR															ARICA	EXTRANJEROS
			TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS			
PROVEEDOR ACOGE	2.928	55,82%	64	133	107	112	319	145	119	246	89	174	27	29	1231	57	74	2	
PROVEEDOR NO ACOGE	1.807	34,45%	37	81	47	76	186	76	159	68	74	3	14	871	24	24			
PROVEEDOR NO RESPONDE	263	5,01%	5	9	2	5	19	11	8	20	3			19	2	3			
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	195	3,72%	45	30	17	12	5	20	5	20		16	7	2	2	8	6		
DERIVADO	49	0,93%		2	1	2	11	2	1	4	4	2		17	2	1			
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	3	0,06%				1						2							
TOTAL GENERAL	5.245	100,00%	151	255	174	124	540	254	200	449	164	136	39	47	2288	93	108	2	

Resultado de Cierre de Casos		* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados																	
Periodo Enero - Junio 2014		Comercio Distancia/Electrónico																	
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE	REGIÓN DEL CONSUMIDOR															ARICA	EXTRANJEROS
			TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS			
PROVEEDOR ACOGE	2.765	64,48%	19	53	13	59	278	61	58	153	40	44	8	4	1935	26	14		
PROVEEDOR NO ACOGE	827	19,29%	4	13	2	12	79	19	20	48	17	11	1	1	589	9	3		
PROVEEDOR NO RESPONDE	634	14,79%	7	11	9	19	17	15	41	15	20	2	4	305	4	6			
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	31	0,72%	1	1		1	4	1	3		1			23		1			
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	3	0,07%																	
TOTAL GENERAL	4.288	100,00%	31	78	24	91	434	101	94	248	72	76	9	9	2958	39	24	0	

Resultado de Cierre de Casos		* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados																	
Periodo Enero - Junio 2014		Inmobiliarias																	
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE	REGIÓN DEL CONSUMIDOR															ARICA	EXTRANJEROS
			TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS			
PROVEEDOR ACOGE	1.300	37,22%	12	58	25	46	107	57	32	98	31	38	2	2	765	12	14	1	
PROVEEDOR NO ACOGE	1.119	32,04%	27	35	14	45	136	37	58	76	15	19	3	1	648	3	1	1	
PROVEEDOR NO RESPONDE	984	28,17%	20	55	16	28	68	25	34	108	23	13	1	1	585	5	2	1	
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	48	1,37%	1	1	1	1	8	1	1	8	1	1		8					
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	42	1,20%	1	3		2	7	1	3					25					
TOTAL GENERAL	3.493	100,00%	61	152	56	122	326	120	125	293	69	71	5	4	2049	20	17	3	

Resultado de Cierre de Casos		* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados																	
Periodo Enero - Junio 2014		Educación																	
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE	REGIÓN DEL CONSUMIDOR															ARICA	EXTRANJEROS
			TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS			
PROVEEDOR ACOGE	1.418	43,21%	26	36	31	101	131	49	32	103	34	36	10	7	785	22	15		
PROVEEDOR NO ACOGE	1.058	32,24%	24	18	11	123	105	35	18	61	20	28	6	5	583	16	4		
PROVEEDOR NO RESPONDE	681	20,75%	22	31	18	36	85	26	25	46	19	19	2	4	331	8	9		
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	115	3,50%	3			2	8	1	3	6	3	2			81	5	1		
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	10	0,30%				1	2	1	2						6				
TOTAL GENERAL	3.282	100,00%	75	85	60	263	331	111	78	216	76	87	18	16	1786	51	29	0	

Resultado de Cierre de Casos		* La medición de resultados se realiza sobre la base de casos gestionados																	
Periodo Enero - Junio 2014		Vehículos y Rodados																	
CAUSAL DE RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE	REGIÓN DEL CONSUMIDOR															ARICA	EXTRANJEROS
			TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS			
PROVEEDOR ACOGE	1.114	38,45%	15	81	29	40	88	17	30	84	29	63	11	17	591	6	12	1	
PROVEEDOR NO ACOGE	879	30,34%	11	25	33	42	93	48	35	52	20	32	4	4	447	15	9		
PROVEEDOR NO RESPONDE	838	28,93%	13	62	10	25	80	20	21	71	25	38	7	6	448	8	4		
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	42	1,45%		6	1		2	1	2	5	1			24					
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	24	0,83%	3	4			2	1	2	1				7	1	2			
TOTAL GENERAL	2.897	100,00%	42	178	73	107	265	87	90	213	84	134	22	27	1517	30	27	1	

CASOS DERIVADOS A ENTIDADES FISCALIZADORAS EN CONVENIO

Periodo Enero - Junio 2014																	
NOMBRE SERVICIO	TARAPACA	ANTOFAGASTA	ATACAMA	COQUIMBO	VALPARAÍSO	O'HIGGINS	MAULE	BIOBÍO	ARAUCANÍA	LOS LAGOS	AYSÉN	MAGALLANES	METROPOLITANA	LOS RÍOS	ARICA	EXTRANJEROS	TOTAL
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES - (SUBTEL)	110	128	74	127	312	135	86	250	81	107	17	38	1623	41	62		3.191
JUNTA AERONAUTICA CIVIL - (JAC)	90	138	20	39	183	42	27	125	48	58	20	38	1565	17	29	7	2.446
SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS - (SVS)	75	104	53	68	132	71	45	148	46	53	7	18	678	31	35		1.564
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	18	20	18	56	145	42	21	134	33	21	1		373	33	20		935
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE - (SEC)	6	9	10	48	71	37	32	97	31	36	1	4	374	13	1		770
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS - (SBIF)	46	47	45	42	9	25	33	46	3	2	1	9	3	4	65		380
Total general	345	446	220	380	852	352	244	800	242	277	47	107	4.616	139	212	7	9.286