

Radiografía del mercado “Transporte”

Análisis de reclamos realizados durante el año
2018 y 2019

Julio, 2020



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



Radiografía a los mercados: Transporte

En la siguiente radiografía se muestra de forma detallada los reclamos realizados al mercado de TRANSPORTE, para el año 2018 y 2019.



Ficha Metodológica

Tipo de dato	Reclamos ingresados a SERNAC.
Fecha reclamos	Reclamos ingresados durante el año 2018 y 2019.
Filtros considerados	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores válidos • Reclamos con estado “cerrados” • Mercado “transporte”
Tipo de Análisis	Comparativo de tipo cuantitativo/descriptivo de reclamos ingresados a SERNAC.
Producto final	<p>Visualización de datos realizada en la herramienta Tableau, que permite al usuario hacer sus propios análisis a través de los filtros y gráficos dinámicos. Para ingresar a la visualización, buscar en el navegador el siguiente link:</p> <p>https://public.tableau.com/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac#!/vizhome/RadiografiaMercadoTransporte/Dashboard</p>

PRINCIPALES RESULTADOS

Principales Resultados

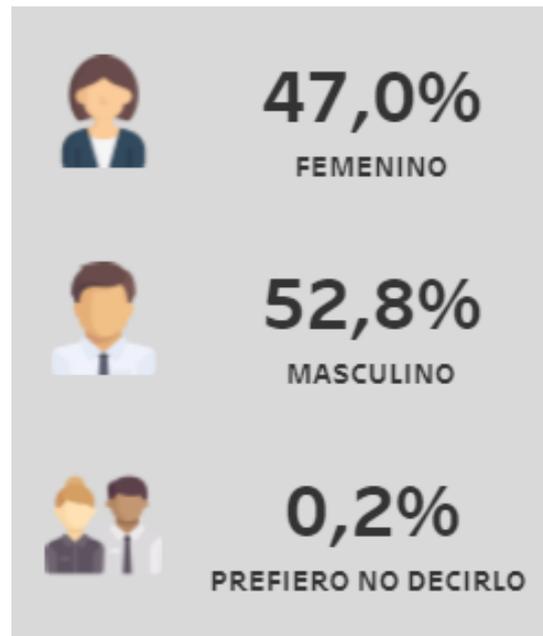
▣ Cantidad de reclamos:



- En el año 2018 se realizaron 33.869 reclamos al mercado de transporte, mientras que en el año 2019, los reclamos fueron 28.091, lo que genera una disminución de 17,1% en la cantidad de reclamos.

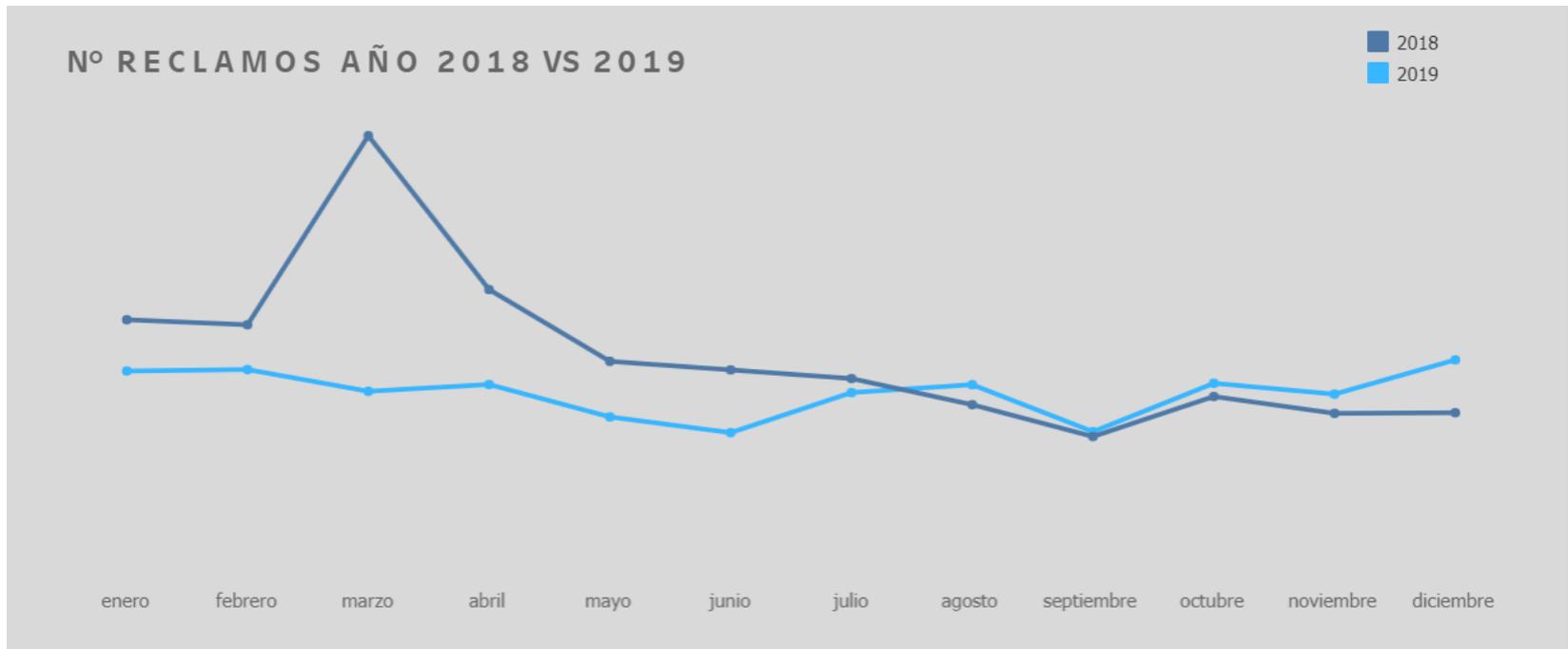
Cantidad de reclamos por región y género

- **Los residentes de la Región Metropolitana concentran la mayor cantidad de reclamos a nivel nacional, con un total de 19.935 reclamos el año 2018, equivalentes a un 58,9% del total de reclamos, mientras que el 2019 concentró un total de 14.968 reclamos, equivalentes a un 53,3% del total de reclamos a nivel nacional.**
- **Los hombres son los que más reclaman en este mercado, con un total de 14.820 reclamos, equivalentes a un 52,8% para el año 2019.**



Cantidad de reclamos primer semestre 2018 / 2019

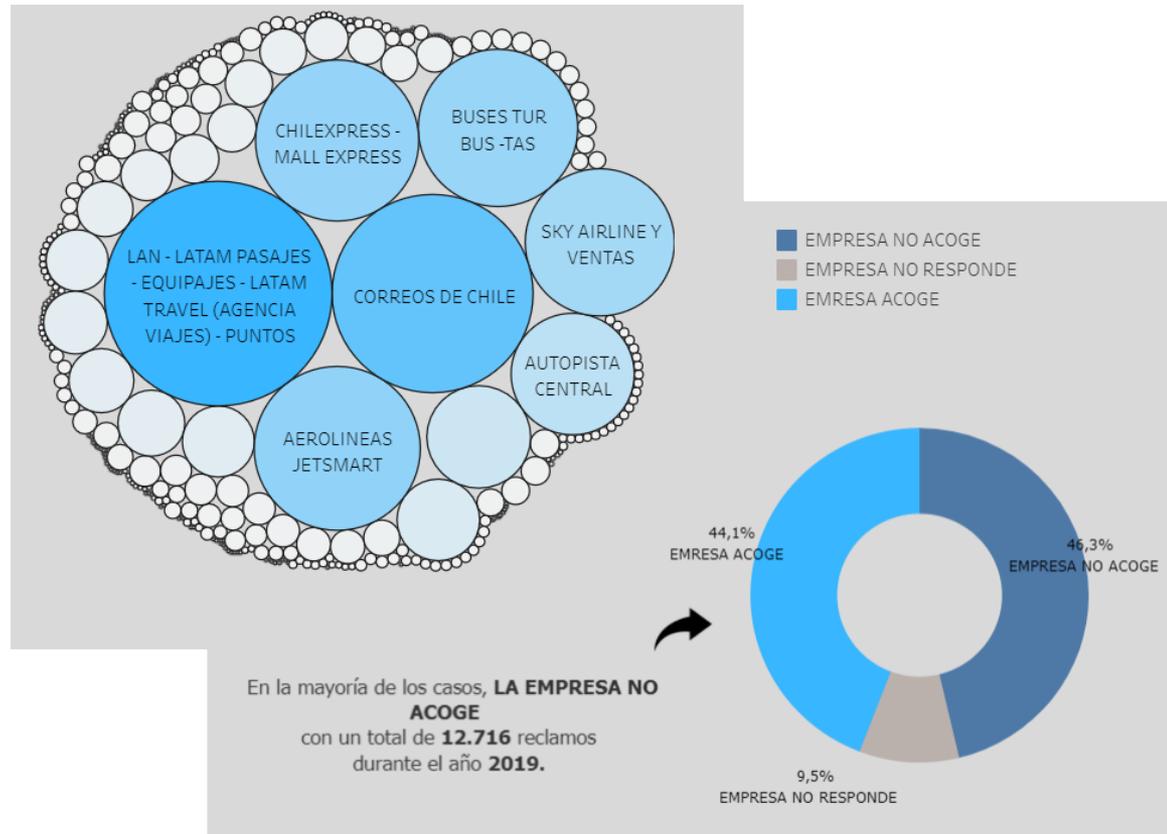
- **Analizando los reclamos de forma mensual, se puede ver que los reclamos para ambos años son constantes, sin embargo, existe un pick de reclamos en marzo del año 2018, con un total de 5.508 reclamos dicho mes.**



Reclamos por Empresas y tipos de cierre:

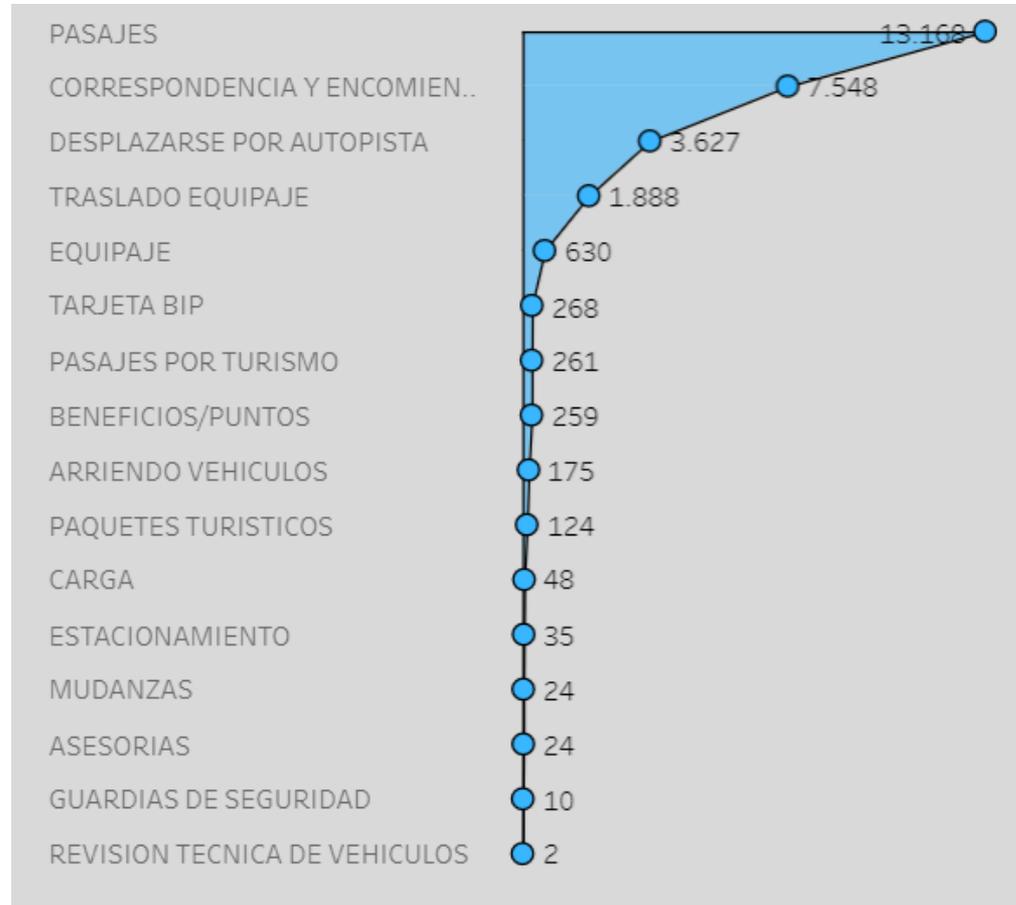
- La empresa con más reclamos durante el año 2018 y 2019 es "LAN", con un total de 6.651 reclamos, equivalentes a un 19,6%, durante el año 2018 y un total de 4.627 reclamos, equivalentes a un 16,5%, durante el año 2019.

- En cuanto al cierre de los casos, para el año 2019, el 44,1% de los reclamos son acogidos por las empresas, mientras que el 46,3% de los reclamos no son acogidos, en tanto el 9,5% de los reclamos restantes no tienen respuestas.



Productos más reclamados:

- **El producto más reclamado durante el año 2019 fue "Pasajes", con un total de 13.168 reclamos, equivalentes a un 46,9% de los reclamos totales. En segundo lugar se encuentra "Correspondencia y encomiendas", con un total de 7.548 reclamos, equivalentes a un 26,9% de los reclamos totales, mientras que en tercer lugar se encuentra "Desplazarse por autopista", con 3.627 reclamos, equivalentes a un 12,9% del total de reclamos.**
- **Estos 3 productos abarcan más de un 87% del total de reclamos.**



Motivo de los reclamos:

PROBLEMAS DE EJECUCION CONTRACTUAL
69,7%
19.589 reclamos

SEGURIDAD EN EL
CONSUMO
16,1%
4.522 reclamos

COBRANZA

- **El motivo por el cual los consumidores más reclamaron durante el año 2019 fue por "Problemas de ejecución contractual", con un total de 19.589 reclamos, equivalentes a un 69,7% de los reclamos totales. En segundo lugar se encuentra "Seguridad en el consumo", con un total de 4.522 reclamos, equivalentes a un 16,1% de los reclamos totales, mientras que en tercer lugar se encuentra "Cobranza extrajudicial no corresponde", con 1.723 reclamos, equivalentes a un 6,1% del total de reclamos.**

Conclusiones:

- **El principal problema de este mercado, tiene relación con las aerolíneas y empresas de despacho, donde las empresas más reclamadas son "LAN" en aerolíneas, con un total de 4,627 reclamos, equivalentes al 16,5% de los reclamos realizados el 2019 y la empresa "Correos de Chile" en empresas de despacho, con un total de 3.604 reclamos, equivalentes al 12,8% de los reclamos realizados el 2019.**
- **En consecuencia, los 2 productos más reclamados son "Pasajes" y "Correspondencia y encomiendas". Si ahondamos en "Pasajes", podemos ver que dicho producto es el responsable del pick de reclamos en el periodo de marzo del 2018, donde el principal motivo de reclamo de los consumidores es "Problema de ejecución contractual".**
- **Respecto a lo anterior, podemos señalar que las 3 empresas que contienen la mayor cantidad de reclamos por "Pasajes", son LAN, con un 25,2% de los reclamos, "Aerolíneas Jetsmart", con un 15,7% de los reclamos y por último "Sky Airline", con un 11,9% de los reclamos.**

