

Radiografía del mercado “Inmobiliarias”

Análisis de reclamos realizados durante el año
2018 y 2019

Julio, 2020



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



Radiografía a los mercados: Inmobiliarias

En la siguiente radiografía se muestra de forma detallada los reclamos realizados al mercado de INMOBILIARIAS, 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 "Inmobiliarias"
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/RadiografiaMercadoInmobiliario/Dashboard</p>

PRINCIPALES RESULTADOS

Principales Resultados

▣ Cantidad de reclamos:



- En el año 2018 se realizaron 5.198 reclamos al mercado de inmobiliarias, mientras que en el año 2019, los reclamos fueron 5.523, lo que genera un aumento de 6,3% 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 2.834 reclamos el año 2018, equivalentes a un 54,5% del total de reclamos, mientras que el 2019 concentró un total de 2.804 reclamos, equivalentes a un 50,8% del total de reclamos a nivel nacional.**
- **Los hombres son los que más reclaman en este mercado, con un total de 2.794 reclamos, equivalentes a un 50,6% para el año 2019.**



49,3%

FEMENINO



50,6%

MASCULINO

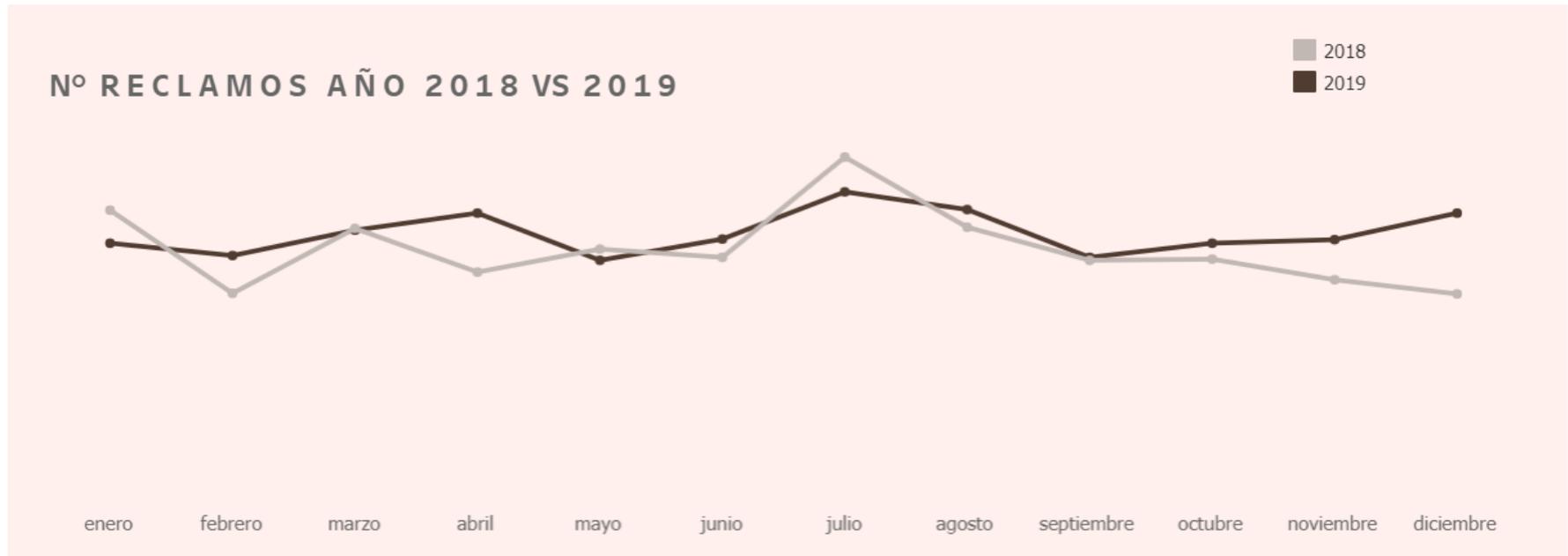


0,1%

PREFIERO NO DECIRLO

Cantidad de reclamos primer semestre 2018 / 2019

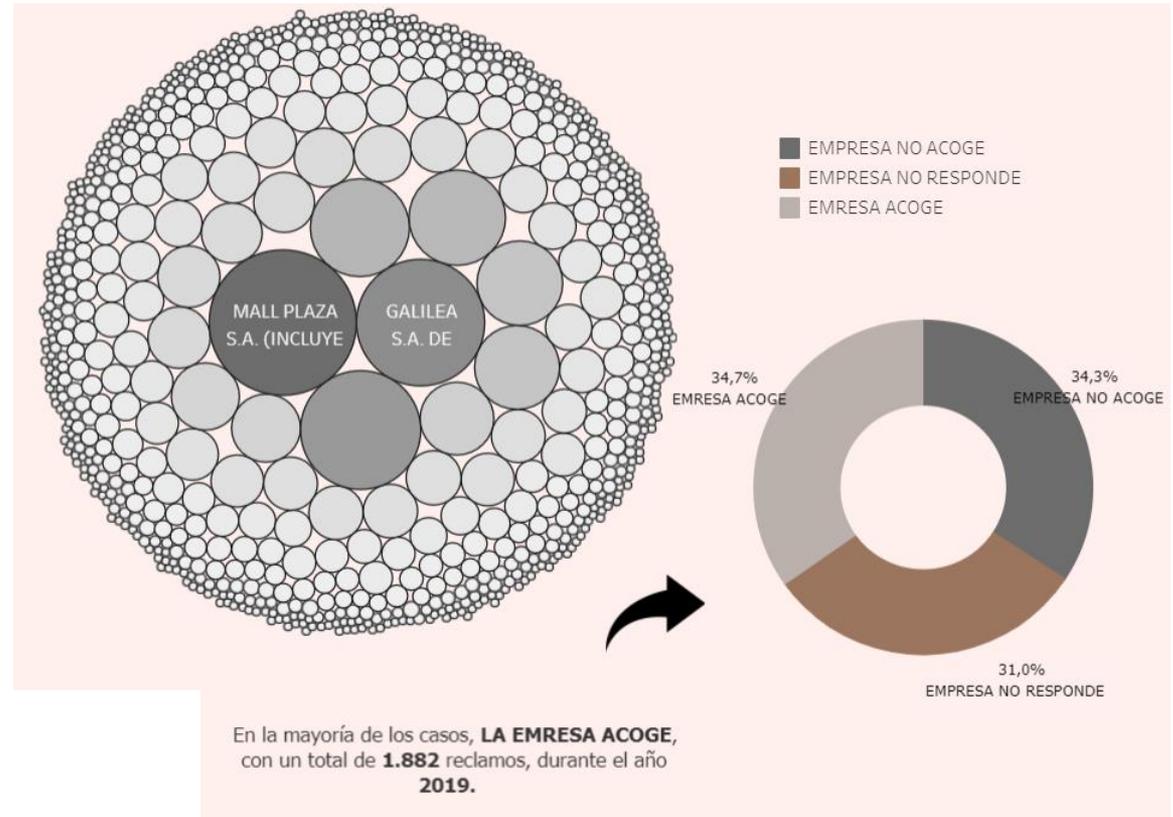
- **Analizando los reclamos de forma mensual, se puede ver que los reclamos para ambos años son constantes.**
- **En julio del año 2018 se realizaron 589 reclamos, equivalentes al 5,5% del total de reclamos para ese año, siendo el mes con mayor cantidad de reclamos.**



Reclamos por Empresas y tipos de cierre:

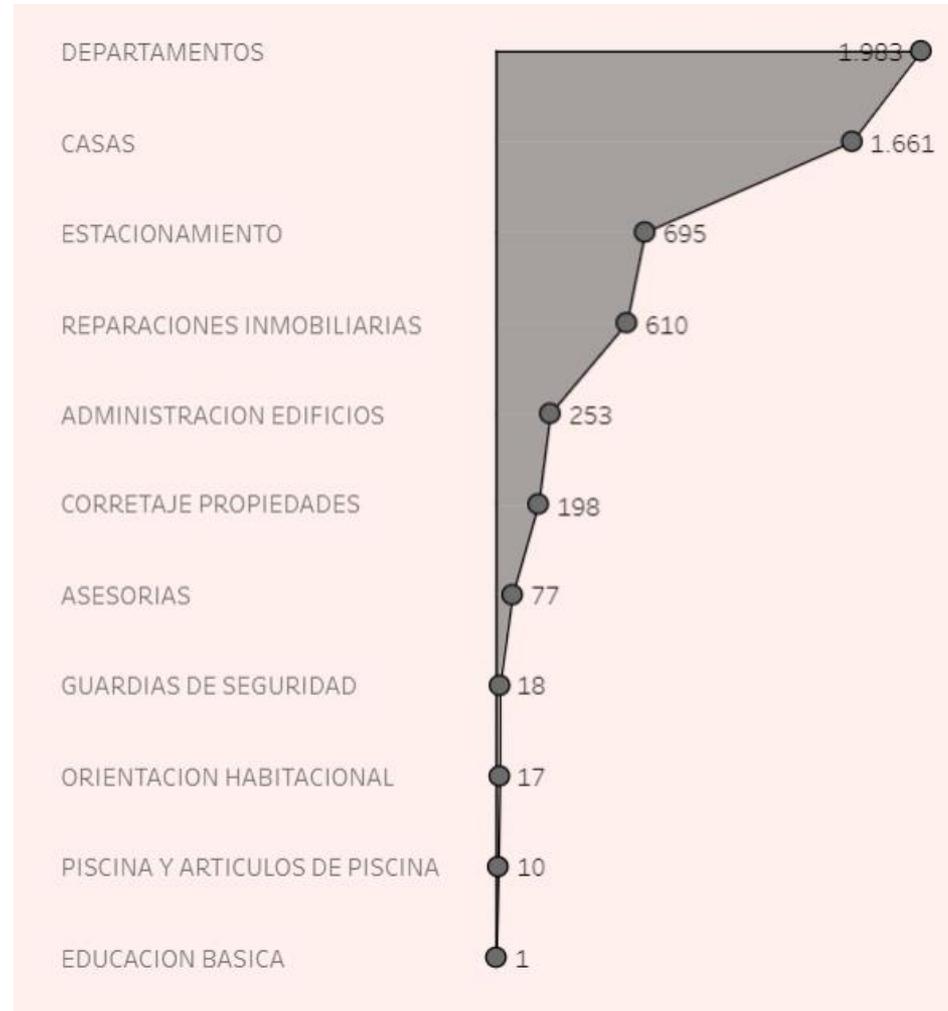
- La empresa con más reclamos durante el año 2018 y 2019 es "Mall Plaza S.A.", con un total de 325 reclamos, equivalentes a un 6,3%, durante el año 2018 y un total de 351 reclamos, equivalentes a un 6,4%, durante el año 2019.

- En cuanto al cierre de los casos, para el año 2019, el 34,7% de los reclamos son acogidos por las empresas, mientras que el 34,3% de los reclamos no son acogidos, en tanto el 31% de los reclamos restantes no tienen respuestas.

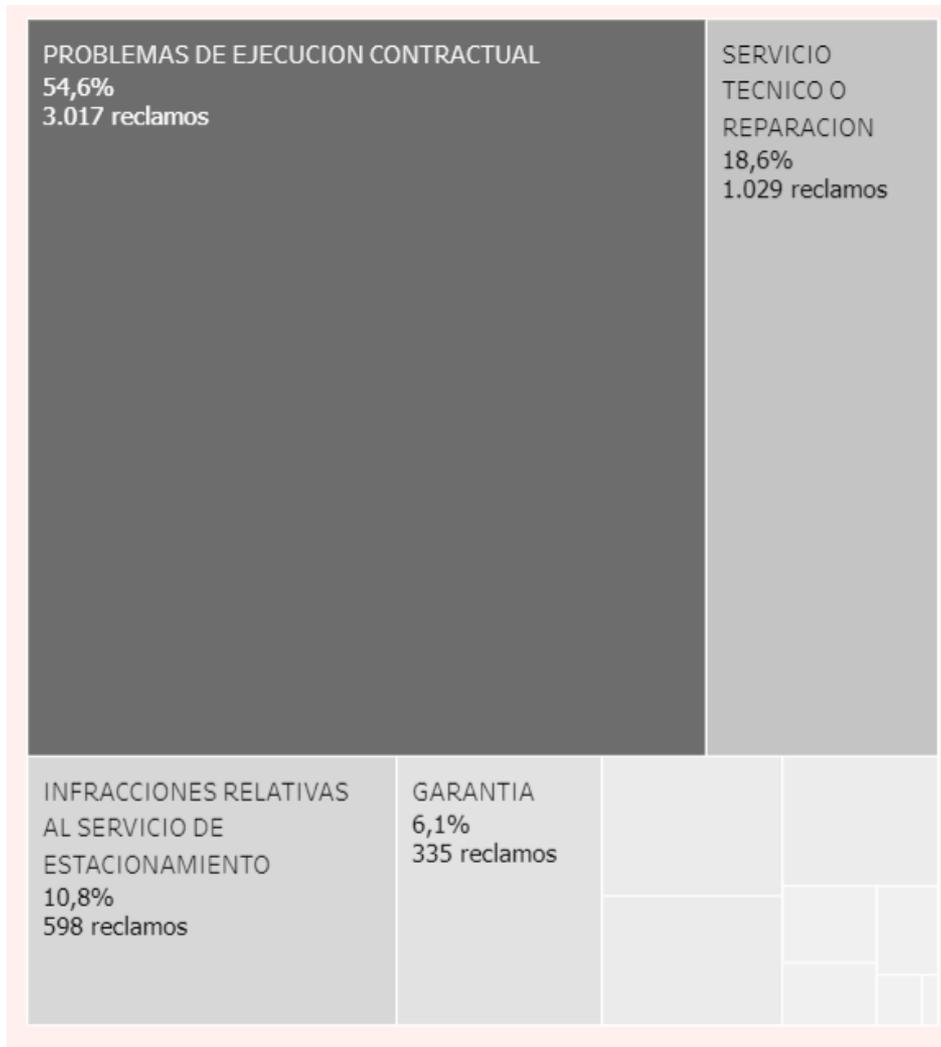


Productos más reclamados:

- El producto más reclamado durante el año 2019 fue "Departamentos", con un total de 1.983 reclamos, equivalentes a un 35,9% de los reclamos totales. En segundo lugar se encuentra "Casas", con un total de 1.661 reclamos, equivalentes a un 30,1% de los reclamos totales, mientras que en tercer lugar se encuentra "Estacionamiento", con 695 reclamos, equivalentes a un 12,6% del total de reclamos.
- Estos 3 productos abarcan más de un 72% del total de reclamos.



Motivo de los reclamos:



- El motivo por el cual los consumidores más reclamaron durante el año 2019 fue por "Problemas de ejecución contractual", con un total de 3.017 reclamos, equivalentes a un 54,6% de los reclamos totales. En segundo lugar se encuentra "Servicio técnico o reparación", con un total de 1.029 reclamos, equivalentes a un 18,6% de los reclamos totales, mientras que en tercer lugar se encuentra "Infracciones relativas al servicio de estacionamiento", con 598 reclamos, equivalentes a un 10,8% del total de reclamos.

Conclusiones:

- **Ambos años se comportan de una forma similar y con una curva de reclamos constante, lo que permite inferir que el ingreso de reclamos durante ambos periodos no se sostiene bajo un acontecimiento puntual.**
- **Es muy importante señalar que si sumamos los conceptos de "Departamentos" y "Casas", que en la práctica se pueden unir como "viviendas", nos da un total de 66% de los reclamos totales durante el periodo 2019. Esta cifra está relacionadas en su mayoría (70,5%) con "Problemas de ejecución contractual", donde las empresas más reclamadas son "Galilea S.A. de ingeniería y construcción" con 266 reclamos, "Inmobiliaria Aconcagua - Monte Aconcagua - Gestión inmobiliaria - Geosal - Los Arrayanes - El Penon" con 234 reclamos y "Constructora Pacal" con 159 reclamos.**
- **Si consideramos solo la empresa más reclamada en este mercado (Mall Plaza S.A.), la mayor cantidad de reclamos están relacionados a "estacionamiento", con un total de 303 reclamos, equivalente al 86,3% de los reclamos totales de dicha empresa.**

