

# Radiografía de Reclamos del Mercado Isapres

Análisis y comparación de los reclamos  
realizados durante el año 2019 hasta el primer  
semestre del año 2021

Septiembre, 2021



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



# Radiografía Isapres

En la siguiente radiografía se muestran los reclamos correspondientes al mercado de **ISAPRES**, ingresados desde el año **2019 a junio del 2021**, destacándose problemas relacionados a los **planes de salud y los bonos**.



## Ficha Metodológica

Tipo de dato	Reclamos ingresados a SERNAC.
Fecha reclamos	Reclamos ingresados durante el año 2019 hasta el primer semestre del año 2021.
Filtros considerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores válidos</li> <li>• Reclamos con estado “cerrados”</li> <li>• Categoría mercado “Isapres”</li> </ul>
Tipo de Análisis	Cuantitativo de tipo comparativo/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><a href="https://public.tableau.com/app/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac/viz/RadiografaRankingIsapresv1_0/Radiografaisapres">https://public.tableau.com/app/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac/viz/RadiografaRankingIsapresv1_0/Radiografaisapres</a></p>

# PRINCIPALES RESULTADOS

## Principales Resultados

### ☐ Cantidad de reclamos:



- ☐ Entre los **años 2019 y 2020** hubo un **aumento del 56,4%** de los reclamos presentados a nivel nacional del mercado de **ISAPRES**.
- ☐ Por otro lado, si comparamos el **primer semestre del año 2020 con el del año 2021**, podemos ver una **disminución** en la cantidad de reclamos, pasando de **1.041 reclamos a 938, disminuyendo un 9,9%**.

## 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 **736 reclamos** para el primer semestre del año **2021**, equivalentes a un **78,5%** del total de reclamos, mientras que el primer semestre del año **2020 el comportamiento es muy similar**, con un total de **730** reclamos, equivalentes a un **70,1%** del total de reclamos a nivel nacional.
- Los reclamos presentados por **personas de género masculino a nivel nacional** representan un **53,8%** para el primer semestre del año **2021**, teniendo **505 reclamos**. En cambio, el **género femenino a nivel nacional** presenta una menor fracción, con **432 reclamos**, correspondientes a un **46,1%** del total de reclamos en el mismo **periodo**.



46,06%

FEMENINO



53,84%

MASCULINO

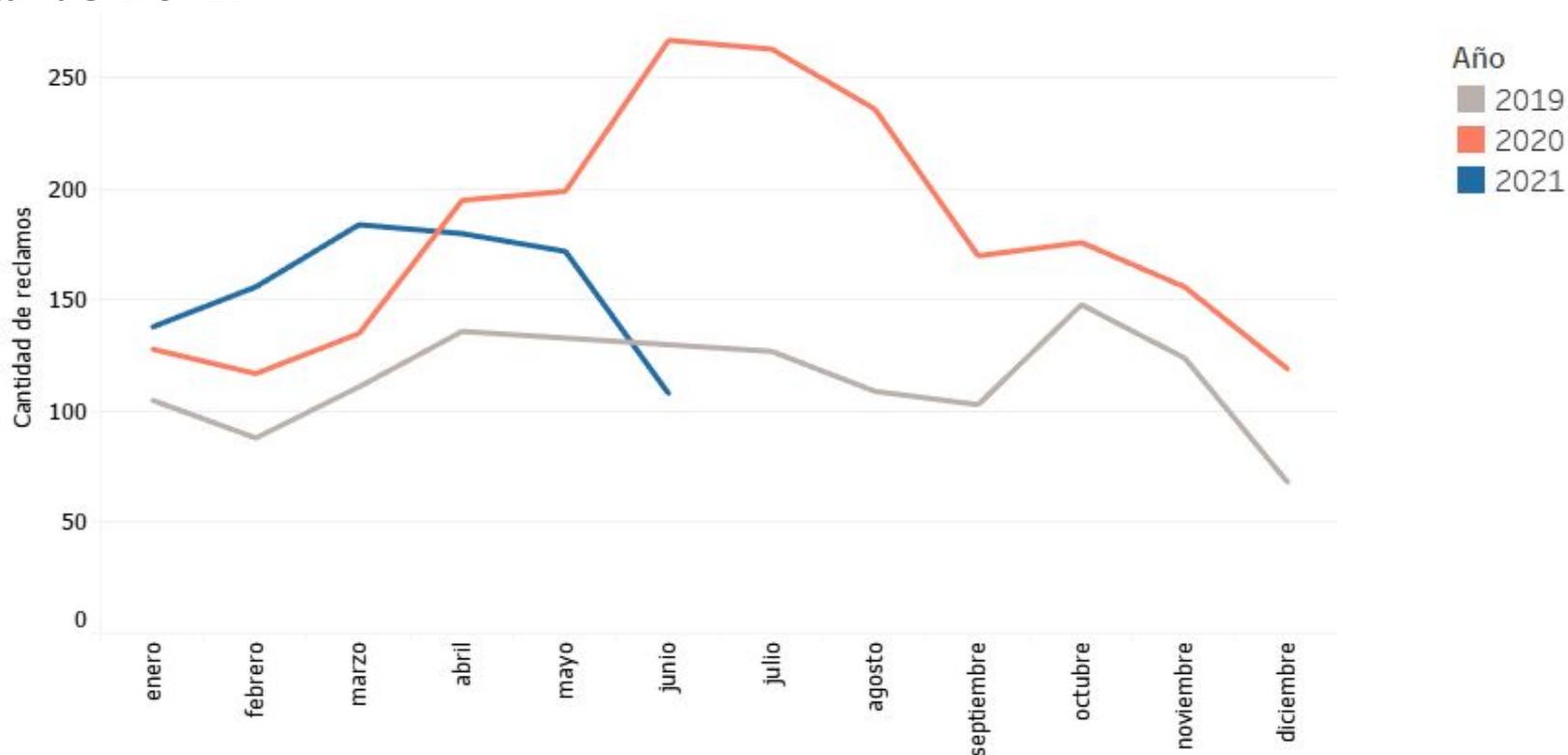


0,11%

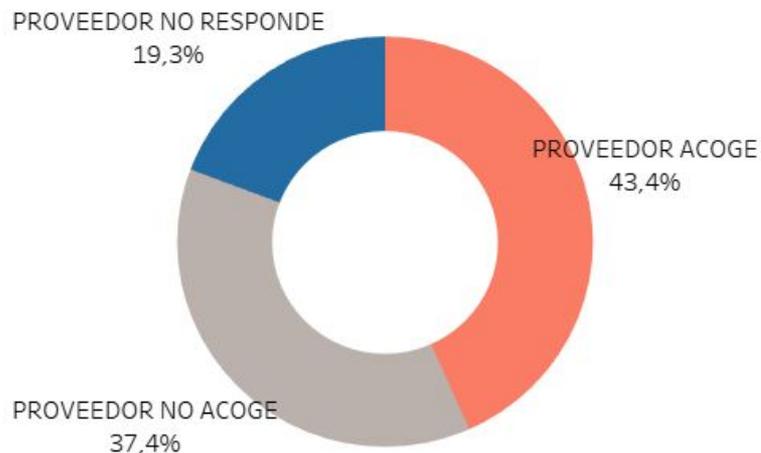
PREFIERO NO DECIRLO

## Cantidad de reclamos año 2020 y 2021 primer semestre

- Si bien el **primer semestre del año 2021** comienza con una **mayor cantidad de reclamos** ingresados en este mercado, al final del periodo **disminuye considerablemente**, acumulando un total de **938 reclamos**. Si comparamos esta cifra con los reclamos ingresados en el **primer semestre 2020**, la cantidad de reclamos **disminuye en un 9,9%**, dado que para este último periodo, los reclamos **alcanzaron un total de 1.041**.

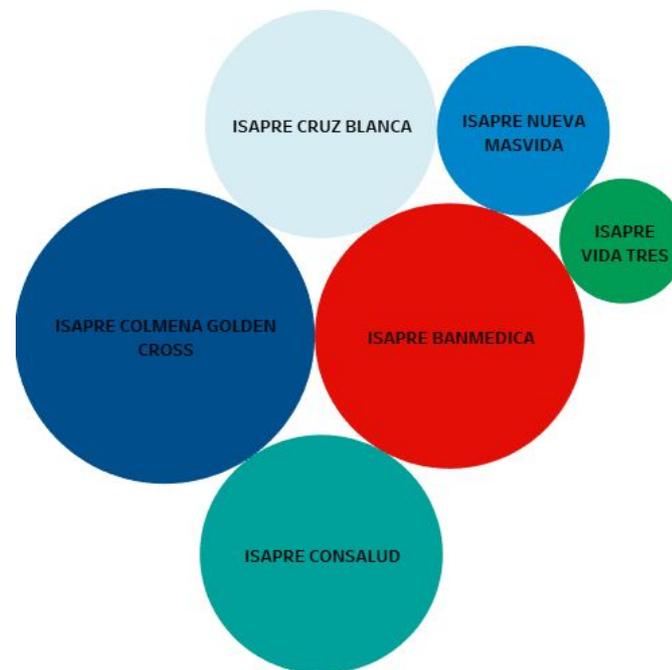


## Empresas y sus respuestas



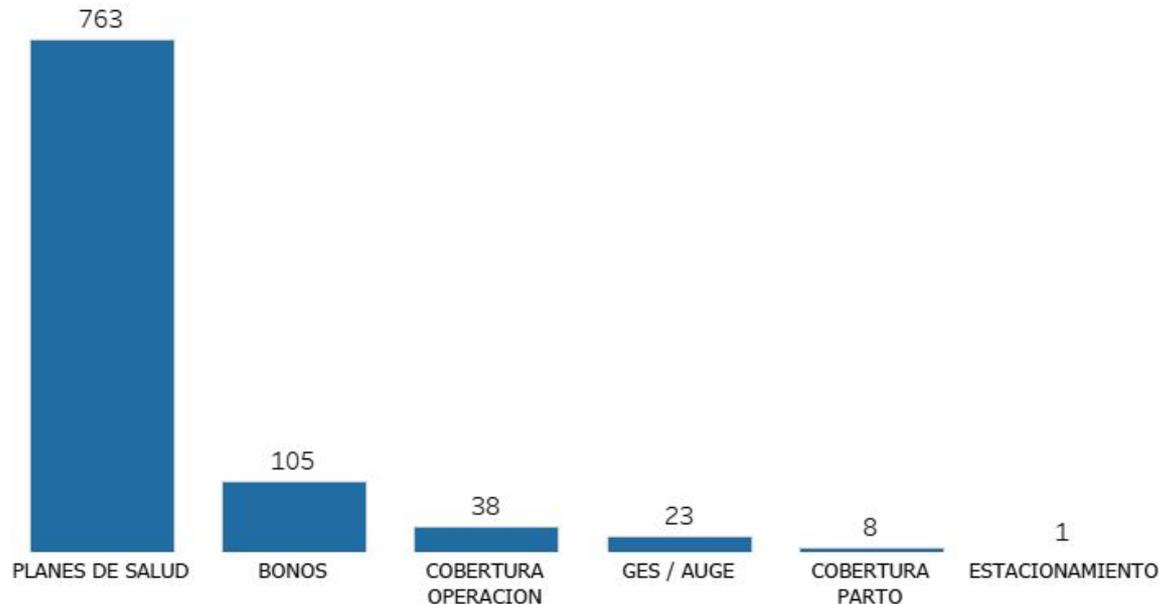
- Para el primer semestre del año **2021**, el **43,4%** (equivalentes a **398 reclamos**) de los reclamos se cerraron de **forma favorable** para el consumidor, mientras que el **19,3% no hubo respuesta de la empresa**. La situación en el primer semestre del año **2020** fue de un **37%** de **reclamos acogidos** por las empresas y **19%** de **no respuesta**.

- **ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS** fue la empresa **más reclamada en el primer semestre del año 2021**, con un **27,8% de reclamos** respecto al total del mercado (equivalentes a **263 reclamos**). Solo fue superada por **ISAPRE CRUZ BLANCA** en el **primer semestre del año 2020**, el cual obtuvo **244 reclamos** correspondientes a un **24% de total de reclamos a nivel nacional**.



## Análisis de productos

- El **producto** más reclamado del mercado de **ISAPRES** fue **PLANES DE SALUD**, con un total de **763 reclamos (equivalentes a un 81,3%)** durante el primer semestre del año **2021**. Los productos que lo siguen son **BONOS** y **COBERTURA OPERACIÓN** con un **11,2%** y **4,1%** respectivamente.
- Si comparamos el **primer semestre 2021 y 2020**, el comportamiento es **muy similar**, concentrándose la **mayor cantidad de reclamos en los PLANES DE SALUD** (en el **primer semestre del año 2020** la cantidad de reclamos para ese producto fue de **895, equivalentes a un 87,8%**).



## Análisis de motivos del reclamo

- El **motivo de reclamo más frecuente** fue **Problemas de ejecución contractual**, con un total de **792 reclamos (equivalentes a un 84,8%)** durante el primer semestre del año **2021**.
- Si analizamos la **categoría de motivo del reclamo, formalidad del contrato** cuenta con un total de **439 reclamos**, equivalentes al **46,8% de los reclamos totales**.

