

Radiografía Transporte

Octubre, 2022



Contexto

La siguiente radiografía muestra la evolución de los reclamos ingresados al SERNAC, pertenecientes al mercado de **transporte**, desde **enero** del año **2021** a **junio del año 2022**.

Los reclamos de este mercado se concentran principalmente en la **compra de pasajes**, donde los consumidores señalan que existen problemas en las **formalidades del contrato, dificultades para terminar el contrato y cancelación o retraso de los vuelos**.

¿Cuántos reclamos han ingresado al mercado de transporte?

Al analizarlos de forma temporal, durante los años 2021 y 2022, los reclamos se han comportado de la siguiente manera:



Han ingresado un total de **27.012** reclamos al mercado de transporte durante el **año 2022**.

Distribución por género

De los **27.012** reclamos ingresados durante el año **2022**, que se distribuyen de la siguiente forma:



50,8%
Femenino

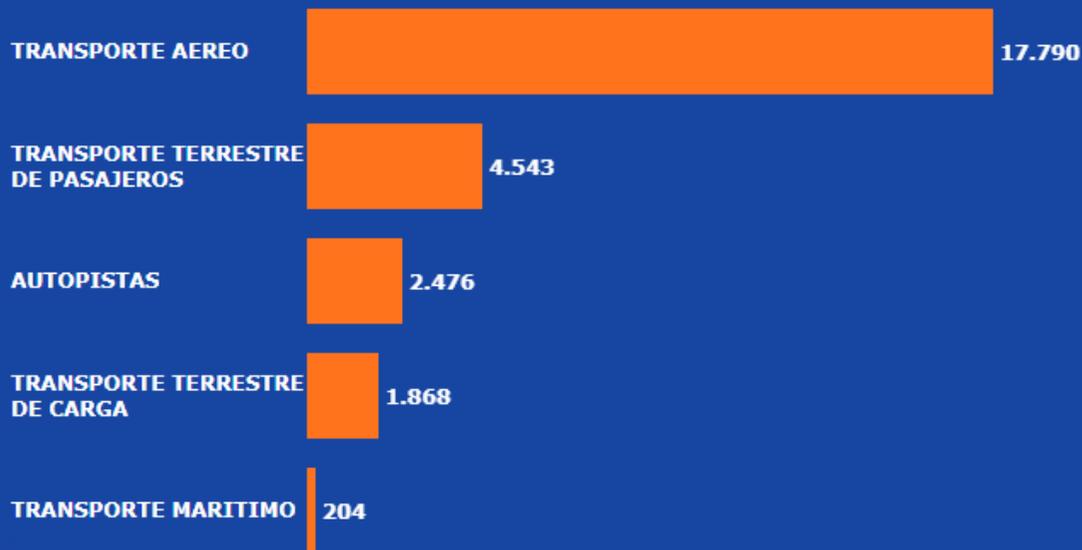


49,1%
Masculino



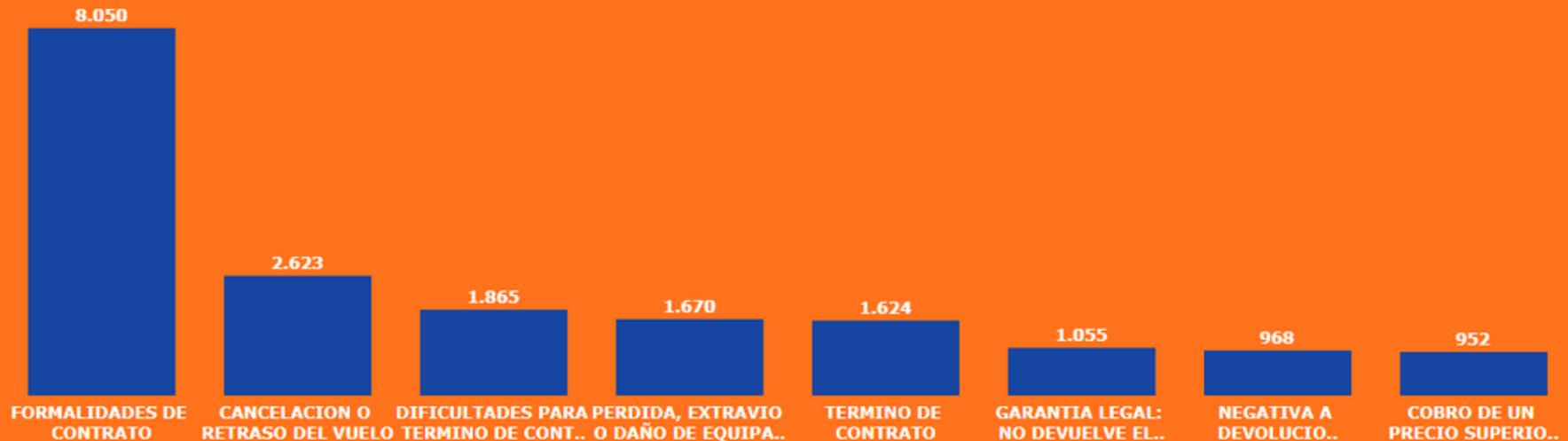
0,2%
Prefiere no decirlo

Top 5 categorías más reclamada



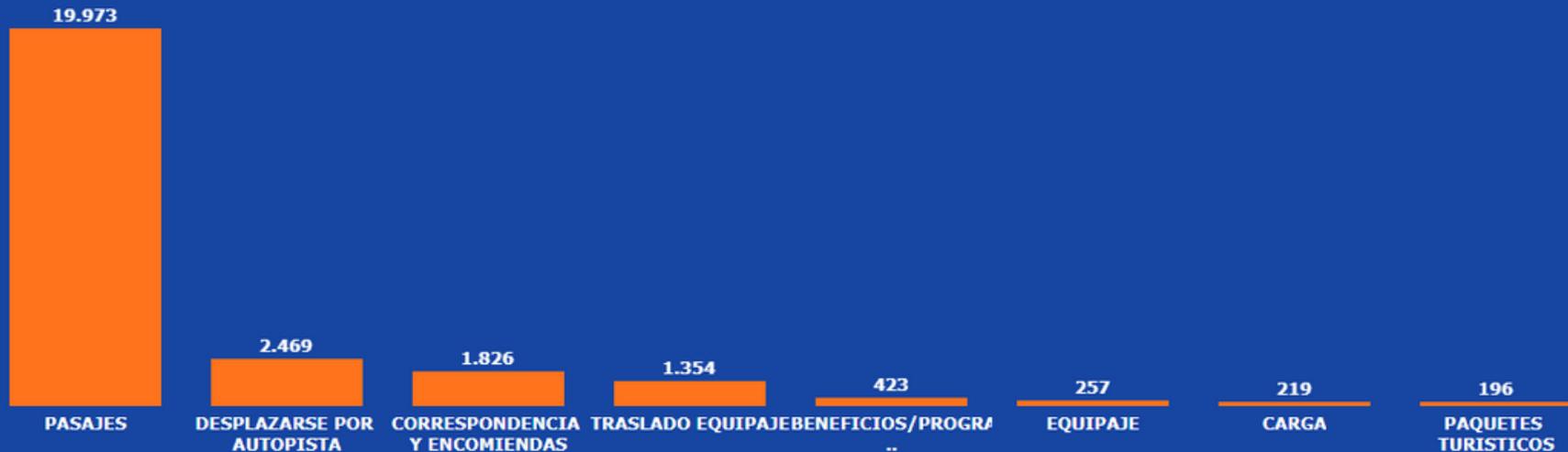
Transporte aéreo es la categoría más reclamada, con un total de **17.790** reclamos ingresados (equivalentes a un **65,9%**) durante el año **2022**. En segundo lugar se encuentra **Transporte terrestre de pasajeros**, con un total de **4.543** reclamos. En tercer lugar se encuentra **Autopistas**, con un total de **2.476** reclamos.

¿Cuáles son los principales motivos de reclamo?



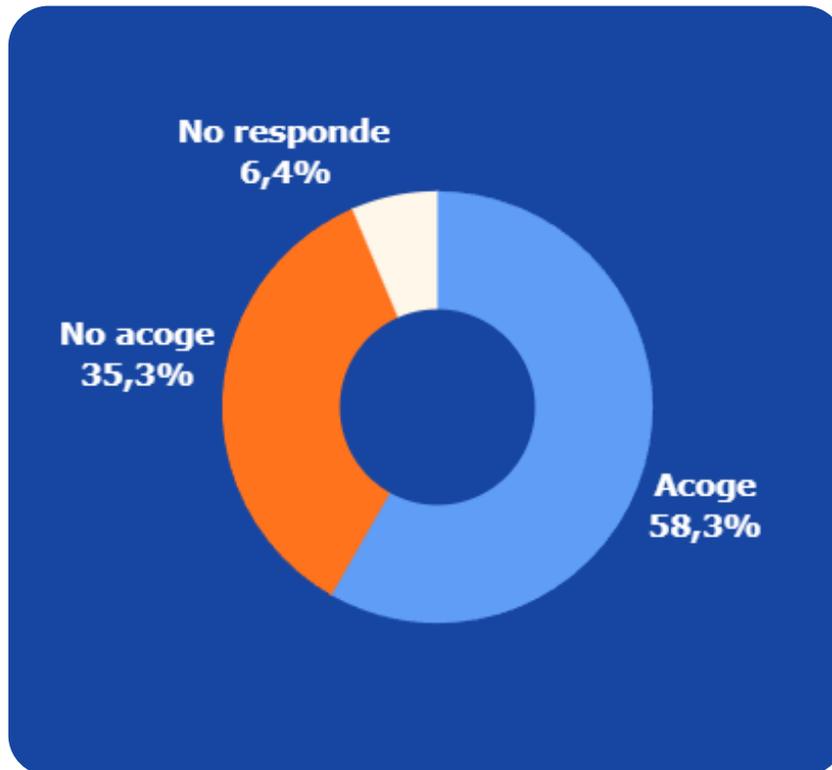
Formalidades de contrato es el motivo más reclamado, con un total de **8.050** reclamos ingresados (equivalentes a un **29,8%**) durante el año **2022**. En segundo lugar se encuentra **Cancelación o retraso del vuelo**, con un total de **2.623** reclamos. En tercer lugar se encuentra **Dificultades para término de contrato**, con un total de **1.865** reclamos.

¿Cuáles son los productos más reclamados?



Pasajes es el producto más reclamado, con un total de **19.973** reclamos ingresados (equivalentes a un **73,9%**) durante el año **2022**. En segundo lugar se encuentra **Desplazarse por autopista**, con un total de **2.469** reclamos. En tercer lugar se encuentra **Correspondencia y encomienda**, con un total de **1.826** reclamos.

Y las empresas... ¿Cómo responden?

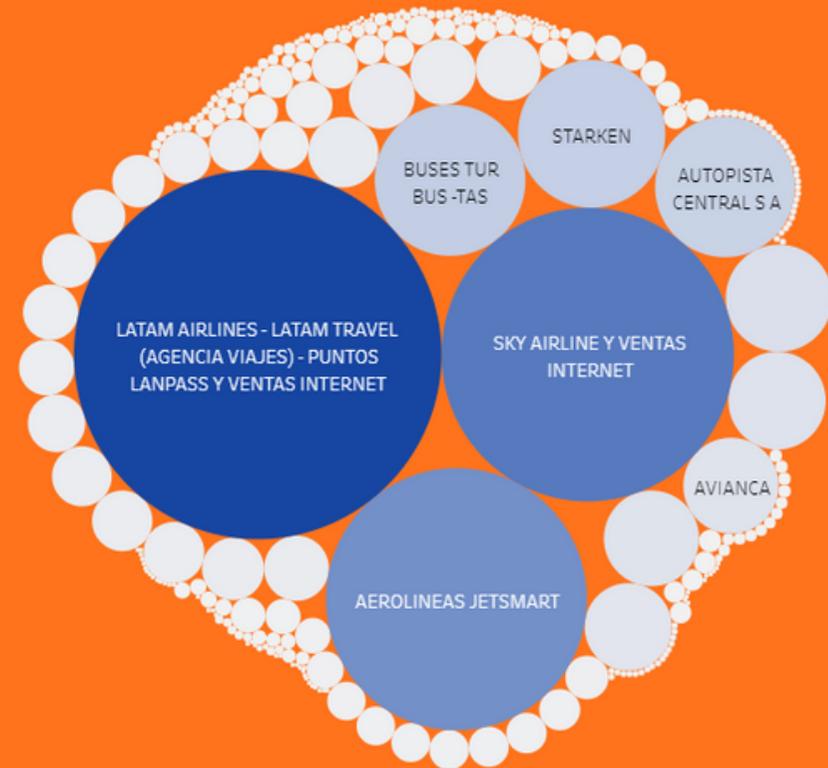


Las empresas **acogen** el **58,3%** de los reclamos ingresados, equivalentes a un total de **14.881 reclamos**. **35,3%** de los reclamos **no son acogidos**, esto se traduce en un total de **9.014 reclamos**. Por último, las empresas **no responden** el **6,4%** de los reclamos ingresados, esto equivale a un total de **1.627 reclamos**.

Y las empresas... ¿Cómo responden?

La empresa más reclamada es **Latam Airlines**, con un total de **7.102 reclamos**, equivalentes a un **26,3%**. En segundo lugar se encuentra **Sky Airline**, con un total de **4.492 reclamos**, equivalentes al **16.6%**. Por último, en tercer lugar se encuentra **Aerolíneas Jetsmart**, con un total de **3.579 reclamos**, equivalentes a un **13,2%**.

Empresas más reclamadas



Sobre la Radiografía mercado entretención

Este producto fue elaborado en un **formato interactivo**, específicamente se realizó una **visualización** en la herramienta **Tableau**.

Para consultar dicho producto, dirigirse al siguiente enlace:

<https://public.tableau.com/app/profile/unidad.de.monitoreo.de.mercados.sernac/viz/Radiografamercadotransporte2022/Radiografamercadotransporte2022>

