

# **RANKING DE RESPUESTA DE PROVEEDORES 2015**

Primer semestre 2015 – primer semestre 2014

**Octubre, 2015**  
**Departamento de Estudios e Inteligencia**

# 1. Introducción

## 1.1 Antecedentes:

1. El proceso de mediación de los reclamos realizado por SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas, y busca obtener una solución extrajudicial al caso presentado, entre las partes de un reclamo, pero principalmente que se entregue una solución al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de empresas, cuyos datos de contacto se han validado, para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor. Mediante este convenio los proveedores se comprometen a mantener actualizados sus datos y responder los reclamos en el plazo definido. Estas empresas en su conjunto gestionan cerca del 95% del total de reclamos recibidos en SERNAC. Sin embargo, este compromiso no se cumple en su totalidad, ya que existen reclamos que no son respondidos por estas empresas y/o se detectan casos en que las empresas no informan a SERNAC de manera oportuna el cambio de sus datos de contacto. Por otra parte, cerca del 5% del total de reclamos recibidos en SERNAC se tramita con proveedores que no se encuentran registrados y cuyos datos no han sido validados, y por consecuencia, el resultado de la gestión del reclamo es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
3. Los canales de atención que SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de reclamos son la página web y las oficinas presenciales, que corresponden a las Direcciones Regionales, SERNAC Móvil y Plataformas Municipales (145) y Servicios Públicos en convenio con SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA).
4. Durante el proceso de gestión de los reclamos las empresas puede acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente puede no responder, en este sentido el comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
  - Proveedor Acoge (**PA**): empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
  - Proveedor No Acoge (**PNA**): respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.
  - Proveedor No Responde (**PNR**): empresa no responde el reclamo.

# 1. Objetivos

## 1.2 Objetivo general:

- Transparentar el mercado, dando a conocer el comportamiento de las empresas (proveedores) ante los reclamos de sus clientes, mediante un ordenamiento imparcial, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta y/o con respuesta desfavorable por parte del proveedor. De esta manera se pretende visualizar las empresas más despreocupadas frente a los reclamos de los/as consumidores/as.

## 1.3 Objetivos Específicos del estudio

- Fomentar la toma de decisiones de consumo conscientes, autónomas, críticas y responsables por parte de los ciudadanos.
- Promover la competencia en calidad pro-consumidores en los mercados.

## 2. Resumen

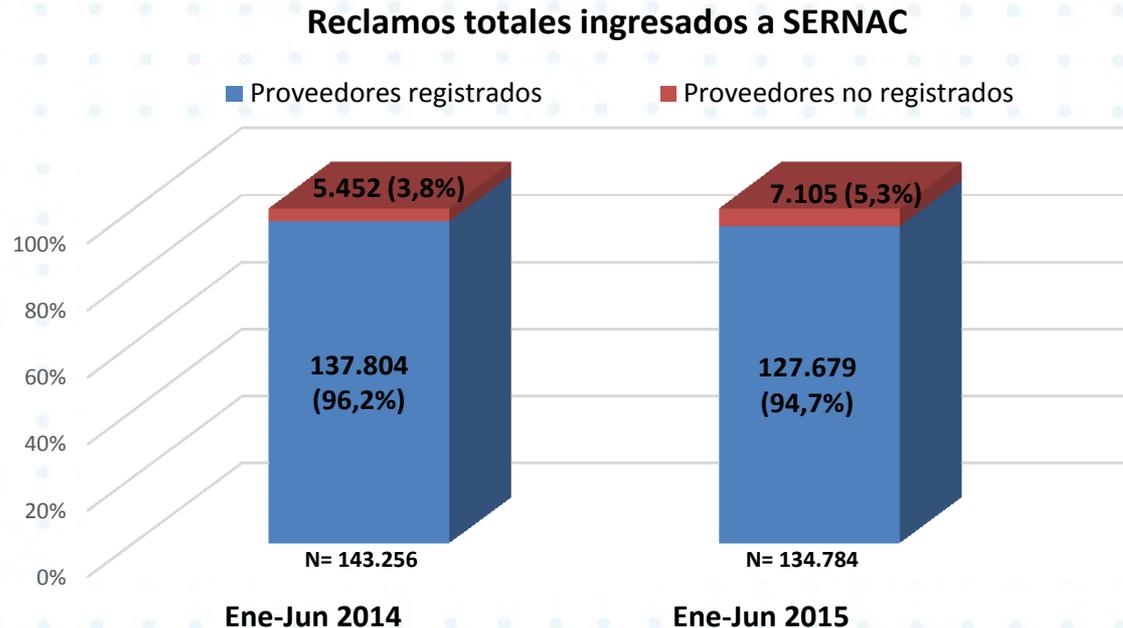
### 2.1 Principales Resultados:

- Durante el primer semestre 2015, un 11,1% del total de los reclamos gestionados y cerrados por el SERNAC fueron categorizados como "Proveedor no responde", aumentando respecto al mismo periodo del año 2014 en 2,2 puntos porcentuales. Si a esto se suman las respuestas negativas ("Proveedor no acoge") dadas por las empresas a los consumidores durante enero-junio 2015, esta cifra supera el 40% del total de reclamos. En otras palabras, en más de un 40% de los casos reclamados los consumidores no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.
- 11 de cada 100 reclamos no son respondido y 32 de cada 100 reclamos tienen una respuesta negativa, de modo tal que 43 de cada 100 reclamos no obtiene un respuesta satisfactoria.
- Los resultados demuestran de forma empírica que todavía los consumidores en nuestro país son vulnerables. Más allá de la voluntad que tenga el SERNAC de protegerlos, lo cierto es que la legislación actual no obliga a las empresas a entregar una respuesta cuando existe un problema de consumo. Se evidencia que aun no existen incentivos suficientes para promover una respuesta favorable a los consumidores.
- Durante el primer semestre del 2015 tan solo en un 30% de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del consumidor solucionado su problema. En un 26,4% de los casos el proveedor acoge parcialmente la solicitud del consumidor o presenta otra alternativa de solución, no solucionando directamente el problema de los consumidores, un 32,5% no acoge los reclamos y un 11,1% simplemente no responde.

### 3. Alcances Metodológicos

#### 3.1 Universo de Reclamos:

- En el periodo enero-junio 2014 el total de reclamos ingresados a SERNAC, considerando los casos cerrados (aquellos cuya gestión finalizó) y las empresas cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución para la tramitación de su reclamo, así como las no registradas en el sistema, corresponden a 143.256, a su vez durante el periodo enero-junio 2015 SERNAC recibió 134.784.
- Durante el primer semestre de este año el 94,7% (127.679) del total de casos han sido gestionado con Proveedores Validados, es decir, proveedores que se han registrado en SERNAC y que en general, gestionan sus reclamos a través del Portal del Proveedor.
- El 5,3% (7.105) de los casos corresponden a reclamos asociados a Proveedores No Registrados, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.



## 3. Alcances Metodológicos

### 3.2 Reclamos empresas no registradas:

- En el marco del convenio de interoperabilidad con proveedores, SERNAC ha logrado que una gran parte de los proveedores se encuentren registrados, es así, como aquellos proveedores que concentran el mayor número de reclamos pueden gestionar adecuadamente los casos recibidos.
- Aún existen empresas cuyos datos no se encuentran registrados para la tramitación digital de sus reclamos, de manera que, la tramitación debe hacerse vía correo postal.
- Los proveedores no registrados (no validados) con mayor volumen de reclamos, corresponden principalmente a empresas productora de eventos y espectáculos de carácter regional y proveedores del comercio minoristas, siendo las tiendas medianas y pequeñas la categoría que reúne el mayor número de reclamos asociados a empresas que no están registradas.
- En relación a los reclamos asociados a empresas no registradas, SERNAC realiza gestiones para tramitar los reclamos (vía correo postal por la empresas), instancia en la que se invita a los proveedores a registrarse en el portal del proveedor.

### 3.3 Universo Ranking:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente ranking se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores registrados en la institución.
- Se analizaron los reclamos cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 124.356 reclamos en el periodo enero-junio 2015, que representan el 97,4% del total de reclamos cerrados en el primer semestre del presente año.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.

CAUSAL CIERRE RECLAMO	Volumen de Reclamos Ene-Jun 2014	Volumen de Reclamos Ene-Jun 2015
<b>PROVEEDOR ACOGE</b>	<b>77.341</b>	<b>70.139</b>
<b>PROVEEDOR NO ACOGE</b>	<b>44.212</b>	<b>40.453</b>
<b>PROVEEDOR NO RESPONDE</b>	<b>11.893</b>	<b>13.764</b>
<b>UNIVERSO RANKING</b>	<b>133.446</b>	<b>124.356</b>
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	1.605	1.891
COLECTIVO	1.992	782
DERIVADO	740	628
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	21	20
<b>TOTAL RECLAMOS EMPRESAS REGISTRADAS</b>	<b>137.804</b>	<b>127.677</b>
RECLAMOS EMPRESAS NO REGISTRADAS	5.452	7.107
<b>TOTAL GENERAL RECLAMOS INGRESADOS A SERNAC</b>	<b>143.256</b>	<b>134.784</b>

# Volumen y Distribución de Reclamos

## 4. Distribución de reclamos a nivel regional

REGIÓN	Tasa de Reclamos Ene-Jun 2015 (pmh)	Tasa de Reclamos Ene-Jun 2014 (pmh)	Primer Semestre 2015		Primer Semestre 2014	
			Reclamos	%	Reclamos	%
METROPOLITANA DE SANTIAGO	<b>11,6</b>	<b>12,6</b>	<b>64.181</b>	<b>51,6%</b>	<b>68.999</b>	<b>51,7%</b>
VALPARAÍSO	8,9	10,6	<b>12.367</b>	<b>9,9%</b>	<b>14.600</b>	<b>10,9%</b>
DEL BÍO BÍO	5,8	6,4	<b>9.349</b>	<b>7,5%</b>	<b>10.190</b>	<b>7,6%</b>
COQUIMBO	9,7	9,4	5.578	4,5%	5.271	3,9%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	7,6	7,5	5.246	4,2%	5.095	3,8%
DE LOS LAGOS	7,5	7,9	4.631	3,7%	4.874	3,7%
DEL MAULE	5,5	6,4	4.339	3,5%	4.949	3,7%
ANTOFAGASTA	9,5	10,1	4.316	3,5%	4.512	3,4%
DE LA ARAUCANÍA	4,6	5,3	3.433	2,8%	3.854	2,9%
ATACAMA	<b>13,0</b>	<b>12,1</b>	2.963	2,4%	2.703	2,0%
DE LOS RÍOS	6,9	6,9	2.100	1,7%	2.098	1,6%
TARAPACÁ	8,6	<b>11,0</b>	2.066	1,7%	2.567	1,9%
ARICA Y PARINACOTA	9,4	9,3	1.641	1,3%	1.597	1,2%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	<b>10,7</b>	10,7	1.328	1,1%	1.326	1,0%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	10,4	9,8	818	0,7%	760	0,6%
EXTRANJERO	0,0	*	0	0,0	51	0,0%
<b>Total General</b>	<b>8,7</b>	<b>10,0</b>	<b>124.356</b>	<b>100,0%</b>	<b>133.446</b>	<b>100,00%</b>

Al desglosar el número de reclamos, según la región donde habita la persona, se observa que la región Metropolitana concentra el 51,6% del volumen de reclamos ingresados a SERNAC durante el primer semestre 2015, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío Bío. El conjunto de las 12 regiones restantes concentran el 31% de los reclamos.

La región de Atacama presenta la mayor tasa de reclamos, registrando 13 reclamos por cada mil habitantes, seguida de la Región Metropolitana y de Magallanes.

Tasa de Reclamos (pmh): Se refiere al número de reclamos en la región por cada 1.000 habitantes de 18 años y más, en base a la población proyectada del INE.

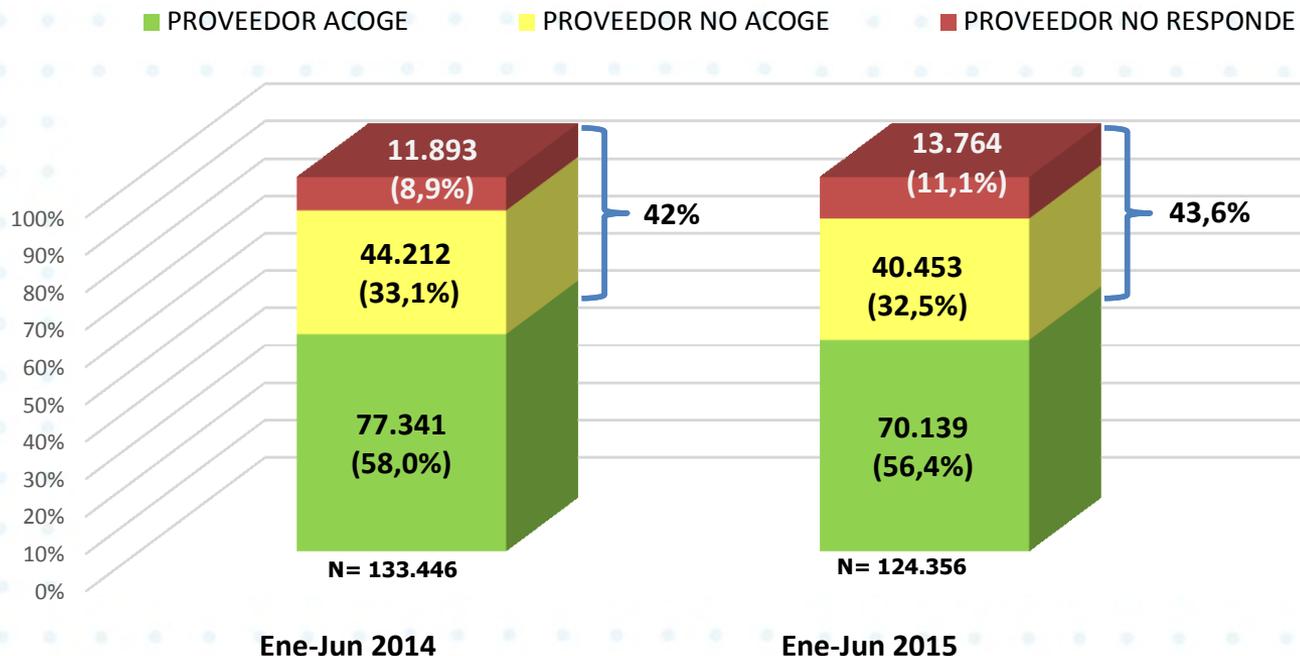
## 4.1 Distribución de Reclamos por región, según desagregación por sexo

REGIÓN	Reclamos Ene-Jun 2015	% de Reclamos Ene -Jun 2015	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
METROPOLITANA DE SANTIAGO	64.181	51,6%	31.589	32.592	49,2%	50,8%
VALPARAÍSO	12.367	9,9%	6.151	6.216	49,7%	50,3%
DEL BÍO BÍO	9.349	7,5%	4.212	5.137	45,1%	54,9%
COQUIMBO	5.578	4,5%	2.598	2.980	46,6%	53,4%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	5.246	4,2%	2.314	2.932	44,1%	55,9%
DE LOS LAGOS	4.631	3,7%	2.070	2.561	44,7%	55,3%
DEL MAULE	4.339	3,5%	2.012	2.327	46,4%	53,6%
ANTOFAGASTA	4.316	3,5%	1.578	2.738	36,6%	63,4%
DE LA ARAUCANÍA	3.433	2,8%	1.726	1.707	50,3%	49,7%
ATACAMA	2.963	2,4%	1.019	1.944	34,4%	65,6%
DE LOS RÍOS	2.100	1,7%	1.063	1.037	50,6%	49,4%
TARAPACÁ	2.066	1,7%	867	1.199	42,0%	58,0%
ARICA Y PARINACOTA	1.641	1,3%	714	927	43,5%	56,5%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	1.328	1,1%	575	753	43,3%	56,7%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	818	0,7%	359	459	43,9%	56,1%
<b>Total General</b>	<b>124.356</b>	<b>100,00%</b>	<b>58.847</b>	<b>65.509</b>	<b>47,3%</b>	<b>52,7%</b>

Considerando el total de reclamos del primer semestre del 2015 y el sexo de las persona que realiza el reclamo, se constata que son los hombres los que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo, con un 52,7%, versus los mujeres, quienes efectúan el 47,3% de los reclamos. Esta diferencia se acentúa en la región de atacama donde el 65,6% de los reclamos son presentados por hombres.

## 5. Comportamiento general del Mercado

### Respuesta de Proveedores a Reclamos ingresados en SERNAC

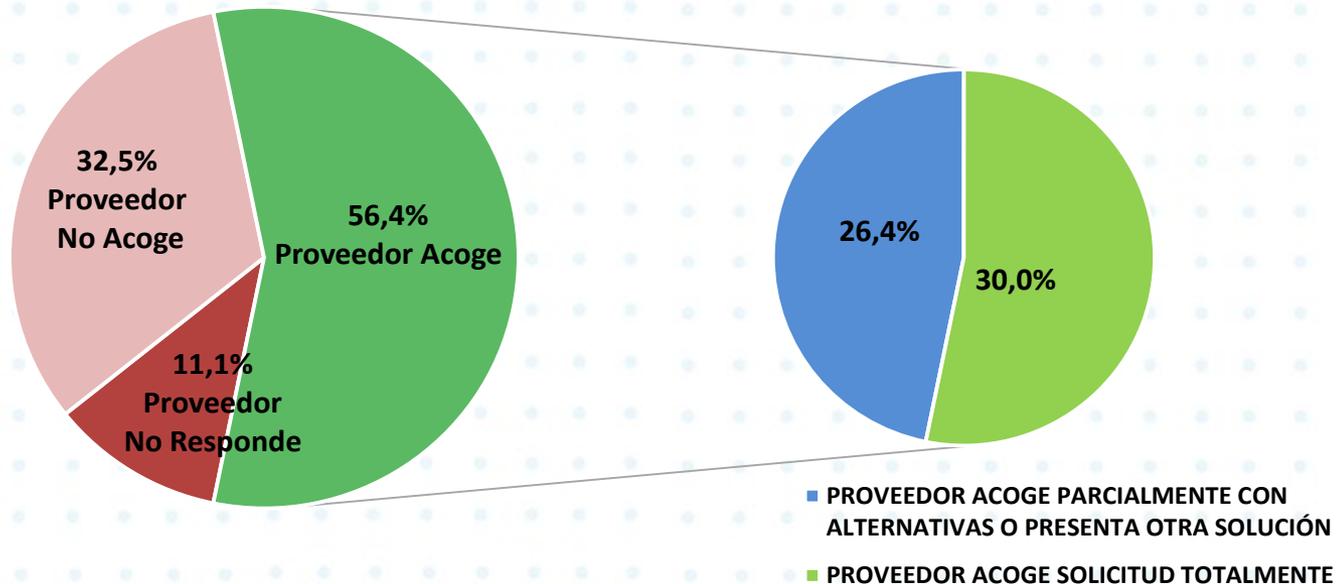


Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del 2015 el 56,4% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 43,6% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor (no acoge 32,5% y no responde 11,1%). El resultado desfavorable empeorando respecto del 2014, situación que se genera principalmente por la disminución de los reclamos que son acogidos por las empresas y el aumento de los reclamos en que el proveedor no le responde al consumidor.

En términos globales, durante el primer semestre del presente año hubo un aumento de los reclamos que se cierran con resultado desfavorable para el consumidor en 1,6 puntos porcentuales.

## 5. Comportamiento general del Mercado

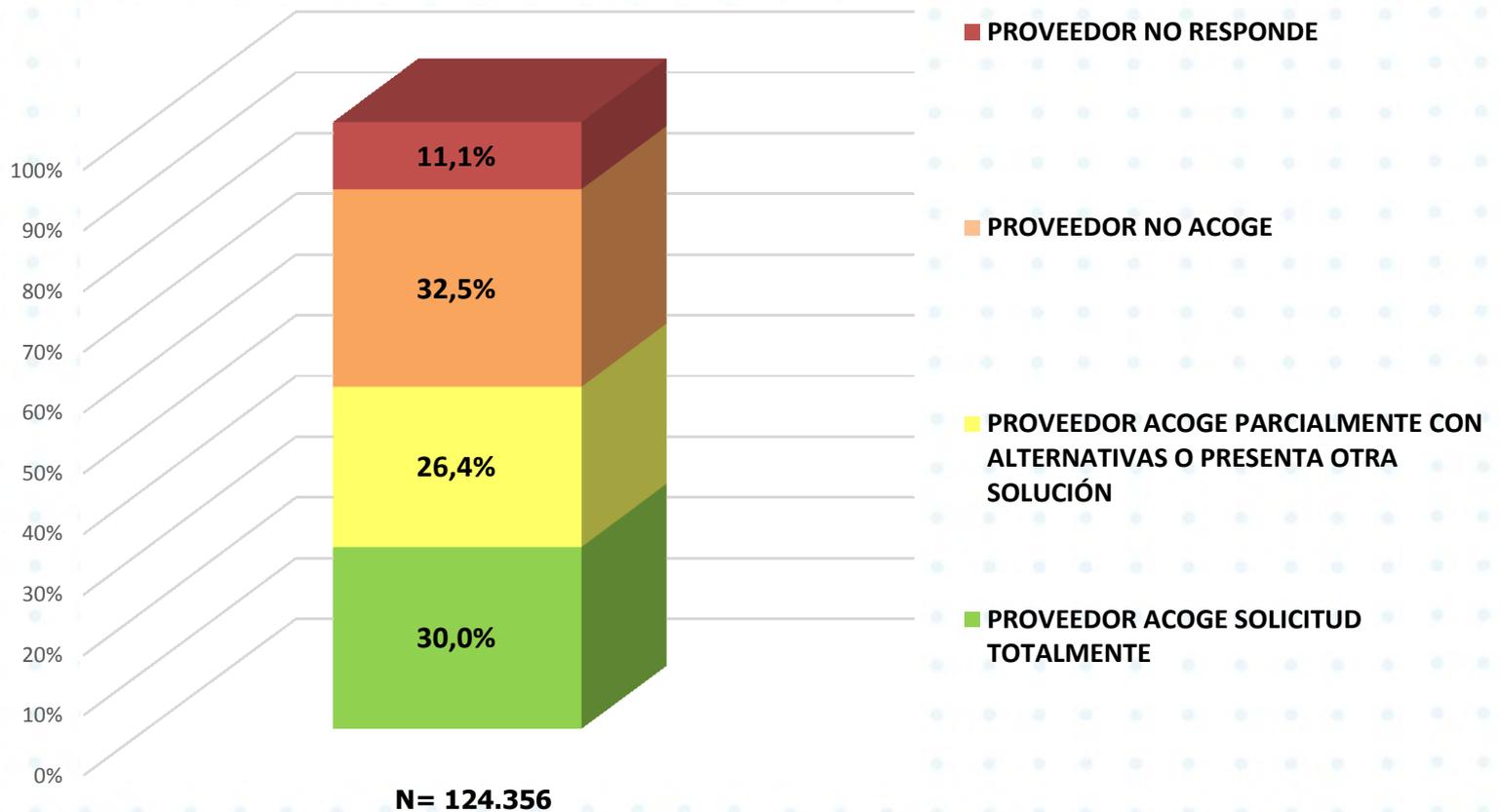
Respuestas de los proveedores a los reclamos ingresados a SERNAC durante el primer semestre 2015



- Durante el proceso de gestión de los reclamos el proveedor puede responder a la solicitud de solución explicitada por el consumidor en el reclamo: rechazándola o acogiéndola. Sin embargo, al acoger puede entregar una alternativa distinta de solución, la cual puede ser una aceptación parcial de la solución planteada por el consumidor o una alternativa distinta de lo solicitado, situación que es considerada de igual forma como proveedor acoge.
- El 56,4% los reclamos clasificados como proveedor acoge está compuesto por:
  - Un **26,4%** de los proveedor acoge parcialmente la solicitud del consumidor o presenta una solución alternativa.
  - Solo un **30%** de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del consumidor, solucionado su problema.

## 5. Comportamiento general del Mercado

### Respuestas de los Proveedores a los Reclamos ingresados a SERNAC Primer semestre 2015



## **6. Empresas que registran mayor Indicador Proveedor No Responde (PNR) según volumen de Reclamos**

## 6.1 Metodología Ranking Proveedor No Responde

### i) Descripción:

El estudio analiza los reclamos recibidos por el Servicio durante un periodo determinado, con una fórmula que permite medir a todas las empresas bajo el mismo estándar, mediante un ordenamiento imparcial, que identifique el comportamiento de las empresas, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta por parte del proveedor.

### ii) Indicador:

$$\text{Indicador PNR} = \left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos cerrados sin respuesta (PNR)}}{\text{Total de reclamos cerrados ingresados al sistema de atención de público}} \right) * 100$$

### iii) Consideraciones:

- Se consideraron todos los reclamos cerrados (cuyo proceso de gestión se encuentra finalizado) ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución.
- Se analizaron los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Análisis elaborado en base, a los reclamos publicados en la Base Oficial de reclamos SERNAC (actualizado a sep. 2015), ingresados en el período comprendido entre el 01-01-2014/5 al 30-06-2014/5, en estado cerrado.

## 6. Ranking Proveedor No Responde

### 6.2 Indicador por mercado

- Los porcentajes más altos de reclamos cerrados sin respuesta (PNR), pertenecen a los siguientes mercados:
  - Consumo en el Local (Restaurantes-Bar-Cadenas de comida rápida, cafeterías),
  - Servicios Técnico de Reparación y Mantenición.
  - Previsión (AFP)
  - Comercio Electrónico.
- Por el contrario, los mercados cuyos proveedores presentan los niveles más bajos de reclamos cerrados sin respuesta son: Servicios Públicos, Financiero, Retail Ferretero y Telecomunicaciones.
- Entre los mercados que más han empeorado su indicador PNR se encuentran: Comercio Electrónico, Seguridad y Prensa e Información.
- 5 mercados han mejorado sus resultados en relación al mismo periodo 2014. La mayor disminución se registró en Centros de Estética y Gimnasios, seguido de Entretención y Previsión.

MERCADOS	Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2014			Variación Indicador
	Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR	Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR	
CONSUMO EN LOCAL (RESTAURANT-BAR-COMIDA RÁPIDA-CAFETERÍA)	47,9%	378	181	40,3%	464	187	0,1
SERVICIO TÉCNICO; SERV. DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN	45,5%	629	286	38,4%	808	310	0,1
PREVISIÓN (AFP)	43,8%	96	42	48,4%	93	45	0,0
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO	36,3%	3.059	1.111	12,8%	3.892	497	0,2
VEHÍCULOS (COMPRA VENTA-ARRIENDOS-ESTACIONAMIENTOS-RESPUESTOS)	35,1%	2.336	821	26,8%	2.562	686	0,1
ENTRETENCIÓN (TICKETERAS- PRODUCTORAS DE EVENTOS)	32,7%	1.503	491	40,5%	1.442	584	-0,1
INMOBILIARIAS	32,4%	2.498	810	27,5%	2.962	815	0,0
SERVICIOS PROFESIONALES (AGENCIAS DE EMPLEO-CONSULTORÍAS)	32,1%	184	59	29,1%	189	55	0,0
EDUCACIÓN (UNIVERSIDADES-INSTITUTOS-CENTROS DE FORMACIÓN)	28,2%	3.009	850	18,7%	2.996	559	0,1
PRENSA INFORMACIÓN (DIARIOS-REVISTAS-CANALES DE TV- RADIOS)	28,1%	231	65	16,9%	350	59	0,1
CENTROS DE ESTÉTICA Y GIMNASIOS	26,0%	601	156	67,1%	1.065	715	-0,4
TURISMO (AGENCIAS DE VIAJES-HOSPEDAJE)	16,4%	1.190	195	16,2%	1.432	232	0,0
SEGURIDAD (SERVICIOS DE ALARMAS Y GUARDIAS DE SEGURIDAD)	16,0%	744	119	4,0%	620	25	0,1
SALUD (ISAPRE-CLÍNICAS-HOSPITALES- CENTROS MÉDICOS)	15,2%	1.781	270	15,8%	1.911	301	0,0
LOCALES COMERCIALES (MULTITIENDAS-SUPERMERCADOS)	12,9%	31.012	3.987	11,6%	35.685	4.128	0,0
TRANSPORTE	11,9%	9.950	1.185	15,1%	7.251	1.094	0,0
COMBUSTIBLE (BOMBAS DE BENCINA-LEÑERÍAS)	11,8%	195	23	11,3%	239	27	0,0
SERVICIOS BÁSICOS	10,7%	4.748	509	8,3%	5.145	425	0,0
SEGUROS (CORREDORAS DE SEGUROS)	10,4%	3.840	398	5,0%	4.978	249	0,1
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	6,3%	445	28	2,8%	387	11	0,0
TELECOMUNICACIONES	4,6%	29.465	1.356	1,2%	30.208	356	0,0
RETAIL FERRETERO (CADENAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN)	4,2%	1.645	69	2,5%	2.245	56	0,0
FINANCIEROS (BANCOS-CAJAS DE COMPENSACIÓN-TARJETAS DE CRÉDITO)	3,0%	24.814	753	1,8%	26.518	477	0,0
OTROS	0,0%	3	0	0,0%	4	0	0,0
<b>Total General</b>	<b>11,1</b>	<b>124.356</b>	<b>13.764</b>	<b>8,9</b>	<b>133.446</b>	<b>11.893</b>	<b>2,2</b>

## 6.3 Indicador por Empresa

### 6.3.1 Empresas con indicador PNR más negativo que tienen más de 1.000 reclamos durante el primer semestre 2015:

- Hiper Líder registra el indicador PNR más negativo entre las grandes empresas con un 39,8% de casos ingresados en los que no entrega respuesta. En este sentido, 480 consumidores ingresaron su reclamo a esta empresa, SERNAC gestionó los casos, pero la empresa no respondió.
- En segundo lugar se encuentra VTR Comunicaciones SPA, que registra un 33,8% de reclamos cerrados sin respuesta, es decir 969 consumidores sin respuesta.
- Líder Mastercard-Tarjeta Presto exhibe un indicador de 7,7% de reclamos sin respuesta.

PROVEEDOR		Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2014		
		Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR	Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR
1	HIPER LÍDER	39,8%	1.206	480	0,8%	1.183	9
2	VTR COMUNICACIONES SPA*	33,8%	2.867	969	15,6%	314	49
3	TARJETA LÍDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	7,7%	1.150	89	1,3%	1.036	13
4	BANCO DE CHILE - CREDICHILE - BANCO EDWARDS	3,4%	1.407	48	1,1%	1.899	21
5	BUSES TUR BUS - TAS CHOAPA - INTER SUR	2,5%	1.386	35	6,6%	1.634	108
6	CMR FALABELLA	1,9%	1.767	33	1,1%	1.892	20
7	TARJETA RIPLEY	1,7%	2.221	38	0,8%	2.376	20
8	MOVISTAR FIJO	1,4%	6.143	88	0,3%	5.082	15
9	MOVISTAR MÓVIL	1,4%	6.737	94	0,5%	6.664	33
10	TIENDAS FALABELLA	1,3%	4.526	60	0,7%	4.668	33

\*El proveedor "VTR COMUNICACIONES SPA" desde marzo 2015 tramita los reclamos de los servicios telefonía fija y móvil de VTR. Durante el año 2014, sólo tramita los reclamos de telefonía móvil.

## 6.3 Indicador por Empresa

### 6.3.2 Empresas con indicador PNR más negativo que tienen entre 500 y 1.000 reclamos durante el primer semestre 2015:

- Por lejos el proveedor Líder.cl registra el comportamiento más negativo del indicador PNR con un 72% de casos ingresados en los que no entrega respuesta. En este sentido, 567 consumidores ingresaron su reclamo a esta empresa, SERNAC gestionó los casos, pero la empresa no respondió.
- En segundo lugar se encuentra Groupon, que registra un 26,9% de reclamos cerrados sin respuesta.
- Banco BBVA exhibe un indicador de 2,4% reclamos sin respuesta.
- Dentro de estas 10 empresas, 3 han mejorado sus resultados en relación al periodo 2014. Se destaca la mejora en el nivel de respuesta de la Caja de Compensación Los Andes en comparación con 2014 disminuyendo en 24,8 puntos el indicador.

PROVEEDOR		Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2014		
		Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR	Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR
1	LIDER.CL	72,0%	787	567	9,6%	1.185	114
2	GROUPON CLANDESCUENTO NEEDISH	26,9%	647	174	2,7%	1.130	31
3	BANCO BBVA	2,4%	786	19	0,0%	671	0
4	CHILECTRA	2,3%	596	14	0,7%	956	7
5	BANCO BCI- TBANC -BANCO NOVA	2,1%	991	21	0,5%	1.155	6
6	CGE DISTRIBUCION S.A.	2,0%	660	13	4,1%	733	30
7	CAJA DE COMPENSACIÓN LOS ANDES	1,1%	624	7	25,9%	645	167
8	ENTELPHONE	0,6%	528	3	0,3%	333	1
9	SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO	0,6%	713	4	1,0%	709	7
10	TARJETA ABCDIN - COFISA	0,5%	745	4	0,1%	780	1

## 6.3 Indicador por Empresa

### 6.3.3 Empresas con indicador PNR que tienen entre 100 y 499 reclamos durante el primer semestre 2015:

- Constructora Santa Beatriz, registra el indicador PNR más negativo con un 99,1% de reclamos cerrados sin respuesta, solo respondió un reclamo de 117 recibidos durante el primer semestre 2015. Cabe destacar que esta empresa se encuentra actualmente en un juicio colectivo con SERNAC.
- En segundo lugar se encuentra Maui and Sons con 77,8% de casos ingresados en los que no entrega respuesta a los reclamos.
- La Caja de Compensación Gabriela Mistral, exhibe un indicador de 67,2% de reclamos sin respuesta.

PROVEEDOR		Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2014		
		Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR	Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR
1	CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A.	99,1%	117	116	35,2%	307	108
2	MAUI AND SONS	77,8%	117	91	3,2%	126	4
3	CAJA DE COMPENSACION GABRIELA MISTRAL	67,2%	119	80	17,5%	120	21
4	TICKETBIS	48,1%	129	62	58,3%	84	49
5	SUPERBODEGA ACUENTA	45,7%	162	74	2,7%	146	4
6	EXPRESS LIDER	41,0%	156	64	1,9%	160	3
7	FORUS/COLUMBIA, AZALEIA, JANSPOUT, JUST SMILE, BROOKS, FUNSPORT, CAT, CHACO, PATAGONIA,	36,6%	227	83	36,4%	220	80
8	BABYTUTO	33,9%	112	38	100,0%	5	5
9	PREUNIVERSITARIO CEPECH	32,5%	114	37	0,0%	68	0
10	GALILEA S.A. DE INGENIERIA Y CONSTRUCCION	30,1%	143	43	12,0%	100	12

## 6.3 Indicador por Empresa

### 6.3.4 Empresas con alto indicador PNR: situaciones especiales

- Existen empresas que presenta altos porcentajes de reclamos sin respuestas, pues que actualmente se encuentran cerradas o inoperativas por motivos de quiebras, fraudes y/o su representante legal está inubicable .
- Los proveedores Academia Mac (centro educacional informático) y Fuzzbox (empresa de importación de equipos musicales), se encuentran en proceso de someterse a liquidación bajo los parámetros establecidos por la Superintendencia de Liquidación y Reemprendimiento. Cabe destacar que los reclamos fueron ingresados previa a la solicitud de declaración de quiebra en la Superintendencia.
- La Sociedad Desarrolla Chile, productora de eventos que canceló el concierto "Latitud Sur", actualmente no es ubicable en su domicilio y su representante legal no ha podido ser notificado.

PROVEEDOR		Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2014		
		Indicador PNR Ene-Jun 2015	Reclamos	Reclamos PNR	Indicador PNR Ene-Jun 2014	Reclamos	Reclamos PNR
1	ACADEMIA MAC	100%	263	263	100,0%	1	1
2	SOCIEDAD DESARROLLA CHILE - LATITUD SUR	100%	154	154	0,0%	0	0
3	FUZZBOX SPA	71%	162	115	0,0%	1	0

Cabe destacar que SERNAC respecto del proveedor Fuzzbox, el SERNAC intentó aperturar Mediación Colectiva pero esto no fue posible, toda vez que el proveedor no fue ubicado en ninguna de las direcciones registradas en la institución, en razón de ello, a los montos involucrados y la cantidad de reclamos, con fecha 14 de julio de 2015 el servicio denunció estos hechos a la Fiscalía de Ñuñoa por lo eventuales delitos que estos hechos pudiesen revestir.

## 6.4 Gestión SERNAC respecto de los Proveedores que No Responden.

- SERNAC realiza una medición trimestral de reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde y de reclamos respondidos fuera de plazo (10 días hábiles).
- Se elabora y ejecuta un Programa de reuniones mensuales, con el objetivo de informar a las empresas sobre las brechas detectadas en los mercados, sus resultados y definir compromisos de acciones de mejoras por parte de los proveedores.
- Envío periódico de Oficios a proveedores para informar de reclamos cerrados con resultados Proveedor No Responde.
- Monitoreo y actualización periódica de datos de los proveedores registrados.
- Respecto a los reclamos asociados a proveedores que no se encuentran registrados, SERNAC realiza acciones tendientes a promover su registro con convenio Portal del Proveedor.

## **7. Empresas que registran mayor Indicador Comportamiento Desfavorable según volumen de Reclamos**

## 7.1. Metodología Ranking Respuesta Desfavorable

### i) Descripción:

El estudio analiza los reclamos recibidos por el Servicio durante un periodo determinado, con una fórmula que permite medir a todas las empresas bajo el mismo estándar, mediante un ordenamiento imparcial, que identifique el comportamiento de las empresas, respecto al volumen total de reclamos ingresados en SERNAC y aquellos que son cerrados sin respuesta por parte del proveedor.

### ii) Indicador:

$$\text{Indicador Respuesta Desfavorable} = \left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos PNR} + \text{N}^\circ \text{ de reclamos PNA}}{\text{Total de reclamos cerrados ingresados al sistema de atención de público}} \right) * 100$$

### iii) Consideraciones:

- Se consideraron todos los reclamos cerrados (cuyo proceso de gestión se encuentra finalizado) ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución.
- Se analizaron los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Análisis elaborado en base, a los reclamos publicados en la Base Oficial de reclamos SERNAC (actualizado a sep. 2015), ingresados en el período comprendido entre el 01-01-2014/5 al 30-06-2014/5, en estado cerrado.

## 7. Ranking Respuesta Desfavorable

### 7.2 Indicador por mercado

- Los porcentajes más altos de respuestas negativas (no responde o no acoge) pertenecen a los siguientes mercados:
  - Entretención (Ticketeras-Productoras de Eventos)
  - Servicios Técnico de Reparación y Mantenición.
  - Previsión (AFP)
- En el mercado de Entretención (productoras, ticketeras, cines, entre otros) un 70% de los reclamos no encuentran una solución positiva.
- Por el contrario, los mercados cuyas empresas presentan los mejores niveles de respuestas favorables para los consumidores son: Telecomunicaciones y Retail Ferretero.
- Durante el primer semestre del 2015 hubo un aumento de 1,6 puntos porcentuales en los reclamos que se cierran con resultado negativo en comparación con igual periodo 2014. En términos generales indica que 4 de cada 10 reclamos no obtienen una solución satisfactoria.
- Entre los mercados que han empeorado su indicador se encuentra: Comercio Electrónico, Educación y Prensa e Información.
- 7 mercados han mejorado sus resultados en relación al mismo periodo 2014.

MERCADOS	Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2014			Variación Indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable (%)	Reclamos	Reclamos con respuesta desfavorable (PNA + PNR)	Indicador Respuesta Desfavorable (%)	Reclamos	Reclamos con respuesta desfavorable (PNA + PNR)	
ENTRETENCIÓN (TICKETERAS- PRODUCTORAS DE EVENTOS)	70,7%	1.503	1.063	73,6%	1.442	1.062	0,0
SERVICIO TÉCNICO; SERV. DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN	69,8%	629	439	61,5%	808	497	0,1
PREVISIÓN (AFP)	69,8%	96	67	64,5%	93	60	0,1
SERVICIOS PROFESIONALES (AGENCIAS DE EMPLEO-CONSULTORIAS)	65,2%	184	120	61,9%	189	117	0,0
VEHÍCULOS (COMPRA VENTA-ARRIENDOS-ESTACIONAMIENTOS-RESPUESTOS)	64,9%	2.336	1.517	58,5%	2.562	1.498	0,1
EDUCACIÓN	64,5%	3.009	1.941	53,6%	2.996	1.607	0,1
INMOBILIARIAS	64,0%	2.498	1.599	59,1%	2.962	1.750	0,0
CENTROS DE ESTÉTICA Y GIMNASIOS	61,4%	601	369	77,7%	1.065	828	-0,2
CONSUMO EN LOCAL (RESTAURANT-BAR-COMIDA RÁPIDA-CAFETERÍA)	59,8%	378	226	59,3%	464	275	0,0
SALUD (ISAPRE-CLÍNICAS-HOSPITALES- CENTROS MÉDICOS)	58,1%	1.781	1.034	59,7%	1.911	1.141	0,0
TURISMO (AGENCIAS DE VIAJES-HOSPEDAJE)	57,1%	1.190	680	54,5%	1.432	780	0,0
Prensa INFORMACIÓN (DIARIOS-REVISTAS-CANALES DE TV- RADIOS)	55,8%	231	129	35,7%	350	125	0,2
COMBUSTIBLE (BOMBAS DE BENCINA-LEÑERÍAS)	55,4%	195	108	51,9%	239	124	0,0
SERVICIOS BÁSICOS	52,6%	4.748	2.498	42,5%	5.145	2.188	0,1
LOCALES COMERCIALES (MULTITIENDAS-SUPERMERCADOS)	51,5%	31.012	15.979	46,4%	35.685	16.543	0,1
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRÓNICO	51,3%	3.059	1.568	32,8%	3.892	1.275	0,2
TRANSPORTE	49,7%	9.950	4.949	52,5%	7.251	3.810	0,0
SEGURIDAD (SERVICIOS DE ALARMAS Y GUARDIAS DE SEGURIDAD)	45,4%	744	338	37,1%	620	230	0,1
SEGUROS (CORREDORAS DE SEGUROS)	44,9%	3.840	1.725	41,2%	4.978	2.050	0,0
FUNERARIAS Y CEMENTERIOS	44,0%	445	196	41,3%	387	160	0,0
FINANCIEROS (BANCOS-CAJAS DE COMPENSACIÓN-TARJETAS DE CRÉDITO)	37,8%	24.814	9.389	40,7%	26.518	10.796	0,0
SERVICIOS PÚBLICOS	33,3%	3	1	50,0%	4	2	-0,2
RETAIL FERRETERO (CADENAS DE HOGAR Y CONSTRUCCIÓN)	28,9%	1.645	476	24,8%	2.245	557	0,0
TELECOMUNICACIONES	26,5%	29.465	7.806	28,6%	30.208	8.630	0,0
<b>Total General</b>	<b>43,6</b>	<b>124.356</b>	<b>54.217</b>	<b>42,0</b>	<b>133.446</b>	<b>56.105</b>	<b>1,6</b>

## 7.3 Indicador por Empresa

### 7.3.1 Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que tienen más de 1.000 reclamos durante el primer semestre 2015:

- Hiper Líder, registra un indicador de 76,9 que implica que por cada 100 reclamos ingresados en 77 de ellos la empresa no acoge el reclamo y/o no le da respuesta.
- Tiendas Falabella muestra un preocupante aumento en el porcentaje de respuestas desfavorables en comparación con el mismo periodo de año 2014. Mientras que en el 2014 solo el 27,1% de las respuestas eran desfavorables, el primer semestre del 2015 el porcentaje aumentó a 62,9%
- Dentro de estos 10 Banco Estado y Tiendas Ripley han mejorado levemente sus resultados en relación al primer semestre del 2014.

PROVEEDOR	Primer Semestre 2015						Primer Semestre 2014							
	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)	Indicador (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)	Indicador (%)
1 HIPER LIDER	1.206	480	39,8%	448	37,1%	928	76,9%	1.183	9	0,8%	750	63,4%	759	64,2%
2 TIENDAS FALABELLA	4.526	60	1,3%	2.786	61,6%	2.846	62,9%	4.668	33	0,7%	1.231	26,4%	1.264	27,1%
3 VTR COMUNICACIONES SPA	2.867	969	33,8%	491	17,1%	1.460	50,9%	314	49	15,6%	90	28,7%	139	44,3%
4 TARJETA LIDER MASTERCARD-TARJETA PRESTO	1.150	89	7,7%	495	43,0%	584	50,8%	1.036	13	1,3%	482	46,5%	495	47,8%
5 TIENDAS HITES	1.008	1	0,1%	509	50,5%	510	50,6%	952	0	0,0%	390	41,0%	390	41,0%
6 TIENDAS ABCDIN	2.651	25	0,9%	1.287	48,5%	1.312	49,5%	2.935	12	0,4%	1.171	39,9%	1.183	40,3%
7 BANCO SANTANDER BANEFE	1.899	4	0,2%	850	44,8%	854	45,0%	2.336	0	0,0%	1.004	43,0%	1.004	43,0%
8 TIENDAS RIPLEY	3.792	0	0,0%	1.647	43,4%	1.647	43,4%	3.117	10	0,3%	1.459	46,8%	1.469	47,1%
9 BANCO ESTADO	2.898	0	0,0%	1.248	43,1%	1.248	43,1%	3.350	0	0,0%	1.619	48,3%	1.619	48,3%
10 LATAM AIRLINES GROUP S.A.	1.985	17	0,9%	801	40,4%	818	41,2%	2.064	11	0,5%	813	39,4%	824	39,9%

## 7.3 Indicador por Empresa

### 7.3.2 Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que tienen entre 500 y 1.000 reclamos durante el primer semestre 2015:

- La tienda online Lider.cl, registró un 74,6% de casos ingresados en los que entrega una respuesta desfavorable a los reclamos. Cabe destacar que en 72% de los reclamos este proveedor simplemente no dio ningún tipo de respuesta a los reclamos.
- CGE Distribución S.A. registra un 60,5% de casos ingresados en los que no entregan una solución positiva a los reclamos de los consumidores, influenciado principalmente por los reclamos que la empresa no acoge (58,5%)
- Dentro de estos 10 las empresas que han mejorado sus resultados en relación mismo periodo 2014, destaca Caja de Compensación Los Andes quien mejoró su resultado 2014 disminuyendo en 24,2 puntos el indicador.

	PROVEEDOR	Primer Semestre 2015						Primer Semestre 2014							
		Reclamos Totales	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA) Indicador (%)	Reclamos Totales	Reclamos PNR	% PNR	Reclamos PNA	% PNA	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA) Indicador (%)		
1	LIDER.CL	787	567	72,0%	20	2,5%	587	74,6%	1.185	114	9,6%	101	8,5%	215	18,1%
2	CGE DISTRIBUCION S.A.	660	13	2,0%	386	58,5%	399	60,5%	733	30	4,1%	322	43,9%	352	48,0%
3	CHILECTRA	596	14	2,3%	258	43,3%	272	45,6%	956	7	0,7%	301	31,5%	308	32,2%
4	SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO	713	4	0,6%	306	42,9%	310	43,5%	709	7	1,0%	361	50,9%	368	51,9%
5	CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES	624	7	1,1%	229	36,7%	236	37,8%	645	167	25,9%	233	36,1%	400	62,0%
6	BANCO BCI - TBANC	991	21	2,1%	353	35,6%	257	37,7%	1.155	6	0,5%	424	36,7%	430	37,2%
7	BANCO FALABELLA	708	2	0,3%	255	36,0%	280	36,3%	590	3	0,5%	217	36,8%	220	37,3%
8	BANCO BBVA	786	19	2,4%	261	33,2%	228	35,6%	671	0	0,0%	323	48,1%	323	48,1%
9	GROUPON CLANDESCUENTO NEEDISH	647	174	26,9%	54	8,3%	187	35,2%	1.130	31	2,7%	237	21,0%	268	23,7%
10	SCOTIABANK CHILE	535	1	0,2%	186	34,8%	220	35,0%	668	3	0,4%	243	36,4%	246	36,8%

## 7.3 Indicador por Empresa

### 7.3.3 Empresas con peor indicador de Respuesta Desfavorable que tienen entre 100 y 499 reclamos durante el primer semestre 2015:

- La Constructora Santa Beatriz presenta el peor indicador, con un indicador de 99,1% de reclamos en los que no entrega respuesta a los reclamos de los consumidores.
- Ticketbis registra un 95,3% de casos ingresados en los que no entregan una solución positiva a los reclamos.
- Maui and Sons en un 88% de los reclamos no entrega una respuesta favorable a los reclamos de los consumidores (influenciado principalmente por los reclamos que la empresa no acoge 77,8%)

PROVEEDOR	Primer Semestre 2015							Primer Semestre 2014						
	Reclamos Totales	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)	Indicador (%)	Reclamos Totales	Reclamos PNR	% PNR	Reclamos PNA	% PNA	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)	Indicador (%)
1 CONSTRUCTORA SANTA BEATRIZ S.A.	117	116	99,1%	0	0,0%	116	99,1%	307	108	35,2%	45	14,7%	153	49,8%
2 TICKETBIS	129	62	48,1%	61	47,3%	123	95,3%	84	49	58,3%	29	34,5%	78	92,9%
3 MAUI AND SONS	117	91	77,8%	12	10,3%	103	88,0%	126	4	3,2%	87	69,0%	91	72,2%
4 MALL PLAZA S.A.- NUEVOS DESARROLLOS S.A.	215	36	16,7%	153	71,2%	189	87,9%	225	14	6,2%	167	74,2%	181	80,4%
5 ESSBIO	401	178	44,4%	157	39,2%	335	83,5%	190	8	4,2%	85	44,7%	93	48,9%
6 CAJA DE COMPENSACION GABRIELA MISTRAL	119	80	67,2%	16	13,4%	96	80,7%	120	21	17,5%	50	41,7%	71	59,2%
7 TICKETPRO	144	5	3,5%	110	76,4%	115	79,9%	23	2	8,7%	16	69,6%	18	78,3%
8 BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	136	13	9,6%	95	69,9%	108	79,4%	111	29	26,1%	34	30,6%	63	56,8%
9 AGUAS DEL VALLE	103	4	3,9%	75	72,8%	79	76,7%	62	2	3,2%	37	59,7%	39	62,9%
10 ATRÁPALO CHILE	112	11	9,8%	73	65,2%	84	75,0%	194	18	9,3%	78	40,2%	96	49,5%

**GRACIAS**

**SERNAC**  
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL