



“ Radiografía del Mercado de Reclamos ” Región de Tarapacá

Mediaciones realizadas en el primer semestre del 2015
Estudio con perspectiva e información Regional

DR Tarapacá, Octubre 2015



| | |
|----------------------------|----|
| INDICE | 02 |
| I. RESUMEN EJECUTIVO | 03 |
| II. INTRODUCCIÓN | 05 |
| III. DESARROLLO | 07 |
| IV. CONCLUSIONES | 17 |

I) RESUMEN EJECUTIVO

A continuación se presenta un estudio de diagnóstico del mercado regional reclamado, acumulado en el primer semestre del 2015.

El estudio tiene el objetivo general de monitorear el comportamiento de los proveedores presentes en la región de Tarapacá, a partir del análisis de las variables del volumen de reclamos en los distintos mercados, proveedores, productos y resultados de cierres de las mediaciones realizadas por el servicio nacional del consumidor. El estudio además consideró identificar a aquellos proveedores regionales más reclamados.

Para la producción de datos se utilizó la base de datos oficial de SERNAC, la cual contiene el registro de todos los reclamos ingresados por consumidores y que se traducen en las mediaciones que realiza SERNAC con el proveedor. Para el análisis, se consideraron todos los reclamos cerrados (cuyo proceso de gestión se encuentra finalizado) ingresados a SERNAC durante el primer semestre del 2015.

En el primer semestre del 2015 se recibieron 2.256 reclamos en la región de Tarapacá, por los canales disponibles de la Web y el presencial.

Los mercados que mostraron un mayor número de reclamos fueron, Locales Comerciales con un 24%, Telecomunicaciones con un 23.5%, el Mercado Financiero con un 20% y en cuarto lugar Transporte con un 11.6%. En conjunto estos mercados recibieron en el primer semestre del 2015 el 79,1% del total de reclamos ingresados por los consumidores de la región.

Respecto a los proveedores, se identifica que el proveedor que recibió el mayor número de reclamos fue Movistar móvil con 155 reclamos y Movistar fijo con 110 reclamos, seguido por Claro móvil con 94 reclamos y Entel PCS móvil con 93 reclamos. Lo anterior deja en evidencia que los grandes proveedores de Telefonía son los más reclamados en la región sumando el 20% del total de reclamos.

El tipo de producto por el que los consumidores regionales realizaron mayores reclamos fue Teléfono Plan minutos, con 249 reclamos equivalente al 11% de los reclamos totales, seguido por tarjetas de multitiendas con 131 reclamos, equipo con 121 reclamos, pasajes con 121 reclamos y crédito de consumo con 117 reclamos.

Respecto a los resultados de las mediaciones realizadas por SERNAC durante el primer semestre del 2015 en la región de Tarapacá, se observó que en el 54,7% de los reclamos fueron acogidos por las empresas, lo que equivale a 1.234 reclamos en donde el consumidor obtuvo una respuesta positiva a su requerimiento. En el 29,7% de los casos los proveedores no acogieron el reclamo interpuesto y en un 12,9% de los casos el proveedor no respondió.

Respecto a los proveedores regionales, estos recibieron 333 reclamos en el primer semestre del 2015, que equivale al 14,8% del total de reclamos ingresados por consumidores de la región de Tarapacá.



El promedio de reclamos recibidos por las empresas regionales es de 2 casos, sin embargo existen algunas empresas que están muy por sobre el promedio, como lo son: la empresa Eléctrica de Iquique ELIQSA con 52 reclamos que equivale al 15,6% del total de los reclamos dirigidos a proveedores regionales, Aguas del Altiplano S.A. con 20 reclamos, Andigraf S.A. Iquique ZOFRI con 17 reclamos y Divina Ltda., con 15 reclamos.

II) INTRODUCCIÓN

Contar con información cuantitativa y cualitativa de cómo se comporta el mercado regional, es un importante insumo para la toma de decisiones con perspectiva regional, ya que, permite identificar las malas prácticas y contar con información oportuna para la detección y definición de acciones nacionales y regionales. Por lo anterior la Dirección regional de Tarapacá ha decidido realizar un estudio que considera el análisis de los reclamos que han ingresado los consumidores de la región durante el primer semestre del 2015, con el fin de generar información relevante para la toma de decisiones y la generación de acciones de mejora a implementar dentro de la Dirección Regional.

a) Contexto Regional

La región de Tarapacá, cuya capital es la ciudad de Iquique tiene una población de 300.021 habitantes¹, 151.084 hombres y 148.937 mujeres.

| Provincia | Capital | Comuna |
|--------------|--------------|-----------------|
| Iquique | Iquique | 1 Alto Hospicio |
| | | 2 Iquique |
| El Tamarugal | Pozo Almonte | 3 Camiña |
| | | 4 Colchane |
| | | 5 Huara |
| | | 6 Pica |
| | | 7 Pozo Almonte |

La ciudad que registró mayor crecimiento de población en la región fue Iquique (incluyendo a Alto Hospicio), que alcanzó los 216. 419 habitantes².

Iquique acoge al 69,6% de la población total de la región, de la cuál un 1,09% corresponde a población rural y un 98,91% a población urbana. Actualmente los inmigrantes corresponden al 9,2% de la población total. Las colectividades extranjeras más numerosas son la peruana y la boliviana.

b) Propósito del Estudio

Desarrollar un estudio de diagnóstico del mercado regional reclamado en la región de Tarapacá, acumulado en el primer semestre de 2015, monitoreando el comportamiento de los proveedores presentes en la región y los resultados obtenidos de las mediaciones realizadas por SERNAC.

² Según los datos aportados por el Censo 2012 del INE



c) Objetivos:

- Objetivo General:

Entregar un estudio cuantitativo de los reclamos ingresados y gestionados en el primer semestre del 2015 en la región de Tarapacá.

- Objetivos específicos y productos:

- Vigilar el mercado regional de proveedores reclamados, en conformidad a las atribuciones otorgadas al SERNAC en la ley 19.496
- Conocer los mercados, proveedores y productos que tienen el mayor número de reclamos en la región de Tarapacá.
- Conocer los principales resultados de las mediaciones realizadas en la región.
- Conocer los proveedores regionales más reclamados del periodo.

III) DESARROLLO

El estudio se enmarca en el rol de vigilancia de mercado y de mejora en la transparencia de éstos que realiza SERNAC. El Tipo de estudio realizado es un diagnóstico, con análisis cuantitativo del mercado de reclamos de la región de Tarapacá.

Las variables evaluadas son:

- Mercados reclamados.
- Proveedores reclamados.
- Productos reclamados.
- Causales de cierre.

Metodología analítica y producción de datos: Para la producción de datos se utiliza la base de datos oficial de SERNAC, que contiene los reclamos ingresados por los consumidores de la región de Tarapacá.

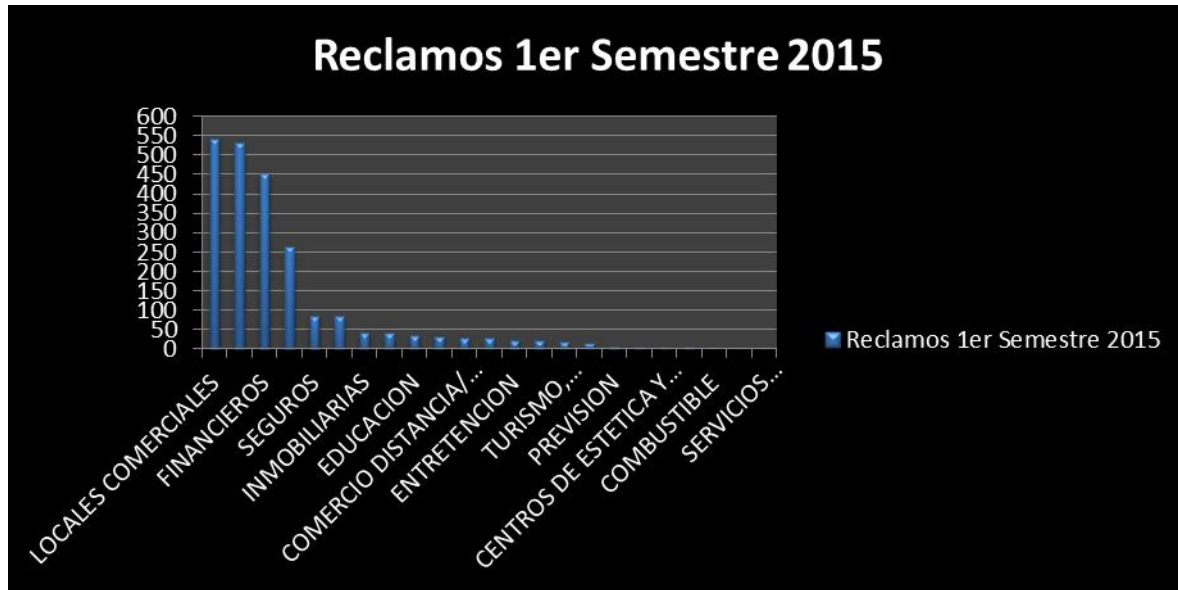
Para el estudio se analizaron los reclamos ingresados en el período considerado entre el 01.01.2015 al 30.06.2015. En dicho período se registraron 2.256 reclamos.

Del total de reclamos ingresados por consumidores de la región de Tarapacá, los mercados reclamados tienen la siguiente distribución:

| MERCADOS RECLAMADOS | Total de reclamos 1er Semestre 2015 | % |
|--|--|--------------|
| LOCALES COMERCIALES | 541 | 24,0% |
| TELECOMUNICACIONES | 531 | 23,5% |
| FINANCIEROS | 451 | 20,0% |
| TRANSPORTE | 262 | 11,6% |
| SEGUROS | 85 | 3,8% |
| SERVICIOS BASICOS | 83 | 3,7% |
| INMOBILIARIAS | 42 | 1,9% |
| VEHICULOS Y RODADOS | 40 | 1,8% |
| EDUCACION | 34 | 1,5% |
| SALUD, PROTECCION | 31 | 1,4% |
| COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO | 26 | 1,2% |
| SERVICIO TECNICO' SERV. DE MANTENCION Y REPARACION | 26 | 1,2% |
| ENTRETENCION | 22 | 1,0% |
| RETAIL FERRETERO | 21 | 0,9% |
| TURISMO, ALIMENTACION E INFORMACION | 17 | 0,8% |
| CONSUMO EN LOCAL | 13 | 0,6% |
| PREVISION | 6 | 0,3% |
| SEGURIDAD | 5 | 0,2% |
| CENTROS DE ESTETICA Y GIMNASIO | 5 | 0,2% |
| FUNERARIAS Y CEMENTERIOS | 5 | 0,2% |
| COMBUSTIBLE | 4 | 0,2% |
| PRENSA INFORMACION | 4 | 0,2% |
| SERVICIOS PROFESIONALES | 2 | 0,1% |
| Total general | 2256 | 100% |

El promedio de reclamos por mercado es de 98,08. Se consideran relevantes los mercados que tienen reclamos sobre este promedio, de este modo los 4 mercados más reclamados son:

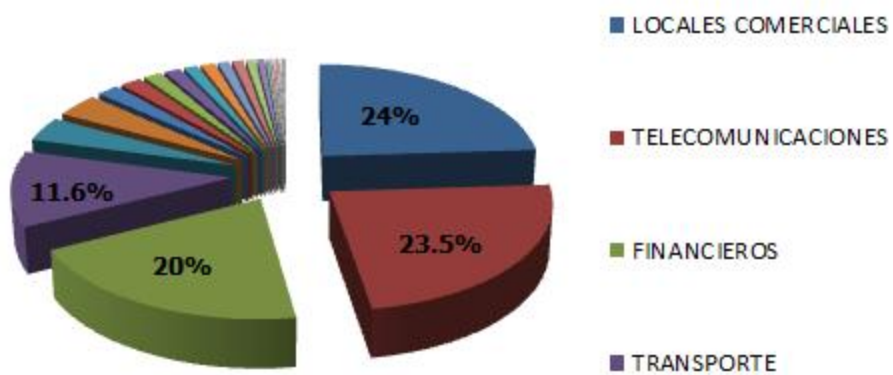
- Locales comerciales 541 reclamos
- Telecomunicaciones 531 reclamos
- Financieros 451 reclamos
- Transporte 262 reclamos



Resultados Relevantes:

Por tanto, y tal como se muestra en el siguiente gráfico, el mercado más reclamado es el de Locales comerciales, que registra el 24% de los casos, seguido muy de cerca por el mercado de Telecomunicaciones con un 23,5 %, el mercado financiero con un 20% y Transporte con un 11,6%, estos 4 mercados concentran el 79.1% del total de reclamos recibidos en la región durante el primer semestre del 2015.

Mercados con mayor número de reclamos



PROVEEDORES:

Del total de casos ingresados en la región, 486 proveedores recibieron uno o más reclamos. El ranking de los 20 más reclamados en el primer semestre del 2015 es:

| NOMBRE DE FANTASIA DEL PROVEEDOR | Numero de reclamos recibidos 1er semestre del 2015 |
|--|---|
| MOVISTAR MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) | 155 |
| MOVISTAR FIJO (TELEFONIA FIJA - TV CABLE - INTERNET DOMICILIA) | 110 |
| CLARO MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL -PRODUCTO 3 PLAY INALAMBRICO) | 94 |
| ENTEL PCS MOVIL (CELULAR - INTERNET MOVIL) | 93 |
| BANCOESTADO (BANCO DEL ESTADO - CAJA VECINA Y SERVIESTADO) | 60 |
| TIENDAS FALABELLA (GARANTIA EXTENDIDA-FALABELLA INTERNET- LANTO) | 56 |
| LAN - LATAM AIRLINES GROUP S.A. - PASAJES - EQUIPAJES - LANTO | 54 |
| EMPRESA ELECTRICA DE IQUIQUE ELIQSA | 52 |
| BUSES TUR BUS - TAS CHOAPA - INTER SUR (SUCURSALES DE PASAJES) | 51 |
| VTR TELEFONIA MOVIL Y FIJO (HOGAR) | 48 |
| TARJETA RIPLEY - CAR (COBRANZAS PAYBACK - PBS) | 44 |
| COMERCIAL ECCSA S.A. TIENDAS RIPLEY - (RIPLEY.CL VENTA INTERNET) | 41 |
| TIENDAS ABCDIN - ABCDIN.CL VENTAS INTERNET- GARANTIA EXTENDIDA | 40 |
| CORREOS DE CHILE | 36 |
| CAT/TARJETA MAS JUMBO, PARIS, EASY, TUR BUS, TARJETA CENCO | 32 |
| CAJA DE COMPENSACION LA ARAUCANA | 30 |
| HIPER LIDER | 25 |
| TARJETA CMR FALABELLA - CMR FALABELLA VISA | 24 |
| BANCO SANTANDER BANEFE (NO SEGUROS) MASTERCARD BATA - LANTO | 24 |
| TIENDAS LA POLAR- GARANTIA EXTENDIDA (MAXIMA GARANTIA)-LANTO | 23 |
| SUPERMERCADOS UNIMARC | 23 |
| CHILEXPRESS - MALL EXPRESS - TICKET EXPRESS - CHILEBOX | 22 |
| TIENDAS PARIS (NOVIOS PARIS - PARIS.CL VENTA INTERNET) | 21 |
| TRANSPORTES COMETA - BUSES PULLMAN BUS PULLMAN JB LOS LI | 21 |
| BANCO BCI TBANC BANCO NOVA BCI LEASING | 20 |
| OTROS | 1037 |
| Total general | 2256 |

Los nombres de fantasía de las 4 empresas proveedoras mas reclamadas en el primer semestre del 2015 son:

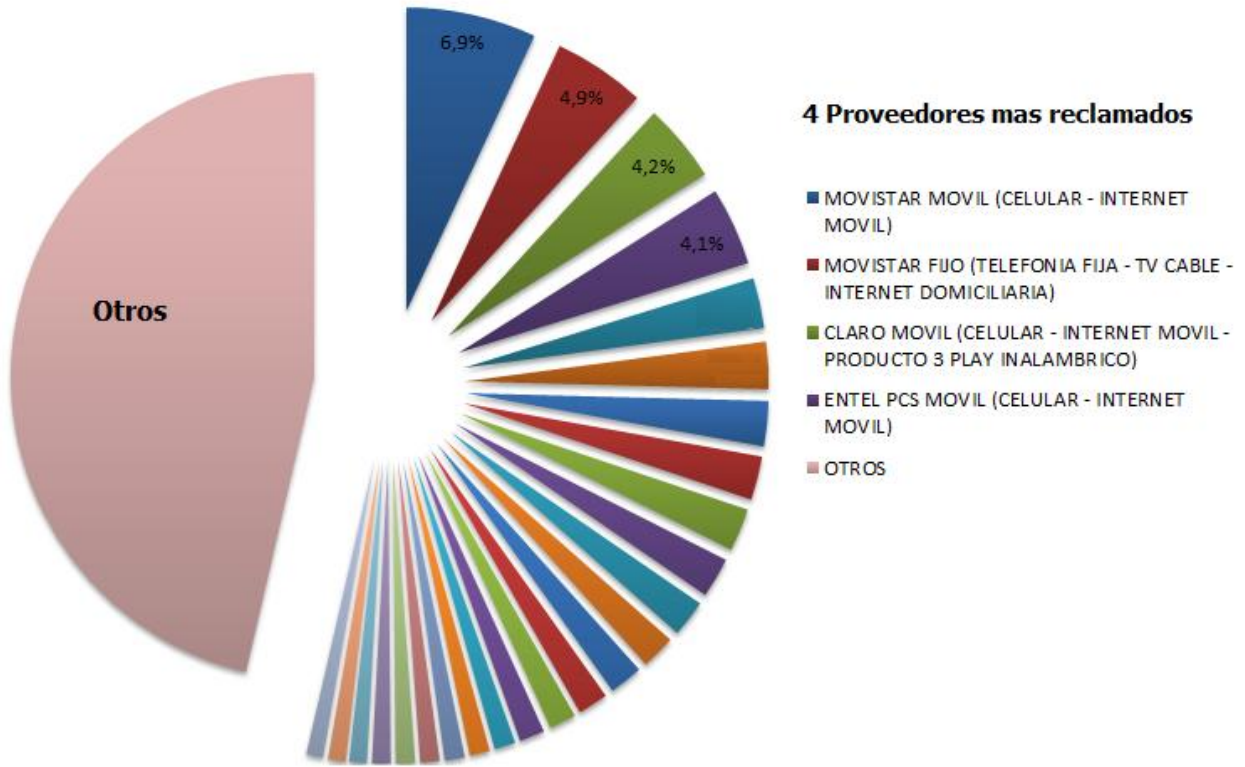
- Movistar móvil (Celular – Internet movil) 155 reclamos
- Movistar fijo (telefonía fija-TV cable – Internet domiciliaria) 110 reclamos
- Claro movil (celular – internet movil- Pr. 3 play inalambrico) 94 reclamos
- Entel PCS movil (celular – internet movil) 93 reclamos

Resultados relevantes:

Por tanto, y tal como se muestra en el siguiente gráfico, los proveedores mas reclamados son Movistar movil con un 6,9%, movistar fijo con un 4,9%, Claro movil con un 4,2% y Entel PCS movil con un 4,1 %.

Lo anterior deja en evidencia que los grandes proveedores de Telefonía son los más reclamados en la región sumando el 20% del total de reclamos.

Proveedores mas reclamados en el 1er Semestre 2015



PRODUCTOS:

El total de reclamos recibidos en el primer semestre del 2015 se dirigió a 166 productos. El promedio de reclamos por tipo de producto es de 13,6 casos. Se considerará como información de relevancia aquellos productos que tengan reclamos sobre el promedio.

Del total de reclamos recibidos en el primer semestre del 2015, los productos más reclamados fueron:

| PRODUCTOS RECLAMADOS | Total de reclamos 1er Semestre 2015 |
|--|--|
| TELEFONO PLAN MINUTOS | 249 |
| TARJETAS MULTITIENDAS | 131 |
| EQUIPO | 121 |
| PASAJES | 121 |
| CREDITOS DE CONSUMO | 117 |
| CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS | 82 |
| EQUIPOS DE TV, MUSICA Y SIMILARES | 82 |
| ACCESO INTERNET | 62 |
| ELECTRICIDAD | 46 |
| COMPUTACION | 45 |
| MUEBLES | 42 |
| COBRANZA EXTRAJUDICIAL | 41 |
| ESTACIONAMIENTOS | 41 |
| CALZADO | 40 |
| TV PAGADA | 40 |
| VESTUARIO | 36 |
| ELECTRONICA | 33 |
| LINEA TELEFONICA | 31 |
| TRASLADO EQUIPAJE | 30 |
| CUENTA VISTA / CHEQUERA ELECTRONICA | 26 |
| ALIMENTACION | 25 |
| TELEFONOS Y CELULARES | 25 |
| CONTRATACION SEGUROS GENERALES | 24 |
| TARJETA DE CREDITO | 24 |
| CUENTA CORRIENTE | 23 |
| EQUIPAJE | 23 |
| TELEFONO PRE-PAGO | 23 |
| AGUA POTABLE | 22 |
| CONTRATACION DE OTROS SEGUROS | 21 |
| LAVADORAS | 21 |
| CREDITOS HIPOTECARIOS | 19 |
| CURSOS EDUC. SUPERIOR | 19 |
| REFRIGERADOR | 18 |
| SEGUROS DE VIDA | 18 |
| DEPARTAMENTOS | 16 |
| ABARROTES | 15 |
| CAJERO AUTOMATICO | 15 |

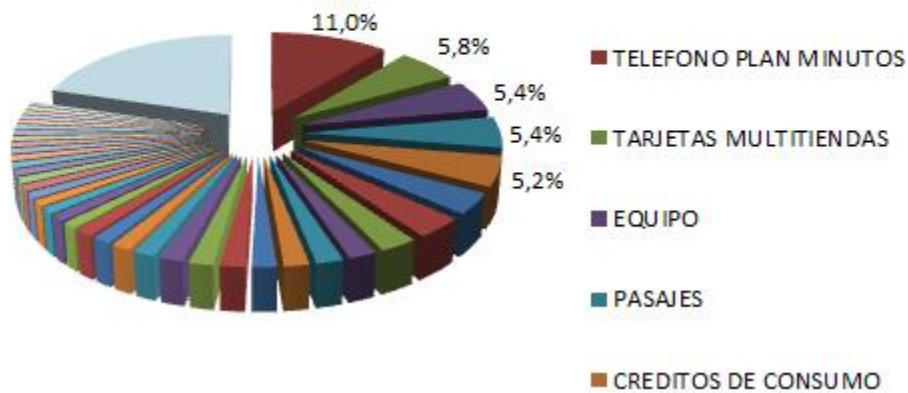
Siendo los 5 productos más reclamados:

- Teléfono Plan Minutos 249 reclamos
- Tarjetas Multitiendas 131 reclamos
- Equipo 121 reclamos
- Pasajes 121 reclamos
- Crédito de consumo 117 reclamos

Resultados relevantes:

Por tanto, y tal como se muestra en el siguiente gráfico, el producto más reclamado es Teléfono Plan minutos con un 11%, seguido por tarjetas Multitiendas con un 5,8%, Equipo y Pasajes con un 5,4% y créditos de consumo con un 5,2%.

Tipos de productos con mayores reclamos-1er Semestre 2015

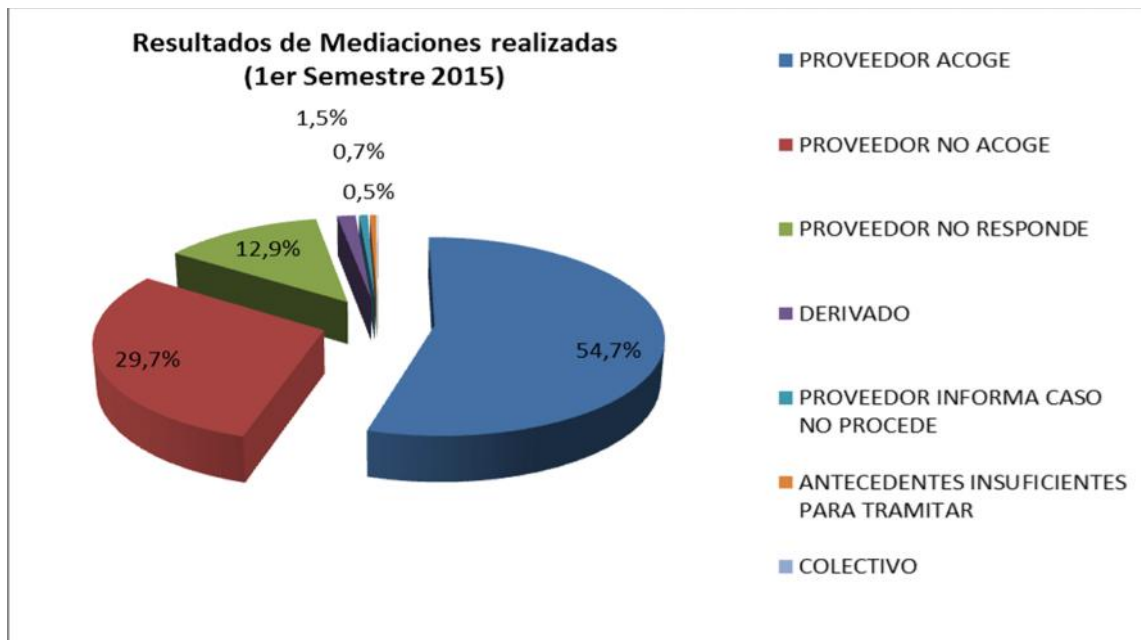


RESULTADOS DE CIERRE:

El total de 2.256 reclamos recibidos en el primer semestre del 2015 en la región de Tarapacá, fueron cerrados con los siguientes resultados:

| Resultados de Cierre de casos | Total de reclamos 1er Semestre 2015 | % |
|--|--|-------------|
| PROVEEDOR ACOGE | 1.234 | 54,7% |
| PROVEEDOR NO ACOGE | 670 | 29,7% |
| PROVEEDOR NO RESPONDE | 290 | 12,9% |
| DERIVADO | 33 | 1,5% |
| PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE | 16 | 0,7% |
| ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR | 12 | 0,5% |
| COLECTIVO | 1 | 0,0% |
| Total | 2.256 | 100% |

Del total de reclamos ingresados durante el primer semestre del 2015 el 54,7% se resolvió favorablemente para el consumidor, mientras que un 41,6% no obtuvo una respuesta positiva por parte del proveedor (no acoge 29,7% y no responde 12,9%)



PROVEEDORES REGIONALES:

Los proveedores regionales recibieron 333 reclamos, que equivalen al 14,8% del total de reclamos ingresados por consumidores de la región de Tarapacá.

El promedio de reclamos recibidos es de 1,9 casos, por lo que se entrega en la siguiente tabla a aquellos proveedores que recibieron reclamos por sobre este promedio.

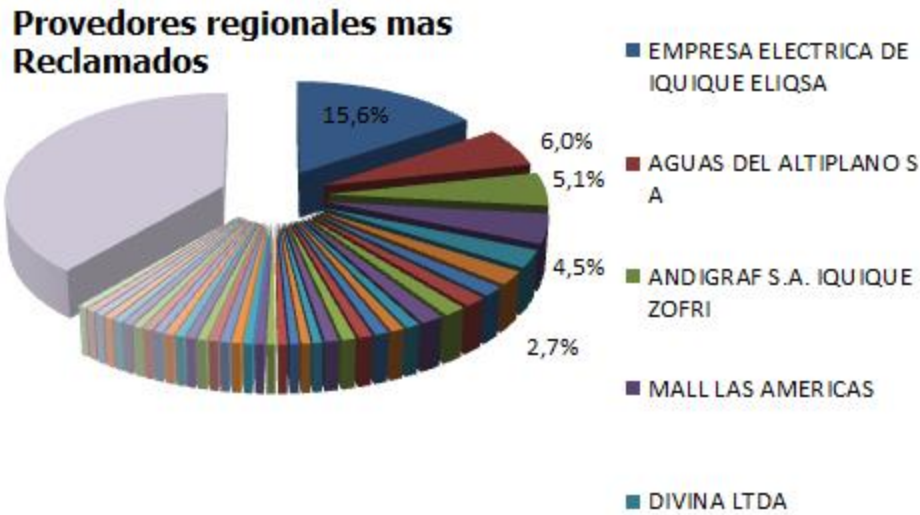
| PROVEEDOR REGIONAL | Total de reclamos 1er Semestre 2015 | % |
|--|--|--------------|
| EMPRESA ELECTRICA DE IQUIQUE ELIQSA | 52 | 15,6% |
| AGUAS DEL ALTIPLANO S A | 20 | 6,0% |
| ANDIGRAF S.A. IQUIQUE ZOFRI | 17 | 5,1% |
| MALL LAS AMERICAS | 15 | 4,5% |
| DIVINA LTDA | 9 | 2,7% |
| SERVITEC IQQ | 7 | 2,1% |
| ST. PATRICK S.A. | 5 | 1,5% |
| CLINICA IQUIQUE S.A | 5 | 1,5% |
| INTERMEX S.A. | 5 | 1,5% |
| INMOBILIARIA LOGA | 5 | 1,5% |
| YIREH | 3 | 0,9% |
| VICENCIO PERFUMERIAS | 3 | 0,9% |
| CLINICA TARAPACA | 3 | 0,9% |
| CONCESIONES IQUIQUE | 3 | 0,9% |
| IMPORTADORA RENACER | 3 | 0,9% |
| MAURICIO | 3 | 0,9% |
| COMERCIAL AOG | 2 | 0,6% |
| SATGURU | 2 | 0,6% |
| UNIVERSIDAD DEL MAR (TODAS SUS SEDES Y CAMPUS) | 2 | 0,6% |
| INACEX | 2 | 0,6% |
| IMPORT EXPORT XIAN MIN CHEN | 2 | 0,6% |
| YASOFER - TRONWELL ANTOFAGASTA | 2 | 0,6% |
| SYS INMOBILIARIA LTDA. | 2 | 0,6% |
| CANDELARIA LUISA MIRANDA HERRERA | 2 | 0,6% |
| VIZCAYA | 2 | 0,6% |
| LIBRERIA GOLDEN BOOK | 2 | 0,6% |
| SERENELLA GSM CELULARES | 2 | 0,6% |
| MACERO (MARINA CEBALLOS ROJAS) | 2 | 0,6% |
| SMARTLOVE | 2 | 0,6% |
| ALTIRO | 2 | 0,6% |
| SUSHU KING LTDA. | 2 | 0,6% |
| COMERCIAL OFO | 2 | 0,6% |
| UNIVERSIDAD ARTURO PRAT | 2 | 0,6% |
| PARAMOUNT | 2 | 0,6% |
| BUSES PULLMAN CARMELITA | 2 | 0,6% |
| PESCETTO | 2 | 0,6% |
| BUSES RAMOS CHOLELE | 2 | 0,6% |
| SAGOBA | 2 | 0,6% |
| ZAPATERIAS LA LIGURIA | 2 | 0,6% |
| Otros | 129 | 38,7% |
| Total general | 333 | 100% |

Los 5 proveedores de la región que recibieron el mayor número de reclamos son:

- Empresa Electrica de Iquique ELIQSA 52 reclamos
- Aguas del Altiplano S. A. 20 reclamos
- Andigraf S.A. Iquique ZOFRI 17 reclamos
- Mall las americas 15 reclamos
- Divina Ltda. 9 reclamos

Resultados relevantes:

Por tanto, y tal como se muestra en el siguiente gráfico, la empresa eléctrica de Iquique es el proveedor regional que presenta el mayor número de reclamos con un 15,6 % del total de reclamos dirigidos a empresas regionales, seguido por aguas del Altiplano S.A con un 6%, Andigraf S.A. Iquique ZOFRI con un 5,1%, Mall las Americas con un 4,5% y Divina Ltda con un 2,7%.



IV) CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados para el estudio y a los resultados obtenidos, se concluye:

- Durante el periodo comprendido entre el 01.01.2015 al 30.06.2015 se recibieron en la región de Tarapacá 2.256 reclamos recibidos por los canales de Web y presencial.
- Los mercados más reclamados son: Locales comerciales con 541 reclamos que equivale a un 24% de las mediaciones realizadas, Telecomunicaciones con 531 reclamos que equivale a un 23,5%, Financieros con 451 reclamos que equivale a un 20% y Transporte con 262 reclamos que equivale a un 11,6%. En conjunto estos mercados recibieron el 79,1% del total de reclamos ingresados por consumidores de la región.
- Respecto a los proveedores, se identifica que el proveedor que recibió el mayor número de reclamos fue Movistar móvil con 155 reclamos y movistar fijo con 110 reclamos, seguido por Claro móvil con 94 reclamos y Entel PCS móvil con 93 reclamos. Lo anterior deja en evidencia que los grandes proveedores de Telefonía son los más reclamados en la región sumando el 20% del total de reclamos.
- El tipo de producto por el que los consumidores regionales realizaron mayores reclamos fue Teléfono Plan minutos, con 249 reclamos equivalente al 11% de los reclamos totales, seguido por tarjetas de multitiendas con 131 reclamos, equipo con 121 reclamos, pasajes con 121 reclamos y crédito de consumo con 117 reclamos.
- Respecto a los resultados de las mediaciones realizadas por SERNAC durante el primer semestre del 2015 en la región de Tarapacá, se observó que en el 54,7% de los reclamos fueron acogidos por las empresas, lo que equivale a 1234 reclamos en donde el consumidor obtuvo una respuesta positiva a su requerimiento. En el 29,7% de los casos los proveedores no acogieron el reclamo interpuesto y en un 12,9% de los casos el proveedor no respondió.
- Respecto a los proveedores regionales, estos recibieron 333 reclamos en el primer semestre del 2015, que equivale al 14,8% del total de reclamos ingresados por consumidores de la región de Tarapacá.
- El promedio de reclamos recibidos por las empresas regionales es de 2 casos, sin embargo existen algunas empresas que están muy por el promedio, como lo son: la empresa Eléctrica de Iquique ELIOSA con 52 reclamos que equivale al 15,6% del total de los reclamos dirigidos a proveedores regionales, Aguas del altiplano S.A. con 20 reclamos, Andigraf S.A. Iquique ZOFRI con 17 reclamos y Divina Ltda., con 15 reclamos.