

# Radiografía reclamamos "Adulto mayor"

Septiembre, 2019



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



# OBJETIVO DE LA RADIOGRAFÍA

## Objetivo de la radiografía

La siguiente radiografía muestra de forma detallada los reclamos realizados por los ADULTOS MAYORES, de enero a agosto del año 2019. Adicionalmente, se exponen los mercados más reclamados por los ADULTOS MAYORES respecto al resto de los reclamos realizados ante SERNAC.

TU SERNAC

RADIOGRAFÍA RECLAMOS

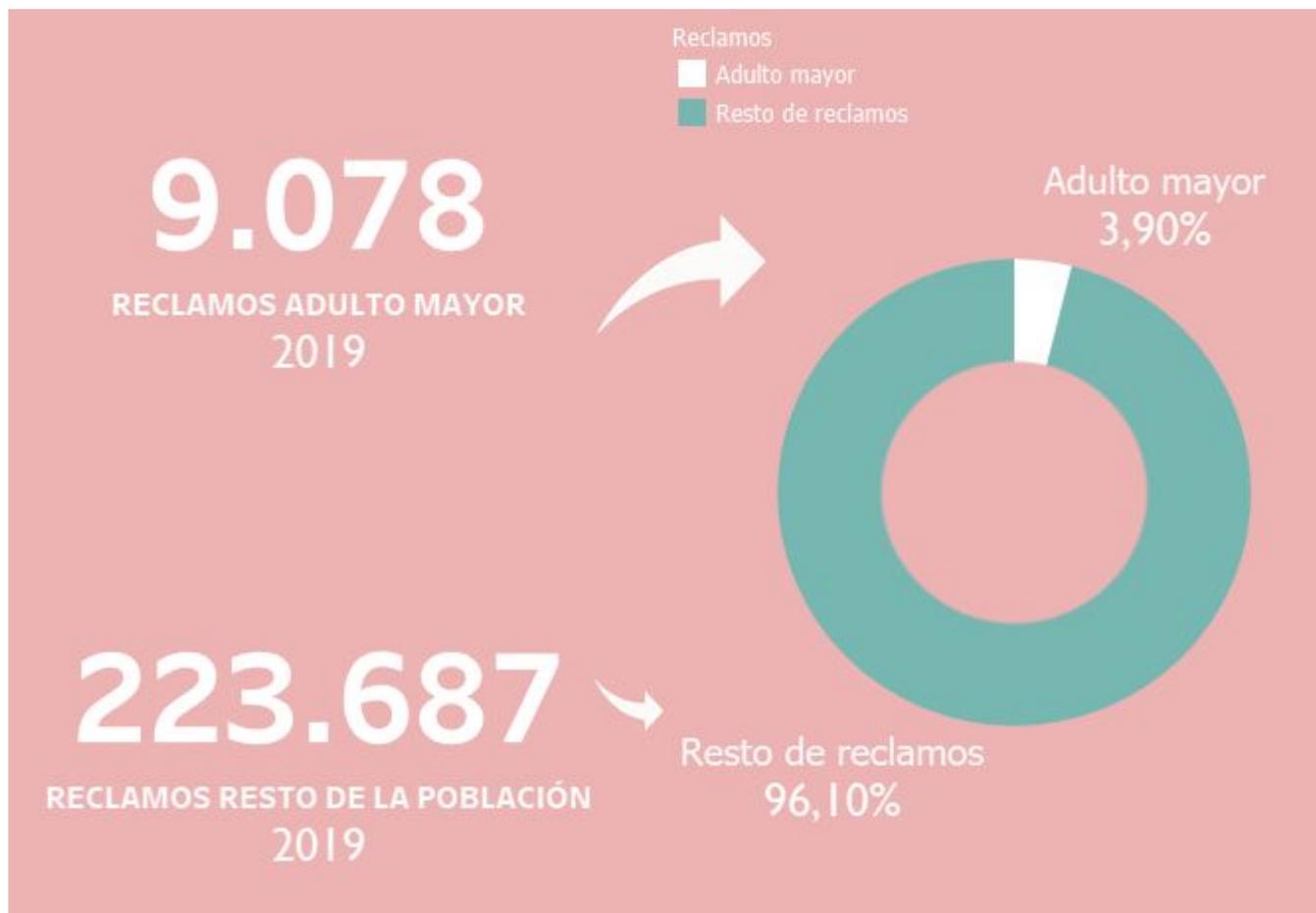
Adulto Mayor



# PRINCIPALES RESULTADOS

## Principales Resultados

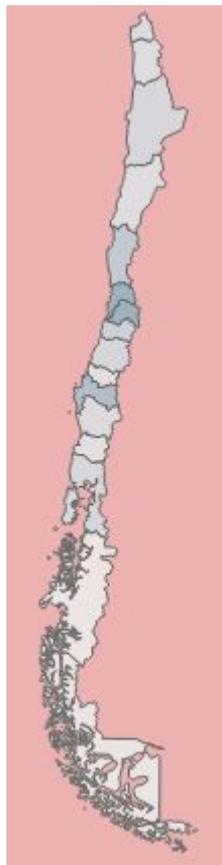
### ☐ Cantidad de reclamos:



- ☐ **9.078 son los reclamos de adultos mayores durante el año 2019, esto equivale a 3,9% de los reclamos totales ingresados a SERNAC.**

## Principales Resultados

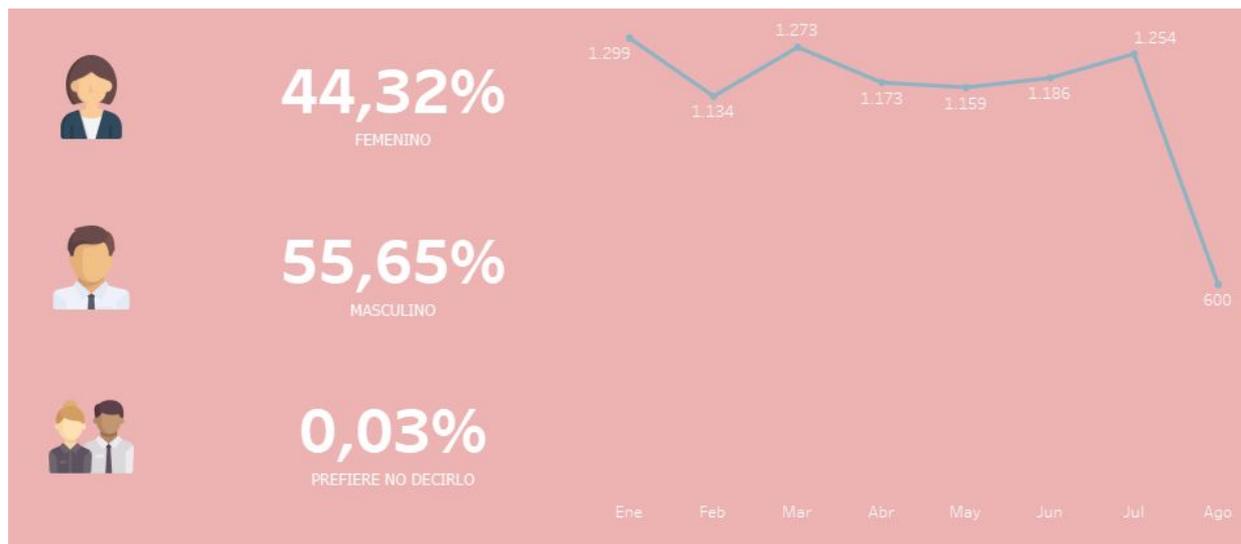
### □ Cantidad de reclamos a nivel regional, por genero y mensual:



□ La Región Metropolitana concentra la mayor cantidad de reclamos a nivel nacional, con un total de 3.988 reclamos el 2019, equivalentes a un 43,93% del total de reclamos, seguida por la Región de Valparaíso, con 1.114 reclamos, equivalentes a un 12,27% del total de reclamos.

□ Los hombres son los que más reclaman en este mercado, con un total de 5.052 reclamos, equivalentes a un 55,65%.

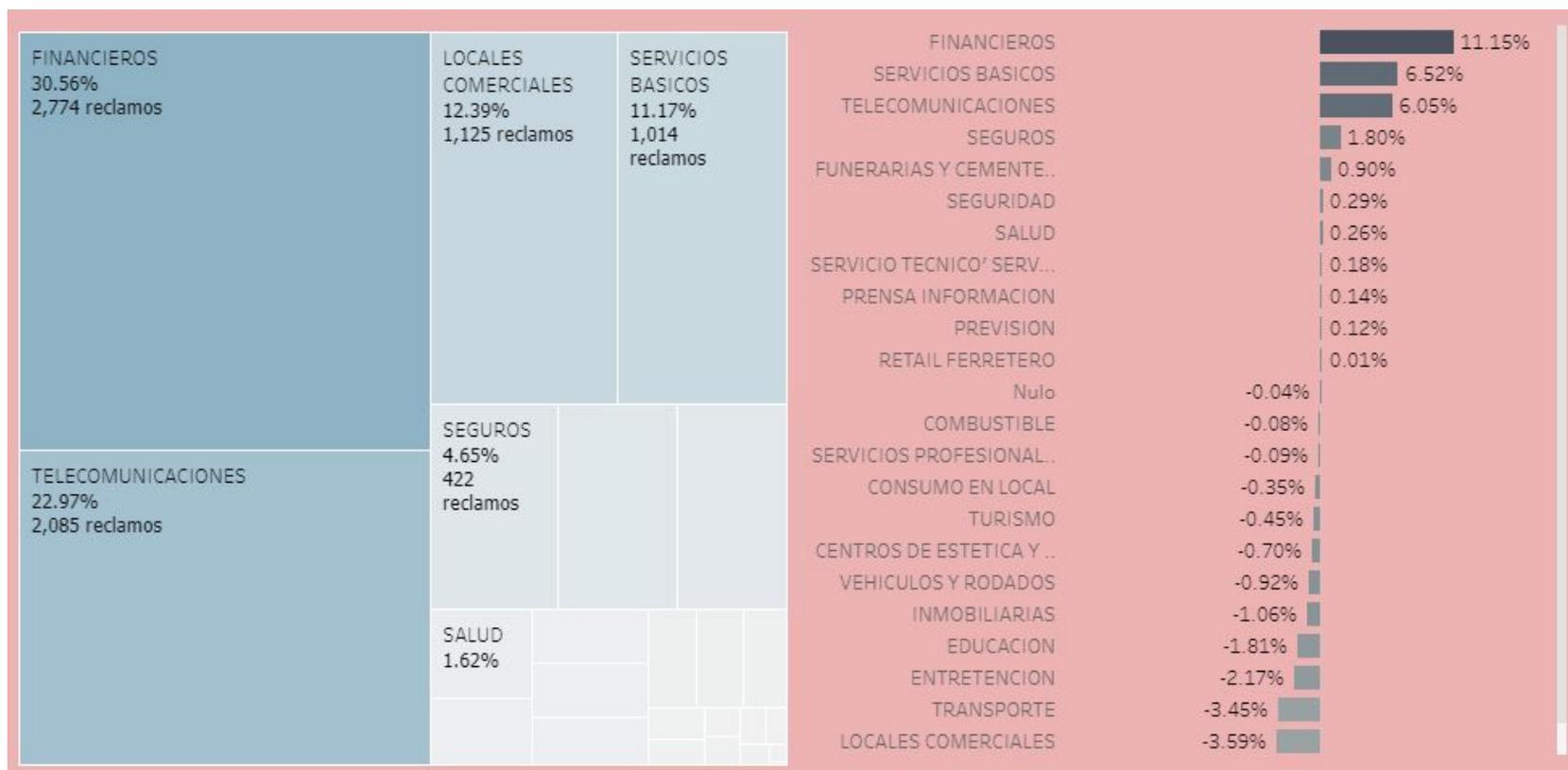
□ Se puede ver un comportamiento de reclamos muy parejo, que se mantiene en los rangos 1.000 y 1.300 aprox. (salvo el mes de agosto, que contempla 600 reclamos).



## Principales Resultados

### □ Cantidad de reclamos por mercados y su variación:

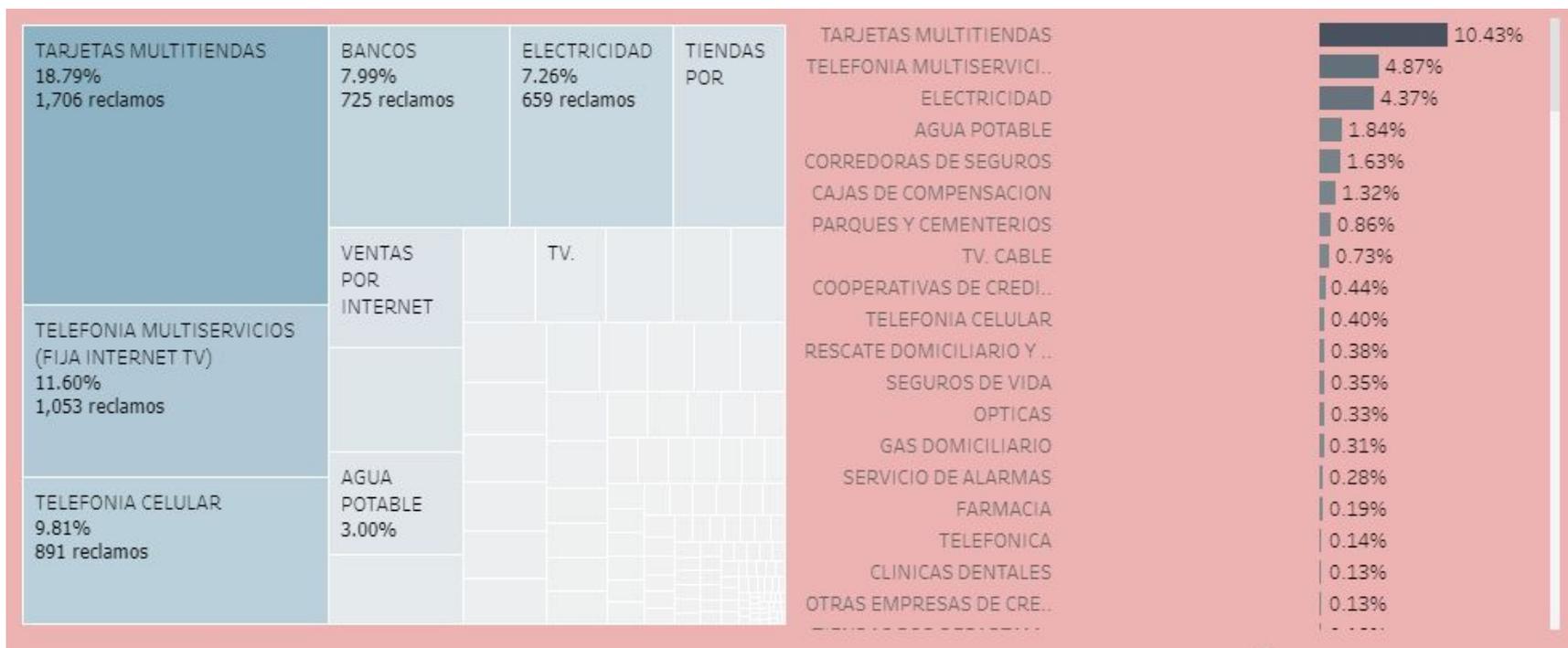
- El mercado más reclamado por los adultos mayores corresponde a "Financieros" con 2.774 reclamos, equivalentes al 30,56% de los reclamos totales.
- Por otro lado, los adultos mayores tienen 11,15% más de reclamos que el resto de la población en este mercado.



## Principales Resultados

### □ Cantidad de reclamos por categoría de mercados y su variación:

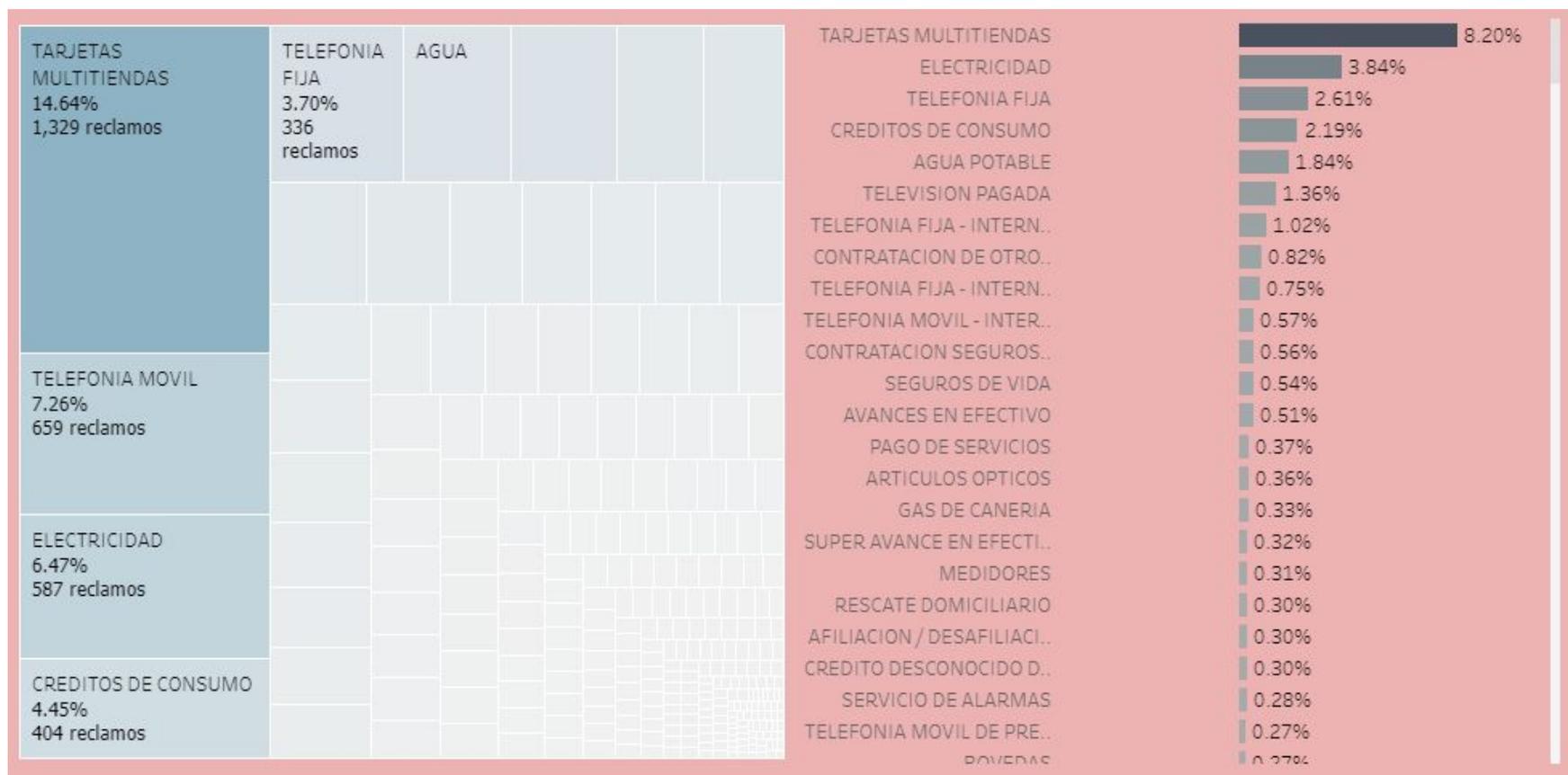
- En este caso, la categoría de mercados más reclamada por los adultos mayores corresponde a "Tarjetas de Multitiendas" con 1.706 reclamos, equivalentes al 18,79% de los reclamos totales.
- Por otro lado, los adultos mayores tienen 10,43% más de reclamos que el resto de la población en esta misma categoría de mercado.



## Principales Resultados

### □ Cantidad de reclamos por producto y su variación:

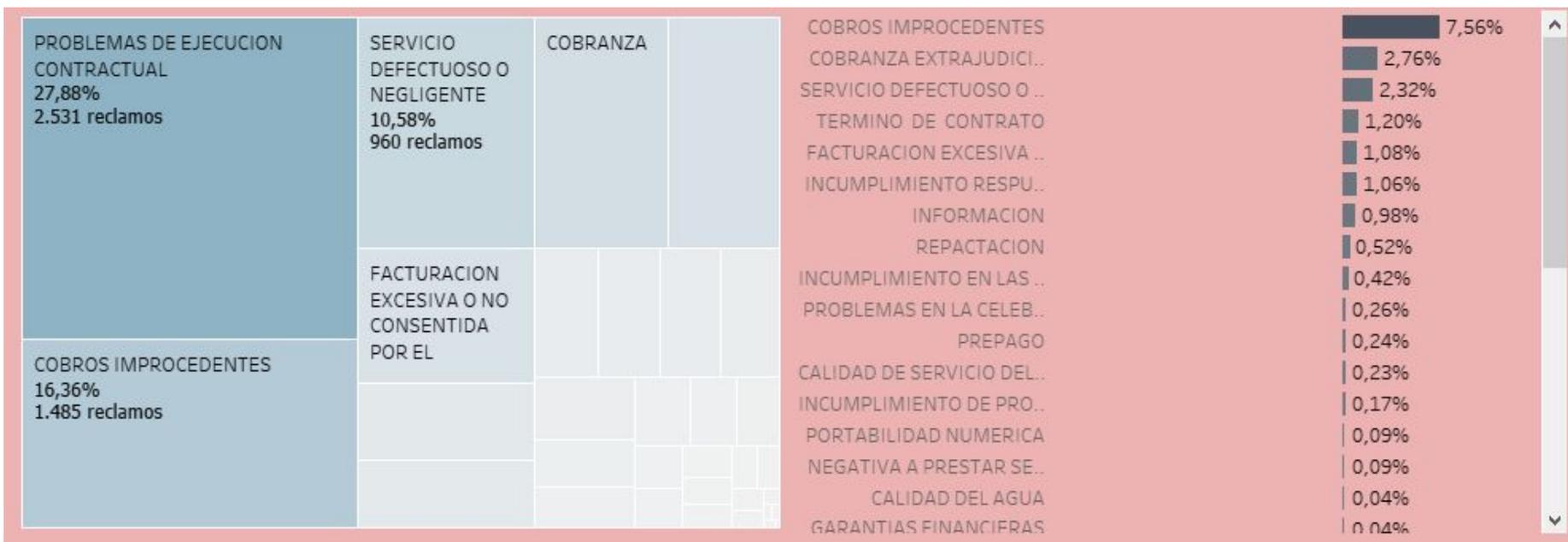
- El producto más reclamado por los adultos mayores corresponde a "Tarjetas de Multitiendas" con 1.329 reclamos, equivalentes al 14,64% de los reclamos totales.
- Por otro lado, los adultos mayores tienen 8,20% más de reclamos que el resto de la población en este mismo producto.



## Principales Resultados

### □ Cantidad de reclamos por motivo legal y su variación:

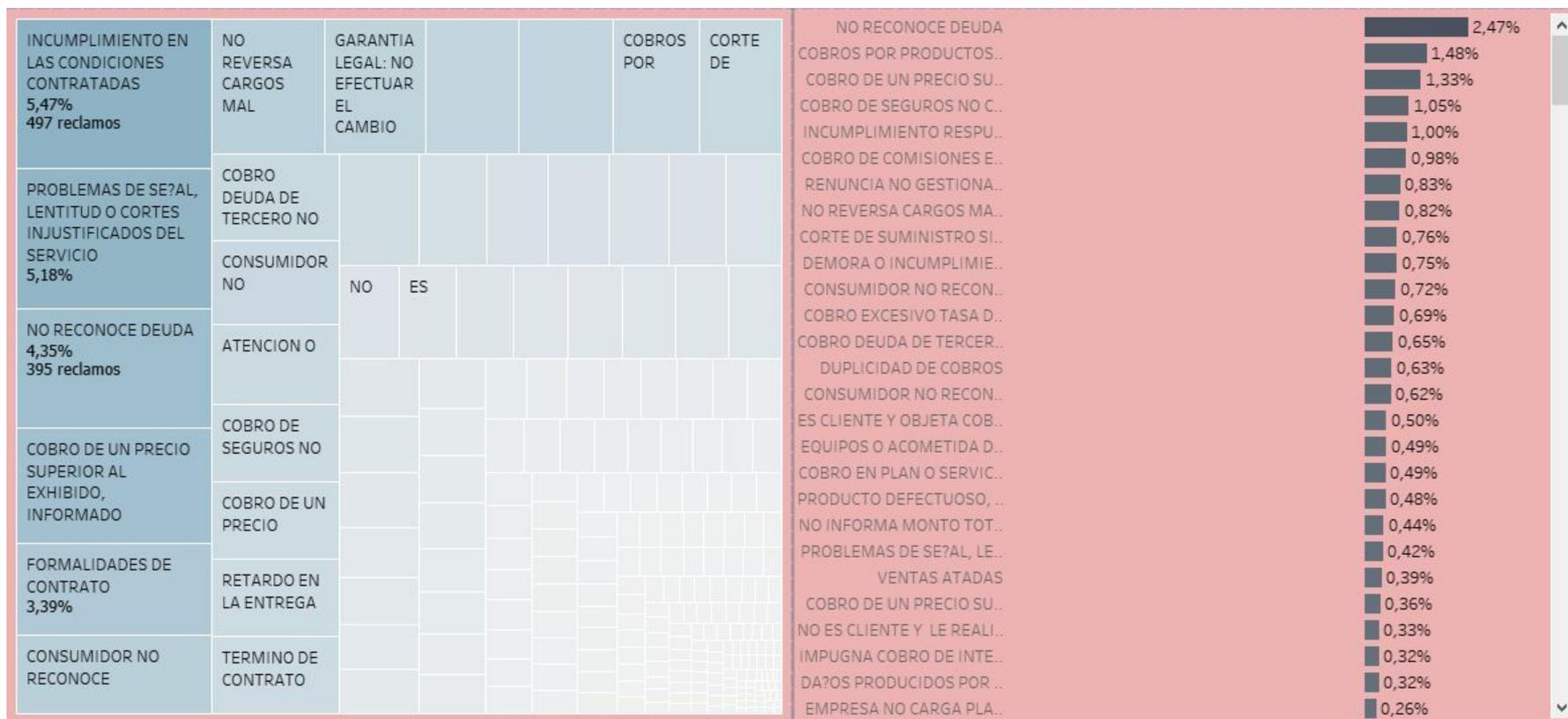
- El motivo legal más reclamado por los adultos mayores corresponde a “Problemas de ejecución contractual” con 2.531 reclamos, equivalentes al 27,88% de los reclamos totales.
- Por otro lado, los adultos mayores tienen 7,56% más de reclamos que el resto de la población en “Cobros improcedentes”.



## Principales Resultados

### ☐ Cantidad de reclamos por categoría motivo legal y su variación:

- ☐ La categoría de motivo legal más reclamada por los adultos mayores corresponde a “Incumplimiento en las condiciones contratadas” con 497 reclamos, equivalentes al 5,47% de los reclamos totales.
- ☐ Por otro lado, los adultos mayores tienen 2,47% más de reclamos que el resto de la población en “No reconoce deuda”.



## Principales Resultados

### ☐ Cantidad de reclamos por empresas y tipo de cierre:

- ☐ La empresa más reclamada corresponde a "Movistar telefonía fija (TV digital – Internet domiciliaria) – carrier 181 – 188 y 120 – ventas internet," con 533 reclamos, equivalentes al 5,87% de los reclamos totales.
- ☐ En el 39,69% de los casos (equivalentes a 3.266 reclamos), las empresas no acogen los reclamos, sumando además el 5,95% de reclamos que no se responden (equivalentes a 490 reclamos). Por otro lado, el 54,36% son acogidos (equivalentes a 4.473 reclamos).

