


Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta



Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as durante el 1° semestre 2015, 2016 y 2017 en la Región de Antofagasta.

Meta CDC-DR

**Dirección Regional de Antofagasta
Servicio Nacional del Consumidor**

Noviembre 2017

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

Contenidos

	Página
1. Introducción	3
2. Objetivos	5
2.1. Objetivos Generales	5
2.2. Objetivos Específicos	5
3. Metodología	5
4. Análisis	6
4.1 Reclamos generados el primer semestre de los años 2015 – 2016 – 2017.....	7
4.2 Mercados con mayor número de reclamos.	
4.3 Distribución de Reclamos por comuna y género de la Región de Antofagasta....	8
4.4 Respuestas de los Proveedores a los Reclamos Ingresados al SERNAC.....	9
4.5 Categoría del Motivo Legal primer semestre 2017.....	10
5. Conclusión	11

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

1. Introducción.

La Región de Antofagasta es la segunda región de Chile y pertenece a la designada zona norte, comprendidas por las Regiones de Coquimbo, Atacama, Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota. Según la información extraída de la base de datos del Servicio nacional del Consumidor, la Región Antofagasta se encuentra en segundo lugar con mayor cantidad de reclamos de consumidores/as el primer semestre de los años 2015, 2016,2017.

Con el propósito de transparentar el comportamiento de los distintos mercados frente a los reclamos de los/as consumidores/as de la Región de Antofagasta, mediante un ordenamiento imparcial, se analizará respecto a los reclamos ingresados en el SERNAC los primeros semestres de los años 2015, 2016,2017.

Cuadro N°1: Reclamos Zona Norte del primer semestre de los años 2015-2016-2017

Reclamos Zona Norte del primer semestre de los años 2015-2016-2017				
Regiones	2015	2016	2017	Posición de la Región según la cantidad de reclamos
Región de Coquimbo	6.046	5.531	6.186	1°
Región de Antofagasta	4.773	4.344	4.974	2°
Región de Atacama	3.211	2.450	4.676	3°
Región de Tarapacá	2.256	2.337	2.387	4°
Región de Arica y Parinacota	1.849	1.572	1.572	5°
Total de Reclamos Zona Norte Primer semestre de los años 2015-2016-2017	18.135	16.234	19.793	

Fuente: SERNAC

Considerando esta información, el Servicio Nacional del Consumidor través del Departamento de Estudios e Inteligencia y el Departamento de Comunicación Estratégica junto a las Direcciones Regionales, monitorea constantemente los reclamos ingresados de manera presencial, call center y a través del canal internet, haciendo un seguimiento a los reclamos registrados durante el primer semestre de los años 2015, 2016 y 2017. La mayor tasa de reclamos fue obtenida durante el presente año, alcanzando un total de 4.974 reclamos y la menor cantidad, el año 2016 alcanzando un total de 4.344 reclamos. La extracción de la información, se realiza de acuerdo a las bases de reclamos oficiales publicadas por el Departamento de Gestión Territorial y Canales (Primer semestre del año 2015 se realizó el 23 de febrero del 2016, en cuanto a el primer semestre del año 2016 la

3

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional



Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

información fue extraída el 27 de junio del 2017 y el primer semestre del 2017 fue extraída el 01 de diciembre del 2017).

De la misma manera se mostrará en detalle el ingreso de reclamos por comuna, por género y por mercado. Es importante conocer los rubros y mercados (Locales Comerciales, Servicios Financieros, Telecomunicaciones, Transportes, Seguros, etc.) con mejor índice de respuesta y tipo de respuestas a los reclamos generados, además de los motivos que originan la presentación de los reclamos, teniendo en cuenta las leyes que protegen al consumidor y que permiten la mediación entre ambas partes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

- Conocer y difundir los mercados más reclamados por los consumidores/as el primer semestre de los años 2015, 2016,2017, de la Región de Antofagasta.

2.2 Objetivo Especifico

- Determinar los mercados más reclamados y conocer la distribución del total de reclamos en las comunas de la región de Antofagasta.
- Analizar categoría de motivo legal expuesta en la base oficial de datos del Servicio Nacional de Consumidor.
- Identificas los resultados de cierre, expuestas en base oficial de datos del Servicio Nacional de Consumidor.

3. Metodología:

El presente estudio tiene efectos de análisis de carácter regional, considerando todos los reclamos ingresados el primer semestre de los años 2015, 2016 y 2017 al Servicio Nacional de Consumidor, monitoreando y entregando información de los diferentes comportamientos de mercados más reclamados por los consumidores/as de la Región de Antofagasta, el análisis será de las variables de los diferentes mercados, categorías motivo legal, reclamos a nivel comunal, relación de los consumidores por comuna y género.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

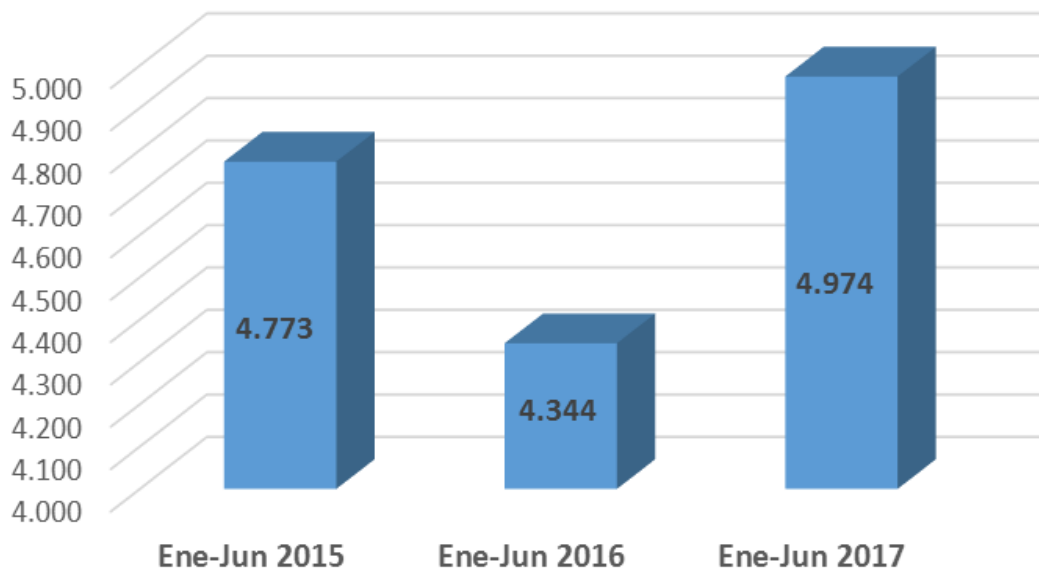
Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

4. Análisis:

4.1 Reclamos generados el primer semestre de los años 2015 – 2016 – 2017.

Los reclamos recibidos a través de los canales habilitados por el SERNAC (presencial, call center canal internet y SERNAC Móvil), durante el primer semestre de los años 2015, 2016 y 2017 suman un total de 14.091. En términos globales, el periodo Enero – Junio del año 2017, existe un incremento de un 15% respecto al mismo periodo en el año 2016 y de un 4% al compararlo con el periodo 2015.

Reclamos Ingresados a SERNAC



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional



Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

4.2 Mercados con mayor número de reclamos.

Al comparar los periodos de Enero – Junio de los años 2015, 2016 y 2017, se observa un decrecimiento en los reclamos ingresados de un 7.5% en Telecomunicaciones (telefonía celular, tv cable, entre otras), en cuanto al mercado Financiero (bancos, cajas de compensaciones, entre otras) hubo un aumento en el ingreso de reclamos de un 11%. En el sector de los Locales comerciales (Multitiendas, Supermercados, tiendas especializadas), se registró un disminución de un -0.6% entre el primer semestre del 2015 al primer semestre del 2017. En cuanto al Transporte fue el mercado que obtuvo la mayor disminución de un 8.5%. El Comercio Electrónico concentro la mayor alza de reclamos en un 61.1% al comparar el primer semestre 2017 respecto al 2015.

MERCADO	Nro. RECLAMOS AÑO 2015	Nro. RECLAMOS AÑO 2016	Nro. RECLAMOS AÑO 2017
LOCALES COMERCIALES	897	812	892
TELECOMUNICACIONES	1.003	857	928
FINANCIEROS	957	916	1.063
TRANSPORTE	526	456	481
COMERCIO DISTANCIA/ ELECTRONICO	285	369	460

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

4.3 Distribución de Reclamos por comuna y género de la Región de Antofagasta,

Comunas	Total Reclamos Ene-Jun 2015 -2016-2017	% Total de Reclamos Ene - Jun 2015-2016-2017	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
ANTOFAGASTA	10.382	73,6%	4.329	6.053	41,6%	58,3%
CALAMA	2.797	19,8%	1.150	1.647	41,1%	58,8%
TOCOPILLA	365	2,5%	143	222	39,1%	60,8%
SAN PEDRO DE ATACAMA	163	1,1%	89	74	54,6%	45,3%
TALTAL	156	1,1%	57	99	36,5%	63,4%
MEJILLONES	151	1,0%	56	95	37,0%	63,9%
MARIA ELENA	62	0,4%	32	30	51,6%	48,3%
SIERRA GORDA	9	0,06%	3	6	33,3%	66,6%
OLLAGUE	6	0,04%	1	5	16,6%	83,3%
TOTAL GENERAL	14.091	100%	5.860	8.231	41,5%	58,4%

Considerando el total de los reclamos del primer semestre de los años 2015-2016 -2017 y el género, se puede apreciar que son los hombres los que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo con una 58.4%, versus las mujeres con un 41.5% de los reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

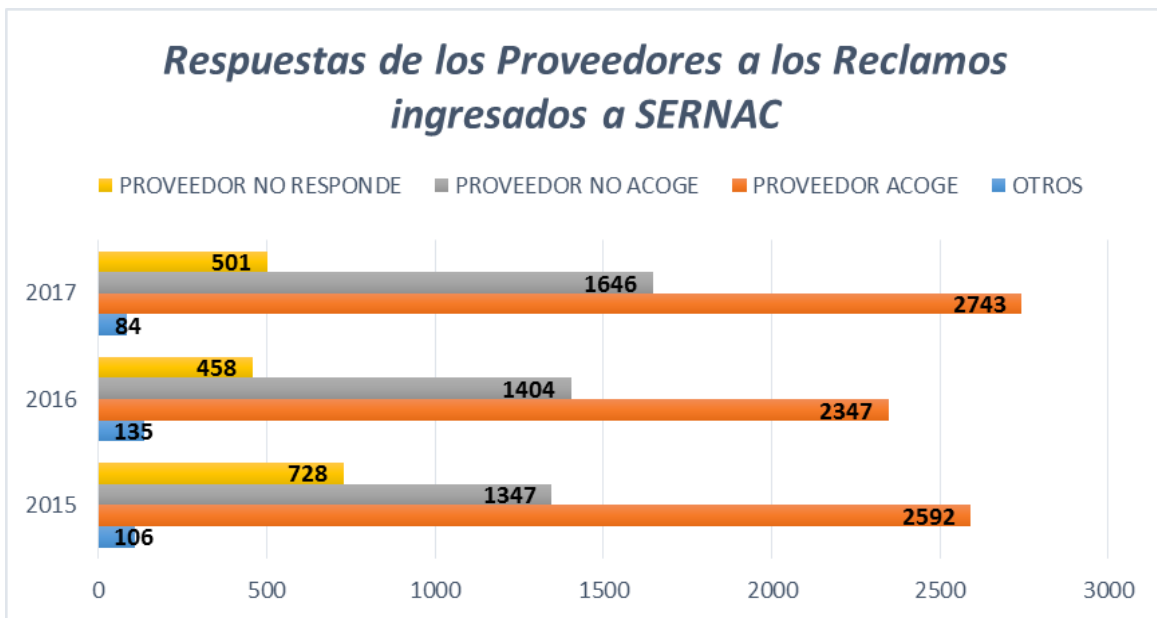
Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

4.4 Respuestas de los Proveedores a los Reclamos Ingresados al SERNAC

Al llegar los reclamos al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se realiza un proceso de mediación de carácter voluntario para las empresas, en el cual se busca obtener una solución extrajudicial de las partes involucradas.

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 del SERNAC como intermediario.
- **Proveedor No Responde (PNR):** empresa no responde el reclamo.



Considerando los reclamos ingresados a través de los diferentes canales, se puede apreciar que las respuestas de los proveedores se destaca que el primer semestre del 2017 el 55% de los casos resolvió favorablemente para el consumidor/a y un 43% obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge 33,1% y no responde 10%). El comportamiento de los proveedores que no acogen ha ido en aumento tras los años, como así también han aumentado los casos de proveedores que han resuelto favorablemente hacia el consumidor/a.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional



Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

4.5 Categoría del Motivo Legal primer semestre 2017

Dentro de las categorías de mercado encontramos las categorías del motivo legal de los reclamos ingresados al SERNAC, primer semestre del 2017, tomando las 10 categorías más reclamadas, concentrando un 44.4% del total de los reclamos de este.



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional

Análisis de los mercados más reclamados por los consumidores/as del 1° semestre 2015, 2016 y 2017, en la Región de Antofagasta
Dirección Regional de Antofagasta

5 Conclusiones.

El presente estudio cumple con el objetivo de dar a conocer la evolución en los reclamos del primer semestre de los años 2015-2016-2017, con el objetivo de transparentar a los consumidores/as de la región de Antofagasta, al momento de tomar una decisión de consumo.

A partir de los resultados obtenidos en el presente análisis podemos establecer que la Región de Antofagasta se localiza en segundo lugar a nivel Zona Norte con 14.091 reclamos ingresados a SERNAC, encontrándose en primer lugar la región de Coquimbo con 17.763 reclamos en los primer semestre de los años 2015, 2016,2017.

Los reclamos ingresados a SERNAC por género y comuna Antofagasta y Calama se llevan la mayor cantidad de reclamos durante los 3 años, sin variaciones, siendo el género masculino quien siempre supera a los reclamos ingresados por el género femenino.

En cuanto a los mercados con mayor índice de reclamos ingresados el mayor aumento durante los el primer semestre de los años 2015-2016-2017 fue el Comercio Distancia/Electrónico con un 61.4% y el mercado Financiero que también obtuvo un aumento de un 11%, a diferencia de los otros mercados establecidos en este estudio. Los Locales Comerciales (Multitiendas, Supermercados, tiendas especializadas), obtuvieron una disminución en los reclamos recibidos junto con el mercado de Transportes y Telecomunicaciones.

Para finalizar los antecedentes entregados en este análisis, la Dirección Regional, se ha propuesto poner a disposición de los consumidores/as de la Región de Antofagasta, y autoridades locales la cual apunta a difundir los resultados de este producto informativo hacia las Asociaciones de Consumidores, contribuyendo además a su reconocimiento público, a través de los medios de comunicación locales.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	23 de noviembre de 2017	07 de diciembre de 2017	07 de diciembre de 2017
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI	Director Regional