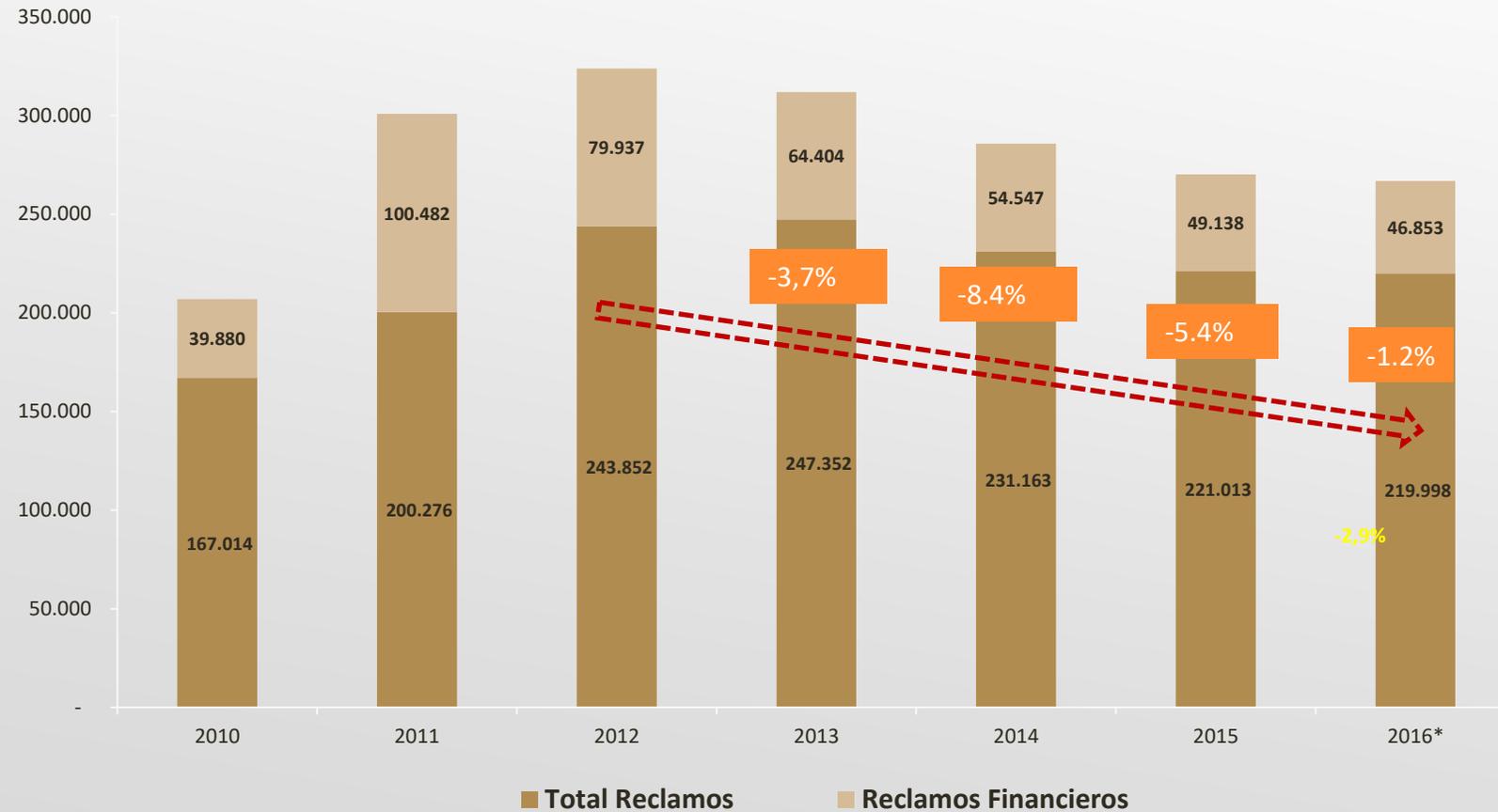


# **RANKING DE RESPUESTA DE PROVEEDORES 2016**

**Primer semestre 2016– Primer semestre 2015**

# Reclamos a Nivel Nacional

- Los reclamos a nivel nacional **han caído un 17,6%** desde el 2012

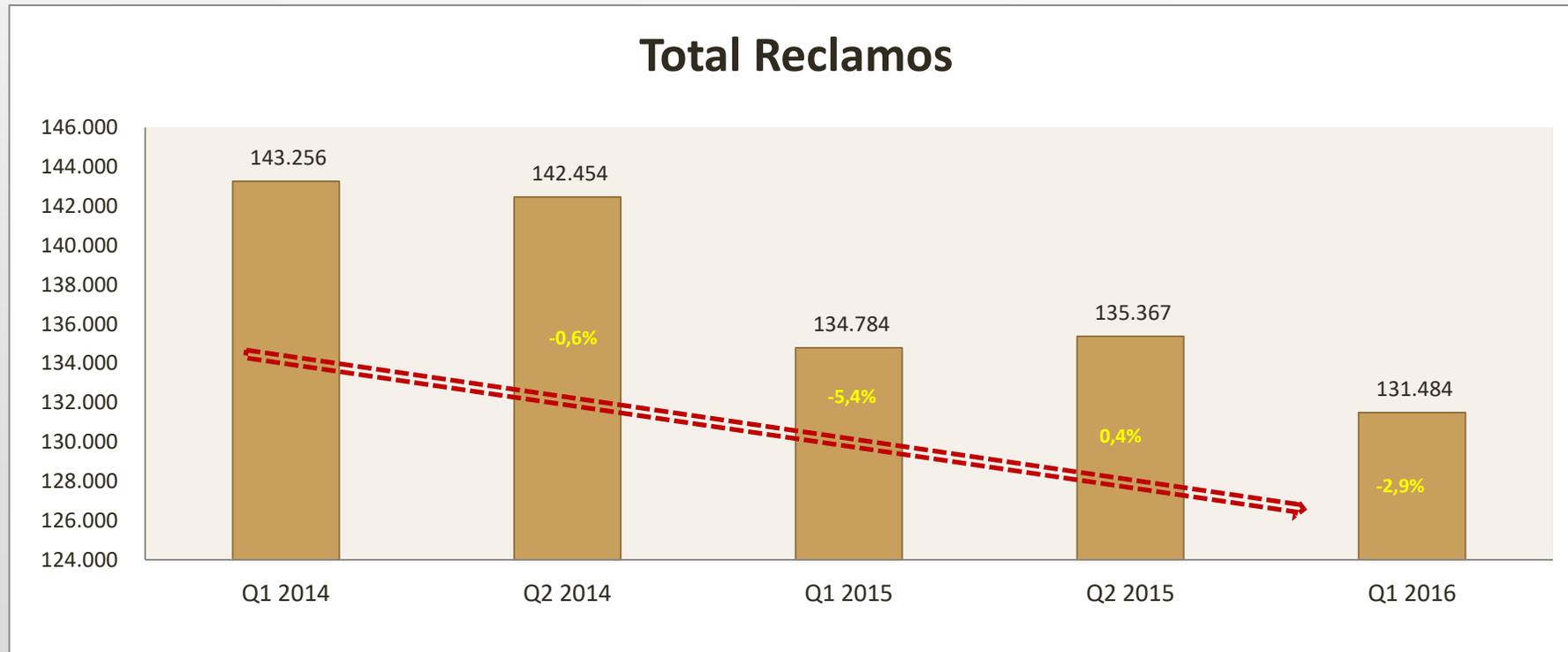


Fuente: Sernac.

\* Últimos 12 meses a Junio del 2016

# Reclamos a Nivel Nacional

- Los reclamos a nivel nacional **han caído un 8,22%** desde el Q1 de 2014



# Reclamos a Nivel Nacional (Mas...)

- Se muestran los reclamos semestrales desde el 2014 hasta el 2016
- Los datos están hasta el Q2 del 2016
- Los gráficos están expresados en monto y en porcentaje



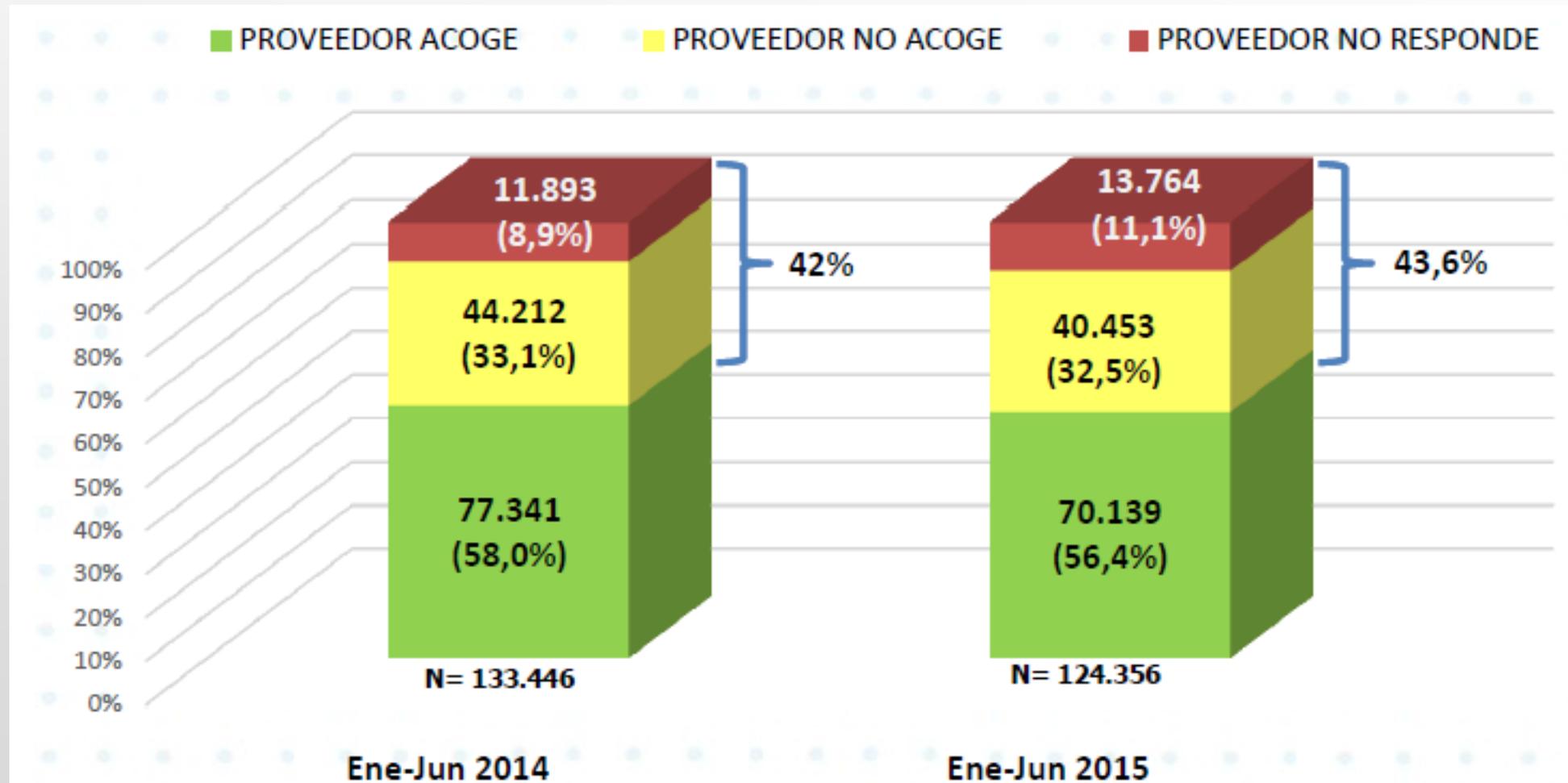
# Resolución de Reclamos

- Desde 2014 la mayoría de los reclamos son acogidos por el proveedor (53%).
- **41.789** son los reclamos no acogidos por el proveedor (32%) o que el proveedor no responde (7,7%) durante el año 2016

	Reclamos 1er semestre 2014	Reclamos 2do semestre 2014	Reclamos 1er semestre 2015	Reclamos 2do semestre 2015	Reclamos 1er semestre 2016	Promedio
PROVEEDOR ACOGE	54,0%	53,2%	52,0%	51,9%	53,9%	53,0%
PROVEEDOR NO ACOGE	30,9%	31,4%	30,0%	33,5%	31,8%	31,5%
PROVEEDOR NO RESPONDE	8,3%	8,2%	10,2%	7,8%	7,7%	8,4%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	1,1%	1,6%	1,4%	1,3%	1,7%	1,4%
COLECTIVO	1,4%	1,4%	0,6%	0,9%	0,6%	1,0%
DERIVADO	0,5%	0,5%	0,5%	0,4%	0,2%	0,4%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
RECLAMOS EMPRESAS NO REGISTRADAS	3,8%	3,8%	5,3%	4,2%	4,1%	4,2%
TOTAL GENERAL RECLAMOS INGRESADOS A SERNAC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

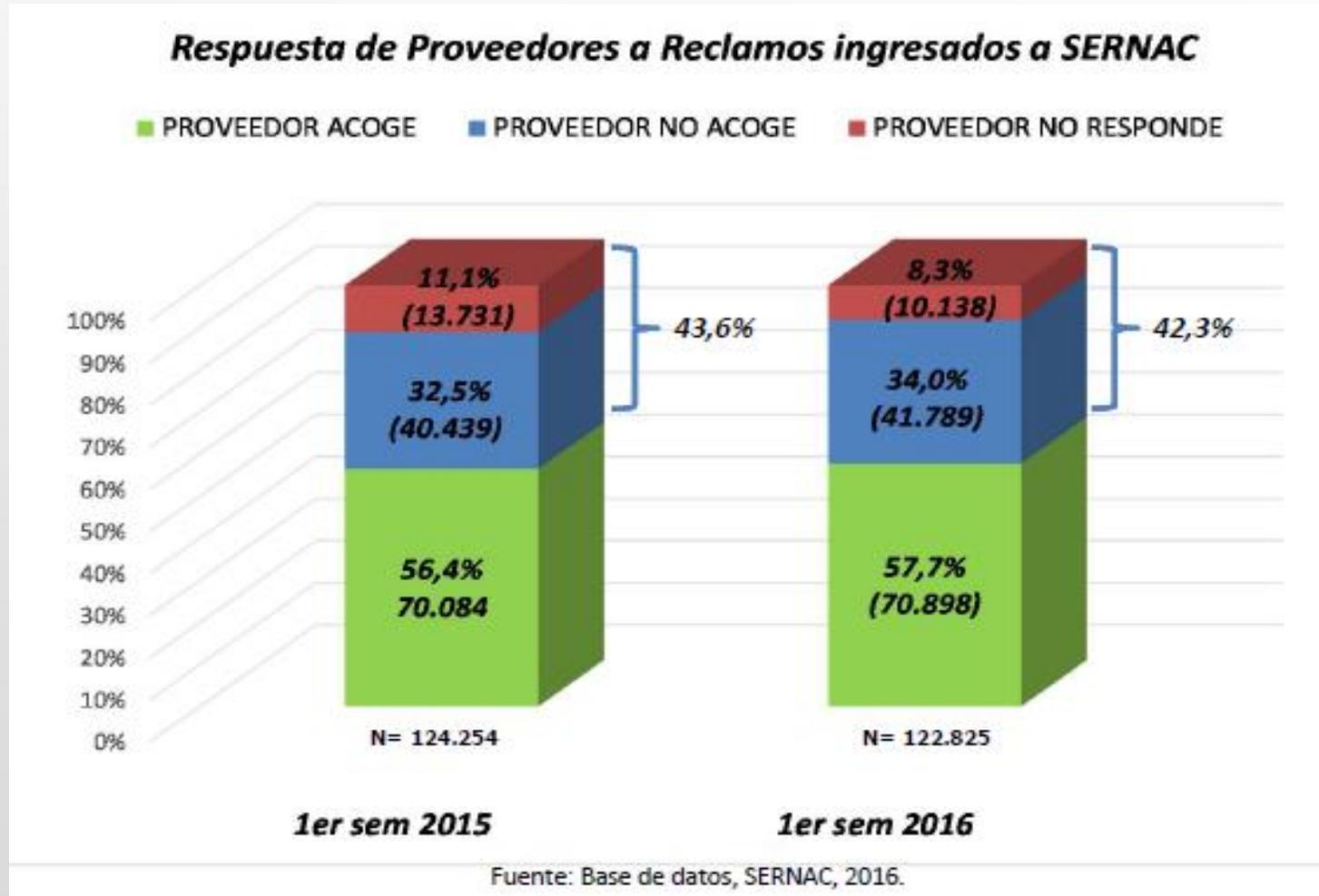
# Resolución de Reclamos

- Incluye sólo proveedores registrados en SERNAC



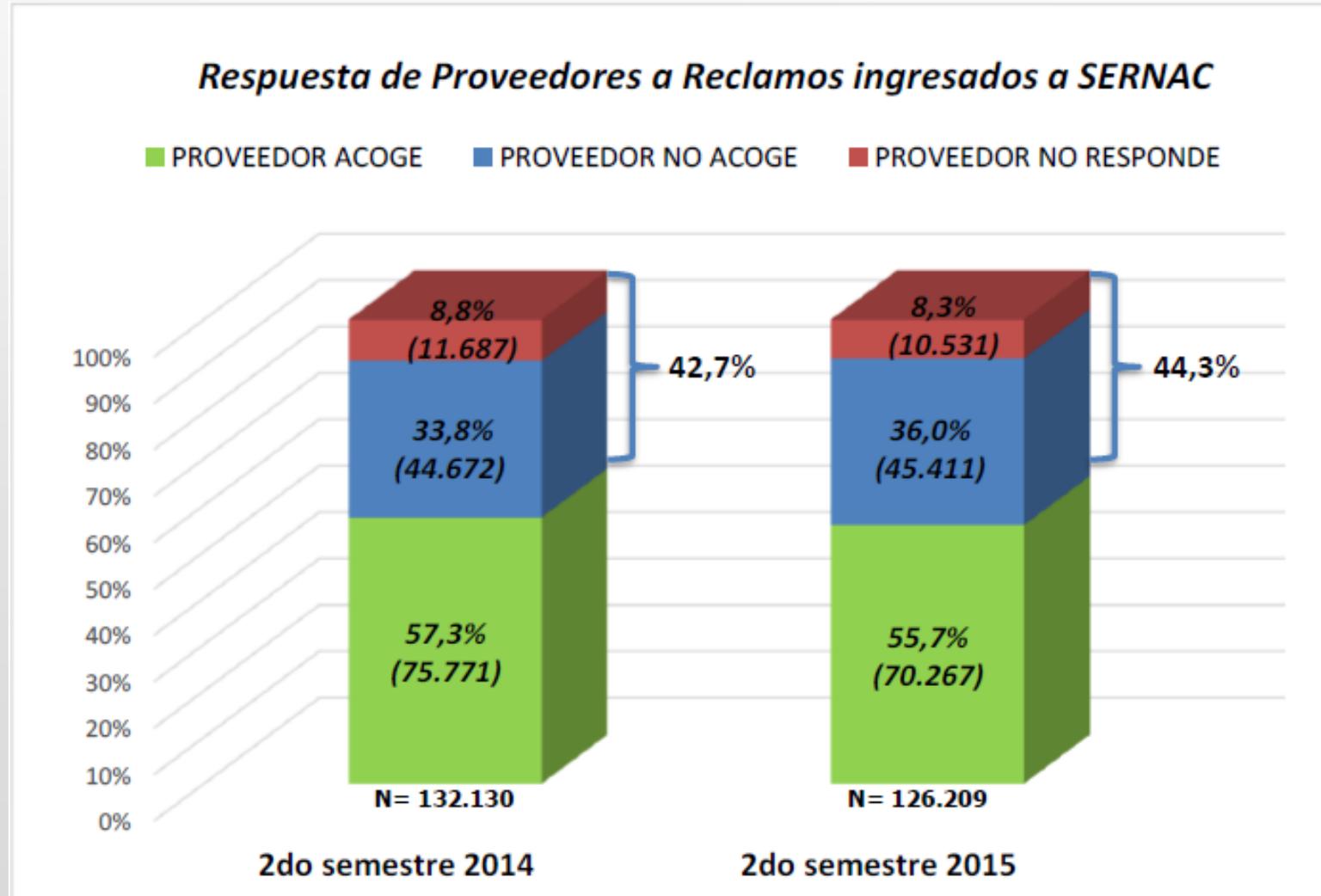
# Resolución de Reclamos

- Incluye sólo proveedores registrados en SERNAC



# Resolución de Reclamos

- Incluye sólo proveedores registrados en SERNAC



# Resolución de Reclamos

- Empresas con indicador PNR más negativo que tienen mas de 1.000 reclamos
- Incluye sólo proveedores registrados en SERNAC

PROVEEDOR		Primer Semestre 2015			Primer Semestre 2016		
		Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR	Indicador PNR (%)	Reclamos	Reclamos PNR
1	ENTEL PCS MÓVIL	0,1%	4.800	7	0,3%	4.662	13
2	SKY AIRLINE	0,0%	296	0	0,3%	1.323	4
3	MOVISTAR HOGAR	1,4%	6.147	88	0,4%	5.645	23
4	LATAM	0,9%	1.985	17	0,5%	2.152	10
5	TIENDAS ABCDIN	0,9%	2.653	25	0,6%	2.595	15
6	MOVISTAR MÓVIL	1,4%	6.742	94	0,6%	4.746	30
7	TIENDAS FALABELLA	1,3%	4.527	60	0,6%	4.717	30
8	HIPER LIDER	39,9%	1.207	481	1,7%	1.210	20
9	BANCO DE CHILE	3,4%	1.407	48	1,8%	1.227	22
10	WOM S.A.	1,3%	150	2	3,4%	1.697	57

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

# Resolución de Reclamos

- Empresas con indicador PNR más negativo que tienen mas de 1.000 reclamos
- Incluye sólo proveedores registrados en SERNAC

				Primer Semestre 2016					
PROVEEDOR		Indicador 1er semestre 2015 (%)	Indicador 1er semestre 2016 (%)	Total reclamos	Reclamos PNR	%	Reclamos PNA	%	Respuesta Desfavorable (PNR + PNA)
1	CHILECTRA	45,6%	34,7%	770	5	0,6%	262	34,0%	267
2	SEGUROS FALABELLA	33,1%	35,9%	510	11	2,2%	172	33,7%	183
3	CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES	37,9%	37,4%	676	6	0,9%	247	36,5%	253
4	TARJETA LIDER MASTERCARD- TARJETA PRESTO	50,8%	38,2%	985	9	0,9%	367	37,3%	376
5	BANCO FALABELLA	36,2%	38,4%	778	0	0,0%	299	38,4%	299
6	SUPERMERCADOS SANTA ISABEL - JUMBO	43,5%	43,7%	661	4	0,6%	285	43,1%	289
7	AGUAS ANDINAS	23,8%	44,0%	566	5	0,9%	244	43,1%	249
8	DESPEGAR.COM	38,6%	44,4%	806	1	0,1%	357	44,3%	358
9	CGE DISTRIBUCION S.A.	60,4%	52,7%	778	68	8,7%	342	44,0%	410
10	CLUB POINT	20,8%	63,2%	631	356	56,4%	43	6,8%	399

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.