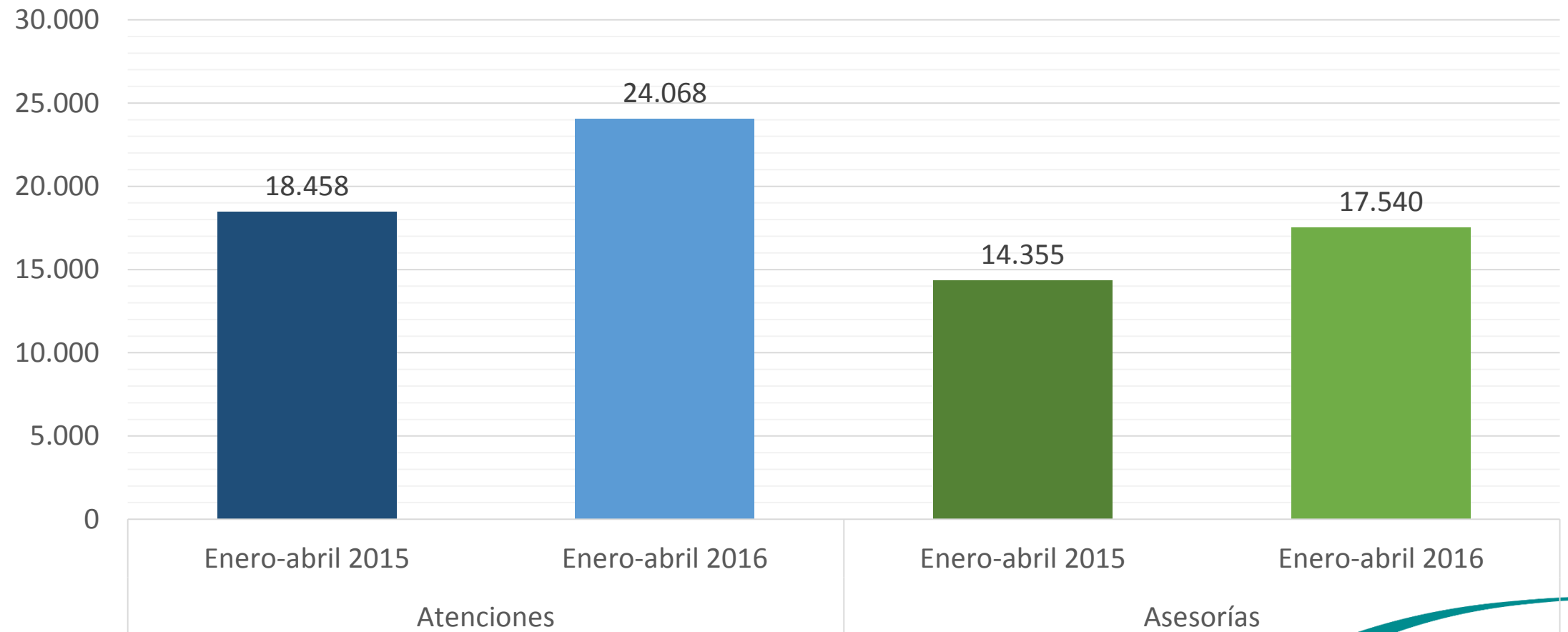


Boletín Estadístico Mensual

Abril de 2016

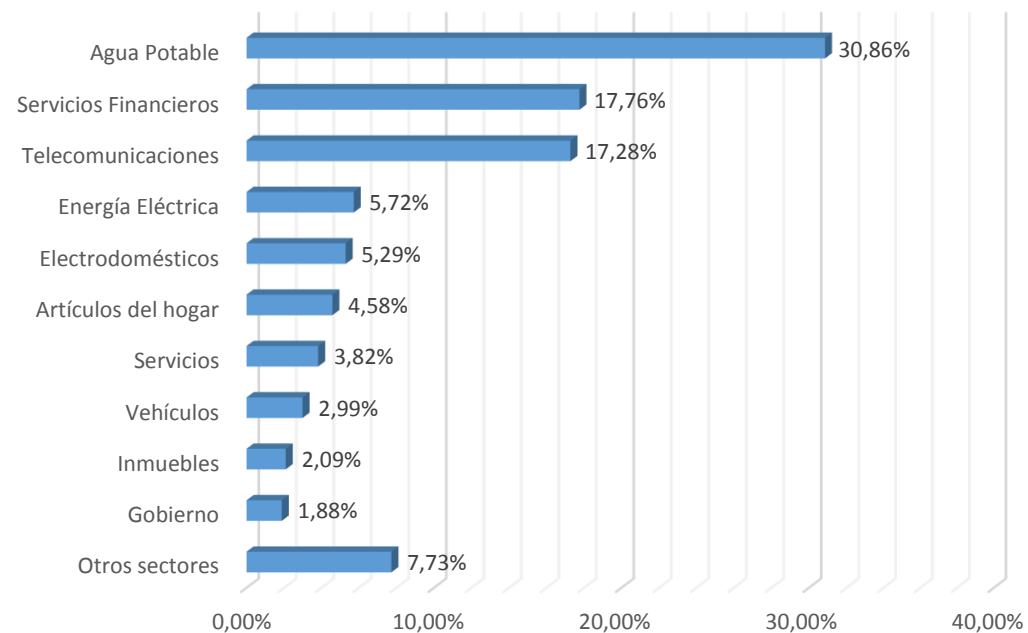
Atenciones y asesorías

Acumulado 2015 Vrs. 2016

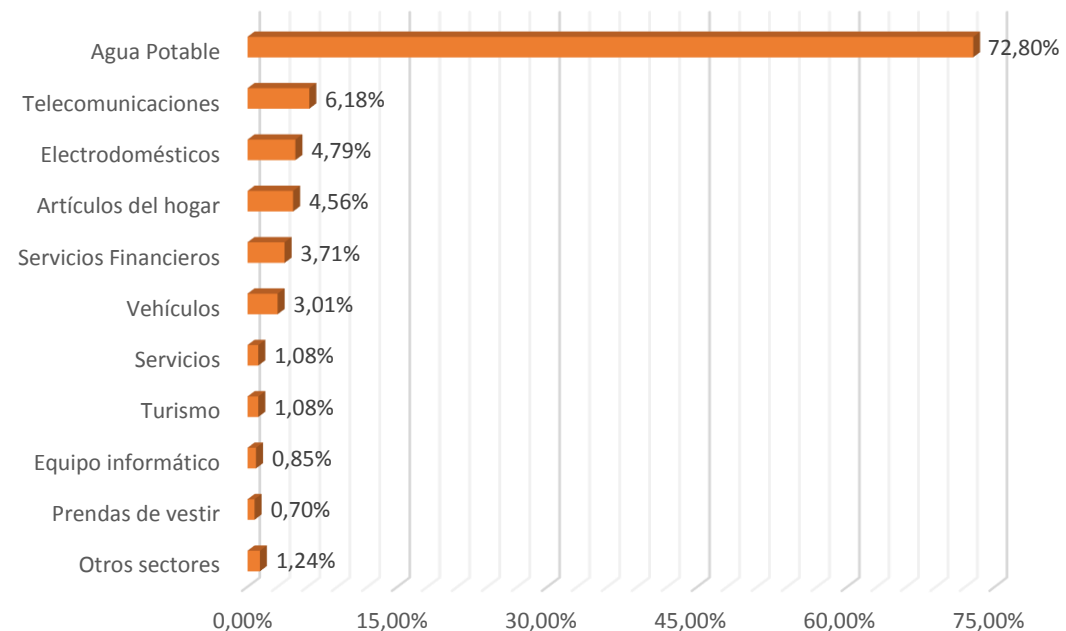


Atenciones y denuncias por sector Abril 2016

Atenciones por sector



Denuncias por sector



Atenciones por sector

Abril 2016

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	30.86%	1,743
Servicios financieros	17.76%	1,003
Telecomunicaciones	17.28%	976
Energía eléctrica	5.72%	323
Electrodomésticos	5.29%	299
Artículos del hogar	4.58%	259
Servicios	3.82%	216
Vehículos	2.99%	169
Inmuebles	2.09%	118
Gobierno	1.88%	106
Otros sectores	7.73%	437
Total	100.00%	5,649

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua potable	72.80%	942
Telecomunicaciones	6.18%	80
Electrodomésticos	4.79%	62
Artículos del hogar	4.56%	59
Servicios financieros	3.71%	48
Vehículos	3.01%	39
Turismo	1.08%	14
Servicios	1.08%	14
Equipo informático	0.85%	11
Prendas de vestir	0.70%	9
Otros sectores	1.24%	16
Total	100.00%	1,294

Denuncias por sector

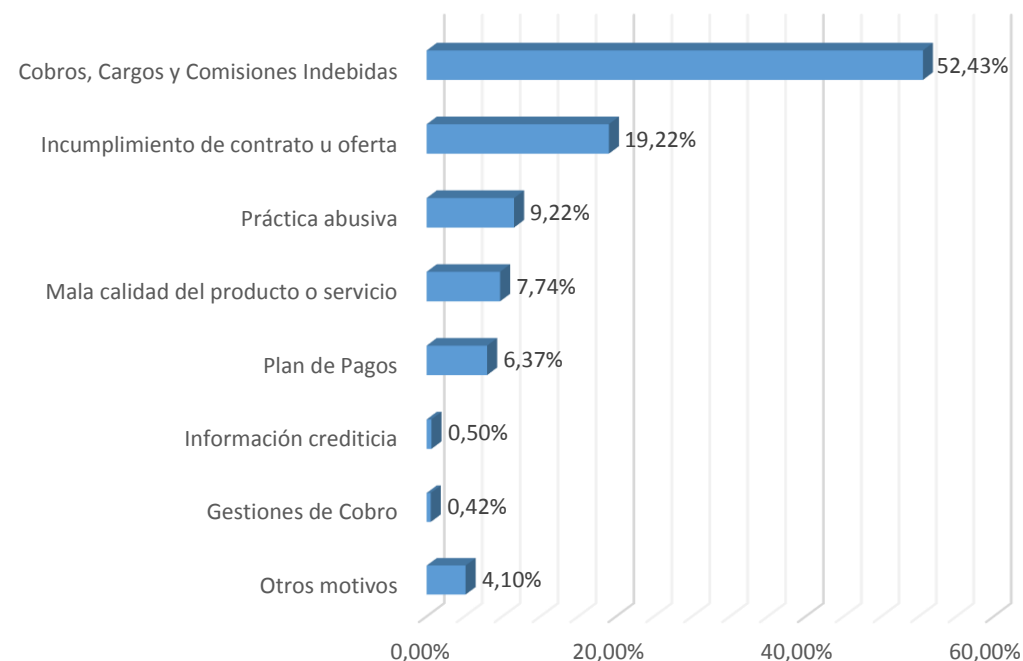
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - abril 2015	Enero - abril 2016	Enero - abril 2015	Enero - abril 2016
Agua potable	1,614	3,836	50.72%	73.19%
Telecomunicaciones	456	327	14.33%	6.24%
Artículos del hogar	216	229	6.79%	4.37%
Servicios financieros	353	214	11.09%	4.08%
Electrodomésticos	175	201	5.50%	3.84%
Vehículos	65	146	2.04%	2.79%
Equipo informático	70	72	2.20%	1.37%
Servicios	75	65	2.36%	1.24%
Turismo	32	46	1.01%	0.88%
Inmuebles	28	35	0.88%	0.67%
Prendas de vestir	32	29	1.01%	0.55%
Transporte	16	13	0.50%	0.25%
Salud	11	10	0.35%	0.19%
Alimentos	8	7	0.25%	0.13%
Equipo de profesional	7	4	0.22%	0.08%
Libros y útiles escolares	5	2	0.16%	0.04%
Energía eléctrica	10	1	0.31%	0.02%
Artículos infantiles	5	1	0.16%	0.02%
Gobierno	3	1	0.09%	0.02%
Seguridad social	1	1	0.03%	0.02%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.02%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	3,182	5,241	100.00%	100.00%

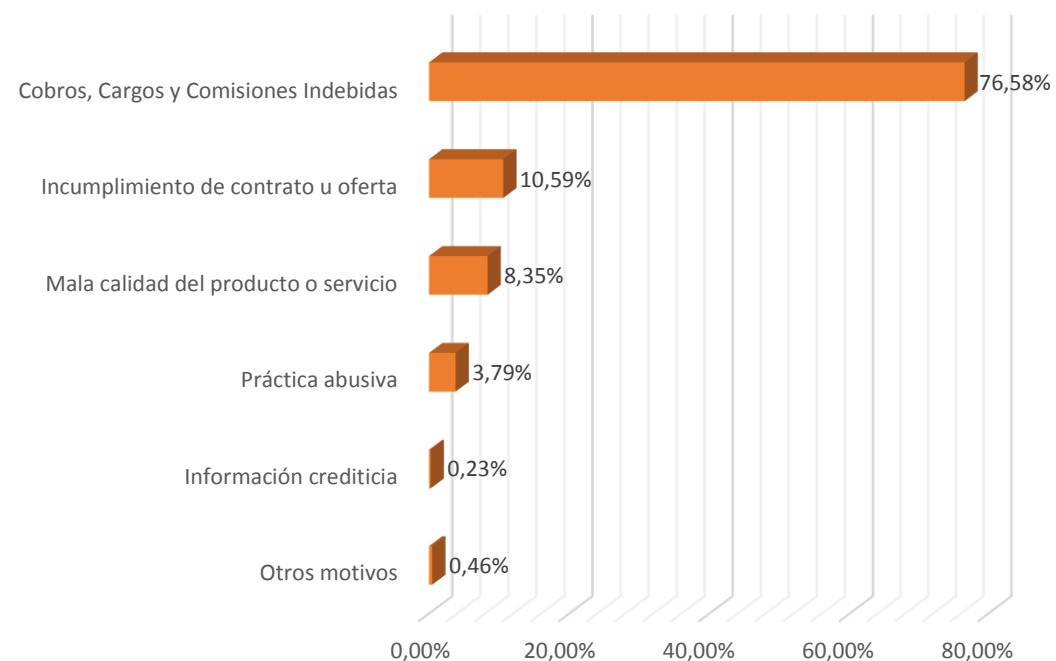
Motivos

Abril 2016

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 52.43%, el incumplimiento de contrato u oferta con 19.22%, y prácticas abusivas con 9.22%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 76.58%, incumplimiento de contrato u oferta con 10.59%, y mala calidad del producto o servicio con 8.35%.

Atenciones y denuncias por motivo

Abril 2016

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, cargos y comisiones indebidas	52.43%	2,962
Incumplimiento de contrato u oferta	19.22%	1,086
Práctica abusiva	9.22%	521
Mala calidad del producto o servicio	7.74%	437
Plan de pagos	6.37%	360
Información crediticia	0.50%	28
Gestiones de cobro	0.42%	24
Otros motivos	4.10%	231
Total	100.00%	5,649

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, cargos y comisiones indebidas	76.58%	991
Incumplimiento de contrato u oferta	10.59%	137
Mala calidad del producto o servicio	8.35%	108
Práctica abusiva	3.79%	49
Información crediticia	0.23%	3
Otros motivos	0.46%	6
Total	100.00%	1,294

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - abril 2015	Enero - abril 2016	Enero - abril 2015	Enero - abril 2016
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,812	4,067	56.95%	77.60%
Incumplimiento de contrato u oferta	589	525	18.51%	10.02%
Mala calidad del producto o servicio	448	447	14.08%	8.53%
Práctica abusiva	244	168	7.67%	3.21%
Información crediticia	12	6	0.38%	0.11%
Gestiones de cobro	23	5	0.72%	0.10%
Plan de Pagos	4	0	0.13%	0.00%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1	0	0.03%	0.00%
Varios	49	23	1.54%	0.44%
Total	3,182	5,241	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - abril 2015	Enero - abril 2016	Variación	Marzo 2016	Abril 2016	Variación
Denuncia	3,005	4,852	61.5%	1,096	1,266	15.5%
Avenimiento	2,051	3,490	70.2%	783	842	7.5%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	496	775	56.3%	199	236	18.6%
Desistimiento	108	166	53.7%	37	55	48.6%
Falta de ratificación y prevención	130	197	51.5%	45	70	55.6%
Tribunal Sancionador	220	223	1.4%	32	63	96.9%
Gestión	412	815	97.8%	171	186	8.8%
Total	3,417	5,667	65.8%	1,267	1,452	14.6%

- En abril de 2016, se cerró 1,452 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 14.6% respecto a marzo.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y abril de 2016 son un 65.8% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados a favor de consumidores

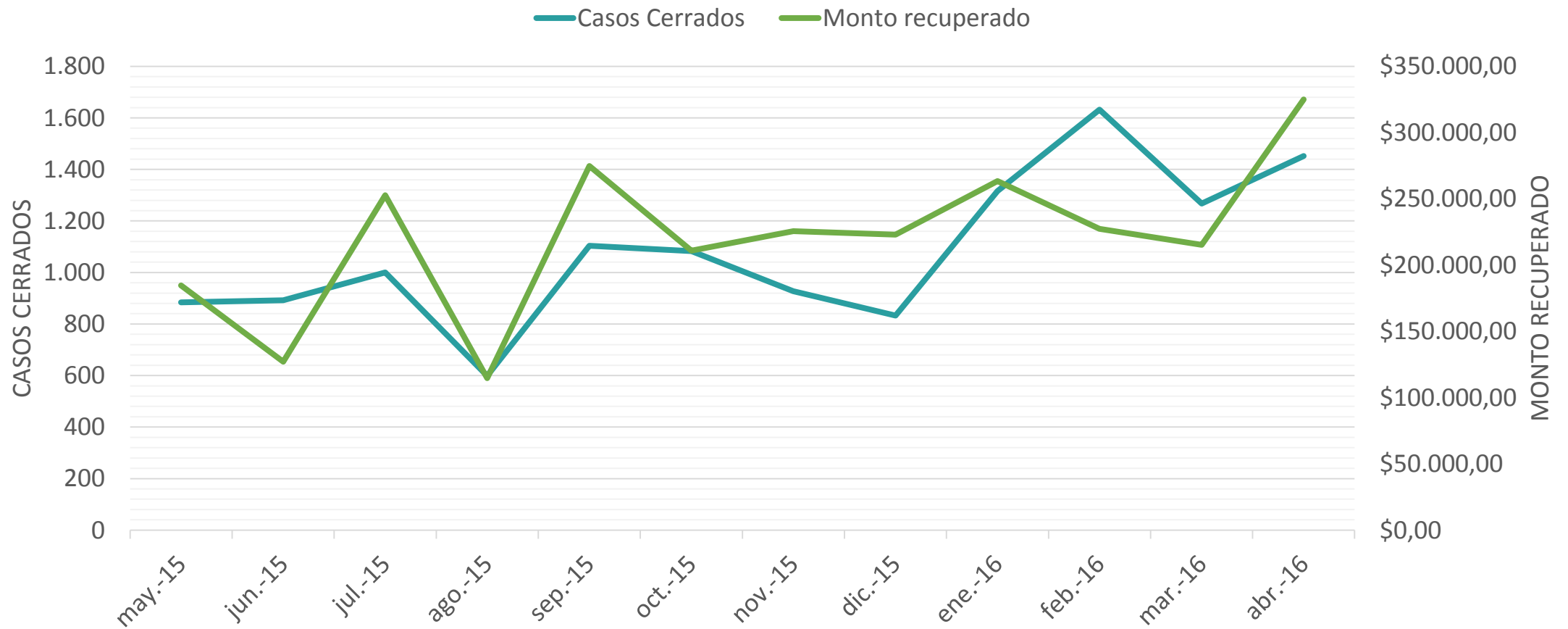
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - abril 2015	Enero - abril 2016	Variación	Marzo 2016	Abril 2016	Variación
Denuncia	\$657,425.83	\$830,574.59	26.3%	\$191,404.48	\$219,427.60	14.6%
Gestión	\$56,128.84	\$200,474.28	257.2%	\$23,809.75	\$105,557.03	343.3%
Total	\$713,554.67	\$1,031,048.87	44.5%	\$215,214.23	\$324,984.63	51.0%

- En el mes de abril de 2016 se recuperó \$324,984.63, mostrando un aumento del 51.0% respecto a marzo.
- El monto recuperado entre enero y abril de 2016 es 44.5% mayor que en 2015.

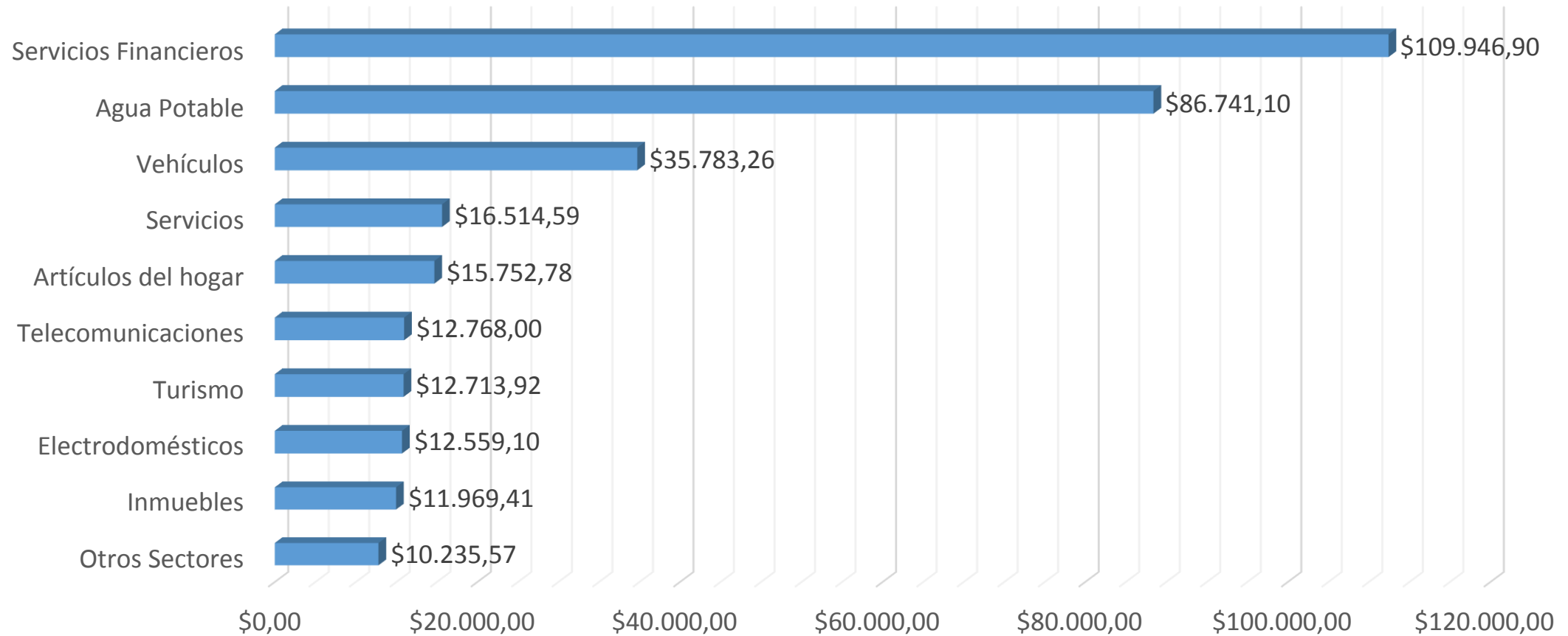
Montos recuperados

Mayo 2015- Abril 2016



Montos recuperados por sector

Abril 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De mayo 2015 a abril 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
may-15	884	578	\$184,599.93
jun-15	892	585	\$127,141.10
jul-15	1,000	695	\$252,736.11
ago-15	599	416	\$114,646.34
sep-15	1,104	711	\$274,875.58
oct-15	1,083	688	\$210,960.09
nov-15	927	614	\$225,578.44
dic-15	833	529	\$222,995.78
ene-16	1,316	867	\$263,413.47
feb-16	1,632	1,003	\$227,436.54
mar-16	1,267	849	\$215,214.23
abr-16	1,452	921	\$324,984.63
Total	12,989	8,456	\$2,644,582.24

Comentarios

- 4,011 asesorías brindadas a la ciudadanía concentró el 71% de las atenciones.
- Las atenciones de enero a abril de 2016 fueron un 30.4% superior al mismo período de 2015.
- En abril de 2016 se recuperó \$ 324,984.63, mostrando un aumento del 51% respecto a marzo.
- El monto recuperado entre enero y abril de 2016 es 44.5% mayor que en 2015.

Comentarios

- Los sectores más denunciados de abril fueron:
 - Agua potable: 72.80%
 - Telecomunicaciones: 6.18%
 - Electrodomésticos: 4.79%
- Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 76.58%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 10.59%
 - Mala calidad del producto o servicio 8.35%