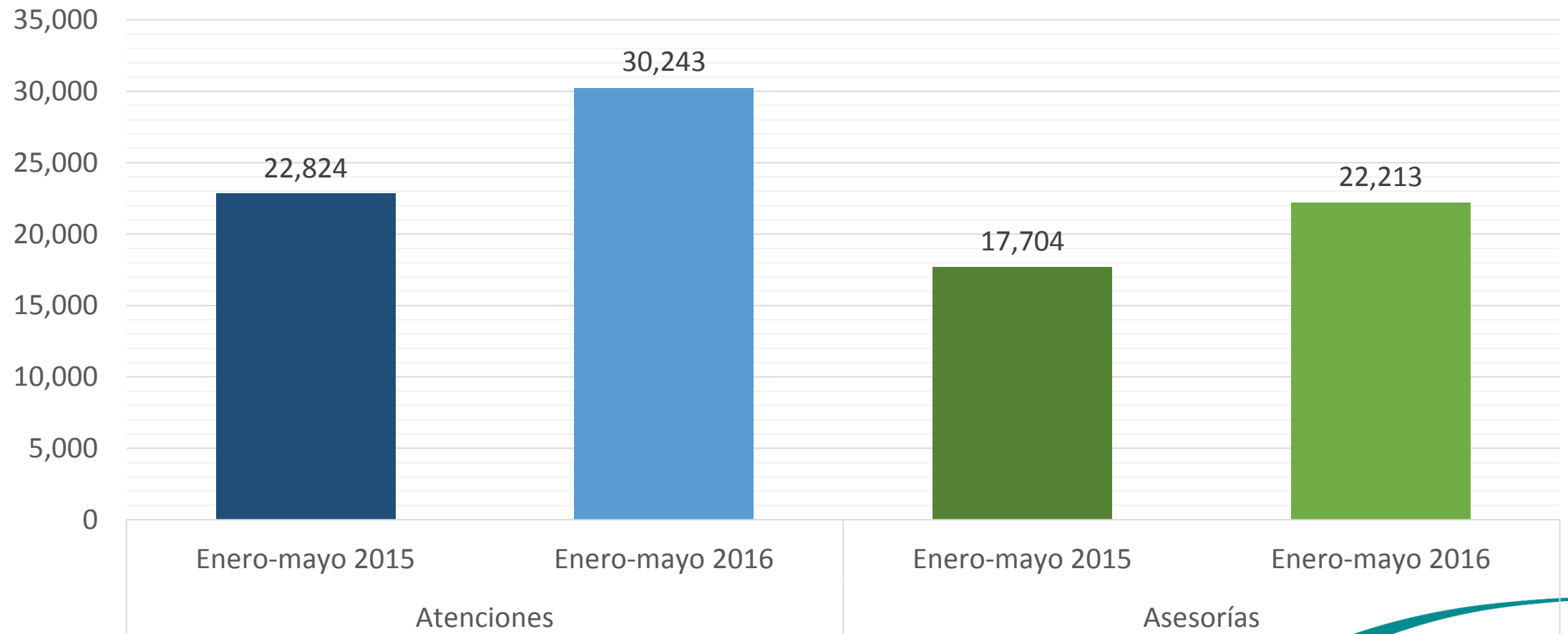


# Boletín Estadístico Mensual

## *Mayo de 2016*

# Atenciones y asesorías

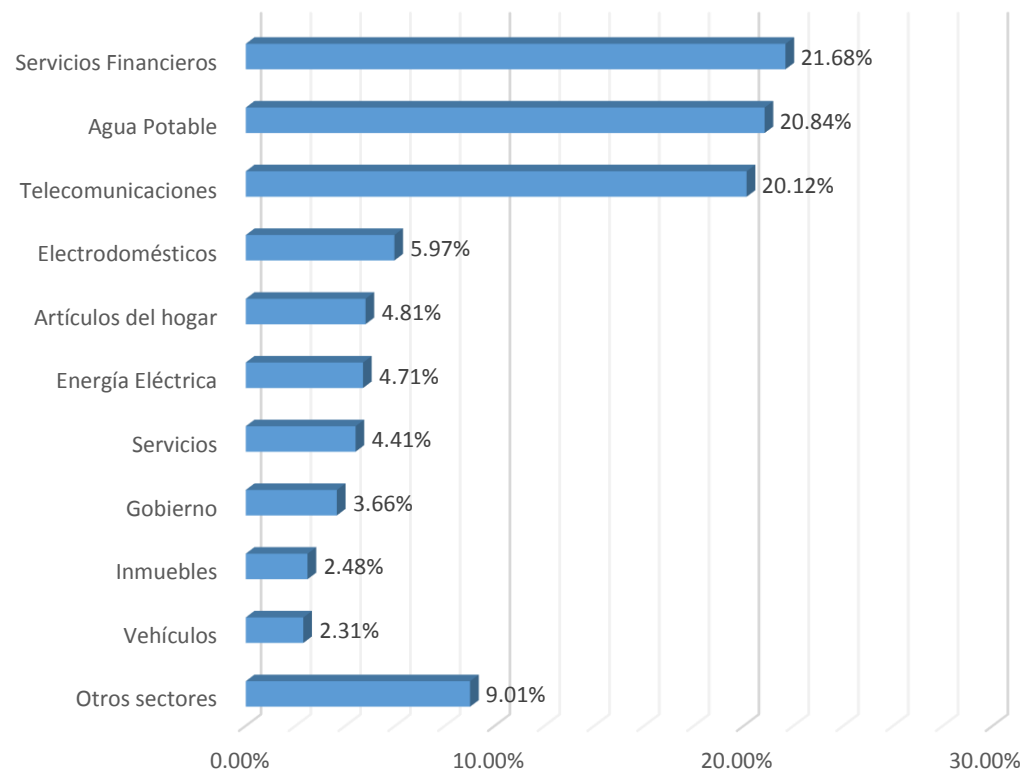
*Acumulado 2015 Vrs. 2016*



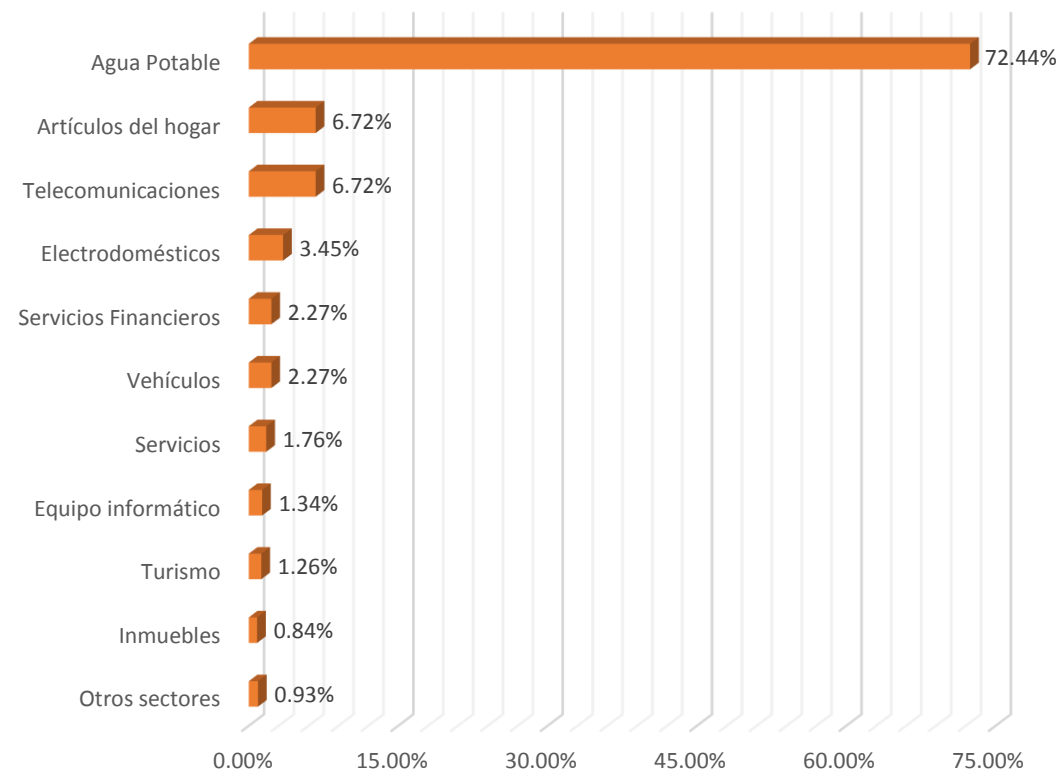
# Atenciones y denuncias por sector

## Mayo 2016

### Asesorías por sector



### Denuncias por sector



# Atenciones y denuncias por sector

## Mayo 2016

### Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	21.68%	1,013
Agua Potable	20.84%	974
Telecomunicaciones	20.12%	940
Electrodomésticos	5.97%	279
Artículos del hogar	4.81%	225
Energía Eléctrica	4.71%	220
Servicios	4.41%	206
Gobierno	3.66%	171
Inmuebles	2.48%	116
Vehículos	2.31%	108
Otros sectores	9.01%	421
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,673</b>

### Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	72.44%	862
Telecomunicaciones	6.72%	80
Artículos del hogar	6.72%	80
Electrodomésticos	3.45%	41
Vehículos	2.27%	27
Servicios Financieros	2.27%	27
Servicios	1.76%	21
Equipo informático	1.34%	16
Turismo	1.26%	15
Inmuebles	0.84%	10
Otros sectores	0.93%	11
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,190</b>

# Denuncias por sector

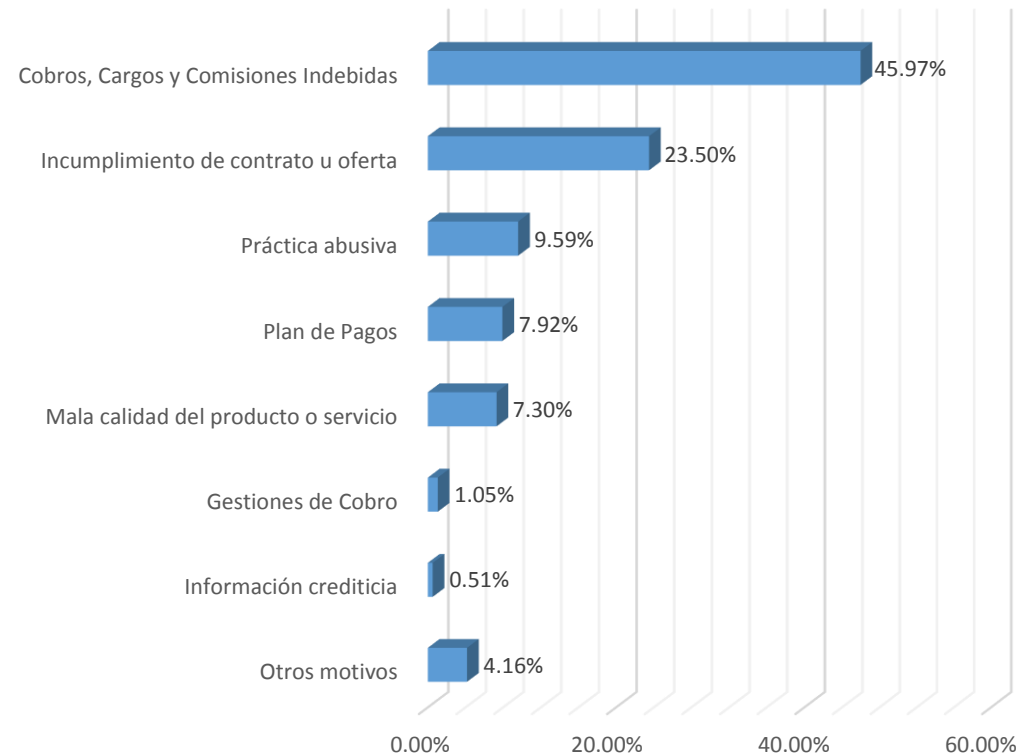
## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - mayo 2015	Enero - mayo 2016	Enero - mayo 2015	Enero - mayo 2016
Agua Potable	1,985	4,698	51.31%	73.08%
Telecomunicaciones	527	406	13.62%	6.32%
Artículos del hogar	255	308	6.59%	4.79%
Electrodomésticos	223	242	5.76%	3.76%
Servicios Financieros	425	241	10.98%	3.75%
Vehículos	82	173	2.12%	2.69%
Equipo informático	84	88	2.17%	1.37%
Servicios	92	86	2.38%	1.34%
Turismo	40	61	1.03%	0.95%
Inmuebles	31	45	0.80%	0.70%
Prendas de vestir	42	34	1.09%	0.53%
Transporte	18	15	0.47%	0.23%
Salud	15	11	0.39%	0.17%
Alimentos	10	7	0.26%	0.11%
Equipo de profesional	10	4	0.26%	0.06%
Gobierno	5	3	0.13%	0.05%
Libros y útiles escolares	7	2	0.18%	0.03%
Artículos infantiles	5	2	0.13%	0.03%
Energía Eléctrica	12	1	0.31%	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%
<b>Total</b>	<b>3,869</b>	<b>6,429</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

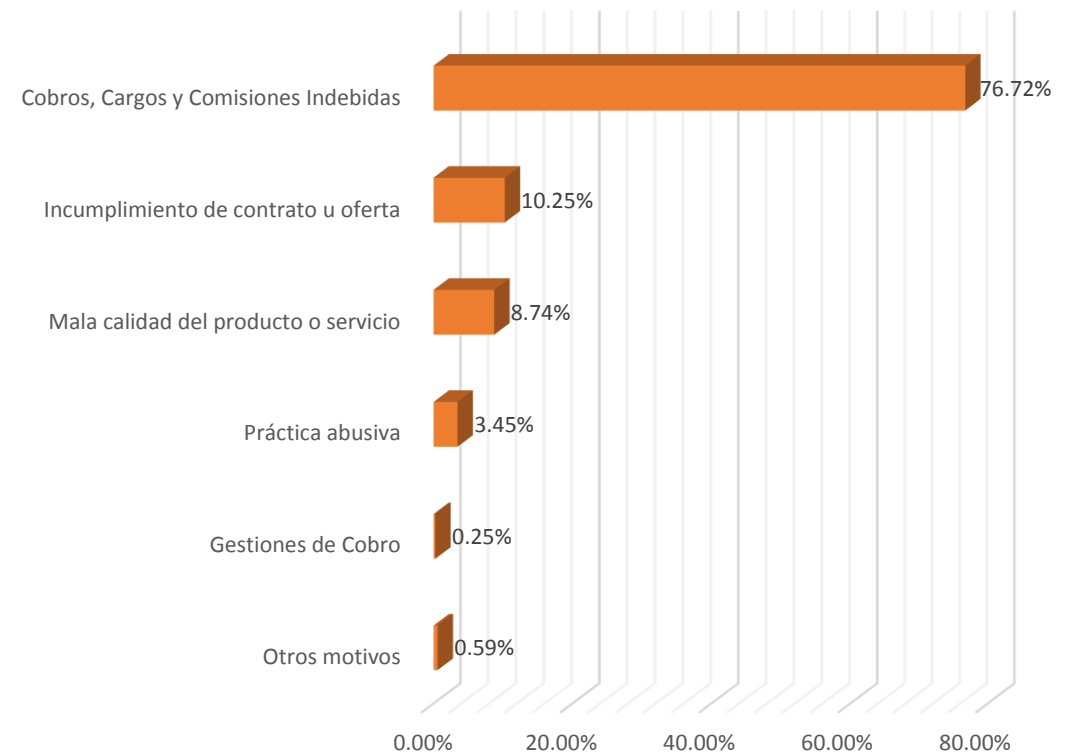
# Motivos de las asesorías y denuncias

## Mayo 2016

### Motivos de las asesorías



### Motivos de las denuncias



# Atenciones y denuncias por motivo

## Mayo 2016

### Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	45.97%	2,148
Incumplimiento de contrato u oferta	23.50%	1,098
Práctica abusiva	9.59%	448
Plan de Pagos	7.92%	370
Mala calidad del producto o servicio	7.30%	341
Gestiones de Cobro	1.05%	49
Información crediticia	0.51%	24
Otros motivos	4.16%	195
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,673</b>

### Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	76.72%	913
Incumplimiento de contrato u oferta	10.25%	122
Mala calidad del producto o servicio	8.74%	104
Práctica abusiva	3.45%	41
Gestiones de Cobro	0.25%	3
Otros motivos	0.59%	7
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,190</b>

# Denuncias por motivo

*Acumulado 2016 Vrs. 2015*

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - mayo 2015	Enero - mayo 2016	Abril 2016	Mayo 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	2,227	4,981	57.56%	77.48%
Incumplimiento de contrato u oferta	688	645	17.78%	10.03%
Mala calidad del producto o servicio	555	550	14.34%	8.55%
Práctica abusiva	292	209	7.55%	3.25%
Gestiones de Cobro	28	8	0.72%	0.12%
Información crediticia	13	6	0.34%	0.09%
Plan de Pagos	6	0	0.16%	0.00%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	0	0.03%	0.00%
Varios	59	30	1.52%	0.47%
<b>Total</b>	<b>3,869</b>	<b>6,429</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>



# Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - mayo 2015	Enero - mayo 2016	Variación	Abril 2016	Mayo 2016	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>3,764</b>	<b>6,056</b>	<b>60.9%</b>	<b>1,263</b>	<b>1,210</b>	<b>-4.2%</b>
Avenimiento	2,560	4,299	67.9%	841	812	-3.4%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	631	995	57.7%	236	221	-6.4%
Desistimiento	129	223	72.9%	55	57	3.6%
Falta de Ratificación y Prevención	180	269	49.4%	68	74	8.8%
Tribunal Sancionador	264	269	1.9%	63	46	-27.0%
<b>Gestión</b>	<b>537</b>	<b>1,010</b>	<b>88.1%</b>	<b>186</b>	<b>195</b>	<b>4.8%</b>
<b>Total</b>	<b>4,301</b>	<b>7,066</b>	<b>64.3%</b>	<b>1,449</b>	<b>1,405</b>	<b>-3.0%</b>

- En mayo de 2016, se cerró 1,405 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del -3.0% respecto al mes pasado.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y mayo de 2016 aumentaron en un 64.3%, respecto al total del mismo periodo de 2015.

# Montos recuperados a favor de consumidores

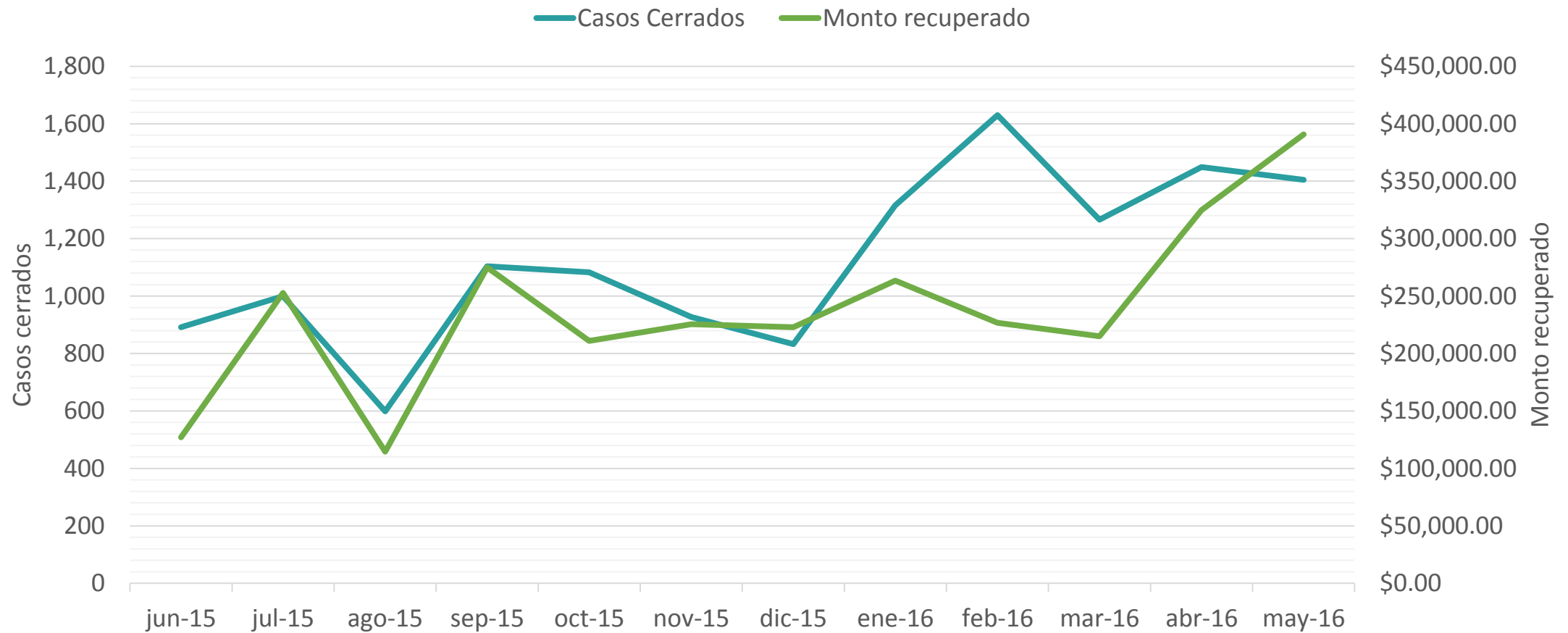
## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - mayo 2015	Enero - mayo 2016	Variación	Abril 2016	Mayo 2016	Variación
Denuncia	\$827,818.02	\$1,199,607.37	44.9%	\$219,131.01	\$370,139.06	68.9%
Gestión	\$70,336.58	\$221,156.72	214.4%	\$105,557.03	\$20,682.44	-80.4%
<b>Total</b>	<b>\$898,154.60</b>	<b>\$1,420,764.09</b>	<b>58.2%</b>	<b>\$324,688.04</b>	<b>\$390,821.50</b>	<b>20.4%</b>

- En mayo de 2016 se recuperó \$390,821.50, mostrando un aumento del 20.4% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y mayo de 2016 es 58.2% mayor que en el mismo periodo de 2015.

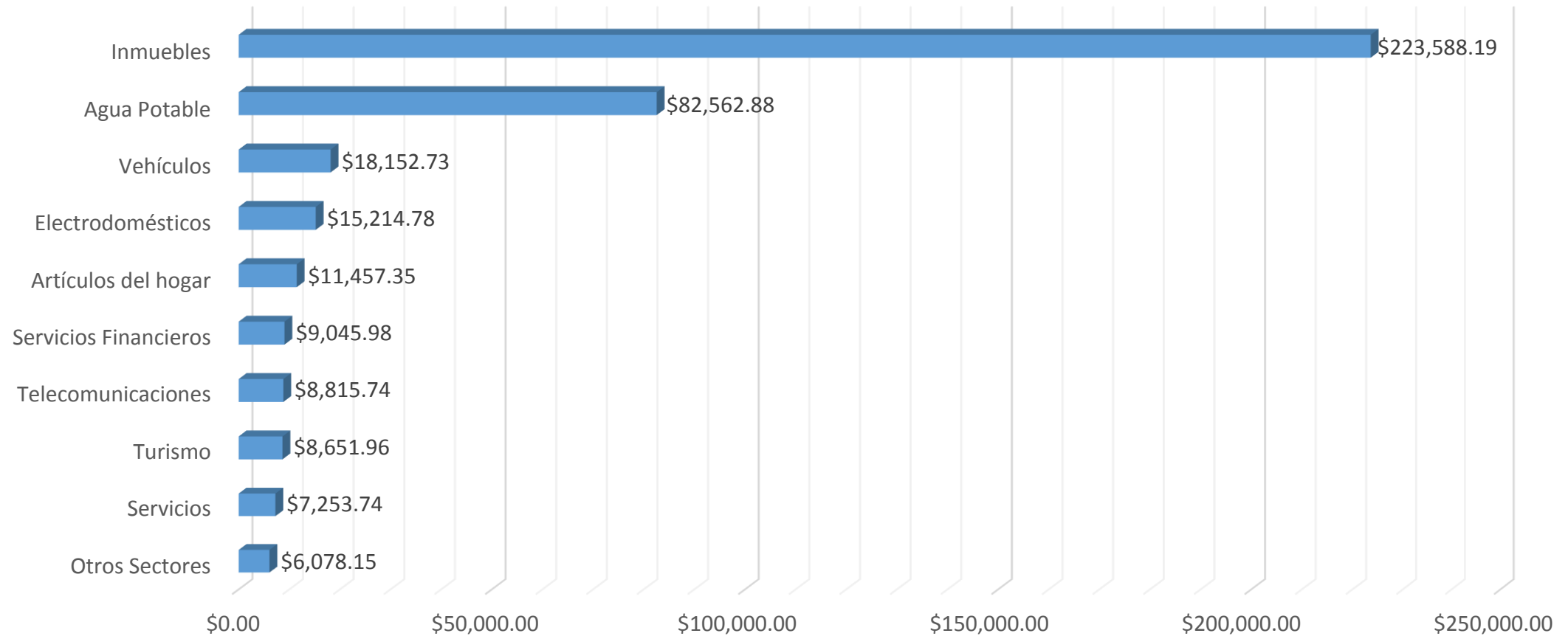
# Montos recuperados

Junio 2015- Mayo 2016



# Montos recuperados por sector

## Mayo 2016



# Reclamos cerrados y montos recuperados

## *De junio 2015 a mayo 2016*

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	1,630	1,001	\$226,826.85
mar-16	1,266	848	\$215,014.23
abr-16	1,449	919	\$324,688.04
may-16	1,405	869	\$390,821.50
<b>Total</b>	<b>13,504</b>	<b>8,742</b>	<b>\$2,849,697.53</b>

# Conclusiones

- La mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías que con 4,011 representan un 75.7% del total.
- En mayo de 2016 se recuperó \$390,821.50, mostrando un aumento del 20.4% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y mayo de 2016 es 58.2% mayor que en 2015.

# Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
  - Servicios financieros 21.68%,
  - Agua potable 20.84%
  - Telecomunicaciones 20.12%
- Los sectores más denunciados son:
  - Agua potable 72.44%,
  - Artículos del hogar 6.72%
  - Telecomunicaciones 6.72%
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
  - cobros, cargos y comisiones indebidas 45.97%
  - incumplimiento de contrato u oferta 23.50%
  - prácticas abusivas 9.59%
- Los motivos más denunciados son:
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas 76.76%
  - Incumplimiento de contrato u oferta 10.25%
  - Mala calidad del producto o servicio 8.74%