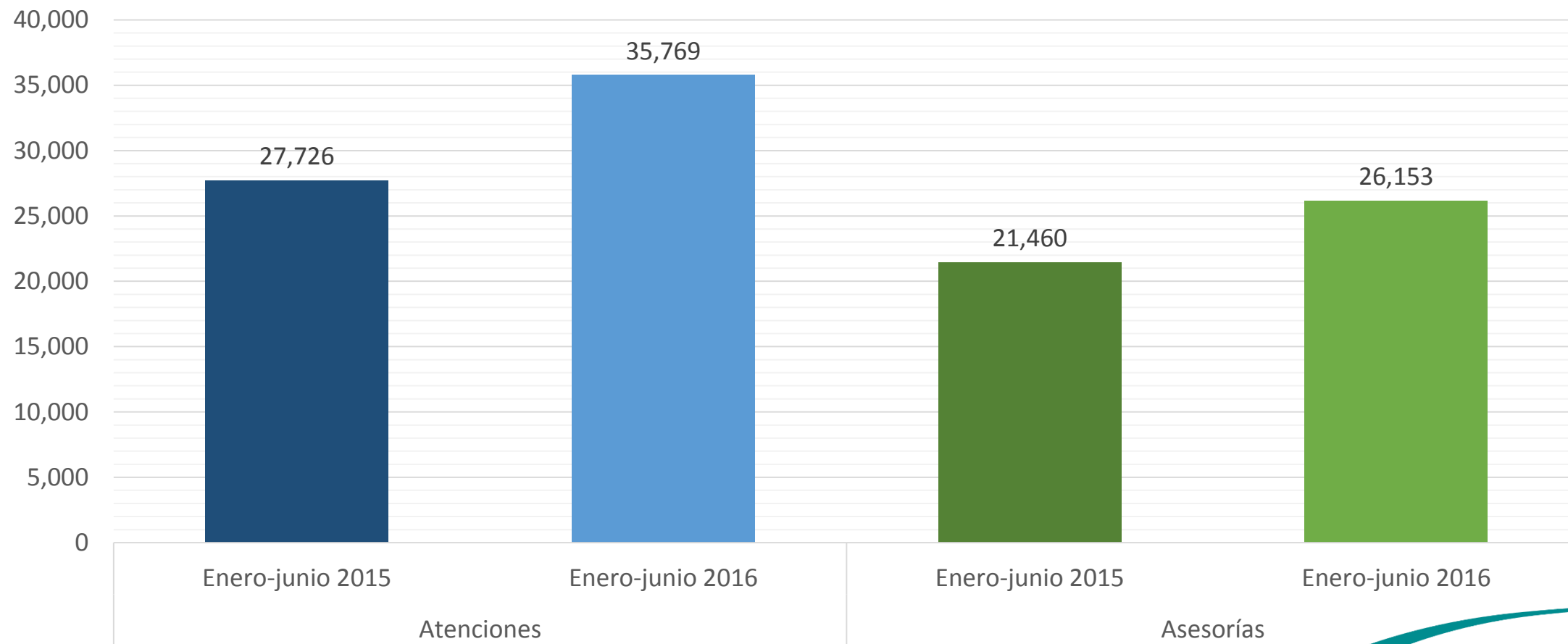


Boletín Estadístico Mensual

Junio de 2016

Atenciones y asesorías

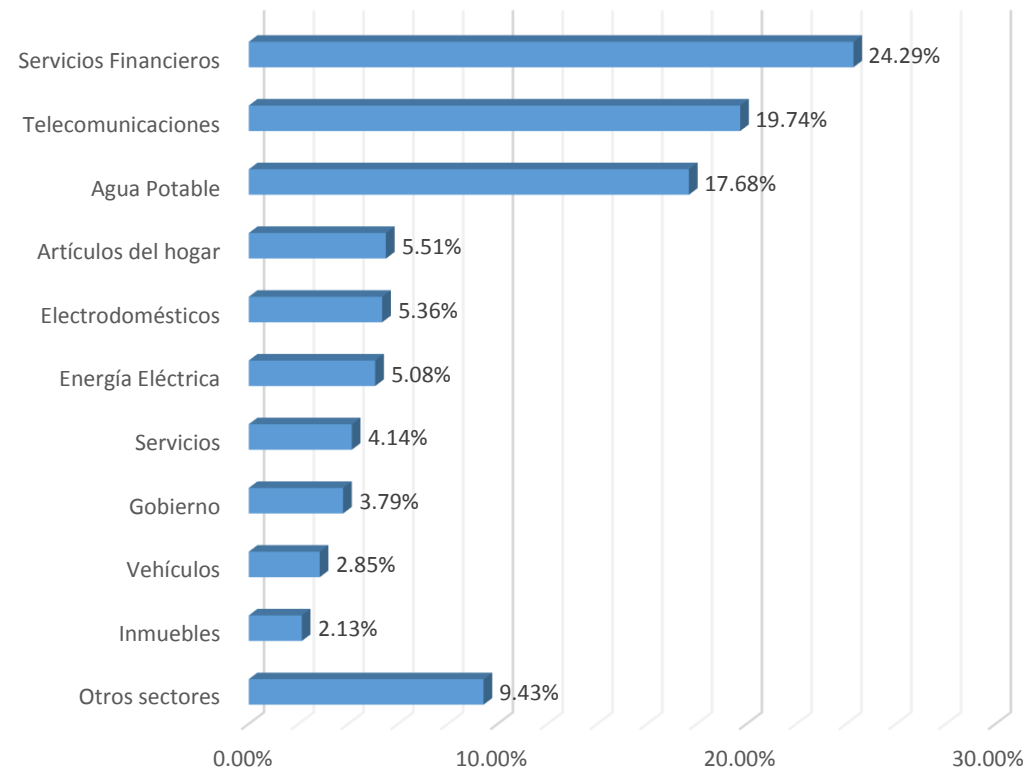
Acumulado comparado 2015 y 2016



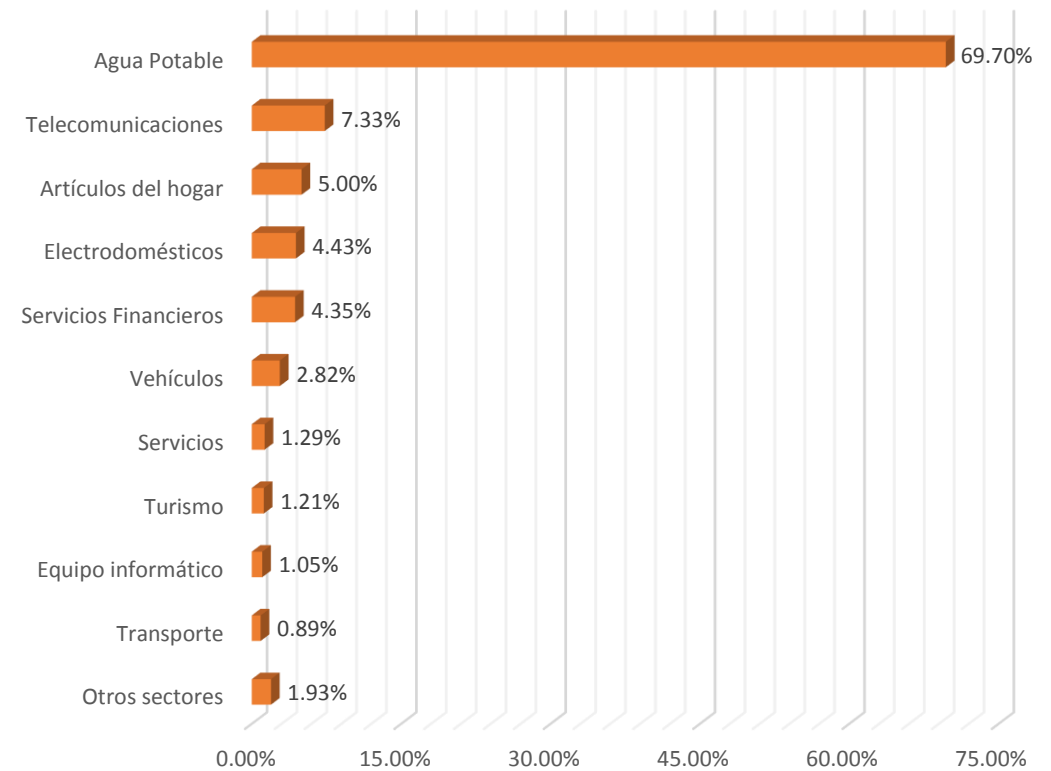
Asesorías y denuncias por sector

Junio 2016

Asesorías por sector



Denuncias por sector



Asesorías y denuncias por sector

Junio 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	24.29%	956
Telecomunicaciones	19.74%	777
Agua Potable	17.68%	696
Artículos del hogar	5.51%	217
Electrodomésticos	5.36%	211
Energía Eléctrica	5.08%	200
Servicios	4.14%	163
Gobierno	3.79%	149
Vehículos	2.85%	112
Inmuebles	2.13%	84
Otros sectores	9.43%	371
Total	100.00%	3,936

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	69.70%	865
Telecomunicaciones	7.33%	91
Artículos del hogar	5.00%	62
Electrodomésticos	4.43%	55
Servicios Financieros	4.35%	54
Vehículos	2.82%	35
Servicios	1.29%	16
Turismo	1.21%	15
Equipo informático	1.05%	13
Transporte	0.89%	11
Otros sectores	1.93%	24
Total	100.00%	1,241

Denuncias por sector

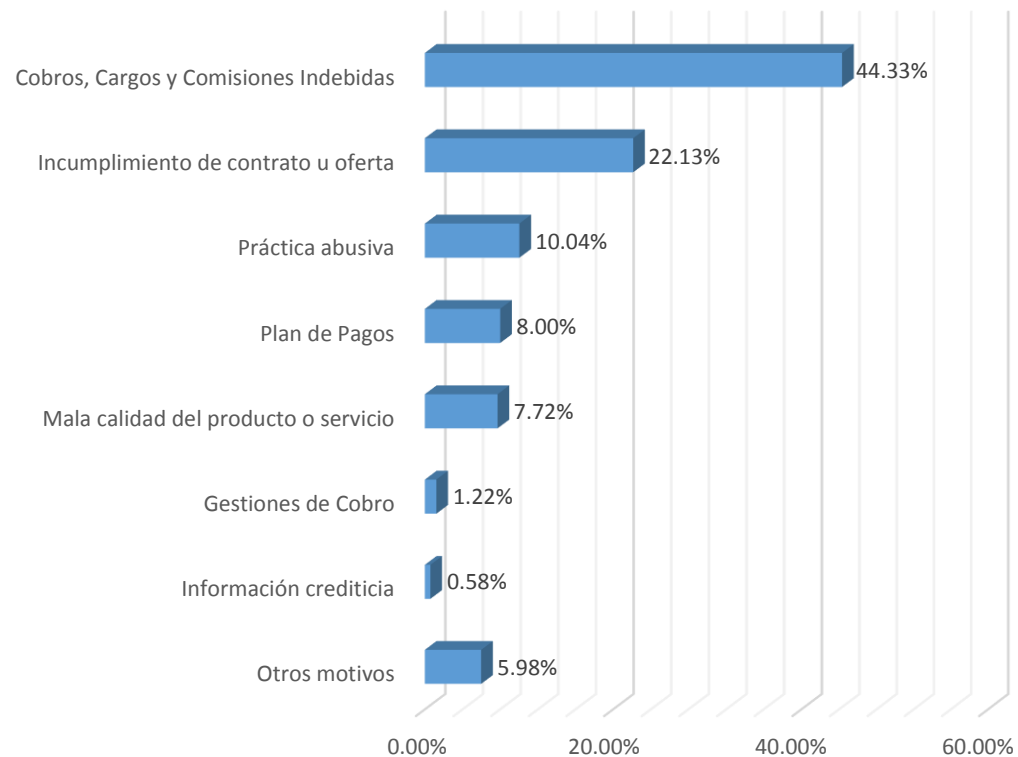
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - junio 2015	Enero - junio 2016	Enero - junio 2015	Enero - junio 2016
Agua Potable	2,392	5,559	51.42%	72.50%
Telecomunicaciones	607	497	13.05%	6.48%
Artículos del hogar	310	367	6.66%	4.79%
Electrodomésticos	270	297	5.80%	3.87%
Servicios Financieros	519	296	11.16%	3.86%
Vehículos	114	211	2.45%	2.75%
Servicios	104	102	2.24%	1.33%
Equipo informático	100	101	2.15%	1.32%
Turismo	48	76	1.03%	0.99%
Inmuebles	43	52	0.92%	0.68%
Prendas de vestir	47	43	1.01%	0.56%
Transporte	22	26	0.47%	0.34%
Salud	21	14	0.45%	0.18%
Alimentos	12	10	0.26%	0.13%
Equipo de profesional	10	5	0.21%	0.07%
Gobierno	6	3	0.13%	0.04%
Artículos infantiles	5	3	0.11%	0.04%
Libros y útiles escolares	7	2	0.15%	0.03%
Seguridad social	1	2	0.02%	0.03%
Energía Eléctrica	14	1	0.30%	0.01%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.01%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	4,652	7,668	100.00%	100.00%

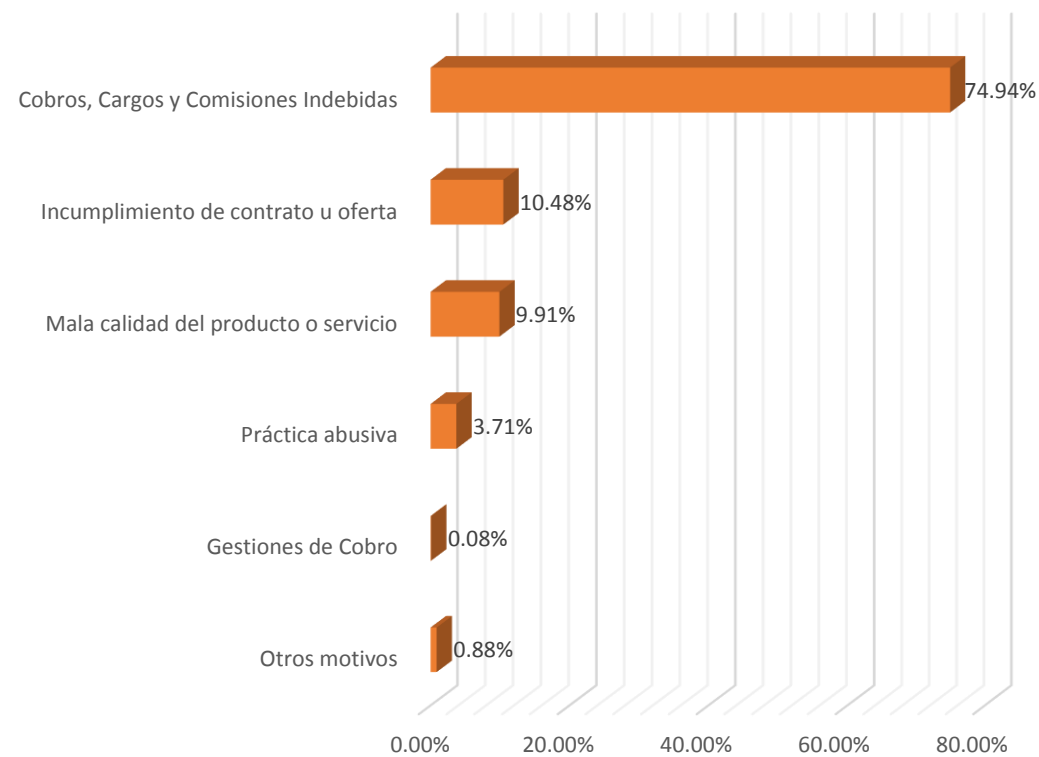
Asesorías y denuncias por motivo

Junio 2016

Motivos de las Asesorías



Motivos de las denuncias



Asesorías y denuncias por motivo

Junio 2016

Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	44.33%	1,745
Incumplimiento de contrato u oferta	22.13%	871
Práctica abusiva	10.04%	395
Plan de Pagos	8.00%	315
Mala calidad del producto o servicio	7.72%	304
Gestiones de Cobro	1.22%	48
Información crediticia	0.58%	23
Otros motivos	5.98%	235
Total	100.00%	3,936

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	74.94%	930
Incumplimiento de contrato u oferta	10.48%	130
Mala calidad del producto o servicio	9.91%	123
Práctica abusiva	3.71%	46
Gestiones de Cobro	0.08%	1
Otros motivos	0.88%	11
Total	100.00%	1,241

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - junio 2015	Enero - junio 2016	Mayo 2016	Junio 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	2,703	5,907	58.10%	77.03%
Incumplimiento de contrato u oferta	807	777	17.35%	10.13%
Mala calidad del producto o servicio	670	673	14.40%	8.78%
Práctica abusiva	332	255	7.14%	3.33%
Gestiones de Cobro	32	9	0.69%	0.12%
Información crediticia	19	6	0.41%	0.08%
Plan de Pagos	7	1	0.15%	0.01%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	0	0.02%	0.00%
Varios	81	40	1.74%	0.52%
Total	4,652	7,668	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - junio 2015	Enero - junio 2016	Variación	Mayo 2016	Junio 2016	Variación
Denuncia	4,536	7,212	59.0%	1,206	1,164	-3.5%
Avenimiento	3,066	5,081	65.7%	808	790	-2.2%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	764	1,200	57.1%	221	205	-7.2%
Desistimiento	158	272	72.2%	57	49	-14.0%
Falta de Ratificación y Prevención	225	341	51.6%	74	72	-2.7%
Tribunal Sancionador	323	317	-1.9%	46	48	4.3%
Gestión	657	1,206	83.6%	195	196	0.5%
Total	5,193	8,418	62.1%	1,401	1,360	-2.9%

- En junio de 2016, se cerró 1,360 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del -2.9% respecto a mayo.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y junio de 2016 son un 62.1% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados a favor de consumidores

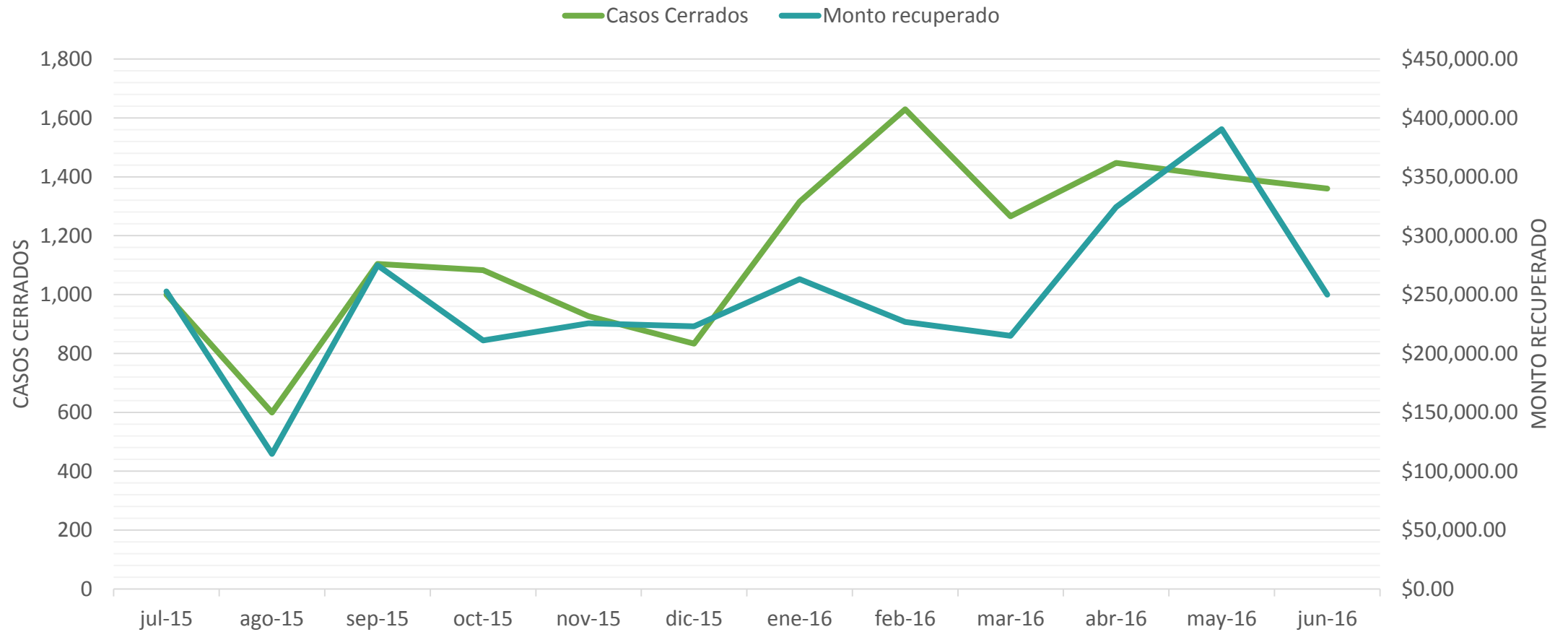
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - junio 2015	Enero - junio 2016	Variación	Mayo 2016	Junio 2016	Variación
Denuncia	\$936,691.07	\$1,439,698.78	53.7%	\$369,670.52	\$241,336.95	-34.7%
Gestión	\$88,604.63	\$229,811.61	159.4%	\$20,682.44	\$8,654.89	-58.2%
Total	\$1,025,295.70	\$1,669,510.39	62.8%	\$390,352.96	\$249,991.84	-36.0%

- En junio de 2016 se recuperó \$249,991.84, mostrando una disminución del -36.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y junio de 2016 es 62.8% mayor que en 2015.

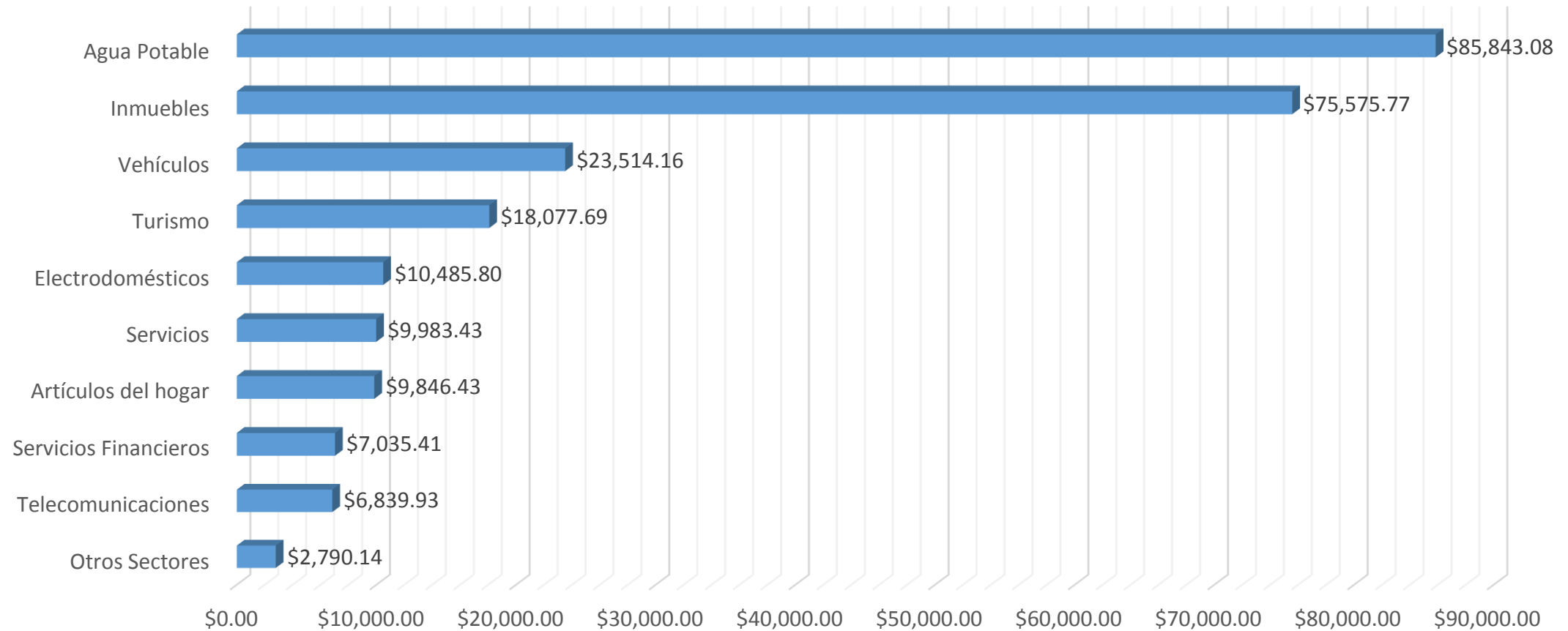
Montos recuperados

Junio 2015- Junio 2016



Montos recuperados por sector

Junio 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De julio 2015 a junio 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	1,315	866	\$262,988.47
feb-16	1,629	1,001	\$226,826.85
mar-16	1,266	848	\$215,014.23
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,401	865	\$390,352.96
jun-16	1,360	879	\$249,991.84
Total	13,964	9,030	\$2,971,302.73

Conclusiones

- La mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías que con 3,936 representan un 71.2% del total.
- En junio de 2016 se recuperó \$249,991.84, mostrando una disminución del -36.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y junio de 2016 es 62.8% mayor que en 2015.

Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
 - Servicios financieros 24.29%,
 - Telecomunicaciones 19.74%
 - Agua potable 17.68%
- Los sectores más denunciados son:
 - Agua potable 69.70%,
 - Telecomunicaciones 7.33%
 - Artículos del hogar 5.00%
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
 - cobros, cargos y comisiones indebidas 44.33%
 - incumplimiento de contrato u oferta 22.13%
 - prácticas abusivas 10.04%
- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 74.94%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 10.48%
 - Mala calidad del producto o servicio 9.91%