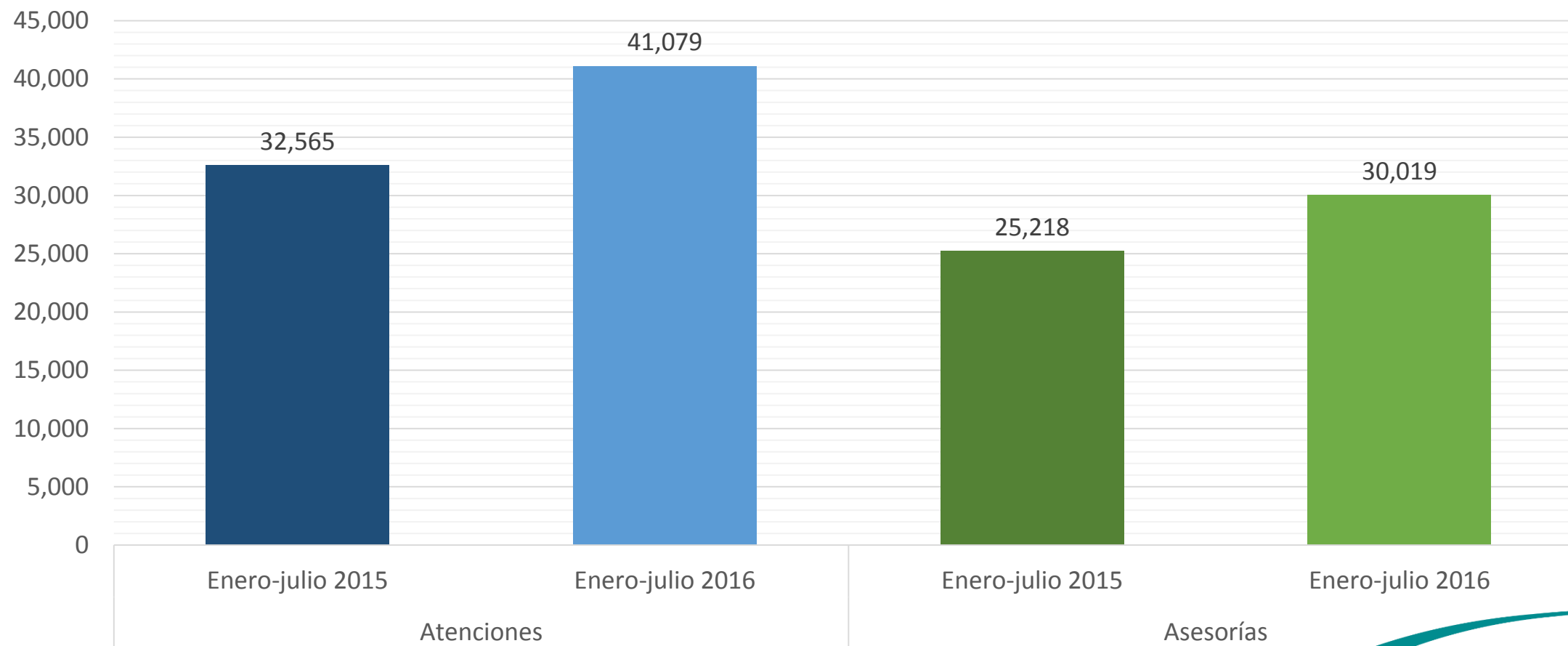


Boletín Estadístico Mensual

Julio de 2016

Atenciones y asesorías

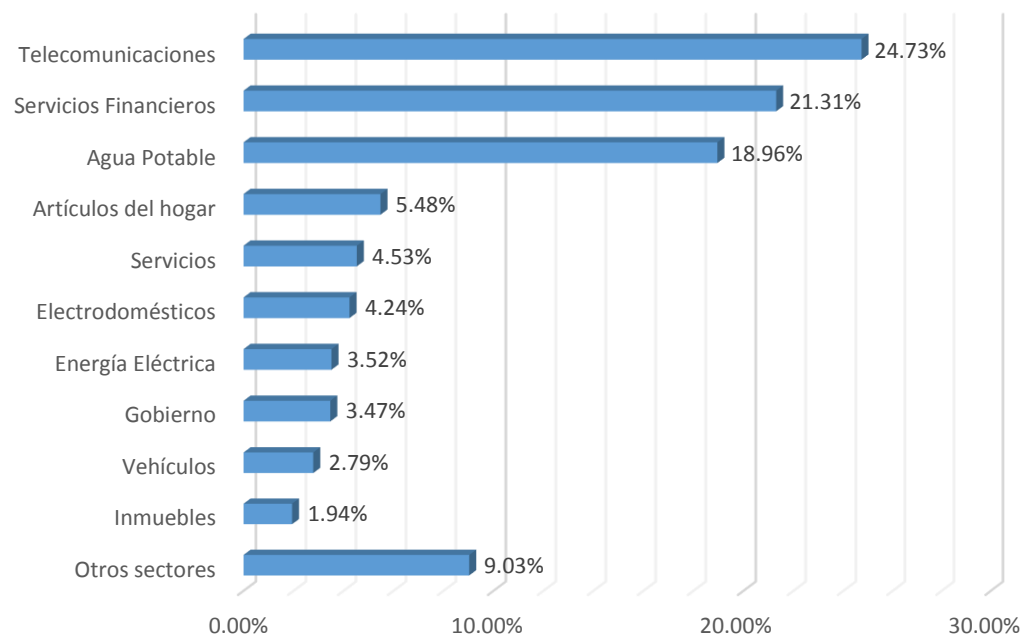
Acumulado 2015 Vrs. 2016



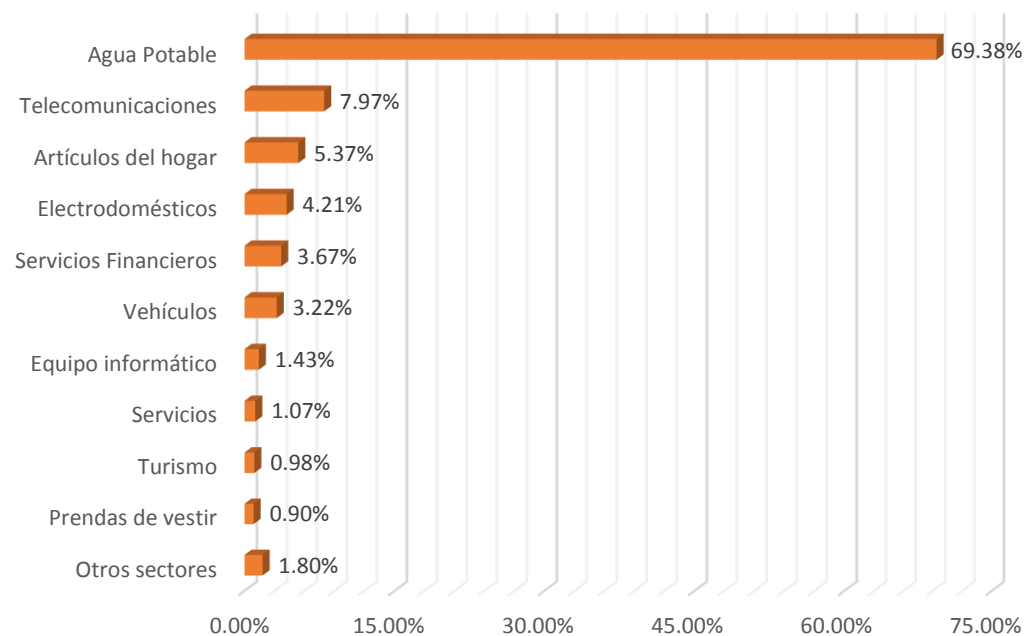
Asesorías y denuncias por sector

Julio 2016

Asesorías por sector



Denuncias por sector



- En julio de 2016, el sector que presenta el mayor número de asesorías fue telecomunicaciones con el 24.73%, seguido por servicios financieros con 21.31%; y agua potable ocupa el tercer lugar con 18.96%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 69.38%, le sigue telecomunicaciones con 7.97% y artículos del hogar con un 5.37%.

Asesorías y denuncias por sector

Julio 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
Telecomunicaciones	24.73%	956
Servicios Financieros	21.31%	824
Agua Potable	18.96%	733
Artículos del hogar	5.48%	212
Servicios	4.53%	175
Electrodomésticos	4.24%	164
Energía Eléctrica	3.52%	136
Gobierno	3.47%	134
Vehículos	2.79%	108
Inmuebles	1.94%	75
Otros sectores	9.03%	349
Total	100.00%	3,866

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	69.38%	775
Telecomunicaciones	7.97%	89
Artículos del hogar	5.37%	60
Electrodomésticos	4.21%	47
Servicios Financieros	3.67%	41
Vehículos	3.22%	36
Equipo informático	1.43%	16
Servicios	1.07%	12
Turismo	0.98%	11
Prendas de vestir	0.90%	10
Otros sectores	1.80%	20
Total	100.00%	1,117

Denuncias por sector

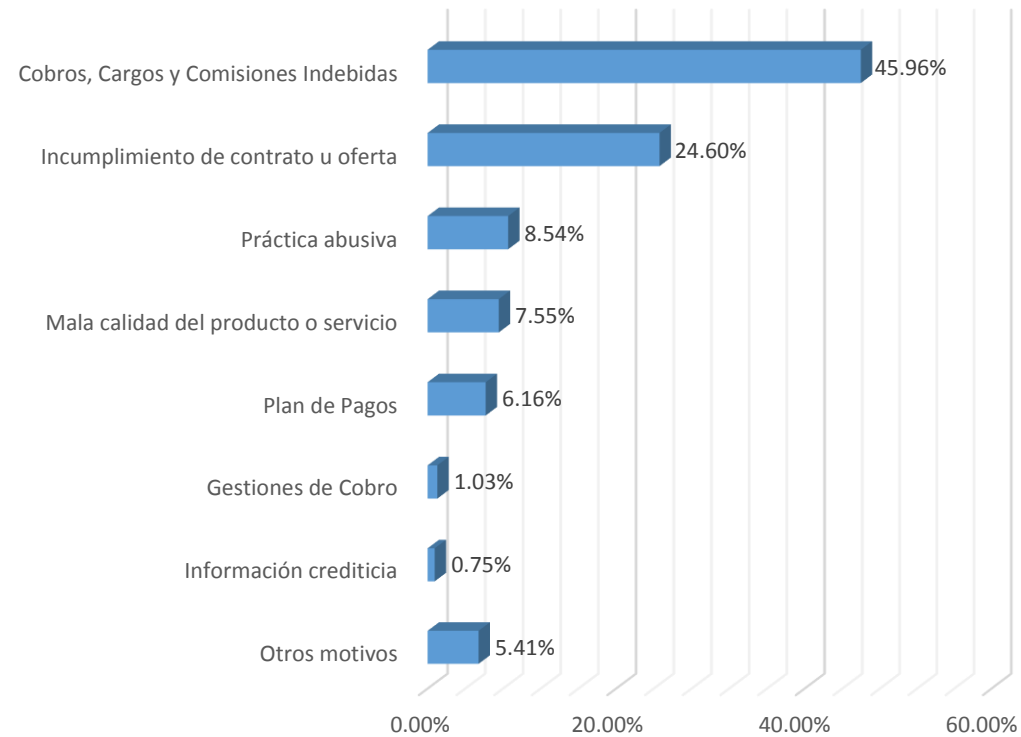
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - julio 2015	Enero - julio 2016	Enero - julio 2015	Enero - julio 2016
Agua Potable	2,797	6,336	51.58%	72.13%
Telecomunicaciones	683	585	12.59%	6.66%
Artículos del hogar	366	426	6.75%	4.85%
Electrodomésticos	321	343	5.92%	3.90%
Servicios Financieros	589	337	10.86%	3.84%
Vehículos	140	247	2.58%	2.81%
Equipo informático	122	117	2.25%	1.33%
Servicios	126	115	2.32%	1.31%
Turismo	59	87	1.09%	0.99%
Inmuebles	47	57	0.87%	0.65%
Prendas de vestir	55	52	1.01%	0.59%
Transporte	30	29	0.55%	0.33%
Salud	26	20	0.48%	0.23%
Alimentos	14	12	0.26%	0.14%
Equipo de profesional	11	5	0.20%	0.06%
Gobierno	6	5	0.11%	0.06%
Libros y útiles escolares	11	3	0.20%	0.03%
Artículos infantiles	5	3	0.09%	0.03%
Energía Eléctrica	14	2	0.26%	0.02%
Seguridad social	1	2	0.02%	0.02%
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	5,423	8,784	100.00%	100.00%

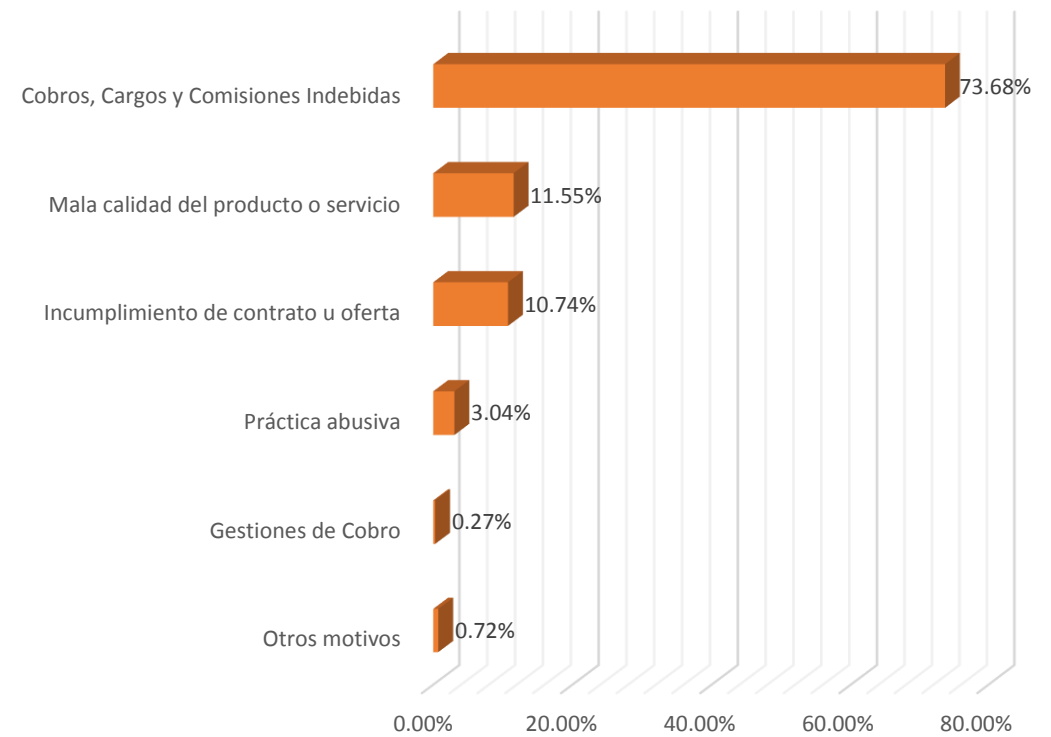
Motivos de asesorías y denuncias

Julio 2016

Motivos de las asesorías



Motivos de las denuncias



Asesorías y denuncias por motivo

Julio 2016

Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	45.96%	1,777
Incumplimiento de contrato u oferta	24.60%	951
Práctica abusiva	8.54%	330
Mala calidad del producto o servicio	7.55%	292
Plan de Pagos	6.16%	238
Gestiones de Cobro	1.03%	40
Información crediticia	0.75%	29
Otros motivos	5.41%	209
Total	100.00%	3,866

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	73.68%	823
Mala calidad del producto o servicio	11.55%	129
Incumplimiento de contrato u oferta	10.74%	120
Práctica abusiva	3.04%	34
Gestiones de Cobro	0.27%	3
Otros motivos	0.72%	8
Total	100.00%	1,117

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - julio 2015	Enero - julio 2016	Junio 2016	Julio 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	3,176	6,728	58.57%	76.59%
Incumplimiento de contrato u oferta	906	896	16.71%	10.20%
Mala calidad del producto o servicio	793	803	14.62%	9.14%
Práctica abusiva	402	290	7.41%	3.30%
Gestiones de Cobro	33	12	0.61%	0.14%
Información crediticia	19	8	0.35%	0.09%
Plan de Pagos	7	1	0.13%	0.01%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	0	0.02%	0.00%
Varios	86	46	1.59%	0.52%
Total	5,423	8,784	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - julio 2015	Enero - julio 2016	Variación	Junio 2016	Julio 2016	Variación
Denuncia	5,397	8,446	56.5%	1,156	1,248	8.0%
Avenimiento	3,623	5,921	63.4%	782	853	9.1%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	939	1,437	53.0%	205	237	15.6%
Desistimiento	193	320	65.8%	49	49	0.0%
Falta de Ratificación y Prevención	283	396	39.9%	72	55	-23.6%
Tribunal Sancionador	359	371	3.3%	48	54	12.5%
Gestión	796	1,419	78.3%	195	214	9.7%
Total	6,193	9,865	59.3%	1,351	1,462	8.2%

- En julio de 2016, se cerró 1,462 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 8.2% respecto a junio.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y julio de 2016 fueron un 59.3% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados a favor de consumidores

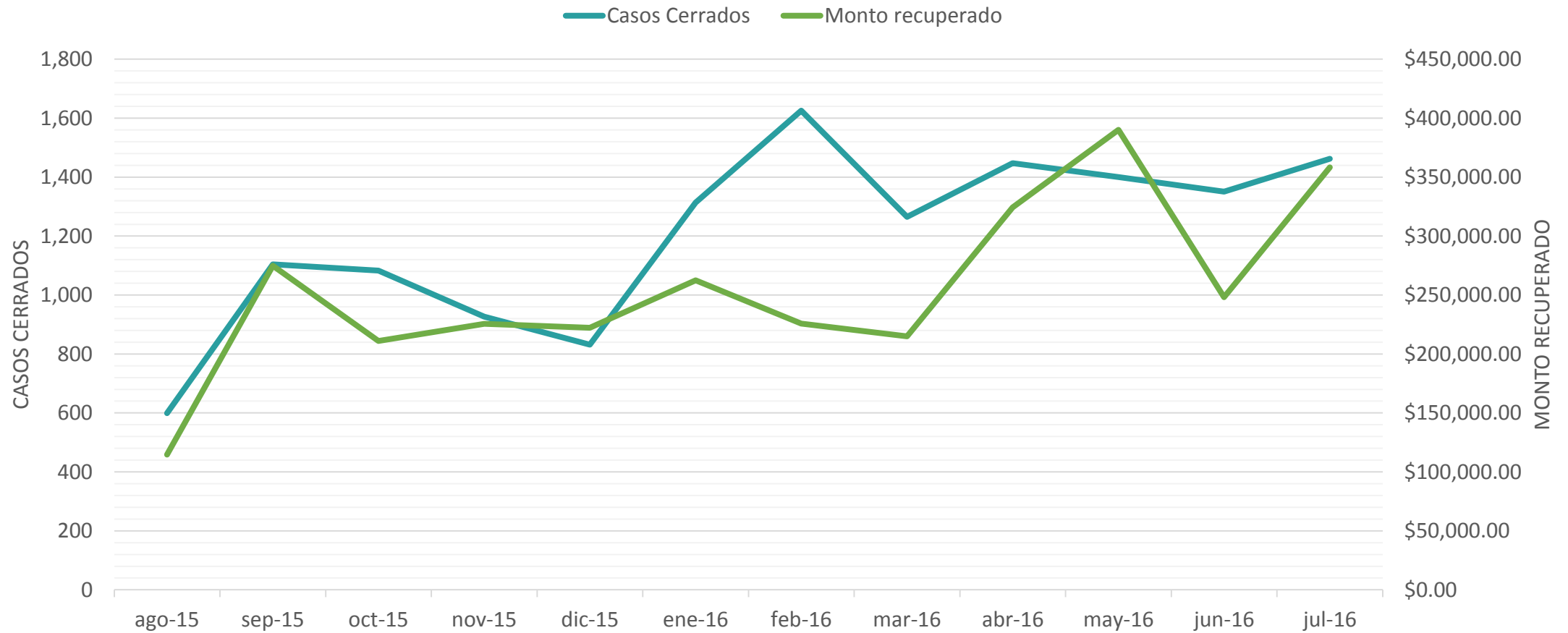
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - julio 2015	Enero - julio 2016	Variación	Junio 2016	Julio 2016	Variación
Denuncia	\$1,178,586.56	\$1,735,277.98	47.2%	\$239,568.45	\$299,573.55	25.0%
Gestión	\$99,445.25	\$288,725.26	190.3%	\$8,654.89	\$58,728.65	578.6%
Total	\$1,278,031.81	\$2,024,003.24	58.4%	\$248,223.34	\$358,302.20	44.3%

- En julio de 2016 se recuperó \$358,302.20, mostrando un aumento del 44.3% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y julio de 2016 es 58.4% mayor que en 2015.

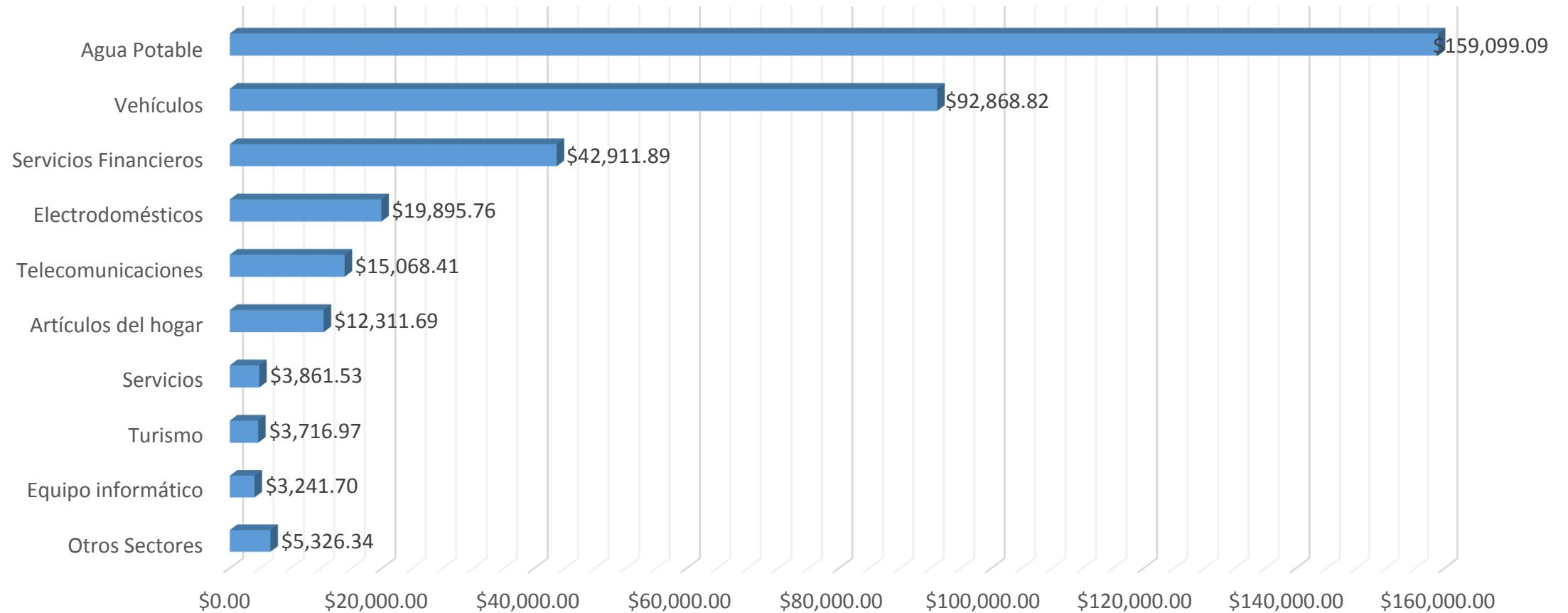
Montos recuperados

Agosto 2015- Julio 2016



Montos recuperados por sector

Julio 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De agosto 2015 a julio 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	832	528	\$222,295.78
ene-16	1,314	865	\$262,423.86
feb-16	1,626	999	\$225,712.85
mar-16	1,265	847	\$214,914.23
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,400	866	\$390,090.72
jun-16	1,351	872	\$248,223.34
jul-16	1,462	960	\$358,302.20
Total	14,410	9,284	\$3,072,359.47

Conclusiones

- La mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías que con 3,866 representan un 72.82% del total.
- En julio de 2016 se recuperó \$358,302.20, mostrando un aumento del 44.3% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y julio de 2016 aumentó en un 58.4% respecto al mismo periodo del 2015.

Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
 - Telecomunicaciones 24.73%,
 - Servicios financieros 21.31%
 - Agua potable 18.96%
- Los sectores más denunciados son:
 - Agua potable 69.38%
 - Telecomunicaciones 7.97%
 - Artículos del hogar con un 5.37%
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 45.96%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 24.6%
 - Prácticas abusivas 8.54%
- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 73.68%
 - Mala calidad del producto o servicio 11.55%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 10.74%