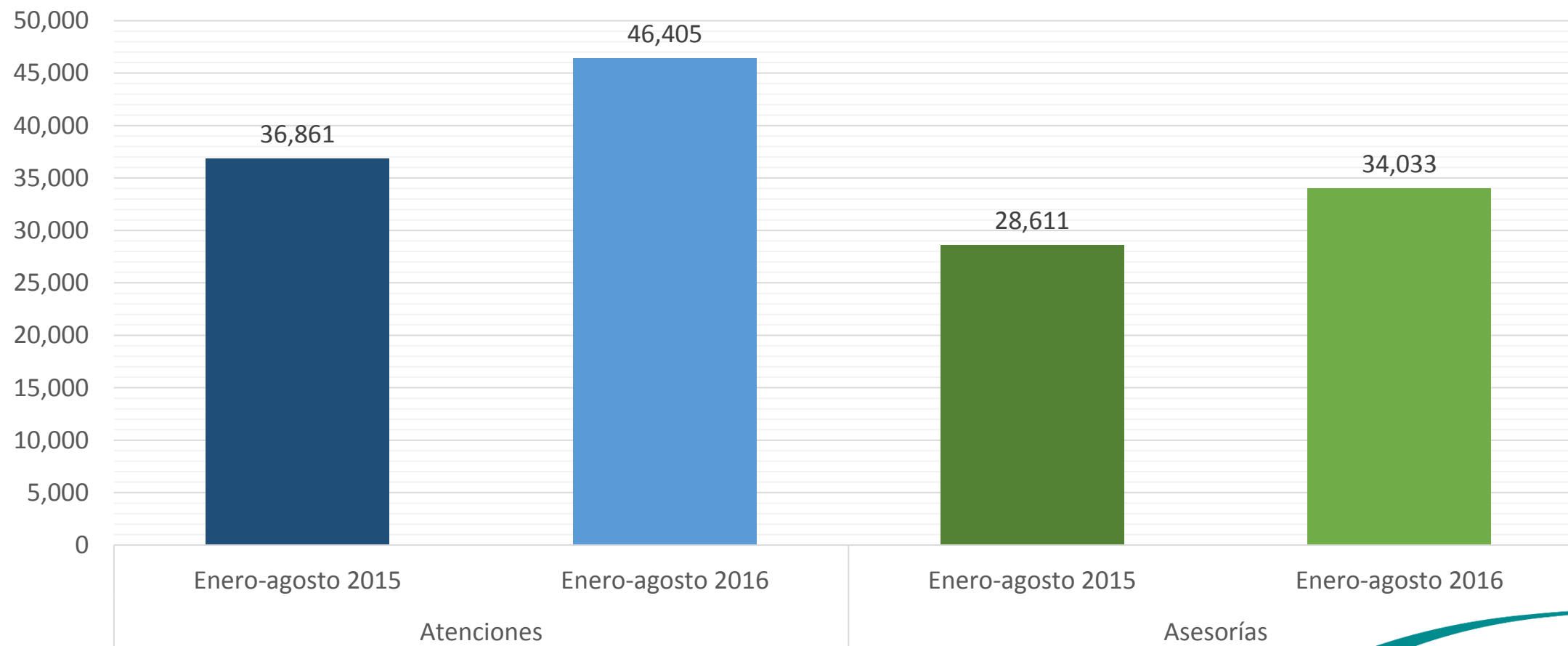


Boletín Estadístico Mensual

Agosto de 2016

Atenciones y asesorías

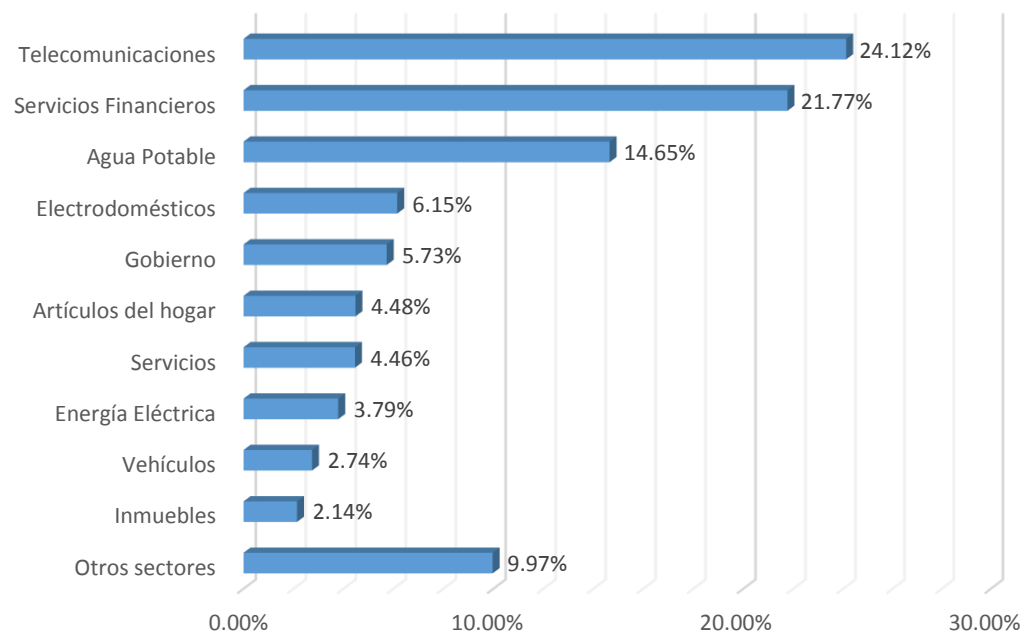
Acumulado 2015 Vrs. 2016



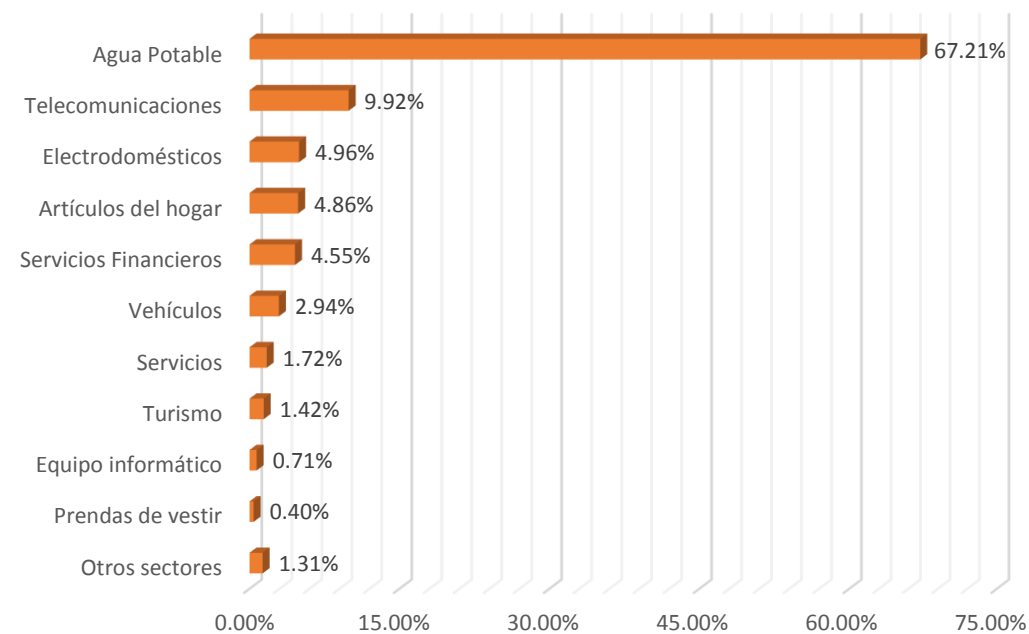
Asesorías y denuncias por sector

Agosto 2016

Asesorías por sector



Denuncias por sector



Asesorías y denuncias por sector

Agosto 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
Telecomunicaciones	24.12%	968
Servicios Financieros	21.77%	874
Agua Potable	14.65%	588
Electrodomésticos	6.15%	247
Gobierno	5.73%	230
Artículos del hogar	4.48%	180
Servicios	4.46%	179
Energía Eléctrica	3.79%	152
Vehículos	2.74%	110
Inmuebles	2.14%	86
Otros sectores	9.97%	400
Total	100.00%	4,014

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	67.21%	664
Telecomunicaciones	9.92%	98
Electrodomésticos	4.96%	49
Artículos del hogar	4.86%	48
Servicios Financieros	4.55%	45
Vehículos	2.94%	29
Servicios	1.72%	17
Turismo	1.42%	14
Equipo informático	0.71%	7
Prendas de vestir	0.40%	4
Otros sectores	1.31%	13
Total	100.00%	988

Denuncias por sector

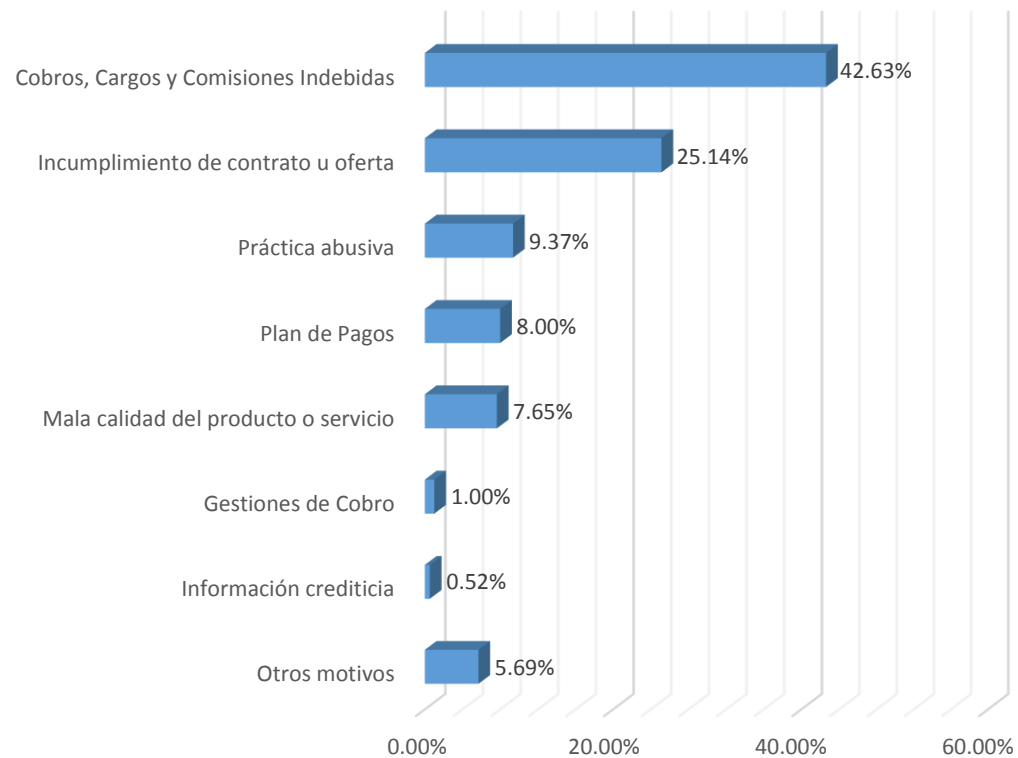
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - agosto 2015	Enero - agosto 2016	Enero - agosto 2015	Enero - agosto 2016
Agua Potable	3,165	7,001	52.20%	71.66%
Telecomunicaciones	741	682	12.22%	6.98%
Artículos del hogar	405	473	6.68%	4.84%
Electrodomésticos	356	392	5.87%	4.01%
Servicios Financieros	644	380	10.62%	3.89%
Vehículos	162	277	2.67%	2.84%
Servicios	145	132	2.39%	1.35%
Equipo informático	132	124	2.18%	1.27%
Turismo	72	102	1.19%	1.04%
Inmuebles	52	59	0.86%	0.60%
Prendas de vestir	58	55	0.96%	0.56%
Transporte	34	32	0.56%	0.33%
Salud	29	23	0.48%	0.24%
Alimentos	18	14	0.30%	0.14%
Gobierno	7	6	0.12%	0.06%
Equipo de profesional	11	5	0.18%	0.05%
Libros y útiles escolares	11	4	0.18%	0.04%
Artículos infantiles	6	4	0.10%	0.04%
Energía Eléctrica	14	2	0.23%	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	6,063	9,770	100.00%	100.00%

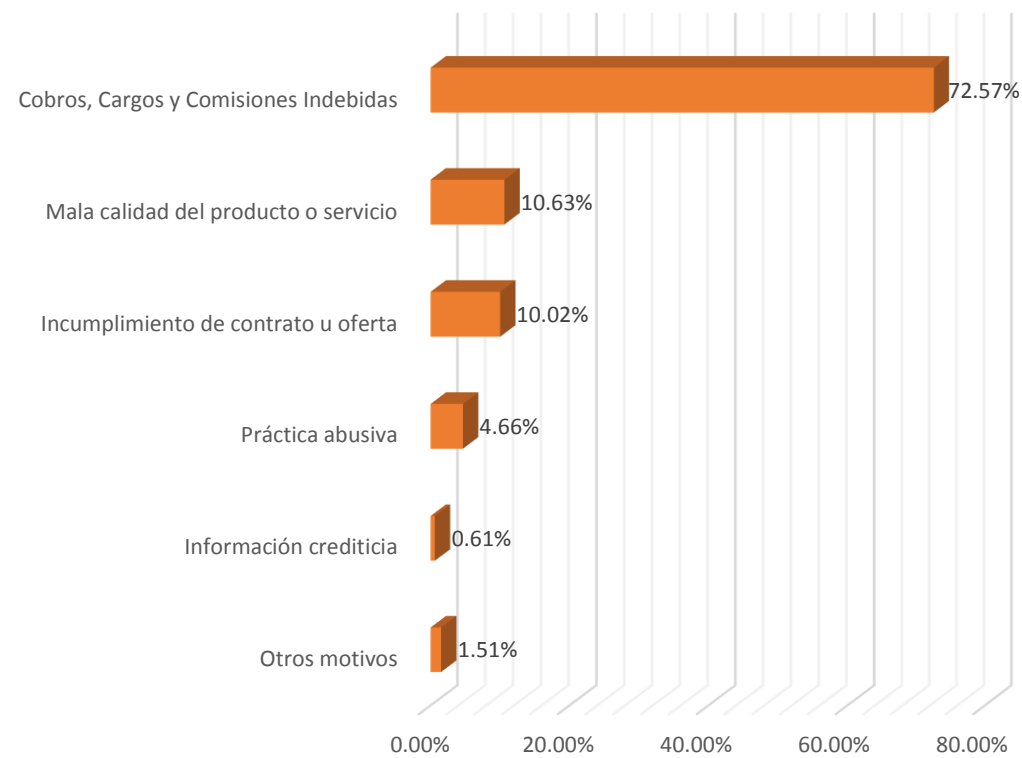
Motivos de asesorías y denuncias

Agosto 2016

Motivos de las Asesorías



Motivos de las denuncias



Asesorías y denuncias por motivo

Agosto 2016

Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	42.63%	1,711
Incumplimiento de contrato u oferta	25.14%	1,009
Práctica abusiva	9.37%	376
Plan de Pagos	8.00%	321
Mala calidad del producto o servicio	7.65%	307
Gestiones de Cobro	1.00%	40
Información crediticia	0.52%	21
Otros motivos	5.69%	229
Total	100.00%	4,014

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	72.57%	717
Mala calidad del producto o servicio	10.63%	105
Incumplimiento de contrato u oferta	10.02%	99
Práctica abusiva	4.66%	46
Información crediticia	0.61%	6
Otros motivos	1.51%	15
Total	100.00%	988

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - agosto 2015	Enero - agosto 2016	Enero - agosto 2015	Enero - agosto 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	3,599	7,442	59.36%	76.17%
Incumplimiento de contrato u oferta	997	994	16.44%	10.17%
Mala calidad del producto o servicio	872	909	14.38%	9.30%
Práctica abusiva	439	337	7.24%	3.45%
Información crediticia	21	14	0.35%	0.14%
Gestiones de Cobro	37	12	0.61%	0.12%
Plan de Pagos	7	1	0.12%	0.01%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	1	0.02%	0.01%
Varios	90	60	1.48%	0.61%
Total	6,063	9,770	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - agosto 2015	Enero - agosto 2016	Variación	Julio 2016	Agosto 2016	Variación
Denuncia	5,894	9,552	62.1%	1,244	1,114	-10.5%
Avenimiento	3,944	6,674	69.2%	853	754	-11.6%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,040	1,643	58.0%	237	209	-11.8%
Desistimiento	219	351	60.3%	45	35	-22.2%
Falta de Ratificación y Prevención	314	450	43.3%	55	54	-1.8%
Tribunal Sancionador	377	433	14.9%	54	62	14.8%
Gestión	898	1,575	75.4%	214	156	-27.1%
Total	6,792	11,127	63.8%	1,458	1,270	-12.9%

- En agosto de 2016, se cerró 1,270 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del 12.9% respecto a julio.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y agosto de 2016 son un 63.8% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados a favor de consumidores

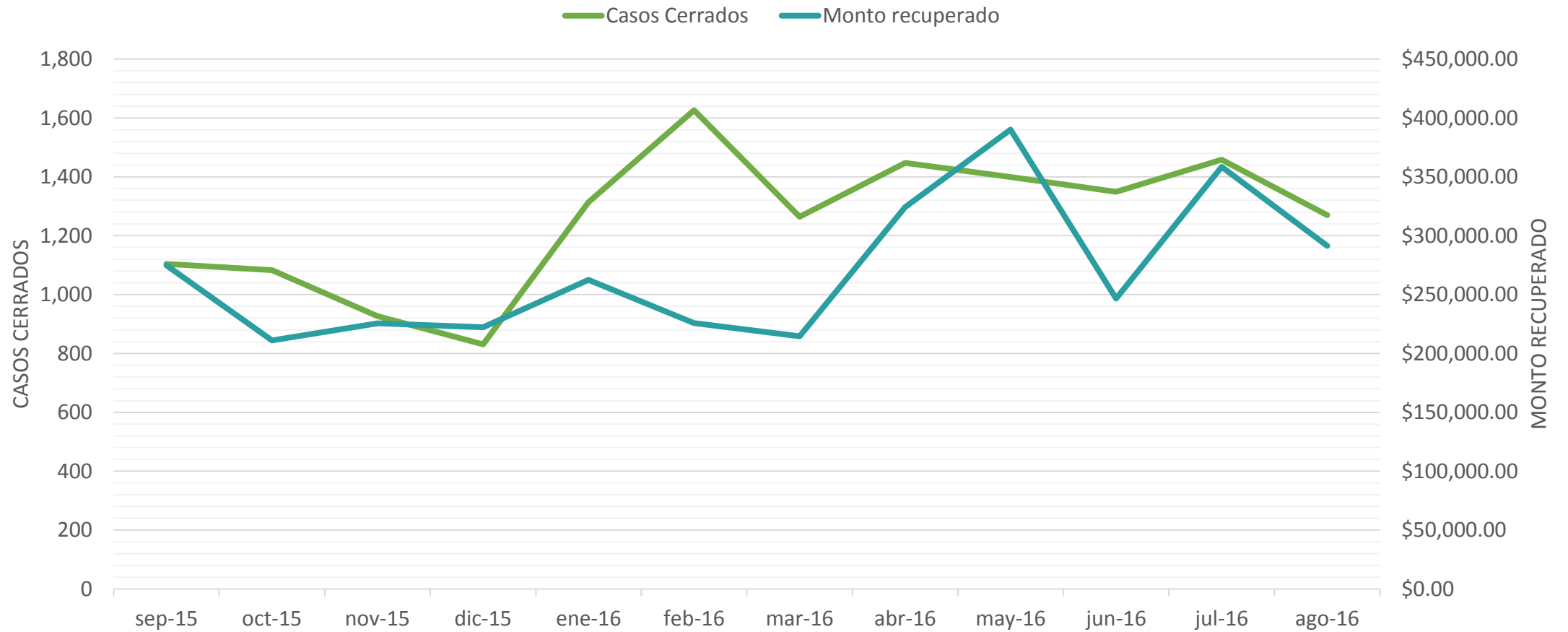
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - agosto 2015	Enero - agosto 2016	Variación	Julio 2016	Agosto 2016	Variación
Denuncia	\$1,270,065.01	\$2,013,331.71	58.5%	\$299,573.55	\$279,972.67	-6.5%
Gestión	\$122,613.14	\$300,215.36	144.8%	\$58,778.65	\$11,390.10	-80.6%
Total	\$1,392,678.15	\$2,313,547.07	66.1%	\$358,352.20	\$291,362.77	-18.7%

- En agosto de 2016 se recuperó \$291,362.77, mostrando una disminución del 18.7% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y agosto de 2016 es 66.1% mayor que en 2015.

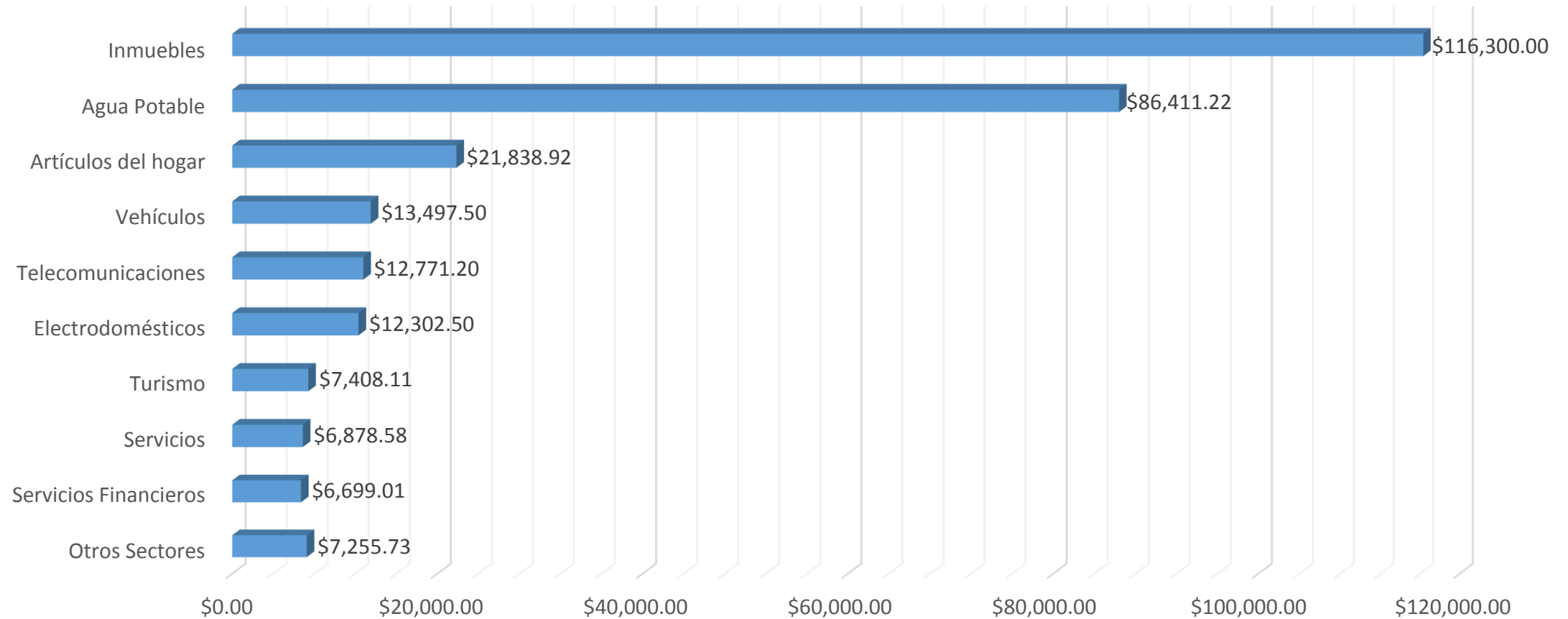
Montos recuperados

De septiembre 2015 a agosto 2016



Montos recuperados por sector

Agosto 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De septiembre 2015 a agosto 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
sep-15	1,104	727	\$274,875.58
oct-15	1,083	693	\$210,960.09
nov-15	927	620	\$225,578.44
dic-15	831	529	\$222,195.78
ene-16	1,314	867	\$262,423.86
feb-16	1,626	1,005	\$225,712.85
mar-16	1,264	851	\$214,668.50
abr-16	1,447	922	\$324,336.04
may-16	1,399	866	\$390,069.92
jun-16	1,349	872	\$246,620.93
jul-16	1,458	966	\$358,352.20
ago-16	1,270	792	\$291,362.77
Total	15,072	9,710	\$3,247,156.96

Conclusiones

- La mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías que con 3,866 representan un 75.38% del total.
- En agosto de 2016 se recuperó \$291,362.77, mostrando una disminución del 18.7% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y agosto de 2016 es 66.1% mayor que en 2015.

Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
 - Telecomunicaciones 24.12%
 - Servicios financieros 21.77%
 - Agua potable 14.65%
- Los sectores más denunciados son:
 - Agua potable 67.21%
 - Telecomunicaciones 9.92%
 - Electrodomésticos 4.96%
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 42.63%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 25.14%
 - Prácticas abusivas 9.37%
- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 72.57%
 - Mala calidad del producto o servicio 10.63%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 10.02%