

Boletín Estadístico Mensual

Septiembre 2014

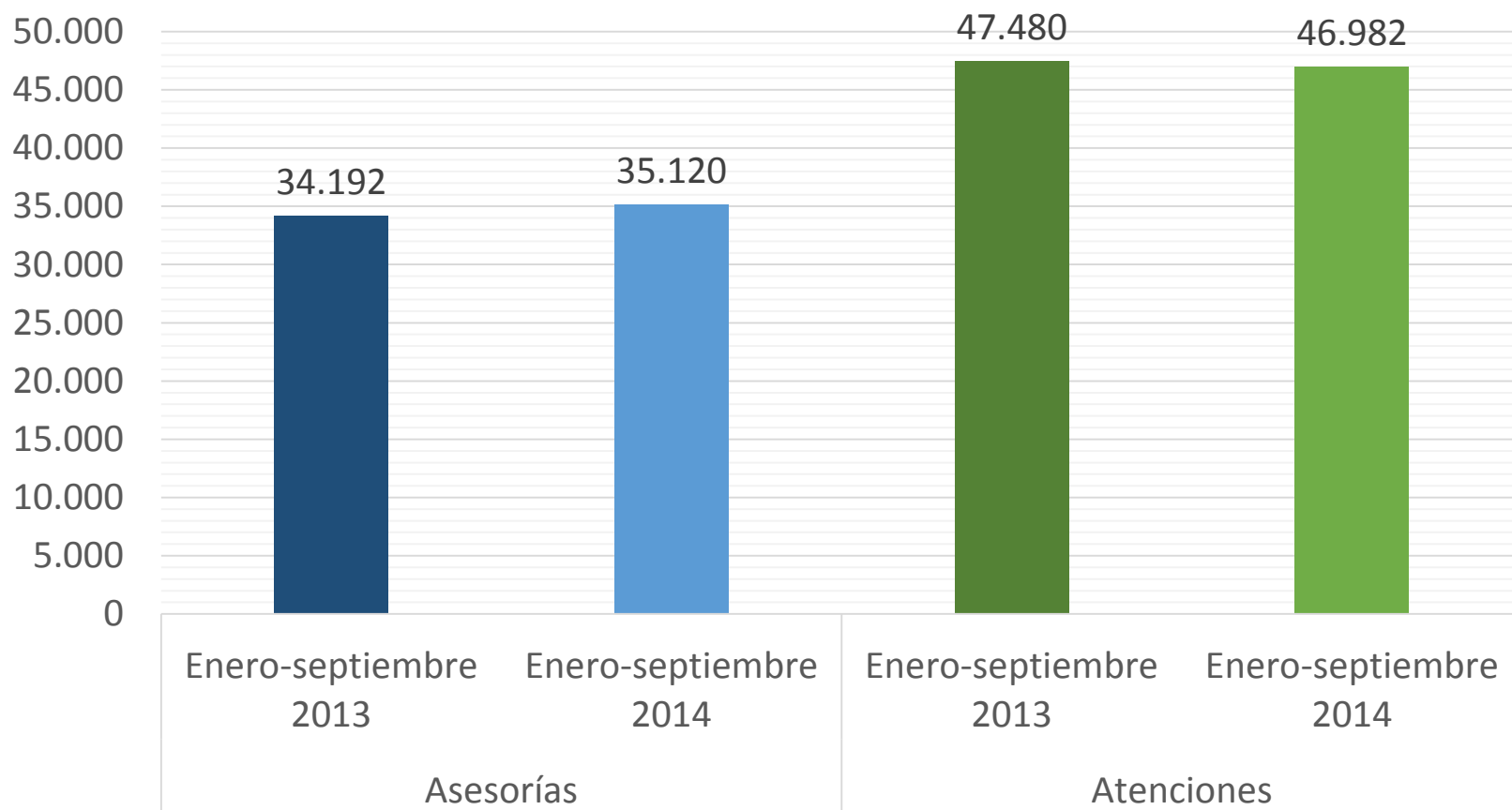
Atenciones

Tipo de caso	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014	Cambio	Agosto 2014	Septiembre 2014	Cambio
Asesoría	34,192	35,120	2.7%	3,212	3,737	16.3%
Denuncia	9,854	8,893	-9.8%	888	900	1.4%
Derivación	2,087	1,700	-18.5%	192	187	-2.6%
Gestión	1,347	1,269	-5.8%	124	129	4.0%
Total	47,480	46,982	-1.0%	4,416	4,953	12.2%

- En septiembre de 2014 se recibieron 4,953 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 3,737.
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones aumentó un 12.2% debido al período vacacional por las Fiestas Agostinas.
- En comparación con los primeros ocho meses de 2013, las atenciones se disminuyen un 1%.

Atenciones y asesorías

Comparación de los primeros meses de 2014 con 2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para septiembre de 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,796			29	1,825
Plan de La Laguna	217	155	31	2	405
San Miguel	180	128	78	34	420
San Salvador	1,125	411	31	60	1,627
Santa Ana	419	206	47	4	676
Total	3,737	900	187	129	4,953

Tasa de variación mensual

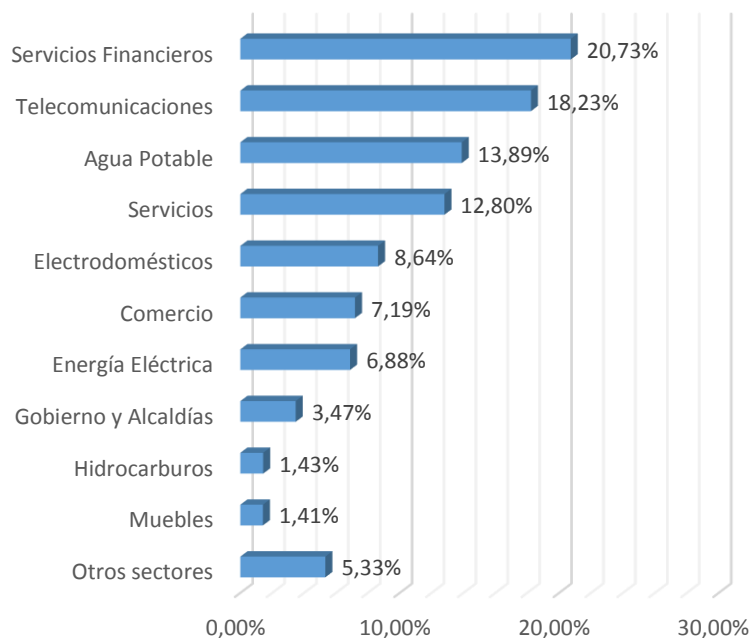
Agosto 2014 -Septiembre 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	15.5%			3.6%	15.3%
Plan de La Laguna	0.5%	-2.5%	29.2%	-60.0%	0.2%
San Miguel	20.8%	3.2%	-4.9%	30.8%	10.2%
San Salvador	32.7%	-2.4%	-8.8%	5.3%	19.6%
Santa Ana	-5.6%	12.0%	-9.6%	-50.0%	-1.7%
Total	16.3%	1.4%	-2.6%	4.0%	12.2%

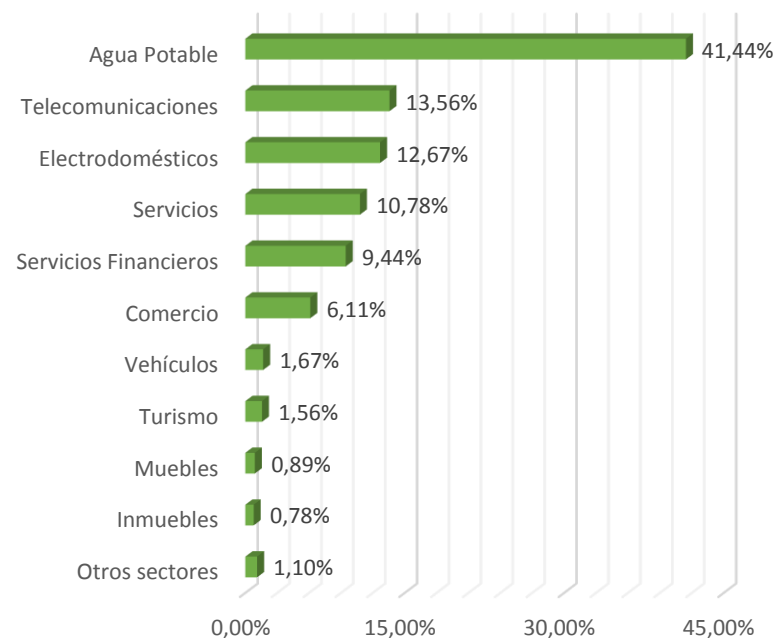
- Los dos centros con mayor número de atenciones fueron: el Call Center con 1,825 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, que realizó 1,627.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 12.2% respecto al mes pasado.
- Las oficinas con mayor aumento son:
 - San Salvador 19.6%
 - Call Center 15.3%
 - San Miguel 10.2%

Atenciones por sector para septiembre 2014

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 20.73% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 18.23%, y agua potable con 13.89%.
- Las denuncias en el sector agua potable disminuyen, pasando de 47.92 % en agosto, a 41.44% en septiembre, le sigue servicios con el 12.6%, y electrodomésticos con un 11.59%.

Atenciones por sector para septiembre 2014

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	20.73%	1,027
Telecomunicaciones	18.23%	903
Agua Potable	13.89%	688
Servicios	12.80%	634
Electrodomésticos	8.64%	428
Comercio	7.19%	356
Energía Eléctrica	6.88%	341
Gobierno y Alcaldías	3.47%	172
Hidrocarburos	1.43%	71
Muebles	1.41%	70
Otros sectores	5.33%	263
Total	100.00%	4,953

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	41.44%	373
Telecomunicaciones	13.56%	122
Electrodomésticos	12.67%	114
Servicios	10.78%	97
Servicios Financieros	9.44%	85
Comercio	6.11%	55
Vehículos	1.67%	15
Turismo	1.56%	14
Muebles	0.89%	8
Inmuebles	0.78%	7
Otros sectores	1.10%	10
Total	100.00%	900

Atenciones por sector

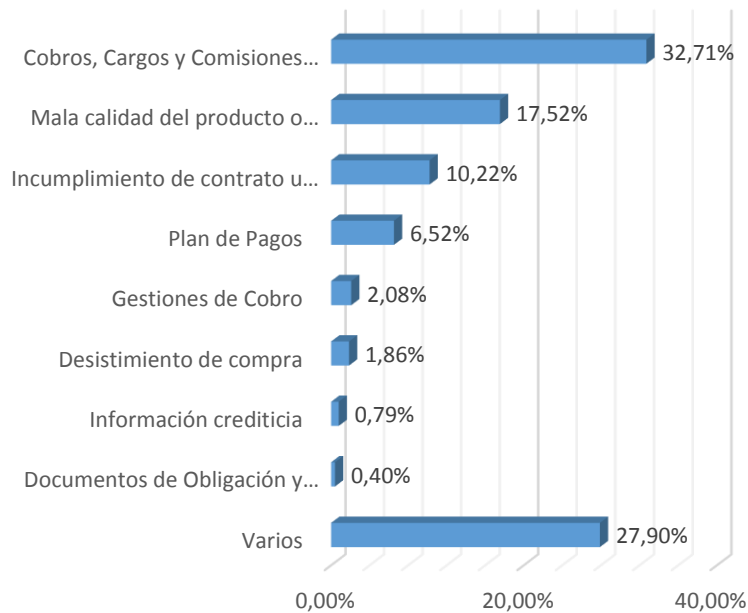
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014
Servicios Financieros	10,561	9,247	22.24%	19.68%
Telecomunicaciones	7,682	7,970	16.18%	16.96%
Agua Potable	8,783	7,548	18.50%	16.07%
Servicios	2,970	4,604	6.26%	9.80%
Electrodomésticos	4,011	4,222	8.45%	8.99%
Comercio	3,695	3,993	7.78%	8.50%
Energía Eléctrica	3,168	3,724	6.67%	7.93%
Gobierno y Alcaldías	996	1,479	2.10%	3.15%
Hidrocarburos	652	1,009	1.37%	2.15%
Muebles	967	659	2.04%	1.40%
Inmuebles	702	605	1.48%	1.29%
Vehículos	690	553	1.45%	1.18%
Turismo	496	404	1.04%	0.86%
Varios	364	350	0.77%	0.74%
Libros	344	292	0.72%	0.62%
Medicamentos	1,249	151	2.63%	0.32%
Alimentos y bebidas	137	146	0.29%	0.31%
Publicidad	13	26	0.03%	0.06%
Total	47,480	46,982	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

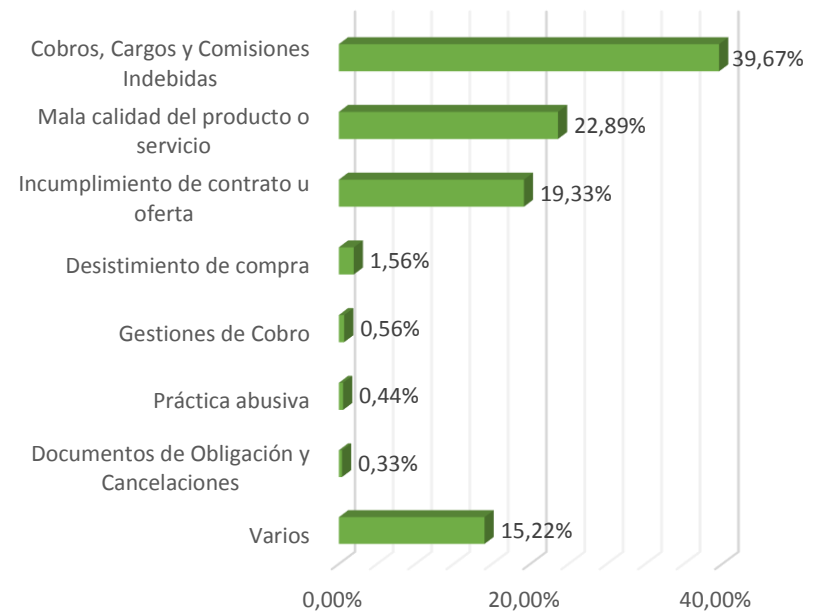
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014
Agua Potable	5,300	4,304	53.79%	48.40%
Telecomunicaciones	1,187	1,225	12.05%	13.77%
Electrodomésticos	978	1,097	9.92%	12.34%
Servicios Financieros	1,000	857	10.15%	9.64%
Comercio	529	514	5.37%	5.78%
Servicios	240	391	2.44%	4.40%
Vehículos	170	120	1.73%	1.35%
Muebles	130	104	1.32%	1.17%
Turismo	130	101	1.32%	1.14%
Inmuebles	96	80	0.97%	0.90%
Libros	37	30	0.38%	0.34%
Alimentos y bebidas	9	25	0.09%	0.28%
Energía Eléctrica	14	22	0.14%	0.25%
Gobierno y Alcaldías	3	9	0.03%	0.10%
Medicamentos	9	6	0.09%	0.07%
Hidrocarburos	5	4	0.05%	0.04%
Publicidad	2	3	0.02%	0.03%
Varios	15	1	0.15%	0.01%
Total	9,854	8,893	100.00%	100.00%

Motivos para septiembre 2014

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones con un 32.71%, mala calidad de los productos con 17.52% y el incumplimiento de contrato u oferta con 10.22%.
- Las denuncias se concentran en: cobros, cargos y comisiones, con un 39.67%, mala calidad del producto con 22.89% e incumplimiento de contrato u oferta con 19.33%.

Atenciones por motivo para septiembre 2014

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	32.71%	1,620
Mala calidad del producto o servicio	17.52%	868
Incumplimiento de contrato u oferta	10.22%	506
Plan de Pagos	6.52%	323
Gestiones de Cobro	2.08%	103
Desistimiento de compra	1.86%	92
Información crediticia	0.79%	39
Documentos de Obligación y Cancelaciones	0.40%	20
Varios	27.90%	1,382
Total	100.00%	4,953

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	39.67%	357
Mala calidad del producto o servicio	22.89%	206
Incumplimiento de contrato u oferta	19.33%	174
Desistimiento de compra	1.56%	14
Gestiones de Cobro	0.56%	5
Práctica abusiva	0.44%	4
Documentos de Obligación y Cancelaciones	0.33%	3
Varios	15.22%	137
Total	100.00%	900

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	19,020	16,711	40.06%	35.57%
Mala calidad del producto o servicio	6,984	7,942	14.71%	16.90%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,077	4,102	8.59%	8.73%
Plan de Pagos	3,380	2,951	7.12%	6.28%
Gestiones de Cobro	1,266	1,147	2.67%	2.44%
Desistimiento de compra	1,160	876	2.44%	1.86%
Información crediticia	465	345	0.98%	0.73%
Práctica abusiva	742	328	1.56%	0.70%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	260	181	0.55%	0.39%
Derecho de Retracto	89	129	0.19%	0.27%
Varios	10,037	12,270	21.14%	26.12%
Total	47,480	46,982	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

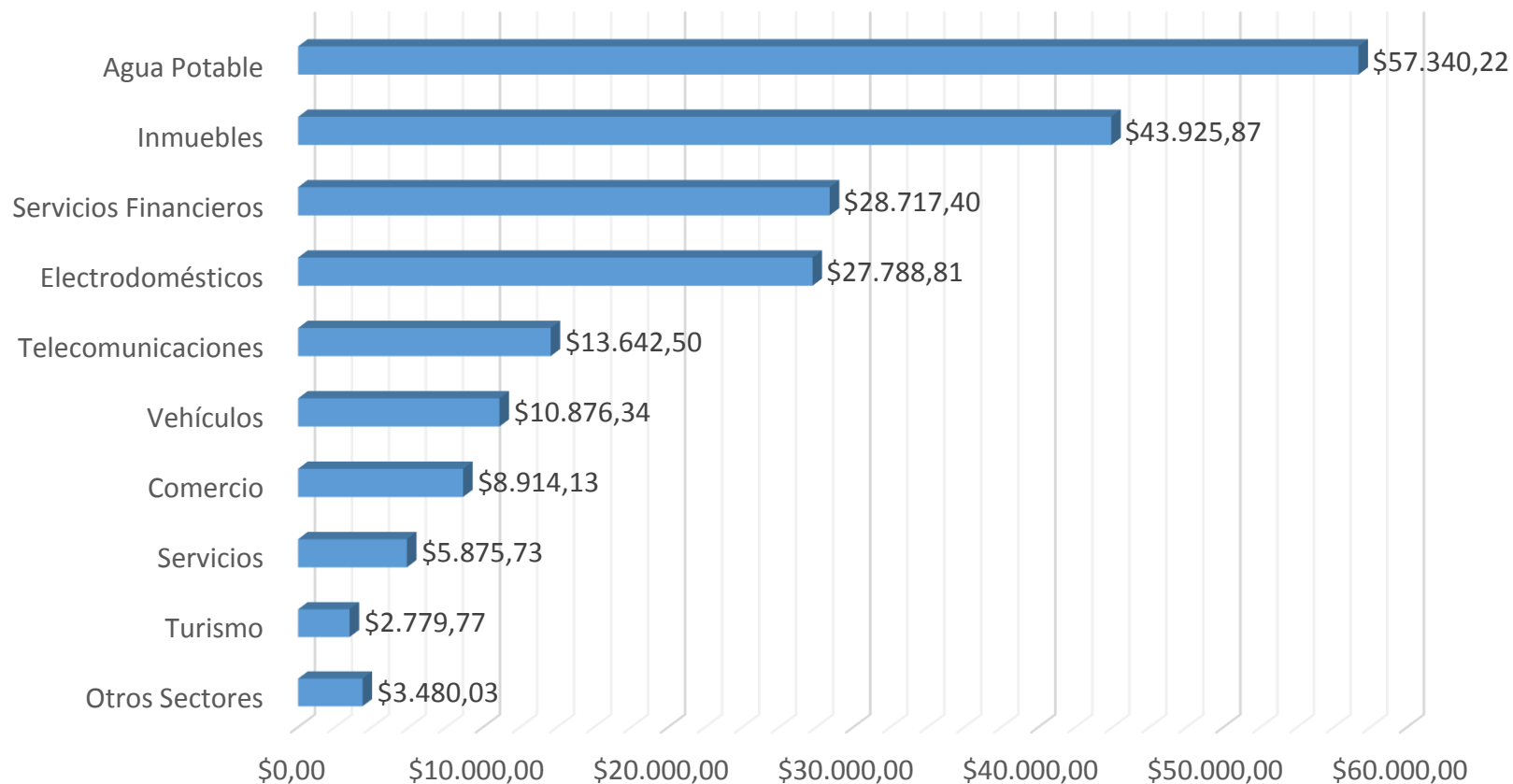
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	5,874	4,330	59.61%	48.69%
Mala calidad del producto o servicio	1,687	1,893	17.12%	21.29%
Incumplimiento de contrato u oferta	989	1,164	10.04%	13.09%
Desistimiento de compra	101	98	1.02%	1.10%
Gestiones de Cobro	75	80	0.76%	0.90%
Práctica abusiva	132	75	1.34%	0.84%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	41	44	0.42%	0.49%
Derecho de Retracto	19	30	0.19%	0.34%
Información crediticia	39	20	0.40%	0.22%
Plan de Pagos	10	9	0.10%	0.10%
Varios	887	1,150	9.00%	12.93%
Total	9,854	8,893	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

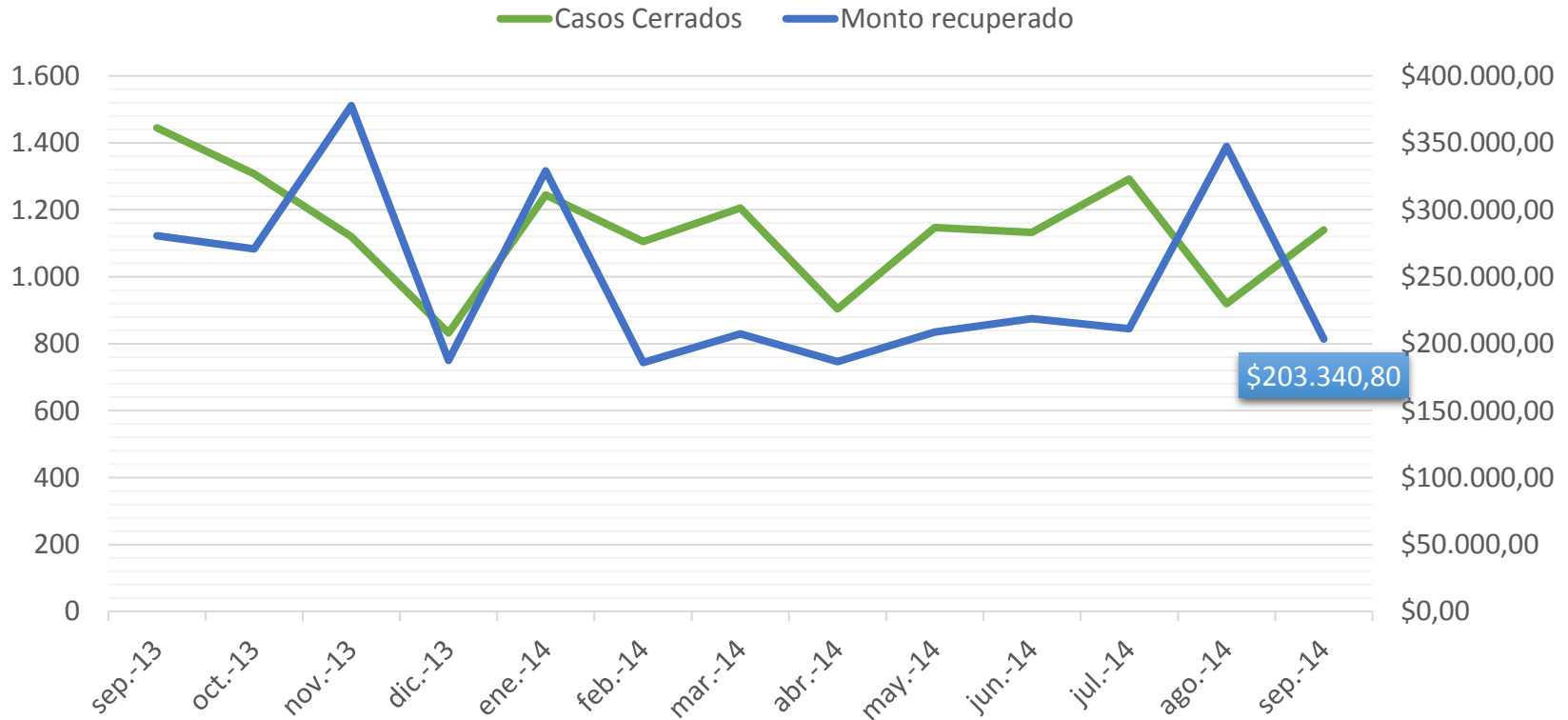
Tipo de caso	Enero a septiembre 2013	Enero a septiembre 2014	Cambio	Agosto 2014	Septiembre 2014	Cambio
Denuncia	10,584	8,808	-16.8%	800	993	24.1%
Avenimiento	7,377	5,843	-20.8%	546	646	18.3%
Cerrado por razones de oficio	55	14	-74.5%	5		0.0%
Conciliación	1,928	1,634	-15.2%	156	164	5.1%
Desistimiento	334	242	-27.5%	10	41	310.0%
Falta de Ratificación y Prevención	285	420	47.4%	53	44	-17.0%
Tribunal Sancionador	605	655	8.3%	30	98	226.7%
Gestión	1,379	1,280	-7.2%	119	147	23.5%
Total	11,963	10,088	-15.7%	919	1,140	24.0%

- Al comparar los primeros siete meses de 2013 con 2014, los resultados indican una disminución del 15.7% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas.
- Los resultados de la comparación entre agosto con septiembre de 2014, indican que la cantidad de cierres aumentó un 24%.

Montos recuperados por sector para septiembre 2014



Montos recuperados



Durante el mes de septiembre se recuperó \$203,340.80 a favor de los consumidores

Reclamos cerrados y montos recuperados de octubre 2013 a septiembre 2014

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
oct-13	1,307	830	\$270,760.44
nov-13	1,120	687	\$377,744.69
dic-13	832	499	\$187,602.52
ene-14	1,244	822	\$329,018.15
feb-14	1,105	671	\$185,915.50
mar-14	1,205	733	\$207,275.90
abr-14	904	531	\$186,503.18
may-14	1,147	672	\$208,665.68
jun-14	1,132	623	\$218,797.58
jul-14	1,292	767	\$211,166.47
ago-14	919	598	\$347,250.15
sep-14	1,140	671	\$203,340.80
Total	13,347	8,104	\$2,934,041.06