

Boletín Estadístico Mensual

Octubre 2014

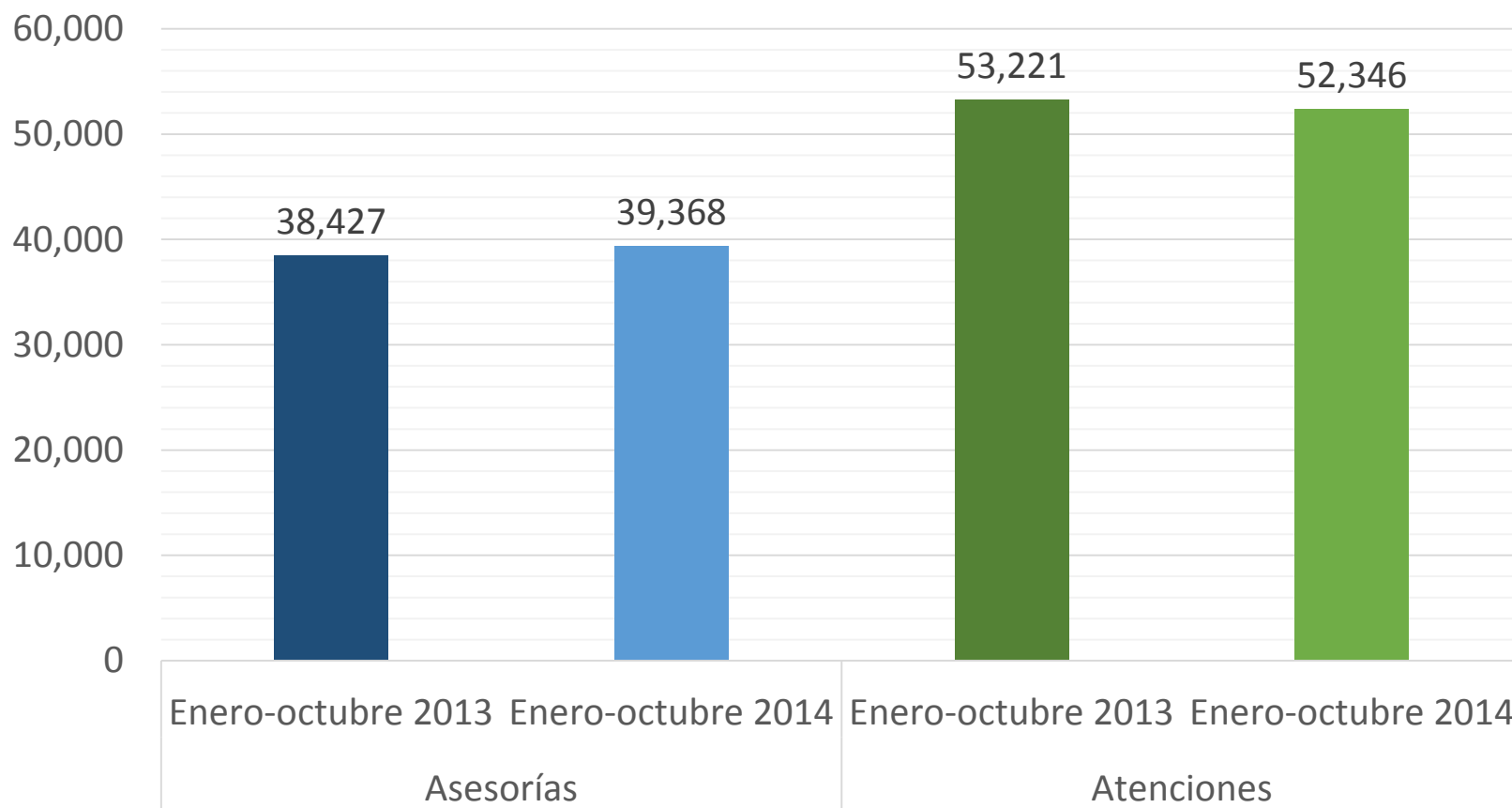
Atenciones

Tipo de caso	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014	Cambio	Septiembre 2014	Octubre 2014	Cambio
Asesoría	38,427	39,368	2.4%	3,736	4,249	13.7%
Denuncia	10,927	9,759	-10.7%	901	866	-3.9%
Derivación	2,339	1,827	-21.9%	187	127	-32.1%
Gestión	1,528	1,392	-8.9%	128	124	-3.1%
Total	53,221	52,346	-1.6%	4,952	5,366	8.4%

- En octubre de 2014 se recibió 5,366 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 4,249.
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones aumentó un 8.4%.
- En comparación con los primeros diez meses de 2013, las atenciones se disminuyen un 1.6%.

Atenciones y asesorías

Comparación los primeros meses de 2014 con 2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para octubre de 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,053			23	2,076
Plan de La Laguna	294	135	18	9	456
San Miguel	211	125	58	34	428
San Salvador	1,187	406	16	53	1,662
Santa Ana	504	200	35	5	744
Total	4,249	866	127	124	5,366

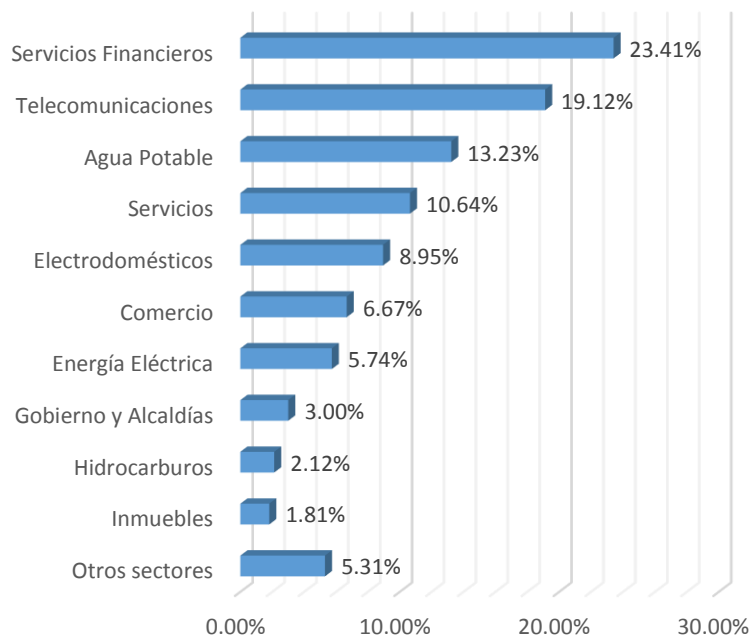
Tasa de variación mensual Septiembre 2014 -Octubre 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	14.4%			-20.7%	13.8%
Plan de La Laguna	35.5%	-12.9%	-41.9%	350.0%	12.6%
San Miguel	17.2%	-2.3%	-25.6%	0.0%	1.9%
San Salvador	5.5%	-1.5%	-48.4%	-10.2%	2.2%
Santa Ana	20.3%	-2.9%	-25.5%	25.0%	10.1%
Total	13.7%	-3.9%	-32.1%	-3.1%	8.4%

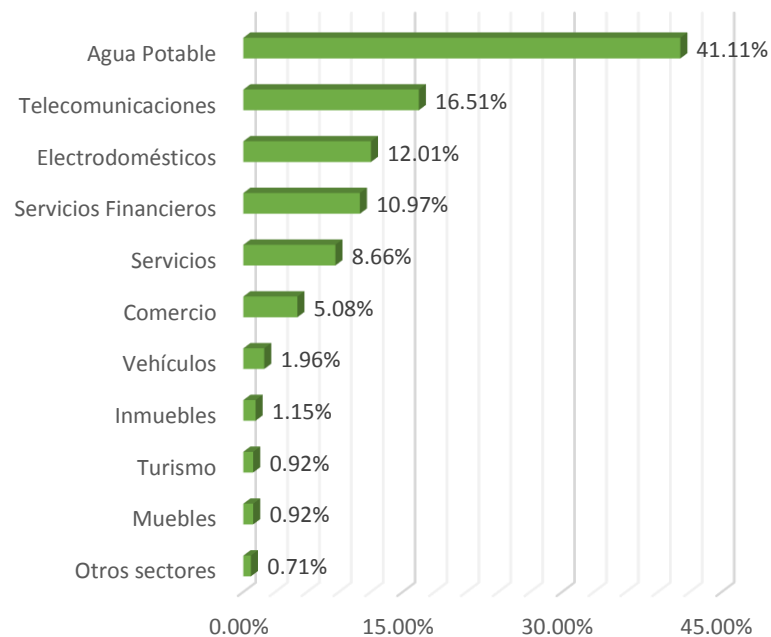
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Call Center con 2,076, y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, que realizó 1,662.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 8.4% respecto al mes pasado.
- Las oficinas con los mayores aumentos son
 - Call Center 13.8%
 - Plan de la Laguna 12.6%
 - Santa Ana 10.1%

Atenciones por sector para octubre de 2014

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 23.41% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 19.12%, y agua potable con 13.23%.
- Las denuncias en el sector agua potable representan el 41.11%, le sigue telecomunicaciones con un 16.51% y electrodomésticos con 12.01%.

Atenciones por sector para octubre de 2014

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	23.41%	1,256
Telecomunicaciones	19.12%	1,026
Agua Potable	13.23%	710
Servicios	10.64%	571
Electrodomésticos	8.95%	480
Comercio	6.67%	358
Energía Eléctrica	5.74%	308
Gobierno y Alcaldías	3.00%	161
Hidrocarburos	2.12%	114
Inmuebles	1.81%	97
Otros sectores	5.31%	285
Total	100.00%	5,366

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	41.11%	356
Telecomunicaciones	16.51%	143
Electrodomésticos	12.01%	104
Servicios Financieros	10.97%	95
Servicios	8.66%	75
Comercio	5.08%	44
Vehículos	1.96%	17
Inmuebles	1.15%	10
Muebles	0.92%	8
Turismo	0.92%	8
Otros sectores	0.71%	6
Total	100.00%	866

Atenciones por sector

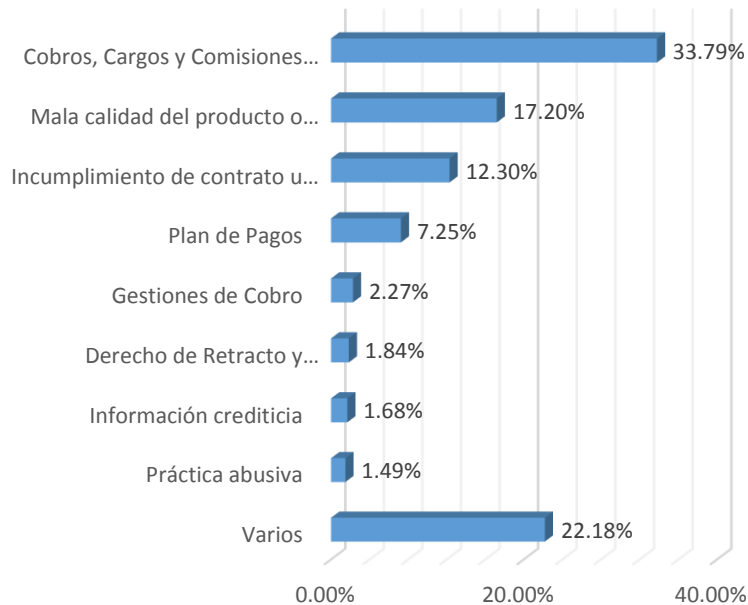
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014
Servicios Financieros	11,705	10,503	21.99%	20.06%
Telecomunicaciones	8,618	8,996	16.19%	17.19%
Agua Potable	9,628	8,258	18.09%	15.78%
Servicios	3,272	5,174	6.15%	9.88%
Electrodomésticos	4,585	4,702	8.62%	8.98%
Comercio	4,211	4,350	7.91%	8.31%
Energía Eléctrica	3,575	4,032	6.72%	7.70%
Gobierno y Alcaldías	1,120	1,640	2.10%	3.13%
Hidrocarburos	887	1,123	1.67%	2.15%
Muebles	1,073	737	2.02%	1.41%
Inmuebles	799	702	1.50%	1.34%
Vehículos	767	645	1.44%	1.23%
Turismo	712	437	1.34%	0.83%
Libros	386	318	0.73%	0.61%
Alimentos y bebidas	156	169	0.29%	0.32%
Medicamentos	1,275	166	2.40%	0.32%
Publicidad	17	26	0.03%	0.05%
Varios	435	368	0.82%	0.70%
Total	53,221	52,346	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

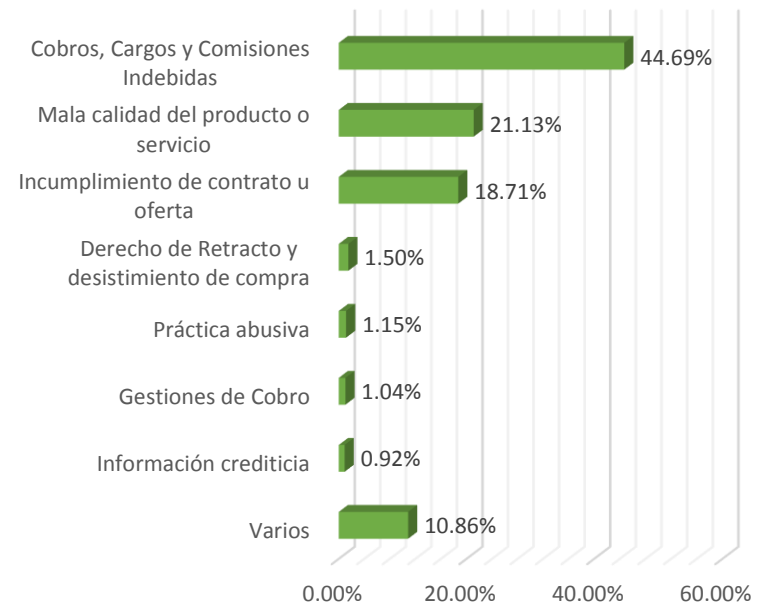
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014
Agua Potable	5,773	4,660	52.83%	47.75%
Telecomunicaciones	1,365	1,368	12.49%	14.02%
Electrodomésticos	1,112	1,202	10.18%	12.32%
Servicios Financieros	1,104	952	10.10%	9.76%
Comercio	594	557	5.44%	5.71%
Servicios	269	466	2.46%	4.78%
Vehículos	184	137	1.68%	1.40%
Muebles	141	112	1.29%	1.15%
Turismo	169	109	1.55%	1.12%
Inmuebles	109	90	1.00%	0.92%
Libros	43	32	0.39%	0.33%
Alimentos y bebidas	9	26	0.08%	0.27%
Energía Eléctrica	18	23	0.16%	0.24%
Gobierno y Alcaldías	3	9	0.03%	0.09%
Medicamentos	9	6	0.08%	0.06%
Hidrocarburos	6	5	0.05%	0.05%
Publicidad	3	3	0.03%	0.03%
Varios	16	2	0.15%	0.02%
Total	10,927	9,759	100.00%	100.00%

Motivos para octubre de 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 octubre de 2014

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	33.79%	1,813
Varios	22.18%	1,190
Mala calidad del producto o servicio	17.20%	923
Incumplimiento de contrato u oferta	12.30%	660
Plan de Pagos	7.25%	389
Gestiones de Cobro	2.27%	122
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1.84%	99
Información crediticia	1.68%	90
Práctica abusiva	1.49%	80
Total	100.00%	5,366

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	44.69%	387
Mala calidad del producto o servicio	21.13%	183
Incumplimiento de contrato u oferta	18.71%	162
Varios	10.86%	94
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1.50%	13
Práctica abusiva	1.15%	10
Gestiones de Cobro	1.04%	9
Información crediticia	0.92%	8
Total	100.00%	866

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	21,080	18,530	39.61%	35.40%
Mala calidad del producto o servicio	7,965	8,861	14.97%	16.93%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,558	4,728	8.56%	9.03%
Plan de Pagos	3,800	3,340	7.14%	6.38%
Gestiones de Cobro	1,418	1,269	2.66%	2.42%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1,465	1,104	2.75%	2.11%
Información crediticia	559	467	1.05%	0.89%
Práctica abusiva	833	408	1.57%	0.78%
Varios	11,543	13,639	21.69%	26.06%
Total	53,221	52,346	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

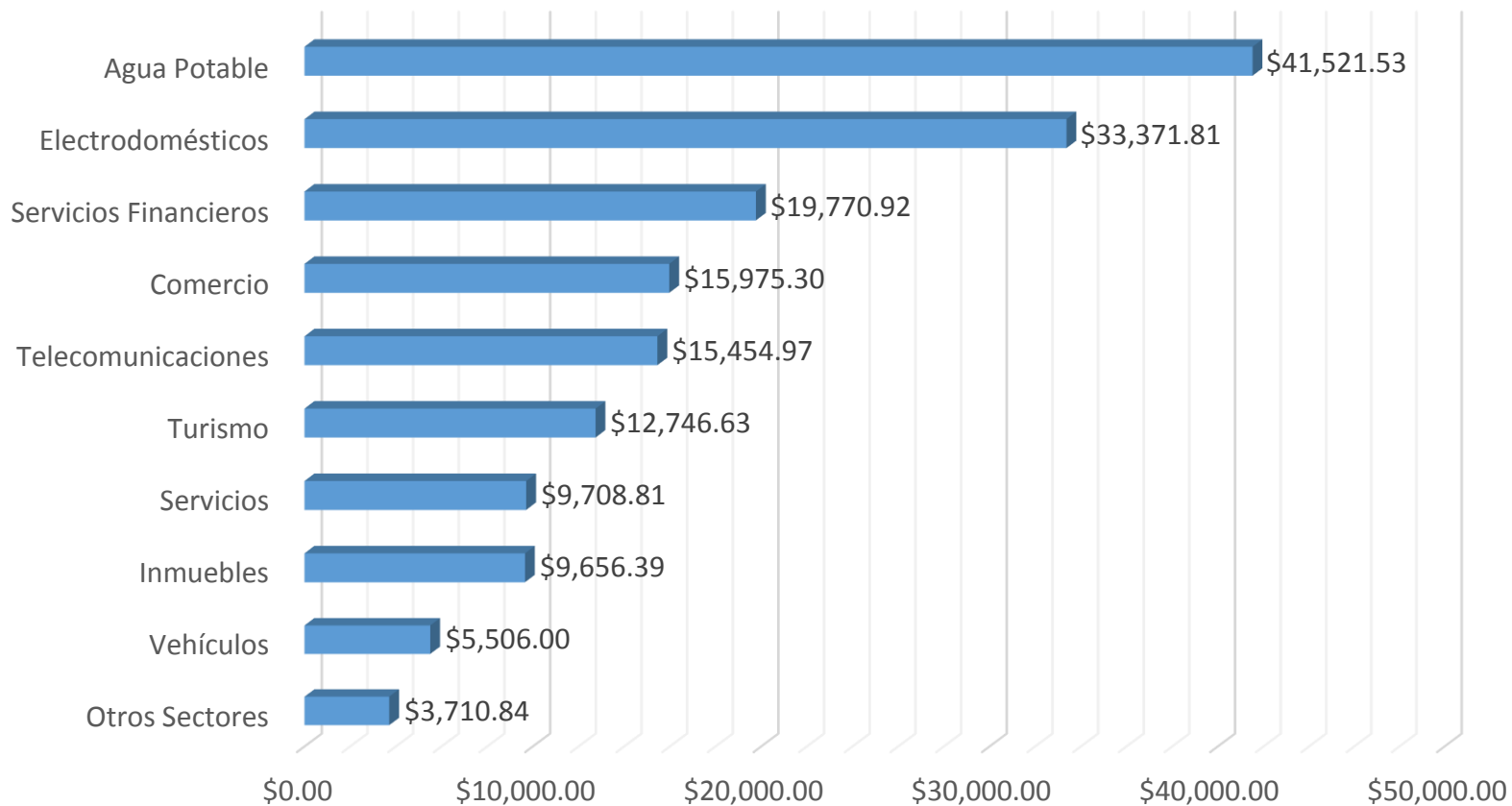
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	5,874	4,330	59.61%	48.69%
Mala calidad del producto o servicio	1,687	1,893	17.12%	21.29%
Incumplimiento de contrato u oferta	989	1,164	10.04%	13.09%
Desistimiento 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

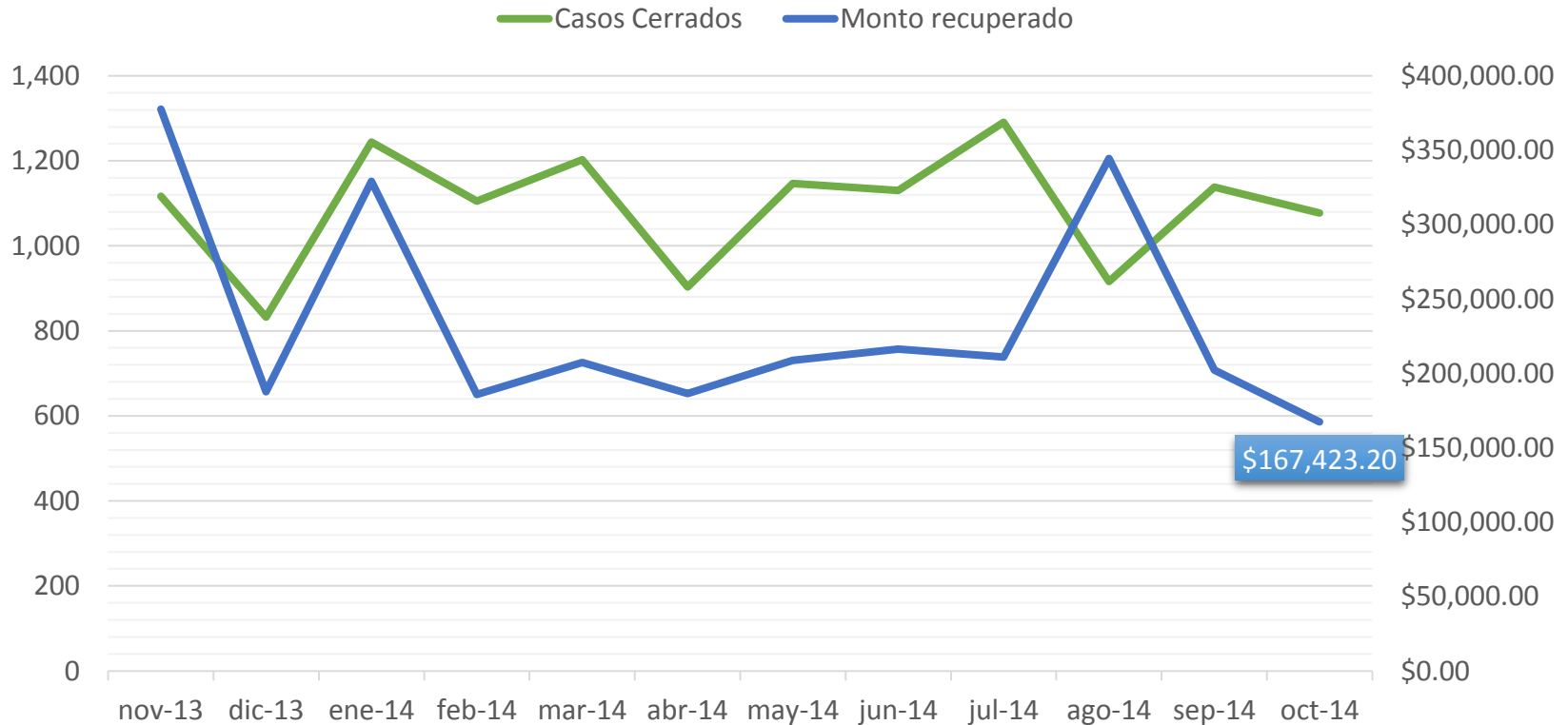
Tipo de caso	Enero a octubre 2013	Enero a octubre 2014	Cambio	Septiembre 2014	Octubre 2014	Cambio
Denuncia	11,715	9,754	-16.7%	990	958	-3.2%
Avenimiento	8,133	6,483	-20.3%	644	645	0.2%
Cerrado por razones de oficio	50	14	-72.0%			0.0%
Conciliación	2,147	1,827	-14.9%	164	196	19.5%
Desistimiento	382	279	-27.0%	41	37	-9.8%
Falta de Ratificación y Prevención	317	453	42.9%	44	33	-25.0%
Tribunal Sancionador	686	698	1.7%	97	47	-51.5%
Gestión	1,548	1,400	-9.6%	148	119	-19.6%
Total	13,263	11,154	-15.9%	1,138	1,077	-5.4%

- Al comparar los primeros diez meses de 2013 con 2014, los resultados indican una disminución del 15.9% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas.
- La comparación entre septiembre con octubre de 2014, los resultados indican que la cantidad de cierres disminuye un 5.4%.

Montos recuperados por sector para octubre de 2014



Montos recuperados



Durante el mes de octubre se recuperó \$167,423.2 a favor de los consumidores

Reclamos cerrados y montos recuperados

De noviembre de 2013 a octubre de 2014

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
nov-13	1,117	686	\$377,581.69
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	1,203	733	\$207,275.90
abr-14	903	531	\$186,503.18
may-14	1,147	672	\$208,665.68
jun-14	1,130	622	\$216,322.69
jul-14	1,291	766	\$210,966.47
ago-14	916	596	\$344,372.39
sep-14	1,138	671	\$202,181.77
oct-14	1,077	698	\$167,423.20
Total	13,103	7,967	\$2,823,829.14