

# Boletín Estadístico Mensual

Noviembre 2014

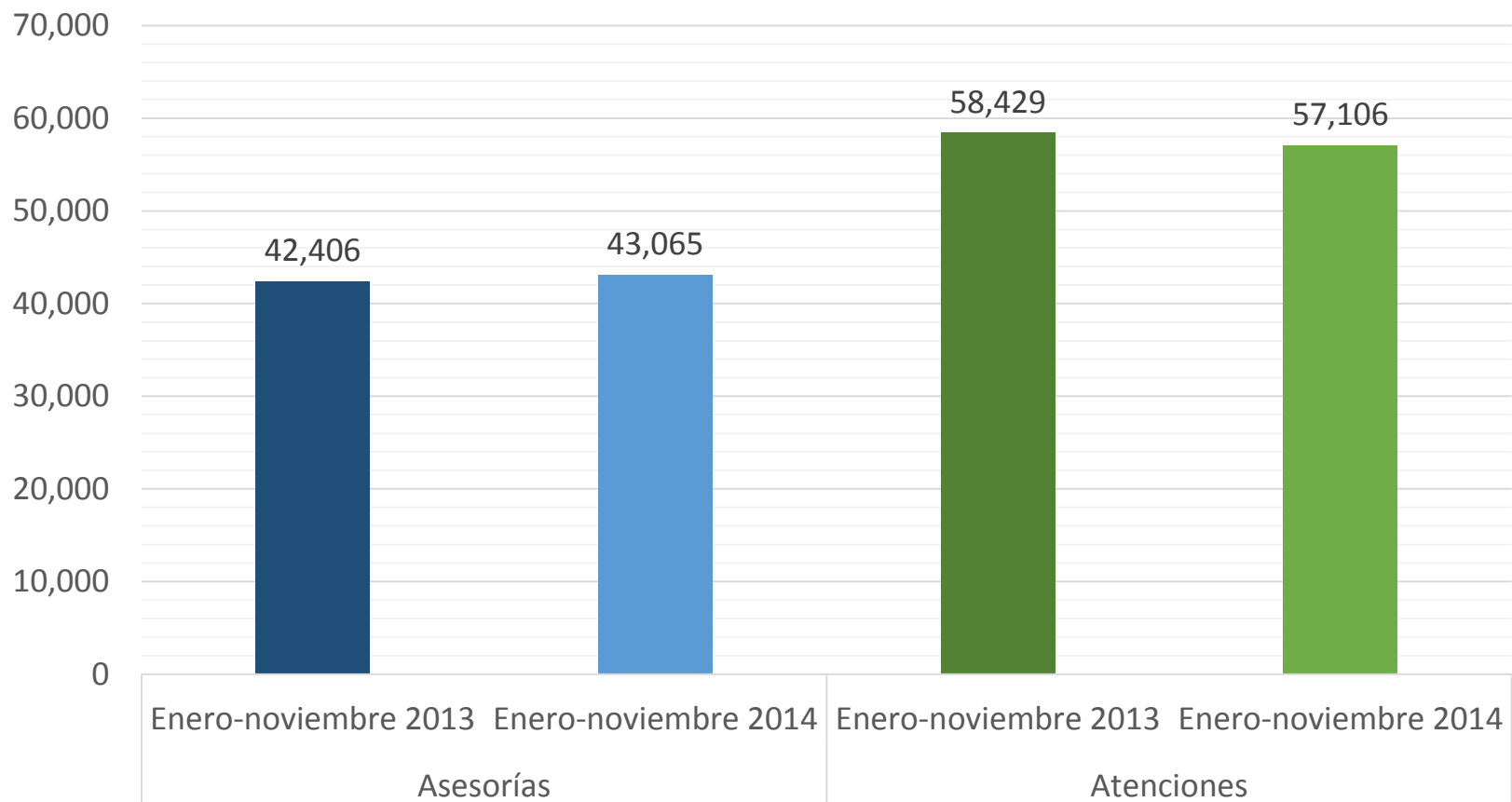
# Atenciones

Tipo de caso	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014	Cambio	Octubre 2014	Noviembre 2014	Cambio
Asesoría	42,406	43,065	1.6%	4,249	3,694	-13.1%
Denuncia	11,833	10,576	-10.6%	865	814	-5.9%
Derivación	2,533	1,943	-23.3%	128	115	-10.2%
Gestión	1,657	1,522	-8.1%	124	130	4.8%
<b>Total</b>	<b>58,429</b>	<b>57,106</b>	<b>-2.3%</b>	<b>5,366</b>	<b>4,753</b>	<b>-11.4%</b>

- En noviembre de 2014 se recibió 4,753 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 3,694
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones disminuyó un 11.4%.
- En comparación con los primeros once meses de 2013, las atenciones se disminuyen un 2.3%.

# Atenciones y asesorías

## Comparación los primeros meses de 2014 con 2013



# Oficinas de atención

## Atenciones mensuales para noviembre de 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,782			18	1,800
Plan de La Laguna	289	110	14	14	427
San Miguel	156	127	59	24	366
San Salvador	1,081	369	14	68	1,532
Santa Ana	386	208	28	6	628
<b>Total</b>	<b>3,694</b>	<b>814</b>	<b>115</b>	<b>130</b>	<b>4,753</b>

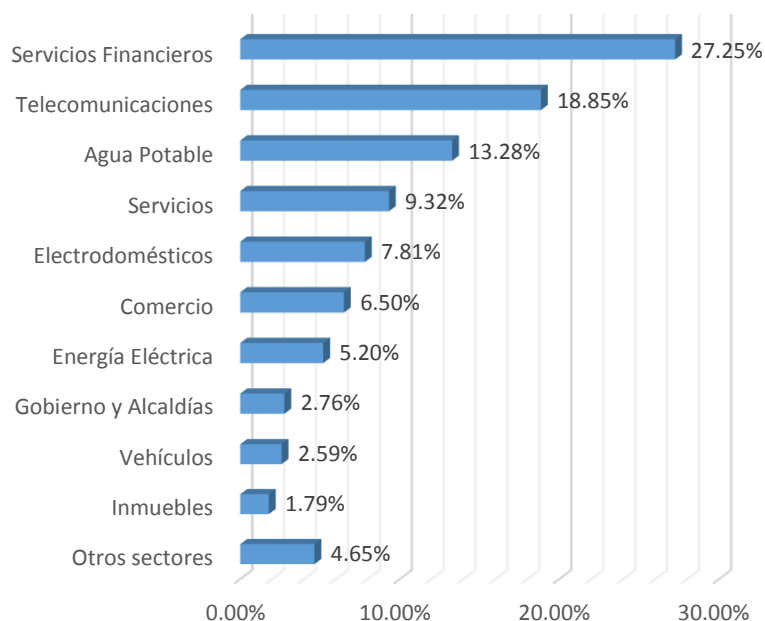
## Tasa de variación mensual Octubre 2014 -Noviembre 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-13.2%			-21.7%	-13.3%
Plan de La Laguna	-1.7%	-18.5%	-22.2%	55.6%	-6.4%
San Miguel	-26.1%	1.6%	1.7%	-29.4%	-14.5%
San Salvador	-8.9%	-8.9%	-17.6%	28.3%	-7.8%
Santa Ana	-23.4%	4.0%	-20.0%	20.0%	-15.6%
<b>Total</b>	<b>-13.1%</b>	<b>-5.9%</b>	<b>-10.2%</b>	<b>4.8%</b>	<b>-11.4%</b>

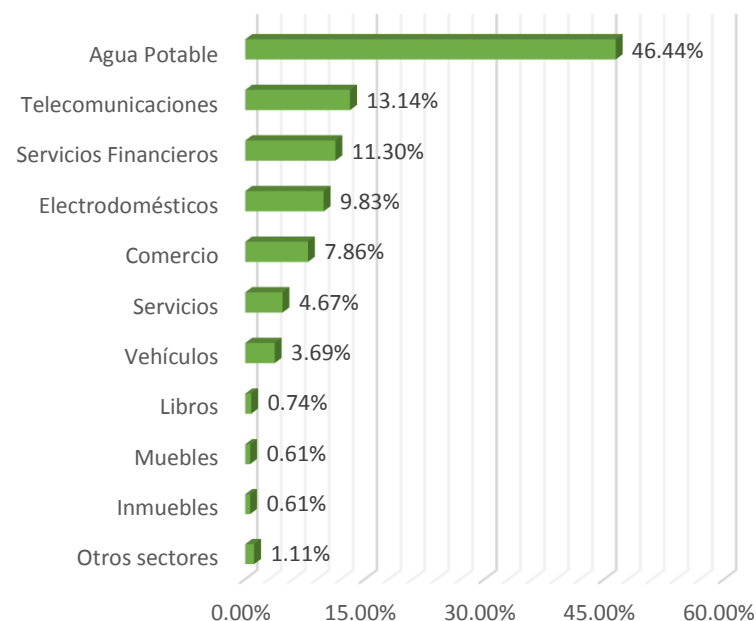
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,800, y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, que realizó 1,532.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un 11.4% respecto al mes pasado.
- Las oficinas con las mayores disminuciones son
  - Santa Ana 15.6%
  - San Miguel 14.5%
  - Call Center 13.3%

# Atenciones por sector para noviembre de 2014

## Atenciones por sector



## Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 27.25% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 18.85%, y agua potable con 13.28%.
- Las denuncias en el sector agua potable representan el 46.44%, le sigue telecomunicaciones con un 13.14% y electrodomésticos con 11.3%.

# Atenciones por sector para noviembre de 2014

## Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	27.25%	1,295
Telecomunicaciones	18.85%	896
Agua Potable	13.28%	631
Servicios	9.32%	443
Electrodomésticos	7.81%	371
Comercio	6.50%	309
Energía Eléctrica	5.20%	247
Gobierno y Alcaldías	2.76%	131
Vehículos	2.59%	123
Inmuebles	1.79%	85
Otros sectores	4.65%	222
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,753</b>

## Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	46.44%	378
Telecomunicaciones	13.14%	107
Servicios Financieros	11.30%	92
Electrodomésticos	9.83%	80
Comercio	7.86%	64
Servicios	4.67%	38
Vehículos	3.69%	30
Libros	0.74%	6
Inmuebles	0.61%	5
Muebles	0.61%	5
Otros sectores	1.11%	9
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>814</b>

# Atenciones por sector

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014
Servicios Financieros	12,799	11,809	21.91%	20.68%
Telecomunicaciones	9,527	9,894	16.31%	17.33%
Agua Potable	10,367	8,890	17.74%	15.57%
Servicios	3,593	5,616	6.15%	9.83%
Electrodomésticos	5,083	5,062	8.70%	8.86%
Comercio	4,716	4,656	8.07%	8.15%
Energía Eléctrica	3,951	4,284	6.76%	7.50%
Gobierno y Alcaldías	1,296	1,771	2.22%	3.10%
Hidrocarburos	1,010	1,175	1.73%	2.06%
Muebles	1,158	795	1.98%	1.39%
Inmuebles	864	790	1.48%	1.38%
Vehículos	822	771	1.41%	1.35%
Turismo	816	483	1.40%	0.85%
Varios	514	372	0.88%	0.65%
Libros	422	339	0.72%	0.59%
Alimentos y bebidas	169	191	0.29%	0.33%
Medicamentos	1,301	181	2.23%	0.32%
Publicidad	21	27	0.04%	0.05%
<b>Total</b>	<b>58,429</b>	<b>57,106</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

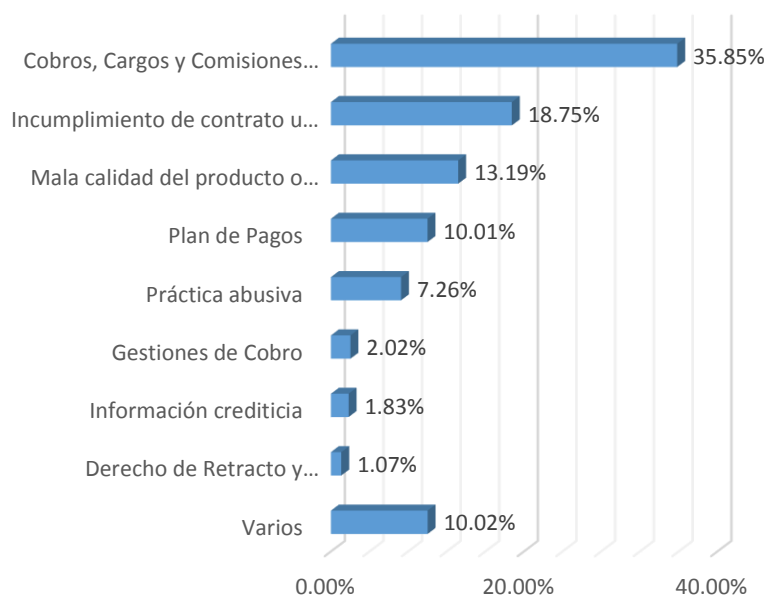
# Denuncias por sector

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014
Agua Potable	6,161	5,038	52.07%	47.64%
Telecomunicaciones	1,507	1,475	12.74%	13.95%
Electrodomésticos	1,217	1,283	10.28%	12.13%
Servicios Financieros	1,223	1,044	10.34%	9.87%
Comercio	652	621	5.51%	5.87%
Servicios	296	504	2.50%	4.77%
Vehículos	193	168	1.63%	1.59%
Muebles	149	117	1.26%	1.11%
Turismo	197	114	1.66%	1.08%
Inmuebles	120	95	1.01%	0.90%
Libros	46	38	0.39%	0.36%
Alimentos y bebidas	10	28	0.08%	0.26%
Energía Eléctrica	20	24	0.17%	0.23%
Gobierno y Alcaldías	4	10	0.03%	0.09%
Medicamentos	11	7	0.09%	0.07%
Hidrocarburos	7	5	0.06%	0.05%
Publicidad	3	3	0.03%	0.03%
Varios	17	2	0.14%	0.02%
<b>Total</b>	<b>11,833</b>	<b>10,576</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

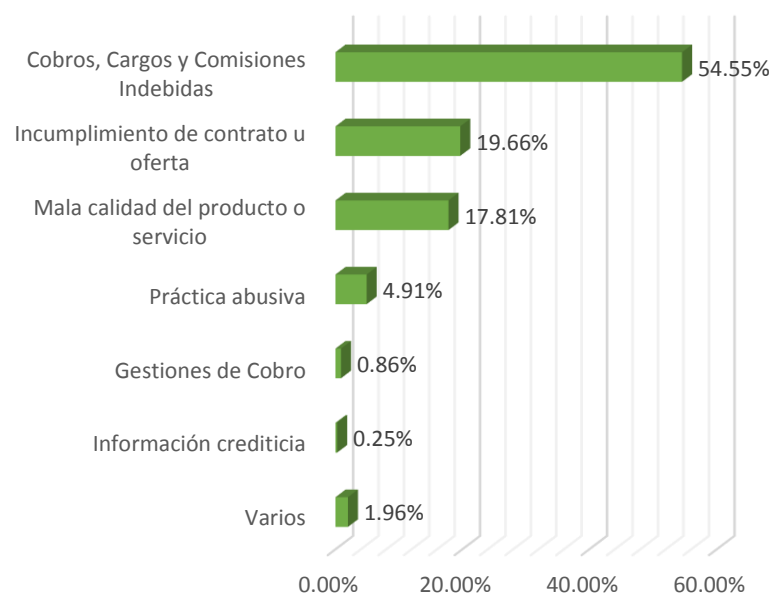


# Motivos para noviembre de 2014

## Motivos de las atenciones



## Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones con un 35.85%, el incumplimiento de contrato u oferta con 18.75%, y mala calidad de los productos con 13.19%.
- Las denuncias se concentran en: cobros, cargos y comisiones, con un 54.55%, incumplimiento de contrato u oferta con 19.66%, mala calidad del producto con 17.81%.

# Atenciones por motivo para noviembre de 2014

## Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	35.85%	1,704
Incumplimiento de contrato u oferta	18.75%	891
Mala calidad del producto o servicio	13.19%	627
Plan de Pagos	10.01%	476
Práctica abusiva	7.26%	345
Gestiones de Cobro	2.02%	96
Información crediticia	1.83%	87
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1.07%	51
Varios	10.02%	476
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,753</b>

## Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	54.55%	444
Incumplimiento de contrato u oferta	19.66%	160
Mala calidad del producto o servicio	17.81%	145
Práctica abusiva	4.91%	40
Gestiones de Cobro	0.86%	7
Información crediticia	0.25%	2
Plan de Pagos	0.12%	1
Varios	1.84%	15
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>814</b>

# Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	22,921	20,235	39.23%	35.43%
Mala calidad del producto o servicio	8,855	9,464	15.16%	16.57%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,958	5,647	8.49%	9.89%
Plan de Pagos	4,227	3,807	7.23%	6.67%
Gestiones de Cobro	1,590	1,355	2.72%	2.37%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1,620	1,148	2.77%	2.01%
Práctica abusiva	905	764	1.55%	1.34%
Información crediticia	620	549	1.06%	0.96%
Varios	12,733	14,137	21.79%	24.76%
<b>Total</b>	<b>58,429</b>	<b>57,106</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

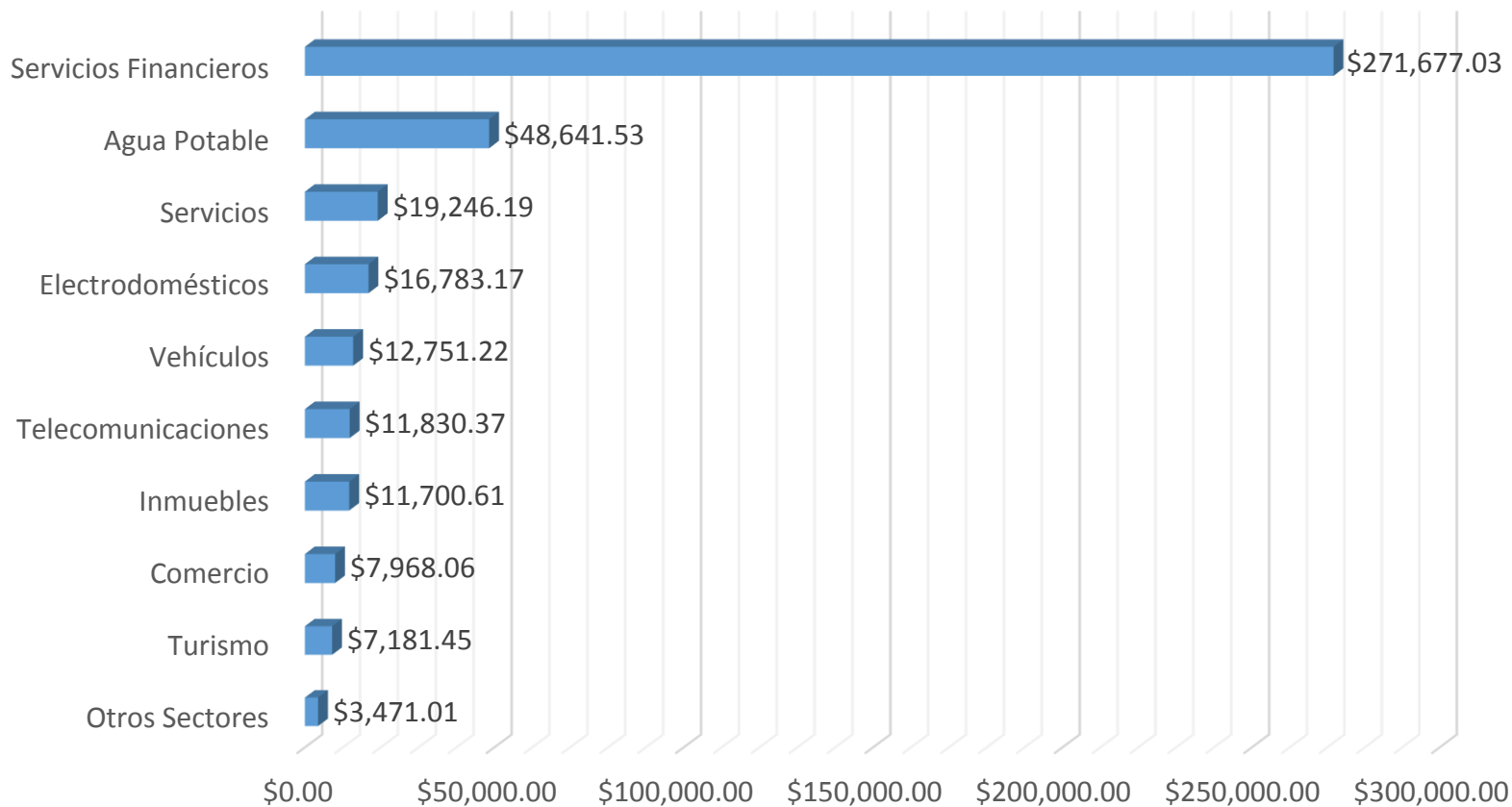
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	6,885	5,166	62.99%	53.95%
Mala calidad del producto o servicio	2,121	2,218	19.41%	23.16%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,214	1,476	11.11%	15.42%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	161	141	1.47%	1.47%
Práctica abusiva	165	128	1.51%	1.34%
Gestiones de Cobro	108	94	0.99%	0.98%
Información crediticia	55	39	0.50%	0.41%
Plan de Pagos	11	10	0.10%	0.10%
Varios	1,113	1,304	10.18%	13.62%
<b>Total</b>	<b>10,930</b>	<b>9,575</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

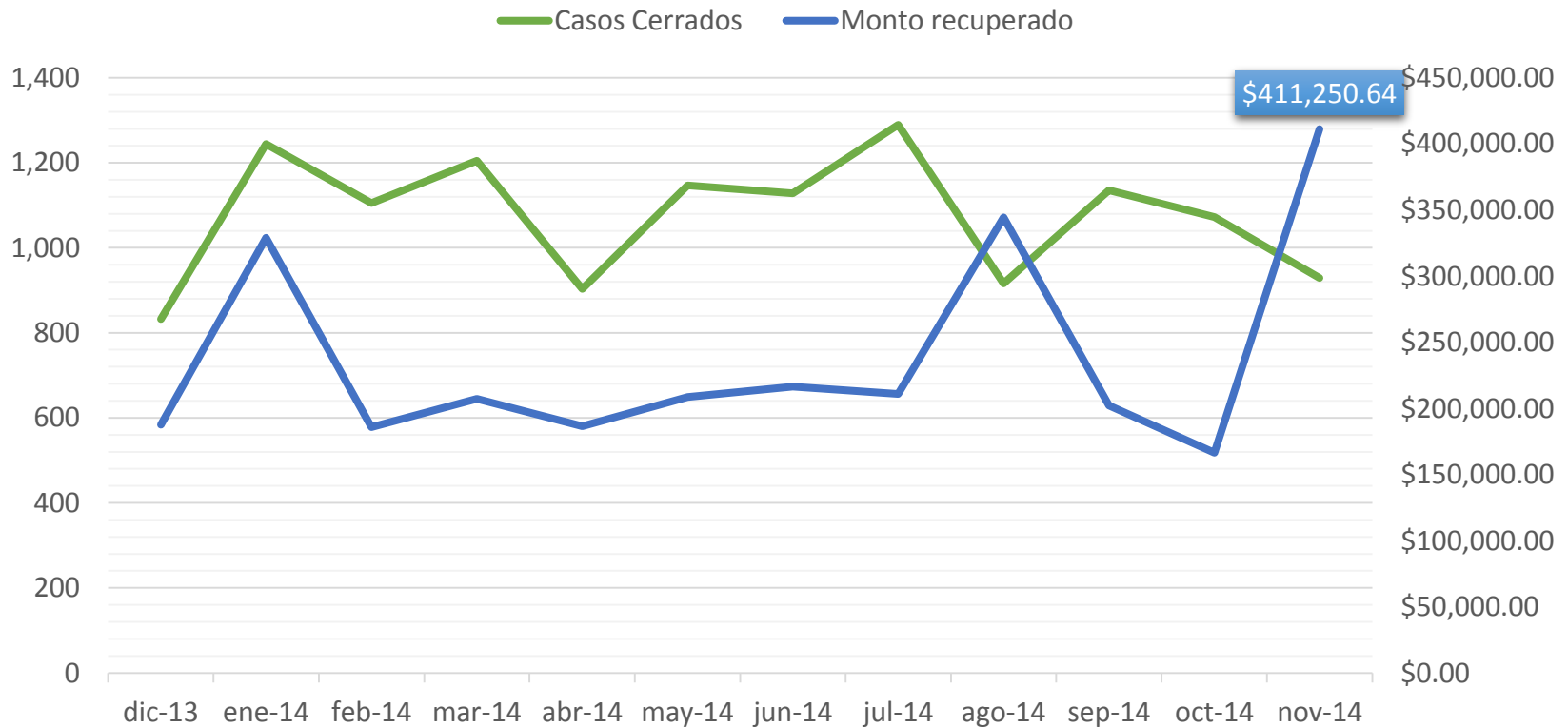
Tipo de caso	Enero a noviembre 2013	Enero a noviembre 2014	Cambio	Octubre 2014	Noviembre 2014	Cambio
<b>Denuncia</b>	<b>12,697</b>	<b>10,573</b>	<b>-16.7%</b>	<b>953</b>	<b>825</b>	<b>-13.4%</b>
Avenimiento	8,729	7,073	-19.0%	640	597	-6.7%
Cerrado por razones de oficio	55	14	-74.5%			0.0%
Conciliación	2,332	1,950	-16.4%	196	125	-36.2%
Desistimiento	412	300	-27.2%	36	22	-38.9%
Falta de Ratificación y Prevención	346	478	38.2%	33	25	-24.2%
Tribunal Sancionador	823	758	-7.9%	48	56	16.7%
<b>Gestión</b>	<b>1,692</b>	<b>1,500</b>	<b>-11.3%</b>	<b>119</b>	<b>104</b>	<b>-12.6%</b>
<b>Total</b>	<b>14,389</b>	<b>12,073</b>	<b>-16.1%</b>	<b>1,072</b>	<b>929</b>	<b>-13.3%</b>

- Al comparar los primeros once meses de 2013 con 2014, los resultados indican una disminución del 16.1% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas.
- La comparación entre octubre con noviembre de 2014, los resultados indican que la cantidad de cierres disminuye un 13.3%.

# Montos recuperados por sector para noviembre de 2014



# Montos recuperados



Durante el mes de noviembre se recuperó \$411,250.64 a favor de los consumidores

# Reclamos cerrados y montos recuperados

## De noviembre de 2013 a noviembre de 2014

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
<b>dic-13</b>	832	499	\$187,602.52
<b>ene-14</b>	1,244	822	\$329,018.15
<b>feb-14</b>	1,105	671	\$185,915.50
<b>mar-14</b>	1,205	733	\$207,275.90
<b>abr-14</b>	903	531	\$186,503.18
<b>may-14</b>	1,147	672	\$208,665.68
<b>jun-14</b>	1,128	622	\$216,322.69
<b>jul-14</b>	1,289	766	\$210,966.47
<b>ago-14</b>	916	596	\$344,372.39
<b>sep-14</b>	1,135	671	\$202,181.77
<b>oct-14</b>	1,072	694	\$166,531.82
<b>nov-14</b>	929	641	\$411,250.64
<b>Total</b>	<b>12,905</b>	<b>7,918</b>	<b>\$2,856,606.71</b>