

Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2014

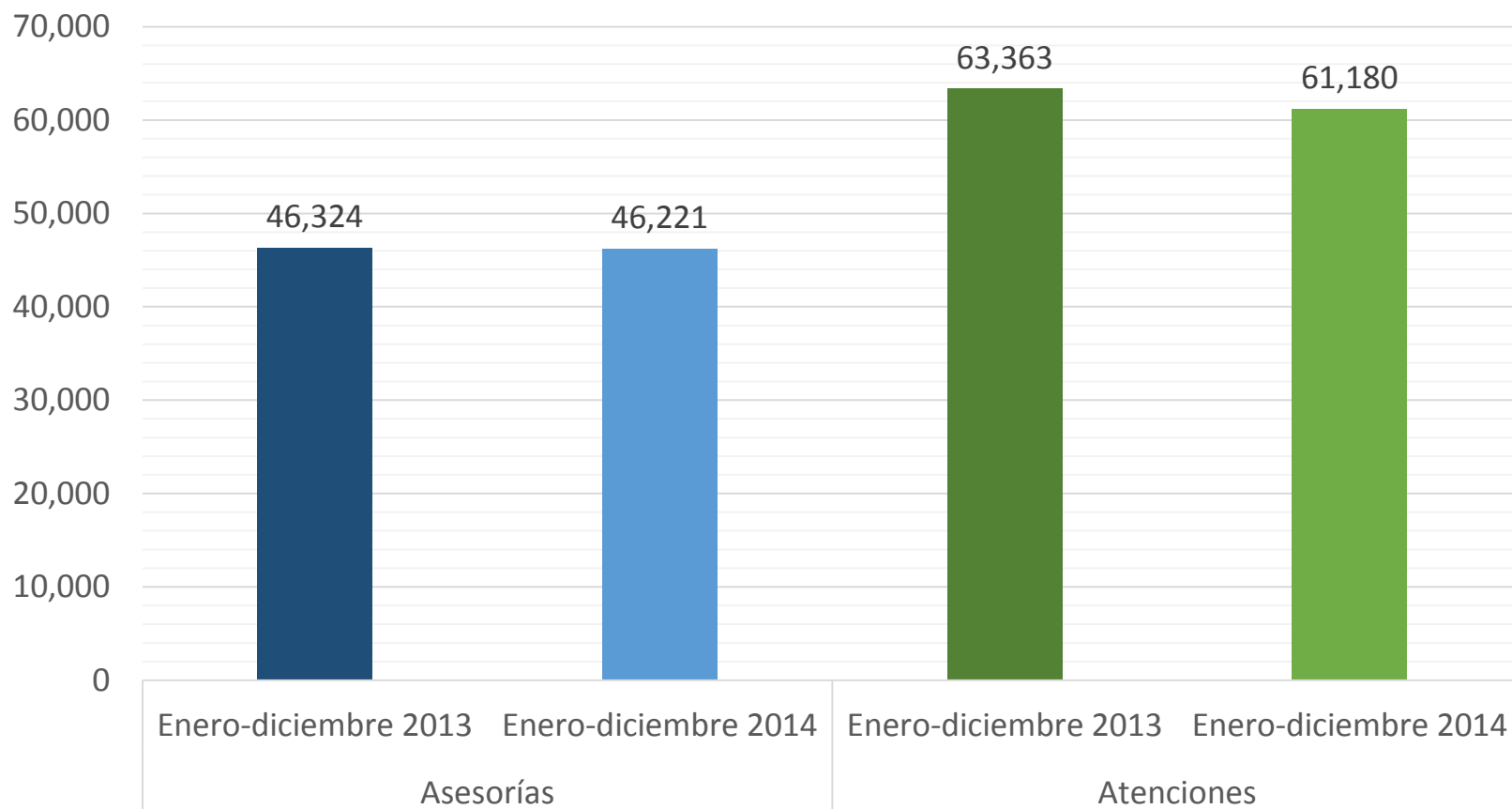
Atenciones

| Tipo de caso | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 | Cambio | Noviembre 2014 | Diciembre 2014 | Cambio |
|--------------|------------------------|------------------------|--------------|----------------|----------------|---------------|
| Asesoría | 46,324 | 46,221 | -0.2% | 3,694 | 3,156 | -14.6% |
| Denuncia | 12,614 | 11,280 | -10.6% | 813 | 705 | -13.3% |
| Derivación | 2,649 | 2,039 | -23.0% | 115 | 96 | -16.5% |
| Gestión | 1,776 | 1,640 | -7.7% | 130 | 117 | -10.0% |
| Total | 63,363 | 61,180 | -3.4% | 4,752 | 4,074 | -14.3% |

- En diciembre de 2014 se recibió 4,074 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 3,156
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones disminuyó un 14.3%.
- En comparación con los primeros once meses de 2013, las atenciones se disminuyen un 3.4%.

Atenciones y asesorías

Comparación los primeros meses de 2014 con 2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para diciembre de 2014

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
| Call Center | 1,583 | | | 31 | 1,614 |
| Plan de La Laguna | 212 | 128 | 17 | 15 | 372 |
| San Miguel | 203 | 94 | 45 | 27 | 369 |
| San Salvador | 889 | 302 | 10 | 42 | 1,243 |
| Santa Ana | 269 | 181 | 24 | 2 | 476 |
| Total | 3,156 | 705 | 96 | 117 | 4,074 |

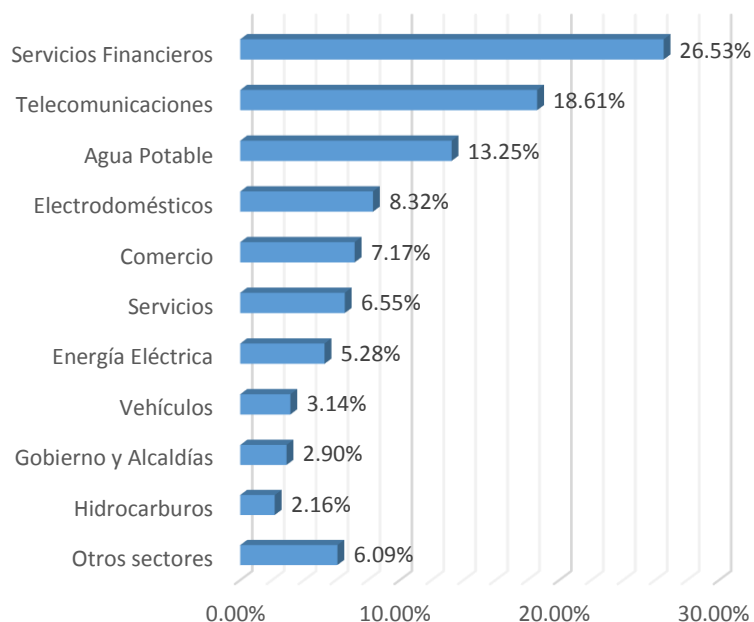
Tasa de variación mensual Noviembre 2014 -Diciembre 2014

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Call Center | -11.2% | | | 72.2% | -10.3% |
| Plan de La Laguna | -26.6% | 18.5% | 21.4% | 0.0% | -12.7% |
| San Miguel | 30.1% | -26.0% | -23.7% | 12.5% | 0.8% |
| San Salvador | -17.8% | -18.4% | -28.6% | -37.3% | -18.9% |
| Santa Ana | -30.3% | -13.0% | -14.3% | -66.7% | -24.2% |
| Total | -14.6% | -13.3% | -16.5% | -10.0% | -14.3% |

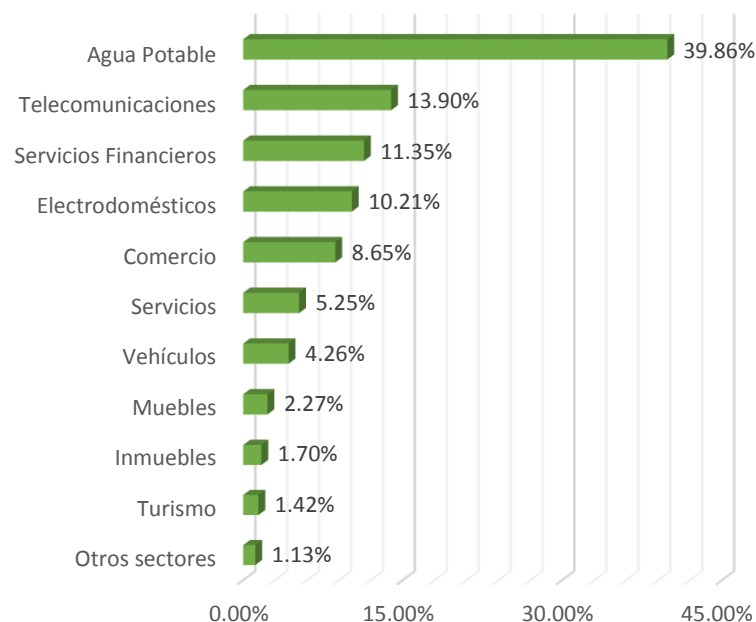
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,614, y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, que realizó 1,273.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un 14.3% respecto al mes pasado.
- Las oficinas con las mayores disminuciones son
 - Santa Ana 24.2%
 - San Salvador 18.9%
 - Plan de la Laguna 12.7%

Atenciones por sector para diciembre de 2014

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 26.53% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 18.61%, y agua potable con 13.25%.
- Las denuncias en el sector agua potable representan el 39.86%, le sigue telecomunicaciones con un 13.9% y electrodomésticos con 11.35%.

Atenciones por sector para diciembre de 2014

Atenciones por sector

| Sector | Porcentaje | Total |
|-----------------------|----------------|--------------|
| Servicios Financieros | 26.53% | 1,081 |
| Telecomunicaciones | 18.61% | 758 |
| Agua Potable | 13.25% | 540 |
| Electrodomésticos | 8.32% | 339 |
| Comercio | 7.17% | 292 |
| Servicios | 6.55% | 267 |
| Energía Eléctrica | 5.28% | 215 |
| Vehículos | 3.14% | 128 |
| Gobierno y Alcaldías | 2.90% | 118 |
| Hidrocarburos | 2.16% | 88 |
| Otros sectores | 6.09% | 248 |
| Total | 100.00% | 4,074 |

Denuncias por sector

| Sector | Porcentaje | Total |
|-----------------------|----------------|------------|
| Agua Potable | 39.86% | 281 |
| Telecomunicaciones | 13.90% | 98 |
| Servicios Financieros | 11.35% | 80 |
| Electrodomésticos | 10.21% | 72 |
| Comercio | 8.65% | 61 |
| Servicios | 5.25% | 37 |
| Vehículos | 4.26% | 30 |
| Muebles | 2.27% | 16 |
| Inmuebles | 1.70% | 12 |
| Turismo | 1.42% | 10 |
| Otros sectores | 1.13% | 8 |
| Total | 100.00% | 705 |

Atenciones por sector

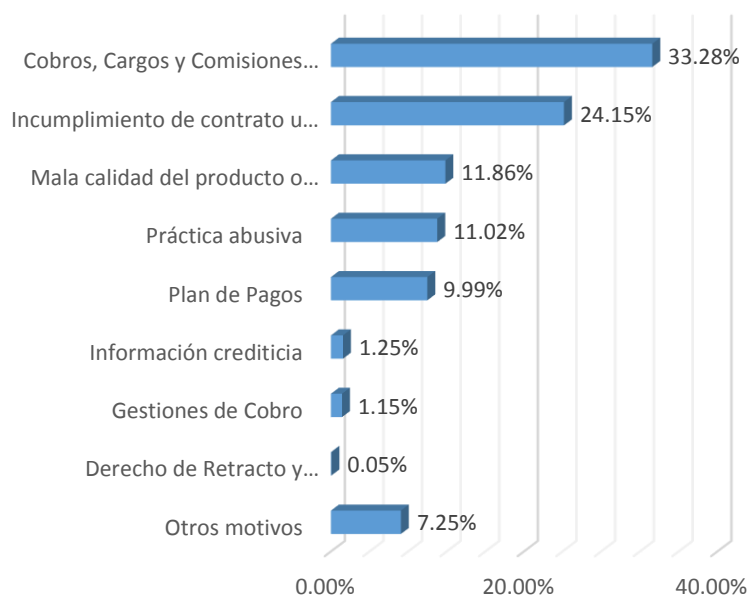
| Sector | Total | | Porcentaje | |
|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 |
| Servicios Financieros | 13,688 | 12,892 | 21.60% | 21.07% |
| Telecomunicaciones | 10,385 | 10,652 | 16.39% | 17.41% |
| Agua Potable | 11,022 | 9,429 | 17.40% | 15.41% |
| Servicios | 3,919 | 5,884 | 6.18% | 9.62% |
| Electrodomésticos | 5,646 | 5,401 | 8.91% | 8.83% |
| Comercio | 5,225 | 4,945 | 8.25% | 8.08% |
| Energía Eléctrica | 4,253 | 4,499 | 6.71% | 7.35% |
| Gobierno y Alcaldías | 1,544 | 1,889 | 2.44% | 3.09% |
| Hidrocarburos | 1,187 | 1,263 | 1.87% | 2.06% |
| Vehículos | 871 | 900 | 1.37% | 1.47% |
| Muebles | 1,244 | 873 | 1.96% | 1.43% |
| Inmuebles | 938 | 866 | 1.48% | 1.42% |
| Turismo | 887 | 528 | 1.40% | 0.86% |
| Varios | 568 | 372 | 0.90% | 0.61% |
| Libros | 458 | 353 | 0.72% | 0.58% |
| Alimentos y bebidas | 180 | 217 | 0.28% | 0.35% |
| Medicamentos | 1,324 | 190 | 2.09% | 0.31% |
| Publicidad | 24 | 27 | 0.04% | 0.04% |
| Total | 63,363 | 61,180 | 100.00% | 100.00% |

Denuncias por sector

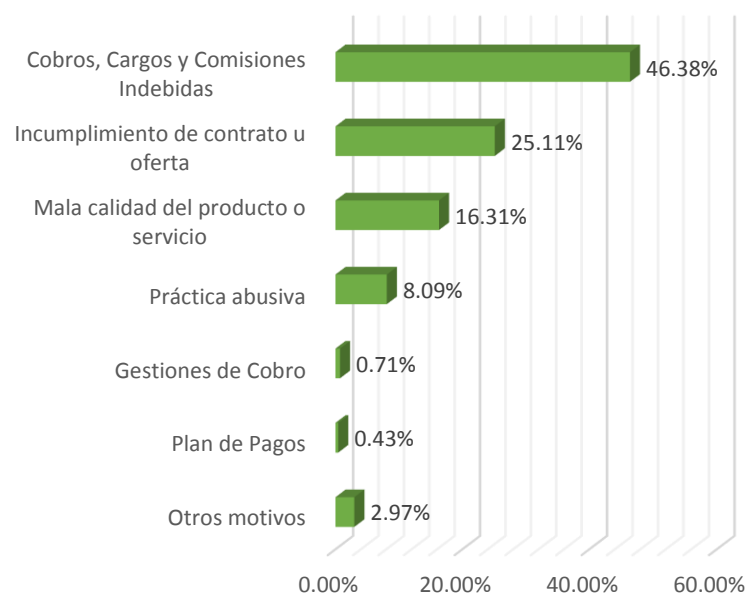
| Sector | Total | | Porcentaje | |
|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 |
| Agua Potable | 6,521 | 5,318 | 51.70% | 47.15% |
| Telecomunicaciones | 1,600 | 1,572 | 12.68% | 13.94% |
| Electrodomésticos | 1,357 | 1,355 | 10.76% | 12.01% |
| Servicios Financieros | 1,287 | 1,124 | 10.20% | 9.96% |
| Comercio | 700 | 682 | 5.55% | 6.05% |
| Servicios | 314 | 540 | 2.49% | 4.79% |
| Vehículos | 206 | 199 | 1.63% | 1.76% |
| Muebles | 162 | 133 | 1.28% | 1.18% |
| Turismo | 208 | 124 | 1.65% | 1.10% |
| Inmuebles | 128 | 108 | 1.01% | 0.96% |
| Libros | 53 | 41 | 0.42% | 0.36% |
| Alimentos y bebidas | 10 | 29 | 0.08% | 0.26% |
| Energía Eléctrica | 24 | 26 | 0.19% | 0.23% |
| Gobierno y Alcaldías | 5 | 12 | 0.04% | 0.11% |
| Medicamentos | 12 | 7 | 0.10% | 0.06% |
| Hidrocarburos | 7 | 5 | 0.06% | 0.04% |
| Publicidad | 3 | 3 | 0.02% | 0.03% |
| Varios | 17 | 2 | 0.13% | 0.02% |
| Total | 12,614 | 11,280 | 100.00% | 100.00% |

Motivos para diciembre de 2014

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones con un 33.28%, el incumplimiento de contrato u oferta con 24.15%, y mala calidad de los productos con 11.86%.
- Las denuncias se concentran en: cobros, cargos y comisiones, con un 46.38%, incumplimiento de contrato u oferta con 25.11%, mala calidad del producto con 16.31%.

Atenciones por motivo para diciembre de 2014

Atenciones por motivo

| Motivo | Porcentaje | Total |
|---|----------------|--------------|
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 33.28% | 1,356 |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 24.15% | 984 |
| Mala calidad del producto o servicio | 11.86% | 483 |
| Práctica abusiva | 11.02% | 449 |
| Plan de Pagos | 9.99% | 407 |
| Información crediticia | 1.25% | 51 |
| Gestiones de Cobro | 1.15% | 47 |
| Derecho de Retracto y desistimiento de compra | 0.05% | 2 |
| Otros motivos | 7.25% | 295 |
| Total | 100.00% | 4,074 |

Denuncias por motivo

| Motivo | Porcentaje | Total |
|---------------------------------------|----------------|------------|
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 46.38% | 327 |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 25.11% | 177 |
| Mala calidad del producto o servicio | 16.31% | 115 |
| Práctica abusiva | 8.09% | 57 |
| Gestiones de Cobro | 0.71% | 5 |
| Plan de Pagos | 0.43% | 3 |
| Otros motivos | 2.97% | 21 |
| Total | 100.00% | 705 |

Atenciones por motivo

| Sector | Total | | Porcentaje | |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 |
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 24,621 | 21,590 | 38.86% | 35.29% |
| Mala calidad del producto o servicio | 9,771 | 9,946 | 15.42% | 16.26% |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 5,375 | 6,632 | 8.48% | 10.84% |
| Plan de Pagos | 4,502 | 4,214 | 7.11% | 6.89% |
| Gestiones de Cobro | 1,698 | 1,402 | 2.68% | 2.29% |
| Práctica abusiva | 963 | 1,214 | 1.52% | 1.98% |
| Derecho de Retracto y desistimiento de compra | 1,764 | 1,150 | 2.78% | 1.88% |
| Información crediticia | 661 | 600 | 1.04% | 0.98% |
| Varios | 14,008 | 14,432 | 22.11% | 23.59% |
| Total | 63,363 | 61,180 | 100.00% | 100.00% |

Denuncias por motivo

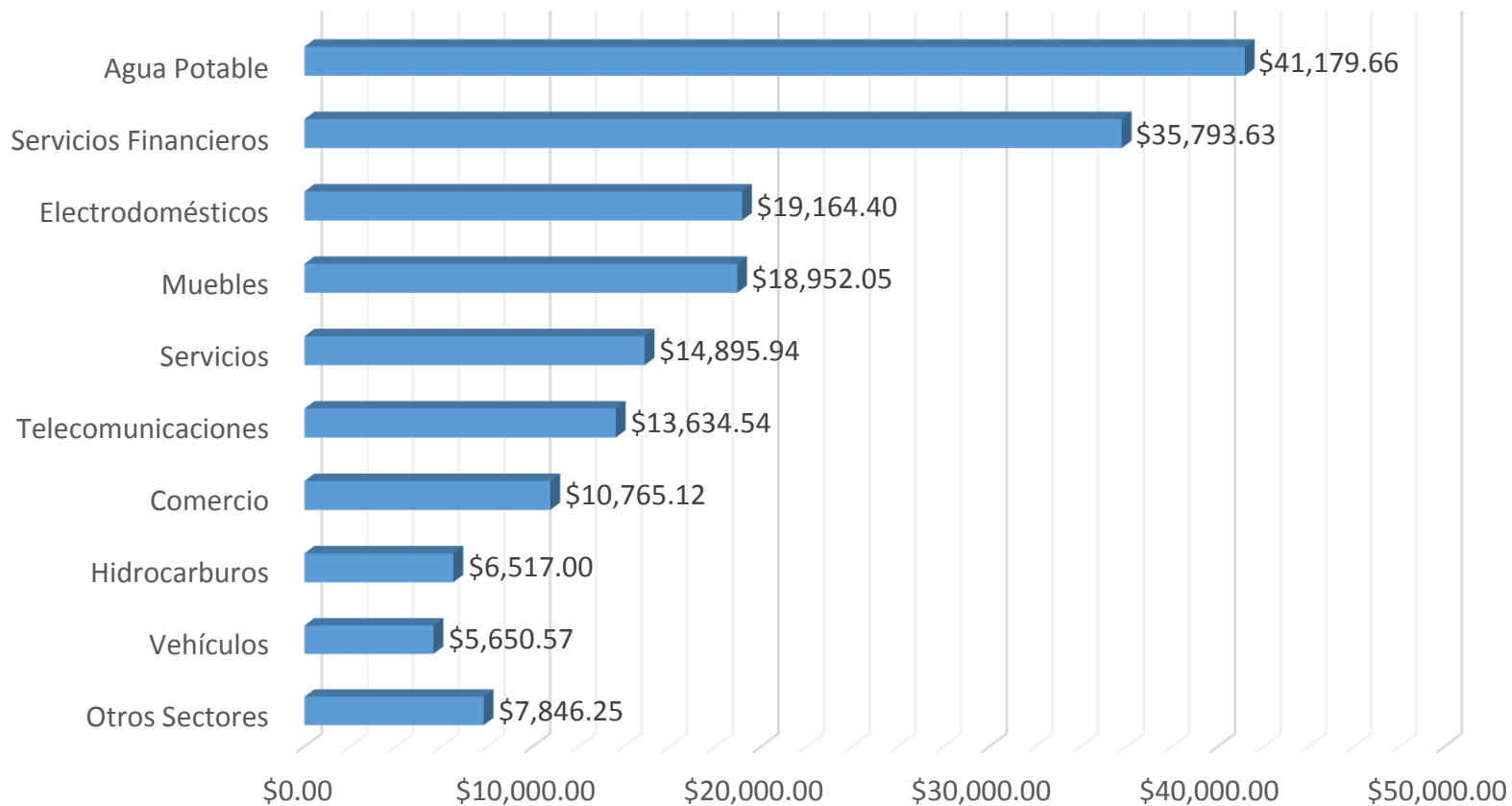
| Sector | Total | | Porcentaje | |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 |
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 7,296 | 5,492 | 57.84% | 48.69% |
| Mala calidad del producto o servicio | 2,316 | 2,332 | 18.36% | 20.67% |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 1,290 | 1,654 | 10.23% | 14.66% |
| Práctica abusiva | 172 | 185 | 1.36% | 1.64% |
| Derecho de Retracto y desistimiento de compra | 173 | 141 | 1.37% | 1.25% |
| Gestiones de Cobro | 115 | 99 | 0.91% | 0.88% |
| Información crediticia | 56 | 42 | 0.44% | 0.37% |
| Plan de Pagos | 11 | 13 | 0.09% | 0.12% |
| Varios | 1,185 | 1,322 | 9.39% | 11.72% |
| Total | 12,614 | 11,280 | 100.00% | 100.00% |

Denuncias y gestiones cerradas

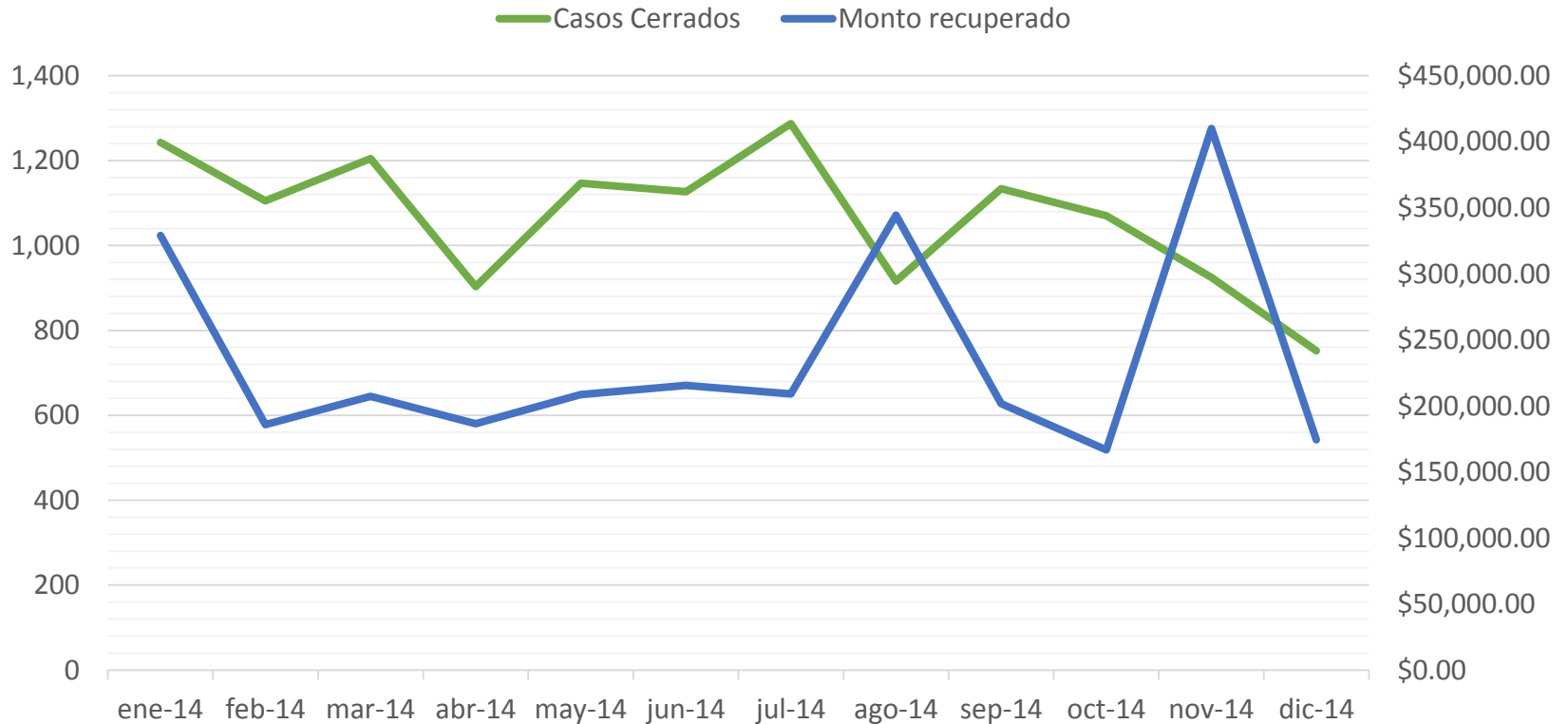
| Tipo de caso | Enero a diciembre 2013 | Enero a diciembre 2014 | Cambio | Noviembre 2014 | Diciembre 2014 | Cambio |
|------------------------------------|------------------------|------------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|
| Denuncia | 13,433 | 11,194 | -16.7% | 822 | 630 | -23.4% |
| Avenimiento | 9,211 | 7,496 | -18.6% | 593 | 430 | -27.5% |
| Cerrado por razones de oficio | 55 | 14 | -74.5% | | | 0.0% |
| Conciliación | 2,470 | 2,052 | -16.9% | 125 | 105 | -16.0% |
| Desistimiento | 432 | 338 | -21.8% | 22 | 38 | 72.7% |
| Falta de Ratificación y Prevención | 361 | 500 | 38.5% | 25 | 22 | -12.0% |
| Tribunal Sancionador | 904 | 794 | -12.2% | 57 | 35 | -38.6% |
| Gestión | 1,793 | 1,620 | -9.6% | 103 | 122 | 18.4% |
| Total | 15,226 | 12,814 | -15.8% | 925 | 752 | -18.7% |

- Al comparar todas las atenciones de 2013 con 2014, los resultados indican una disminución del 15.8% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas.
- La comparación entre noviembre y diciembre de 2014, los resultados indican que la cantidad de cierres disminuye un 18.7%.

Montos recuperados por sector para diciembre de 2014



Montos recuperados



Durante el mes de diciembre se recuperó \$174,399.16 a favor de los consumidores

Reclamos cerrados y montos recuperados

De enero a diciembre de 2014

| Mes | Reclamos cerrados | Reclamos con devolución | Monto recuperado |
|--------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|
| ene-14 | 1,243 | 822 | \$329,018.15 |
| feb-14 | 1,105 | 671 | \$185,915.50 |
| mar-14 | 1,205 | 733 | \$207,275.90 |
| abr-14 | 903 | 531 | \$186,503.18 |
| may-14 | 1,147 | 672 | \$208,665.68 |
| jun-14 | 1,127 | 621 | \$215,616.44 |
| jul-14 | 1,287 | 765 | \$209,053.59 |
| ago-14 | 916 | 596 | \$344,372.39 |
| sep-14 | 1,134 | 670 | \$201,621.78 |
| oct-14 | 1,070 | 694 | \$166,616.07 |
| nov-14 | 925 | 640 | \$410,000.64 |
| dic-14 | 752 | 477 | \$174,399.16 |
| Total | 12,814 | 7,892 | \$2,839,058.48 |