

Boletín Estadístico Mensual

Enero 2015

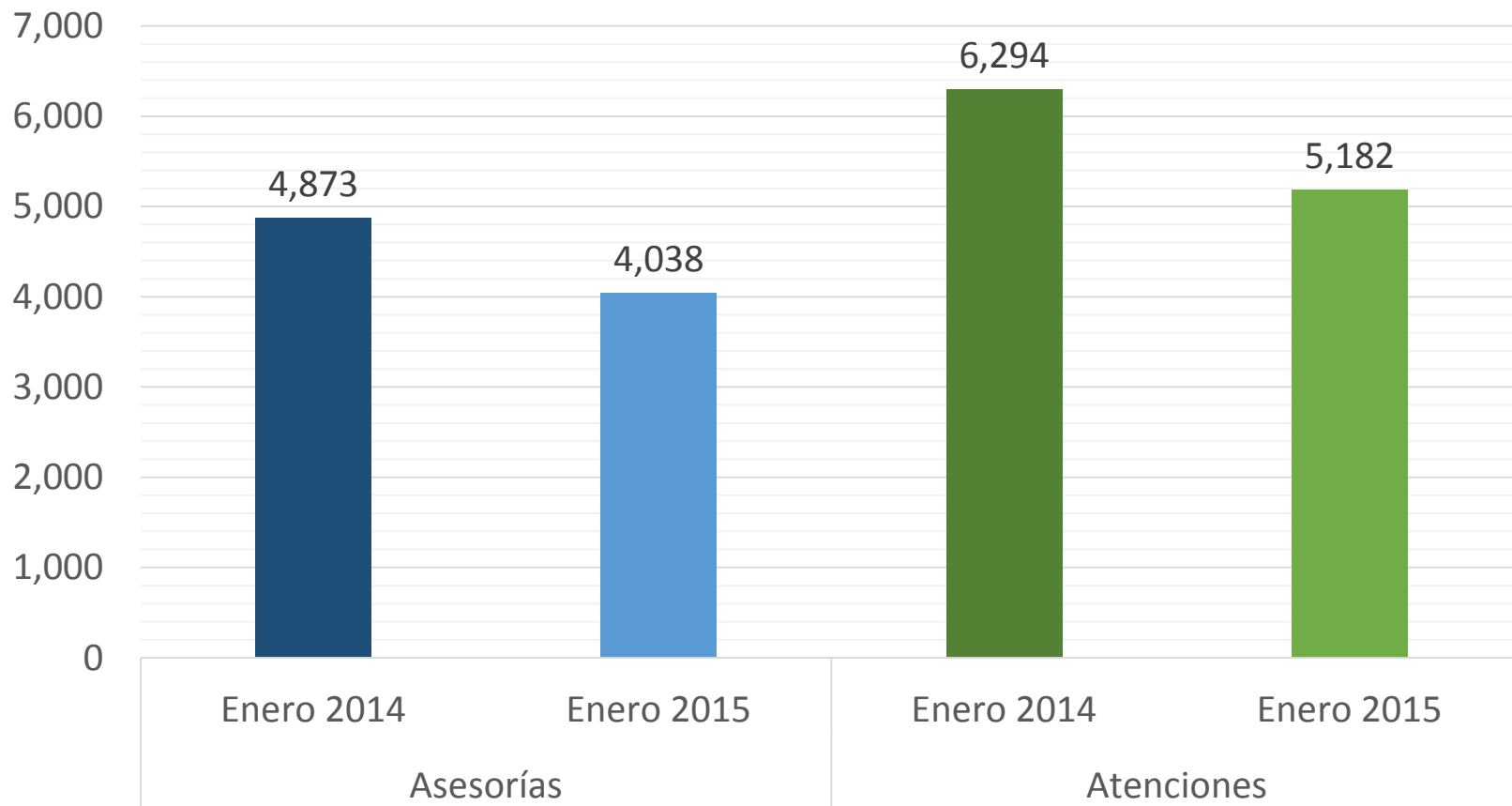
Atenciones

Tipo de caso	Enero 2014	Enero 2015	Cambio	Diciembre 2014	Enero 2015	Cambio
Asesoría	4,873	4,038	-17.1%	3,171	4,038	27.3%
Denuncia	1,081	903	-16.5%	705	903	28.1%
Derivación	178	113	-36.5%	97	113	16.5%
Gestión	162	128	-21.0%	117	128	9.4%
Total	6,294	5,182	-17.7%	4,090	5,182	26.7%

- En enero de 2015 se recibió 5,182 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 4,038.
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones aumentó un 26.7%, esto se explica porque durante diciembre hubo vacaciones a nivel nacional.
- En comparación enero de 2014, las atenciones se disminuyen un 17.7%.

Atenciones y asesorías

Comparación los primeros meses de 2015 con 2014



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para enero de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,770	0	0	25	1,795
Plan de La Laguna	293	126	20	6	445
San Miguel	188	154	48	31	421
San Salvador	1,477	408	21	62	1,968
Santa Ana	310	215	24	4	553
Total	4,038	903	113	128	5,182

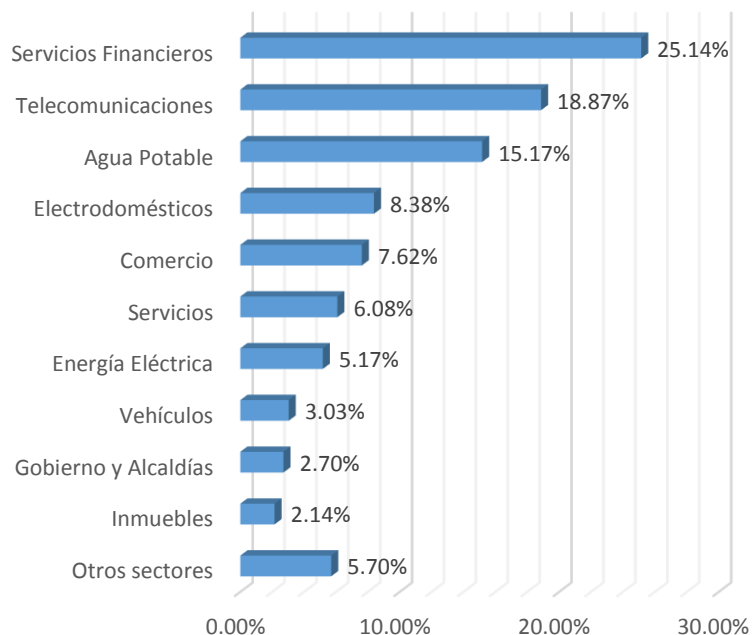
Tasa de variación mensual Diciembre 2014 -Enero 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	11.8%	0.0%	0.0%	-19.4%	11.2%
Plan de La Laguna	35.0%	-1.6%	11.1%	-60.0%	17.7%
San Miguel	-7.4%	63.8%	6.7%	14.8%	14.1%
San Salvador	64.3%	35.1%	110.0%	47.6%	57.1%
Santa Ana	15.2%	18.8%	0.0%	100.0%	16.2%
Total	27.3%	28.1%	16.5%	9.4%	26.7%

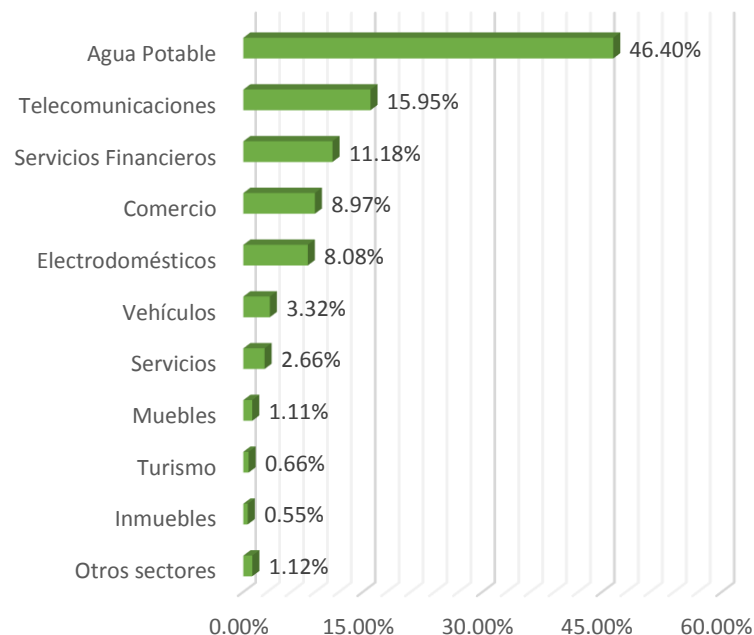
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,968 y el Call Center con 1,795.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 26.7% respecto al mes pasado.
- Las oficinas con los mayores aumentos son
 - San Salvador 57.1%
 - Plan de la Laguna 17.7%
 - Santa Ana 16.2%

Atenciones por sector para enero de 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 25.14% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 18.87%, y agua potable con 15.17%.
- Las denuncias en el sector agua potable representan el 46.4%, le sigue telecomunicaciones con un 15.95% y servicios financieros con 11.18%.

Atenciones por sector para enero de 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	25.14%	1,303
Telecomunicaciones	18.87%	978
Agua potable	15.17%	786
Electrodomésticos	8.38%	434
Comercio	7.62%	395
Servicios	6.08%	315
Energía Eléctrica	5.17%	268
Vehículos	3.03%	157
Gobierno y Alcaldías	2.70%	140
Inmuebles	2.14%	111
Otros sectores	5.70%	295
Total	100.00%	5,182

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua potable	46.40%	419
Telecomunicaciones	15.95%	144
Servicios Financieros	11.18%	101
Comercio	8.97%	81
Electrodomésticos	8.08%	73
Vehículos	3.32%	30
Servicios	2.66%	24
Muebles	1.11%	10
Turismo	0.66%	6
Inmuebles	0.55%	5
Otros sectores	1.12%	10
Total	100.00%	903

Atenciones por sector

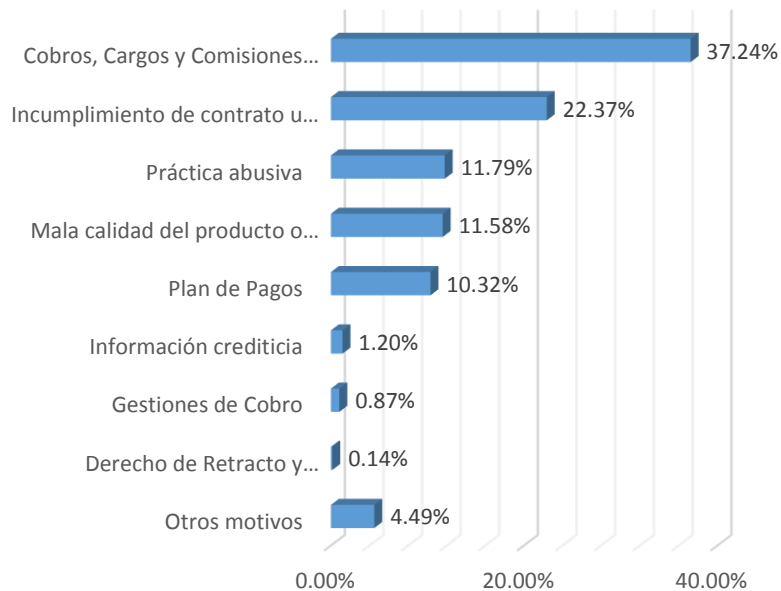
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2014	Enero 2015	Enero 2014	Enero 2015
Servicios Financieros	1,183	1,303	18.80%	25.14%
Telecomunicaciones	1,093	978	17.37%	18.87%
Agua potable	877	786	13.93%	15.17%
Electrodomésticos	728	434	11.57%	8.38%
Comercio	588	395	9.34%	7.62%
Servicios	487	315	7.74%	6.08%
Energía Eléctrica	426	268	6.77%	5.17%
Vehículos	78	157	1.24%	3.03%
Gobierno y Alcaldías	260	140	4.13%	2.70%
Inmuebles	83	111	1.32%	2.14%
Hidrocarburos	163	93	2.59%	1.79%
Muebles	118	81	1.87%	1.56%
Turismo	62	49	0.99%	0.95%
Alimentos y bebidas	13	31	0.21%	0.60%
Libros	40	26	0.64%	0.50%
Medicamentos	28	13	0.44%	0.25%
Varios	60	2	0.95%	0.04%
Publicidad	7	0	0.11%	0.00%
Total	6,294	5,182	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

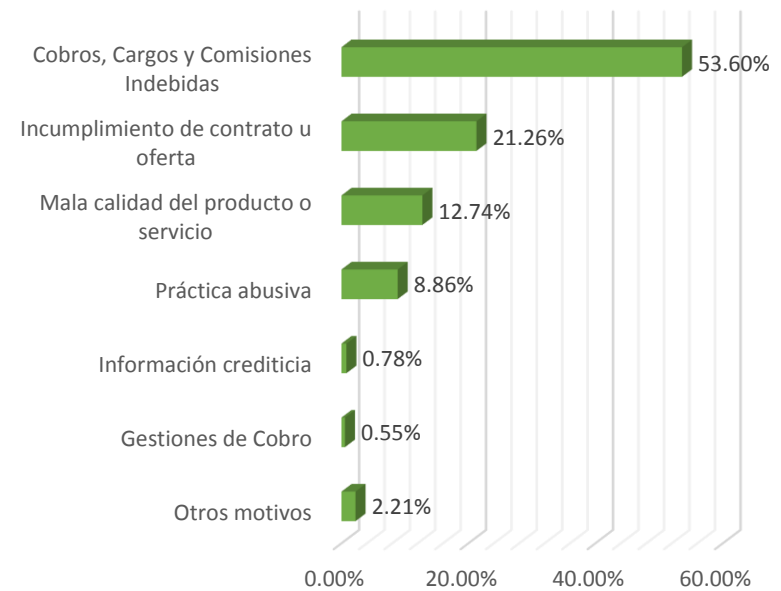
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2014	Enero 2015	Enero 2014	Enero 2015
Agua potable	440	420	40.70%	46.51%
Telecomunicaciones	181	143	16.74%	15.84%
Servicios Financieros	117	101	10.82%	11.18%
Comercio	65	81	6.01%	8.97%
Electrodomésticos	170	73	15.73%	8.08%
Vehículos	11	30	1.02%	3.32%
Servicios	30	23	2.78%	2.55%
Muebles	21	10	1.94%	1.11%
Turismo	19	6	1.76%	0.66%
Inmuebles	11	5	1.02%	0.55%
Alimentos y bebidas	3	4	0.28%	0.44%
Energía Eléctrica	3	3	0.28%	0.33%
Gobierno y Alcaldías	2	2	0.19%	0.22%
Libros	6	2	0.56%	0.22%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Medicamentos	0	0	0.00%	0.00%
Publicidad	2	0	0.19%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	1,081	903	100.00%	100.00%

Motivos para enero de 2015

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones con un 37.24%, el incumplimiento de contrato u oferta con 22.37%, y prácticas abusivas con 11.79%.
- Las denuncias se concentran en: cobros, cargos y comisiones, con un 53.6%, incumplimiento de contrato u oferta con 21.26%, mala calidad del producto con 12.74%.

Atenciones por motivo para enero de 2015

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	37.24%	1,930
Incumplimiento de contrato u oferta	22.37%	1,159
Práctica abusiva	11.79%	611
Mala calidad del producto o servicio	11.58%	600
Plan de Pagos	10.32%	535
Información crediticia	1.20%	62
Gestiones de Cobro	0.87%	45
Derecho de retracto y desistimiento de compra	0.14%	7
Otros motivos	4.49%	233
Total	100.00%	5,182

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	53.60%	484
Incumplimiento de contrato u oferta	21.26%	192
Mala calidad del producto o servicio	12.74%	115
Práctica abusiva	8.86%	80
Información crediticia	0.78%	7
Gestiones de cobro	0.55%	5
Otros motivos	2.21%	20
Total	100.00%	903

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2014	Enero 2015	Enero 2014	Enero 2015
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,161	1,930	34.33%	37.24%
Incumplimiento de contrato u oferta	504	1,159	8.01%	22.37%
Práctica abusiva	57	611	0.91%	11.79%
Mala calidad del producto o servicio	1,228	600	19.51%	11.58%
Plan de pagos	431	535	6.85%	10.32%
Información crediticia	48	62	0.76%	1.20%
Gestiones de Cobro	162	45	2.57%	0.87%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	146	7	2.32%	0.14%
Varios	1,557	233	24.74%	4.50%
Total	6,294	5,182	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

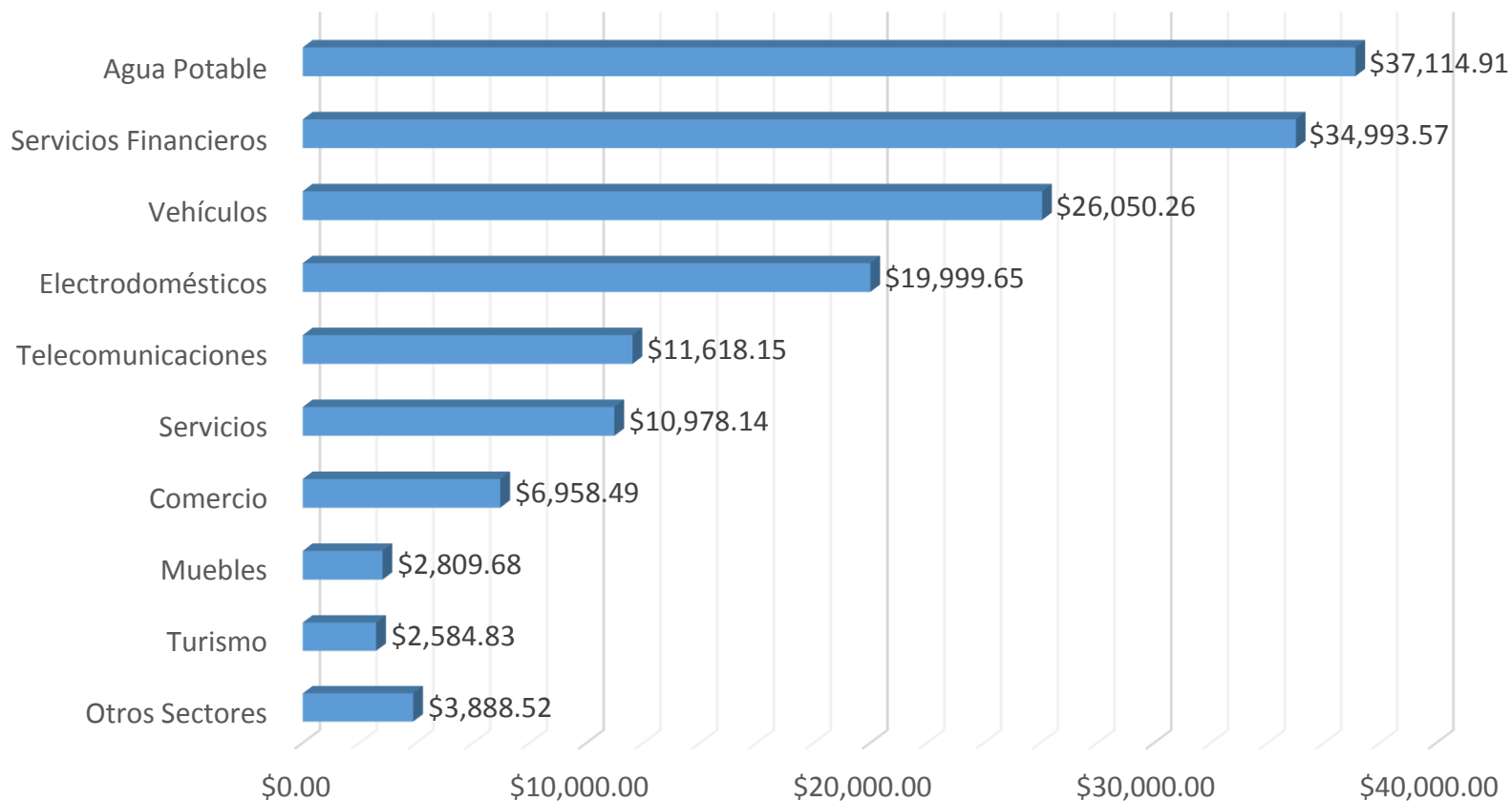
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2014	Enero 2015	Enero 2014	Enero 2015
Cobros, cargos y comisiones indebidas	500	484	46.25%	53.60%
Incumplimiento de contrato u oferta	125	192	11.56%	21.26%
Mala calidad del producto o servicio	298	115	27.57%	12.74%
Práctica abusiva	7	80	0.65%	8.86%
Varios	114	16	10.55%	1.77%
Información crediticia	1	7	0.09%	0.78%
Gestiones de cobro	17	5	1.57%	0.55%
Plan de Pagos	0	4	0.00%	0.44%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	19	0	1.76%	0.00%
Total	1,081	903	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

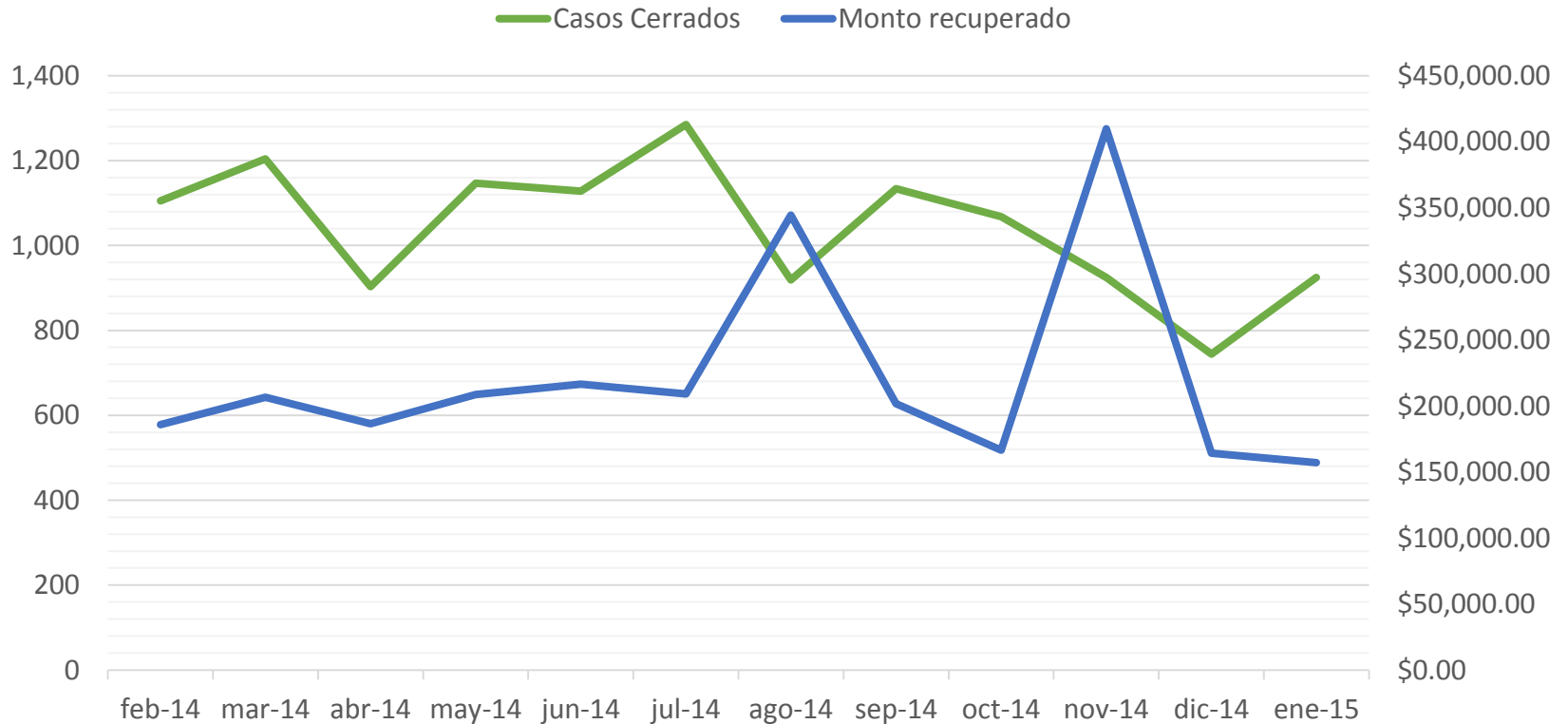
Tipo de caso	Enero 2014	Enero 2015	Cambio	Diciembre 2015	Enero 2015	Cambio
Denuncia	1,099	795	-27.7%	623	795	27.6%
Avenimiento	791	574	-27.4%	423	574	35.7%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	163	95	-41.7%	105	95	-9.5%
Desistimiento	23	22	-4.3%	38	22	-42.1%
Falta de Ratificación y Prevención	28	32	14.3%	22	32	45.5%
Tribunal Sancionador	94	72	-23.4%	35	72	105.7%
Gestión	144	130	-9.7%	121	130	7.4%
Total	1,243	925	-25.6%	744	925	24.3%

- Al comparar las atenciones de enero de 2014 con 2015, los resultados indican una disminución del 25.6% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas.
- La comparación entre diciembre de 2014 y enero de 2015, indica que la cantidad de cierres aumenta un 24.3%.

Montos recuperados por sector para enero de 2015



Montos recuperados



Durante el mes de enero se recuperó \$158,055.81 a favor de los consumidores

Reclamos cerrados y montos recuperados

De febrero de 2014 a enero de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
feb-14	1,105	671	\$185,915.50
mar-14	1,204	732	\$206,475.90
abr-14	903	531	\$186,503.18
may-14	1,147	672	\$208,665.68
jun-14	1,128	622	\$216,322.69
jul-14	1,285	765	\$209,053.59
ago-14	919	598	\$344,414.02
sep-14	1,134	670	\$201,621.78
oct-14	1,068	693	\$166,539.13
nov-14	925	639	\$409,916.76
dic-14	744	472	\$164,220.67
ene-15	925	585	\$156,996.20
Total	12,487	7,650	\$2,656,645.10