

Boletín Estadístico Mensual

Febrero 2015

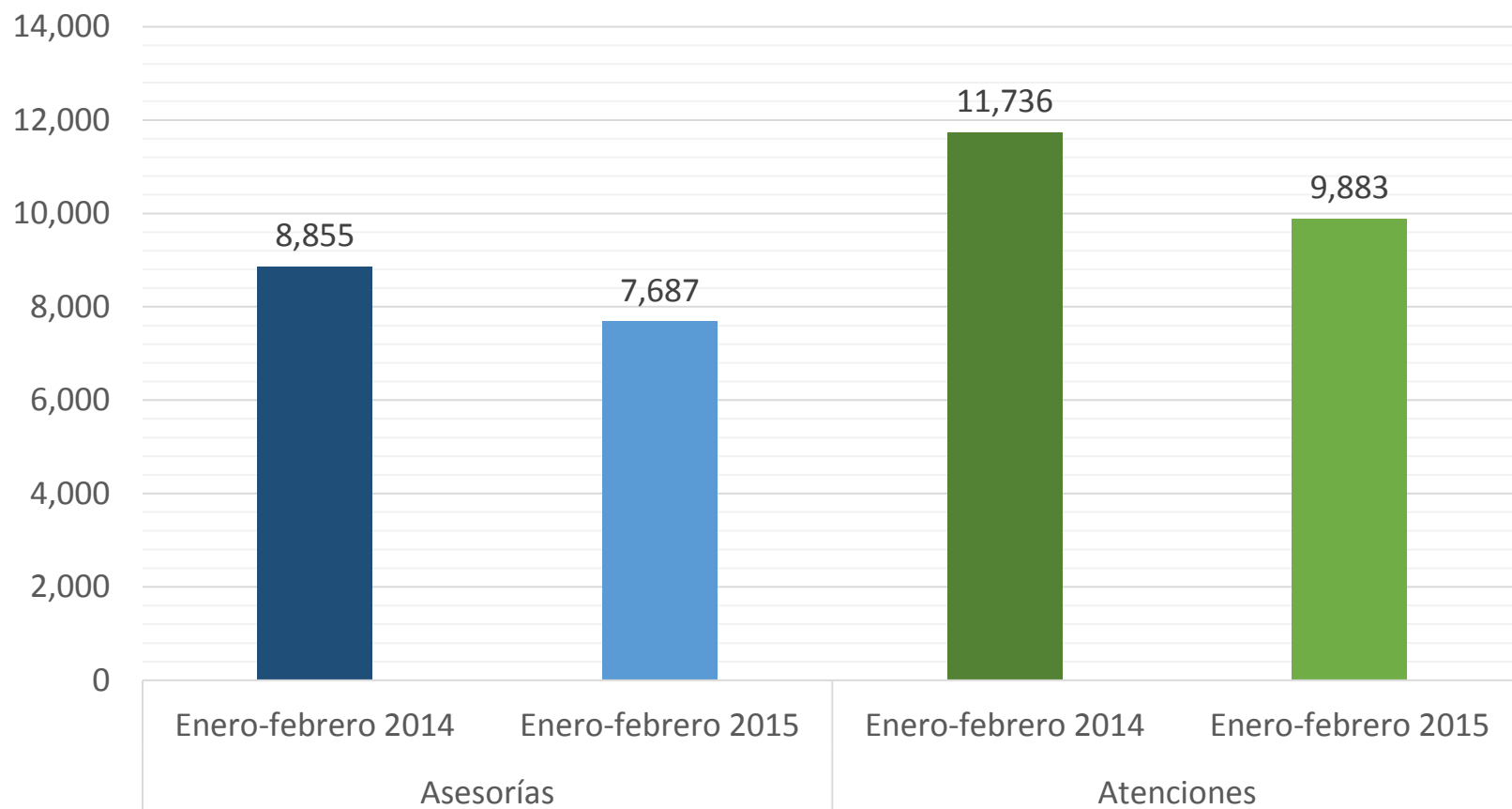
Atenciones

Tipo de caso	Enero - febrero 2014	Enero - febrero 2015	Cambio	Enero 2015	Febrero 2015	Cambio
Asesoría	8,855	7,687	-13.2%	4,038	3,649	-9.6%
Denuncia	2,232	1,736	-22.2%	903	833	-7.8%
Derivación	340	236	-30.6%	113	123	8.8%
Gestión	309	224	-27.5%	128	96	-25.0%
Total	11,736	9,883	-15.8%	5,182	4,701	-9.3%

- En febrero de 2015 se recibió 4,701 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 3,649.
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones disminuyó un 9.3%.
- Al comparar enero y febrero de 2015 con 2014, las atenciones se disminuyen un 15.8%.

Atenciones y asesorías

Comparación los primeros meses de 2015 con 2014



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para febrero de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,765	0	0	12	1,777
Plan de La Laguna	246	134	16	5	401
San Miguel	125	114	44	24	307
San Salvador	1,264	387	37	51	1,739
Santa Ana	249	198	26	4	477
Total	3,649	833	123	96	4,701

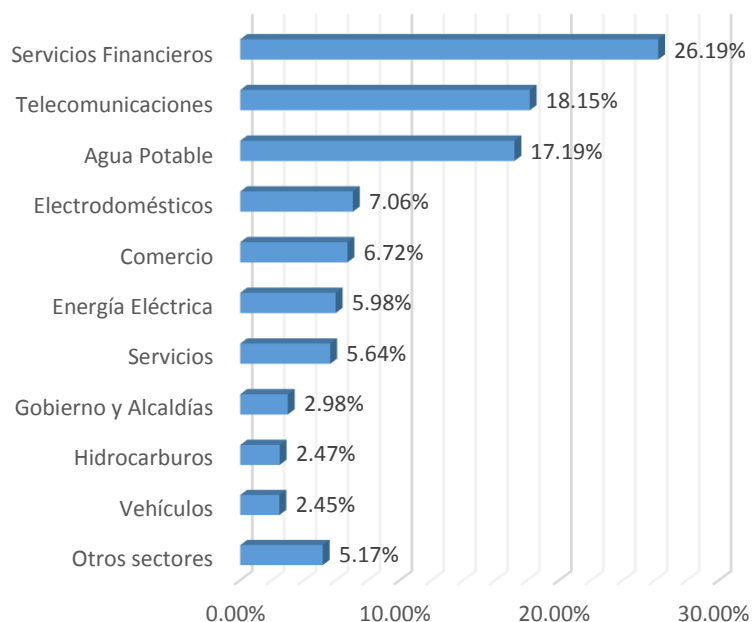
Tasa de variación mensual Enero 2014 -Febrero 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-0.3%	0.0%	0.0%	-52.0%	-1.0%
Plan de La Laguna	-16.0%	6.3%	-20.0%	-16.7%	-9.9%
San Miguel	-33.5%	-26.0%	-8.3%	-22.6%	-27.1%
San Salvador	-14.4%	-5.1%	76.2%	-17.7%	-11.6%
Santa Ana	-19.7%	-7.9%	8.3%	0.0%	-13.7%
Total	-9.6%	-7.8%	8.8%	-25.0%	-9.3%

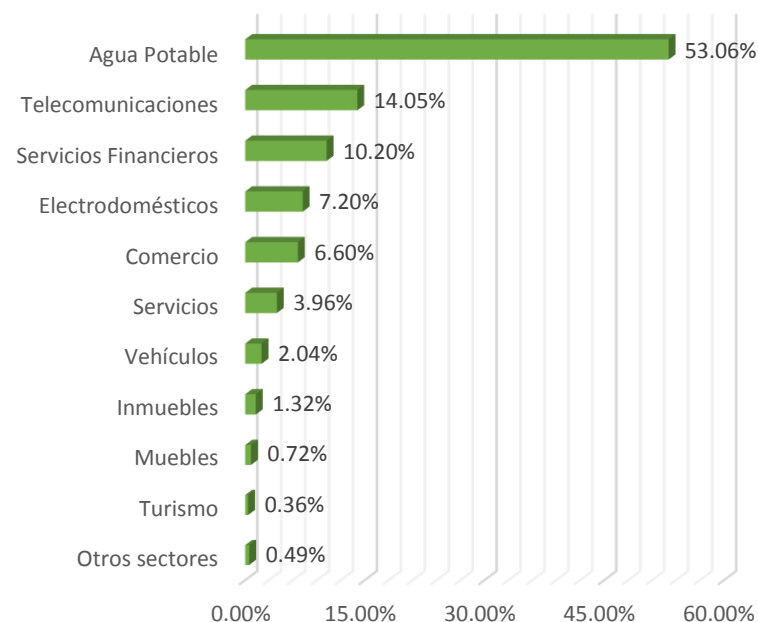
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,777 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,739.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un 9.3% respecto al mes pasado.
- Las oficinas con las mayores disminuciones son
 - San Miguel 27.1%
 - Santa Ana 13.7%
 - San Salvador 11.6%

Atenciones por sector para febrero de 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 26.19% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 18.15%, y agua potable con 17.19%.
- Las denuncias en el sector agua potable representan el 53.06%, le sigue telecomunicaciones con un 14.05% y servicios financieros con 10.20%.

Atenciones por sector para febrero de 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	26.19%	1,231
Telecomunicaciones	18.15%	853
Agua potable	17.19%	808
Electrodomésticos	7.06%	332
Comercio	6.72%	316
Energía Eléctrica	5.98%	281
Servicios	5.64%	265
Gobierno y Alcaldías	2.98%	140
Hidrocarburos	2.47%	116
Vehículos	2.45%	115
Otros sectores	5.17%	244
Total	100.00%	4,701

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua potable	53.06%	442
Telecomunicaciones	14.05%	117
Servicios Financieros	10.20%	85
Electrodomésticos	7.20%	60
Comercio	6.60%	55
Servicios	3.96%	33
Vehículos	2.04%	17
Inmuebles	1.32%	11
Muebles	0.72%	6
Turismo	0.36%	3
Otros sectores	0.49%	4
Total	100.00%	833

Atenciones por sector

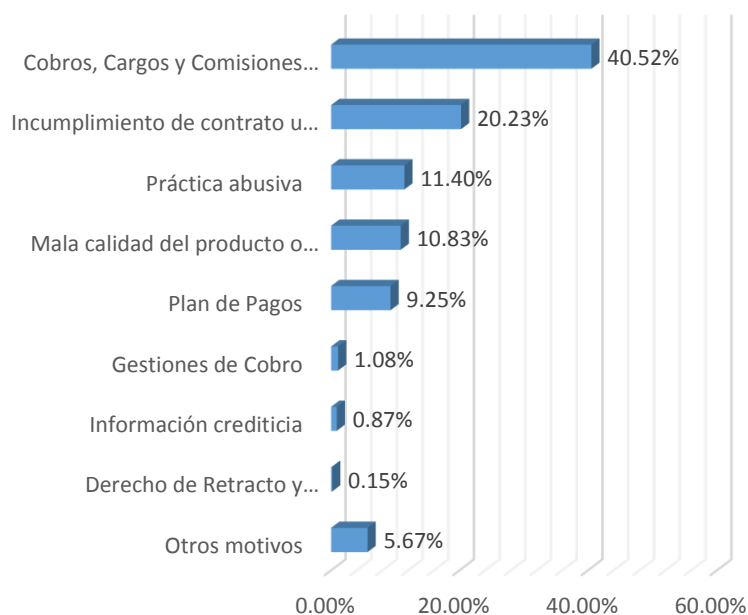
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015
Servicios Financieros	2,294	2,534	19.55%	25.64%
Telecomunicaciones	1,925	1,831	16.40%	18.53%
Agua potable	1,879	1,594	16.01%	16.13%
Electrodomésticos	1,201	766	10.23%	7.75%
Comercio	1,085	711	9.25%	7.19%
Servicios	900	580	7.67%	5.87%
Energía Eléctrica	805	549	6.86%	5.55%
Gobierno y Alcaldías	422	280	3.60%	2.83%
Vehículos	137	272	1.17%	2.75%
Hidrocarburos	318	209	2.71%	2.11%
Inmuebles	170	194	1.45%	1.96%
Muebles	199	131	1.70%	1.33%
Turismo	105	97	0.89%	0.98%
Alimentos y bebidas	24	64	0.20%	0.65%
Libros	75	42	0.64%	0.42%
Medicamentos	45	21	0.38%	0.21%
Varios	143	8	1.22%	0.08%
Publicidad	9	0	0.08%	0.00%
Total	11,736	9,883	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

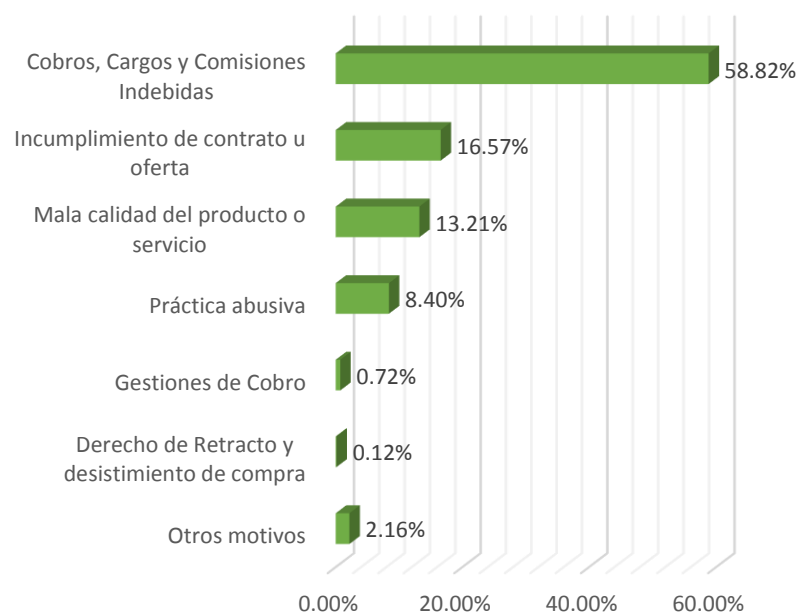
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015
Agua potable	1,038	861	46.51%	49.60%
Telecomunicaciones	318	261	14.25%	15.03%
Servicios Financieros	229	186	10.26%	10.71%
Comercio	134	136	6.00%	7.83%
Electrodomésticos	308	133	13.80%	7.66%
Servicios	53	57	2.37%	3.28%
Vehículos	33	47	1.48%	2.71%
Inmuebles	20	16	0.90%	0.92%
Muebles	33	16	1.48%	0.92%
Turismo	31	9	1.39%	0.52%
Energía Eléctrica	7	5	0.31%	0.29%
Alimentos y bebidas	6	3	0.27%	0.17%
Gobierno y Alcaldías	4	3	0.18%	0.17%
Libros	12	3	0.54%	0.17%
Hidrocarburos	1	0	0.04%	0.00%
Medicamentos	1	0	0.04%	0.00%
Publicidad	3	0	0.13%	0.00%
Varios	1	0	0.04%	0.00%
Total	2,232	1,736	100.00%	100.00%

Motivos para febrero de 2015

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones con un 40.52%, el incumplimiento de contrato u oferta con 20.23%, y prácticas abusivas con 11.40%.
- Las denuncias se concentran en: cobros, cargos y comisiones, con un 58.82%, incumplimiento de contrato u oferta con 16.57%, mala calidad del producto con 13.21%.

Atenciones por motivo para febrero de 2015

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	40.52%	1,905
Incumplimiento de contrato u oferta	20.23%	951
Práctica abusiva	11.40%	536
Mala calidad del producto o servicio	10.83%	509
Plan de Pagos	9.25%	435
Gestiones de Cobro	1.08%	51
Información crediticia	0.87%	41
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0.15%	7
Otros motivos	5.67%	266
Total	100.00%	4,701

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	58.82%	490
Incumplimiento de contrato u oferta	16.57%	138
Mala calidad del producto o servicio	13.21%	110
Práctica abusiva	8.40%	70
Gestiones de Cobro	0.72%	6
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0.12%	1
Otros motivos	2.16%	18
Total	100.00%	833

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	4,198	3,835	35.77%	38.80%
Incumplimiento de contrato u oferta	875	2,110	7.46%	21.35%
Práctica abusiva	104	1,147	0.89%	11.61%
Mala calidad del producto o servicio	2,137	1,109	18.21%	11.22%
Plan de Pagos	815	970	6.94%	9.81%
Información crediticia	85	103	0.72%	1.04%
Gestiones de Cobro	308	96	2.62%	0.97%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	276	14	2.35%	0.14%
Varios	2,938	499	25.03%	5.05%
Total	11,736	9,883	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

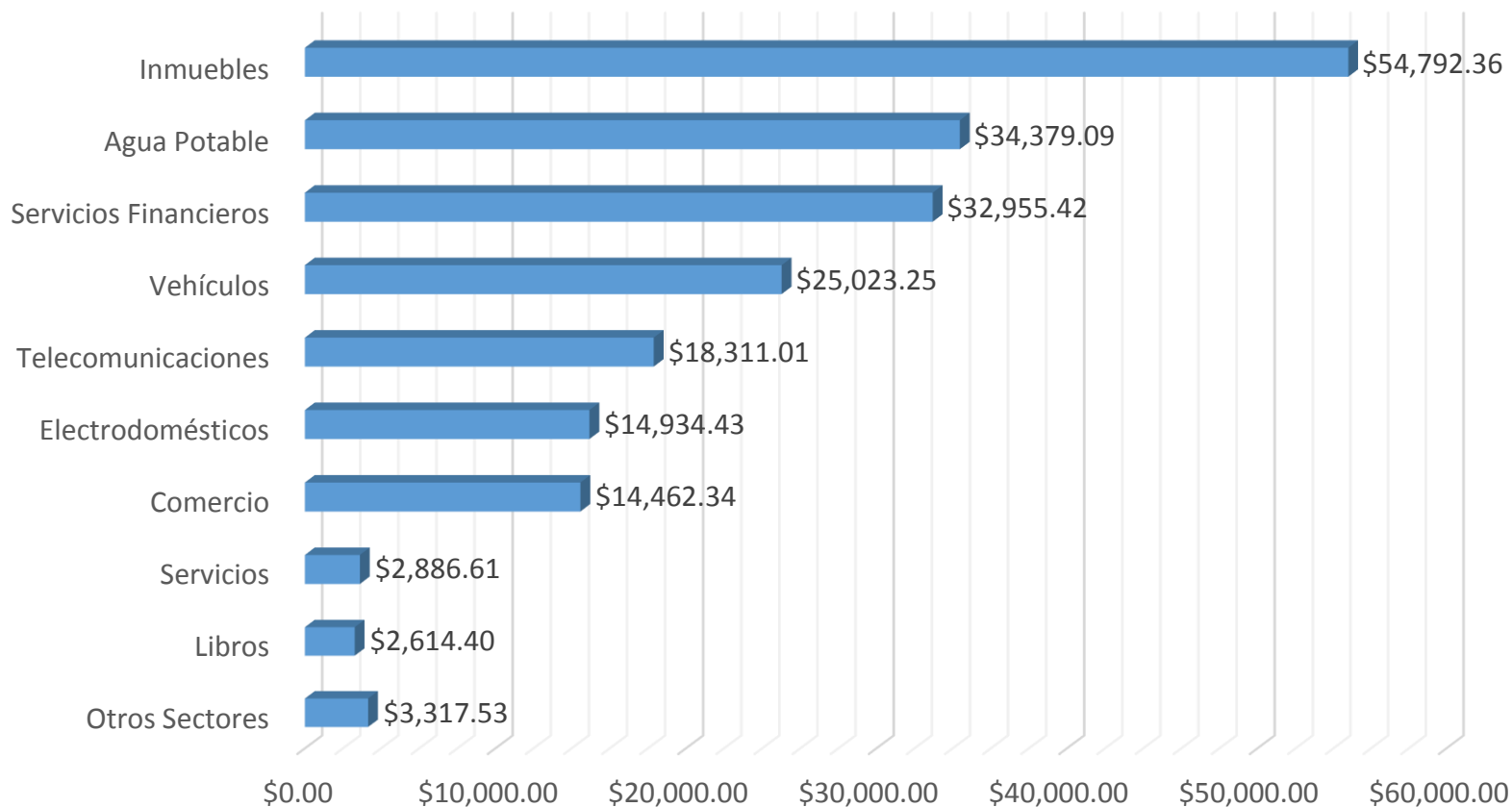
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	1,101	973	49.33%	56.05%
Incumplimiento de contrato u oferta	237	332	10.62%	19.12%
Mala calidad del producto o servicio	535	223	23.97%	12.85%
Práctica abusiva	20	151	0.90%	8.70%
Gestiones de Cobro	30	11	1.34%	0.63%
Información crediticia	2	8	0.09%	0.46%
Plan de Pagos	2	4	0.09%	0.23%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	34	1	1.52%	0.06%
Varios	271	33	12.14%	1.90%
Total	2,232	1,736	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

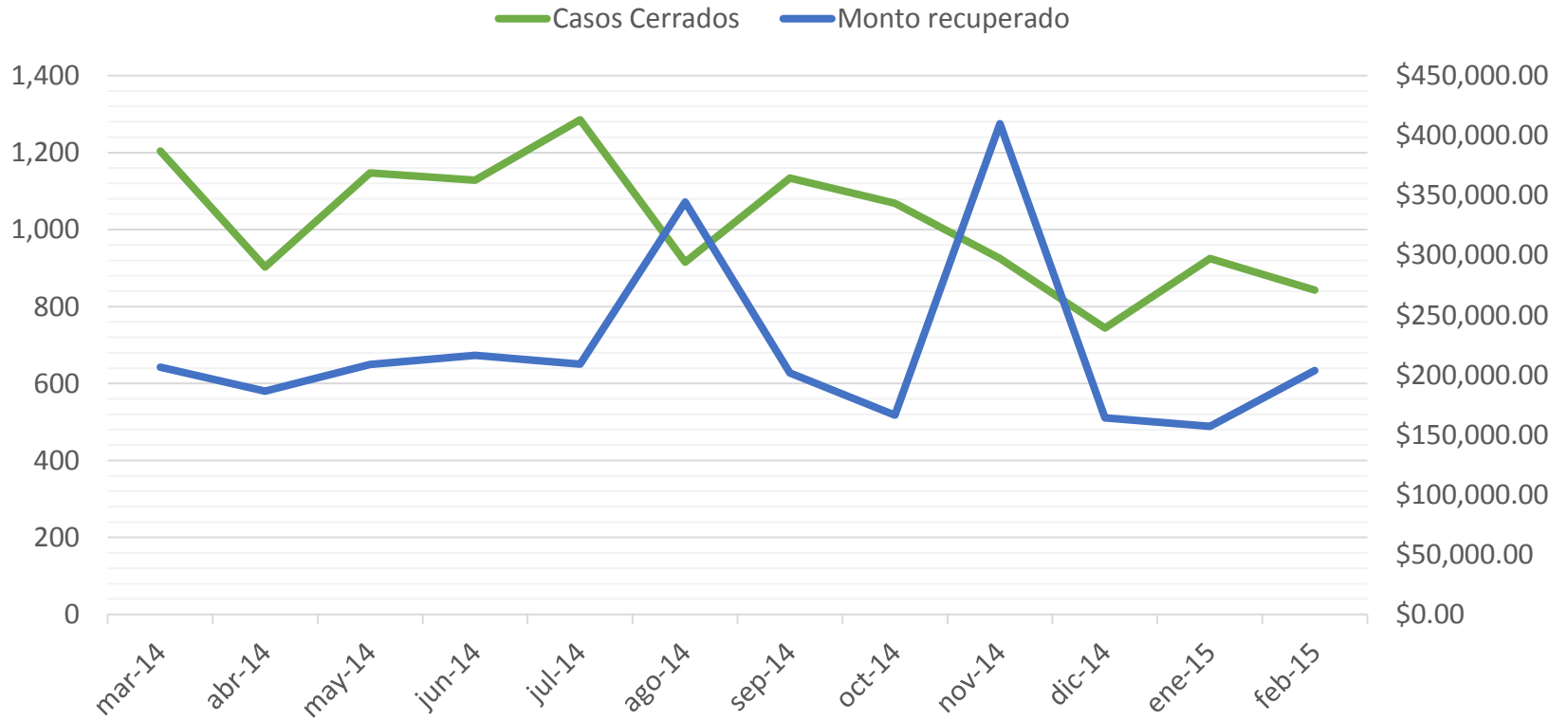
Tipo de caso	Enero - febrero 2014	Enero - febrero 2015	Cambio	Enero 2015	Febrero 2015	Cambio
Denuncia	2,047	1,544	-24.6%	795	749	-5.8%
Avenimiento	1,438	1,108	-22.9%	574	534	-7.0%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	320	224	-30.0%	95	129	35.8%
Desistimiento	49	58	18.4%	22	36	63.6%
Falta de ratificación y prevención	71	59	-16.9%	32	27	-15.6%
Tribunal Sancionador	169	95	-43.8%	72	23	-68.1%
Gestión	301	227	-24.6%	130	97	-25.4%
Total	2,348	1,771	-24.6%	925	846	-8.5%

- La comparación entre enero y febrero de 2015, indica que la cantidad de cierres disminuye un 8.5%.
- Al comparar las atenciones de enero a febrero de 2014 con 2015, los resultados indican una disminución del 24.6% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas.

Montos recuperados por sector para febrero de 2015



Montos recuperados



Durante el mes de febrero se recuperó \$204,341.06

Reclamos cerrados y montos recuperados

De marzo de 2014 a febrero de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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
feb-15	846	586	\$204,341.06
Total	12,228	7,565	\$2,675,070.66