

# Boletín Estadístico Mensual

Marzo 2015

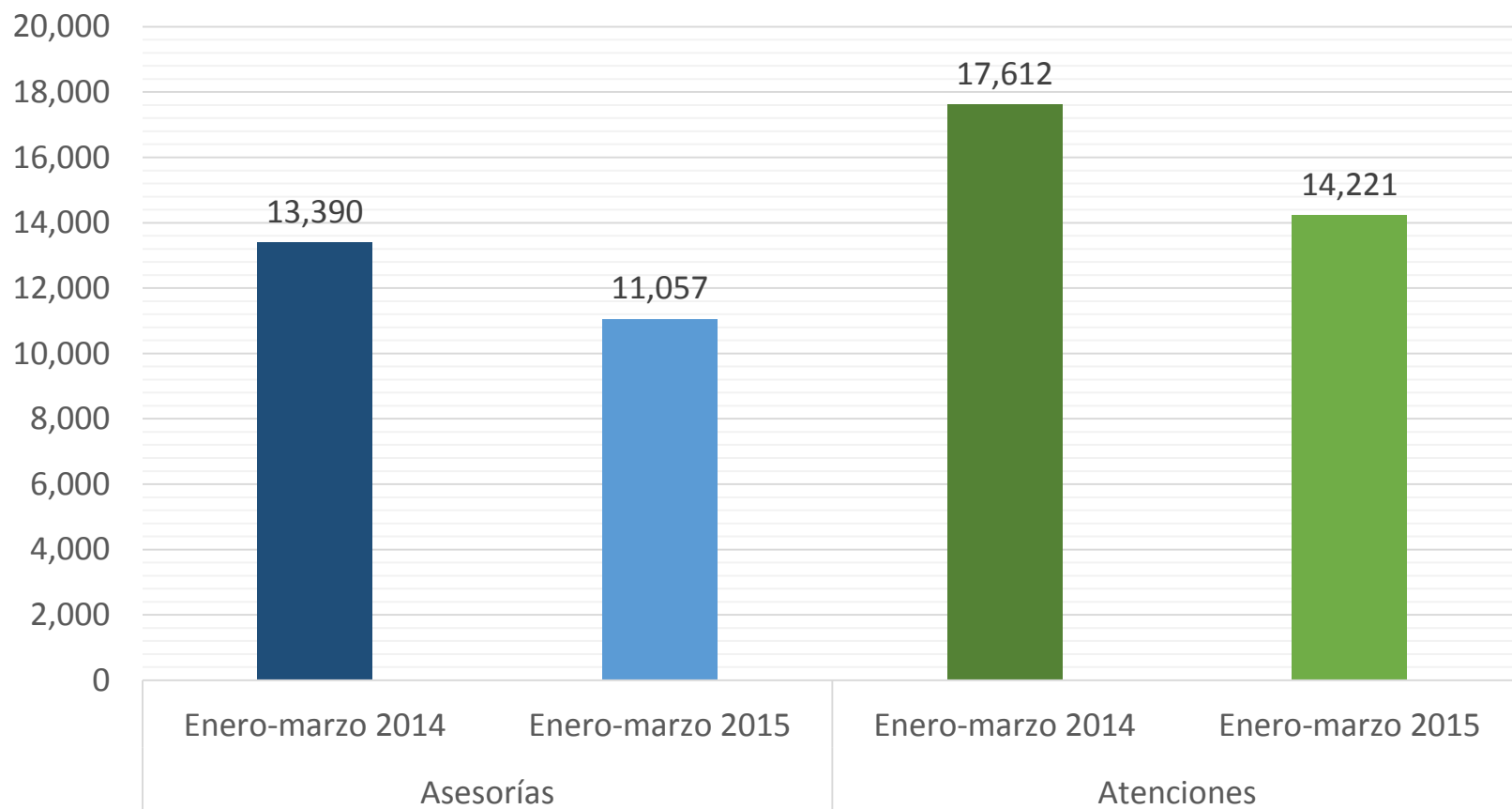
# Atenciones

Tipo de caso	Enero - marzo 2014	Enero - marzo 2015	Cambio	Febrero 2015	Marzo 2015	Cambio
Asesoría	13,390	11,057	-17.4%	3,649	3,370	-7.6%
Denuncia	3,252	2,499	-23.2%	831	765	-7.9%
Derivación	514	336	-34.6%	123	100	-18.7%
Gestión	456	329	-27.9%	96	105	9.4%
<b>Total</b>	<b>17,612</b>	<b>14,221</b>	<b>-19.3%</b>	<b>4,699</b>	<b>4,340</b>	<b>-7.6%</b>

- En **marzo** del 2015 se recibieron **4,340** atenciones, de las cuales, la mayor parte representaron asesorías que ascendieron a **3,370**.
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones **disminuyó** un **7.6%**, es decir una variación de **359 atenciones menos**.
- Al comparar los primeros meses de 2015 con los de 2014, las atenciones varían en **-19.3%**, es decir, **3,391 atenciones menos**.

# Atenciones y asesorías

## Comparación los primeros meses de 2015 con 2014



# Oficinas de atención

## Atenciones mensuales para marzo de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,540	0	0	20	1,560
Plan de La Laguna	319	153	38	12	522
San Miguel	166	91	31	25	313
San Salvador	1,080	343	11	41	1,475
Santa Ana	265	178	20	7	470
<b>Total</b>	<b>3,370</b>	<b>765</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>4,340</b>

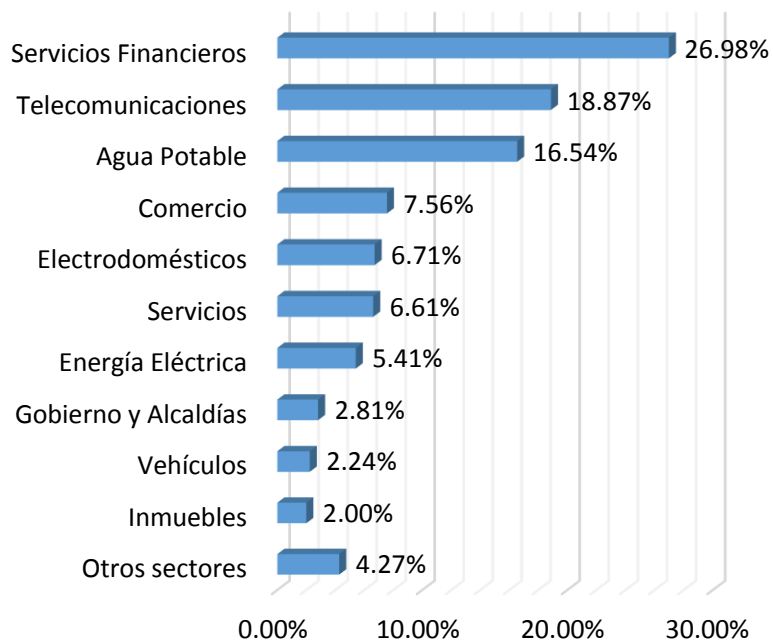
## Tasa de variación mensual Febrero - Marzo 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-12.7%	-	-	66.7%	-12.2%
Plan de La Laguna	29.7%	15.0%	137.5%	140.0%	30.5%
San Miguel	32.8%	-21.6%	-29.5%	4.2%	1.3%
San Salvador	-14.6%	-11.1%	-70.3%	-19.6%	-15.1%
Santa Ana	6.4%	-9.2%	-23.1%	75.0%	-1.1%
<b>Total</b>	<b>-7.6%</b>	<b>-7.9%</b>	<b>-18.7%</b>	<b>9.4%</b>	<b>-7.6%</b>

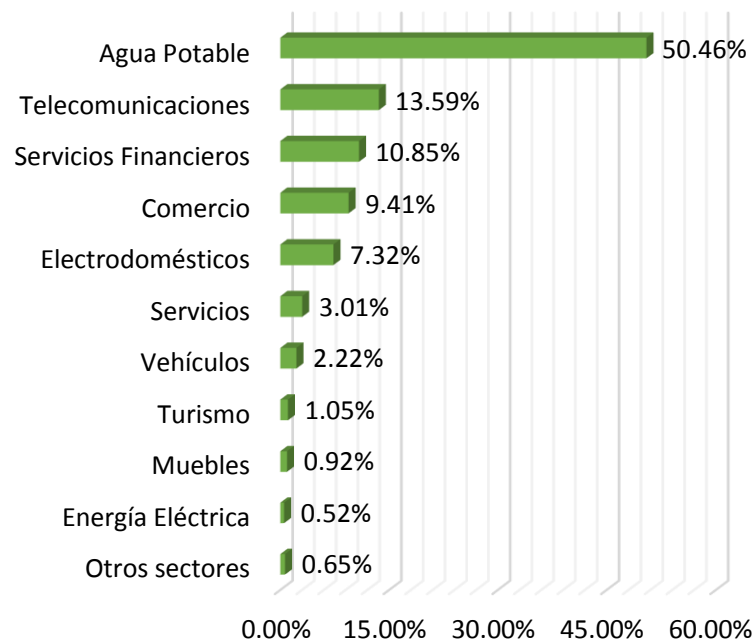
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,560 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,475.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones totales disminuyeron un 7.6% respecto al mes pasado.
- Las oficinas que reportan variaciones positivas en las atenciones son:
  - Plan de La Laguna 30.5%
  - San Miguel 1.3%

# Atenciones por sector para marzo de 2015

## Atenciones por sector



## Denuncias por sector



- En lo referente a las **atenciones**, los servicios financieros tiene el 26.98% del total, seguido por telecomunicaciones con 18.87%, y agua potable con un 16.54%.
- Las **denuncias** en el sector agua potable representan el 50.46%, le sigue telecomunicaciones con un 13.59% y servicios financieros con 10.85%.

# Atenciones por sector para marzo de 2015

## Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios financieros	26.98%	1,171
Telecomunicaciones	18.87%	819
Agua potable	16.54%	718
Comercio	7.56%	328
Electrodomésticos	6.71%	291
Servicios	6.61%	287
Energía eléctrica	5.41%	235
Gobierno y Alcaldías	2.81%	122
Vehículos	2.24%	97
Inmuebles	2.00%	87
Otros sectores	4.27%	185
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,340</b>

## Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua potable	50.46%	386
Telecomunicaciones	13.59%	104
Servicios financieros	10.85%	83
Comercio	9.41%	72
Electrodomésticos	7.32%	56
Servicios	3.01%	23
Vehículos	2.22%	17
Turismo	1.05%	8
Muebles	0.92%	7
Energía eléctrica	0.52%	4
Otros sectores	0.65%	5
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>765</b>

# Atenciones por sector

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015
Servicios financieros	3,471	3,705	19.71%	26.05%
Telecomunicaciones	2,882	2,650	16.36%	18.63%
Agua potable	2,804	2,310	15.92%	16.24%
Electrodomésticos	1,711	1,057	9.71%	7.43%
Comercio	1,656	1,039	9.40%	7.31%
Servicios	1,359	867	7.72%	6.10%
Energía eléctrica	1,264	784	7.18%	5.51%
Gobierno y Alcaldías	678	402	3.85%	2.83%
Vehículos	205	369	1.16%	2.59%
Inmuebles	245	281	1.39%	1.98%
Hidrocarburos	463	255	2.63%	1.79%
Muebles	276	175	1.57%	1.23%
Turismo	145	137	0.82%	0.96%
Alimentos y bebidas	42	92	0.24%	0.65%
Libros	121	57	0.69%	0.40%
Medicamentos	62	28	0.35%	0.20%
Varios	214	13	1.22%	0.09%
Publicidad	14	0	0.08%	0.00%
<b>Total</b>	<b>17,612</b>	<b>14,221</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

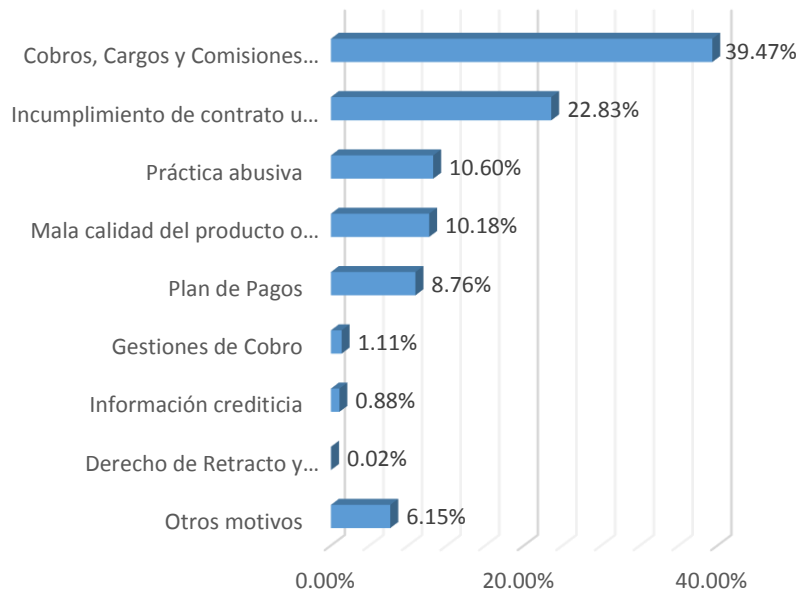
# Denuncias por sector

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015
Agua potable	1,549	1,245	47.63%	49.82%
Telecomunicaciones	455	365	13.99%	14.61%
Servicios financieros	348	269	10.70%	10.76%
Comercio	183	208	5.63%	8.32%
Electrodomésticos	418	189	12.85%	7.56%
Servicios	81	80	2.49%	3.20%
Vehículos	52	64	1.60%	2.56%
Muebles	47	23	1.45%	0.92%
Inmuebles	27	18	0.83%	0.72%
Turismo	43	17	1.32%	0.68%
Energía eléctrica	9	9	0.28%	0.36%
Alimentos y bebidas	9	5	0.28%	0.20%
Libros	17	4	0.52%	0.16%
Gobierno y Alcaldías	5	3	0.15%	0.12%
Hidrocarburos	3	0	0.09%	0.00%
Medicamentos	2	0	0.06%	0.00%
Publicidad	3	0	0.09%	0.00%
Varios	1	0	0.03%	0.00%
<b>Total</b>	<b>3,252</b>	<b>2,499</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

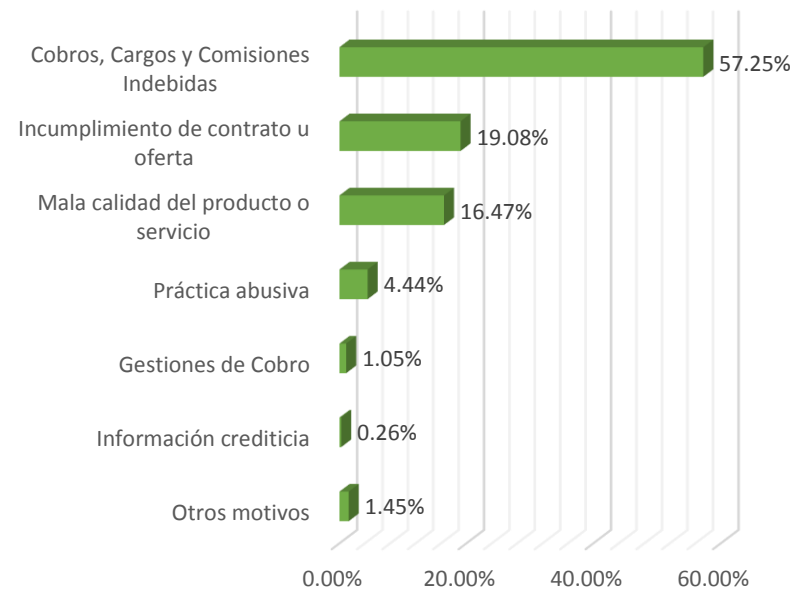


# Motivos para marzo de 2015

## Motivos de las atenciones



## Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones con un 39.47%, el incumplimiento de contrato u oferta con 22.83%, y prácticas abusivas con 10.6%; en conjunto, estos tres motivos concentran el 72.9% del total.
- Las denuncias se concentran en: cobros, cargos y comisiones, con un 57.25%, incumplimiento de contrato u oferta con 19.08% y mala calidad del producto con 16.47%; en conjunto, estos tres motivos concentran el 92.8%.

# Atenciones por motivo para marzo de 2015

## Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, cargos y comisiones indebidas	39.47%	1,713
Incumplimiento de contrato u oferta	22.83%	991
Práctica abusiva	10.60%	460
Mala calidad del producto o servicio	10.18%	442
Plan de Pagos	8.76%	380
Gestiones de cobro	1.11%	48
Información crediticia	0.88%	38
Derecho de retracto y desistimiento de compra	0.02%	1
Otros motivos	6.15%	267
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,340</b>

## Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, cargos y comisiones indebidas	57.25%	438
Incumplimiento de contrato u oferta	19.08%	146
Mala calidad del producto o servicio	16.47%	126
Práctica abusiva	4.44%	34
Gestiones de cobro	1.05%	8
Información crediticia	0.26%	2
Otros motivos	1.45%	11
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>765</b>

# Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015
Cobros, cargos y comisiones indebidas	6,245	5,560	35.46%	38.24%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	392	6	2.23%	0.04%
Gestiones de cobro	461	137	2.62%	0.94%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,313	3,260	7.46%	22.42%
Información crediticia	130	136	0.74%	0.94%
Mala calidad del producto o servicio	3,012	1,566	17.10%	10.77%
Plan de Pagos	1,193	1,323	6.77%	9.10%
Práctica abusiva	156	1,632	0.89%	11.23%
Varios	4,710	918	26.74%	6.31%
<b>Total</b>	<b>17,612</b>	<b>14,538</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

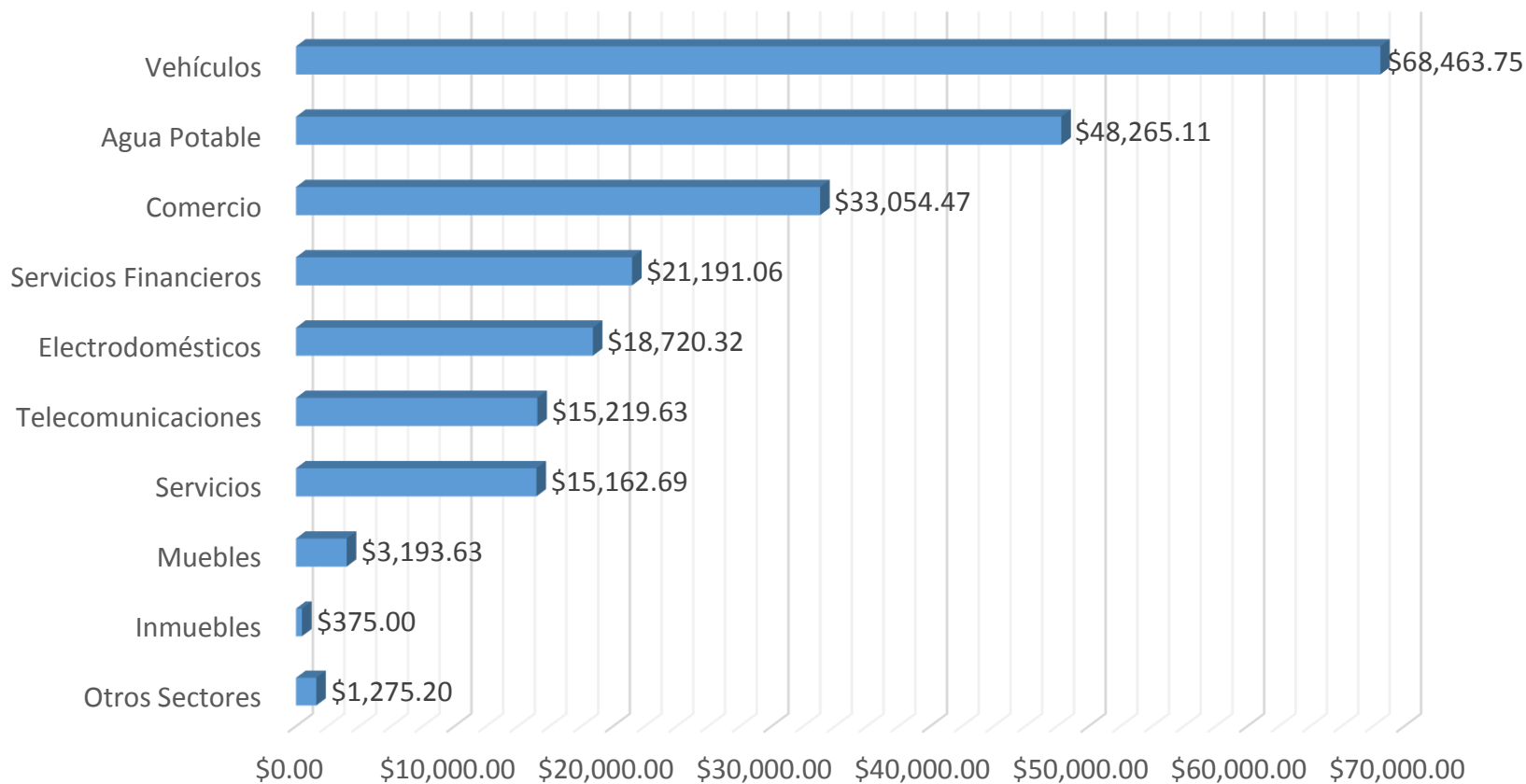
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015	Enero-marzo 2014	Enero-marzo 2015
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,625	1,409	49.97%	56.38%
Incumplimiento de contrato u oferta	364	478	11.19%	19.13%
Mala calidad del producto o servicio	724	349	22.26%	13.97%
Práctica abusiva	36	185	1.11%	7.40%
Gestiones de cobro	44	19	1.35%	0.76%
Información crediticia	8	10	0.25%	0.40%
Plan de Pagos	2	4	0.06%	0.16%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	47	1	1.45%	0.04%
Varios	402	44	12.36%	1.76%
<b>Total</b>	<b>3,252</b>	<b>2,499</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

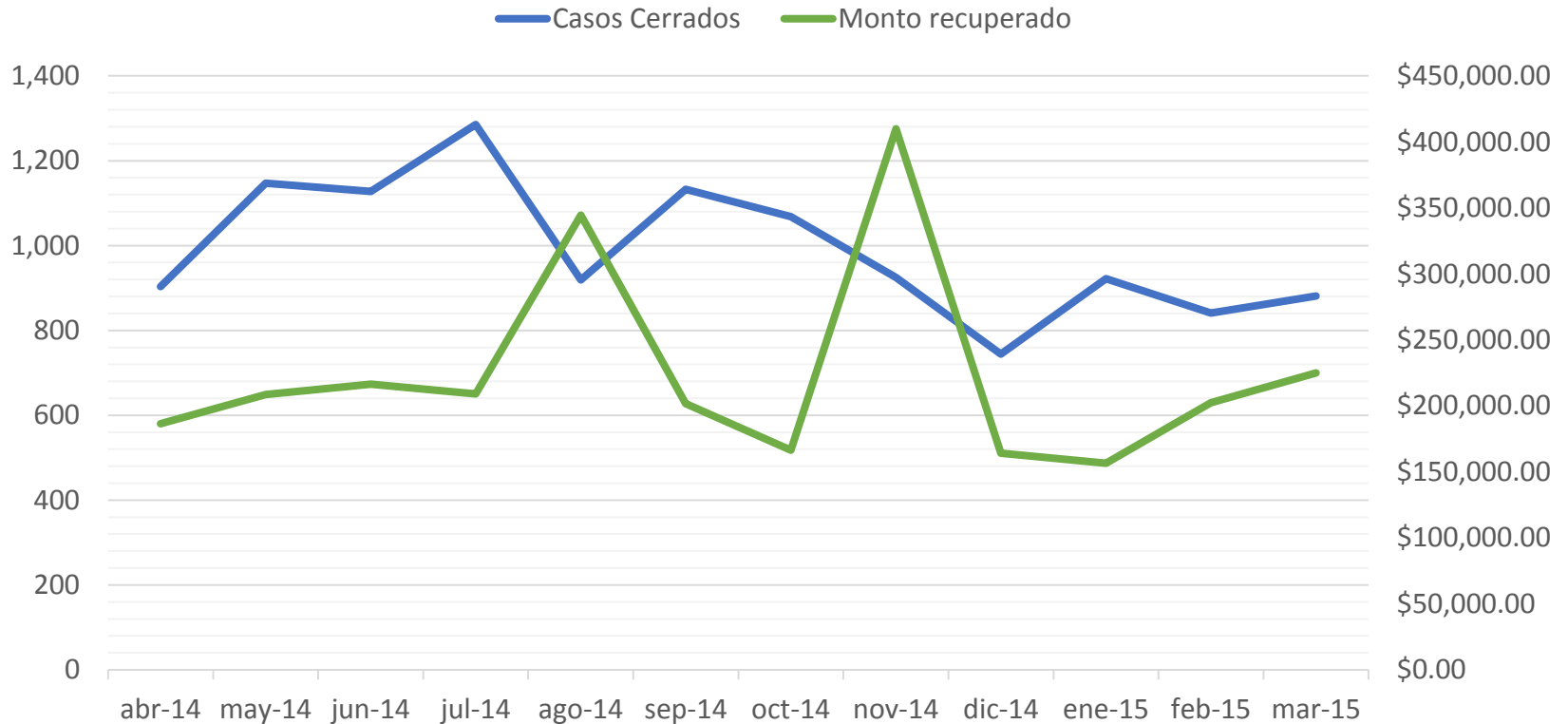
Tipo de caso	Enero - marzo 2014	Enero - marzo 2015	Cambio	Febrero 2015	Marzo 2015	Cambio
<b>Denuncia</b>	<b>3,095</b>	<b>2,307</b>	<b>-25.5%</b>	<b>746</b>	<b>769</b>	<b>3.1%</b>
Avenimiento	2,136	1,640	-23.2%	531	538	1.3%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	523	376	-28.1%	129	152	17.8%
Desistimiento	78	77	-1.3%	36	19	-47.2%
Falta de ratificación y prevención	110	86	-21.8%	27	27	0.0%
Tribunal Sancionador	248	128	-48.4%	23	33	43.5%
<b>Gestión</b>	<b>457</b>	<b>337</b>	<b>-26.3%</b>	<b>95</b>	<b>112</b>	<b>17.9%</b>
<b>Total</b>	<b>3,552</b>	<b>2,644</b>	<b>-25.6%</b>	<b>841</b>	<b>881</b>	<b>4.8%</b>

- Al comparar la información de cierres por denuncias y gestiones entre febrero y marzo de 2015, se observa que la cantidad de cierres aumenta un 4.8%, es decir, 40 más que el mes anterior .
- Sin embargo, al comparar las atenciones de los primeros meses de 2015 con 2014, los resultados indican una disminución del 25.6% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas, es decir, 908 cierres menos.

# Montos recuperados por sector para marzo de 2015



# Montos recuperados



Durante el mes de marzo se cerraron 881 casos y se recuperaron \$224,920.86

# Reclamos cerrados y montos recuperados De abril de 2014 a marzo de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	1,133	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	922	582	\$156,613.83
feb-15	841	584	\$202,466.48
mar-15	881	592	\$224,920.86
<b>Total</b>	<b>11,896</b>	<b>7,420</b>	<b>\$2,691,258.67</b>