

Boletín Estadístico Mensual

Enero 2014

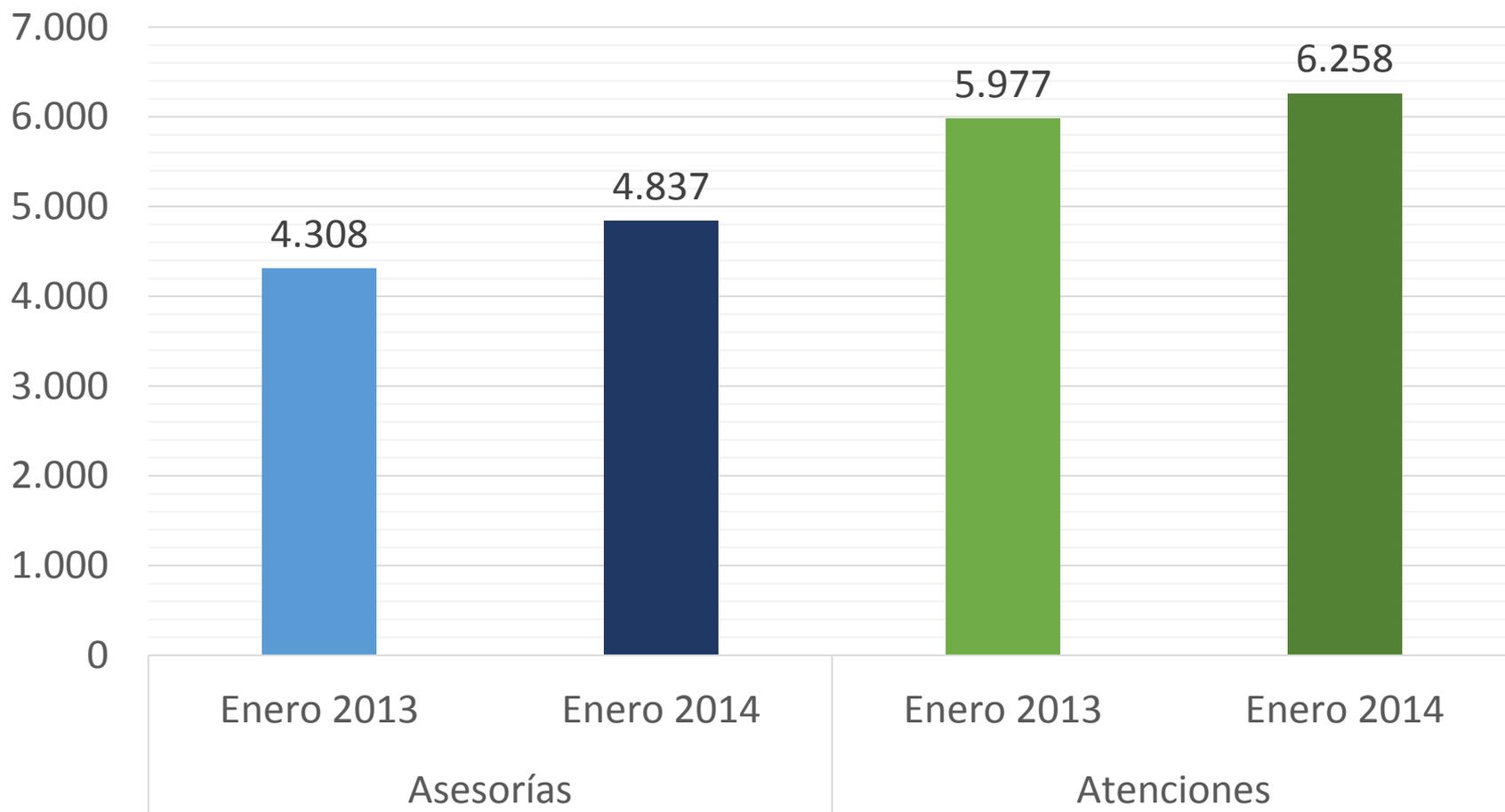
Atenciones

Tipo de caso	Enero 2013	Enero 2014	Cambio	Diciembre 2013	Enero 2014	Cambio
Asesoría	4,308	4,837	12.3%	3,918	4,837	23.5%
Denuncia	1,320	1,080	-18.2%	781	1,080	38.3%
Derivación	186	178	-4.3%	116	178	53.4%
Gestión	163	163	0.0%	119	163	37.0%
Total	5,977	6,258	4.7%	4,934	6,258	26.8%

- En enero de 2014 se recibió **6,258** atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 4,837
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones creció un 26.8%.
- En comparación con enero de 2013, las atenciones se incrementan un 4.7%.

Atenciones y asesorías

Comparación de enero 2014 con enero 2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para Enero de 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,115	1		33	2,149
Plan de La Laguna	284	228	46	6	564
San Miguel	293	201	65	22	581
San Salvador	1,637	427	30	91	2,185
Santa Ana	508	223	37	11	779
Total	4,837	1,080	178	163	6,258

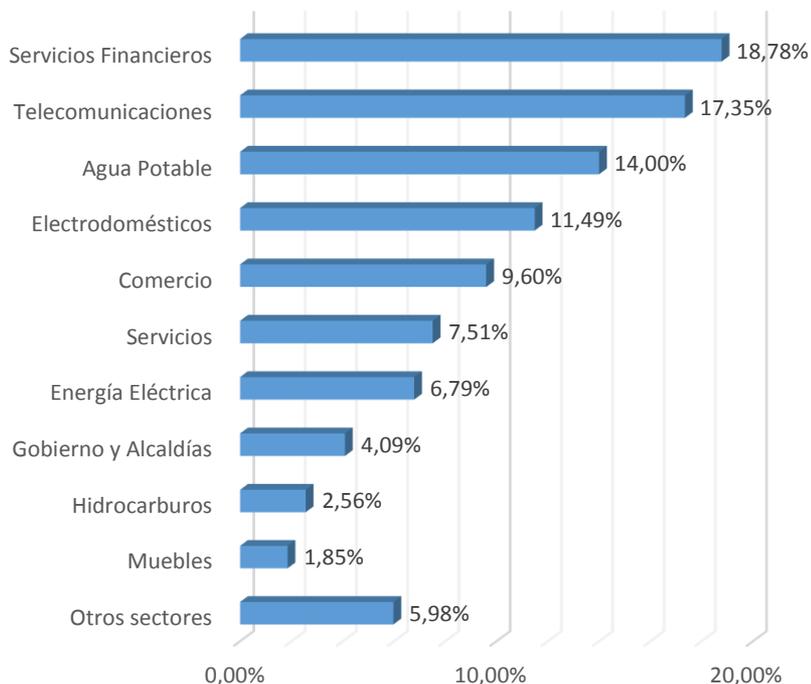
Tasa de variación mensual
Diciembre 2013 -Enero 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	8.7%			-8.3%	8.5%
Plan de La Laguna	20.3%	33.3%	155.6%	50.0%	31.5%
San Miguel	-14.6%	31.4%	30.0%	-8.3%	1.9%
San Salvador	67.7%	34.7%	114.3%	111.6%	61.9%
Santa Ana	21.5%	59.3%	8.8%	-8.3%	29.0%
Total	23.5%	38.3%	53.4%	37.0%	26.8%

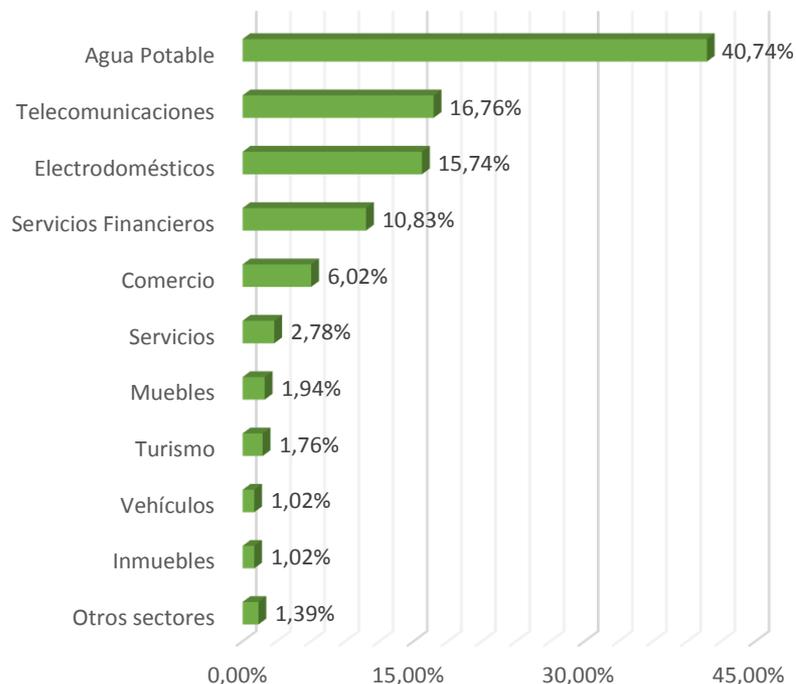
- Los dos centros con el mayor número de atenciones fueron el Call Center, que realizó 2,149, y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 2,185.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 26.8%.
- Las oficinas con mayores aumentos son
 - San Salvador 61.9%
 - Plan de la Laguna 31.5%
 - Santa Ana 29.0%

Atenciones por sector para enero de 2014

Atenciones por sector



Atenciones por sector



- Servicios financieros tiene el 18.78% de las atenciones, seguido por los sectores de telecomunicaciones con 17.35%, y agua potable, con 14%.
- Las denuncias en el sector agua potable disminuyen a 40.74% (algo más de un 5% menos que el mes pasado); le sigue telecomunicaciones con el 16.76%, y electrodomésticos con un 15.74%.

Atenciones por sector para enero de 2014

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	18.78%	1,175
Telecomunicaciones	17.35%	1,086
Agua Potable	14.00%	876
Electrodomésticos	11.49%	719
Comercio	9.60%	601
Servicios	7.51%	470
Energía Eléctrica	6.79%	425
Gobierno y Alcaldías	4.09%	256
Hidrocarburos	2.56%	160
Muebles	1.85%	116
Otros sectores	5.98%	374
Total	100.00%	6,258

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	40.74%	440
Telecomunicaciones	16.76%	181
Electrodomésticos	15.74%	170
Servicios Financieros	10.83%	117
Comercio	6.02%	65
Servicios	2.78%	30
Muebles	1.94%	21
Turismo	1.76%	19
Inmuebles	1.02%	11
Vehículos	1.02%	11
Otros sectores	1.39%	15
Total	100.00%	1,080

Atenciones por sector

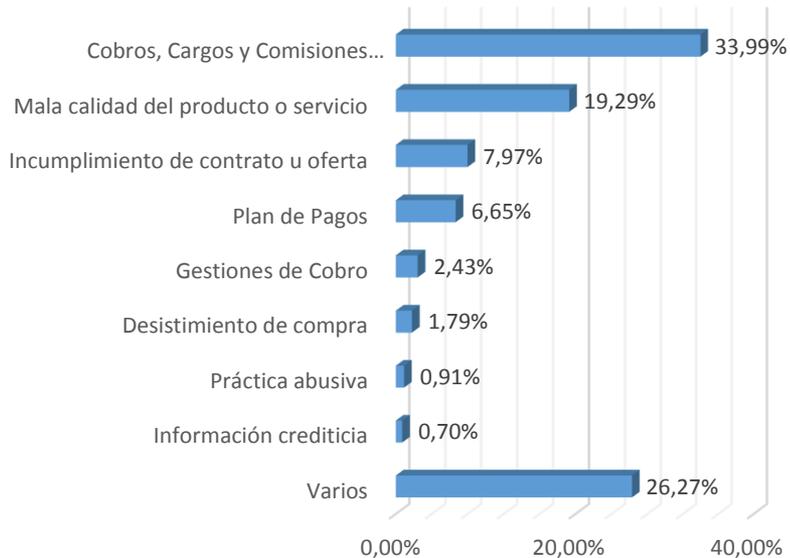
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2013	Enero 2014	Enero 2013	Enero 2014
Vehículos	1,190	1,175	19.91%	18.78%
Varios	948	1,086	15.86%	17.35%
Servicios Financieros	1,173	876	19.63%	14.00%
Electrodomésticos	601	719	10.06%	11.49%
Telecomunicaciones	476	601	7.96%	9.60%
Turismo	505	470	8.45%	7.51%
Comercio	296	425	4.95%	6.79%
Energía Eléctrica	143	256	2.39%	4.09%
Servicios	65	160	1.09%	2.56%
Hidrocarburos	125	116	2.09%	1.85%
Gobierno y Alcaldías	94	83	1.57%	1.33%
Publicidad	79	78	1.32%	1.25%
Alimentos y bebidas	33	63	0.55%	1.01%
Libros	44	62	0.74%	0.99%
Medicamentos	47	40	0.79%	0.64%
Muebles	134	28	2.24%	0.45%
Agua Potable	23	13	0.38%	0.21%
Inmuebles	1	7	0.02%	0.11%
Total	5,977	6,258	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

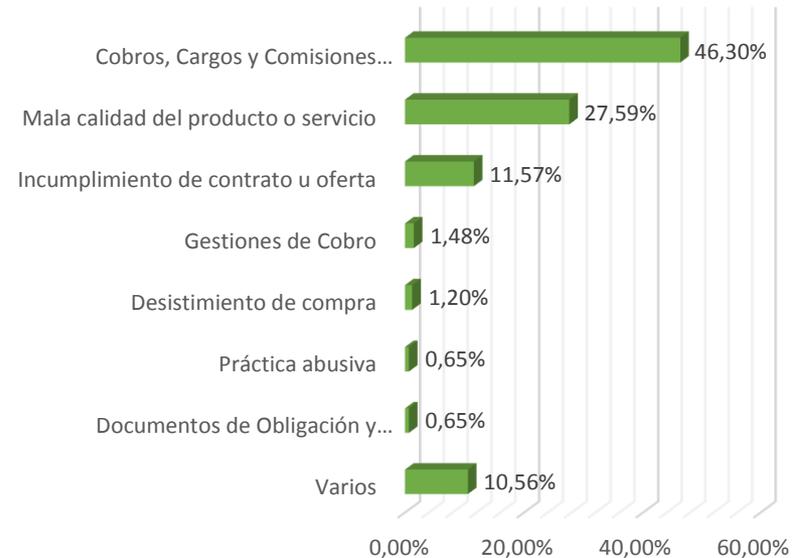
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2013	Enero 2014	Enero 2013	Enero 2014
Agua Potable	677	440	51.29%	40.74%
Telecomunicaciones	157	181	11.89%	16.76%
Electrodomésticos	147	170	11.14%	15.74%
Servicios Financieros	128	117	9.70%	10.83%
Comercio	94	65	7.12%	6.02%
Servicios	32	30	2.42%	2.78%
Muebles	30	21	2.27%	1.94%
Turismo	10	19	0.76%	1.76%
Inmuebles	12	11	0.91%	1.02%
Vehículos	20	11	1.52%	1.02%
Libros	5	5	0.38%	0.46%
Alimentos y bebidas	2	3	0.15%	0.28%
Energía Eléctrica	1	3	0.08%	0.28%
Gobierno y Alcaldías	2	2	0.15%	0.19%
Publicidad	0	2	0.00%	0.19%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Medicamentos	1	0	0.08%	0.00%
Varios	2	0	0.15%	0.00%
Total	1,320	1,080	100.00%	100.00%

Motivos para enero de 2014

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría en busca de atención son los cobros, cargos y comisiones con un 33.95%. La mala calidad de los productos y planes de pagos, con 19.29% y 7.97% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 46.3%, seguidas de mala calidad del producto con 27.59% e incumplimiento de contrato u oferta con 11.57%.

Atenciones por motivo para enero de 2014

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	33.99%	2,127
Mala calidad del producto o servicio	19.29%	1,207
Incumplimiento de contrato u oferta	7.97%	499
Plan de Pagos	6.65%	416
Gestiones de Cobro	2.43%	152
Desistimiento de compra	1.79%	112
Práctica abusiva	0.91%	57
Información crediticia	0.70%	44
Varios	26.27%	1,644
Total	100.00%	6,258

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	46.30%	500
Mala calidad del producto o servicio	27.59%	298
Incumplimiento de contrato u oferta	11.57%	125
Gestiones de Cobro	1.48%	16
Desistimiento de compra	1.20%	13
Documentos de Obligación y Cancelaciones	0.65%	7
Práctica abusiva	0.65%	7
Varios	10.56%	114
Total	100.00%	1,080

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2013	Enero 2014	Enero 2013	Enero 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	2,325	2,127	38.90%	33.99%
Mala calidad del producto o servicio	945	1,207	15.81%	19.29%
Incumplimiento de contrato u oferta	613	499	10.26%	7.97%
Plan de Pagos	428	416	7.16%	6.65%
Gestiones de Cobro	141	152	2.36%	2.43%
Desistimiento de compra	131	112	2.19%	1.79%
Práctica abusiva	103	57	1.72%	0.91%
Información crediticia	44	44	0.74%	0.70%
Derecho de Retracto	0	26	0.00%	0.42%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	38	20	0.64%	0.32%
Varios	1,209	1,598	20.23%	25.54%
Total	5,977	6,258	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

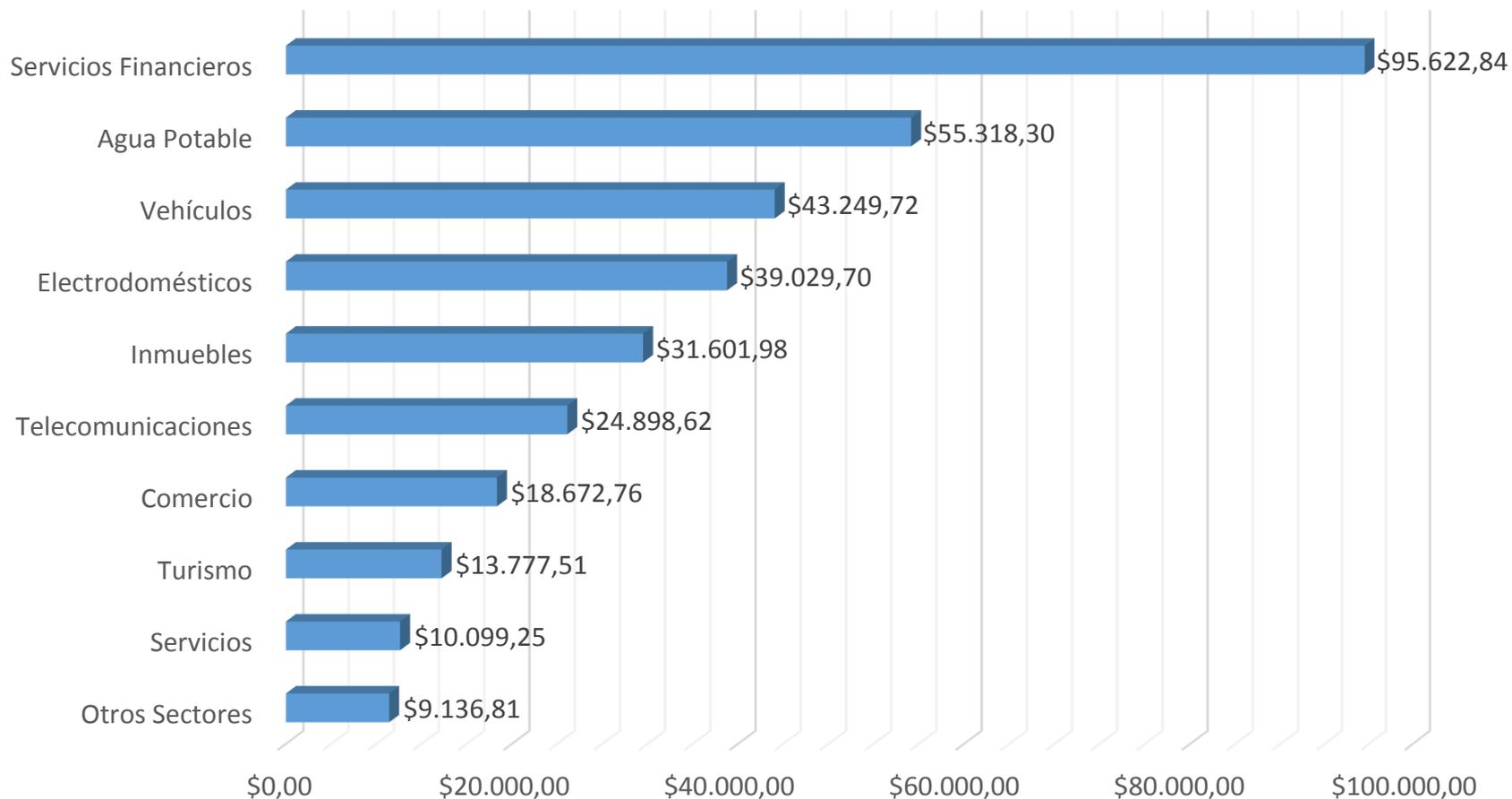
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2013	Enero 2014	Enero 2013	Enero 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	755	500	57.20%	46.30%
Mala calidad del producto o servicio	248	298	18.79%	27.59%
Incumplimiento de contrato u oferta	167	125	12.65%	11.57%
Varios	102	108	7.73%	10.00%
Gestiones de Cobro	6	16	0.45%	1.48%
Desistimiento de compra	15	13	1.14%	1.20%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	5	7	0.38%	0.65%
Práctica abusiva	16	7	1.21%	0.65%
Derecho de Retracto	0	5	0.00%	0.46%
Información crediticia	6	1	0.45%	0.09%
Plan de Pagos	0	0	0.00%	0.00%
Total	1,320	1,080	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Tipo de caso	Enero 2013	Enero 2014	Cambio	Diciembre 2013	Enero 2014	Cambio
Denuncia	1,251	1,113	-11.0%	736	1,113	51.2%
Avenimiento	944	801	-15.1%	485	801	65.2%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%			0.0%
Conciliación	199	165	-17.1%	139	165	18.7%
Desistimiento	37	23	-37.8%	21	23	9.5%
Falta de Ratificación	36	28	-22.2%	15	28	86.7%
Tribunal Sancionador	35	96	174.3%	76	96	26.3%
Gestión	159	145	-8.8%	102	145	42.2%
Total	1,410	1,258	-10.8%	838	1,258	50.1%

- Al comparar enero de 2013 con enero 2014, los resultados indican una disminución del 10.8% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas,
- La comparación entre diciembre de 2013 con enero de 2014, los resultados indican que la cantidad de cierres aumenta un 50.1%.

Montos recuperados por sector para Enero de 2014

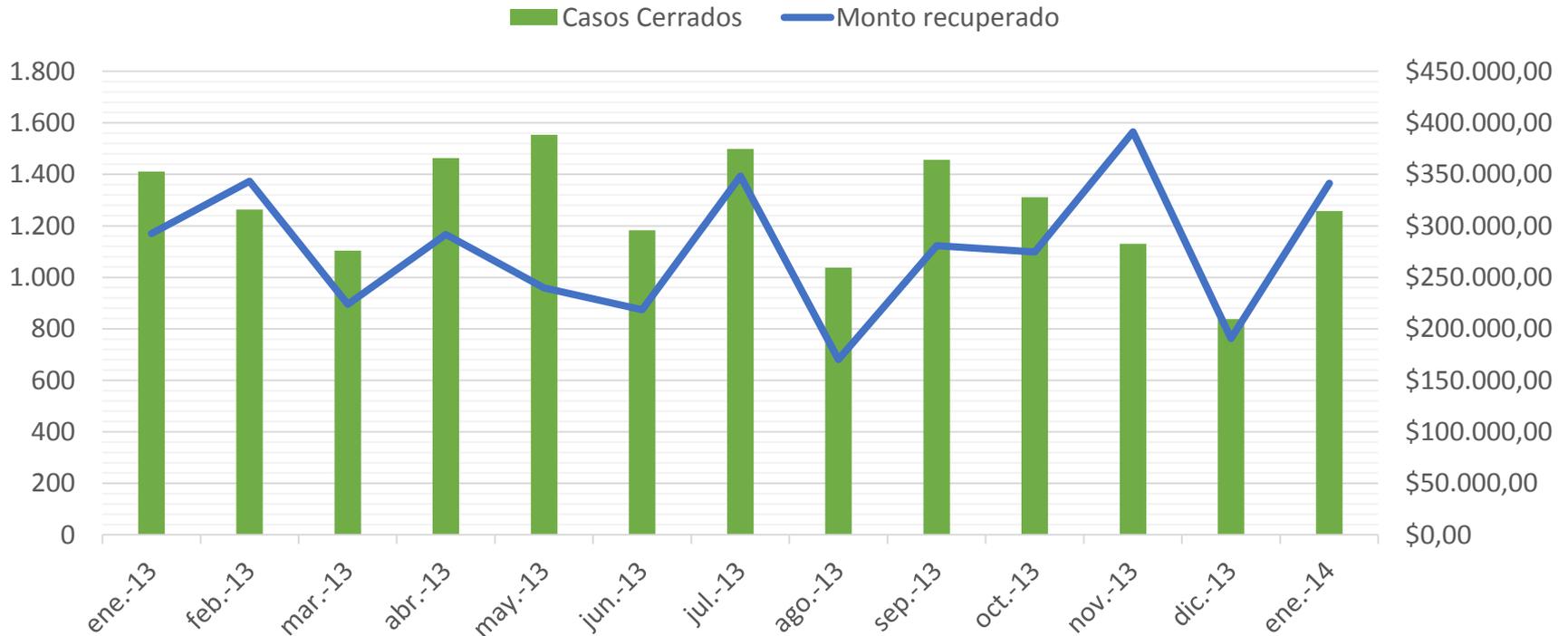


Reclamos cerrados y montos recuperados

De enero de 2013 a enero de 2014

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-13	1,410	874	\$292,359.14
feb-13	1,263	820	\$343,248.31
mar-13	1,104	741	\$223,813.52
abr-13	1,463	867	\$291,760.66
may-13	1,553	949	\$239,773.57
jun-13	1,183	743	\$218,505.75
jul-13	1,499	936	\$348,367.40
ago-13	1,038	621	\$170,118.87
sep-13	1,456	835	\$280,653.86
oct-13	1,311	832	\$274,529.44
nov-13	1,130	694	\$391,395.52
dic-13	838	502	\$190,616.42
ene-14	1,258	829	\$341,407.49
Total	16,506	10,243	\$3,606,549.95

Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$341,407.49 a favor de los consumidores.