

Boletín Estadístico Mensual

Noviembre 2013

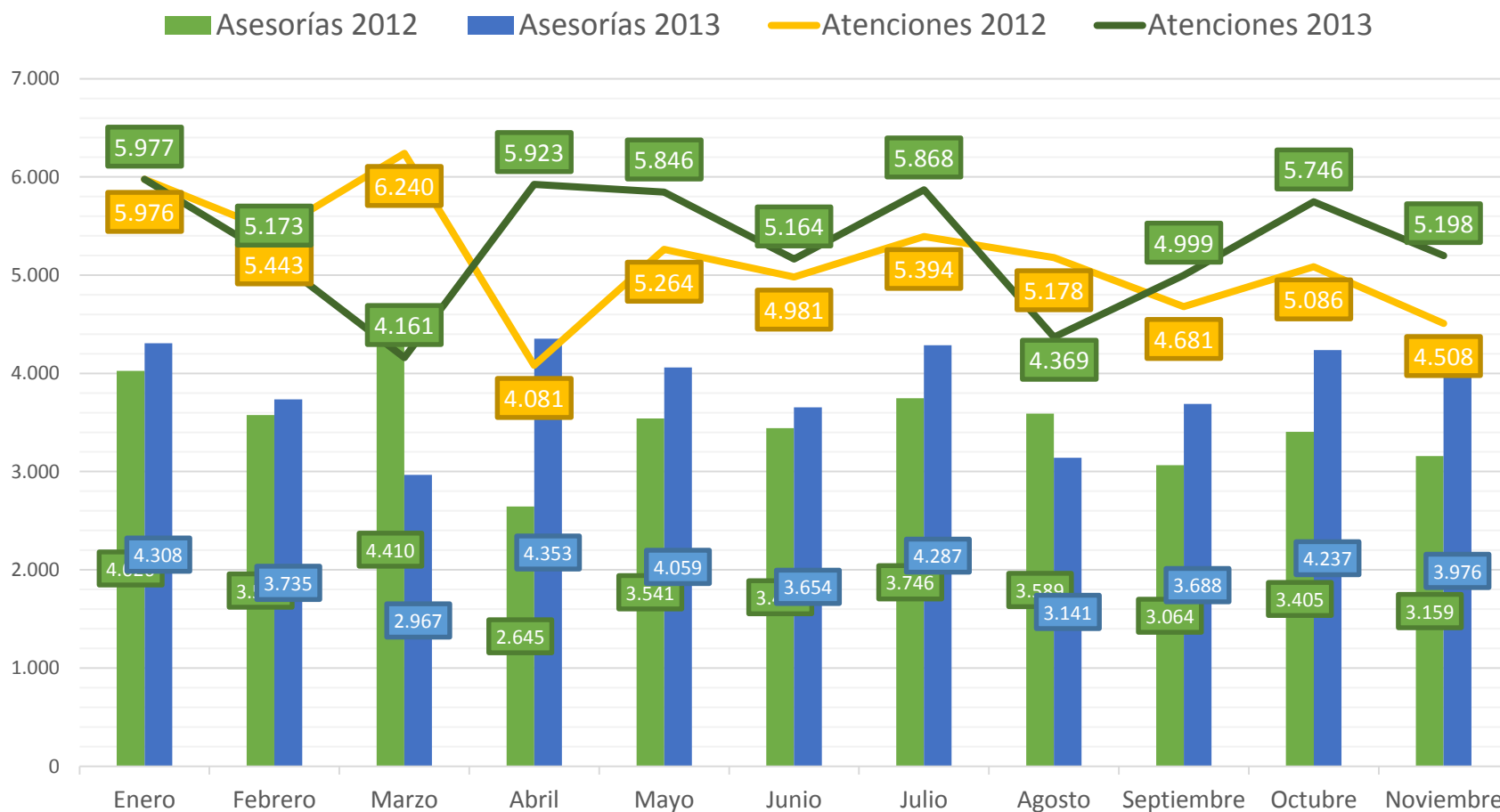
Atenciones

Tipo de caso	Enero a Noviembre 2012	Enero a Noviembre 2013	Cambio	Octubre 2013	Noviembre 2013	Cambio
Asesoría	38,603	42,405	9.8%	4,237	3,976	-6.2%
Denuncia	14,503	11,830	-18.4%	1,076	900	-16.4%
Derivación	2,336	2,533	8.4%	252	194	-23.0%
Gestión	1,390	1,656	19.1%	181	128	-29.3%
Total	56,832	58,424	2.8%	5,746	5,198	-9.5%

- En noviembre de 2013 se recibió **5,198** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 3,976
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones disminuyó un 9.5%.
- En comparación los primeros once meses de 2013 con 2012, la cantidad aumenta un 2.8%; este cambio es explicado por el aumento en las asesorías y la disminución de las denuncias.

Atenciones y asesorías

Primeros once meses 2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para noviembre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,938			31	1,969
Plan de La Laguna	196	170	21	5	392
San Miguel	178	125	79	12	394
San Salvador	1,254	416	44	63	1,777
Santa Ana	410	189	50	17	666
Total	3,976	900	194	128	5,198

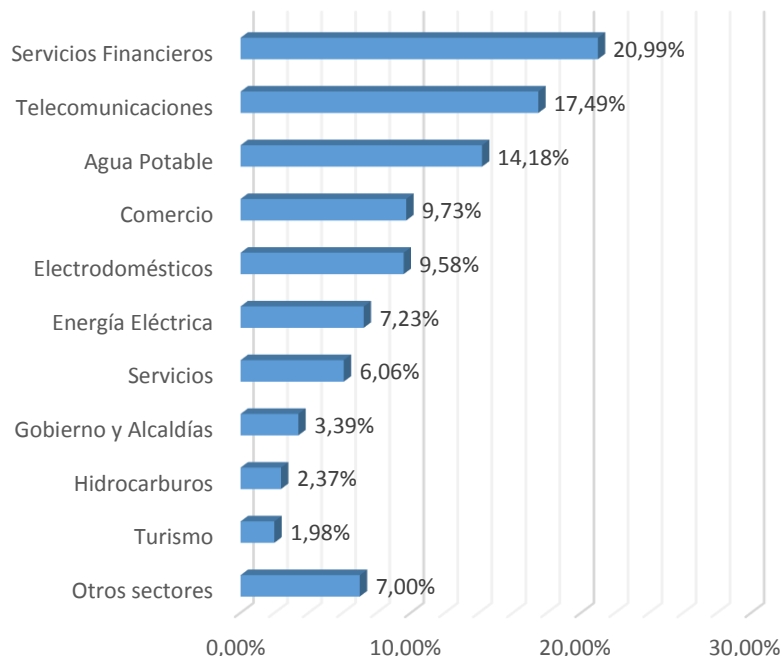
Tasa de variación mensual octubre-noviembre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-11.6%			-40.4%	-12.3%
Plan de La Laguna	-11.3%	-26.1%	-66.7%	25.0%	-24.3%
San Miguel	8.5%	-38.1%	-14.1%	-45.5%	-17.9%
San Salvador	-1.5%	-7.1%	-22.8%	-24.1%	-4.5%
Santa Ana	5.9%	-3.6%	25.0%	-15.0%	3.6%
Total	-6.2%	-16.4%	-23.0%	-29.3%	-9.5%

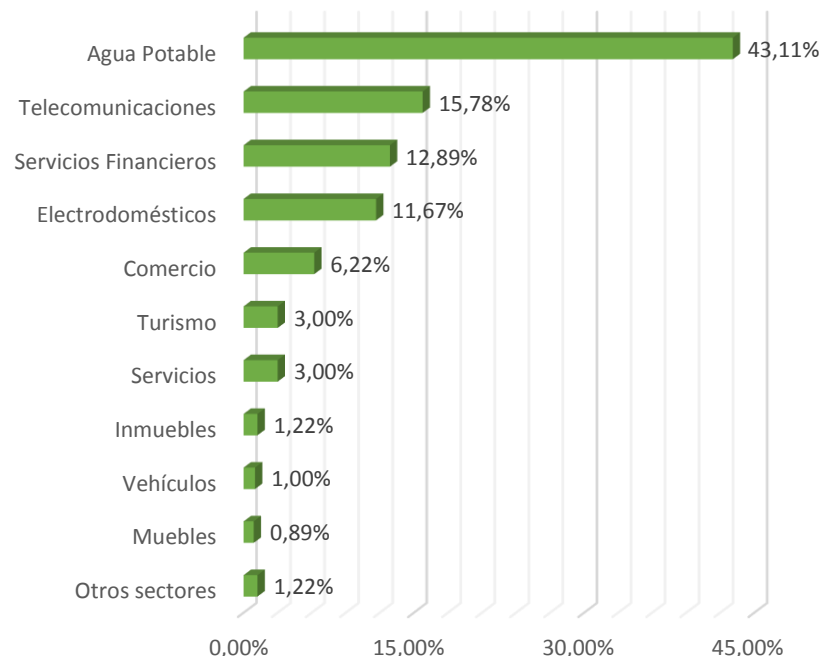
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,969 y 1,777, respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones disminuyeron un 9.5%.
- Todas las oficinas, salvo Santa Ana, mostraron aumentos en la cantidad de atenciones.

Casos por sector para Noviembre de 2013

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 20.99% de las atenciones, seguido por los sectores de telecomunicaciones con 17.49%, y agua potable con 14.18%.
- Las denuncias en el sector agua potable disminuyen a 43.11%, le sigue telecomunicaciones con el 15.78%, y servicios financieros un 12.89%.

Casos por sector para noviembre de 2013

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	20.99%	1,091
Telecomunicaciones	17.49%	909
Agua Potable	14.18%	737
Comercio	9.73%	506
Electrodomésticos	9.58%	498
Energía Eléctrica	7.23%	376
Servicios	6.06%	315
Gobierno y Alcaldías	3.39%	176
Hidrocarburos	2.37%	123
Turismo	1.98%	103
Otros sectores	7.00%	364
Total	100.00%	5,198

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	43.11%	388
Telecomunicaciones	15.78%	142
Servicios Financieros	12.89%	116
Electrodomésticos	11.67%	105
Comercio	6.22%	56
Servicios	3.00%	27
Turismo	3.00%	27
Inmuebles	1.22%	11
Vehículos	1.00%	9
Muebles	0.89%	8
Otros sectores	1.22%	11
Total	100.00%	900

Casos por sector

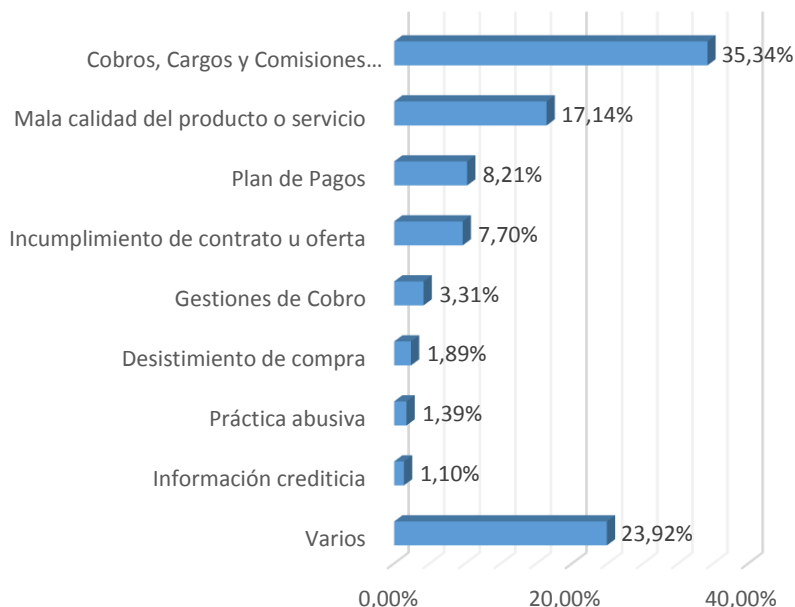
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013
Servicios Financieros	10,998	12,797	19.35%	21.90%
Agua Potable	13,468	10,368	23.70%	17.75%
Telecomunicaciones	11,024	9,527	19.40%	16.31%
Electrodomésticos	4,522	5,083	7.96%	8.70%
Comercio	3,145	4,738	5.53%	8.11%
Energía Eléctrica	3,390	3,950	5.96%	6.76%
Servicios	4,021	3,556	7.08%	6.09%
Medicamentos	106	1,301	0.19%	2.23%
Gobierno y Alcaldías	1,413	1,296	2.49%	2.22%
Muebles	1,002	1,158	1.76%	1.98%
Hidrocarburos	978	1,010	1.72%	1.73%
Inmuebles	715	864	1.26%	1.48%
Vehículos	660	822	1.16%	1.41%
Turismo	574	816	1.01%	1.40%
Varios	209	526	0.37%	0.90%
Libros	347	422	0.61%	0.72%
Alimentos y bebidas	235	169	0.41%	0.29%
Publicidad	25	21	0.04%	0.04%
Total	56,832	58,424	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

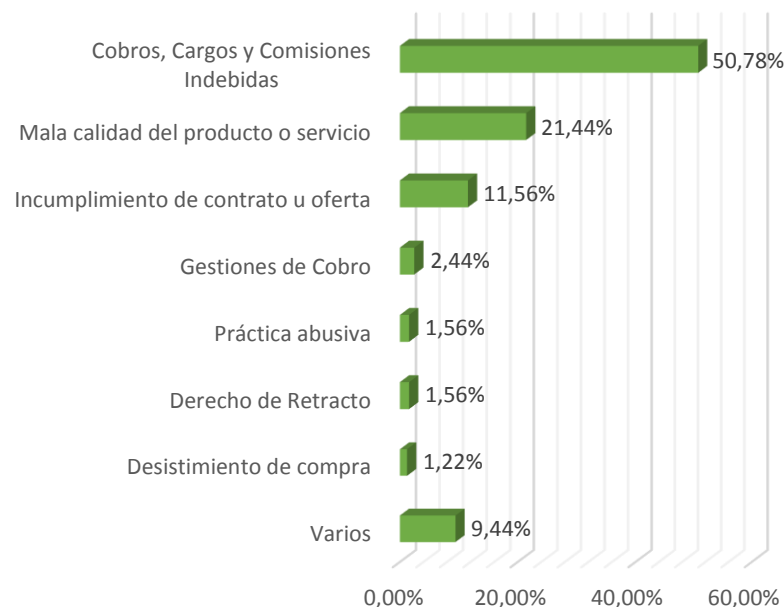
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013
Agua Potable	8,145	6,161	56.16%	52.08%
Telecomunicaciones	2,188	1,507	15.09%	12.74%
Servicios Financieros	1,085	1,221	7.48%	10.32%
Electrodomésticos	1,271	1,217	8.76%	10.29%
Comercio	561	651	3.87%	5.50%
Servicios	516	296	3.56%	2.50%
Turismo	193	197	1.33%	1.67%
Vehículos	162	193	1.12%	1.63%
Muebles	141	149	0.97%	1.26%
Inmuebles	140	120	0.97%	1.01%
Libros	44	46	0.30%	0.39%
Energía Eléctrica	14	20	0.10%	0.17%
Varios	2	17	0.01%	0.14%
Medicamentos	9	11	0.06%	0.09%
Alimentos y bebidas	14	10	0.10%	0.08%
Hidrocarburos	3	7	0.02%	0.06%
Gobierno y Alcaldías	10	4	0.07%	0.03%
Publicidad	5	3	0.03%	0.03%
Total	14,503	11,830	100.00%	100.00%

Motivos para noviembre de 2013

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 35.34%. La mala calidad de los productos y planes de pagos, con 17.14% y 8.21% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 50.78%, seguidas de mala calidad del producto con 21.44% e incumplimiento de contrato u oferta con 11.56%.

Casos por motivo para Noviembre de 2013

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	35.34%	1,837
Mala calidad del producto o servicio	17.14%	891
Plan de Pagos	8.21%	427
Incumplimiento de contrato u oferta	7.70%	400
Gestiones de Cobro	3.31%	172
Desistimiento de compra	1.89%	98
Práctica abusiva	1.39%	72
Información crediticia	1.10%	57
Varios	23.92%	1,244
Total	100.00%	5,198

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	50.78%	457
Mala calidad del producto o servicio	21.44%	193
Incumplimiento de contrato u oferta	11.56%	104
Gestiones de Cobro	2.44%	22
Derecho de Retracto	1.56%	14
Práctica abusiva	1.56%	14
Desistimiento de compra	1.22%	11
Varios	9.44%	85
Total	100.00%	900

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	24,493	22,895	43.10%	39.19%
Derecho de Retracto	0	199	0.00%	0.34%
Desistimiento de compra	1,223	1,421	2.15%	2.43%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	268	324	0.47%	0.55%
Gestiones de Cobro	1,586	1,590	2.79%	2.72%
Incumplimiento de contrato u oferta	5,732	5,012	10.09%	8.58%
Información crediticia	530	576	0.93%	0.99%
Mala calidad del producto o servicio	8,357	8,867	14.70%	15.18%
Plan de Pagos	4,258	4,227	7.49%	7.24%
Práctica abusiva	1,573	905	2.77%	1.55%
Varios	8,812	12,408	15.51%	21.24%
Total	56,832	58,424	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

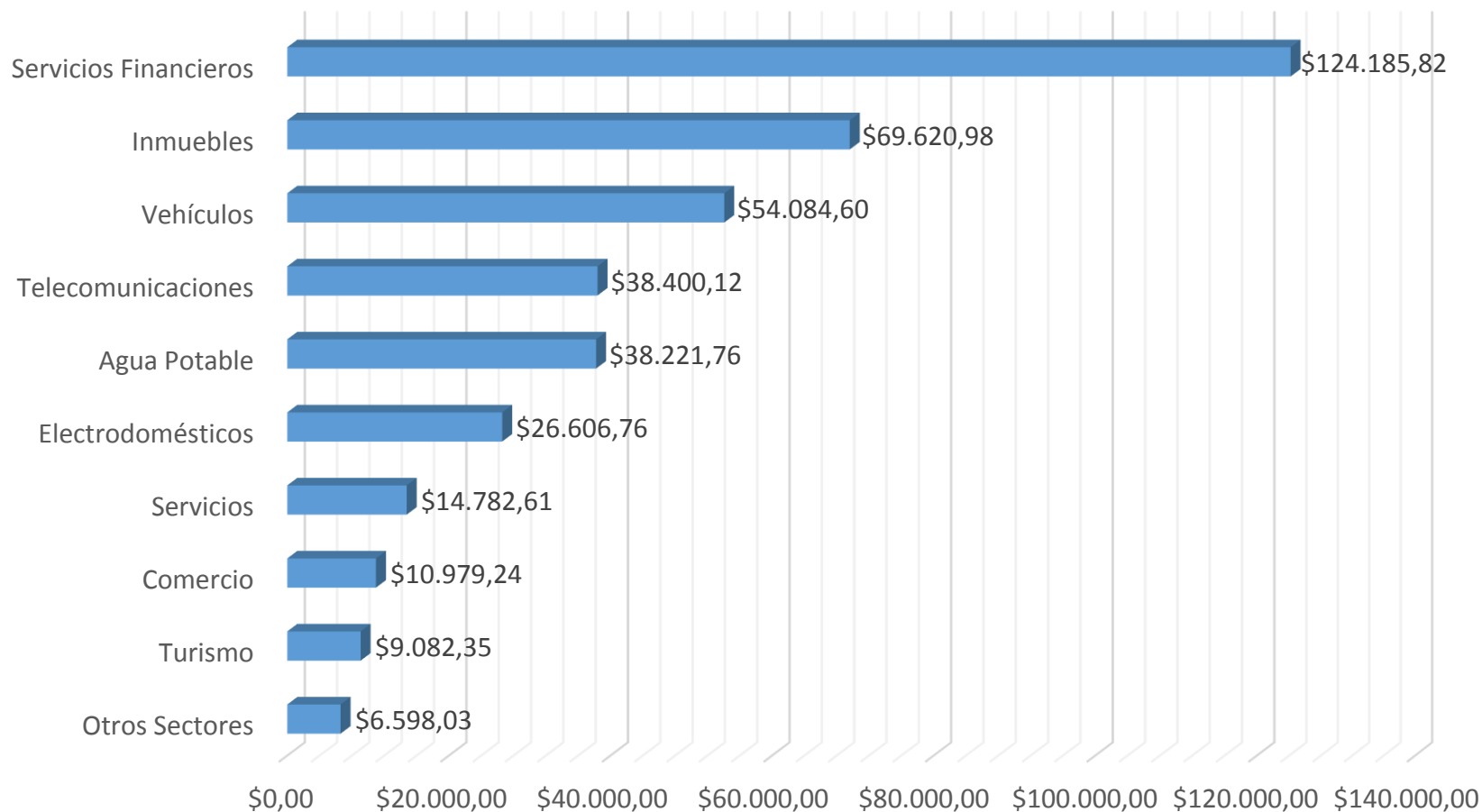
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013	Enero-Noviembre 2012	Enero-Noviembre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	8,902	6,880	61.38%	58.16%
Mala calidad del producto o servicio	0	36	0.00%	0.30%
Incumplimiento de contrato u oferta	154	125	1.06%	1.06%
Práctica abusiva	63	50	0.43%	0.42%
Desistimiento de compra	93	108	0.64%	0.91%
Gestiones de Cobro	1,755	1,221	12.10%	10.32%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	49	50	0.34%	0.42%
Información crediticia	2,110	2,121	14.55%	17.93%
Derecho de Retracto	11	11	0.08%	0.09%
Plan de Pagos	258	165	1.78%	1.39%
Varios	1,108	1,063	7.64%	8.99%
Total	14,503	11,830	100.00%	100.00%

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a Noviembre 2012	Enero a Noviembre 2013	Cambio	Octubre 2012	Noviembre 2013	Cambio
Denuncia	15,093	12,737	-15.6%	1,143	996	-12.9%
Avenimiento	10,385	8,755	-15.7%	760	610	-19.7%
Cerrado por razones de oficio	0	55	0.0%			0.0%
Conciliación	3,103	2,346	-24.4%	221	192	-13.1%
Desistimiento	486	412	-15.2%	47	30	-36.2%
Falta de Ratificación	449	345	-23.2%	32	29	-9.4%
Tribunal Sancionador	670	824	23.0%	83	135	62.7%
Gestión	1,419	1,693	19.3%	170	145	-14.7%
Total	16,512	14,430	-12.6%	1,313	1,141	-13.1%

- El cierre de casos de los primeros once meses de 2013, presenta una disminución respecto al año pasado, con una caída del 12.6%.
- La cantidad de cierres de Noviembre disminuye un 13.1% respecto al mes pasado.

Montos recuperados por sector para Noviembre de 2013

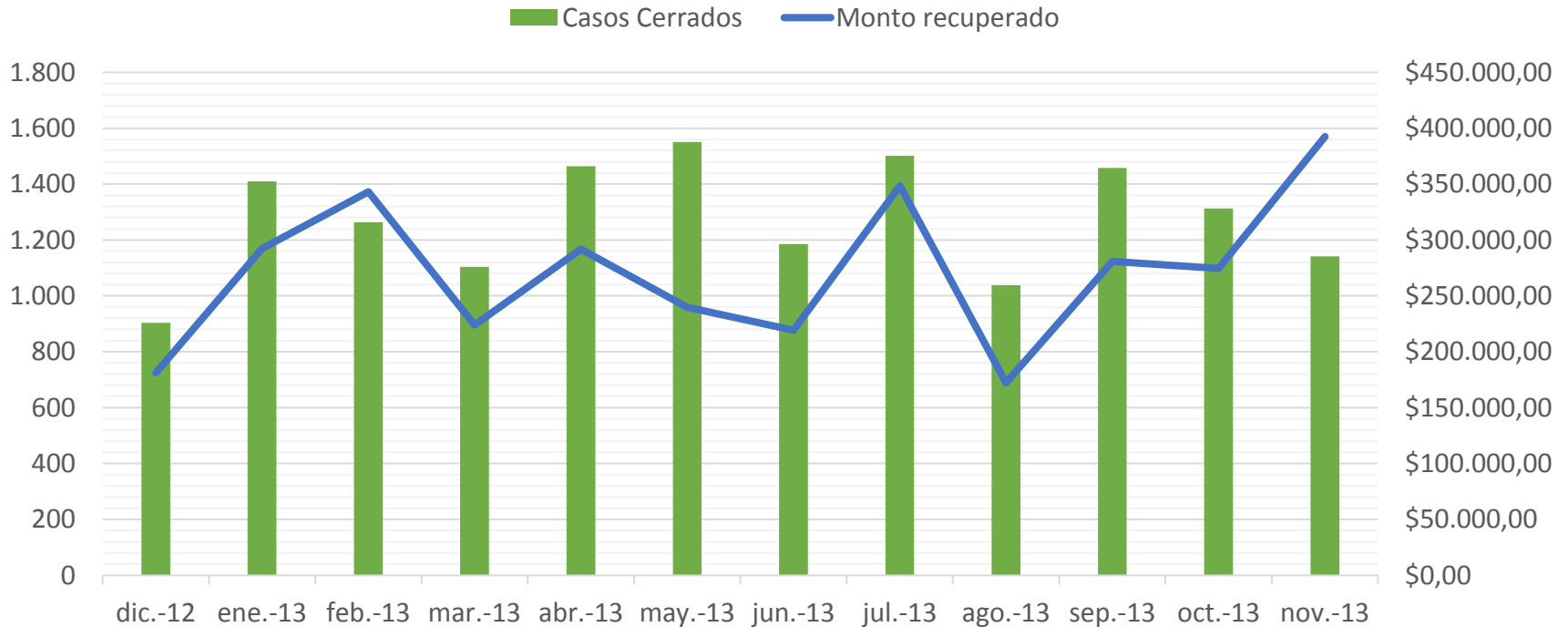


Reclamos cerrados y montos recuperados

de enero a noviembre de 2013

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-13	1,410	874	\$292,359.14
feb-13	1,264	820	\$343,248.31
mar-13	1,104	741	\$223,813.52
abr-13	1,464	867	\$291,760.66
may-13	1,551	949	\$239,773.57
jun-13	1,185	744	\$219,205.75
jul-13	1,502	936	\$348,367.40
ago-13	1,038	622	\$172,118.87
sep-13	1,458	836	\$280,703.33
oct-13	1,313	834	\$274,619.29
nov-13	1,141	700	\$392,562.27
Total	14,430	8,923	\$3,078,532.11

Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$392,562.27 a favor de los consumidores.