

Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2013

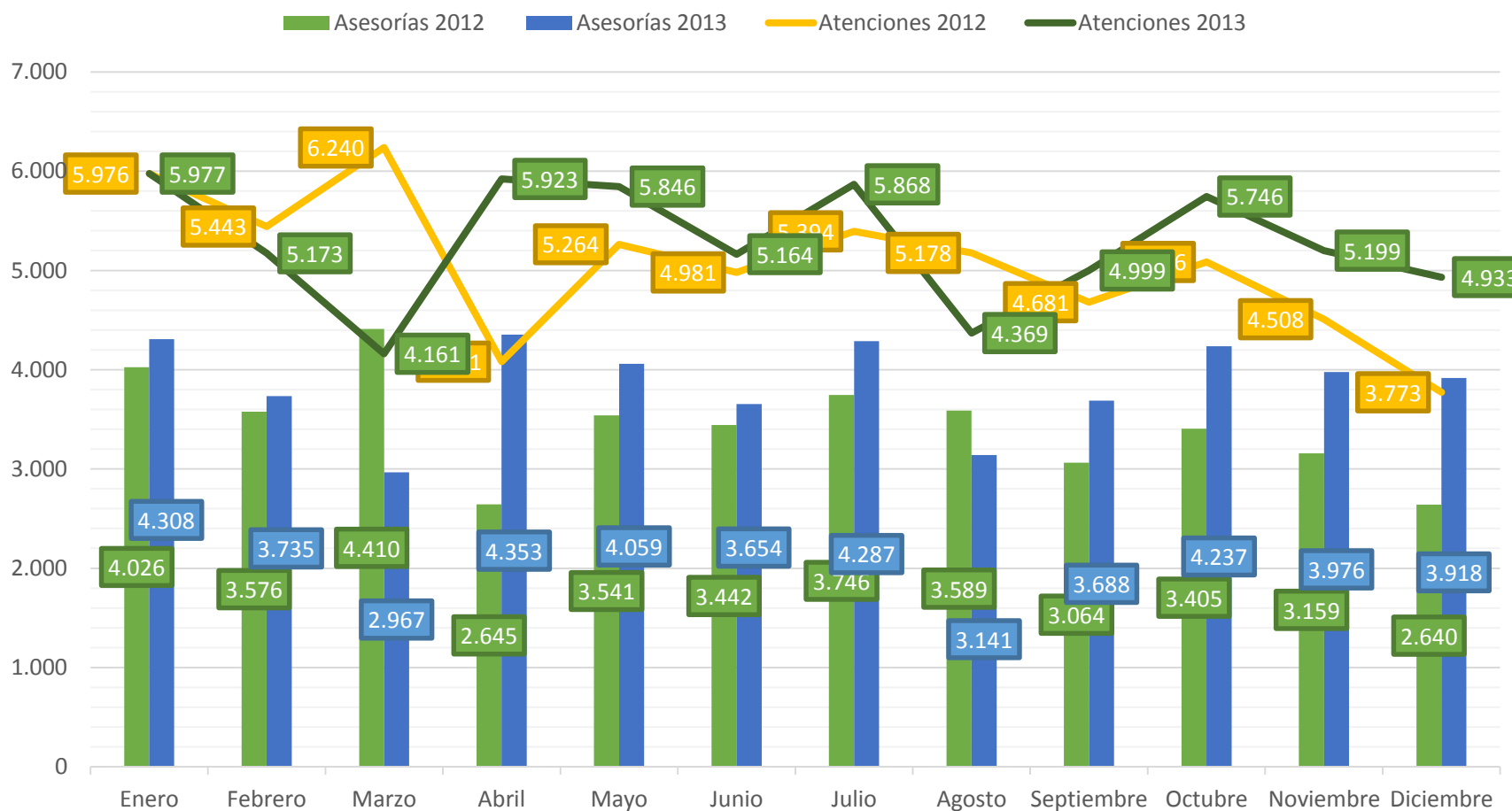
Atenciones

Tipo de caso	Enero a Diciembre 2012	Enero a Diciembre 2013	Cambio	Noviembre 2013	Diciembre 2013	Cambio
Asesoría	41,243	46,323	12.3%	3,976	3,918	-1.5%
Denuncia	15,402	12,608	-18.1%	900	778	-13.6%
Derivación	2,456	2,650	7.9%	194	117	-39.7%
Gestión	1,504	1,777	18.2%	129	120	-7.0%
Total	60,605	63,358	4.5%	5,199	4,933	-5.1%

- En Diciembre de 2013 se recibió **5,933** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 3,918
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones disminuyó un 5.1%.
- Al cierre de 2013, la cantidad de atenciones aumenta un 4.5% respecto a 2012; los resultados indican que hubo aumento en las asesorías y la disminución de las denuncias.

Atenciones y asesorías

Primeros once meses 2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para Diciembre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,945			36	1,981
Plan de La Laguna	236	170	18	4	428
San Miguel	343	152	51	24	570
San Salvador	976	316	14	44	1,350
Santa Ana	418	140	34	12	604
Total	3,918	778	117	120	4,933

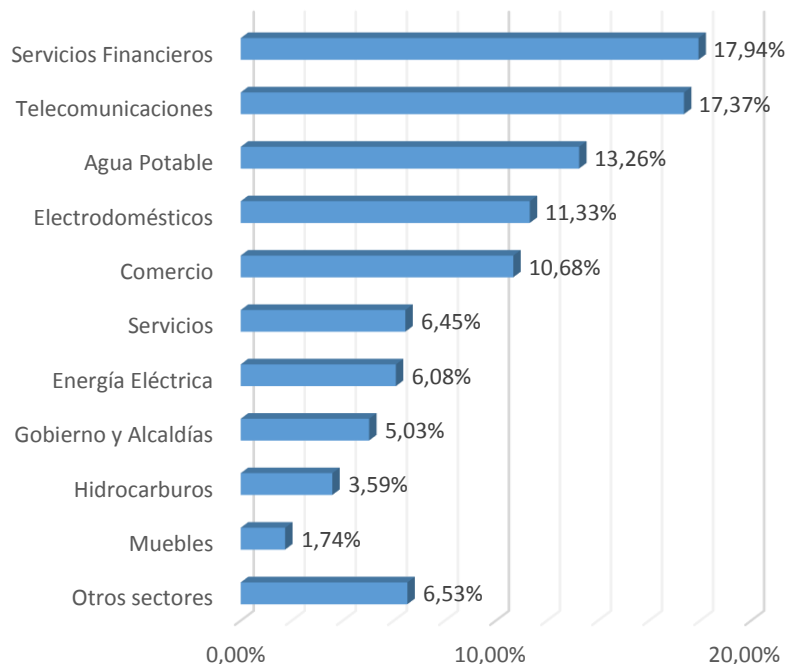
Tasa de variación mensual Noviembre-Diciembre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	0.4%			12.5%	0.6%
Plan de La Laguna	20.4%	0.0%	-14.3%	-20.0%	9.2%
San Miguel	92.7%	21.6%	-35.4%	100.0%	44.7%
San Salvador	-22.2%	-24.0%	-68.2%	-30.2%	-24.0%
Santa Ana	2.0%	-25.9%	-32.0%	-29.4%	-9.3%
Total	-1.5%	-13.6%	-39.7%	-7.0%	-5.1%

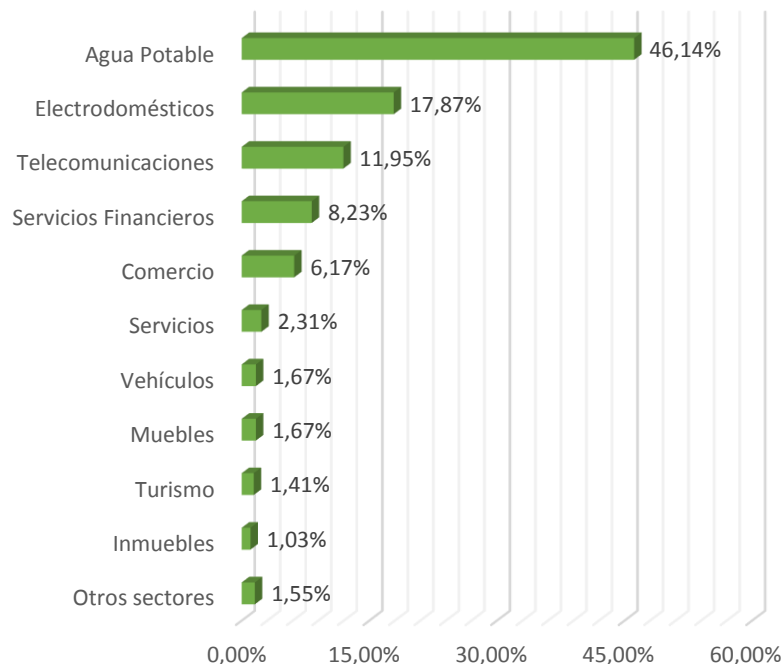
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,981 y 1,350, respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones disminuyeron un 5.1%.
- A pesar de la semana de asueto a final de 2013, Las atenciones se incrementaron en las oficinas del Plan de La Laguna, y San Miguel.

Casos por sector para Diciembre de 2013

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 17.94% de las atenciones, seguido por los sectores de; telecomunicaciones con 17.37%, y agua potable, con 13.26%.
- Las denuncias en el sector agua potable disminuyen a 46.14%, luego de mantenerse alrededor del 50% durante los últimos dos años; le sigue electrodomésticos, con el 17.87%, y telecomunicaciones con un 8.23%.

Casos por sector para Diciembre de 2013

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	17.94%	885
Telecomunicaciones	17.37%	857
Agua Potable	13.26%	654
Electrodomésticos	11.33%	559
Comercio	10.68%	527
Servicios	6.45%	318
Energía Eléctrica	6.08%	300
Gobierno y Alcaldías	5.03%	248
Hidrocarburos	3.59%	177
Muebles	1.74%	86
Otros sectores	6.53%	322
Total	100.00%	4,933

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	46.14%	359
Electrodomésticos	17.87%	139
Telecomunicaciones	11.95%	93
Servicios Financieros	8.23%	64
Comercio	6.17%	48
Servicios	2.31%	18
Muebles	1.67%	13
Vehículos	1.67%	13
Turismo	1.41%	11
Inmuebles	1.03%	8
Otros sectores	1.55%	12
Total	100.00%	778

Casos por sector

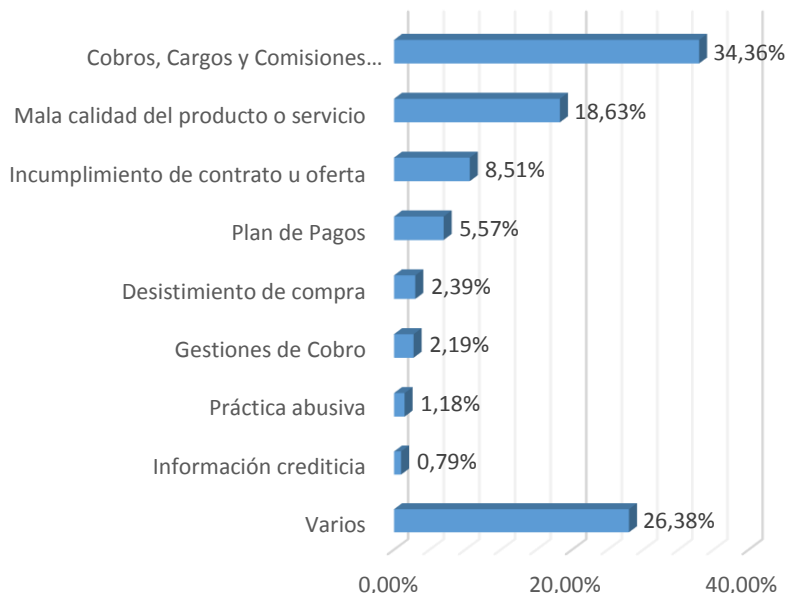
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013
Servicios Financieros	11,841	13,682	19.54%	21.59%
Agua Potable	14,251	11,022	23.51%	17.40%
Telecomunicaciones	11,683	10,384	19.28%	16.39%
Electrodomésticos	4,902	5,642	8.09%	8.90%
Comercio	3,386	5,266	5.59%	8.31%
Energía Eléctrica	3,560	4,250	5.87%	6.71%
Servicios	4,297	3,874	7.09%	6.11%
Gobierno y Alcaldías	1,507	1,544	2.49%	2.44%
Medicamentos	119	1,323	0.20%	2.09%
Muebles	1,098	1,244	1.81%	1.96%
Hidrocarburos	1,011	1,187	1.67%	1.87%
Inmuebles	758	938	1.25%	1.48%
Turismo	607	887	1.00%	1.40%
Vehículos	722	871	1.19%	1.37%
Varios	219	582	0.36%	0.92%
Libros	363	458	0.60%	0.72%
Alimentos y bebidas	254	180	0.42%	0.28%
Publicidad	27	24	0.04%	0.04%
Total	60,605	63,358	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

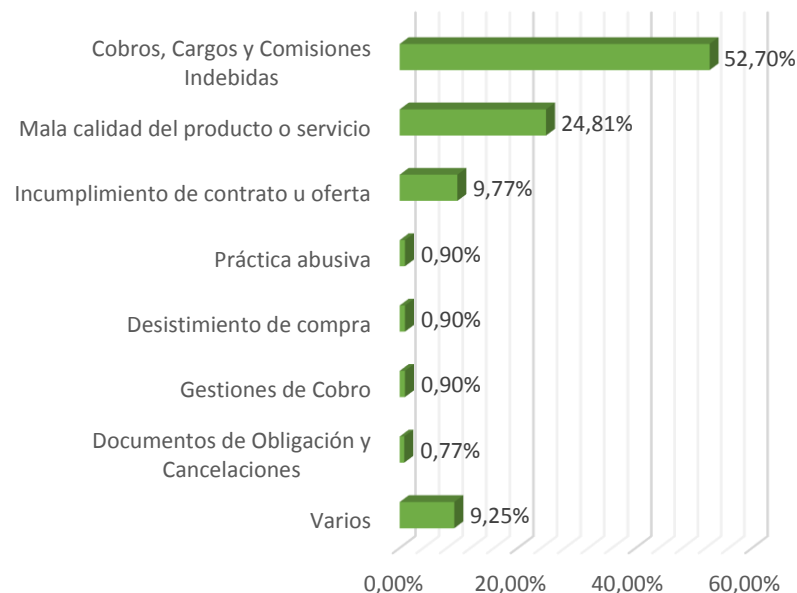
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013
Agua Potable	8,628	6,520	56.02%	51.71%
Telecomunicaciones	2,287	1,600	14.85%	12.69%
Electrodomésticos	1,379	1,356	8.95%	10.76%
Servicios Financieros	1,182	1,285	7.67%	10.19%
Comercio	592	699	3.84%	5.54%
Servicios	542	314	3.52%	2.49%
Turismo	200	208	1.30%	1.65%
Vehículos	186	206	1.21%	1.63%
Muebles	151	162	0.98%	1.28%
Inmuebles	144	128	0.93%	1.02%
Libros	47	53	0.31%	0.42%
Energía Eléctrica	15	23	0.10%	0.18%
Varios	2	17	0.01%	0.13%
Medicamentos	11	12	0.07%	0.10%
Alimentos y bebidas	16	10	0.10%	0.08%
Hidrocarburos	4	7	0.03%	0.06%
Gobierno y Alcaldías	11	5	0.07%	0.04%
Publicidad	5	3	0.03%	0.02%
Total	15,402	12,608	100.00%	100.00%

Motivos para Diciembre 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 34.36%. La mala calidad de los productos y planes de pagos, con 18.63% y 8.51% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 52.70%, seguidas de mala calidad del producto con 24.81% e incumplimiento de contrato u oferta con 9.77%.

Casos por motivo para Diciembre de 2013

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	34.36%	1,695
Mala calidad del producto o servicio	18.63%	919
Incumplimiento de contrato u oferta	8.51%	420
Plan de Pagos	5.57%	275
Desistimiento de compra	2.39%	118
Gestiones de Cobro	2.19%	108
Práctica abusiva	1.18%	58
Información crediticia	0.79%	39
Varios	26.38%	1,301
Total	100.00%	4,933

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	52.70%	410
Mala calidad del producto o servicio	24.81%	193
Incumplimiento de contrato u oferta	9.77%	76
Gestiones de Cobro	0.90%	7
Desistimiento de compra	0.90%	7
Práctica abusiva	0.90%	7
Documentos de Obligación y Cancelaciones	0.77%	6
Varios	9.25%	72
Total	100.00%	778

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	26,068	24,591	43.01%	38.81%
Mala calidad del producto o servicio	8,935	9,785	14.74%	15.44%
Incumplimiento de contrato u oferta	6,144	5,433	10.14%	8.58%
Plan de Pagos	4,523	4,502	7.46%	7.11%
Gestiones de Cobro	1,696	1,698	2.80%	2.68%
Desistimiento de compra	1,305	1,539	2.15%	2.43%
Práctica abusiva	1,639	963	2.70%	1.52%
Información crediticia	569	615	0.94%	0.97%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	290	349	0.48%	0.55%
Derecho de Retracto	0	225	0.00%	0.36%
Varios	9,436	13,658	15.57%	21.56%
Total	60,605	63,358	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

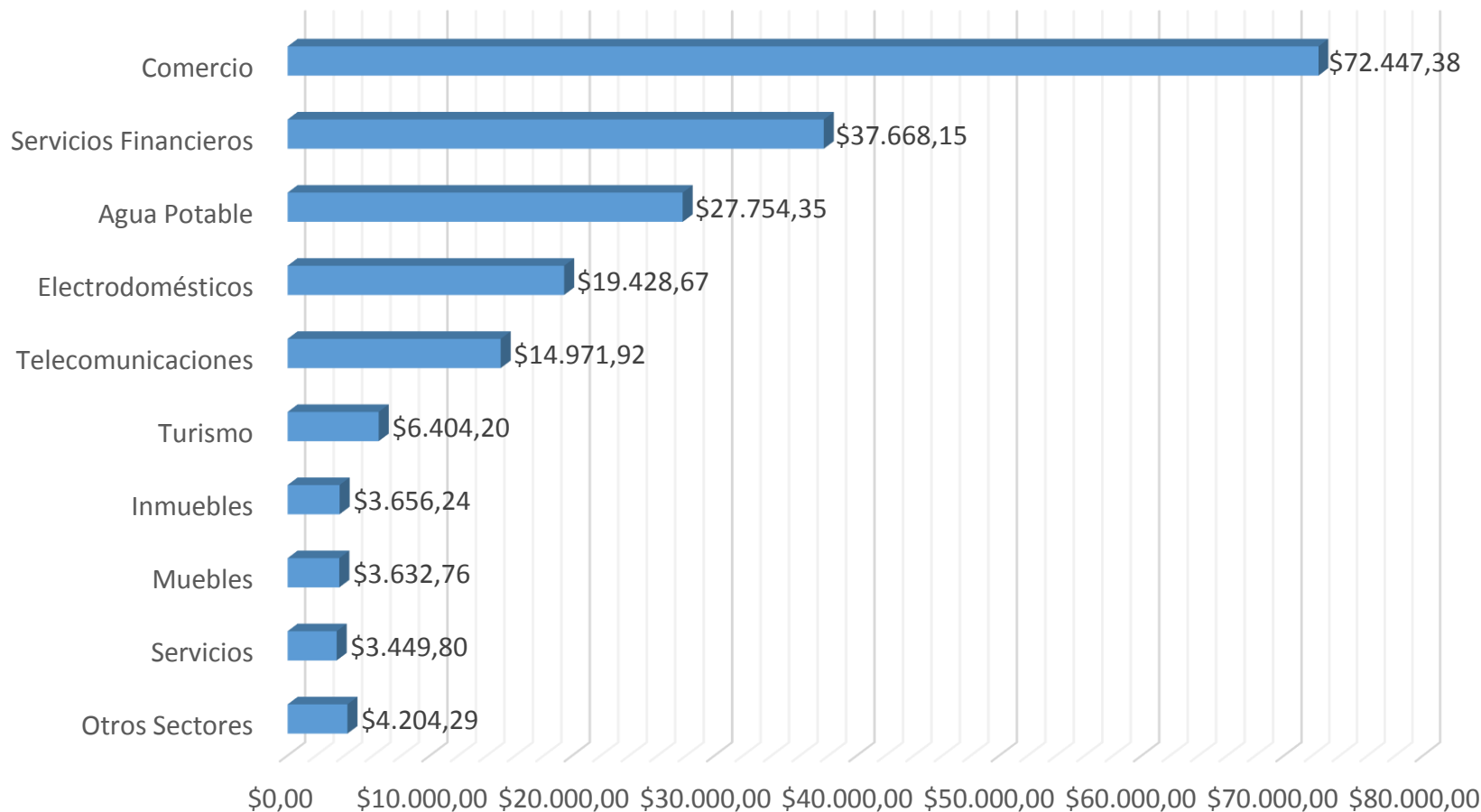
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013	Enero-Diciembre 2012	Enero-Diciembre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	9,427	7,290	15.55%	11.51%
Mala calidad del producto o servicio	2,245	2,314	3.70%	3.65%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,861	1,297	3.07%	2.05%
Práctica abusiva	269	172	0.44%	0.27%
Desistimiento de compra	161	132	0.27%	0.21%
Gestiones de Cobro	103	115	0.17%	0.18%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	66	56	0.11%	0.09%
Información crediticia	59	51	0.10%	0.08%
Derecho de Retracto	0	41	0.00%	0.06%
Plan de Pagos	11	11	0.02%	0.02%
Varios	1,200	1,129	1.98%	1.78%
Total	15,402	12,608	25.41%	19.90%

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a Diciembre 2012	Enero a Diciembre 2013	Cambio	Noviembre 2012	Diciembre 2013	Cambio
Denuncia	15,898	13,465	-15.3%	989	740	-25.2%
Avenimiento	10,946	9,234	-15.6%	605	488	-19.3%
Cerrado por razones de oficio	0	55	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	3,271	2,484	-24.1%	191	139	-27.2%
Desistimiento	511	433	-15.3%	29	22	-24.1%
Falta de Ratificación	460	359	-22.0%	29	15	-48.3%
Tribunal Sancionador	710	900	26.8%	135	76	-43.7%
Gestión	1,517	1,365	-10.0%	145	102	-29.7%
Total	17,415	14,830	-14.8%	1,134	842	-25.7%

- El cierre de casos durante 2013, presenta una disminución respecto al año pasado, con una caída del 14.8%.
- La cantidad de cierres de Diciembre disminuye un 25.7% respecto al mes pasado.

Montos recuperados por sector para Diciembre de 2013

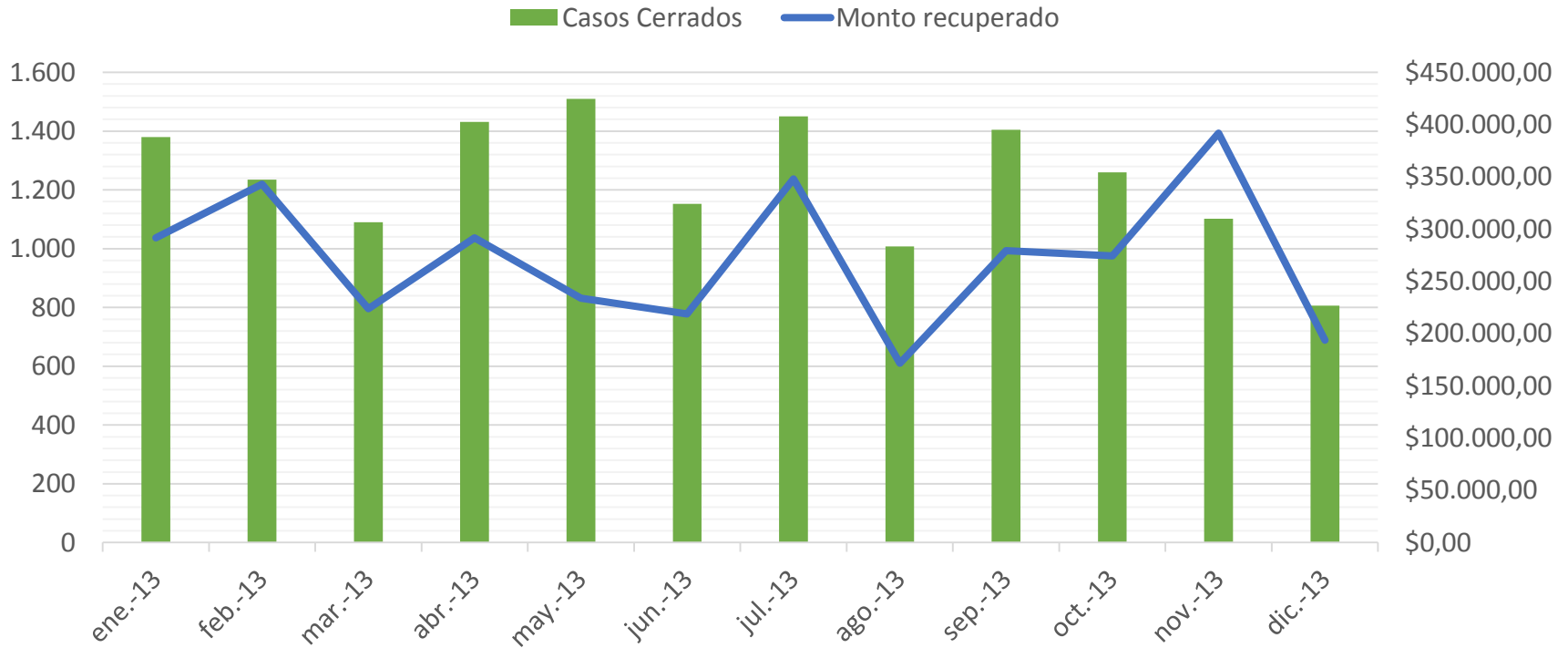


Reclamos cerrados y montos recuperados

de enero a Diciembre de 2013

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-13	1,380	866	\$291,741.03
feb-13	1,235	817	\$343,052.31
mar-13	1,090	740	\$223,810.47
abr-13	1,431	861	\$291,672.55
may-13	1,510	937	\$233,761.31
jun-13	1,153	732	\$218,922.84
jul-13	1,450	921	\$348,013.40
ago-13	1,008	617	\$171,650.87
sep-13	1,405	823	\$279,416.98
oct-13	1,260	817	\$274,230.46
nov-13	1,102	689	\$391,697.58
dic-13	806	497	\$193,617.76
Total	14,830	9,317	\$3,261,587.56

Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$193,617.76 a favor de los consumidores.