

Boletín Estadístico Mensual

Febrero 2014

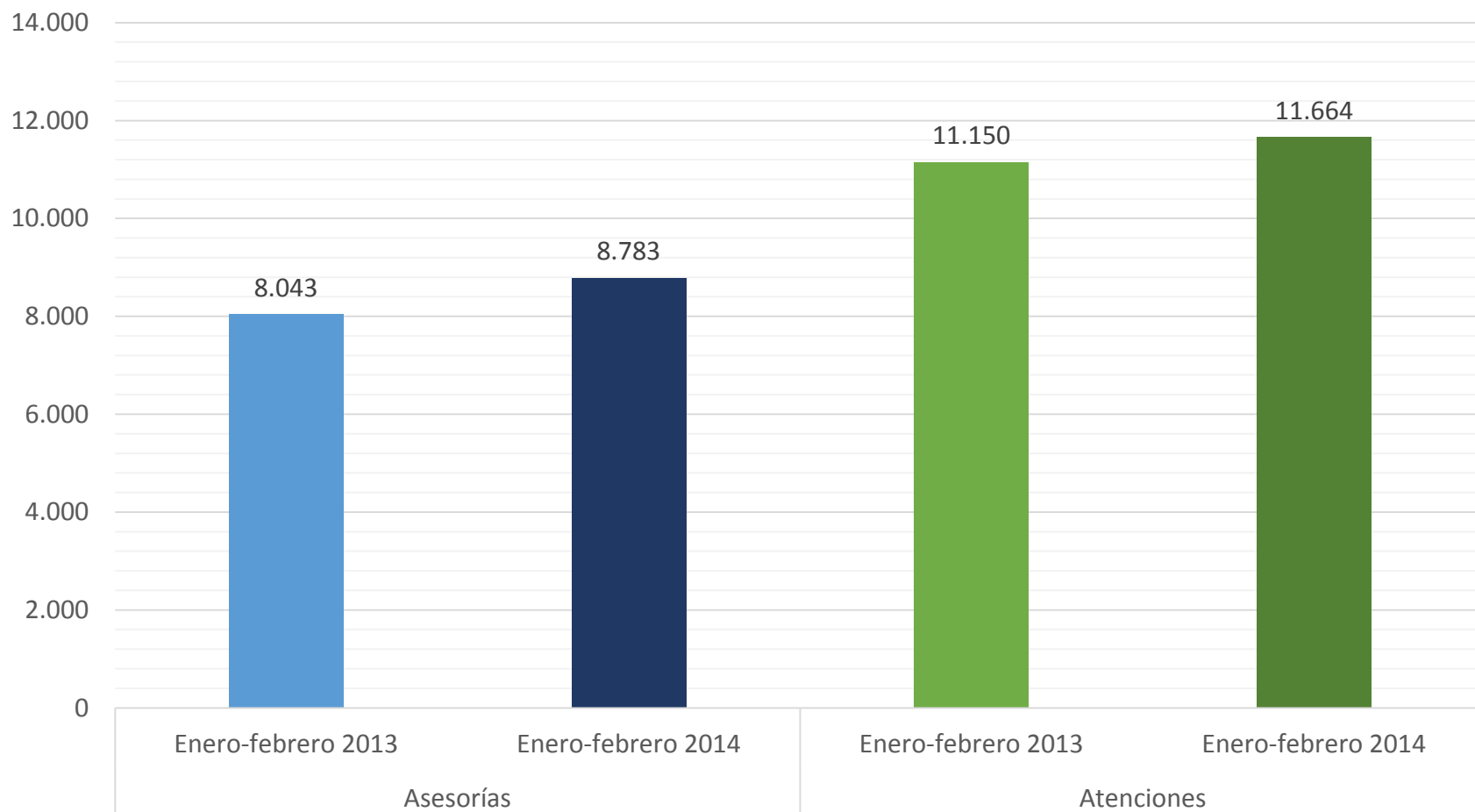
Comparativo de Atenciones

Tipo de caso	Enero a febrero 2013	Enero a febrero 2014	Cambio	Enero 2014	Febrero 2014	Cambio
Asesoría	8,043	8,783	9.2%	4,837	3,946	-18.4%
Denuncia	2,433	2,231	-8.3%	1,080	1,151	6.6%
Derivación	370	340	-8.1%	178	162	-9.0%
Gestión	304	310	2.0%	163	147	-9.8%
Total	11,150	11,664	4.6%	6,258	5,406	-13.6%

- En febrero de 2014 se recibieron 5,406 atenciones. La mayor parte de estas atenciones fueron asesorías, sumando 3,946.
- Entre enero y febrero 2014 las atenciones disminuyeron un 13.6%.

Atenciones y asesorías

Comparación entre enero-febrero 2013 y enero-febrero de 2014



Atenciones brindadas por oficina

Atenciones brindadas en febrero de 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,800			30	1,830
Plan de La Laguna	208	222	29	1	460
San Miguel	195	246	75	14	530
San Salvador	1,176	445	27	89	1,737
Santa Ana	567	238	31	13	849
Total	3,946	1,151	162	147	5,406

Los centros con el mayor número de atenciones fueron:

- El Call Center, que realizó 1,839 atenciones.
- El Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,737.

La variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 13.6% entre enero y febrero 2014.

- Las oficinas con mayores aumentos son:
 - San Salvador 20.5%
 - Plan de la Laguna 18.6%
 - Call Center 14.08%

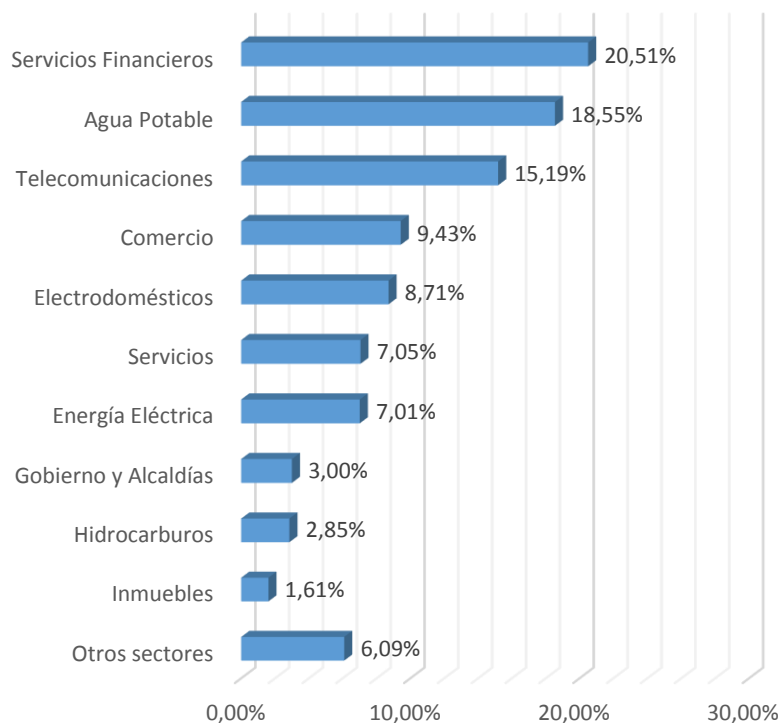
Variación mensual Enero 2014 -Febrero 2014

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-14.9%			-9.1%	-14.8%
Plan de La Laguna	-26.8%	-3.1%	-37.0%	-83.3%	-18.6%
San Miguel	-33.4%	22.4%	15.4%	-36.4%	-8.8%
San Salvador	-28.2%	4.2%	-10.0%	-2.2%	-20.5%
Santa Ana	11.6%	6.7%	-16.2%	18.2%	9.0%
Total	-18.4%	6.6%	-9.0%	-9.8%	-13.6%

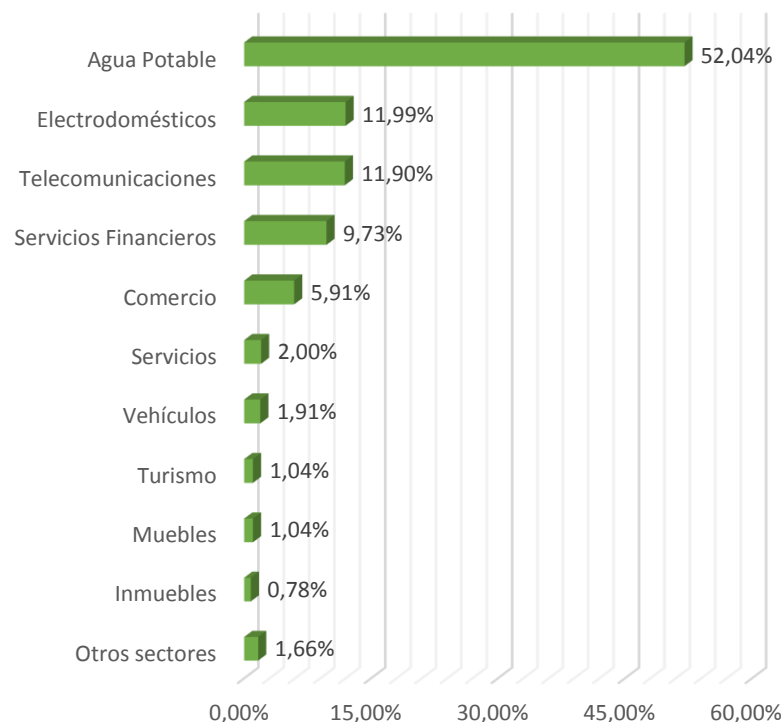
Atenciones y Denuncias por sector

febrero de 2014

Atenciones por sector



Atenciones por sector



Atenciones y Denuncias por sector

febrero de 2014

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	20.51%	1,109
Agua Potable	18.55%	1,003
Telecomunicaciones	15.19%	821
Comercio	9.43%	510
Electrodomésticos	8.71%	471
Servicios	7.05%	381
Energía Eléctrica	7.01%	379
Gobierno y Alcaldías	3.00%	162
Hidrocarburos	2.85%	154
Inmuebles	1.61%	87
Otros sectores	6.09%	329
Total	100.00%	5,406

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	52.04%	599
Electrodomésticos	11.99%	138
Telecomunicaciones	11.90%	137
Servicios Financieros	9.73%	112
Comercio	5.91%	68
Servicios	2.00%	23
Vehículos	1.91%	22
Muebles	1.04%	12
Turismo	1.04%	12
Inmuebles	0.78%	9
Otros sectores	1.66%	19
Total	100.00%	1,151

Comparativo de Atenciones por sector

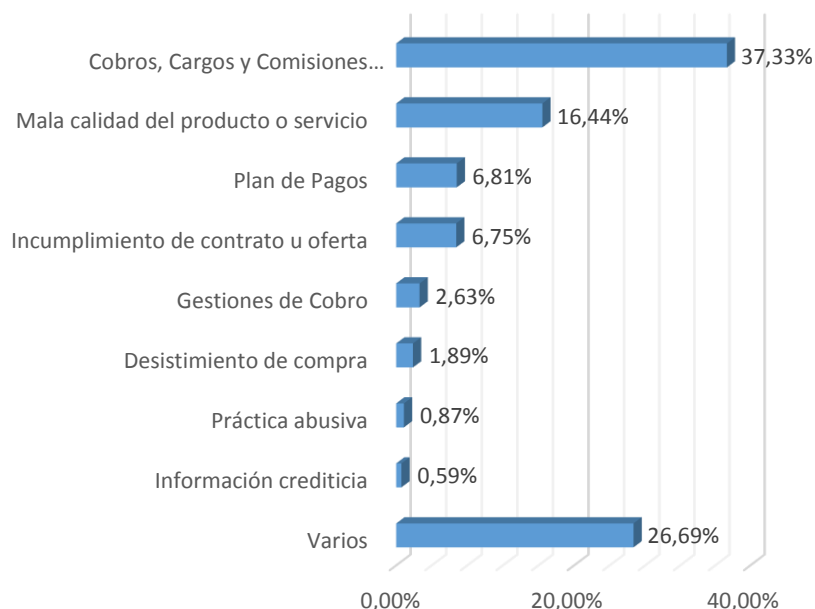
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014
Servicios Financieros	2,313	2,285	20.74%	19.59%
Telecomunicaciones	1,804	1,907	16.18%	16.35%
Agua Potable	2,187	1,879	19.61%	16.11%
Electrodomésticos	1,026	1,190	9.20%	10.20%
Comercio	871	1,110	7.81%	9.52%
Servicios	886	851	7.95%	7.30%
Energía Eléctrica	592	804	5.31%	6.89%
Gobierno y Alcaldías	287	418	2.57%	3.58%
Hidrocarburos	163	314	1.46%	2.69%
Muebles	207	192	1.86%	1.65%
Inmuebles	196	170	1.76%	1.46%
Vehículos	156	137	1.40%	1.17%
Turismo	92	105	0.83%	0.90%
Libros	85	75	0.76%	0.64%
Medicamentos	187	45	1.68%	0.39%
Alimentos y bebidas	41	24	0.37%	0.21%
Publicidad	4	9	0.04%	0.08%
Varios	53	149	0.48%	1.28%
Total	11,150	11,664	100.00%	100.00%

Comparativo Denuncias por sector

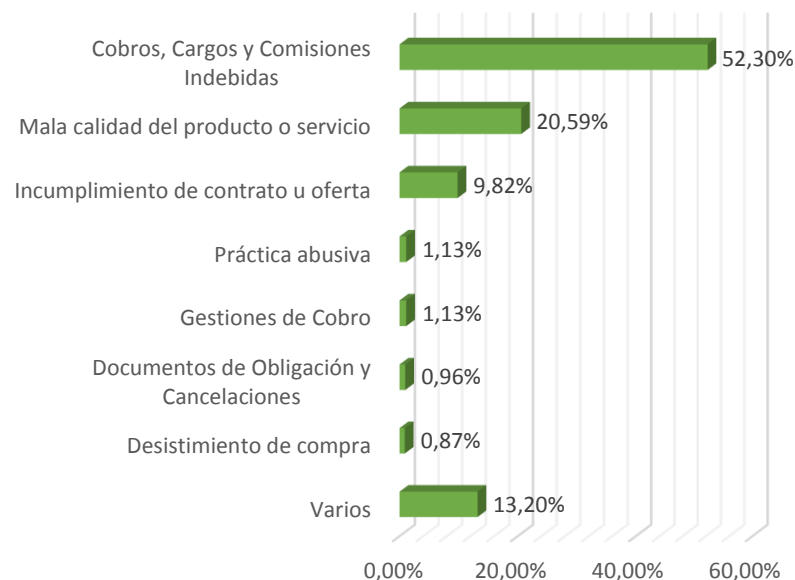
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014
Agua Potable	1,290	1,039	11.57%	8.91%
Telecomunicaciones	292	318	2.62%	2.73%
Electrodomésticos	259	308	2.32%	2.64%
Servicios Financieros	228	229	2.04%	1.96%
Comercio	159	133	1.43%	1.14%
Servicios	59	53	0.53%	0.45%
Muebles	38	33	0.34%	0.28%
Vehículos	41	33	0.37%	0.28%
Turismo	23	31	0.21%	0.27%
Inmuebles	22	20	0.20%	0.17%
Libros	9	11	0.08%	0.09%
Energía Eléctrica	3	7	0.03%	0.06%
Alimentos y bebidas	2	6	0.02%	0.05%
Gobierno y Alcaldías	2	4	0.02%	0.03%
Publicidad	1	3	0.01%	0.03%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.01%
Medicamentos	1	1	0.01%	0.01%
Varios	4	1	0.04%	0.01%
Total	2,433	2,231	21.82%	19.13%

Motivos de Atenciones y Denuncias

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



Motivos de Atenciones y Denuncias

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	37.33%	2,018
Mala calidad del producto o servicio	16.44%	889
Plan de Pagos	6.81%	368
Incumplimiento de contrato u oferta	6.75%	365
Gestiones de Cobro	2.63%	142
Desistimiento de compra	1.89%	102
Práctica abusiva	0.87%	47
Información crediticia	0.59%	32
Varios	26.69%	1,443
Total	100.00%	5,406

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	52.30%	602
Mala calidad del producto o servicio	20.59%	237
Incumplimiento de contrato u oferta	9.82%	113
Gestiones de Cobro	1.13%	13
Práctica abusiva	1.13%	13
Documentos de Obligación y Cancelaciones	0.96%	11
Desistimiento de compra	0.87%	10
Varios	13.20%	152
Total	100.00%	1,151

Comparativo de los motivos de Atenciones entre enero-febrero 2013 y enero-febrero 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	4,210	4,144	37.76%	35.53%
Mala calidad del producto o servicio	1,715	2,096	15.38%	17.97%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,152	864	10.33%	7.41%
Plan de Pagos	841	784	7.54%	6.72%
Gestiones de Cobro	275	295	2.47%	2.53%
Desistimiento de compra	266	214	2.39%	1.83%
Práctica abusiva	184	104	1.65%	0.89%
Información crediticia	103	76	0.92%	0.65%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	68	49	0.61%	0.42%
Derecho de Retracto	0	48	0.00%	0.41%
Varios	2,336	2,990	20.95%	25.63%
Total	11,150	11,664	100.00%	100.00%

Comparativo de los motivos de Denuncias entre enero-febrero 2013 y enero-febrero 2014

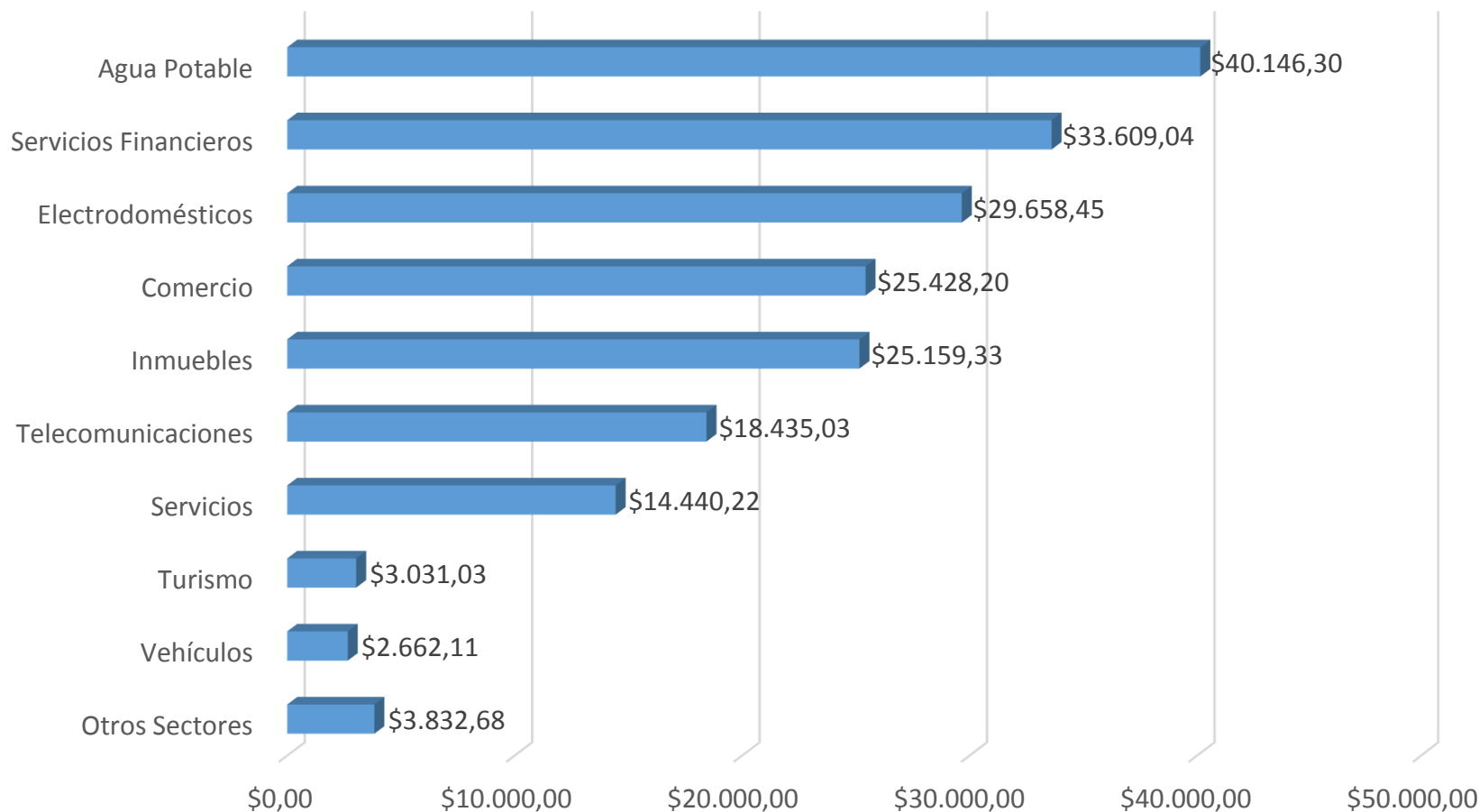
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014	Enero-febrero 2013	Enero-febrero 2014
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	1,395	1,102	12.51%	9.45%
Mala calidad del producto o servicio	427	535	3.83%	4.59%
Incumplimiento de contrato u oferta	305	238	2.74%	2.04%
Gestiones de Cobro	14	30	0.13%	0.26%
Desistimiento de compra	29	23	0.26%	0.20%
Práctica abusiva	27	20	0.24%	0.17%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	8	18	0.07%	0.15%
Derecho de Retracto	0	10	0.00%	0.09%
Plan de Pagos	0	2	0.00%	0.02%
Información crediticia	9	1	0.08%	0.01%
Varios	219	252	1.96%	2.16%
Total	2,433	2,231	21.82%	19.13%

Comparativo de Denuncias y Gestiones cerradas

Tipo de caso	Enero a febrero 2013	Enero a febrero 2014	Cambio	Enero 2014	Febrero 2014	Cambio
Denuncia	2,366	2,061	-12.9%	1,103	958	-13.1%
Avenimiento	1,698	1,447	-14.8%	794	653	-17.8%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%			0.0%
Conciliación	449	324	-27.8%	164	160	-2.4%
Desistimiento	71	49	-31.0%	23	26	13.0%
Falta de Ratificación y Prevención	64	72	12.5%	28	44	57.1%
Tribunal Sancionador	84	169	101.2%	94	75	-20.2%
Gestión	307	301	-2.0%	144	157	9.0%
Total	2,673	2,362	-11.6%	1,247	1,115	-10.6%

- Entre enero-febrero 2013 y enero-febrero 2014, se observa una disminución del 11.6% en la cantidad de denuncias y gestiones cerradas
- La comparación entre enero y febrero de 2014 indican una disminución de 10.6%.

Montos recuperados por sector para febrero de 2014



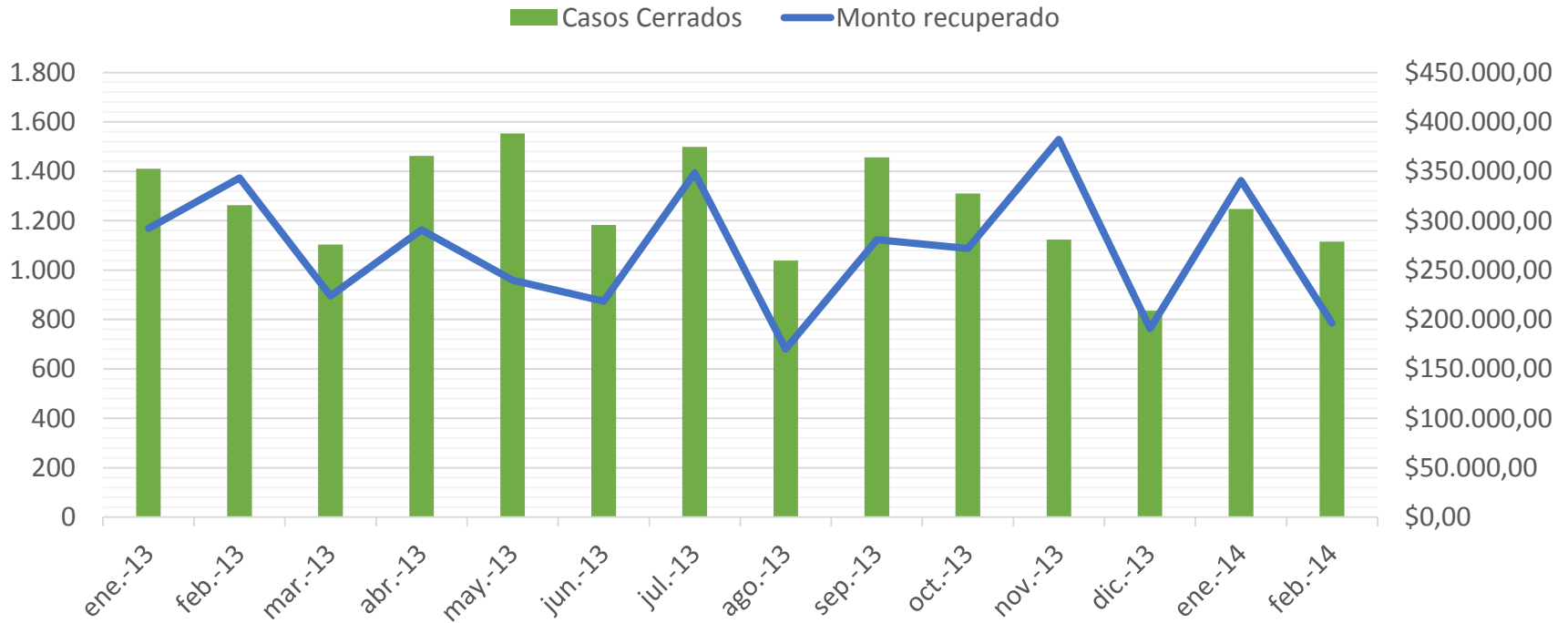
Reclamos cerrados y montos recuperados

De enero de 2013 a febrero 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	1,462	866	\$290,760.66
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	1,310	831	\$271,974.44
nov-13	1,124	691	\$382,139.75
dic-13	836	502	\$190,616.42
ene-14	1,247	824	\$340,721.25
feb-14	1,115	677	\$196,402.39
Total	17,600	10,910	\$3,789,455.33

Montos recuperados

enero 2013-febrero 2014



- Este mes se recuperó \$196,402.39 a favor de los consumidores.