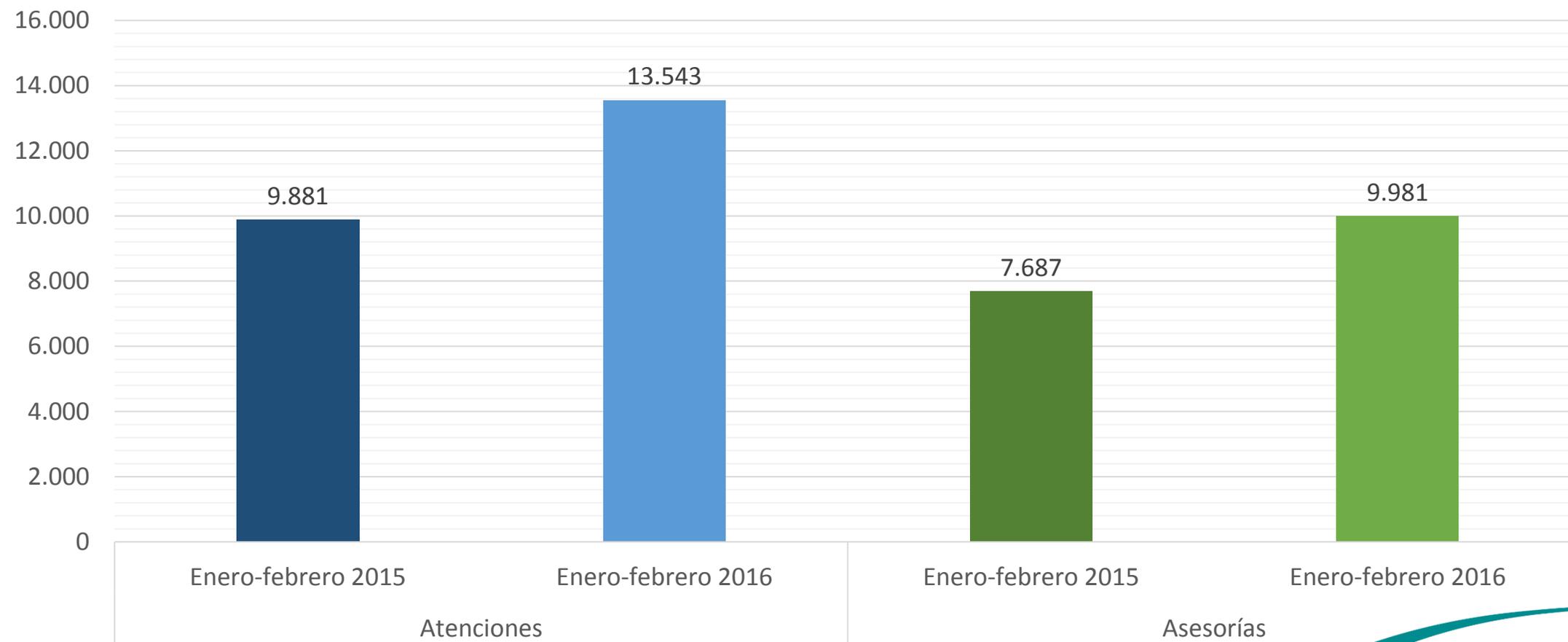


Boletín Estadístico Mensual

Febrero de 2016

Atenciones y asesorías

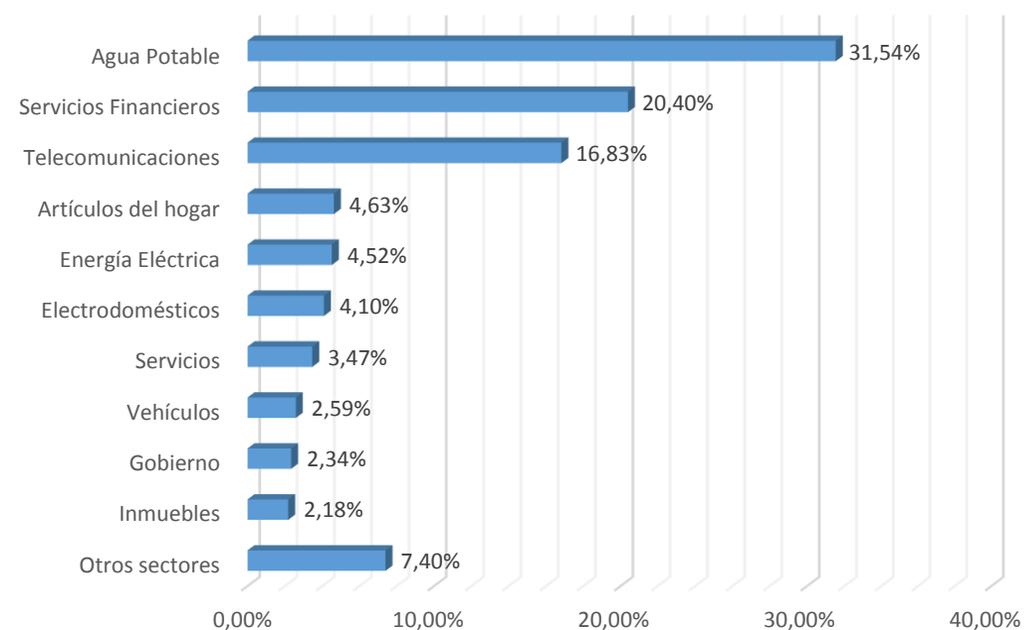
Acumulado 2015 Vrs. 2016



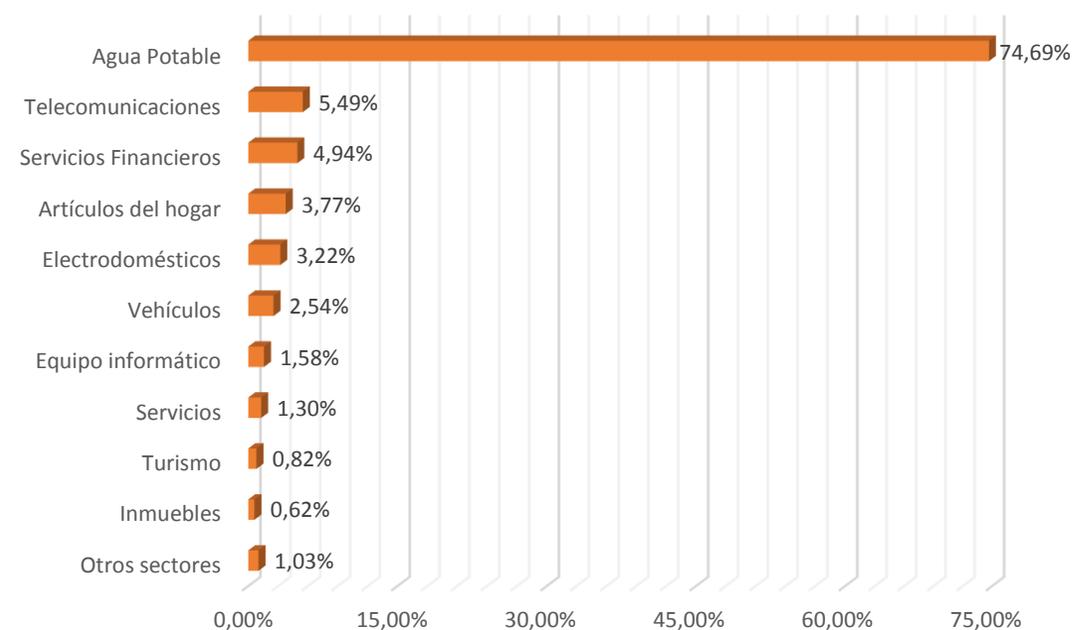
Atenciones y denuncias por sector

Febrero 2016

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- En febrero de 2016, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue agua potable con el 31.54%, seguido por servicios financieros con 20.4%; y telecomunicaciones ocupa el tercer lugar con 16.83%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 74.69%, le sigue telecomunicaciones con 5.49% y servicios financieros con un 4.94%.

Atenciones por sector

Febrero 2016

Atenciones por sector

Sector	Total	Porcentaje
Agua potable	2,009	31.54%
Servicios financieros	1,299	20.40%
Telecomunicaciones	1,072	16.83%
Artículos del hogar	295	4.63%
Energía eléctrica	288	4.52%
Electrodomésticos	261	4.10%
Servicios	221	3.47%
Vehículos	165	2.59%
Gobierno	149	2.34%
Inmuebles	139	2.18%
Otros sectores	471	7.40%
Total	6,369	100.00%

Denuncias por sector

Sector	Total	Porcentaje
Agua potable	1,089	74.69%
Telecomunicaciones	80	5.49%
Servicios financieros	72	4.94%
Artículos del hogar	55	3.77%
Electrodomésticos	47	3.22%
Vehículos	37	2.54%
Equipo informático	23	1.58%
Servicios	19	1.30%
Turismo	12	0.82%
Inmuebles	9	0.62%
Otros sectores	15	1.03%
Total	1,458	100.00%

Denuncias por sector

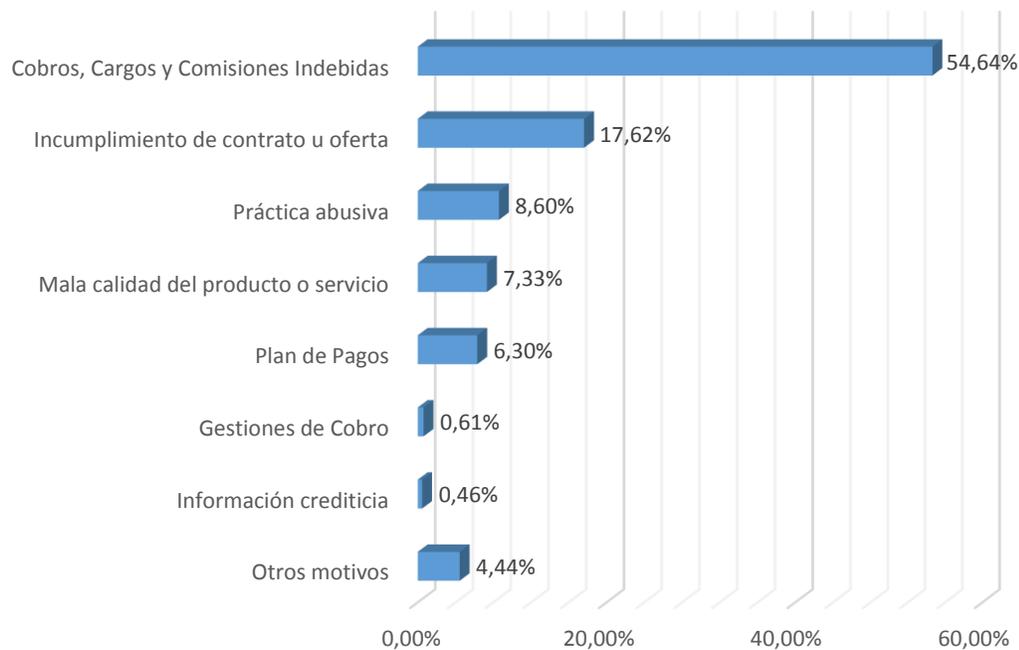
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - febrero 2015	Enero - febrero 2016	Enero - febrero 2015	Enero - febrero 2016
Agua potable	857	2,100	49.42%	73.22%
Telecomunicaciones	261	171	15.05%	5.96%
Servicios financieros	186	141	10.73%	4.92%
Artículos del hogar	119	127	6.86%	4.43%
Electrodomésticos	102	100	5.88%	3.49%
Vehículos	37	69	2.13%	2.41%
Equipo informático	42	46	2.42%	1.60%
Servicios	40	42	2.31%	1.46%
Turismo	15	22	0.87%	0.77%
Inmuebles	19	17	1.10%	0.59%
Prendas de vestir	19	14	1.10%	0.49%
Transporte	8	8	0.46%	0.28%
Salud	6	4	0.35%	0.14%
Alimentos	4	3	0.23%	0.10%
Equipo de profesional	3	2	0.17%	0.07%
Gobierno	3	1	0.17%	0.03%
Libros y útiles escolares	3	1	0.17%	0.03%
Energía eléctrica	6	0	0.35%	0.00%
Artículos infantiles	4	0	0.23%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Seguridad social	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	1,734	2,868	100.00%	100.00%

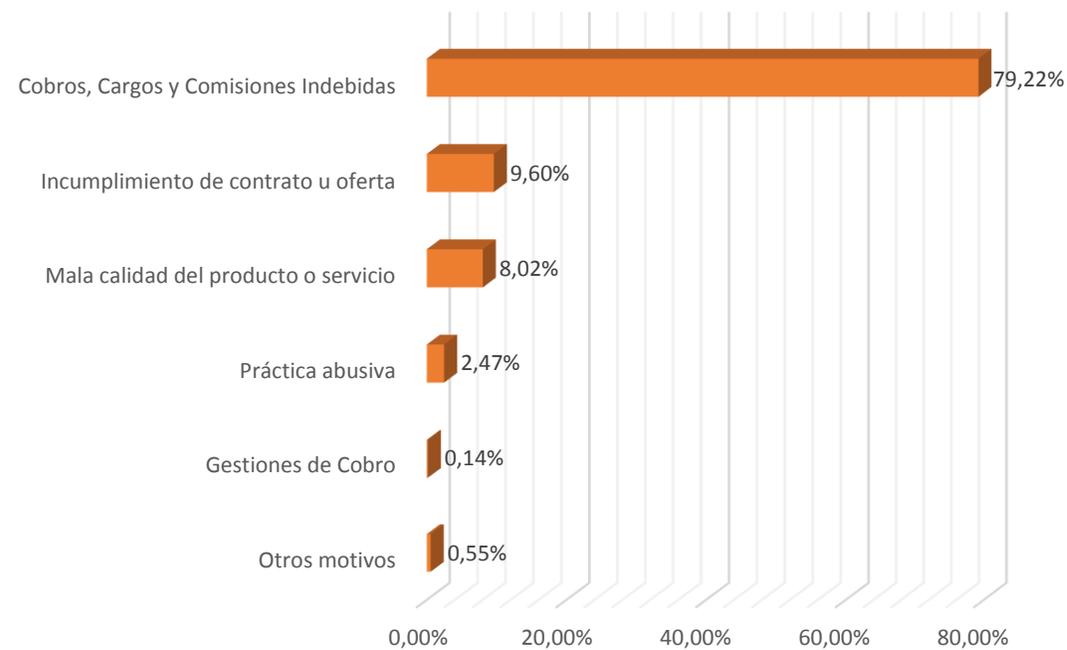
Motivos

Febrero 2016

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 54.64%, el incumplimiento de contrato u oferta con 17.62%, y prácticas abusivas con 8.60%.
- Los motivos de denuncias se presentan principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 79.22%, incumplimiento de contrato u oferta con 9.60%, y Mala calidad del producto o servicio con 8.02%.

Atenciones y denuncias por motivo

Febrero 2016

Atenciones por motivo

Motivo	Total	Porcentaje
Cobros, cargos y comisiones indebidas	3,480	54.64%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,122	17.62%
Práctica abusiva	548	8.60%
Mala calidad del producto o servicio	467	7.33%
Plan de Pagos	401	6.30%
Gestiones de cobro	39	0.61%
Información crediticia	29	0.46%
Otros motivos	283	4.44%
Total	6,369	100.00%

Denuncias por motivo

Motivo	Total	Porcentaje
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,155	79.22%
Incumplimiento de contrato u oferta	140	9.60%
Mala calidad del producto o servicio	117	8.02%
Práctica abusiva	36	2.47%
Gestiones de cobro	2	0.14%
Otros motivos	8	0.55%
Total	1,458	100.00%

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - febrero 2015	Enero - febrero 2016	Enero 2016	Febrero 2016
Cobros, cargos y comisiones indebidas	970	2,237	55.94%	78.00%
Incumplimiento de contrato u oferta	332	281	19.15%	9.80%
Mala calidad del producto o servicio	223	242	12.86%	8.44%
Práctica abusiva	151	88	8.71%	3.07%
Gestiones de cobro	11	4	0.63%	0.14%
Información crediticia	8	2	0.46%	0.07%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1	0	0.06%	0.00%
Plan de Pagos	4	0	0.23%	0.00%
Varios	34	14	1.96%	0.49%
Total	1,734	2,868	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - febrero 2015	Enero - febrero 2016	Variación	Enero 2016	Febrero 2016	Variación
Denuncia	1,527	2,497	63.5%	1,120	1,377	22.9%
Avenimiento	1,096	1,870	70.6%	843	1,027	21.8%
Conciliación	219	343	56.6%	163	180	10.4%
Desistimiento	58	74	27.6%	38	36	-5.3%
Falta de ratificación y prevención	59	82	39.0%	31	51	64.5%
Tribunal Sancionador	95	128	34.7%	45	83	84.4%
Gestión	227	457	101.3%	199	258	29.6%
Total	1,754	2,954	68.4%	1,319	1,635	24.0%

- En febrero de 2016, se cerró 1,635 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 24% respecto al mes anterior.
- Entre enero y febrero de 2016 se reportan 2,954 denuncias y gestiones cerradas, las cuales son un 68.4% superior a las reportadas el mismo periodo del año anterior.

Montos recuperados a favor de consumidores

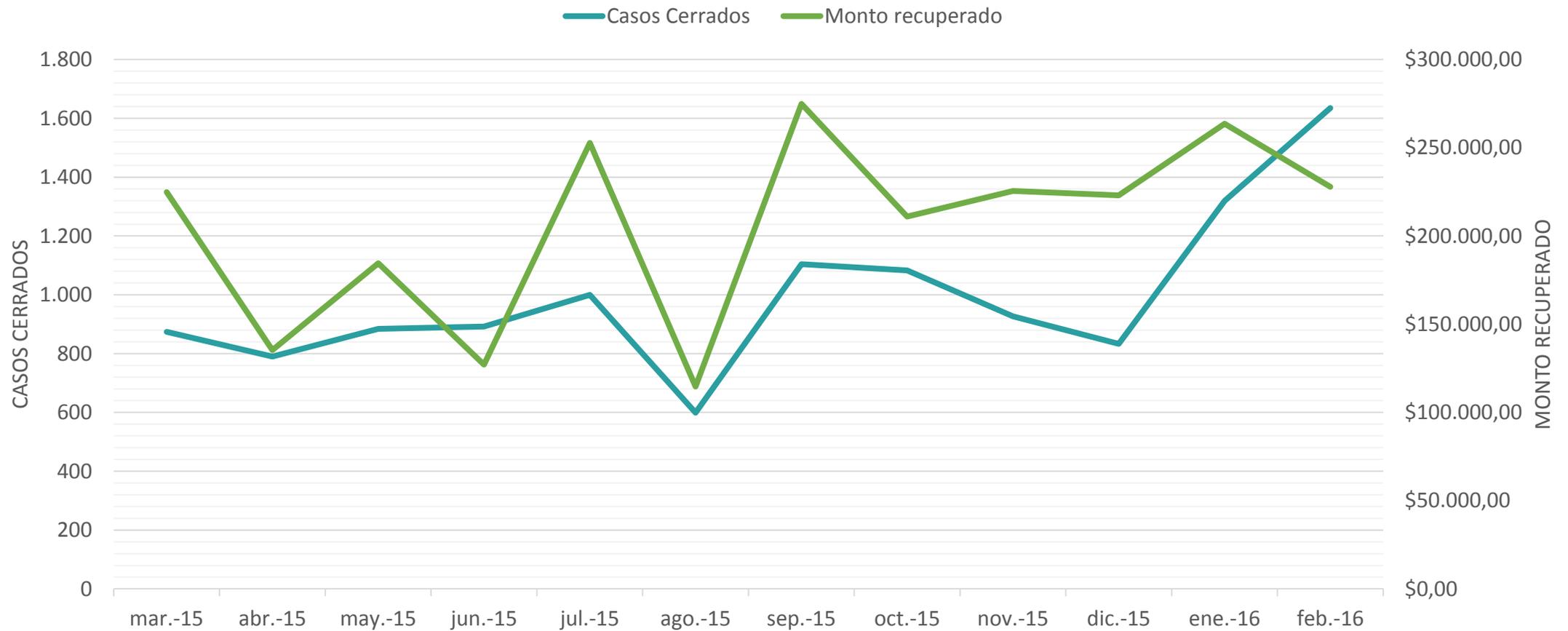
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - febrero 2015	Enero - febrero 2016	Variación	Enero 2016	Febrero 2016	Variación
Denuncia	\$332,418.24	\$420,883.30	26.6%	\$227,123.93	\$193,759.37	-14.7%
Gestión	\$20,931.92	\$70,523.76	236.9%	\$36,470.34	\$34,053.42	-6.6%
Total	\$353,350.16	\$491,407.06	39.1%	\$263,594.27	\$227,812.79	-13.6%

- En el mes de febrero de 2016 se recuperó \$227,812.79, mostrando una disminución del -13.6% respecto al mes anterior.
- Entre enero y febrero de 2016, se reportan \$491,407.06 de montos recuperados, las cuales son un 39.1% superior a las reportadas el mismo periodo del año anterior.

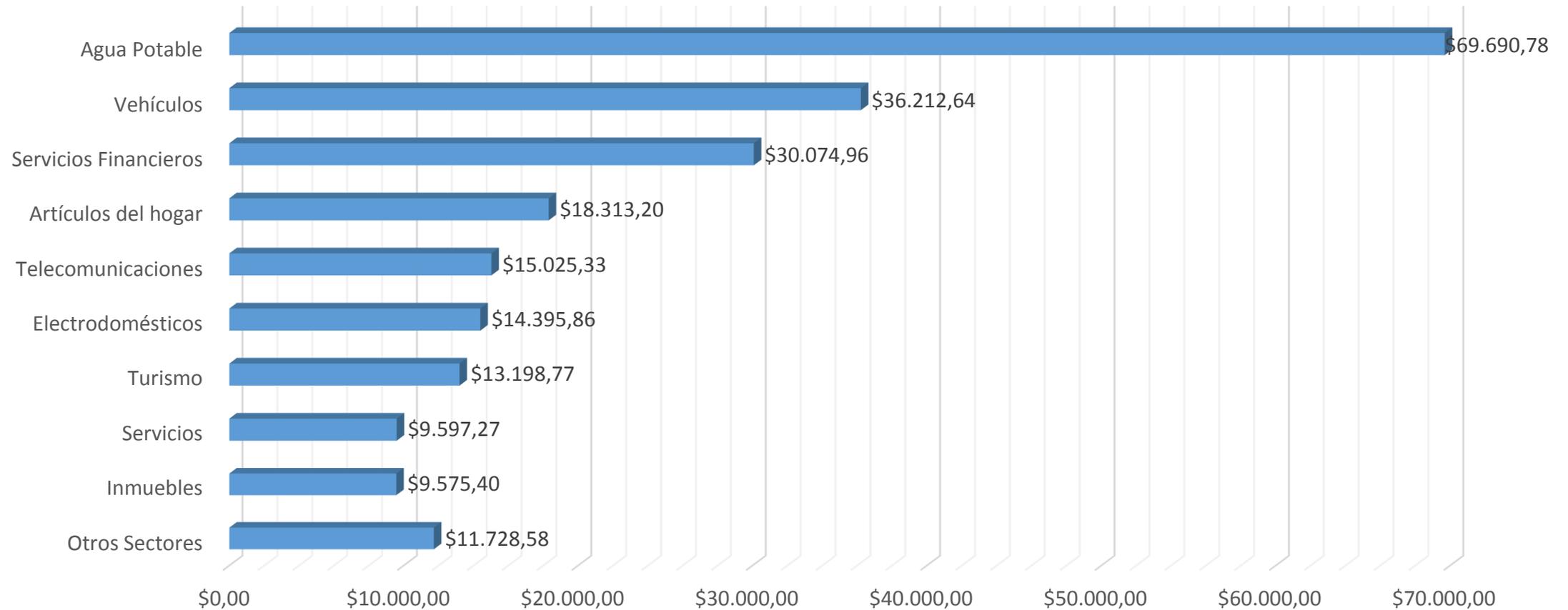
Montos recuperados

Marzo 2015- Febrero 2016



Montos recuperados por sector

Febrero 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De marzo 2015 a febrero 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
mar-15	874	591	\$224,919.22
abr-15	790	464	\$135,285.29
may-15	884	578	\$184,599.93
jun-15	892	585	\$127,141.10
jul-15	1,000	695	\$252,736.11
ago-15	599	416	\$114,646.34
sep-15	1,104	711	\$274,875.58
oct-15	1,083	688	\$210,960.09
nov-15	927	614	\$225,578.44
dic-15	833	529	\$222,995.78
ene-16	1,319	868	\$263,594.27
feb-16	1,635	1,003	\$227,812.79
Total	11,940	7,742	\$2,465,144.94

Comentarios

- Entre enero y febrero de 2016 se han brindado 13,543 atenciones, siendo un 37.1% superior al resultado del mismo periodo de 2015.
- En febrero de 2016 se recuperó \$227,812.79, mostrando una disminución del 13.6% respecto al mes anterior.
- Entre enero y febrero de 2016, se reportan \$491,407.06 de montos recuperados, las cuales son un 39.1% superior a las reportadas el mismo periodo del año anterior.

Comentarios

- Los sectores más denunciados de febrero son:
 - Agua potable 74.69 %
 - Telecomunicaciones 5.49 %
 - Servicios financieros 4.94 %.
- Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 79.22%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 9.60%
 - Mala calidad del producto o servicio 8.02%.