

Boletín Estadístico Mensual

Julio de 2015

Atenciones

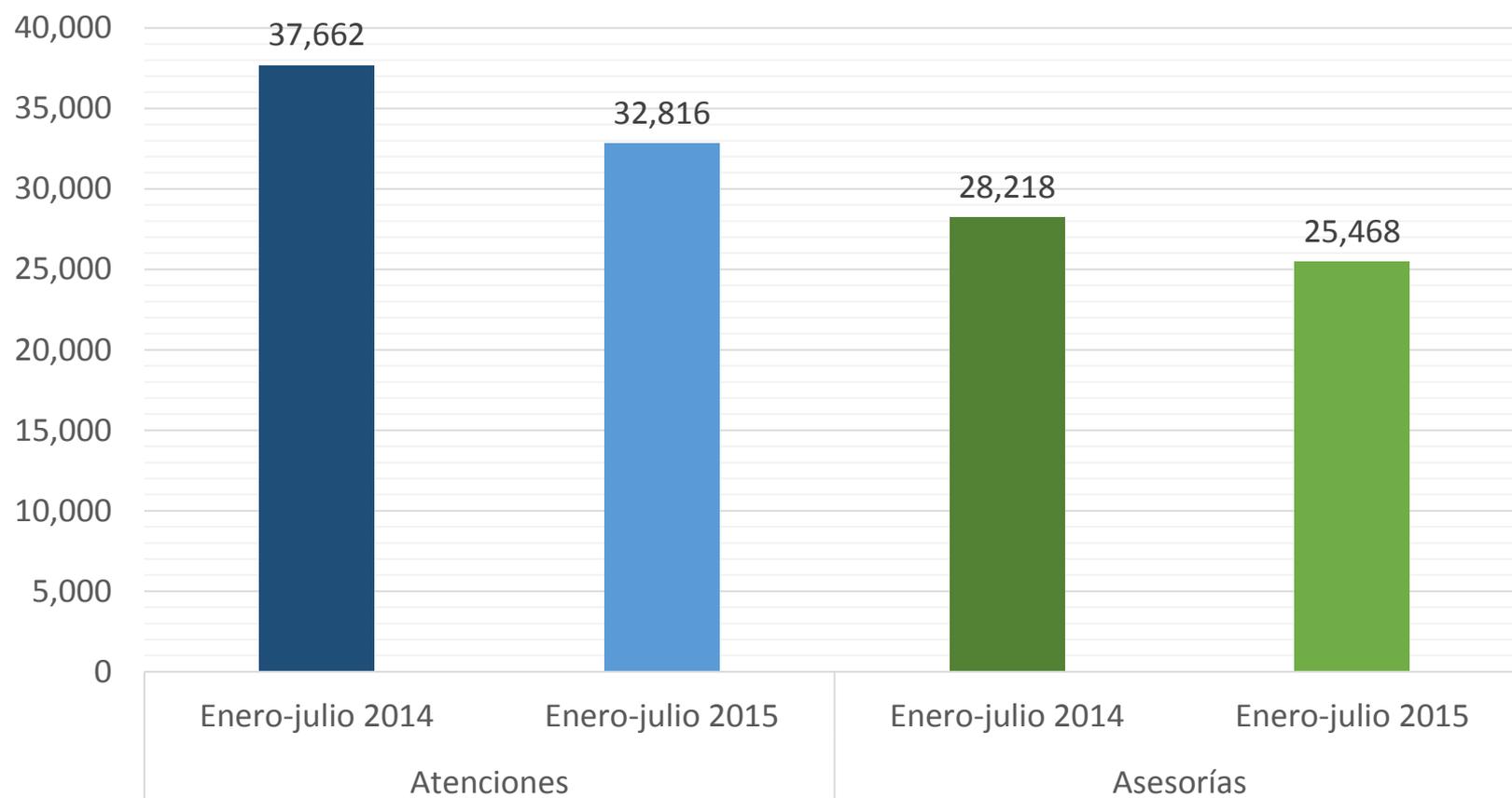
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de atención	Enero - julio 2014	Enero - julio 2015	Variación	Junio 2015	Julio 2015	Variación
Asesoría	28,218	25,468	-9.7%	3,712	3,744	0.9%
Denuncia	7,105	5,423	-23.7%	782	772	-1.3%
Derivación	1,323	1,072	-19.0%	186	143	-23.1%
Gestión	1,016	853	-16.0%	177	168	-5.1%
Total	37,662	32,816	-12.9%	4,857	4,827	-0.6%

- En julio de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,827 atenciones, mostrando una disminución del 0.6% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 77.6% del total.
- Entre enero y julio de 2015 se brindaron 32,816 atenciones, siendo un -12.9% inferior al resultado del mismo periodo de 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones

Atenciones y asesorías

Acumulado 2015 Vrs. 2014



Atenciones por oficinas

Julio 2015

Atenciones mensuales para julio de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	1,809	0	0	25	1,834
Plan de La Laguna	306	133	20	5	464
San Miguel	186	128	70	38	422
San Salvador	1,148	365	21	91	1,625
Santa Ana	295	146	32	9	482
Total	3,744	772	143	168	4,827

Variación mensual, Junio -julio 2015

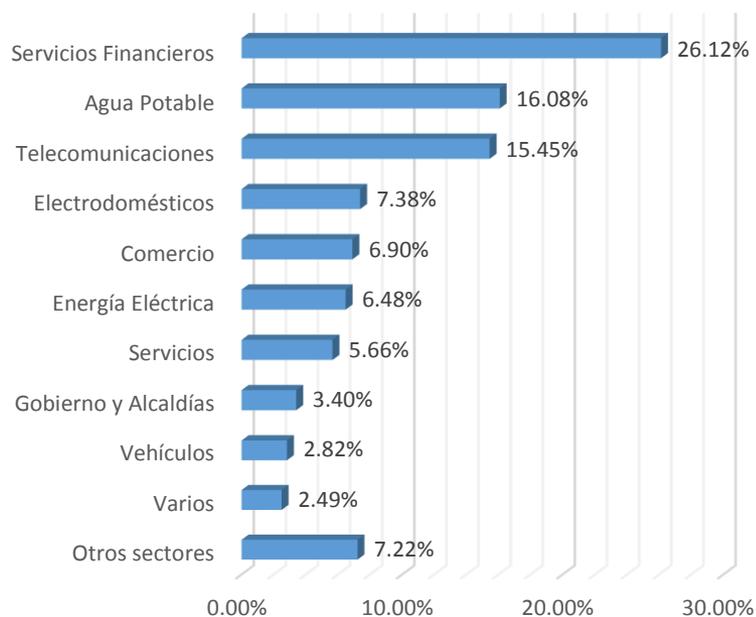
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	5.4%	-	-	-49.0%	3.9%
Plan de La Laguna	8.1%	31.7%	11.1%	0.0%	14.0%
San Miguel	3.9%	-11.1%	-21.3%	15.2%	-5.2%
San Salvador	-0.8%	-2.9%	-25.0%	12.3%	-1.0%
Santa Ana	-21.8%	-9.3%	-37.3%	0.0%	-19.4%
Total	0.9%	-1.3%	-23.1%	-5.1%	-0.6%

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,834 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,625, que en conjunto atienden el 71.7% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un 0.6% respecto al mes pasado, notándose disminuciones en 3 de las 5 oficinas.
- Las oficinas que mostraron disminución son:
 - Santa Ana: -19.4%
 - San Miguel: -5.2%
 - San Salvador: -1.0%

Atenciones por sector

Julio 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- En julio de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue servicios financieros con el 26.12%, seguido por agua potable con 16.08% y telecomunicaciones con 15.45%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 52.72%, le sigue telecomunicaciones con un 9.84% y electrodomésticos con 9.07%.

Atenciones por sector

Julio 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	26.12%	1,261
Agua Potable	16.08%	776
Telecomunicaciones	15.45%	746
Electrodomésticos	7.38%	356
Comercio	6.90%	333
Energía Eléctrica	6.48%	313
Servicios	5.66%	273
Gobierno y Alcaldías	3.40%	164
Vehículos	2.82%	136
Varios	2.49%	120
Otros sectores	7.22%	349
Total	100.00%	4,827

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	52.72%	407
Telecomunicaciones	9.84%	76
Electrodomésticos	9.07%	70
Servicios Financieros	8.94%	69
Comercio	8.16%	63
Vehículos	3.76%	29
Servicios	3.37%	26
Turismo	1.94%	15
Muebles	0.78%	6
Inmuebles	0.52%	4
Otros sectores	0.90%	7
Total	100.00%	772

Atenciones por sector

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015
Servicios Financieros	7,411	8,737	19.68%	26.62%
Telecomunicaciones	6,341	5,526	16.84%	16.84%
Agua Potable	6,149	5,285	16.33%	16.10%
Electrodomésticos	3,461	2,438	9.19%	7.43%
Energía Eléctrica	2,971	2,289	7.89%	6.98%
Comercio	3,258	2,169	8.65%	6.61%
Servicios	3,384	1,962	8.99%	5.98%
Gobierno y Alcaldías	1,206	928	3.20%	2.83%
Vehículos	449	857	1.19%	2.61%
Inmuebles	479	664	1.27%	2.02%
Varios	308	426	0.82%	1.30%
Hidrocarburos	861	404	2.29%	1.23%
Turismo	327	367	0.87%	1.12%
Muebles	553	351	1.47%	1.07%
Alimentos y bebidas	105	246	0.28%	0.75%
Libros	245	107	0.65%	0.33%
Medicamentos	131	60	0.35%	0.18%
Publicidad	23	0	0.06%	0.00%
Total	37,662	32,816	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

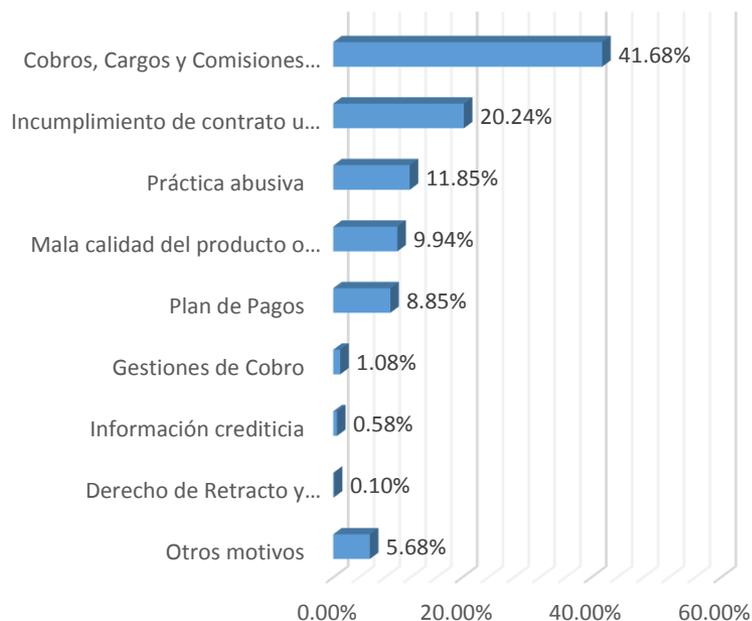
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015
Agua Potable	3,505	2,806	49.33%	51.74%
Telecomunicaciones	1,010	681	14.22%	12.56%
Servicios Financieros	699	587	9.84%	10.82%
Comercio	419	419	5.90%	7.73%
Electrodomésticos	881	419	12.40%	7.73%
Servicios	182	166	2.56%	3.06%
Vehículos	98	161	1.38%	2.97%
Turismo	78	56	1.10%	1.03%
Muebles	88	45	1.24%	0.83%
Inmuebles	65	42	0.91%	0.77%
Energía Eléctrica	17	13	0.24%	0.24%
Libros	27	11	0.38%	0.20%
Alimentos y bebidas	17	9	0.24%	0.17%
Gobierno y Alcaldías	7	6	0.10%	0.11%
Medicamentos	5	2	0.07%	0.04%
Hidrocarburos	3	0	0.04%	0.00%
Publicidad	3	0	0.04%	0.00%
Varios	1	0	0.01%	0.00%
Total	7,105	5,423	100.00%	100.00%

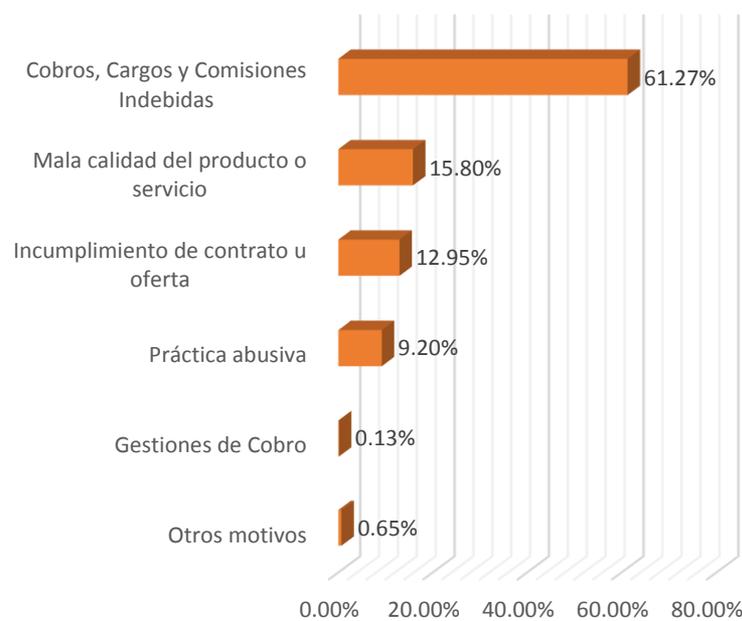
Motivos

Julio 2015

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 41.68%, el incumplimiento de contrato u oferta con 20.24%, y prácticas abusivas con 11.85%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 61.27%, mala calidad del producto o servicio con 15.80%, y incumplimiento de contrato u oferta con 12.95%.

Atenciones por motivo

Julio 2015

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	41.68%	2,012
Incumplimiento de contrato u oferta	20.24%	977
Práctica abusiva	11.85%	572
Mala calidad del producto o servicio	9.94%	480
Plan de Pagos	8.85%	427
Gestiones de Cobro	1.08%	52
Información crediticia	0.58%	28
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0.10%	5
Otros motivos	5.68%	274
Total	100.00%	4,827

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	61.27%	473
Mala calidad del producto o servicio	15.80%	122
Incumplimiento de contrato u oferta	12.95%	100
Práctica abusiva	9.20%	71
Gestiones de Cobro	0.13%	1
Otros motivos	0.65%	5
Total	100.00%	772

Atenciones por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	13,696	13,347	36.37%	40.67%
Incumplimiento de contrato u oferta	3,160	7,085	8.39%	21.59%
Práctica abusiva	291	3,705	0.77%	11.29%
Mala calidad del producto o servicio	6,493	3,449	17.24%	10.51%
Plan de Pagos	2,510	2,882	6.66%	8.78%
Gestiones de Cobro	971	337	2.58%	1.03%
Información crediticia	302	285	0.80%	0.87%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	868	23	2.30%	0.07%
Varios	9,371	1,703	24.88%	5.19%
Total	37,662	32,816	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015	Enero-julio 2014	Enero-julio 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	3,570	3,176	50.25%	58.57%
Incumplimiento de contrato u oferta	814	907	11.46%	16.73%
Mala calidad del producto o servicio	1,520	792	21.39%	14.60%
Práctica abusiva	64	403	0.90%	7.43%
Gestiones de Cobro	71	33	1.00%	0.61%
Información crediticia	26	19	0.37%	0.35%
Plan de Pagos	5	7	0.07%	0.13%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	100	1	1.41%	0.02%
Varios	935	85	13.16%	1.57%
Total	7,105	5,423	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - julio 2014	Enero - julio 2015	Variación	Junio 2015	Julio 2015	Variación
Denuncia	7,001	5,416	-22.6%	778	872	12.1%
Avenimiento	4,643	3,630	-21.8%	507	562	10.8%
Cerrado por razones de oficio	9	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,308	952	-27.2%	137	182	32.8%
Desistimiento	191	192	0.5%	30	34	13.3%
Falta de Ratificación y Prevención	323	283	-12.4%	45	58	28.9%
Tribunal Sancionador	527	359	-31.9%	59	36	-39.0%
Gestión	1,012	796	-21.3%	118	141	19.5%
Total	8,013	6,212	-22.5%	896	1,013	13.1%

- En julio de 2015, se cerró 1,013 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 13.1% respecto a junio del mismo año.
- Entre enero y julio de 2015 se reportan 6,212 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.5% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Montos recuperados

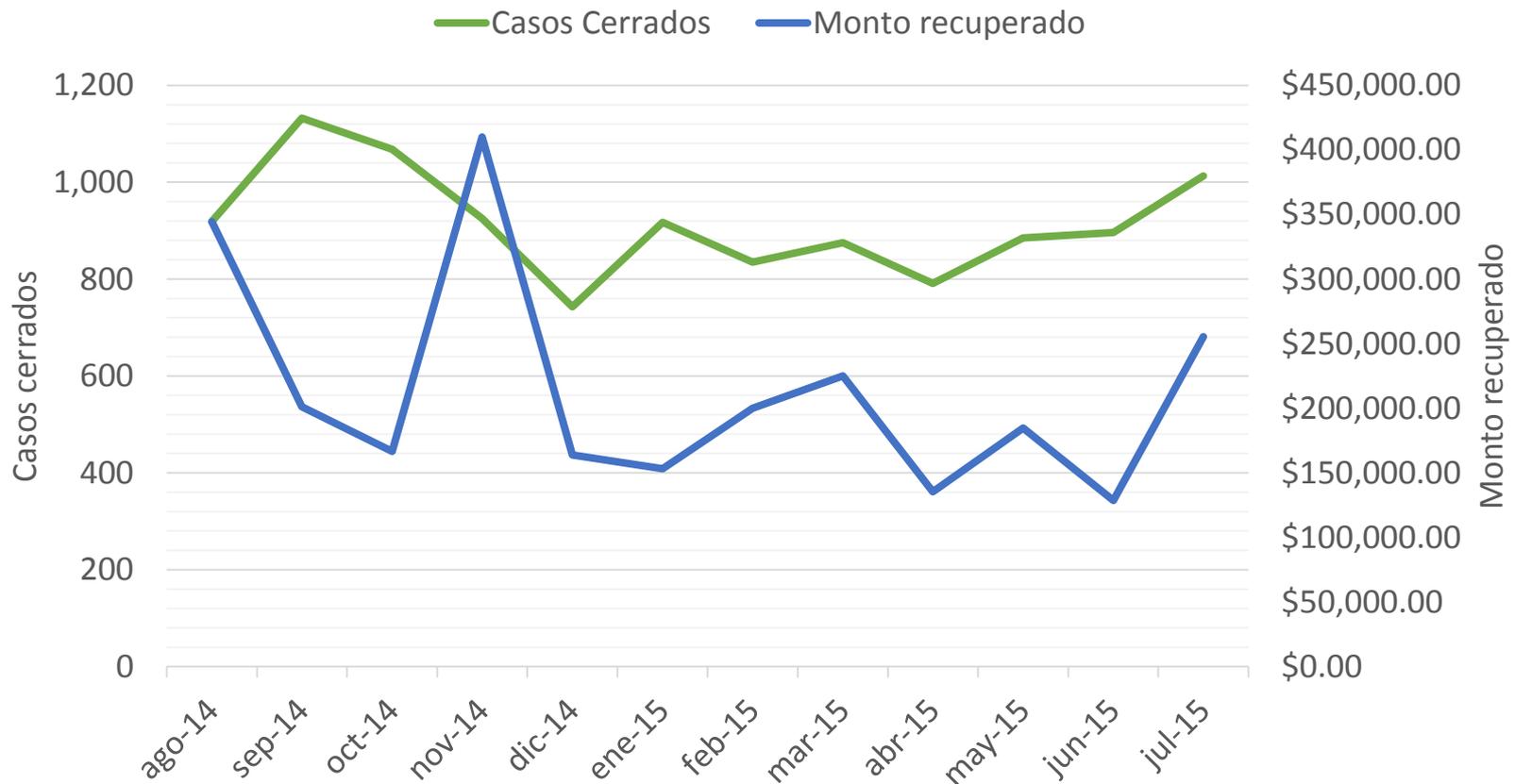
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - julio 2014	Enero - julio 2015	Variación	mar-15	abr-15	Variación
Denuncia	\$1,430,571.29	\$1,182,711.52	-17.3%	\$110,235.50	\$244,598.00	121.9%
Gestión	\$110,957.48	\$99,445.25	-10.4%	\$18,268.05	\$10,840.62	-40.7%
Total	\$1,541,528.77	\$1,282,156.77	-16.8%	\$128,503.55	\$255,438.62	98.8%

- En el mes de julio de 2015 se recuperó \$255,438.62, mostrando un aumento del 98.8% respecto al mes anterior.
- Entre enero y julio de 2015 se registra un monto de recuperación de \$1,282,156.773, siendo un 16.8% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

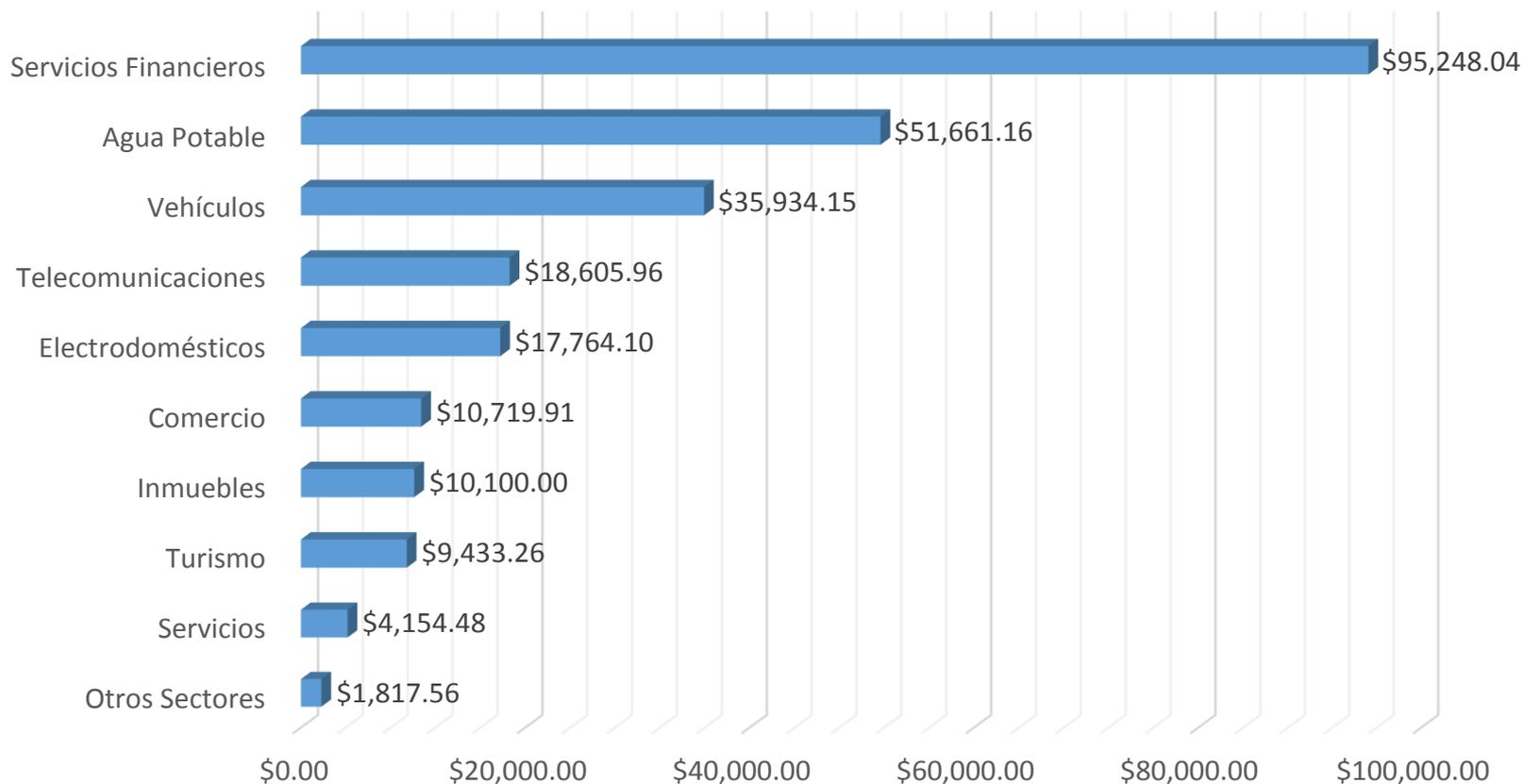
Montos recuperados

Julio 2014- julio 2015



Montos recuperados por sector

Julio 2015



Reclamos cerrados y montos recuperados

De julio de 2014 a julio de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ago-14	919	598	\$344,414.02
sep-14	1,132	669	\$201,211.03
oct-14	1,068	693	\$166,539.13
nov-14	925	639	\$409,916.76
dic-14	743	471	\$163,821.67
ene-15	917	579	\$153,242.44
feb-15	835	578	\$200,107.72
mar-15	875	591	\$224,919.22
abr-15	791	464	\$135,285.29
may-15	885	579	\$184,659.93
jun-15	896	590	\$128,503.55
jul-15	1,013	708	\$255,438.62
Total	10,999	7,159	\$2,568,059.38

Conclusiones

- En julio de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,827 atenciones, mostrando una disminución del 0.6% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 77.6% del total.
- Entre enero y julio de 2015 se brindaron 32,816 atenciones, siendo un -12.9% inferior al resultado del mismo periodo de 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones
- En julio de 2015, se cerró 1,013 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 13.1% respecto a junio del mismo año. Entre enero y julio de 2015 se reportan 6,212 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.5% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Conclusiones

- Los sectores más denunciados de julio son:
 - Agua potable 52.72%
 - Telecomunicaciones 9.84%
 - Electrodomésticos 9.07%.
- Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 61.27%
 - Mala calidad del producto o servicio 15.80%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 12.95%.
- En el mes de julio de 2015 se recuperó \$255,438.62, mostrando un aumento del 98.8% respecto al mes anterior. Entre enero y julio de 2015 se registra un monto de recuperación de \$1,282,156.773, siendo un 16.8% menor respecto al mismo periodo del año anterior.