

Boletín Estadístico Mensual

Agosto de 2015

Atenciones

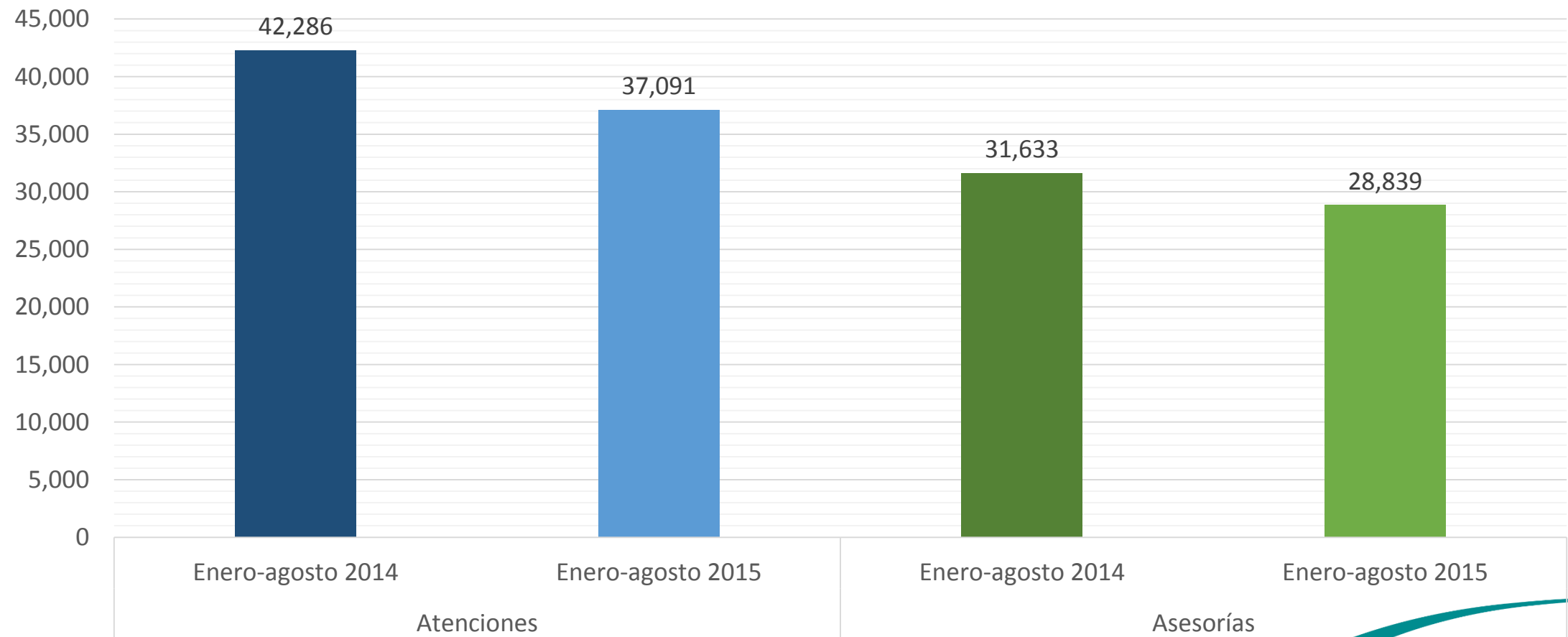
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de atención	Enero - agosto 2014	Enero - agosto 2015	Variación	Julio 2015	Agosto 2015	Variación
Asesoría	31,633	28,839	-8.8%	3,744	3,371	-10.0%
Denuncia	7,995	6,061	-24.2%	772	638	-17.4%
Derivación	1,515	1,211	-20.1%	143	139	-2.8%
Gestión	1,143	980	-14.3%	168	127	-24.4%
Total	42,286	37,091	-12.3%	4,827	4,275	-11.4%

- En agosto de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,275 atenciones, mostrando una disminución del 11.4% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 78.9% del total.
- Entre enero y agosto de 2015 se brindaron 37,091 atenciones, siendo un -12.3% 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

Agosto 2015

Atenciones mensuales para agosto de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,698	0	0	25	1,723
Plan de La Laguna	299	114	23	5	441
San Miguel	134	97	52	27	310
San Salvador	984	302	33	64	1,383
Santa Ana	256	125	31	6	418
Total	3,371	638	139	127	4,275

Variación mensual, Julio -agosto 2015

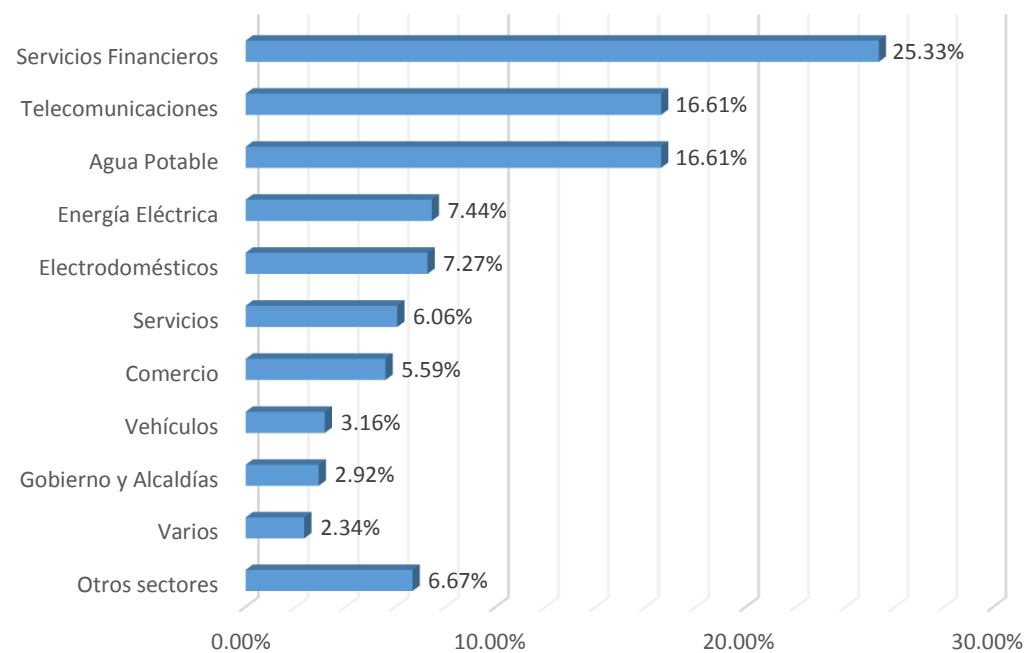
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-6.1%	-	-	0.0%	-6.1%
Plan de La Laguna	-2.3%	-14.3%	15.0%	0.0%	-5.0%
San Miguel	-28.0%	-23.6%	-25.7%	-30.8%	-26.5%
San Salvador	-14.3%	-17.3%	57.1%	-29.7%	-14.9%
Santa Ana	-13.2%	-15.0%	-3.1%	-25.0%	-13.3%
Total	-10.0%	-17.4%	-2.8%	-24.4%	-11.4%

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,723 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,383, que en conjunto atienden el 72.7% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un -11.4% respecto al mes pasado, notándose disminuciones en todas las oficinas.
- Las oficinas que mostraron disminución son:
 - San Miguel: -26.5%
 - San Salvador: -14.9%
 - Santa Ana: -13.3%

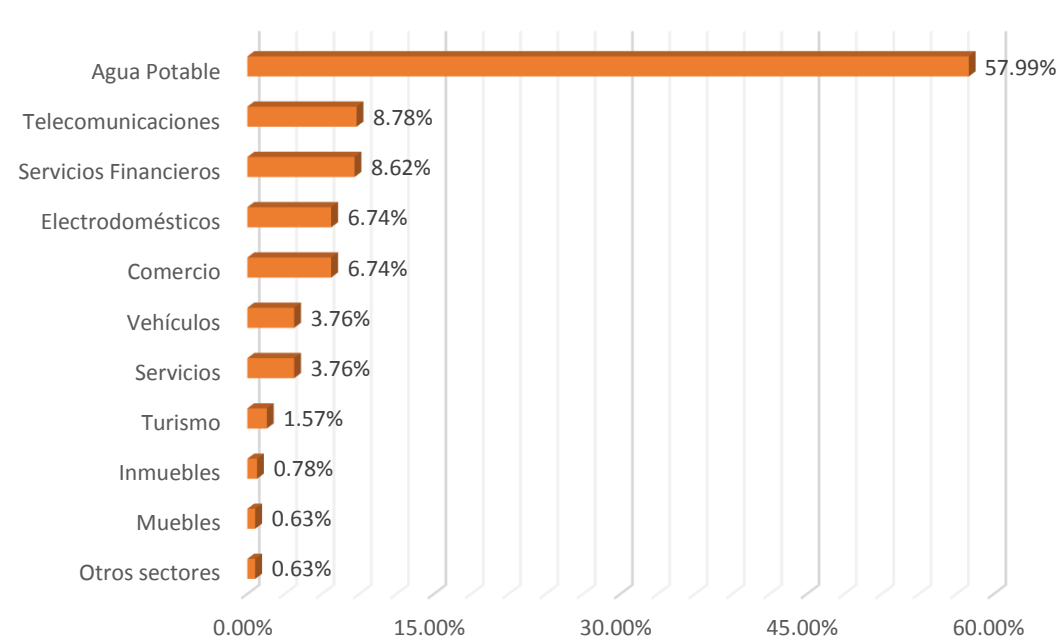
Atenciones por sector

Agosto 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- En agosto de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue servicios financieros con el 25.33%, seguido por agua potable y telecomunicaciones con 16.61%; energía eléctrica ocupa el tercer lugar con 7.44%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 57.99%, le sigue telecomunicaciones con un 8.78% y electrodomésticos con 8.62%.

Atenciones por sector

Agosto 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	25.33%	1,083
Agua Potable	16.61%	710
Telecomunicaciones	16.61%	710
Energía Eléctrica	7.44%	318
Electrodomésticos	7.27%	311
Servicios	6.06%	259
Comercio	5.59%	239
Vehículos	3.16%	135
Gobierno y Alcaldías	2.92%	125
Varios	2.34%	100
Otros sectores	6.67%	285
Total	100.00%	4,275

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	57.99%	370
Telecomunicaciones	8.78%	56
Servicios Financieros	8.62%	55
Comercio	6.74%	43
Electrodomésticos	6.74%	43
Servicios	3.76%	24
Vehículos	3.76%	24
Turismo	1.57%	10
Inmuebles	0.78%	5
Muebles	0.63%	4
Otros sectores	0.63%	4
Total	100.00%	638

Atenciones por sector

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015
Servicios Financieros	8,266	9,820	19.55%	26.48%
Telecomunicaciones	7,122	6,236	16.84%	16.81%
Agua Potable	6,878	5,995	16.27%	16.16%
Electrodomésticos	3,851	2,749	9.11%	7.41%
Energía Eléctrica	3,390	2,607	8.02%	7.03%
Comercio	3,629	2,408	8.58%	6.49%
Servicios	3,991	2,221	9.44%	5.99%
Gobierno y Alcaldías	1,320	1,053	3.12%	2.84%
Vehículos	498	992	1.18%	2.67%
Inmuebles	538	729	1.27%	1.97%
Varios	330	526	0.78%	1.42%
Hidrocarburos	947	441	2.24%	1.19%
Turismo	359	437	0.85%	1.18%
Muebles	614	397	1.45%	1.07%
Alimentos y bebidas	122	289	0.29%	0.78%
Libros	265	115	0.63%	0.31%
Medicamentos	138	76	0.33%	0.20%
Publicidad	28	0	0.07%	0.00%
Total	42,286	37,091	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

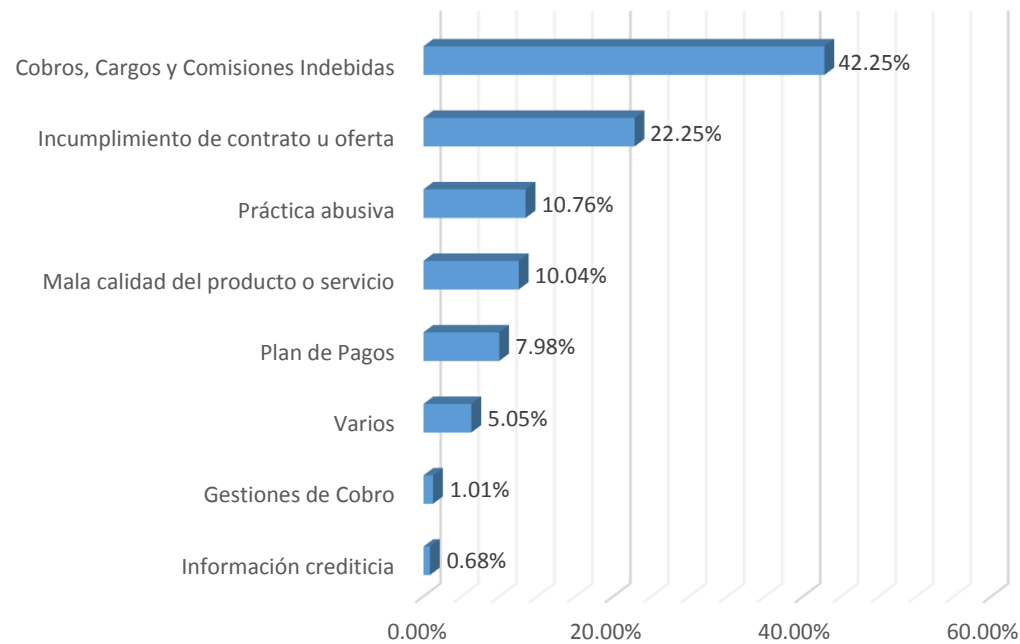
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015
Agua Potable	3,931	3,176	49.17%	52.40%
Telecomunicaciones	1,103	736	13.80%	12.14%
Servicios Financieros	772	643	9.66%	10.61%
Comercio	460	462	5.75%	7.62%
Electrodomésticos	985	462	12.32%	7.62%
Servicios	294	190	3.68%	3.13%
Vehículos	105	185	1.31%	3.05%
Turismo	87	66	1.09%	1.09%
Muebles	96	49	1.20%	0.81%
Inmuebles	73	47	0.91%	0.78%
Energía Eléctrica	19	13	0.24%	0.21%
Alimentos y bebidas	19	12	0.24%	0.20%
Libros	29	11	0.36%	0.18%
Gobierno y Alcaldías	8	7	0.10%	0.12%
Medicamentos	6	2	0.08%	0.03%
Hidrocarburos	4	0	0.05%	0.00%
Publicidad	3	0	0.04%	0.00%
Varios	1	0	0.01%	0.00%
Total	7,995	6,061	100.00%	100.00%

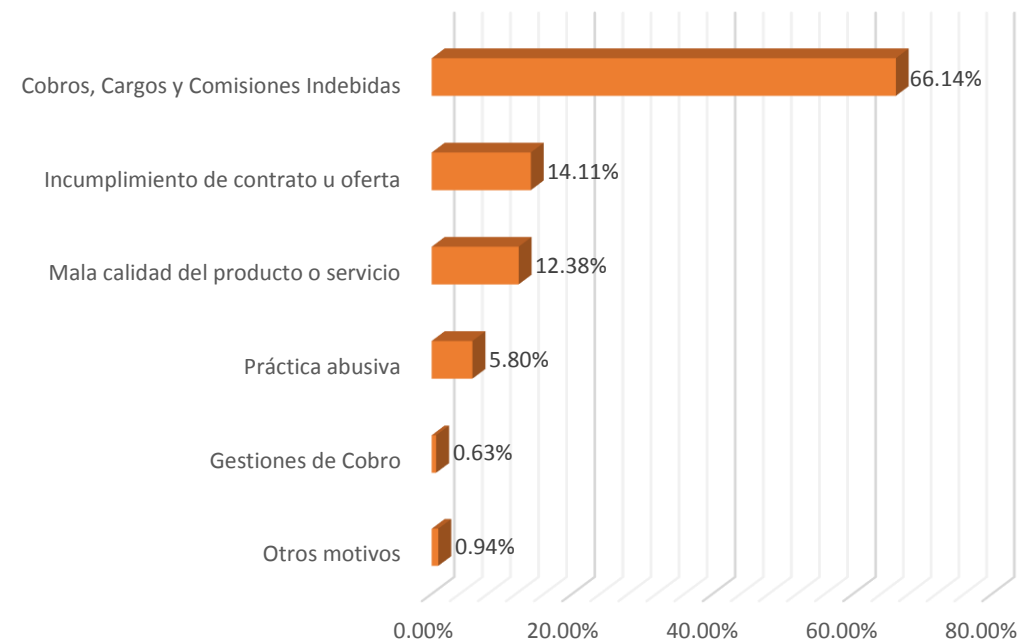
Motivos

Agosto 2015

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 42.25%, el incumplimiento de contrato u oferta con 22.25%, y prácticas abusivas con 10.76%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 66.14%, incumplimiento de contrato u oferta con 14.11%, y mala calidad del producto o servicio con 12.38%.

Atenciones por motivo

Agosto 2015

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	42.25%	1,806
Incumplimiento de contrato u oferta	22.25%	951
Práctica abusiva	10.76%	460
Mala calidad del producto o servicio	10.04%	429
Plan de Pagos	7.98%	341
Varios	5.05%	216
Gestiones de Cobro	1.01%	43
Información crediticia	0.68%	29
Total	100.00%	4,275

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	66.14%	422
Incumplimiento de contrato u oferta	14.11%	90
Mala calidad del producto o servicio	12.38%	79
Práctica abusiva	5.80%	37
Gestiones de Cobro	0.63%	4
Otros motivos	0.94%	6
Total	100.00%	638

Atenciones por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	15,359	15,153	36.32%	40.85%
Incumplimiento de contrato u oferta	3,692	8,036	8.73%	21.67%
Práctica abusiva	317	4,165	0.75%	11.23%
Mala calidad del producto o servicio	7,264	3,878	17.18%	10.46%
Plan de Pagos	2,758	3,223	6.52%	8.69%
Gestiones de Cobro	1,094	380	2.59%	1.02%
Información crediticia	350	314	0.83%	0.85%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	954	23	2.26%	0.06%
Varios	10,498	1,919	24.83%	5.17%
Total	42,286	37,091	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015	Enero-agosto 2014	Enero-agosto 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	3,975	3,599	49.72%	59.38%
Incumplimiento de contrato u oferta	981	996	12.27%	16.43%
Mala calidad del producto o servicio	1,686	872	21.09%	14.39%
Práctica abusiva	71	439	0.89%	7.24%
Gestiones de Cobro	75	37	0.94%	0.61%
Información crediticia	28	21	0.35%	0.35%
Plan de Pagos	8	7	0.10%	0.12%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	113	1	1.41%	0.02%
Varios	1,058	89	13.23%	1.47%
Total	7,995	6,061	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - agosto 2014	Enero - agosto 2015	Variación	Julio 2015	Agosto 2015	Variación
Denuncia	7,798	5,907	-24.2%	865	498	-42.4%
Avenimiento	5,187	3,944	-24.0%	555	320	-42.3%
Cerrado por razones de oficio	14	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,463	1,053	-28.0%	181	102	-43.6%
Desistimiento	201	218	8.5%	35	26	-25.7%
Falta de Ratificación y Prevención	376	315	-16.2%	58	32	-44.8%
Tribunal Sancionador	557	377	-32.3%	36	18	-50.0%
Gestión	1,135	898	-20.9%	139	102	-26.6%
Total	8,933	6,805	-23.8%	1,004	600	-40.2%

- En agosto de 2015, se cerró 600 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 40.2% respecto a julio del mismo año.
- Entre enero y agosto de 2015 se reportan 6,805 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -23.8% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Montos recuperados

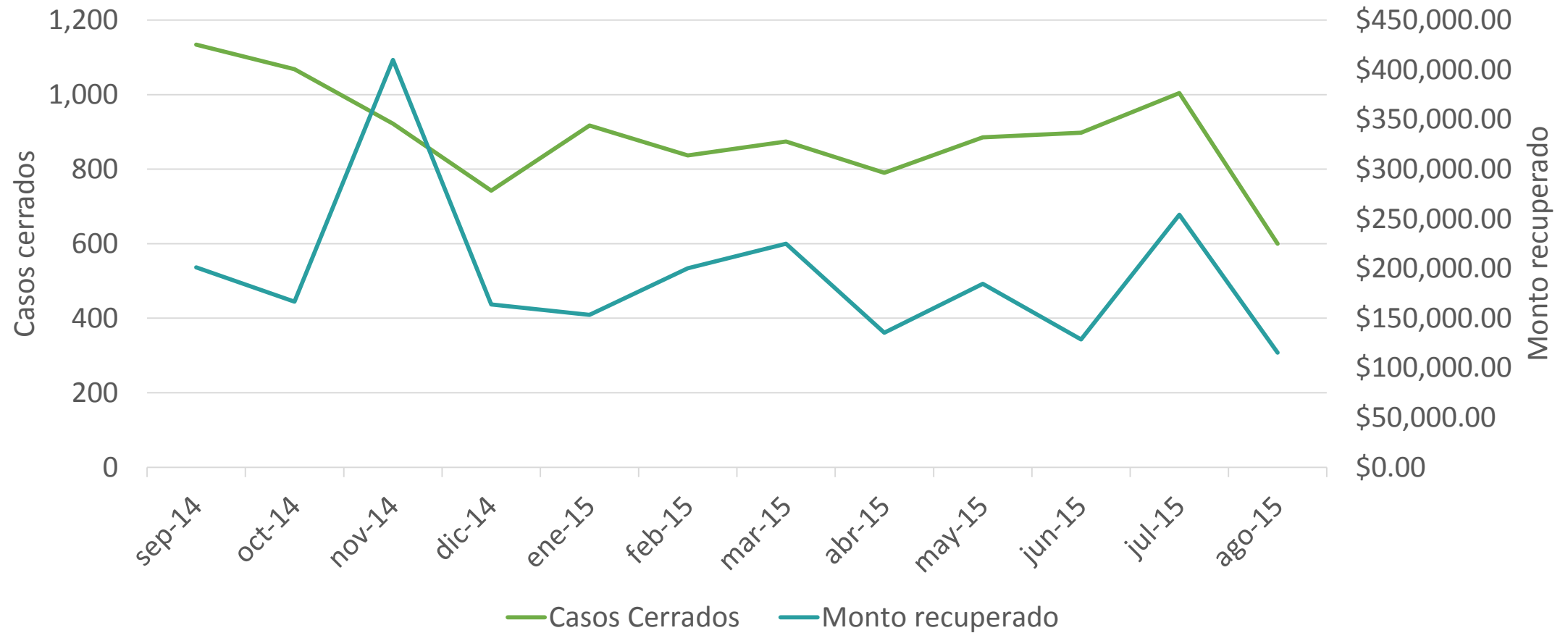
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - agosto 2014	Enero - agosto 2015	Variación	mar-15	abr-15	Variación
Denuncia	\$1,765,229.77	\$1,273,479.34	-27.9%	\$243,163.27	\$92,130.19	-62.1%
Gestión	\$120,713.02	\$122,613.14	1.6%	\$10,840.62	\$23,167.89	113.7%
Total	\$1,885,942.79	\$1,396,092.48	-26.0%	\$254,003.89	\$115,298.08	-54.6%

- En el mes de agosto de 2015 se recuperó \$115,298.08, mostrando una disminución del 54.6% respecto al mes anterior.
- Entre enero y agosto de 2015 se registra un monto de recuperación de \$1,396,092.48, siendo un 26.0% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

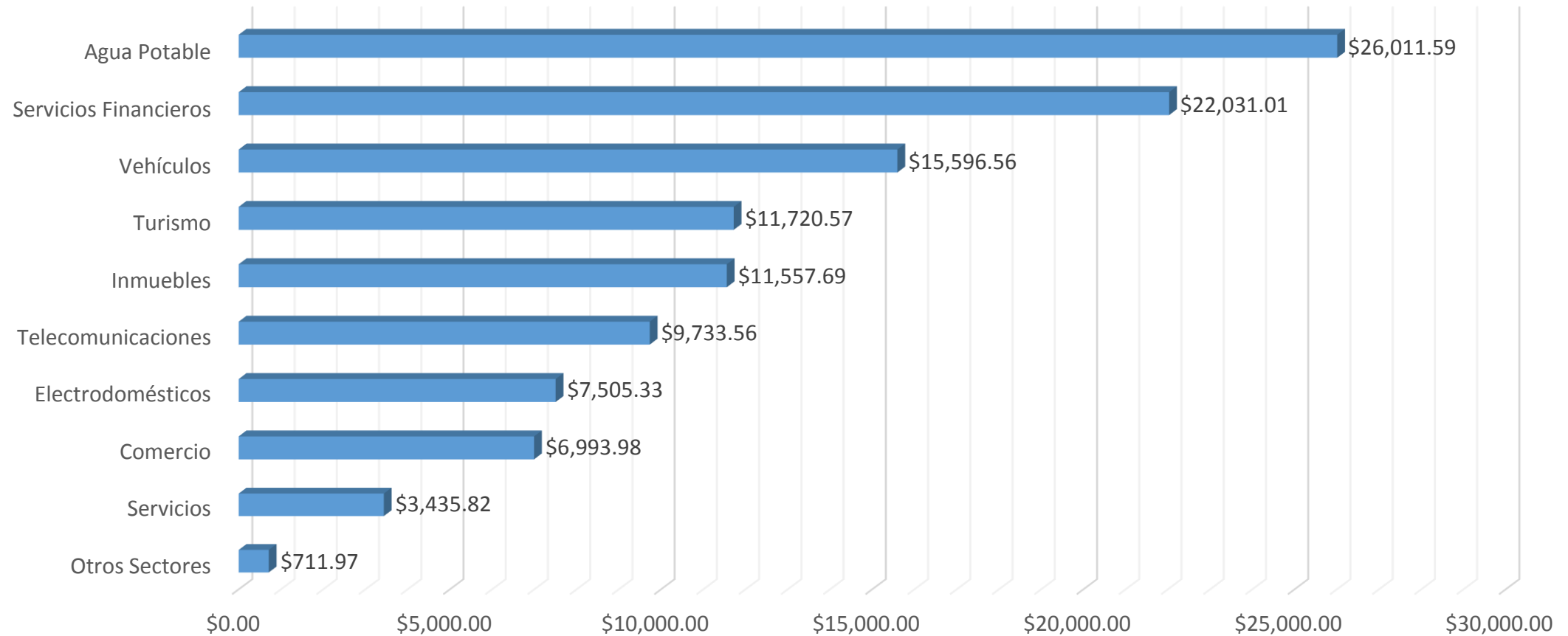
Montos recuperados

Agosto 2014- agosto 2015



Montos recuperados por sector

Agosto 2015



Reclamos cerrados y montos recuperados

De agosto de 2014 a agosto de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
sep-14	1,134	669	\$201,211.03
oct-14	1,068	693	\$166,539.13
nov-14	922	639	\$409,916.76
dic-14	742	471	\$163,821.67
ene-15	917	579	\$153,242.44
feb-15	837	578	\$200,107.72
mar-15	874	591	\$224,919.22
abr-15	790	464	\$135,285.29
may-15	885	579	\$184,659.93
jun-15	898	591	\$128,575.91
jul-15	1,004	701	\$254,003.89
ago-15	600	415	\$115,298.08
Total	10,671	6,970	\$2,337,581.07

Conclusiones

- En agosto de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,275 atenciones, mostrando una disminución del -11.4% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 78.9% del total.
- Entre enero y agosto de 2015 se brindaron 37,091 atenciones, siendo un -12.3% inferior al resultado del mismo periodo de 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones
- En agosto de 2015, se cerró 600 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 40.2% respecto a julio del mismo año.
- Entre enero y agosto de 2015 se reportan 6,805 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -23.8% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Conclusiones

- Los sectores más denunciados de agosto son:
 - Agua potable: 57.99%
 - Telecomunicaciones: 8.78%
 - Electrodomésticos: 8.62%.

- Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas: 66.14%
 - Incumplimiento de contrato u oferta: 14.11%.
 - Mala calidad del producto o servicio: 12.38%