

Boletín Estadístico Mensual

Septiembre de 2015

Atenciones

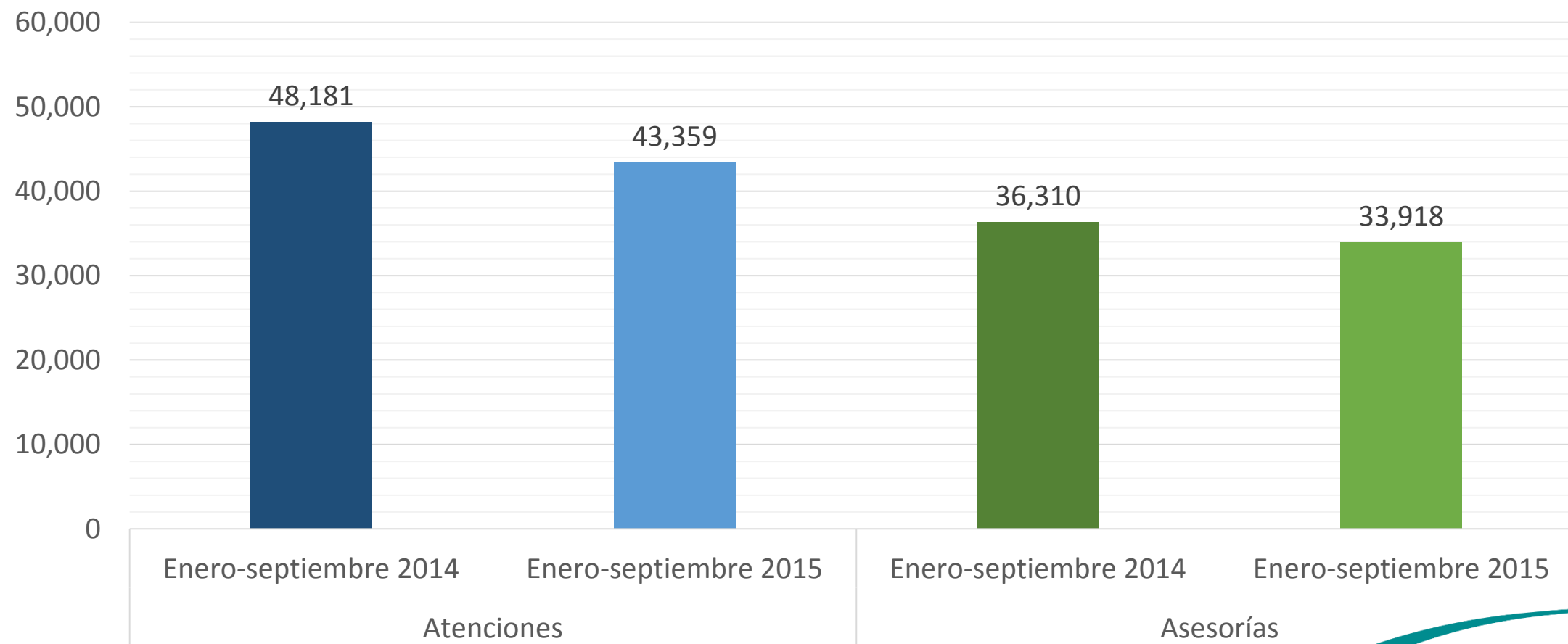
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de atención	Enero - septiembre 2014	Enero - septiembre 2015	Variación Acumulada (%)	Agosto 2015	Septiembre 2015	Variación Mensual (%)
Asesoría	36,310	33,918	-6.6%	3,491	4,183	19.8%
Denuncia	8,898	6,844	-23.1%	640	777	21.4%
Derivación	1,701	1,378	-19.0%	139	170	22.3%
Gestión	1,272	1,219	-4.2%	124	242	95.2%
Total	48,181	43,359	-10.0%	4,394	5,372	22.3%

- En septiembre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,372 atenciones, mostrando un aumento del 22.3% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 77.9% del total.
- Entre enero y septiembre de 2015 se brindaron 43,359 atenciones, siendo un 10% 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 Septiembre 2015

Atenciones mensuales para septiembre de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,196	0	0	33	2,229
Plan de La Laguna	274	112	30	10	426
San Miguel	198	130	82	42	452
San Salvador	1,159	372	26	119	1,676
Santa Ana	356	163	32	38	589
Total	4,183	777	170	242	5,372

Variación mensual, agosto - septiembre 2015

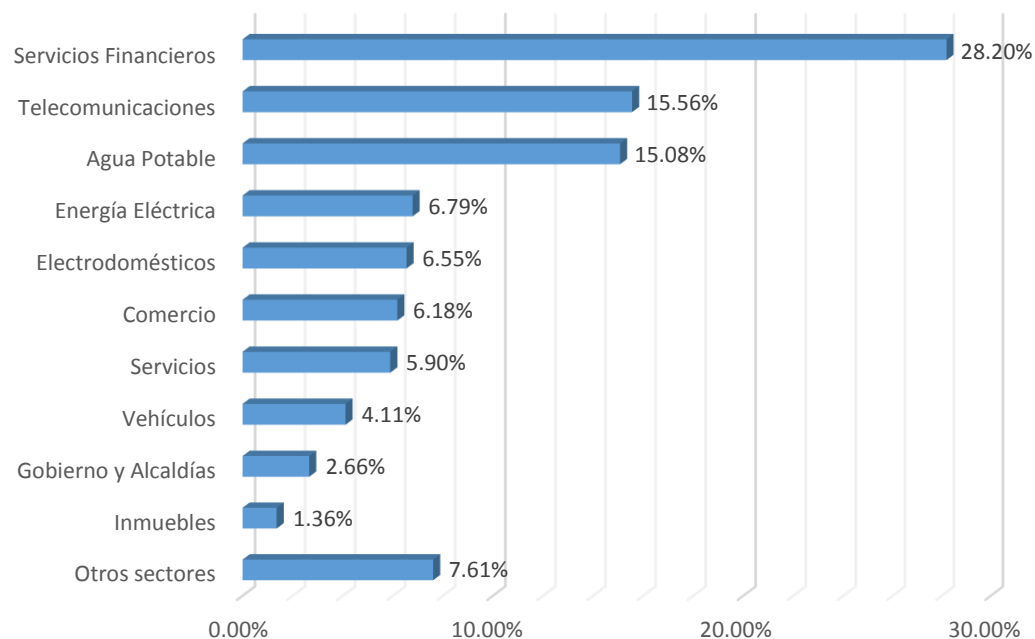
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	20.8%	-	-	32.0%	20.9%
Plan de La Laguna	-8.4%	-1.8%	30.4%	100.0%	-3.4%
San Miguel	47.8%	32.7%	57.7%	55.6%	45.3%
San Salvador	17.8%	22.8%	-21.2%	95.1%	21.4%
Santa Ana	39.1%	30.4%	3.2%	533.3%	40.9%
Total	19.8%	21.4%	22.3%	95.2%	22.3%

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 2,229 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,676, que en conjunto atienden el 72.7% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 22.3% respecto al mes pasado, notándose disminuciones en todas las oficinas.
- Las oficinas que mostraron mayor aumento son:
 - San Miguel 45.3%
 - Santa Ana 40.9%
 - San Salvador 21.4%

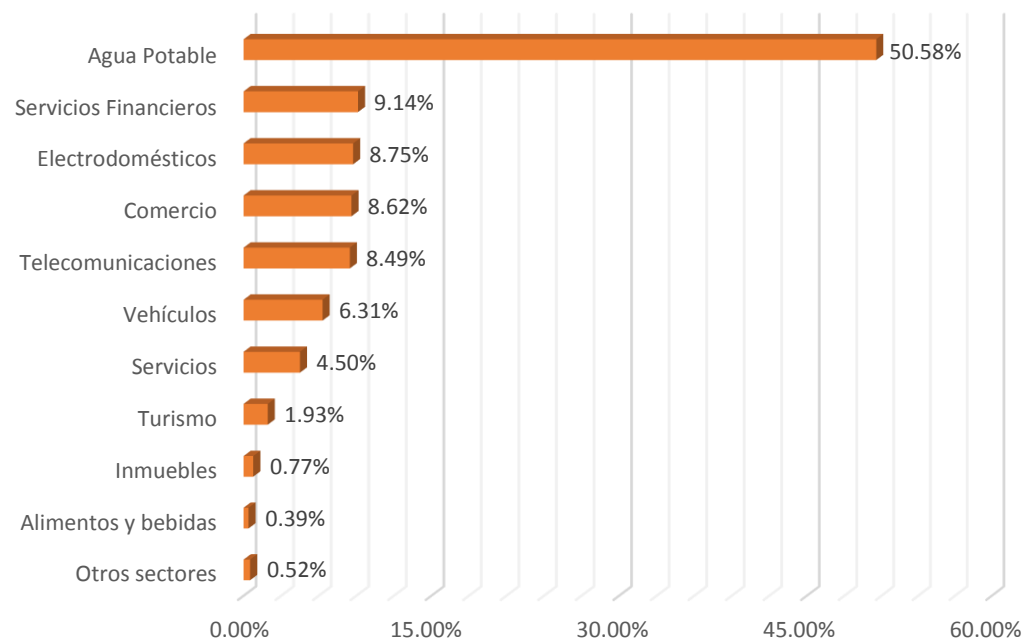
Atenciones por sector

Septiembre 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- En septiembre de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue servicios financieros con el 28.20%, seguido por telecomunicaciones con 15.56%; y agua potable ocupa el tercer lugar con 15.08%.
- En cuanto a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 50.58%, le sigue Servicios financieros con un 9.14% y electrodomésticos con 8.75%.

Atenciones por sector Septiembre 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	28.20%	1,515
Telecomunicaciones	15.56%	836
Agua Potable	15.08%	810
Energía Eléctrica	6.79%	365
Electrodomésticos	6.55%	352
Comercio	6.18%	332
Servicios	5.90%	317
Vehículos	4.11%	221
Gobierno y Alcaldías	2.66%	143
Inmuebles	1.36%	73
Otros sectores	7.61%	408
Total	100.00%	5,372

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	50.58%	393
Servicios Financieros	9.14%	71
Electrodomésticos	8.75%	68
Comercio	8.62%	67
Telecomunicaciones	8.49%	66
Vehículos	6.31%	49
Servicios	4.50%	35
Turismo	1.93%	15
Inmuebles	0.77%	6
Alimentos y bebidas	0.39%	3
Otros sectores	0.52%	4
Total	100.00%	777

Atenciones por sector

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015
Servicios Financieros	9,505	11,439	19.73%	26.38%
Telecomunicaciones	8,197	7,151	17.01%	16.49%
Agua Potable	7,585	6,811	15.74%	15.71%
Electrodomésticos	4,333	3,114	8.99%	7.18%
Energía Eléctrica	3,745	2,978	7.77%	6.87%
Comercio	4,260	2,859	8.84%	6.59%
Servicios	4,730	2,577	9.82%	5.94%
Gobierno y Alcaldías	569	1,215	1.18%	2.80%
Vehículos	1,510	1,205	3.13%	2.78%
Inmuebles	355	1,199	0.74%	2.77%
Varios	617	805	1.28%	1.86%
Hidrocarburos	417	507	0.87%	1.17%
Turismo	1,024	500	2.13%	1.15%
Muebles	707	442	1.47%	1.02%
Alimentos y bebidas	152	344	0.32%	0.79%
Libros	294	127	0.61%	0.29%
Medicamentos	152	86	0.32%	0.20%
Publicidad	29	0	0.06%	0.00%
Total	48,181	43,359	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

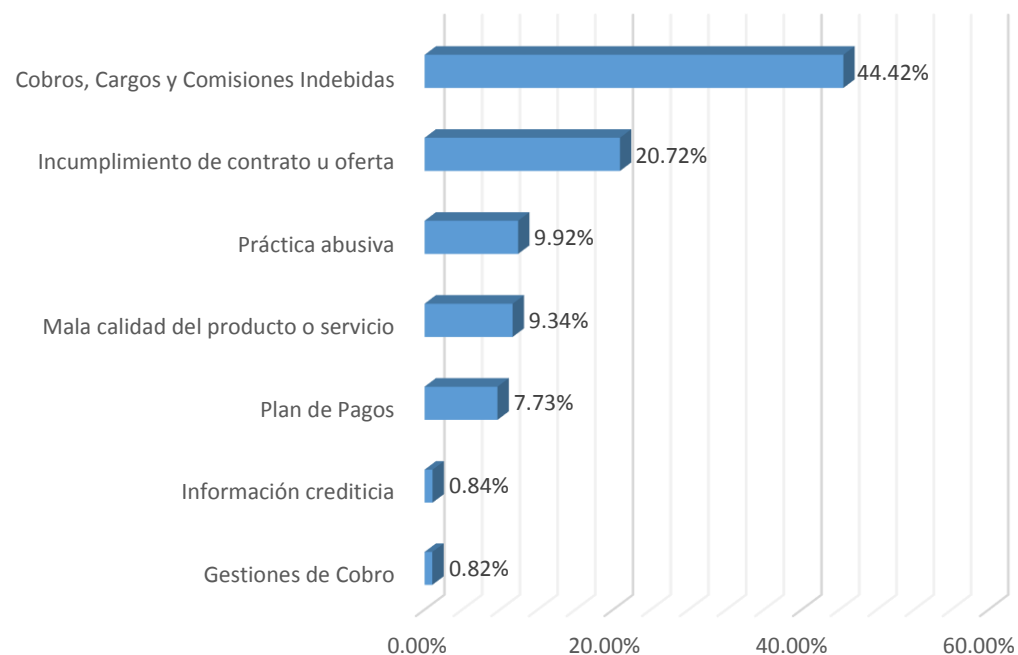
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015
Agua Potable	4,304	3,569	48.37%	52.15%
Telecomunicaciones	1,225	804	13.77%	11.75%
Servicios Financieros	857	713	9.63%	10.42%
Comercio	1,100	530	12.36%	7.74%
Electrodomésticos	516	529	5.80%	7.73%
Servicios	120	234	1.35%	3.42%
Vehículos	391	227	4.39%	3.32%
Turismo	101	81	1.14%	1.18%
Muebles	80	53	0.90%	0.77%
Inmuebles	104	50	1.17%	0.73%
Energía Eléctrica	22	16	0.25%	0.23%
Alimentos y bebidas	25	15	0.28%	0.22%
Libros	30	13	0.34%	0.19%
Gobierno y Alcaldías	9	7	0.10%	0.10%
Medicamentos	6	3	0.07%	0.04%
Hidrocarburos	4	0	0.04%	0.00%
Publicidad	3	0	0.03%	0.00%
Varios	1	0	0.01%	0.00%
Total	8,898	6,844	100.00%	100.00%

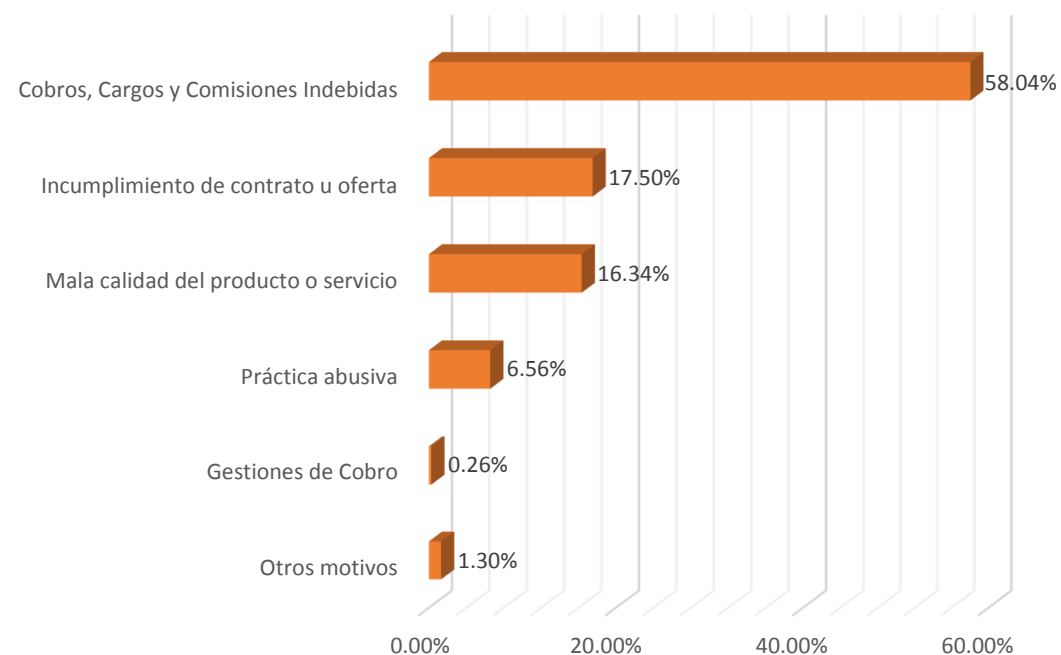
Motivos

Septiembre 2015

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 44.42%, el incumplimiento de contrato u oferta con 20.72%, y prácticas abusivas con 9.92%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 58.04%, incumplimiento de contrato u oferta con 17.5%, y mala calidad del producto o servicio con 16.34%.

Atenciones por motivo

Septiembre 2015

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	44.42%	2,386
Incumplimiento de contrato u oferta	20.72%	1,113
Práctica abusiva	9.92%	533
Mala calidad del producto o servicio	9.34%	502
Plan de Pagos	7.73%	415
Información crediticia	0.84%	45
Gestiones de Cobro	0.82%	44
Otros motivos	6.21%	334
Total	100.00%	5,372

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	58.04%	451
Incumplimiento de contrato u oferta	17.50%	136
Mala calidad del producto o servicio	16.34%	127
Práctica abusiva	6.56%	51
Gestiones de Cobro	0.26%	2
Otros motivos	1.30%	10
Total	100.00%	777

Atenciones por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	17,201	17,613	35.70%	40.62%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,295	9,235	8.91%	21.30%
Práctica abusiva	338	4,712	0.70%	10.87%
Mala calidad del producto o servicio	8,307	4,423	17.24%	10.20%
Plan de Pagos	3,219	3,681	6.68%	8.49%
Gestiones de Cobro	1,251	446	2.60%	1.03%
Información crediticia	408	368	0.85%	0.85%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1,105	32	2.29%	0.07%
Varios	12,057	2,849	25.02%	6.57%
Total	48,181	43,359	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015	Enero-septiembre 2014	Enero-septiembre 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	4,333	4,055	48.70%	59.25%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,152	1,133	12.95%	16.55%
Mala calidad del producto o servicio	1,892	999	21.26%	14.60%
Práctica abusiva	75	490	0.84%	7.16%
Gestiones de Cobro	80	39	0.90%	0.57%
Información crediticia	32	23	0.36%	0.34%
Plan de Pagos	9	7	0.10%	0.10%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	128	1	1.44%	0.01%
Varios	1,197	97	13.45%	1.42%
Total	8,898	6,844	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - septiembre 2014	Enero - septiembre 2015	Variación Acumulada (%)	Agosto 2015	Septiembre 2015	Variación Mensual (%)
Denuncia	8,785	6,825	-22.3%	497	927	86.5%
Avenimiento	5,829	4,518	-22.5%	320	574	79.4%
Cerrado por razones de oficio	14	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,626	1,216	-25.2%	102	171	67.6%
Desistimiento	242	261	7.9%	26	43	65.4%
Falta de Ratificación y Prevención	420	346	-17.6%	31	32	3.2%
Tribunal Sancionador	654	484	-26.0%	18	107	494.4%
Gestión	1,282	1,080	-15.8%	102	182	78.4%
Total	10,067	7,905	-21.5%	599	1,109	85.1%

- En septiembre de 2015, se logró cerrar 1,109 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 85.1% respecto al mes anterior.
- Entre enero y septiembre de 2015 se reportan 7,905 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -21.5% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Montos recuperados

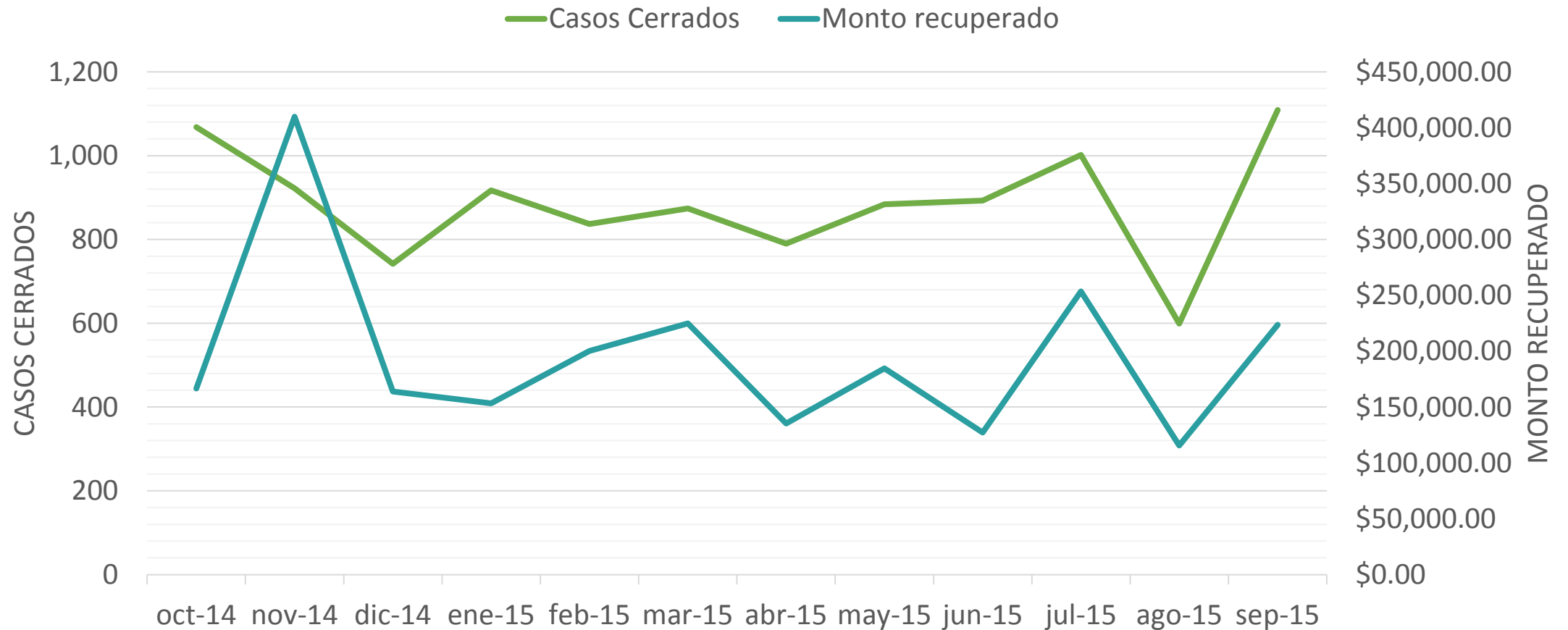
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - septiembre 2014	Enero - septiembre 2015	Variación Acumulada (%)	Ago-15	Sep-15	Variación Mensual (%)
Denuncia	\$1,957,051.26	\$1,476,615.87	-24.5%	\$92,461.53	\$204,691.16	121.4%
Gestión	\$130,102.56	\$141,482.29	8.7%	\$23,167.89	\$18,869.15	-18.6%
Total	\$2,087,153.82	\$1,618,098.16	-22.5%	\$115,629.42	\$223,560.31	93.3%

- En el mes de septiembre de 2015 se recuperó \$223,560.31, mostrando un aumento del 93.3% respecto al mes anterior.
- Entre enero y septiembre de 2015 se registra un monto de recuperación de \$1,618,098.16, siendo un -22.5% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

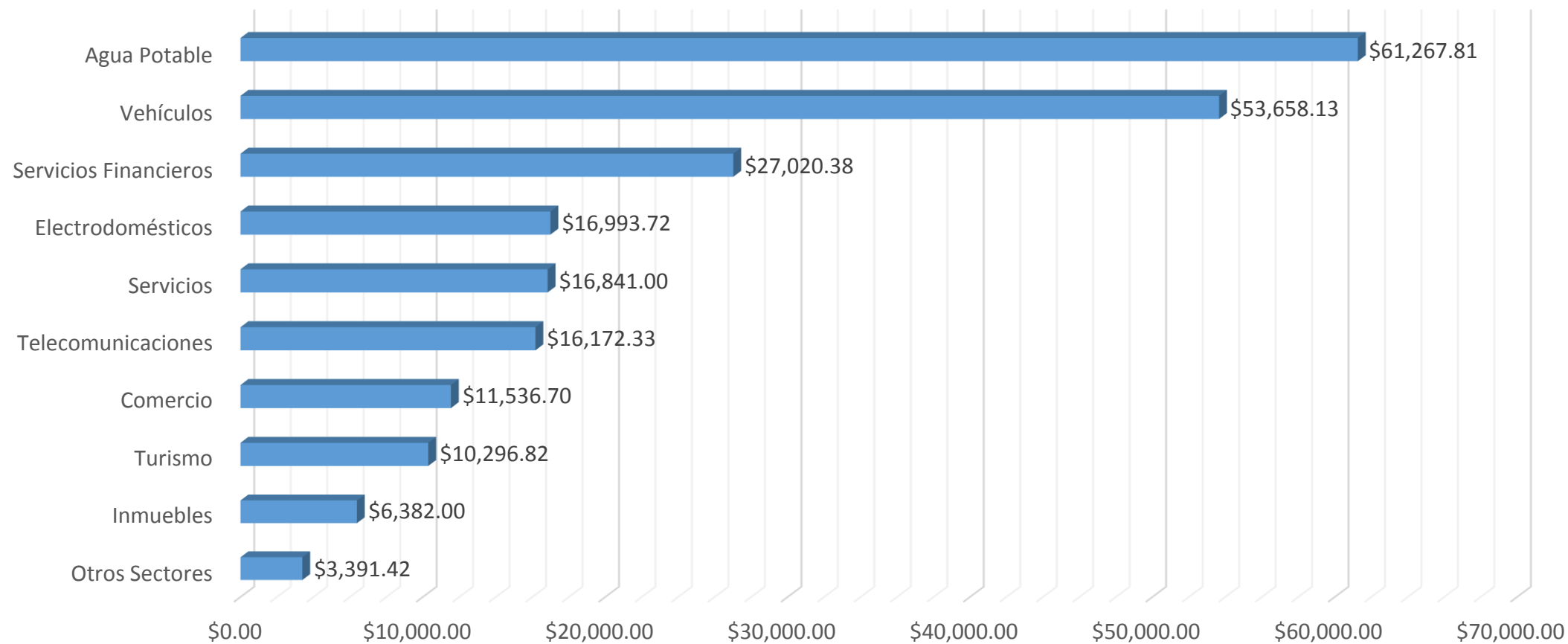
Montos recuperados

Septiembre 2014- septiembre 2015



Montos recuperados por sector

Septiembre 2015



Reclamos cerrados y montos recuperados

De octubre de 2014 a septiembre de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	884	578	\$184,599.93
jun-15	893	586	\$127,248.43
jul-15	1,002	697	\$253,505.40
ago-15	599	416	\$115,629.42
sep-15	1,109	716	\$223,560.31
Total	10,637	7,008	\$2,358,375.72

Conclusiones

- En septiembre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,372 atenciones, mostrando aun aumento del 22.3% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 77.9% del total.
- Entre enero y septiembre de 2015 se brindaron 43,359 atenciones, siendo un 10% inferior al resultado del mismo periodo de 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones
- En septiembre de 2015, se cerró 1,109 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 85.1% respecto a agosto.
- Entre enero y septiembre de 2015 se reportan 7,905 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -21.5% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Conclusiones

- En septiembre de 2015
 - Los sectores más denunciados son:
 - Agua potable 50.58 %
 - Servicios financieros 9.14%
 - Electrodomésticos 8.75%.
 - Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 58.04 %
 - Incumplimiento de contrato u oferta 17.5 %.
 - Mala calidad del producto o servicio 16.34 %