

Boletín Estadístico Mensual

Noviembre de 2015

Atenciones

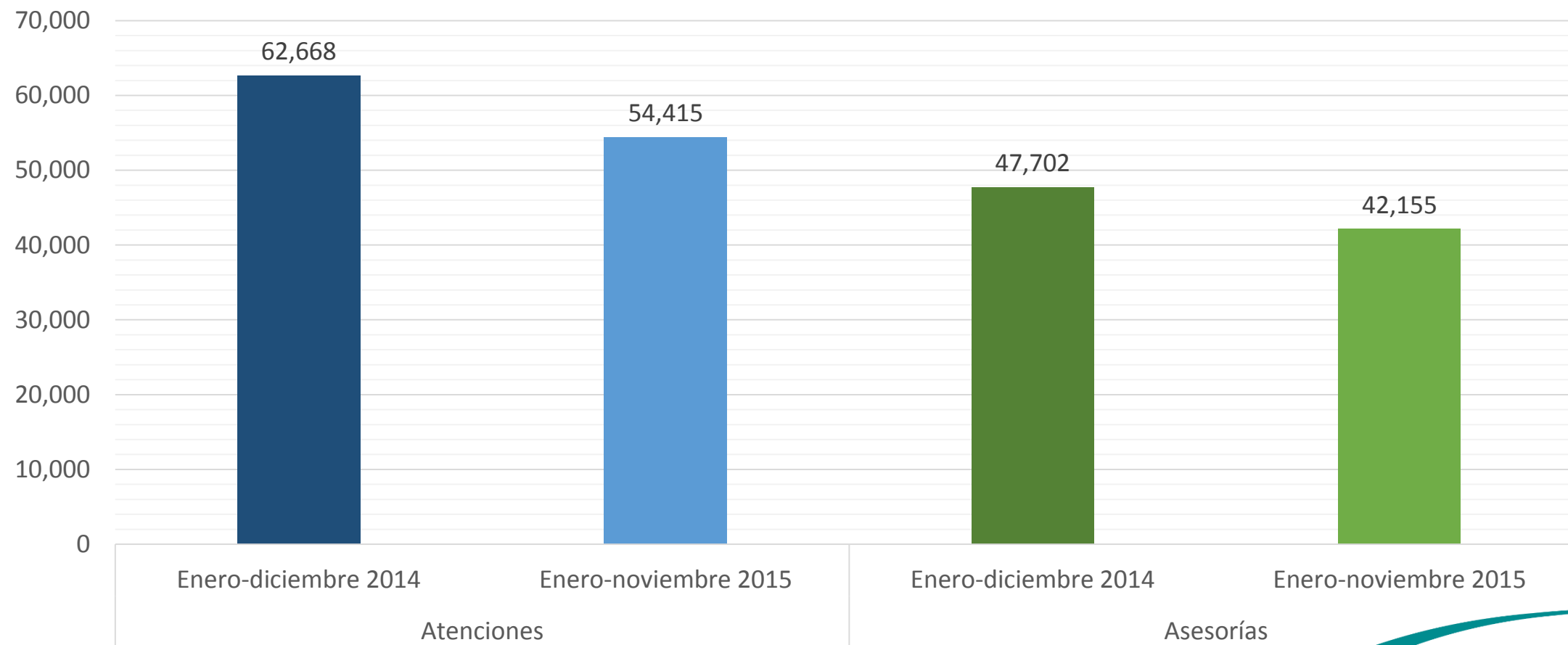
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de atención	Enero - diciembre 2014	Enero - noviembre 2015	Variación	Octubre 2015	Noviembre 2015	Variación
Asesoría	47,702	42,155	-11.6%	4,062	4,538	11.7%
Denuncia	11,281	8,972	-20.5%	906	1,205	33.0%
Derivación	2,042	1,654	-19.0%	163	111	-31.9%
Gestión	1,643	1,634	-0.5%	197	226	14.7%
Total	62,668	54,415	-13.2%	5,328	6,080	14.1%

- En noviembre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 6,080 atenciones, aumentando un 14.1% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 74.6% del total.
- Entre enero y noviembre de 2015 se brindaron 54,415 atenciones, siendo un 13.2% inferior al resultado de enero a diciembre 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones

Atenciones y asesorías

Acumulado 2015 Vrs. 2014



Atenciones por oficinas

Noviembre 2015

Atenciones mensuales para noviembre de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,131	0	0	25	2,156
Plan de La Laguna	383	161	15	5	564
San Miguel	258	281	42	38	619
San Salvador	1,350	468	18	131	1,967
Santa Ana	416	295	36	27	774
Total	4,538	1,205	111	226	6,080

Variación mensual, octubre - noviembre 2015

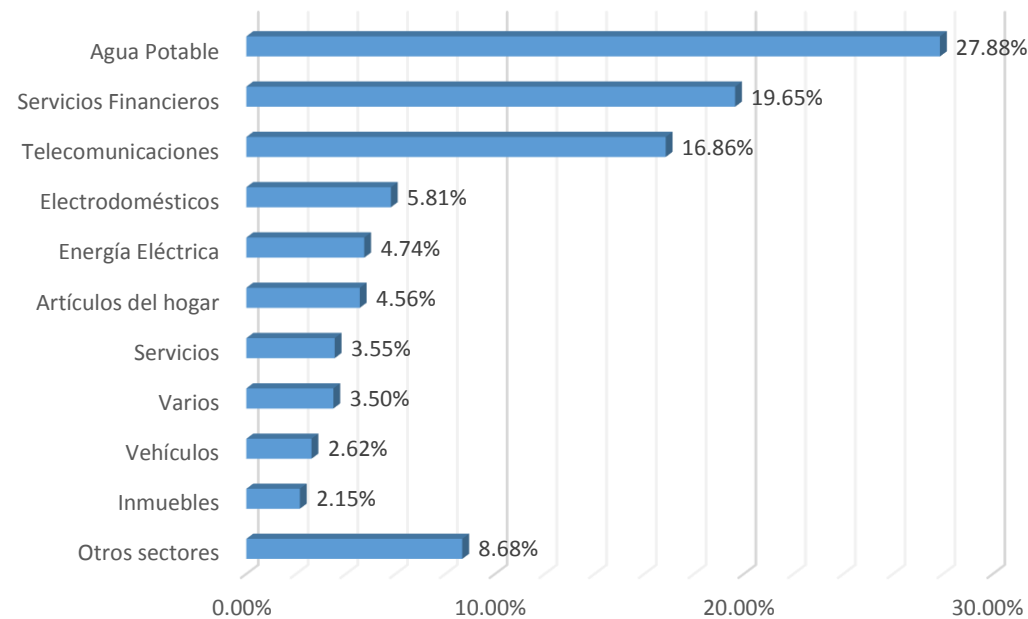
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-1.3%	-	-	4.2%	-1.2%
Plan de La Laguna	13.0%	61.0%	-25.0%	-16.7%	21.3%
San Miguel	26.5%	79.0%	-20.8%	-30.9%	32.0%
San Salvador	30.8%	3.3%	-52.6%	48.9%	22.1%
Santa Ana	26.8%	50.5%	-30.8%	12.5%	29.0%
Total	11.7%	33.0%	-31.9%	14.7%	14.1%

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 2,156 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,967, que en conjunto atienden el 67.8% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 14.1% respecto al mes pasado, notándose disminuciones en San Salvador y el Call Center.
- Las oficinas que mostraron aumentos son:
 - San Miguel 32%
 - Santa Ana 29%
 - San Salvador 22.1%
 - Plan de La Laguna 21.3%

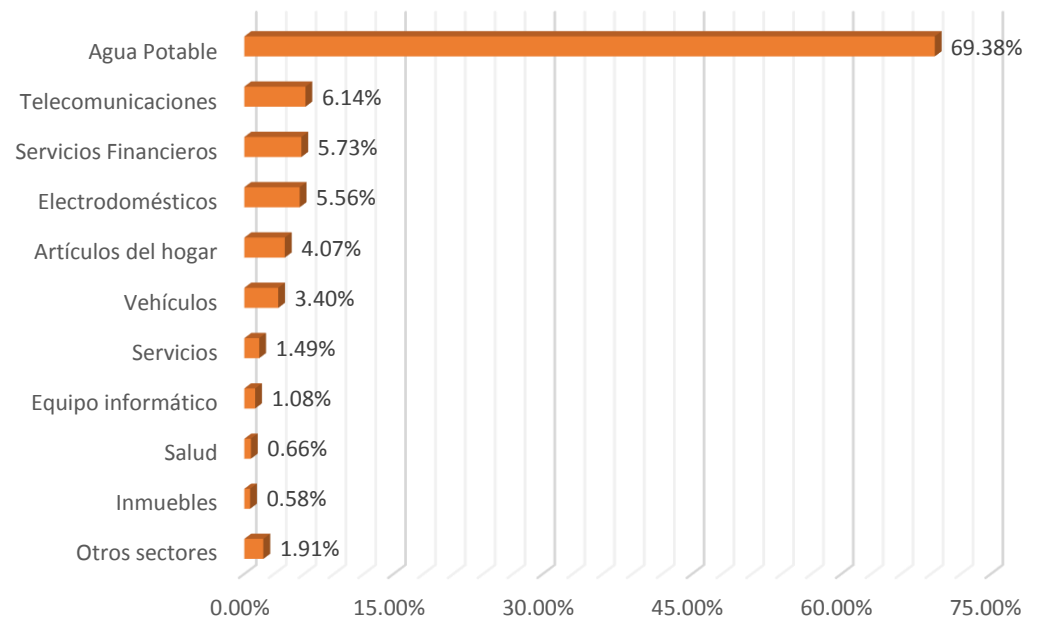
Atenciones por sector

Noviembre 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- En noviembre de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue agua potable con el 27.88%, seguido por servicios financieros con 19.65%; telecomunicaciones ocupa el tercer lugar con 16.86%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 69.38%, le sigue telecomunicaciones con 6.14% y Servicios financieros con un 5.73%.

Atenciones por sector

Noviembre 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	27.9%	1,695
Servicios Financieros	19.7%	1,195
Telecomunicaciones	16.9%	1,025
Electrodomésticos	5.8%	353
Energía Eléctrica	4.7%	288
Artículos del hogar	4.6%	277
Servicios	3.6%	216
Varios	3.5%	213
Vehículos	2.6%	159
Inmuebles	2.2%	131
Otros sectores	8.7%	528
Total	100.0%	6,080

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	69.38%	836
Telecomunicaciones	6.14%	74
Servicios Financieros	5.73%	69
Electrodomésticos	5.56%	67
Artículos del hogar	4.07%	49
Vehículos	3.40%	41
Servicios	1.49%	18
Equipo informático	1.08%	13
Salud	0.66%	8
Inmuebles	0.58%	7
Otros sectores	1.91%	23
Total	100.00%	1,205

Atenciones por sector

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015
Servicios Financieros	13,214	13,772	21.09%	25.31%
Agua Potable	9,482	9,416	15.13%	17.30%
Telecomunicaciones	10,933	9,031	17.45%	16.60%
Energía Eléctrica	4,526	3,567	7.22%	6.56%
Electrodomésticos	3,098	3,247	4.94%	5.97%
Artículos del hogar	5,760	3,080	9.19%	5.66%
Servicios	5,503	2,586	8.78%	4.75%
Varios	374	1,643	0.60%	3.02%
Gobierno	1,926	1,491	3.07%	2.74%
Vehículos	900	1,375	1.44%	2.53%
Inmuebles	939	1,108	1.50%	2.04%
Equipo informático	2,515	787	4.01%	1.45%
Turismo	593	672	0.95%	1.23%
Alimentos	244	594	0.39%	1.09%
Hidrocarburos	1,278	572	2.04%	1.05%
Transporte	204	389	0.33%	0.71%
Prendas de vestir	276	383	0.44%	0.70%
Salud	353	366	0.56%	0.67%
Libros y útiles escolares	355	158	0.57%	0.29%
Seguridad social	74	79	0.12%	0.15%
Equipo de profesional	50	67	0.08%	0.12%
Artículos infantiles	56	30	0.09%	0.06%
Bebidas	15	2	0.02%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	62,668	54,415	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

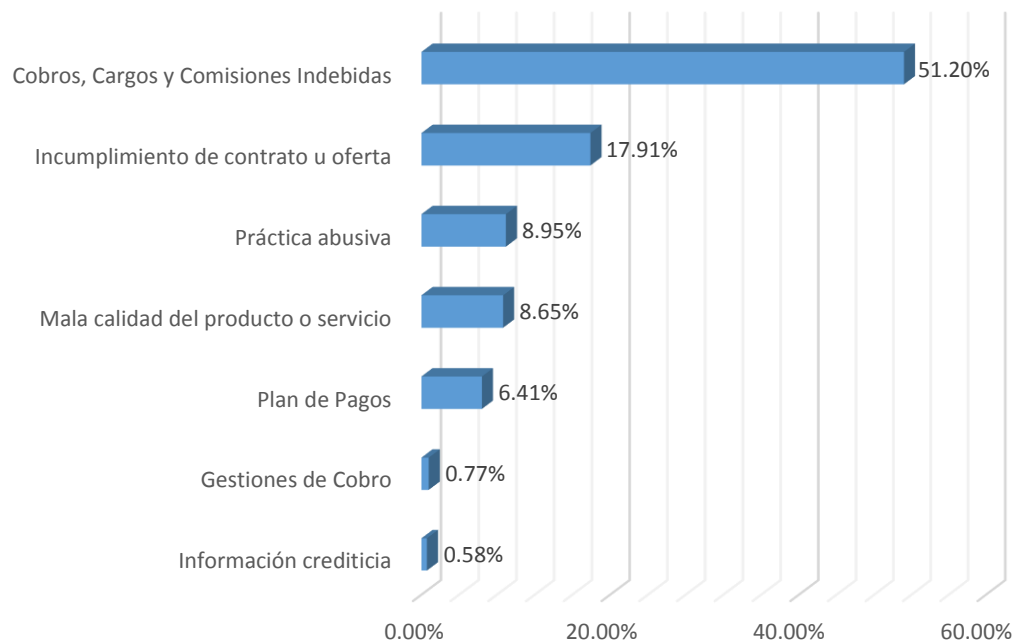
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015
Agua Potable	5,318	4,898	47.14%	54.59%
Telecomunicaciones	1,573	969	13.94%	10.80%
Servicios Financieros	1,124	873	9.96%	9.73%
Artículos del hogar	724	565	6.42%	6.30%
Electrodomésticos	635	531	5.63%	5.92%
Vehículos	188	281	1.67%	3.13%
Servicios	451	226	4.00%	2.52%
Equipo informático	737	189	6.53%	2.11%
Turismo	151	96	1.34%	1.07%
Prendas de vestir	61	79	0.54%	0.88%
Inmuebles	109	78	0.97%	0.87%
Transporte	47	54	0.42%	0.60%
Salud	24	46	0.21%	0.51%
Alimentos	32	27	0.28%	0.30%
Equipo de profesional	8	16	0.07%	0.18%
Energía Eléctrica	25	14	0.22%	0.16%
Libros y útiles escolares	41	14	0.36%	0.16%
Artículos infantiles	14	8	0.12%	0.09%
Gobierno	12	7	0.11%	0.08%
Seguridad social	0	1	0.00%	0.01%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	5	0	0.04%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	2	0	0.02%	0.00%
Total	11,281	8,972	100.00%	100.00%

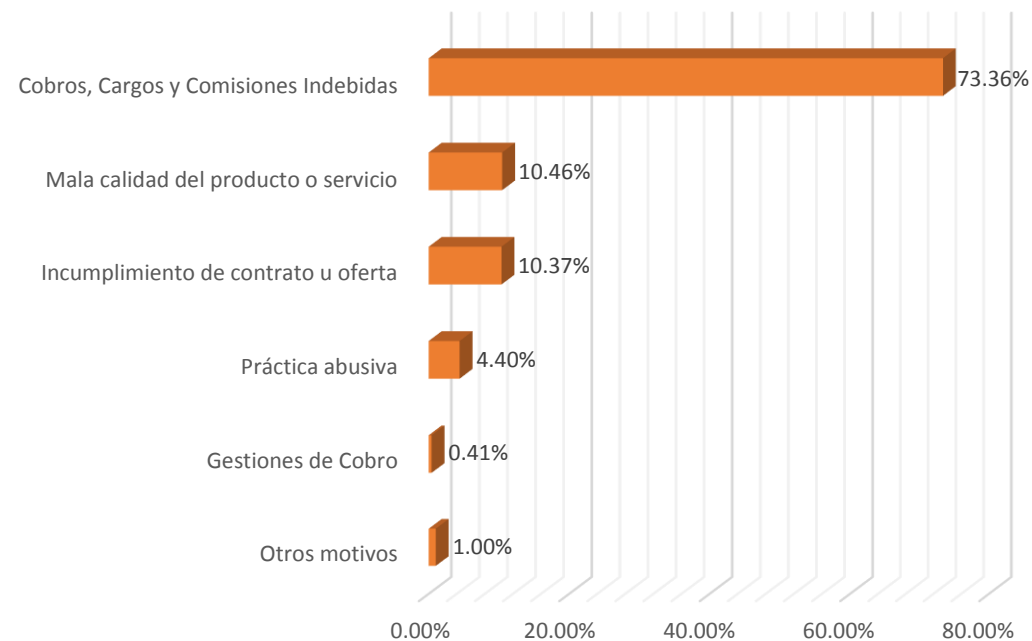
Motivos

Noviembre 2015

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 51.2%, el incumplimiento de contrato u oferta con 17.91%, y prácticas abusivas con 8.95%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 73.36%, mala calidad del producto o servicio con 10.46%, e incumplimiento de contrato u oferta con 10.37%.

Atenciones por motivo

Noviembre 2015

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	51.20%	3,113
Incumplimiento de contrato u oferta	17.91%	1,089
Práctica abusiva	8.95%	544
Mala calidad del producto o servicio	8.65%	526
Plan de Pagos	6.41%	390
Gestiones de Cobro	0.77%	47
Información crediticia	0.58%	35
Otros motivos	5.53%	336
Total	100.00%	6,080

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	73.36%	884
Mala calidad del producto o servicio	10.46%	126
Incumplimiento de contrato u oferta	10.37%	125
Práctica abusiva	4.40%	53
Gestiones de Cobro	0.41%	5
Otros motivos	1.00%	12
Total	100.00%	1,205

Atenciones por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	22,209	22,991	35.44%	42.25%
Incumplimiento de contrato u oferta	7,052	11,217	11.25%	20.61%
Práctica abusiva	1,330	5,782	2.12%	10.63%
Mala calidad del producto o servicio	10,327	5,361	16.48%	9.85%
Plan de Pagos	4,584	4,472	7.31%	8.22%
Gestiones de Cobro	1,521	549	2.43%	1.01%
Información crediticia	648	442	1.03%	0.81%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1,230	32	1.96%	0.06%
Varios	13,767	3,569	21.97%	6.56%
Total	62,668	54,415	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-noviembre 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	5,492	5,508	48.68%	61.39%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,656	1,412	14.68%	15.74%
Mala calidad del producto o servicio	2,331	1,252	20.66%	13.95%
Práctica abusiva	187	595	1.66%	6.63%
Gestiones de Cobro	99	50	0.88%	0.56%
Información crediticia	42	26	0.37%	0.29%
Plan de Pagos	13	7	0.12%	0.08%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	141	1	1.25%	0.01%
Varios	1,320	121	11.70%	1.35%
Total	11,281	8,972	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - diciembre 2014	Enero - noviembre 2015	Variación	Octubre 2015	Noviembre 2015	Variación
Denuncia	11,176	8,460	-24.3%	870	768	-11.7%
Avenimiento	7,482	5,599	-25.2%	560	523	-6.6%
Cerrado por razones de oficio	14	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	2,049	1,531	-25.3%	173	144	-16.8%
Desistimiento	337	317	-5.9%	28	27	-3.6%
Falta de Ratificación y Prevención	500	420	-16.0%	39	35	-10.3%
Tribunal Sancionador	794	593	-25.3%	70	39	-44.3%
Gestión	1,622	1,461	-9.9%	218	164	-24.8%
Total	12,798	9,921	-22.5%	1,088	932	-14.3%

- En noviembre de 2015, se cerró 932 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del 14.3% respecto a octubre del mismo año.
- Entre enero y noviembre de 2015 se reportan 9,921 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.5% menor al reportado entre enero y diciembre de 2014.

Montos recuperados

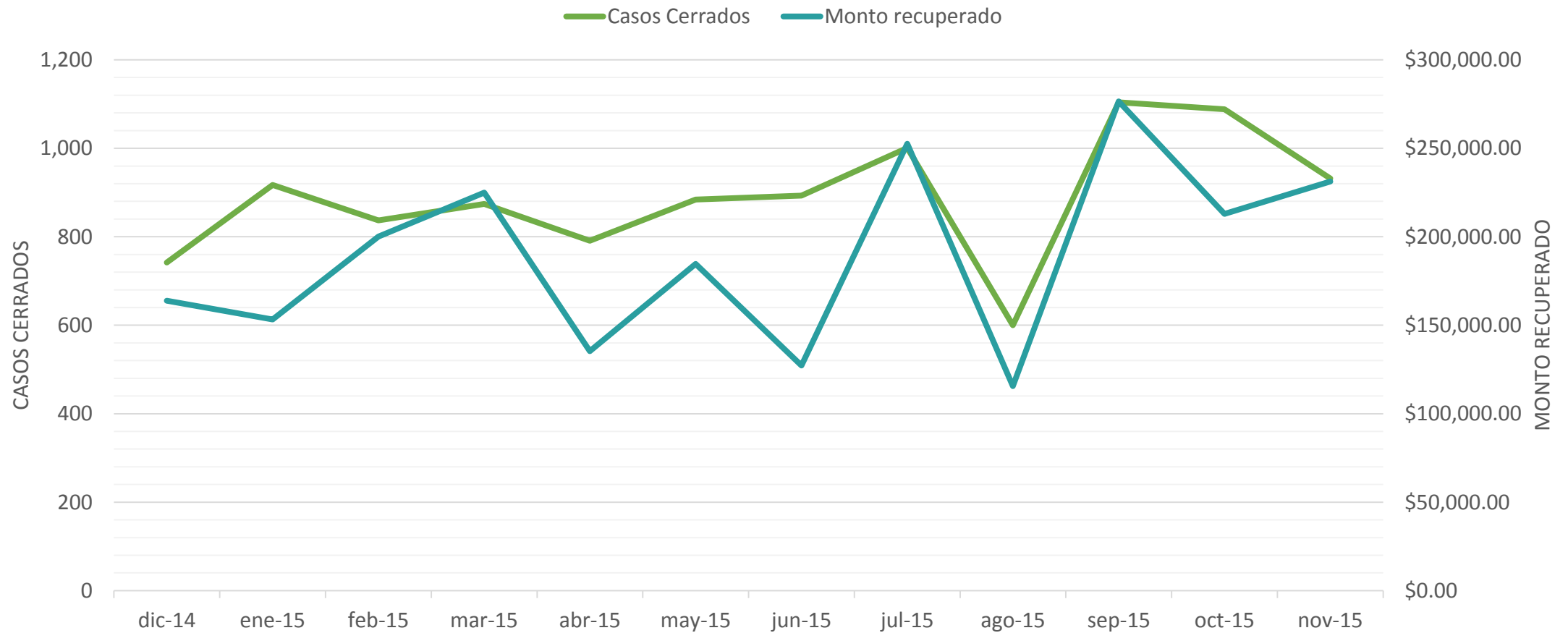
Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - diciembre 2014	Enero - noviembre 2015	Variación	Octubre 2015	Noviembre 2015	Variación
Denuncia	\$2,644,956.38	\$1,912,279.95	-27.7%	\$171,734.09	\$210,932.18	22.8%
Gestión	\$182,475.00	\$202,067.87	10.7%	\$41,223.64	\$20,287.61	-50.8%
Total	\$2,827,431.38	\$2,114,347.82	-25.2%	\$212,957.73	\$231,219.79	8.6%

- En el mes de noviembre de 2015 se recuperó \$231,219.79, mostrando un aumento del 8.6% respecto al mes anterior.
- Entre enero y noviembre de 2015 se registra un monto de recuperación de \$2,114,347.82, siendo un 25.2% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

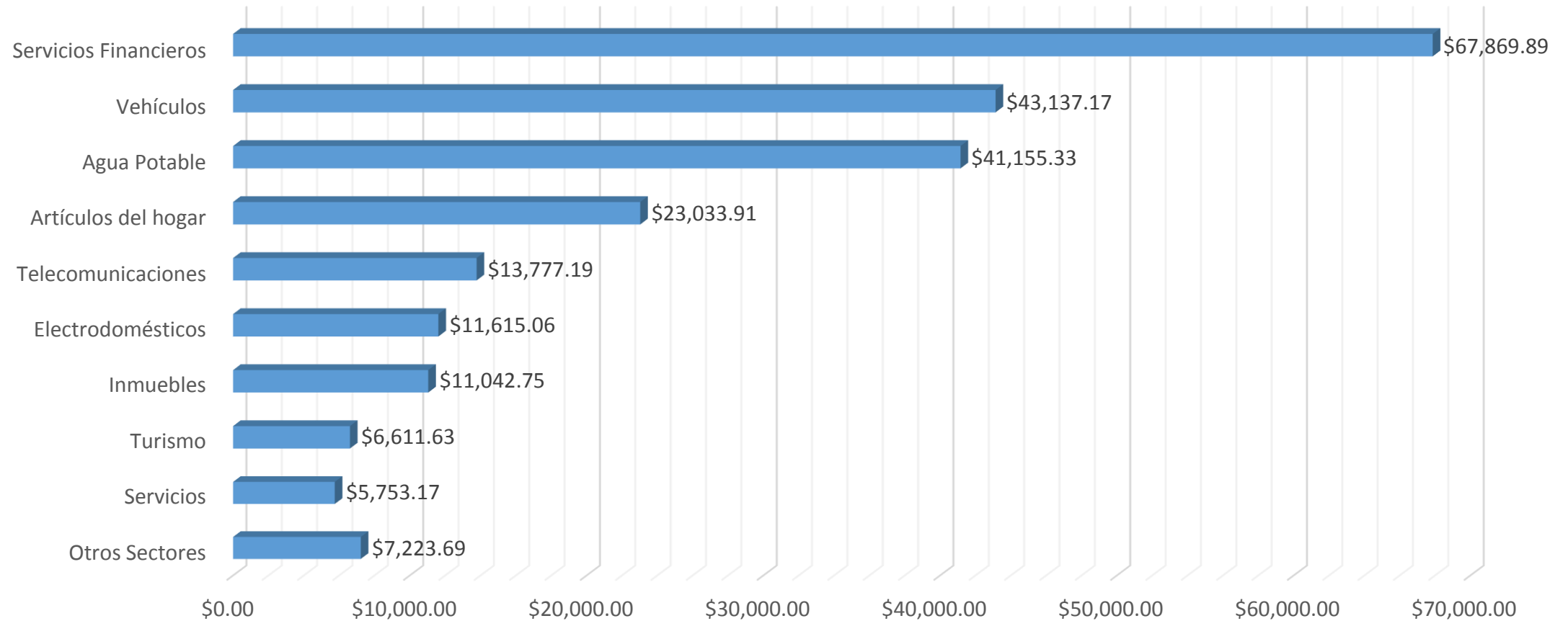
Montos recuperados

Diciembre 2014- noviembre 2015



Montos recuperados por sector

Noviembre 2015



Reclamos cerrados y montos recuperados

De diciembre de 2014 a noviembre de 2015

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	791	464	\$135,285.29
may-15	884	578	\$184,599.93
jun-15	893	586	\$127,248.43
jul-15	1,001	696	\$252,579.73
ago-15	600	417	\$115,646.34
sep-15	1,104	711	\$276,541.20
oct-15	1,088	692	\$212,957.73
nov-15	932	620	\$231,219.79
Total	10,663	6,983	\$2,278,169.49

Conclusiones

- En noviembre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 6,080 atenciones, aumentando un 14.1% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 74.6% del total.
- Entre enero y noviembre de 2015 se brindaron 54,415 atenciones, siendo un 13.2% inferior al resultado de enero a diciembre 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones
- En el mes de noviembre de 2015 se recuperó \$231,219.79, mostrando un aumento del 8.6% respecto al mes anterior.
- Entre enero y noviembre de 2015 se registra un monto de recuperación de \$2,114,347.82, siendo un 25.2% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

Conclusiones

- Los sectores más denunciados de noviembre son:
 - Agua potable 69.38%,
 - Telecomunicaciones 6.14%
 - Servicios financieros 5.73%.
- Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 73.36%
 - Mala calidad del producto o servicio 10.46%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 10.37%.