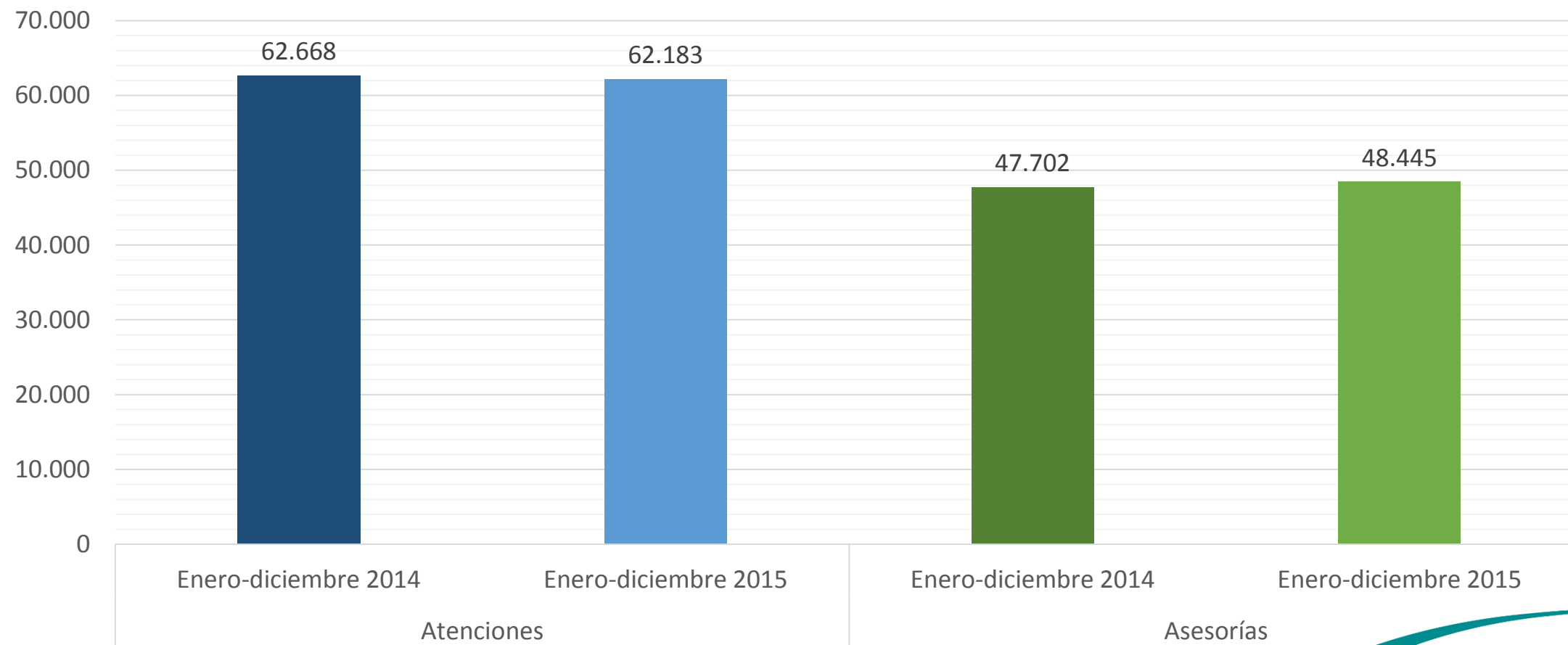


# Boletín Estadístico Mensual

*Diciembre de 2015*

# Atenciones y asesorías

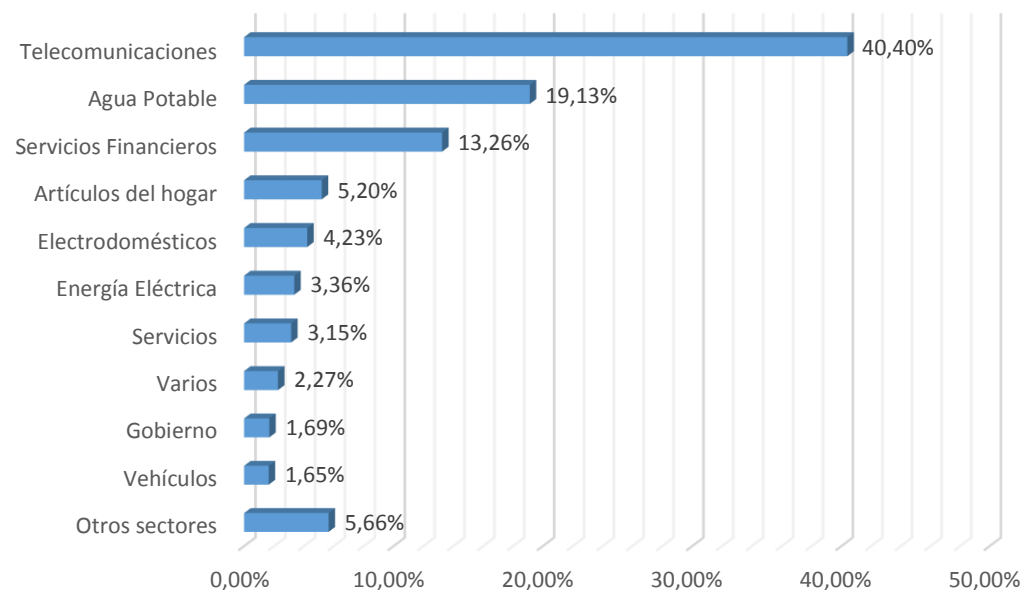
Acumulado 2015 Vrs. 2014



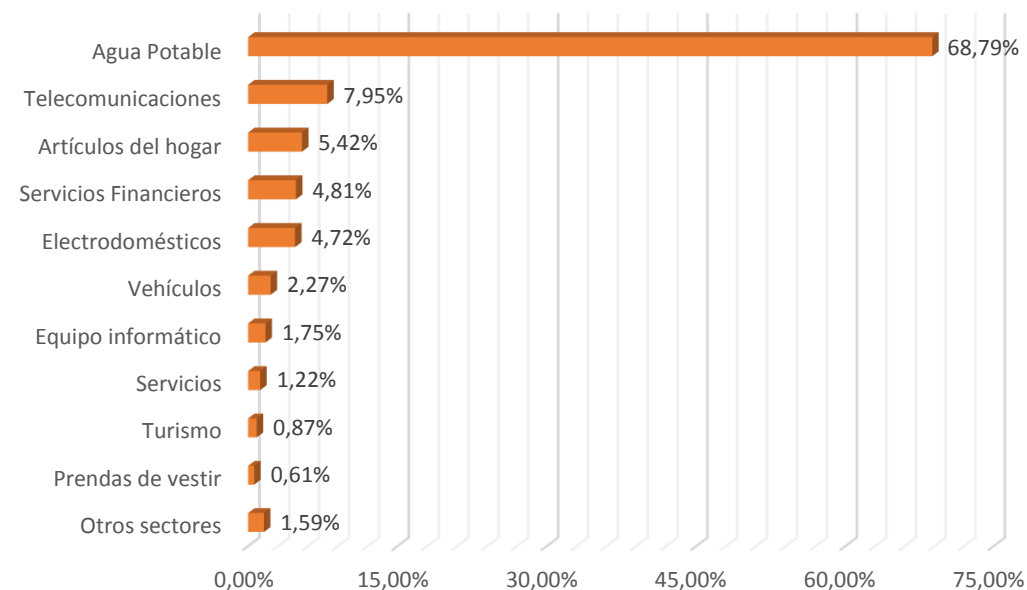
# Atenciones y denuncias por sector

## Diciembre 2015

### Atenciones por sector



### Denuncias por sector



- En diciembre de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue telecomunicaciones con el 40.40%, seguido por agua potable con 19.13%; servicios financieros ocupa el tercer lugar con 13.26%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 68.79%, le sigue telecomunicaciones con 7.95% y artículos del hogar con un 5.42%.

# Atenciones y denuncias por sector

## Diciembre 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Telecomunicaciones	40.40%	3,139
Agua Potable	19.13%	1,486
Servicios Financieros	13.26%	1,030
Artículos del hogar	5.20%	404
Electrodomésticos	4.23%	329
Energía Eléctrica	3.36%	261
Servicios	3.15%	245
Varios	2.27%	176
Gobierno	1.69%	131
Vehículos	1.65%	128
Otros sectores	5.66%	440
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,769</b>

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	68.79%	787
Telecomunicaciones	7.95%	91
Artículos del hogar	5.42%	62
Servicios Financieros	4.81%	55
Electrodomésticos	4.72%	54
Vehículos	2.27%	26
Equipo informático	1.75%	20
Servicios	1.22%	14
Turismo	0.87%	10
Prendas de vestir	0.61%	7
Otros sectores	1.59%	18
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,144</b>

# Atenciones por sector

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015
Servicios Financieros	13,214	14,987	21.09%	24.10%
Telecomunicaciones	10,933	12,263	17.45%	19.72%
Agua Potable	9,482	10,917	15.13%	17.56%
Artículos del hogar	5,760	3,839	9.19%	6.17%
Energía Eléctrica	4,526	3,837	7.22%	6.17%
Electrodomésticos	3,098	3,594	4.94%	5.78%
Servicios	5,503	2,899	8.78%	4.66%
Gobierno	1,926	1,632	3.07%	2.62%
Vehículos	900	1,509	1.44%	2.43%
Inmuebles	939	1,196	1.50%	1.92%
Varios	374	1,025	0.60%	1.65%
Equipo informático	2,515	881	4.01%	1.42%
Turismo	593	739	0.95%	1.19%
Alimentos	244	637	0.39%	1.02%
Hidrocarburos	1,278	615	2.04%	0.99%
Prendas de vestir	276	428	0.44%	0.69%
Transporte	204	424	0.33%	0.68%
Salud	353	397	0.56%	0.64%
Libros y útiles escolares	355	165	0.57%	0.27%
Seguridad social	74	88	0.12%	0.14%
Equipo de profesional	50	72	0.08%	0.12%
Artículos infantiles	56	37	0.09%	0.06%
Bebidas	15	2	0.02%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>62,668</b>	<b>62,183</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por sector

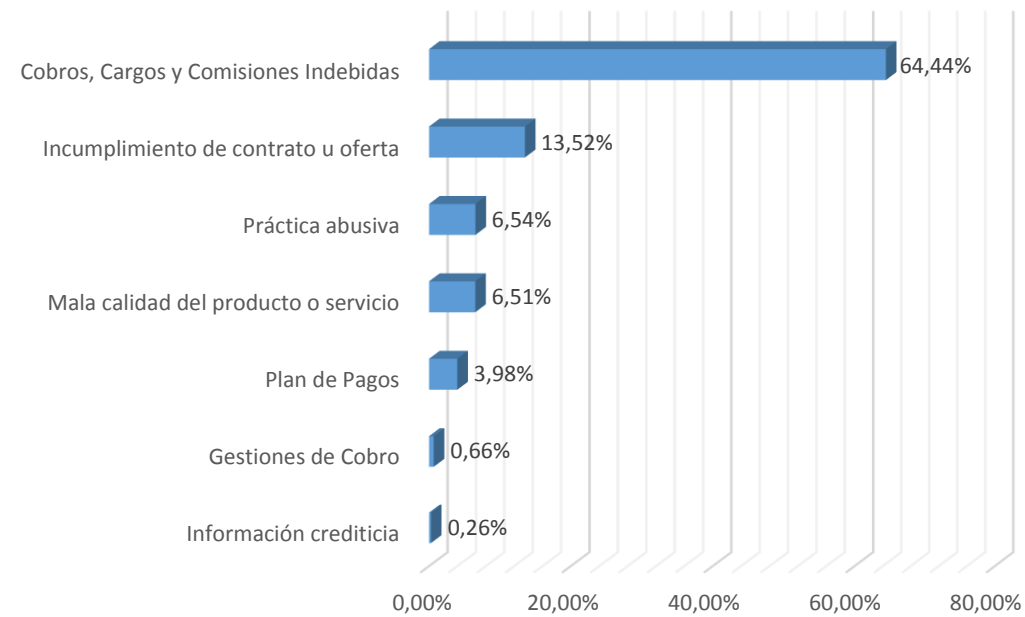
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015
Agua Potable	5,318	5,684	47.14%	56.19%
Telecomunicaciones	1,573	1,059	13.94%	10.47%
Servicios Financieros	1,124	928	9.96%	9.17%
Artículos del hogar	724	628	6.42%	6.21%
Electrodomésticos	635	585	5.63%	5.78%
Vehículos	188	306	1.67%	3.03%
Servicios	451	240	4.00%	2.37%
Equipo informático	737	209	6.53%	2.07%
Turismo	151	106	1.34%	1.05%
Prendas de vestir	61	86	0.54%	0.85%
Inmuebles	109	81	0.97%	0.80%
Transporte	47	59	0.42%	0.58%
Salud	24	51	0.21%	0.50%
Alimentos	32	30	0.28%	0.30%
Equipo de profesional	8	17	0.07%	0.17%
Libros y útiles escolares	41	15	0.36%	0.15%
Energía Eléctrica	25	15	0.22%	0.15%
Artículos infantiles	14	8	0.12%	0.08%
Gobierno	12	7	0.11%	0.07%
Seguridad social	0	1	0.00%	0.01%
Hidrocarburos	5	0	0.04%	0.00%
Varios	2	0	0.02%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>11,281</b>	<b>10,115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

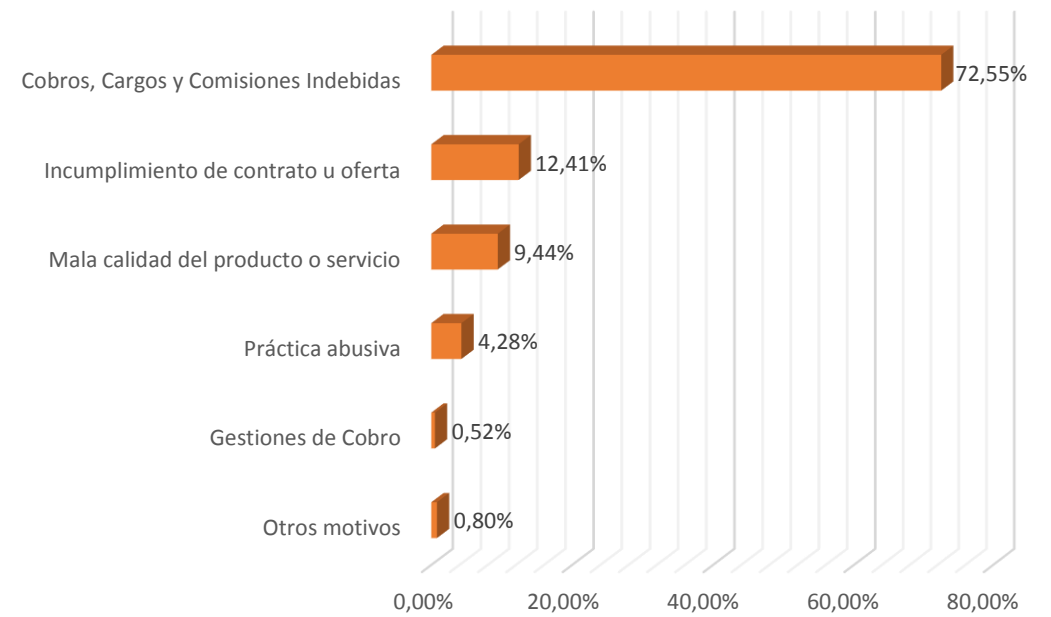
# Motivos

## Diciembre 2015

### Motivos de las atenciones



### Motivos de las denuncias



# Atenciones y denuncias por motivo

## Diciembre 2015

### Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	64.44%	5,006
Incumplimiento de contrato u oferta	13.52%	1,050
Práctica abusiva	6.54%	508
Mala calidad del producto o servicio	6.51%	506
Plan de Pagos	3.98%	309
Gestiones de Cobro	0.66%	51
Información crediticia	0.26%	20
Otros motivos	4.09%	319
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,769</b>

### Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	72.55%	830
Incumplimiento de contrato u oferta	12.41%	142
Mala calidad del producto o servicio	9.44%	108
Práctica abusiva	4.28%	49
Gestiones de Cobro	0.52%	6
Otros motivos	0.80%	9
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,144</b>



# Atenciones por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	22,209	28,210	35.44%	45.37%
Incumplimiento de contrato u oferta	7,052	12,336	11.25%	19.84%
Práctica abusiva	1,330	6,296	2.12%	10.12%
Mala calidad del producto o servicio	10,327	5,947	16.48%	9.56%
Plan de Pagos	4,584	4,907	7.31%	7.89%
Gestiones de Cobro	1,521	625	2.43%	1.01%
Información crediticia	628	472	1.00%	0.76%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1,230	55	1.96%	0.09%
Varios	13,787	3,335	22.00%	5.36%
<b>Total</b>	<b>62,668</b>	<b>62,183</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015	Enero-diciembre 2014	Enero-diciembre 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	5,492	6,336	48.68%	62.64%
Práctica abusiva	1,656	1,554	14.68%	15.36%
Información crediticia	2,331	1,361	20.66%	13.46%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	187	644	1.66%	6.37%
Mala calidad del producto o servicio	99	55	0.88%	0.54%
Gestiones de Cobro	41	27	0.36%	0.27%
Plan de Pagos	13	7	0.12%	0.07%
Incumplimiento de contrato u oferta	141	1	1.25%	0.01%
Varios	1,321	130	11.71%	1.29%
<b>Total</b>	<b>11,281</b>	<b>10,115</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - diciembre 2014	Enero - diciembre 2015	Variación	Noviembre 2015	Diciembre 2015	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>11,176</b>	<b>9,155</b>	<b>-18.1%</b>	<b>765</b>	<b>702</b>	<b>-8.2%</b>
Avenimiento	7,482	6,040	-19.3%	522	444	-14.9%
Cerrado por razones de oficio	14	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	2,049	1,660	-19.0%	142	133	-6.3%
Desistimiento	337	341	1.2%	27	24	-11.1%
Falta de Ratificación y Prevención	500	456	-8.8%	35	36	2.9%
Tribunal Sancionador	794	658	-17.1%	39	65	66.7%
<b>Gestión</b>	<b>1,622</b>	<b>1,594</b>	<b>-1.7%</b>	<b>164</b>	<b>133</b>	<b>-18.9%</b>
<b>Total</b>	<b>12,798</b>	<b>10,749</b>	<b>-16.0%</b>	<b>929</b>	<b>835</b>	<b>-10.1%</b>

- En diciembre de 2015, se cerró 835 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del 10.1% respecto a noviembre del mismo año.
- Entre enero y diciembre de 2015 se reportan 10,749 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -16.0% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

# Montos recuperados a favor de los consumidores

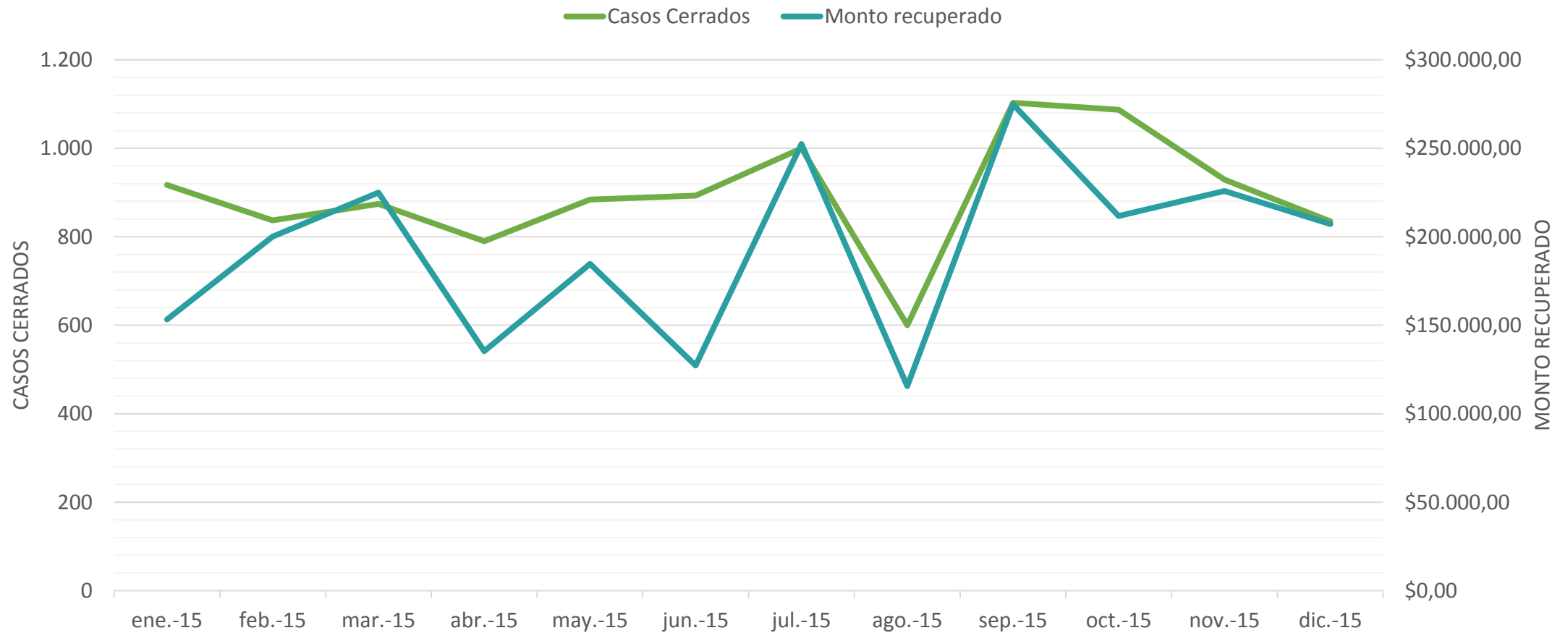
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - diciembre 2014	Enero - diciembre 2015	Variación	Noviembre 2015	Diciembre 2015	Variación
Denuncia	\$2,644,956.38	\$2,084,616.87	-21.2%	\$205,547.16	\$180,730.52	-12.1%
Gestión	\$182,475.00	\$228,527.23	25.2%	\$20,287.61	\$26,459.36	30.4%
<b>Total</b>	<b>\$2,827,431.38</b>	<b>\$2,313,144.10</b>	<b>-18.2%</b>	<b>\$225,834.77</b>	<b>\$207,189.88</b>	<b>-8.3%</b>

- En el mes de diciembre de 2015 se recuperó \$207,189.88, mostrando una disminución del 8.3% respecto al mes anterior.
- Entre enero y diciembre de 2015 se registra un monto de recuperación de \$2,313,144.10, siendo un 18.2% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

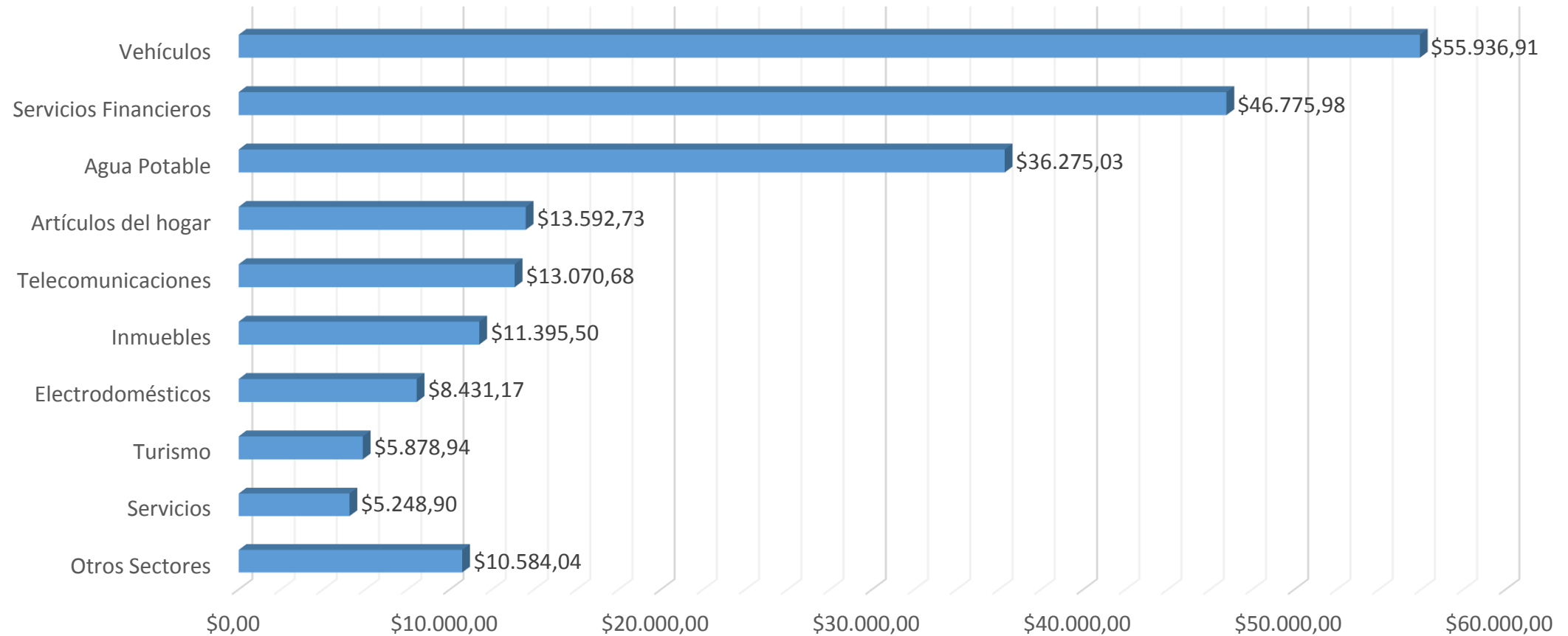
# Montos recuperados

Enero 2015 - diciembre 2015



# Montos recuperados por sector

*Diciembre 2015*



# Reclamos cerrados y montos recuperados

*De enero 2015 a diciembre de 2015*

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	1,000	695	\$252,419.39
ago-15	600	417	\$115,646.34
sep-15	1,103	710	\$274,841.20
oct-15	1,087	691	\$211,809.49
nov-15	929	617	\$225,834.77
dic-15	835	529	\$207,189.88
<b>Total</b>	<b>10,749</b>	<b>7,035</b>	<b>\$2,313,144.10</b>

# Comentarios

- En diciembre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 7,769 atenciones, aumentando un 27.8% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 81% del total.
- Entre enero y diciembre de 2015 se brindaron 62,183 atenciones, siendo un 0.8% inferior al resultado del mismo periodo de 2014.
- En diciembre de 2015 se recuperó \$207,189.88, mostrando una disminución del 8.3% respecto al mes anterior.
- Entre enero y diciembre de 2015 se registra un monto de recuperación de \$2,313,144.10, siendo un 18.2% menor respecto al mismo periodo del año anterior.



# Comentarios

- Los sectores más denunciados de diciembre son:
  - Agua potable 68.79%,
  - Telecomunicaciones 7.95%
  - Artículos del hogar 5.42%.
- Los motivos más denunciados son
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas 72.55%
  - Incumplimiento de contrato u oferta 12.41%
  - Mala calidad del producto o servicio 10.37%