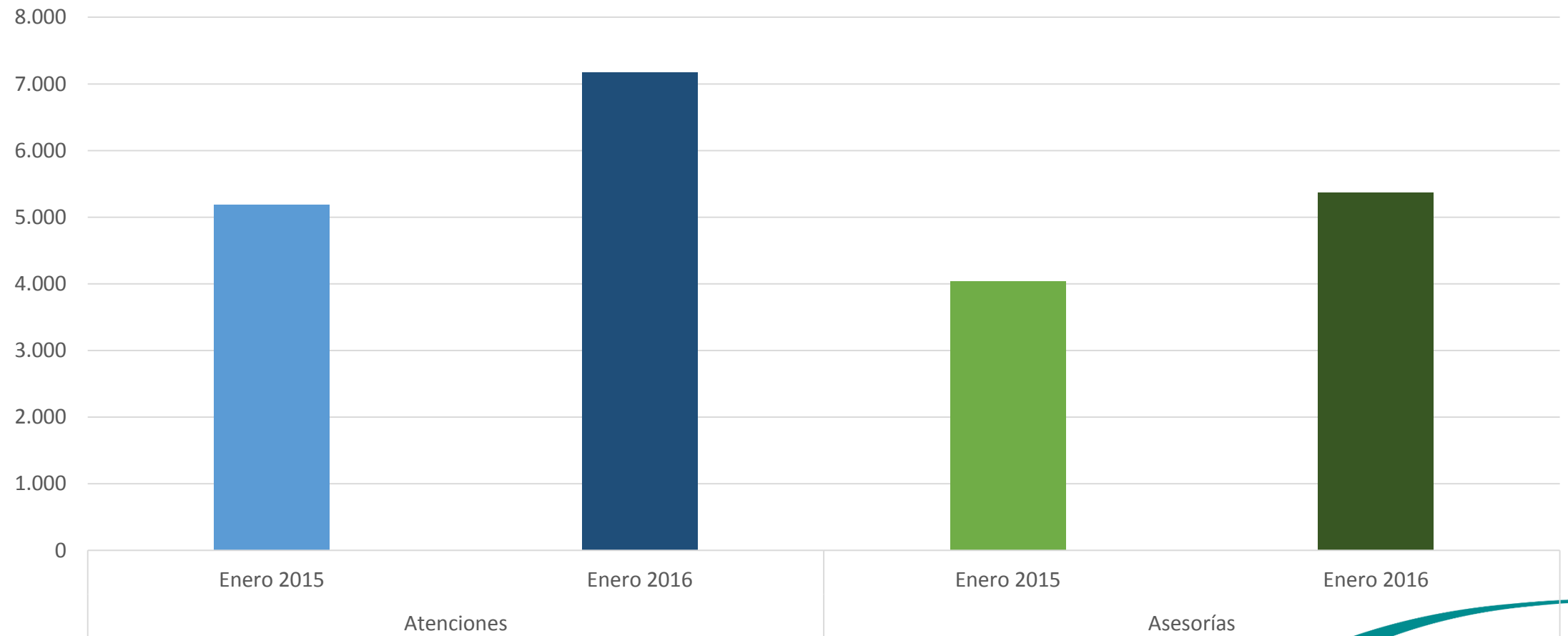


Boletín Estadístico Mensual

Enero de 2016

Atenciones y asesorías

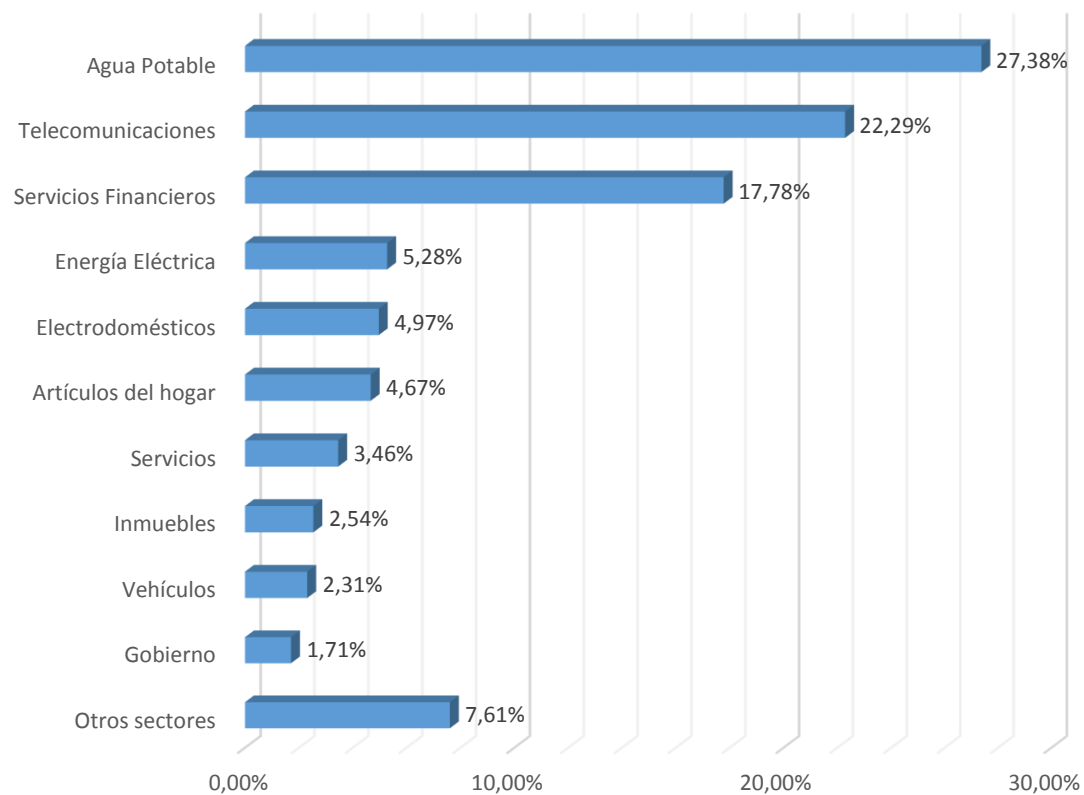
Acumulado 2016 Vrs. 2015



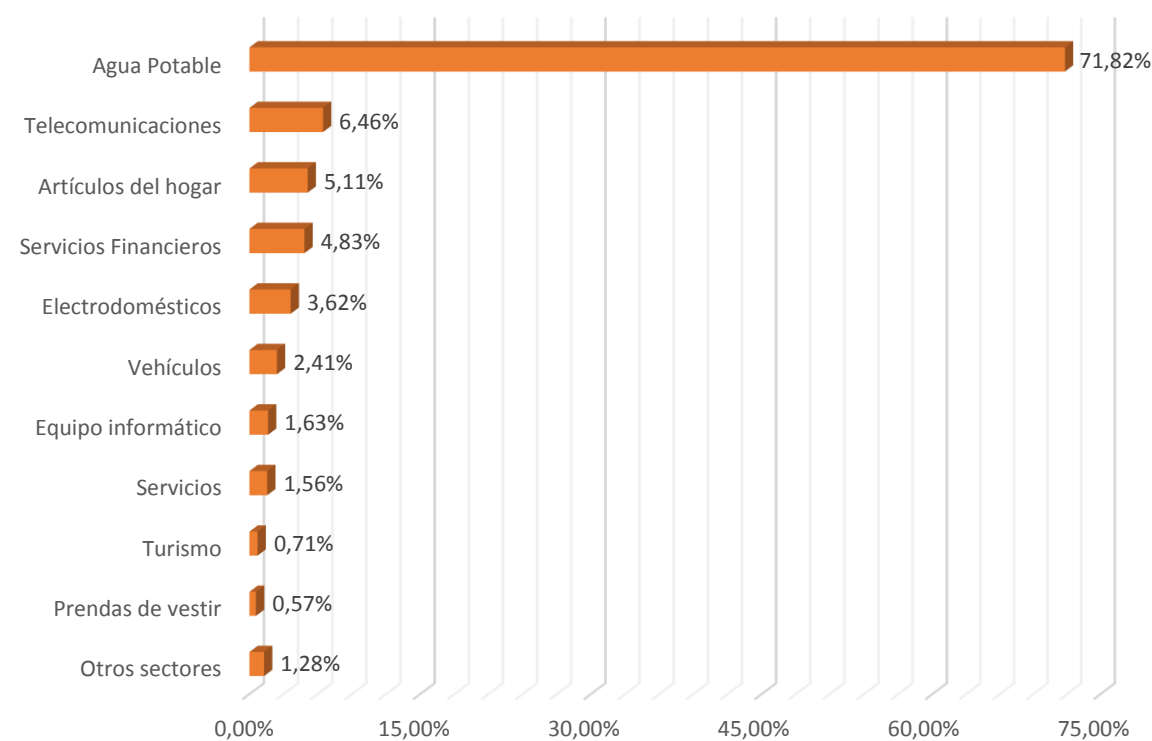
Atenciones y denuncias por sector

Enero 2016

Atenciones por sector



Denuncias por sector



Atenciones por sector

Enero 2016

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	27.38%	1,965
Telecomunicaciones	22.29%	1,600
Servicios Financieros	17.78%	1,276
Energía Eléctrica	5.28%	379
Electrodomésticos	4.97%	357
Artículos del hogar	4.67%	335
Servicios	3.46%	248
Inmuebles	2.54%	182
Vehículos	2.31%	166
Gobierno	1.71%	123
Otros sectores	7.61%	547
Total	100.00%	7,178

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	71.82%	1,012
Telecomunicaciones	6.46%	91
Artículos del hogar	5.11%	72
Servicios Financieros	4.83%	68
Electrodomésticos	3.62%	51
Vehículos	2.41%	34
Equipo informático	1.63%	23
Servicios	1.56%	22
Turismo	0.71%	10
Prendas de vestir	0.57%	8
Otros sectores	1.28%	18
Total	100.00%	1,409

Atenciones por sector

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2015	Enero 2016	Enero 2015	Enero 2016
Agua Potable	785	1,965	15.15%	27.38%
Telecomunicaciones	978	1,600	18.87%	22.29%
Servicios Financieros	1,296	1,276	25.01%	17.78%
Energía Eléctrica	269	379	5.19%	5.28%
Electrodomésticos	356	357	6.87%	4.97%
Artículos del hogar	339	335	6.54%	4.67%
Servicios	263	248	5.08%	3.46%
Inmuebles	128	182	2.47%	2.54%
Vehículos	130	166	2.51%	2.31%
Varios	2	136	0.04%	1.89%
Gobierno	140	123	2.70%	1.71%
Equipo informático	107	89	2.06%	1.24%
Turismo	47	73	0.91%	1.02%
Hidrocarburos	93	56	1.79%	0.78%
Alimentos	60	55	1.16%	0.77%
Transporte	35	37	0.68%	0.52%
Prendas de vestir	62	36	1.20%	0.50%
Salud	43	27	0.83%	0.38%
Libros y útiles escolares	26	17	0.50%	0.24%
Seguridad social	7	10	0.14%	0.14%
Equipo de profesional	8	7	0.15%	0.10%
Artículos infantiles	8	3	0.15%	0.04%
Bebidas	0	1	0.00%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	5,182	7,178	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

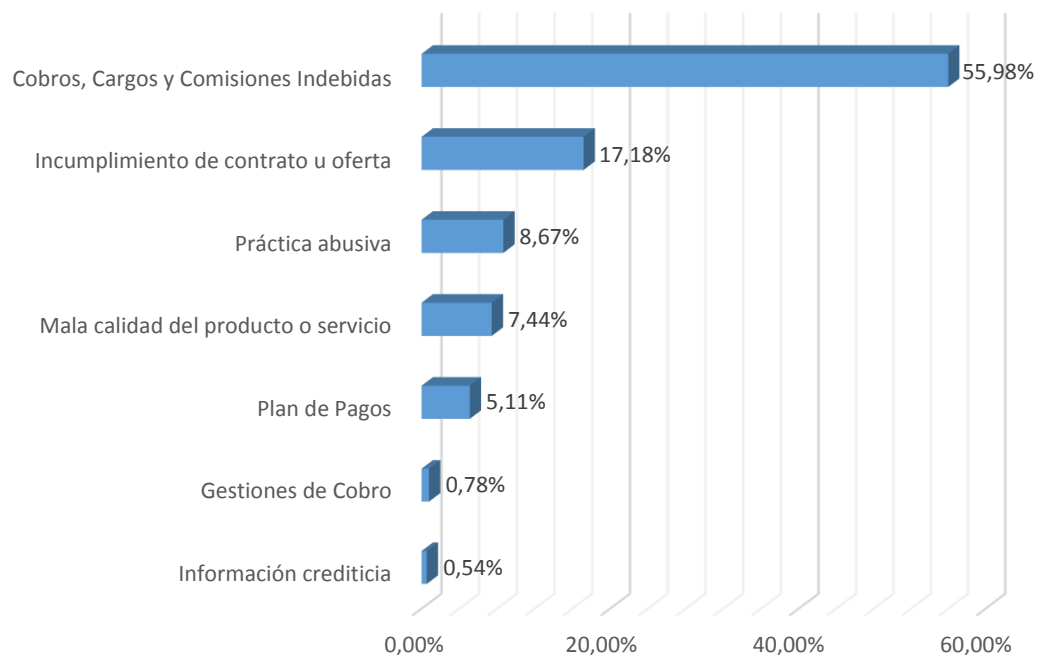
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2015	Enero 2016	Enero 2015	Enero 2016
Agua Potable	418	1,012	46.29%	71.82%
Telecomunicaciones	144	91	15.95%	6.46%
Artículos del hogar	67	72	7.42%	5.11%
Servicios Financieros	101	68	11.18%	4.83%
Electrodomésticos	58	51	6.42%	3.62%
Vehículos	21	34	2.33%	2.41%
Equipo informático	24	23	2.66%	1.63%
Servicios	16	22	1.77%	1.56%
Turismo	6	10	0.66%	0.71%
Prendas de vestir	15	8	1.66%	0.57%
Inmuebles	7	8	0.78%	0.57%
Transporte	6	5	0.66%	0.35%
Alimentos	3	3	0.33%	0.21%
Equipo de profesional	2	1	0.22%	0.07%
Gobierno	2	1	0.22%	0.07%
Artículos infantiles	4	0	0.44%	0.00%
Energía Eléctrica	4	0	0.44%	0.00%
Salud	3	0	0.33%	0.00%
Libros y útiles escolares	2	0	0.22%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Seguridad social	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	903	1,409	100.00%	100.00%

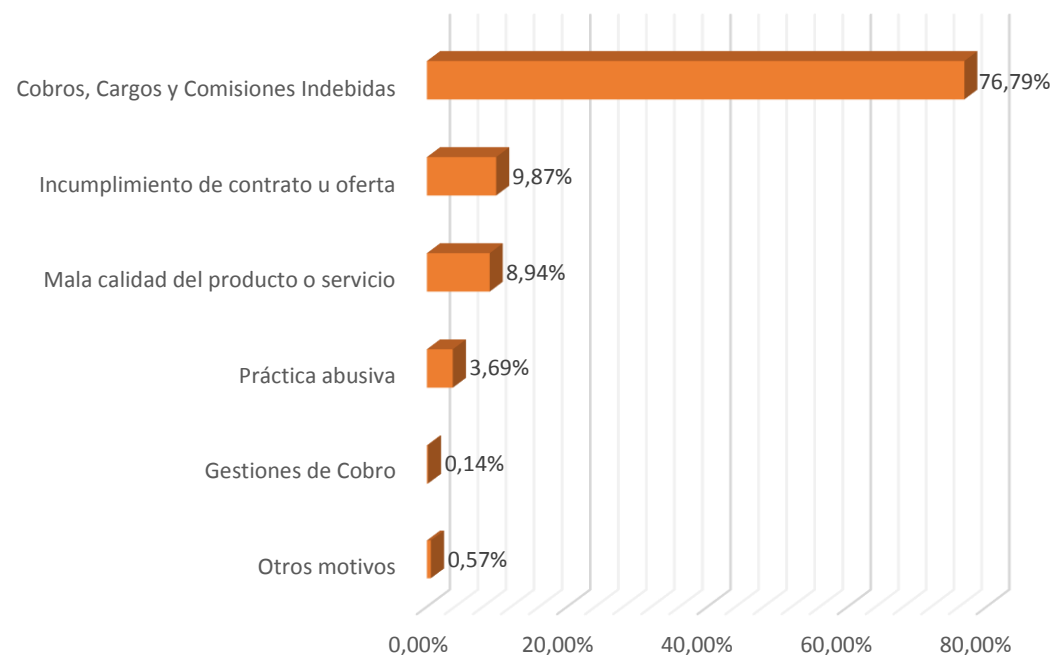
Motivos

Enero 2016

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 55.98%, el incumplimiento de contrato u oferta con 17.18%, y prácticas abusivas con 8.67%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 76.79%, incumplimiento de contrato u oferta con 9.87%, y Mala calidad del producto o servicio con 8.94%.

Atenciones y denuncias por motivo

Enero 2016

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	55.98%	4,018
Incumplimiento de contrato u oferta	17.18%	1,233
Práctica abusiva	8.67%	622
Mala calidad del producto o servicio	7.44%	534
Plan de Pagos	5.11%	367
Gestiones de Cobro	0.78%	56
Información crediticia	0.54%	39
Otros motivos	4.30%	309
Total	100.00%	7,178

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	76.79%	1,082
Incumplimiento de contrato u oferta	9.87%	139
Mala calidad del producto o servicio	8.94%	126
Práctica abusiva	3.69%	52
Gestiones de Cobro	0.14%	2
Otros motivos	0.57%	8
Total	100.00%	1,409

Atenciones por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2015	Enero 2016	Enero 2015	Enero 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	1,929	4,018	37.23%	55.98%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,159	1,233	22.37%	17.18%
Práctica abusiva	611	622	11.79%	8.67%
Mala calidad del producto o servicio	600	534	11.58%	7.44%
Plan de Pagos	535	367	10.32%	5.11%
Gestiones de Cobro	45	56	0.87%	0.78%
Información crediticia	62	39	1.20%	0.54%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	7	0	0.14%	0.00%
Varios	234	309	4.52%	4.30%
Total	5,182	7,178	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2015	Enero 2016	Enero 2015	Enero 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	482	1,082	53.38%	76.79%
Incumplimiento de contrato u oferta	194	139	21.48%	9.87%
Mala calidad del producto o servicio	113	126	12.51%	8.94%
Práctica abusiva	81	52	8.97%	3.69%
Gestiones de Cobro	5	2	0.55%	0.14%
Información crediticia	7	2	0.78%	0.14%
Plan de Pagos	4	0	0.44%	0.00%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	0	0.00%	0.00%
Varios	17	6	1.88%	0.43%
Total	903	1,409	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero 2015	Enero 2016	Variación	Diciembre 2015	Enero 2016	Variación
Denuncia	788	1,122	42.4%	701	1,122	60.1%
Avenimiento	569	844	48.3%	443	844	90.5%
Conciliación	93	163	75.3%	133	163	22.6%
Desistimiento	22	38	72.7%	24	38	58.3%
Falta de Ratificación y Prevención	32	32	0.0%	36	32	-11.1%
Tribunal Sancionador	72	45	-37.5%	65	45	-30.8%
Gestión	129	199	54.3%	133	199	49.6%
Total	917	1,321	44.1%	834	1,321	58.4%

- En enero de 2016, se cerró 1,321 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 58.4% respecto a diciembre del año pasado.
- Las denuncias y gestiones cerradas en enero de 2016 son un 44.1% mayores al total de enero de 2015.

Montos recuperados a favor de consumidores

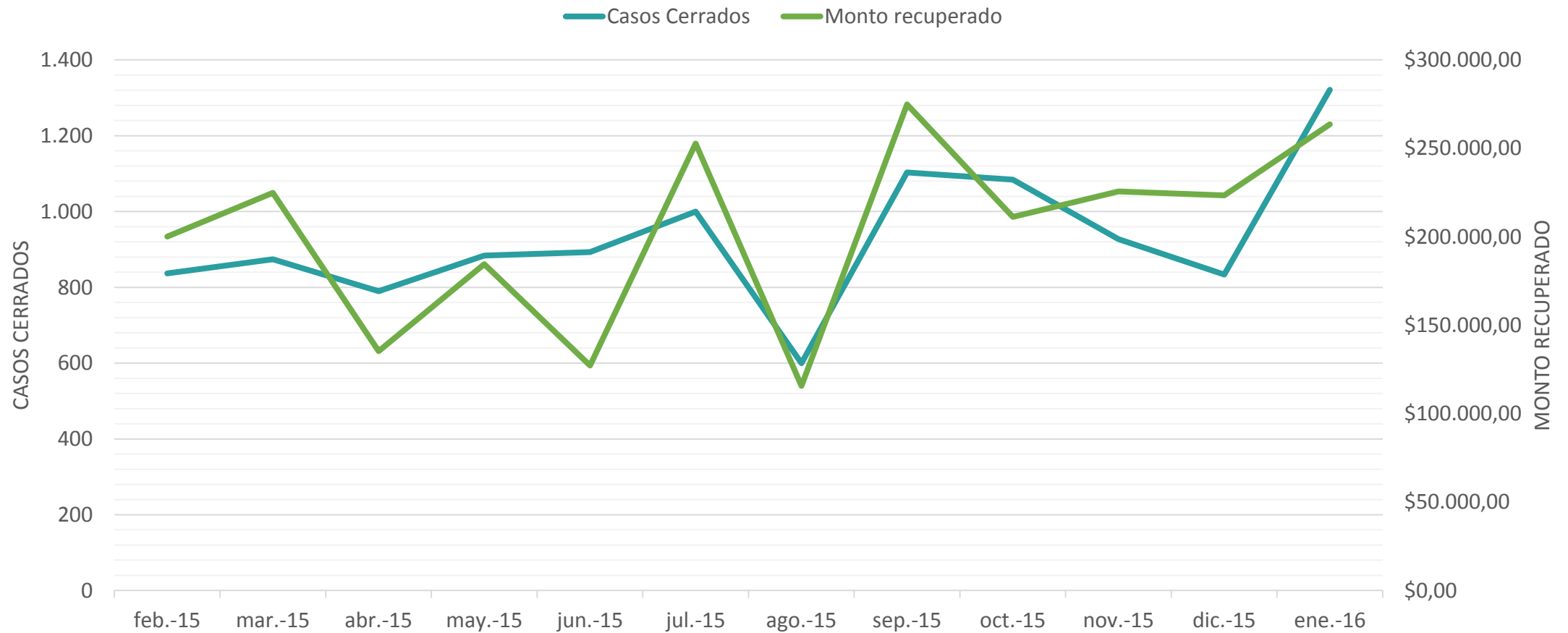
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero 2015	Enero 2016	Variación	Diciembre 2015	Enero 2016	Variación
Denuncia	\$147,112.36	\$227,172.71	54.4%	\$196,930.52	\$227,172.71	15.4%
Gestión	\$6,130.08	\$36,470.34	494.9%	\$26,464.26	\$36,470.34	37.8%
Total	\$153,242.44	\$263,643.05	72.0%	\$223,394.78	\$263,643.05	18.0%

- En el mes de enero de 2016 se recuperó \$263,643.05, mostrando un aumento del 18.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado en enero de 2016 es un 72.0% mayor que el de enero de 2015.

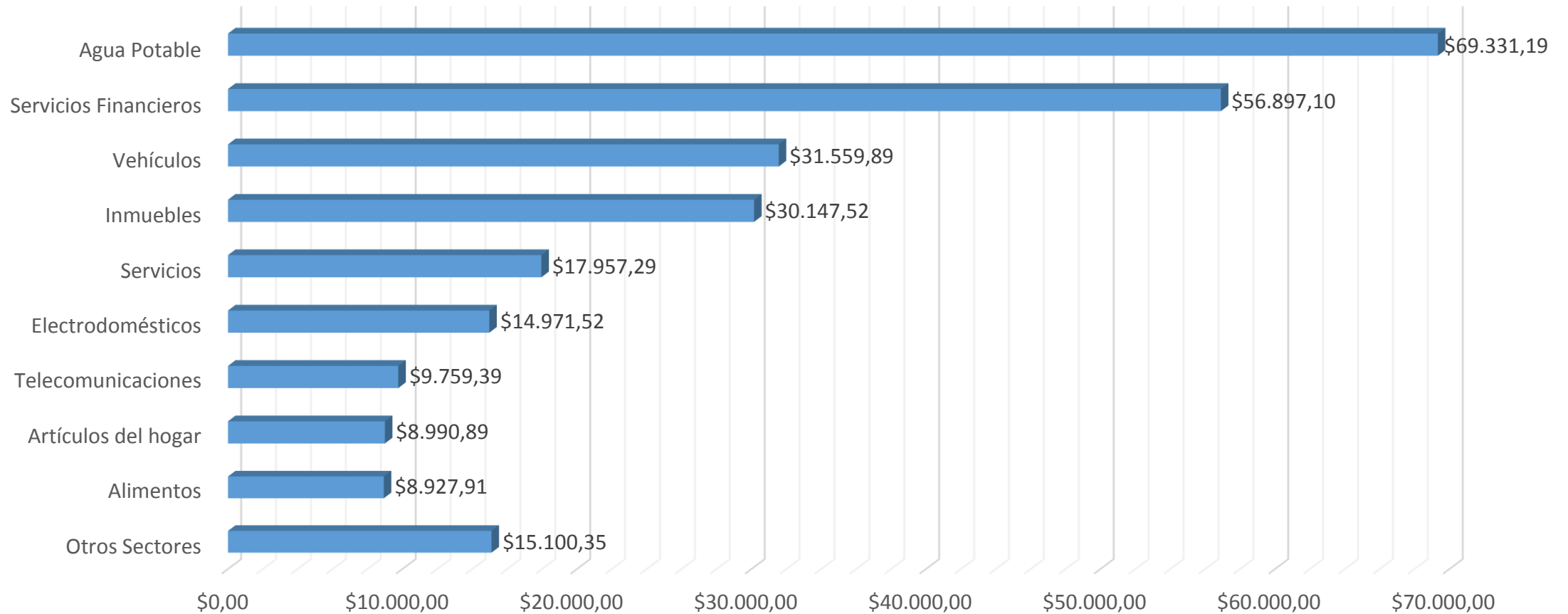
Montos recuperados

Diciembre 2015- Enero 2016



Montos recuperados por sector

Enero 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De febrero 2015 a enero 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	\$252,736.11
ago-15	600	417	\$115,646.34
sep-15	1,103	710	\$274,841.20
oct-15	1,084	689	\$211,206.93
nov-15	927	615	\$225,632.43
dic-15	834	530	\$223,394.78
ene-16	1,321	869	\$263,643.05
Total	11,147	7,322	\$2,439,261.43

Comentarios

- En enero de 2016, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 7,178 atenciones, disminuyendo un -5.6% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 74.8% del total.
- El total de enero de 2016 es un 38.5% superior al resultado de enero de 2015.
- En enero de 2016 se recuperó \$263,643.05, mostrando un aumento del 18.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado en enero de 2016 es un 72.0% mayor que el reportado en enero de 2015.

Comentarios

- Los sectores más denunciados de enero de 2016 son:
 - Agua potable 71.82%
 - Telecomunicaciones 6.46%
 - Artículos del hogar 5.11%.

- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 76.79%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 9.87%
 - Mala calidad del producto o servicio 8.94%.