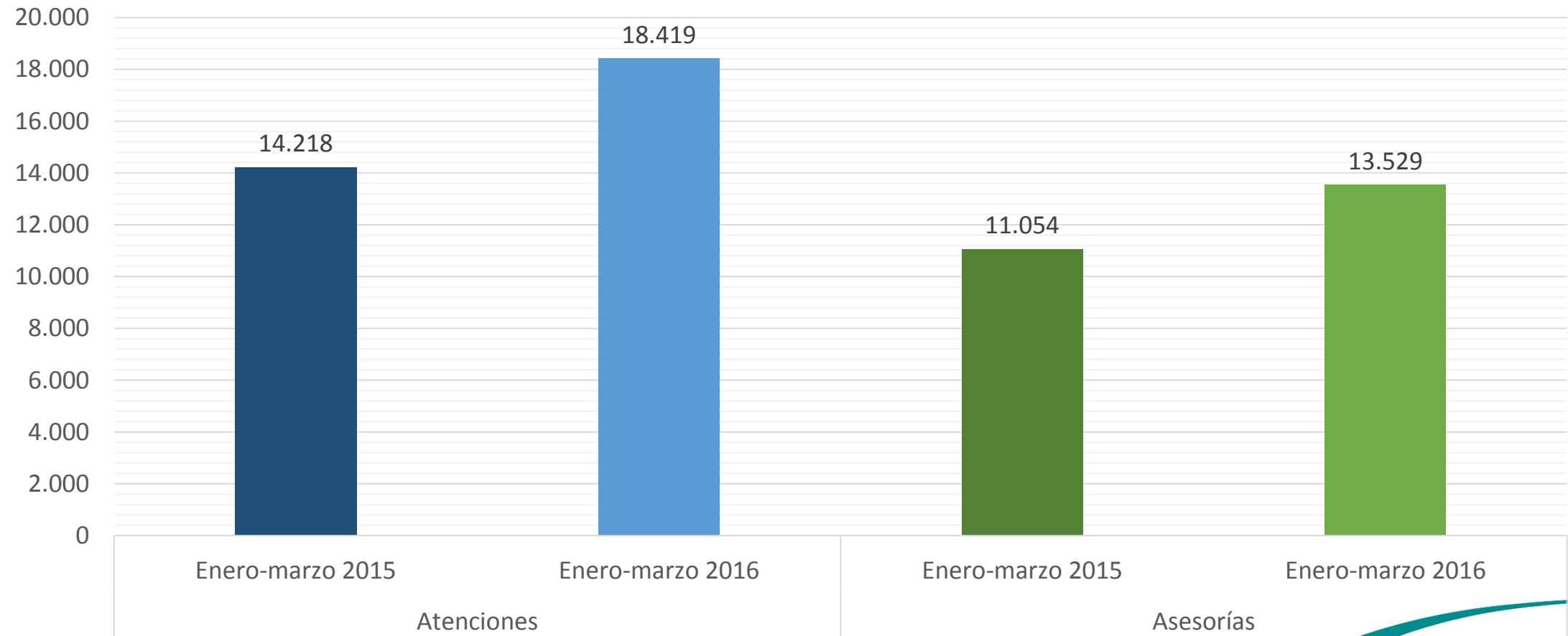


# Boletín Estadístico Mensual

*Marzo de 2016*

# Atenciones y asesorías

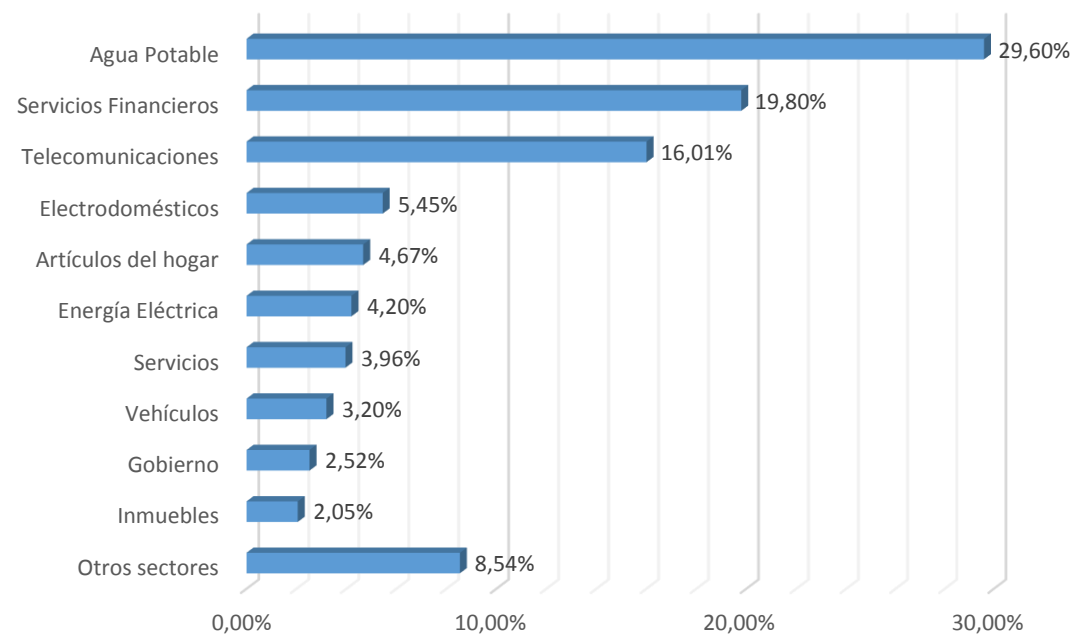
Acumulado 2015 Vrs. 2016



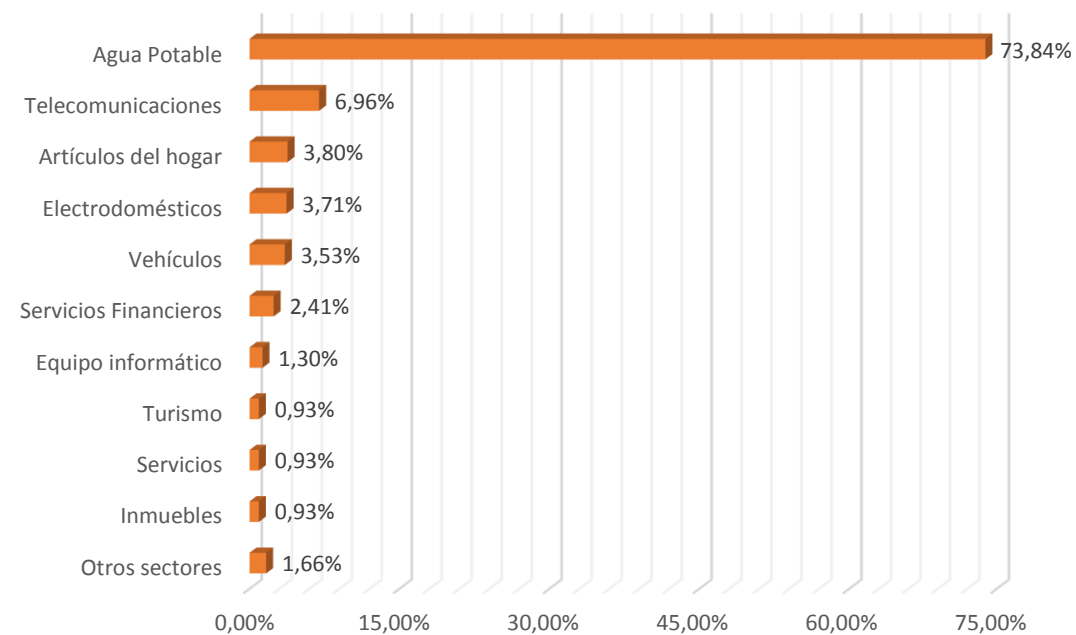
# Atenciones y denuncias por sector

Marzo 2016

## Atenciones por sector



## Denuncias por sector



# Atenciones por sector

## Marzo 2016

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	29.60%	1,444
Servicios Financieros	19.80%	966
Telecomunicaciones	16.01%	781
Electrodomésticos	5.45%	266
Artículos del hogar	4.67%	228
Energía Eléctrica	4.20%	205
Servicios	3.96%	193
Vehículos	3.20%	156
Gobierno	2.52%	123
Inmuebles	2.05%	100
Otros sectores	8.54%	416
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,878</b>

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	73.84%	796
Telecomunicaciones	6.96%	75
Artículos del hogar	3.80%	41
Electrodomésticos	3.71%	40
Vehículos	3.53%	38
Servicios Financieros	2.41%	26
Equipo informático	1.30%	14
Inmuebles	0.93%	10
Servicios	0.93%	10
Turismo	0.93%	10
Otros sectores	1.66%	18
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,078</b>

# Atenciones por sector

## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016
Agua Potable	2,304	5,415	16.20%	29.40%
Servicios Financieros	3,671	3,541	25.82%	19.22%
Telecomunicaciones	2,651	3,453	18.65%	18.75%
Electrodomésticos	852	884	5.99%	4.80%
Energía Eléctrica	786	872	5.53%	4.73%
Artículos del hogar	914	857	6.43%	4.65%
Servicios	717	662	5.04%	3.59%
Vehículos	319	485	2.24%	2.63%
Inmuebles	312	421	2.19%	2.29%
Gobierno	401	395	2.82%	2.14%
Varios	47	373	0.33%	2.03%
Equipo informático	259	223	1.82%	1.21%
Turismo	156	209	1.10%	1.13%
Alimentos	154	128	1.08%	0.69%
Hidrocarburos	255	118	1.79%	0.64%
Prendas de vestir	123	94	0.87%	0.51%
Transporte	80	92	0.56%	0.50%
Salud	104	91	0.73%	0.49%
Seguridad social	14	42	0.10%	0.23%
Libros y útiles escolares	57	37	0.40%	0.20%
Equipo de profesional	28	18	0.20%	0.10%
Artículos infantiles	13	6	0.09%	0.03%
Bebidas	1	3	0.01%	0.02%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>14,218</b>	<b>18,419</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por sector

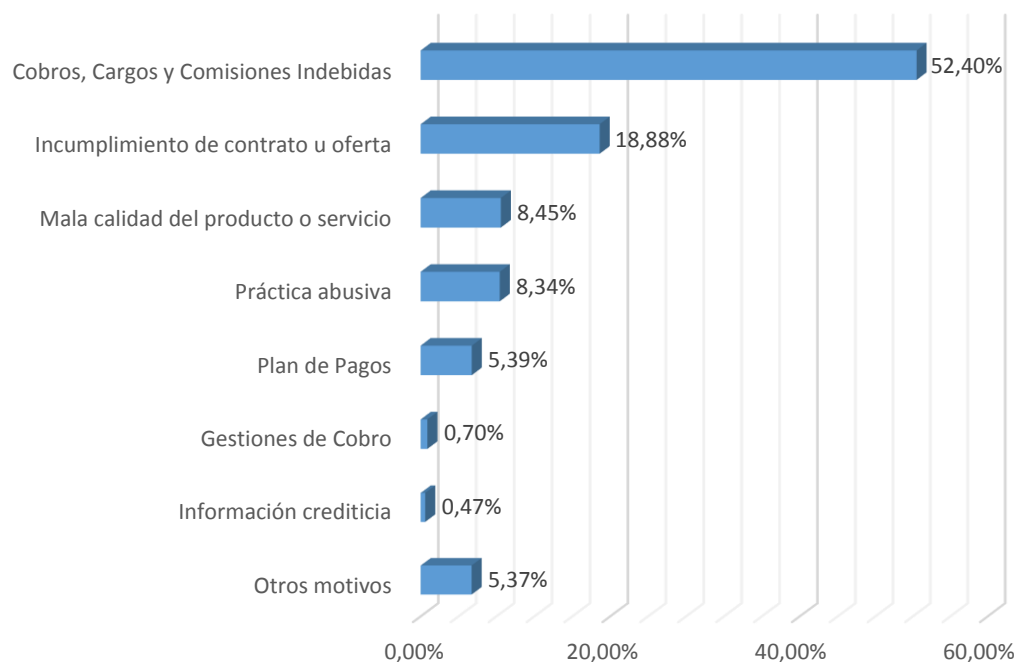
## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016
Agua Potable	1,241	2,895	49.68%	73.35%
Telecomunicaciones	367	246	14.69%	6.23%
Artículos del hogar	182	169	7.29%	4.28%
Servicios Financieros	269	167	10.77%	4.23%
Electrodomésticos	143	140	5.72%	3.55%
Vehículos	53	107	2.12%	2.71%
Equipo informático	57	60	2.28%	1.52%
Servicios	56	52	2.24%	1.32%
Turismo	25	32	1.00%	0.81%
Inmuebles	21	28	0.84%	0.71%
Prendas de vestir	27	20	1.08%	0.51%
Transporte	14	12	0.56%	0.30%
Salud	10	8	0.40%	0.20%
Alimentos	6	4	0.24%	0.10%
Equipo de profesional	6	2	0.24%	0.05%
Energía Eléctrica	8	1	0.32%	0.03%
Gobierno	3	1	0.12%	0.03%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.03%
Libros y útiles escolares	4	1	0.16%	0.03%
Seguridad social	1	1	0.04%	0.03%
Artículos infantiles	5	0	0.20%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>2,498</b>	<b>3,947</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

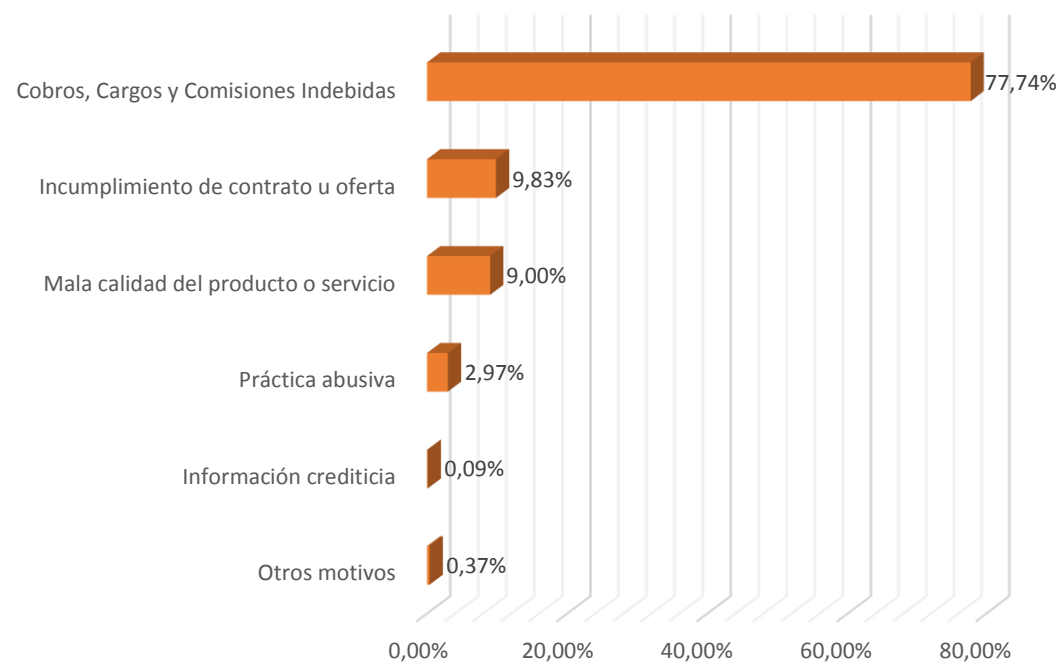
# Motivos

## Marzo 2016

### Motivos de las atenciones



### Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 52.4%, el incumplimiento de contrato u oferta con 18.88%, y prácticas abusivas con 8.45%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 77.74%, incumplimiento de contrato u oferta con 9.83%, y Mala calidad del producto o servicio con 9%.

# Atenciones y denuncias por motivo

Marzo 2016

## Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	52.40%	2,556
Incumplimiento de contrato u oferta	18.88%	921
Mala calidad del producto o servicio	8.45%	412
Práctica abusiva	8.34%	407
Plan de Pagos	5.39%	263
Gestiones de Cobro	0.70%	34
Información crediticia	0.47%	23
Otros motivos	5.37%	262
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,878</b>

## Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	77.74%	838
Incumplimiento de contrato u oferta	9.83%	106
Mala calidad del producto o servicio	9.00%	97
Práctica abusiva	2.97%	32
Información crediticia	0.09%	1
Otros motivos	0.37%	4
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,078</b>



# Atenciones por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016	Febrero 2016	Marzo 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	5,550	10,051	39.04%	54.57%
Incumplimiento de contrato u oferta	3,103	3,276	21.82%	17.79%
Práctica abusiva	1,606	1,577	11.30%	8.56%
Mala calidad del producto o servicio	1,565	1,410	11.01%	7.66%
Plan de Pagos	1,335	1,031	9.39%	5.60%
Gestiones de Cobro	147	129	1.03%	0.70%
Información crediticia	142	91	1.00%	0.49%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	15	0	0.11%	0.00%
Varios	755	854	5.31%	4.64%
<b>Total</b>	<b>14,218</b>	<b>18,419</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016	Febrero 2016	Marzo 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	1,407	3,075	56.33%	77.91%
Incumplimiento de contrato u oferta	479	388	19.18%	9.83%
Mala calidad del producto o servicio	348	339	13.93%	8.59%
Práctica abusiva	185	120	7.41%	3.04%
Gestiones de Cobro	19	4	0.76%	0.10%
Información crediticia	10	3	0.40%	0.08%
Plan de Pagos	4	0	0.16%	0.00%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	0	0.04%	0.00%
Varios	45	18	1.80%	0.46%
<b>Total</b>	<b>2,498</b>	<b>3,947</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016	Variación	Febrero 2016	Marzo 2016	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>2,291</b>	<b>3,593</b>	<b>56.8%</b>	<b>1,375</b>	<b>1,099</b>	<b>-20.1%</b>
Avenimiento	1,630	2,650	62.6%	1,024	784	-23.4%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	1	0	-100.0%
Conciliación	371	542	46.1%	179	200	11.7%
Desistimiento	76	113	48.7%	37	38	2.7%
Falta de Ratificación y Prevención	86	127	47.7%	51	45	-11.8%
Tribunal Sancionador	128	160	25.0%	83	32	-61.4%
<b>Gestión</b>	<b>337</b>	<b>629</b>	<b>86.6%</b>	<b>259</b>	<b>171</b>	<b>-34.0%</b>
<b>Total</b>	<b>2,628</b>	<b>4,222</b>	<b>60.7%</b>	<b>1,634</b>	<b>1,270</b>	<b>-22.3%</b>

- En marzo de 2016, se cerró 1,270 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del 22.3% respecto a febrero.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y marzo de 2016 son un 60.7% mayores al total del mismo periodo de 2015.

# Montos recuperados a favor de consumidores

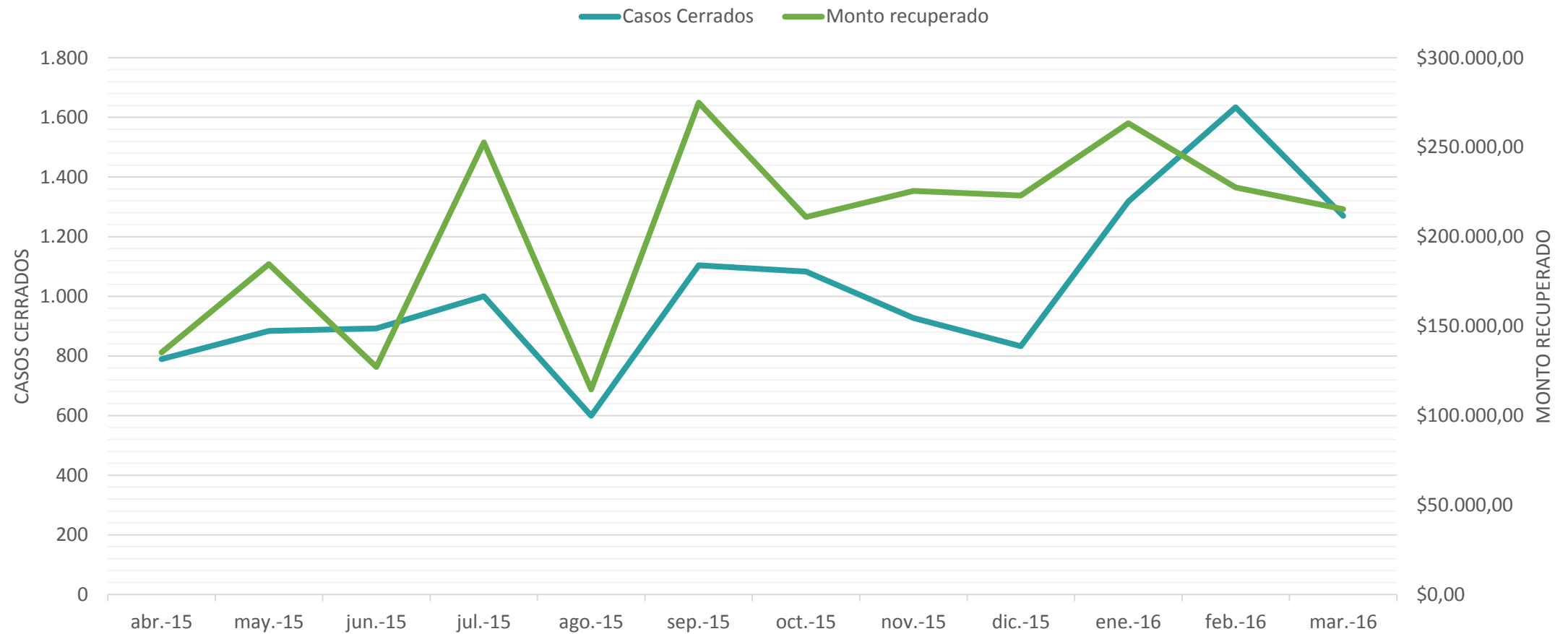
## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - marzo 2015	Enero - marzo 2016	Variación	Febrero 2016	Marzo 2016	Variación
Denuncia	\$550,321.60	\$611,354.22	11.1%	\$192,881.61	\$191,529.48	-0.7%
Gestión	\$27,947.78	\$94,917.25	239.6%	\$34,637.16	\$23,809.75	-31.3%
<b>Total</b>	<b>\$578,269.38</b>	<b>\$706,271.47</b>	<b>22.1%</b>	<b>\$227,518.77</b>	<b>\$215,339.23</b>	<b>-5.4%</b>

- En el mes de marzo de 2016 se recuperó \$215,339.23, mostrando una disminución del 5.4% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y marzo de 2016 es un 22.1% mayor que el del mismo periodo de 2015.

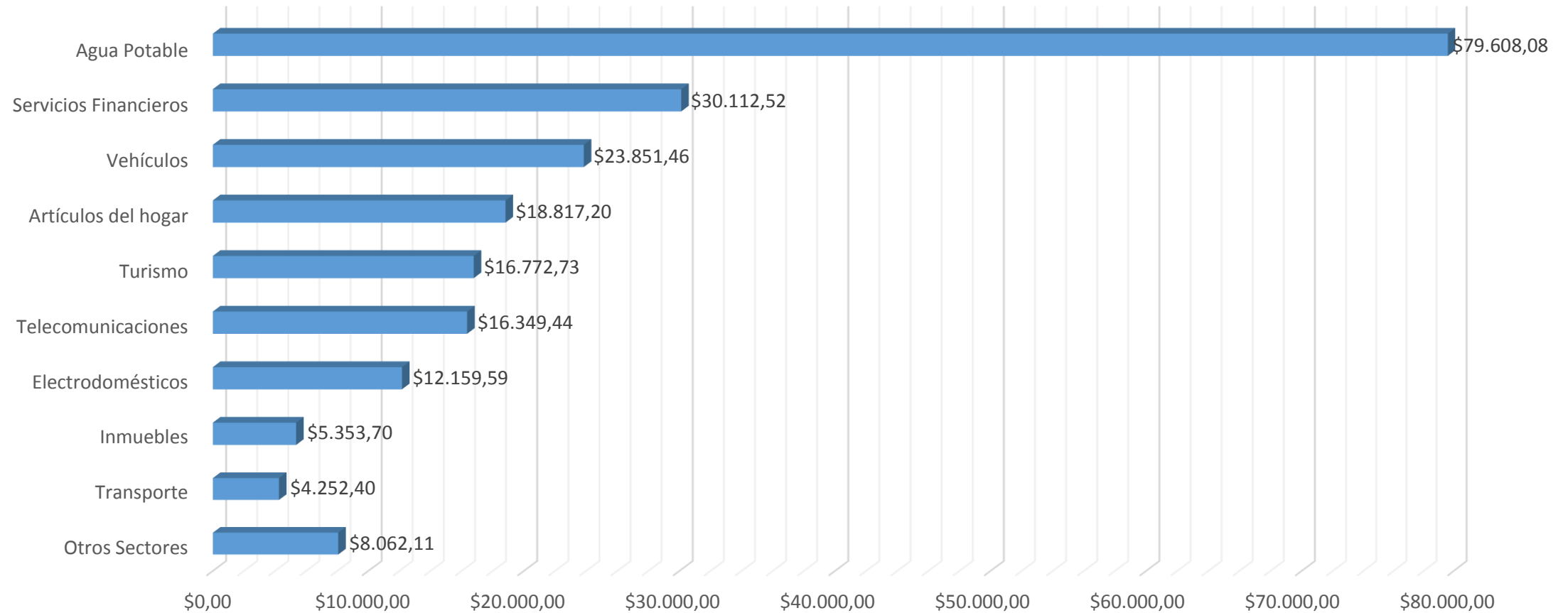
# Montos recuperados

Abril 2015- Marzo 2016



# Montos recuperados por sector

Marzo 2016



# Reclamos cerrados y montos recuperados

*De abril 2015 a marzo 2016*

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
abr-15	789	464	\$135,285.29
may-15	884	578	\$184,599.93
jun-15	892	585	\$127,141.10
jul-15	1,000	695	\$252,736.11
ago-15	599	416	\$114,646.34
sep-15	1,104	711	\$274,875.58
oct-15	1,083	688	\$210,960.09
nov-15	927	614	\$225,578.44
dic-15	833	529	\$222,995.78
ene-16	1,318	867	\$263,413.47
feb-16	1,634	1,004	\$227,518.77
mar-16	1,270	850	\$215,339.23
<b>Total</b>	<b>12,333</b>	<b>8,001</b>	<b>\$2,455,090.13</b>

# Comentarios

- En marzo de 2016, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,878 atenciones, disminuyendo un 23.4% respecto al mes anterior debido a las vacaciones de Semana Santa
- La mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías que con un total de 3,548 representan un 72.7% del total.
- El total de enero a marzo de 2016 es un 29.5% superior al resultado del mismo periodo de 2015.
- En marzo de 2016 se recuperó \$215,339.23, mostrando una disminución del 5.4% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y marzo de 2016 es un 22.1% mayor que el del mismo periodo de 2015.



# Comentarios

- Los sectores más denunciados de marzo son:
  - Agua potable 73.84 %
  - Telecomunicaciones 6.96%
  - Servicios financieros 3.8%.
- Los motivos más denunciados son
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas 77.74%
  - Incumplimiento de contrato u oferta 9.83 %
  - Mala calidad del producto o servicio 8%.