

Boletín Estadístico Mensual

Octubre de 2016

Atenciones Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de atención	Enero – octubre 2015		Enero – octubre 2016		Variación	
	Atenciones	%	Atenciones	%	Atenciones	%
Asesoría	36,655	77.38%	43,125	73.98%	6,470	17.7%
Denuncia	7,766	16.39%	11,854	20.33%	4,088	52.6%
Derivación	1,543	3.26%	1,196	2.05%	-347	-22.5%
Gestión	1,408	2.97%	2,119	3.64%	711	50.5%
Total	47,372	100.00%	58,294	100.00%	10,922	23.1%

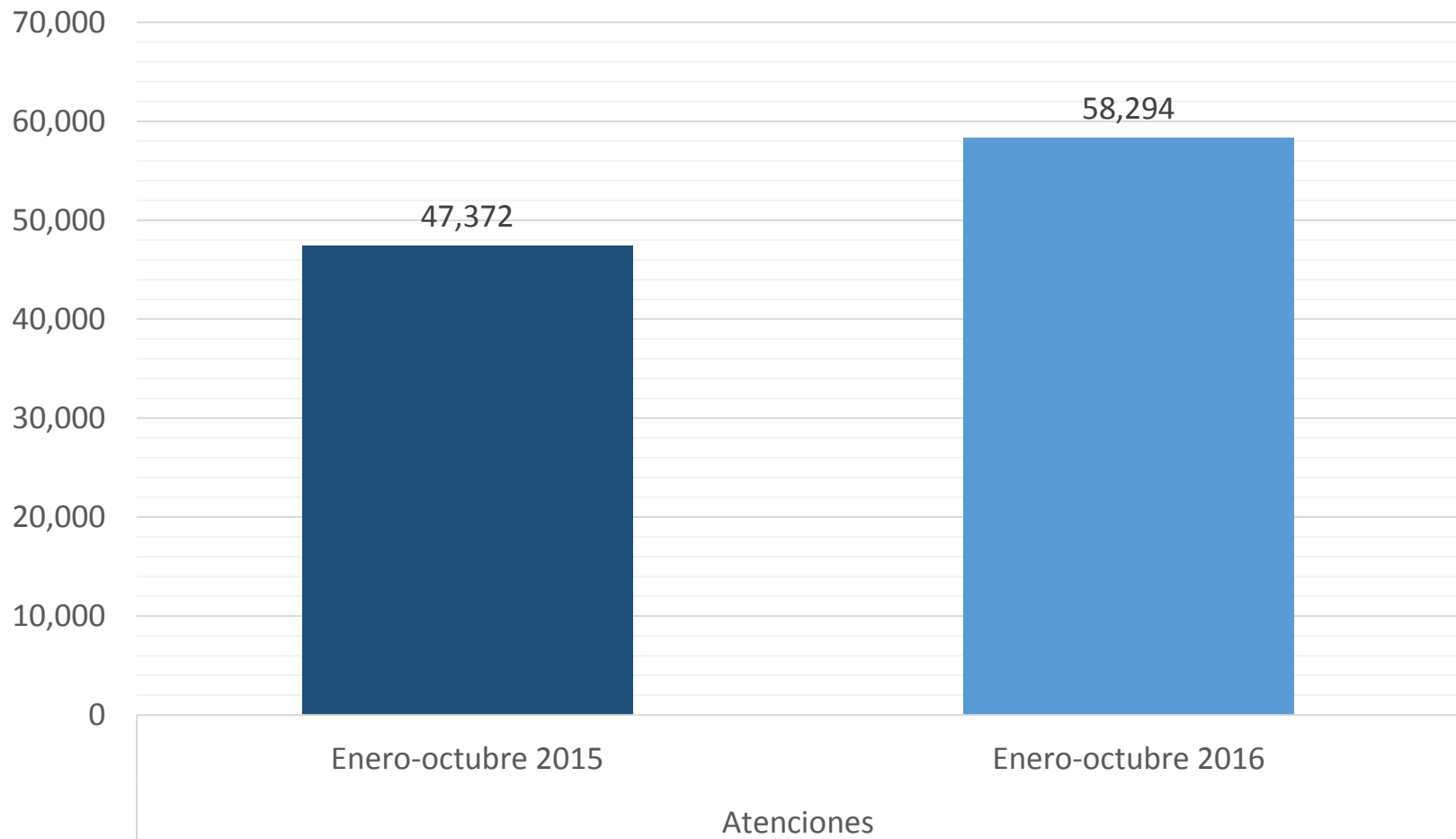
- El total de atenciones de enero a octubre de 2016 es un 23.1% superior al resultado del mismo periodo de 2015.

Tipo de atención	Septiembre 2016	Octubre 2016	Diferencia	Variación %
Asesoría	4,184	4,908	724	17.3%
Denuncia	1,069	1,023	-46	-4.3%
Derivación	95	88	-7	-7.4%
Gestión	253	268	15	5.9%
Total	5,601	6,287	686	12.2%

- En octubre de 2016, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 6,287 atenciones, aumentando un 12.2% respecto al mes anterior.
- La mayor cantidad de atenciones del mes de octubre se concentran en las asesorías que con 4,908 representan un 78.07% del total.

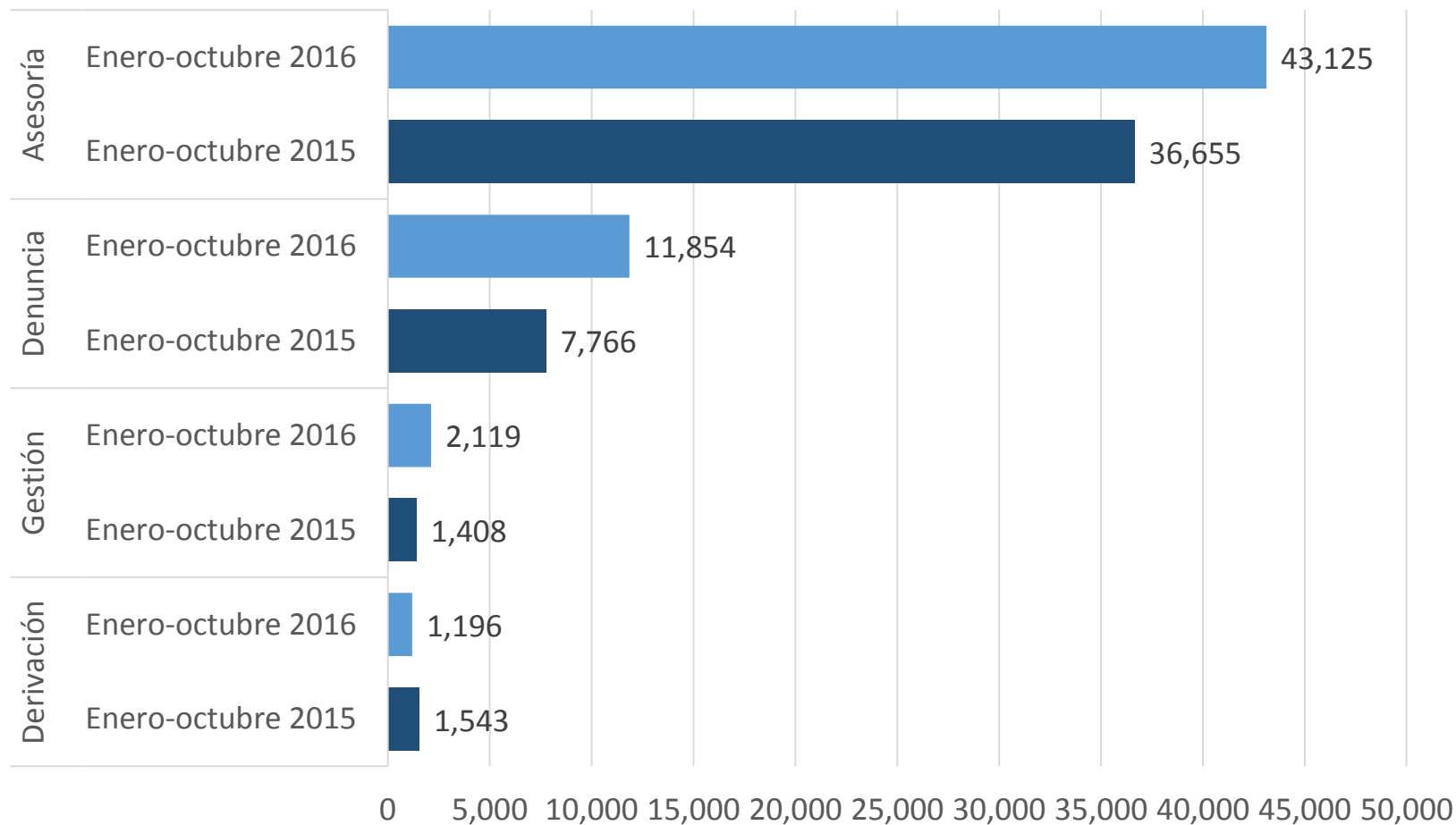
Atenciones totales

Acumulado 2015 Vrs. 2016



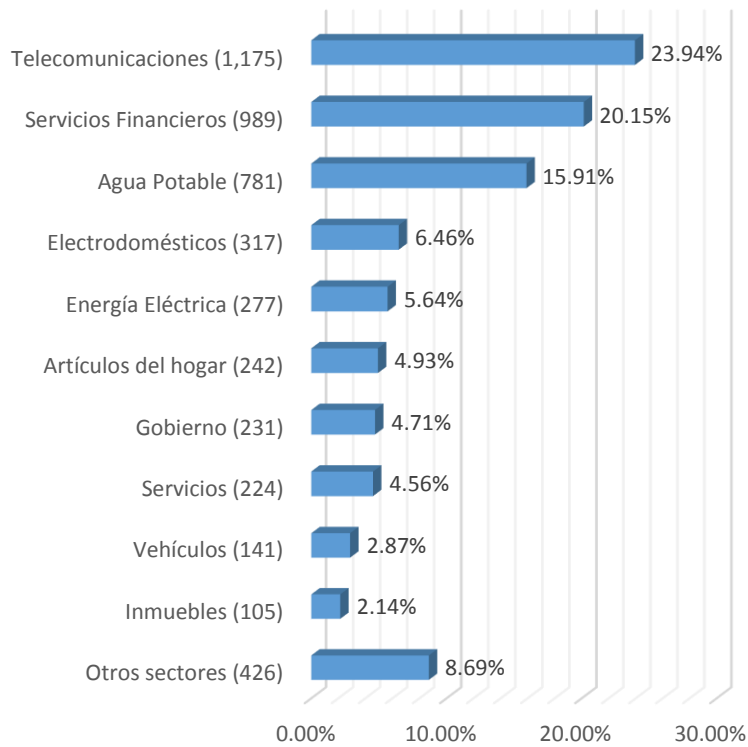
Atenciones por tipo

Acumulado 2015 Vrs. 2016

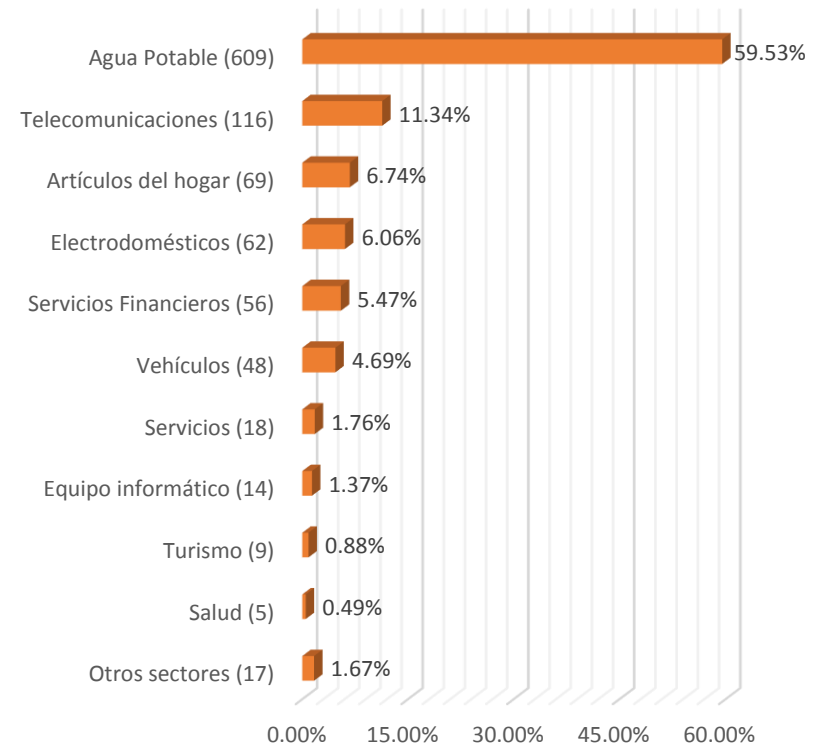


Atenciones por sector Octubre 2016

Asesorías por sector



Denuncias por sector



Atenciones por sector

Octubre 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
Telecomunicaciones	23.94%	1,175
Servicios Financieros	20.15%	989
Agua Potable	15.91%	781
Electrodomésticos	6.46%	317
Energía Eléctrica	5.64%	277
Artículos del hogar	4.93%	242
Gobierno	4.71%	231
Servicios	4.56%	224
Vehículos	2.87%	141
Inmuebles	2.14%	105
Otros sectores	8.69%	426
Total	100.00%	4,908

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	59.53%	609
Telecomunicaciones	11.34%	116
Artículos del hogar	6.74%	69
Electrodomésticos	6.06%	62
Servicios Financieros	5.47%	56
Vehículos	4.69%	48
Servicios	1.76%	18
Equipo informático	1.37%	14
Turismo	0.88%	9
Salud	0.49%	5
Otros sectores	1.67%	17
Total	100.00%	1,023

Denuncias por sector

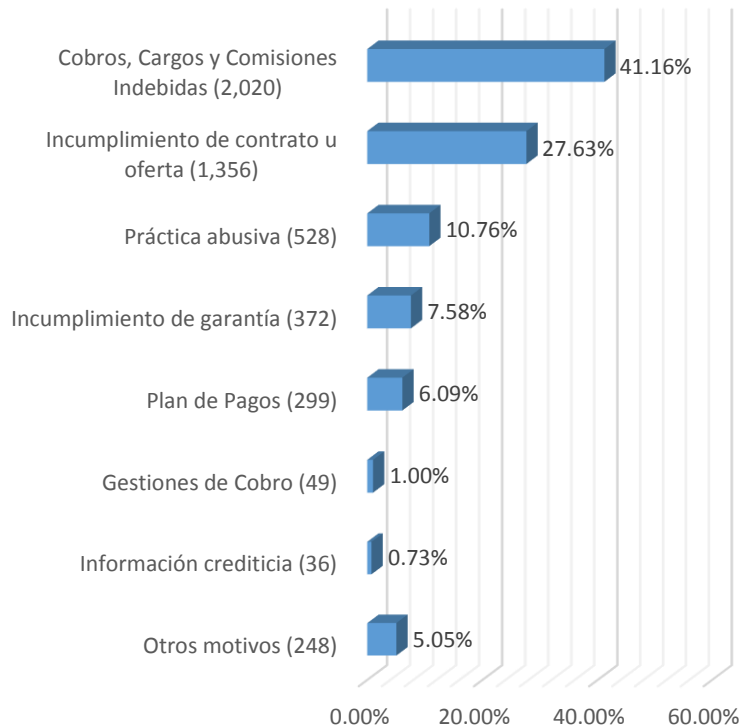
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - octubre 2015	Enero - octubre 2016	Enero - octubre 2015	Enero - octubre 2016
Telecomunicaciones	6,787	9,752	18.52%	22.61%
Servicios Financieros	11,304	9,644	30.84%	22.36%
Agua Potable	3,466	7,559	9.46%	17.53%
Electrodomésticos	2,325	2,448	6.34%	5.68%
Artículos del hogar	2,183	2,241	5.96%	5.20%
Energía Eléctrica	1,790	1,951	4.88%	4.52%
Servicios	2,008	1,890	5.48%	4.38%
Gobierno	1,350	1,606	3.68%	3.72%
Vehículos	931	1,190	2.54%	2.76%
Varios	738	1,140	2.01%	2.64%
Inmuebles	871	1,019	2.38%	2.36%
Turismo	506	624	1.38%	1.45%
Equipo informático	507	387	1.38%	0.90%
Alimentos	351	340	0.96%	0.79%
Hidrocarburos	537	325	1.47%	0.75%
Transporte	275	258	0.75%	0.60%
Salud	257	235	0.70%	0.54%
Prendas de vestir	231	233	0.63%	0.54%
Libros y útiles escolares	105	108	0.29%	0.25%
Seguridad social	69	106	0.19%	0.25%
Equipo de profesional	46	40	0.13%	0.09%
Artículos infantiles	17	26	0.05%	0.06%
Bebidas	1	3	0.00%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	36,655	43,125	100.00%	100.00%

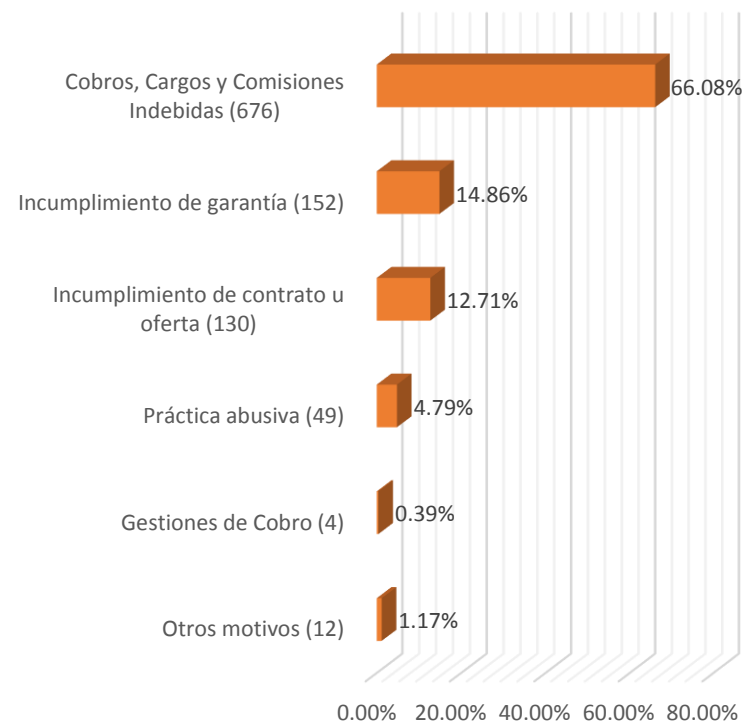
Motivos

Octubre 2016

Motivos de las Asesorías



Motivos de las denuncias



Atenciones por motivo

Octubre 2016

Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	41.16%	2,020
Incumplimiento de contrato u oferta	27.63%	1,356
Práctica abusiva	10.76%	528
Incumplimiento de garantía	7.58%	372
Plan de Pagos	6.09%	299
Gestiones de Cobro	1.00%	49
Información crediticia	0.73%	36
Otros motivos	5.05%	248
Total	100.00%	4,908

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	66.08%	676
Incumplimiento de garantía	14.86%	152
Incumplimiento de contrato u oferta	12.71%	130
Práctica abusiva	4.79%	49
Gestiones de Cobro	0.39%	4
Otros motivos	1.17%	12
Total	100.00%	1,023

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - octubre 2015	Enero - octubre 2016	Enero - octubre 2015	Enero - octubre 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	4,623	8,862	59.53%	74.76%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,286	1,247	16.56%	10.52%
Incumplimiento de garantía	1,110	1,187	14.29%	10.01%
Práctica abusiva	542	438	6.98%	3.69%
Información crediticia	25	19	0.32%	0.16%
Gestiones de Cobro	45	17	0.58%	0.14%
Mala calidad del producto o servicio	16	7	0.21%	0.06%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	3	0.01%	0.03%
Plan de Pagos	7	1	0.09%	0.01%
Varios	111	73	1.43%	0.62%
Total	7,766	11,854	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - octubre 2015	Enero - octubre 2016	Variación	Septiembre 2016	Octubre 2016	Variación
Denuncia	7,681	11,895	54.9%	1,121	1,234	10.1%
Avenimiento	5,073	8,157	60.8%	723	771	6.6%
Cerrado por razones de oficio	0	3	0.0%	1	1	0.0%
Conciliación	1,379	2,116	53.4%	224	251	12.1%
Desistimiento	291	432	48.5%	36	44	22.2%
Falta de Ratificación y Prevención	384	596	55.2%	65	81	24.6%
Tribunal Sancionador	554	591	6.7%	72	86	19.4%
Gestión	1,298	2,119	63.3%	249	294	18.1%
Total	8,979	14,014	56.1%	1,370	1,528	11.5%

- En octubre de 2016, se cerró 1,528 denuncias y gestiones; mostrando un aumento de 11.5% respecto a septiembre.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y octubre de 2016 son un 56.1% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados

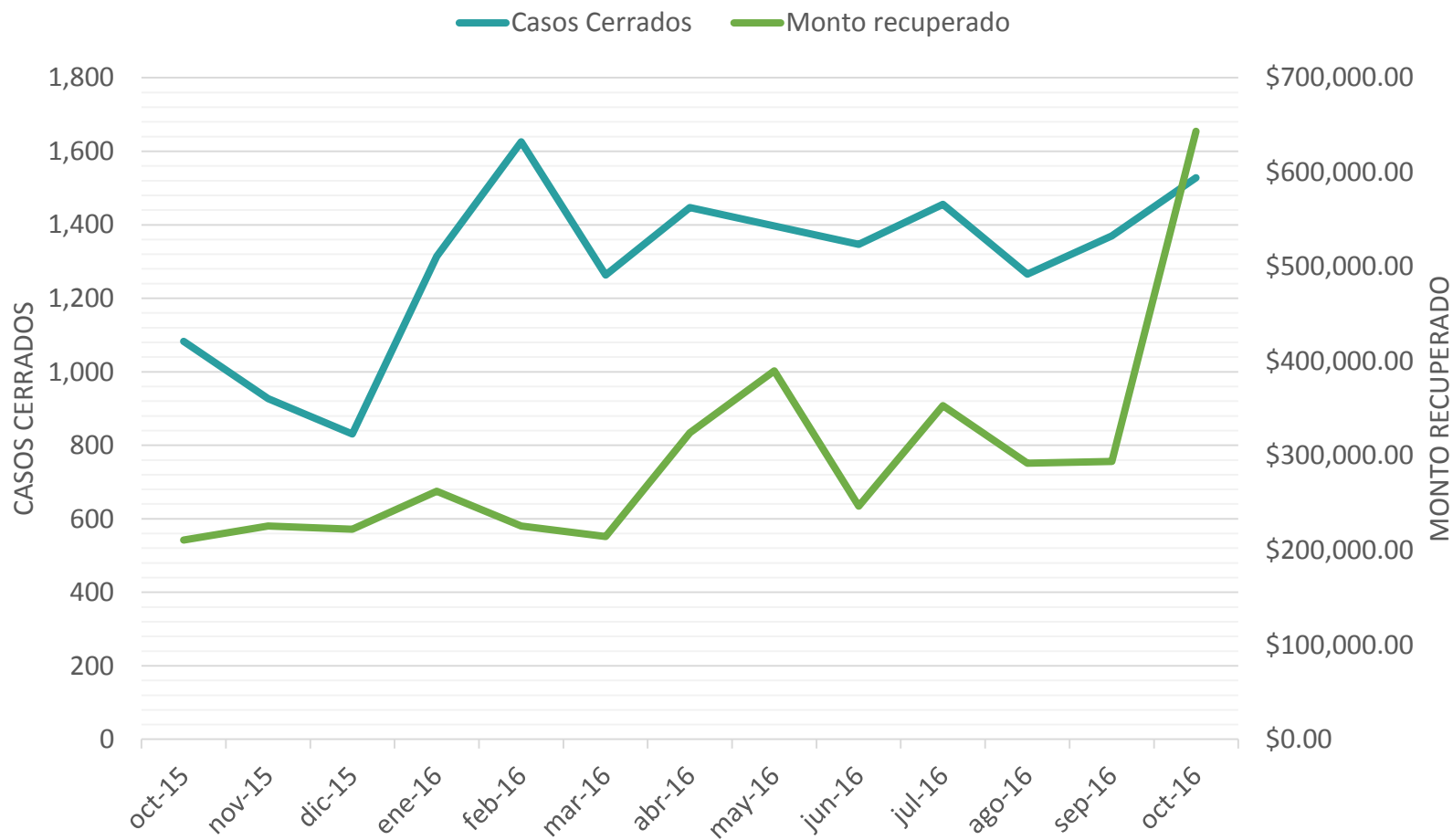
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - octubre 2015	Enero - octubre 2016	Variación	Septiembre 2016	Octubre 2016	Variación
Denuncia	\$1,695,807.89	\$2,860,630.04	68.7%	\$266,899.39	\$584,987.20	119.2%
Gestión	\$182,705.93	\$385,847.22	111.2%	\$27,154.50	\$58,477.36	115.4%
Total	\$1,878,513.82	\$3,246,477.26	72.8%	\$294,053.89	\$643,464.56	118.8%

- En octubre de 2016 se recuperó \$643,464.56, mostrando un aumento del 118.8% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y octubre de 2016 es 72.8% mayor que en 2015.

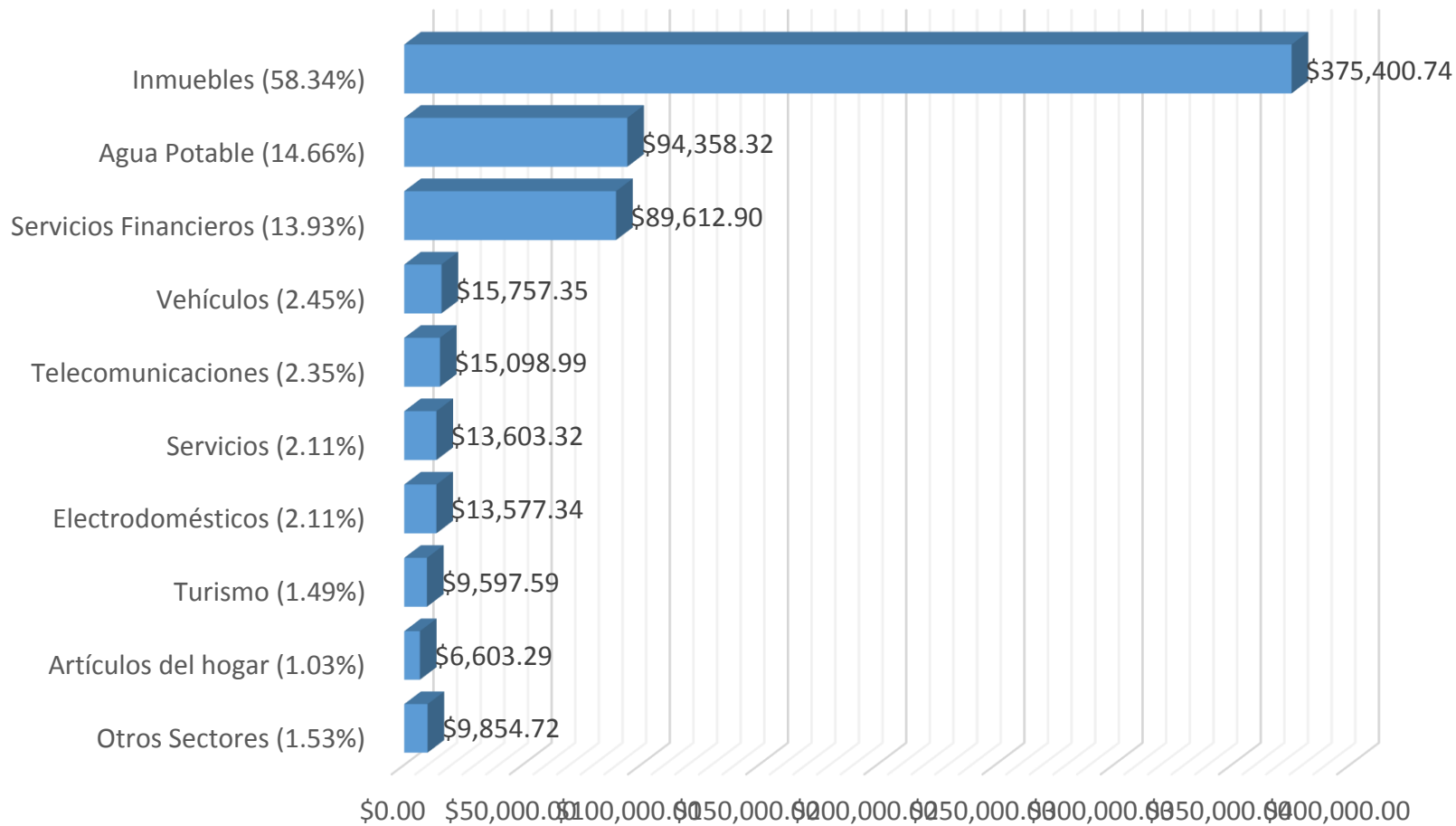
Montos recuperados

De octubre 2015 a octubre 2016



Montos recuperados por sector

Octubre 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De octubre 2015 a octubre 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
oct-15	1,083	688	\$210,960.09
nov-15	927	614	\$225,578.44
dic-15	831	527	\$222,195.78
ene-16	1,314	865	\$262,423.86
feb-16	1,626	999	\$225,712.85
mar-16	1,263	845	\$214,603.50
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,397	864	\$389,960.67
jun-16	1,347	871	\$246,620.93
jul-16	1,456	959	\$353,087.94
ago-16	1,266	789	\$292,213.02
sep-16	1,370	813	\$294,053.89
oct-16	1,528	909	\$643,464.56
Total	16,855	10,661	\$3,905,211.57

Conclusiones

- El total de atenciones de enero a octubre de 2016 es un 23.1% superior al resultado del mismo periodo de 2015.
- En octubre de 2016 se recuperó \$643,464.56, mostrando un aumento del 118.8% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y octubre de 2016 es 72.8% mayor que en 2015.

Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
 - Telecomunicaciones 23.94%
 - Servicios financieros 20.15%
 - Agua potable 15.91%.
- Los sectores más denunciados son:
 - Agua potable 59.53%
 - Telecomunicaciones 11.34%
 - Artículos del hogar 6.74%.
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 41.16%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 27.63%
 - Prácticas abusivas 10.76%.
- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 66.08%
 - Incumplimiento de garantía 14.86%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 12.71%.