

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Julio 2017



### 6,521 personas consumidoras atendidas en julio de 2017.

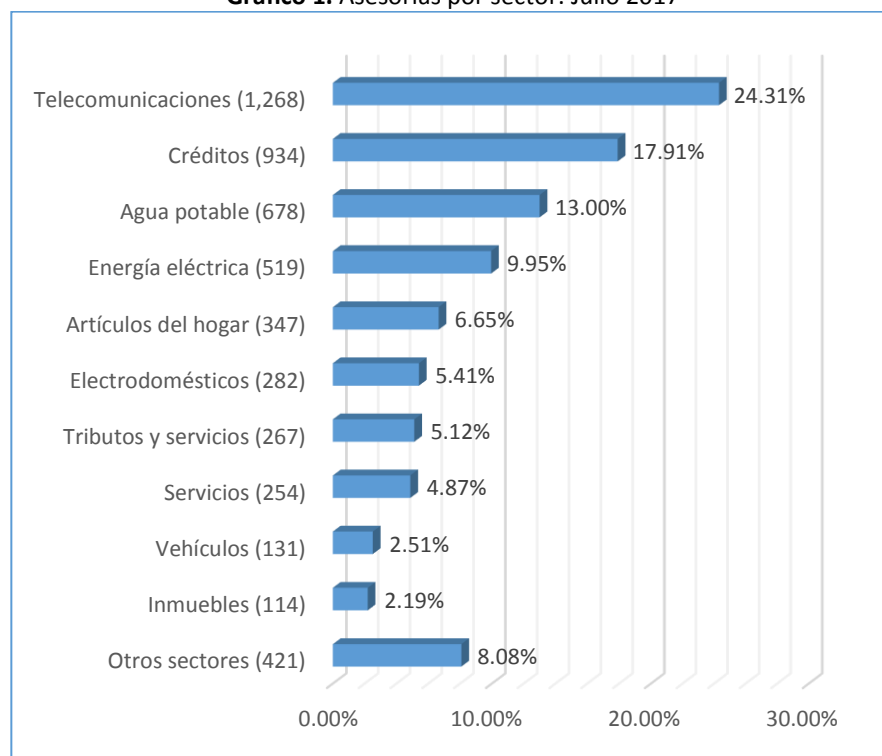
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Junio - Julio 2017

Tipo de caso	Junio 2017		Julio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,215	81.42%	5,389	82.64%	174	3.3%
Denuncia	738	11.52%	690	10.58%	-48	-6.5%
Derivación	108	1.69%	113	1.73%	5	4.6%
Gestión	344	5.37%	329	5.05%	-15	-4.4%
<b>Total</b>	<b>6,405</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,521</b>	<b>100.00%</b>	<b>116</b>	<b>1.8%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

### 55.22% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, créditos y agua potable.

Gráfico 1. Asesorías por sector. Julio 2017

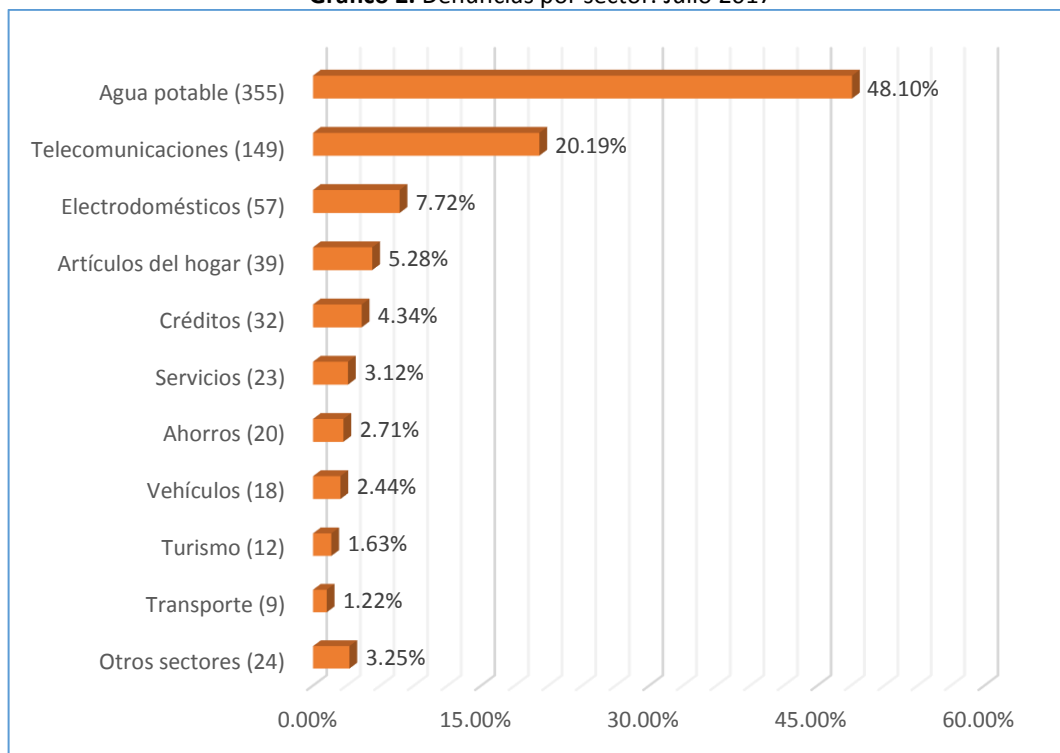


Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.



## 76.01% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos.

Gráfico 2. Denuncias por sector. Julio 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 2,510 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

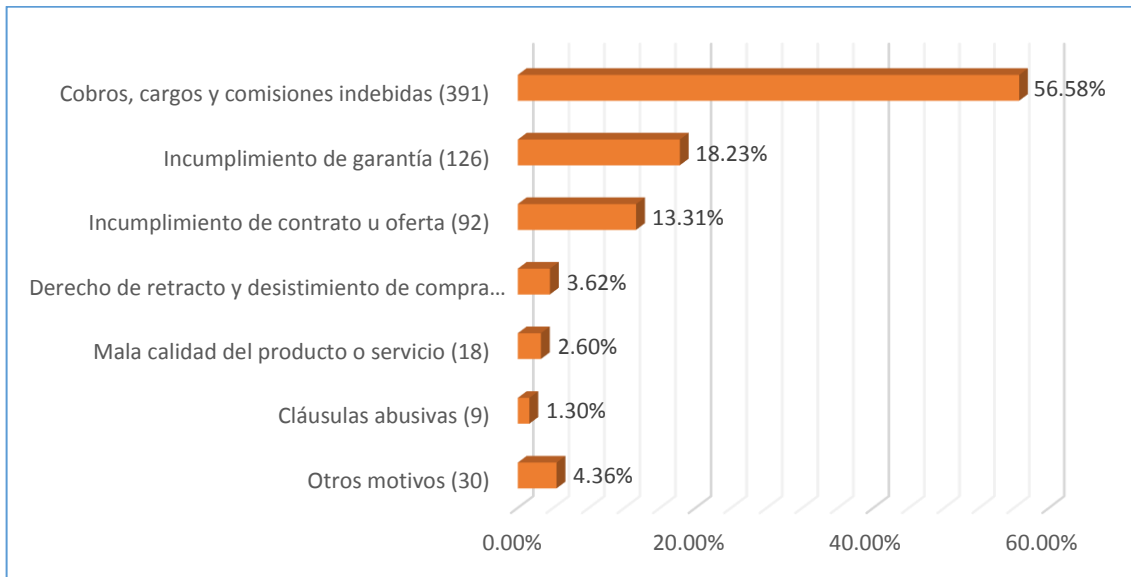
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Julio 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 391 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

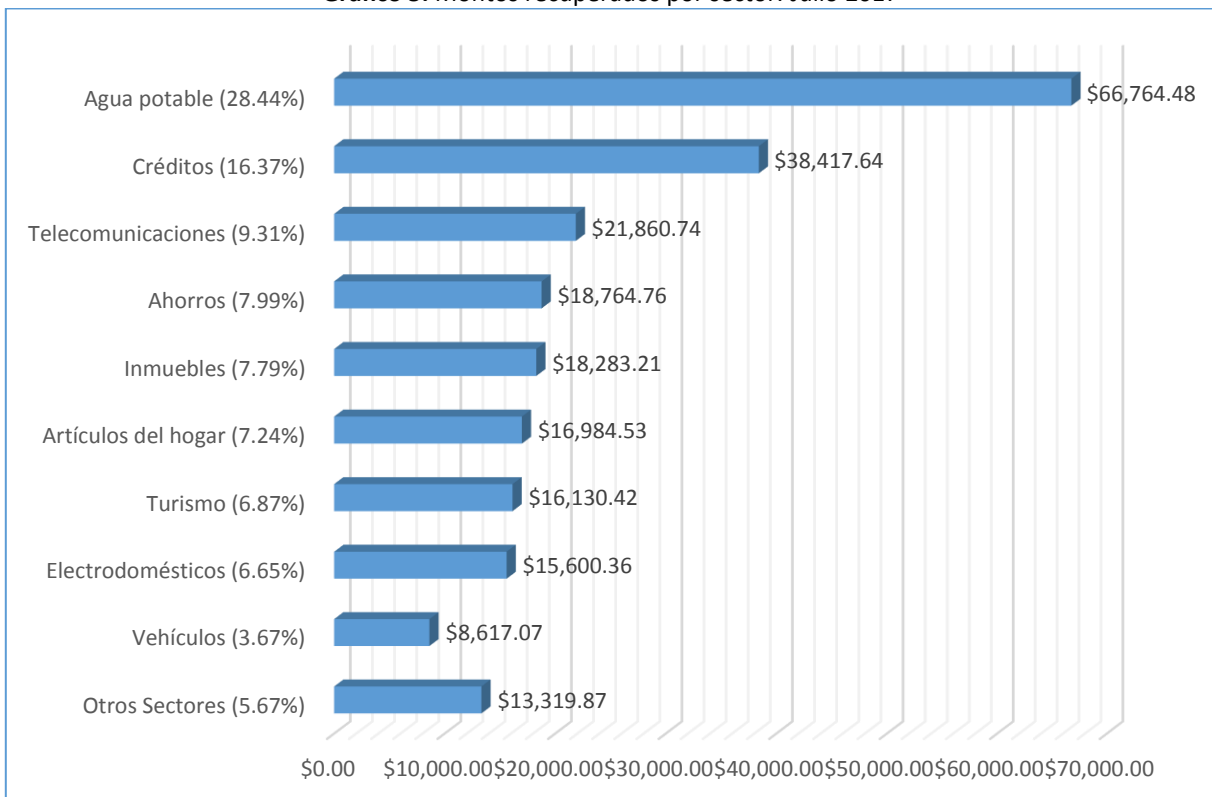
**Gráfico 4.** Motivos de las denuncias atendidas. Julio 2017



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## \$127,042.86 recuperados en agua potable, créditos, y telecomunicaciones.

**Gráfico 5.** Montos recuperados por sector. Julio 2017



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a junio 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron 4.65%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 37.95% del total de atenciones brindadas en julio 2017.

**Tabla 2.** Atenciones por forma de recepción descentralizada. Junio y julio 2017

Forma de recepción	Junio 2017		Julio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	900	38.05%	1,148	46.38%	248	27.56%
Defensoria-Móvil	900	38.05%	1,148	46.38%	248	27.56%
Medios electrónicos	944	39.92%	794	32.08%	-150	-15.89%
Atención en línea	277	11.71%	270	10.91%	-7	-2.53%
Chat	355	15.01%	238	9.62%	-117	-32.96%
Correo Electrónico	55	2.33%	72	2.91%	17	30.91%
Red Social Facebook	224	9.47%	185	7.47%	-39	-17.41%
Red Social Twitter	33	1.40%	29	1.17%	-4	-12.12%
Teléfono Directo	98	4.14%	43	1.74%	-55	-56.12%
Teléfono Directo	98	4.14%	43	1.74%	-55	-56.12%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	423	17.89%	490	19.80%	67	15.84%
Ciudad Mujer	31	1.31%	60	2.42%	29	93.55%
Ventanillas descentralizadas	392	16.58%	430	17.37%	38	9.69%
<b>Total</b>	<b>2,365</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,475</b>	<b>100.00%</b>	<b>110</b>	<b>4.65%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 3.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Julio 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	219	19.08%	245	30.86%	2	4.65%	77	15.71%	543	21.94%
Energía eléctrica	273	23.78%	12	1.51%	2	4.65%	122	24.90%	409	16.53%
Créditos	161	14.02%	139	17.51%	13	30.23%	58	11.84%	371	14.99%
Agua potable	143	12.46%	34	4.28%	16	37.21%	124	25.31%	317	12.81%
Electrodomésticos	44	3.83%	39	4.91%	2	4.65%	32	6.53%	117	4.73%
Servicios	39	3.40%	64	8.06%	1	2.33%	5	1.02%	109	4.40%
Tributos y servicios	69	6.01%	32	4.03%	0	0.00%	8	1.63%	109	4.40%
Artículos del hogar	32	2.79%	56	7.05%	0	0.00%	8	1.63%	96	3.88%
Ahorros	24	2.09%	45	5.67%	2	4.65%	4	0.82%	75	3.03%
Vehículos	17	1.48%	22	2.77%	0	0.00%	17	3.47%	56	2.26%
Inmuebles	23	2.00%	10	1.26%	3	6.98%	9	1.84%	45	1.82%
Hidrocarburos	30	2.61%	8	1.01%	0	0.00%	3	0.61%	41	1.66%
Los demás sectores	74	6.45%	88	11.08%	2	4.65%	23	4.69%	187	7.56%
<b>Total</b>	<b>1,148</b>	<b>100.00%</b>	<b>794</b>	<b>100.00%</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>	<b>490</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,475</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 4. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Julio 2017**

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	624	54.36%	306	38.54%	26	60.47%	294	60.00%	1,250	50.51%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	177	15.42%	182	22.92%	12	27.91%	55	11.22%	426	17.21%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	103	8.97%	65	8.19%	1	2.33%	25	5.10%	194	7.84%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	74	6.45%	70	8.82%	1	2.33%	48	9.80%	193	7.80%
<b>Práctica abusiva</b>	36	3.14%	21	2.64%	1	2.33%	26	5.31%	84	3.39%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	17	1.48%	35	4.41%	0	0.00%	6	1.22%	58	2.34%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	15	1.31%	33	4.16%	1	2.33%	6	1.22%	55	2.22%
<b>Los demás motivos</b>	102	8.89%	82	10.33%	1	2.33%	30	6.12%	215	8.69%
<b>Total</b>	<b>1,148</b>	<b>100.00%</b>	<b>794</b>	<b>100.00%</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>	<b>490</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,475</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - JULIO 2017

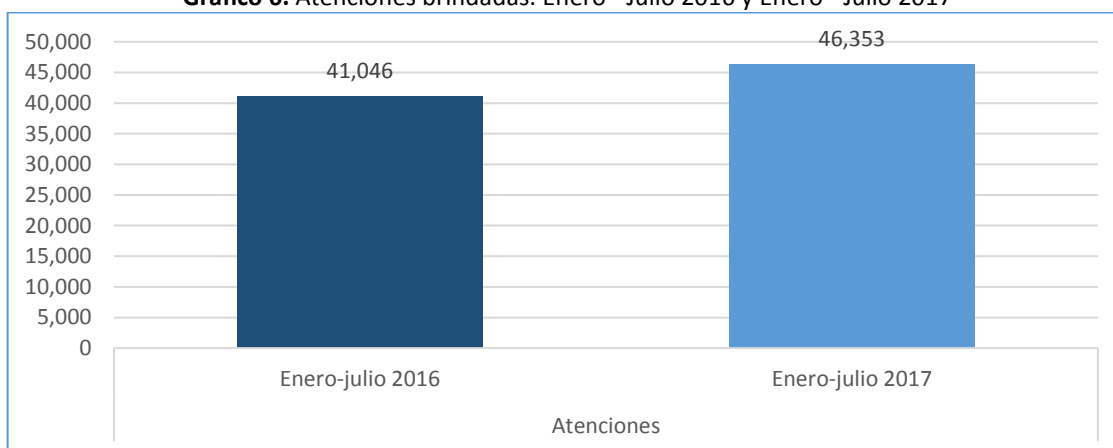
46,353 personas atendidas entre enero y julio 2017; 5,307 atenciones más que el mismo período en 2016.

**Tabla 5.** Atenciones brindadas. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Tipo de atención	Enero – Julio 2016		Enero – Julio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	29,983	73.05%	37,640	81.20%	7,657	25.5%
Denuncia	8,782	21.40%	5,457	11.77%	-3,325	-37.9%
Derivación	899	2.19%	1,350	2.91%	451	50.2%
Gestión	1,382	3.37%	1,906	4.11%	524	37.9%
<b>Total</b>	<b>41,046</b>	<b>100.00%</b>	<b>46,353</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,307</b>	<b>12.9%</b>

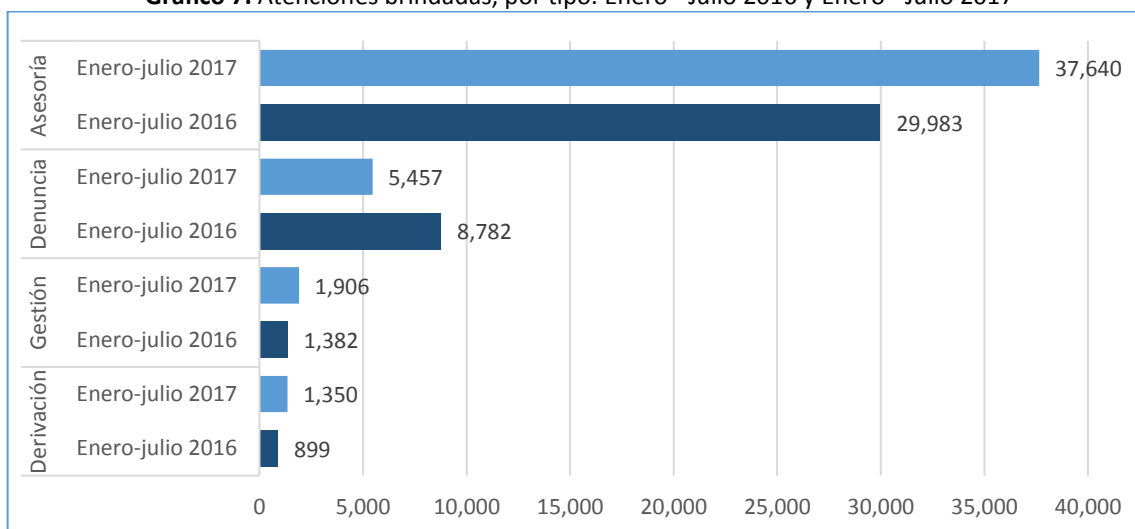
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Gráfico 6.** Atenciones brindadas. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Gráfico 7.** Atenciones brindadas, por tipo. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**37,640 asesorías brindadas, el 54.86% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - julio 2017.**

**Tabla 6.** Asesorías por sector. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017
Telecomunicaciones	6,767	9,176	22.57%	24.38%
Créditos	5,714	6,554	19.06%	17.41%
Agua potable	5,567	4,918	18.57%	13.07%
Energía eléctrica	1,264	3,235	4.22%	8.59%
Electrodomésticos	1,624	2,251	5.42%	5.98%
Tributos y servicios	953	2,245	3.18%	5.96%
Artículos del hogar	1,963	2,117	6.55%	5.62%
Servicios	1,472	1,806	4.91%	4.80%
Vehículos	824	912	2.75%	2.42%
Ahorros	724	833	2.41%	2.21%
Inmuebles	753	755	2.51%	2.01%
Seguros y fianzas	425	537	1.42%	1.43%
Hidrocarburos	226	366	0.75%	0.97%
Alimentos	248	314	0.83%	0.83%
Turismo	281	310	0.94%	0.82%
Transporte	171	305	0.57%	0.81%
Equipo informático	293	279	0.98%	0.74%
Prendas de vestir	175	161	0.58%	0.43%
Salud	119	117	0.40%	0.31%
Servicios de información crediticia	95	110	0.32%	0.29%
Escolar	81	89	0.27%	0.24%
Varios	119	80	0.40%	0.21%
Servicios bursátiles	60	70	0.20%	0.19%
Cosméticos	50	51	0.17%	0.14%
Artículos infantiles	15	28	0.05%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	12	0.00%	0.03%
Agrícola	0	5	0.00%	0.01%
Casas de empeño	0	4	0.00%	0.01%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>29,983</b>	<b>37,640</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**78.64% de las asesorías brindadas, entre enero y julio 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, y práctica abusiva.**

**Tabla 7.** Motivos de las asesorías brindadas. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Motivo	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	14,037	17,194	46.82%	45.68%
Incumplimiento de contrato u oferta	6,726	9,828	22.43%	26.11%
Práctica abusiva	2,158	2,580	7.20%	6.85%
Incumplimiento de garantía	2,201	2,511	7.34%	6.67%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	2,381	2,009	7.94%	5.34%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	773	1,020	2.58%	2.71%
Mala calidad del producto o servicio	145	544	0.48%	1.45%
Gestiones de cobro	292	400	0.97%	1.06%

Motivo	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017
Información crediticia	200	227	0.67%	0.60%
Documentos de obligación y cancelaciones	215	178	0.72%	0.47%
Cláusulas abusivas	0	112	0.00%	0.30%
Varios	855	1,037	2.85%	2.76%
<b>Total</b>	<b>29,983</b>	<b>37,640</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 5,457 denuncias atendidas, el 75.13% en agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - julio 2017.

Tabla 8. Denuncias por sector. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Sector	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017
Agua potable	6,324	2,798	72.01%	51.27%
Telecomunicaciones	587	966	6.68%	17.70%
Electrodomésticos	347	336	3.95%	6.16%
Artículos del hogar	436	318	4.96%	5.83%
Créditos	231	208	2.63%	3.81%
Vehículos	251	200	2.86%	3.67%
Servicios	127	156	1.45%	2.86%
Ahorros	84	121	0.96%	2.22%
Transporte	29	89	0.33%	1.63%
Equipo informático	118	76	1.34%	1.39%
Turismo	76	64	0.87%	1.17%
Inmuebles	57	33	0.65%	0.60%
Prendas de vestir	51	28	0.58%	0.51%
Seguros y fianzas	16	25	0.18%	0.46%
Salud	17	12	0.19%	0.22%
Artículos infantiles	3	5	0.03%	0.09%
Servicios de información crediticia	0	5	0.00%	0.09%
Servicios electrónicos financieros	0	5	0.00%	0.09%
Alimentos	8	2	0.09%	0.04%
Tributos y servicios	6	2	0.07%	0.04%
Cosméticos	3	2	0.03%	0.04%
Escolar	3	2	0.03%	0.04%
Servicios bursátiles	3	1	0.03%	0.02%
Energía eléctrica	2	1	0.02%	0.02%
Varios	2	1	0.02%	0.02%
Agrícola	0	1	0.00%	0.02%
Hidrocarburos	1	0	0.01%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>8,782</b>	<b>5,457</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.



92.58% de las denuncias atendidas, entre enero y julio 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta e incumplimiento de garantía.

**Tabla 9.** Motivos de las denuncias atendidas. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Julio 2016	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	6,722	3,337	76.54%	61.12%
Incumplimiento de contrato u oferta	896	966	10.20%	17.69%
Incumplimiento de garantía	801	752	9.12%	13.77%
Práctica abusiva	206	174	2.35%	3.19%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	86	111	0.98%	2.03%
Documentos de obligación y cancelaciones	25	34	0.28%	0.62%
Mala calidad del producto o servicio	5	22	0.06%	0.40%
Gestiones de cobro	11	21	0.13%	0.38%
Información crediticia	8	14	0.09%	0.26%
Cláusulas abusivas	0	9	0.00%	0.16%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	1	0.01%	0.02%
Varios	21	19	0.24%	0.35%
<b>Total</b>	<b>8,782</b>	<b>5,460</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

En julio de 2017, se cerraron 1,130 denuncias y gestiones. Entre enero y julio de 2017, se cerraron 8,114 denuncias y gestiones, 17.6% menos que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 10.** Denuncias y gestiones cerradas. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Solución	Enero –Julio 2016	Enero – Julio 2017	Variación	Junio 2017	Julio 2017	Variación
Denuncia	8,426	6,251	-25.8%	829	798	-3.7%
Avenimiento	5,909	3,952	-33.1%	514	523	1.8%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.0%	1	0	-100.0%
Conciliación	1,431	1,079	-24.6%	162	140	-13.6%
Desistimiento	317	257	-18.9%	29	38	31.0%
Falta de Ratificación y Prevención	396	306	-22.7%	43	44	2.3%
Tribunal Sancionador	372	656	76.3%	80	53	-33.8%
Gestión	1,419	1,863	31.3%	297	332	11.8%
<b>Total</b>	<b>9,845</b>	<b>8,114</b>	<b>-17.6%</b>	<b>1,126</b>	<b>1,130</b>	<b>0.4%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados en julio 2017, ascendieron a \$234,743.08. Además, en el período Enero - Julio 2017, se recuperaron \$1, 807,790.07 que equivale a 9.86% menos que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 11.** Montos recuperados en denuncias y gestiones. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Tipo de caso	Enero - Julio 2016	Enero - Julio 2017	Variación	Junio 2017	Julio 2017	Variación
Denuncia	\$1,716,408.88	\$1,482,740.87	-13.61%	\$371,284.58	\$168,552.35	-54.60%
Gestión	\$289,080.95	\$325,049.20	12.44%	\$47,706.83	\$66,190.73	38.74%
<b>Total</b>	<b>\$2,005,489.83</b>	<b>\$1,807,790.07</b>	<b>-9.86%</b>	<b>\$418,991.41</b>	<b>\$234,743.08</b>	<b>-43.97%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**4,528 (55.80% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$1, 807,790.07.**

**Tabla 12.** Reclamos y montos recuperados. Enero - julio 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,197	631	\$225,606.34
feb-17	1,343	729	\$345,377.96
mar-17	1,380	823	\$239,617.66
abr-17	773	424	\$149,130.65
may-17	1,165	644	\$194,322.97
jun-17	1,126	656	\$418,991.41
jul-17	1,130	621	\$234,743.08
<b>Total</b>	<b>8,114</b>	<b>4,528</b>	<b>\$1,807,790.07</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**17,690 atenciones receiptadas en medios descentralizados para el período enero - julio 2017; 5,378 adicionales al mismo período del año anterior.**

**Las atenciones acumuladas receiptadas en medios descentralizados representaron el 38.16% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.**

**Tabla 13.** Atenciones por forma de recepción. Enero - Julio 2016 y Enero - Julio 2017

Forma de recepción	Enero – Julio 2016		Enero – Julio 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	5,385	43.74%	7,865	44.46%	2,480	46.05%
Defensoria-Móvil	5,385	43.74%	7,865	44.46%	2,480	46.05%
Medios electrónicos	3,672	29.82%	6,793	38.40%	3,121	84.99%
Atención en línea	2,347	19.06%	2,001	11.31%	-346	-14.74%
Chat	65	0.53%	2,117	11.97%	2,052	3156.92%
Correo Electrónico	386	3.14%	558	3.15%	172	44.56%
Red Social Facebook	606	4.92%	1,794	10.14%	1,188	196.04%
Red Social Twitter	268	2.18%	323	1.83%	55	20.52%
Teléfono Directo	0	0.00%	143	0.81%	143	-
Teléfono Directo	0	0.00%	143	0.81%	143	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	3,255	26.44%	2,889	16.33%	-366	-11.24%
Ciudad Mujer	80	0.65%	188	1.06%	108	135.00%
Ventanillas descentralizadas	3,175	25.79%	2,701	15.27%	-474	-14.93%
<b>Total</b>	<b>12,312</b>	<b>100.00%</b>	<b>17,690</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,378</b>	<b>43.68%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 14.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero - Julio 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,338	17.01%	2,178	32.06%	9	6.29%	310	10.73%	3,835	21.68%
Energía eléctrica	2,008	25.53%	110	1.62%	12	8.39%	654	22.64%	2,784	15.74%
Agua potable	1,069	13.59%	313	4.61%	67	46.85%	975	33.75%	2,424	13.70%
Créditos	848	10.78%	1,008	14.84%	28	19.58%	279	9.66%	2,163	12.23%
Tributos y servicios	1,063	13.52%	452	6.65%	1	0.70%	80	2.77%	1,596	9.02%
Artículos del hogar	316	4.02%	655	9.64%	0	0.00%	105	3.63%	1,076	6.08%

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Electrodomésticos	255	3.24%	623	9.17%	9	6.29%	146	5.05%	1,033	5.84%
Servicios	227	2.89%	415	6.11%	3	2.10%	45	1.56%	690	3.90%
Ahorros	108	1.37%	155	2.28%	4	2.80%	35	1.21%	302	1.71%
Vehículos	72	0.92%	143	2.11%	2	1.40%	79	2.73%	296	1.67%
Inmuebles	177	2.25%	63	0.93%	4	2.80%	50	1.73%	294	1.66%
Alimentos	73	0.93%	154	2.27%	0	0.00%	8	0.28%	235	1.33%
Los demás sectores	311	3.95%	524	7.71%	4	2.80%	123	4.26%	962	5.44%
<b>Total</b>	<b>7,865</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,793</b>	<b>100.00%</b>	<b>143</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,889</b>	<b>100.00%</b>	<b>17,690</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 15. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero - Julio 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	4,272	54.32%	2,823	41.56%	94	65.73%	1,858	64.31%	9,047	51.14%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,837	23.36%	2,179	32.08%	24	16.78%	279	9.66%	4,319	24.41%
Práctica abusiva	858	10.91%	225	3.31%	1	0.70%	334	11.56%	1,418	8.02%
Incumplimiento de garantía	319	4.06%	471	6.93%	7	4.90%	209	7.23%	1,006	5.69%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	167	2.12%	342	5.03%	9	6.29%	51	1.77%	569	3.22%
Mala calidad del producto o servicio	123	1.56%	111	1.63%	1	0.70%	29	1.00%	264	1.49%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	60	0.76%	167	2.46%	3	2.10%	21	0.73%	251	1.42%
Los demás motivos	229	2.91%	475	6.99%	4	2.80%	108	3.74%	816	4.61%
<b>Total</b>	<b>7,865</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,793</b>	<b>100.00%</b>	<b>143</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,889</b>	<b>100.00%</b>	<b>17,690</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 16. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción. Julio 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	4	30.77%	4	10.00%	4	100.00%	70	73.68%	82	53.95%
Tigo	3	23.08%	8	20.00%	0	0.00%	2	2.11%	13	8.55%
Claro	2	15.38%	3	7.50%	0	0.00%	3	3.16%	8	5.26%
Grupo Monge	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	6.32%	6	3.95%
VECA	0	0.00%	4	10.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	2.63%
Banco Agrícola	0	0.00%	2	5.00%	0	0.00%	1	1.05%	3	1.97%
Banco De América Central	0	0.00%	3	7.50%	0	0.00%	0	0.00%	3	1.97%
Los demás proveedores	4	30.77%	16	40.00%	0	0.00%	13	13.68%	33	21.71%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>	<b>95</b>	<b>100.00%</b>	<b>152</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.