

# Boletín Estadístico Mensual

Septiembre de 2016

# Atenciones Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de atención	Enero – septiembre 2015	Enero – septiembre 2016	Diferencia	Variación %
Asesoría	32,704	38,207	5,503	16.8%
Denuncia	6,861	10,830	3,969	57.8%
Derivación	1,380	1,108	-272	-19.7%
Gestión	1,210	1,851	641	53.0%
<b>Total</b>	<b>42,155</b>	<b>51,996</b>	<b>9,841</b>	<b>23.3%</b>

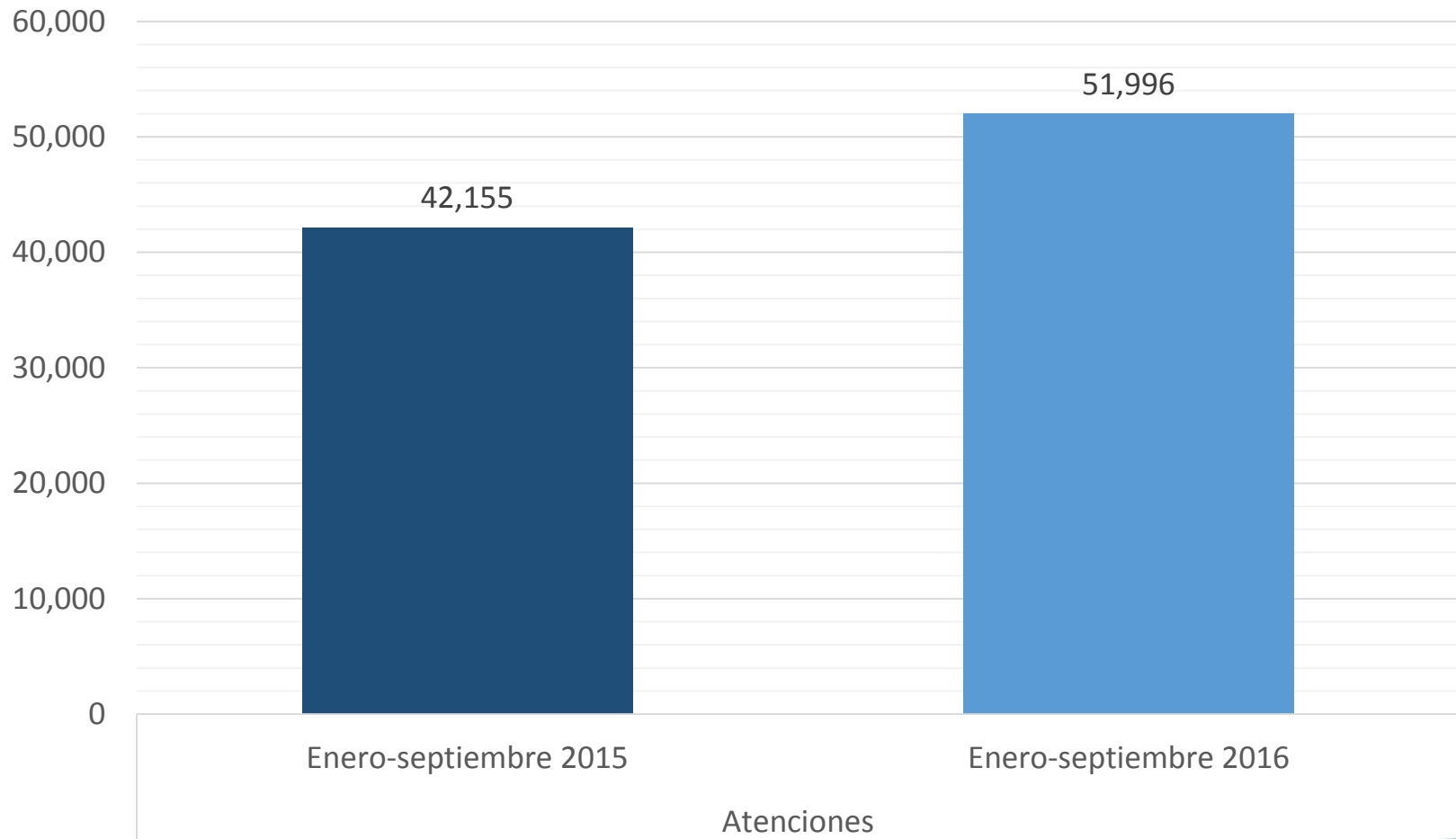
- El total de atenciones de enero a septiembre de 2016 es un 23.3% superior al resultado del mismo periodo de 2015.

Tipo de atención	Agosto 2016	Septiembre 2016	Diferencia	Variación %
Asesoría	4,014	4,174	160	4.0%
Denuncia	979	1,068	89	9.1%
Derivación	114	95	-19	-16.7%
Gestión	217	253	36	16.6%
<b>Total</b>	<b>5,324</b>	<b>5,590</b>	<b>266</b>	<b>5.0%</b>

- En septiembre de 2016, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,590 atenciones, aumentando un 5.0% respecto al mes anterior.
- La mayor cantidad de atenciones del mes de septiembre se concentran en las asesorías que con 4,174 representan un 74.67% del total.

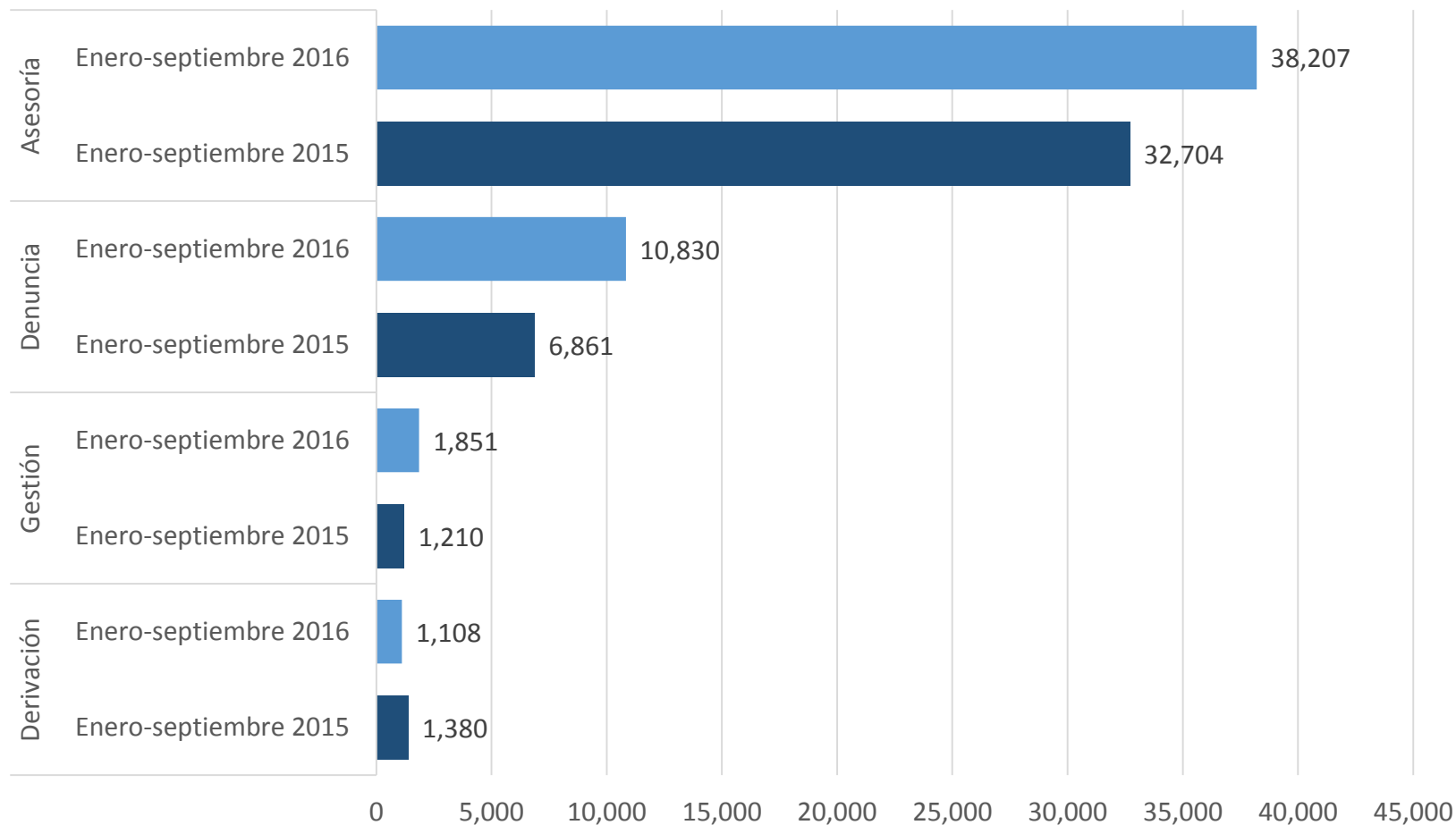
# Atenciones totales

*Acumulado 2015 Vrs. 2016*



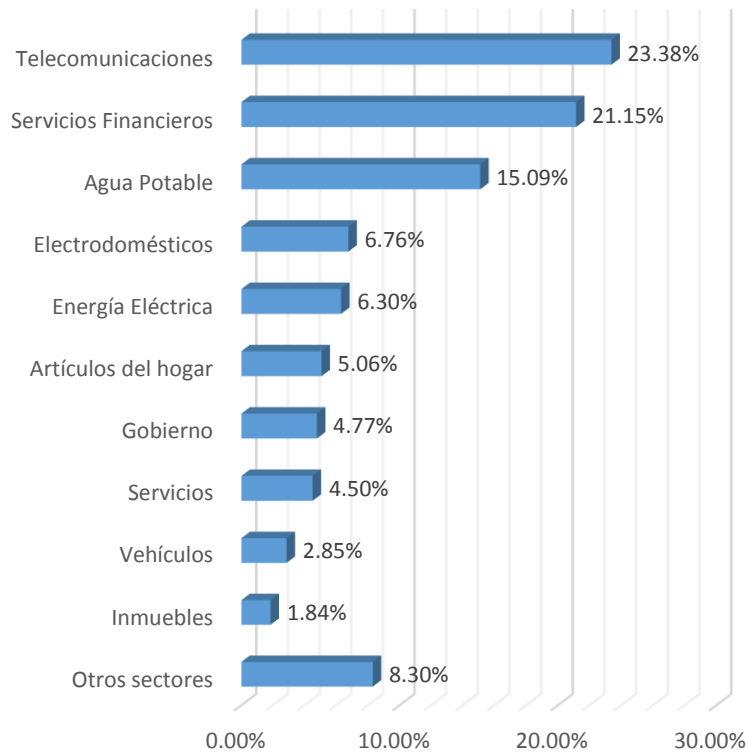
# Atenciones por tipo

## Acumulado 2015 Vrs. 2016

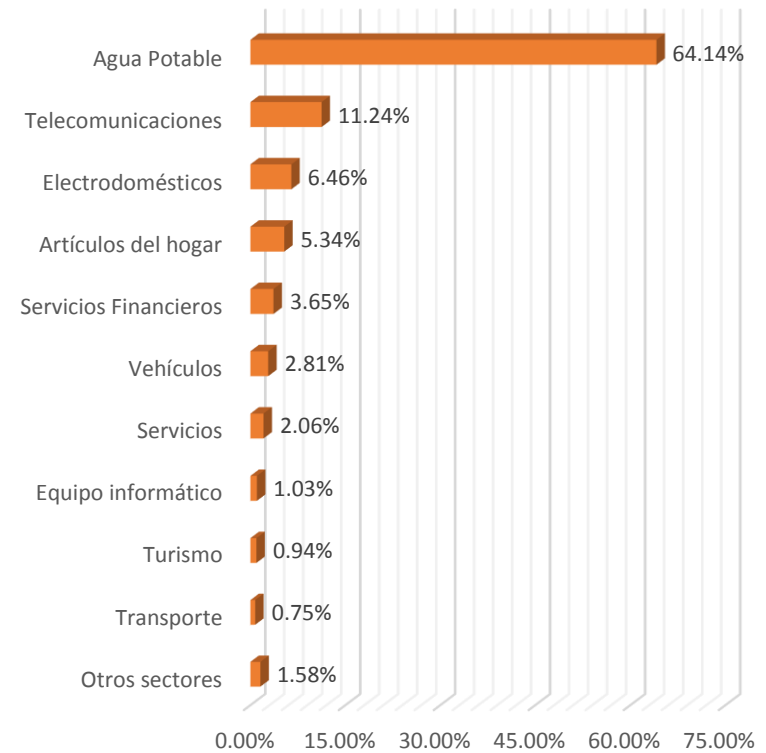


# Atenciones por sector Septiembre 2016

## Asesorías por sector



## Denuncias por sector



# Atenciones por sector

## Septiembre 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
	23.38%	976
Servicios Financieros	21.15%	883
Agua Potable	15.09%	630
Electrodomésticos	6.76%	282
Energía Eléctrica	6.30%	263
Artículos del hogar	5.06%	211
Gobierno	4.77%	199
Servicios	4.50%	188
Vehículos	2.85%	119
Inmuebles	1.84%	77
Otros sectores	8.30%	346
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,174</b>

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	64.14%	685
Telecomunicaciones	11.24%	120
Electrodomésticos	6.46%	69
Artículos del hogar	5.34%	57
Servicios Financieros	3.65%	39
Vehículos	2.81%	30
Servicios	2.06%	22
Equipo informático	1.03%	11
Turismo	0.94%	10
Transporte	0.75%	8
Otros sectores	1.58%	17
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,068</b>

# Denuncias por sector

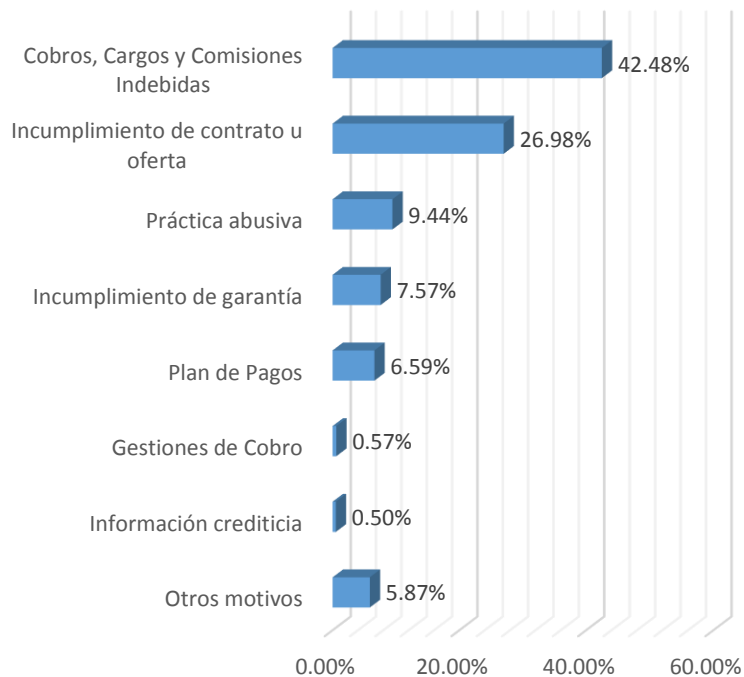
## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016
Agua Potable	3,571	7,682	52.05%	70.93%
Telecomunicaciones	808	801	11.78%	7.40%
Artículos del hogar	459	530	6.69%	4.89%
Electrodomésticos	405	461	5.90%	4.26%
Servicios Financieros	716	416	10.44%	3.84%
Vehículos	204	307	2.97%	2.83%
Servicios	175	151	2.55%	1.39%
Equipo informático	158	136	2.30%	1.26%
Turismo	83	114	1.21%	1.05%
Prendas de vestir	68	61	0.99%	0.56%
Inmuebles	61	61	0.89%	0.56%
Transporte	43	41	0.63%	0.38%
Salud	34	26	0.50%	0.24%
Alimentos	21	14	0.31%	0.13%
Equipo de profesional	13	8	0.19%	0.07%
Gobierno	7	7	0.10%	0.06%
Energía Eléctrica	14	4	0.20%	0.04%
Artículos infantiles	7	4	0.10%	0.04%
Libros y útiles escolares	13	3	0.19%	0.03%
Seguridad social	1	2	0.01%	0.02%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.01%
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>6,861</b>	<b>10,830</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

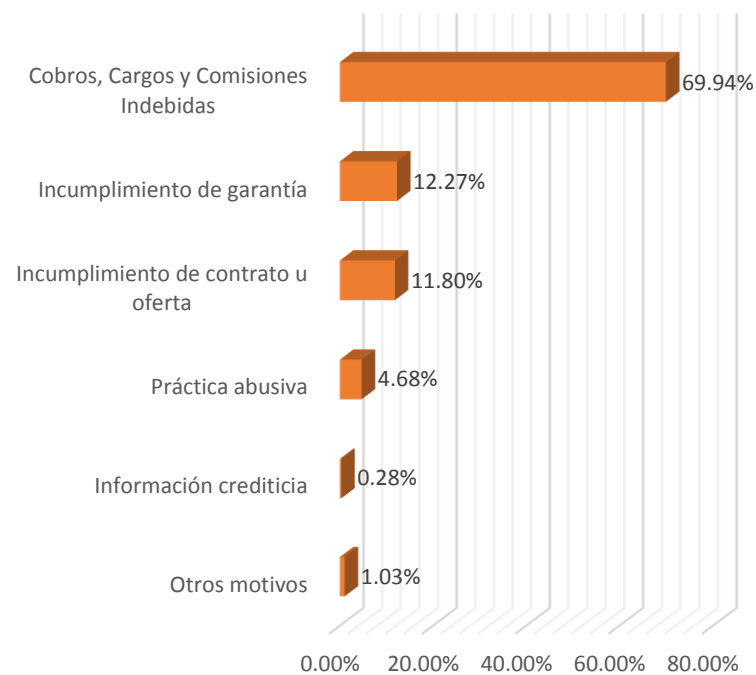
# Motivos

## Septiembre 2016

### Motivos de las Asesorías



### Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las asesorías son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 42.48%, el incumplimiento de contrato u oferta con 26.98%, y prácticas abusivas con 9.44%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 69.94%, incumplimiento de garantía con 12.27%, e incumplimiento de contrato u oferta con 11.80%.



# Atenciones por motivo

## Septiembre 2016

### Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	42.48%	1,773
Incumplimiento de contrato u oferta	26.98%	1,126
Práctica abusiva	9.44%	394
Incumplimiento de garantía	7.57%	316
Plan de Pagos	6.59%	275
Gestiones de Cobro	0.57%	24
Información crediticia	0.50%	21
Otros motivos	5.87%	245
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,174</b>

### Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	69.94%	747
Incumplimiento de garantía	12.27%	131
Incumplimiento de contrato u oferta	11.80%	126
Práctica abusiva	4.68%	50
Información crediticia	0.28%	3
Otros motivos	1.03%	11
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,068</b>

# Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	4,066	8,184	59.26%	75.57%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,134	1,117	16.53%	10.31%
Incumplimiento de garantía	986	1,036	14.37%	9.57%
Práctica abusiva	492	388	7.17%	3.58%
Información crediticia	23	17	0.34%	0.16%
Gestiones de Cobro	39	13	0.57%	0.12%
Mala calidad del producto o servicio	15	8	0.22%	0.07%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	2	0.01%	0.02%
Plan de Pagos	7	1	0.10%	0.01%
Varios	98	64	1.43%	0.59%

# Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Variación	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>6,816</b>	<b>10,668</b>	<b>56.5%</b>	<b>1,114</b>	<b>1,123</b>	<b>0.8%</b>
Avenimiento	4,515	7,392	63.7%	754	725	-3.8%
Cerrado por razones de oficio	0	2	0.0%	0	1	0.0%
Conciliación	1,209	1,867	54.4%	209	224	7.2%
Desistimiento	262	387	47.7%	35	36	2.9%
Falta de Ratificación y Prevención	346	515	48.8%	54	65	20.4%
Tribunal Sancionador	484	505	4.3%	62	72	16.1%
<b>Gestión</b>	<b>1,080</b>	<b>1,825</b>	<b>69.0%</b>	<b>157</b>	<b>249</b>	<b>58.6%</b>
<b>Total</b>	<b>7,896</b>	<b>12,493</b>	<b>58.2%</b>	<b>1,271</b>	<b>1,372</b>	<b>7.9%</b>

- En septiembre de 2016, se cerró 1,372 denuncias y gestiones; mostrando un aumento de 7.9% respecto a agosto.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y septiembre de 2016 son un 58.2% mayores al total del mismo periodo de 2015.

# Montos recuperados

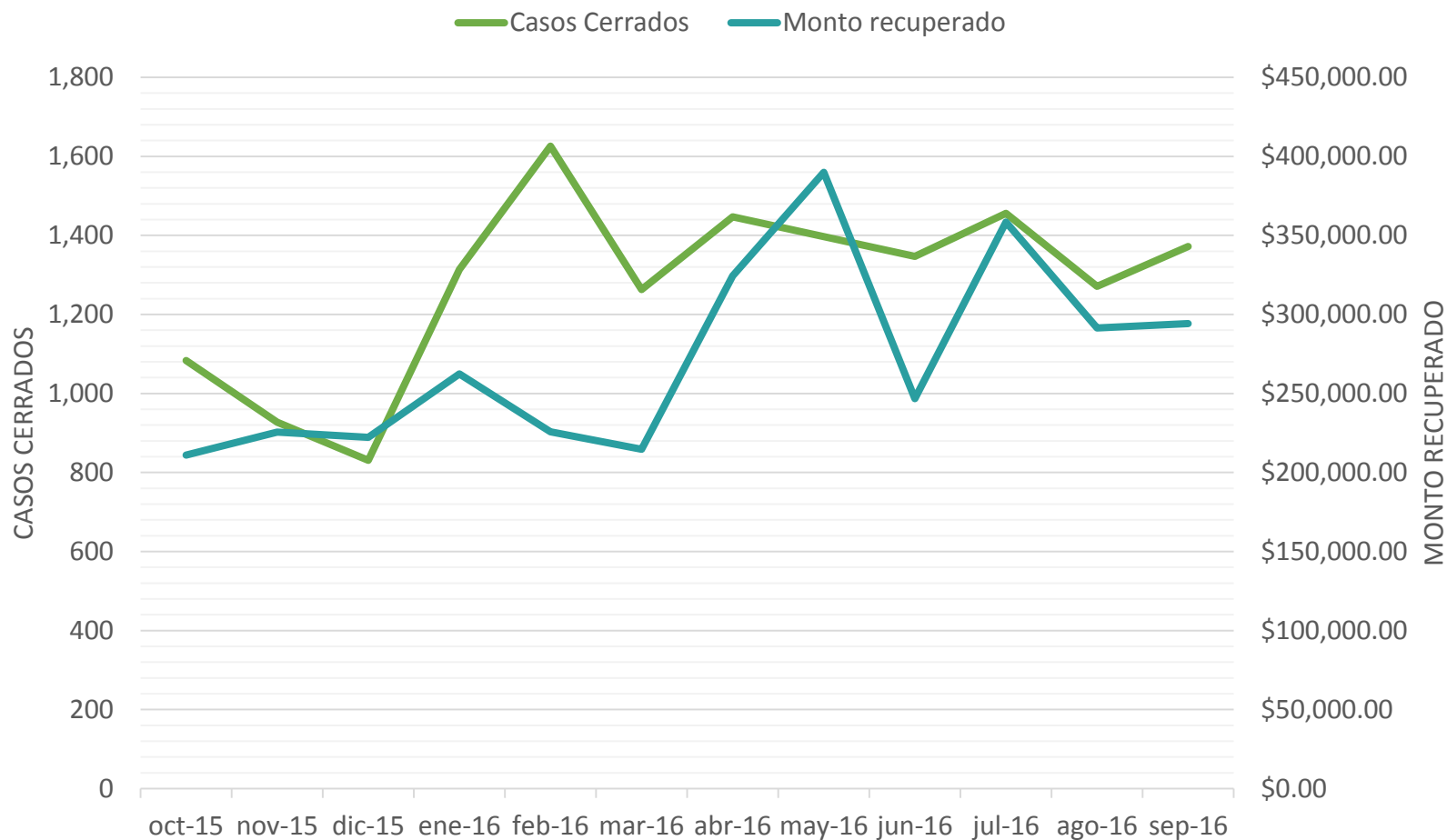
## Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Variación	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
Denuncia	\$1,526,071.44	\$2,280,240.24	49.4%	\$279,972.67	\$267,096.34	-4.6%
Gestión	\$141,482.29	\$327,369.86	131.4%	\$11,390.10	\$27,154.50	138.4%
<b>Total</b>	<b>\$1,667,553.73</b>	<b>\$2,607,610.10</b>	<b>56.4%</b>	<b>\$291,362.77</b>	<b>\$294,250.84</b>	<b>1.0%</b>

- En septiembre de 2016 se recuperó \$294,250.84, mostrando una disminución del 1.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y septiembre de 2016 es 56.4% mayor que en 2015.

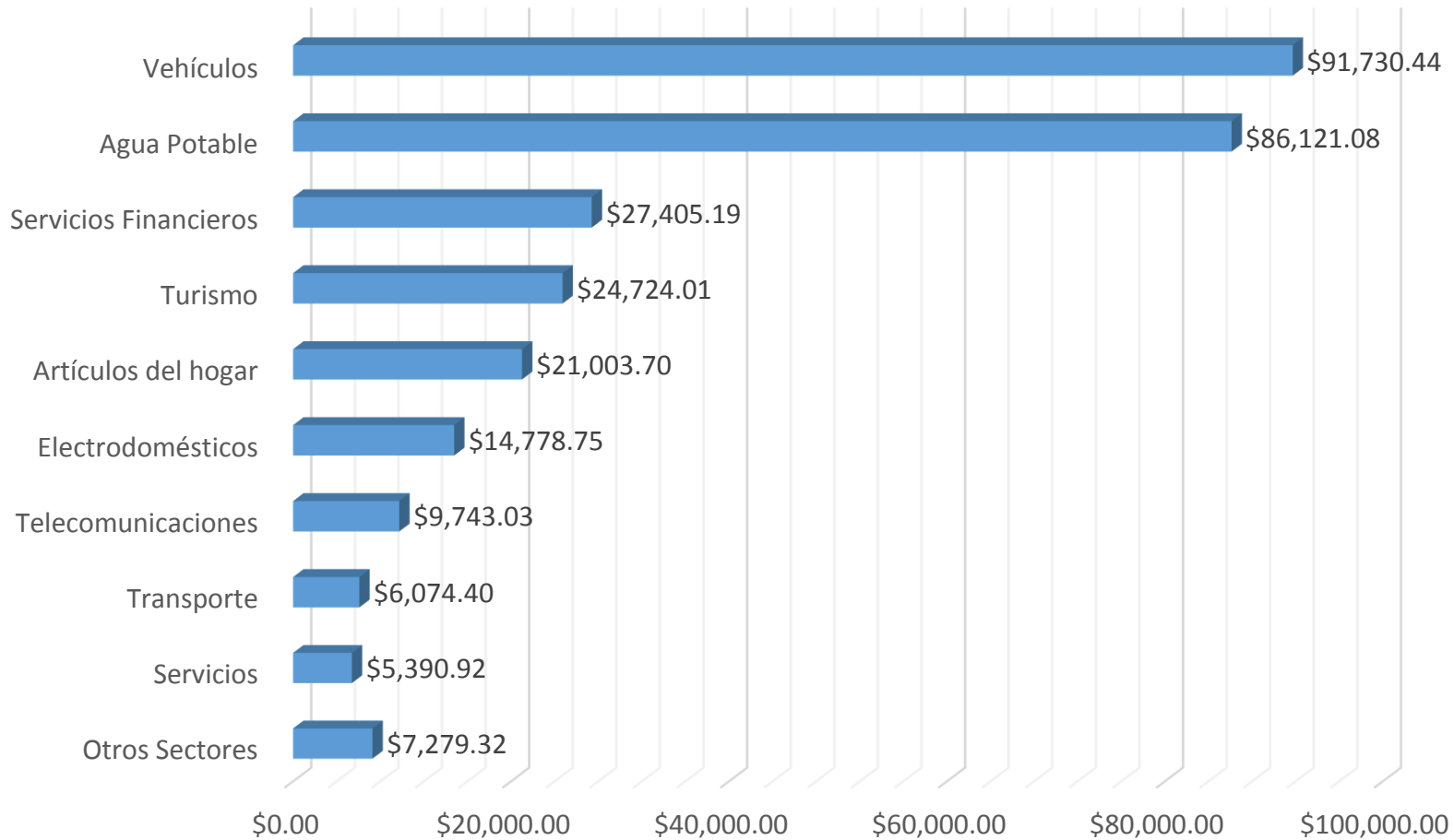
# Montos recuperados

De octubre 2015 a septiembre 2016



# Montos recuperados por sector

## Septiembre 2016



# Reclamos cerrados y montos recuperados

*De octubre 2015 a septiembre 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	960	\$358,338.64
ago-16	1,271	791	\$291,362.77
sep-16	1,372	815	\$294,250.84
<b>Total</b>	<b>15,334</b>	<b>9,757</b>	<b>\$3,266,344.41</b>

# Conclusiones

- La mayor cantidad de atenciones del mes de septiembre se concentran en las asesorías que con 4,174 representan un 74.67% del total.
- En septiembre de 2016 se recuperó \$294,250.84, mostrando una disminución del 1.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y septiembre de 2016 es 56.4% mayor que en 2015.



# Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
  - Telecomunicaciones 23.38%
  - Servicios financieros 21.15%
  - Agua potable 15.09%.
- Los sectores más denunciados son:
  - Agua potable 64.14%
  - Telecomunicaciones 11.24%
  - Electrodomésticos 6.46%.
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas 42.48%
  - Incumplimiento de contrato u oferta 26.98%
  - Prácticas abusivas 9.44%.
- Los motivos más denunciados son:
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas 69.94%
  - Incumplimiento de garantía 12.27%
  - Incumplimiento de contrato u oferta 11.80%.