

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Marzo 2018



5,740 personas consumidoras atendidas en - Marzo de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Febrero y marzo 2018

Tipo de caso	Febrero 2018		Marzo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,432	83.08%	4,764	83.00%	-668	-12.3%
Denuncia	648	9.91%	572	9.97%	-76	-11.7%
Derivación	81	1.24%	87	1.52%	6	7.4%
Gestión	377	5.77%	317	5.52%	-60	-15.9%
Total	6,538	100.00%	5,740	100.00%	-798	-12.2%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

1,951 personas atendidas por Call Center, en marzo de 2018.

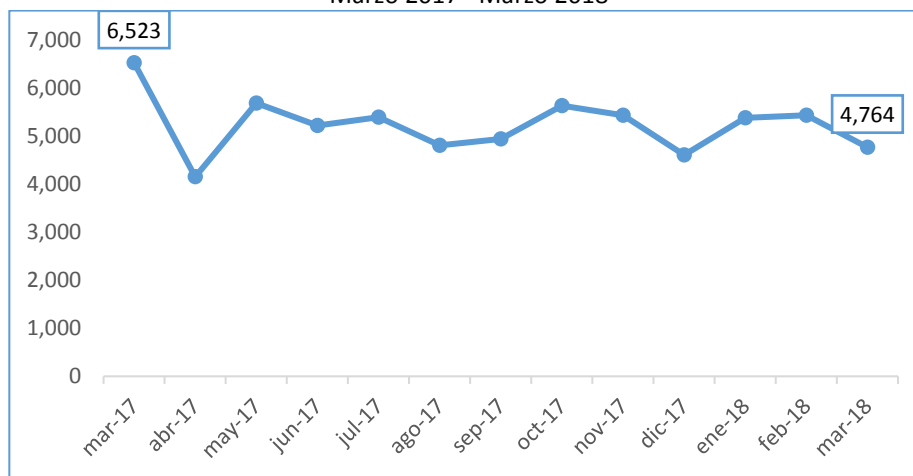
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina. Marzo 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,941	0	0	10	1,951	33.99%
Plan de La Laguna	359	113	16	41	529	9.22%
San Miguel	608	61	37	81	787	13.71%
San Salvador	1,095	226	8	158	1,487	25.91%
Santa Ana	761	172	26	27	986	17.18%
Total	4,764	572	87	317	5,740	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

4,764 asesorías brindadas en marzo 2018, 83.02% respecto al total de atenciones.

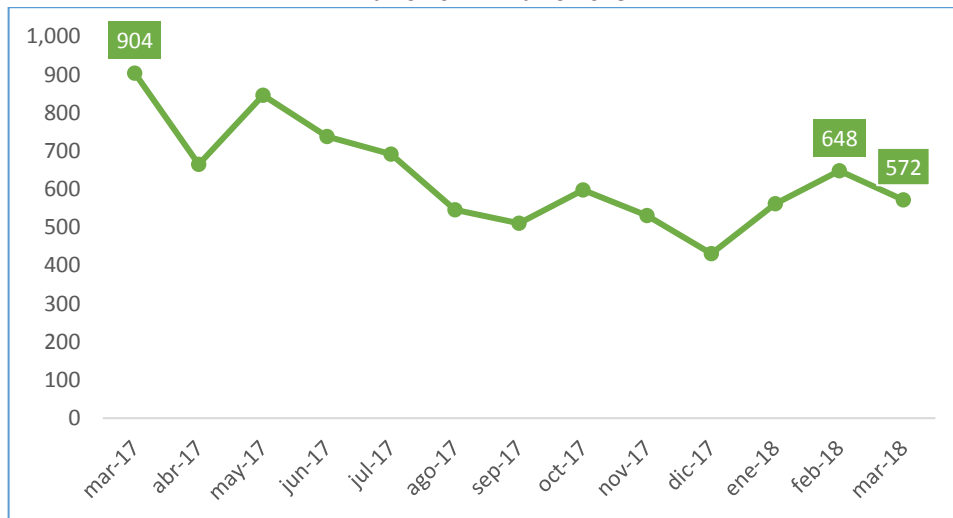
Gráfico 1. Asesorías brindadas por la Defensoría del Consumidor. Marzo 2017 - Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

572 denuncias atendidas en marzo 2018.

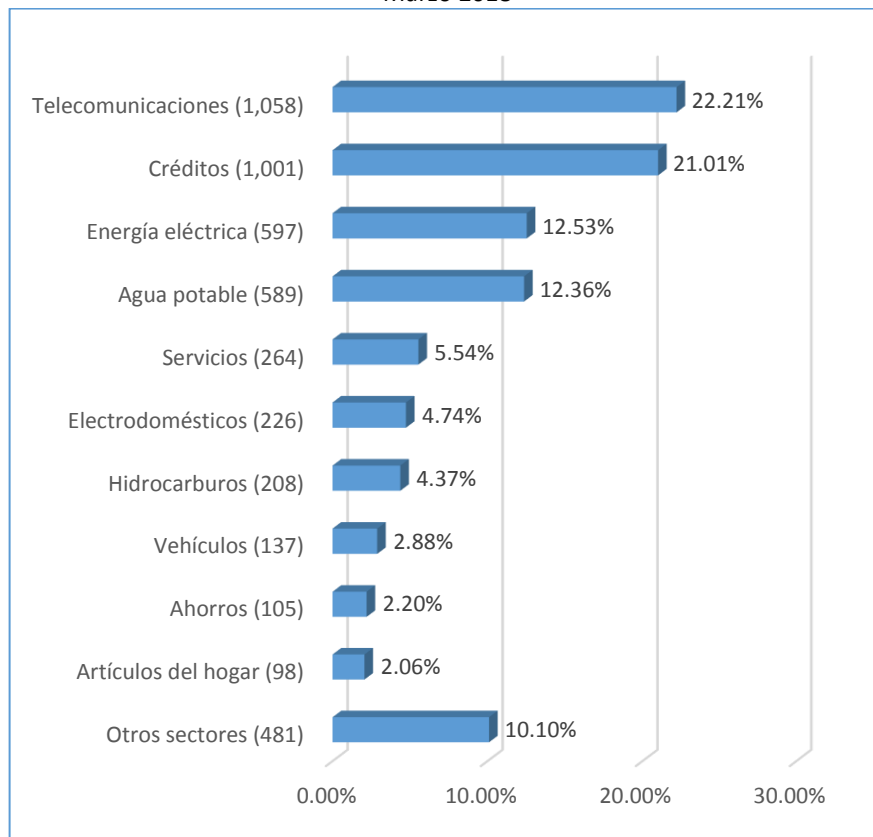
Gráfico 2. Denuncias atendidas en la Defensoría del Consumidor.
Marzo 2017 - Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

55.75% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y energía eléctrica.

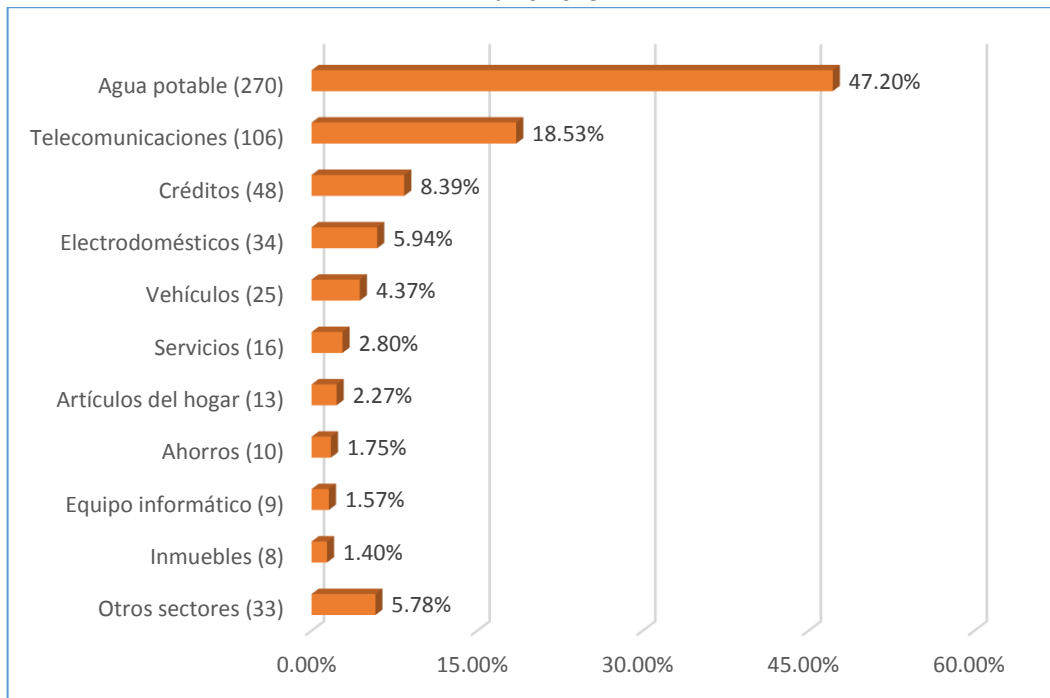
Gráfico 3. Asesorías por sector.
Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

74.12% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y créditos.

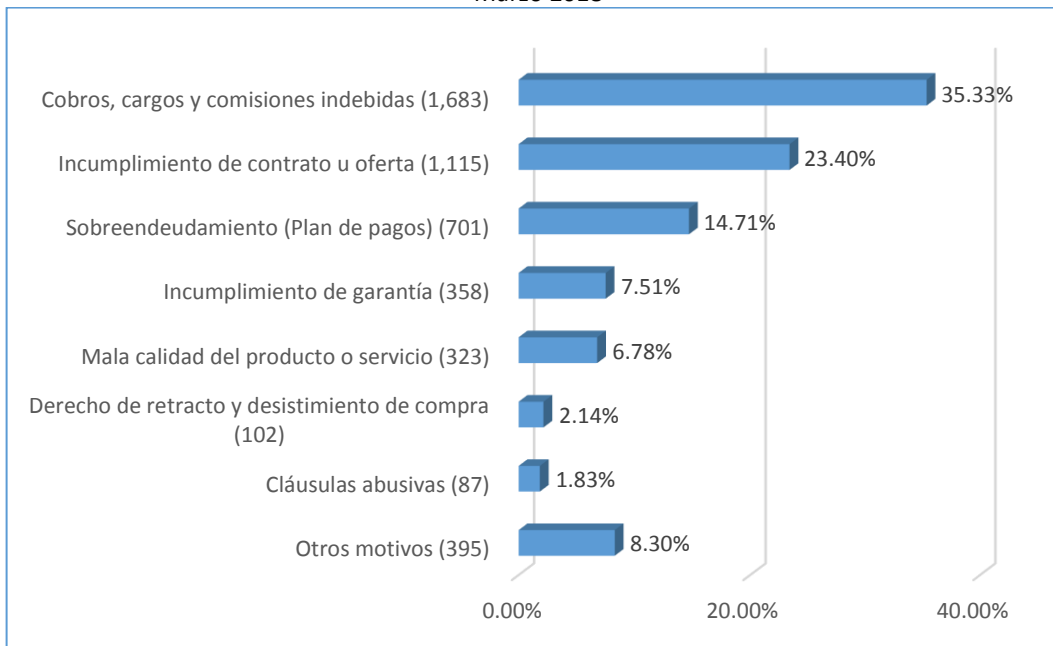
Gráfico 4. Denuncias por sector.
Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

1,683 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

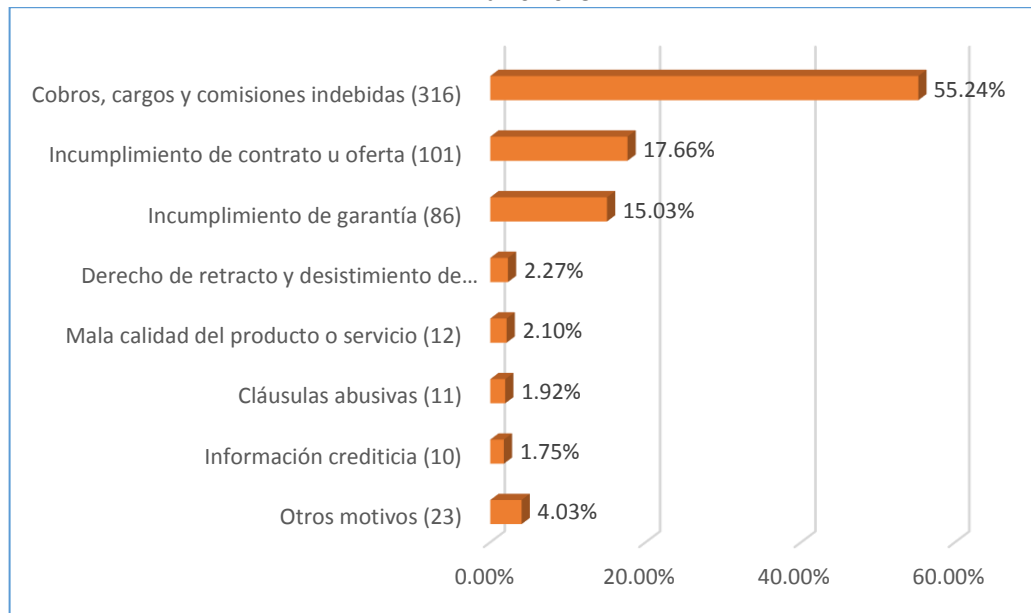
Gráfico 5. Motivos de las asesorías atendidas.
Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

316 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

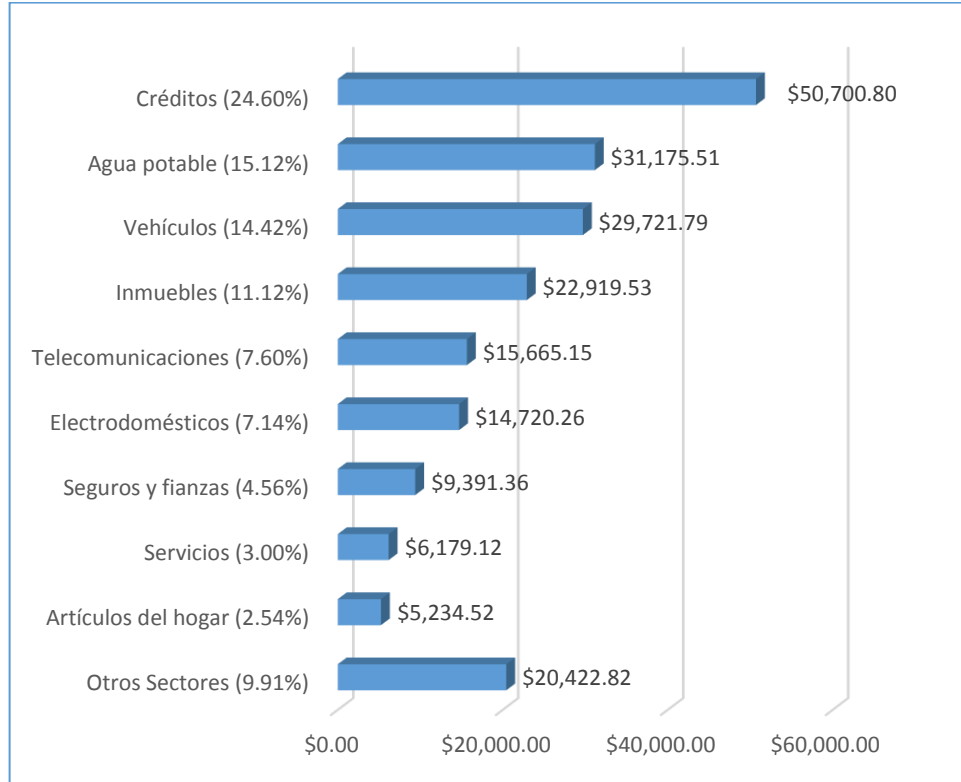
Gráfico 6. Motivos de las denuncias atendidas.
Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

\$111,598.10 recuperados en créditos, agua potable, y vehículos.

Gráfico 7. Montos recuperados por sector.
Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Respecto a febrero 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 11.68%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 50.47% del total de atenciones brindadas en marzo 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Febrero y marzo 2018

Forma de recepción	Febrero 2018		Marzo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoría - Móvil	1,718	52.38%	1,534	52.95%	-184	-10.71%
Defensoría - Móvil	1,718	52.38%	1,534	52.95%	-184	-10.71%
Subtotal Medios electrónicos	814	24.82%	800	27.61%	-14	-1.72%
Atención en línea	225	6.86%	221	7.63%	-4	-1.78%
Chat	309	9.42%	324	11.18%	15	4.85%
Correo Electrónico	73	2.23%	85	2.93%	12	16.44%
Red Social Facebook	163	4.97%	140	4.83%	-23	-14.11%
Red Social Twitter	44	1.34%	30	1.04%	-14	-31.82%
Subtotal Teléfono Directo	27	0.82%	32	1.10%	5	18.52%
Teléfono Directo	27	0.82%	32	1.10%	5	18.52%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	721	21.98%	531	18.33%	-190	-26.35%
Ciudad Mujer	53	1.62%	25	0.86%	-28	-52.83%
Ventanillas descentralizadas	668	20.37%	506	17.47%	-162	-24.25%
Total	3,280	100.00%	2,897	100.00%	-383	-11.68%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 4. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Marzo 2018

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	262	17.08%	253	31.63%	3	9.38%	56	10.55%	574	19.81%
Energía eléctrica	457	29.79%	14	1.75%	4	12.50%	88	16.57%	563	19.43%
Agua potable	221	14.41%	50	6.25%	10	31.25%	179	33.71%	460	15.88%
Créditos	161	10.50%	179	22.38%	7	21.88%	88	16.57%	435	15.02%
Hidrocarburos	141	9.19%	10	1.25%	1	3.13%	24	4.52%	176	6.08%
Servicios	61	3.98%	59	7.38%	5	15.63%	24	4.52%	149	5.14%
Electrodomésticos	53	3.46%	55	6.88%	1	3.13%	20	3.77%	129	4.45%
Artículos del hogar	20	1.30%	40	5.00%	0	0.00%	9	1.69%	69	2.38%
Tributos y servicios	30	1.96%	13	1.63%	0	0.00%	4	0.75%	47	1.62%
Vehículos	16	1.04%	20	2.50%	0	0.00%	9	1.69%	45	1.55%
Ahorros	25	1.63%	14	1.75%	0	0.00%	3	0.56%	42	1.45%
Alimentos	16	1.04%	21	2.63%	1	3.13%	2	0.38%	40	1.38%
Los demás sectores	71	4.63%	72	9.00%	0	0.00%	25	4.71%	168	5.80%
Total	1,534	100.00%	800	100.00%	32	100.00%	531	100.00%	2,897	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Marzo 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	818	53.32%	179	22.38%	15	46.88%	291	54.80%	1,303	44.98%
Incumplimiento de contrato u oferta	234	15.25%	265	33.13%	5	15.63%	57	10.73%	561	19.36%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	124	8.08%	111	13.88%	4	12.50%	61	11.49%	300	10.36%
Mala calidad del producto o servicio	126	8.21%	41	5.13%	2	6.25%	35	6.59%	204	7.04%
Incumplimiento de garantía	66	4.30%	82	10.25%	2	6.25%	27	5.08%	177	6.11%
Cláusulas abusivas	25	1.63%	12	1.50%	0	0.00%	11	2.07%	48	1.66%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	17	1.11%	16	2.00%	1	3.13%	5	0.94%	39	1.35%
Los demás motivos	124	8.08%	94	11.75%	3	9.38%	44	8.29%	265	9.15%
Total	1,534	100.00%	800	100.00%	32	100.00%	531	100.00%	2,897	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

DATOS ACUMULADOS ENERO - MARZO 2018

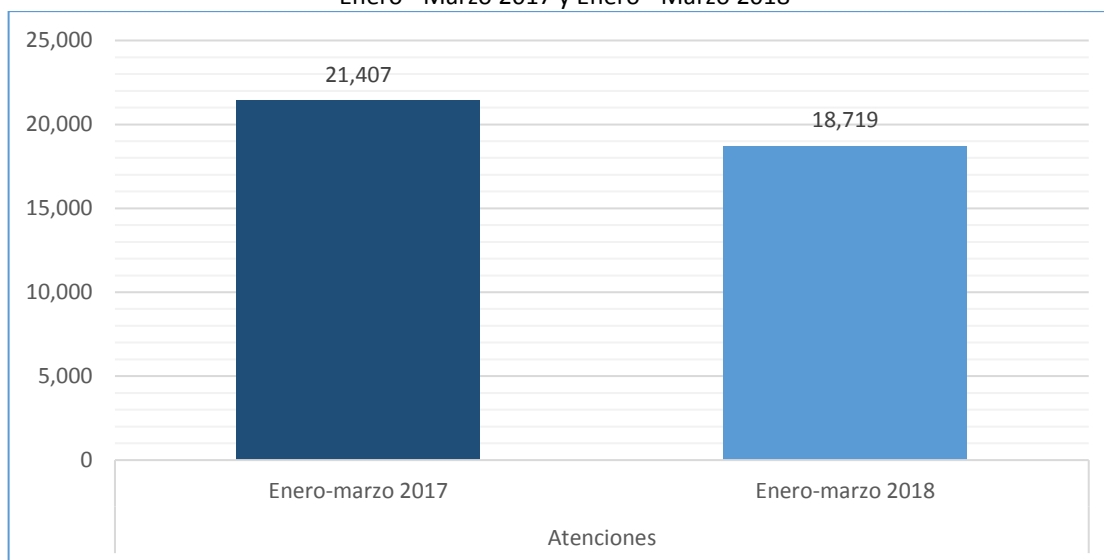
18,719 personas atendidas entre enero y marzo 2018; 2,688 atenciones menos que el mismo período en 2017.

Tabla 6. Atenciones brindadas.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Tipo de atención	Enero – Marzo 2017		Enero – Marzo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	17,204	80.37%	15,577	83.21%	-1,627	-9.5%
Denuncia	2,521	11.78%	1,782	9.52%	-739	-29.3%
Derivación	909	4.25%	242	1.29%	-667	-73.4%
Gestión	773	3.61%	1,118	5.97%	345	44.6%
Total	21,407	100.00%	18,719	100.00%	-2,688	-12.6%

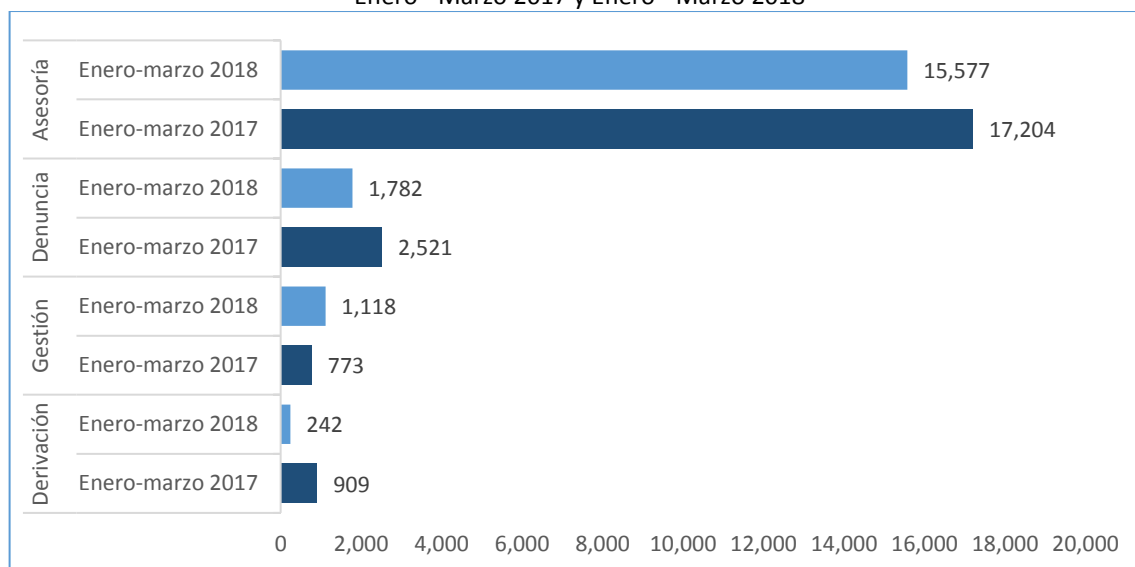
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 8. Atenciones brindadas.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 9. Atenciones brindadas, por tipo.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

15,577 asesorías brindadas, el 55.38% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - marzo 2018.

Tabla 7. Asesorías por sector.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018
Telecomunicaciones	4,117	3,483	23.93%	22.36%
Créditos	3,018	3,173	17.54%	20.37%
Agua potable	2,268	1,971	13.18%	12.65%
Energía eléctrica	1,270	1,597	7.38%	10.25%
Servicios	813	878	4.73%	5.64%
Electrodomésticos	1,056	813	6.14%	5.22%
Hidrocarburos	183	682	1.06%	4.38%
Vehículos	422	483	2.45%	3.10%
Artículos del hogar	1,030	376	5.99%	2.41%
Ahorros	393	333	2.28%	2.14%
Inmuebles	343	298	1.99%	1.91%
Seguros y fianzas	241	264	1.40%	1.69%
Tributos y servicios	1,183	259	6.88%	1.66%
Alimentos	129	175	0.75%	1.12%
Equipo informático	128	156	0.74%	1.00%
Turismo	144	131	0.84%	0.84%
Salud	49	105	0.28%	0.67%
Prendas de vestir	77	94	0.45%	0.60%
Transporte	138	79	0.80%	0.51%
Servicios de información crediticia	58	67	0.34%	0.43%
Escolar	38	57	0.22%	0.37%
Cosméticos	23	33	0.13%	0.21%
Servicios bursátiles	37	17	0.22%	0.11%
Agrícola	0	12	0.00%	0.08%
Casas de empeño	0	11	0.00%	0.07%

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018
Varios	28	10	0.16%	0.06%
Artículos infantiles	18	8	0.10%	0.05%
Químicos	0	7	0.00%	0.04%
Servicios electrónicos financieros	0	5	0.00%	0.03%
Total	17,204	15,577	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

71.23% de las asesorías brindadas, entre enero y marzo 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, y sobreendeudamiento (plan de pagos).

Tabla 8. Motivos de las asesorías brindadas.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Motivo	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	7,802	5,217	45.35%	33.49%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,765	3,576	27.70%	22.96%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	992	2,303	5.77%	14.78%
Incumplimiento de garantía	1,025	1,265	5.96%	8.12%
Mala calidad del producto o servicio	47	1,181	0.27%	7.58%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	408	456	2.37%	2.93%
Cláusulas abusivas	0	344	0.00%	2.21%
Práctica abusiva	1,292	162	7.51%	1.04%
Gestiones de cobro	150	154	0.87%	0.99%
Información crediticia	103	132	0.60%	0.85%
Documentos de obligación y cancelaciones	87	87	0.51%	0.56%
Varios	533	700	3.10%	4.49%
Total	17,204	15,577	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

1,782 denuncias atendidas, el 72.62% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - marzo 2018.

Tabla 9. Denuncias por sector.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Sector	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018
Agua potable	1,368	847	54.26%	47.53%
Telecomunicaciones	400	304	15.87%	17.06%
Electrodomésticos	138	143	5.47%	8.02%
Créditos	73	122	2.90%	6.85%
Vehículos	102	91	4.05%	5.11%
Servicios	56	49	2.22%	2.75%
Artículos del hogar	160	38	6.35%	2.13%
Ahorros	57	34	2.26%	1.91%
Equipo informático	37	33	1.47%	1.85%
Turismo	24	22	0.95%	1.23%
Inmuebles	12	21	0.48%	1.18%
Transporte	50	19	1.98%	1.07%
Seguros y fianzas	14	13	0.56%	0.73%

Sector	Enero – Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018
Servicios de información crediticia	3	13	0.12%	0.73%
Prendas de vestir	14	12	0.56%	0.67%
Salud	5	10	0.20%	0.56%
Artículos infantiles	3	3	0.12%	0.17%
Cosméticos	1	3	0.04%	0.17%
Escolar	2	1	0.08%	0.06%
Tributos y servicios	2	1	0.08%	0.06%
Agrícola	0	1	0.00%	0.06%
Alimentos	0	1	0.00%	0.06%
Servicios electrónicos financieros	0	1	0.00%	0.06%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Energía eléctrica	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
Servicios bursátiles	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	2,521	1,782	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

87.77% de las denuncias atendidas, entre enero y marzo 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 10. Motivos de las denuncias atendidas.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,588	950	62.99%	53.31%
Incumplimiento de contrato u oferta	415	316	16.46%	17.73%
Incumplimiento de garantía	352	298	13.96%	16.72%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	32	52	1.27%	2.92%
Cláusulas abusivas	0	48	0.00%	2.69%
Mala calidad del producto o servicio	3	36	0.12%	2.02%
Información crediticia	3	28	0.12%	1.57%
Documentos de obligación y cancelaciones	16	16	0.63%	0.90%
Gestiones de cobro	6	14	0.24%	0.79%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	6	0.04%	0.34%
Práctica abusiva	100	3	3.97%	0.17%
Varios	5	15	0.20%	0.84%
Total	2,521	1,782	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

En marzo de 2018, se cerraron 853 denuncias y gestiones. Entre enero y marzo de 2018, se cerraron 2,595 denuncias y gestiones, 33.8% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Solución	Enero –Marzo 2017	Enero – Marzo 2018	Variación	Febrero 2018	Marzo 2018	Variación
Denuncia	3,121	1,500	-51.9%	587	505	-14.0%
Avenimiento	1,915	923	-51.8%	335	318	-5.1%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	539	330	-38.8%	143	103	-28.0%
Desistimiento	120	98	-18.3%	34	34	0.0%
Falta de Ratificación y Prevención	136	64	-52.9%	32	24	-25.0%
Tribunal Sancionador	411	85	-79.3%	43	26	-39.5%
Gestión	798	1,095	37.2%	417	348	-16.5%
Total	3,919	2,595	-33.8%	1,004	853	-15.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

El monto recuperado en marzo 2018, ascendió a \$206,130.86. Además, en el período Enero - Marzo 2018, se recuperaron \$858,095.71 que equivale a 5.86% más que en el mismo período del año anterior.

Tabla 12. Montos recuperados en denuncias y gestiones.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Tipo de caso	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2018	Variación	Febrero 2018	Marzo 2018	Variación
Denuncia	\$667,060.77	\$555,738.86	-16.69%	\$222,082.07	\$107,222.76	-51.72%
Gestión	\$143,510.68	\$302,356.85	110.69%	\$93,124.85	\$98,908.10	6.21%
Total	\$810,571.45	\$858,095.71	5.86%	\$315,206.92	\$206,130.86	-34.60%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

8,341 (55.45% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a marzo de 2018.

Recuperando \$4,635,117.30.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Marzo 2018

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,344	729	\$345,377.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,161	641	\$192,562.23
jun-17	1,122	651	\$395,488.39
jul-17	1,126	628	\$234,987.15
ago-17	843	476	\$165,424.88
sep-17	899	506	\$190,814.78
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	916	494	\$655,325.37
dic-17	694	369	\$690,782.62
ene-18	738	409	\$336,757.93
feb-18	1,004	532	\$315,206.92
mar-18	853	444	\$206,130.86
Total	15,042	8,341	\$4,635,117.30

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

9,305 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período de enero a marzo 2018; 1,243 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 49.71% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a marzo de 2018.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción.
Enero - Marzo 2017 y Enero - Marzo 2018

Forma de recepción	Enero – Marzo 2017		Enero – Marzo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	3,801	47.15%	4,651	49.98%	850	22.36%
Defensoria-Movil	3,801	47.15%	4,651	49.98%	850	22.36%
Medios electrónicos	3,086	38.28%	2,648	28.46%	-438	-14.19%
Atención en línea	983	12.19%	809	8.69%	-174	-17.70%
Chat	778	9.65%	934	10.04%	156	20.05%
Correo Electronico	306	3.80%	262	2.82%	-44	-14.38%
Red Social Facebook	845	10.48%	530	5.70%	-315	-37.28%
Red Social Twitter	174	2.16%	113	1.21%	-61	-35.06%
Teléfono Directo	0	0.00%	68	0.73%	68	-
Teléfono Directo	0	0.00%	68	0.73%	68	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,175	14.57%	1,938	20.83%	763	64.94%
Ciudad Mujer	49	0.61%	114	1.23%	65	132.65%
Ventanillas descentralizadas	1,126	13.97%	1,824	19.60%	698	61.99%
Total	8,062	100.00%	9,305	100.00%	1,243	15.42%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 15. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Enero - Marzo 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	817	17.57%	805	30.40%	5	7.35%	281	14.50%	1,908	20.51%
Energía eléctrica	1,182	25.41%	45	1.70%	8	11.76%	262	13.52%	1,497	16.09%
Agua potable	668	14.36%	141	5.32%	23	33.82%	609	31.42%	1,441	15.49%
Créditos	549	11.80%	516	19.49%	18	26.47%	261	13.47%	1,344	14.44%
Hidrocarburos	450	9.68%	42	1.59%	2	2.94%	78	4.02%	572	6.15%
Servicios	201	4.32%	231	8.72%	6	8.82%	78	4.02%	516	5.55%
Electrodomésticos	160	3.44%	179	6.76%	1	1.47%	104	5.37%	444	4.77%
Artículos del hogar	79	1.70%	163	6.16%	0	0.00%	35	1.81%	277	2.98%
Vehículos	52	1.12%	71	2.68%	0	0.00%	72	3.72%	195	2.10%
Tributos y servicios	107	2.30%	49	1.85%	0	0.00%	13	0.67%	169	1.82%
Ahorros	64	1.38%	50	1.89%	1	1.47%	24	1.24%	139	1.49%
Alimentos	53	1.14%	66	2.49%	1	1.47%	8	0.41%	128	1.38%
Los demás sectores	269	5.78%	290	10.95%	3	4.41%	113	5.83%	675	7.25%
Total	4,651	100.00%	2,648	100.00%	68	100.00%	1,938	100.00%	9,305	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Enero - Marzo 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,327	50.03%	526	19.86%	39	57.35%	979	50.52%	3,871	41.60%
Incumplimiento de contrato u oferta	741	15.93%	924	34.89%	9	13.24%	234	12.07%	1,908	20.51%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	396	8.51%	326	12.31%	9	13.24%	216	11.15%	947	10.18%
Mala calidad del producto o servicio	385	8.28%	174	6.57%	2	2.94%	136	7.02%	697	7.49%
Incumplimiento de garantía	224	4.82%	294	11.10%	3	4.41%	136	7.02%	657	7.06%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	58	1.25%	98	3.70%	1	1.47%	37	1.91%	194	2.08%
Cláusulas abusivas	91	1.96%	24	0.91%	0	0.00%	67	3.46%	182	1.96%
Los demás motivos	429	9.22%	282	10.65%	5	7.35%	133	6.86%	849	9.12%
Total	4,651	100.00%	2,648	100.00%	68	100.00%	1,938	100.00%	9,305	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 17. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción.
Marzo 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	5	62.50%	7	18.42%	4	100.00%	97	75.19%	113	63.13%
Tigo	0	0.00%	4	10.53%	0	0.00%	7	5.43%	11	6.15%
Grupo Monge	1	12.50%	3	7.89%	0	0.00%	5	3.88%	9	5.03%
Banco Agrícola	0	0.00%	1	2.63%	0	0.00%	2	1.55%	3	1.68%
Claro	0	0.00%	3	7.89%	0	0.00%	0	0.00%	3	1.68%
Los demás proveedores	2	25.00%	20	52.63%	0	0.00%	18	13.95%	40	22.35%
Total	8	100.00%	38	100.00%	4	100.00%	129	100.00%	179	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 18. Casos cerrados, según medio descentralizado de ingreso.
Enero-Marzo 2017 y Enero-Marzo 2018

Valor	Enero – Marzo 2017		Enero – Marzo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cerradas	866	100.00%	651	100.00%	-215	-24.83%
Defensoría - Móvil	153	17.67%	104	15.98%	-49	-32.03%
Medios electrónicos	191	22.06%	123	18.89%	-68	-35.60%
Teléfono Directo	0	0.00%	6	0.92%	6	0.00%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	522	60.28%	418	64.21%	-104	-19.92%
Con devolución	469	100.00%	319	100.00%	-150	-31.98%
Defensoría - Móvil	74	15.78%	52	16.30%	-22	-29.73%
Medios electrónicos	105	22.39%	62	19.44%	-43	-40.95%
Teléfono Directo	0	0.00%	2	0.63%	2	0.00%

Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	290	61.83%	203	63.64%	-87	-30.00%
Monto Recuperado	\$139,491.15	100.00%	\$191,426.17	100.00%	\$51,935.02	37.23%
Defensoría - Móvil	\$46,124.85	33.07%	\$18,098.79	9.45%	-\$28,026.06	-60.76%
Medios electrónicos	\$30,399.42	21.79%	\$101,406.97	52.97%	\$71,007.55	233.58%
Teléfono Directo	\$0.00	0.00%	\$155.05	0.08%	\$155.05	0.00%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	\$62,966.88	45.14%	\$71,765.36	37.49%	\$8,798.48	13.97%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.