

# Boletín Estadístico Mensual

Abril 2015

# Atenciones

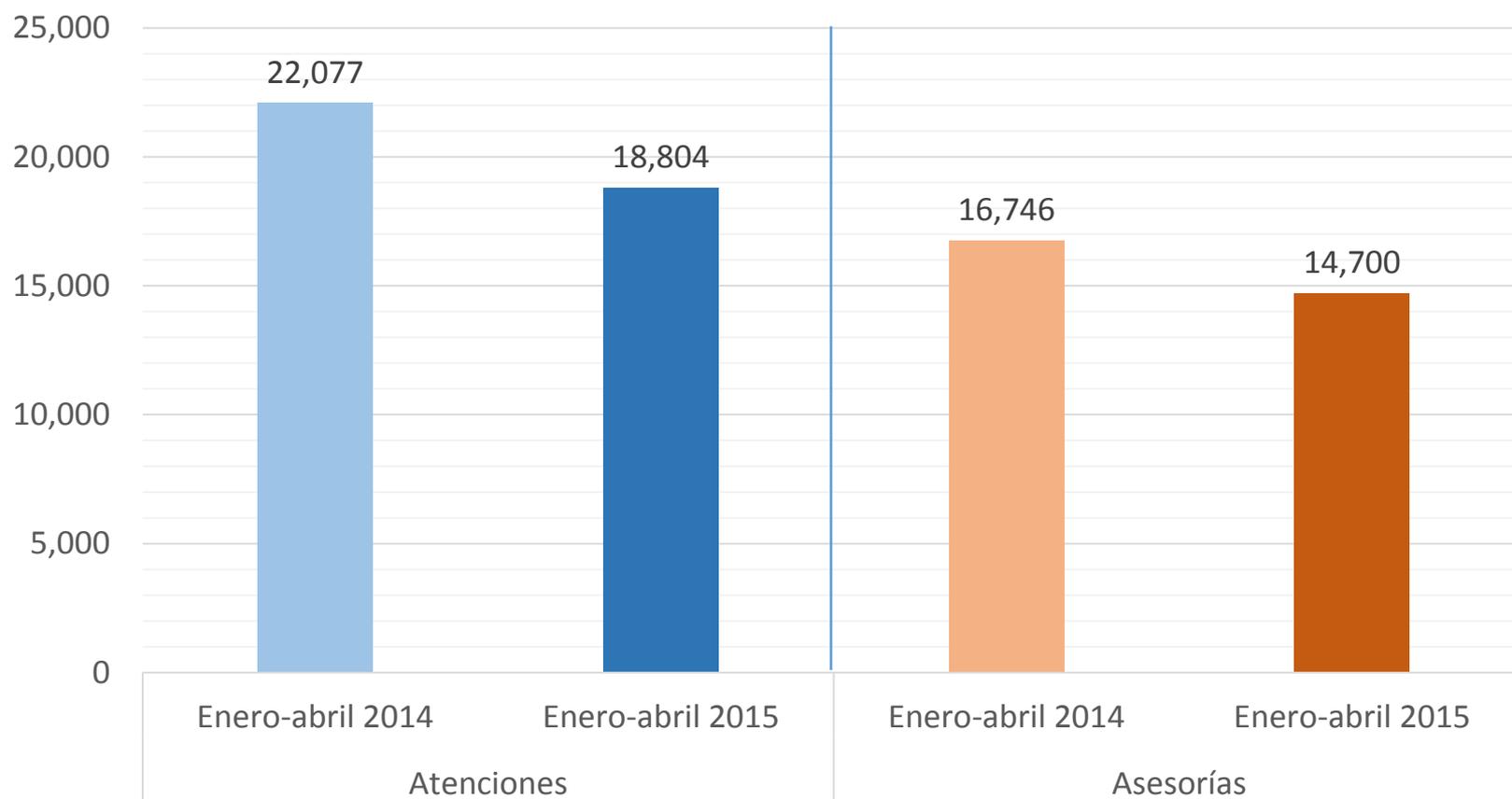
*Acumulado 2015 Vrs. 2014*

Tipo de atención	Enero - abril 2014	Enero - abril 2015	Variación	Marzo 2015	Abril 2015	Variación
Asesoría	16,746	14,700	-12.2%	3,402	3,294	-3.2%
Denuncia	4,101	3,183	-22.4%	766	683	-10.8%
Derivación	672	500	-25.6%	100	164	64.0%
Gestión	558	421	-24.6%	104	93	-10.6%
<b>Total</b>	<b>22,077</b>	<b>18,804</b>	<b>-14.8%</b>	<b>4,372</b>	<b>4,234</b>	<b>-3.2%</b>

- En abril de 2015, la Defensoría Del Consumidor brindó un total de 4,234 atenciones, mostrando una leve disminución del -3.2% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías (3,294), las cuales representan un 77.8% del total.
- Entre enero y abril de 2015 se brindaron 18,804 atenciones, siendo un -14.8% inferior al reportado durante el mismo periodo del 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones

# Atenciones y asesorías

## Acumulado 2015 Vrs. 2014



# Atenciones por oficinas

## Abril 2015

### Atenciones mensuales para abril de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	1,539	0	0	13	<b>1,552</b>
Plan de La Laguna	250	92	36	6	<b>384</b>
San Miguel	128	117	75	17	<b>337</b>
San Salvador	1,110	309	28	52	<b>1,499</b>
Santa Ana	267	165	25	5	<b>462</b>
<b>Total</b>	<b>3,294</b>	<b>683</b>	<b>164</b>	<b>93</b>	<b>4,234</b>

### Variación mensual Marzo -abril 2015

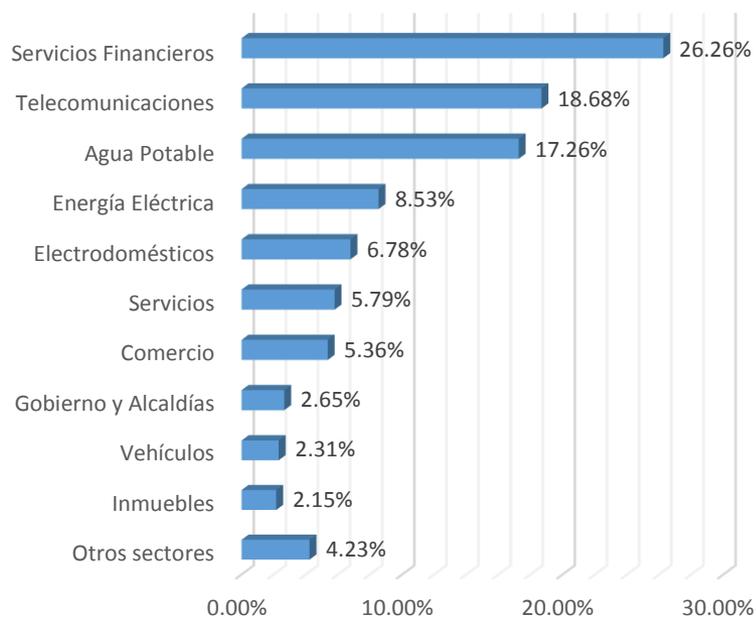
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	-2.1%	-	-	-35.0%	<b>-2.5%</b>
Plan de La Laguna	-21.6%	-35.7%	-5.3%	-50.0%	<b>-25.0%</b>
San Miguel	-22.9%	15.8%	141.9%	-32.0%	<b>4.3%</b>
San Salvador	2.8%	-10.2%	154.5%	30.0%	<b>1.6%</b>
Santa Ana	0.8%	-7.3%	25.0%	-28.6%	<b>-1.7%</b>
<b>Total</b>	<b>-3.2%</b>	<b>-10.8%</b>	<b>64.0%</b>	<b>-10.6%</b>	<b>-3.2%</b>

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones son el Call Center con 1,552 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,499, que en conjunto atienden el 72.1% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un 3.2% respecto al mes pasado, notándose una disminución en 3 de las 5 oficinas.
- Las oficinas que mostraron una disminución en las atenciones son: Plan de La Laguna (-25.0%), Call Center (-2.5%) y Santa Ana (-1.7%). Y la oficinas que presentaron un aumento son: San Miguel (4.3%) y San Salvador (1.3%)

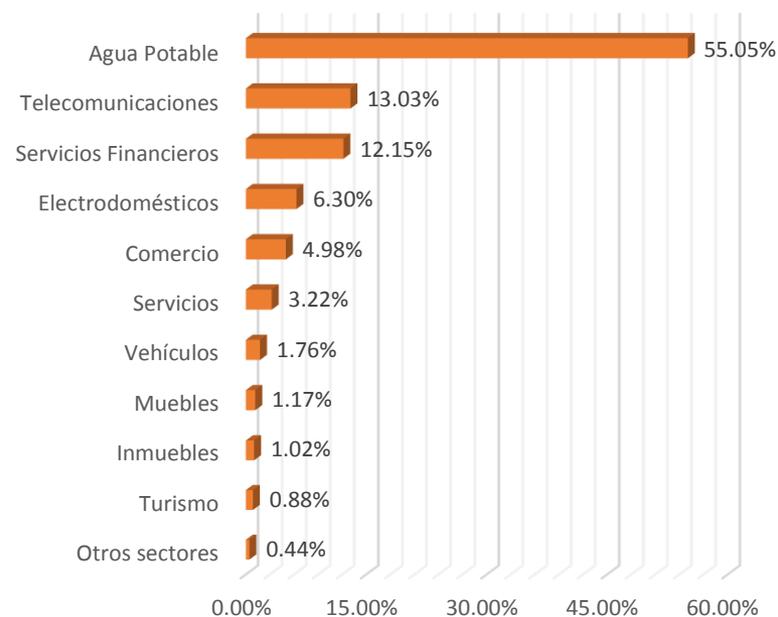
# Atenciones por sector

## Abril 2015

### Atenciones por sector



### Denuncias por sector



- El sector que presenta mayores atenciones es servicios financieros con el 26.26% de las atenciones, seguido por telecomunicaciones con 18.68%, y agua potable con 17.26%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el mayormente denunciado (55.5%), le sigue telecomunicaciones con un 13.03% y servicios financieros con 15.15%.

# Atenciones por sector

## Abril 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	26.26%	1,112
Telecomunicaciones	18.68%	791
Agua Potable	17.26%	731
Energía Eléctrica	8.53%	361
Electrodomésticos	6.78%	287
Servicios	5.79%	245
Comercio	5.36%	227
Gobierno y Alcaldías	2.65%	112
Vehículos	2.31%	98
Inmuebles	2.15%	91
Otros sectores	4.23%	179
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,234</b>

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	55.05%	376
Telecomunicaciones	13.03%	89
Servicios Financieros	12.15%	83
Electrodomésticos	6.30%	43
Comercio	4.98%	34
Servicios	3.22%	22
Vehículos	1.76%	12
Muebles	1.17%	8
Inmuebles	1.02%	7
Turismo	0.88%	6
Otros sectores	0.44%	3
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>683</b>

# Atenciones por sector

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015
Servicios Financieros	4,314	5,017	19.54%	26.68%
Telecomunicaciones	3,601	3,460	16.31%	18.40%
Agua potable	3,534	3,054	16.01%	16.24%
Electrodomésticos	2,101	1,383	9.52%	7.35%
Comercio	2,041	1,289	9.24%	6.85%
Energía Eléctrica	1,647	1,146	7.46%	6.09%
Servicios	1,729	1,139	7.83%	6.06%
Gobierno y Alcaldías	826	518	3.74%	2.75%
Vehículos	275	468	1.25%	2.49%
Inmuebles	296	383	1.34%	2.04%
Hidrocarburos	628	289	2.84%	1.54%
Muebles	347	215	1.57%	1.14%
Turismo	186	200	0.84%	1.06%
Alimentos y bebidas	53	126	0.24%	0.67%
Libros	148	65	0.67%	0.35%
Medicamentos	80	34	0.36%	0.18%
Varios	255	18	1.16%	0.10%
Publicidad	16	0	0.07%	0.00%
<b>Total</b>	<b>22,077</b>	<b>18,804</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por sector

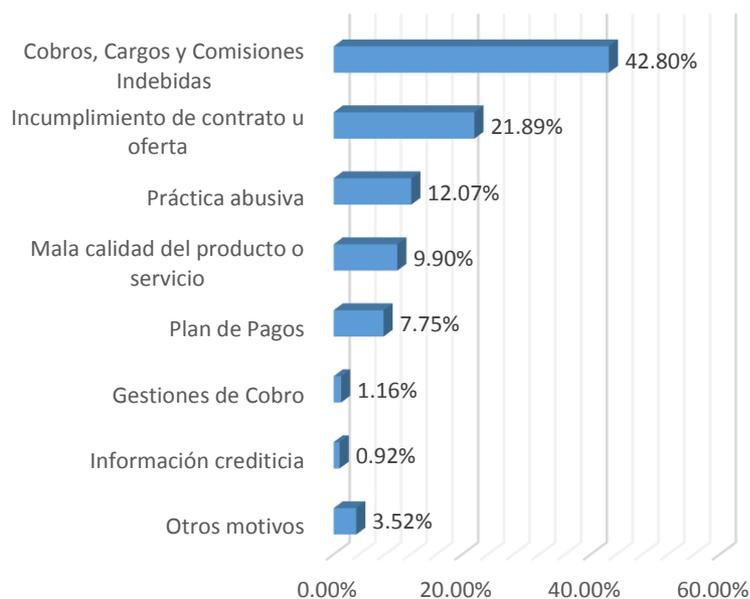
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015
Agua potable	1,976	1,621	48.18%	50.93%
Telecomunicaciones	576	455	14.05%	14.29%
Servicios Financieros	428	352	10.44%	11.06%
Comercio	235	243	5.73%	7.63%
Electrodomésticos	511	231	12.46%	7.26%
Servicios	107	103	2.61%	3.24%
Vehículos	63	76	1.54%	2.39%
Muebles	63	31	1.54%	0.97%
Inmuebles	38	25	0.93%	0.79%
Turismo	48	23	1.17%	0.72%
Energía Eléctrica	10	11	0.24%	0.35%
Libros	21	5	0.51%	0.16%
Alimentos y bebidas	11	4	0.27%	0.13%
Gobierno y Alcaldías	5	3	0.12%	0.09%
Hidrocarburos	3	0	0.07%	0.00%
Medicamentos	2	0	0.05%	0.00%
Publicidad	3	0	0.07%	0.00%
Varios	1	0	0.02%	0.00%
<b>Total</b>	<b>4,101</b>	<b>3,183</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

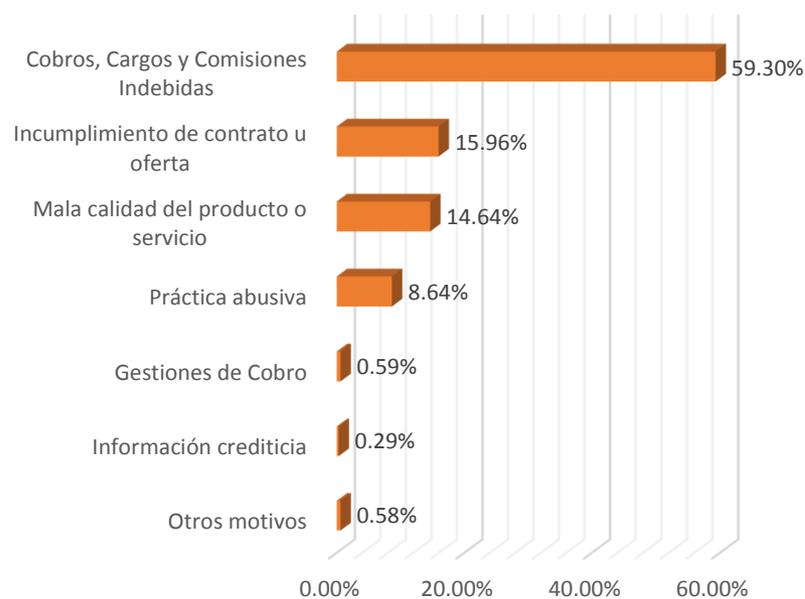
# Motivos

## Abril 2015

### Motivos de las atenciones



### Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 42.80%, el incumplimiento de contrato u oferta con 21.89%, y prácticas abusivas con 12.07%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 59.30%, incumplimiento de contrato u oferta con 15.96%, y mala calidad del producto con 14.64%.

# Atenciones por motivo Abril 2015

## Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	42.80%	1,812
Incumplimiento de contrato u oferta	21.89%	927
Práctica abusiva	12.07%	511
Mala calidad del producto o servicio	9.90%	419
Plan de Pagos	7.75%	328
Gestiones de cobro	1.16%	49
Información crediticia	0.92%	39
Otros motivos	3.52%	149
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,234</b>

## Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	59.30%	405
Incumplimiento de contrato u oferta	15.96%	109
Mala calidad del producto o servicio	14.64%	100
Práctica abusiva	8.64%	59
Gestiones de cobro	0.59%	4
Información crediticia	0.29%	2
Otros motivos	0.58%	4
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>683</b>

# Atenciones por motivo

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015
<b>Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas</b>	7,943	7,436	35.98%	39.54%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	1,698	4,239	7.69%	22.54%
<b>Práctica abusiva</b>	187	2,148	0.85%	11.42%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	3,844	2,024	17.41%	10.76%
<b>Plan de Pagos</b>	1,522	1,690	6.89%	8.99%
<b>Gestiones de cobro</b>	607	197	2.75%	1.05%
<b>Información crediticia</b>	173	181	0.78%	0.96%
<b>Derecho de Retracto y desistimiento de compra</b>	507	15	2.30%	0.08%
<b>Varios</b>	5,596	874	25.35%	4.65%
<b>Total</b>	<b>22,077</b>	<b>18,804</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015	Enero-abril 2014	Enero-abril 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	2,051	1,815	50.01%	57.02%
Incumplimiento de contrato u oferta	468	588	11.41%	18.47%
Mala calidad del producto o servicio	900	448	21.95%	14.07%
Práctica abusiva	42	244	1.02%	7.67%
Gestiones de cobro	52	23	1.27%	0.72%
Información crediticia	9	12	0.22%	0.38%
Plan de Pagos	4	4	0.10%	0.13%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	56	1	1.37%	0.03%
Varios	519	48	12.66%	1.51%
<b>Total</b>	<b>4,101</b>	<b>3,183</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - abril 2014	Enero - abril 2015	Variación	Marzo 2015	Abril 2015	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>3,899</b>	<b>3,022</b>	<b>-22.5%</b>	<b>767</b>	<b>724</b>	<b>-5.6%</b>
Avenimiento	2,634	2,064	-21.6%	536	430	-19.8%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	705	499	-29.2%	152	126	-17.1%
Desistimiento	109	108	-0.9%	19	31	63.2%
Falta de Ratificación y Prevenición	142	131	-7.7%	27	45	66.7%
Tribunal Sancionador	309	220	-28.8%	33	92	178.8%
<b>Gestión</b>	<b>556</b>	<b>412</b>	<b>-25.9%</b>	<b>111</b>	<b>76</b>	<b>-31.5%</b>
<b>Total</b>	<b>4,455</b>	<b>3,434</b>	<b>-22.9%</b>	<b>878</b>	<b>800</b>	<b>-8.9%</b>

- En abril de 2015, se cerró 800 denuncias gestiones; mostrando una disminución del 8.9% respecto a marzo del mismo año.
- Entre enero y abril de 2015 se reportan 3,434 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.9% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

# Montos recuperados

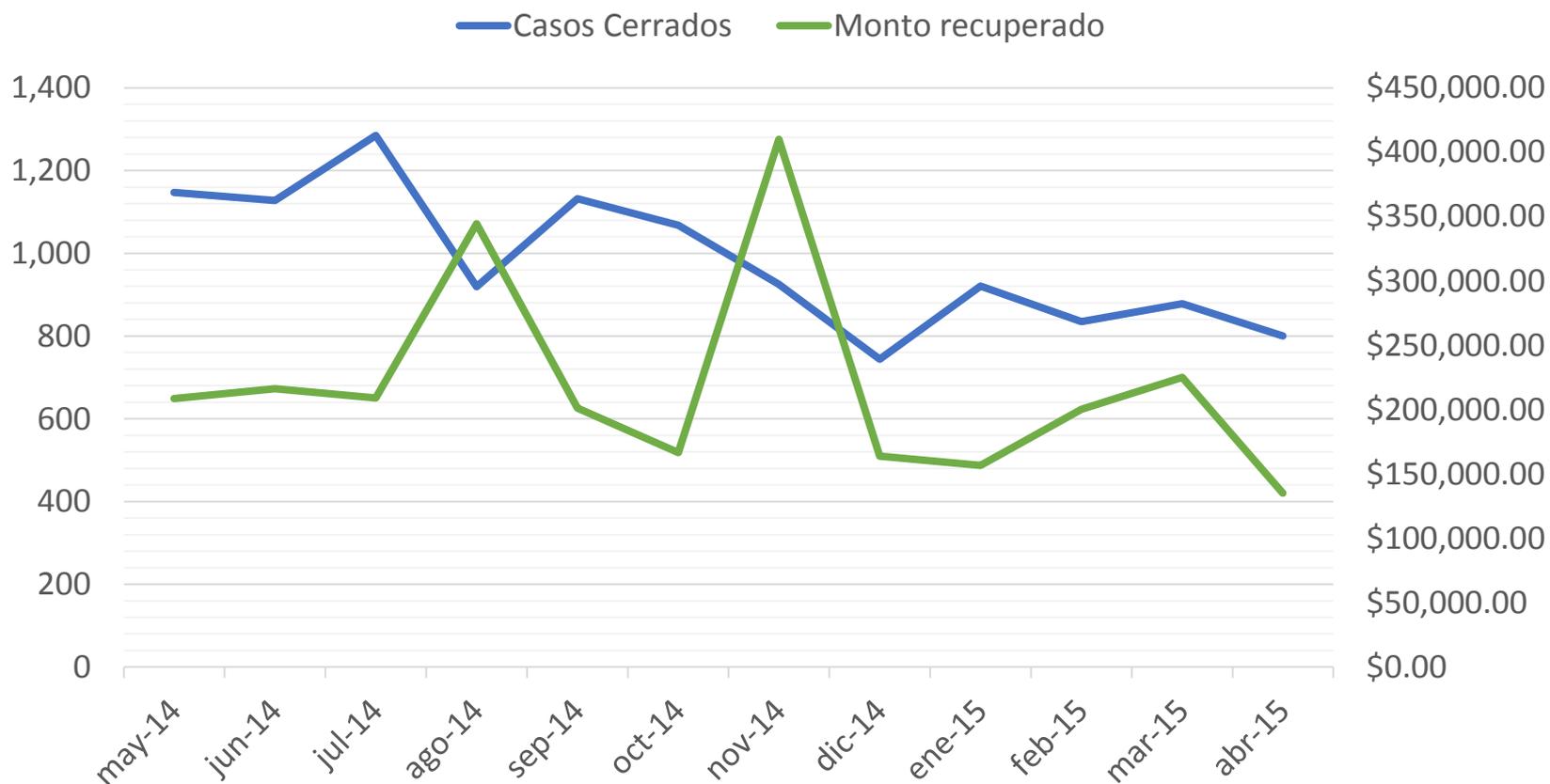
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - abril 2014	Enero - abril 2015	Variación	mar-15	abr-15	Variación
<b>Denuncia</b>	\$837,024.22	\$660,974.82	-21.0%	\$217,905.00	\$107,130.19	-50.8%
<b>Gestión</b>	\$70,888.51	\$55,953.84	-21.1%	\$7,015.86	\$28,006.06	299.2%
<b>Total</b>	<b>\$907,912.73</b>	<b>\$716,928.66</b>	<b>-21.0%</b>	<b>\$224,920.86</b>	<b>\$135,136.25</b>	<b>-39.9%</b>

- En el mes de abril de 2015 se recuperó \$135,136.25, mostrando una disminución del 39.9% respecto al mes anterior.
- Entre enero y abril de 2015 se registra un monto de recuperación de \$716,928.66, siendo un 21.0% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

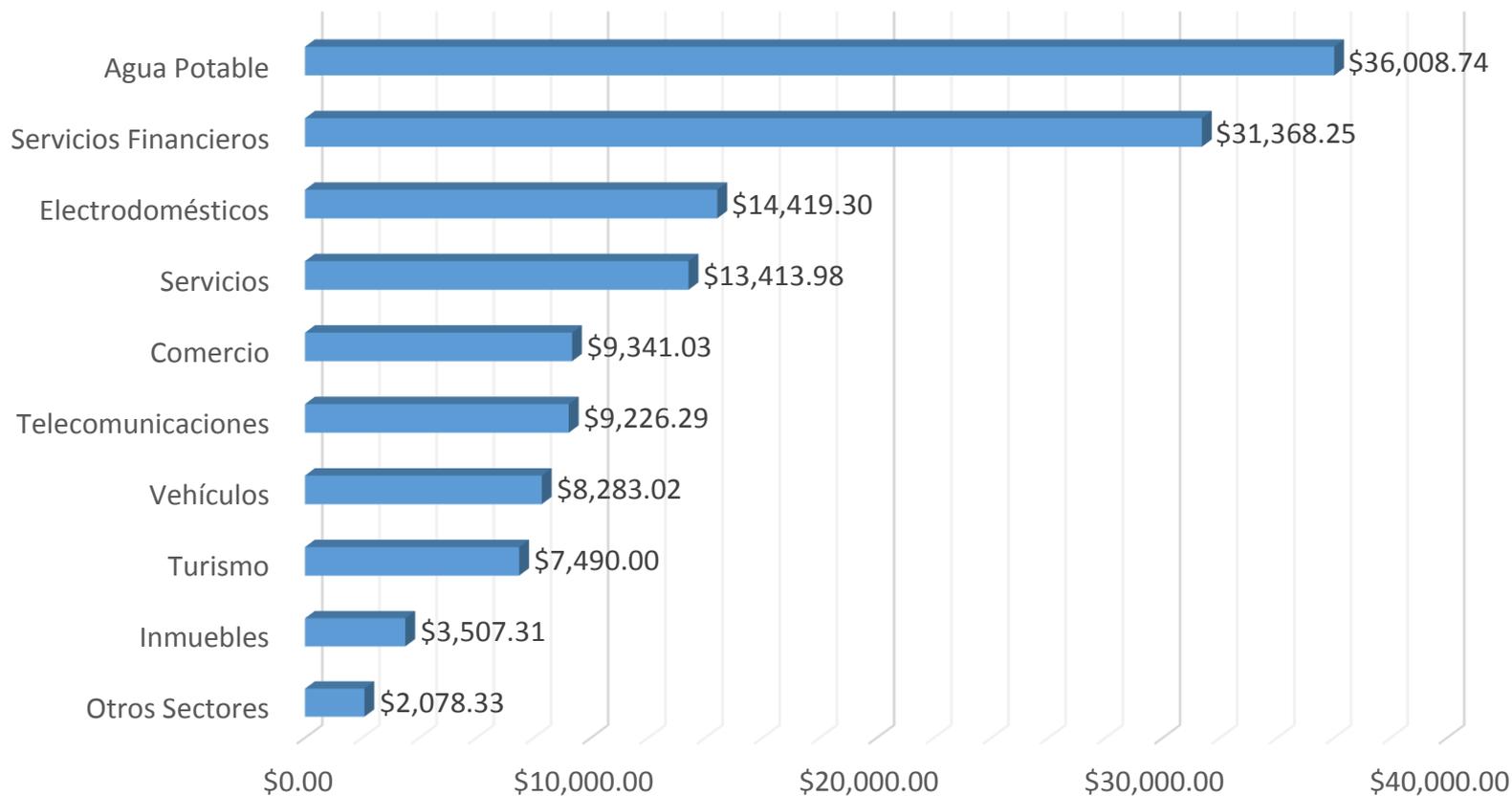
# Montos recuperados

Mayo 2014- abril 2015



# Montos recuperados por sector

*Abril 2015*



# Reclamos cerrados y montos recuperados

*De mayo de 2014 a abril de 2015*

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
may-14	1,147	672	\$208,665.68
jun-14	1,128	622	\$216,322.69
jul-14	1,285	765	\$209,053.59
ago-14	919	598	\$344,414.02
sep-14	1,132	669	\$201,211.03
oct-14	1,068	693	\$166,539.13
nov-14	925	639	\$409,916.76
dic-14	744	471	\$163,821.67
ene-15	921	582	\$156,613.83
feb-15	835	579	\$200,257.72
mar-15	878	592	\$224,920.86
abr-15	800	464	\$135,136.25
<b>Total</b>	<b>11,782</b>	<b>7,346</b>	<b>\$2,636,873.23</b>

# Conclusiones

- En abril de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un **total de 4,234 atenciones**, mostrando una disminución del -3.2% respecto al mes anterior. Entre enero y abril de 2015 se brindaron 18,804 atenciones, siendo un -14.8% inferior al reportado durante el mismo periodo del 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones.
- Los **principales sectores denunciados** son: Agua potable 55.5%, Telecomunicaciones 13.03% y Servicios financieros con 15.15%. Por su parte, **los principales motivos denunciados** son: Cobros, cargos y comisiones indebidas 59.30%, Incumplimiento de contrato u oferta 15.96%, y Mala calidad del producto 14.64%
- En abril de 2015, **se cerró 800 denuncias y gestiones**; mostrando una disminución del 8.9% respecto a marzo del mismo año. Entre enero y abril de 2015 se reportan 3,434 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.9% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.
- En el mes de abril de 2015 **se recuperó \$135,136.25**, mostrando una disminución del 39.9% respecto al mes anterior. Entre enero y abril de 2015 se registra un monto de recuperación de \$716,928.66, siendo un 21.0% menor respecto al mismo periodo del año anterior.