

# Boletín Estadístico Mensual

Mayo 2015

# Atenciones

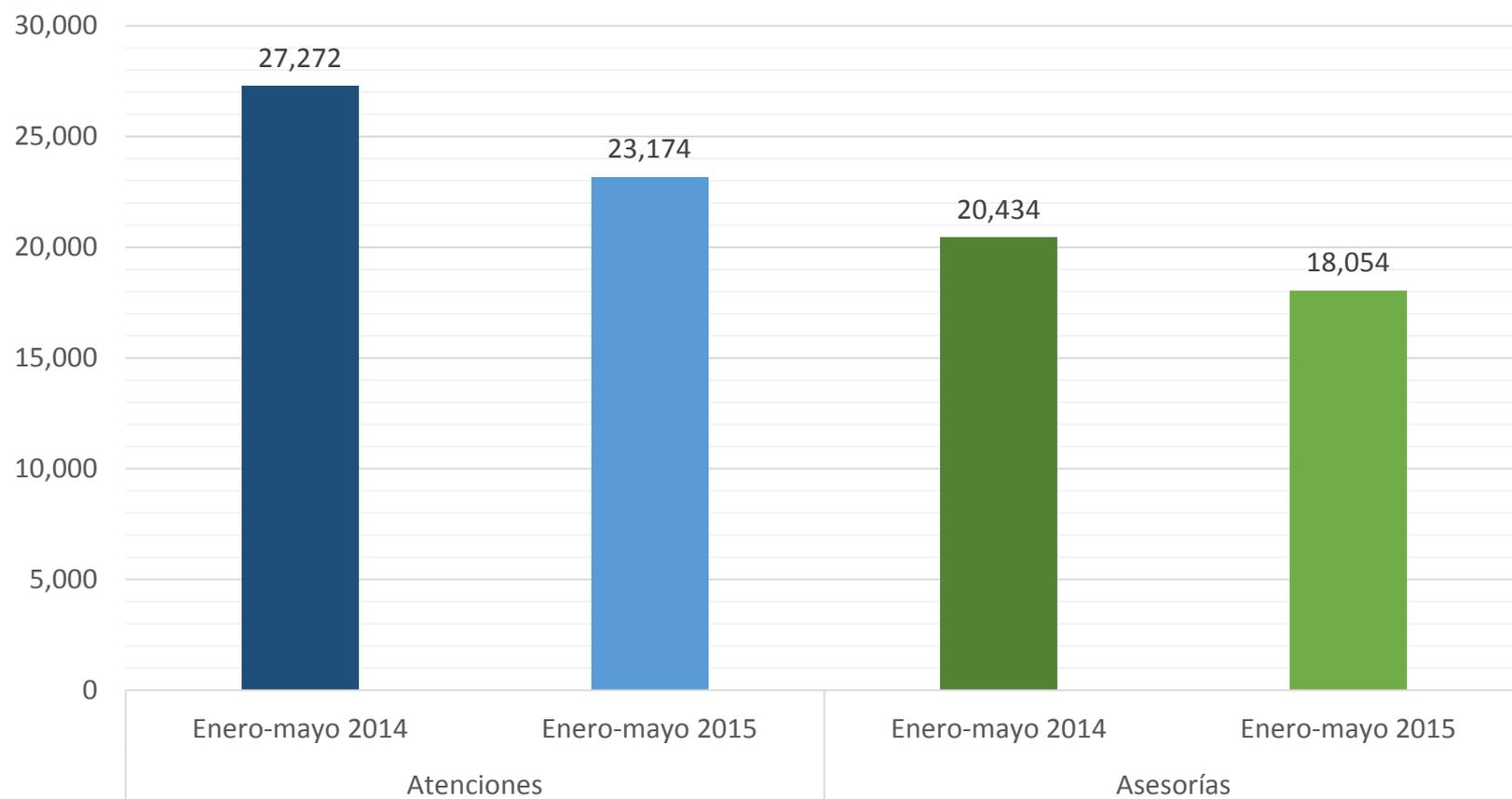
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de atención	Enero - mayo 2014	Enero - mayo 2015	Variación	Abril 2015	Mayo 2015	Variación
Asesoría	20,434	18,054	-11.6%	3,294	3,354	1.8%
Denuncia	5,180	3,867	-25.3%	683	686	0.4%
Derivación	939	743	-20.9%	164	241	47.0%
Gestión	719	510	-29.1%	92	90	-2.2%
<b>Total</b>	<b>27,272</b>	<b>23,174</b>	<b>-15.0%</b>	<b>4,233</b>	<b>4,371</b>	<b>3.3%</b>

- En mayo de 2015, la Defensoría Del Consumidor brindó un total de 4,371 atenciones, mostrando un leve aumento del 3.3% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 76.7% del total.
- Entre enero y mayo de 2015 se brindaron 23,174 atenciones, siendo un -15.0% 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

## Mayo 2015

### Atenciones mensuales para mayo de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	1,604	0	0	15	1,619
Plan de La Laguna	263	95	39	3	400
San Miguel	161	99	124	17	401
San Salvador	1,011	363	35	52	1,461
Santa Ana	315	129	43	3	490
<b>Total</b>	<b>3,354</b>	<b>686</b>	<b>241</b>	<b>90</b>	<b>4,371</b>

### Variación mensual, Abril -mayo 2015

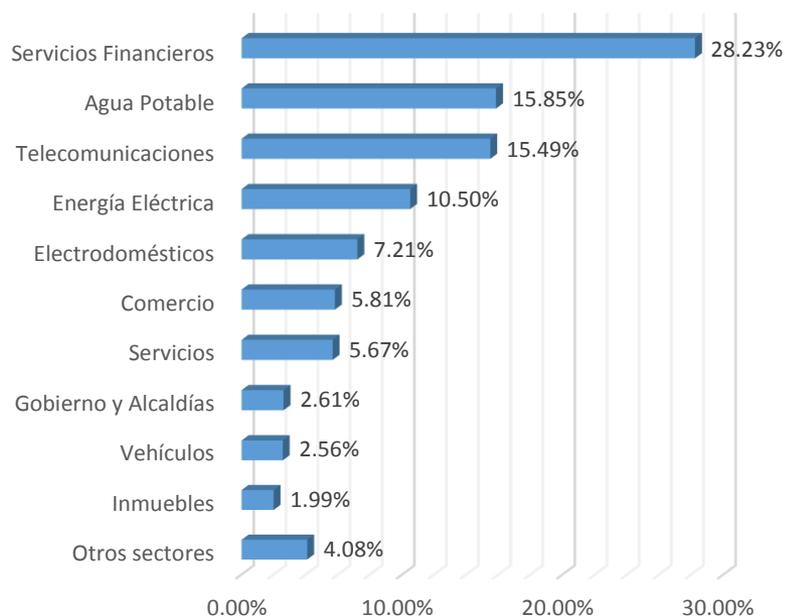
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	4.2%	-	-	15.4%	4.3%
Plan de La Laguna	5.2%	4.4%	8.3%	-50.0%	4.4%
San Miguel	25.8%	-14.7%	65.3%	0.0%	19.3%
San Salvador	-8.9%	16.3%	25.0%	2.0%	-2.7%
Santa Ana	18.0%	-21.3%	72.0%	-40.0%	6.3%
<b>Total</b>	<b>1.8%</b>	<b>0.4%</b>	<b>47.0%</b>	<b>-2.2%</b>	<b>3.3%</b>

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,619 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,461, que en conjunto atienden el 70.5% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 3.3% respecto al mes pasado, notándose aumentos en 4 de las 5 oficinas.
- Las oficinas que mostraron un aumento son:
  - San Miguel: 19.3%
  - Santa Ana: 6.3%
  - Plan de La Laguna: 4.4%
  - Call Center: 4.3%

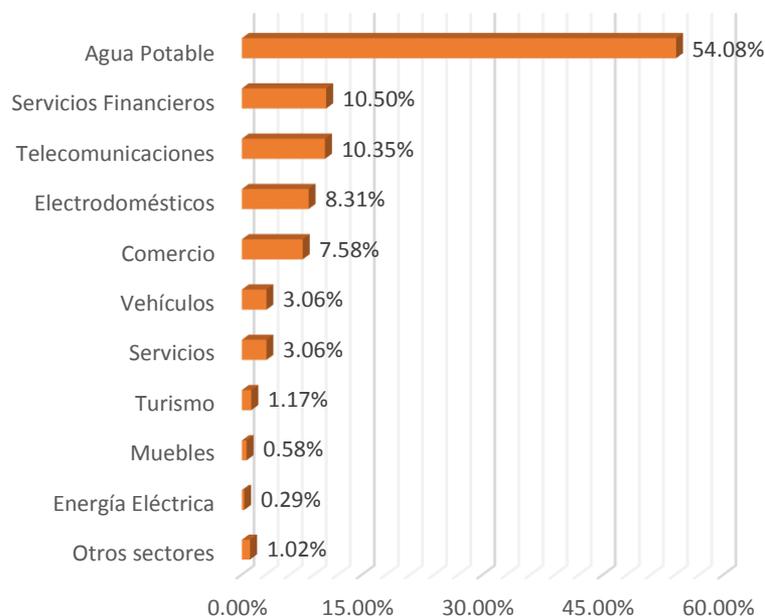
# Atenciones por sector

## Mayo 2015

### Atenciones por sector



### Denuncias por sector



- En mayo de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue Servicios financieros con el 28.23%, seguido por agua potable con 15.85% y telecomunicaciones con 15.49%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 54.08%, le sigue servicios financieros con un 10.50% y telecomunicaciones con 10.35%.

# Atenciones por sector

Mayo 2015

## Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	28.23%	1,234
Agua Potable	15.85%	693
Telecomunicaciones	15.49%	677
Energía Eléctrica	10.50%	459
Electrodomésticos	7.21%	315
Comercio	5.81%	254
Servicios	5.67%	248
Gobierno y Alcaldías	2.61%	114
Vehículos	2.56%	112
Inmuebles	1.99%	87
Otros sectores	4.08%	178
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,371</b>

## Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	54.08%	371
Servicios Financieros	10.50%	72
Telecomunicaciones	10.35%	71
Electrodomésticos	8.31%	57
Comercio	7.58%	52
Servicios	3.06%	21
Vehículos	3.06%	21
Turismo	1.17%	8
Muebles	0.58%	4
Energía Eléctrica	0.29%	2
Otros sectores	1.02%	7
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>686</b>

# Atenciones por sector

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015
Agua Potable	4,443	3,746	16.29%	16.16%
Alimentos y bebidas	68	165	0.25%	0.71%
Comercio	2,485	1,543	9.11%	6.66%
Electrodomésticos	2,518	1,698	9.23%	7.33%
Energía Eléctrica	2,162	1,605	7.93%	6.93%
Gobierno y Alcaldías	921	632	3.38%	2.73%
Hidrocarburos	709	316	2.60%	1.36%
Inmuebles	364	470	1.33%	2.03%
Libros	180	77	0.66%	0.33%
Medicamentos	101	41	0.37%	0.18%
Muebles	426	259	1.56%	1.12%
Publicidad	18	0	0.07%	0.00%
Servicios	2,194	1,387	8.04%	5.99%
Servicios Financieros	5,383	6,251	19.74%	26.97%
Telecomunicaciones	4,462	4,137	16.36%	17.85%
Turismo	233	245	0.85%	1.06%
Varios	275	22	1.01%	0.09%
Vehículos	330	580	1.21%	2.50%
<b>Total</b>	<b>27,272</b>	<b>23,174</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por sector

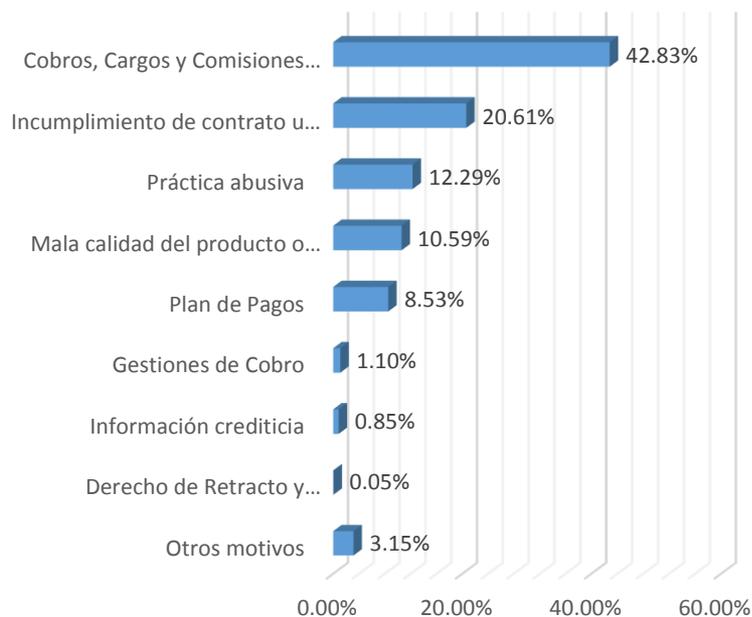
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015
Agua Potable	2,520	1,991	48.65%	51.49%
Alimentos y bebidas	13	5	0.25%	0.13%
Comercio	305	295	5.89%	7.63%
Electrodomésticos	635	288	12.26%	7.45%
Energía Eléctrica	13	11	0.25%	0.28%
Gobierno y Alcaldías	6	5	0.12%	0.13%
Hidrocarburos	3	0	0.06%	0.00%
Inmuebles	48	27	0.93%	0.70%
Libros	21	7	0.41%	0.18%
Medicamentos	4	0	0.08%	0.00%
Muebles	73	35	1.41%	0.91%
Publicidad	3	0	0.06%	0.00%
Servicios	131	125	2.53%	3.23%
Servicios Financieros	524	424	10.12%	10.96%
Telecomunicaciones	745	526	14.38%	13.60%
Turismo	60	31	1.16%	0.80%
Varios	1	0	0.02%	0.00%
Vehículos	75	97	1.45%	2.51%
<b>Total</b>	<b>5,180</b>	<b>3,867</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Motivos

## Mayo 2015

### Motivos de las atenciones



### Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 42.83%, el incumplimiento de contrato u oferta con 20.61%, y prácticas abusivas con 12.29%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 60.50%, mala calidad del producto o servicio con 15.6%, e incumplimiento de contrato u oferta con 14.29%.

# Atenciones por motivo

## Mayo 2015

### Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	42.83%	1,872
Incumplimiento de contrato u oferta	20.61%	901
Práctica abusiva	12.29%	537
Mala calidad del producto o servicio	10.59%	463
Plan de Pagos	8.53%	373
Gestiones de Cobro	1.10%	48
Información crediticia	0.85%	37
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0.05%	2
Otros motivos	3.15%	138
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,371</b>

### Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	60.50%	415
Mala calidad del producto o servicio	15.60%	107
Incumplimiento de contrato u oferta	14.29%	98
Práctica abusiva	7.00%	48
Gestiones de Cobro	0.73%	5
Plan de Pagos	0.29%	2
Otros motivos	1.59%	11
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>686</b>

# Atenciones por motivo

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	9,945	9,307	36.47%	40.16%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,137	5,140	7.84%	22.18%
Práctica abusiva	229	2,685	0.84%	11.59%
Mala calidad del producto o servicio	4,729	2,488	17.34%	10.74%
Plan de Pagos	1,864	2,063	6.83%	8.90%
Gestiones de Cobro	723	245	2.65%	1.06%
Información crediticia	222	218	0.81%	0.94%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	639	17	2.34%	0.07%
Varios	6,784	1,011	24.88%	4.36%
<b>Total</b>	<b>27,272</b>	<b>23,174</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015	Enero-mayo 2014	Enero-mayo 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	2,625	2,227	50.68%	57.59%
Incumplimiento de contrato u oferta	592	687	11.43%	17.77%
Mala calidad del producto o servicio	1,122	555	21.66%	14.35%
Práctica abusiva	53	292	1.02%	7.55%
Gestiones de Cobro	53	28	1.02%	0.72%
Información crediticia	16	13	0.31%	0.34%
Plan de Pagos	4	6	0.08%	0.16%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	69	1	1.33%	0.03%
Varios	646	58	12.47%	1.50%
<b>Total</b>	<b>5,180</b>	<b>3,867</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - mayo 2014	Enero - mayo 2015	Variación	Abril 2015	Mayo 2015	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>4,892</b>	<b>3,779</b>	<b>-22.8%</b>	<b>719</b>	<b>765</b>	<b>6.4%</b>
Avenimiento	3,292	2,571	-21.9%	426	513	20.4%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	897	636	-29.1%	126	137	8.7%
Desistimiento	142	128	-9.9%	31	21	-32.3%
Falta de Ratificación y Prevención	202	180	-10.9%	44	50	13.6%
Tribunal Sancionador	359	264	-26.5%	92	44	-52.2%
<b>Gestión</b>	<b>710</b>	<b>537</b>	<b>-24.4%</b>	<b>76</b>	<b>125</b>	<b>64.5%</b>
<b>Total</b>	<b>5,602</b>	<b>4,316</b>	<b>-23.0%</b>	<b>795</b>	<b>890</b>	<b>11.9%</b>

- En mayo de 2015, se cerró 890 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 11.9% respecto al mes de abril próximo pasado.
- Entre enero y mayo de 2015 se reportan 4,316 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -23.0% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

# Montos recuperados

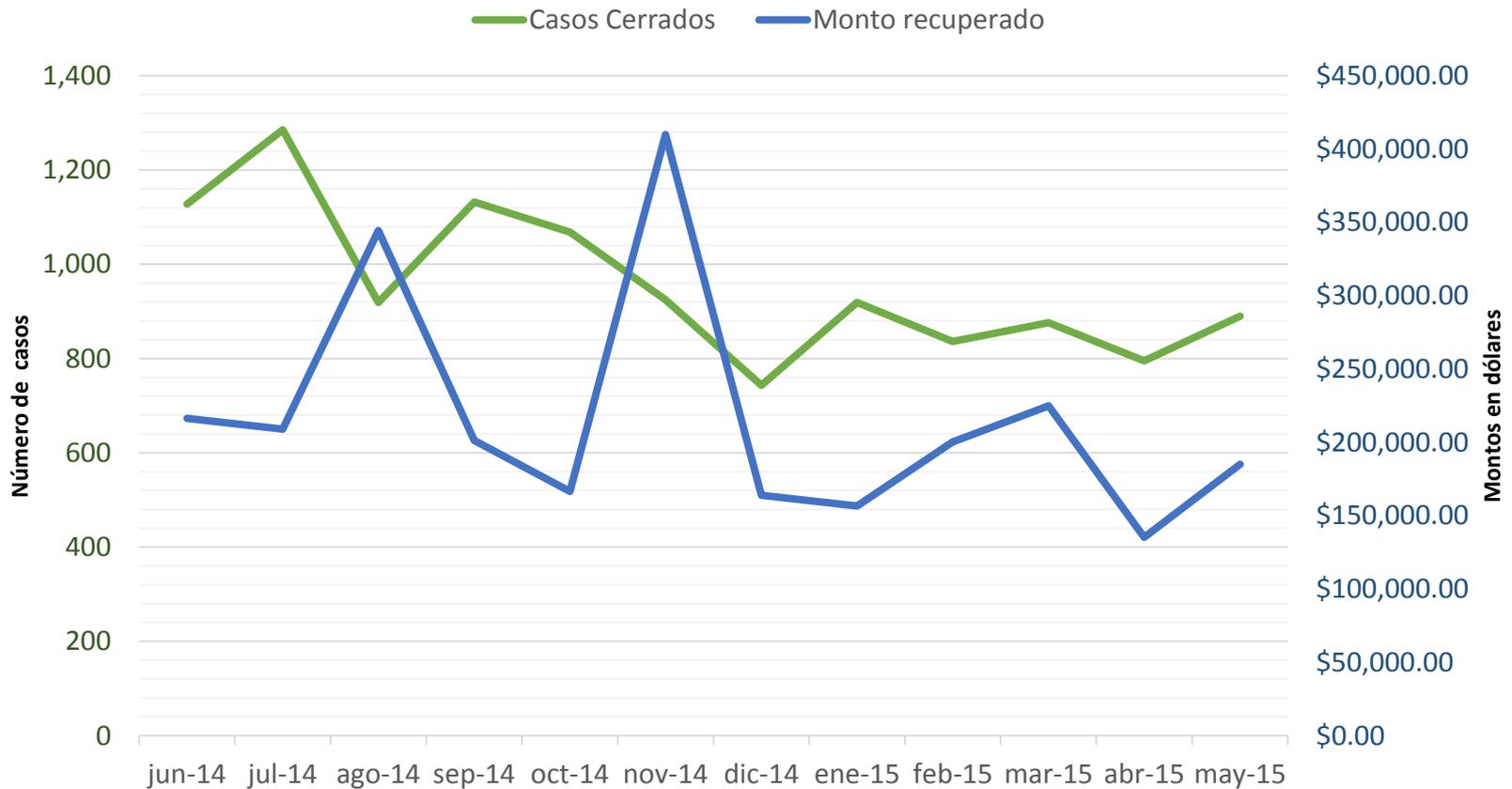
## *Acumulado 2015 Vrs. 2014*

Tipo de caso	Enero - mayo 2014	Enero - mayo 2015	Variación	mar-15	abr-15	Variación
<b>Denuncia</b>	\$1,027,456.52	\$831,967.19	-19.0%	\$107,104.23	\$171,125.73	59.8%
<b>Gestión</b>	\$89,121.89	\$69,944.78	-21.5%	\$28,181.06	\$13,815.94	-51.0%
<b>Total</b>	<b>\$1,116,578.41</b>	<b>\$901,911.97</b>	<b>-19.2%</b>	<b>\$135,285.29</b>	<b>\$184,941.67</b>	<b>36.7%</b>

- En el mes de mayo de 2015 se recuperó \$184,941.67, mostrando aumento del 36.7% respecto al mes anterior.
- Entre enero y mayo de 2015 se registra un monto de recuperación de \$901,911.97, siendo un 19.2% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

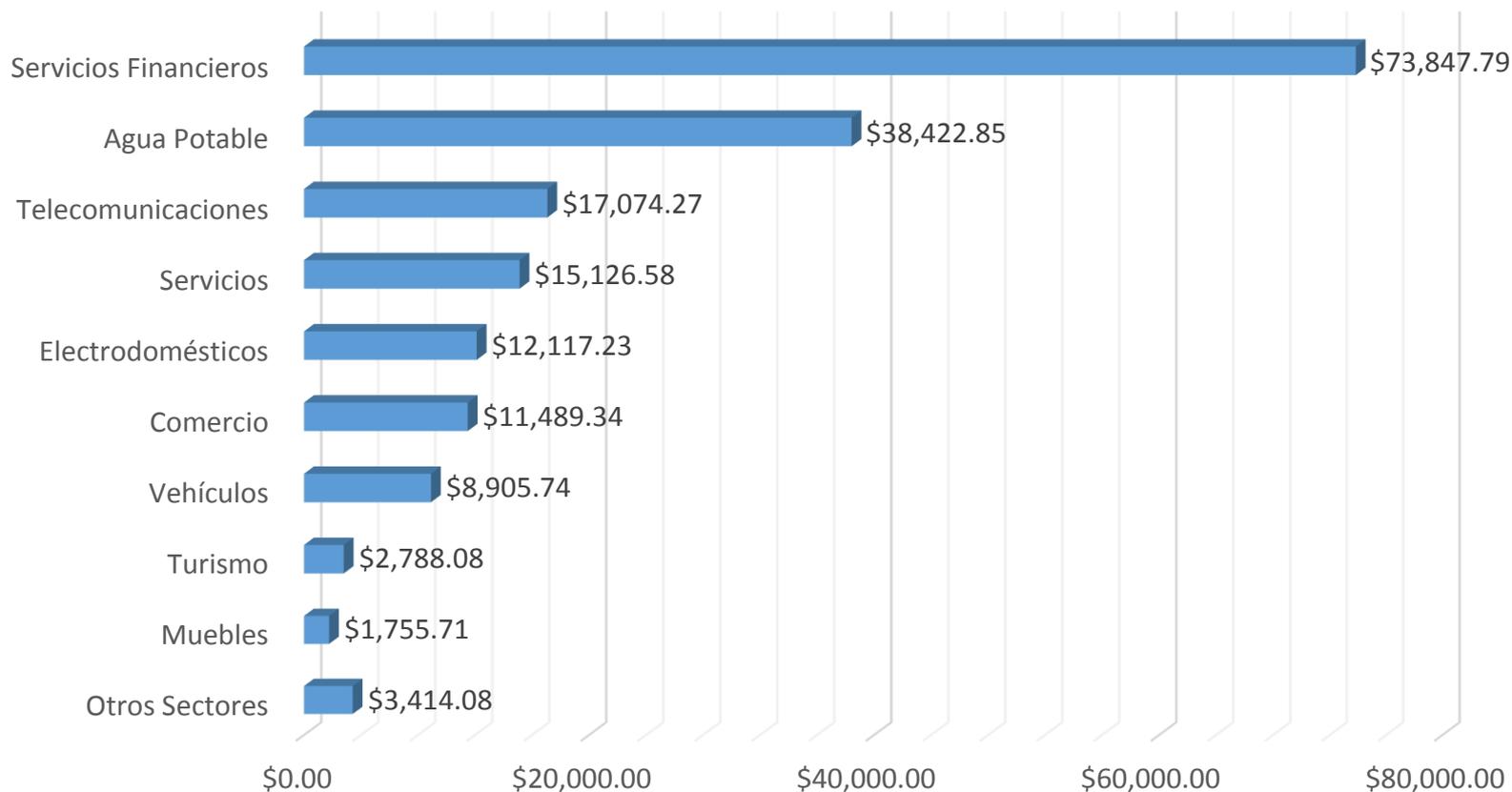
# Montos recuperados

Mayo 2014- mayo 2015



# Montos recuperados por sector

Mayo 2015



# Reclamos cerrados y montos recuperados

*De junio de 2014 a mayo de 2015*

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	743	471	\$163,821.67
ene-15	919	581	\$156,508.07
feb-15	836	579	\$200,257.72
mar-15	876	591	\$224,919.22
abr-15	795	464	\$135,285.29
may-15	890	578	\$184,941.67
<b>Total</b>	<b>11,516</b>	<b>7,250</b>	<b>\$2,613,190.86</b>

# Conclusiones

- En mayo de 2015, la Defensoría Del Consumidor brindó un total de 4,371 atenciones, mostrando un leve aumento del 3.3% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 76.7% del total.
- Entre enero y mayo de 2015 se brindaron 23,174 atenciones, siendo un -15.0% inferior al reportado durante el mismo periodo del 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones.
- En mayo de 2015, se cerró 890 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 11.9% respecto a abril del mismo año.
- Entre enero y mayo de 2015 se reportan 4,316 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -23% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

# Conclusiones

- En mayo de 2015, Los principales sectores denunciados son:
  - Agua potable es el mayormente denunciado: 54.08%
  - Servicios financieros: 10.50%
  - Telecomunicaciones: 10.35%.
- Y los principales motivos denunciados son:
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas: 60.50%
  - Mala calidad del producto o servicio: 15.60%
  - Incumplimiento de contrato u oferta: 14.29%