

Boletín Estadístico Mensual

Octubre de 2015

Atenciones

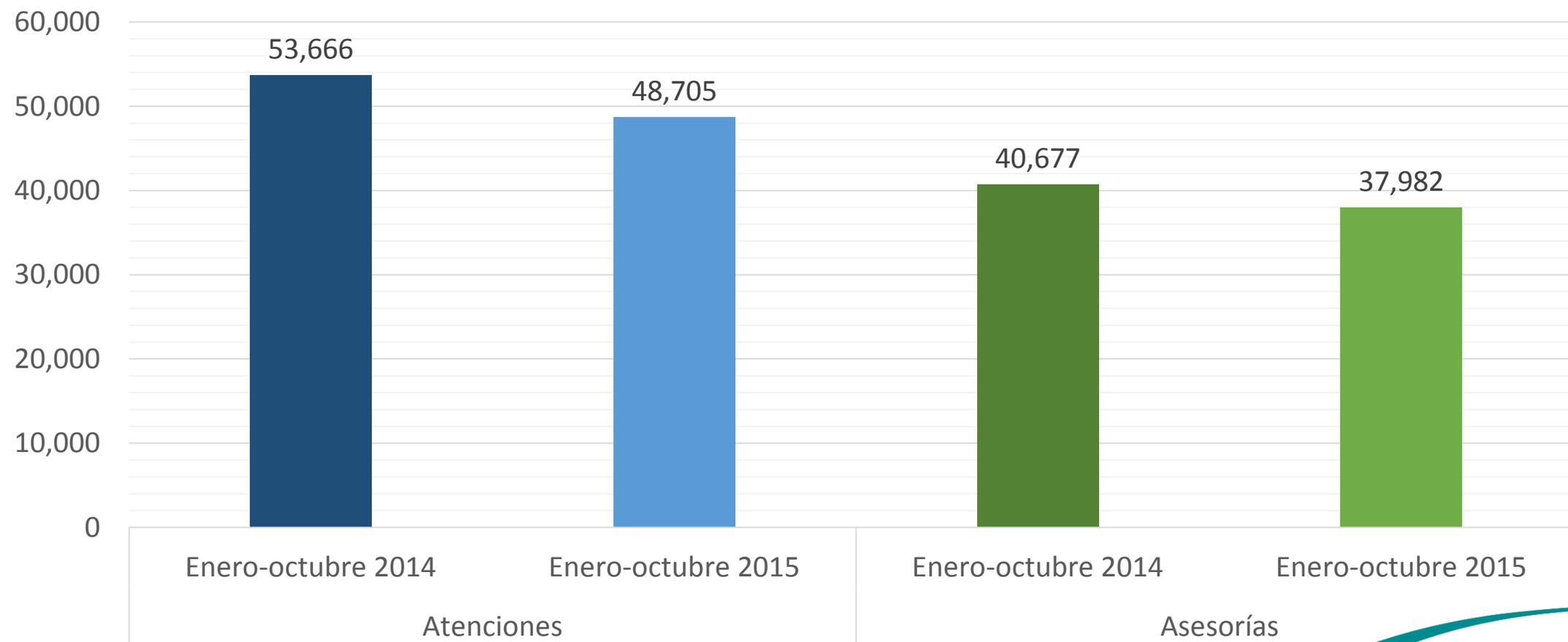
Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Tipo de atención | Enero - octubre 2014 | Enero - octubre 2015 | Variación | Septiembre 2015 | Octubre 2015 | Variación |
|------------------|----------------------|----------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|
| Asesoría | 40,677 | 37,982 | -6.6% | 4,183 | 4,064 | -2.8% |
| Denuncia | 9,763 | 7,765 | -20.5% | 797 | 905 | 13.6% |
| Derivación | 1,830 | 1,543 | -15.7% | 170 | 163 | -4.1% |
| Gestión | 1,396 | 1,415 | 1.4% | 235 | 203 | -13.6% |
| Total | 53,666 | 48,705 | -9.2% | 5,385 | 5,335 | -0.9% |

- En octubre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,335 atenciones, una disminución del 0.9% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 76.2% del total.
- Entre enero y octubre de 2015 se brindaron 48,705 atenciones, siendo un 9.2% inferior al resultado del mismo periodo de 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones

Atenciones y asesorías

Acumulado 2015 Vrs. 2014



Atenciones por oficinas Octubre 2015

Atenciones mensuales para octubre de 2015

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
| Call Center | 2,160 | 0 | 0 | 24 | 2,184 |
| Plan de La Laguna | 339 | 100 | 20 | 7 | 466 |
| San Miguel | 204 | 157 | 53 | 55 | 469 |
| San Salvador | 1,032 | 452 | 38 | 93 | 1,615 |
| Santa Ana | 329 | 196 | 52 | 24 | 601 |
| Total | 4,064 | 905 | 163 | 203 | 5,335 |

Variación mensual, septiembre - octubre 2015

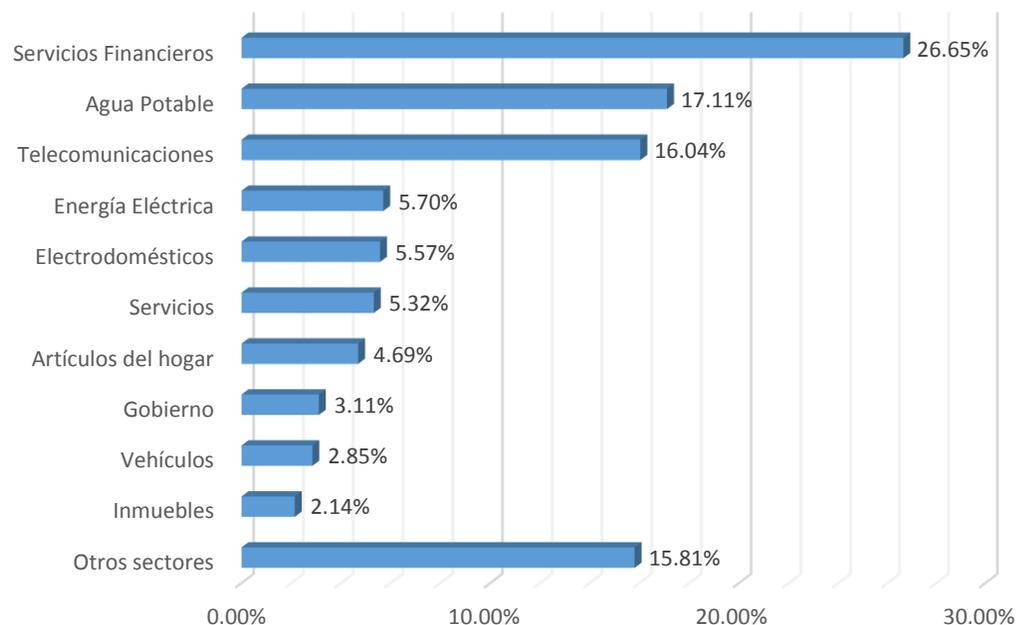
| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Call Center | -1.6% | - | - | -25.0% | -2.0% |
| Plan de La Laguna | 23.7% | -9.9% | -33.3% | -30.0% | 9.6% |
| San Miguel | 3.0% | 9.8% | -35.4% | 31.0% | 0.9% |
| San Salvador | -11.0% | 19.3% | 46.2% | -18.4% | -3.8% |
| Santa Ana | -7.6% | 19.5% | 62.5% | -35.1% | 2.0% |
| Total | -2.8% | 13.6% | -4.1% | -13.6% | -0.9% |

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 2,184 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,615, que en conjunto atienden el 71.2% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones disminuyeron un 0.9% respecto al mes pasado, notándose disminuciones en San Salvador y el Call Center.
- Las oficinas que mostraron disminuciones son:
 - San Salvador -3.8%
 - Call Center -2.0%

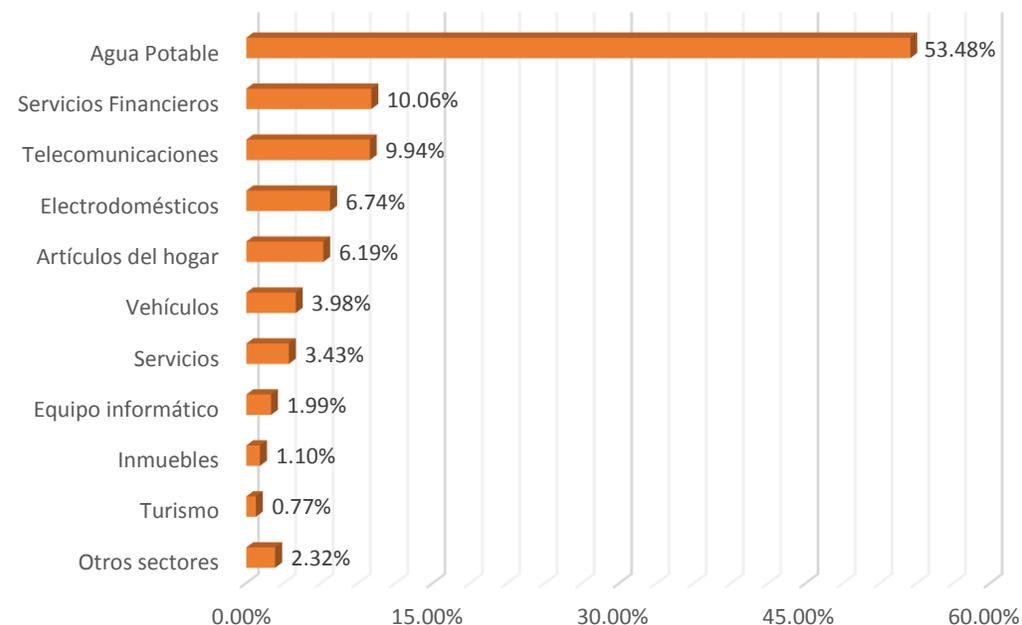
Atenciones por sector

Octubre 2015

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- En octubre de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue servicios financieros con el 26.65%, seguido por agua potable con 17.11%; telecomunicaciones ocupa el tercer lugar con 16.04%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 53.48%, le sigue Servicios financieros con un 10.06% y telecomunicaciones con 9.94%.

Atenciones por sector Octubre 2015

Atenciones por sector

| Sector | Porcentaje | Total |
|-----------------------|---------------|--------------|
| Servicios Financieros | 26.7% | 1,422 |
| Agua Potable | 17.1% | 913 |
| Telecomunicaciones | 16.0% | 856 |
| Energía Eléctrica | 5.7% | 304 |
| Electrodomésticos | 5.6% | 297 |
| Servicios | 5.3% | 284 |
| Artículos del hogar | 4.7% | 250 |
| Gobierno | 3.1% | 166 |
| Vehículos | 2.9% | 152 |
| Inmuebles | 2.1% | 114 |
| Otros sectores | 15.8% | 843 |
| Total | 100.0% | 5,335 |

Denuncias por sector

| Sector | Porcentaje | Total |
|-----------------------|----------------|------------|
| Agua Potable | 53.48% | 484 |
| Servicios Financieros | 10.06% | 91 |
| Telecomunicaciones | 9.94% | 90 |
| Electrodomésticos | 6.74% | 61 |
| Artículos del hogar | 6.19% | 56 |
| Vehículos | 3.98% | 36 |
| Servicios | 3.43% | 31 |
| Equipo informático | 1.99% | 18 |
| Inmuebles | 1.10% | 10 |
| Turismo | 0.77% | 7 |
| Otros sectores | 2.32% | 21 |
| Total | 100.00% | 905 |

Atenciones por sector

Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Sector | Total | | Porcentaje | |
|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 |
| Servicios Financieros | 10,735 | 12,798 | 20.00% | 26.28% |
| Telecomunicaciones | 9,243 | 8,007 | 17.22% | 16.44% |
| Agua Potable | 8,298 | 7,736 | 15.46% | 15.88% |
| Energía Eléctrica | 4,061 | 3,281 | 7.57% | 6.74% |
| Electrodomésticos | 2,528 | 2,897 | 4.71% | 5.95% |
| Artículos del hogar | 5,145 | 2,805 | 9.59% | 5.76% |
| Servicios | 5,037 | 2,386 | 9.39% | 4.90% |
| Varios | 372 | 1,432 | 0.69% | 2.94% |
| Gobierno | 1,675 | 1,371 | 3.12% | 2.81% |
| Vehículos | 661 | 1,217 | 1.23% | 2.50% |
| Inmuebles | 722 | 991 | 1.35% | 2.03% |
| Equipo informático | 2,332 | 744 | 4.35% | 1.53% |
| Turismo | 468 | 609 | 0.87% | 1.25% |
| Alimentos | 163 | 540 | 0.30% | 1.11% |
| Hidrocarburos | 1,138 | 539 | 2.12% | 1.11% |
| Transporte | 138 | 373 | 0.26% | 0.77% |
| Prendas de vestir | 191 | 351 | 0.36% | 0.72% |
| Salud | 278 | 323 | 0.52% | 0.66% |
| Libros y útiles escolares | 320 | 147 | 0.60% | 0.30% |
| Seguridad social | 61 | 70 | 0.11% | 0.14% |
| Equipo de profesional | 39 | 62 | 0.07% | 0.13% |
| Artículos infantiles | 47 | 25 | 0.09% | 0.05% |
| Bebidas | 14 | 1 | 0.03% | 0.00% |
| Productos agrícolas | 0 | 0 | 0.00% | 0.00% |
| Total | 53,666 | 48,705 | 100.00% | 100.00% |

Denuncias por sector

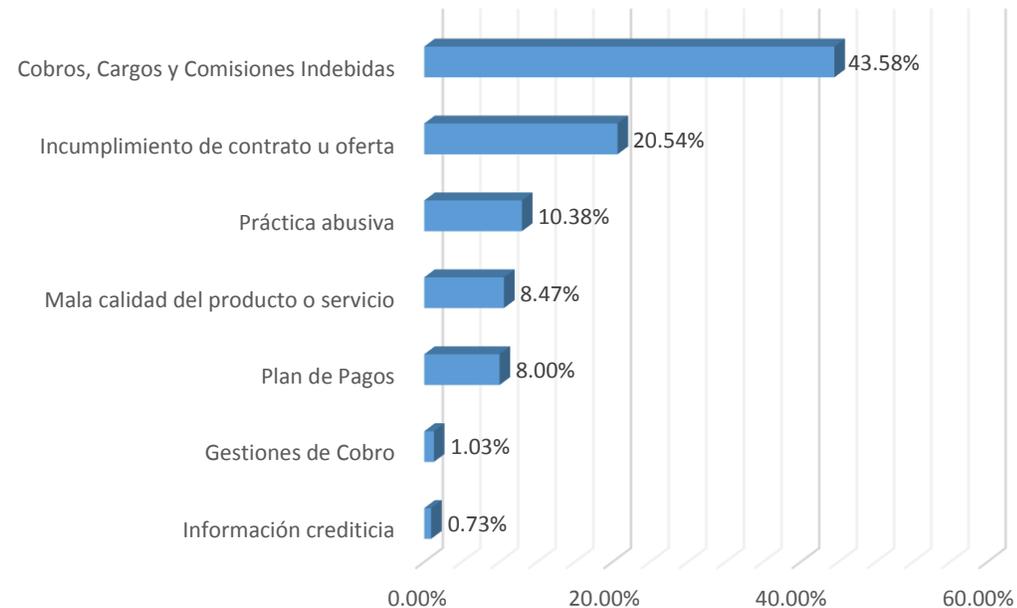
Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Sector | Total | | Porcentaje | |
|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 |
| Agua Potable | 4,660 | 4,065 | 47.73% | 52.35% |
| Telecomunicaciones | 1,368 | 895 | 14.01% | 11.53% |
| Servicios Financieros | 952 | 804 | 9.75% | 10.35% |
| Artículos del hogar | 601 | 514 | 6.16% | 6.62% |
| Electrodomésticos | 511 | 464 | 5.23% | 5.98% |
| Vehículos | 136 | 240 | 1.39% | 3.09% |
| Servicios | 405 | 206 | 4.15% | 2.65% |
| Equipo informático | 702 | 176 | 7.19% | 2.27% |
| Turismo | 124 | 90 | 1.27% | 1.16% |
| Prendas de vestir | 49 | 73 | 0.50% | 0.94% |
| Inmuebles | 90 | 71 | 0.92% | 0.91% |
| Transporte | 34 | 49 | 0.35% | 0.63% |
| Salud | 15 | 38 | 0.15% | 0.49% |
| Alimentos | 26 | 22 | 0.27% | 0.28% |
| Energía Eléctrica | 22 | 14 | 0.23% | 0.18% |
| Equipo de profesional | 6 | 14 | 0.06% | 0.18% |
| Libros y útiles escolares | 32 | 14 | 0.33% | 0.18% |
| Artículos infantiles | 14 | 8 | 0.14% | 0.10% |
| Gobierno | 9 | 7 | 0.09% | 0.09% |
| Seguridad social | 0 | 1 | 0.00% | 0.01% |
| Bebidas | 0 | 0 | 0.00% | 0.00% |
| Hidrocarburos | 5 | 0 | 0.05% | 0.00% |
| Productos agrícolas | 0 | 0 | 0.00% | 0.00% |
| Varios | 2 | 0 | 0.02% | 0.00% |
| Total | 9,763 | 7,765 | 100.00% | 100.00% |

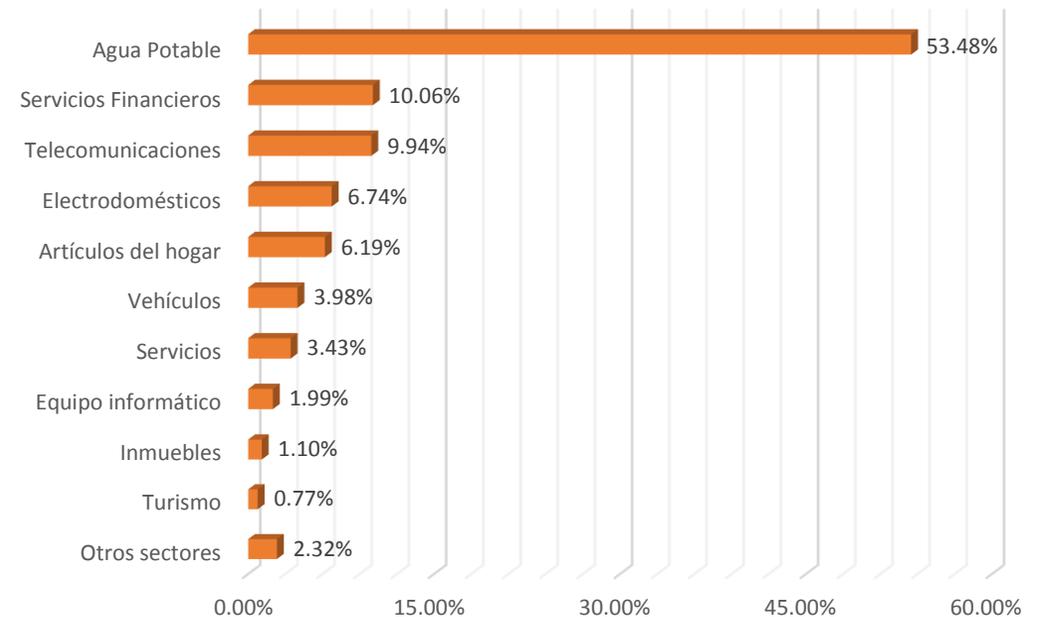
Motivos

Octubre 2015

Motivos de las atenciones



Denuncias por sector



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 43.58%, el incumplimiento de contrato u oferta con 20.54%, y prácticas abusivas con 10.38%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 53.48%, incumplimiento de contrato u oferta con 10.06%, y mala calidad del producto o servicio con 9.94%.

Atenciones por motivo

Octubre 2015

Atenciones por motivo

| Motivo | Porcentaje | Total |
|---------------------------------------|----------------|--------------|
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 43.58% | 2,325 |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 20.54% | 1,096 |
| Práctica abusiva | 10.38% | 554 |
| Mala calidad del producto o servicio | 8.47% | 452 |
| Plan de Pagos | 8.00% | 427 |
| Gestiones de Cobro | 1.03% | 55 |
| Información crediticia | 0.73% | 39 |
| Otros motivos | 7.27% | 387 |
| Total | 100.00% | 5,335 |

Denuncias por motivo

| Motivo | Porcentaje | Total |
|---------------------------------------|----------------|------------|
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 58.04% | 451 |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 17.50% | 136 |
| Mala calidad del producto o servicio | 16.34% | 127 |
| Práctica abusiva | 6.56% | 51 |
| Gestiones de Cobro | 0.26% | 2 |
| Otros motivos | 1.30% | 10 |
| Total | 100.00% | 777 |

Atenciones por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Sector | Total | | Porcentaje | |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 |
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 19,049 | 19,949 | 35.50% | 40.96% |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 5,009 | 10,331 | 9.33% | 21.21% |
| Práctica abusiva | 431 | 5,266 | 0.80% | 10.81% |
| Mala calidad del producto o servicio | 9,241 | 4,875 | 17.22% | 10.01% |
| Plan de Pagos | 3,629 | 4,108 | 6.76% | 8.43% |
| Gestiones de Cobro | 1,375 | 501 | 2.56% | 1.03% |
| Información crediticia | 479 | 407 | 0.89% | 0.84% |
| Derecho de Retracto y desistimiento de compra | 1,205 | 32 | 2.25% | 0.07% |
| Varios | 13,248 | 3,236 | 24.69% | 6.64% |
| Total | 53,666 | 48,705 | 100.00% | 100.00% |

Denuncias por motivo

Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Sector | Total | | Porcentaje | |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 | Enero-octubre 2014 | Enero-octubre 2015 |
| Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas | 4,723 | 4,624 | 48.38% | 59.55% |
| Incumplimiento de contrato u oferta | 1,316 | 1,286 | 13.48% | 16.56% |
| Mala calidad del producto o servicio | 2,074 | 1,126 | 21.24% | 14.50% |
| Práctica abusiva | 88 | 542 | 0.90% | 6.98% |
| Gestiones de Cobro | 87 | 44 | 0.89% | 0.57% |
| Información crediticia | 36 | 25 | 0.37% | 0.32% |
| Plan de Pagos | 9 | 7 | 0.09% | 0.09% |
| Derecho de Retracto y desistimiento de compra | 141 | 1 | 1.44% | 0.01% |
| Varios | 1,289 | 110 | 13.20% | 1.42% |
| Total | 9,763 | 7,765 | 100.00% | 100.00% |

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Tipo de caso | Enero - octubre 2014 | Enero - octubre 2015 | Variación | Septiembre 2015 | Octubre 2015 | Variación |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|
| Denuncia | 9,733 | 7,695 | -20.9% | 922 | 873 | -5.3% |
| Avenimiento | 6,467 | 5,079 | -21.5% | 571 | 563 | -1.4% |
| Cerrado por razones de oficio | 14 | 0 | -100.0% | 0 | 0 | 0.0% |
| Conciliación | 1,820 | 1,387 | -23.8% | 169 | 173 | 2.4% |
| Desistimiento | 277 | 290 | 4.7% | 43 | 28 | -34.9% |
| Falta de Ratificación y Prevención | 453 | 385 | -15.0% | 32 | 39 | 21.9% |
| Tribunal Sancionador | 702 | 554 | -21.1% | 107 | 70 | -34.6% |
| Gestión | 1,401 | 1,298 | -7.4% | 182 | 218 | 19.8% |
| Total | 11,134 | 8,993 | -19.2% | 1,104 | 1,091 | -1.2% |

- En octubre de 2015, se cerró 1,091 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del 1.2% respecto a septiembre del mismo año.
- Entre enero y octubre de 2015 se reportan 8,993 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -19.2% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Montos recuperados

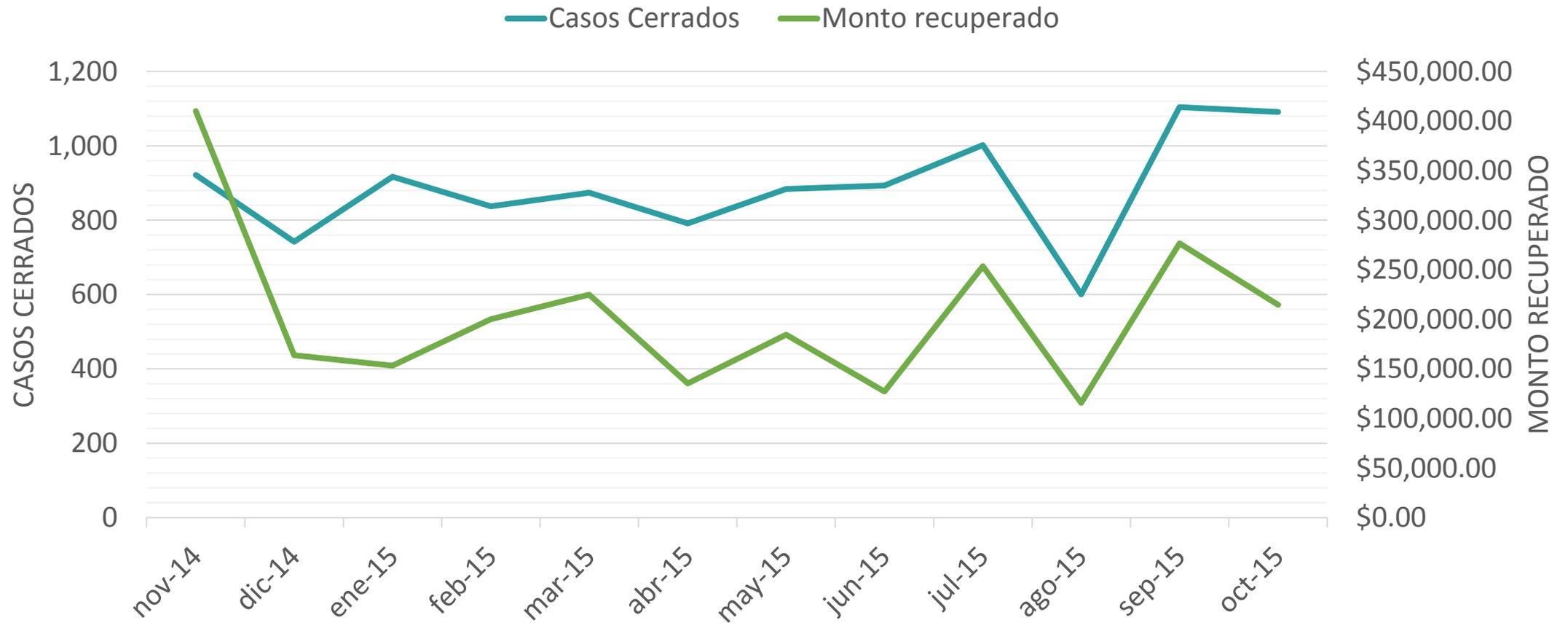
Acumulado 2015 Vrs. 2014

| Tipo de caso | Enero - octubre 2014 | Enero - octubre 2015 | Variación | Septiembre 2015 | Octubre 2015 | Variación |
|--------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Denuncia | \$2,113,542.74 | \$1,702,947.48 | -19.4% | \$257,672.05 | \$173,333.80 | -32.7% |
| Gestión | \$140,150.21 | \$182,705.93 | 30.4% | \$18,869.15 | \$41,223.64 | 118.5% |
| Total | \$2,253,692.95 | \$1,885,653.41 | -16.3% | \$276,541.20 | \$214,557.44 | -22.4% |

- En el mes de octubre de 2015 se recuperó \$214,557.44, mostrando una disminución del 22.4% respecto al mes anterior.
- Entre enero y octubre de 2015 se registra un monto de recuperación de \$1,885,653.41, siendo un 16.3% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

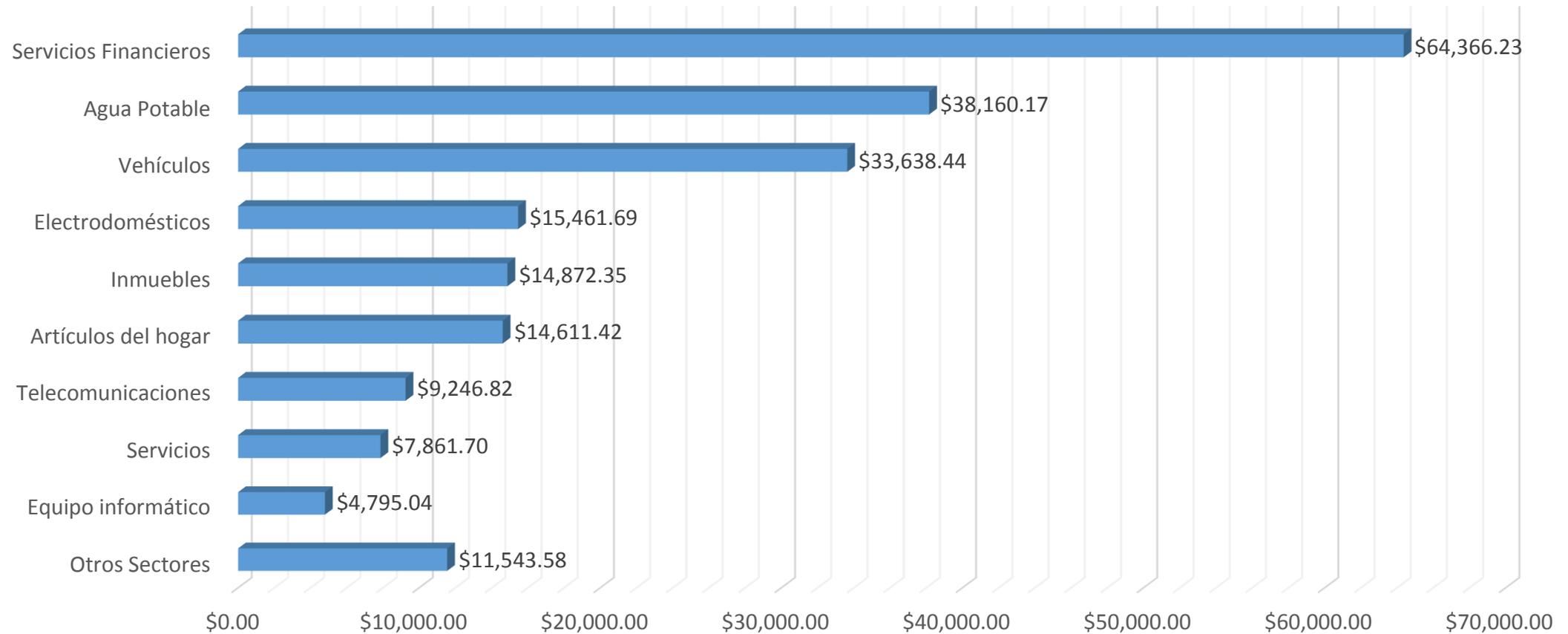
Montos recuperados

Octubre 2014- octubre 2015



Montos recuperados por sector

Octubre 2015



Reclamos cerrados y montos recuperados

De octubre de 2014 a octubre de 2015

| Mes | Reclamos cerrados | Reclamos con devolución | Monto recuperado |
|--------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|
| nov-14 | 922 | 639 | \$409,916.76 |
| dic-14 | 742 | 471 | \$163,821.67 |
| ene-15 | 917 | 579 | \$153,242.44 |
| feb-15 | 837 | 578 | \$200,107.72 |
| mar-15 | 874 | 591 | \$224,919.22 |
| abr-15 | 791 | 464 | \$135,285.29 |
| may-15 | 884 | 578 | \$184,599.93 |
| jun-15 | 893 | 586 | \$127,248.43 |
| jul-15 | 1,002 | 697 | \$253,505.40 |
| ago-15 | 600 | 417 | \$115,646.34 |
| sep-15 | 1,104 | 711 | \$276,541.20 |
| oct-15 | 1,091 | 695 | \$214,557.44 |
| Total | 10,657 | 7,006 | \$2,459,391.84 |

Conclusiones

- En octubre de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,335 atenciones, una disminución del 0.9% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 76.2% del total.
- Entre enero y octubre de 2015 se brindaron 48,705 atenciones, siendo un 9.2% inferior al resultado del mismo periodo de 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones
- En octubre de 2015, se cerró 1,091 denuncias y gestiones; mostrando una disminución del 1.2% respecto a septiembre del mismo año.
- Entre enero y octubre de 2015 se reportan 8,993 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -19.2% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

Conclusiones

- Los sectores más denunciados de octubre son:
 - Agua potable 53.48%
 - Servicios financieros 10.06%
 - Telecomunicaciones 9.94%
- Los motivos más denunciados son
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 53.48%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 10.06%
 - Mala calidad del producto o servicio con 9.94%.