

# Boletín Estadístico Mensual

Junio de 2015

# Atenciones

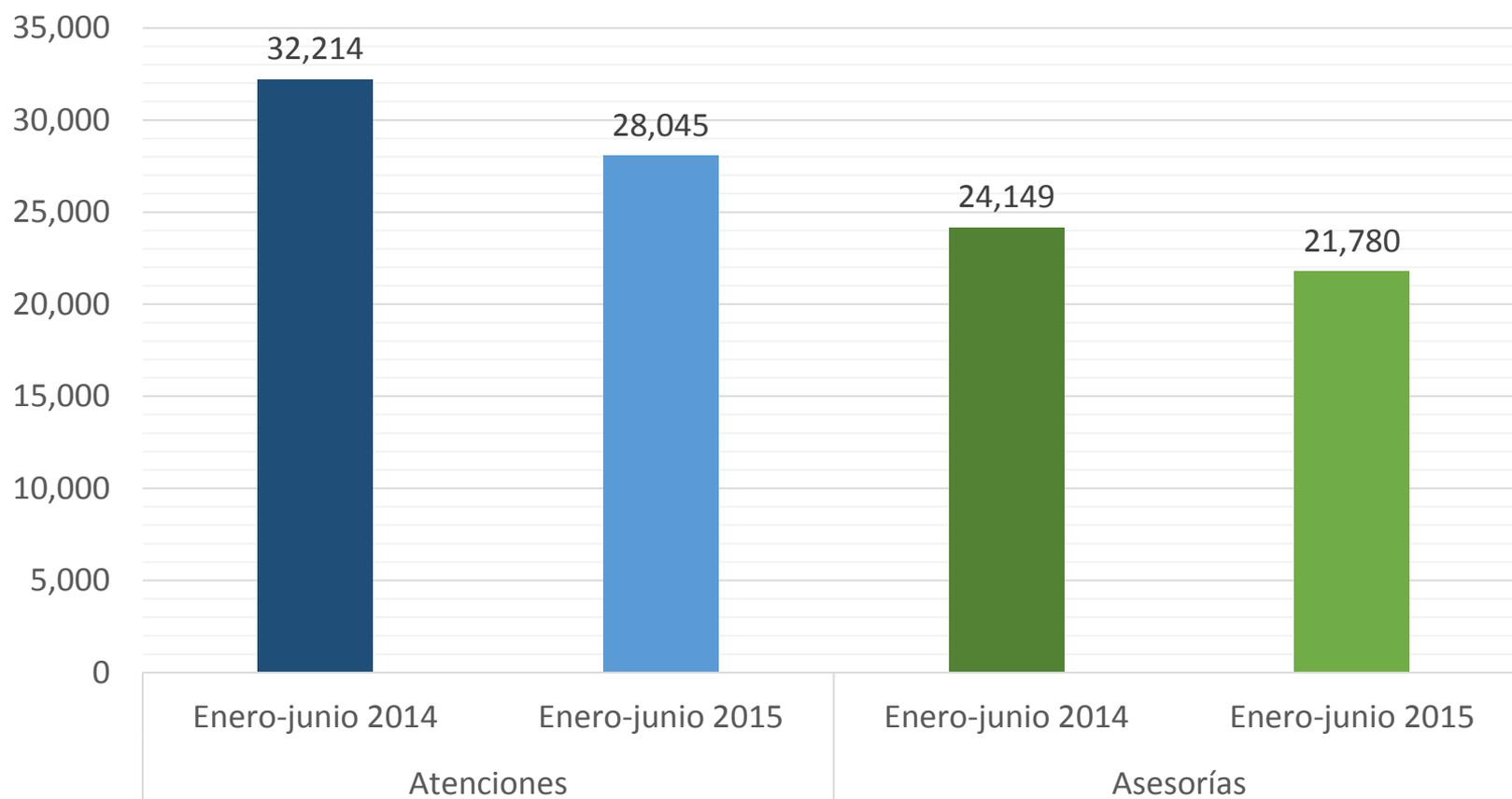
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de atención	Enero - junio 2014	Enero - junio 2015	Variación	Mayo 2015	Junio 2015	Variación
Asesoría	24,149	21,780	-9.8%	3,354	3,726	11.1%
Denuncia	6,087	4,651	-23.6%	687	780	13.5%
Derivación	1,136	926	-18.5%	241	185	-23.2%
Gestión	842	688	-18.3%	89	180	102.2%
<b>Total</b>	<b>32,214</b>	<b>28,045</b>	<b>-12.9%</b>	<b>4,371</b>	<b>4,871</b>	<b>11.4%</b>

- En junio de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,871 atenciones, mostrando un leve aumento del 11.4% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 76.5% del total.
- Entre enero y junio de 2015 se brindaron 28,045 atenciones, siendo un -12.9% 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

## Junio 2015

### Atenciones mensuales para junio de 2015

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	1,730	1	0	49	1,780
Plan de La Laguna	283	101	18	6	408
San Miguel	179	144	88	33	444
San Salvador	1,157	373	28	83	1,641
Santa Ana	377	161	51	9	598
<b>Total</b>	<b>3,726</b>	<b>780</b>	<b>185</b>	<b>180</b>	<b>4,871</b>

### Variación mensual, Mayo -junio 2015

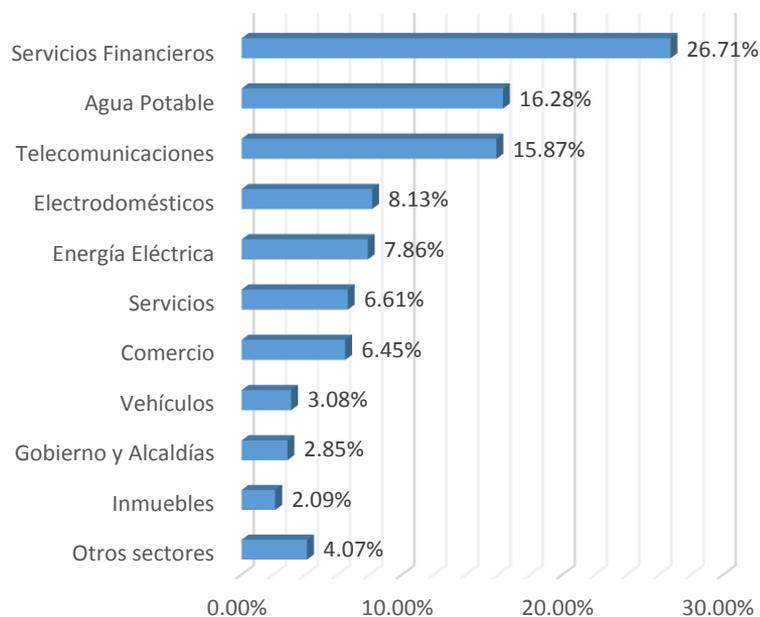
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total Atenciones
Call Center	7.9%	-	-	226.7%	9.9%
Plan de La Laguna	7.6%	7.4%	-53.8%	100.0%	2.3%
San Miguel	11.2%	44.0%	-29.0%	94.1%	10.4%
San Salvador	14.4%	2.5%	-20.0%	62.7%	12.3%
Santa Ana	19.7%	24.8%	18.6%	200.0%	22.0%
<b>Total</b>	<b>11.1%</b>	<b>13.5%</b>	<b>-23.2%</b>	<b>102.2%</b>	<b>11.4%</b>

- Las dos oficinas con mayor número de atenciones fueron el Call Center con 1,780 y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con 1,641, que en conjunto atienden el 70.2% del total de atenciones.
- La tasa de variación mensual indica que las atenciones aumentaron un 11.4% respecto al mes pasado, notándose aumentos en las 5 oficinas.
- Las oficinas que mostraron un aumento son:
  - Santa Ana: 22.0%
  - San Salvador: 12.3%
  - San Miguel: 10.4%

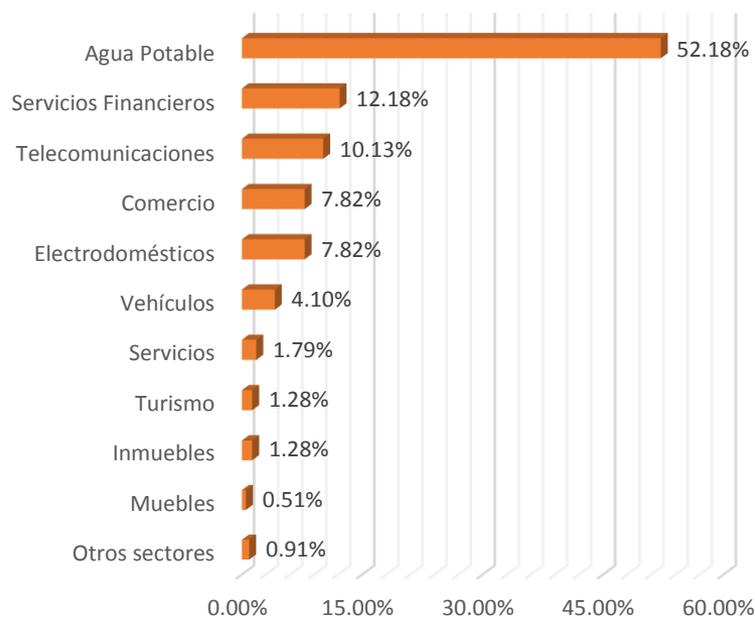
# Atenciones por sector

## Junio 2015

### Atenciones por sector



### Denuncias por sector



- En junio de 2015, el sector que presenta el mayor número de atenciones fue servicios financieros con el 26.71%, seguido por agua potable con 16.28% y telecomunicaciones con 15.87%.
- En relación a la denuncias, el sector de agua potable es el más denunciado con 52.18%, le sigue servicios financieros con un 12.18% y telecomunicaciones con 10.13%.

# Atenciones por sector

## Junio 2015

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	26.71%	1,301
Agua Potable	16.28%	793
Telecomunicaciones	15.87%	773
Electrodomésticos	8.13%	396
Energía Eléctrica	7.86%	383
Servicios	6.61%	322
Comercio	6.45%	314
Vehículos	3.08%	150
Gobierno y Alcaldías	2.85%	139
Inmuebles	2.09%	102
Otros sectores	4.07%	198
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,871</b>

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	52.18%	407
Servicios Financieros	12.18%	95
Telecomunicaciones	10.13%	79
Electrodomésticos	7.82%	61
Comercio	7.82%	61
Vehículos	4.10%	32
Servicios	1.79%	14
Inmuebles	1.28%	10
Turismo	1.28%	10
Muebles	0.51%	4
Otros sectores	0.91%	7
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>780</b>

# Atenciones por sector

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015
Servicios Financieros	6,377	7,552	19.80%	26.93%
Telecomunicaciones	5,349	4,910	16.60%	17.51%
Agua Potable	5,218	4,539	16.20%	16.18%
Electrodomésticos	2,963	2,094	9.20%	7.47%
Energía Eléctrica	2,583	1,988	8.02%	7.09%
Comercio	2,851	1,857	8.85%	6.62%
Servicios	2,774	1,709	8.61%	6.09%
Gobierno y Alcaldías	1,068	771	3.32%	2.75%
Vehículos	384	730	1.19%	2.60%
Inmuebles	410	572	1.27%	2.04%
Hidrocarburos	775	365	2.41%	1.30%
Turismo	265	302	0.82%	1.08%
Muebles	486	301	1.51%	1.07%
Alimentos y bebidas	79	197	0.25%	0.70%
Libros	205	83	0.64%	0.30%
Medicamentos	112	49	0.35%	0.17%
Varios	295	26	0.92%	0.09%
Publicidad	20	0	0.06%	0.00%
<b>Total</b>	<b>32,214</b>	<b>28,045</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por sector

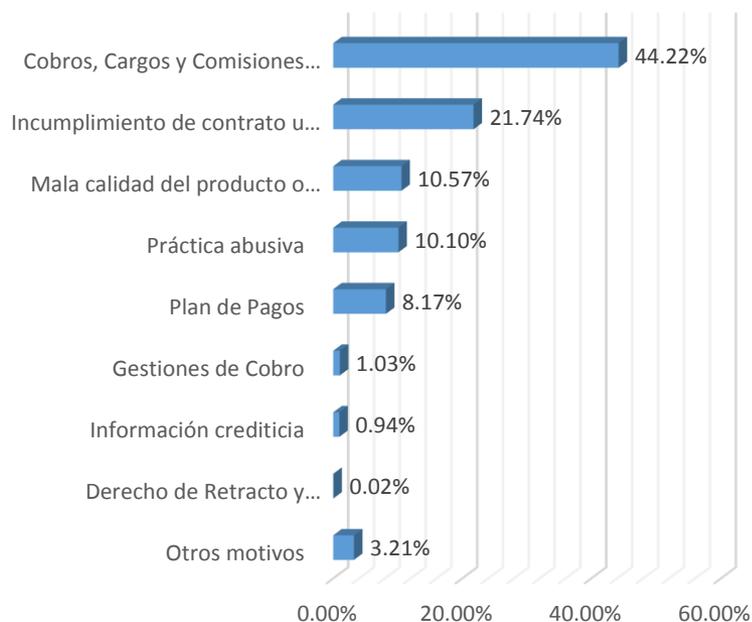
## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015
Agua Potable	2,977	2,399	48.91%	51.58%
Telecomunicaciones	874	605	14.36%	13.01%
Servicios Financieros	608	519	9.99%	11.16%
Comercio	360	356	5.91%	7.65%
Electrodomésticos	751	349	12.34%	7.50%
Servicios	154	139	2.53%	2.99%
Vehículos	87	130	1.43%	2.80%
Turismo	67	41	1.10%	0.88%
Muebles	84	39	1.38%	0.84%
Inmuebles	54	37	0.89%	0.80%
Energía Eléctrica	15	16	0.25%	0.34%
Alimentos y bebidas	14	7	0.23%	0.15%
Libros	23	7	0.38%	0.15%
Gobierno y Alcaldías	7	6	0.11%	0.13%
Medicamentos	5	1	0.08%	0.02%
Hidrocarburos	3	0	0.05%	0.00%
Publicidad	3	0	0.05%	0.00%
Varios	1	0	0.02%	0.00%
<b>Total</b>	<b>6,087</b>	<b>4,651</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

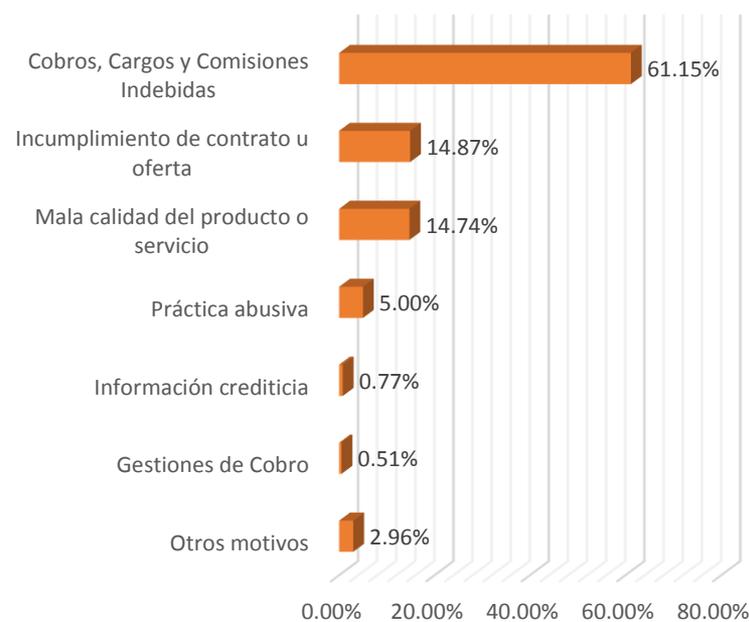
# Motivos

## Junio 2015

### Motivos de las atenciones



### Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las atenciones son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 44.22%, el incumplimiento de contrato u oferta con 21.74%, y mala calidad del producto con 10.57%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 61.15%, incumplimiento de contrato u oferta con 14.87%, y mala calidad del producto o servicio con 14.74%.

# Atenciones por motivo

## Junio 2015

### Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	44.22%	2,154
Incumplimiento de contrato u oferta	21.74%	1,059
Mala calidad del producto o servicio	10.57%	515
Práctica abusiva	10.10%	492
Plan de Pagos	8.17%	398
Gestiones de Cobro	1.03%	50
Información crediticia	0.94%	46
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0.02%	1
Otros motivos	3.21%	156
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,871</b>

### Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	61.15%	477
Incumplimiento de contrato u oferta	14.87%	116
Mala calidad del producto o servicio	14.74%	115
Práctica abusiva	5.00%	39
Información crediticia	0.77%	6
Gestiones de Cobro	0.51%	4
Otros motivos	2.96%	23
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>780</b>

# Atenciones por motivo

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	11,716	11,461	36.37%	40.87%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,625	6,199	8.15%	22.10%
Práctica abusiva	263	3,177	0.82%	11.33%
Mala calidad del producto o servicio	5,536	3,003	17.19%	10.71%
Plan de Pagos	2,173	2,461	6.75%	8.78%
Gestiones de Cobro	846	295	2.63%	1.05%
Información crediticia	269	264	0.84%	0.94%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	741	18	2.30%	0.06%
Varios	8,045	1,167	24.97%	4.16%
<b>Total</b>	<b>32,214</b>	<b>28,045</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	3,053	2,707	50.16%	58.20%
Incumplimiento de contrato u oferta	707	804	11.61%	17.29%
Mala calidad del producto o servicio	1,308	670	21.49%	14.41%
Práctica abusiva	59	331	0.97%	7.12%
Gestiones de Cobro	64	32	1.05%	0.69%
Información crediticia	19	19	0.31%	0.41%
Plan de Pagos	4	7	0.07%	0.15%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	81	1	1.33%	0.02%
Varios	792	80	13.01%	1.72%
<b>Total</b>	<b>6,087</b>	<b>4,651</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias y gestiones cerradas

## Acumulado 2015 Vrs. 2014

Tipo de caso	Enero - junio 2014	Enero - junio 2015	Variación	Mayo 2015	Junio 2015	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>5,893</b>	<b>4,558</b>	<b>-22.7%</b>	<b>770</b>	<b>779</b>	<b>1.2%</b>
Avenimiento	3,902	3,073	-21.2%	511	509	-0.4%
Cerrado por razones de oficio	9	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,095	771	-29.6%	137	137	0.0%
Desistimiento	166	166	0.0%	28	29	3.6%
Falta de Ratificación y Prevención	270	225	-16.7%	50	45	-10.0%
Tribunal Sancionador	451	323	-28.4%	44	59	34.1%
<b>Gestión</b>	<b>835</b>	<b>657</b>	<b>-21.3%</b>	<b>125</b>	<b>120</b>	<b>-4.0%</b>
<b>Total</b>	<b>6,728</b>	<b>5,215</b>	<b>-22.5%</b>	<b>895</b>	<b>899</b>	<b>0.4%</b>

- En junio de 2015, se cerró 899 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 0.4% respecto a mayo del mismo año.
- Entre enero y junio de 2015 se reportan 5,215 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.5% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

# Montos recuperados

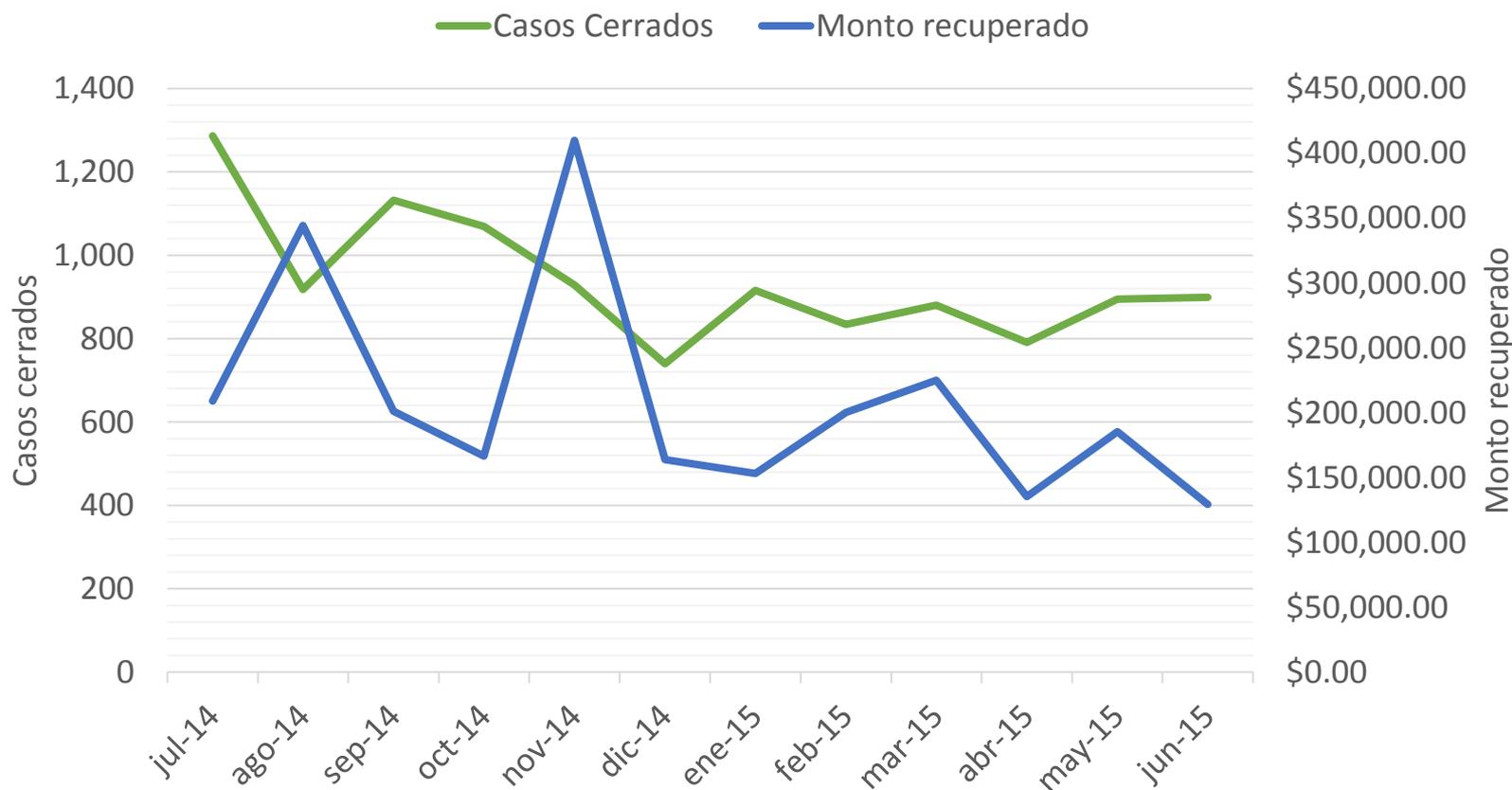
## *Acumulado 2015 Vrs. 2014*

Tipo de caso	Enero - junio 2014	Enero - junio 2015	Variación	mar-15	abr-15	Variación
<b>Denuncia</b>	\$1,231,569.52	\$939,072.80	-23.7%	\$171,125.73	\$110,371.24	-35.5%
<b>Gestión</b>	\$101,331.58	\$89,204.63	-12.0%	\$14,207.74	\$18,868.05	32.8%
<b>Total</b>	<b>\$1,332,901.10</b>	<b>\$1,028,277.43</b>	<b>-22.9%</b>	<b>\$185,333.47</b>	<b>\$129,239.29</b>	<b>-30.3%</b>

- En el mes de junio de 2015 se recuperó \$129,239.29, mostrando una disminución del 30.3% respecto al mes anterior.
- Entre enero y junio de 2015 se registra un monto de recuperación de \$1,028,277.43, siendo un 22.9% menor respecto al mismo periodo del año anterior.

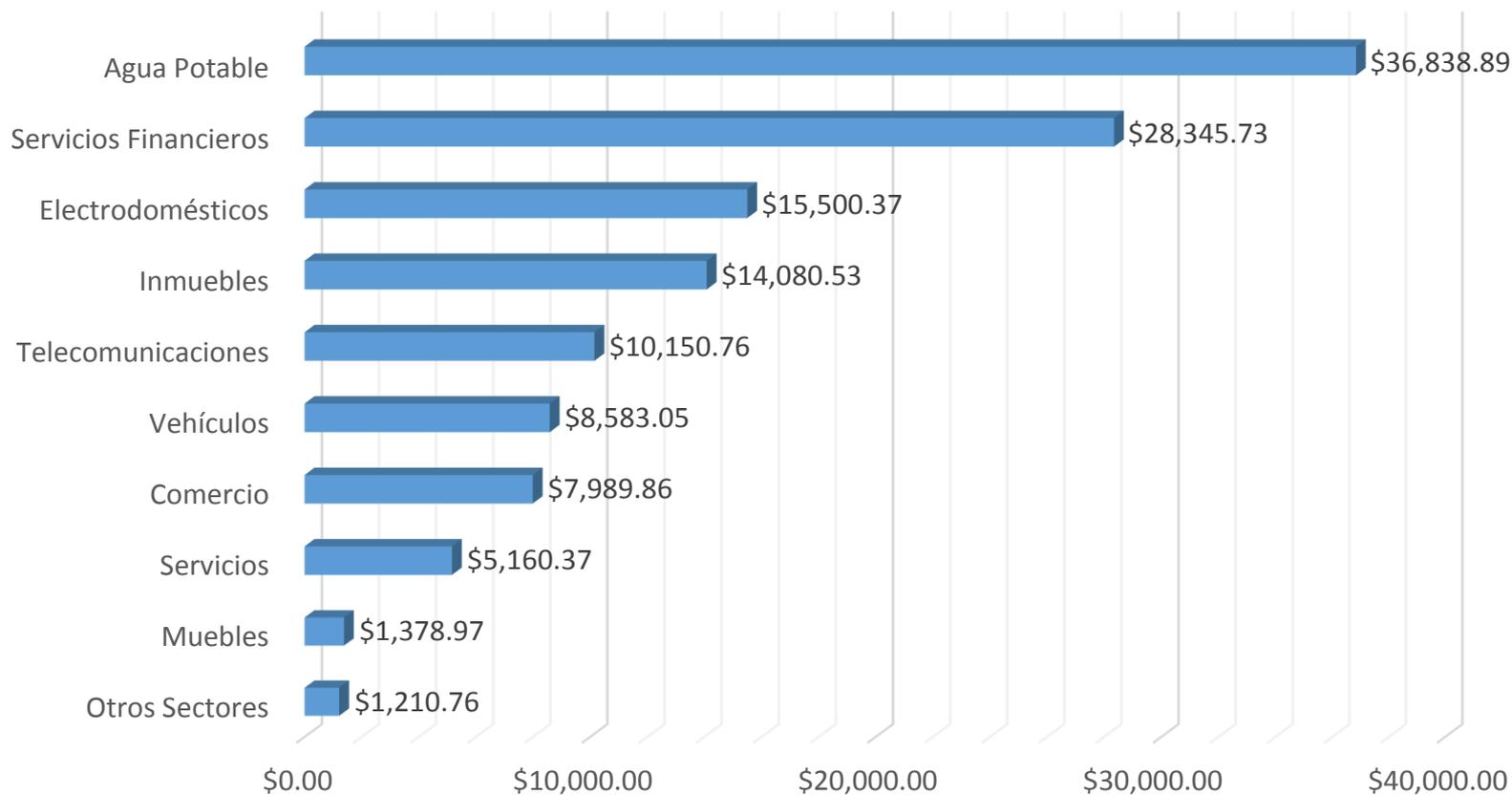
# Montos recuperados

Julio 2014- junio 2015



# Montos recuperados por sector

Junio 2015



# Reclamos cerrados y montos recuperados

*De julio de 2014 a junio de 2015*

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
jul-14	1,286	765	\$209,053.59
ago-14	918	598	\$344,414.02
sep-14	1,132	669	\$201,211.03
oct-14	1,069	693	\$166,539.13
nov-14	929	639	\$409,916.76
dic-14	740	471	\$163,821.67
ene-15	916	579	\$153,242.44
feb-15	834	579	\$200,257.72
mar-15	880	591	\$224,919.22
abr-15	791	464	\$135,285.29
may-15	895	581	\$185,333.47
jun-15	899	592	\$129,239.29
<b>Total</b>	<b>11,289</b>	<b>7,221</b>	<b>\$2,523,233.63</b>

# Conclusiones

- En junio de 2015, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 4,871 atenciones, mostrando un leve aumento del 11.4% respecto al mes anterior; y la mayor cantidad de atenciones se concentran en las asesorías, las cuales representan un 76.5% del total.
- Entre enero y junio de 2015 se brindaron 28,045 atenciones, siendo un -12.9% inferior al reportado durante el mismo periodo del 2014, reportándose una reducción en todos los tipos de atenciones
- En junio de 2015, se cerró 899 denuncias y gestiones; mostrando un aumento del 0.4% respecto a mayo del mismo año.
- Entre enero y junio de 2015 se reportan 5,215 denuncias y gestiones cerradas, siendo un -22.5% menor al reportado en el mismo periodo del 2014.

# Conclusiones

- En junio de 2015, Los principales sectores denunciados son:
  - Agua potable: 52.18%
  - Servicios financieros: 12.18%
  - Telecomunicaciones: 10.13%.
- Y los principales motivos denunciados son:
  - Cobros, cargos y comisiones indebidas: 61.15%
  - Incumplimiento de contrato u oferta: 14.87%
  - Mala calidad del producto o servicio: 14.74%.