

# Boletín Estadístico Mensual

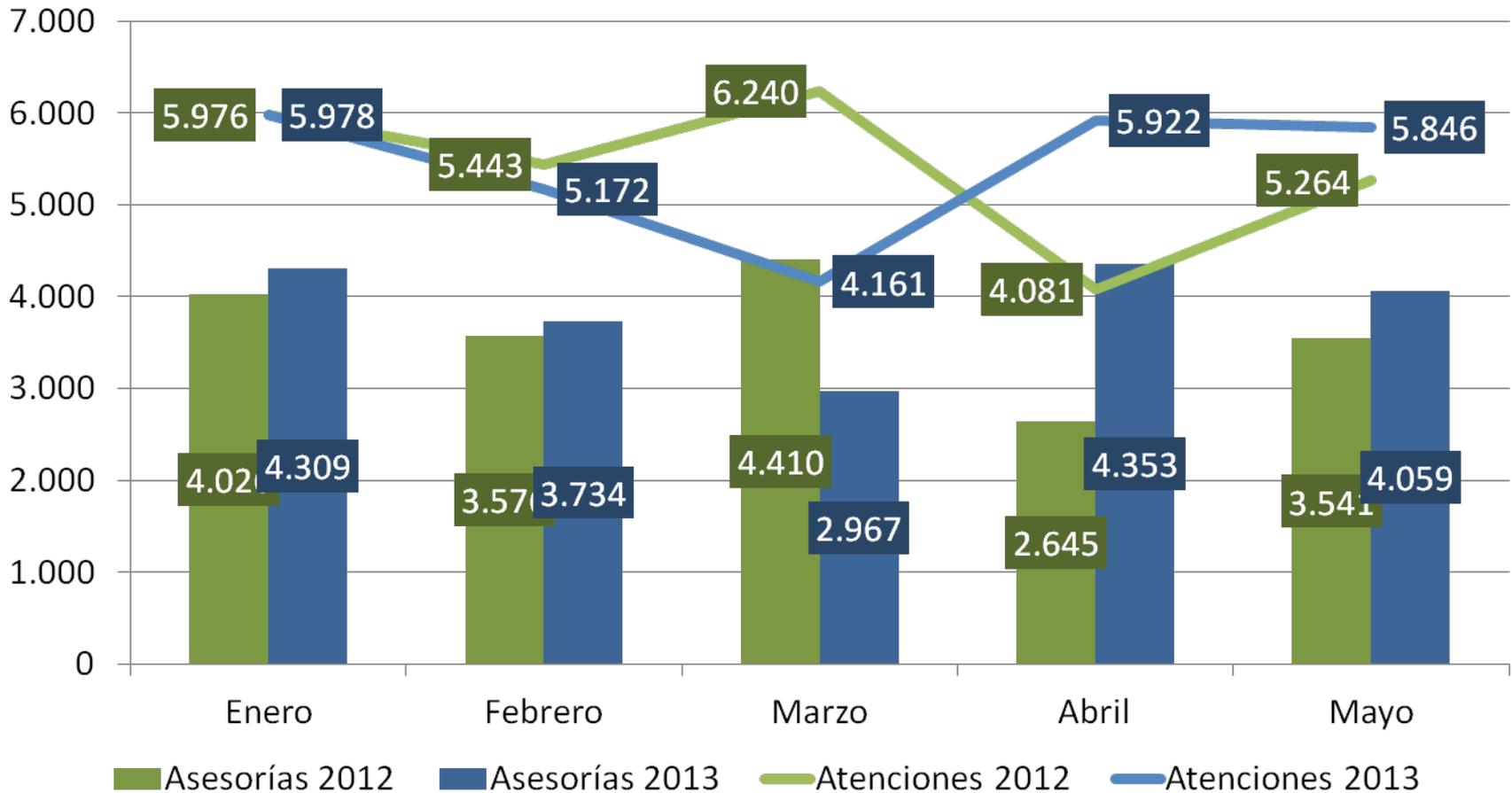
Mayo 2013

# Atenciones

Tipo de caso	Enero a Mayo 2012	Enero a Mayo 2013	Cambio	Abril 2013	Mayo 2013	Cambio
Asesoría	18,198	19,422	6.7%	4,353	4,059	-6.8%
Denuncia	7,043	5,804	-17.6%	1,149	1,296	12.8%
Derivación	1,129	1,113	-1.4%	249	344	38.2%
Gestión	634	740	16.7%	171	147	-14.0%
<b>Total</b>	<b>27,004</b>	<b>27,079</b>	<b>0.3%</b>	<b>5,922</b>	<b>5,846</b>	<b>-1.3%</b>

- En mayo de 2013 se logró un total de **5,846** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 4,059
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones disminuyó un 1.3%.
- En comparación los primeros cinco meses de 2013 con 2012, la cantidad de atenciones aumenta un 0.3%, cerrando la brecha que se había mantenido a lo largo de este año.
- Si bien la entrada en vigencia de la ley de medicamentos ha incrementado la cantidad de atenciones, este sector tuvo 554 atenciones menos que el mes anterior; mientras tanto, todos los demás sectores tuvieron incrementos, ayudando a mantener el total más o menos constante.

# Atenciones



# Oficinas de atención

Atenciones mensuales para mayo de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,284			41	2,325
Plan de La Laguna	154	297	37	7	495
San Miguel	252	263	132	14	661
San Salvador	1,034	494	94	67	1,689
Santa Ana	335	242	81	18	676
<b>Total</b>	<b>4,059</b>	<b>1,296</b>	<b>344</b>	<b>147</b>	<b>5,846</b>

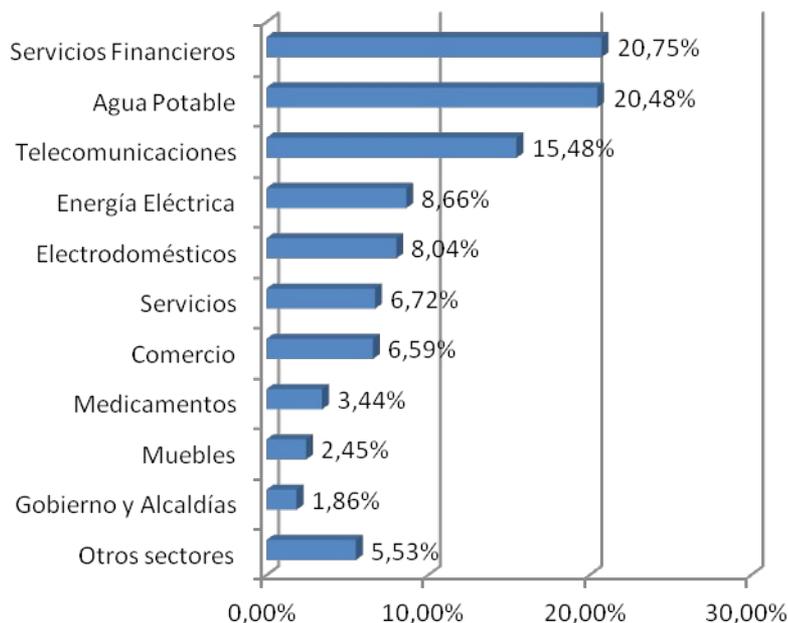
Tasa de variación mensual abril-mayo de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-10.8%			24.2%	-10.3%
Plan de La Laguna	-9.9%	82.2%	-21.3%	16.7%	27.9%
San Miguel	60.5%	1.2%	112.9%	-12.5%	33.5%
San Salvador	-5.6%	-1.4%	28.8%	-31.6%	-4.4%
Santa Ana	-9.5%	7.6%	20.9%	0.0%	-0.6%
<b>Total</b>	<b>-6.8%</b>	<b>12.8%</b>	<b>38.2%</b>	<b>-14.0%</b>	<b>-1.3%</b>

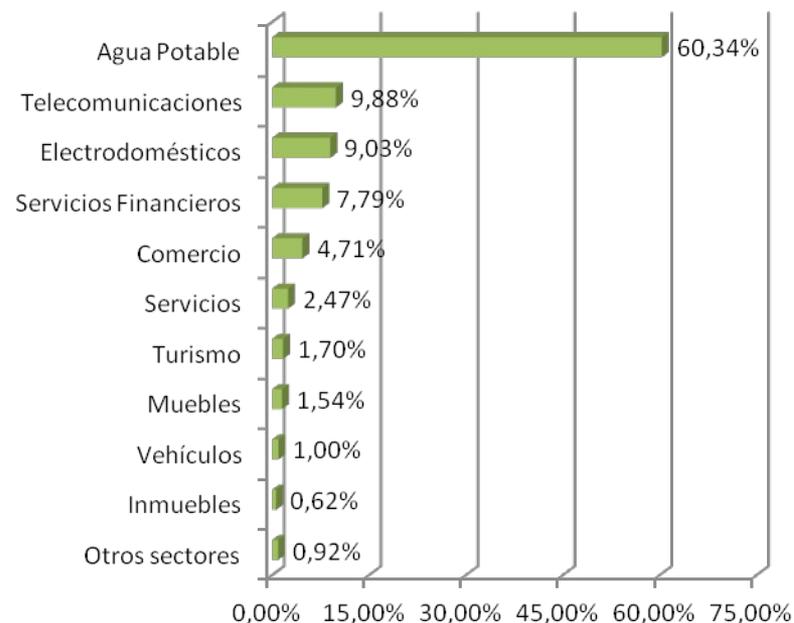
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 2,325 y 1,689, respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones disminuyeron un 1.3%.
- Las oficinas del Plan de la Laguna y San Miguel tuvieron aumentos de 27.9% y 33.5% respectivamente, relativos al mes pasado.

# Casos por sector para mayo de 2013

## Atenciones por Sector



## Denuncias por sector



- Los principales sectores de atención son Servicios Financieros, con 20.75%; Agua Potable, con 20.48%; y Telecomunicaciones con 15.48%.
- Agua potable ha incrementado aún más su participación en las denuncias, pasando de un 54.09% en abril a 60.34% en mayo.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 9.88%, y electrodomésticos un 9.08% y colocándolos en el segundo y tercer lugar.

# Casos por sector para mayo de 2013

## Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	20.75%	1,213
Agua Potable	20.48%	1,197
Telecomunicaciones	15.48%	905
Energía Eléctrica	8.66%	506
Electrodomésticos	8.04%	470
Servicios	6.72%	393
Comercio	6.59%	385
Medicamentos	3.44%	201
Muebles	2.45%	143
Gobierno y Alcaldías	1.86%	109
Otros sectores	5.53%	324
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,846</b>

## Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	60.34%	782
Telecomunicaciones	9.88%	128
Electrodomésticos	9.03%	117
Servicios Financieros	7.79%	101
Comercio	4.71%	61
Servicios	2.47%	32
Turismo	1.70%	22
Muebles	1.54%	20
Vehículos	1.00%	13
Inmuebles	0.62%	8
Otros sectores	0.92%	12
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,296</b>

# Casos por sector

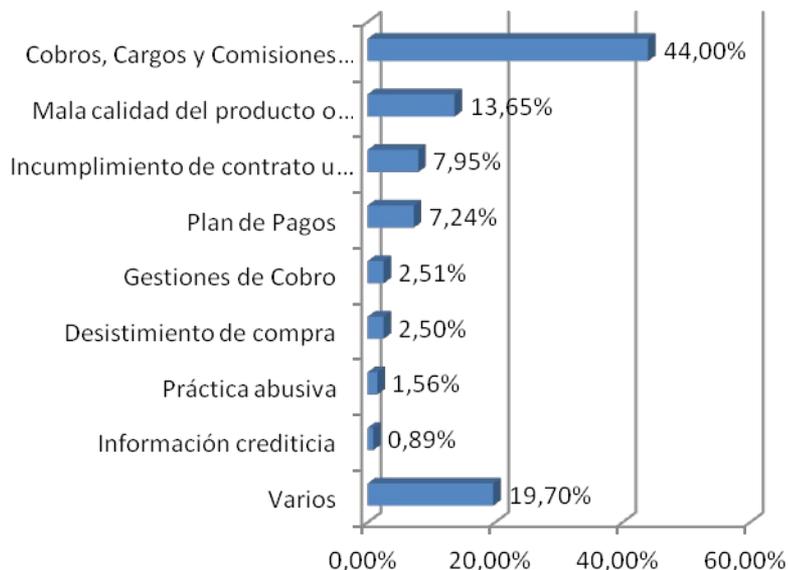
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013
<b>Agua Potable</b>	7,076	5,245	26.20%	19.37%
<b>Telecomunicaciones</b>	5,250	4,309	19.44%	15.91%
<b>Servicios Financieros</b>	5,145	5,606	19.05%	20.70%
<b>Electrodomésticos</b>	2,024	2,315	7.50%	8.55%
<b>Servicios</b>	1,751	2,026	6.48%	7.48%
<b>Energía Eléctrica</b>	1,557	1,727	5.77%	6.38%
<b>Comercio</b>	1,352	1,912	5.01%	7.06%
<b>Gobierno y Alcaldías</b>	626	609	2.32%	2.25%
<b>Muebles</b>	520	521	1.93%	1.92%
<b>Hidrocarburos</b>	442	313	1.64%	1.16%
<b>Inmuebles</b>	311	405	1.15%	1.50%
<b>Turismo</b>	278	267	1.03%	0.99%
<b>Vehículos</b>	271	387	1.00%	1.43%
<b>Libros</b>	170	200	0.63%	0.74%
<b>Alimentos y bebidas</b>	88	92	0.33%	0.34%
<b>Varios</b>	75	105	0.28%	0.39%
<b>Medicamentos</b>	59	1,034	0.22%	3.82%
<b>Publicidad</b>	9	6	0.03%	0.02%
<b>Total</b>	<b>27,004</b>	<b>27,079</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por sector

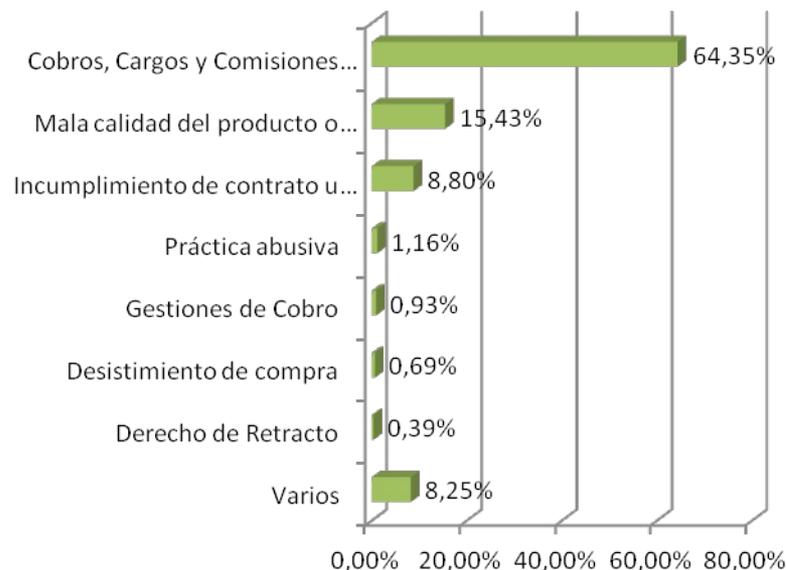
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013
<b>Agua Potable</b>	4,209	3,203	59.76%	55.19%
<b>Telecomunicaciones</b>	1,072	671	15.22%	11.56%
<b>Electrodomésticos</b>	559	571	7.94%	9.84%
<b>Servicios Financieros</b>	473	555	6.72%	9.56%
<b>Comercio</b>	219	328	3.11%	5.65%
<b>Servicios</b>	161	138	2.29%	2.38%
<b>Turismo</b>	96	71	1.36%	1.22%
<b>Inmuebles</b>	76	53	1.08%	0.91%
<b>Muebles</b>	72	74	1.02%	1.27%
<b>Vehículos</b>	63	92	0.89%	1.59%
<b>Libros</b>	14	19	0.20%	0.33%
<b>Energía Eléctrica</b>	7	9	0.10%	0.16%
<b>Alimentos y bebidas</b>	5	6	0.07%	0.10%
<b>Gobierno y Alcaldías</b>	5	2	0.07%	0.03%
<b>Medicamentos</b>	4	3	0.06%	0.05%
<b>Hidrocarburos</b>	3	1	0.04%	0.02%
<b>Publicidad</b>	3	1	0.04%	0.02%
<b>Varios</b>	2	7	0.03%	0.12%
<b>Total</b>	<b>7,043</b>	<b>5,804</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Motivos para mayo de 2013

## Motivos de las Atenciones



## Motivos de las Denuncias



- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría en busca de atención son los cobros, cargos y comisiones con un 44%.
- La calidad de los productos, el incumplimiento de contrato u oferta, y los planes de pago le siguen en relevancia, con 13.65 %, 7.95% y 7.24% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 64.35%, seguidas de mala calidad del producto con 15.43% y problemas de contrato u oferta con 8.8%.

# Casos por motivo para mayo de 2013

## Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	37.84%	2,241
Mala calidad del producto o servicio	14.00%	829
Incumplimiento de contrato u oferta	7.94%	470
Plan de Pagos	6.43%	381
Desistimiento de compra	2.41%	143
Gestiones de Cobro	2.26%	134
Práctica abusiva	1.60%	95
Información crediticia	0.78%	46
Varios	26.74%	1,583
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,922</b>

## Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	64.35%	834
Mala calidad del producto o servicio	15.43%	200
Incumplimiento de contrato u oferta	8.80%	114
Práctica abusiva	1.16%	15
Gestiones de Cobro	0.93%	12
Desistimiento de compra	0.69%	9
Derecho de Retracto	0.39%	5
Varios	8.25%	107
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,296</b>

# Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013
<b>Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas</b>	12,162	10,693	45.04%	39.49%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	3,806	3,990	14.09%	14.73%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	2,386	2,470	8.84%	9.12%
<b>Plan de Pagos</b>	2,096	2,012	7.76%	7.43%
<b>Práctica abusiva</b>	937	440	3.47%	1.62%
<b>Gestiones de Cobro</b>	727	695	2.69%	2.57%
<b>Desistimiento de compra</b>	601	689	2.23%	2.54%
<b>Información crediticia</b>	217	266	0.80%	0.98%
<b>Documentos de Obligación y Cancelaciones</b>	114	149	0.42%	0.55%
<b>Derecho de Retracto</b>	0	22	0.00%	0.08%
<b>Varios</b>	3,958	5,653	14.66%	20.88%
<b>Total</b>	<b>27,004</b>	<b>27,079</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Denuncias por motivo

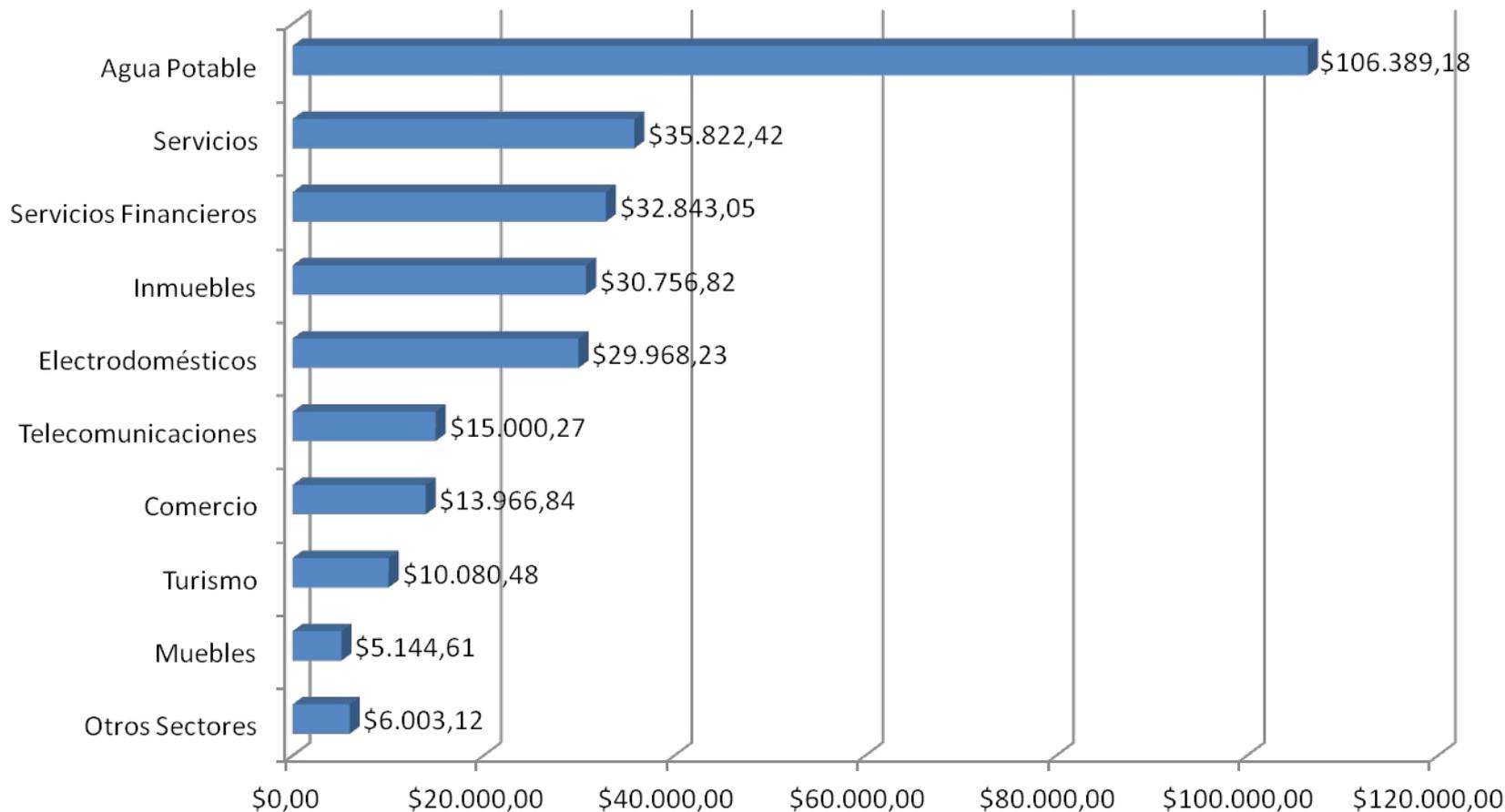
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013	Enero-Abril 2012	Enero-Abril 2013
<b>Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas</b>	4,577	3,444	64.99%	59.34%
<b>Información crediticia</b>	928	980	13.18%	16.88%
<b>Gestiones de Cobro</b>	735	613	10.44%	10.56%
<b>Derecho de Retracto</b>	136	82	1.93%	1.41%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	85	54	1.21%	0.93%
<b>Práctica abusiva</b>	39	34	0.55%	0.59%
<b>Plan de Pagos</b>	29	20	0.41%	0.34%
<b>Desistimiento de compra</b>	28	27	0.40%	0.47%
<b>Documentos de Obligación y Cancelaciones</b>	8	5	0.11%	0.09%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	0	6	0.00%	0.10%
<b>Varios</b>	478	539	6.79%	9.29%
<b>Total</b>	<b>7,043</b>	<b>5,804</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

# Casos cerrados

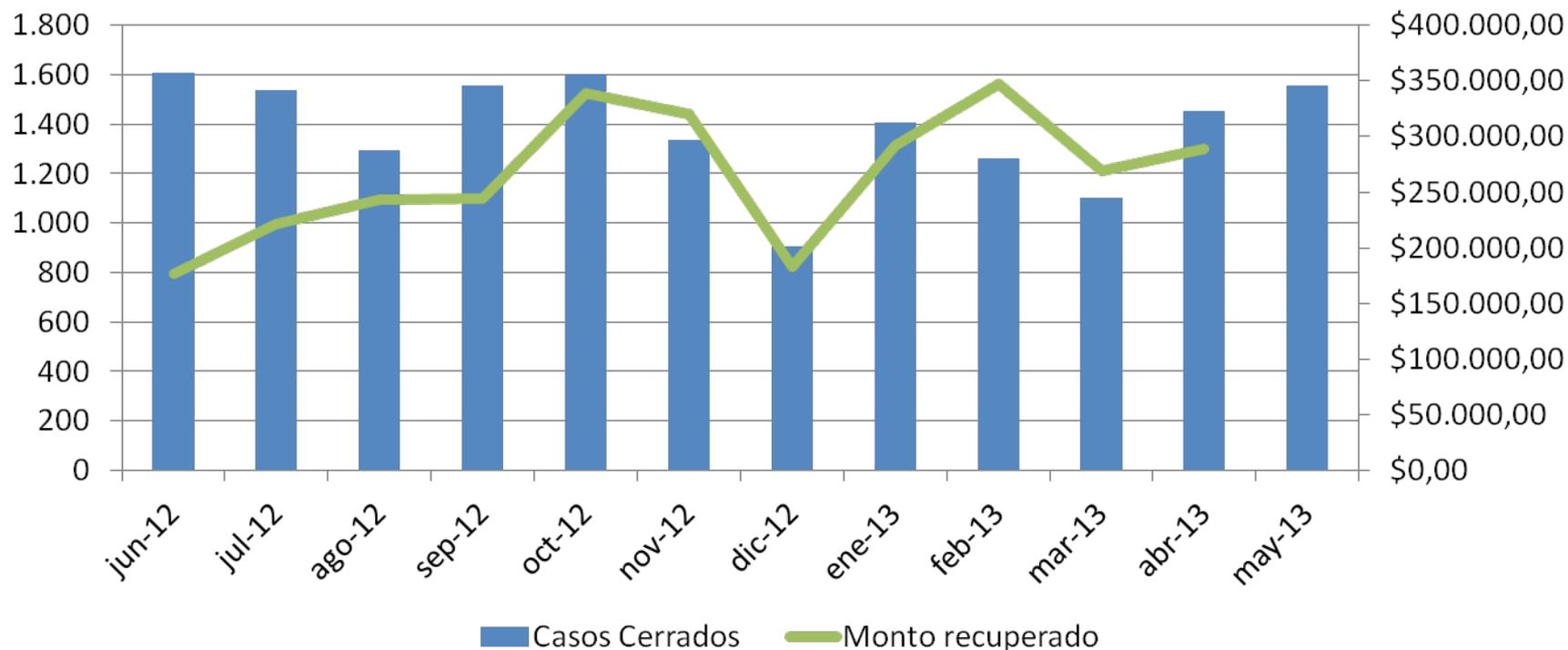
Tipo de caso	Enero a Mayo 2012	Enero a Mayo 2013	Cambio	Abril 2012	Mayo 2013	Cambio
<b>Denuncia</b>	<b>6,930</b>	<b>6,041</b>	<b>-12.8%</b>	<b>1,284</b>	<b>1,380</b>	<b>7.5%</b>
Avenimiento	4,647	4,185	-9.9%	869	899	3.5%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.0%	0	1	0.0%
Conciliación	1,488	1,140	-23.4%	251	243	-3.2%
Desistimiento	243	206	-15.2%	34	69	102.9%
Falta de Ratificación	273	149	-45.4%	28	34	21.4%
Tribunal Sancionador	279	360	29.0%	102	134	31.4%
<b>Gestión</b>	<b>638</b>	<b>740</b>	<b>16.0%</b>	<b>170</b>	<b>176</b>	<b>3.5%</b>
<b>Total</b>	<b>7,568</b>	<b>6,781</b>	<b>-10.4%</b>	<b>1,454</b>	<b>1,556</b>	<b>7.0%</b>

- El cierre de casos de los primeros cinco meses de 2013, presenta una disminución respecto al año pasado. En total, han caído en un 10.4%.
- La cantidad de cierres de mayo aumenta un 7% respecto al mes pasado.

# Montos recuperados por sector para mayo de 2013



# Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$229,788.83 a favor de los consumidores.