

Boletín Estadístico Mensual

Septiembre 2013

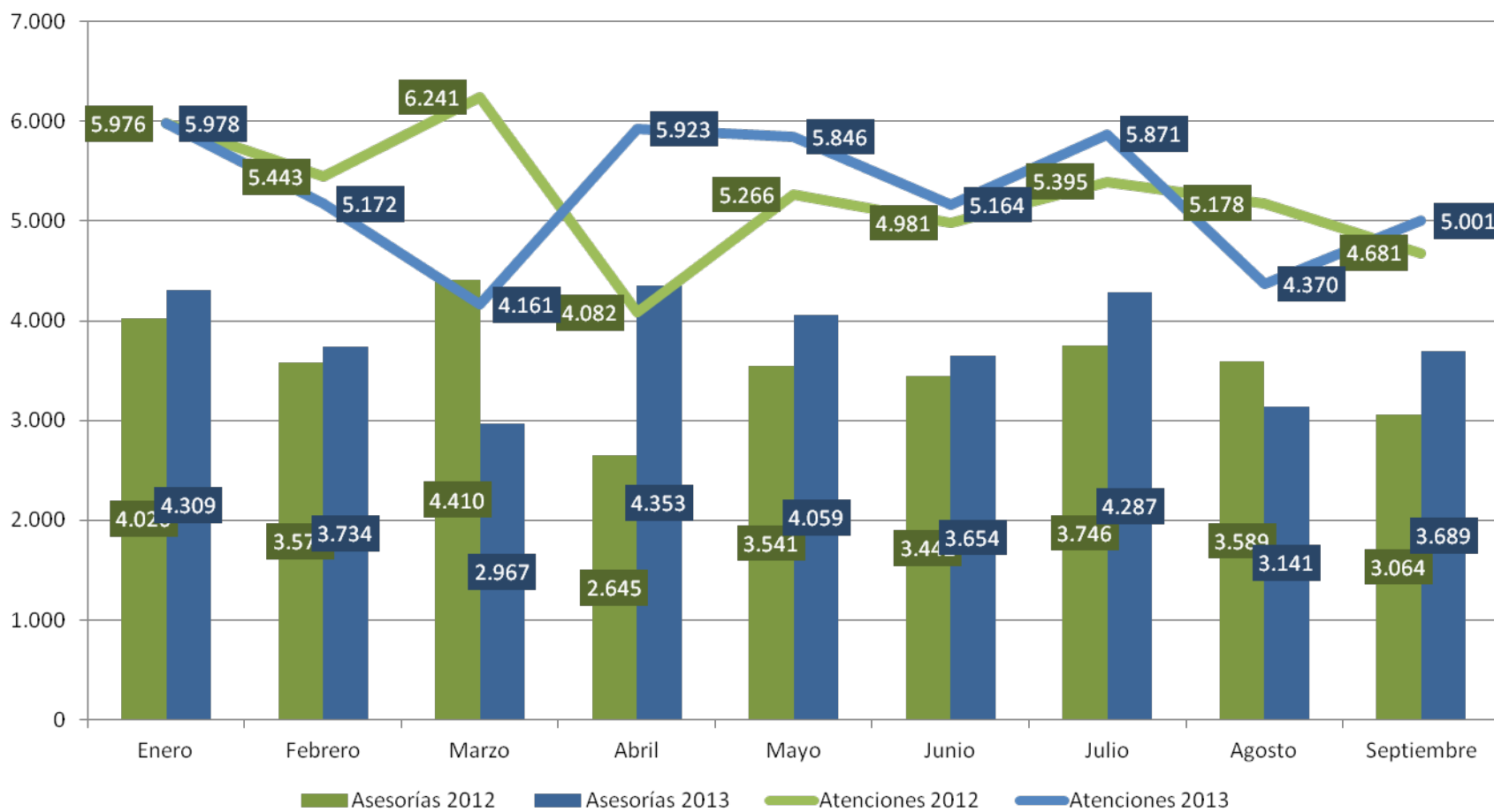
Atenciones

Tipo de caso	Enero a Septiembre 2012	Enero a Septiembre 2013	Cambio	Agosto 2013	Septiembre 2013	Cambio
Asesoría	32,039	34,193	6.7%	3,141	3,689	17.4%
Denuncia	12,171	9,854	-19.0%	886	959	8.2%
Derivación	1,915	2,093	9.3%	212	186	-12.3%
Gestión	1,118	1,346	20.4%	131	167	27.5%
Total	47,243	47,486	0.5%	4,370	5,001	14.4%

- En Septiembre de 2013 se logró un total de **5,001** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 3,689
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones aumentó un 14.4%.
- En comparación los primeros nueve meses de 2013 con 2012, la cantidad aumenta un 0.5%.

Atenciones y asesorías

Primeros nueve meses 2012-2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para Septiembre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,773			51	1,824
Plan de La Laguna	252	237	18	2	509
San Miguel	178	153	78	13	422
San Salvador	1,098	362	53	80	1,593
Santa Ana	388	207	37	21	653
Total	3,689	959	186	167	5,001

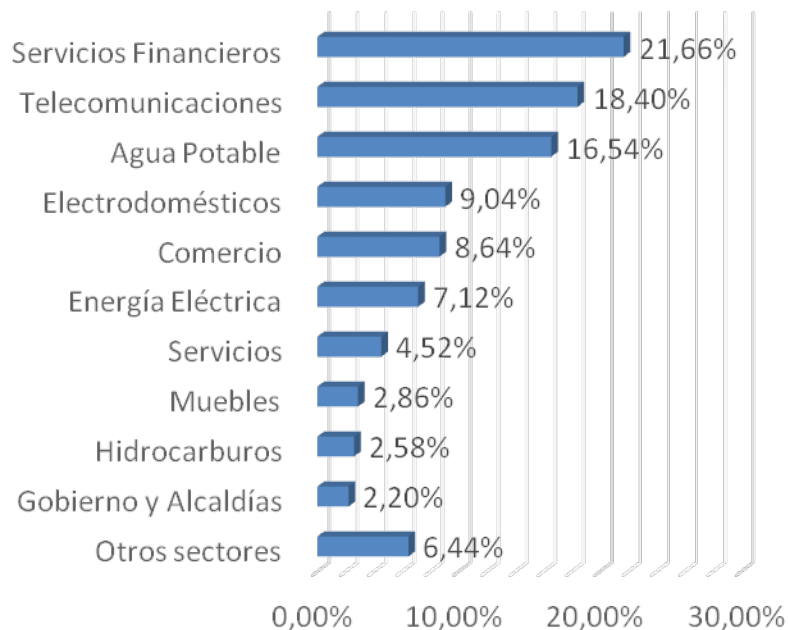
Tasa de variación mensual agosto-Septiembre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	12.6%			75.9%	13.7%
Plan de La Laguna	47.4%	34.7%	-41.9%	-66.7%	32.6%
San Miguel	4.7%	-19.0%	-4.9%	8.3%	-6.8%
San Salvador	20.9%	7.4%	-19.7%	11.1%	15.2%
Santa Ana	22.4%	12.5%	12.1%	75.0%	19.6%
Total	17.4%	8.2%	-12.3%	27.5%	14.4%

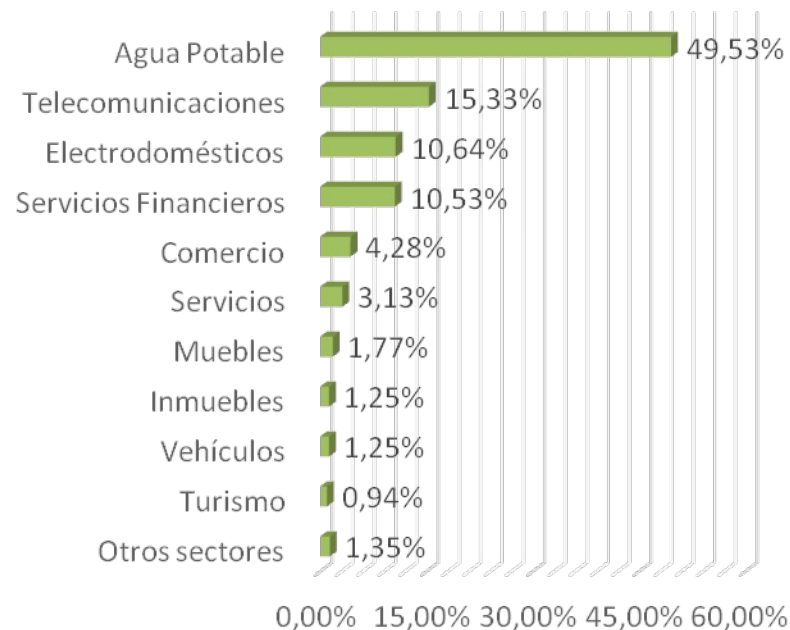
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,824 y 1,593, respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones aumentaron un 14.4%.
- Todas las oficinas, salvo San Miguel, mostraron aumentos en la cantidad de atenciones.

Casos por sector para Septiembre de 2013

Atenciones por sector



Atenciones por sector



- Servicios financieros tiene el 21.66% de las atenciones, seguido por los sectores de; telecomunicaciones con 18.4%, y agua potable, con 16.54%.
- Las denuncias en el sector agua potable se mantienen elevadas con un 49.53%; le sigue telecomunicaciones con el 15.33%, y electrodomésticos un 10.64%.

Casos por sector para septiembre de 2013

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	21.66%	1,083
Telecomunicaciones	18.40%	920
Agua Potable	16.54%	827
Electrodomésticos	9.04%	452
Comercio	8.64%	432
Energía Eléctrica	7.12%	356
Servicios	4.52%	226
Muebles	2.86%	143
Hidrocarburos	2.58%	129
Gobierno y Alcaldías	2.20%	110
Otros sectores	6.44%	323
Total	100.00%	5,001

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	49.53%	475
Telecomunicaciones	15.33%	147
Electrodomésticos	10.64%	102
Servicios Financieros	10.53%	101
Comercio	4.28%	41
Servicios	3.13%	30
Muebles	1.77%	17
Vehículos	1.25%	12
Inmuebles	1.25%	12
Turismo	0.94%	9
Otros sectores	1.35%	13
Total	100.00%	959

Casos por sector

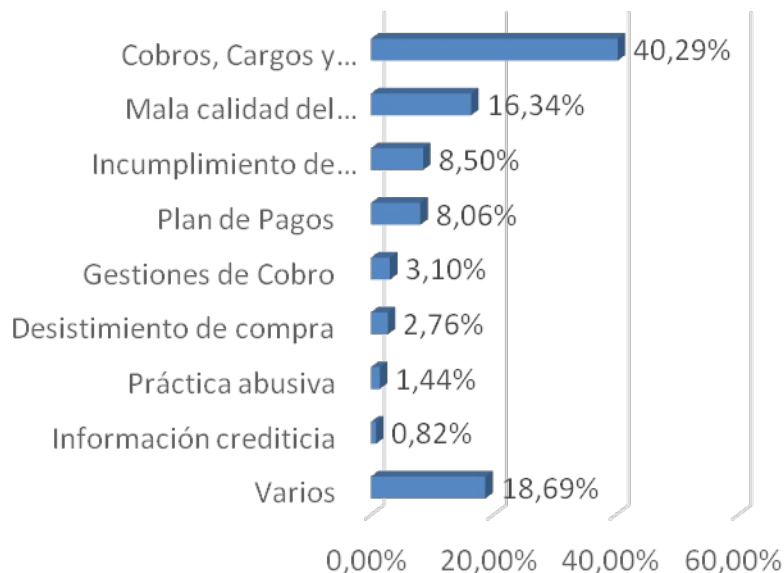
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013
Servicios Financieros	9,067	10,567	19.19%	22.25%
Agua Potable	11,414	8,784	24.16%	18.50%
Telecomunicaciones	9,348	7,681	19.79%	16.18%
Electrodomésticos	3,686	4,060	7.80%	8.55%
Comercio	2,506	3,622	5.30%	7.63%
Energía Eléctrica	2,783	3,168	5.89%	6.67%
Servicios	3,319	2,949	7.03%	6.21%
Medicamentos	98	1,249	0.21%	2.63%
Muebles	834	1,000	1.77%	2.11%
Gobierno y Alcaldías	1,118	996	2.37%	2.10%
Inmuebles	582	703	1.23%	1.48%
Vehículos	523	690	1.11%	1.45%
Hidrocarburos	812	657	1.72%	1.38%
Turismo	477	496	1.01%	1.04%
Varios	171	370	0.36%	0.78%
Libros	291	344	0.62%	0.72%
Alimentos y bebidas	193	137	0.41%	0.29%
Publicidad	21	13	0.04%	0.03%
Total	47,243	47,486	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

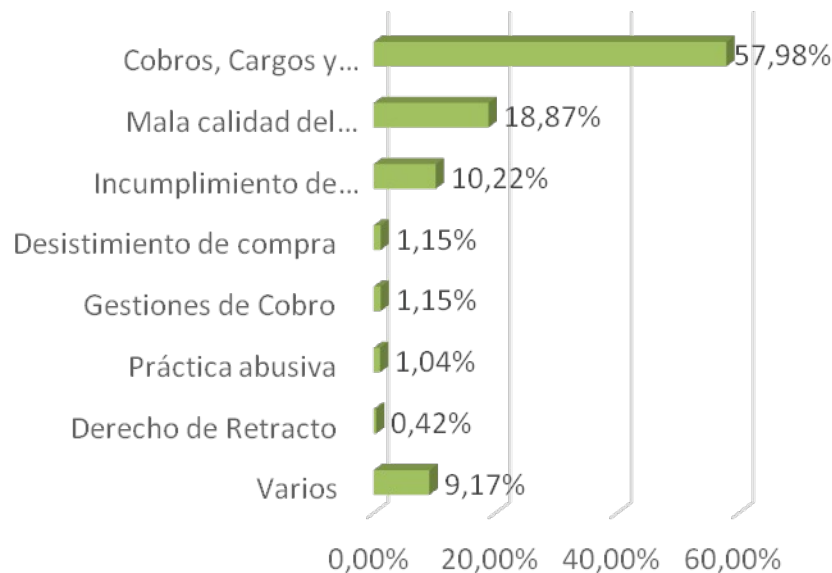
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013
Agua Potable	6,853	5,300	56.31%	53.79%
Telecomunicaciones	1,884	1,187	15.48%	12.05%
Servicios Financieros	896	1,000	7.36%	10.15%
Electrodomésticos	1,034	978	8.50%	9.92%
Comercio	456	528	3.75%	5.36%
Servicios	442	240	3.63%	2.44%
Vehículos	126	171	1.04%	1.74%
Muebles	116	130	0.95%	1.32%
Turismo	159	130	1.31%	1.32%
Inmuebles	126	96	1.04%	0.97%
Libros	32	37	0.26%	0.38%
Varios	2	15	0.02%	0.15%
Energía Eléctrica	12	14	0.10%	0.14%
Alimentos y bebidas	11	9	0.09%	0.09%
Medicamentos	7	9	0.06%	0.09%
Hidrocarburos	3	5	0.02%	0.05%
Gobierno y Alcaldías	7	3	0.06%	0.03%
Publicidad	5	2	0.04%	0.02%
Total	12,171	9,854	100.00%	100.00%

Motivos para septiembre 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 40.29%. La mala calidad de los productos y el incumplimiento de contrato u oferta le siguen en relevancia, con 16.34% y 8.5% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 57.98%, seguidas de mala calidad del producto con 18.87% e incumplimiento de contrato u oferta con 10.22%.

Casos por motivo para Septiembre de 2013

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	40.29%	2,015
Mala calidad del producto o servicio	16.34%	817
Incumplimiento de contrato u oferta	8.50%	425
Plan de Pagos	8.06%	403
Gestiones de Cobro	3.10%	155
Desistimiento de compra	2.76%	138
Práctica abusiva	1.44%	72
Información crediticia	0.82%	41
Varios	18.69%	935
Total	100.00%	5,001

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	57.98%	556
Mala calidad del producto o servicio	18.87%	181
Incumplimiento de contrato u oferta	10.22%	98
Gestiones de Cobro	1.15%	11
Desistimiento de compra	1.15%	11
Práctica abusiva	1.04%	10
Derecho de Retracto	0.42%	4
Varios	9.17%	88
Total	100.00%	959

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	20,417	19,270	43.22%	40.58%
Mala calidad del producto o servicio	6,990	7,134	14.80%	15.02%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,744	4,163	10.04%	8.77%
Plan de Pagos	3,525	3,535	7.46%	7.44%
Gestiones de Cobro	1,284	1,296	2.72%	2.73%
Desistimiento de compra	1,031	1,217	2.18%	2.56%
Práctica abusiva	1,414	745	2.99%	1.57%
Información crediticia	443	480	0.94%	1.01%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	224	265	0.47%	0.56%
Derecho de Retracto	0	90	0.00%	0.19%
Varios	7,171	9,291	15.18%	19.57%
Total	47,243	47,486	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013	Enero-Septiembre 2012	Enero-Septiembre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	7,503	5,873	61.65%	59.60%
Mala calidad del producto o servicio	1,751	1,688	14.39%	17.13%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,498	988	12.31%	10.03%
Práctica abusiva	231	132	1.90%	1.34%
Desistimiento de compra	131	101	1.08%	1.02%
Gestiones de Cobro	75	75	0.62%	0.76%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	59	41	0.48%	0.42%
Información crediticia	44	39	0.36%	0.40%
Derecho de Retracto	0	19	0.00%	0.19%
Plan de Pagos	10	10	0.08%	0.10%
Varios	869	888	7.14%	9.01%
Total	12,171	9,854	100.00%	100.00%

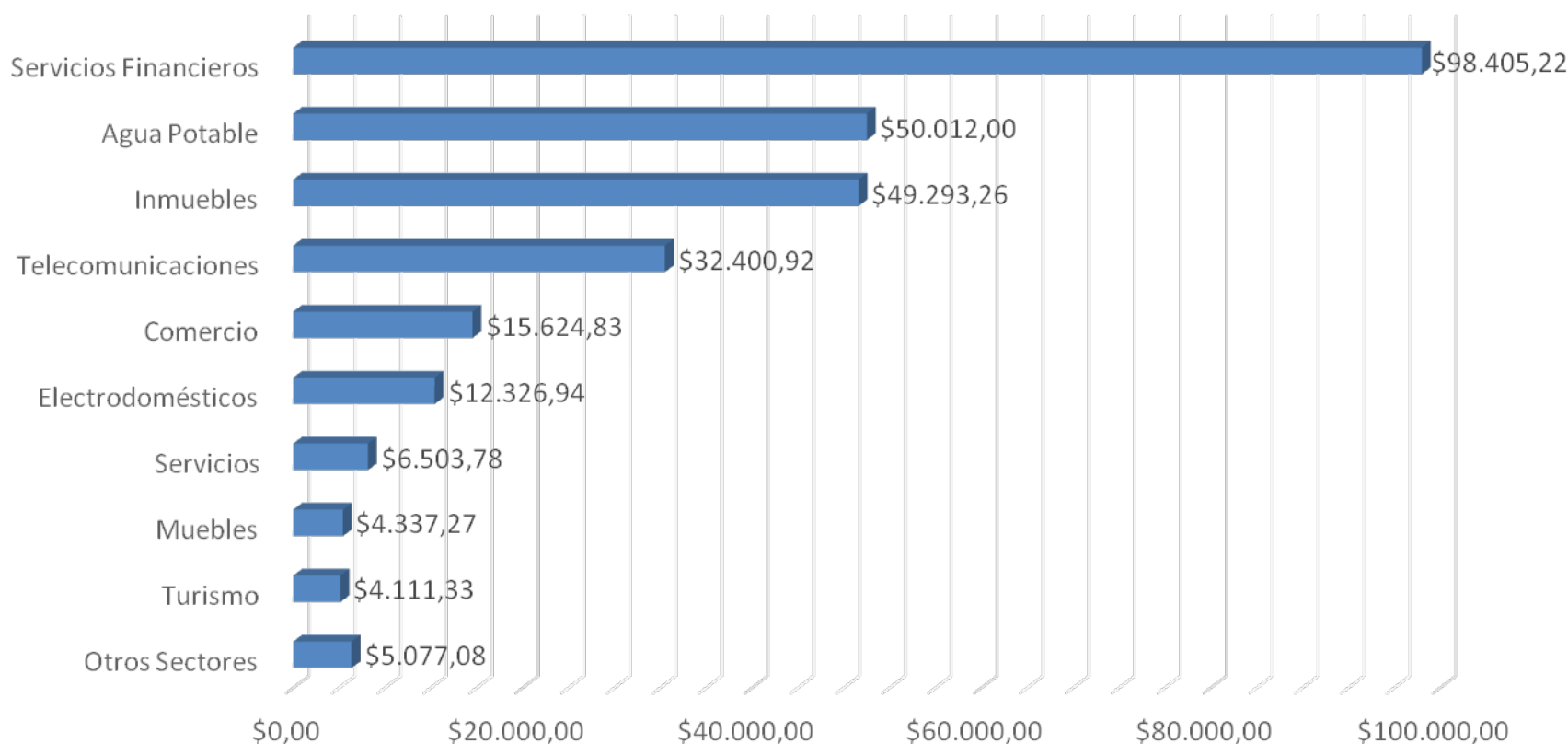
Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a Septiembre 2012	Enero a Septiembre 2013	Cambio	Agosto 2012	Septiembre 2013	Cambio
Denuncia	12,438	10,584	-14.9%	915	1,259	37.6%
Avenimiento	8,496	7,364	-13.3%	633	857	35.4%
Cerrado por razones de oficio	0	55	0.0%	2	50	0.0%
Conciliación	2,565	1,942	-24.3%	170	193	13.5%
Desistimiento	400	332	-17.0%	39	23	-41.0%
Falta de Ratificación	407	284	-30.2%	18	54	200.0%
Tribunal Sancionador	570	607	6.5%	53	82	54.7%
Gestión	1,134	1,342	18.3%	121	177	46.3%
Total	13,572	11,926	-12.1%	1,036	1,436	38.6%

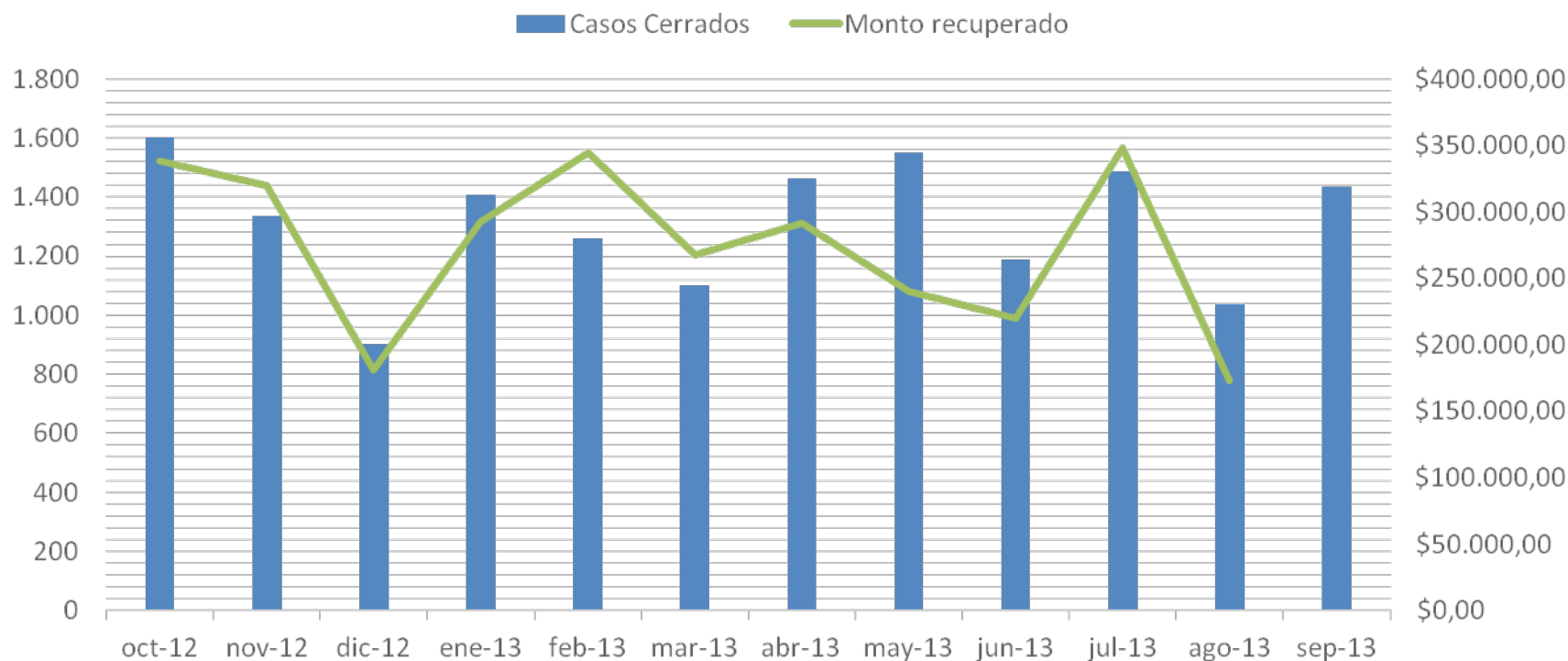
- El cierre de casos de los primeros nueve meses de 2013, presenta una disminución respecto al año pasado, con una caída del 12.1%.
- La cantidad de cierres de Septiembre aumenta un 38.6% respecto al mes pasado.

Montos recuperados por sector para Septiembre de 2013

Montos Recuperados por Sector



Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$278,092.63 a favor de los consumidores.

Reclamos cerrados y montos recuperados

de enero a septiembre de 2013

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-13	1,406	874	\$292,359.14
feb-13	1,258	823	\$344,680.81
mar-13	1,102	743	\$267,441.12
abr-13	1,462	867	\$291,760.66
may-13	1,551	950	\$240,023.57
jun-13	1,187	747	\$219,846.43
jul-13	1,488	928	\$348,162.67
ago-13	1,036	619	\$172,721.59
sep-13	1,436	816	\$278,092.63
Total	11,926	7,367	\$2,455,088.62