

Boletín Estadístico Mensual

Octubre 2013

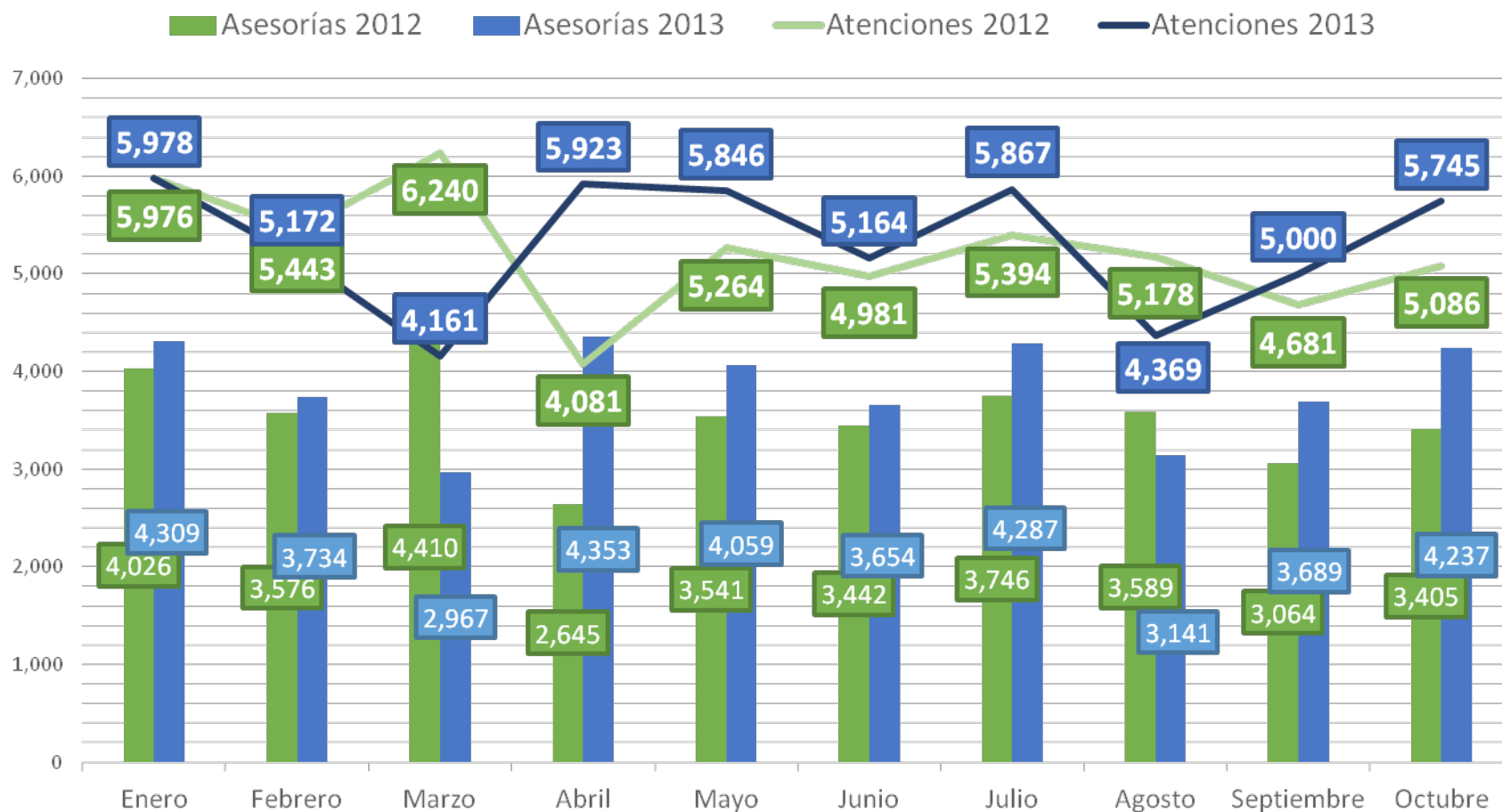
Atenciones

Tipo de caso	Enero a Octubre 2012	Enero a Octubre 2013	Cambio	Septiembre 2013	Octubre 2013	Cambio
Asesoría	35,444	38,430	8.4%	3,689	4,237	14.9%
Denuncia	13,461	10,929	-18.8%	959	1,075	12.1%
Derivación	2,152	2,339	8.7%	185	252	36.2%
Gestión	1,267	1,527	20.5%	167	181	8.4%
Total	52,324	53,225	1.7%	5,000	5,745	14.9%

- En octubre de 2013 se brindaron **5,745** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 4,237.
- Comparando este mes con el anterior, el total de atenciones aumentó un 14.9%, el cambio se explica por un aumento en la cantidad de asesorías, especialmente en el sector de comercio y electrodomésticos.
- En comparación los primeros diez meses de 2013 con 2012, la cantidad aumenta un 1.7%.

Atenciones y asesorías

Primeros diez meses 2012-2013



Oficinas de atención

Atenciones mensuales para Octubre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,192			52	2,244
Plan de La Laguna	221	230	63	4	518
San Miguel	164	202	92	22	480
San Salvador	1,273	446	57	83	1,859
Santa Ana	387	197	40	20	644
Total	4,237	1,075	252	181	5,745

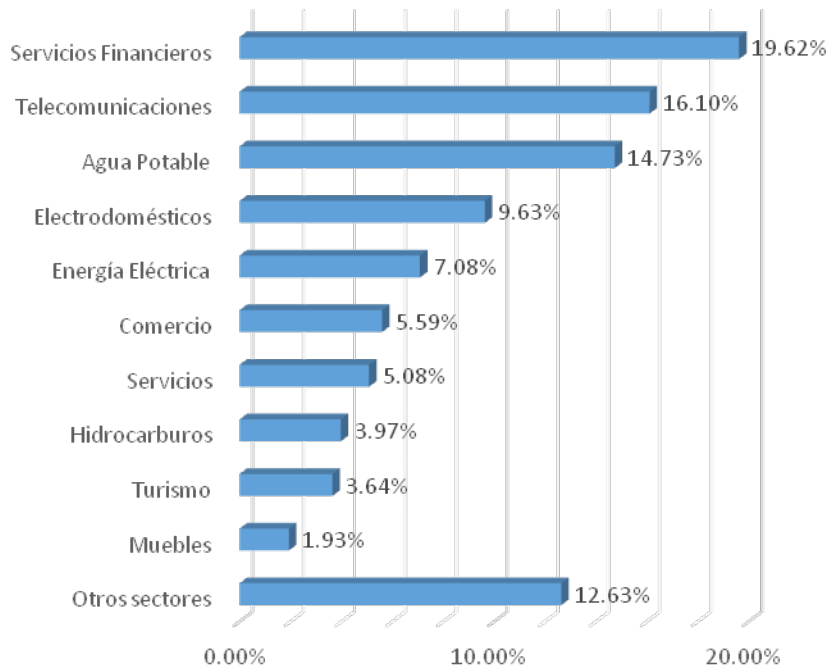
Tasa de variación mensual septiembre-Octubre de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	23.6%			2.0%	23.0%
Plan de La Laguna	-12.3%	-3.4%	250.0%	100.0%	1.6%
San Miguel	-7.9%	32.9%	17.9%	69.2%	14.0%
San Salvador	15.9%	23.2%	7.5%	3.8%	16.7%
Santa Ana	-0.3%	-4.8%	11.1%	-4.8%	-1.2%
Total	14.9%	12.1%	36.2%	8.4%	14.9%

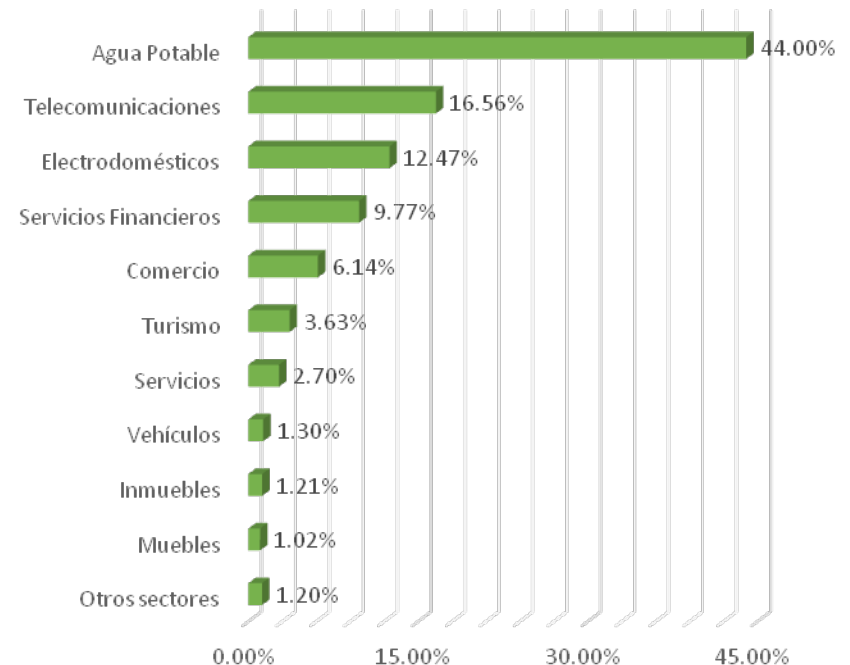
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 2,244 y 1,859, respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones aumentaron un 14.9%.
- Todas las oficinas, salvo Santa Ana, mostraron aumentos en la cantidad de atenciones.

Atenciones por sector para octubre de 2013

Atenciones por sector



Denuncias por sector



- Servicios financieros tiene el 19.62% de las atenciones, seguido por los sectores de telecomunicaciones con 16.1%, y agua potable, con 14.73%.
- Las denuncias en el sector agua potable disminuyen a 44%, uno de los resultados más bajos desde el cambio de tarifa en 2010; le sigue telecomunicaciones con el 16.36%, y electrodomésticos un 12.47%.

Atenciones por sector para octubre de 2013

Atenciones por sector

Sector	Porcentaje	Total
Servicios Financieros	19.62%	1,127
Telecomunicaciones	16.10%	925
Agua Potable	14.73%	846
Electrodomésticos	9.63%	553
Energía Eléctrica	7.08%	407
Comercio	5.59%	321
Servicios	5.08%	292
Hidrocarburos	3.97%	228
Turismo	3.64%	209
Muebles	1.93%	111
Otros sectores	12.63%	726
Total	100.00%	5,745

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	44.00%	473
Telecomunicaciones	16.56%	178
Electrodomésticos	12.47%	134
Servicios Financieros	9.77%	105
Comercio	6.14%	66
Turismo	3.63%	39
Servicios	2.70%	29
Vehículos	1.30%	14
Inmuebles	1.21%	13
Otros sectores	1.20%	13
Muebles	1.02%	11
Total	100.00%	1,075

Atenciones por sector

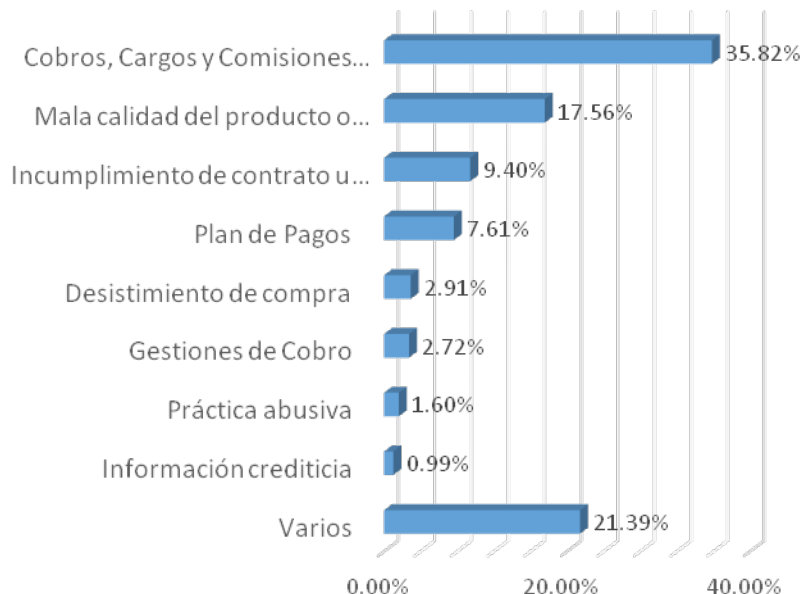
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013
Servicios Financieros	10,063	11,564	19.23%	21.73%
Agua Potable	12,537	9,609	23.96%	18.05%
Telecomunicaciones	10,233	8,543	19.56%	16.05%
Electrodomésticos	4,105	4,613	7.85%	8.67%
Energía Eléctrica	3,129	3,574	5.98%	6.71%
Servicios	3,692	3,241	7.06%	6.09%
Varios	186	2,865	0.36%	5.38%
Comercio	2,850	2,519	5.45%	4.73%
Medicamentos	103	1,275	0.20%	2.40%
Muebles	915	1,111	1.75%	2.09%
Hidrocarburos	897	864	1.71%	1.62%
Inmuebles	664	766	1.27%	1.44%
Vehículos	595	735	1.14%	1.38%
Gobierno y Alcaldías	1,260	726	2.41%	1.36%
Turismo	532	693	1.02%	1.30%
Libros	319	386	0.61%	0.73%
Alimentos y bebidas	221	133	0.42%	0.25%
Publicidad	23	8	0.04%	0.02%
Total	52,324	53,225	100.00%	100.00%

Denuncias por sector

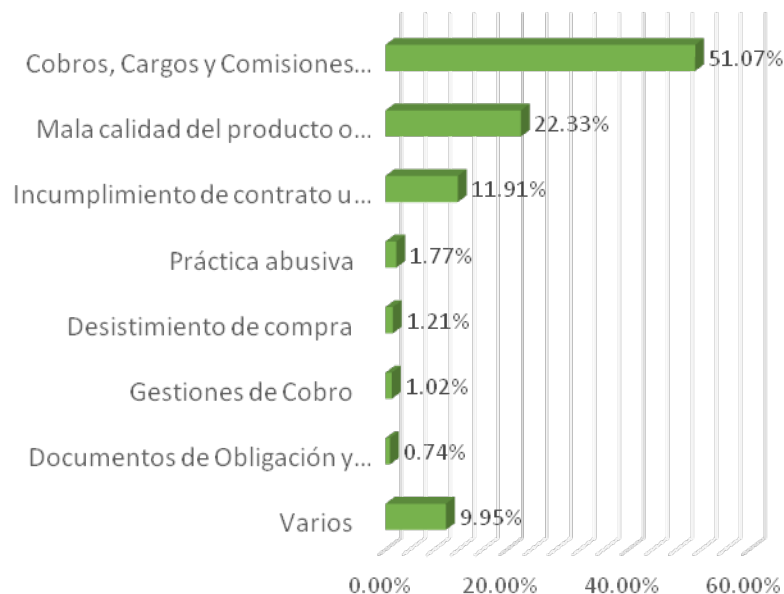
Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013
Agua Potable	7,578	5,773	56.30%	52.82%
Telecomunicaciones	2,051	1,365	15.24%	12.49%
Electrodomésticos	1,164	1,112	8.65%	10.17%
Servicios Financieros	1,001	1,105	7.44%	10.11%
Comercio	509	594	3.78%	5.44%
Servicios	480	269	3.57%	2.46%
Vehículos	149	185	1.11%	1.69%
Turismo	178	169	1.32%	1.55%
Muebles	130	141	0.97%	1.29%
Inmuebles	134	109	1.00%	1.00%
Libros	36	43	0.27%	0.39%
Energía Eléctrica	12	18	0.09%	0.16%
Varios	2	16	0.01%	0.15%
Alimentos y bebidas	12	9	0.09%	0.08%
Medicamentos	8	9	0.06%	0.08%
Hidrocarburos	3	6	0.02%	0.05%
Gobierno y Alcaldías	9	3	0.07%	0.03%
Publicidad	5	3	0.04%	0.03%
Total general	13,461	10,929	100.00%	100.00%

Motivos para octubre 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 35.82%. La mala calidad de los productos y el incumplimiento de contrato u oferta le siguen en relevancia, con 17.56% y 9.4% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 51.07%, seguidas de mala calidad del producto con 22.33% e incumplimiento de contrato u oferta con 11.91%.

Casos por motivo para Octubre de 2013

Atenciones por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	35.82%	2,058
Mala calidad del producto o servicio	17.56%	1,009
Incumplimiento de contrato u oferta	9.40%	540
Plan de Pagos	7.61%	437
Desistimiento de compra	2.91%	167
Gestiones de Cobro	2.72%	156
Práctica abusiva	1.60%	92
Información crediticia	0.99%	57
Varios	21.39%	1,229
Total	100.00%	5,745

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	51.07%	549
Mala calidad del producto o servicio	22.33%	240
Incumplimiento de contrato u oferta	11.91%	128
Práctica abusiva	1.77%	19
Desistimiento de compra	1.21%	13
Gestiones de Cobro	1.02%	11
Documentos de Obligación y Cancelaciones	0.74%	8
Varios	9.95%	107
Total	100.00%	1,075

Atenciones por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	22,567	21,323	43.13%	40.06%
Mala calidad del producto o servicio	7,723	8,144	14.76%	15.30%
Incumplimiento de contrato u oferta	5,254	4,703	10.04%	8.84%
Plan de Pagos	3,904	3,972	7.46%	7.46%
Gestiones de Cobro	1,441	1,452	2.75%	2.73%
Desistimiento de compra	1,138	1,385	2.17%	2.60%
Práctica abusiva	1,512	836	2.89%	1.57%
Información crediticia	489	537	0.93%	1.01%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	252	306	0.48%	0.57%
Derecho de Retracto	0	144	0.00%	0.27%
Varios	8,044	10,423	15.37%	19.58%
Total	52,324	53,225	100.00%	100.00%

Denuncias por motivo

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013	Enero-Octubre 2012	Enero-Octubre 2013
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	8,275	6,423	61.47%	58.77%
Mala calidad del producto o servicio	1,944	1,928	14.44%	17.64%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,633	1,116	12.13%	10.21%
Práctica abusiva	250	151	1.86%	1.38%
Desistimiento de compra	143	114	1.06%	1.04%
Gestiones de Cobro	83	86	0.62%	0.79%
Documentos de Obligación y Cancelaciones	62	49	0.46%	0.45%
Información crediticia	44	41	0.33%	0.38%
Derecho de Retracto	0	22	0.00%	0.20%
Plan de Pagos	11	11	0.08%	0.10%
Varios	1,016	988	7.55%	9.04%
Total	13,461	10,929	100.00%	100.00%

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a Octubre 2012	Enero a Octubre 2013	Cambio	Septiembre 2012	Octubre 2013	Cambio
Denuncia	13,880	11,756	-15.3%	1,275	1,147	-10.0%
Avenimiento	9,501	8,155	-14.2%	873	764	-12.5%
Cerrado por razones de oficio	0	55	0.0%	50		0.0%
Conciliación	2,875	2,159	-24.9%	193	221	14.5%
Desistimiento	455	382	-16.0%	23	47	104.3%
Falta de Ratificación	431	316	-26.7%	54	32	-40.7%
Tribunal Sancionador	618	689	11.5%	82	83	1.2%
Gestión	1,060	1,335	25.9%	158	149	-5.7%
Total	14,940	13,091	-12.4%	1,433	1,296	-9.6%

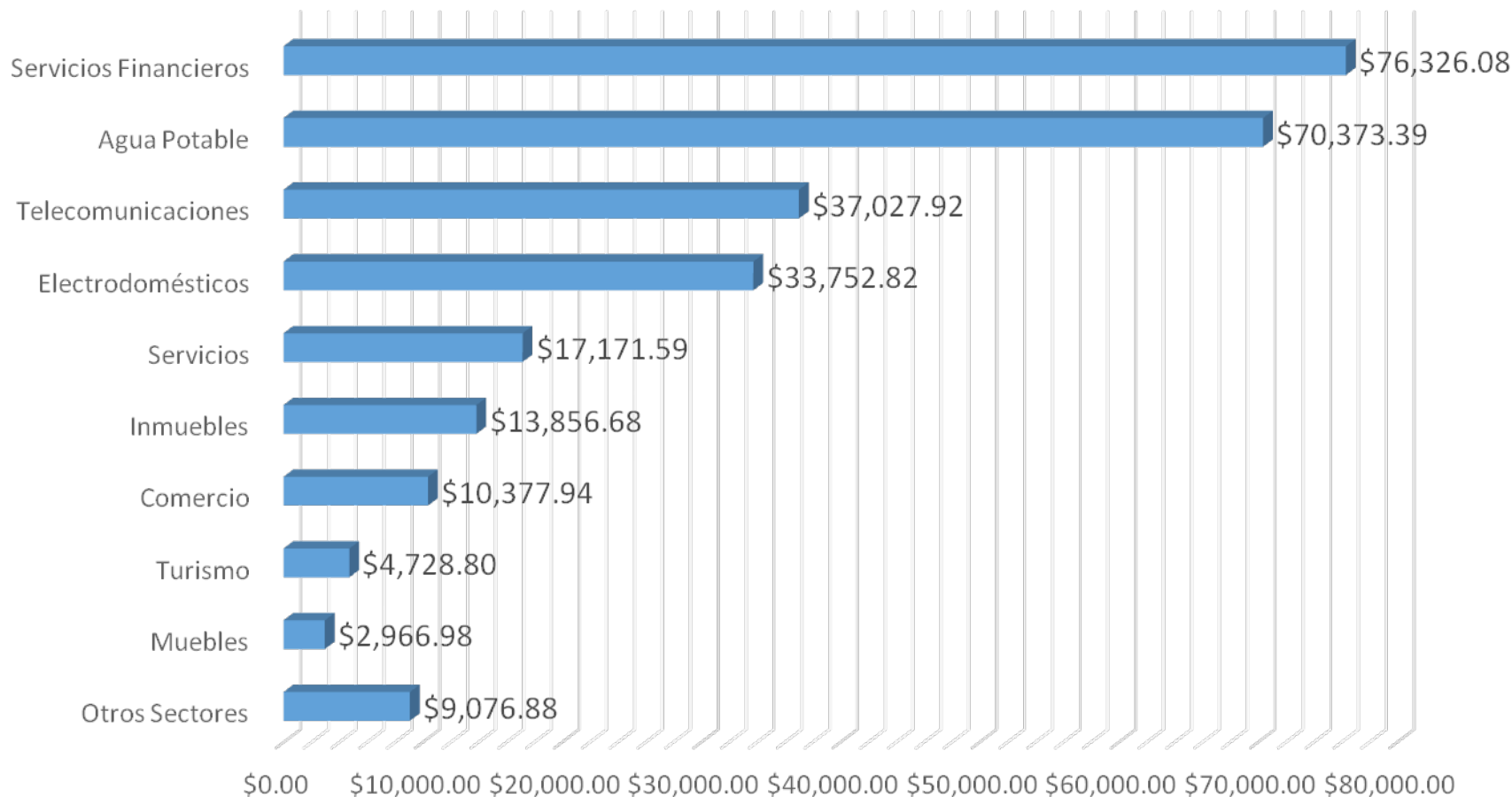
- El cierre de casos de los primeros nueve meses de 2013, presenta una disminución respecto al año pasado, con una caída del 12.4%.
- La cantidad de cierres de Octubre disminuye un 9.6% respecto al mes pasado.

Reclamos cerrados y montos recuperados

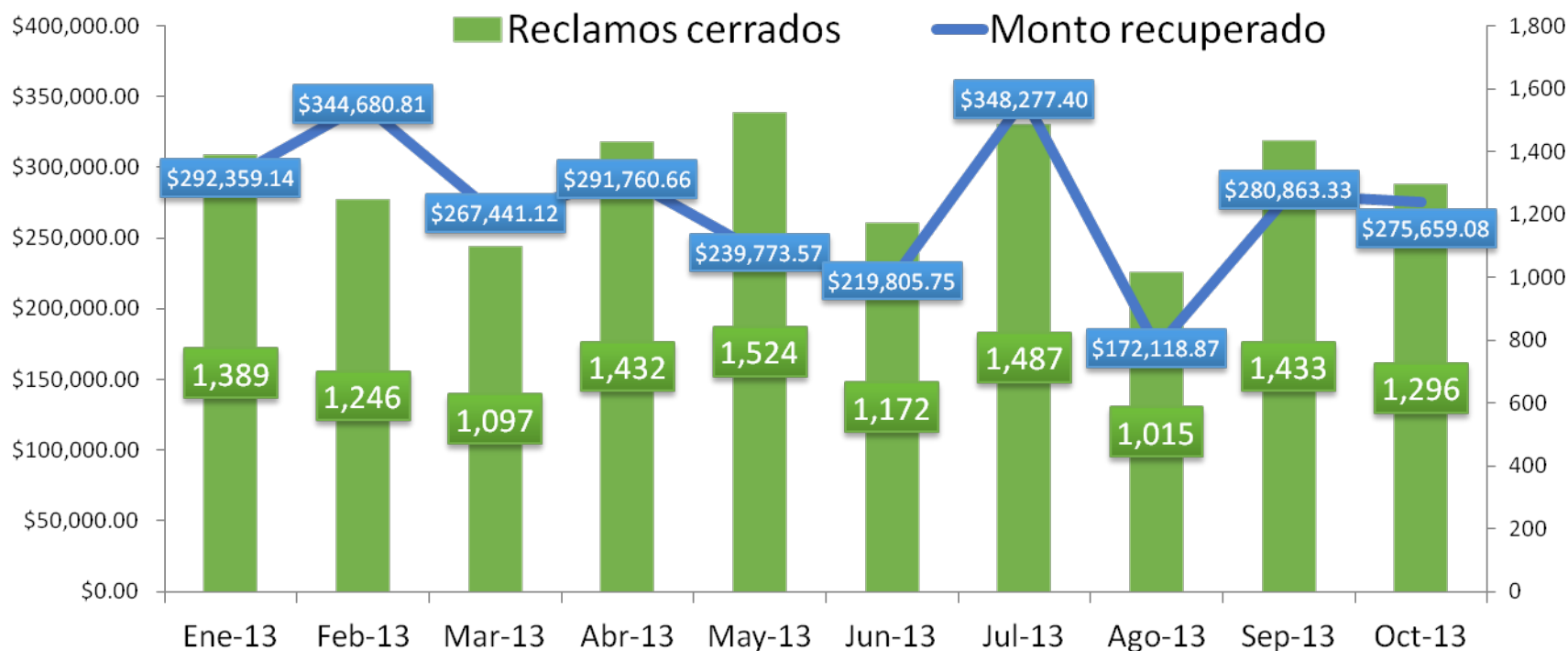
de enero a octubre de 2013

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-13	1,389	874	\$292,359.14
feb-13	1,246	823	\$344,680.81
mar-13	1,097	743	\$267,441.12
abr-13	1,432	867	\$291,760.66
may-13	1,524	949	\$239,773.57
jun-13	1,172	746	\$219,805.75
jul-13	1,487	935	\$348,277.40
ago-13	1,015	622	\$172,118.87
sep-13	1,433	837	\$280,863.33
oct-13	1,296	834	\$275,659.08
Total	13,091	8,230	\$2,732,739.73

Montos recuperados por sector para Octubre de 2013



Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$275,659.08 a favor de los consumidores.