

Boletín estadístico mensual

Marzo 2011

Atenciones

Tipo de caso	Enero a marzo de 2010	Enero a marzo de 2011	Crecimiento	Marzo de 2010	Marzo de 2011	Crecimiento
Asesoría	11,612	10,084	-13.2%	3,583	3,479	-2.9%
Denuncia	7,006	4,278	-38.9%	1,688	1,443	-14.5%
Derivación	448	509	13.6%	161	233	44.7%
Gestión	791	396	-49.9%	214	131	-38.8%
No determinado	2	0		2		
Total	19,859	15,267	-23.1%	5,648	5,286	-6.4%

- Para el periodo de enero a marzo de 2011 se tuvo un total de 15,267 atenciones. Su principal componente fueron las asesorías con un total de 10,084
- En comparación con el mismo periodo del año pasado, ha habido una disminución de 23.1%; caracterizada por una caída en el total de todos los tipos de atenciones excepto las derivaciones. Este resultado se debe a que en 2010 se recibió un gran número de atenciones de agua potable como resultado del cambio de tarifas.
- Comparando marzo de 2011 con marzo de 2010, se observa una disminución de un 6.4% en el total de atenciones.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para marzo de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,838			54	1,892
La Laguna	143	139	22	5	309
San Miguel	153	245	117	25	540
San Salvador	1,015	771	82	29	1,897
Santa Ana	330	288	12	18	648
Total	3,479	1,443	233	131	5,286

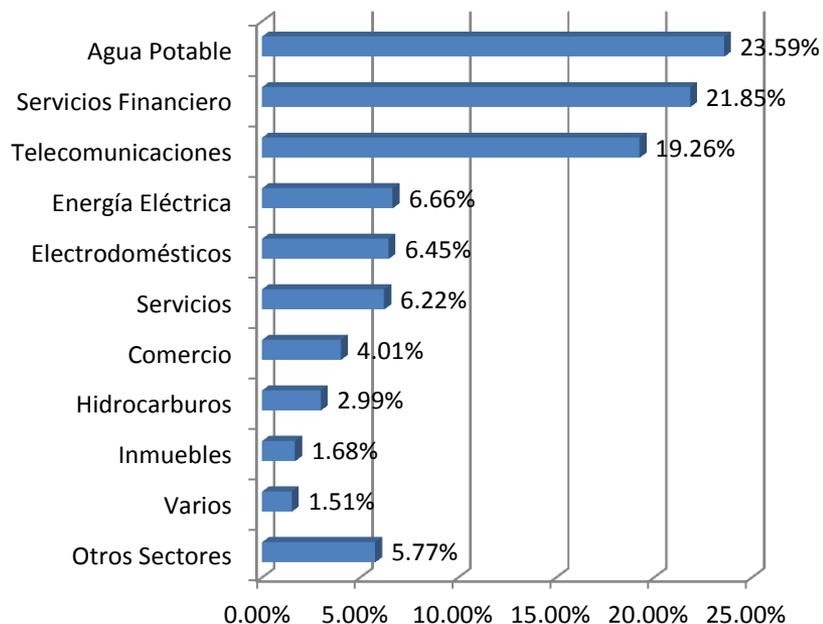
Tasa de variación mensual febrero-marzo de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	13.2%			-5.3%	12.6%
La Laguna	-5.9%	16.8%	29.4%	-28.6%	4.7%
San Miguel	-9.5%	12.9%	17.0%	78.6%	8.0%
San Salvador	11.7%	-3.4%	74.5%	20.8%	6.7%
Santa Ana	33.6%	24.7%	300.0%	0.0%	29.9%
Total	12.2%	5.7%	39.5%	9.2%	11.2%

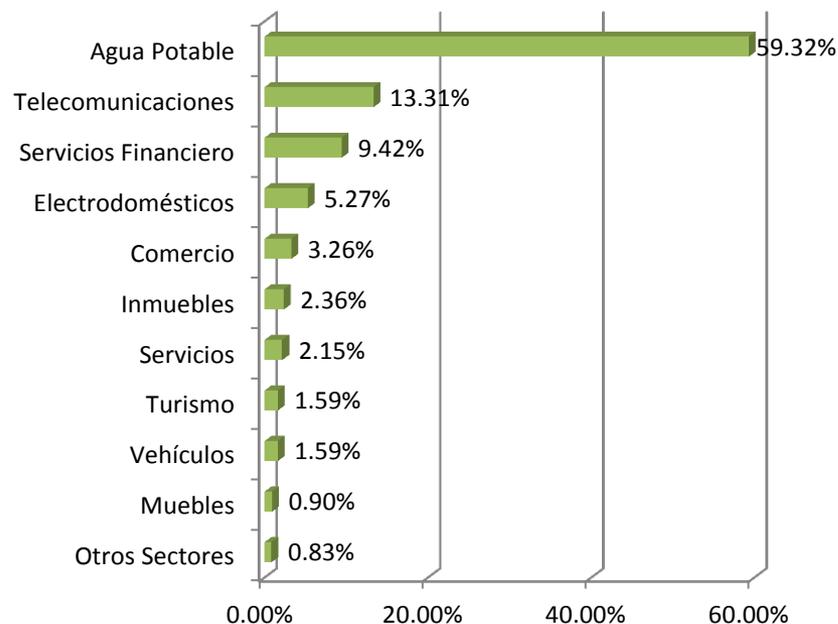
- El Centro de Solución de Controversias de San Salvador y el Call Center realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,897 y 1,892 respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones se incrementaron un 11.2%.
- El mayor aporte a este crecimiento fue hecho por el Call Center, con un incremento del 12.6%. También el Centro de Solución de Controversias de Santa Ana mostró un incremento significativo del 29.9%.

Casos por sector para marzo de 2011

Atenciones por Sector



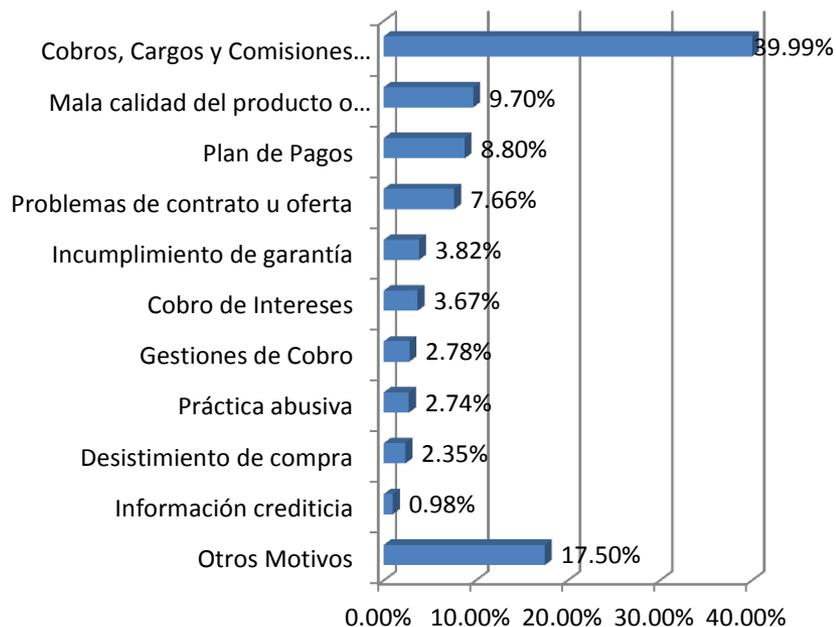
Denuncias por Sector



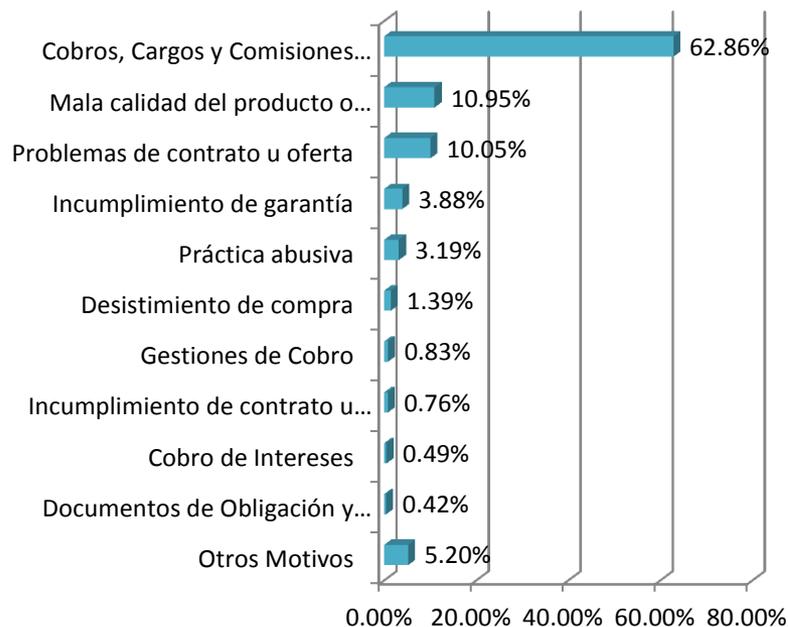
- Los principales sectores de atención son agua potable, con 23.59%; servicios financieros, con 21.85%; y telecomunicaciones, con 19.26%
- En las denuncias, predomina el sector de agua potable, que desde el cambio de tarifa, ha abarcado la mayor parte de las denuncias, con un 59.32% del total.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 13.31% y servicios financieros un 9.42%

Motivos de las atenciones para marzo de 2011

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



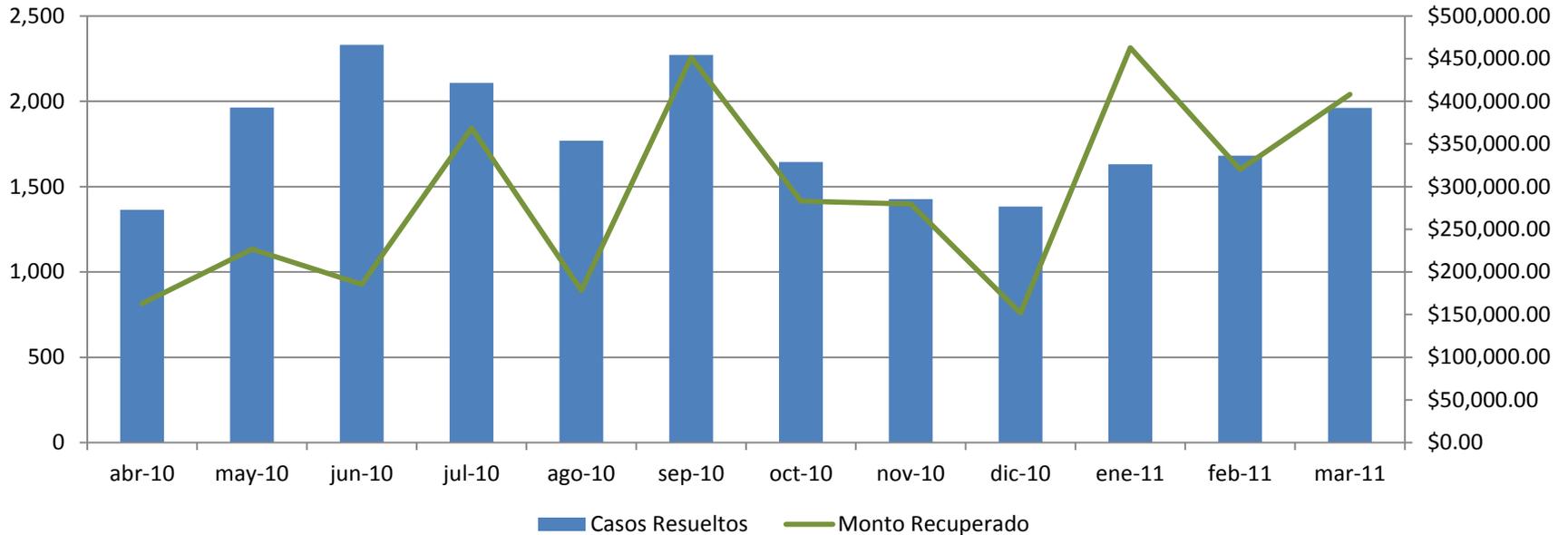
- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría son los cobros, cargos y comisiones con un 39.99%
- La calidad de los productos, los planes de pago, y problemas de contrato u oferta le siguen en relevancia, con 9.7%, 8.80% y 7.66% respectivamente
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 62.86%, seguidas de la mala calidad del producto con 10.95% y problemas de contrato u oferta con 10.05%

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a marzo de 2010	Enero a marzo de 2011	Crecimiento	Febrero de 2011	Marzo de 2011	Crecimiento
Denuncia	4,098	4,887	19.25%	1,558	1,839	18.04%
Avenimiento	2,554	3,408	33.44%	1,081	1,354	25.25%
Conciliación	751	743	-1.07%	268	284	5.97%
Desistimiento	429	253	-41.03%	71	83	16.90%
Ratificación	149	275	84.56%	80	76	-5.00%
Tribunal Sancionador	215	208	-3.26%	58	42	-27.59%
Gestión	829	385	-53.56%	123	122	-0.81%
Total	4,927	5,272	7.00%	1,681	1,961	16.66%

- El cierre de casos presenta un incremento respecto al año pasado, pues para los tres primeros meses del año se tiene un aumento del 7%, caracterizado por un aumento en las denuncias cerradas en avenimiento y una disminución en el cierre de gestiones.
- La cantidad de cierres de marzo de 2011 se ha incrementado respecto a febrero, el total fue de un 16.66%. Este aumento es el resultado del esfuerzo combinado de todas nuestras oficinas y aunque la brevedad del mes anterior puede ser un componente relevante, este no explica la totalidad del cambio.

Montos recuperados



- Durante marzo se recuperó \$408,232.80 a favor de los consumidores, un monto significativamente más alto que el promedio observado el año pasado.