

Boletín estadístico mensual

Junio 2011

Atenciones

Tipo de caso	Enero a junio de 2010	Enero a junio de 2011	Crecimiento	Junio de 2010	Junio de 2011	Crecimiento
Asesoría	21,772	21,661	-0.5%	3,697	4,357	17.9%
Denuncia	12,199	7,694	-36.9%	1,630	1,259	-22.8%
Derivación	1,139	1,086	-4.7%	208	223	7.2%
Gestión	1,306	695	-46.8%	236	120	-49.2%
No determinado	2	0				
Total	36,418	31,136	-14.5%	5,771	5,959	3.3%

- Para el periodo de enero a junio de 2011 se tuvo un total de 31,136 atenciones. Su principal componente fueron las asesorías con un total de 21,661
- En comparación con el mismo periodo del año pasado, ha habido una disminución del 14.5%; caracterizada por una caída en el total de todos los tipos de atenciones, especialmente en las denuncias (que cayeron en 39.6%). Este resultado se debe a que en 2010 se recibió un gran número de atenciones de agua potable como resultado del cambio de tarifas y que poco a poco se está regresando a niveles más normales.
- Es necesario mencionar que la brecha respecto al año pasado ha caído paulatinamente, evidenciando un crecimiento en el total de atenciones para este año.
- Comparando junio de 2011 con junio de 2010, se observa un aumento de 3.3% en el total de atenciones.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para junio de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	2,418			33	2,451
La Laguna	257	123	35	8	423
San Miguel	145	211	75	9	440
San Salvador	1,180	695	106	54	2,035
Santa Ana	357	230	7	16	610
Total	4,357	1,259	223	120	5,959

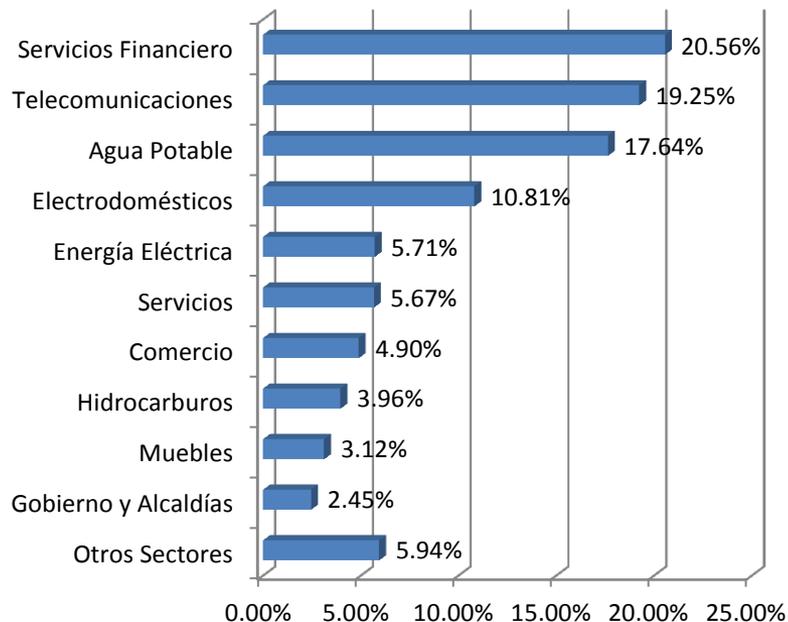
Tasa de variación mensual mayo-junio de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-4.9%			-5.7%	-4.9%
La Laguna	37.4%	-6.1%	20.7%	60.0%	20.2%
San Miguel	-15.2%	-0.9%	-30.6%	0.0%	-12.2%
San Salvador	18.7%	4.2%	55.9%	80.0%	15.7%
Santa Ana	1.1%	8.5%	-12.5%	60.0%	4.6%
Total	2.6%	2.9%	4.7%	34.8%	3.2%

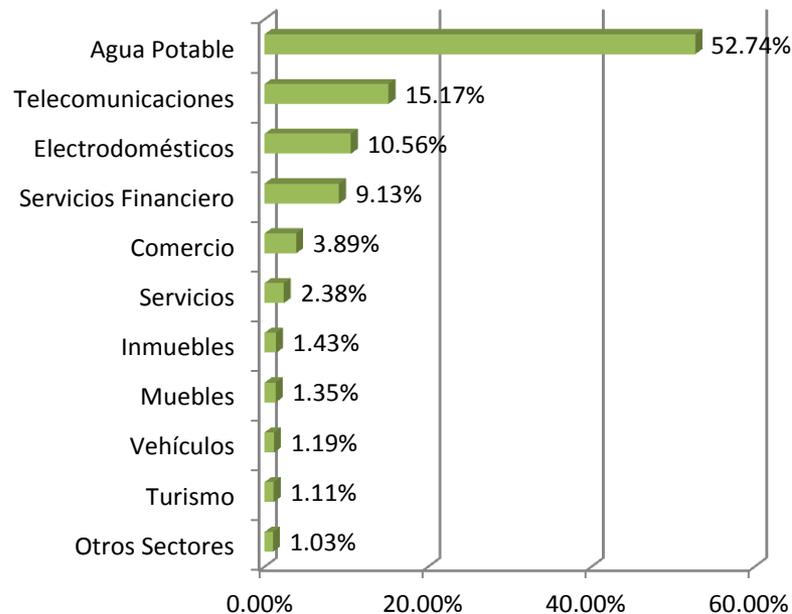
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 2,451 y 2,035 respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones se incrementaron en un 3.2%.
- Este aumento se encuentra dentro de los parámetros normales de variación, sin embargo, llama la atención que el Centro de Solución de Controversias del Plan de la Laguna y el de San Salvador tuvieron aumentos significativos del 20.2% y del 15.7%, respectivamente.
- La caída en las atenciones del Call Center se debe a que su número se ha normalizado luego de que el efecto del cambio de tarifa del GLP disminuyera.

Casos por sector para junio de 2011

Atenciones por sector



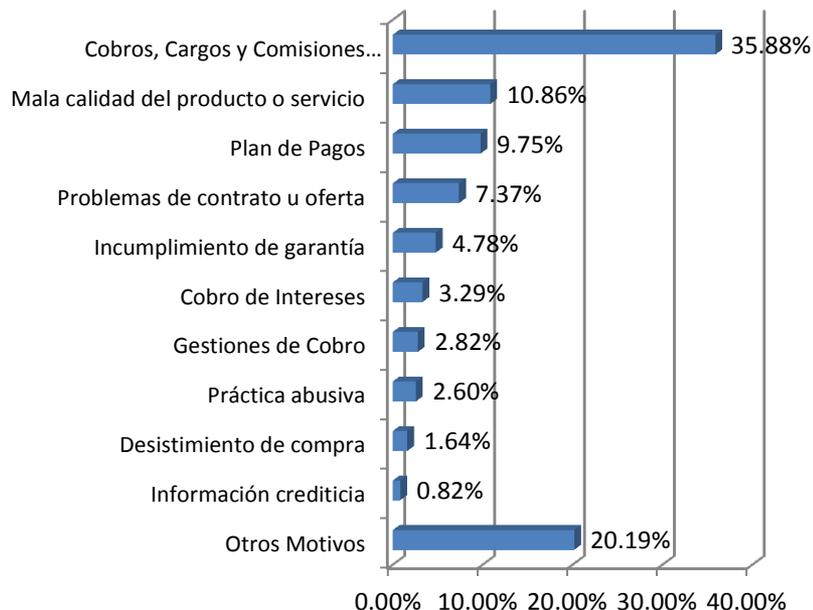
Denuncias por sector



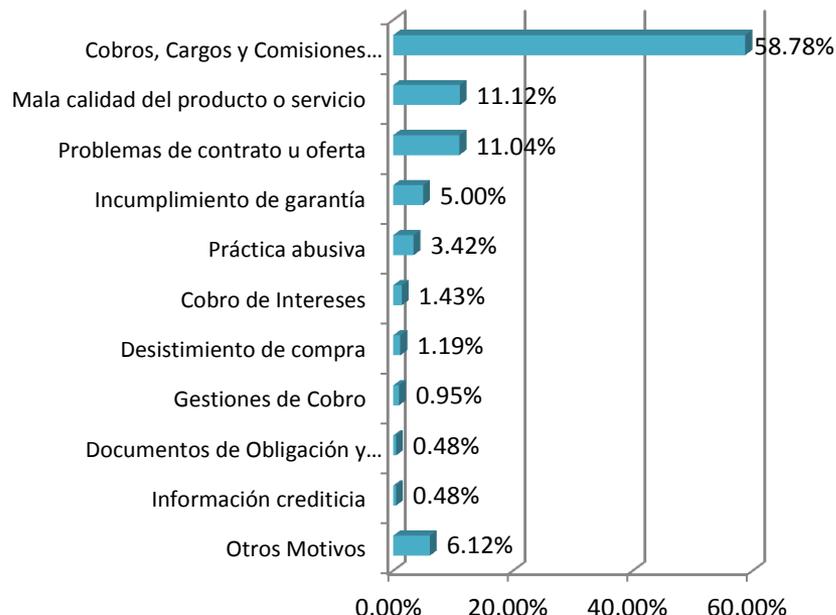
- Los principales sectores de atención son servicios financieros, con 20.56%; agua potable, con 19.25%; y telecomunicaciones, con 17.64%. De acuerdo con la nueva tendencia, el sector de servicios financieros está volviendo a ocupar el primer lugar en atenciones, mientras que agua potable disminuye en importancia.
- 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 52.74% del total.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 15.17% y electrodomésticos un 10.56%

Motivos de las atenciones para junio 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 35.88%
- La calidad de los productos, los planes de pago, y problemas de contrato u oferta le siguen en relevancia, con 10.86%, 9.75% y 7.37% respectivamente
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 58.78%, seguidas de mala calidad del producto con 11.12% y problemas de contrato u oferta con 11.04%

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a junio de 2010	Enero a junio de 2011	Crecimiento	Mayo de 2011	Junio de 2011	Crecimiento
Denuncia	9,249	8,884	-3.95%	1,576	1,428	-9.39%
Avenimiento	6,043	6,037	-0.10%	1,082	860	-20.52%
Conciliación	1,537	1,475	-4.03%	236	308	30.51%
Desistimiento	780	516	-33.85%	92	114	23.91%
Ratificación	512	537	4.88%	123	99	-19.51%
Tribunal Sancionador	377	319	-15.38%	43	47	9.30%
Gestión	1,335	680	-49.06%	99	98	-1.01%
Total	10,584	9,564	-9.64%	1,675	1,526	-8.90%

- El cierre de casos presenta una disminución respecto al año pasado, pues para los seis primeros meses del año se tiene una caída del 9.64%, caracterizado por una disminución en el cierre de gestiones.
- La cantidad de cierres de junio de 2011 disminuye respecto a mayo, el total fue de un 8.9%. La disminución es explicada principalmente por el incremento en cierres del mes anterior, que por su gran número, opaca los resultados de este mes.

Montos recuperados



- Durante junio se recuperó \$212,391.26 a favor de los consumidores, la disminución se explica por la disminución en los cierres y un aumento en los casos con montos recuperados relativamente bajos.