

Boletín estadístico mensual

Julio 2011

Atenciones

Tipo de caso	Enero a julio de 2010	Enero a julio de 2011	Crecimiento	Julio de 2010	Julio de 2011	Crecimiento
Asesoría	25,140	25,509	1.5%	3,368	3,848	14.3%
Denuncia	13,706	8,921	-34.9%	1,507	1,227	-18.6%
Derivación	1,335	1,273	-4.6%	196	187	-4.6%
Gestión	1,532	813	-46.9%	226	118	-47.8%
No determinado	2	0				
Total	41,715	36,516	-12.5%	5,297	5,380	1.6%

- Para el periodo de enero a julio de 2011 se tuvo un total de 36,516 atenciones. Su principal componente fueron las asesorías con un total de 25,509
- En comparación con el mismo periodo del año pasado, ha habido una disminución de 12.5%; caracterizada por una caída en el total de todos los tipos de atenciones, excepto las asesorías (que crecieron un 1.5%). 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, pues el mes pasado, la diferencia fue de 14.5%.
- Comparando julio de 2011 con julio de 2010, se observa un aumento moderado de 1.6% en el total de atenciones.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para julio de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,934			41	1,975
La Laguna	281	87	32	5	405
San Miguel	115	216	69	8	408
San Salvador	1,149	709	81	55	1,994
Santa Ana	369	215	5	9	598
Total	3,848	1,227	187	118	5,380

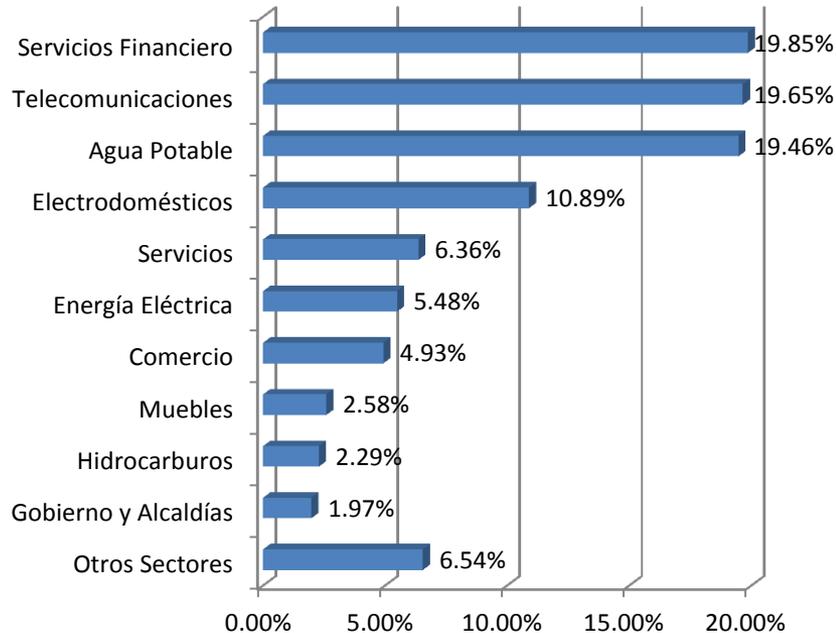
Tasa de variación mensual junio-julio de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-20.0%			24.2%	-19.4%
La Laguna	9.3%	-29.3%	-8.6%	-37.5%	-4.3%
San Miguel	-20.7%	2.4%	-8.0%	-11.1%	-7.3%
San Salvador	-2.6%	2.0%	-23.6%	1.9%	-2.0%
Santa Ana	3.4%	-6.5%	-28.6%	-43.8%	-2.0%
Total	-11.7%	-2.5%	-16.1%	-1.7%	-9.7%

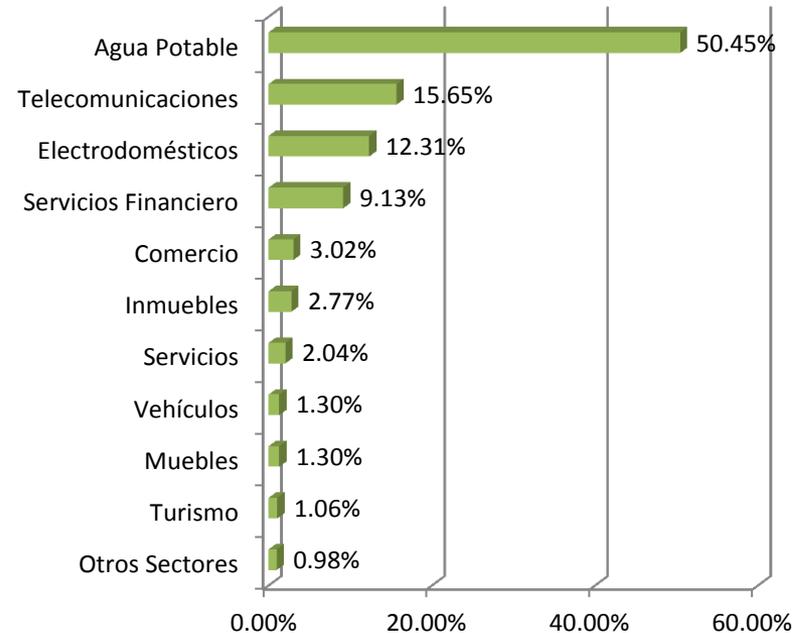
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,975 y 1,994 respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones disminuyeron en un 9.7%.
- La principal razón de este cambio es la caída del 19.4% en las atenciones del Call Center

Casos por sector para julio de 2011

Atenciones por sector



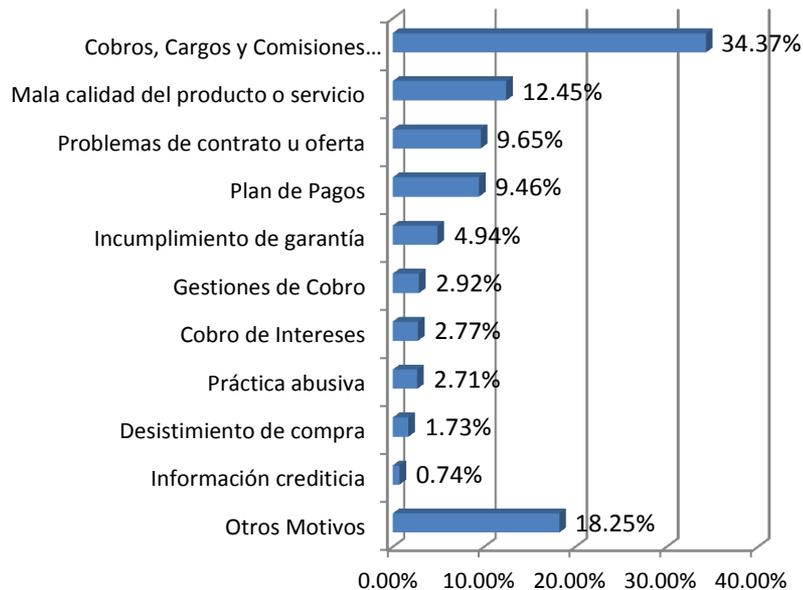
Denuncias por sector



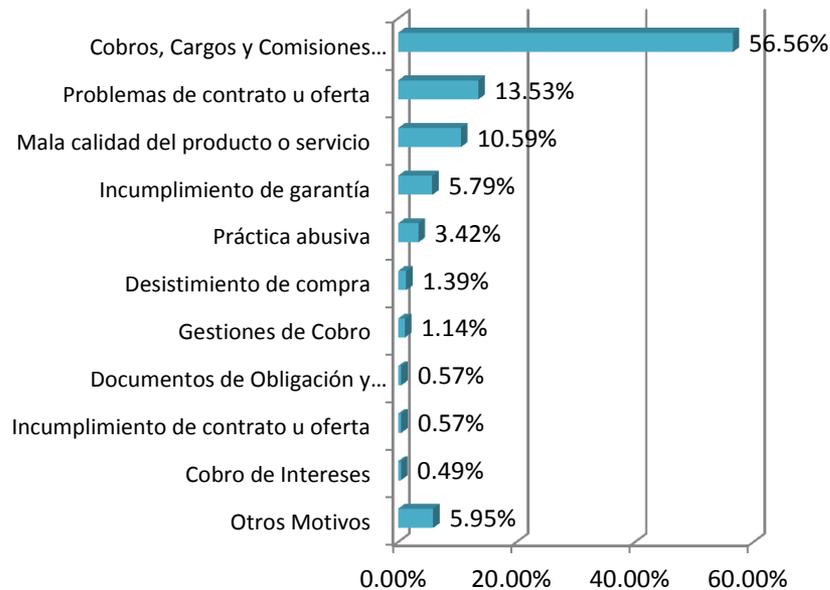
- Los principales sectores de atención son servicios financieros, con 19.85%; telecomunicaciones, con 19.65%; y agua potable, con 19.46%. De acuerdo con la nueva tendencia, el sector de agua potable disminuye en importancia paulatinamente, cediendo el paso a los sectores que históricamente han ocupado las primeras posiciones.
- En las denuncias, continua predominando el sector de agua potable, que desde el cambio de tarifa, ha abarcado la mayor parte de las denuncias, con un 50.45% del total.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 15.65% y electrodomésticos un 12.31%

Motivos de las atenciones para julio de 2011

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



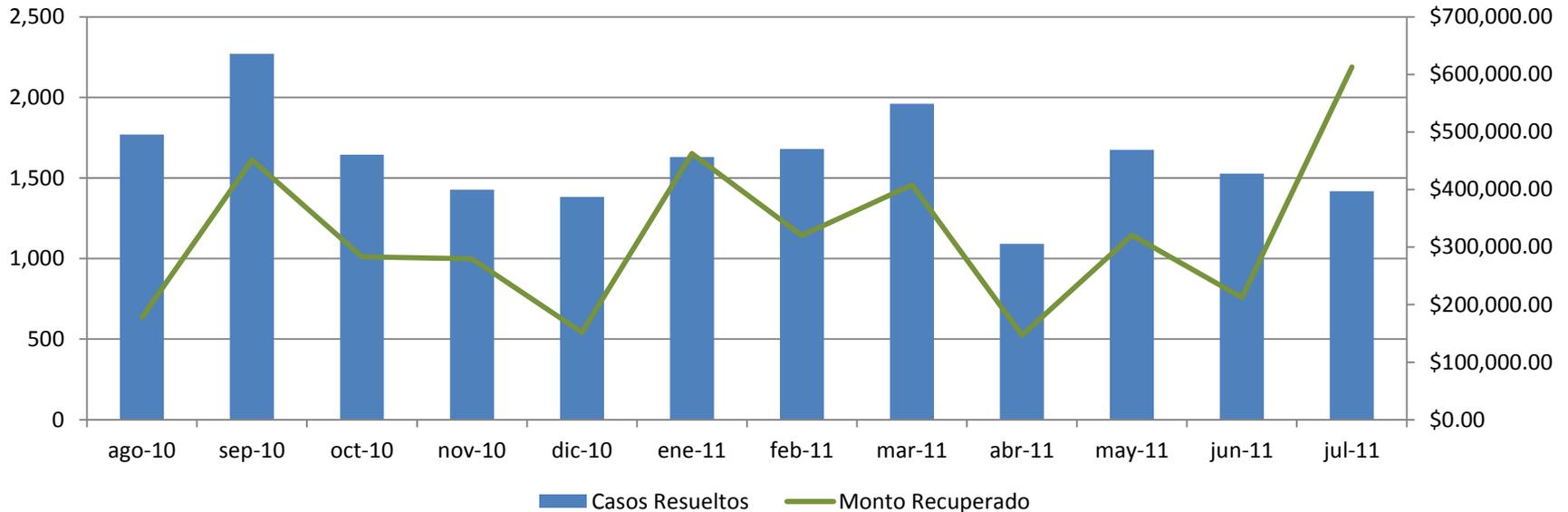
- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría son los cobros, cargos y comisiones con un 34.37%
- La calidad de los productos, problemas de contrato u oferta, y los planes de pago le siguen en relevancia, con 12.45%, 9.65% y 9.46% respectivamente
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 56.56%, seguidas de problemas de contrato u oferta con 13.53% y mala calidad del producto con 10.59%

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a julio de 2010	Enero a julio de 2011	Crecimiento	Junio de 2011	Julio de 2011	Crecimiento
Denuncia	11,146	10,185	-8.62%	1,428	1,301	-8.89%
Avenimiento	7,229	6,820	-5.66%	860	783	-8.95%
Conciliación	1,858	1,779	-4.25%	308	304	-1.30%
Desistimiento	911	609	-33.15%	114	93	-18.42%
Ratificación	638	582	-8.78%	99	45	-54.55%
Tribunal Sancionador	510	395	-22.55%	47	76	61.70%
Gestión	1,417	797	-43.75%	98	117	19.39%
Total	12,563	10,982	-12.58%	1,526	1,418	-7.08%

- El cierre de casos presenta una disminución respecto al año pasado, pues para los seis primeros meses del año se tiene una caída del 12.58%, caracterizado por una disminución en todos los tipos de cierre de denuncias y en el cierre de gestiones.
- La cantidad de cierres de julio de 2011 disminuye respecto a junio, el total fue de un 7.08%. Si bien es cierto que ha habido una caída, los casos cerrados este mes requirieron esfuerzo adicional, pues como se verá en la lámina siguiente, se ha tenido un gran incremento en los montos recuperados.

Montos recuperados



- Durante julio se recuperó \$612,910.53 a favor de los consumidores. Con este monto, se establece una cifra record para el último año de gestión.