

Boletín estadístico mensual

Septiembre 2011

Atenciones

Tipo de caso	Enero a Septiembre de 2010	Enero a Septiembre de 2011	Crecimiento	Agosto de 2011	Septiembre de 2011	Crecimiento
Asesoría	31,321	32,910	5.1%	3,819	3,581	-6.2%
Denuncia	16,642	11,546	-30.6%	1,241	1,382	11.4%
Derivación	1,731	1,645	-5.0%	176	196	11.4%
Gestión	1,923	1,046	-45.6%	131	102	-22.1%
Total	51,617	47,147	-8.7%	5,367	5,261	-2.0%

- De enero a Septiembre de 2011 se logró un total de 47,147 atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, con 32,910; estas fueron un 5.1% superiores a las del año pasado.
- El resultado neto es una caída en las atenciones del 8.7% en comparación con el año pasado; los datos indican que este cambio se debe a la paulatina disminución en las denuncias en el sector de agua potable, pues a lo largo del año, estas han comenzado a regresar a sus niveles normales previos al cambio de tarifa.
- Comparando este mes con el anterior, se observa una disminución del 2% en el total de atenciones.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para septiembre de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,886			16	1,902
La Laguna	270	130	23	9	432
San Miguel	112	257	99	7	475
San Salvador	949	727	68	51	1,795
Santa Ana	364	268	6	19	657
Total	3,581	1,382	196	102	5,261

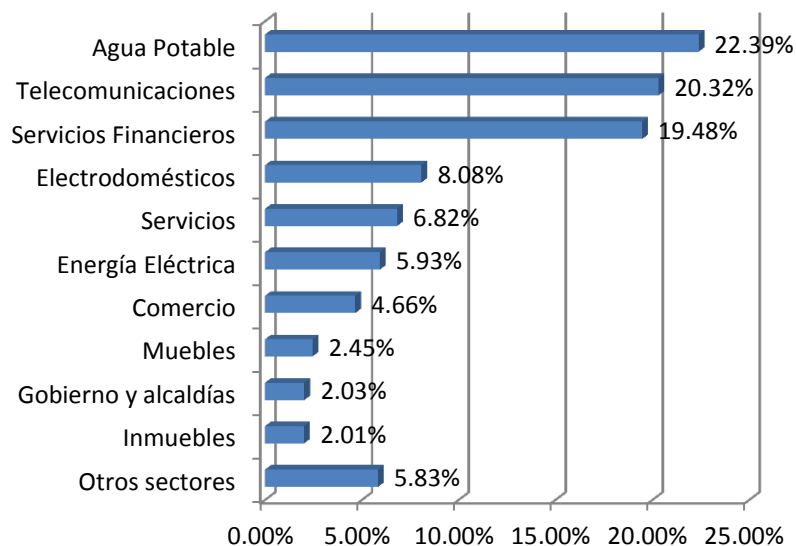
Tasa de variación mensual agosto-septiembre de 2011

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-7.1%			-61.0%	-8.2%
La Laguna	3.8%	39.8%	-28.1%	0.0%	9.6%
San Miguel	20.4%	10.8%	16.5%	-30.0%	13.1%
San Salvador	-12.3%	3.6%	28.3%	-12.1%	-5.3%
Santa Ana	2.8%	25.2%	0.0%	46.2%	11.9%
Total	-6.2%	11.4%	11.4%	-22.1%	-2.0%

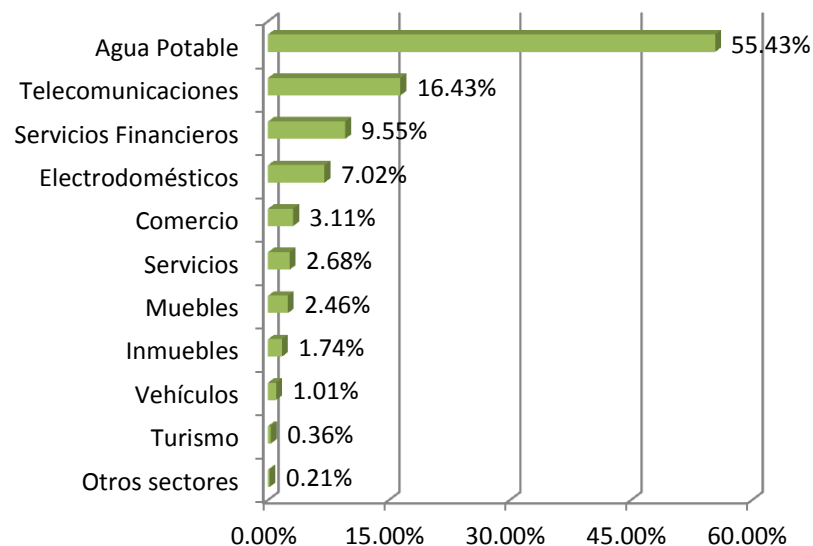
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,902 y 1,795 respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones disminuyeron en un 2%.
- La principal causa de esta disminución, fue la caída en las atenciones del Call Center y San Salvador.

Casos por sector para septiembre de 2011

Atenciones por sector



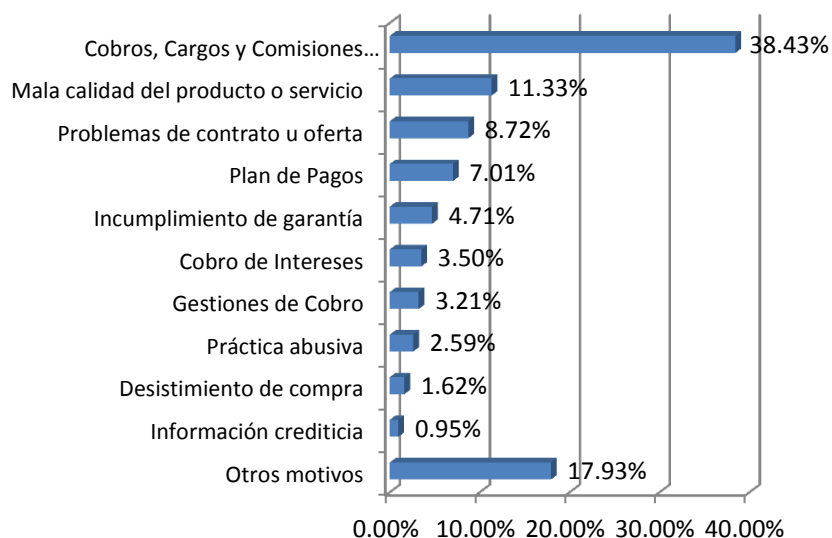
Denuncias por sector



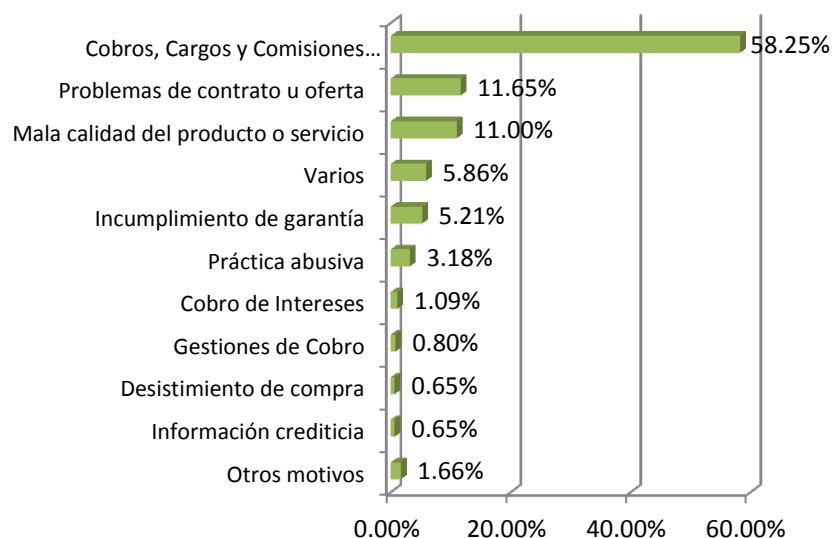
- Los principales sectores de atención son agua potable, con 22.39%; telecomunicaciones, con 20.32%; y servicios financieros con 19.48%.
- En las denuncias, continua predominando el sector de agua potable, que desde el cambio de tarifa, ha abarcado la mayor parte de las denuncias, este mes le corresponde un 55.43% del total.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 16.43% y electrodomésticos un 9.55%

Motivos de las atenciones para septiembre de 2011

Motivos de las atenciones



Motivos de las denuncias



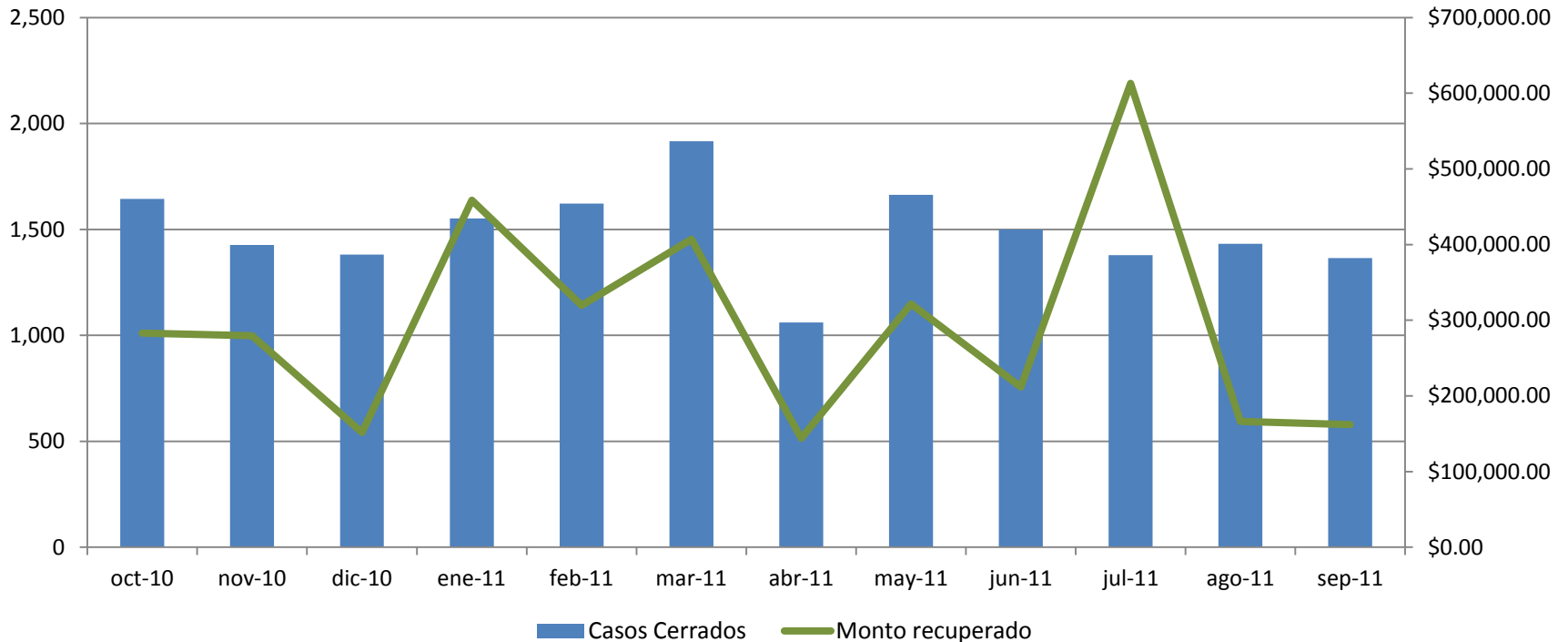
- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría son los cobros, cargos y comisiones con un 38.43%.
- La calidad de los productos, los problemas de contrato u oferta, y planes de pago le siguen en relevancia, con 11.33%, 8.72% y 7.01% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 58.25%, seguidas de mala calidad del producto con 11.65% y problemas de contrato u oferta con 11%.

Casos cerrados

Tipo de caso	Enero a Septiembre de 2010	Enero a Septiembre de 2011	Crecimiento	Agosto de 2011	Septiembre de 2011	Crecimiento
Denuncia	14,789	12,845	-13.1%	1,353	1,263	-6.7%
Avenimiento	10,001	8,387	-16.1%	798	719	-9.9%
Conciliación	2,349	2,326	-1.0%	255	293	14.9%
Desistimiento	1,107	856	-22.7%	117	130	11.1%
Ratificación	737	721	-2.2%	57	87	52.6%
Tribunal Sancionador	595	555	-6.7%	126	34	-73.0%
Gestión	1,943	645	-66.8%	79	102	29.1%
Total	16,732	13,490	-19.4%	1,432	1,365	-4.7%

- El cierre de casos presenta una disminución respecto al año pasado. En total, han caído en un 19.4%.
- Es de destacar que este año, la cantidad de conciliaciones ha aumentado como proporción del total de cierres, evidenciando una mayor efectividad de los esfuerzos de los centros.
- La cantidad de cierres de Septiembre disminuye respecto al mes pasado, el total fue de un 4.7%.

Montos recuperados



- Durante septiembre se recuperó \$161,999.79 a favor de los consumidores.