

Boletín Estadístico Mensual

Marzo 2013

Atenciones

| Tipo de caso | Enero a Marzo 2012 | Enero a Marzo 2013 | Cambio | Febrero 2013 | Marzo 2013 | Cambio |
|--------------|--------------------|--------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Asesoría | 11,976 | 11,010 | -8.1% | 3,734 | 2,967 | -20.5% |
| Denuncia | 4,525 | 3,359 | -25.8% | 1,113 | 926 | -16.8% |
| Derivación | 699 | 520 | -25.6% | 184 | 150 | -18.5% |
| Gestión | 423 | 422 | -0.2% | 141 | 118 | -16.3% |
| Total | 17,623 | 15,311 | -13.1% | 5,172 | 4,161 | -19.5% |

- En marzo de 2013 se logró un total de **4,161** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 2,967
- Comparando este mes con el anterior, se observa una disminución del 19.5% en el total de atenciones.
- En comparación los primeros tres meses de 2013 con 2012, la cantidad de atenciones disminuye un 13.1%.
- Los resultados indican que las denuncias y derivaciones disminuyeron alrededor de 25% en comparación con el primer trimestre del año pasado.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para marzo de 2013

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
| Call Center | 1,646 | | | 14 | 1,660 |
| Plan de La Laguna | 156 | 193 | 21 | 5 | 375 |
| San Miguel | 145 | 188 | 53 | 18 | 404 |
| San Salvador | 790 | 352 | 44 | 64 | 1,250 |
| Santa Ana | 230 | 193 | 32 | 17 | 472 |
| Total | 2,967 | 926 | 150 | 118 | 4,161 |

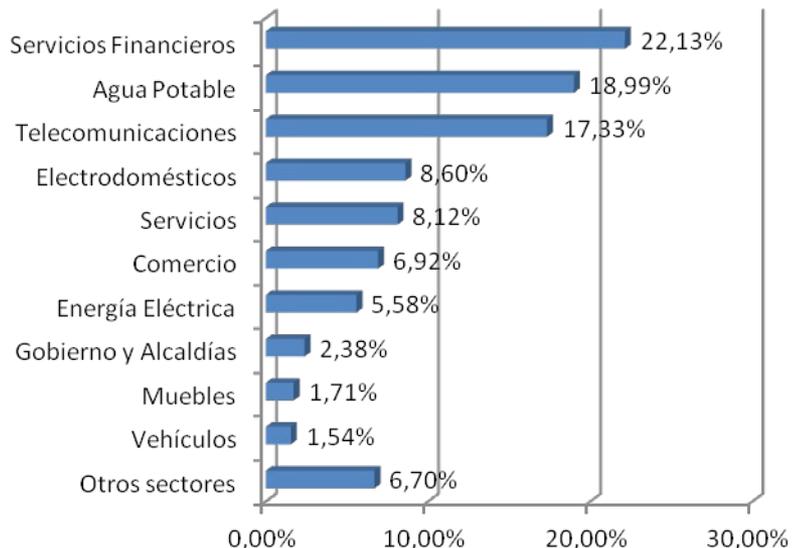
Tasa de variación mensual febrero-marzo de 2013

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Call Center | -14.8% | | | -51.7% | -15.4% |
| Plan de La Laguna | -6.6% | 12.2% | -25.0% | -16.7% | 0.5% |
| San Miguel | -30.6% | -8.3% | -13.1% | 20.0% | -17.6% |
| San Salvador | -25.5% | -34.6% | -37.1% | -14.7% | -28.3% |
| Santa Ana | -36.8% | -2.5% | 28.0% | 6.3% | -21.7% |
| Total | -20.5% | -16.8% | -18.5% | -16.3% | -19.5% |

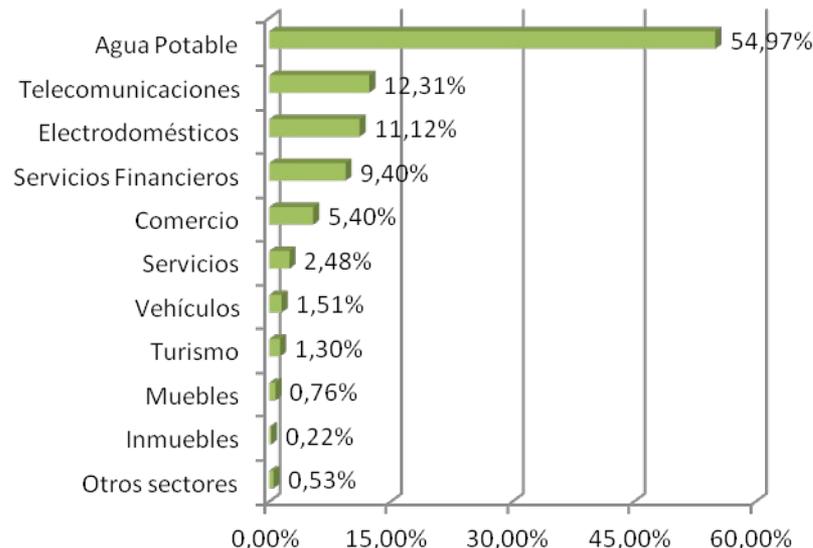
- El Call Center y el Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,660 y 1,250, respectivamente.
- **Respecto al mes anterior, las atenciones disminuyeron un 19.5%.**
- Todas las oficinas de atención, excepto la del Plan de la Laguna, muestran disminuciones relativas al mes pasado.

Casos por sector para marzo de 2013

Atenciones por Sector



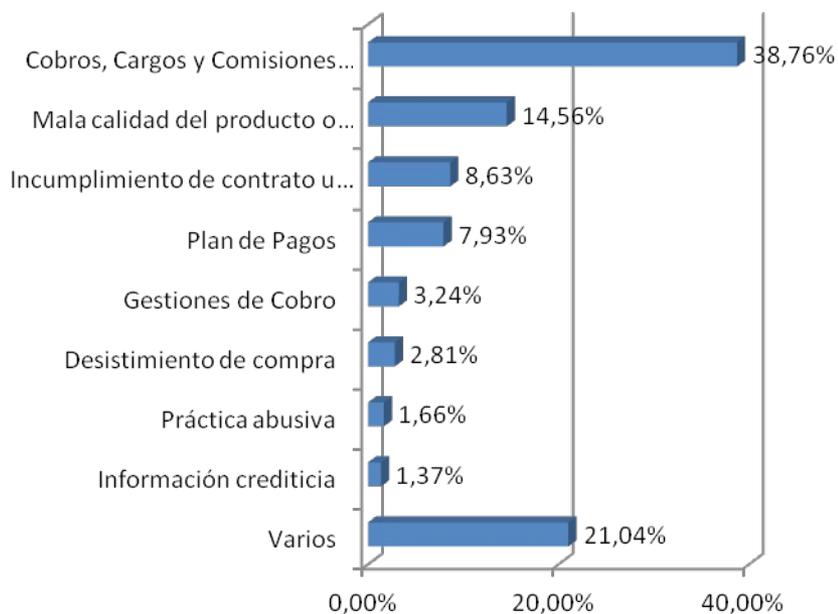
Denuncias por sector



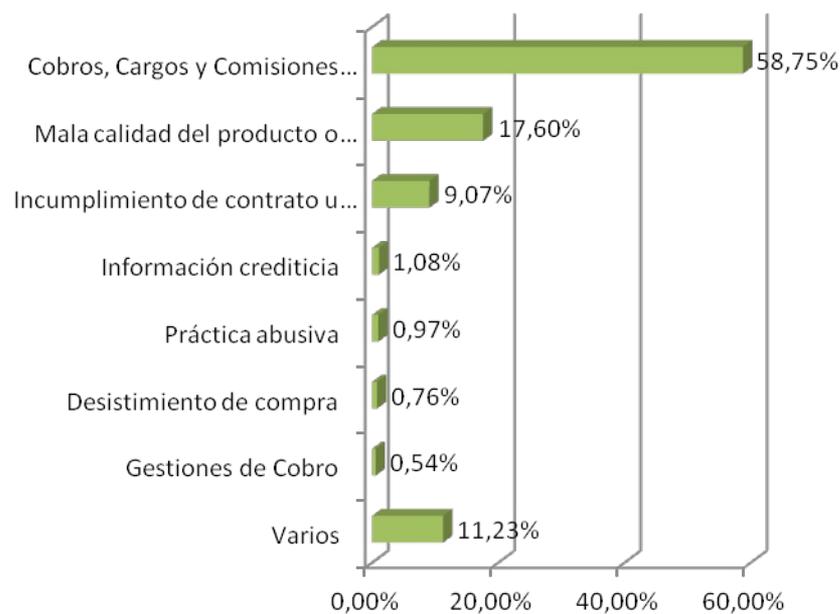
- Los principales sectores de atención son Servicios Financieros, con 22.13%; Agua Potable, con 18.99%; y Telecomunicaciones con 17.33%.
- Las denuncias continúan caracterizándose por estar compuestas mayormente por casos del sector de agua potable, que este mes ocupó el 54.97%.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 12.31% y electrodomésticos el 11.12%, colocándolos en el segundo y tercer lugar.

Motivos para marzo de 2013

Motivos de las Atenciones



Motivos de las Denuncias



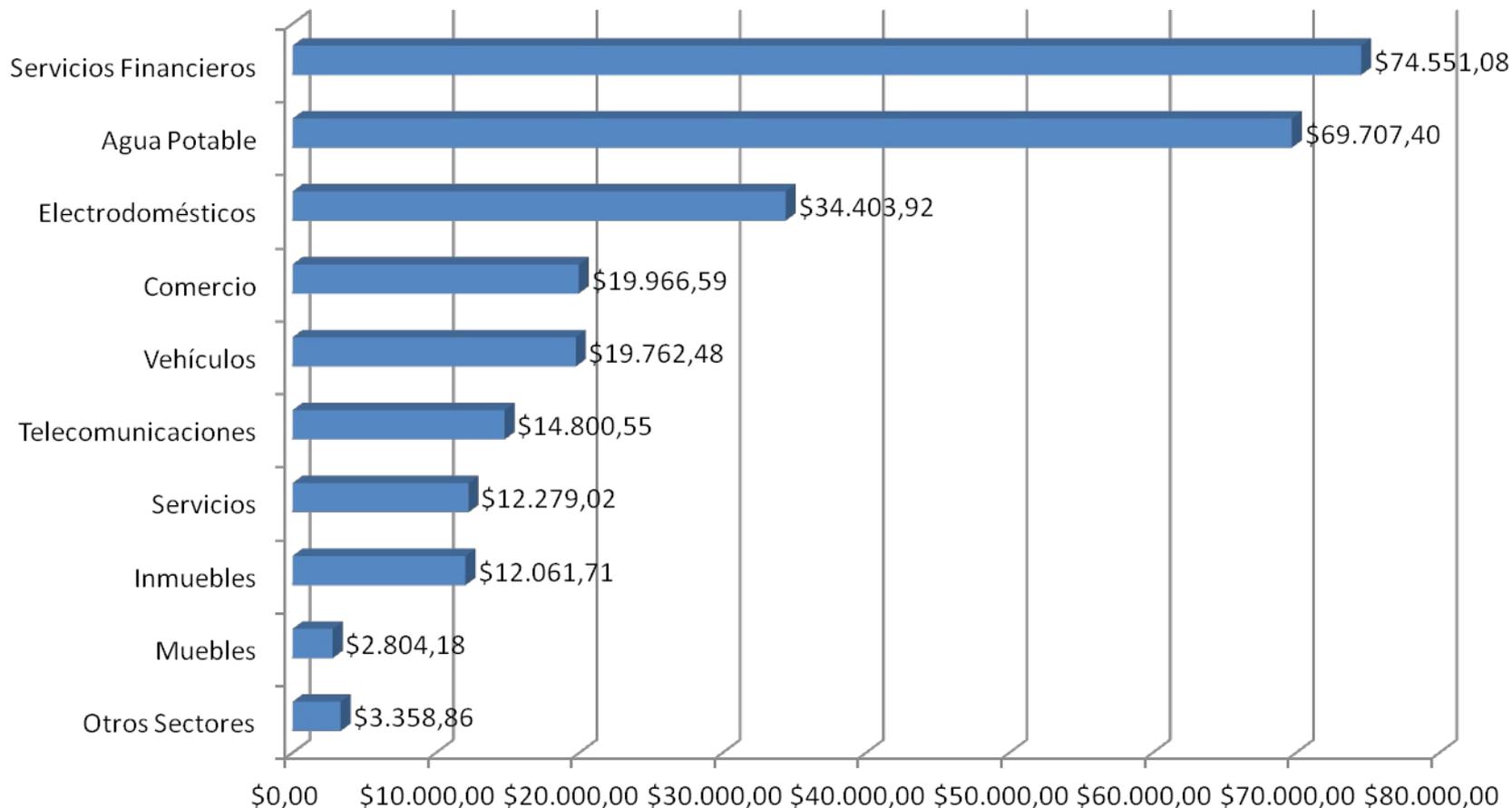
- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría en busca de atención son los cobros, cargos y comisiones con un 38.76%.
- La calidad de los productos, el incumplimiento de contrato u oferta, y los planes de pago le siguen en relevancia, con 14.56 %, 8.63% y 7.93% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 58.75%, seguidas de mala calidad del producto con 17.6% y problemas de contrato u oferta con 9.07%.

Casos cerrados

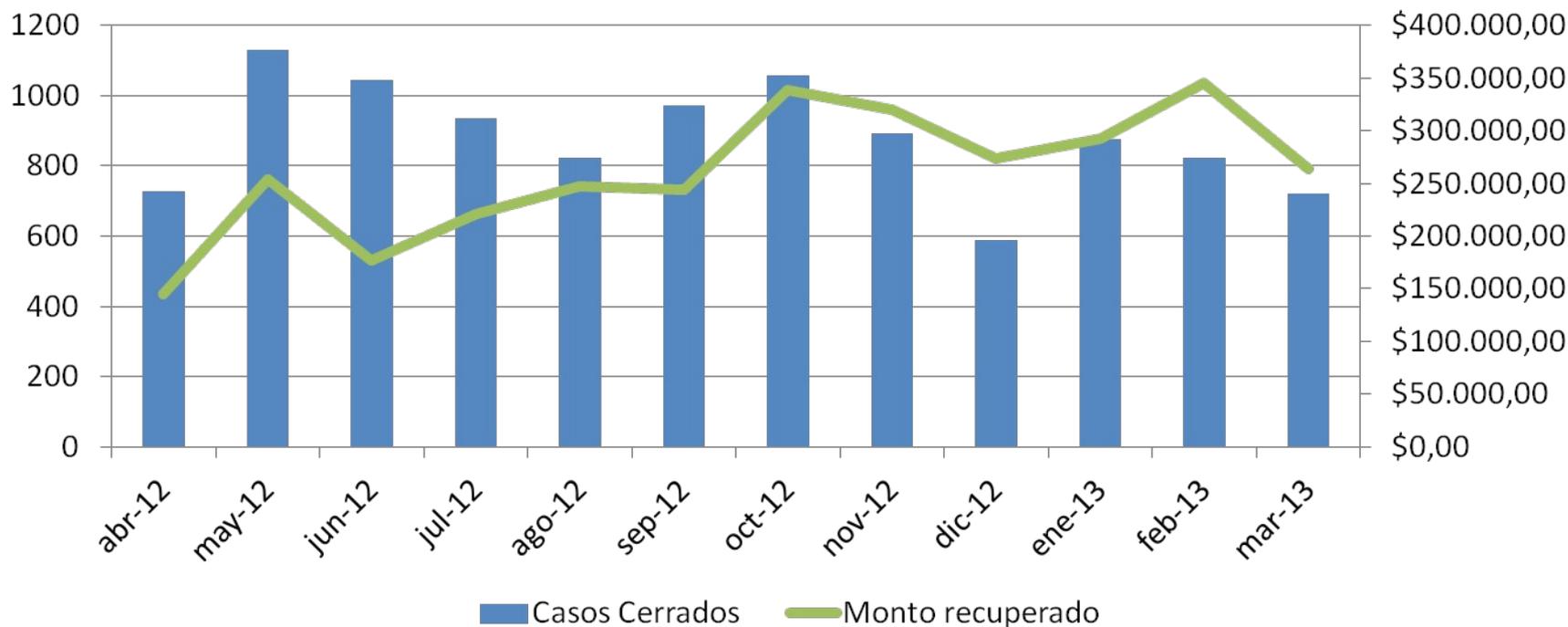
| Tipo de caso | Enero a Marzo 2012 | Enero a Marzo 2013 | Variación | Febrero 2012 | Marzo 2013 | Variación |
|-----------------------|--------------------|--------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Denuncia | 4,229 | 3,352 | -20.7% | 1,117 | 982 | -12.1% |
| Avenimiento | 2,744 | 2,391 | -12.9% | 751 | 695 | -7.5% |
| Conciliación | 977 | 647 | -33.8% | 254 | 193 | -24.0% |
| Desistimiento | 165 | 103 | -37.6% | 34 | 32 | -5.9% |
| Falta de Ratificación | 160 | 87 | -45.6% | 29 | 22 | -24.1% |
| Tribunal Sancionador | 183 | 124 | -32.2% | 49 | 40 | -18.4% |
| Gestión | 435 | 394 | -9.4% | 140 | 98 | -30.0% |
| Total | 4,664 | 3,746 | -19.7% | 1,257 | 1,080 | -14.1% |

- El cierre de casos de los primeros dos meses de 2013, presenta una disminución respecto al año 2012. En total, han disminuido en un 19.7%.
- La cantidad de cierres de marzo disminuye un 14.1% respecto al mes pasado.

Montos recuperados por sector para marzo de 2013



Montos recuperados



- **Este mes se recuperó \$263,695.79 a favor de los consumidores.**