

Boletín Estadístico Mensual

Octubre 2012

Atenciones

Tipo de caso	Enero a octubre de 2011	Enero a octubre de 2012	Crecimiento	Septiembre de 2012	Octubre de 2012	Crecimiento
Asesoría	36,581	35,088	-4.1%	3,057	3,405	11.4%
Denuncia	12,761	13,461	5.5%	1,242	1,295	4.3%
Derivación	1,817	2,152	18.4%	224	237	5.8%
Gestión	1,194	1,267	6.1%	151	149	-1.3%
Total	52,353	51,968	-0.7%	4,674	5,086	8.8%

- En octubre de 2012 se logró un total de **5,086** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 3,405.
- Comparando este mes con el anterior, se observa un aumento del **8.8%** en el total de atenciones; este resultado se debe al aumento en asesorías recibidas.
- El resultado neto en comparación con los primeros siete meses de 2012 con los del año pasado, es una disminución del **0.7%** en las atenciones.
- Hay que destacar que el total de denuncias atendidas se incrementó en un **5.5%** relativo a los primeros diez meses del año pasado.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para octubre de 2012

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,603			31	1,634
Plan de La Laguna	236	259	37	3	535
San Miguel	173	197	73	12	455
San Salvador	1,049	627	90	85	1,851
Santa Ana	344	212	37	18	611
Total	3,405	1,295	237	149	5,086

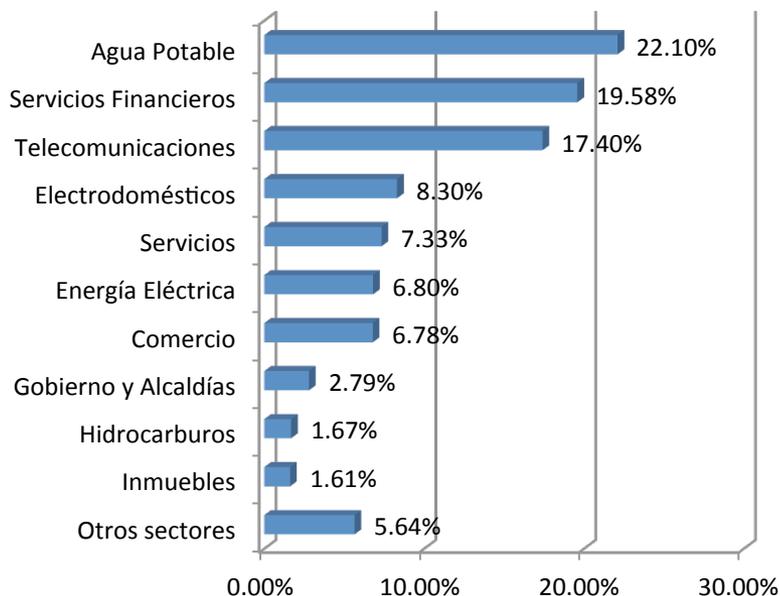
Tasa de variación mensual septiembre-octubre de 2012

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	6.5%			-31.1%	5.4%
Plan de La Laguna	54.2%	24.5%	68.2%	0.0%	38.6%
San Miguel	27.2%	-15.5%	15.9%	-29.4%	1.3%
San Salvador	10.7%	9.2%	-11.8%	30.8%	9.6%
Santa Ana	9.2%	-6.6%	0.0%	-14.3%	1.8%
Total	11.4%	4.3%	5.8%	-1.3%	8.8%

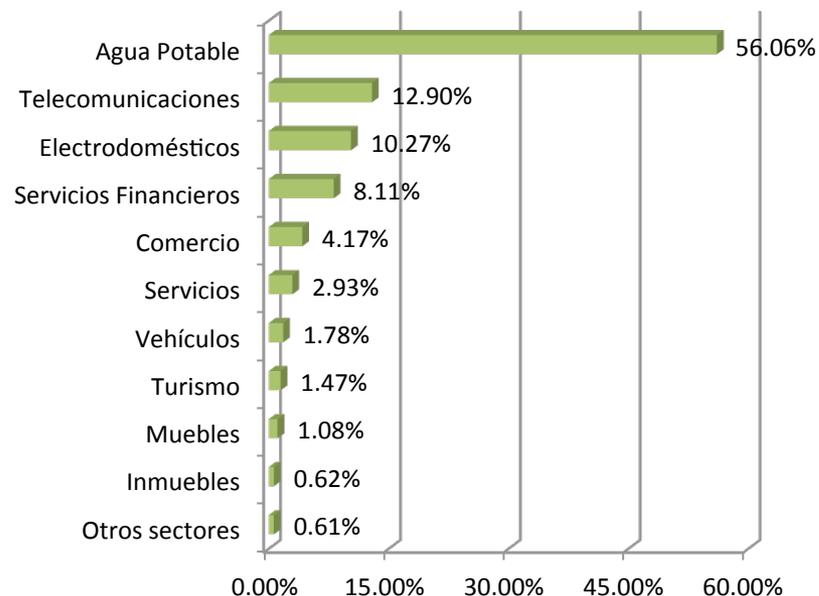
- El Centro de Solución de Controversias de San Salvador y el Call Center realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,851 y 1,634 respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones aumentaron un 8.8%.
- Las oficinas del Plan de la Laguna muestran el mayor aumento con 38.6%.

Casos por sector para octubre de 2012

Atenciones por Sector



Denuncias por sector

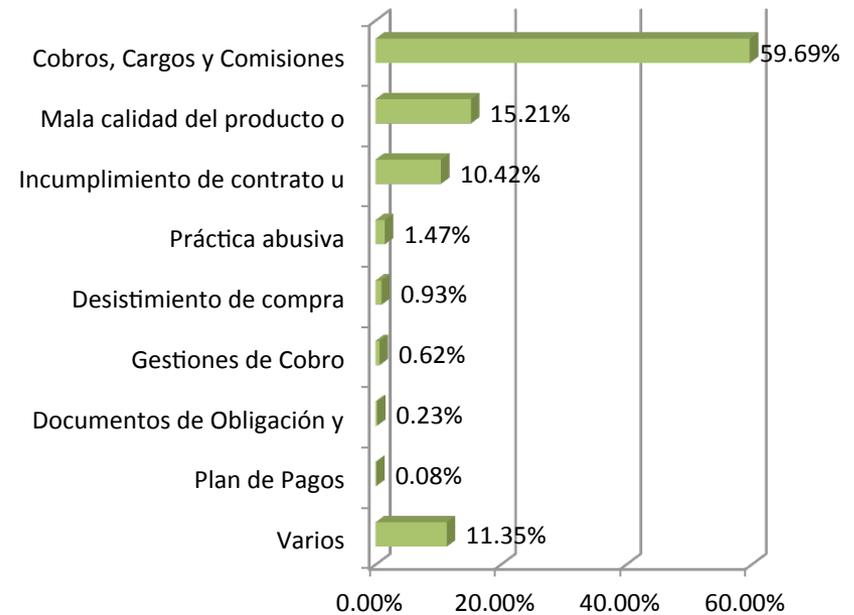
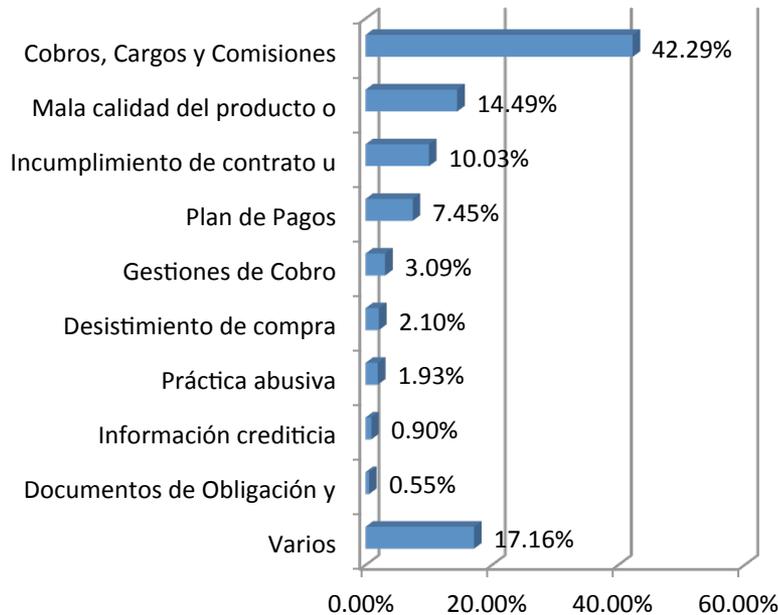


- Los principales sectores de atención son Agua Potable, con 22.1%; Servicios Financieros, con 19.58%; y, Telecomunicaciones con 17.4%.
- Las denuncias continúan caracterizándose por estar compuestas mayormente por casos del sector de agua potable, que este mes ocupó el 56.06%.
- En cuanto al resto de las denuncias, Telecomunicaciones presenta un 12.9% y electrodomésticos el 10.27%, colocándolos en el segundo y tercer lugar.

Motivos para octubre de 2012

Motivos de las Atenciones

Motivos de las Denuncias



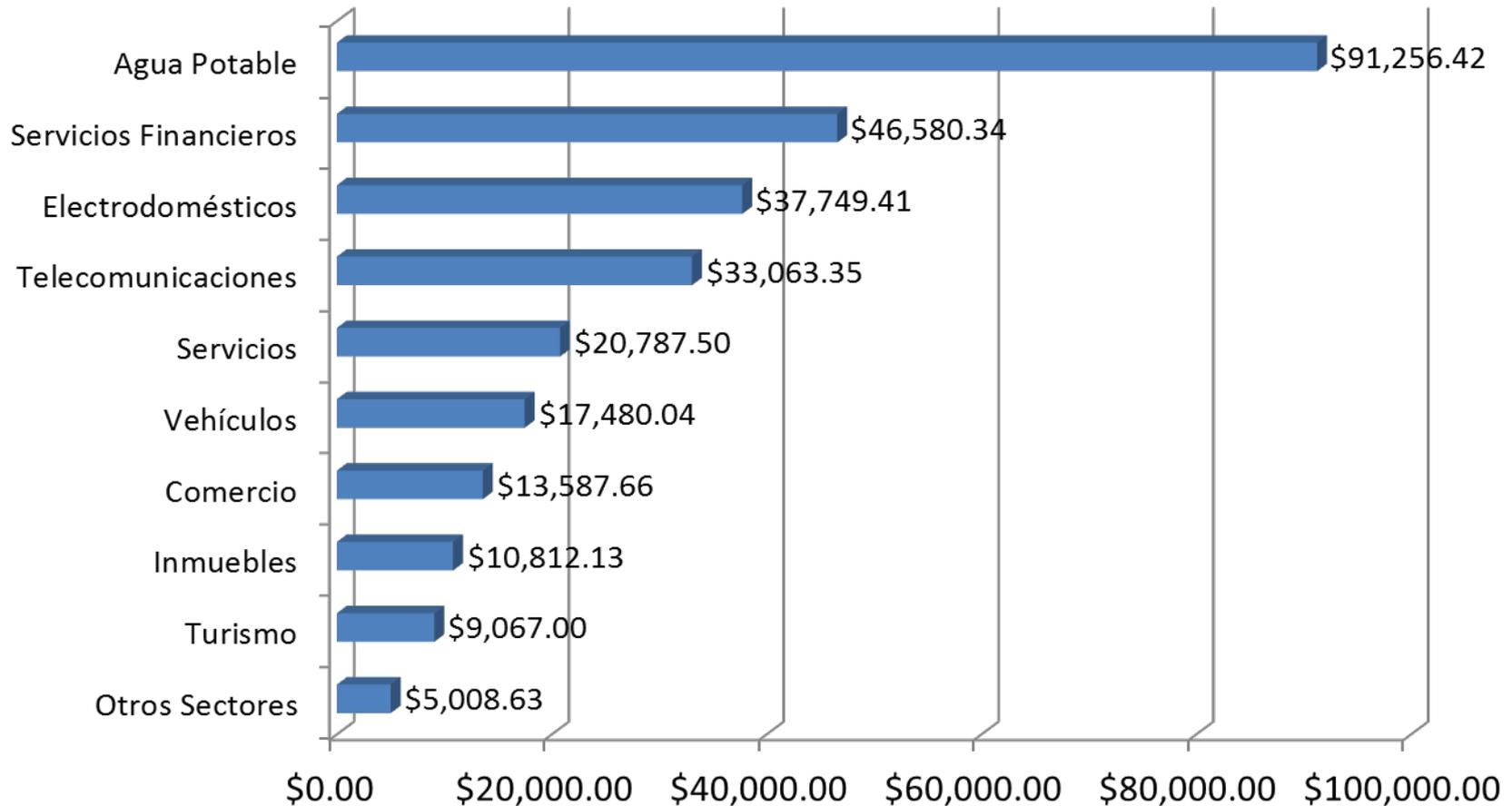
- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría en busca de atención son los cobros, cargos y comisiones con un 42.29%.
- La calidad de los productos, el incumplimiento de contrato u oferta, y los planes de pago le siguen en relevancia, con 14.49 %, 10.03% y 7.45% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 56.69%, seguidas de mala calidad del producto con 15.21% y problemas de contrato u oferta con 10.42%.

Casos cerrados

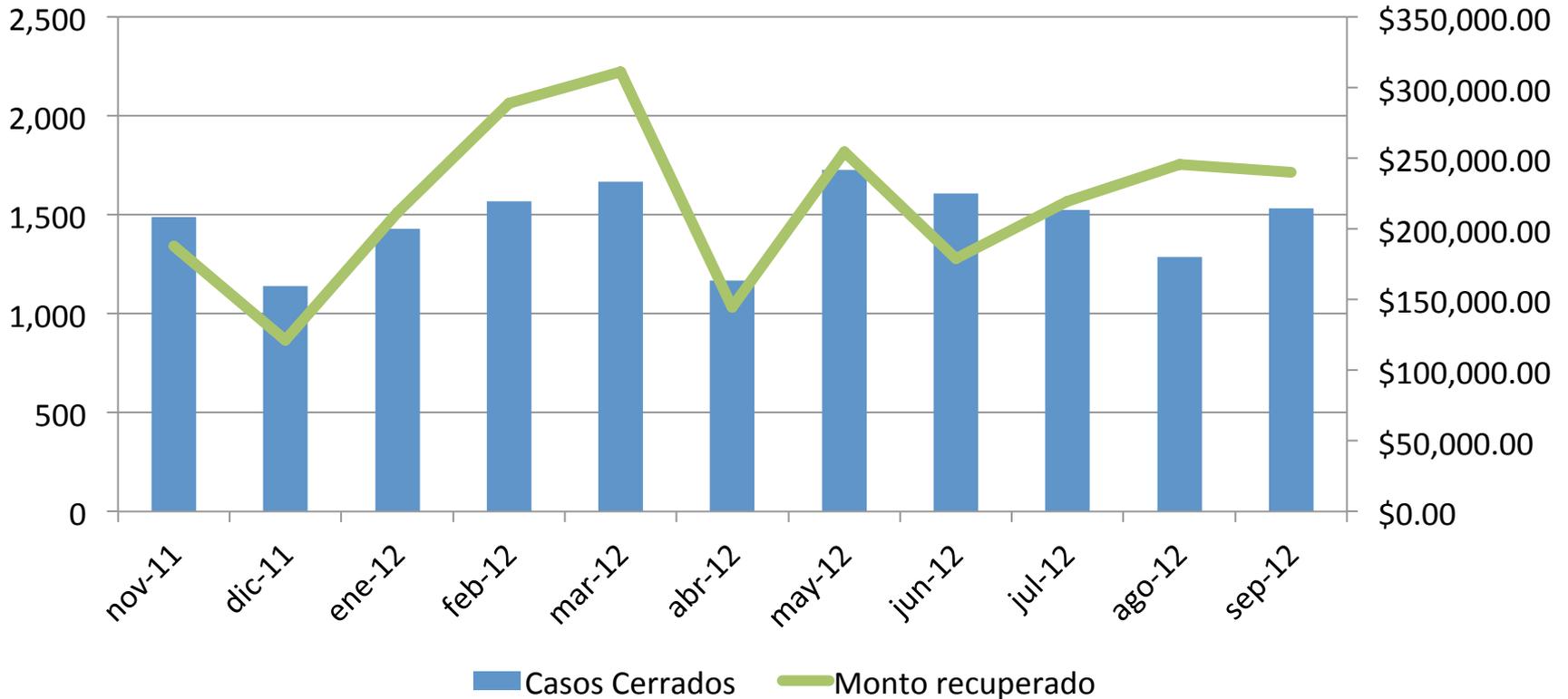
Tipo de caso	Enero a octubre de 2011	Enero a octubre de 2012	Crecimiento	Septiembre de 2012	Octubre de 2012	Crecimiento
Denuncia	14,040	13,777	-1.9%	1,396	1,402	0.4%
Avenimiento	9,130	9,418	3.2%	973	964	-0.9%
Conciliación	2,607	2,884	10.6%	254	315	24.0%
Desistimiento	963	453	-53.0%	42	53	26.2%
Falta de Ratificación	755	435	-42.4%	54	26	-51.9%
Tribunal Sancionador	585	587	0.3%	73	44	-39.7%
Gestión	1,192	1,291	8.3%	138	158	14.5%
Total	15,232	15,068	-1.1%	1,534	1,560	1.7%

- El cierre de casos presenta una disminución respecto a los primeros nueve meses del año pasado. En total, han caído en un 1.1%.
- La cantidad de cierres de octubre aumenta un 1.7% respecto al mes pasado.

Montos recuperados por sector para octubre de 2012



Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$285,392.48 a favor de los consumidores.