

Boletín Estadístico Mensual

Febrero 2013

Atenciones

Tipo de caso	Enero a Febrero 2012	Enero a Febrero 2013	Variación	Enero 2013	Febrero 2013	Variación
Asesoría	7,602	8,043	5.8%	4,309	3,734	-13.3%
Denuncia	3,111	2,434	-21.8%	1,320	1,114	-15.6%
Derivación	422	370	-12.3%	186	184	-1.1%
Gestión	284	303	6.7%	163	140	-14.1%
Total	11,419	11,150	-2.4%	5,978	5,172	-13.5%

- En febrero de 2013 se logró un total de **5,172** atenciones. La mayor parte de estos casos fueron asesorías, sumando 3,734
- Comparando este mes con el anterior, se observa una disminución del 13.5% en el total de atenciones.
- En comparación los primeros dos meses de 2013 con 2012, la cantidad de atenciones disminuye un 2.4%.
- Llama la atención que los resultados indican que ha habido un aumento en las asesorías (5.8%) y gestiones (6.7%), y una marcada disminución en los demás tipos de casos.

Oficinas de atención

Atenciones mensuales para febrero de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	1,933			29	1,962
Plan de La Laguna	167	171	28	6	372
San Miguel	209	205	61	15	490
San Salvador	1,061	539	70	74	1,744
Santa Ana	364	199	25	16	604
Total	3,734	1,114	184	140	5,172

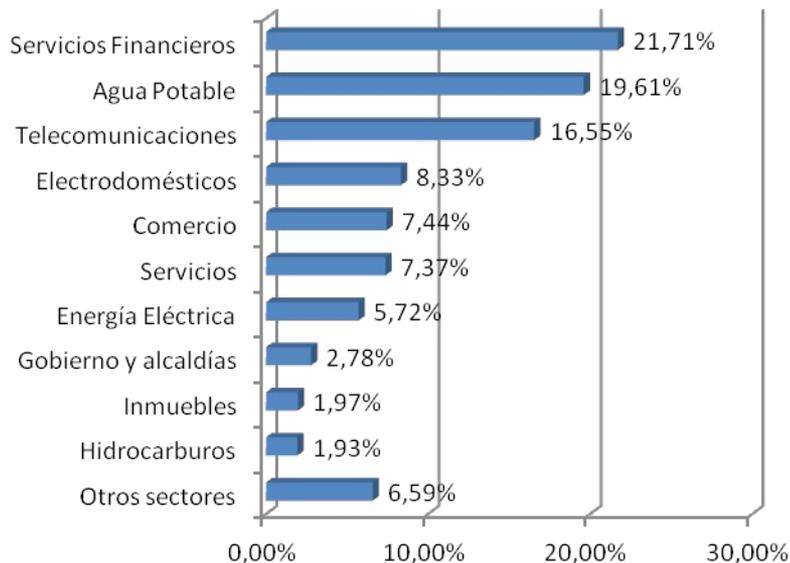
Tasa de variación mensual enero-febrero de 2013

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total
Call Center	-7.8%			-3.3%	-7.7%
Plan de La Laguna	-16.5%	-14.5%	-12.5%	-25.0%	-15.5%
San Miguel	-18.0%	-9.3%	3.4%	-21.1%	-12.3%
San Salvador	-17.8%	-19.9%	12.9%	-9.8%	-17.2%
Santa Ana	-22.2%	-10.0%	-24.2%	-33.3%	-19.0%
Total	-13.3%	-15.6%	-1.1%	-14.1%	-13.5%

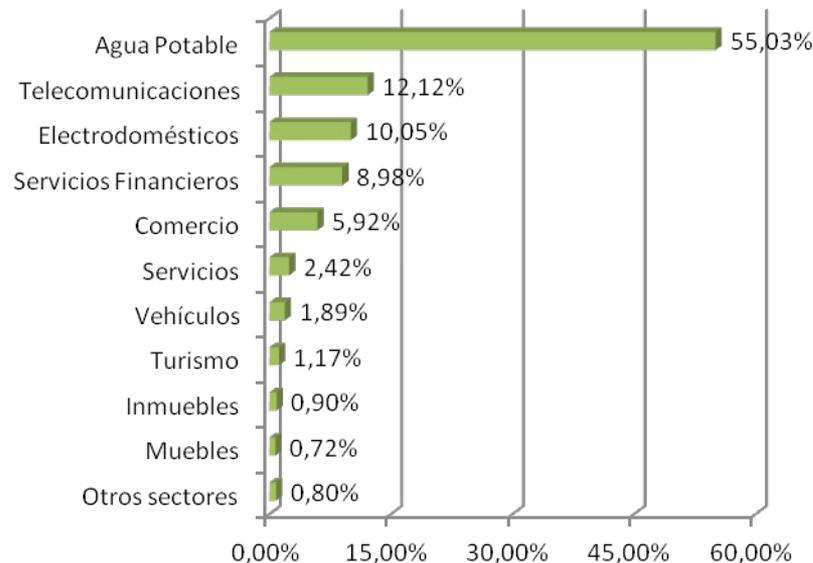
- El Call Center y Centro de Solución de Controversias de San Salvador realizaron la mayor parte de las atenciones, con 1,962 y 1,744, respectivamente.
- Respecto al mes anterior, las atenciones aumentaron un 13.5%.
- Todas las oficinas de atención muestran disminuciones relativas al mes pasado.

Casos por sector para febrero de 2013

Atenciones por Sector



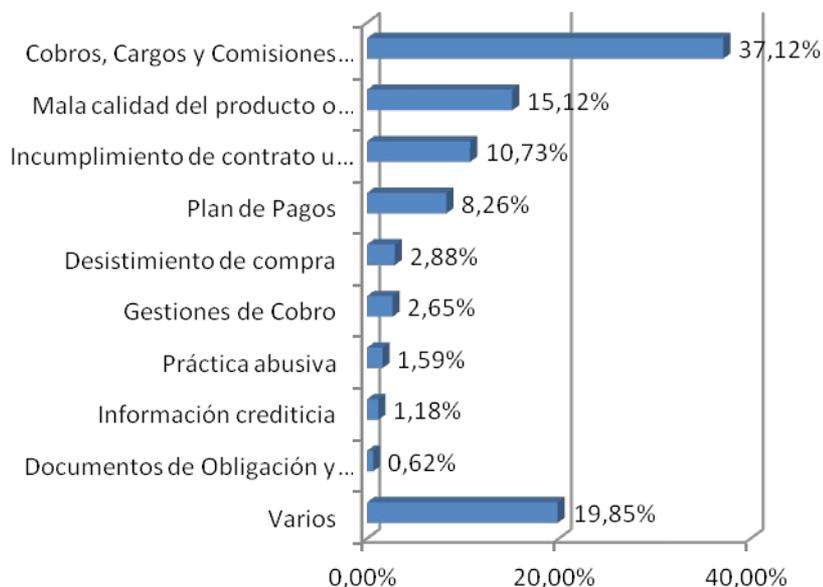
Denuncias por sector



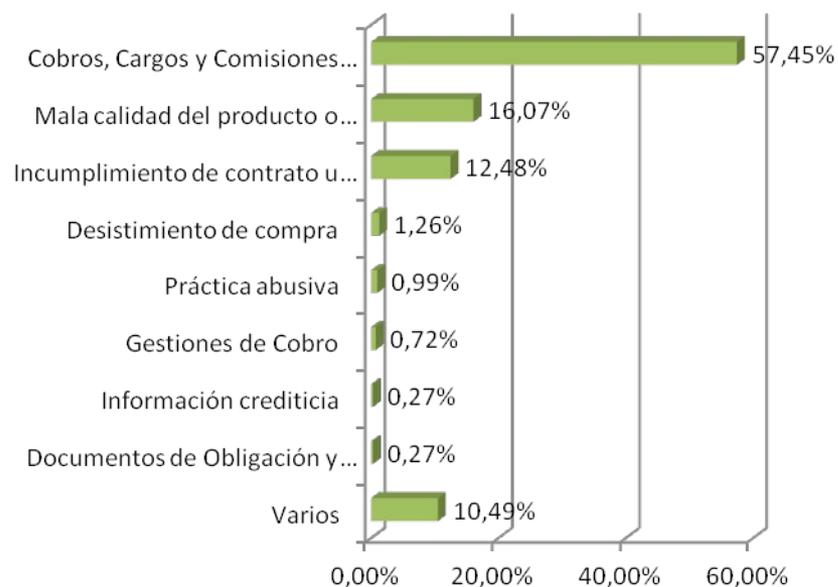
- Los principales sectores de atención son Servicios Financieros, con 21.71%; Agua Potable, con 19.61%; y Telecomunicaciones con 16.55%.
- Las denuncias continúan caracterizándose por estar compuestas mayormente por casos del sector de agua potable, que este mes ocupó el 55.03%.
- En cuanto al resto de las denuncias, telecomunicaciones presenta un 12.12% y electrodomésticos el 10.05%, colocándolos en el segundo y tercer lugar.

Motivos para febrero de 2013

Motivos de las Atenciones



Motivos de las Denuncias



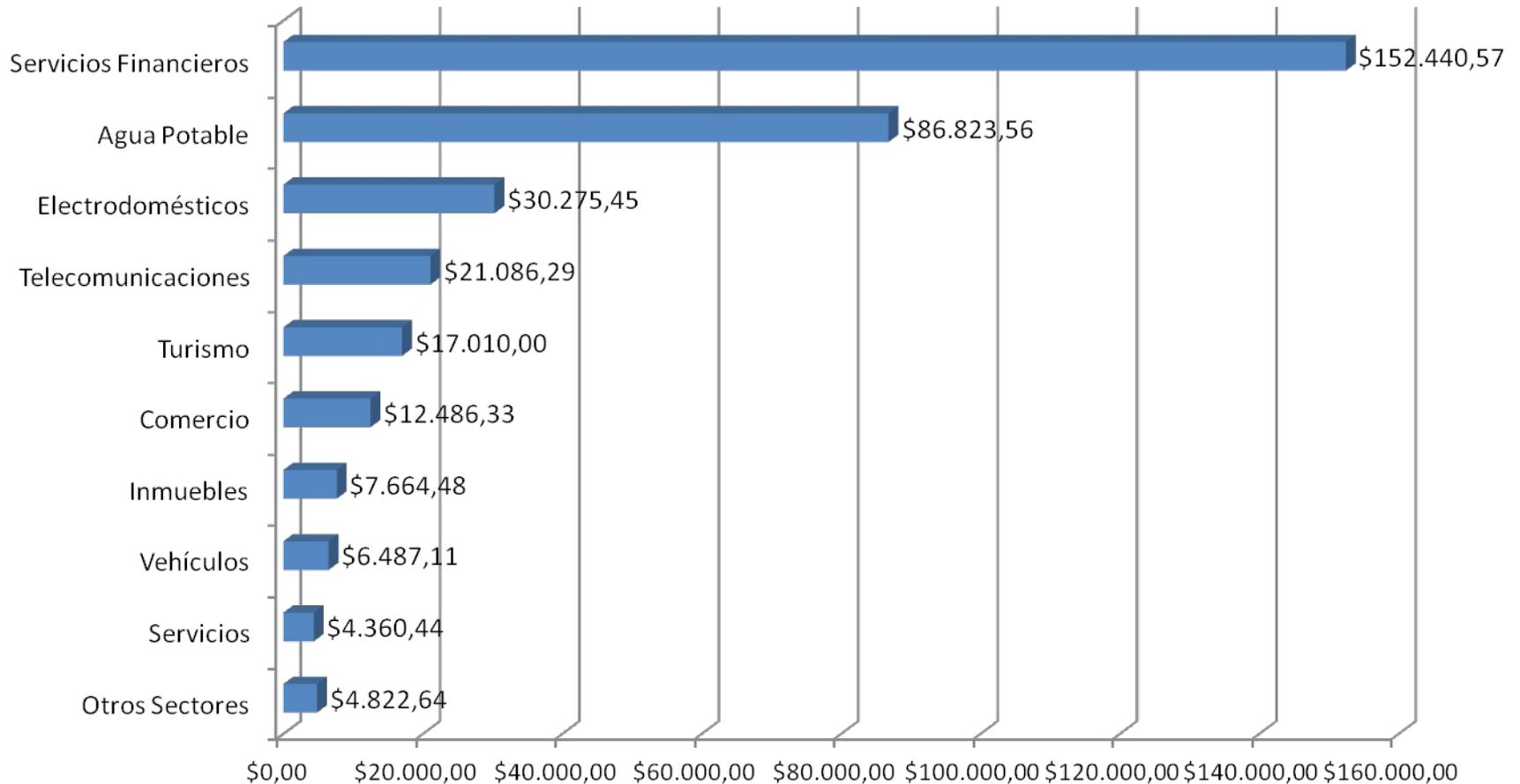
- El principal motivo por el que los consumidores se presentan a la Defensoría en busca de atención son los cobros, cargos y comisiones con un 37.12%.
- La calidad de los productos, el incumplimiento de contrato u oferta, y los planes de pago le siguen en relevancia, con 15.12%, 10.73% y 8.26% respectivamente.
- Las denuncias se concentran también en cobros, cargos y comisiones, con un 57.45%, seguidas de mala calidad del producto con 16.07% y problemas de contrato u oferta con 12.48%.

Casos cerrados

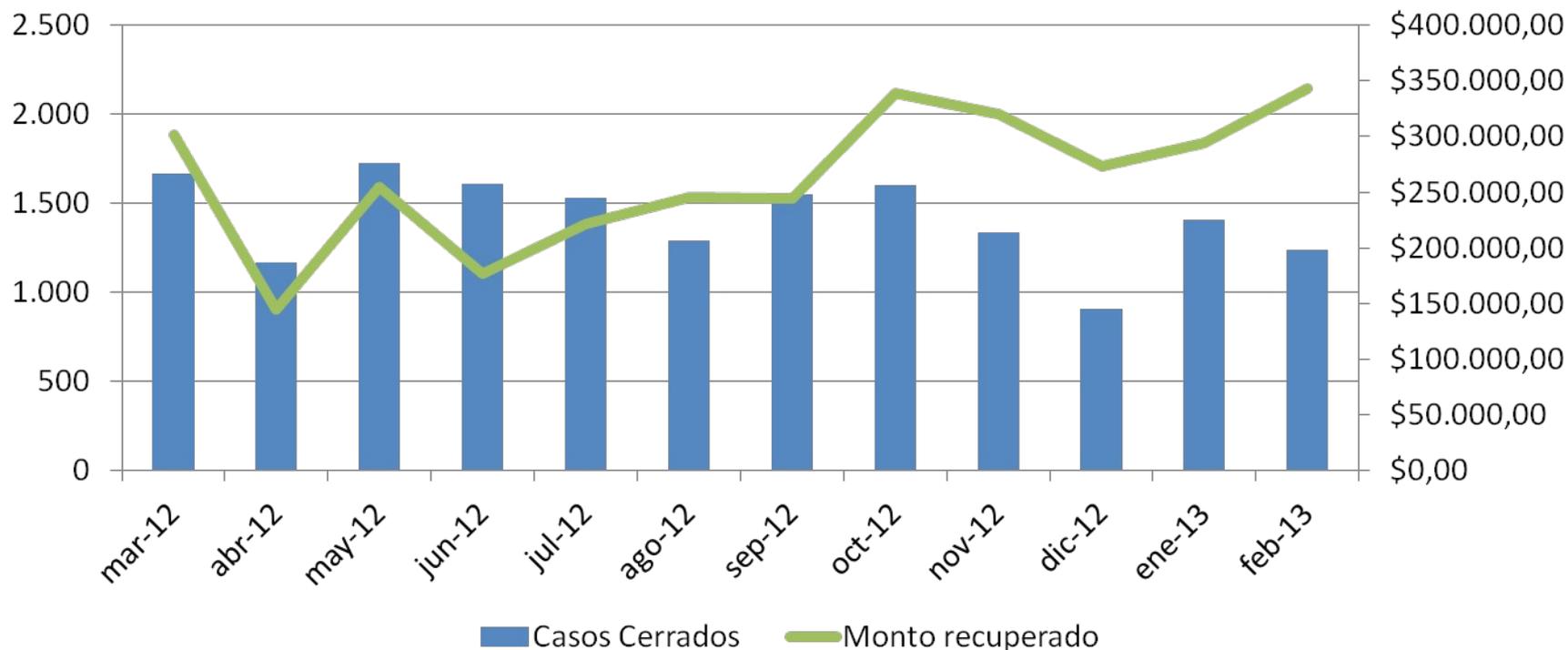
Tipo de caso	Enero a Febrero 2012	Enero a Febrero 2013	Variación	Enero 2012	Febrero 2013	Variación
Denuncia	2,714	2,354	-13.3%	1,253	1,101	-12.1%
Avenimiento	1,765	1,679	-4.9%	944	735	-22.1%
Conciliación	613	455	-25.8%	201	254	26.4%
Desistimiento	120	71	-40.8%	37	34	-8.1%
Falta de Ratificación	102	65	-36.3%	36	29	-19.4%
Tribunal Sancionador	114	84	-26.3%	35	49	40.0%
Gestión	284	294	3.5%	156	138	-11.5%
Total	2,998	2,648	-11.7%	1,409	1,239	-12.1%

- Los casos cerrados durante los primeros dos meses de 2013 presentan una disminución respecto del año pasado. En total, han bajado 350 casos en comparación anual, es decir, un 11.7% menos.
- De igual forma, la cantidad de cierres de febrero disminuye un 12.1% respecto a enero 2013.

Montos recuperados por sector para febrero de 2013



Montos recuperados



- Este mes se recuperó \$343,456.87 a favor de los consumidores.