



ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES DICIEMBRE 2018



Atenciones brindadas

GOBIERNO DE EL SALVADOR

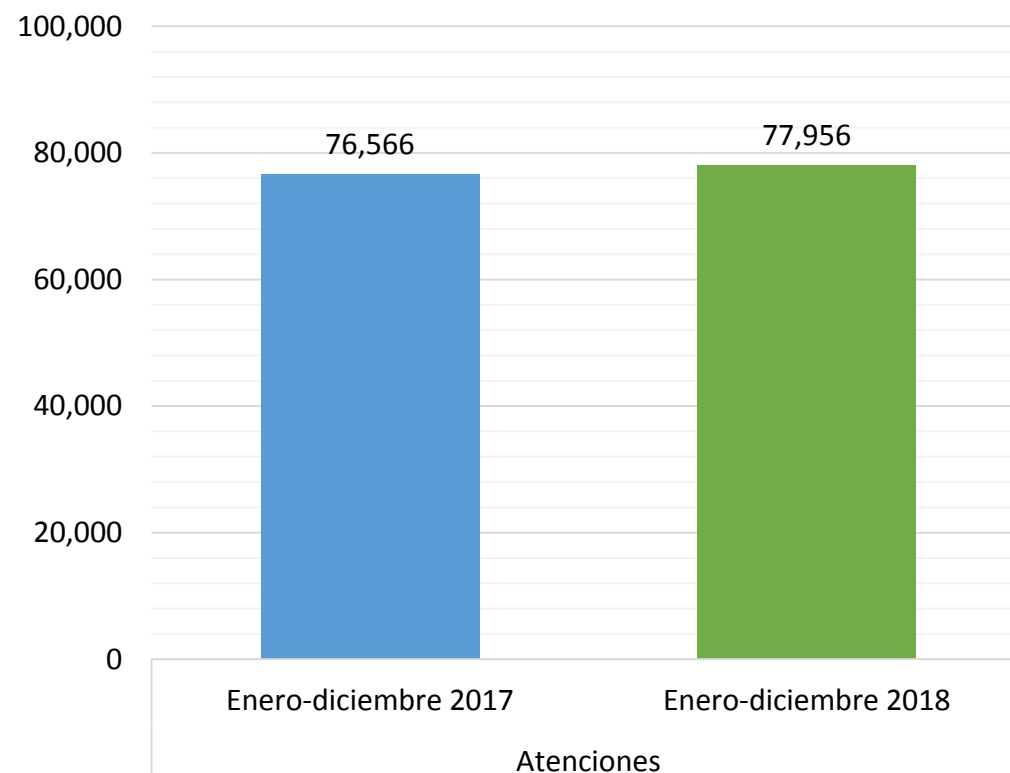
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Noviembre y Diciembre 2018

Tipo de caso	Noviembre 2018		Diciembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,303	86.63%	4,566	86.41%	-1,737	-27.6%
Denuncia	492	6.76%	377	7.13%	-115	-23.4%
Derivación	92	1.26%	59	1.12%	-33	-35.9%
Gestión	389	5.35%	282	5.34%	-107	-27.5%
Total	7,276	100.00%	5,284	100.00%	-1,992	-27.4%

Atenciones brindadas Enero - Diciembre 2017 y Enero - Diciembre 2018

Tipo de caso	Enero - Diciembre 2017		Enero - Diciembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	63,050	82.35%	65,226	83.67%	2,176	3.5%
Denuncia	8,071	10.54%	6,783	8.70%	-1,288	-16.0%
Derivación	1,801	2.35%	1,233	1.58%	-568	-31.5%
Gestión	3,644	4.76%	4,714	6.05%	1,070	29.4%
Total	76,566	100.00%	77,956	100.00%	1,390	1.8%

Atenciones brindadas. Enero - Diciembre 2017 y Enero - Diciembre 2018





Atenciones brindadas, según región

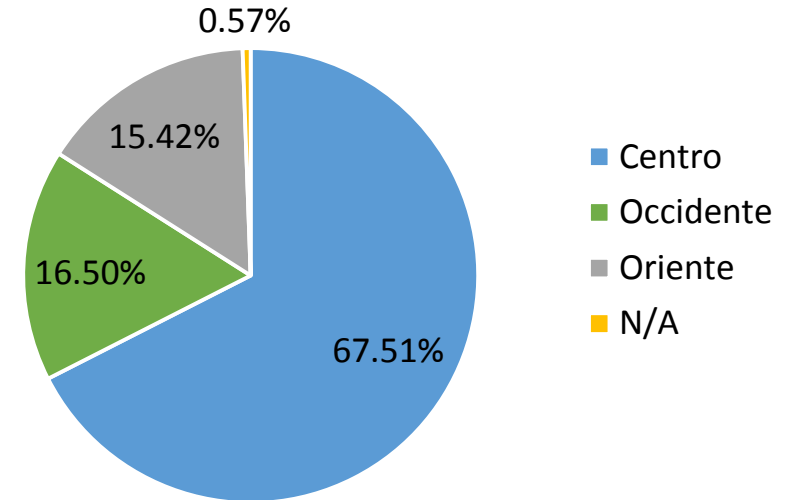
GOBIERNO DE EL SALVADOR

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Diciembre 2018

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	3,156	226	12	173	3,567	67.51%
Occidente	699	106	22	45	872	16.50%
Oriente	682	44	25	64	815	15.42%
N/A	29	1	0	0	30	0.57%
Total	4,566	377	59	282	5,284	100.00%

*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

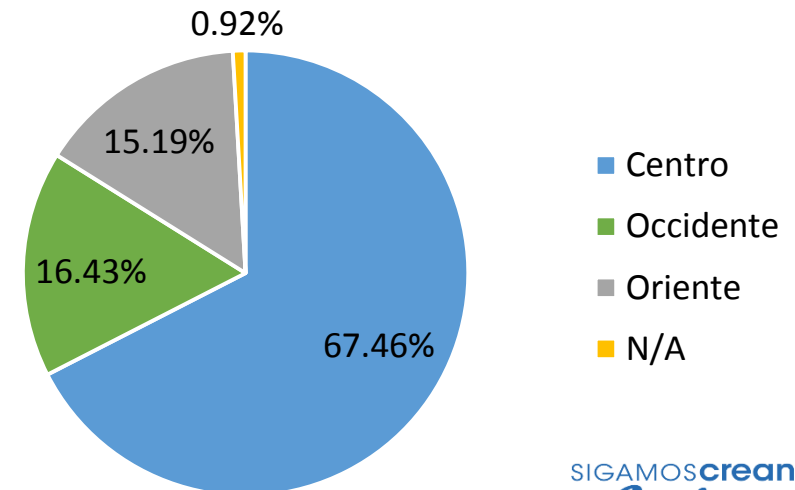


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - diciembre 2018

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	45,330	3,983	345	2,935	52,593	67.46%
Occidente	9,696	2,065	430	616	12,807	16.43%
Oriente	9,494	728	458	1,162	11,842	15.19%
N/A	706	7	0	1	714	0.92%
Total	65,226	6,783	1,233	4,714	77,956	100.00%

*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

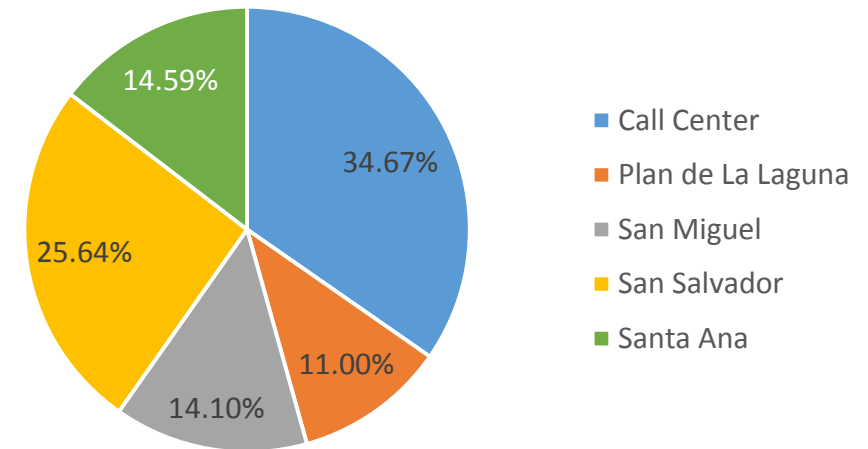


SIGAMOS creando futuro



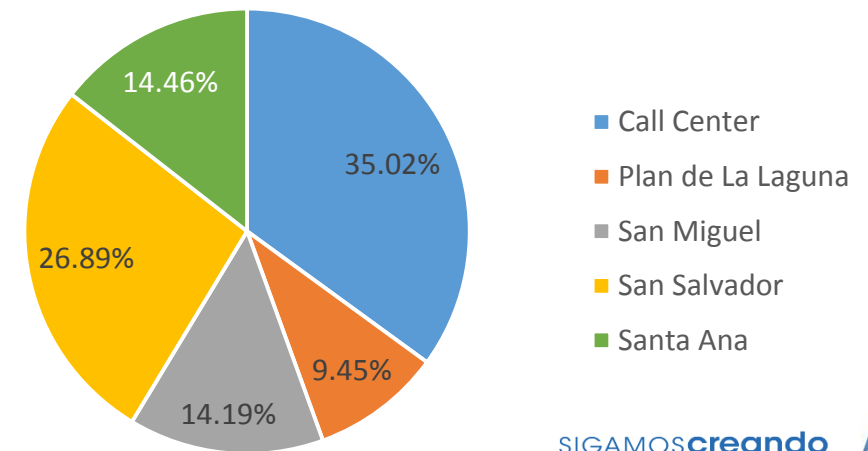
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Diciembre 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,824	0	0	8	1,832	34.67%
Plan de La Laguna	464	69	11	37	581	11.00%
San Miguel	615	42	25	63	745	14.10%
San Salvador	1,056	162	3	134	1,355	25.64%
Santa Ana	607	104	20	40	771	14.59%
Total	4,566	377	59	282	5,284	100.00%



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Enero - diciembre 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	27,200	0	0	98	27,298	35.02%
Plan de La Laguna	5,302	1,216	190	657	7,365	9.45%
San Miguel	8,743	715	457	1,144	11,059	14.19%
San Salvador	15,677	2,836	168	2,282	20,963	26.89%
Santa Ana	8,304	2,016	418	533	11,271	14.46%
Total	65,226	6,783	1,233	4,714	77,956	100.00%

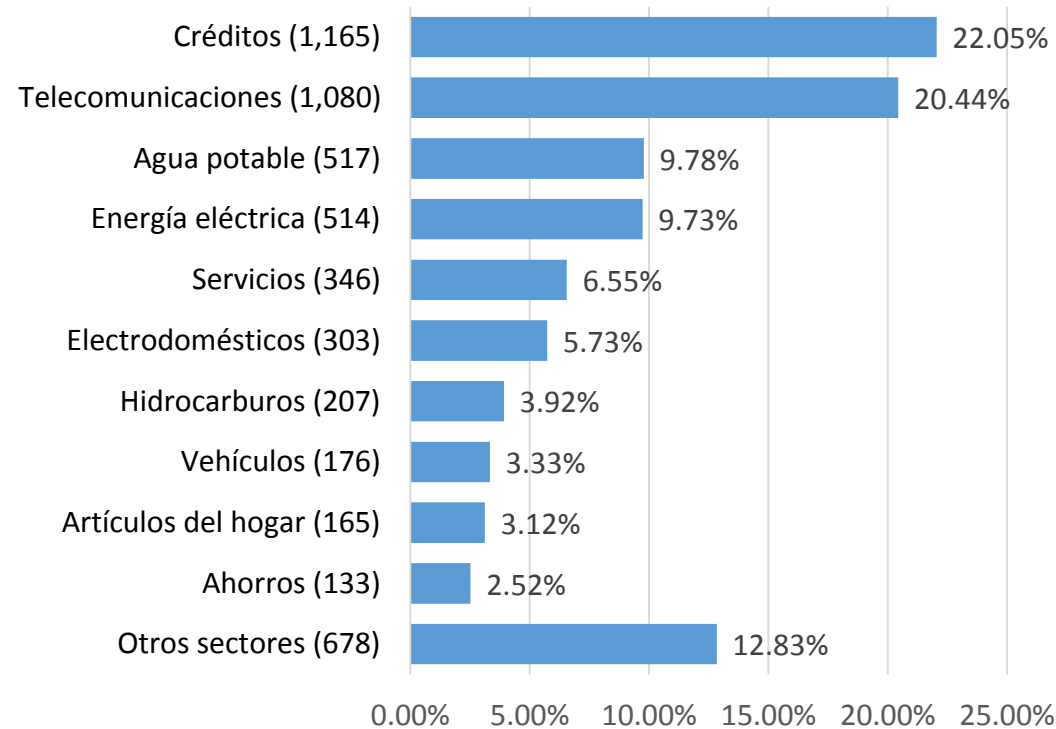




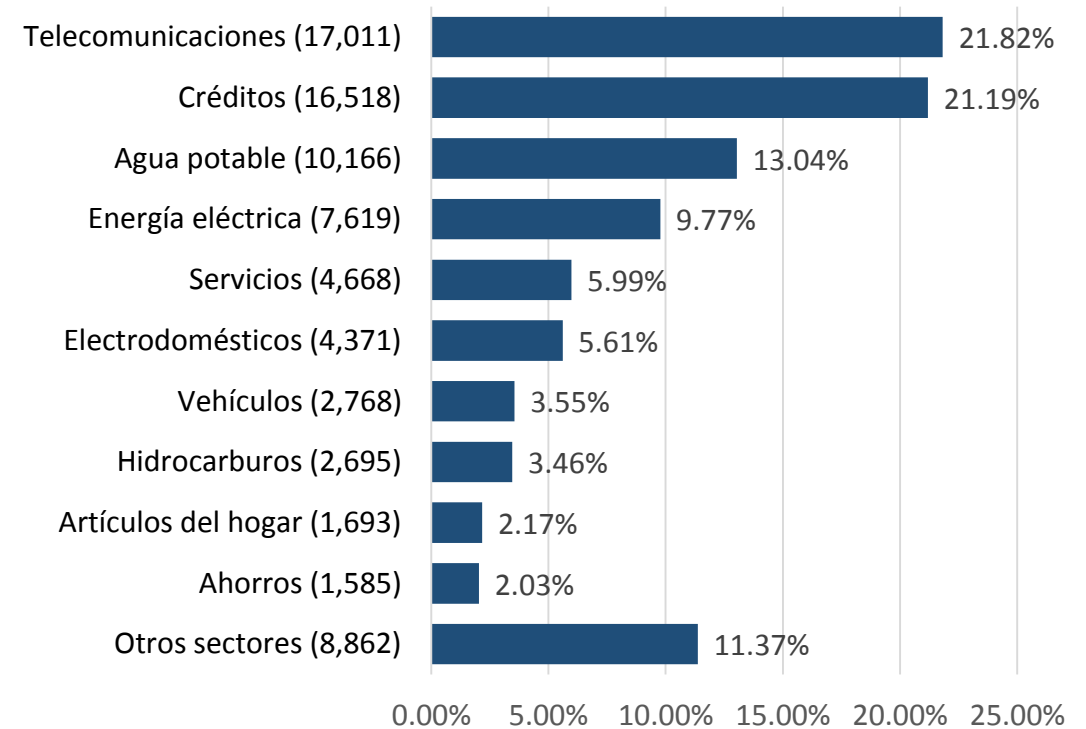
Atenciones según sector

GOBIERNO DE EL SALVADOR

Atenciones por sector Diciembre 2018



Atenciones por sector acumuladas Enero – diciembre 2018



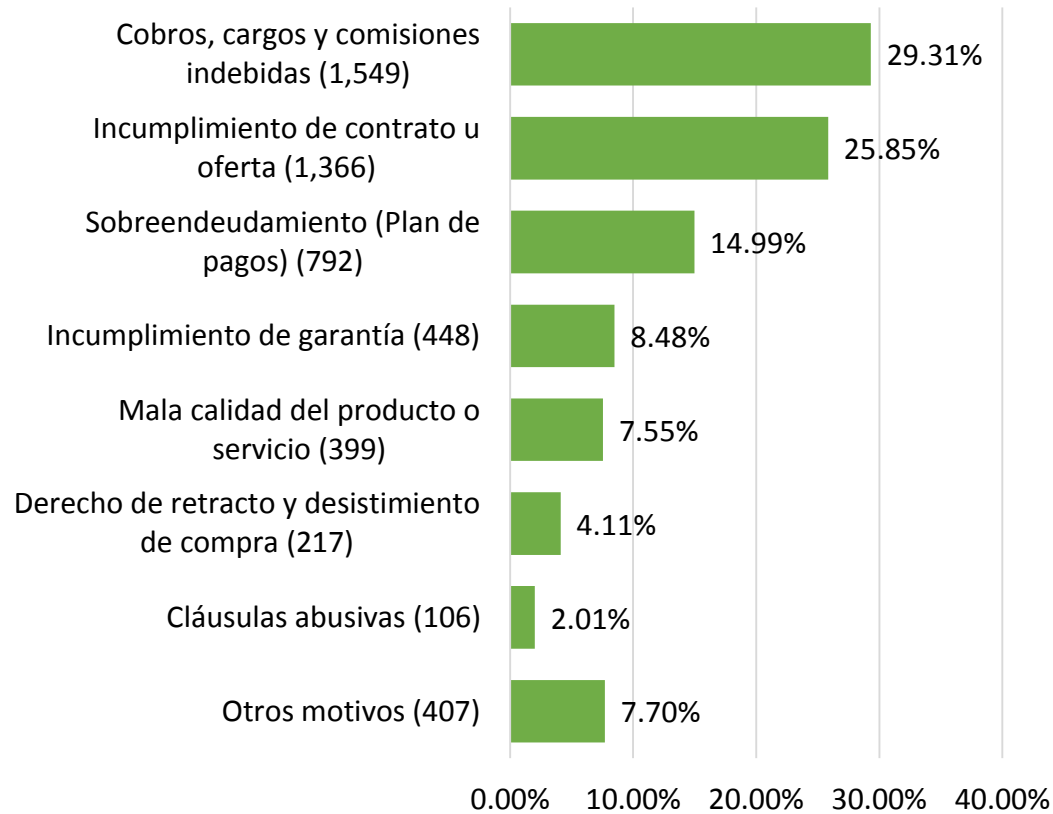
Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2019.



GOBIERNO DE EL SALVADOR

Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Diciembre 2018



Atenciones por motivo acumuladas Enero – diciembre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2019.



Atenciones en medios descentralizados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Atenciones por forma de recepción descentralizada Diciembre 2018

Forma de recepción	nov-18		dic-18		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	1,586	43.30%	1,205	46.29%	-381	-24.02%
Medios electrónicos	1,377	37.59%	897	34.46%	-480	-34.86%
Atención en línea	300	8.19%	216	8.30%	-84	-28.00%
Chat	449	12.26%	241	9.26%	-208	-46.33%
Correo Electronico	31	0.85%	19	0.73%	-12	-38.71%
Red Social Facebook	126	3.44%	73	2.80%	-53	-42.06%
Red Social Twitter	32	0.87%	14	0.54%	-18	-56.25%
WhatsApp	439	11.98%	334	12.83%	-105	-23.92%
Teléfono Directo	62	1.69%	40	1.54%	-22	-35.48%
Ventanillas y Ciudad Mujer	638	17.42%	461	17.71%	-177	-27.74%
Ciudad Mujer	39	1.06%	92	3.53%	53	135.90%
Ventanillas descentralizadas	599	16.35%	369	14.18%	-230	-38.40%
Total	3,663	100.00%	2,603	100.00%	-1,060	-28.94%

Atenciones por forma de recepción descentralizada Enero - Diciembre 2018

Forma de recepción	Enero - diciembre 2017		Enero - diciembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	14,360	45.95%	16,046	42.45%	1,686	11.74%
Medios electrónicos	10,892	34.85%	13,872	36.69%	2,980	27.36%
Atención en línea	3,455	11.05%	3,494	9.24%	39	1.13%
Chat	3,370	10.78%	4,375	11.57%	1,005	29.82%
Correo Electronico	890	2.85%	927	2.45%	37	4.16%
Red Social Facebook	2,737	8.76%	1,830	4.84%	-907	-33.14%
Red Social Twitter	440	1.41%	521	1.38%	81	18.41%
WhatsApp	0	0.00%	2,725	7.21%	2,725	-
Teléfono Directo	275	0.88%	651	1.72%	376	136.73%
Ventanillas y Ciudad Mujer	5,726	18.32%	7,235	19.14%	1,509	26.35%
Ciudad Mujer	357	1.14%	507	1.34%	150	42.02%
Ventanillas descentralizadas	5,369	17.18%	6,728	17.80%	1,359	25.31%
Total	31,253	100.00%	37,804	100.00%	6,551	20.96%

Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2019.



Atenciones en ventanillas descentralizadas

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Ventanilla	Diciembre		Variación		Enero - Diciembre		Variación	
	2017	2018	#	%	2017	2018	#	%
Gobernación de Ahuachapán	58	35	-23	-40%	852	731	-121	-14%
Gobernación de Cabañas	18	21	3	17%	240	233	-7	-3%
Gobernación de Chalatenango	28	9	-19	-68%	325	190	-135	-42%
Gobernación de Cuscatlán	47	20	-27	-57%	419	340	-79	-19%
Gobernación de La Paz	2	8	6	300%	137	113	-24	-18%
Gobernación de La Unión	20	15	-5	-25%	260	227	-33	-13%
Gobernación de Morazán	20	16	-4	-20%	243	282	39	16%
Gobernación de San Miguel	222	57	-165	-74%	1,050	2,725	1,675	160%
Gobernación de San Vicente	24	9	-15	-63%	326	192	-134	-41%
Gobernación de Sonsonate	18	45	27	150%	432	538	106	25%
Gobernación de Usulután	40	34	-6	-15%	785	561	-224	-29%
La Palma, Chalatenango	0	23	23	-	0	57	57	-
Lourdes, Colón	1	23	22	2200%	31	79	48	155%
Mejicanos	0	28	28	-	0	177	177	-
Soyapango	6	16	10	167%	157	148	-9	-6%
Zacamil, Mejicanos	2	0	-2	-100%	44	1	-43	-98%
No especificada	2	10	8	400%	68	134	66	97%
Total	508	369	-139	-27%	5,369	6,728	1,359	25%

Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2019.

SIGAMOS creando
futuro





Casos cerrados y montos recuperados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Diciembre 2017 y Enero - Diciembre 2018

Solución	Noviembre 2018	Diciembre 2018	Variación	Enero – Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2018	Variación
Denuncia	567	317	-44.09%	8,952	6,876	-23.19%
Avenimiento	377	200	-46.95%	5,633	4,358	-22.63%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	2	0	-100.00%
Conciliación	81	59	-27.16%	1,625	1,314	-19.14%
Desistimiento	23	17	-26.09%	427	415	-2.81%
Falta de Ratificación y Prevención	17	14	-17.65%	413	254	-38.50%
Tribunal Sancionador	69	27	-60.87%	852	535	-37.21%
Gestión	359	216	-39.83%	3,465	4,571	31.92%
Total	926	533	-42.44%	12,417	11,447	-7.81%

Reclamos y montos recuperados

Enero - Diciembre 2018

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto Recuperado
ene-18	739	410	\$340,007.93
feb-18	1,002	530	\$416,382.15
mar-18	849	440	\$204,261.30
abr-18	919	495	\$261,580.17
may-18	1,151	660	\$2,870,286.31
jun-18	1,184	640	\$255,037.46
jul-18	1,083	550	\$424,582.13
ago-18	913	523	\$1,280,495.24
sep-18	994	550	\$1,436,951.18
oct-18	1,154	628	\$503,053.40
nov-18	926	531	\$442,444.92
dic-18	533	319	\$256,234.09
Total	11,447	6,276	\$8,691,316.00

Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2019.

SIGAMOS creando
futuro

