



ESTADÍSTICAS

INSTITUCIONALES

Enero de 2019

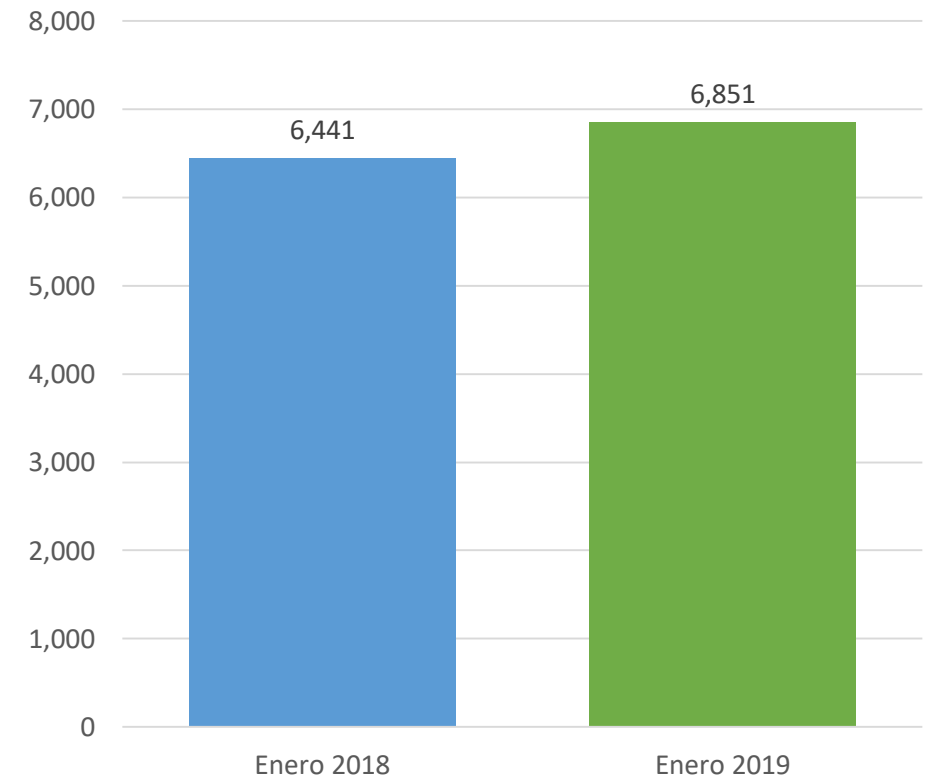
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Diciembre 2018 y enero 2019

Tipo de caso	Diciembre 2018		Enero 2016		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,597	86.52%	5,853	85.43%	1,256	27.32%
Denuncia	374	7.04%	537	7.84%	163	43.58%
Derivación	59	1.11%	82	1.20%	23	38.98%
Gestión	283	5.33%	379	5.53%	96	33.92%
Total	5,313	100.00%	6,851	100.00%	1,538	28.95%

Atenciones brindadas Enero 2018 y enero 2019

Tipo de caso	Enero 2018		Enero 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,381	83.54%	5,853	85.43%	472	8.77%
Denuncia	562	8.73%	537	7.84%	-25	-4.45%
Derivación	74	1.15%	82	1.20%	8	10.81%
Gestión	424	6.58%	379	5.53%	-45	-10.61%
Total	6,441	100.00%	6,851	100.00%	410	6.37%

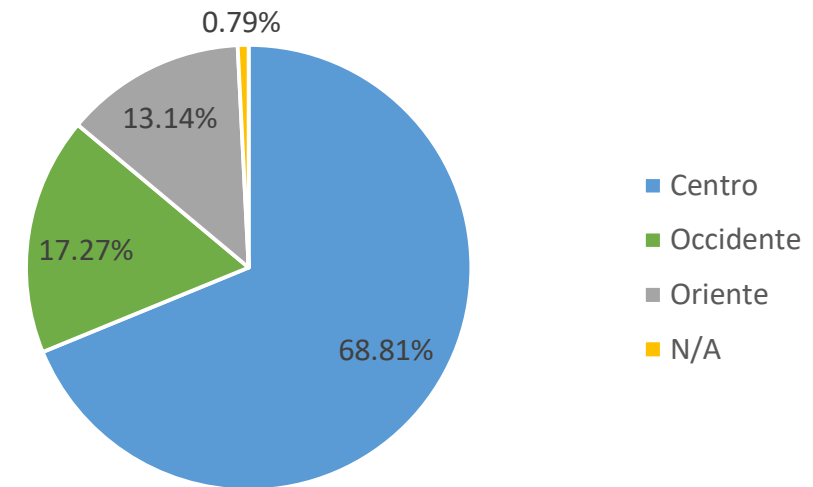
Atenciones brindadas. Enero 2018 y enero 2019



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	4,118	325	25	246	4,714	68.81%
Occidente	924	160	43	56	1,183	17.27%
Oriente	758	52	14	76	900	13.14%
N/A	53	0	0	1	54	0.79%
Total	5,853	537	82	379	6,851	100.00%

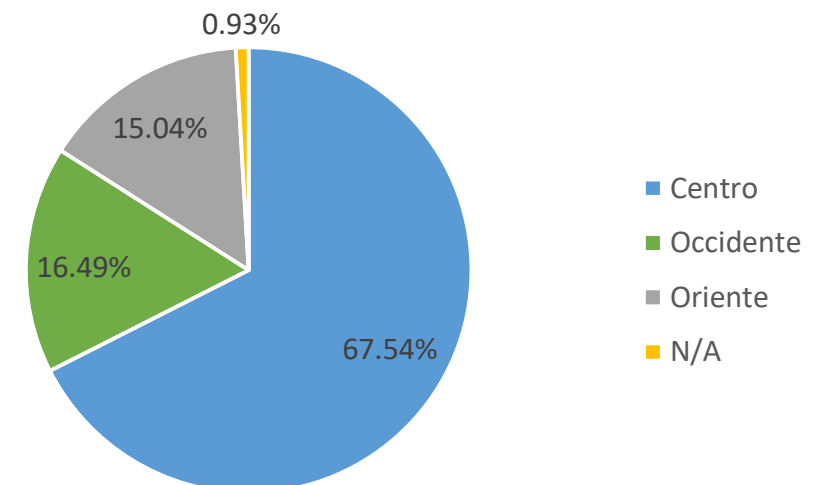
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero 2018 – Enero 2019

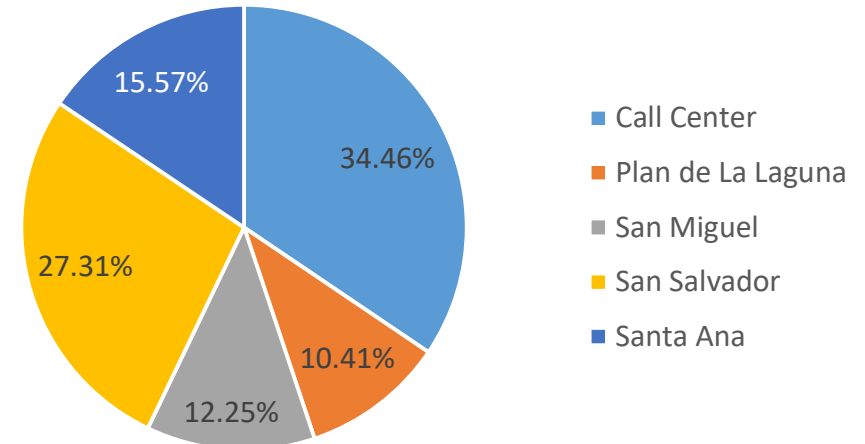
Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	49,439	4,304	370	3,181	57,294	67.54%
Occidente	10,622	2,226	473	672	13,993	16.49%
Oriente	10,270	780	472	1,239	12,761	15.04%
N/A	779	7	0	2	788	0.93%
Total	71,110	7,317	1,315	5,094	84,836	100.00%

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



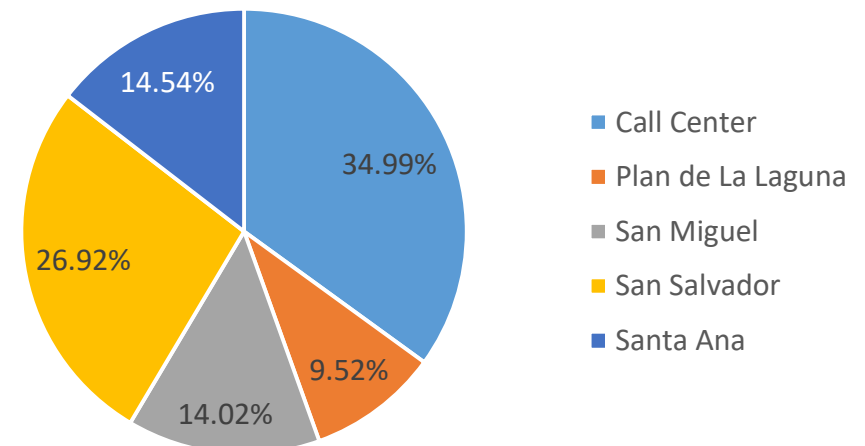
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Enero 2019

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,358	0	0	3	2,361	34.46%
Plan de La Laguna	554	91	7	61	713	10.41%
San Miguel	700	51	14	74	839	12.25%
San Salvador	1,424	239	18	190	1,871	27.31%
Santa Ana	817	156	43	51	1,067	15.57%
Total	5,853	537	82	379	6,851	100.00%



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Enero 2018 – Enero 2019

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	29,584	0	0	101	29,685	34.99%
Plan de La Laguna	5,856	1,307	197	720	8,080	9.52%
San Miguel	9,443	766	471	1,218	11,898	14.02%
San Salvador	17,105	3,072	186	2,471	22,834	26.92%
Santa Ana	9,122	2,172	461	584	12,339	14.54%
Total	71,110	7,317	1,315	5,094	84,836	100.00%



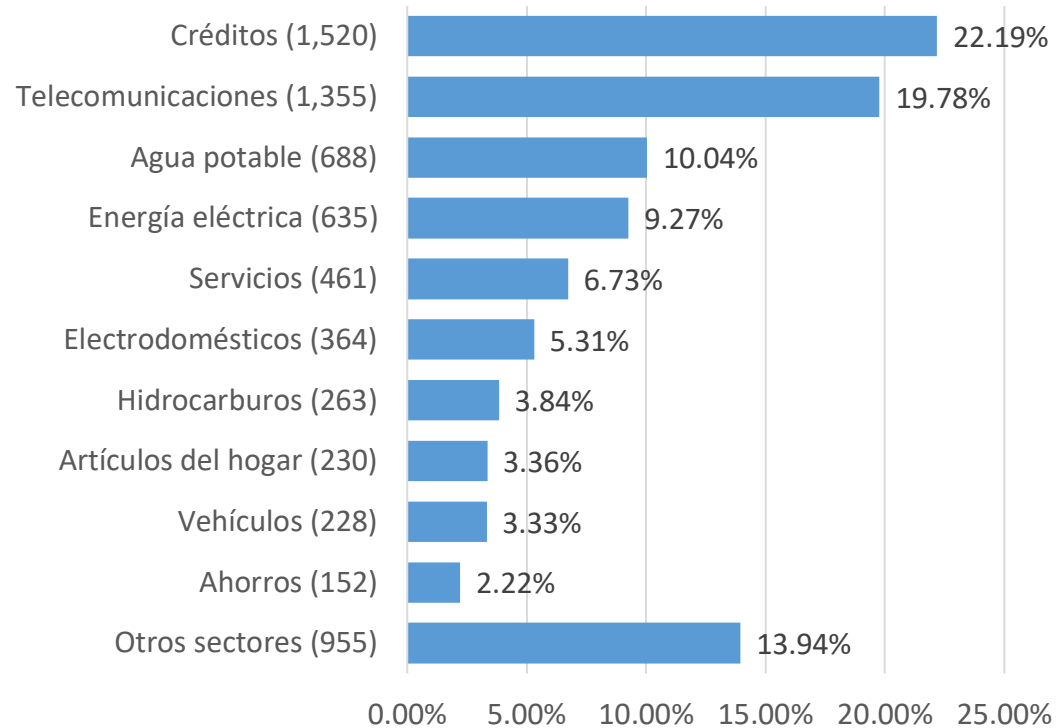


Atenciones según sector

GOBIERNO DE EL SALVADOR

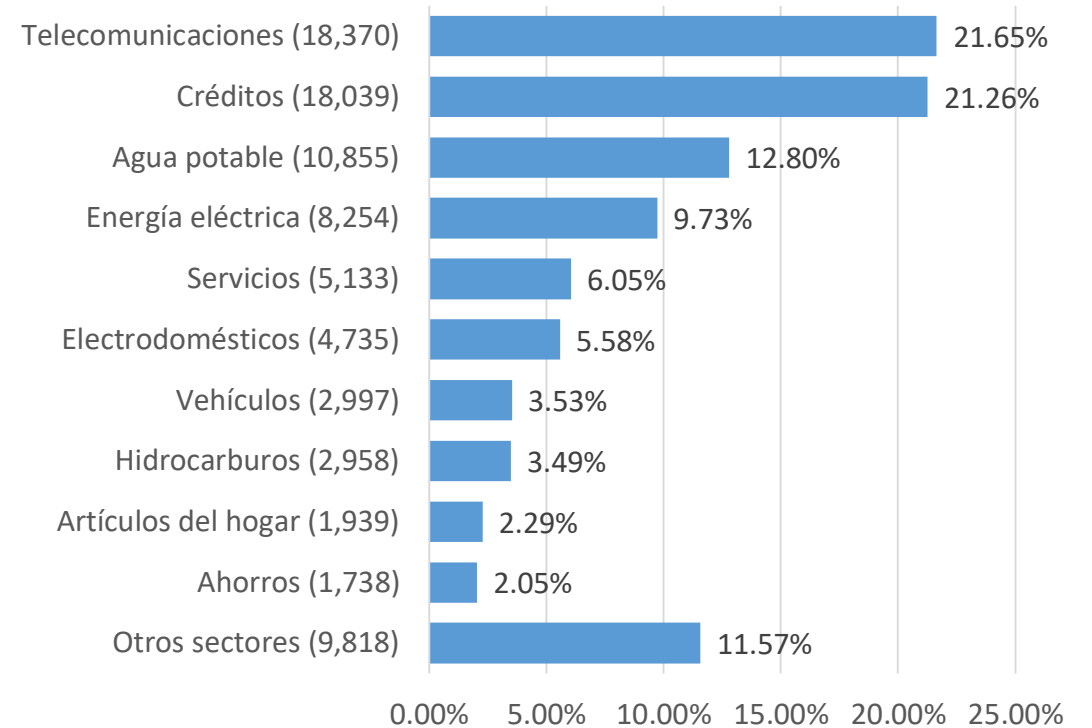
Atenciones por sector

Enero 2019



Atenciones por sector acumuladas

Enero 2018 – Enero 2019



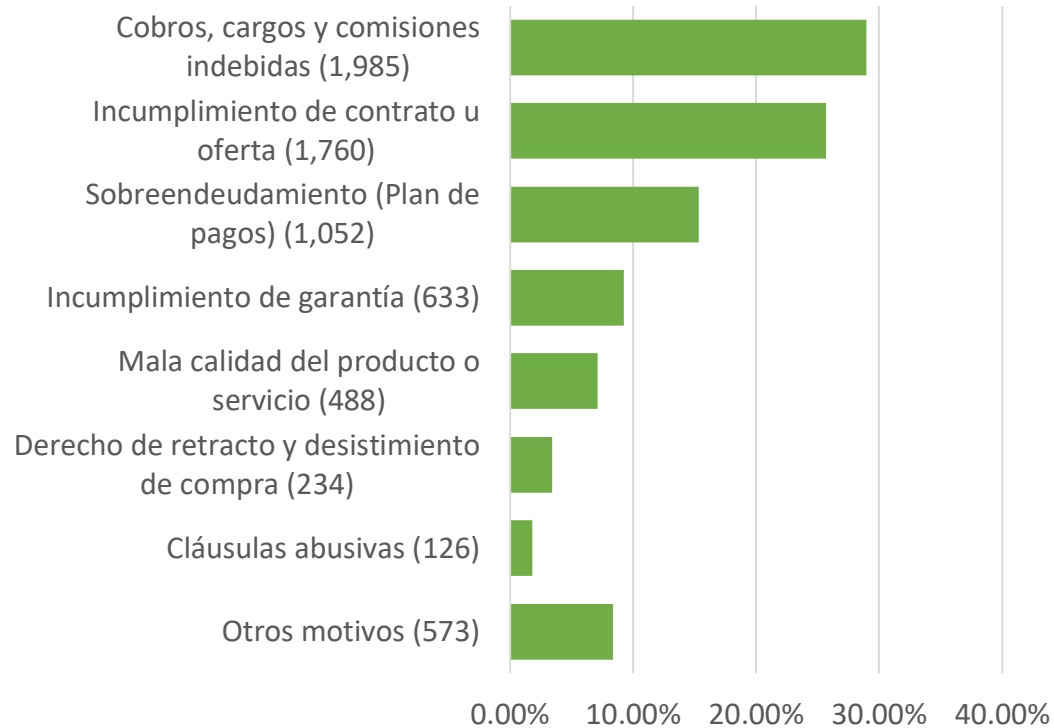


Atenciones según motivo

GOBIERNO DE EL SALVADOR

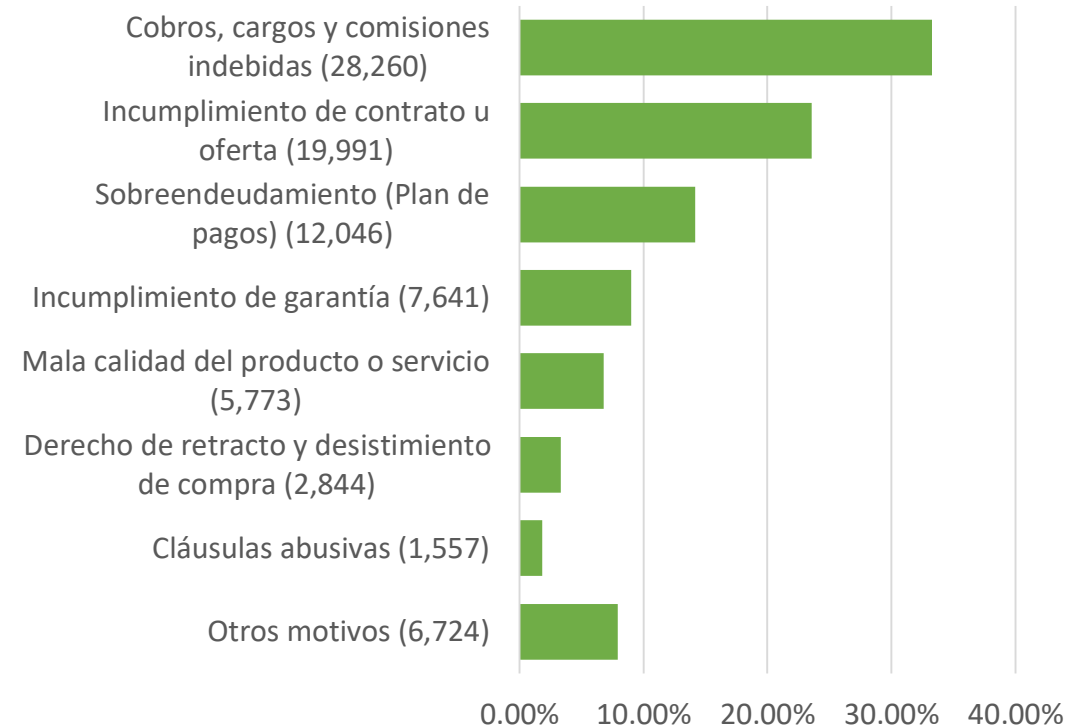
Atenciones por motivo

Enero 2019



Atenciones por motivo acumuladas

Enero 2018 – Enero 2019





Atenciones en medios descentralizados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Atenciones por forma de recepción descentralizada

Diciembre 2018 y enero 2019

Forma de recepción	Diciembre 2018		Enero 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	1,211	45.94%	1,509	44.88%	298	24.61%
Medios electrónicos	924	35.05%	1,368	40.69%	444	48.05%
Atención en línea	242	9.18%	318	9.46%	76	31.40%
Chat	241	9.14%	309	9.19%	68	28.22%
Correo Electronico	20	0.76%	52	1.55%	32	160.00%
Red Social Facebook	73	2.77%	227	6.75%	154	210.96%
Red Social Twitter	14	0.53%	19	0.57%	5	35.71%
WhatsApp	334	12.67%	443	13.18%	109	32.63%
Teléfono Directo	40	1.52%	32	0.95%	-8	-20.00%
Ventanillas y Ciudad Mujer	461	17.49%	453	13.47%	-8	-1.74%
Ciudad Mujer	92	3.49%	64	1.90%	-28	-30.43%
Ventanillas descentralizadas	369	14.00%	389	11.57%	20	5.42%
Total	2,636	100.00%	3,362	100.00%	726	27.54%

Atenciones por forma de recepción descentralizada

Enero 2018 y enero 2019

Forma de recepción	Enero 2018		Enero 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	1,399	44.68%	1,509	44.88%	110	7.86%
Medios electrónicos	1,034	33.02%	1,368	40.69%	334	32.30%
Atención en línea	363	11.59%	318	9.46%	-45	-12.40%
Chat	301	9.61%	309	9.19%	8	2.66%
Correo Electronico	104	3.32%	52	1.55%	-52	-50.00%
Red Social Facebook	227	7.25%	227	6.75%	0	0.00%
Red Social Twitter	39	1.25%	19	0.57%	-20	-51.28%
WhatsApp	0	0.00%	443	13.18%	443	-
Teléfono Directo	12	0.38%	32	0.95%	20	166.67%
Ventanillas y Ciudad Mujer	686	21.91%	453	13.47%	-233	-33.97%
Ciudad Mujer	36	1.15%	64	1.90%	28	77.78%
Ventanillas descentralizadas	650	20.76%	389	11.57%	-261	-40.15%
Total	3,131	100.00%	3,362	100.00%	231	7.38%



Atenciones en ventanillas descentralizadas

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Variación anual		Variación	
	Dic-18	Ene-19	#	%	Ene-18	Ene-19	#	%
Gobernación de Ahuachapán	35	57	22	63%	68	57	-11	-16%
Gobernación de Cabañas	21	21	0	0%	18	21	3	17%
Gobernación de Chalatenango	9	5	-4	-44%	41	5	-36	-88%
Gobernación de Cuscatlán	20	26	6	30%	39	26	-13	-33%
Gobernación de La Paz	8	5	-3	-38%	8	5	-3	-38%
Gobernación de La Unión	15	22	7	47%	10	22	12	120%
Gobernación de Morazán	16	18	2	13%	26	18	-8	-31%
Gobernación de San Miguel	57	2	-55	-96%	285	2	-283	-99%
Gobernación de San Vicente	9	13	4	44%	22	13	-9	-41%
Gobernación de Sonsonate	45	63	18	40%	42	63	21	50%
Gobernación de Usulután	34	34	0	0%	54	34	-20	-37%
La Palma, Chalatenango	23	19	-4	-17%	0	19	19	-
Lourdes, Colón	23	26	3	13%	5	26	21	420%
Mejicanos	28	31	3	11%	9	31	22	244%
Soyapango	16	32	16	100%	14	32	18	129%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	10	15	5	50%	8	15	7	88%
Total	369	389	20	5%	650	389	-261	-40%



Casos cerrados y montos recuperados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Denuncias y gestiones cerradas Enero, diciembre 2018 y enero 2019

Solución	Diciembre 2018	Enero 2019	Variación	Enero 2018	Enero 2019	Variación
Denuncia	316	581	83.86%	408	581	42.40%
Avenimiento	200	414	107.00%	269	414	53.90%
Conciliación	59	76	28.81%	85	76	-10.59%
Desistimiento	17	26	52.94%	30	26	-13.33%
Falta de Ratificación y Prevención	14	22	57.14%	8	22	175.00%
Tribunal Sancionador	26	43	65.38%	16	43	168.75%
Gestión	216	405	87.50%	330	405	22.73%
Total	532	986	85.34%	738	986	33.60%

Reclamos y montos recuperados Enero 2018 – Enero 2019

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-18	738	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	532	319	\$256,234.09
ene-19	986	603	\$1,767,551.93
Total	12,431	6,879	\$10,458,868.21