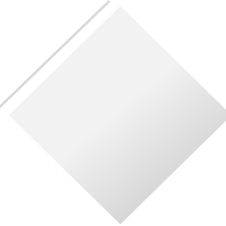
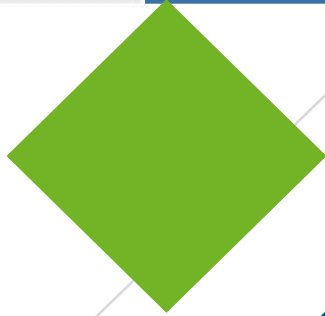




**GOBIERNO
DE EL SALVADOR**



**Defensoría
del Consumidor**



ESTADÍSTICAS

INSTITUCIONALES

Abril - 2019



Atenciones brindadas

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

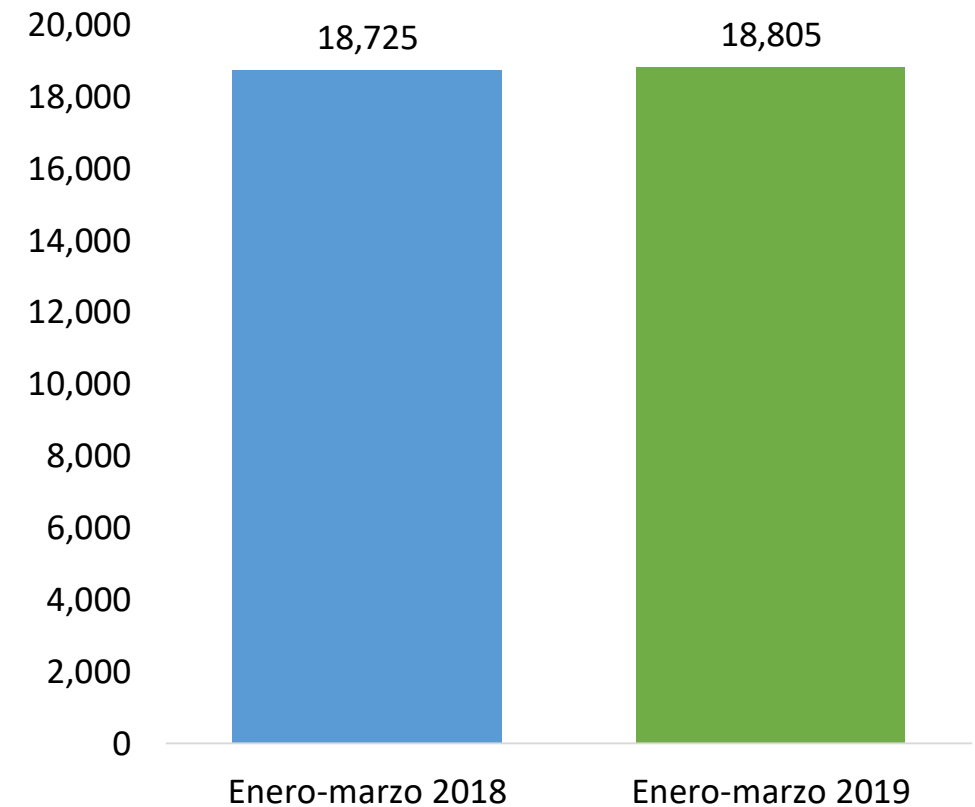
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Marzo y Abril 2019

Tipo de caso	Marzo 2019		Abril 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,365	90.38%	4,850	89.38%	-515	-9.60%
Denuncia	571	9.62%	575	10.60%	4	0.70%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	1	0.02%	1	N/A
Total	5,936	100.00%	5,426	100.00%	-510	-8.59%

Atenciones brindadas Enero - Abril 2018 y Enero - Abril 2019

Tipo de caso	Enero - Abril 2018		Enero - Abril 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	20,598	82.27%	21,397	88.26%	799	3.88%
Denuncia	2,493	9.96%	2,222	9.17%	-271	-10.87%
Derivación	385	1.54%	108	0.45%	-277	-71.95%
Gestión	1,561	6.23%	516	2.13%	-1,045	-66.94%
Total	25,037	100.00%	24,243	100.00%	-794	-3.17%

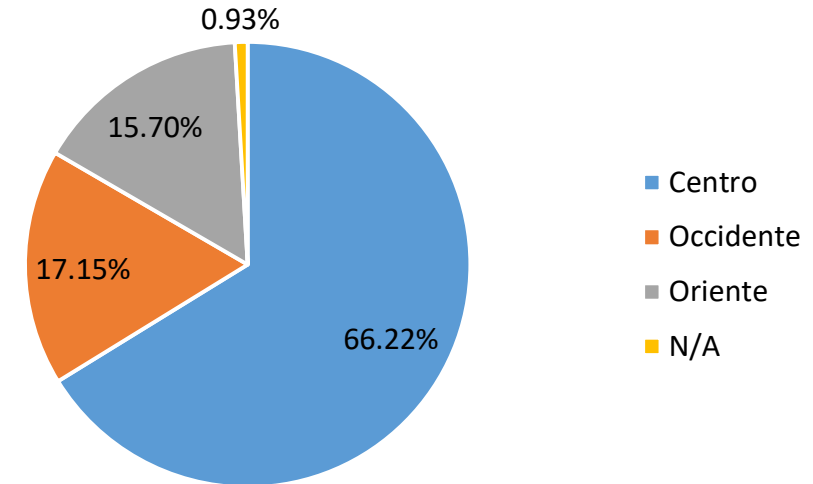
Atenciones brindadas. Enero - Abril 2018 y Enero - Abril 2019



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Abril 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	3,566	357	0	0	3,923	66.22%
Occidente	862	154	0	0	1,016	17.15%
Oriente	871	59	0	0	930	15.70%
N/A	54	1	0	0	55	0.93%
Total	5,353	571	0	0	5,924	100.00%

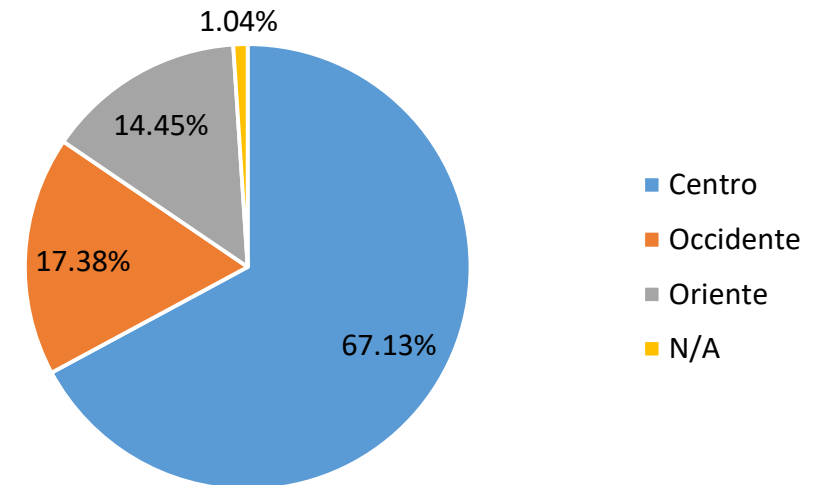
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero - abril 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	11,241	1,017	32	334	12,624	67.13%
Occidente	2,676	469	51	72	3,268	17.38%
Oriente	2,425	161	25	107	2,718	14.45%
N/A	193	1	0	1	195	1.04%
Total	16,535	1,648	108	514	18,805	100.00%

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



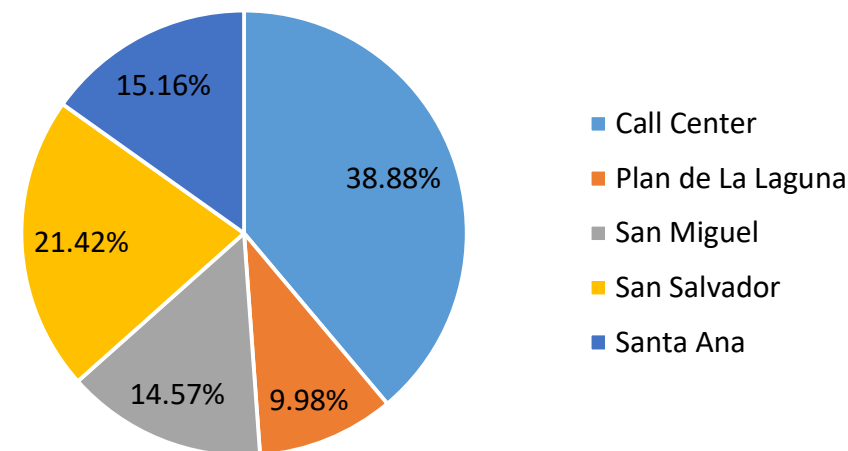


Atenciones brindadas, según oficina

GOBIERNO DE EL SALVADOR

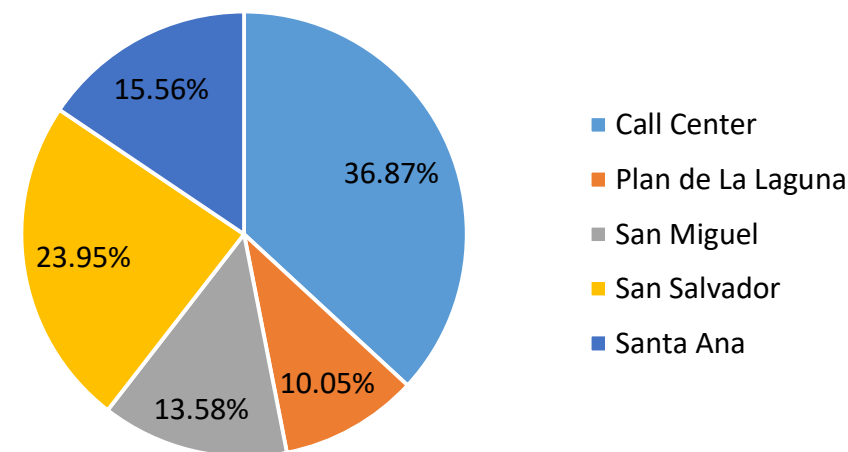
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Abril 2019

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,303	0	0	0	2,303	38.88%
Plan de La Laguna	487	104	0	0	591	9.98%
San Miguel	807	56	0	0	863	14.57%
San Salvador	1,000	269	0	0	1,269	21.42%
Santa Ana	756	142	0	0	898	15.16%
Total	5,353	571	0	0	5,924	100.00%



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Enero - abril 2019

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	6,925	0	0	9	6,934	36.87%
Plan de La Laguna	1,518	286	8	77	1,889	10.05%
San Miguel	2,268	156	25	104	2,553	13.58%
San Salvador	3,460	760	24	259	4,503	23.95%
Santa Ana	2,364	446	51	65	2,926	15.56%
Total	16,535	1,648	108	514	18,805	100.00%



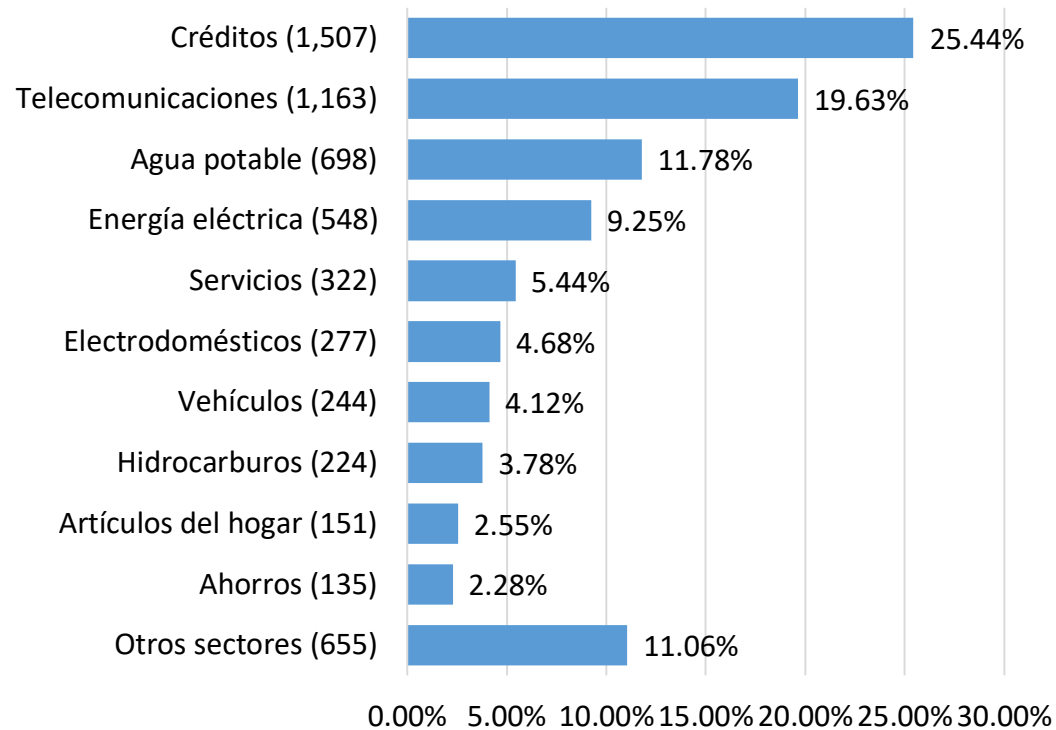


Atenciones según sector

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

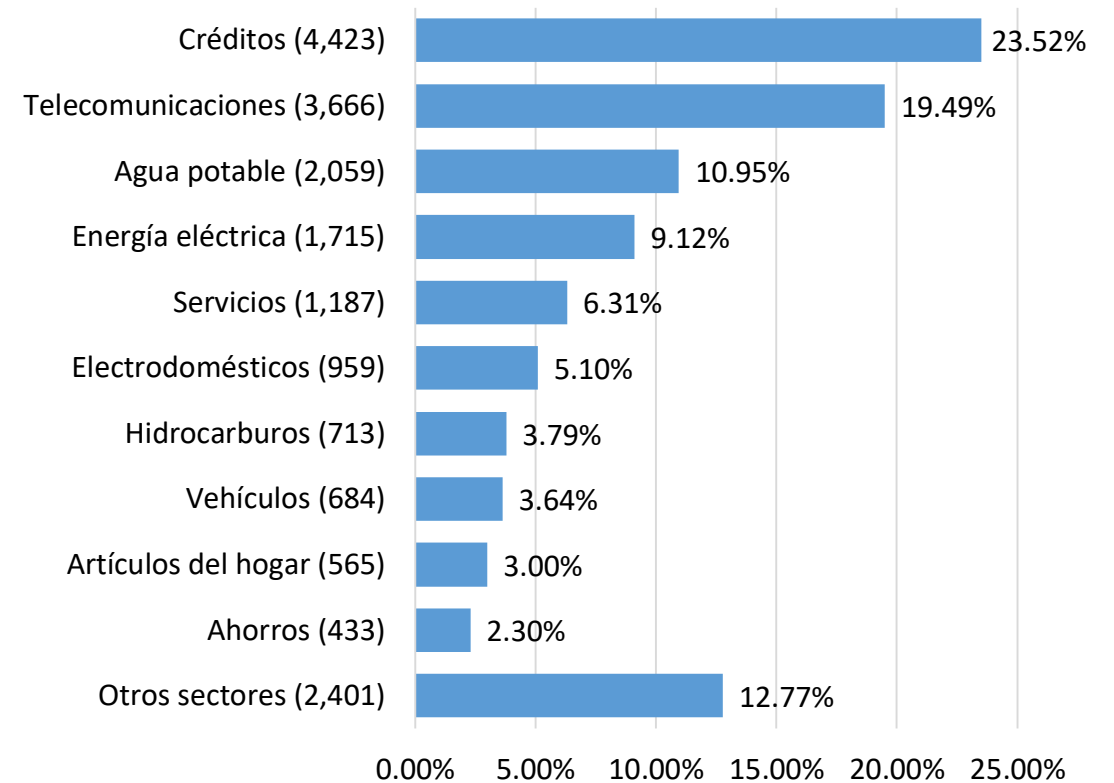
Atenciones por sector

Abril 2019



Atenciones por sector acumuladas

Enero - abril 2019



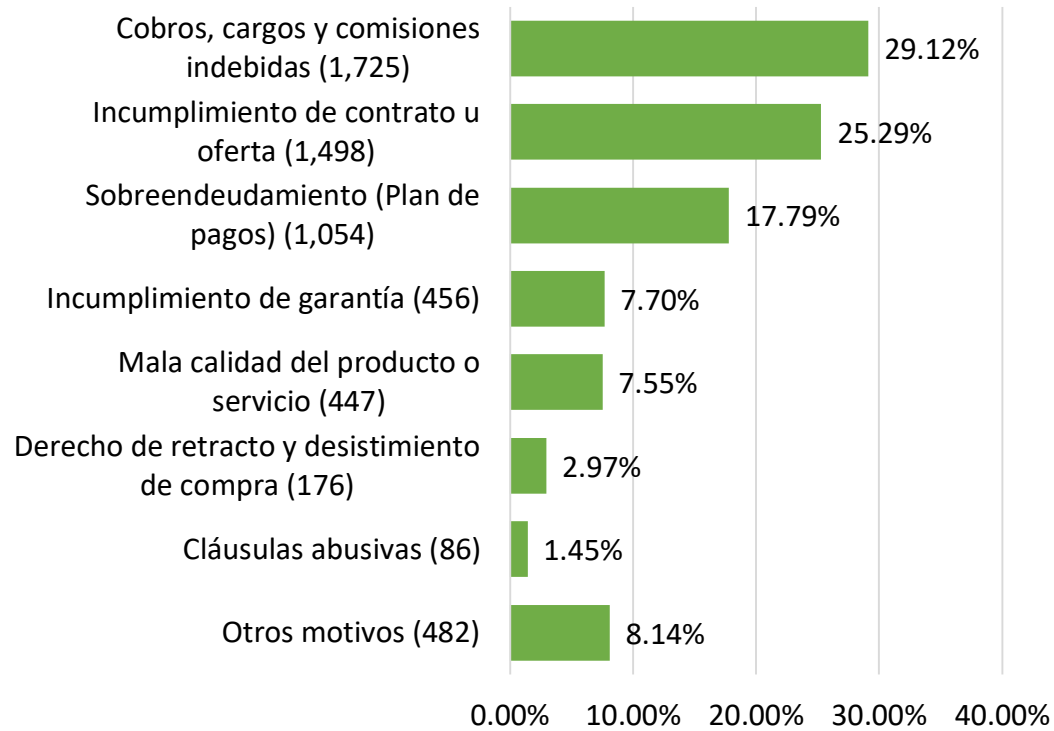


Atenciones según motivo

GOBIERNO DE EL SALVADOR

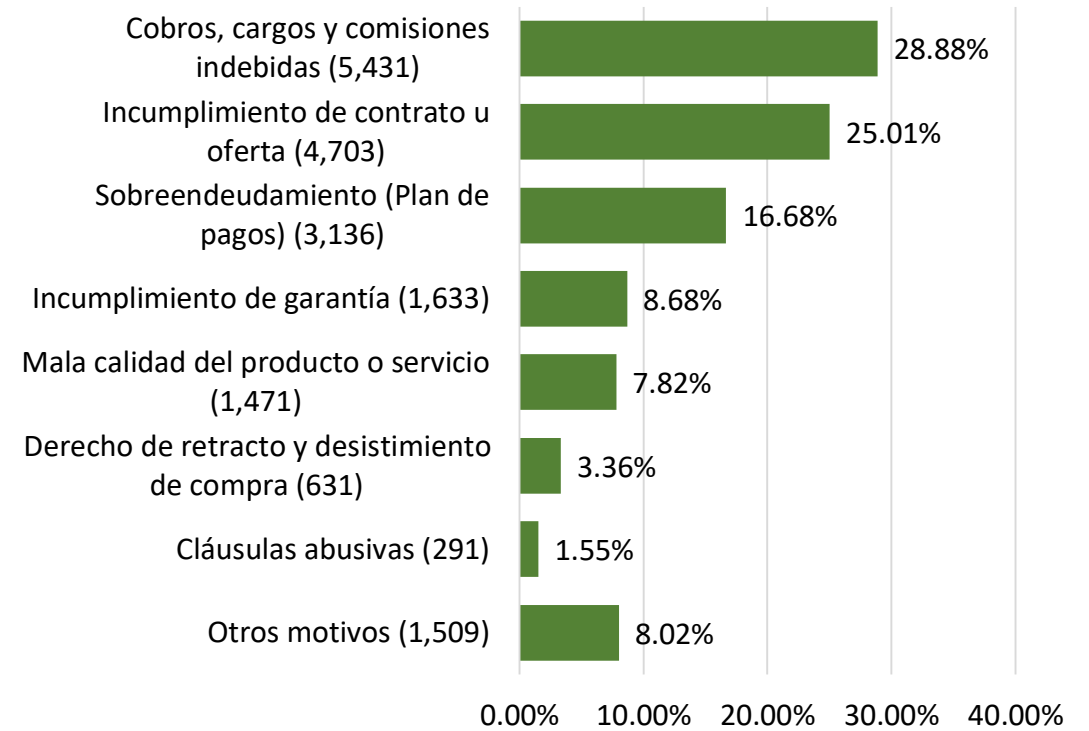
Atenciones por motivo

Abril - 2019



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - abril 2019



Atenciones por forma de recepción descentralizada Marzo y Abril 2019

Forma de recepción	Marzo 2019		Abril 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,126	38.80%	1,000	36.26%	-126	-11.19%
Medios electrónicos	1,220	42.04%	1,255	45.50%	35	2.87%
Atención en línea	268	9.24%	267	9.68%	-1	-0.37%
Chat	295	10.17%	321	11.64%	26	8.81%
Correo Electronico	102	3.51%	86	3.12%	-16	-15.69%
Red Social Facebook	95	3.27%	41	1.49%	-54	-56.84%
Red Social Twitter	60	2.07%	11	0.40%	-49	-81.67%
WhatsApp	400	13.78%	529	19.18%	129	32.25%
Teléfono Directo	44	1.52%	48	1.74%	4	9.09%
Ventanillas y Ciudad Mujer	512	17.64%	455	16.50%	-57	-11.13%
Ciudad Mujer	62	2.14%	57	2.07%	-5	-8.06%
Ventanillas descentralizadas	450	15.51%	398	14.43%	-52	-11.56%
Total	2,902	100.00%	2,758	100.00%	-144	-4.96%

Atenciones por forma de recepción descentralizada Enero - Abril 2018 y Enero - Abril 2019

Forma de recepción	Enero - abril 2018		Enero - abril 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	4,651	49.83%	3,638	40.14%	-1,013	-21.78%
Medios electrónicos	2,655	28.45%	3,882	42.83%	1,227	46.21%
Atención en línea	816	8.74%	891	9.83%	75	9.19%
Chat	934	10.01%	925	10.21%	-9	-0.96%
Correo Electronico	262	2.81%	241	2.66%	-21	-8.02%
Red Social Facebook	530	5.68%	363	4.00%	-167	-31.51%
Red Social Twitter	113	1.21%	90	0.99%	-23	-20.35%
WhatsApp	0	0.00%	1,372	15.14%	1,372	-
Teléfono Directo	96	1.03%	124	1.37%	28	29.17%
Ventanillas y Ciudad Mujer	1,931	20.69%	1,420	15.67%	-511	-26.46%
Ciudad Mujer	114	1.22%	183	2.02%	69	60.53%
Ventanillas descentralizadas	1,817	19.47%	1,237	13.65%	-580	-31.92%
Total	9,333	100.00%	9,064	100.00%	-269	-2.88%



Atenciones en ventanillas descentralizadas

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Ventanilla	Abril		Variación		Enero - Abril		Variación	
	2018	2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	52	48	-4	-8%	209	157	-52	-25%
Gobernación de Cabañas	22	16	-6	-27%	81	59	-22	-27%
Gobernación de Chalatenango	6	9	3	50%	74	20	-54	-73%
Gobernación de Cuscatlán	41	34	-7	-17%	111	101	-10	-9%
Gobernación de La Paz	20	29	9	45%	28	54	26	93%
Gobernación de La Unión	23	22	-1	-4%	32	67	35	109%
Gobernación de Morazán	22	29	7	32%	81	69	-12	-15%
Gobernación de San Miguel	0	1	1	-	713	3	-710	-100%
Gobernación de San Vicente	40	27	-13	-33%	74	80	6	8%
Gobernación de Sonsonate	68	54	-14	-21%	147	185	38	26%
Gobernación de Usulután	54	48	-6	-11%	172	136	-36	-21%
La Palma, Chalatenango	18	11	-7	-39%	0	48	48	-
Lourdes, Colón	21	22	1	5%	9	69	60	667%
Mejicanos	28	22	-6	-21%	31	81	50	161%
Soyapango	25	23	-2	-8%	25	80	55	220%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	10	3	-7	-70%	29	28	-1	-3%
Total	450	398	-52	-12%	1,817	1,237	-580	-32%



Casos cerrados y montos recuperados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Denuncias y gestiones cerradas Enero - Abril 2018 y Enero - Abril 2019

Solución	Marzo 2019	Abril 2019	Variación	Enero – Abril 2018	Enero - Abril 2019	Variación
Denuncia	518	492	-5.02%	1,493	1,589	6.43%
Avenimiento	361	343	-4.99%	918	1,116	21.57%
Cerrado por razones de oficio	71	80	12.68%	329	227	-31.00%
Conciliación	28	22	-21.43%	98	76	-22.45%
Desistimiento	11	14	27.27%	64	47	-26.56%
Falta de Ratificación y Prevención	47	33	-29.79%	84	123	46.43%
Tribunal Sancionador	326	126	-61.35%	1,095	856	-21.83%
Gestión	844	618	-26.78%	2,588	2,445	-5.53%
Total	518	492	-5.02%	1,493	1,589	6.43%

Reclamos y montos recuperados Enero - Abril 2019

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto Recuperado
ene-18	738	410	\$340,007.93
feb-18	1,002	530	\$416,382.15
mar-18	848	440	\$204,261.30
abr-18	919	495	\$261,580.17
may-18	1,149	658	\$2,869,646.31
jun-18	1,184	640	\$255,037.46
jul-18	1,084	550	\$424,582.13
ago-18	913	523	\$1,280,495.24
sep-18	994	550	\$1,436,951.18
oct-18	1,153	627	\$502,969.32
nov-18	926	531	\$442,444.92
dic-18	532	319	\$256,234.09
ene-19	983	601	\$1,767,002.85
feb-19	844	484	\$512,295.62
mar-19	618	375	\$155,496.72
Total	13,887	7,733	\$11,125,387.39

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