

**Defensoría
del Consumidor**



ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES

Junio - 2019

Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Mayo y Junio 2019

Tipo de caso	Mayo 2019		Junio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,775	86.57%	5,587	87.63%	-188	-3.26%
Denuncia	896	13.43%	789	12.37%	-107	-11.94%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Total	6,671	100.00%	6,376	100.00%	-295	-4.42%

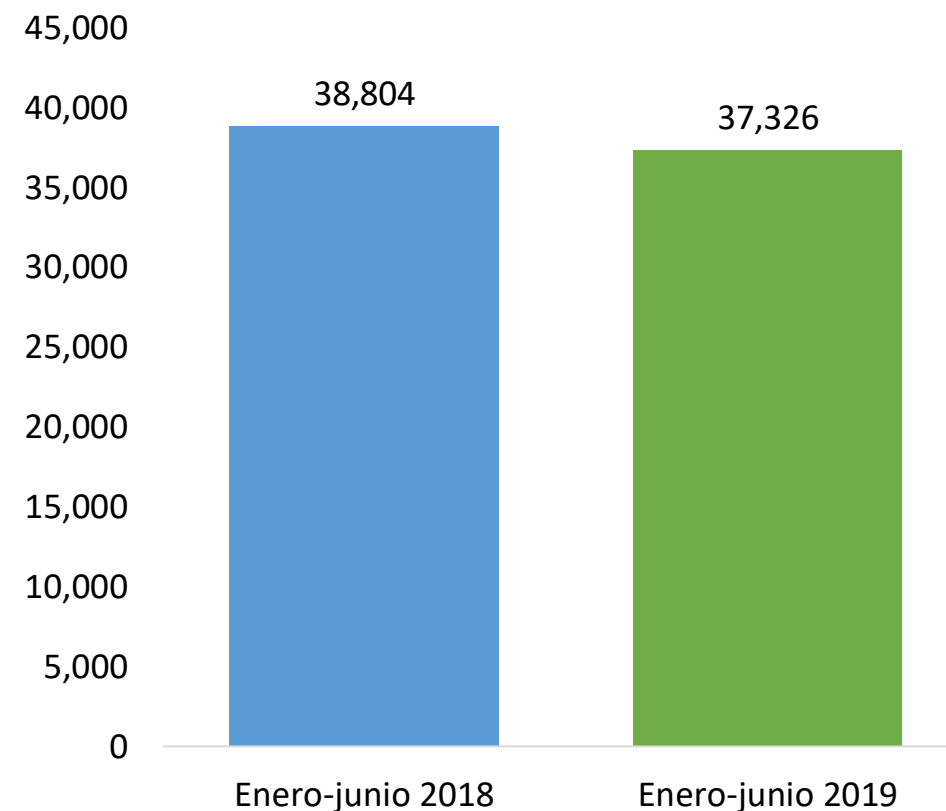
Atenciones brindadas

Enero - Junio 2018 y Enero - Junio 2019

Tipo de caso	Enero - Junio 2018		Enero - Junio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	31,935	82.30%	32,798	87.87%	863	2.70%
Denuncia	3,733	9.62%	3,904	10.46%	171	4.58%
Derivación	685	1.77%	108	0.29%	-577	-84.23%
Gestión	2,451	6.32%	516	1.38%	-1,935	-78.95%
Total	38,804	100.00%	37,326	100.00%	-1,478	-3.81%

Atenciones brindadas.

Enero - Junio 2018 y Enero - Junio 2019

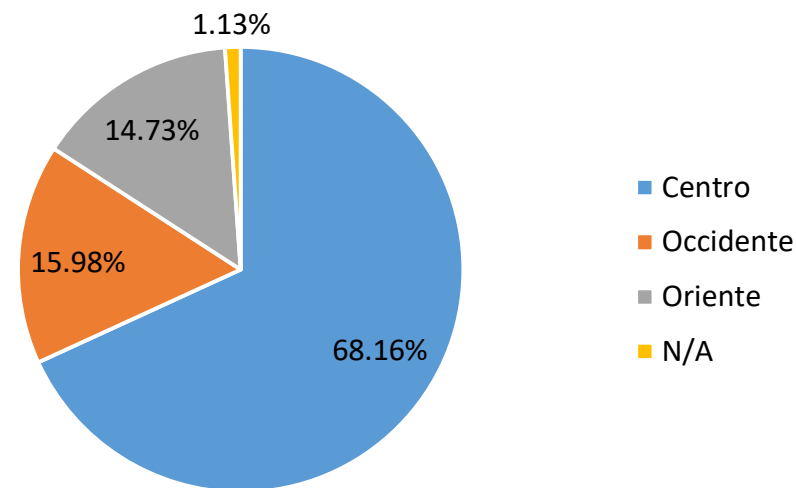


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Junio 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	3,837	509	0	0	4,346	68.16%
Occidente	838	181	0	0	1,019	15.98%
Oriente	840	99	0	0	939	14.73%
N/A	72	0	0	0	72	1.13%
Total	5,587	789	0	0	6,376	100.00%

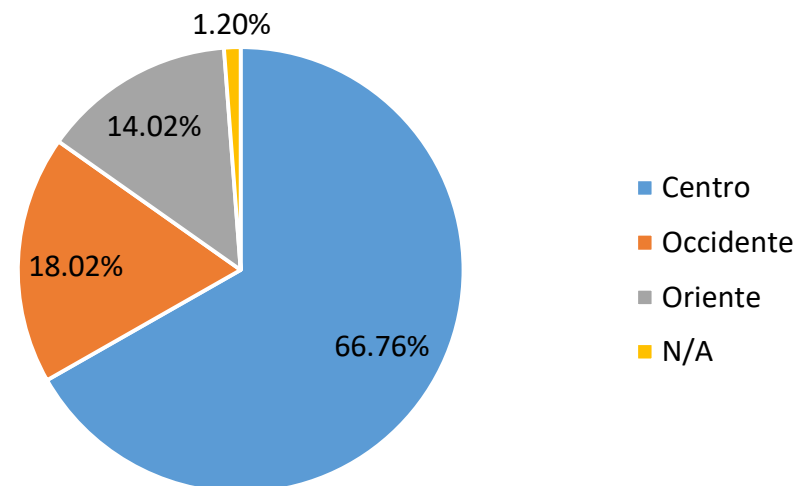
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	22,070	2,482	32	336	24,920	66.76%
Occidente	5,618	984	51	72	6,725	18.02%
Oriente	4,669	432	25	107	5,233	14.02%
N/A	441	6	0	1	448	1.20%
Total	32,798	3,904	108	516	37,326	100.00%

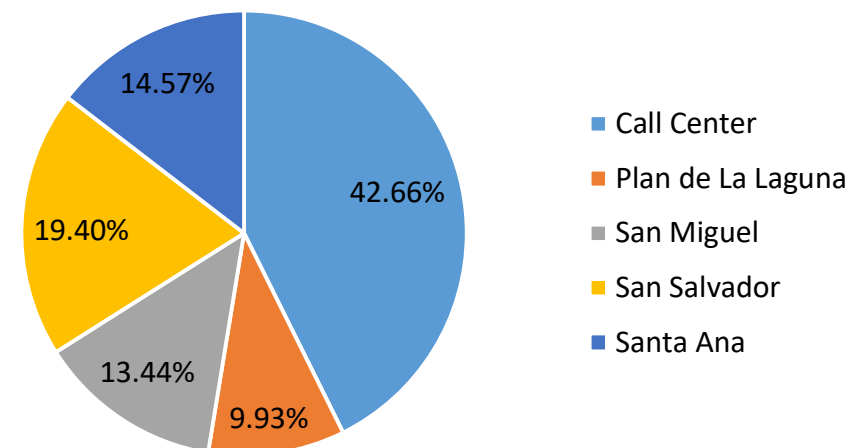
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

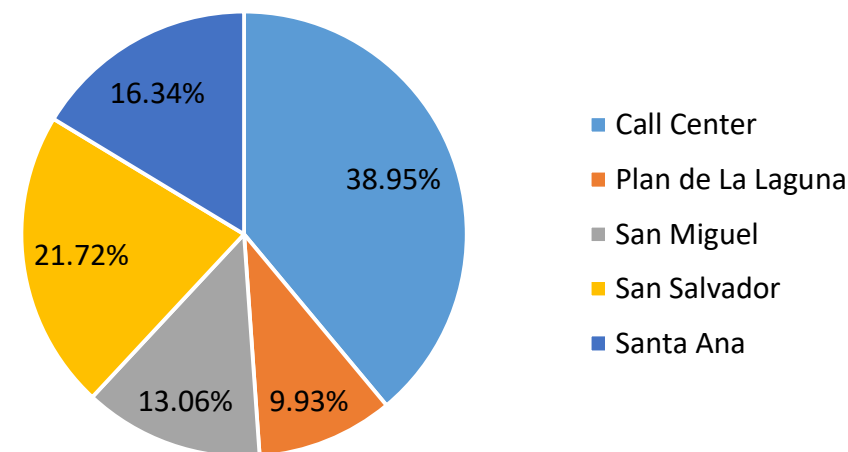
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Junio 2019

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,720	0	0	0	2,720	42.66%
Plan de La Laguna	445	188	0	0	633	9.93%
San Miguel	762	95	0	0	857	13.44%
San Salvador	901	336	0	0	1,237	19.40%
Santa Ana	759	170	0	0	929	14.57%
Total	5,587	789	0	0	6,376	100.00%



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

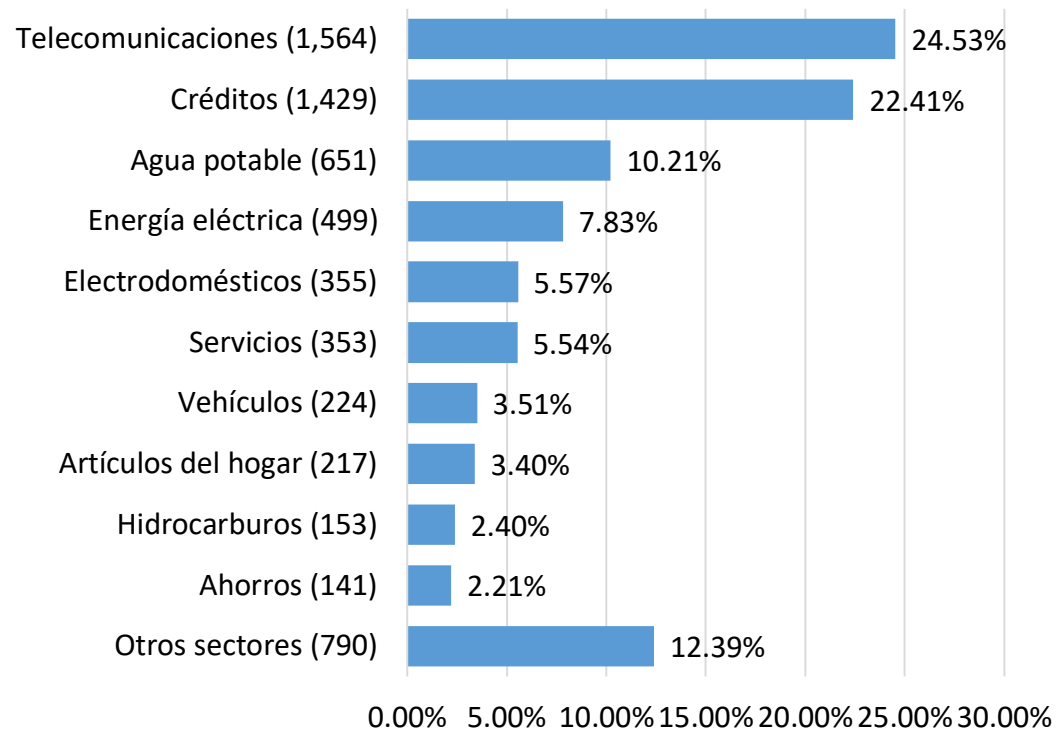
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	14,529	0	0	10	14,539	38.95%
Plan de La Laguna	2,841	779	8	79	3,707	9.93%
San Miguel	4,327	417	25	104	4,873	13.06%
San Salvador	6,062	1,766	24	257	8,109	21.72%
Santa Ana	5,039	942	51	66	6,098	16.34%
Total	32,798	3,904	108	516	37,326	100.00%



Atenciones según sector

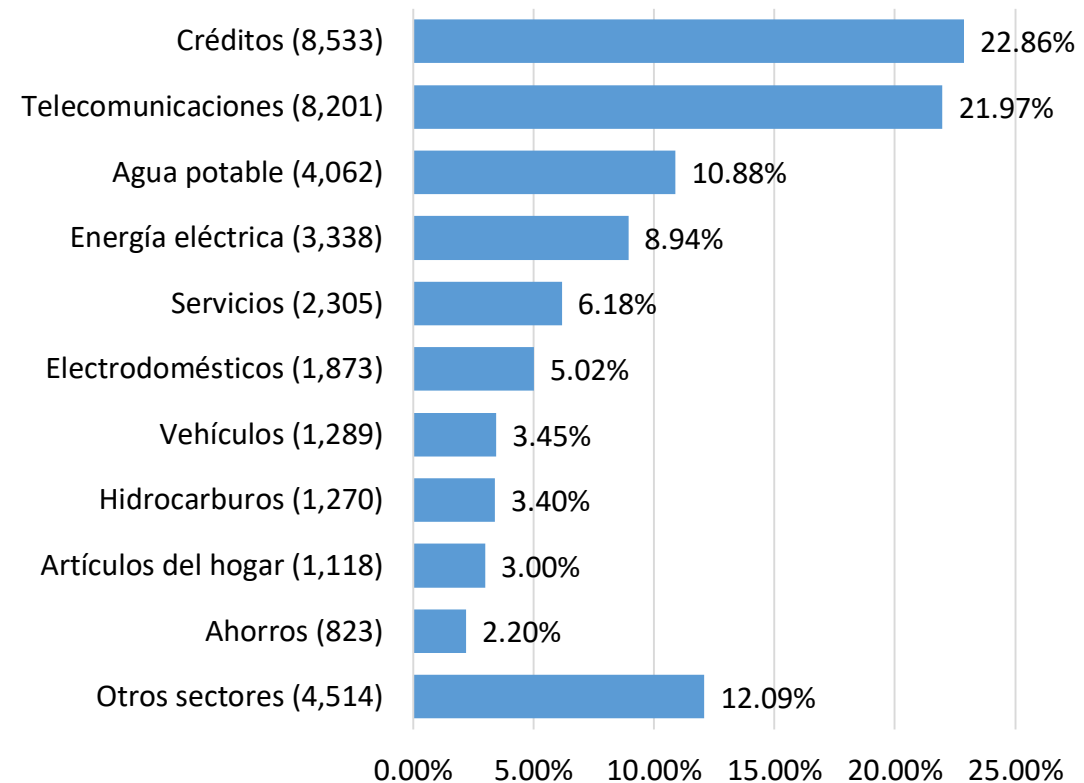
Atenciones por sector

Junio 2019



Atenciones por sector acumuladas

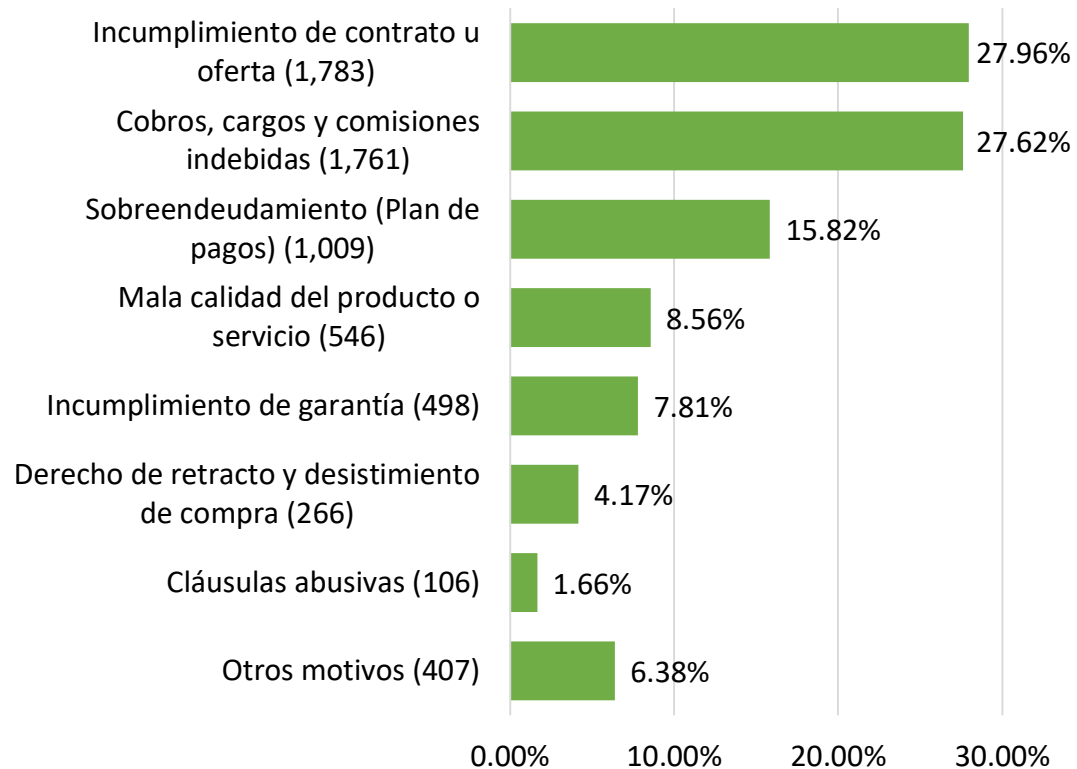
Enero - junio 2019



Atenciones según motivo

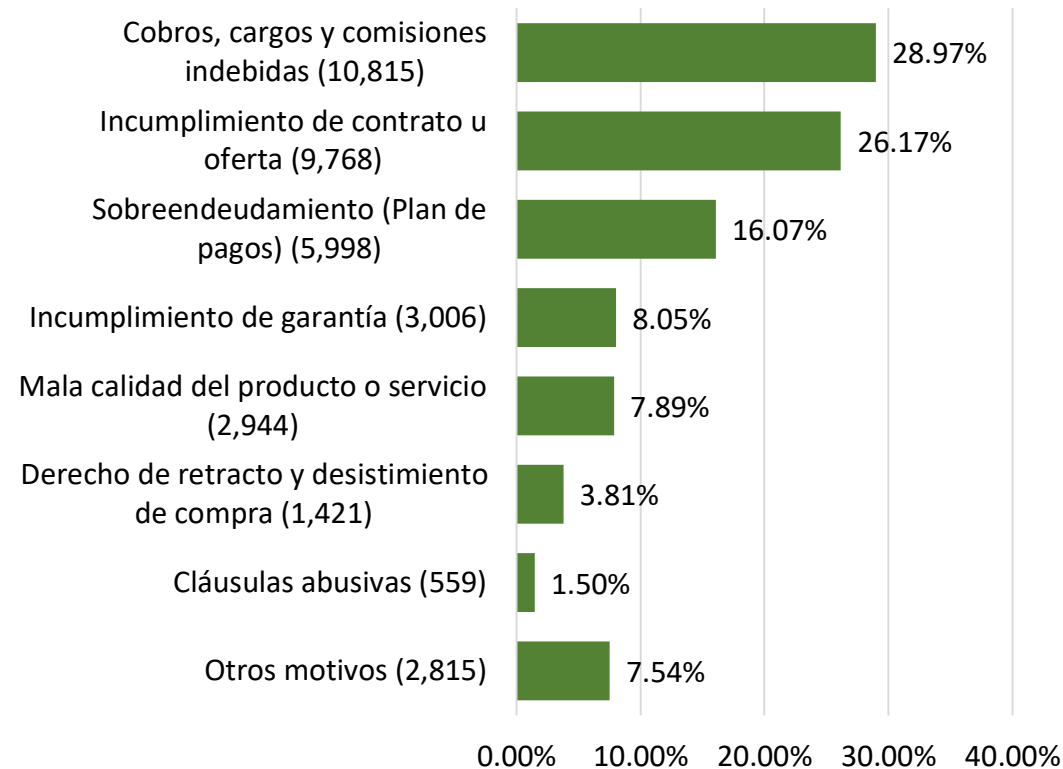
Atenciones por motivo

Junio - 2019



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - junio 2019



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada Mayo y Junio 2019

Forma de recepción	Mayo 2019		Junio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,029	32.52%	1,127	35.54%	98	9.52%
Medios electrónicos	1,693	53.51%	1,630	51.40%	-63	-3.72%
Atención en línea	430	13.59%	369	11.64%	-61	-14.19%
Chat	366	11.57%	305	9.62%	-61	-16.67%
Correo Electronico	77	2.43%	65	2.05%	-12	-15.58%
Red Social Facebook	106	3.35%	156	4.92%	50	47.17%
Red Social Twitter	60	1.90%	73	2.30%	13	21.67%
WhatsApp	654	20.67%	662	20.88%	8	1.22%
Teléfono Directo	44	1.39%	45	1.42%	1	2.27%
Ventanillas y Ciudad Mujer	398	12.58%	369	11.64%	-29	-7.29%
Ciudad Mujer	59	1.86%	34	1.07%	-25	-42.37%
Ventanillas descentralizadas	339	10.71%	335	10.56%	-4	-1.18%
Total	3,164	100.00%	3,171	100.00%	7	0.22%

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

Forma de recepción	Enero - junio 2018		Enero - junio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	8,830	46.93%	6,789	37.54%	-2,041	-23.11%
Medios electrónicos	5,802	30.83%	8,494	46.97%	2,692	46.40%
Atención en línea	1,691	8.99%	2,004	11.08%	313	18.51%
Chat	1,975	10.50%	1,894	10.47%	-81	-4.10%
Correo Electronico	579	3.08%	459	2.54%	-120	-20.73%
Red Social Facebook	1,082	5.75%	673	3.72%	-409	-37.80%
Red Social Twitter	244	1.30%	225	1.24%	-19	-7.79%
WhatsApp	231	1.23%	3,239	17.91%	3,008	1302.16%
Teléfono Directo	311	1.65%	255	1.41%	-56	-18.01%
Ventanillas y Ciudad Mujer	3,874	20.59%	2,545	14.07%	-1,329	-34.31%
Ciudad Mujer	211	1.12%	346	1.91%	135	63.98%
Ventanillas descentralizadas	3,663	19.47%	2,199	12.16%	-1,464	-39.97%
Total	18,817	100.00%	18,083	100.00%	-734	-3.90%

Nota: la disminución en las atenciones en ventanillas descentralizadas responde a una distribución de las mismas, ya que dado el cierre de la Ventanilla de la Gobernación en San Miguel se están reportando en la oficina central de dicho departamento.

Atenciones en ventanillas descentralizadas

Ventanilla	Junio		Variación		Enero - Junio		Variación	
	2018	2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	59	72	13	22%	448	331	-117	-26%
Gobernación de Cabañas	14	13	-1	-7%	131	95	-36	-27%
Gobernación de Chalatenango	13	9	-4	-31%	118	51	-67	-57%
Gobernación de Cuscatlán	29	15	-14	-48%	242	192	-50	-21%
Gobernación de La Paz	32	18	-14	-44%	57	118	61	107%
Gobernación de La Unión	18	9	-9	-50%	126	108	-18	-14%
Gobernación de Morazán	13	9	-4	-31%	186	104	-82	-44%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	1,419	3	-1,416	-100%
Gobernación de San Vicente	27	23	-4	-15%	123	158	35	28%
Gobernación de Sonsonate	45	55	10	22%	254	319	65	26%
Gobernación de Usulután	27	32	5	19%	360	228	-132	-37%
La Palma, Chalatenango	11	3	-8	-73%	0	74	74	-
Lourdes, Colón	7	10	3	43%	22	100	78	355%
Mejicanos	10	11	1	10%	51	108	57	112%
Soyapango	16	17	1	6%	50	122	72	144%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	18	39	21	117%	75	88	13	17%
Total	339	335	-4	-1%	3,663	2,199	-1,464	-40%

Nota: la disminución en las atenciones en ventanillas descentralizadas responde a una distribución de las mismas, ya que dado el cierre de la Ventanilla de la Gobernación en San Miguel se están reportando en la oficina central de dicho departamento.

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Junio 2018 y Enero - Junio 2019

Solución	Mayo 2019	Junio 2019	Variación	Enero – Junio 2018	Enero - Junio 2019	Variación
Denuncia	667	609	-8.70%	3,484	3,215	-7.72%
Avenimiento	458	414	-9.61%	2,173	2,250	3.54%
Cerrado por razones de oficio	91	108	18.68%	733	467	-36.29%
Conciliación	37	21	-43.24%	228	153	-32.89%
Desistimiento	12	15	25.00%	143	79	-44.76%
Falta de Ratificación y Prevención	69	51	-26.09%	207	266	28.50%
Tribunal Sancionador	65	21	-67.69%	2,356	1,002	-57.47%
Gestión	732	630	-13.93%	5,840	4,217	-27.79%
Total	667	609	-8.70%	3,484	3,215	-7.72%

Reclamos y montos recuperados

Enero - Junio 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	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

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
nov-18	926	531	\$442,444.92
dic-18	531	318	\$256,156.09
ene-19	982	600	\$1,766,877.85
feb-19	840	480	\$507,824.12
mar-19	614	372	\$192,259.94
abr-19	419	272	\$457,035.72
may-19	732	446	\$641,194.60
jun-19	630	399	\$359,027.64
Total	15,658	8,841	\$12,614,734.07