

Estadísticas Institucionales

Julio 2019

Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Junio y julio 2019

Tipo de caso	junio 2019		Julio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,623	87.69%	7,035	86.68%	1,412	25.11%
Denuncia	789	12.31%	1,081	13.32%	292	37.01%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Total	6,412	100.00%	8,116	100.00%	1,704	26.58%

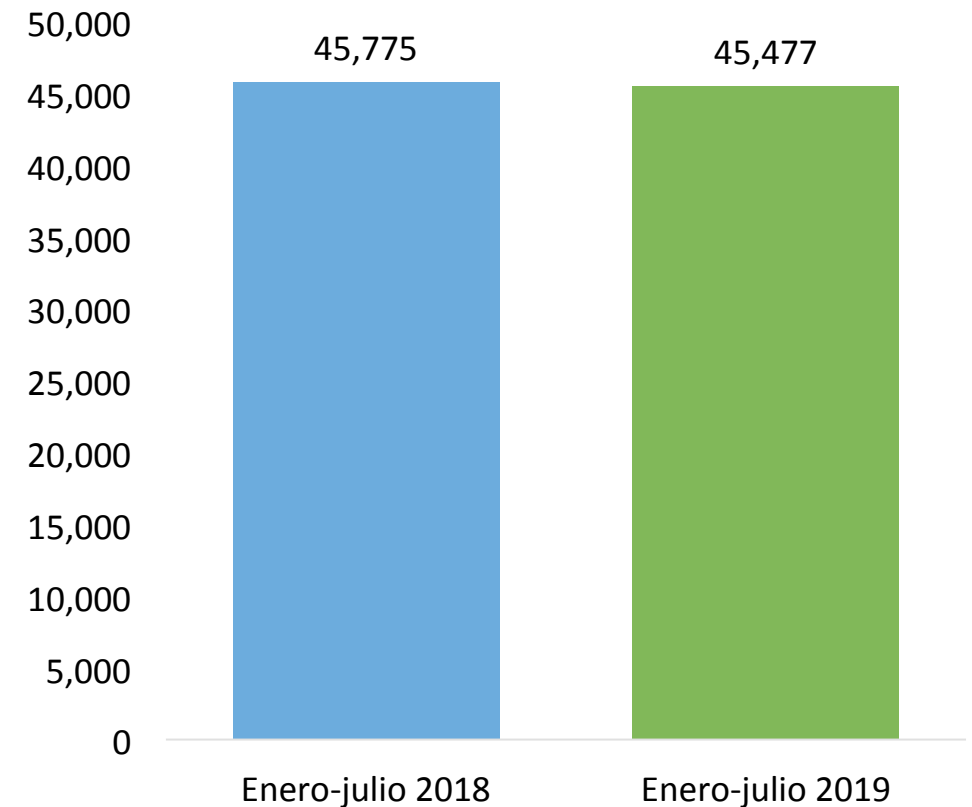
Atenciones brindadas

Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019

Tipo de caso	Enero - Julio 2018		Enero - Julio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	37,714	82.39%	39,869	87.67%	2,155	5.71%
Denuncia	4,347	9.50%	4,984	10.96%	637	14.65%
Derivación	803	1.75%	108	0.24%	-695	-86.55%
Gestión	2,911	6.36%	516	1.13%	-2,395	-82.27%
Total	45,775	100.00%	45,477	100.00%	-298	-0.65%

Atenciones brindadas.

Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019

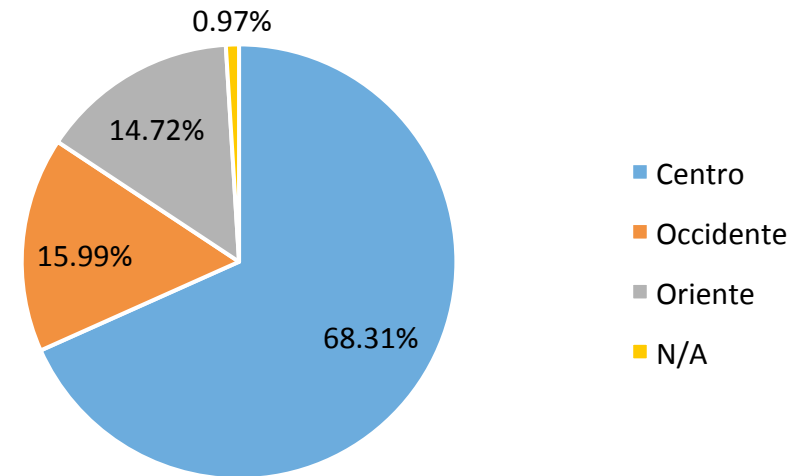


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Julio 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	4,824	720	0	0	5,544	68.31%
Occidente	1,063	235	0	0	1,298	15.99%
Oriente	1,070	125	0	0	1,195	14.72%
N/A	78	1	0	0	79	0.97%
Total	7,035	1,081	0	0	8,116	100.00%

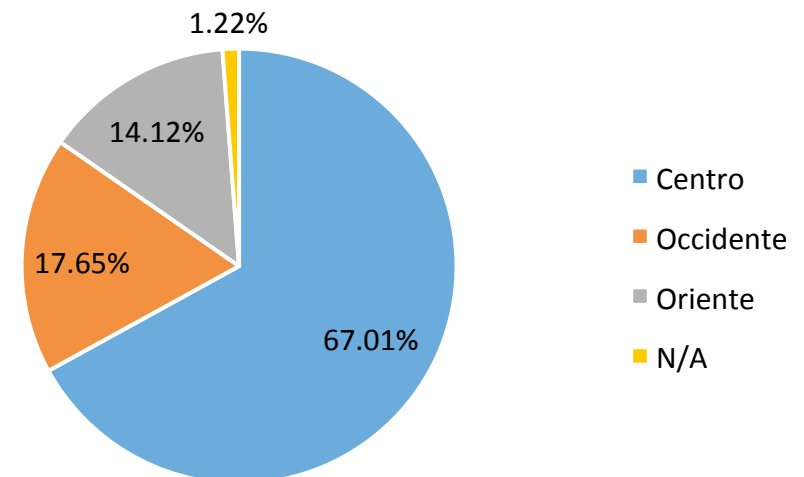
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	26,906	3,199	32	336	30,473	67.01%
Occidente	6,683	1,220	51	72	8,026	17.65%
Oriente	5,733	558	25	107	6,423	14.12%
N/A	547	7	0	1	555	1.22%
Total	39,869	4,984	108	516	45,477	100.00%

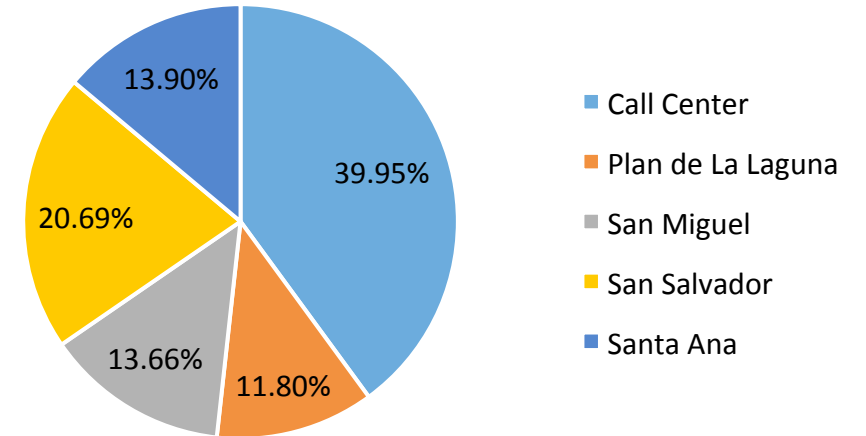
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

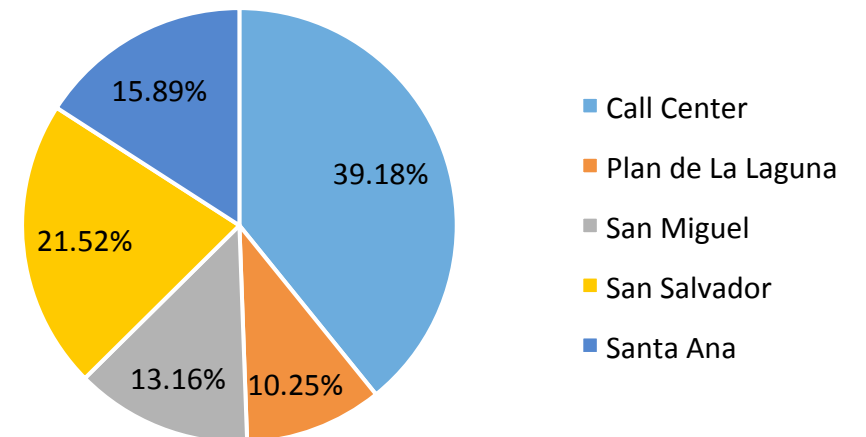
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Julio 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	3,242	0	0	0	3,242	39.95%
Plan de La Laguna	657	301	0	0	958	11.80%
San Miguel	985	124	0	0	1,109	13.66%
San Salvador	1,242	437	0	0	1,679	20.69%
Santa Ana	909	219	0	0	1,128	13.90%
Total	7,035	1,081	0	0	8,116	100.00%



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

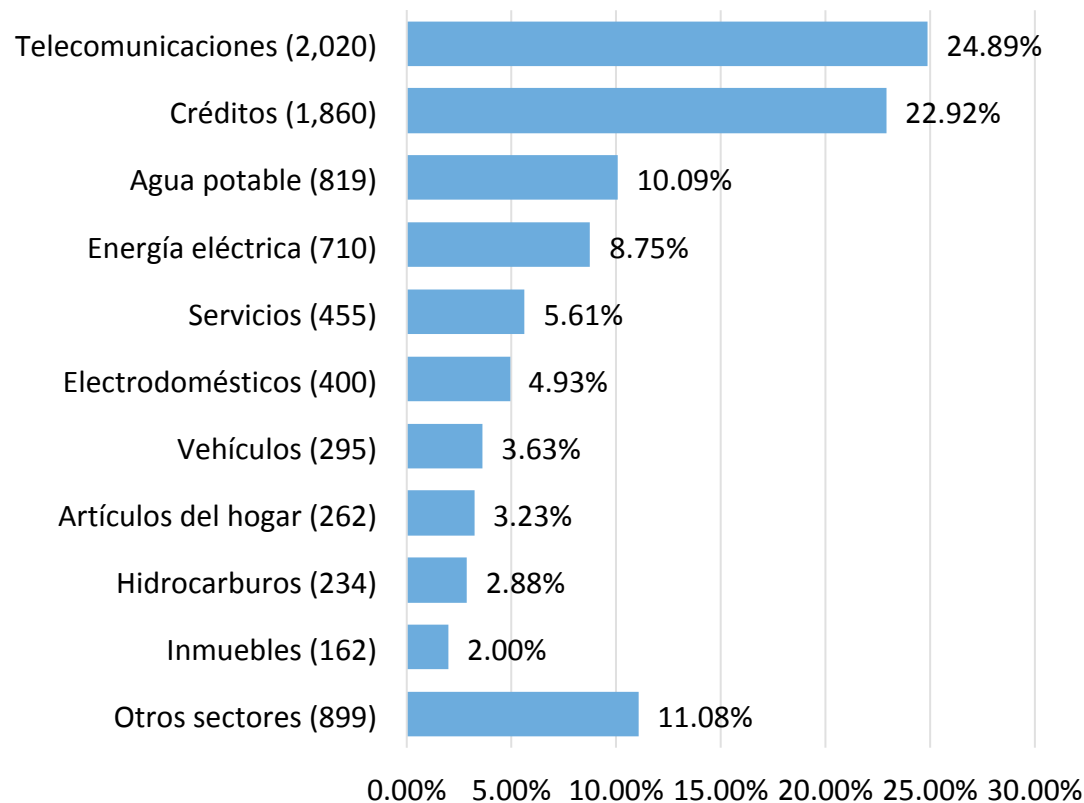
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	17,807	0	0	10	17,817	39.18%
Plan de La Laguna	3,498	1,077	8	79	4,662	10.25%
San Miguel	5,312	543	25	104	5,984	13.16%
San Salvador	7,304	2,202	24	257	9,787	21.52%
Santa Ana	5,948	1,162	51	66	7,227	15.89%
Total	39,869	4,984	108	516	45,477	100.00%



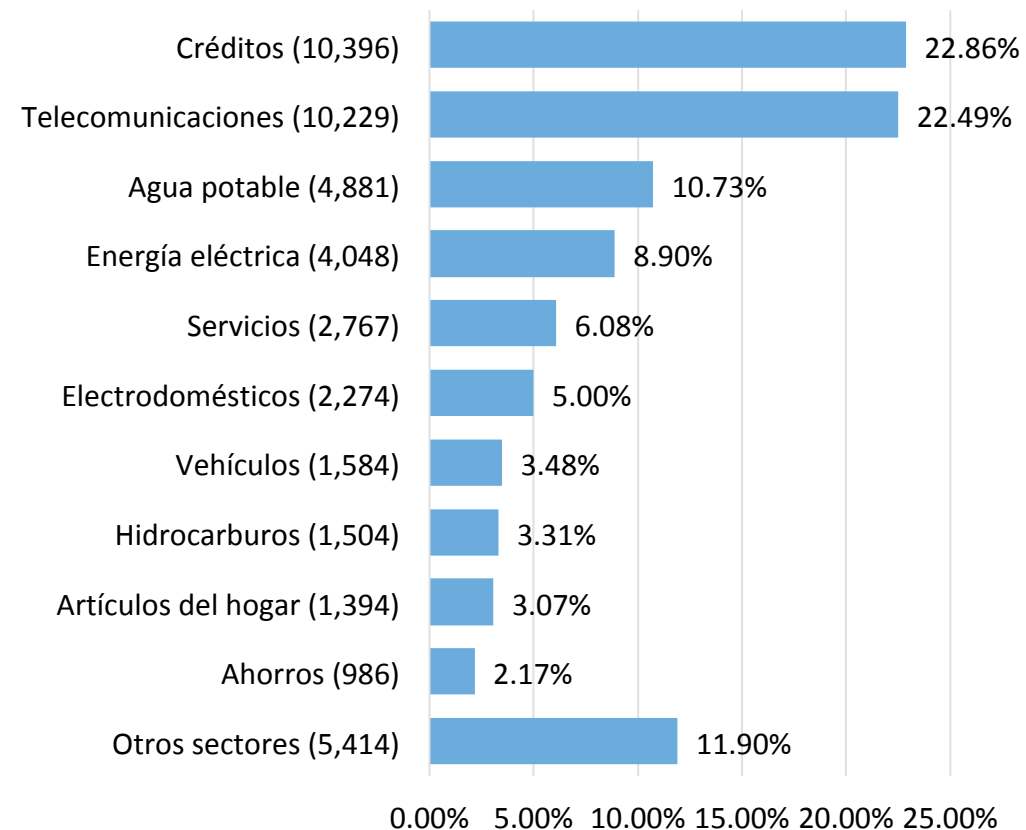


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Julio 2019

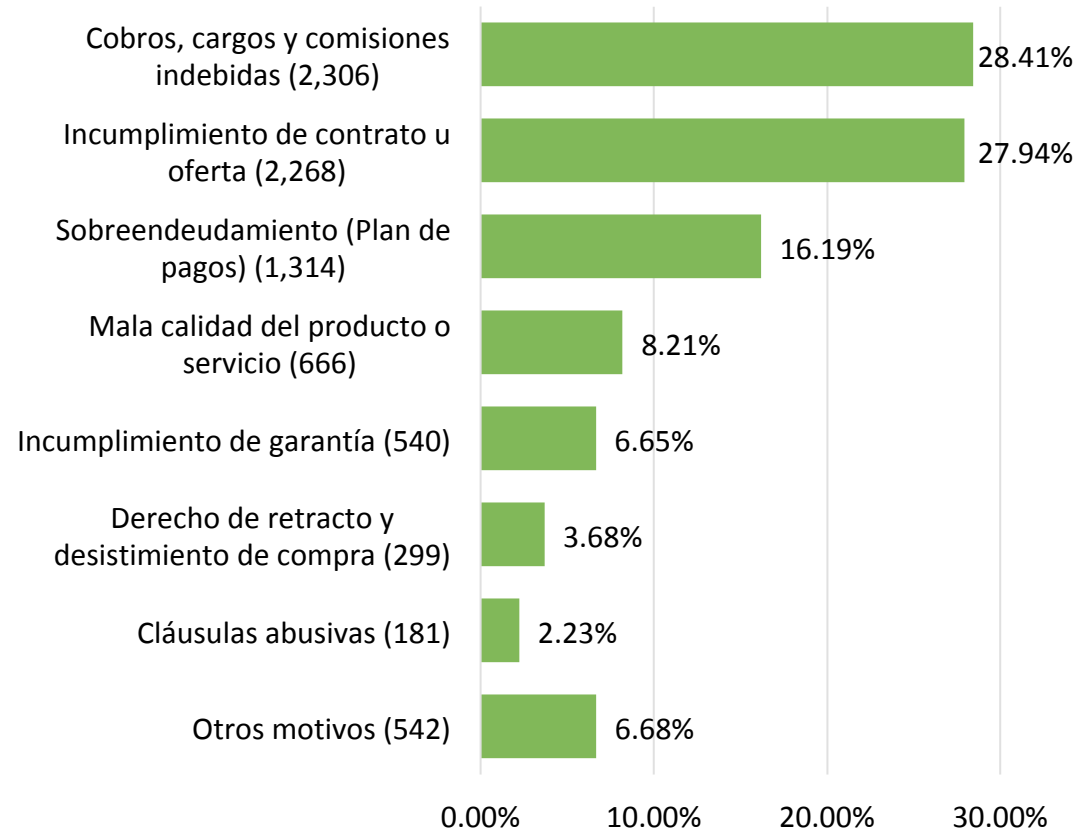


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Julio 2019

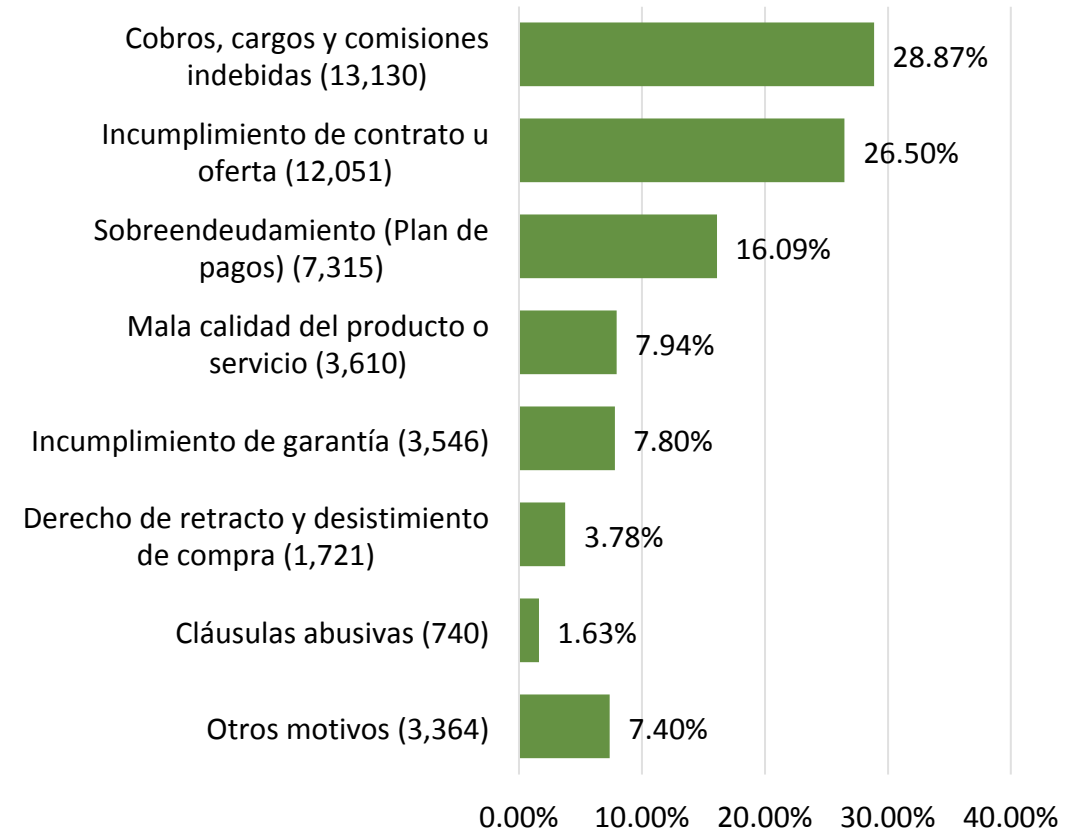


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Julio - 2019



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Julio 2019



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Junio y julio 2019*

Forma de recepción	jun-19		jul-19		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	1,127	35.01%	1,614	39.01%	487	43.21%
Medios electrónicos	1,678	52.13%	2,027	49.00%	349	20.80%
Atención en línea	405	12.58%	510	12.33%	105	25.93%
Chat	305	9.47%	413	9.98%	108	35.41%
Correo Electronico	65	2.02%	99	2.39%	34	52.31%
Red Social Facebook	156	4.85%	145	3.50%	-11	-7.05%
Red Social Twitter	85	2.64%	72	1.74%	-13	-15.29%
WhatsApp	662	20.57%	788	19.05%	126	19.03%
Teléfono Directo	46	1.43%	48	1.16%	2	4.35%
Ventanillas descentralizadas	368	11.43%	448	10.83%	80	21.74%
Alcaldía Municipal	14	0.43%	31	0.75%	17	121.43%
Casa de la Cultura	27	0.84%	35	0.85%	8	29.63%
Ciudad Mujer	34	1.06%	52	1.26%	18	52.94%
Gobernaciones Departamentales	293	9.10%	330	7.98%	37	12.63%
Total	3,219	100.00%	4,137	100.00%	918	28.52%

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019*

Forma de recepción	Enero-julio 2018		Enero-julio 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	9,927	45.00%	8,403	37.73%	-1,524	-15.35%
Medios electrónicos	7,291	33.05%	10,569	47.46%	3,278	44.96%
Atención en línea	2,026	9.18%	2,550	11.45%	524	25.86%
Chat	2,378	10.78%	2,307	10.36%	-71	-2.99%
Correo Electronico	675	3.06%	558	2.51%	-117	-17.33%
Red Social Facebook	1,266	5.74%	818	3.67%	-448	-35.39%
Red Social Twitter	385	1.75%	309	1.39%	-76	-19.74%
WhatsApp	561	2.54%	4,027	18.08%	3,466	617.83%
Teléfono Directo	373	1.69%	304	1.37%	-69	-18.50%
Ventanillas descentralizadas	4,471	20.27%	2,993	13.44%	-1,478	-33.06%
Alcaldía Municipal	58	0.26%	217	0.97%	159	274.14%
Casa de la Cultura	92	0.42%	261	1.17%	169	183.70%
Ciudad Mujer	248	1.12%	398	1.79%	150	60.48%
Gobernaciones Departamentales	4,073	18.46%	2,117	9.51%	-1,956	-48.02%
Total	22,062	100.00%	22,269	100.00%	207	0.94%

Atenciones en ventanillas descentralizadas

Ventanilla	Ultimos dos meses		Variación		Enero - Julio		Variación	
	Junio 2019	Julio 2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	72	74	2	3%	510	405	-105	-21%
Gobernación de Cabañas	13	23	10	77%	149	118	-31	-21%
Gobernación de Chalatenango	9	11	2	22%	135	62	-73	-54%
Gobernación de Cuscatlán	15	27	12	80%	261	219	-42	-16%
Gobernación de La Paz	18	34	16	89%	69	152	83	120%
Gobernación de La Unión	9	24	15	167%	143	132	-11	-8%
Gobernación de Morazán	9	13	4	44%	208	117	-91	-44%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	1,659	3	-1,656	-100%
Gobernación de San Vicente	23	42	19	83%	140	200	60	43%
Gobernación de Sonsonate	55	55	0	0%	294	374	80	27%
Gobernación de Usulután	32	13	-19	-59%	420	241	-179	-43%
La Palma, Chalatenango	3	15	12	400%	0	89	89	-
Lourdes, Colón	10	13	3	30%	28	113	85	304%
Mejicanos	11	16	5	45%	57	124	67	118%
Soyapango	17	22	5	29%	61	144	83	136%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	38	14	-24	-63%	88	102	14	16%
Total	334	396	62	19%	4,223	2,595	-1,628	-39%



Defensoría
del Consumidor



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019

Solución	junio 2019	Julio 2019	Variación	Enero - Julio 2018	Enero - Julio 2019	Variación
Denuncia	607	899	48.11%	4,153	4,108	-1.08%
Avenimiento	411	621	51.09%	2,623	2,866	9.26%
Cerrado por razones de oficio	109	158	44.95%	842	624	-25.89%
Conciliación	20	34	70.00%	264	186	-29.55%
Desistimiento	15	21	40.00%	164	100	-39.02%
Falta de Ratificación y Prevención	52	65	25.00%	260	332	27.69%
Tribunal Sancionador	21	19	-9.52%	2,771	1,021	-63.15%
Gestión	628	918	46.18%	6,924	5,129	-25.92%
Total	607	899	48.11%	4,153	4,108	-1.08%

Reclamos y montos recuperados

Enero - Julio 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	613	371	\$191,923.94
abr-19	419	272	\$457,035.72
may-19	729	443	\$356,384.60
jun-19	628	397	\$642,031.63
jul-19	918	609	\$773,725.78
Total	16,570	9,444	\$13,386,317.84