

# Estadísticas Institucionales

---

Agosto 2019

# Atenciones brindadas

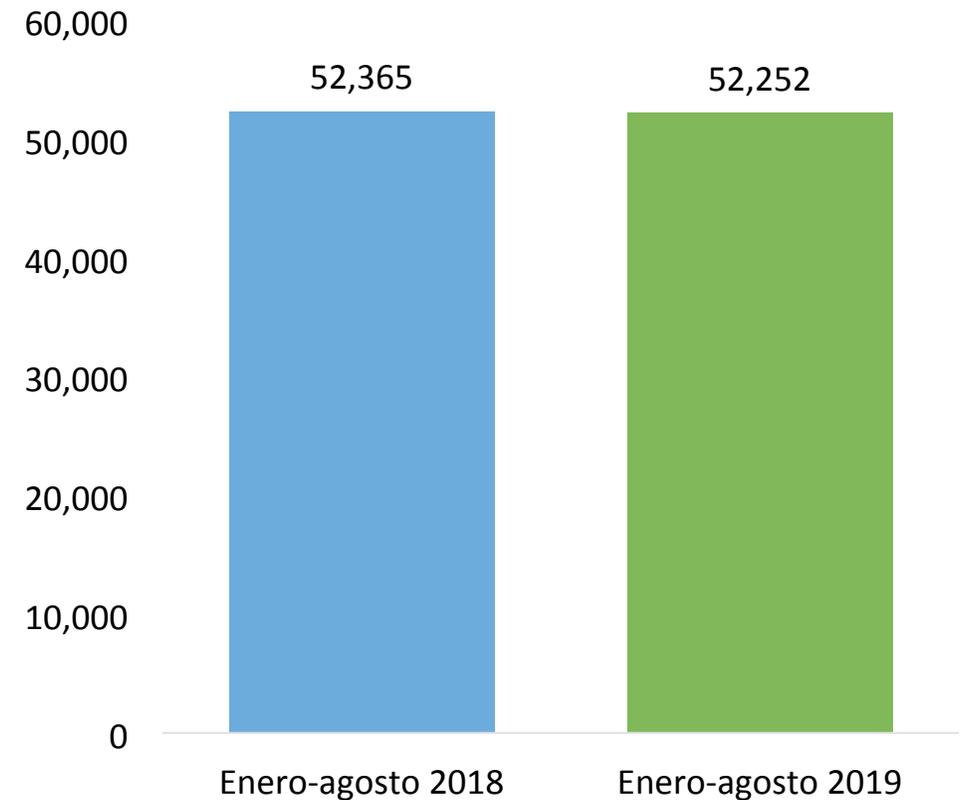
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Julio y agosto 2019

Tipo de caso	Julio 2019		Agosto 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,055	86.72%	5,893	87.28%	-1,162	-16.47%
Denuncia	1,080	13.28%	859	12.72%	-221	-20.46%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
<b>Total</b>	<b>8,135</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,752</b>	<b>100.00%</b>	<b>-1,383</b>	<b>-17.00%</b>

## Atenciones brindadas Enero - Agosto 2018 y Enero - Agosto 2019

Tipo de caso	Enero - Agosto 2018		Enero - Agosto 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	43,257	82.61%	45,786	87.63%	2,529	5.85%
Denuncia	4,880	9.32%	5,842	11.18%	962	19.71%
Derivación	931	1.78%	108	0.21%	-823	-88.40%
Gestión	3,297	6.30%	516	0.99%	-2,781	-84.35%
<b>Total</b>	<b>52,365</b>	<b>100.00%</b>	<b>52,252</b>	<b>100.00%</b>	<b>-113</b>	<b>-0.22%</b>

## Atenciones brindadas. Enero - Agosto 2018 y Enero - Agosto 2019



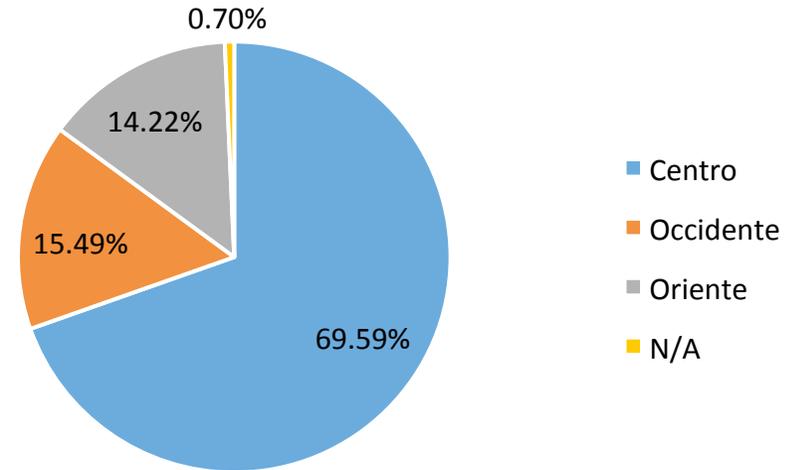
# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Agosto 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	4,125	574	0	0	4,699	69.59%
Occidente	860	186	0	0	1,046	15.49%
Oriente	863	97	0	0	960	14.22%
N/A	45	2	0	0	47	0.70%
<b>Total</b>	<b>5,893</b>	<b>859</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,752</b>	<b>100.00%</b>

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

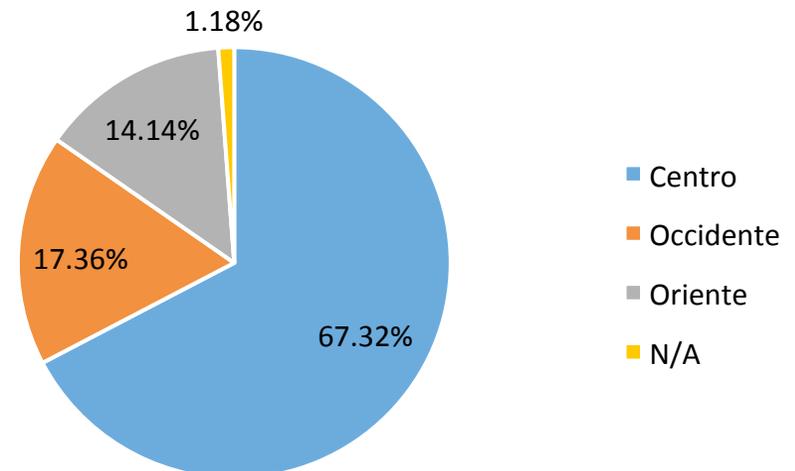


## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Agosto 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	31,038	3,772	32	336	35,178	67.32%
Occidente	7,541	1,406	51	72	9,070	17.36%
Oriente	6,599	655	25	107	7,386	14.14%
N/A	608	9	0	1	618	1.18%
<b>Total</b>	<b>45,786</b>	<b>5,842</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>52,252</b>	<b>100.00%</b>

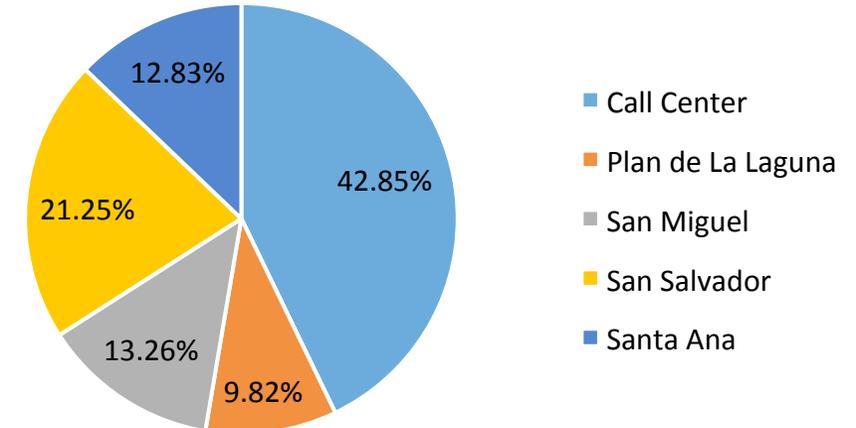
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

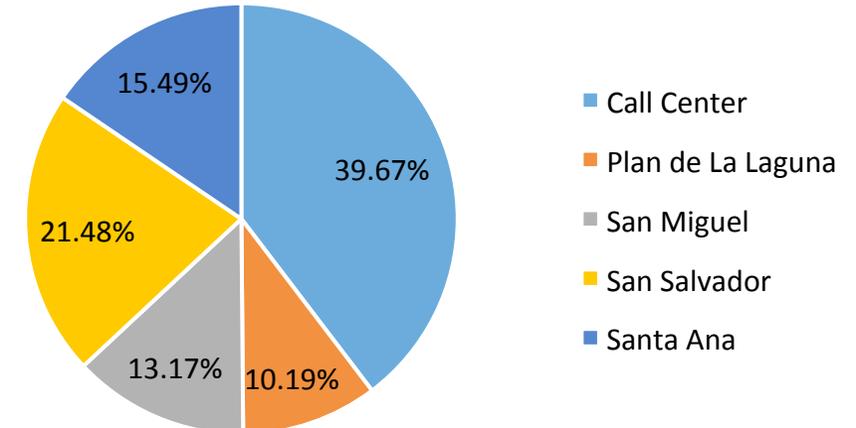
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Agosto 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,893	0	0	0	2,893	42.85%
Plan de La Laguna	459	204	0	0	663	9.82%
San Miguel	801	94	0	0	895	13.26%
San Salvador	1,042	393	0	0	1,435	21.25%
Santa Ana	698	168	0	0	866	12.83%
<b>Total</b>	<b>5,893</b>	<b>859</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,752</b>	<b>100.00%</b>



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

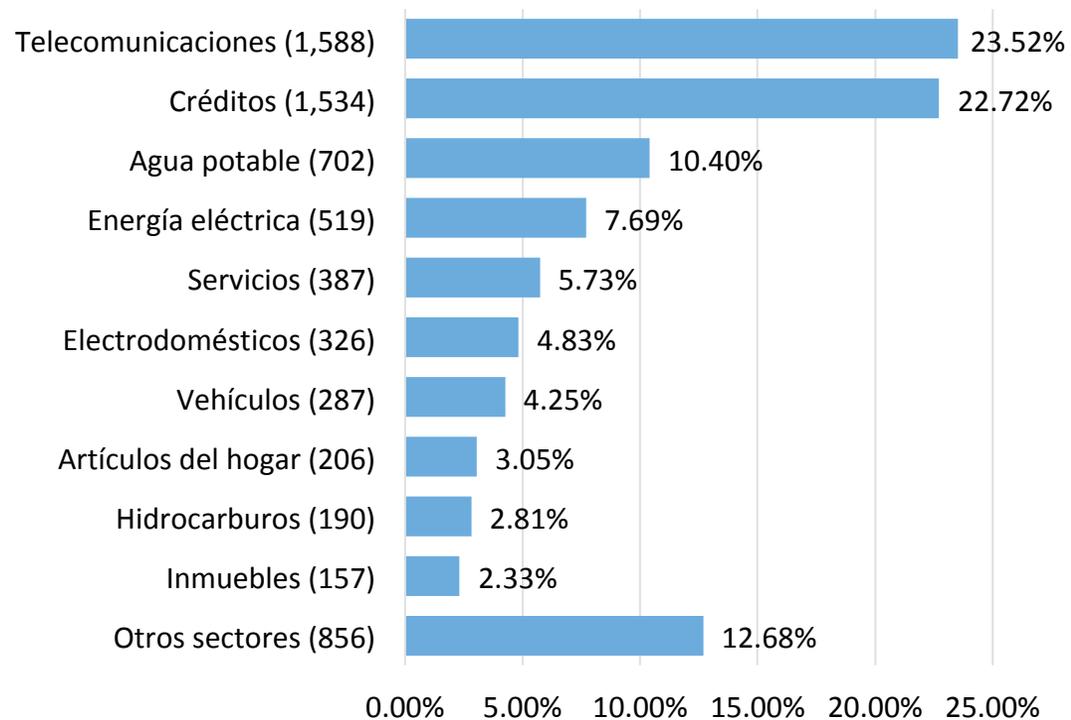
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	20,720	0	0	10	20,730	39.67%
Plan de La Laguna	3,957	1,282	8	79	5,326	10.19%
San Miguel	6,113	637	25	104	6,879	13.17%
San Salvador	8,350	2,593	24	257	11,224	21.48%
Santa Ana	6,646	1,330	51	66	8,093	15.49%
<b>Total</b>	<b>45,786</b>	<b>5,842</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>52,252</b>	<b>100.00%</b>



# Atenciones según sector

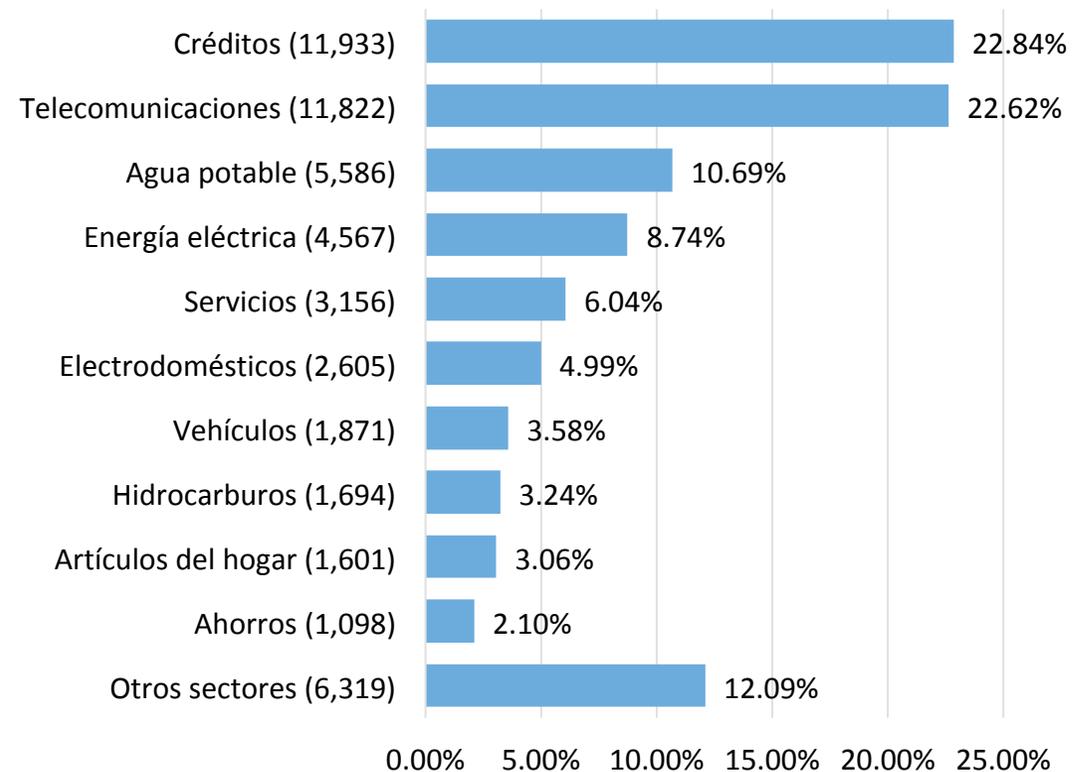
**Atenciones por sector**

*Agosto 2019*



**Atenciones por sector acumuladas**

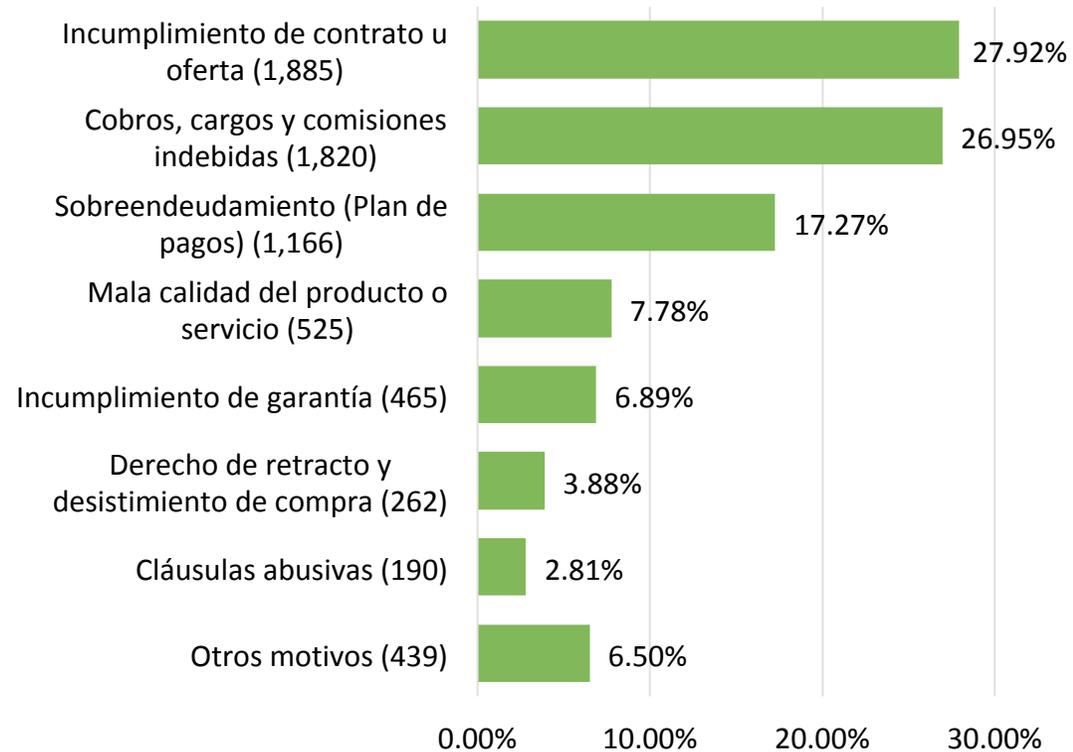
*Enero - Agosto 2019*



# Atenciones según motivo

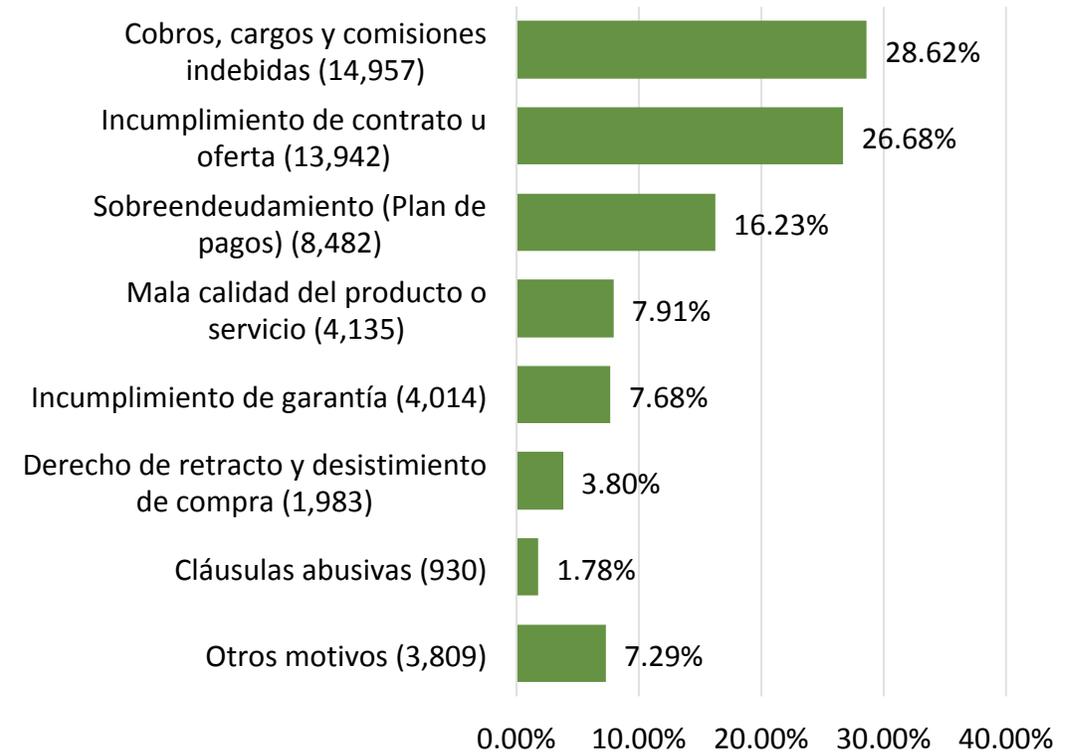
## Atenciones por motivo

Agosto - 2019



## Atenciones por motivo acumuladas

Enero - Agosto 2019



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada *Julio y agosto 2019*

Forma de recepción	jun-19		jul-19		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>1,618</b>	<b>38.92%</b>	<b>1,256</b>	<b>36.79%</b>	<b>-362</b>	<b>-22.37%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,043</b>	<b>49.15%</b>	<b>1,747</b>	<b>51.17%</b>	<b>-296</b>	<b>-14.49%</b>
Atención en línea	526	12.65%	377	11.04%	-149	-28.33%
Chat	413	9.94%	260	7.62%	-153	-37.05%
Correo Electronico	99	2.38%	76	2.23%	-23	-23.23%
Red Social Facebook	145	3.49%	106	3.10%	-39	-26.90%
Red Social Twitter	72	1.73%	137	4.01%	65	90.28%
WhatsApp	788	18.96%	791	23.17%	3	0.38%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>48</b>	<b>1.15%</b>	<b>48</b>	<b>1.41%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>448</b>	<b>10.78%</b>	<b>363</b>	<b>10.63%</b>	<b>-85</b>	<b>-18.97%</b>
Alcaldía Municipal	31	0.75%	23	0.67%	-8	-25.81%
Casa de la Cultura	35	0.84%	15	0.44%	-20	-57.14%
Ciudad Mujer	52	1.25%	105	3.08%	53	101.92%
Gobernaciones Departamentales	330	7.94%	220	6.44%	-110	-33.33%
<b>Total</b>	<b>4,157</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,414</b>	<b>100.00%</b>	<b>-743</b>	<b>-17.87%</b>

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

Forma de recepción	Enero-agosto 2018		Enero-agosto 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>11,210</b>	<b>44.09%</b>	<b>9,663</b>	<b>37.58%</b>	<b>-1,547</b>	<b>-13.80%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>8,838</b>	<b>34.76%</b>	<b>12,336</b>	<b>47.98%</b>	<b>3,498</b>	<b>39.58%</b>
Atención en línea	2,328	9.16%	2,947	11.46%	619	26.59%
Chat	2,855	11.23%	2,567	9.98%	-288	-10.09%
Correo Electronico	765	3.01%	634	2.47%	-131	-17.12%
Red Social Facebook	1,372	5.40%	924	3.59%	-448	-32.65%
Red Social Twitter	443	1.74%	446	1.73%	3	0.68%
WhatsApp	1,075	4.23%	4,818	18.74%	3,743	348.19%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>420</b>	<b>1.65%</b>	<b>352</b>	<b>1.37%</b>	<b>-68</b>	<b>-16.19%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>4,957</b>	<b>19.50%</b>	<b>3,361</b>	<b>13.07%</b>	<b>-1,596</b>	<b>-32.20%</b>
Alcaldía Municipal	61	0.24%	240	0.93%	179	293.44%
Casa de la Cultura	101	0.40%	276	1.07%	175	173.27%
Ciudad Mujer	278	1.09%	503	1.96%	225	80.94%
Gobernaciones Departamentales	4,517	17.77%	2,342	9.11%	-2,175	-48.15%
<b>Total</b>	<b>25,425</b>	<b>100.00%</b>	<b>25,712</b>	<b>100.00%</b>	<b>287</b>	<b>1.13%</b>

# Atenciones en ventanillas descentralizadas

*(Alcaldías, casas de la cultura y gobernaciones departamentales)*

Ventanilla	Ultimos dos meses		Variación		Enero - Agosto		Variación	
	Julio 2019	Agosto 2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	74	11	-63	-85%	565	416	-149	-26%
Gobernación de Cabañas	23	12	-11	-48%	161	130	-31	-19%
Gobernación de Chalatenango	11	13	2	18%	147	75	-72	-49%
Gobernación de Cuscatlán	27	28	1	4%	276	247	-29	-11%
Gobernación de La Paz	34	25	-9	-26%	74	177	103	139%
Gobernación de La Unión	24	13	-11	-46%	176	145	-31	-18%
Gobernación de Morazán	13	10	-3	-23%	223	127	-96	-43%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	1,860	3	-1,857	-100%
Gobernación de San Vicente	42	15	-27	-64%	143	215	72	50%
Gobernación de Sonsonate	55	56	1	2%	334	430	96	29%
Gobernación de Usulután	13	17	4	31%	458	258	-200	-44%
La Palma, Chalatenango	15	5	-10	-67%	0	94	94	-
Lourdes, Colón	13	1	-12	-92%	31	114	83	268%
Mejicanos	16	18	2	13%	60	142	82	137%
Soyapango	22	14	-8	-36%	67	158	91	136%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	14	20	6	43%	103	127	24	23%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>258</b>	<b>-138</b>	<b>-35%</b>	<b>4,679</b>	<b>2,858</b>	<b>-1,821</b>	<b>-39%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Agosto 2018 y Enero - Agosto 2019

Solución	julio 2019	Agosto 2019	Variación	Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2019	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>899</b>	<b>716</b>	<b>-20.36%</b>	<b>4,705</b>	<b>4,821</b>	<b>2.47%</b>
Avenimiento	620	491	-20.81%	2,958	3,356	13.46%
Cerrado por razones de oficio	159	119	-25.16%	953	741	-22.25%
Conciliación	34	26	-23.53%	296	212	-28.38%
Desistimiento	21	23	9.52%	182	123	-32.42%
Falta de Ratificación y Prevención	65	57	-12.31%	316	389	23.10%
Tribunal Sancionador	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>-47.37%</b>	<b>3,132</b>	<b>1,031</b>	<b>-67.08%</b>
<b>Gestión</b>	<b>918</b>	<b>726</b>	<b>-20.92%</b>	<b>7,837</b>	<b>5,852</b>	<b>-25.33%</b>
<b>Total</b>	<b>899</b>	<b>716</b>	<b>-20.36%</b>	<b>4,705</b>	<b>4,821</b>	<b>2.47%</b>

## Reclamos y montos recuperados

Enero - Agosto 2019

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-18	738	417	\$344,624.27
feb-18	1,002	538	\$421,476.80
mar-18	848	461	\$235,887.35
abr-18	919	514	\$287,004.07
may-18	1,149	666	\$2,871,488.48
jun-18	1,184	657	\$270,302.40
jul-18	1,084	564	\$454,959.49
ago-18	913	529	\$1,296,300.61
sep-18	994	569	\$1,466,322.40
oct-18	1,153	636	\$528,689.45

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
nov-18	926	539	\$467,367.60
dic-18	531	329	\$271,329.54
ene-19	982	607	\$1,774,714.50
feb-19	840	489	\$510,684.53
mar-19	610	378	\$209,611.77
abr-19	419	273	\$457,107.68
may-19	729	447	\$369,646.91
jun-19	628	397	\$755,431.63
jul-19	918	609	\$774,645.78
ago-19	726	456	\$503,455.67
<b>Total</b>	<b>17,293</b>	<b>10,075</b>	<b>\$14,271,050.93</b>