

# Estadísticas Institucionales

---

Septiembre 2019

# Atenciones brindadas

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Agosto y septiembre 2019

Tipo de caso	Agosto 2019		Septiembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,914	87.33%	5,901	85.20%	-13	-0.22%
Denuncia	858	12.67%	1,025	14.80%	167	19.46%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
<b>Total</b>	<b>6,772</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,926</b>	<b>100.00%</b>	<b>154</b>	<b>2.27%</b>

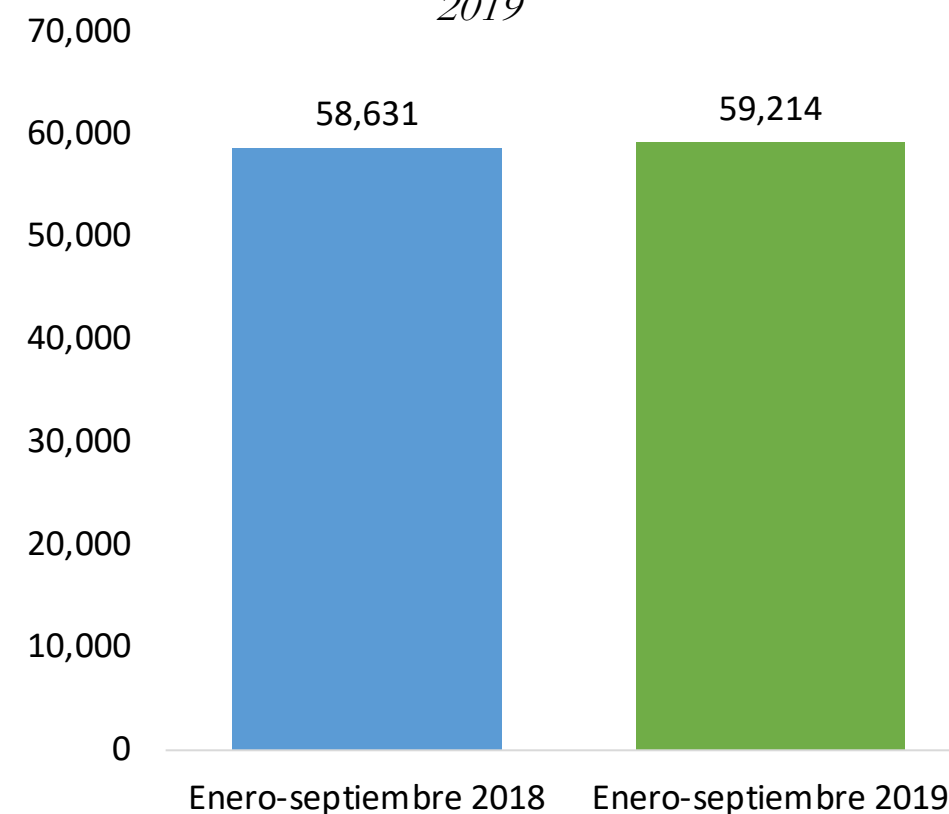
## Atenciones brindadas

Enero - Septiembre 2018 y Enero - Septiembre 2019

Tipo de caso	Enero - Septiembre 2018		Enero - Septiembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	48,572	82.84%	51,724	87.35%	3,152	6.49%
Denuncia	5,388	9.19%	6,866	11.60%	1,478	27.43%
Derivación	1,008	1.72%	108	0.18%	-900	-89.29%
Gestión	3,663	6.25%	516	0.87%	-3,147	-85.91%
<b>Total</b>	<b>58,631</b>	<b>100.00%</b>	<b>59,214</b>	<b>100.00%</b>	<b>583</b>	<b>0.99%</b>

## Atenciones brindadas.

Enero - Septiembre 2018 y Enero - Septiembre 2019



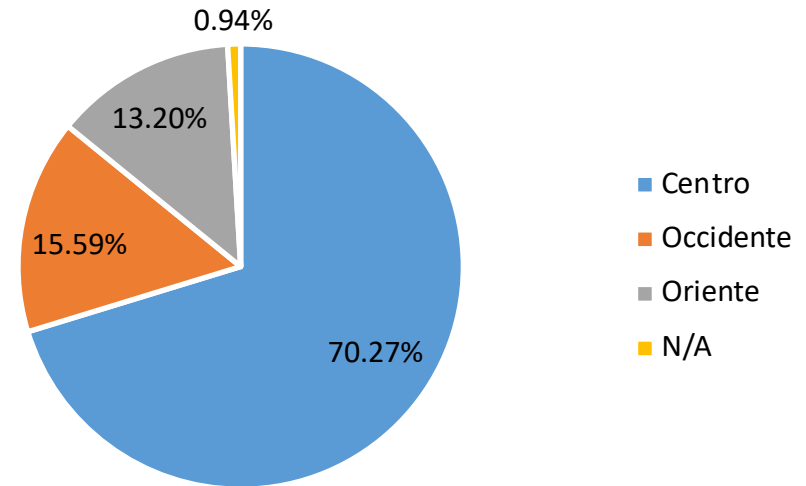
# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

*Septiembre 2019*

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	4,176	691	0	0	4,867	70.27%
Occidente	856	224	0	0	1,080	15.59%
Oriente	806	108	0	0	914	13.20%
N/A	63	2	0	0	65	0.94%
<b>Total</b>	<b>5,901</b>	<b>1,025</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,926</b>	<b>100.00%</b>

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

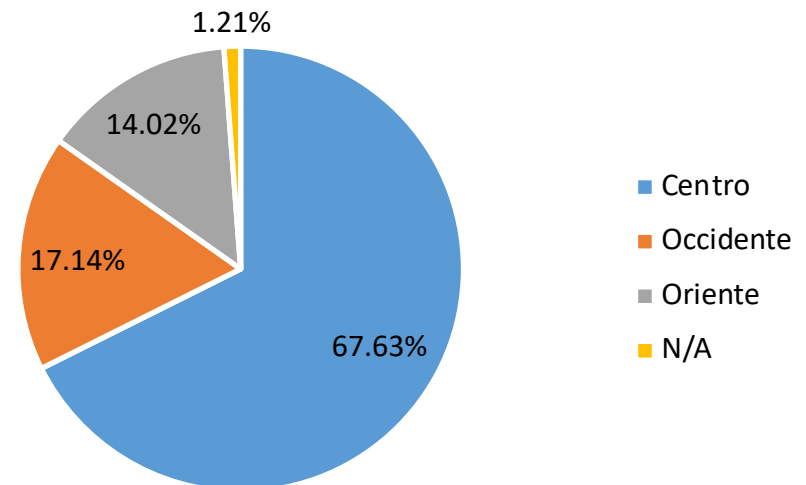


## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

*Enero - Septiembre 2019*

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	35,218	4,462	32	336	40,048	67.63%
Occidente	8,398	1,630	51	72	10,151	17.14%
Oriente	7,406	763	25	107	8,301	14.02%
N/A	702	11	0	1	714	1.21%
<b>Total</b>	<b>51,724</b>	<b>6,866</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>59,214</b>	<b>100.00%</b>

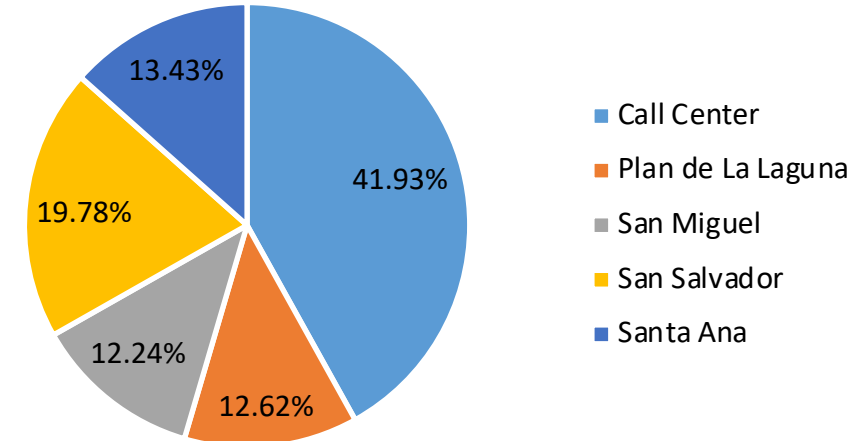
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

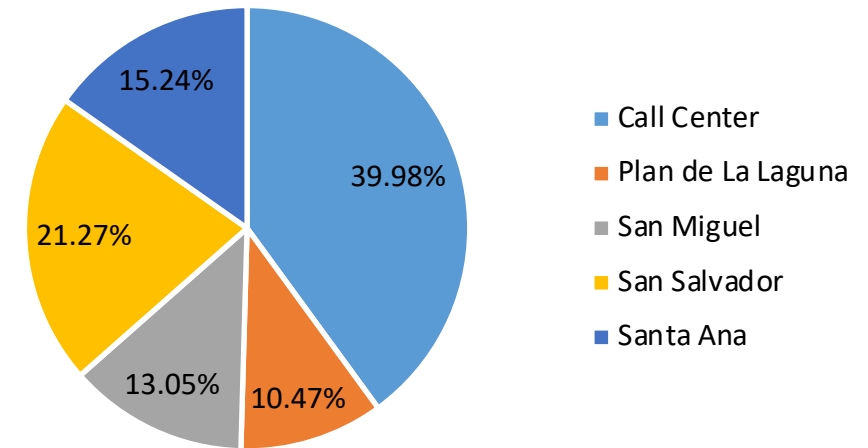
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Septiembre 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,904	0	0	0	2,904	41.93%
Plan de La Laguna	603	271	0	0	874	12.62%
San Miguel	743	105	0	0	848	12.24%
San Salvador	926	444	0	0	1,370	19.78%
Santa Ana	725	205	0	0	930	13.43%
<b>Total</b>	<b>5,901</b>	<b>1,025</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,926</b>	<b>100.00%</b>



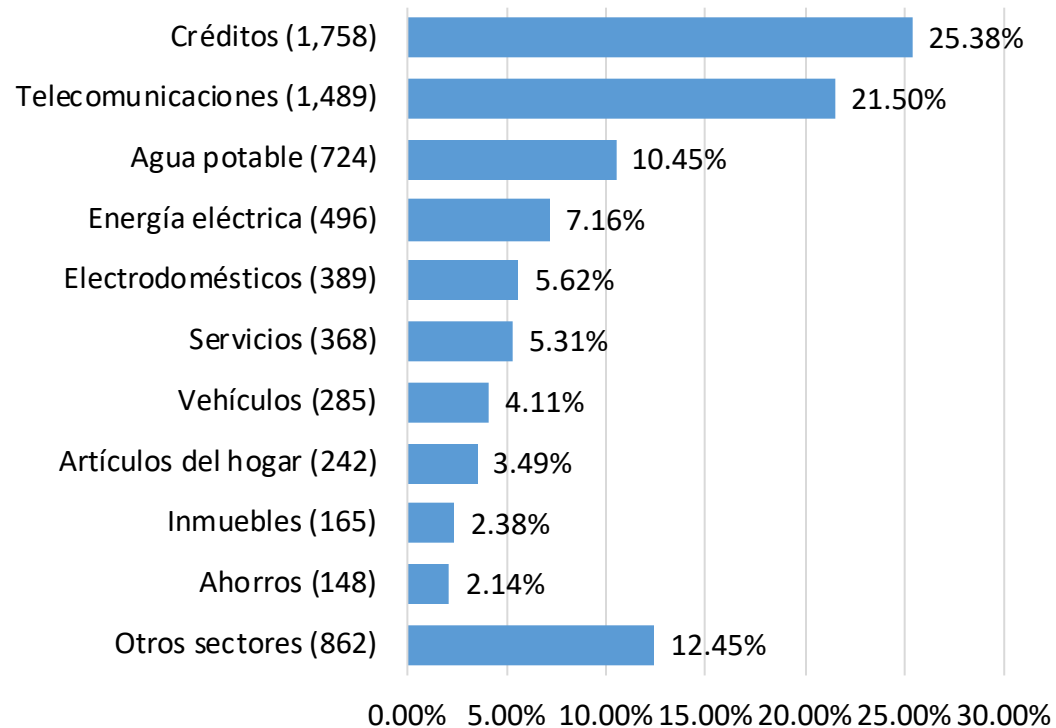
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Enero - Septiembre 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	23,661	0	0	10	23,671	39.98%
Plan de La Laguna	4,560	1,552	8	79	6,199	10.47%
San Miguel	6,856	742	25	104	7,727	13.05%
San Salvador	9,276	3,036	24	257	12,593	21.27%
Santa Ana	7,371	1,536	51	66	9,024	15.24%
<b>Total</b>	<b>51,724</b>	<b>6,866</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>59,214</b>	<b>100.00%</b>

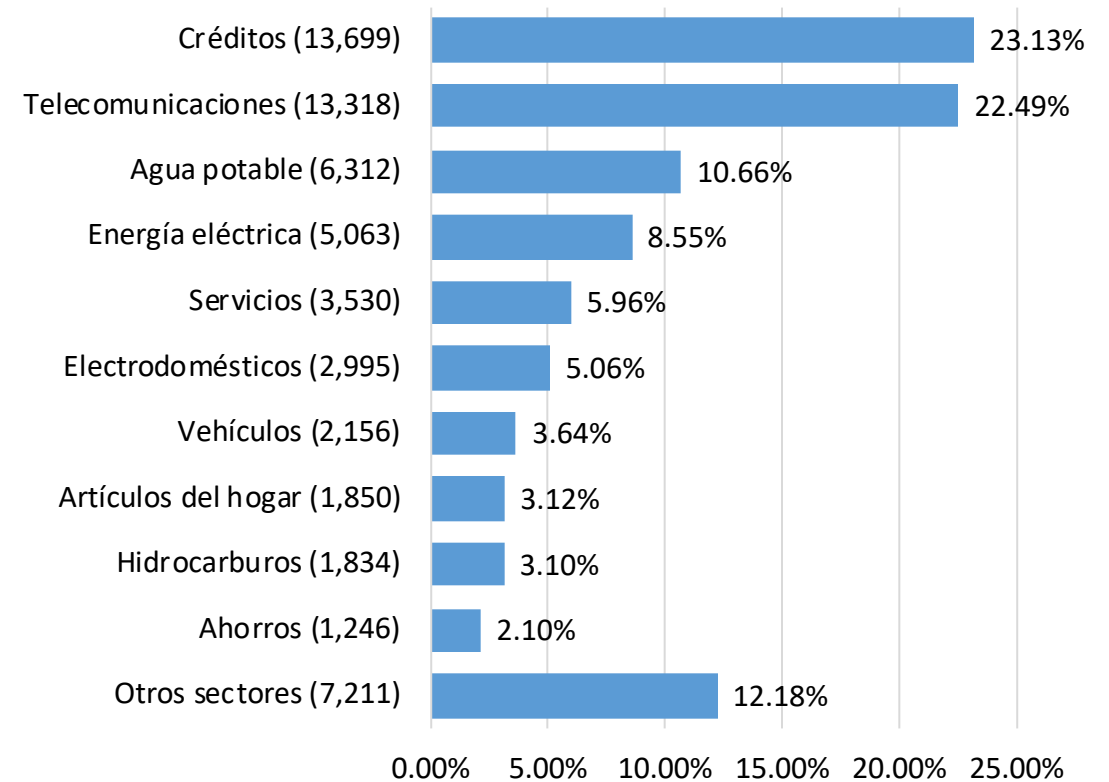


# Atenciones según sector

**Atenciones por sector**  
*Septiembre 2019*

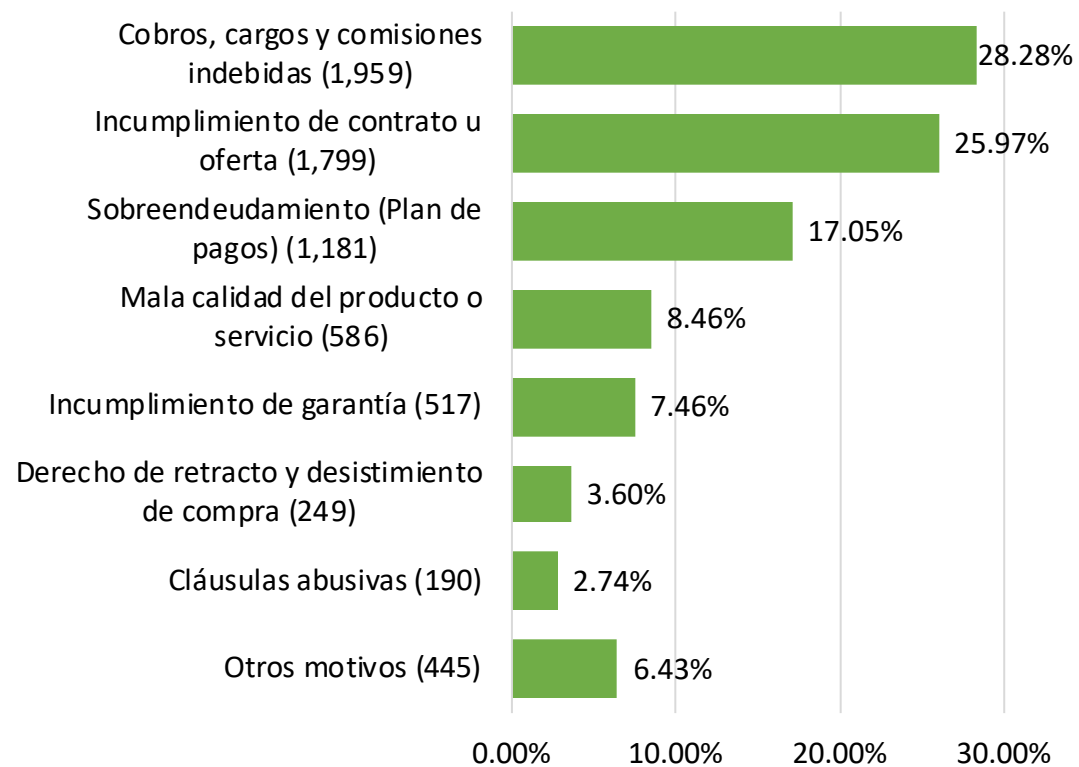


**Atenciones por sector acumuladas**  
*Enero - Septiembre 2019*

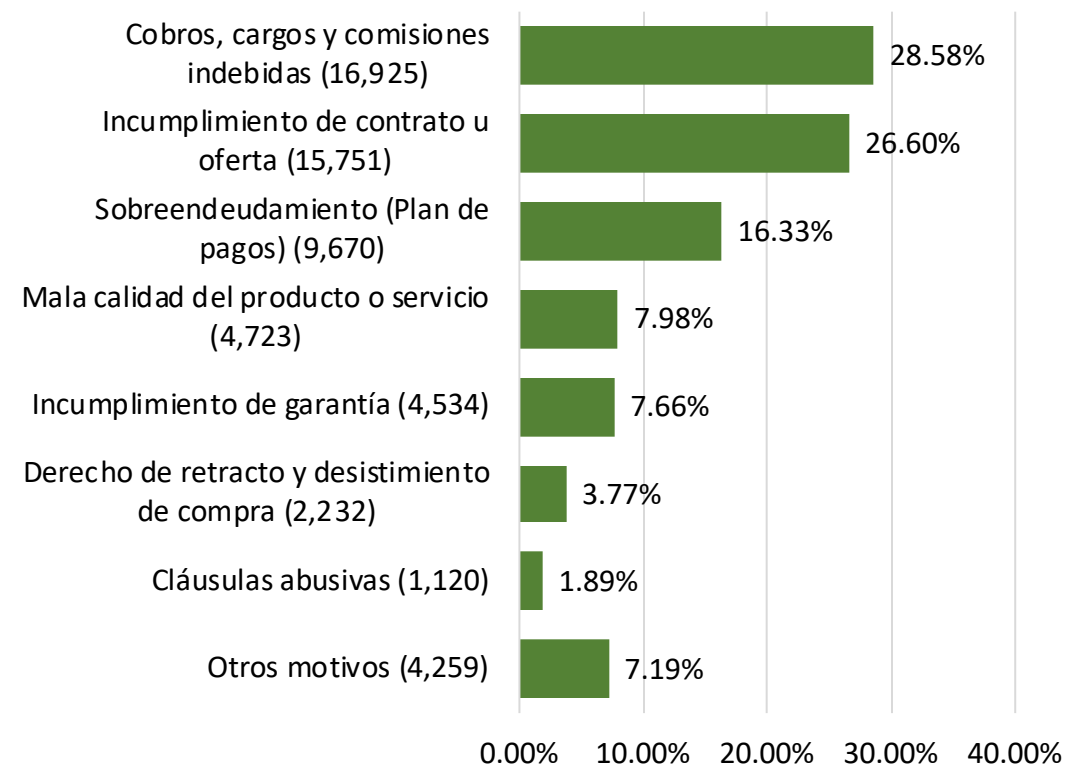


# Atenciones según motivo

**Atenciones por motivo**  
*Septiembre - 2019*



**Atenciones por motivo acumuladas**  
*Enero - Septiembre 2019*



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Agosto y septiembre 2019

Forma de recepción	jun-19		jul-19		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>1,256</b>	<b>36.56%</b>	<b>1,019</b>	<b>31.68%</b>	<b>-237</b>	<b>-18.87%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>1,768</b>	<b>51.47%</b>	<b>1,735</b>	<b>53.93%</b>	<b>-33</b>	<b>-1.87%</b>
Atención en línea	398	11.59%	448	13.93%	50	12.56%
Chat	260	7.57%	385	11.97%	125	48.08%
Correo Electronico	76	2.21%	100	3.11%	24	31.58%
Red Social Facebook	106	3.09%	177	5.50%	71	66.98%
Red Social Twitter	117	3.41%	23	0.71%	-94	-80.34%
Red Social Twitter Presidencia	20	0.58%	0	0.00%	-20	-100.00%
WhatsApp	791	23.03%	602	18.71%	-189	-23.89%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>48</b>	<b>1.40%</b>	<b>41</b>	<b>1.27%</b>	<b>-7</b>	<b>-14.58%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>363</b>	<b>10.57%</b>	<b>422</b>	<b>13.12%</b>	<b>59</b>	<b>16.25%</b>
Alcaldía Municipal	23	0.67%	21	0.65%	-2	-8.70%
Casa de la Cultura	15	0.44%	16	0.50%	1	6.67%
Ciudad Mujer	105	3.06%	88	2.74%	-17	-16.19%
Gobernaciones Departamentales	220	6.40%	297	9.23%	77	35.00%
<b>Total</b>	<b>3,435</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,217</b>	<b>100.00%</b>	<b>-218</b>	<b>-6.35%</b>

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

Forma de recepción	Enero-septiembre 2018		Enero-septiembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>12,218</b>	<b>43.07%</b>	<b>10,682</b>	<b>36.88%</b>	<b>-1,536</b>	<b>-12.57%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>10,186</b>	<b>35.91%</b>	<b>14,108</b>	<b>48.71%</b>	<b>3,922</b>	<b>38.50%</b>
Atención en línea	2,638	9.30%	3,432	11.85%	794	30.10%
Chat	3,301	11.64%	2,952	10.19%	-349	-10.57%
Correo Electronico	840	2.96%	734	2.53%	-106	-12.62%
Red Social Facebook	1,487	5.24%	1,101	3.80%	-386	-25.96%
Red Social Twitter	465	1.64%	436	1.51%	-29	-6.24%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	33	0.11%	33	-
WhatsApp	1,455	5.13%	5,420	18.71%	3,965	272.51%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>483</b>	<b>1.70%</b>	<b>393</b>	<b>1.36%</b>	<b>-90</b>	<b>-18.63%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>5,481</b>	<b>19.32%</b>	<b>3,783</b>	<b>13.06%</b>	<b>-1,698</b>	<b>-30.98%</b>
Alcaldía Municipal	70	0.25%	261	0.90%	191	272.86%
Casa de la Cultura	114	0.40%	292	1.01%	178	156.14%
Ciudad Mujer	318	1.12%	591	2.04%	273	85.85%
Gobernaciones Departamentales	4,979	17.55%	2,639	9.11%	-2,340	-47.00%
<b>Total</b>	<b>28,368</b>	<b>100.00%</b>	<b>28,966</b>	<b>100.00%</b>	<b>598</b>	<b>2.11%</b>

# Atenciones en ventanillas descentralizadas

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

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Enero - Septiembre		Variación	
	Agosto 2019	Septiembre 2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	23	42	19	83%	602	470	-132	-22%
Gobernación de Cabañas	12	7	-5	-42%	175	137	-38	-22%
Gobernación de Chalatenango	13	15	2	15%	156	90	-66	-42%
Gobernación de Cuscatlán	28	41	13	46%	283	288	5	2%
Gobernación de La Paz	25	20	-5	-20%	84	197	113	135%
Gobernación de La Unión	13	22	9	69%	193	167	-26	-13%
Gobernación de Morazán	10	23	13	130%	233	150	-83	-36%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	2,112	3	-2,109	-100%
Gobernación de San Vicente	15	28	13	87%	159	243	84	53%
Gobernación de Sonsonate	56	56	0	0%	387	486	99	26%
Gobernación de Usulután	17	29	12	71%	484	287	-197	-41%
La Palma, Chalatenango	5	5	0	0%	0	99	99	-
Lourdes, Colón	1	4	3	300%	36	118	82	228%
Mejicanos	18	16	-2	-11%	69	158	89	129%
Soyapango	14	12	-2	-14%	75	170	95	127%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	8	14	6	75%	114	129	15	13%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>334</b>	<b>76</b>	<b>29%</b>	<b>5,163</b>	<b>3,192</b>	<b>-1,971</b>	<b>-38%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Septiembre 2018 y Enero - Septiembre 2019

Solución	Agosto 2019	Septiembre 2019	Variación	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2019	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>713</b>	<b>892</b>	<b>25.11%</b>	<b>5,273</b>	<b>5,706</b>	<b>8.21%</b>
Avenimiento	491	621	26.48%	3,330	3,973	19.31%
Cerrado por razones de oficio	0	1	N/A	0	1	N/A
Conciliación	116	147	26.72%	1,058	885	-16.35%
Desistimiento	25	37	48.00%	327	248	-24.16%
Falta de Ratificación y Prevención	24	30	25.00%	200	154	-23.00%
Tribunal Sancionador	57	56	-1.75%	358	445	24.30%
<b>Gestión</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>80.00%</b>	<b>3,558</b>	<b>1,049</b>	<b>-70.52%</b>
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>910</b>	<b>25.86%</b>	<b>8,831</b>	<b>6,755</b>	<b>-23.51%</b>
<b>Denuncia</b>	<b>713</b>	<b>892</b>	<b>25.11%</b>	<b>5,273</b>	<b>5,706</b>	<b>8.21%</b>

## Reclamos y montos recuperados

Enero - Septiembre 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
nov-18	926	531	\$442,444.92

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
dic-18	531	318	\$256,156.09
ene-19	982	600	\$1,766,877.85
feb-19	839	479	\$507,587.12
mar-19	613	371	\$191,923.94
abr-19	417	270	\$455,980.72
may-19	729	443	\$356,384.60
jun-19	627	397	\$642,031.63
jul-19	915	605	\$621,240.84
ago-19	723	453	\$486,083.67
sep-19	910	573	\$1,164,645.10
<b>Total</b>	<b>18,196</b>	<b>10,463</b>	<b>\$14,883,269.67</b>