

Estadísticas Institucionales

Octubre 2019

Atenciones brindadas

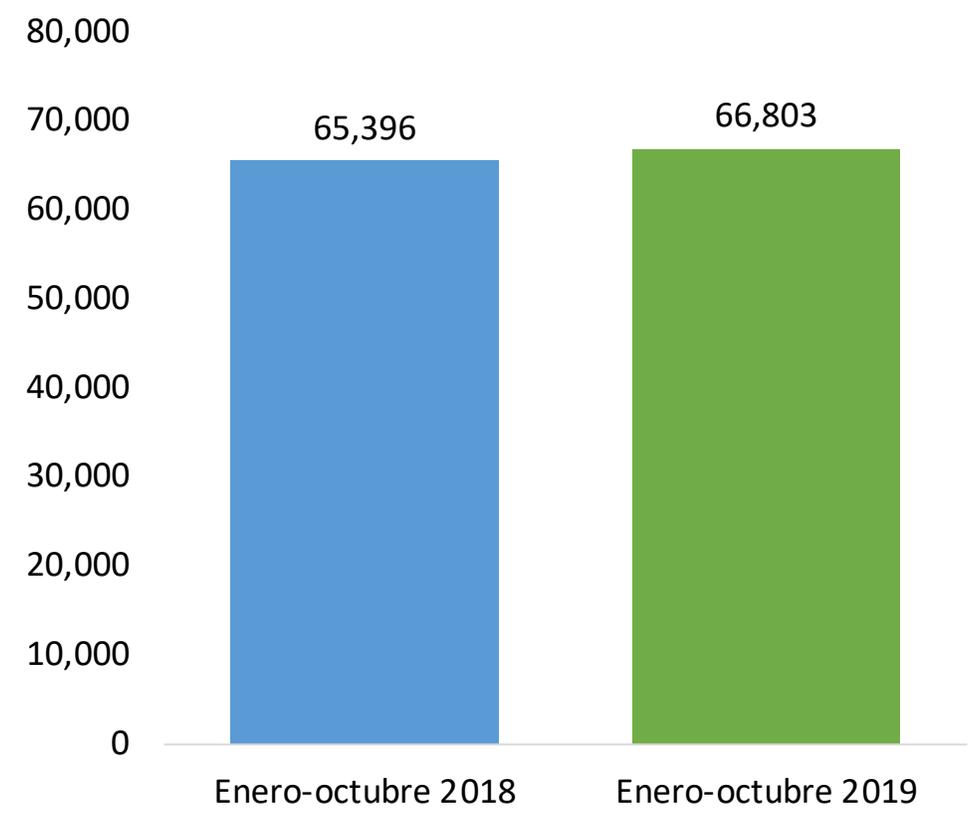
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Septiembre y octubre 2019

| Tipo de caso | Septiembre 2019 | | Octubre 2019 | | Variación | |
|--------------|-----------------|----------------|--------------|----------------|------------|--------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Asesoría | 5,932 | 85.27% | 6,507 | 86.20% | 575 | 9.69% |
| Denuncia | 1,025 | 14.73% | 1,042 | 13.80% | 17 | 1.66% |
| Derivación | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | N/A |
| Gestión | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | N/A |
| Total | 6,957 | 100.00% | 7,549 | 100.00% | 592 | 8.51% |

Atenciones brindadas Enero - Octubre 2018 y Enero - Octubre 2019

| Tipo de caso | Enero - Octubre 2018 | | Enero - Octubre 2019 | | Variación | |
|--------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|--------------|--------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Asesoría | 54,357 | 83.12% | 58,272 | 87.23% | 3,915 | 7.20% |
| Denuncia | 5,915 | 9.04% | 7,907 | 11.84% | 1,992 | 33.68% |
| Derivación | 1,082 | 1.65% | 108 | 0.16% | -974 | -90.02% |
| Gestión | 4,042 | 6.18% | 516 | 0.77% | -3,526 | -87.23% |
| Total | 65,396 | 100.00% | 66,803 | 100.00% | 1,407 | 2.15% |

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

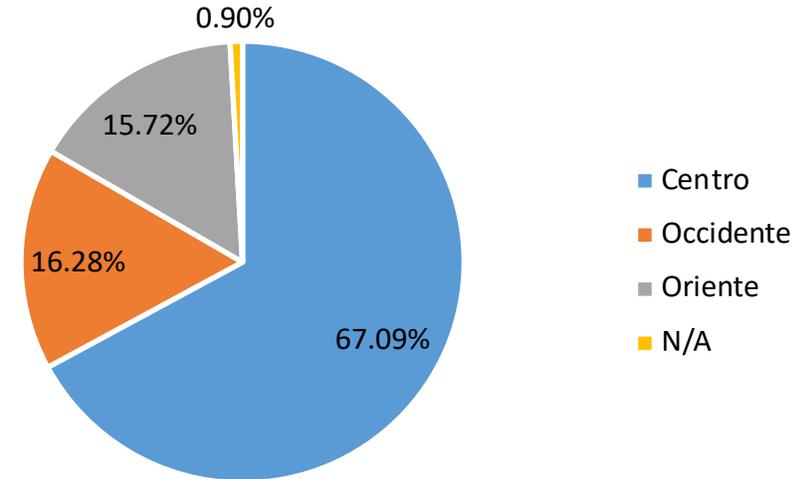


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Octubre 2019

| Región | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|--------------|--------------|--------------|------------|----------|--------------|----------------|
| Centro | 4,359 | 706 | 0 | 0 | 5,065 | 67.09% |
| Occidente | 1,003 | 226 | 0 | 0 | 1,229 | 16.28% |
| Oriente | 1,077 | 110 | 0 | 0 | 1,187 | 15.72% |
| N/A | 68 | 0 | 0 | 0 | 68 | 0.90% |
| Total | 6,507 | 1,042 | 0 | 0 | 7,549 | 100.00% |

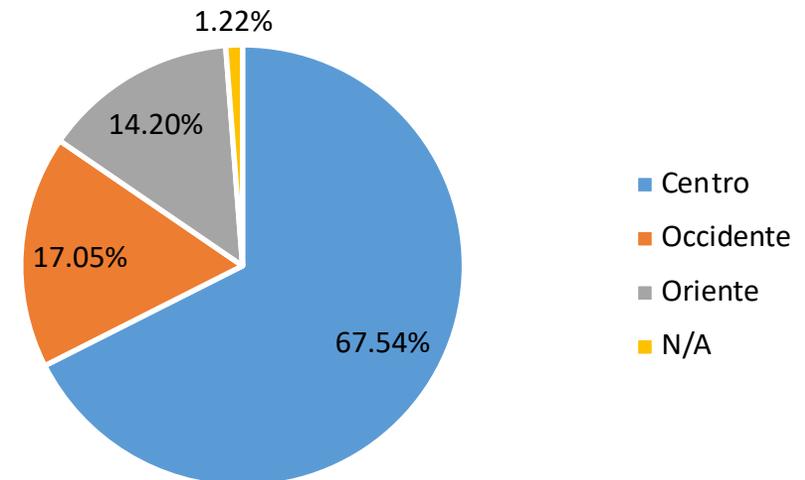
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

| Región | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|--------------|---------------|--------------|------------|------------|---------------|----------------|
| Centro | 39,582 | 5,166 | 32 | 336 | 45,116 | 67.54% |
| Occidente | 9,407 | 1,857 | 51 | 72 | 11,387 | 17.05% |
| Oriente | 8,481 | 873 | 25 | 107 | 9,486 | 14.20% |
| N/A | 802 | 11 | 0 | 1 | 814 | 1.22% |
| Total | 58,272 | 7,907 | 108 | 516 | 66,803 | 100.00% |

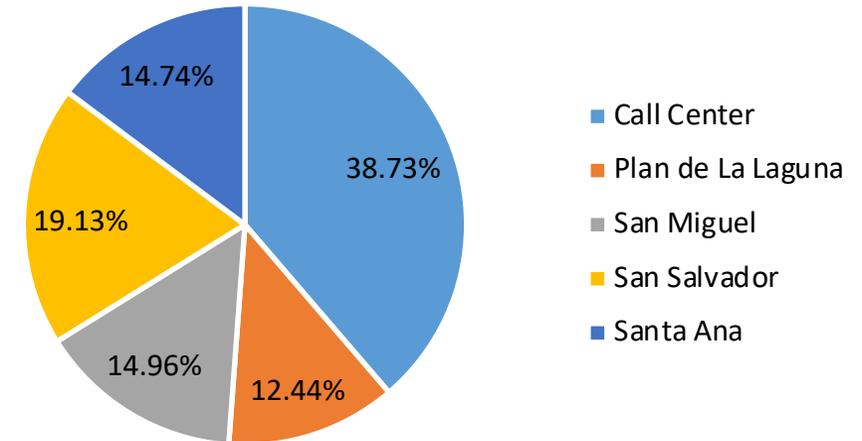
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

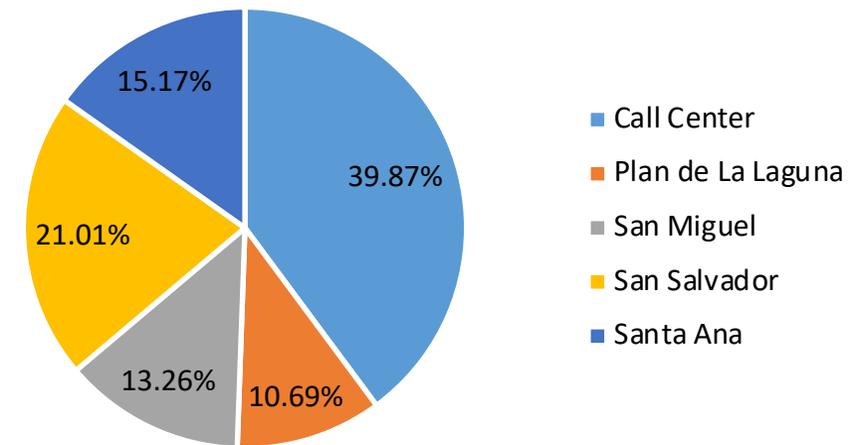
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Octubre 2019*

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|-------------------|--------------|--------------|------------|----------|--------------|----------------|
| Call Center | 2,924 | 0 | 0 | 0 | 2,924 | 38.73% |
| Plan de La Laguna | 692 | 247 | 0 | 0 | 939 | 12.44% |
| San Miguel | 1,020 | 109 | 0 | 0 | 1,129 | 14.96% |
| San Salvador | 963 | 481 | 0 | 0 | 1,444 | 19.13% |
| Santa Ana | 908 | 205 | 0 | 0 | 1,113 | 14.74% |
| Total | 6,507 | 1,042 | 0 | 0 | 7,549 | 100.00% |



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

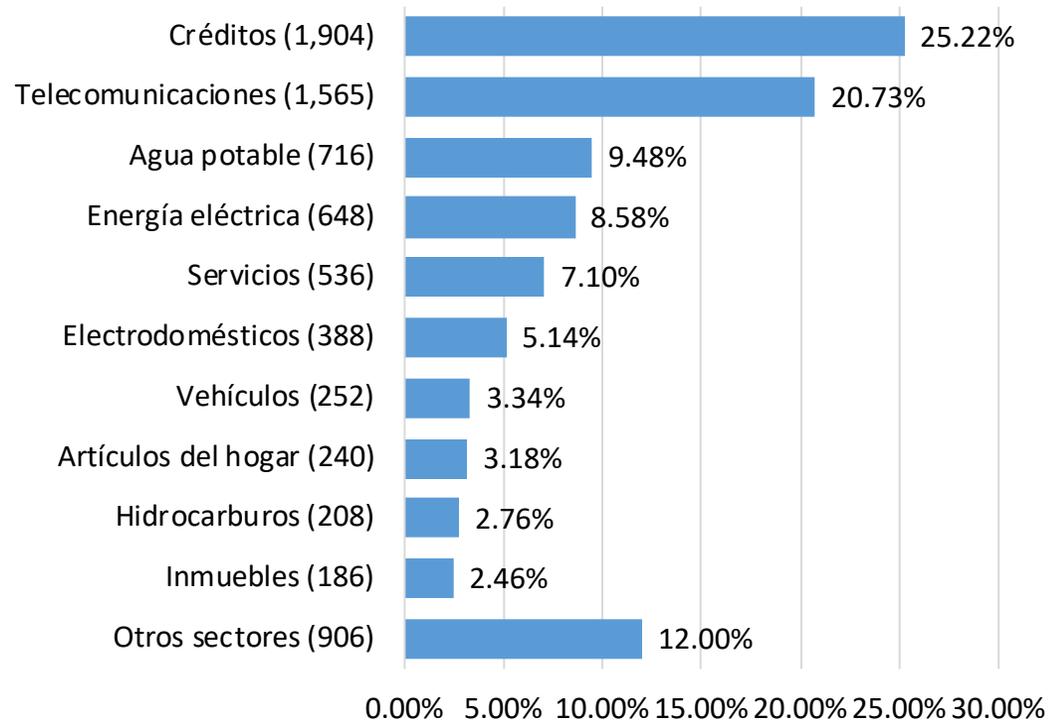
| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|-------------------|---------------|--------------|------------|------------|---------------|----------------|
| Call Center | 26,627 | 0 | 0 | 10 | 26,637 | 39.87% |
| Plan de La Laguna | 5,252 | 1,799 | 8 | 79 | 7,138 | 10.69% |
| San Miguel | 7,876 | 851 | 25 | 104 | 8,856 | 13.26% |
| San Salvador | 10,238 | 3,517 | 24 | 257 | 14,036 | 21.01% |
| Santa Ana | 8,279 | 1,740 | 51 | 66 | 10,136 | 15.17% |
| Total | 58,272 | 7,907 | 108 | 516 | 66,803 | 100.00% |



Atenciones según sector

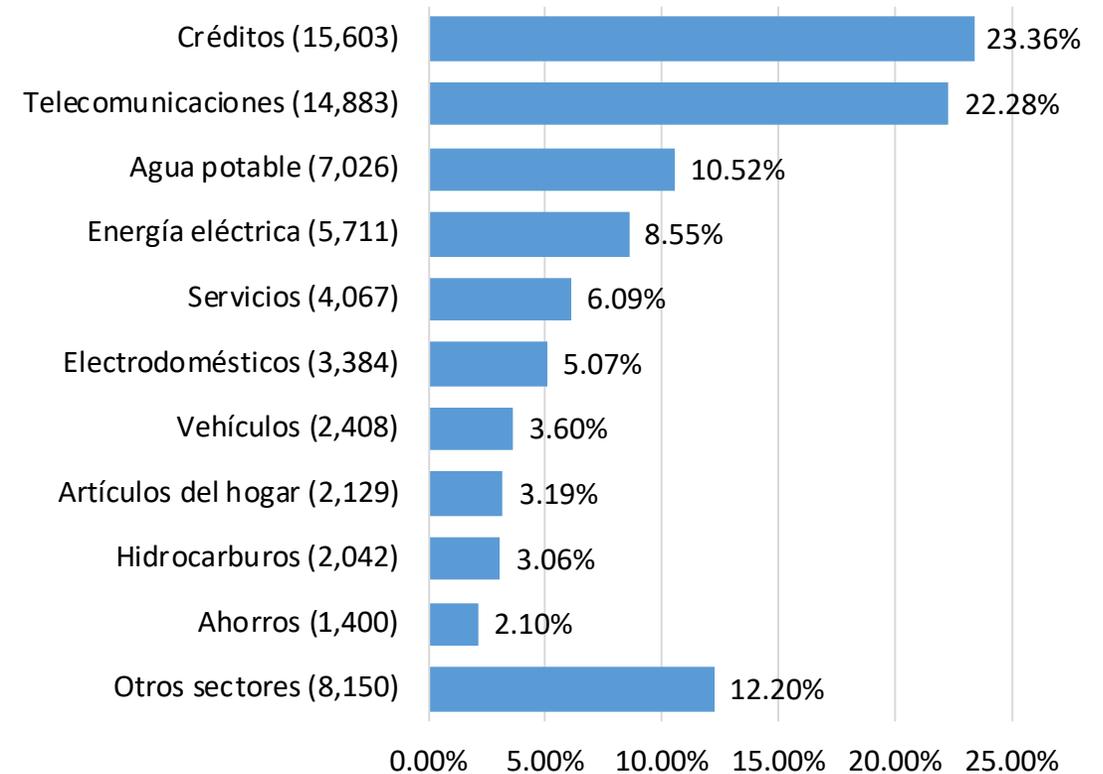
Atenciones por sector

Octubre 2019



Atenciones por sector acumuladas

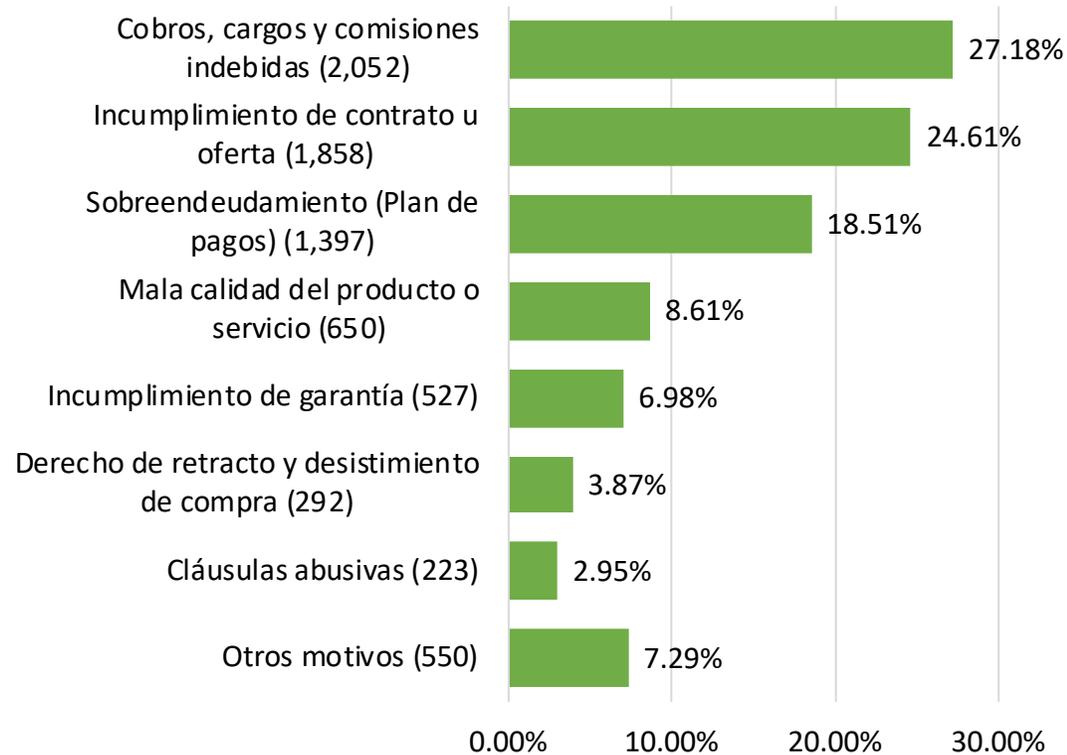
Enero - Octubre 2019



Atenciones según motivo

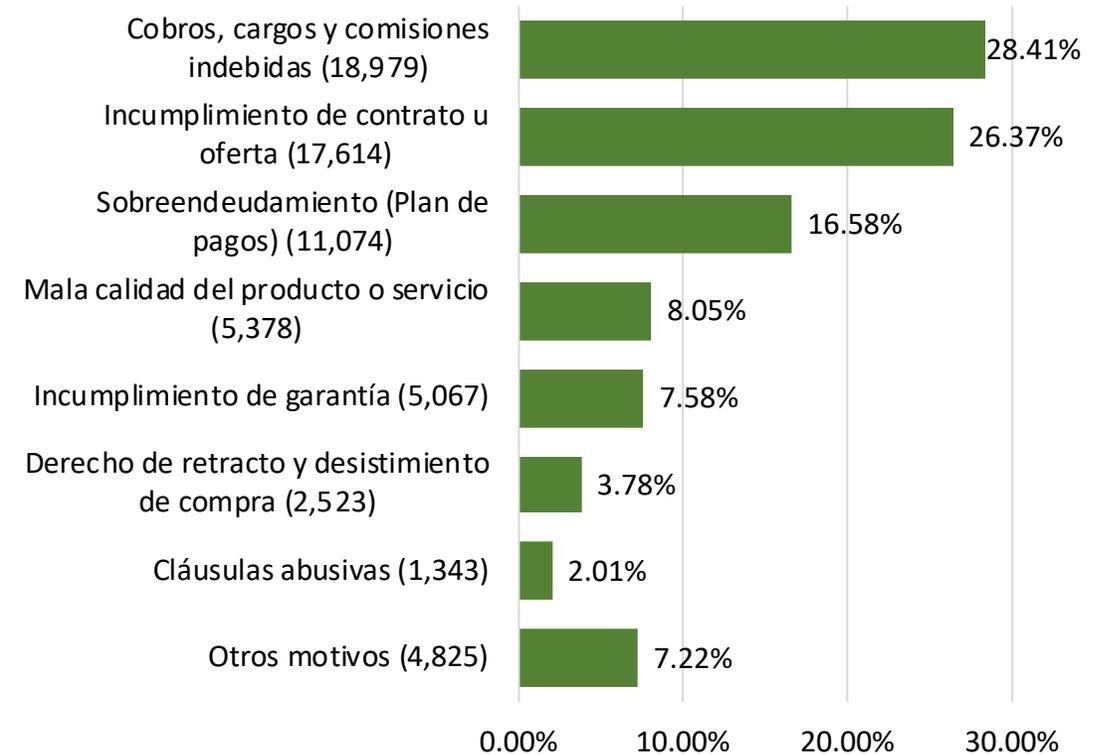
Atenciones por motivo

Octubre - 2019



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - Octubre 2019



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Septiembre y octubre 2019*

| Forma de recepción | Septiembre 2019 | | Octubre 2019 | | Variación | |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|----------------|------------|---------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Defensoria-Movil | 1,017 | 31.31% | 1,212 | 31.79% | 195 | 19.17% |
| Medios electrónicos | 1,768 | 54.43% | 1,847 | 48.44% | 79 | 4.47% |
| Atención en línea | 480 | 14.78% | 439 | 11.51% | -41 | -8.54% |
| Chat | 385 | 11.85% | 270 | 7.08% | -115 | -29.87% |
| Correo Electronico | 101 | 3.11% | 103 | 2.70% | 2 | 1.98% |
| Red Social Facebook | 177 | 5.45% | 117 | 3.07% | -60 | -33.90% |
| Red Social Twitter | 23 | 0.71% | 75 | 1.97% | 52 | 226.09% |
| Red Social Twitter Presidencia | 0 | 0.00% | 2 | 0.05% | 2 | - |
| WhatsApp | 602 | 18.53% | 841 | 22.06% | 239 | 39.70% |
| Teléfono Directo | 41 | 1.26% | 41 | 1.08% | 0 | 0.00% |
| Ventanillas descentralizadas | 422 | 12.99% | 713 | 18.70% | 291 | 68.96% |
| Alcaldía Municipal | 21 | 0.65% | 27 | 0.71% | 6 | 28.57% |
| Casa de la Cultura | 16 | 0.49% | 38 | 1.00% | 22 | 137.50% |
| Ciudad Mujer | 88 | 2.71% | 112 | 2.94% | 24 | 27.27% |
| Gobernaciones Departamentales | 297 | 9.14% | 536 | 14.06% | 239 | 80.47% |
| Total | 3,248 | 100.00% | 3,813 | 100.00% | 565 | 17.40% |

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

| Forma de recepción | Enero-septiembre 2018 | | Enero-septiembre 2019 | | Variación | |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|---------------|----------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Defensoria-Movil | 13,255 | 42.00% | 11,892 | 36.23% | -1,363 | -10.28% |
| Medios electrónicos | 11,598 | 36.75% | 15,998 | 48.74% | 4,400 | 37.94% |
| Atención en línea | 2,978 | 9.44% | 3,913 | 11.92% | 935 | 31.40% |
| Chat | 3,685 | 11.68% | 3,222 | 9.82% | -463 | -12.56% |
| Correo Electronico | 877 | 2.78% | 838 | 2.55% | -39 | -4.45% |
| Red Social Facebook | 1,631 | 5.17% | 1,218 | 3.71% | -413 | -25.32% |
| Red Social Twitter | 475 | 1.51% | 511 | 1.56% | 36 | 7.58% |
| Red Social Twitter Presidencia | 0 | 0.00% | 35 | 0.11% | 35 | - |
| WhatsApp | 1,952 | 6.18% | 6,261 | 19.08% | 4,309 | 220.75% |
| Teléfono Directo | 549 | 1.74% | 434 | 1.32% | -115 | -20.95% |
| Ventanillas descentralizadas | 6,159 | 19.51% | 4,496 | 13.70% | -1,663 | -27.00% |
| Alcaldía Municipal | 128 | 0.41% | 288 | 0.88% | 160 | 125.00% |
| Casa de la Cultura | 139 | 0.44% | 330 | 1.01% | 191 | 137.41% |
| Ciudad Mujer | 376 | 1.19% | 703 | 2.14% | 327 | 86.97% |
| Gobernaciones Departamentales | 5,516 | 17.48% | 3,175 | 9.67% | -2,341 | -42.44% |
| Total | 31,561 | 100.00% | 32,820 | 100.00% | 1,259 | 3.99% |

Atenciones en ventanillas descentralizadas

(Alcaldías, casas de la cultura y gobernaciones departamentales)

| Ventanilla | Últimos dos meses | | Variación | | Enero - Octubre | | Variación | |
|-----------------------------|--------------------|-----------------|------------|------------|-----------------|--------------|---------------|-------------|
| | Septiembre 2019 | Octubre 2019 | # | % | 2018 | 2019 | # | % |
| Gobernación de Ahuachapán | 42 | 63 | 21 | 50% | 644 | 533 | -111 | -17% |
| Gobernación de Cabañas | 7 | 10 | 3 | 43% | 194 | 147 | -47 | -24% |
| Gobernación de Chalatenango | 15 | 15 | 0 | 0% | 169 | 105 | -64 | -38% |
| Gobernación de Cuscatlán | 41 | 26 | -15 | -37% | 284 | 314 | 30 | 11% |
| Gobernación de La Paz | 20 | 29 | 9 | 45% | 95 | 226 | 131 | 138% |
| Gobernación de La Unión | 22 | 15 | -7 | -32% | 204 | 182 | -22 | -11% |
| Gobernación de Morazán | 23 | 216 | 193 | 839% | 256 | 366 | 110 | 43% |
| Gobernación de San Miguel | 0 | 0 | 0 | - | 2,428 | 3 | -2,425 | -100% |
| Gobernación de San Vicente | 28 | 26 | -2 | -7% | 175 | 269 | 94 | 54% |
| Gobernación de Sonsonate | 56 | 61 | 5 | 9% | 440 | 547 | 107 | 24% |
| Gobernación de Usulután | 29 | 67 | 38 | 131% | 498 | 354 | -144 | -29% |
| La Palma, Chalatenango | 5 | 2 | -3 | -60% | 14 | 101 | 87 | 621% |
| Lourdes, Colón | 4 | 14 | 10 | 250% | 40 | 132 | 92 | 230% |
| Mejicanos | 16 | 24 | 8 | 50% | 112 | 182 | 70 | 63% |
| Soyapango | 12 | 24 | 12 | 100% | 96 | 194 | 98 | 102% |
| Zacamil, Mejicanos | 0 | 0 | 0 | - | 1 | 0 | -1 | -100% |
| No especificada | 14 | 9 | -5 | -36% | 133 | 138 | 5 | 4% |
| Total | 334 | 601 | 267 | 80% | 5,783 | 3,793 | -1,990 | -34% |

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Octubre 2018 y Enero - Octubre 2019

| Solución | Septiembre 2019 | Octubre 2019 | Variación | Enero - Octubre 2018 | Enero - Octubre 2019 | Variación |
|------------------------------------|-----------------|--------------|---------------|----------------------|----------------------|----------------|
| Denuncia | 884 | 974 | 10.18% | 5,989 | 6,663 | 11.25% |
| Avenimiento | 614 | 697 | 13.52% | 3,777 | 4,658 | 23.33% |
| Cerrado por razones de oficio | 1 | 2 | 100.00% | 0 | 3 | N/A |
| Conciliación | 147 | 168 | 14.29% | 1,174 | 1,050 | -10.56% |
| Desistimiento | 37 | 40 | 8.11% | 376 | 287 | -23.67% |
| Falta de Ratificación y Prevención | 29 | 19 | -34.48% | 223 | 172 | -22.87% |
| Tribunal Sancionador | 56 | 48 | -14.29% | 439 | 493 | 12.30% |
| Gestión | 18 | 22 | 22.22% | 3,996 | 1,071 | -73.20% |
| Total | 902 | 996 | 10.42% | 9,985 | 7,734 | -22.54% |
| Denuncia | 884 | 974 | 10.18% | 5,989 | 6,663 | 11.25% |

Reclamos y montos recuperados

Enero - Octubre 2019

| Mes | Casos cerrados | Con devolución | Monto Recuperado |
|--------|----------------|----------------|------------------|
| ene-18 | 738 | 410 | \$340,007.93 |
| feb-18 | 1,003 | 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 | 838 | 479 | \$507,587.12 |
| mar-19 | 610 | 368 | \$174,551.94 |
| abr-19 | 417 | 270 | \$455,980.72 |
| may-19 | 729 | 443 | \$356,384.60 |
| jun-19 | 627 | 397 | \$642,031.63 |
| jul-19 | 912 | 603 | \$620,232.86 |
| ago-19 | 721 | 453 | \$500,863.06 |
| sep-19 | 902 | 570 | \$1,163,641.10 |
| oct-19 | 996 | 653 | \$353,102.31 |
| Total | 18,196 | 10,463 | \$14,883,269.67 |