

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%

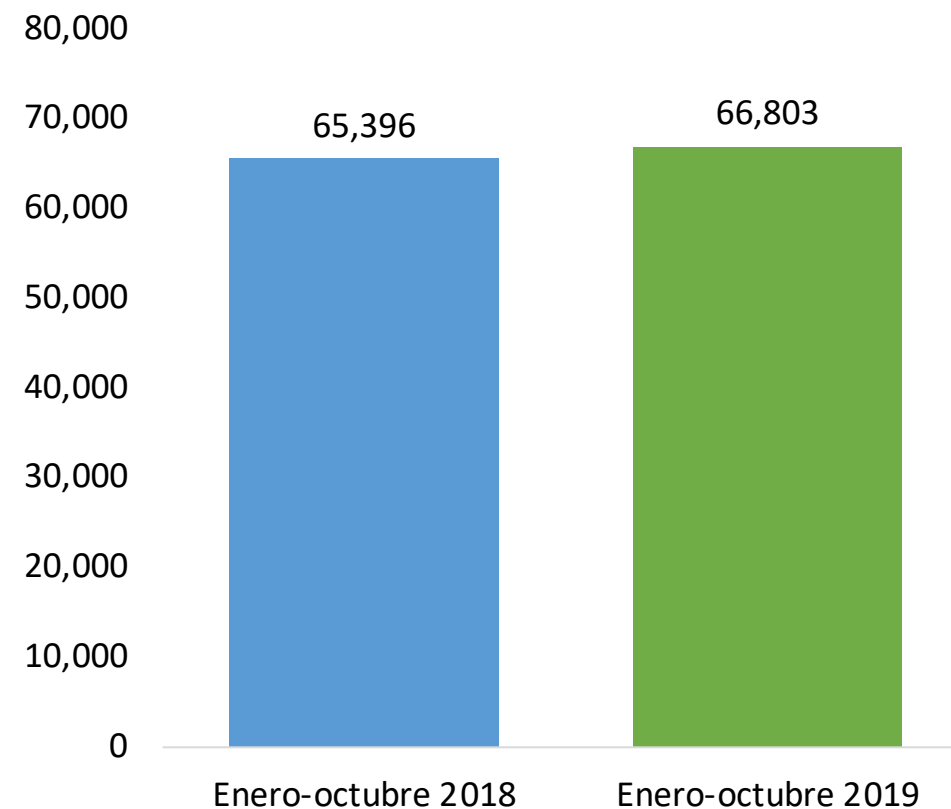
Atenciones brindadas

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

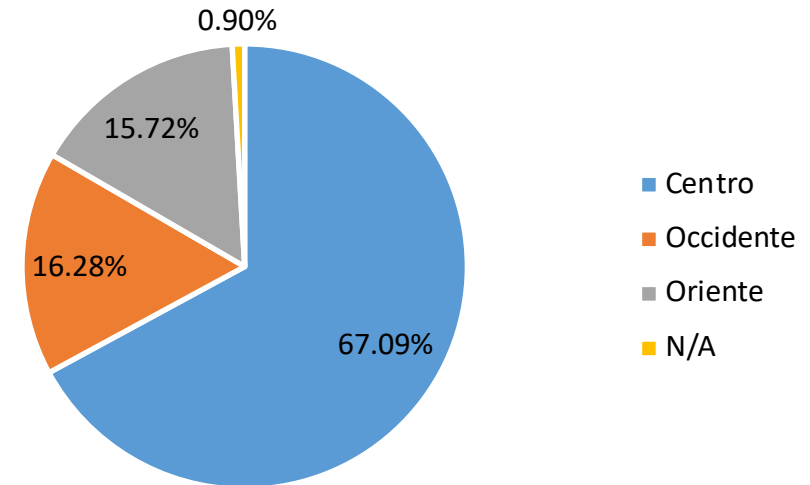


Atenciones brindadas, según región

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%

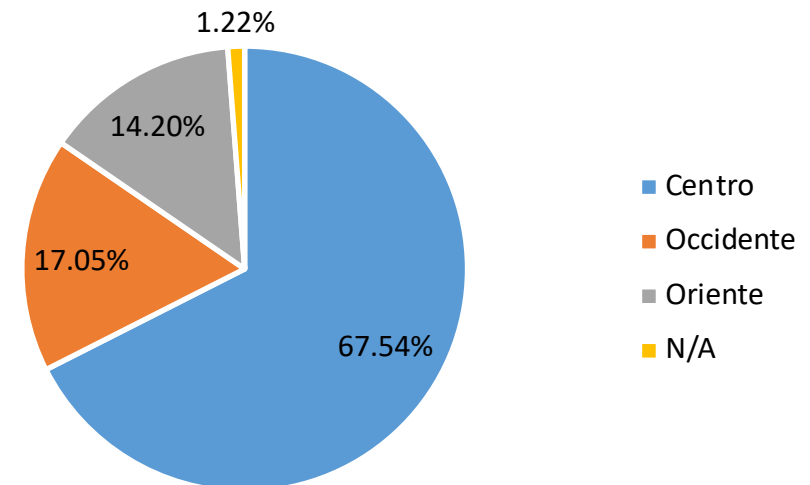
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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%

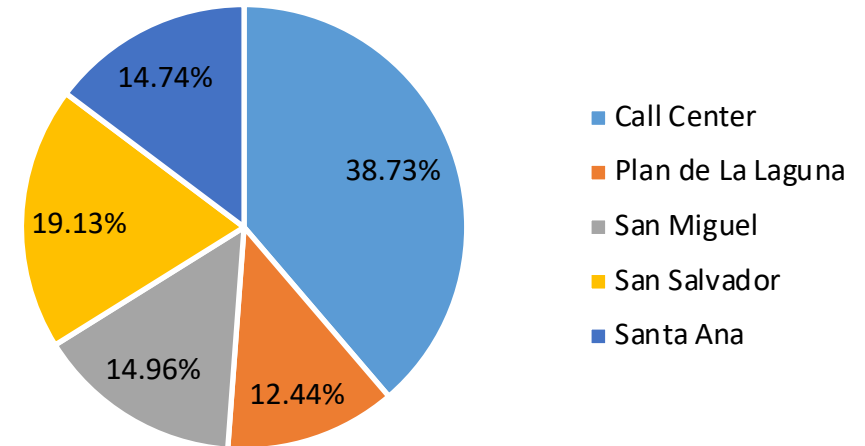
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

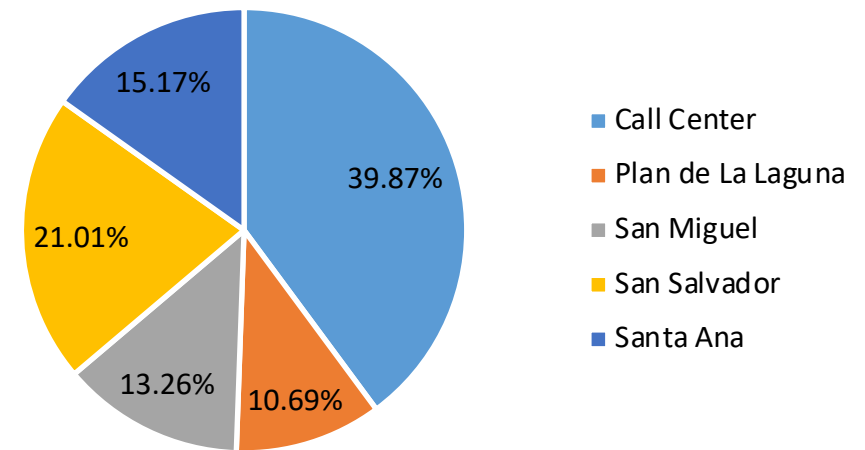
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Octubre 2019*

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*

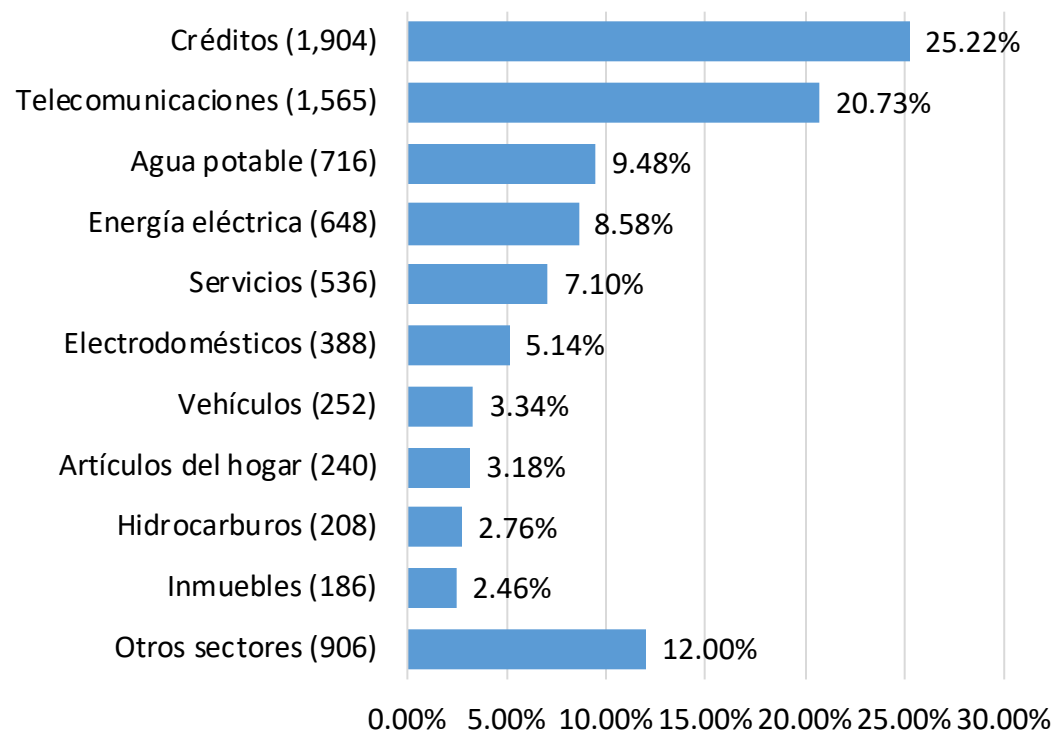
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	26,627	0	0	10	26,637	39.87%
Plan de La Laguna	5,252	1,799	8	79	7,138	10.69%
San Miguel	7,876	851	25	104	8,856	13.26%
San Salvador	10,238	3,517	24	257	14,036	21.01%
Santa Ana	8,279	1,740	51	66	10,136	15.17%
Total	58,272	7,907	108	516	66,803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



Atenciones según sector

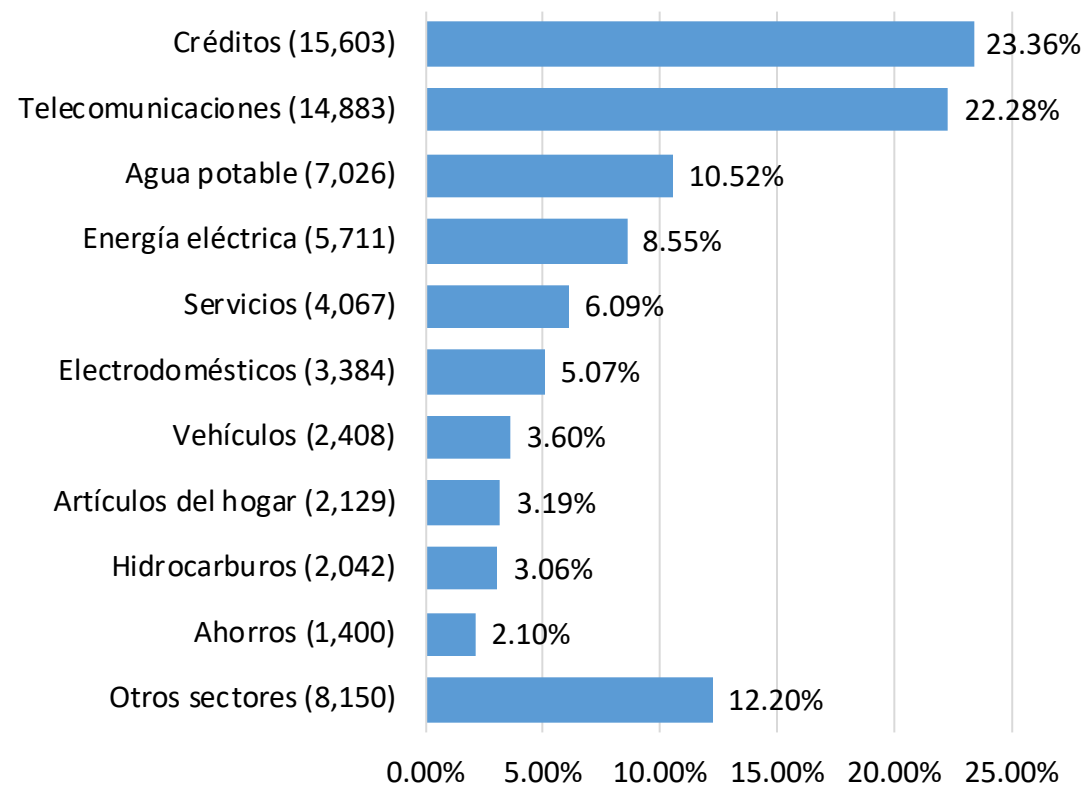
Atenciones por sector

Octubre 2019



Atenciones por sector acumuladas

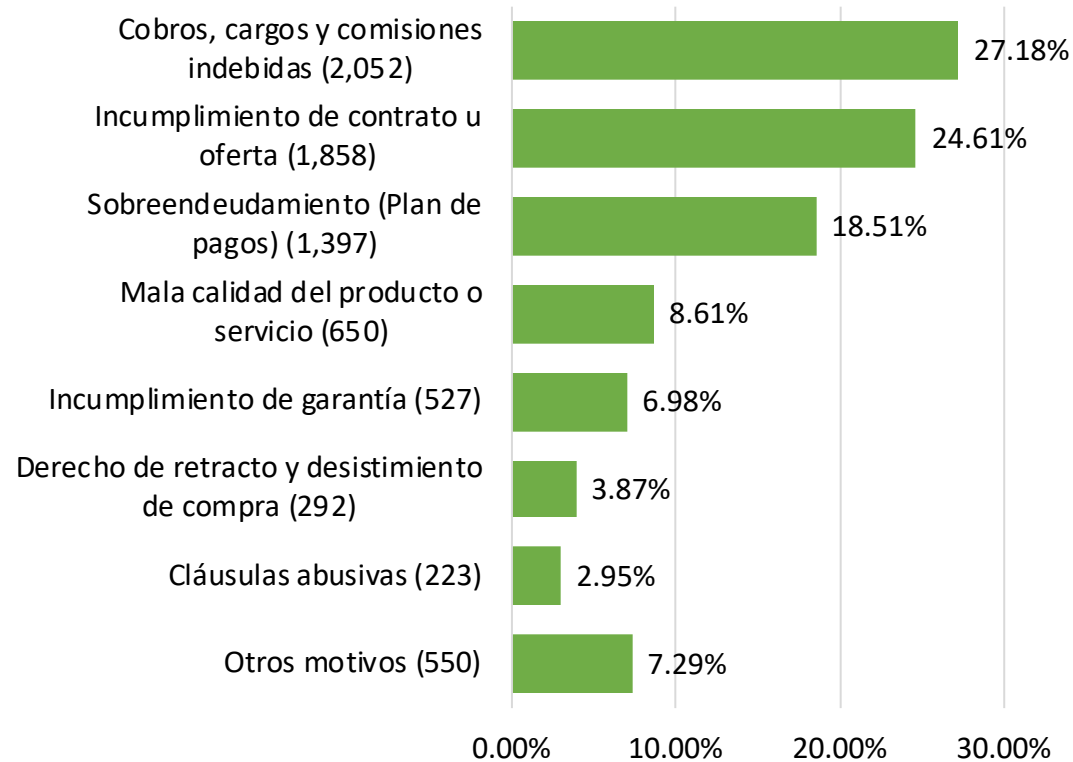
Enero - Octubre 2019



Atenciones según motivo

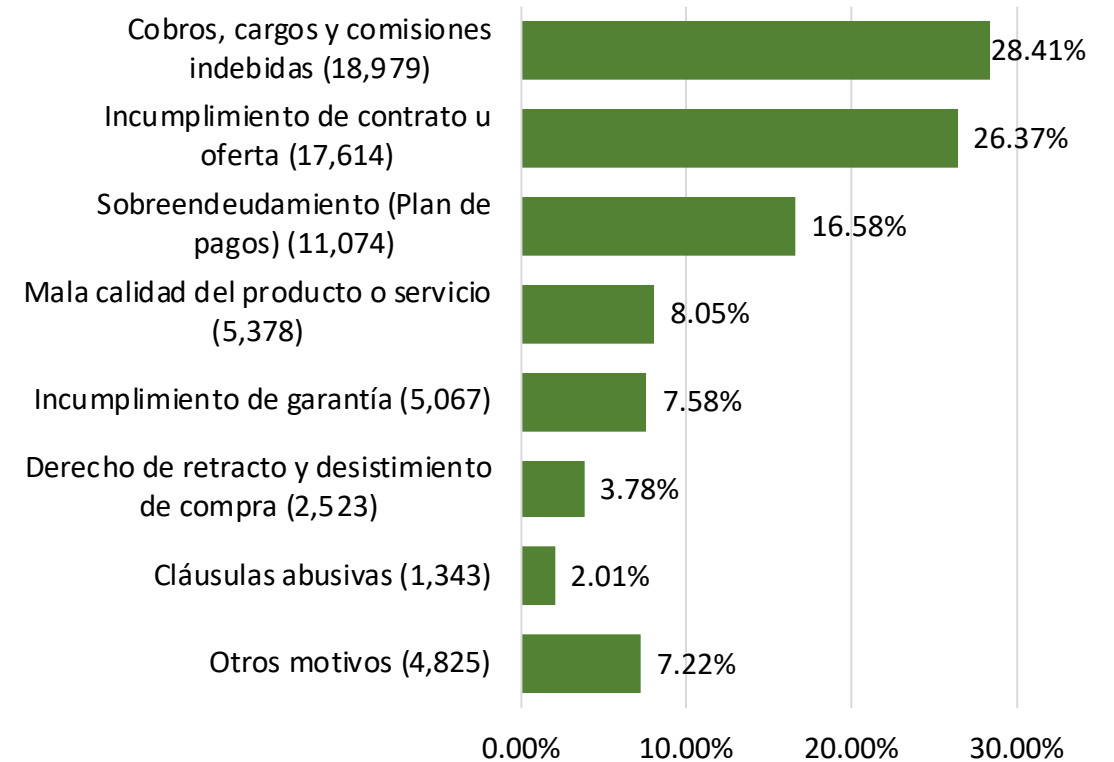
Atenciones por motivo

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