

# Estadísticas Institucionales

---

Noviembre 2019

# Atenciones brindadas

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Octubre y noviembre 2019

Tipo de caso	Octubre 2019		Noviembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,515	86.22%	5,969	86.62%	-546	-8.38%
Denuncia	1,041	13.78%	922	13.38%	-119	-11.43%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
<b>Total</b>	<b>7,556</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,891</b>	<b>100.00%</b>	<b>-665</b>	<b>-8.80%</b>

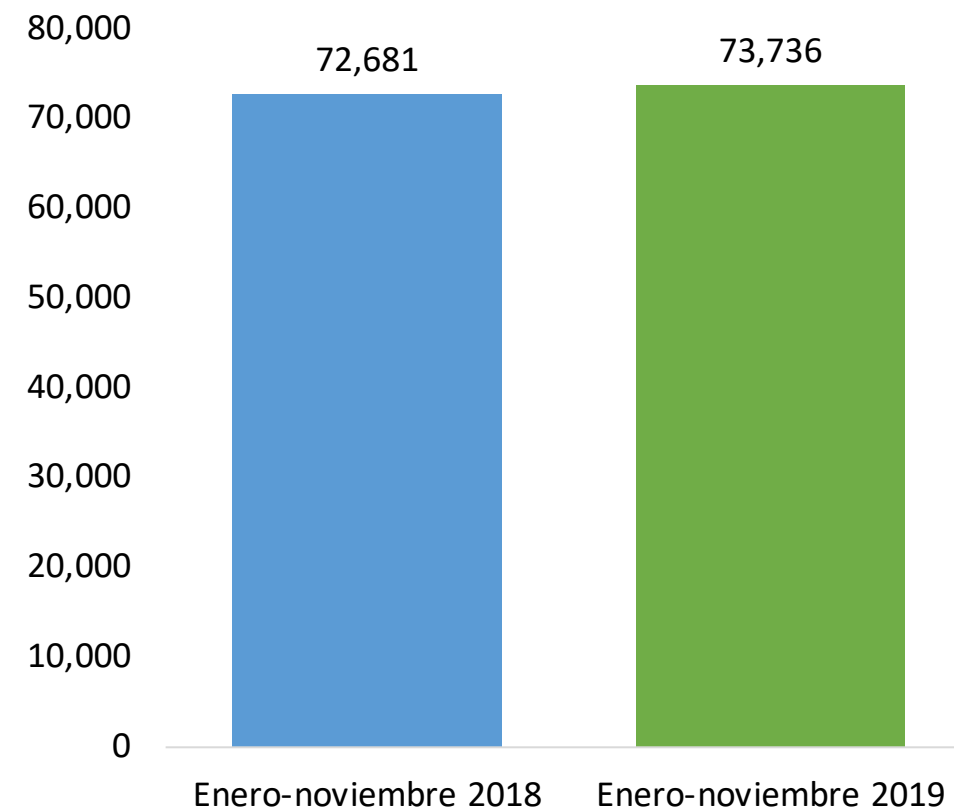
## Atenciones brindadas

Enero - Noviembre 2018 y Enero - Noviembre 2019

Tipo de caso	Enero - Noviembre 2018		Enero - Noviembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	60,669	83.47%	64,284	87.18%	3,615	5.96%
Denuncia	6,407	8.82%	8,828	11.97%	2,421	37.79%
Derivación	1,174	1.62%	108	0.15%	-1,066	-90.80%
Gestión	4,431	6.10%	516	0.70%	-3,915	-88.35%
<b>Total</b>	<b>72,681</b>	<b>100.00%</b>	<b>73,736</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,055</b>	<b>1.45%</b>

## Atenciones brindadas.

Enero - Noviembre 2018 y Enero - Noviembre 2019

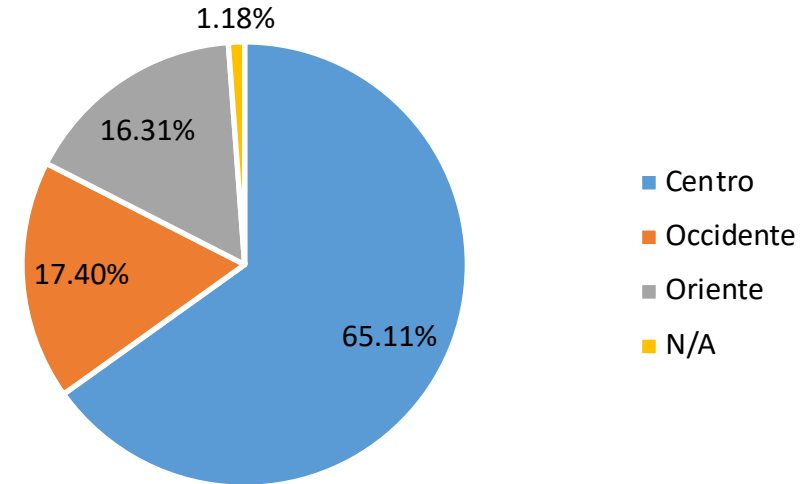


# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región *Noviembre 2019*

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	3,920	567	0	0	4,487	65.11%
Occidente	977	222	0	0	1,199	17.40%
Oriente	991	133	0	0	1,124	16.31%
N/A	81	0	0	0	81	1.18%
<b>Total</b>	<b>5,969</b>	<b>922</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,891</b>	<b>100.00%</b>

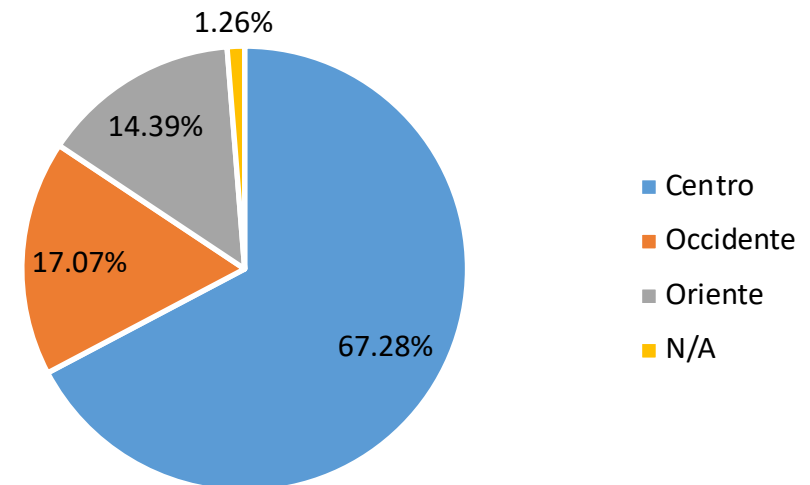
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región *Enero - Noviembre 2019*

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	43,506	5,732	32	336	49,606	67.28%
Occidente	10,386	2,079	51	72	12,588	17.07%
Oriente	9,472	1,006	25	107	10,610	14.39%
N/A	920	11	0	1	932	1.26%
<b>Total</b>	<b>64,284</b>	<b>8,828</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>73,736</b>	<b>100.00%</b>

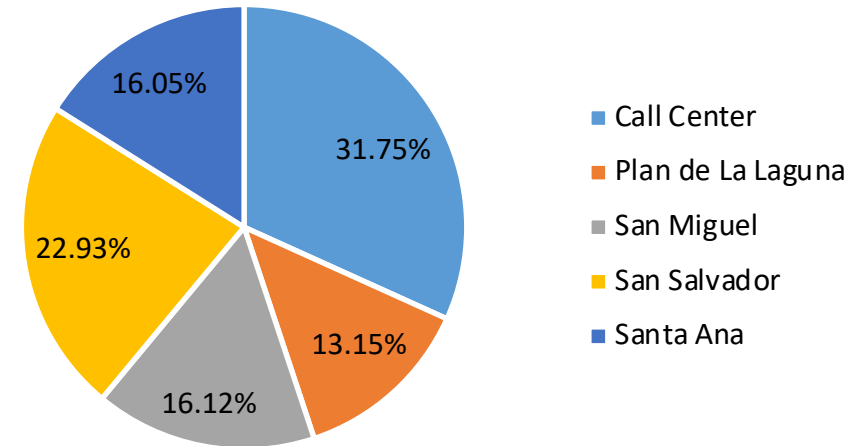
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

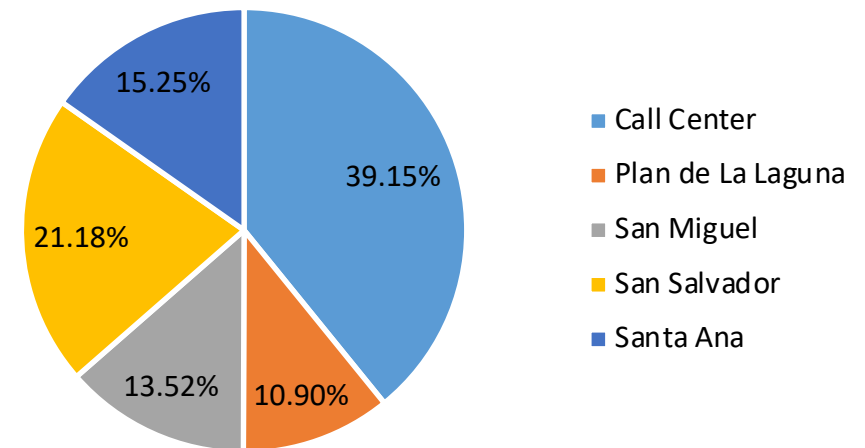
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Noviembre 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,188	0	0	0	2,188	31.75%
Plan de La Laguna	711	195	0	0	906	13.15%
San Miguel	982	129	0	0	1,111	16.12%
San Salvador	1,187	393	0	0	1,580	22.93%
Santa Ana	901	205	0	0	1,106	16.05%
<b>Total</b>	<b>5,969</b>	<b>922</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,891</b>	<b>100.00%</b>



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

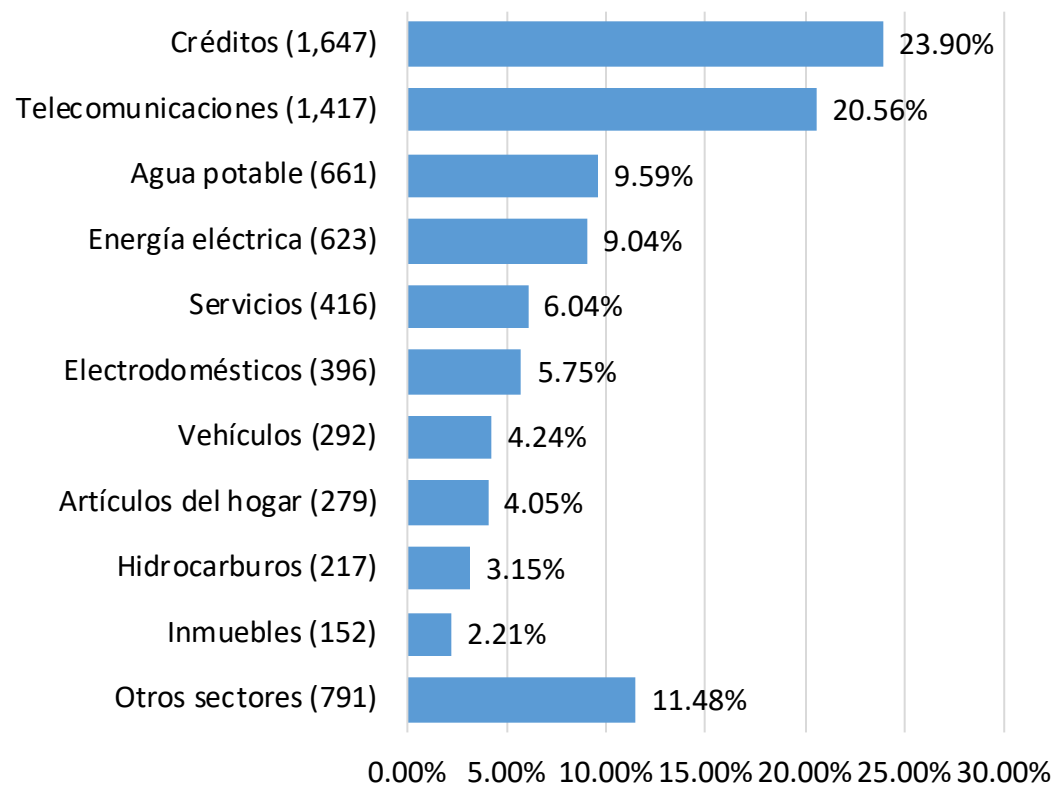
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	28,858	0	0	10	28,868	39.15%
Plan de La Laguna	5,963	1,987	8	79	8,037	10.90%
San Miguel	8,858	980	25	104	9,967	13.52%
San Salvador	11,425	3,914	24	257	15,620	21.18%
Santa Ana	9,180	1,947	51	66	11,244	15.25%
<b>Total</b>	<b>64,284</b>	<b>8,828</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>73,736</b>	<b>100.00%</b>



# Atenciones según sector

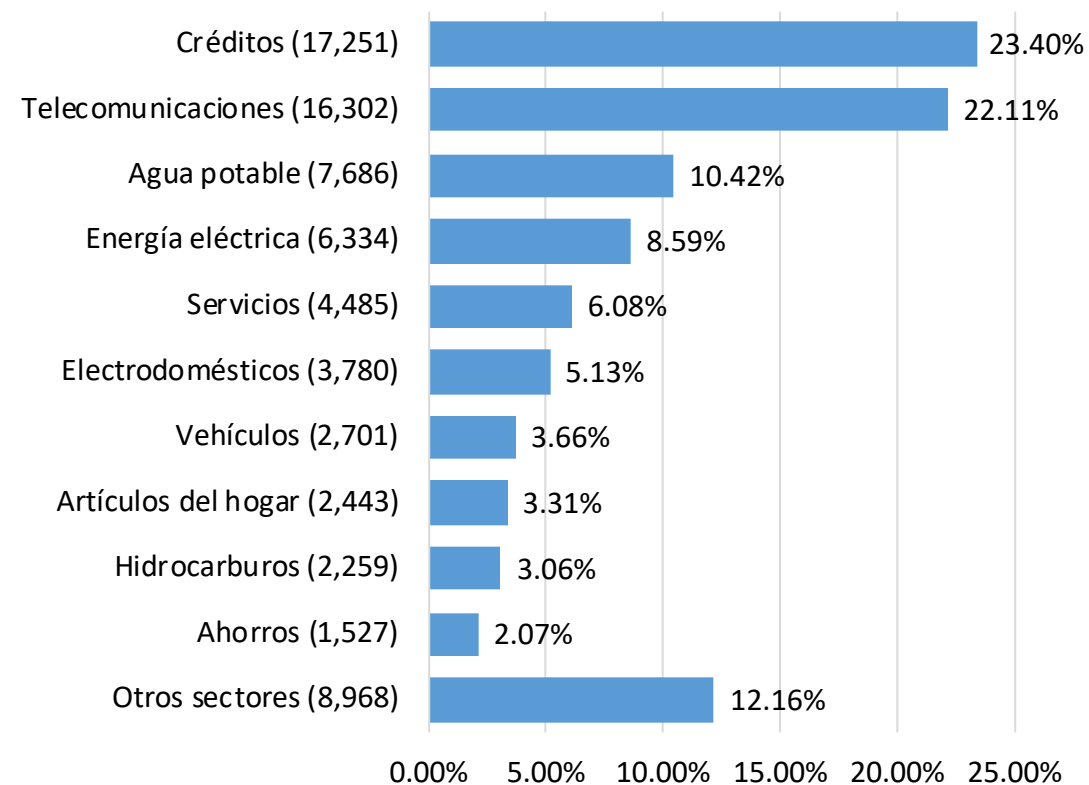
## Atenciones por sector

*Noviembre 2019*



## Atenciones por sector acumuladas

*Enero - Noviembre 2019*



# Atenciones según motivo

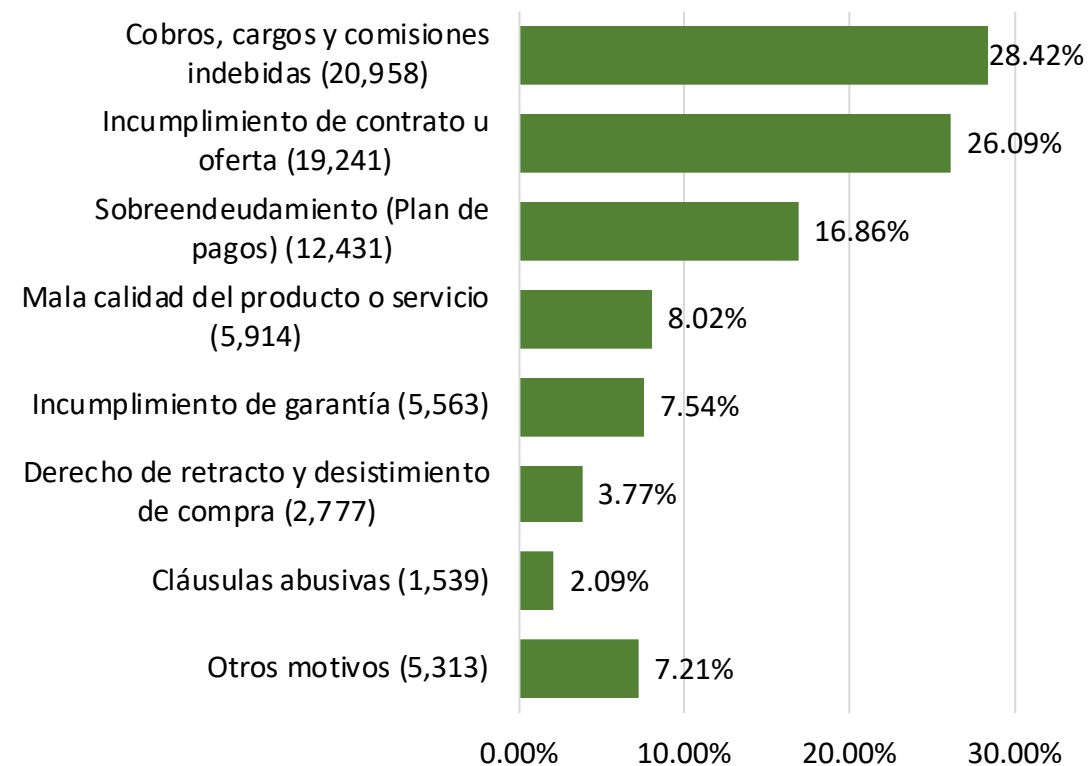
## Atenciones por motivo

*Noviembre - 2019*



## Atenciones por motivo acumuladas

*Enero - Noviembre 2019*



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada *Octubre y noviembre 2019*

Forma de recepción	Octubre 2019		Noviembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>1,214</b>	<b>31.76%</b>	<b>1,874</b>	<b>49.85%</b>	<b>660</b>	<b>54.37%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>1,855</b>	<b>48.52%</b>	<b>1,341</b>	<b>35.67%</b>	<b>-514</b>	<b>-27.71%</b>
Atención en línea	448	11.72%	387	10.30%	-61	-13.62%
Chat	270	7.06%	202	5.37%	-68	-25.19%
Correo Electronico	102	2.67%	49	1.30%	-53	-51.96%
Red Social Facebook	117	3.06%	29	0.77%	-88	-75.21%
Red Social Twitter	75	1.96%	34	0.90%	-41	-54.67%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.05%	0	0.00%	-2	-100.00%
WhatsApp	841	22.00%	640	17.03%	-201	-23.90%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>41</b>	<b>1.07%</b>	<b>26</b>	<b>0.69%</b>	<b>-15</b>	<b>-36.59%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>713</b>	<b>18.65%</b>	<b>518</b>	<b>13.78%</b>	<b>-195</b>	<b>-27.35%</b>
Alcaldía Municipal	27	0.71%	32	0.85%	5	18.52%
Casa de la Cultura	38	0.99%	31	0.82%	-7	-18.42%
Ciudad Mujer	112	2.93%	87	2.31%	-25	-22.32%
Gobernaciones Departamentales	536	14.02%	368	9.79%	-168	-31.34%
<b>Total</b>	<b>3,823</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,759</b>	<b>100.00%</b>	<b>-64</b>	<b>-1.67%</b>

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

Forma de recepción	Enero-septiembre 2018		Enero-septiembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>14,841</b>	<b>42.12%</b>	<b>13,768</b>	<b>37.60%</b>	<b>-1,073</b>	<b>-7.23%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>12,984</b>	<b>36.85%</b>	<b>17,382</b>	<b>47.47%</b>	<b>4,398</b>	<b>33.87%</b>
Atención en línea	3,287	9.33%	4,344	11.86%	1,057	32.16%
Chat	4,134	11.73%	3,424	9.35%	-710	-17.17%
Correo Electronico	908	2.58%	886	2.42%	-22	-2.42%
Red Social Facebook	1,757	4.99%	1,247	3.41%	-510	-29.03%
Red Social Twitter	507	1.44%	545	1.49%	38	7.50%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	35	0.10%	35	-
WhatsApp	2,391	6.79%	6,901	18.85%	4,510	188.62%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>611</b>	<b>1.73%</b>	<b>460</b>	<b>1.26%</b>	<b>-151</b>	<b>-24.71%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>6,802</b>	<b>19.30%</b>	<b>5,009</b>	<b>13.68%</b>	<b>-1,793</b>	<b>-26.36%</b>
Alcaldía Municipal	187	0.53%	320	0.87%	133	71.12%
Casa de la Cultura	192	0.54%	361	0.99%	169	88.02%
Ciudad Mujer	415	1.18%	790	2.16%	375	90.36%
Gobernaciones Departamentales	6,008	17.05%	3,538	9.66%	-2,470	-41.11%
<b>Total</b>	<b>35,238</b>	<b>100.00%</b>	<b>36,619</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,381</b>	<b>3.92%</b>

# Atenciones en ventanillas descentralizadas

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

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Enero - Noviembre		Variación	
	Octubre 2019	Noviembre 2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	63	49	-14	-22%	696	582	-114	-16%
Gobernación de Cabañas	10	14	4	40%	212	161	-51	-24%
Gobernación de Chalatenango	15	9	-6	-40%	181	114	-67	-37%
Gobernación de Cuscatlán	26	35	9	35%	320	349	29	9%
Gobernación de La Paz	29	17	-12	-41%	105	243	138	131%
Gobernación de La Unión	15	20	5	33%	212	202	-10	-5%
Gobernación de Morazán	216	93	-123	-57%	266	459	193	73%
Gobernación de San Miguel	0	1	1	-	2,668	4	-2,664	-100%
Gobernación de San Vicente	26	28	2	8%	183	297	114	62%
Gobernación de Sonsonate	61	71	10	16%	493	618	125	25%
Gobernación de Usulután	67	28	-39	-58%	527	382	-145	-28%
La Palma, Chalatenango	2	2	0	0%	34	103	69	203%
Lourdes, Colón	14	7	-7	-50%	56	139	83	148%
Mejicanos	24	30	6	25%	149	212	63	42%
Soyapango	24	24	0	0%	132	218	86	65%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	9	3	-6	-67%	152	136	-16	-11%
<b>Total</b>	<b>601</b>	<b>431</b>	<b>-170</b>	<b>-28%</b>	<b>6,387</b>	<b>4,219</b>	<b>-2,168</b>	<b>-34%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Noviembre 2018 y Enero - Noviembre 2019

Solución	Octubre 2019	Noviembre 2019	Variación	Enero – Noviembre 2018	Enero - Noviembre 2019	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>975</b>	<b>875</b>	<b>-10.26%</b>	<b>6,556</b>	<b>7,538</b>	<b>14.98%</b>
Avenimiento	697	616	-11.62%	4,154	5,273	26.94%
Cerrado por razones de oficio	2	1	-50.00%	0	4	N/A
Conciliación	169	132	-21.89%	1,255	1,183	-5.74%
Desistimiento	40	40	0.00%	399	327	-18.05%
Falta de Ratificación y Prevención	19	20	5.26%	240	192	-20.00%
Tribunal Sancionador	48	66	37.50%	508	559	10.04%
<b>Gestión</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>-63.64%</b>	<b>4,355</b>	<b>1,080</b>	<b>-75.20%</b>
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>883</b>	<b>-11.43%</b>	<b>10,911</b>	<b>8,618</b>	<b>-21.02%</b>
<b>Denuncia</b>	<b>975</b>	<b>875</b>	<b>-10.26%</b>	<b>6,556</b>	<b>7,538</b>	<b>14.98%</b>

## Reclamos y montos recuperados

Enero - Noviembre 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
dic-18	531	318	\$256,156.09

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
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	730	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	901	570	\$1,163,641.10
oct-19	997	653	\$353,102.31
nov-19	883	552	\$248,126.46
<b>Total</b>	<b>20,060</b>	<b>11,660</b>	<b>\$15,479,893.85</b>