

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2019

Atenciones brindadas

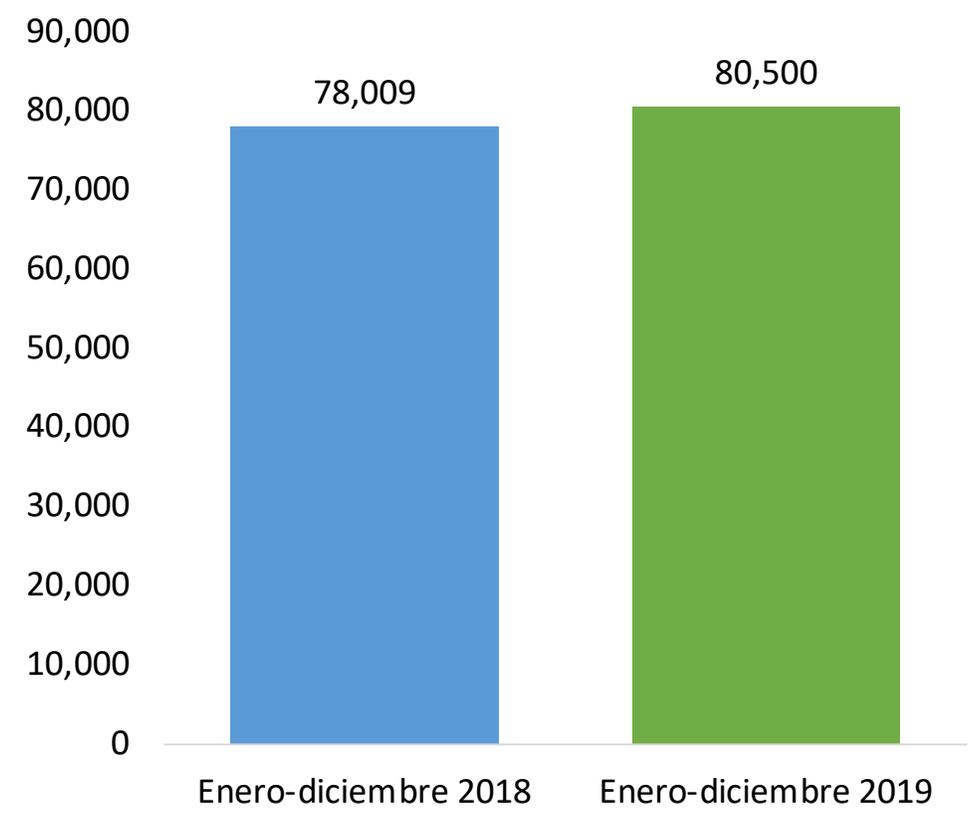
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor *Noviembre y diciembre 2019*

Tipo de caso	Noviembre 2019		Diciembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,971	86.62%	5,994	88.80%	23	0.39%
Denuncia	922	13.38%	756	11.20%	-166	-18.00%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Total	6,893	100.00%	6,750	100.00%	-143	-2.07%

Atenciones brindadas *Enero - Diciembre 2018 y Enero - Diciembre 2019*

Tipo de caso	Enero - Diciembre 2018		Enero - Diciembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	65,280	83.68%	70,292	87.32%	5,012	7.68%
Denuncia	6,782	8.69%	9,584	11.91%	2,802	41.32%
Derivación	1,233	1.58%	108	0.13%	-1,125	-91.24%
Gestión	4,714	6.04%	516	0.64%	-4,198	-89.05%
Total	78,009	100.00%	80,500	100.00%	2,491	3.19%

Atenciones brindadas. *Enero - Diciembre 2018 y Enero - Diciembre 2019*



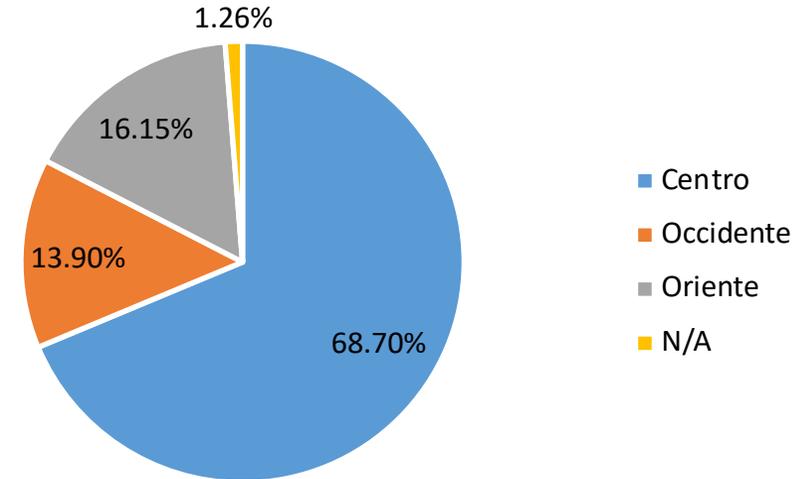
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Diciembre 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	4,140	497	0	0	4,637	68.70%
Occidente	781	157	0	0	938	13.90%
Oriente	988	102	0	0	1,090	16.15%
N/A	85	0	0	0	85	1.26%
Total	5,994	756	0	0	6,750	100.00%

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

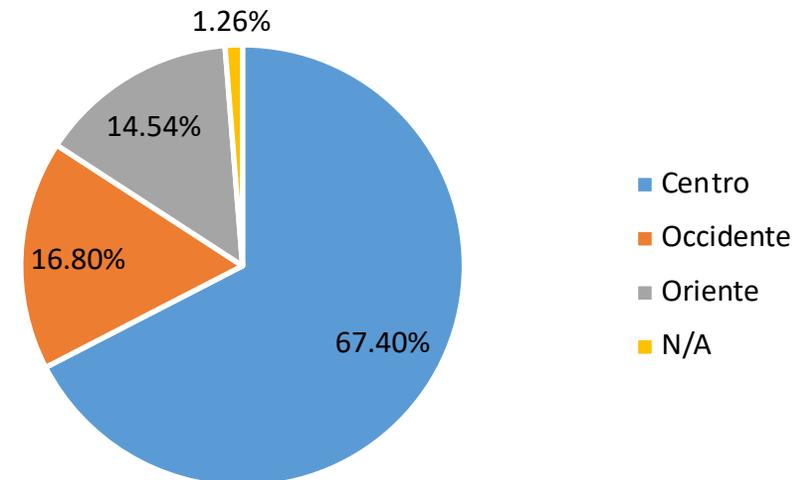


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Diciembre 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	47,659	6,228	32	336	54,255	67.40%
Occidente	11,168	2,236	51	72	13,527	16.80%
Oriente	10,460	1,109	25	107	11,701	14.54%
N/A	1,005	11	0	1	1,017	1.26%
Total	70,292	9,584	108	516	80,500	100.00%

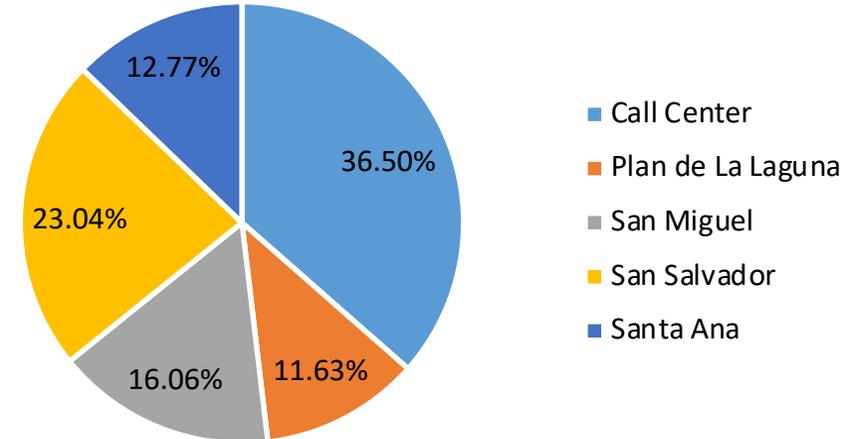
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

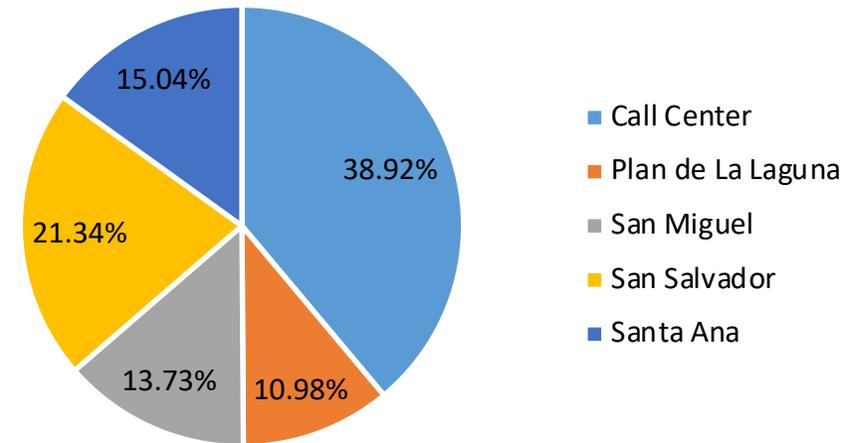
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Diciembre 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,464	0	0	0	2,464	36.50%
Plan de La Laguna	627	158	0	0	785	11.63%
San Miguel	984	100	0	0	1,084	16.06%
San Salvador	1,201	354	0	0	1,555	23.04%
Santa Ana	718	144	0	0	862	12.77%
Total	5,994	756	0	0	6,750	100.00%



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

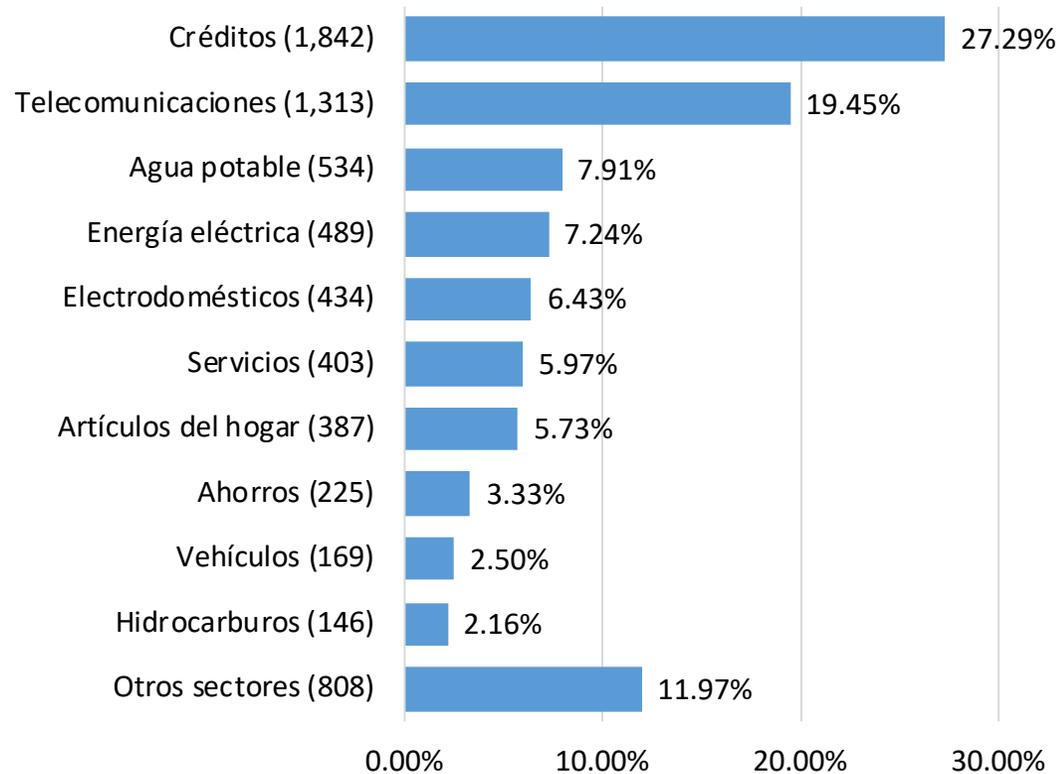
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	31,322	0	0	10	31,332	38.92%
Plan de La Laguna	6,602	2,146	8	79	8,835	10.98%
San Miguel	9,842	1,080	25	104	11,051	13.73%
San Salvador	12,628	4,267	24	257	17,176	21.34%
Santa Ana	9,898	2,091	51	66	12,106	15.04%
Total	70,292	9,584	108	516	80,500	100.00%



Atenciones según sector

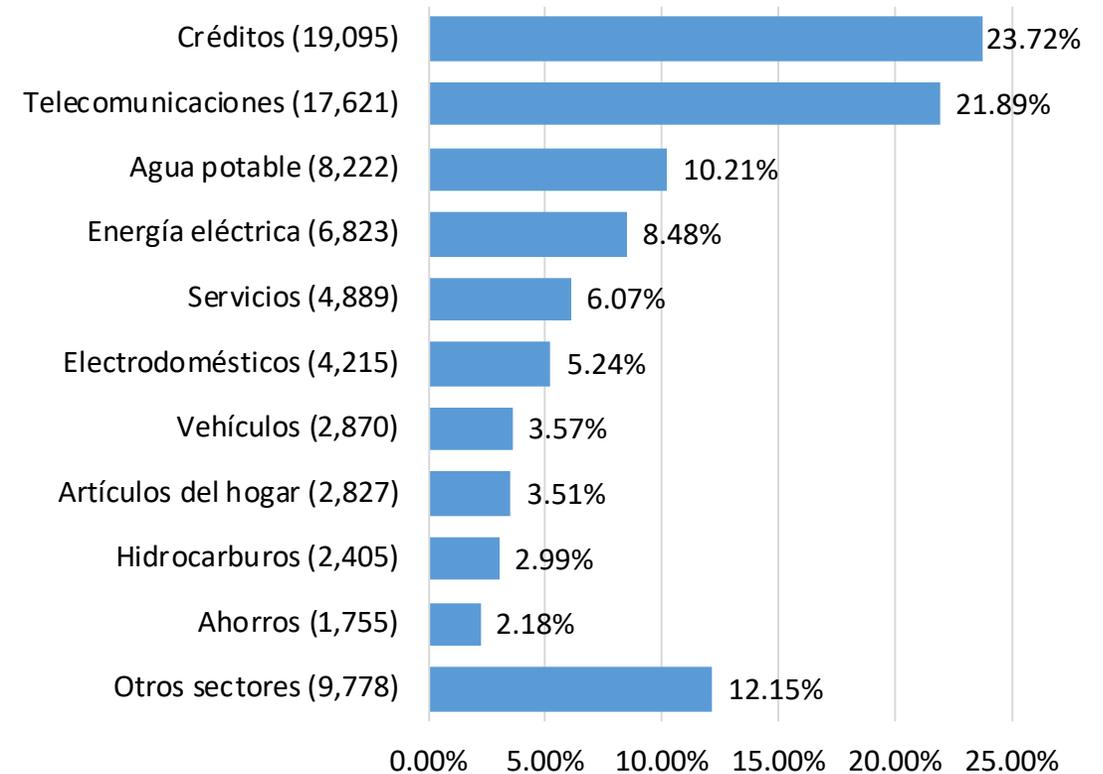
Atenciones por sector

Diciembre 2019



Atenciones por sector acumuladas

Enero - Diciembre 2019

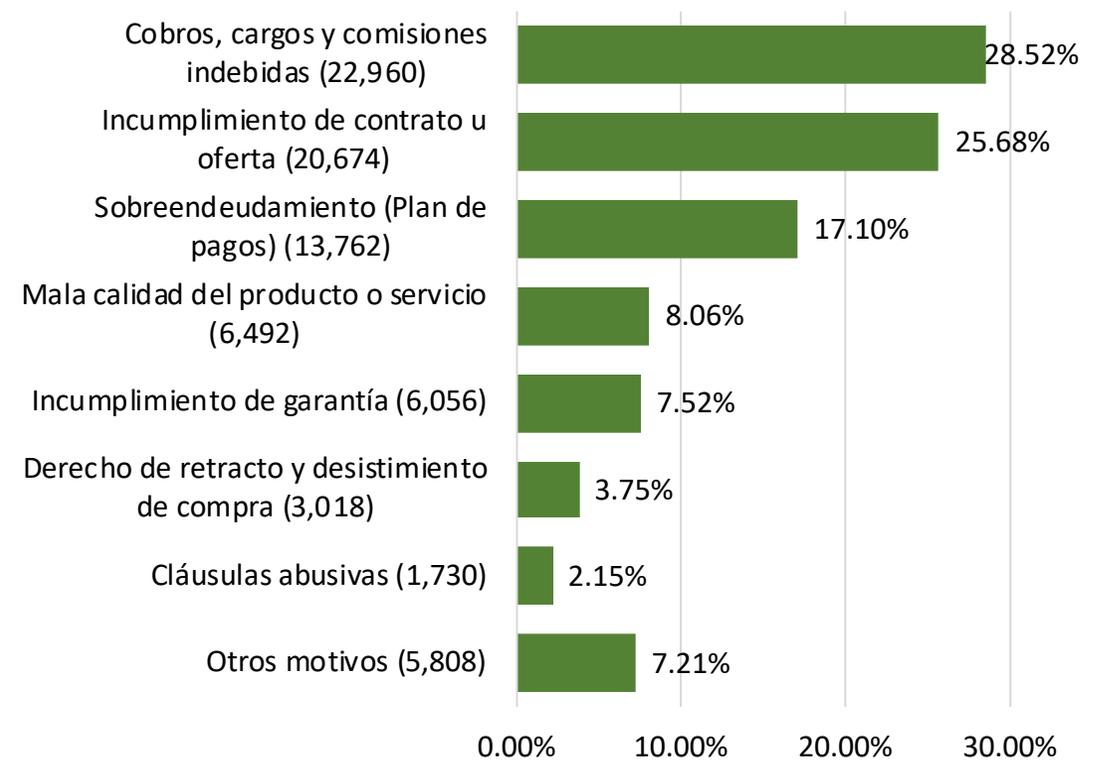


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Diciembre - 2019



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Diciembre 2019



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Noviembre y diciembre 2019*

Forma de recepción	Noviembre 2019		Diciembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	1,876	49.88%	2,108	53.93%	232	12.37%
Medios electrónicos	1,341	35.66%	1,367	34.97%	26	1.94%
Atención en línea	387	10.29%	346	8.85%	-41	-10.59%
Chat	202	5.37%	120	3.07%	-82	-40.59%
Correo Electrónico	49	1.30%	130	3.33%	81	165.31%
Red Social Facebook	29	0.77%	39	1.00%	10	34.48%
Red Social Twitter	34	0.90%	1	0.03%	-33	-97.06%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	640	17.02%	731	18.70%	91	14.22%
Teléfono Directo	26	0.69%	39	1.00%	13	50.00%
Ventanillas descentralizadas	518	13.77%	395	10.10%	-123	-23.75%
Alcaldía Municipal	32	0.85%	12	0.31%	-20	-62.50%
Casa de la Cultura	31	0.82%	13	0.33%	-18	-58.06%
Ciudad Mujer	87	2.31%	81	2.07%	-6	-6.90%
Gobernaciones Departamentales	368	9.78%	289	7.39%	-79	-21.47%
Total	3,761	100.00%	3,909	100.00%	148	3.94%

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

Forma de recepción	Enero - diciembre 2018		Enero - diciembre 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	16,052	42.37%	15,890	39.19%	-162	-1.01%
Medios electrónicos	13,922	36.74%	18,749	46.25%	4,827	34.67%
Atención en línea	3,543	9.35%	4,690	11.57%	1,147	32.37%
Chat	4,375	11.55%	3,544	8.74%	-831	-18.99%
Correo Electrónico	928	2.45%	1,016	2.51%	88	9.48%
Red Social Facebook	1,830	4.83%	1,286	3.17%	-544	-29.73%
Red Social Twitter	521	1.38%	546	1.35%	25	4.80%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	35	0.09%	35	-
WhatsApp	2,725	7.19%	7,632	18.82%	4,907	180.07%
Teléfono Directo	651	1.72%	499	1.23%	-152	-23.35%
Ventanillas descentralizadas	7,264	19.17%	5,404	13.33%	-1,860	-25.61%
Alcaldía Municipal	238	0.63%	332	0.82%	94	39.50%
Casa de la Cultura	231	0.61%	374	0.92%	143	61.90%
Ciudad Mujer	507	1.34%	871	2.15%	364	71.79%
Gobernaciones Departamentales	6,288	16.60%	3,827	9.44%	-2,461	-39.14%
Total	37,889	100.00%	40,542	100.00%	2,653	7.00%

Atenciones en ventanillas descentralizadas

(Alcaldías, casas de la cultura y gobernaciones departamentales)

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Enero - Diciembre		Variación	
	Noviembre 2019	Diciembre 2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	49	29	-20	-41%	731	611	-120	-16%
Gobernación de Cabañas	14	9	-5	-36%	233	170	-63	-27%
Gobernación de Chalatenango	9	2	-7	-78%	190	116	-74	-39%
Gobernación de Cuscatlán	35	26	-9	-26%	340	375	35	10%
Gobernación de La Paz	17	7	-10	-59%	113	250	137	121%
Gobernación de La Unión	20	11	-9	-45%	227	213	-14	-6%
Gobernación de Morazán	93	142	49	53%	282	601	319	113%
Gobernación de San Miguel	1	1	0	0%	2,725	5	-2,720	-100%
Gobernación de San Vicente	28	16	-12	-43%	192	313	121	63%
Gobernación de Sonsonate	71	24	-47	-66%	538	642	104	19%
Gobernación de Usulután	28	20	-8	-29%	561	402	-159	-28%
La Palma, Chalatenango	2	4	2	100%	57	107	50	88%
Lourdes, Colón	7	1	-6	-86%	79	140	61	77%
Mejicanos	30	8	-22	-73%	177	220	43	24%
Soyapango	24	12	-12	-50%	148	230	82	55%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	3	2	-1	-33%	163	138	-25	-15%
Total	431	314	-117	-27%	6,757	4,533	-2,224	-33%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Diciembre 2018 y Enero - Diciembre 2019

Solución	Noviembre 2019	Diciembre 2019	Variación	Enero – Diciembre 2018	Enero - Diciembre 2019	Variación
Denuncia	872	592	-32.11%	6,871	8,121	18.19%
Avenimiento	615	402	-34.63%	4,354	5,672	30.27%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.00%	0	5	N/A
Conciliación	132	103	-21.97%	1,313	1,282	-2.36%
Desistimiento	40	19	-52.50%	416	346	-16.83%
Falta de Ratificación y Prevención	20	17	-15.00%	254	209	-17.72%
Tribunal Sancionador	64	50	-21.88%	534	607	13.67%
Gestión	8	10	25.00%	4,571	1,090	-76.15%
Total	880	602	-31.59%	11,442	9,211	-19.50%
Denuncia	872	592	-32.11%	6,871	8,121	18.19%

Reclamos y montos recuperados

Enero - Diciembre 2019

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	982	600	\$1,766,877.85
feb-19	838	479	\$507,587.12
mar-19	613	371	\$191,923.94
abr-19	416	270	\$455,980.72
may-19	730	443	\$356,384.60
jun-19	626	396	\$754,131.63

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
jul-19	910	601	\$617,238.17
ago-19	717	450	\$500,763.06
sep-19	901	570	\$1,163,641.10
oct-19	996	652	\$352,339.99
nov-19	880	551	\$248,102.87
dic-19	602	400	\$220,347.46
Total	9,211	5,783	\$7,135,318.51