

Estadísticas Institucionales

Enero 2020

Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Diciembre 2019 y enero 2020

Tipo de caso	Diciembre 2019		Enero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,994	88.84%	7,044	87.64%	1,050	17.52%
Denuncia	753	11.16%	993	12.36%	240	31.87%
Total	6,747	100.00%	8,037	100.00%	1,290	19.12%

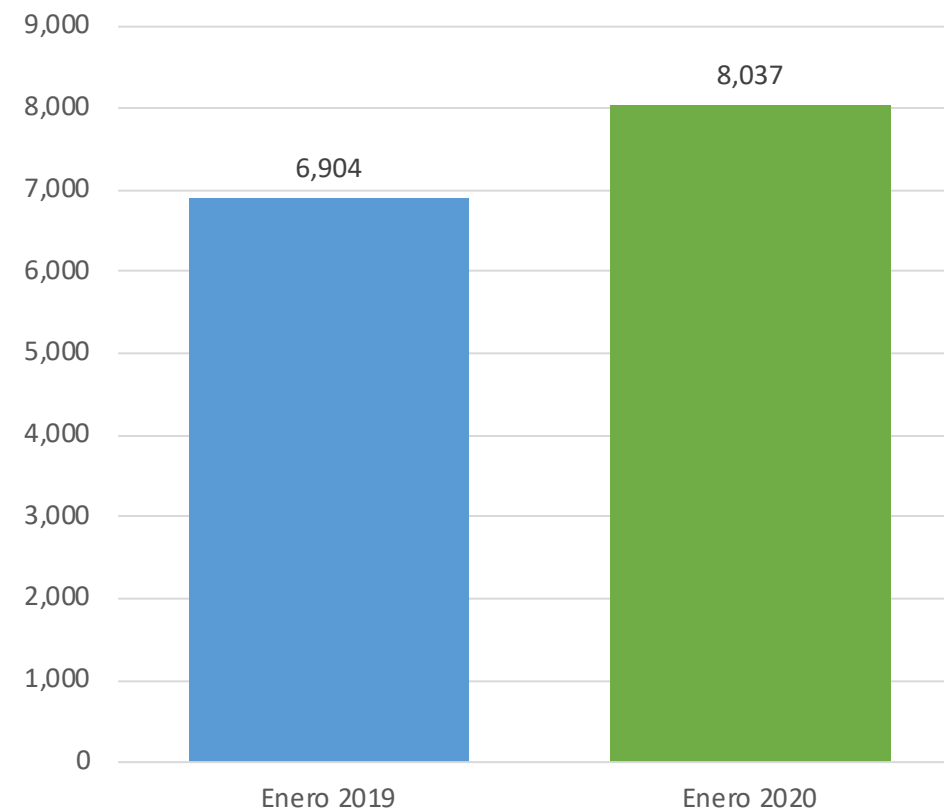
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Enero 2019 y Enero 2020

Tipo de caso	Enero 2019		Enero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,908	85.57%	7,044	87.64%	1,136	19.23%
Denuncia	535	7.75%	993	12.36%	458	85.61%
Derivación	82	1.19%	0	0.00%	-82	-100.00%
Gestión	379	5.49%	0	0.00%	-379	-100.00%
Total	6,904	100.00%	8,037	100.00%	1,133	16.41%

Atenciones brindadas.

Enero 2019 y Enero 2020

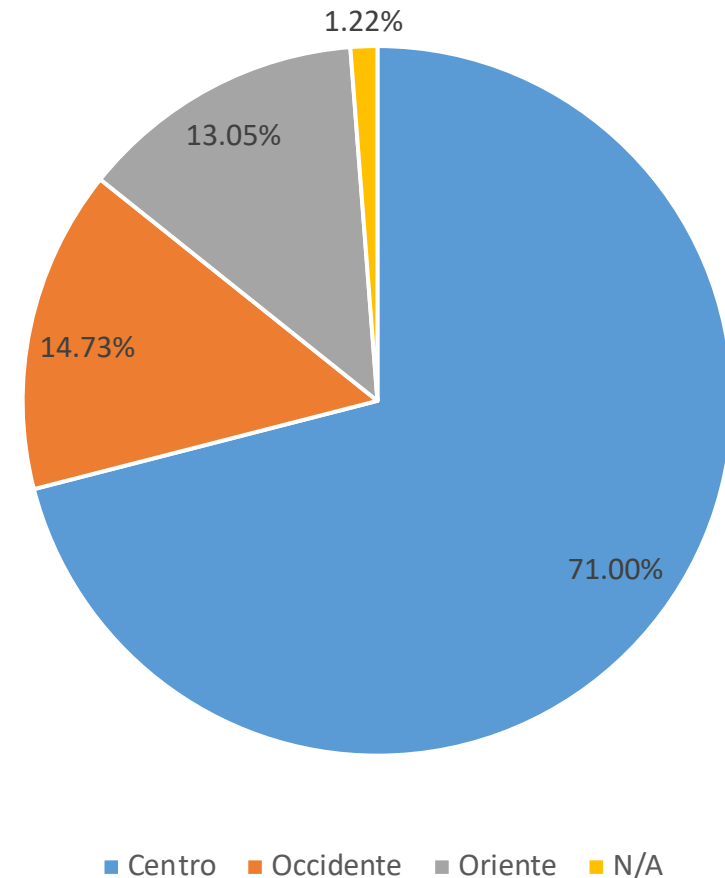


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región *Enero 2020*

Región	Asesoría	Denuncia	Gestión	Total	%
Centro	5,059	647	5,706	71.00%	5,059
Occidente	971	213	1,184	14.73%	971
Oriente	918	131	1,049	13.05%	918
N/A	96	2	98	1.22%	96
Total	7,044	993	8,037	100.00%	7,044

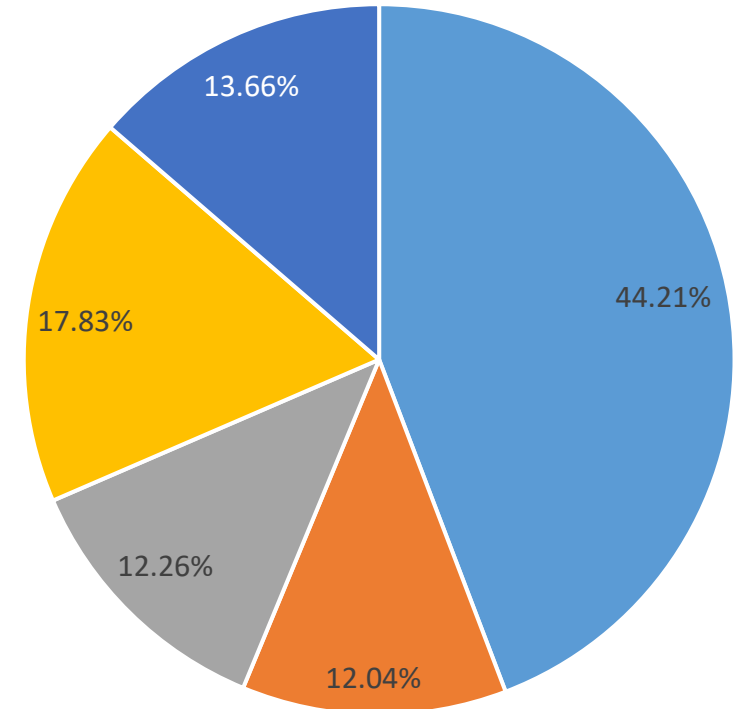
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero 2020

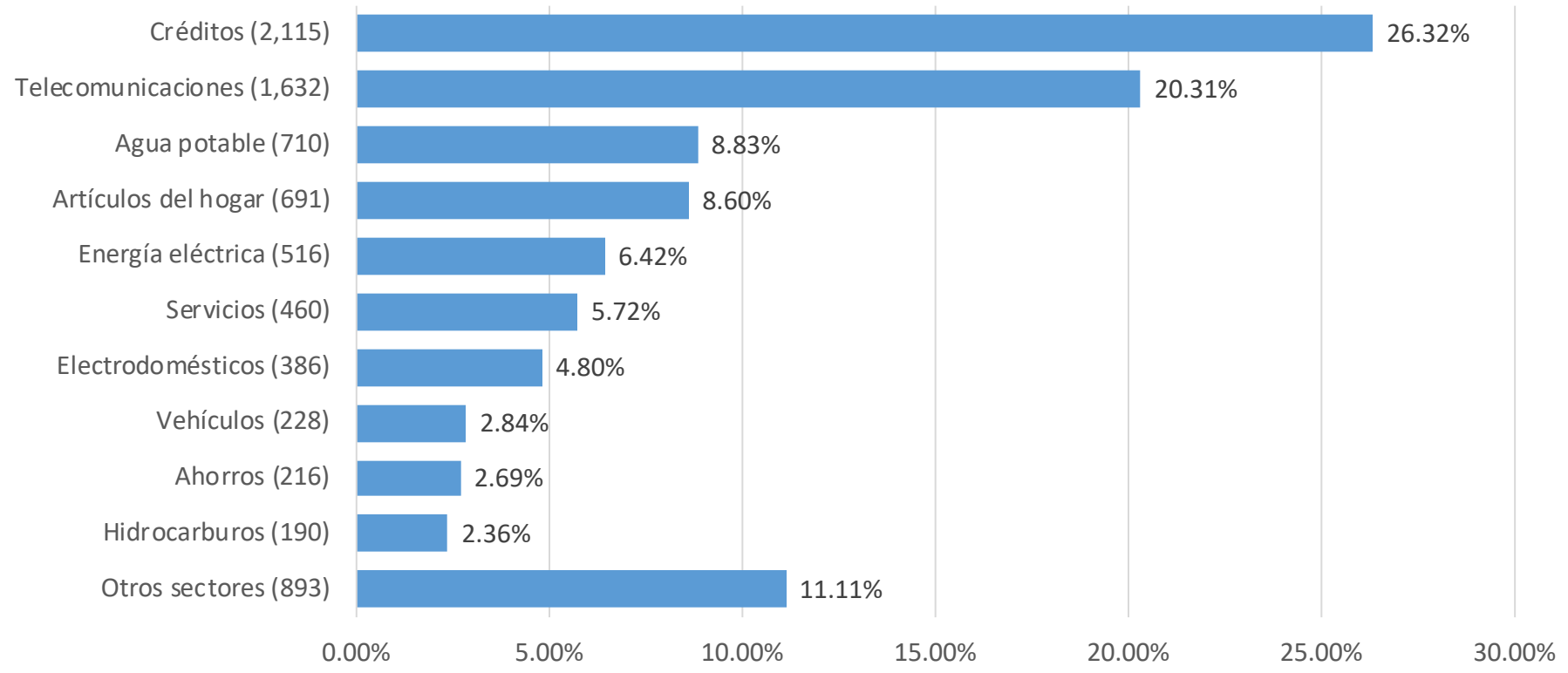
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,553	0	3,553	44.21%
Plan de La Laguna	766	202	968	12.04%
San Miguel	853	132	985	12.26%
San Salvador	971	462	1,433	17.83%
Santa Ana	901	197	1,098	13.66%
Total	7,044	993	8,037	100.00%



■ Call Center ■ Plan de La Laguna ■ San Miguel
■ San Salvador ■ Santa Ana

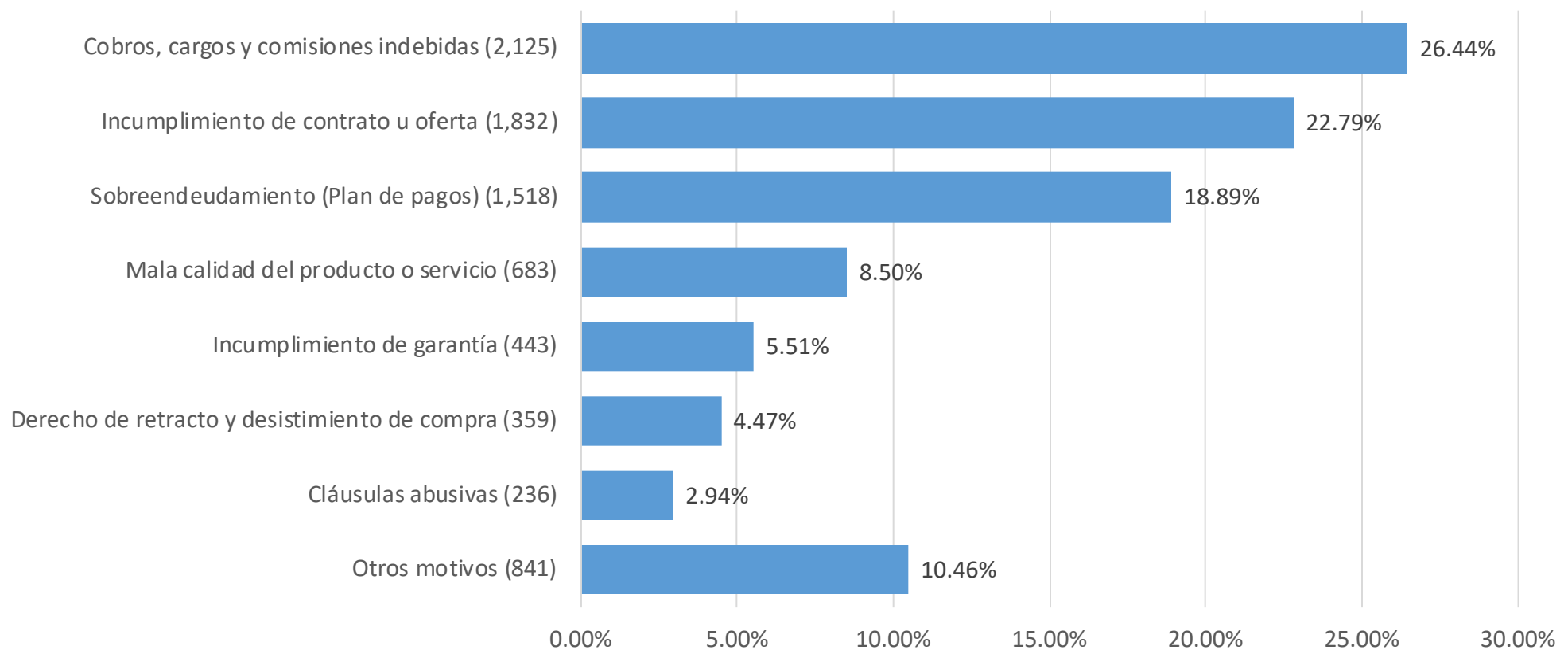
Atenciones según sector

Atenciones por sector
Enero 2020



Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Enero 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Diciembre 2019 y enero 2020*

Forma de recepción	Diciembre 2019		Enero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	2,107	53.92%	1,292	33.46%	-815	-38.68%
Medios electrónicos	1,367	34.98%	2,050	53.10%	683	49.96%
Atención en línea	346	8.85%	537	13.91%	191	55.20%
Chat	120	3.07%	9	0.23%	-111	-92.50%
Correo Electrónico	130	3.33%	195	5.05%	65	50.00%
Red Social Facebook	39	1.00%	193	5.00%	154	394.87%
Red Social Twitter	1	0.03%	0	0.00%	-1	-100.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	731	18.71%	1,116	28.90%	385	52.67%
Teléfono Directo	39	1.00%	70	1.81%	31	79.49%
Ventanillas descentralizadas	395	10.11%	449	11.63%	54	13.67%
Alcaldía Municipal	12	0.31%	33	0.85%	21	175.00%
Casa de la Cultura	13	0.33%	26	0.67%	13	100.00%
Ciudad Mujer	81	2.07%	59	1.53%	-22	-27.16%
Gobernaciones Departamentales	289	7.40%	331	8.57%	42	14.53%
Total	3,908	100.00%	3,861	100.00%	-47	-1.20%

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Enero 2019 y Enero 2020*

Forma de recepción	Enero 2019		Enero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	1,512	44.25%	1,292	33.46%	-220	-14.55%
Medios electrónicos	1,419	41.53%	2,050	53.10%	631	44.47%
Atención en línea	368	10.77%	537	13.91%	169	45.92%
Chat	309	9.04%	9	0.23%	-300	-97.09%
Correo Electrónico	53	1.55%	195	5.05%	142	267.92%
Red Social Facebook	227	6.64%	193	5.00%	-34	-14.98%
Red Social Twitter	19	0.56%	0	0.00%	-19	-100.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	443	12.96%	1,116	28.90%	673	151.92%
Teléfono Directo	32	0.94%	70	1.81%	38	118.75%
Ventanillas descentralizadas	454	13.29%	449	11.63%	-5	-1.10%
Alcaldía Municipal	51	1.49%	33	0.85%	-18	-35.29%
Casa de la Cultura	59	1.73%	26	0.67%	-33	-55.93%
Ciudad Mujer	64	1.87%	59	1.53%	-5	-7.81%
Gobernaciones Departamentales	280	8.19%	331	8.57%	51	18.21%
Total	3,417	100.00%	3,861	100.00%	444	12.99%

Atenciones en ventanillas descentralizadas

(Alcaldías, casas de la cultura y gobernaciones departamentales)

Ventanilla	Comparación mensual		Variación		Comparación anual		Variación	
	Noviembre 2020	Enero 2020	#	%	Enero 2019	Enero 2020	#	%
Gobernación de Ahuachapán	29	58	29	100%	57	58	1	2%
Gobernación de Cabañas	9	6	-3	-33%	21	6	-15	-71%
Gobernación de Chalatenango	2	9	7	350%	5	9	4	80%
Gobernación de Cuscatlán	26	12	-14	-54%	26	12	-14	-54%
Gobernación de La Paz	7	28	21	300%	5	28	23	460%
Gobernación de La Unión	11	16	5	45%	22	16	-6	-27%
Gobernación de Morazán	142	107	-35	-25%	18	107	89	494%
Gobernación de San Miguel	1	0	-1	-100%	2	0	-2	-100%
Gobernación de San Vicente	16	8	-8	-50%	13	8	-5	-38%
Gobernación de Sonsonate	24	54	30	125%	63	54	-9	-14%
Gobernación de Usulután	20	26	6	30%	34	26	-8	-24%
La Palma, Chalatenango	4	11	7	175%	19	11	-8	-42%
Lourdes, Colón	1	0	-1	-100%	26	0	-26	-100%
Mejicanos	8	22	14	175%	31	22	-9	-29%
Soyapango	12	26	14	117%	32	26	-6	-19%
Zacamil, Mejicanos	2	7	5	250%	16	7	-9	-56%
No especificada	314	390	76	24%	390	390	0	0%
Total	29	58	29	100%	57	58	1	2%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Comparación mensual y anual

Solución	Noviembre 2020	Enero 2020	Variación	Enero 2019	Enero 2020	Variación
Denuncia	590	1,026	73.90%	578	1,026	77.51%
Avenimiento	402	717	78.36%	411	717	74.45%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.00%	0	0	N/A
Conciliación	102	151	48.04%	76	151	98.68%
Desistimiento	19	66	247.37%	26	66	153.85%
Falta de Ratificación y Prevención	17	27	58.82%	22	27	22.73%
Tribunal Sancionador	49	65	32.65%	43	65	51.16%
Gestión	10	1	-90.00%	404	1	-99.75%
Total	600	1,027	71.17%	982	1,027	4.58%
Denuncia	590	1,026	73.90%	578	1,026	77.51%

Reclamos y montos recuperados en los Centros de Solución de Controversias

Enero 2019 - Enero 2020

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
jul-19	910	601	\$617,238.17

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ago-19	717	450	\$500,763.06
sep-19	900	569	\$1,163,608.54
oct-19	996	652	\$352,339.99
nov-19	877	549	\$248,013.87
dic-19	600	399	\$220,577.11
ene-20	1,027	692	\$546,900.73
Total	10,232	6,471	\$7,682,327.33