

# Estadísticas Institucionales

---

Febrero 2020

# Atenciones brindadas

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

*Enero y febrero 2020*

Tipo de caso	Enero 2020		Febrero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	7,044	87.64%	6,338	88.24%	-706	-10.02%
<b>Denuncia</b>	993	12.36%	845	11.76%	-148	-14.90%
<b>Total</b>	<b>8,037</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,183</b>	<b>100.00%</b>	<b>-854</b>	<b>-10.63%</b>

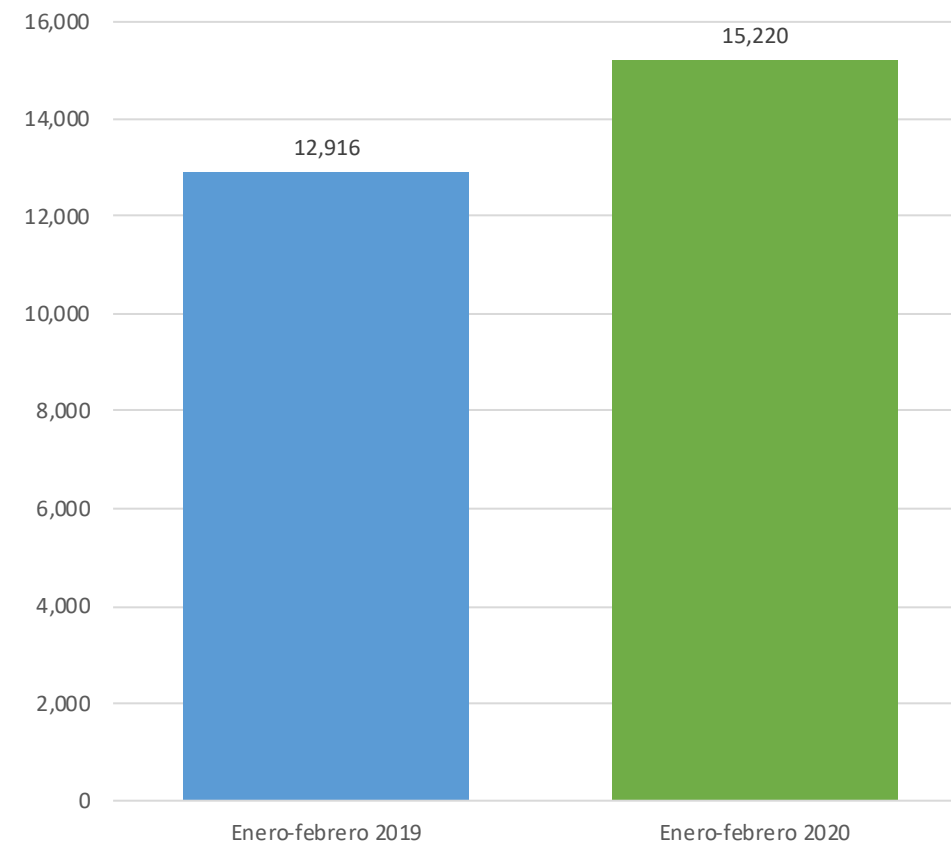
## Atenciones brindadas

*Enero - Febrero 2019 y Enero - Febrero 2020*

Tipo de caso	Enero - Febrero 2019		Enero - Febrero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	11,217	86.85%	13,382	87.92%	2,165	19.30%
<b>Denuncia</b>	1,076	8.33%	1,838	12.08%	762	70.82%
<b>Derivación</b>	108	0.84%	0	0.00%	-108	-100.00%
<b>Gestión</b>	515	3.99%	0	0.00%	-515	-100.00%
<b>Total</b>	<b>12,916</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,220</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,304</b>	<b>17.84%</b>

## Atenciones brindadas.

*Enero - Febrero 2019 y Enero - Febrero 2020*



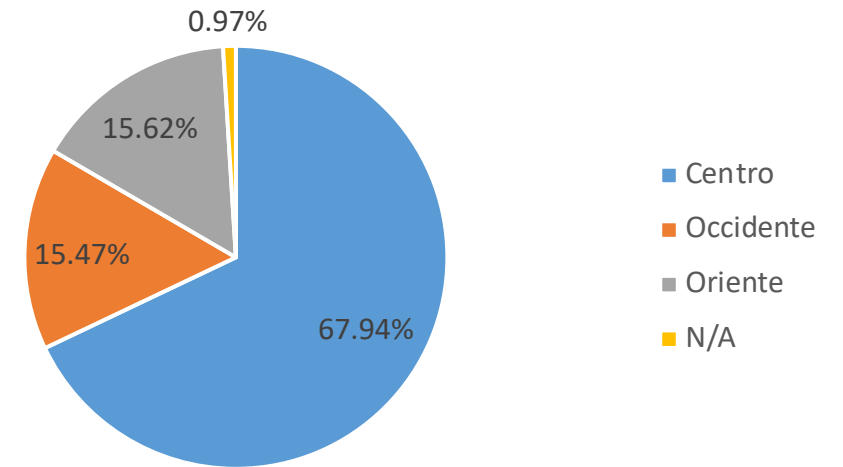
# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

*Febrero 2020*

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	4,344	536	4,880	67.94%
<b>Occidente</b>	920	191	1,111	15.47%
<b>Oriente</b>	1,004	118	1,122	15.62%
<b>N/A</b>	70	0	70	0.97%
<b>Total</b>	<b>6,338</b>	<b>845</b>	<b>7,183</b>	<b>100.00%</b>

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

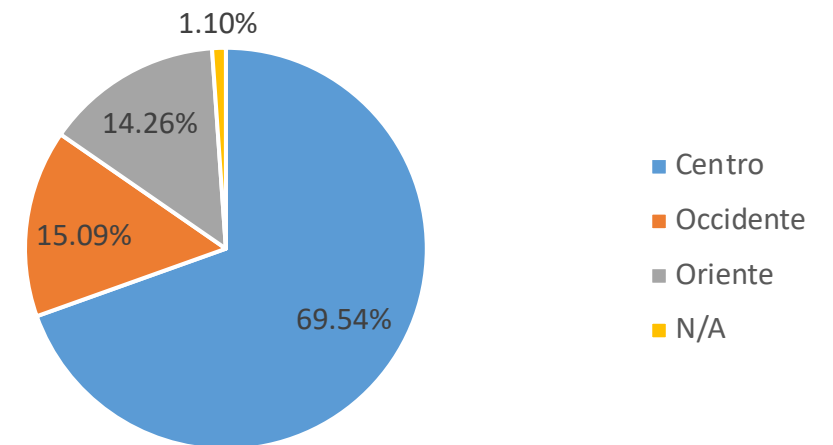


## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

*Enero - Febrero 2020*

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	9,401	1,183	10,584	69.54%
<b>Occidente</b>	1,893	404	2,297	15.09%
<b>Oriente</b>	1,922	249	2,171	14.26%
<b>N/A</b>	166	2	168	1.10%
<b>Total</b>	<b>13,382</b>	<b>1,838</b>	<b>15,220</b>	<b>100.00%</b>

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

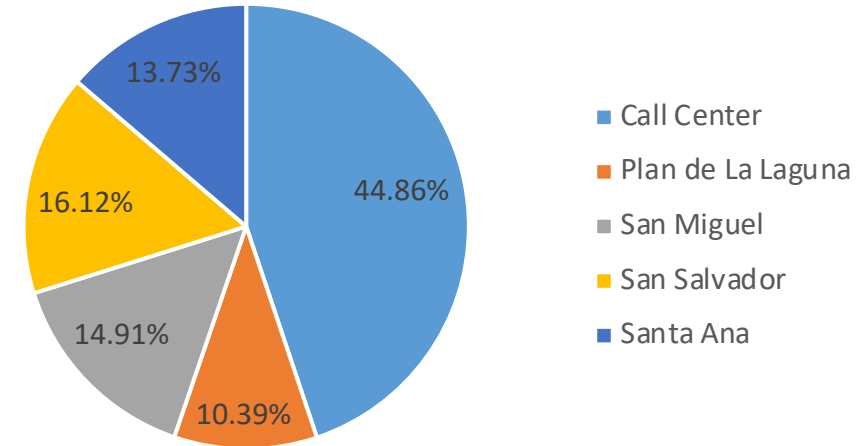


# Atenciones brindadas, según oficina

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

*Febrero 2020*

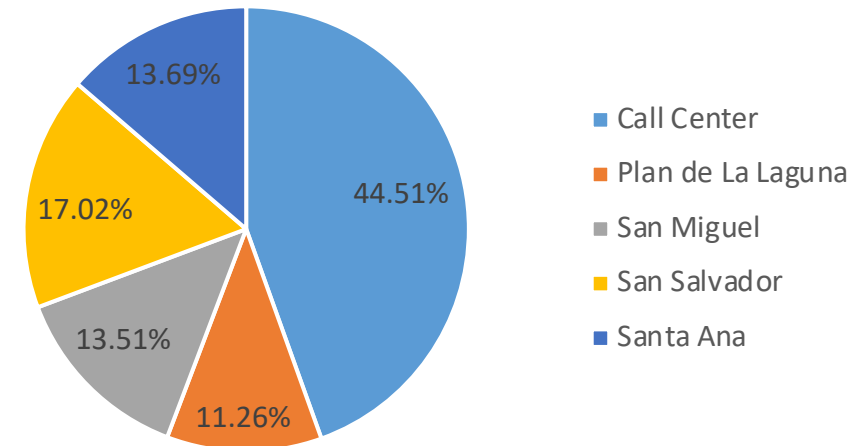
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,222	0	3,222	44.86%
Plan de La Laguna	564	182	746	10.39%
San Miguel	957	114	1,071	14.91%
San Salvador	778	380	1,158	16.12%
Santa Ana	817	169	986	13.73%
<b>Total</b>	<b>6,338</b>	<b>845</b>	<b>7,183</b>	<b>100.00%</b>



## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

*Enero - Febrero 2020*

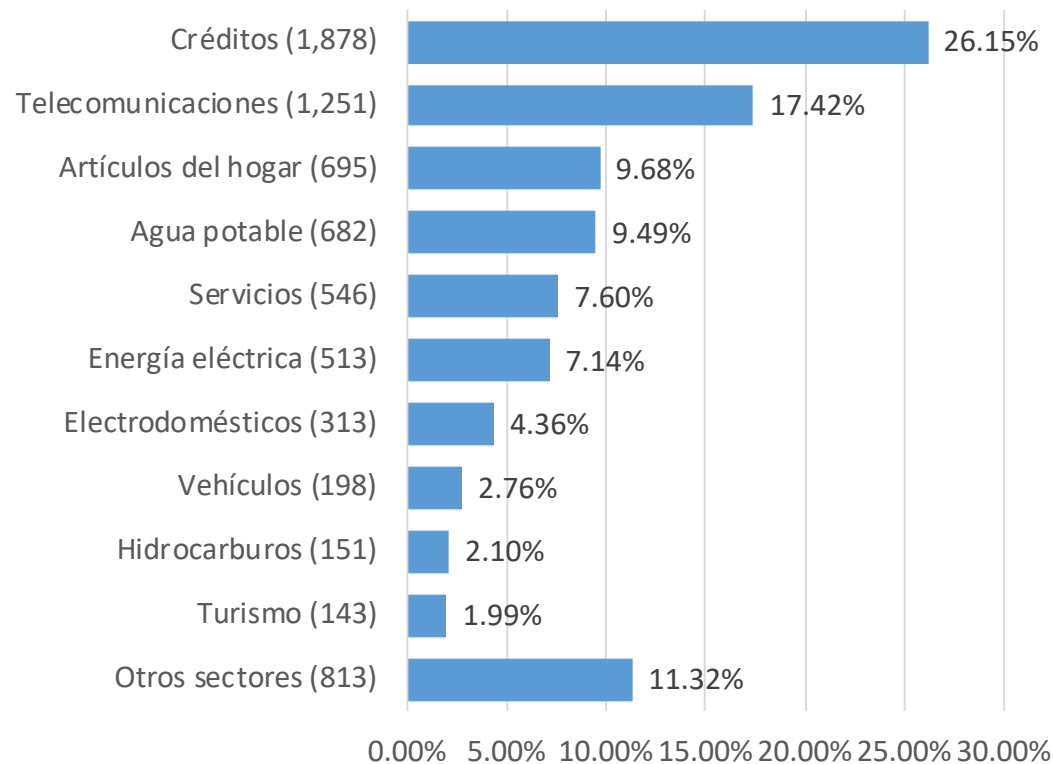
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	6,775	0	6,775	44.51%
Plan de La Laguna	1,330	384	1,714	11.26%
San Miguel	1,810	246	2,056	13.51%
San Salvador	1,749	842	2,591	17.02%
Santa Ana	1,718	366	2,084	13.69%
<b>Total</b>	<b>13,382</b>	<b>1,838</b>	<b>15,220</b>	<b>100.00%</b>



# Atenciones según sector

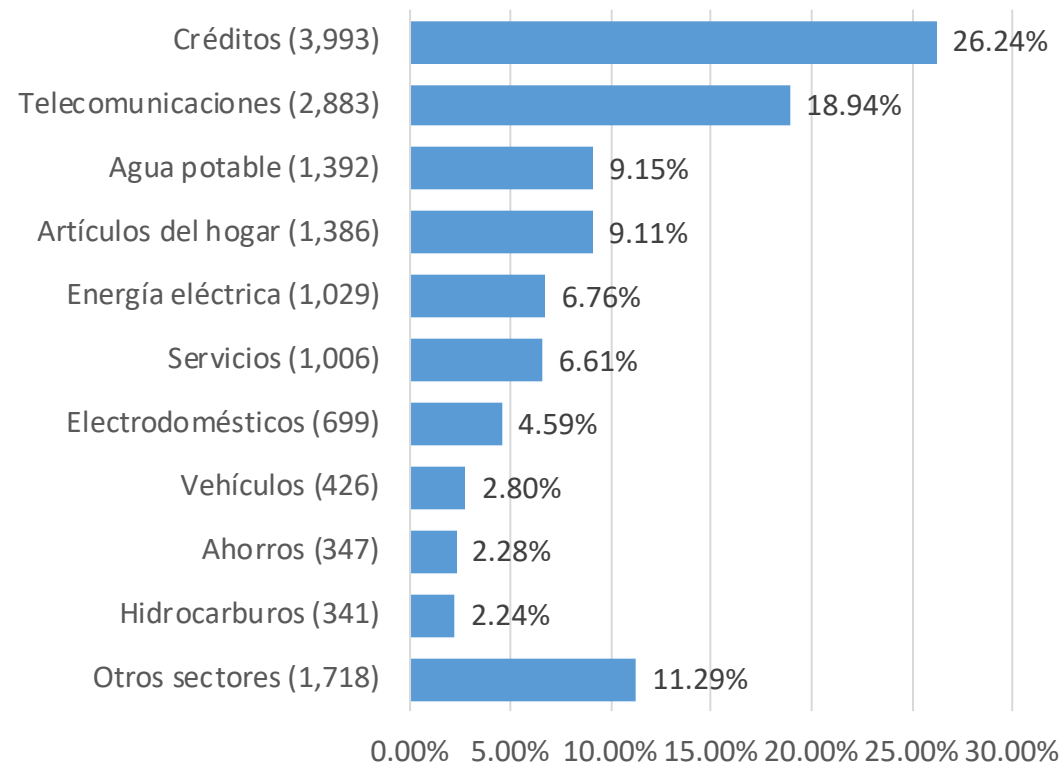
## Atenciones por sector

*Febrero 2020*



## Atenciones por sector acumuladas

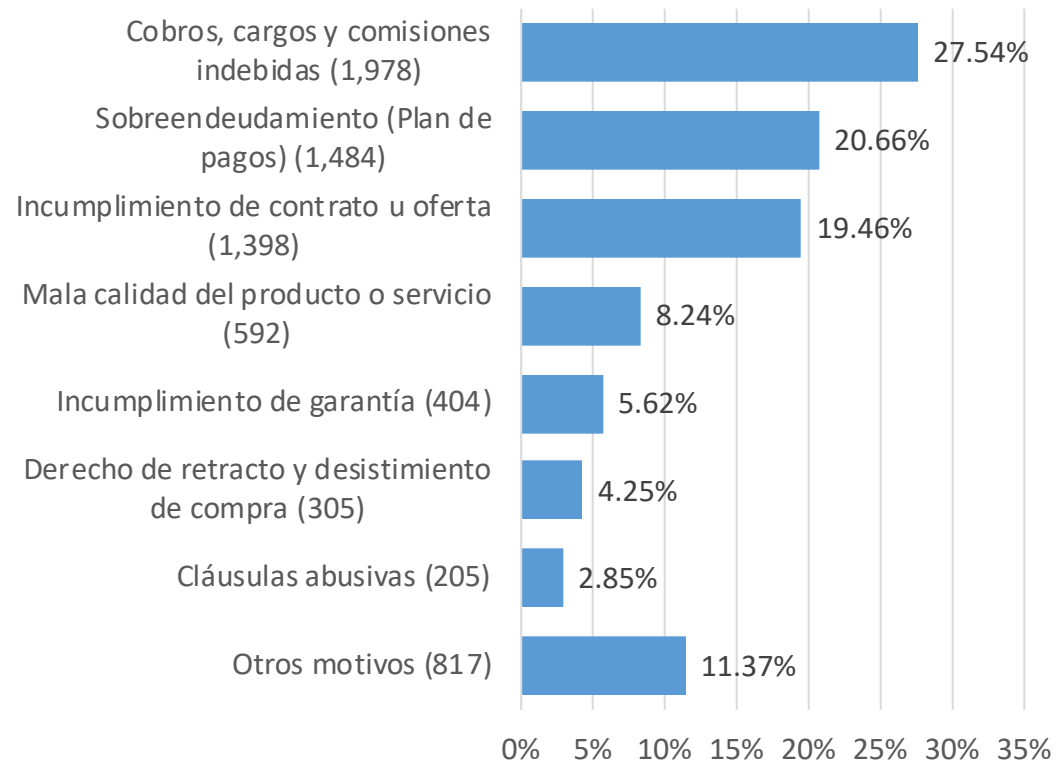
*Enero - Febrero 2020*



# Atenciones según motivo

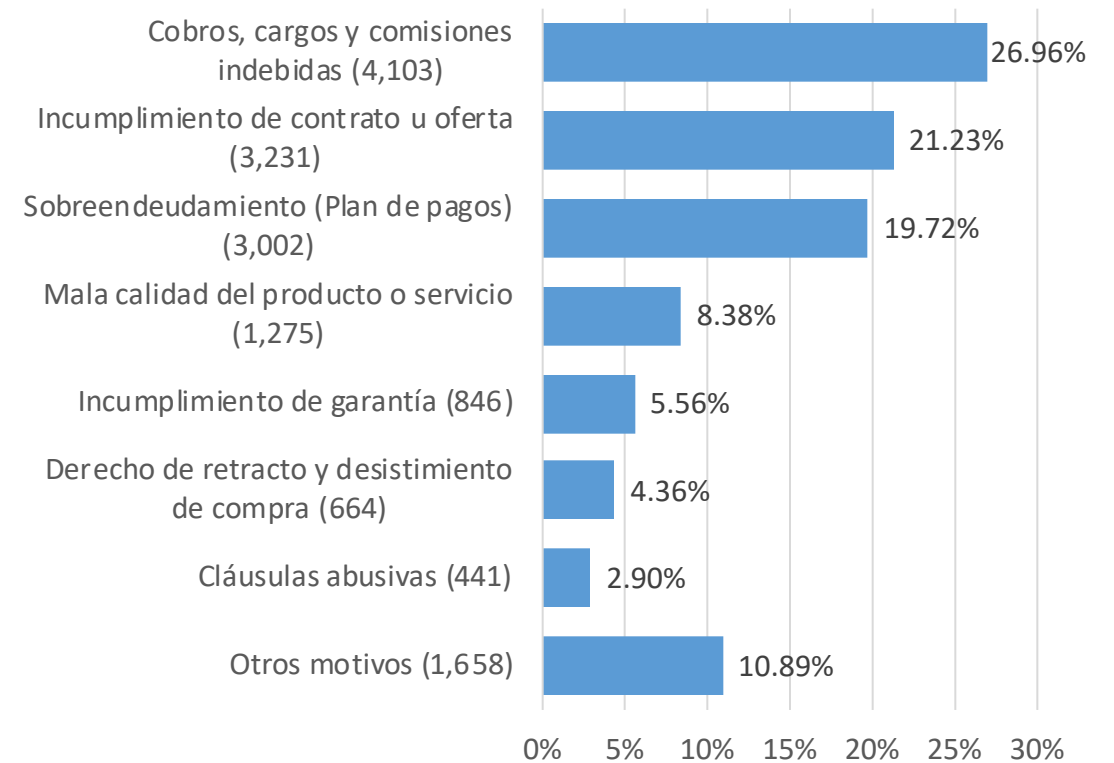
## Atenciones por motivo

*Febrero - 2020*



## Atenciones por motivo acumuladas

*Enero - Febrero 2020*



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada *Enero y febrero 2020*

Forma de recepción	Enero 2020		Febrero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>1,292</b>	<b>33.46%</b>	<b>1,152</b>	<b>33.59%</b>	<b>-140</b>	<b>-10.84%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,050</b>	<b>53.10%</b>	<b>1,647</b>	<b>48.02%</b>	<b>-403</b>	<b>-19.66%</b>
Atención en línea	537	13.91%	317	9.24%	-220	-40.97%
Chat	9	0.23%	160	4.66%	151	1677.78%
Correo Electrónico	195	5.05%	182	5.31%	-13	-6.67%
Red Social Facebook	193	5.00%	306	8.92%	113	58.55%
Red Social Twitter	0	0.00%	1	0.03%	1	-
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	1,116	28.90%	681	19.85%	-435	-38.98%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>70</b>	<b>1.81%</b>	<b>63</b>	<b>1.84%</b>	<b>-7</b>	<b>-10.00%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>449</b>	<b>11.63%</b>	<b>568</b>	<b>16.56%</b>	<b>119</b>	<b>26.50%</b>
Alcaldía Municipal	33	0.85%	23	0.67%	-10	-30.30%
Casa de la Cultura	26	0.67%	38	1.11%	12	46.15%
Ciudad Mujer	59	1.53%	82	2.39%	23	38.98%
Gobernaciones Departamentales	331	8.57%	425	12.39%	94	28.40%
<b>Total</b>	<b>3,861</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,430</b>	<b>100.00%</b>	<b>-431</b>	<b>-11.16%</b>

## Atenciones por forma de recepción descentralizada *Enero - Febrero 2019 y Enero - Febrero 2020*

Forma de recepción	Enero - febrero 2019		Enero - febrero 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>2,638</b>	<b>41.60%</b>	<b>2,444</b>	<b>33.52%</b>	<b>-194</b>	<b>-7.35%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,662</b>	<b>41.97%</b>	<b>3,697</b>	<b>50.71%</b>	<b>1,035</b>	<b>38.88%</b>
Atención en línea	659	10.39%	854	11.71%	195	29.59%
Chat	604	9.52%	169	2.32%	-435	-72.02%
Correo Electrónico	155	2.44%	377	5.17%	222	143.23%
Red Social Facebook	322	5.08%	499	6.84%	177	54.97%
Red Social Twitter	79	1.25%	1	0.01%	-78	-98.73%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	843	13.29%	1,797	24.65%	954	113.17%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>76</b>	<b>1.20%</b>	<b>133</b>	<b>1.82%</b>	<b>57</b>	<b>75.00%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>966</b>	<b>15.23%</b>	<b>1,017</b>	<b>13.95%</b>	<b>51</b>	<b>5.28%</b>
Alcaldía Municipal	100	1.58%	56	0.77%	-44	-44.00%
Casa de la Cultura	106	1.67%	64	0.88%	-42	-39.62%
Ciudad Mujer	126	1.99%	141	1.93%	15	11.90%
Gobernaciones Departamentales	634	10.00%	756	10.37%	122	19.24%
<b>Total</b>	<b>6,342</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,291</b>	<b>100.00%</b>	<b>949</b>	<b>14.96%</b>

# Atenciones en ventanillas descentralizadas

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

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Enero - Febrero		Variación	
	Enero 2020	Febrero 2020	#	%	2019	2020	#	%
Gobernación de Ahuachapán	29	58	29	100%	109	86	-23	-21%
Gobernación de Cabañas	9	6	-3	-33%	43	23	-20	-47%
Gobernación de Chalatenango	2	9	7	350%	11	24	13	118%
Gobernación de Cuscatlán	26	12	-14	-54%	67	28	-39	-58%
Gobernación de La Paz	7	28	21	300%	25	55	30	120%
Gobernación de La Unión	11	16	5	45%	45	45	0	0%
Gobernación de Morazán	142	107	-35	-25%	40	309	269	673%
Gobernación de San Miguel	1	0	-1	-100%	2	0	-2	-100%
Gobernación de San Vicente	16	8	-8	-50%	53	23	-30	-57%
Gobernación de Sonsonate	24	54	30	125%	131	95	-36	-27%
Gobernación de Usulután	20	26	6	30%	88	57	-31	-35%
La Palma, Chalatenango	4	11	7	175%	37	20	-17	-46%
Lourdes, Colón	1	0	-1	-100%	47	14	-33	-70%
Mejicanos	8	22	14	175%	59	36	-23	-39%
Soyapango	12	26	14	117%	57	50	-7	-12%
No especificada	2	7	5	250%	26	11	-15	-58%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>390</b>	<b>76</b>	<b>24%</b>	<b>840</b>	<b>876</b>	<b>36</b>	<b>4%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Febrero 2019 y Enero - Febrero 2020

Solución	Enero 2020	Febrero 2020	Variación	Enero - Febrero 2019	Enero - Febrero 2020	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,021</b>	<b>979</b>	<b>-4.11%</b>	<b>1,090</b>	<b>2,000</b>	<b>83.49%</b>
Avenimiento	715	692	-3.22%	769	1,407	82.96%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	149	142	-4.70%	145	291	100.69%
Desistimiento	65	56	-13.85%	53	121	128.30%
Falta de Ratificación y Prevención	27	23	-14.81%	33	50	51.52%
Tribunal Sancionador	65	66	1.54%	90	131	45.56%
<b>Gestión</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>200.00%</b>	<b>730</b>	<b>4</b>	<b>-99.45%</b>
<b>Total</b>	<b>1,022</b>	<b>982</b>	<b>-3.91%</b>	<b>1,820</b>	<b>2,004</b>	<b>10.11%</b>

## Reclamos y montos recuperados

Enero 2019 - Febrero 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	715	448	\$500,418.06
sep-19	898	567	\$1,154,350.02
oct-19	995	652	\$352,339.99
nov-19	874	548	\$247,063.87
dic-19	600	399	\$220,577.11
ene-20	1,022	689	\$546,367.38
feb-20	982	685	\$607,066.63
<b>Total</b>	<b>11,201</b>	<b>7,148</b>	<b>\$8,278,307.09</b>