

Estadísticas Institucionales

Marzo 2020

Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Febrero y marzo 2020

Tipo de caso	Febrero 2020		Marzo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,338	88.24%	9,535	92.91%	3,197	50.44%
Denuncia	845	11.76%	728	7.09%	-117	-13.85%
Total	7,183	100.00%	10,263	100.00%	3,080	42.88%

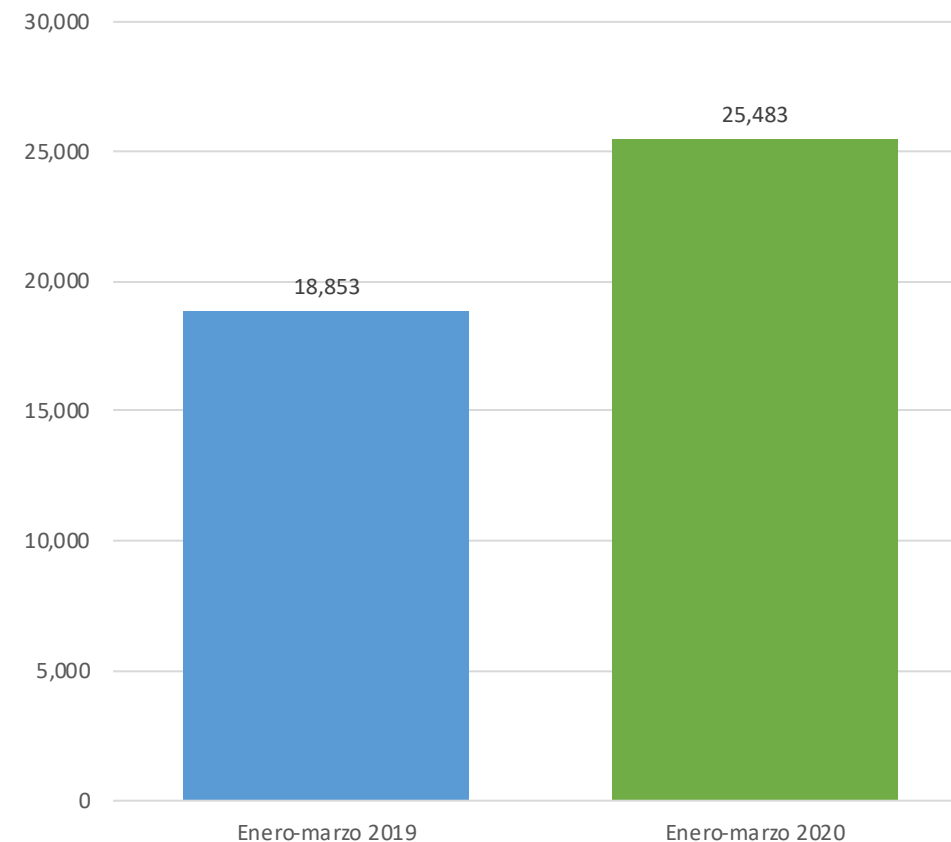
Atenciones brindadas

Enero - Marzo 2019 y Enero - Marzo 2020

Tipo de caso	Enero - Marzo 2019		Enero - Marzo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	16,584	87.96%	22,917	89.93%	6,333	38.19%
Denuncia	1,646	8.73%	2,566	10.07%	920	55.89%
Derivación	108	0.57%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	515	2.73%	0	0.00%	-515	-100.00%
Total	18,853	100.00%	25,483	100.00%	6,630	35.17%

Atenciones brindadas.

Enero - Marzo 2019 y Enero - Marzo 2020



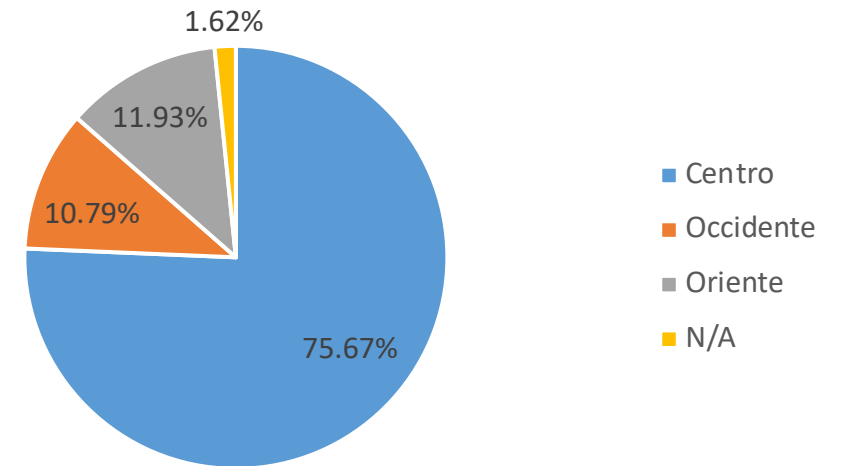
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Marzo 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,310	456	7,766	75.67%
Occidente	946	161	1,107	10.79%
Oriente	1,114	110	1,224	11.93%
N/A	165	1	166	1.62%
Total	9,535	728	10,263	100.00%

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

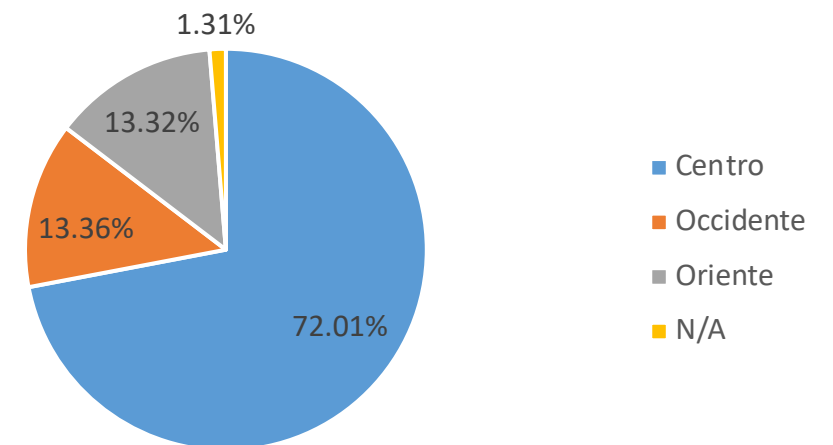


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Marzo 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	16,711	1,639	18,350	72.01%
Occidente	2,839	565	3,404	13.36%
Oriente	3,036	359	3,395	13.32%
N/A	331	3	334	1.31%
Total	22,917	2,566	25,483	100.00%

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

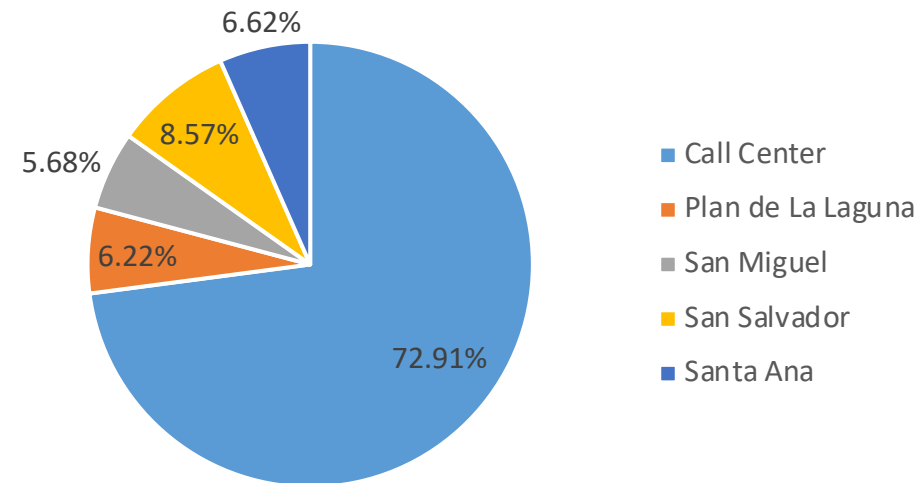


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

Marzo 2020

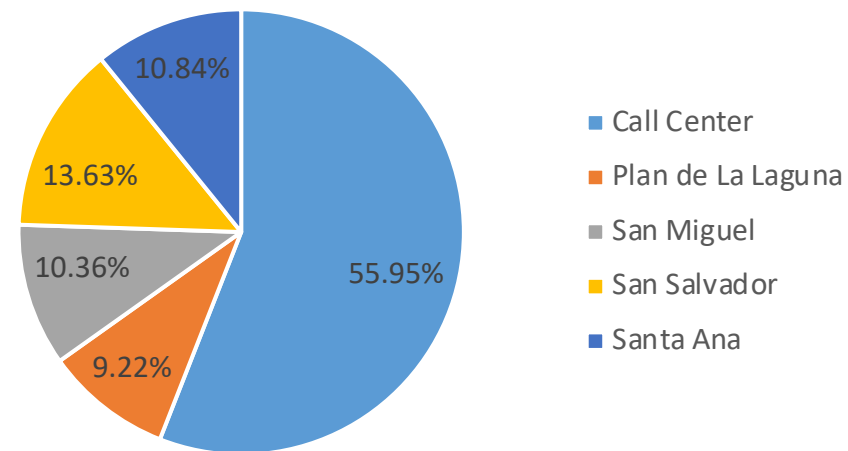
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	7,483	0	7,483	72.91%
Plan de La Laguna	470	168	638	6.22%
San Miguel	476	107	583	5.68%
San Salvador	569	311	880	8.57%
Santa Ana	537	142	679	6.62%
Total	9,535	728	10,263	100.00%



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

Enero - Marzo 2020

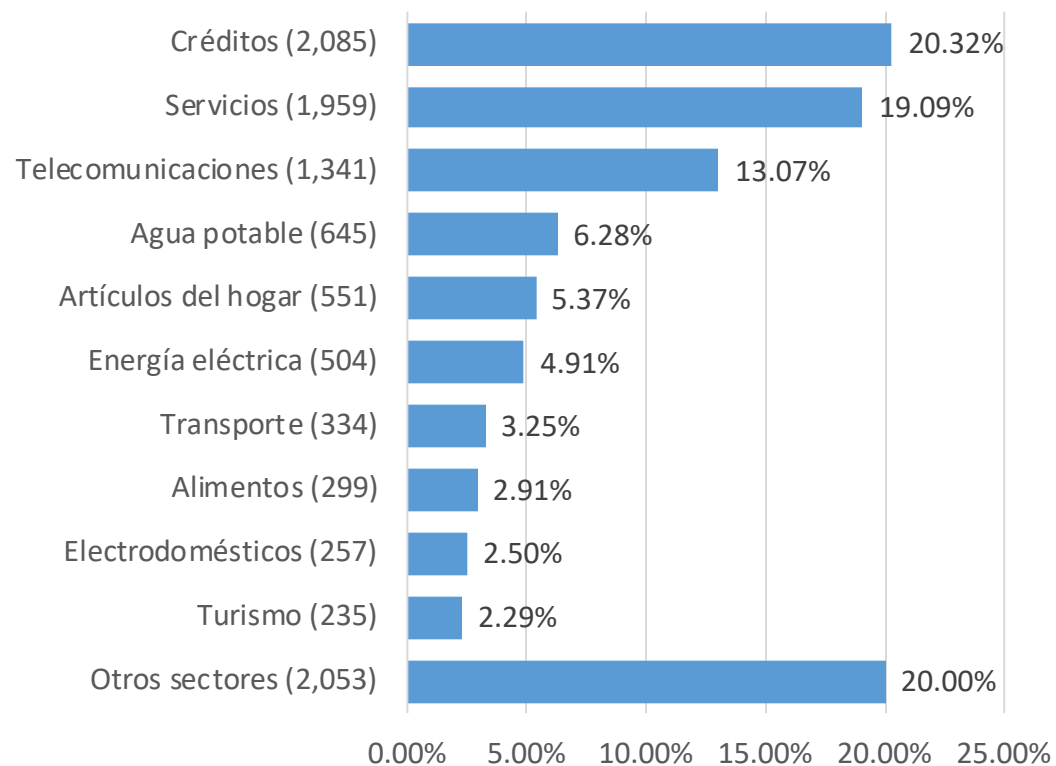
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	14,258	0	14,258	55.95%
Plan de La Laguna	1,800	549	2,349	9.22%
San Miguel	2,286	353	2,639	10.36%
San Salvador	2,318	1,156	3,474	13.63%
Santa Ana	2,255	508	2,763	10.84%
Total	22,917	2,566	25,483	100.00%



Atenciones según sector

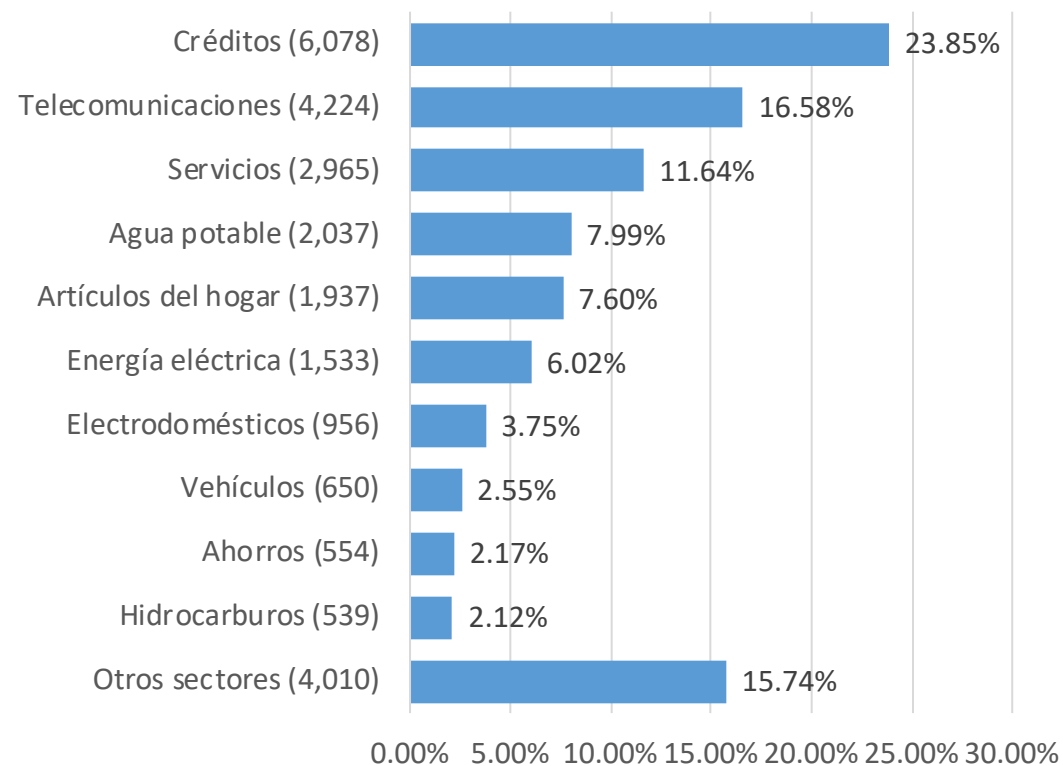
Atenciones por sector

Marzo 2020



Atenciones por sector acumuladas

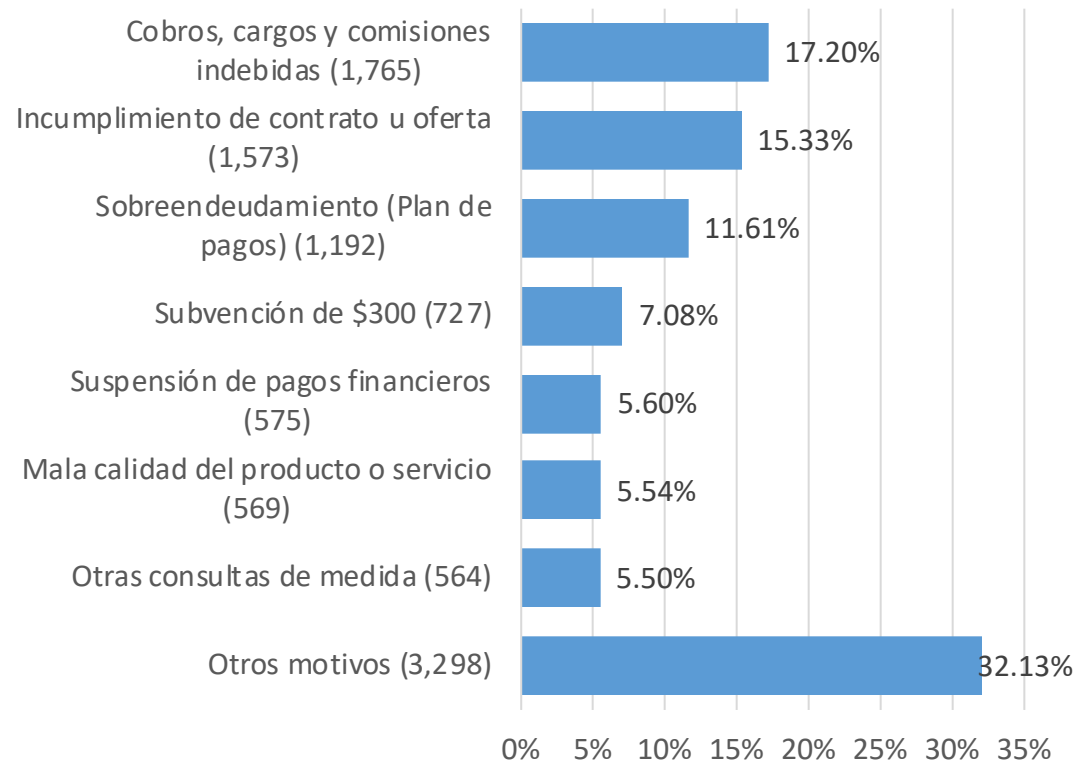
Enero - Marzo 2020



Atenciones según motivo

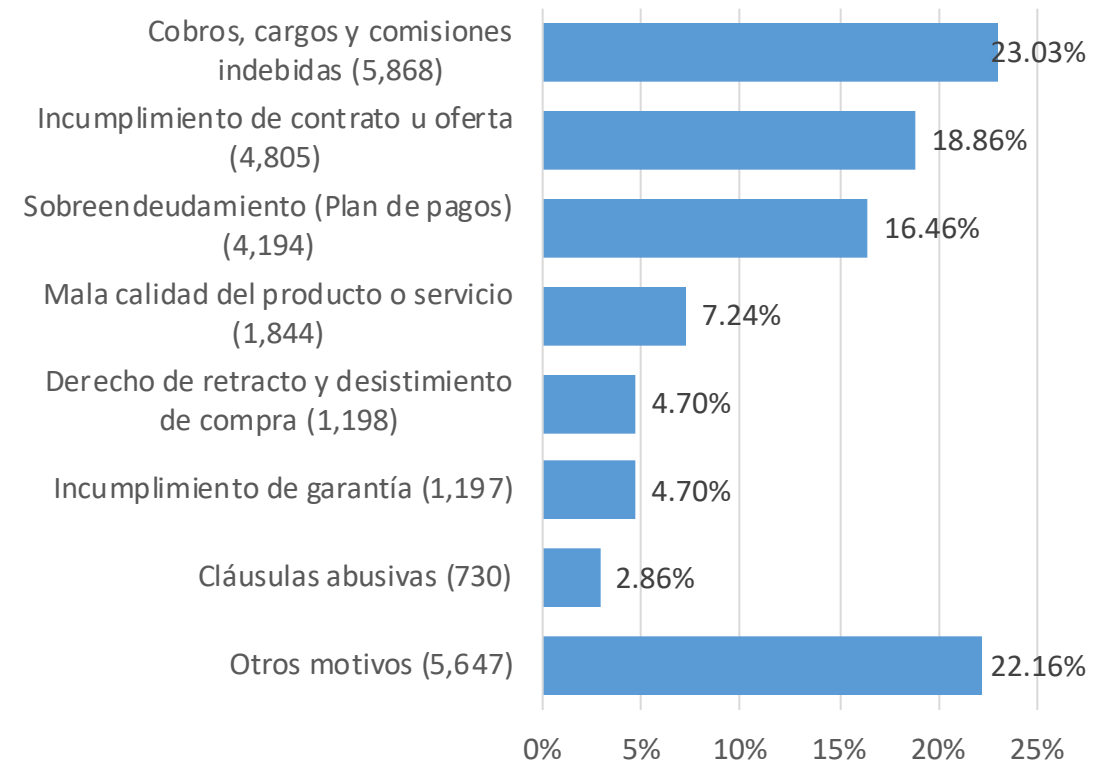
Atenciones por motivo

Marzo - 2020



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - Marzo 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Febrero y marzo 2020*

Forma de recepción	Febrero 2020		Marzo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	1,152	33.59%	620	16.76%	-532	-46.18%
Medios electrónicos	1,647	48.02%	2,787	75.34%	1,140	69.22%
Atención en línea	317	9.24%	703	19.01%	386	121.77%
Chat	160	4.66%	133	3.60%	-27	-16.88%
Correo Electrónico	182	5.31%	303	8.19%	121	66.48%
Red Social Facebook	306	8.92%	341	9.22%	35	11.44%
Red Social Twitter	1	0.03%	71	1.92%	70	7000.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	7	0.19%	7	-
WhatsApp	681	19.85%	1,229	33.23%	548	80.47%
Teléfono Directo	63	1.84%	63	1.70%	0	0.00%
Ventanillas descentralizadas	568	16.56%	229	6.19%	-339	-59.68%
Alcaldía Municipal	23	0.67%	20	0.54%	-3	-13.04%
Casa de la Cultura	38	1.11%	15	0.41%	-23	-60.53%
Ciudad Mujer	82	2.39%	45	1.22%	-37	-45.12%
Gobernaciones Departamentales	425	12.39%	149	4.03%	-276	-64.94%
Total	3,430	100.00%	3,699	100.00%	269	7.84%

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

Forma de recepción	Enero - marzo 2019		Enero - marzo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	3,638	39.92%	3,064	27.88%	-574	-15.78%
Medios electrónicos	3,931	43.13%	6,484	59.00%	2,553	64.95%
Atención en línea	940	10.31%	1,557	14.17%	617	65.64%
Chat	925	10.15%	302	2.75%	-623	-67.35%
Correo Electrónico	241	2.64%	680	6.19%	439	182.16%
Red Social Facebook	363	3.98%	840	7.64%	477	131.40%
Red Social Twitter	90	0.99%	72	0.66%	-18	-20.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	7	0.06%	7	-
WhatsApp	1,372	15.05%	3,026	27.53%	1,654	120.55%
Teléfono Directo	124	1.36%	196	1.78%	72	58.06%
Ventanillas descentralizadas	1,421	15.59%	1,246	11.34%	-175	-12.32%
Alcaldía Municipal	133	1.46%	76	0.69%	-57	-42.86%
Casa de la Cultura	151	1.66%	79	0.72%	-72	-47.68%
Ciudad Mujer	183	2.01%	186	1.69%	3	1.64%
Gobernaciones Departamentales	954	10.47%	905	8.23%	-49	-5.14%
Total	9,114	100.00%	10,990	100.00%	1,876	20.58%

Atenciones en ventanillas descentralizadas

(Alcaldías, casas de la cultura y gobernaciones departamentales)

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Enero - Marzo		Variación	
	Febrero 2020	Marzo 2020	#	%	2019	2020	#	%
Gobernación de Ahuachapán	28	10	-18	-64%	157	96	-61	-39%
Gobernación de Cabañas	17	14	-3	-18%	59	37	-22	-37%
Gobernación de Chalatenango	15	6	-9	-60%	20	30	10	50%
Gobernación de Cuscatlán	16	5	-11	-69%	101	33	-68	-67%
Gobernación de La Paz	27	16	-11	-41%	54	71	17	31%
Gobernación de La Unión	29	5	-24	-83%	67	50	-17	-25%
Gobernación de Morazán	202	42	-160	-79%	69	351	282	409%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	3	0	-3	-100%
Gobernación de San Vicente	15	9	-6	-40%	80	32	-48	-60%
Gobernación de Sonsonate	41	22	-19	-46%	185	117	-68	-37%
Gobernación de Usulután	31	16	-15	-48%	136	73	-63	-46%
La Palma, Chalatenango	9	6	-3	-33%	48	26	-22	-46%
Lourdes, Colón	14	0	-14	-100%	69	14	-55	-80%
Mejicanos	14	14	0	0%	81	50	-31	-38%
Soyapango	24	15	-9	-38%	80	65	-15	-19%
No especificada	4	4	0	0%	29	15	-14	-48%
Total	486	184	-302	-62%	1,238	1,060	-178	-14%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Marzo 2019 y Enero - Marzo 2020

Solución	Febrero 2020	Marzo 2020	Variación	Enero - Marzo 2019	Enero - Marzo 2020	Variación
Denuncia	975	719	-26.26%	1,574	2,713	72.36%
Avenimiento	690	524	-24.06%	1,108	1,929	74.10%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	141	87	-38.30%	221	377	70.59%
Desistimiento	56	33	-41.07%	75	152	102.67%
Falta de Ratificación y Prevención	23	28	21.74%	47	78	65.96%
Tribunal Sancionador	65	47	-27.69%	123	177	43.90%
Gestión	3	0	-100.00%	856	4	-99.53%
Total	978	719	-26.48%	2,430	2,717	11.81%

Reclamos y montos recuperados

Enero 2019 - Marzo 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado	Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	982	600	\$1,766,877.85	sep-19	898	567	\$1,154,350.02
feb-19	838	479	\$507,587.12	oct-19	993	650	\$352,090.73
mar-19	610	368	\$174,551.94	nov-19	874	549	\$247,070.87
abr-19	417	270	\$455,980.72	dic-19	599	398	\$220,499.69
may-19	730	443	\$356,384.60	ene-20	1,020	689	\$546,367.38
jun-19	626	396	\$640,731.63	feb-20	978	682	\$605,425.51
jul-19	910	601	\$617,238.17	mar-20	719	495	\$299,292.59
ago-19	717	450	\$500,418.06	Total	11,911	7,637	\$8,444,866.88