

# Estadísticas Institucionales

---

Abril 2020

# Atenciones brindadas

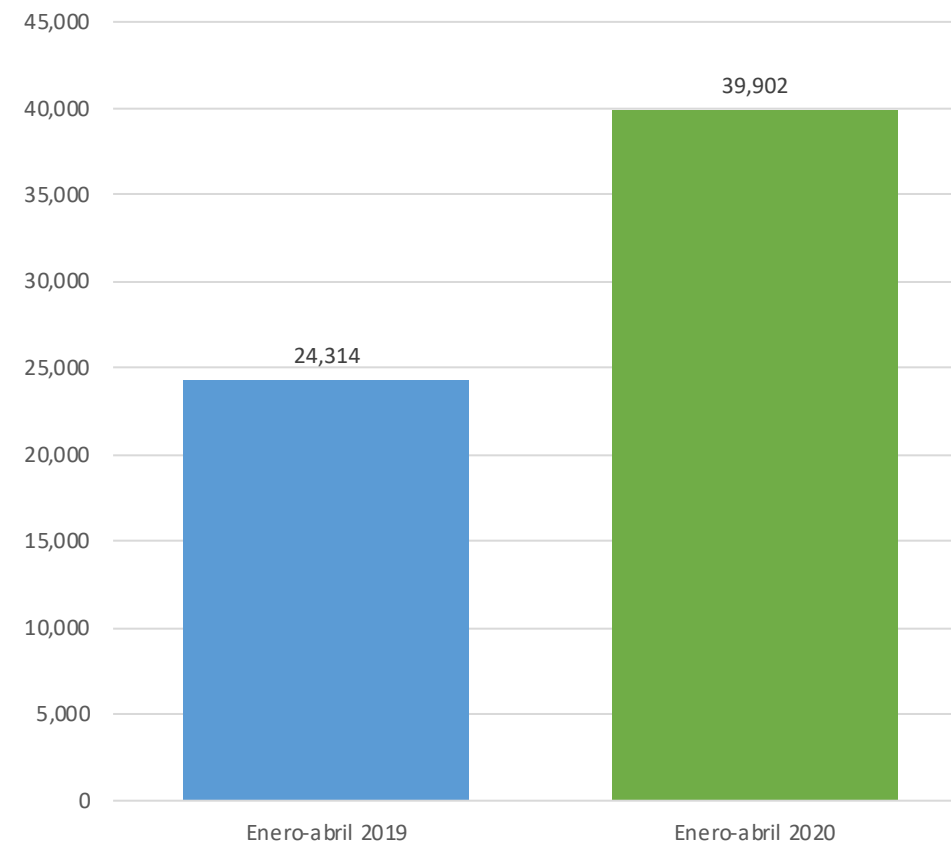
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Marzo y abril 2020

Tipo de caso	Marzo 2020		Abril 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,535	92.91%	14,033	97.32%	4,498	47.17%
Denuncia	728	7.09%	386	2.68%	-342	-46.98%
<b>Total</b>	<b>10,263</b>	<b>100.00%</b>	<b>14,419</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,156</b>	<b>40.49%</b>

## Atenciones brindadas Enero - Abril 2019 y Enero - Abril 2020

Tipo de caso	Enero - Abril 2019		Enero - Abril 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	21,471	88.31%	36,950	92.60%	15,479	72.09%
Denuncia	2,219	9.13%	2,952	7.40%	733	33.03%
Derivación	108	0.44%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	2.12%	0	0.00%	-516	-100.00%
<b>Total</b>	<b>24,314</b>	<b>100.00%</b>	<b>39,902</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,588</b>	<b>64.11%</b>

## Atenciones brindadas. Enero - Abril 2019 y Enero - Abril 2020



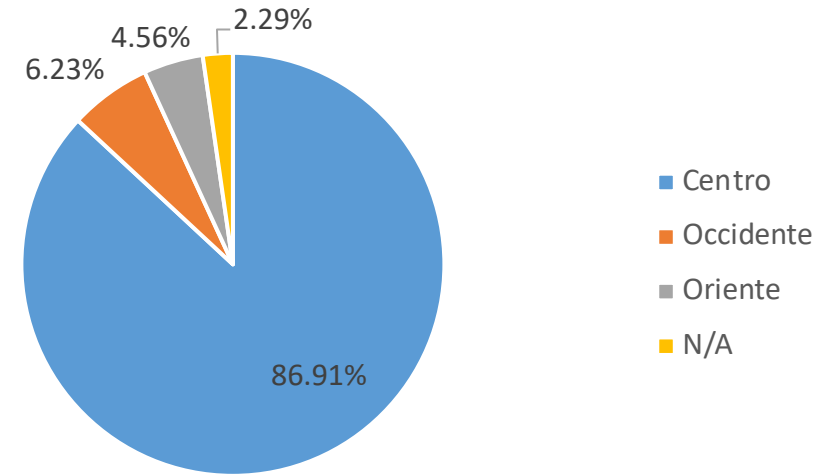
# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

*Abril 2020*

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	12,285	247	12,532	86.91%
<b>Occidente</b>	812	87	899	6.23%
<b>Oriente</b>	607	51	658	4.56%
<b>N/A</b>	329	1	330	2.29%
<b>Total</b>	<b>14,033</b>	<b>386</b>	<b>14,419</b>	<b>100.00%</b>

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

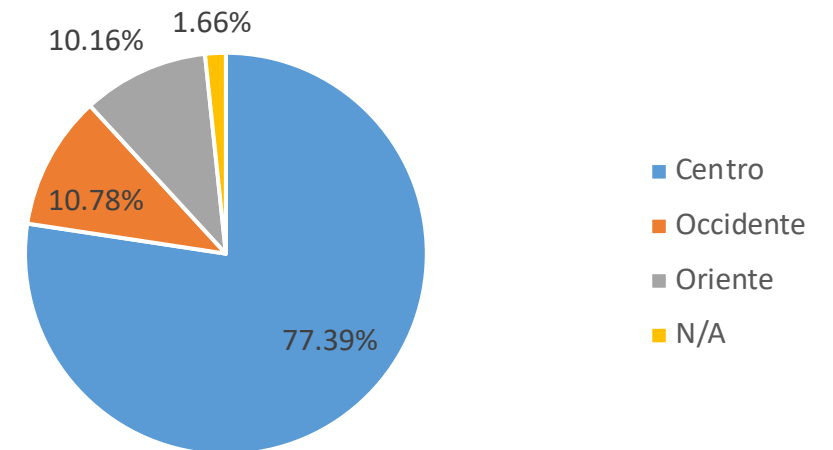


## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

*Enero - Abril 2020*

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	28,996	1,886	30,882	77.39%
<b>Occidente</b>	3,651	652	4,303	10.78%
<b>Oriente</b>	3,643	410	4,053	10.16%
<b>N/A</b>	660	4	664	1.66%
<b>Total</b>	<b>36,950</b>	<b>2,952</b>	<b>39,902</b>	<b>100.00%</b>

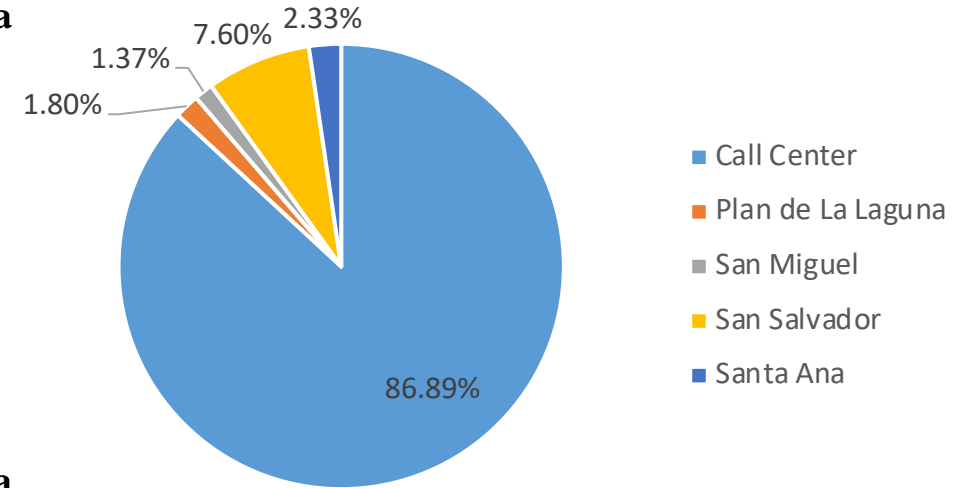
*\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país*



# Atenciones brindadas, según oficina

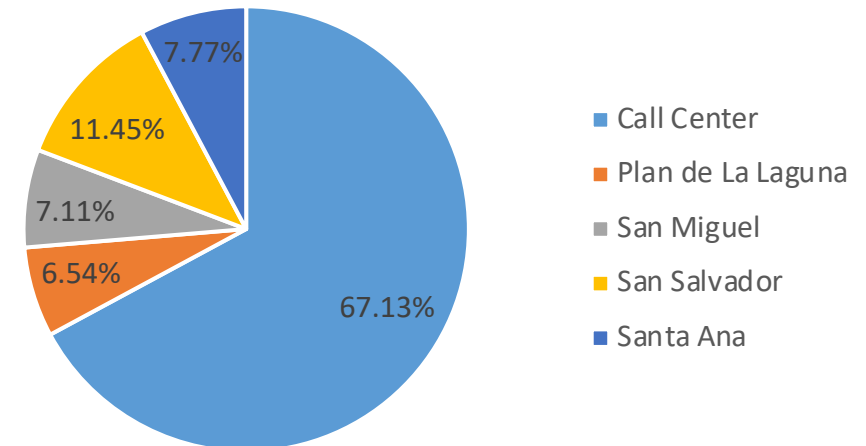
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Abril 2020*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	12,529	0	12,529	86.89%
Plan de La Laguna	205	55	260	1.80%
San Miguel	145	53	198	1.37%
San Salvador	889	207	1,096	7.60%
Santa Ana	265	71	336	2.33%
<b>Total</b>	<b>14,033</b>	<b>386</b>	<b>14,419</b>	<b>100.00%</b>



## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Enero - Abril 2020*

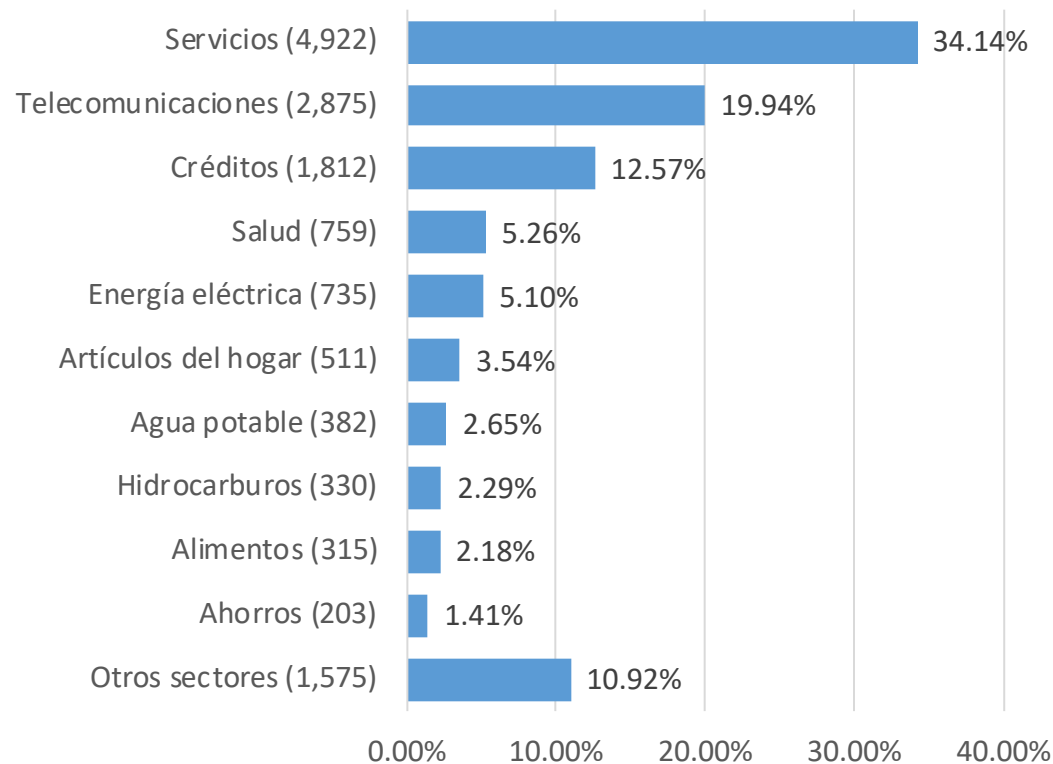
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	26,787	0	26,787	67.13%
Plan de La Laguna	2,005	604	2,609	6.54%
San Miguel	2,431	406	2,837	7.11%
San Salvador	3,207	1,363	4,570	11.45%
Santa Ana	2,520	579	3,099	7.77%
<b>Total</b>	<b>36,950</b>	<b>2,952</b>	<b>39,902</b>	<b>100.00%</b>



# Atenciones según sector

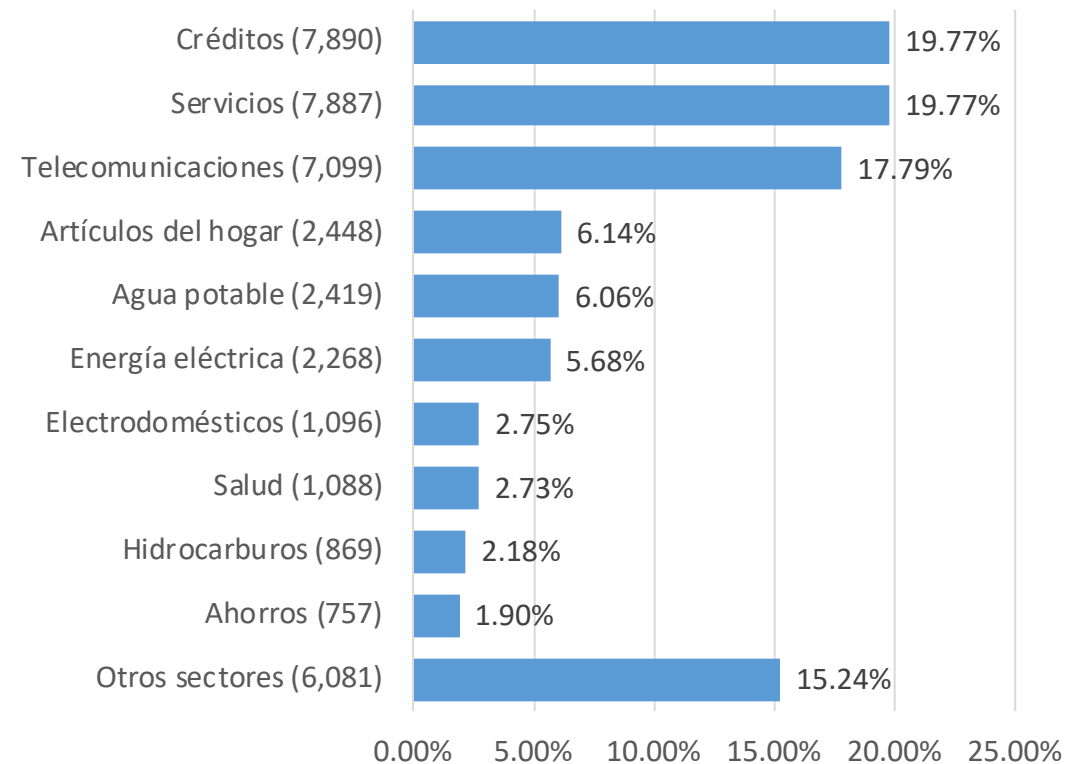
## Atenciones por sector

*Abril 2020*



## Atenciones por sector acumuladas

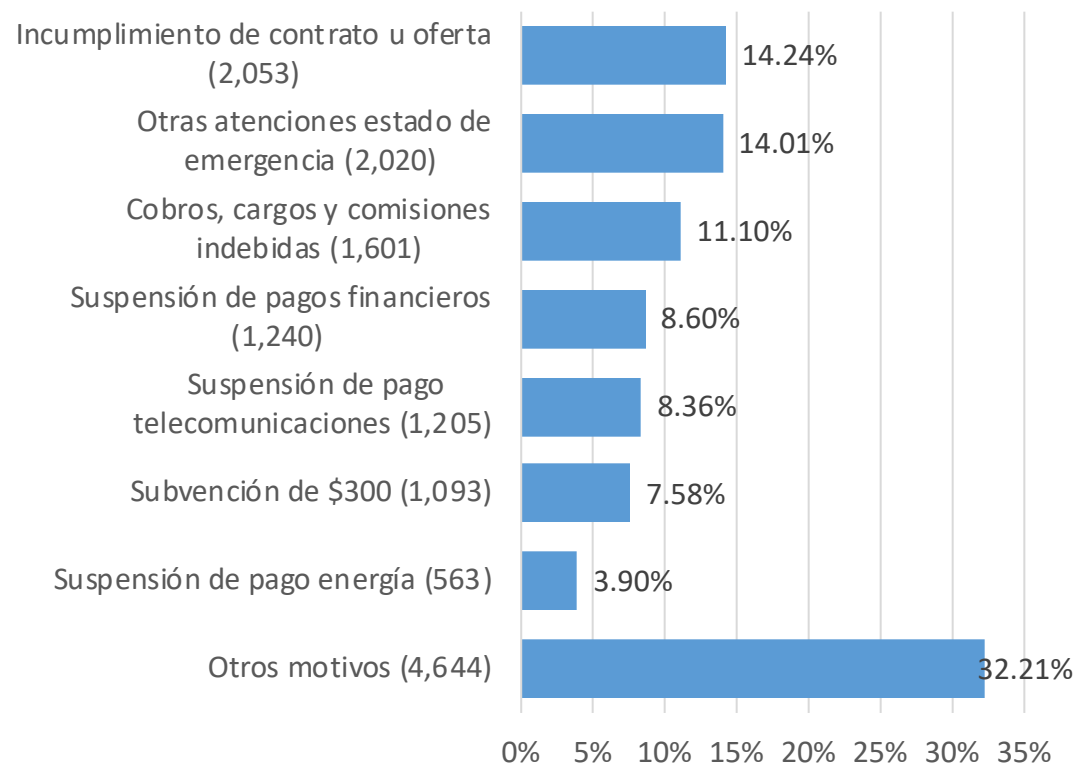
*Enero - Abril 2020*



# Atenciones según motivo

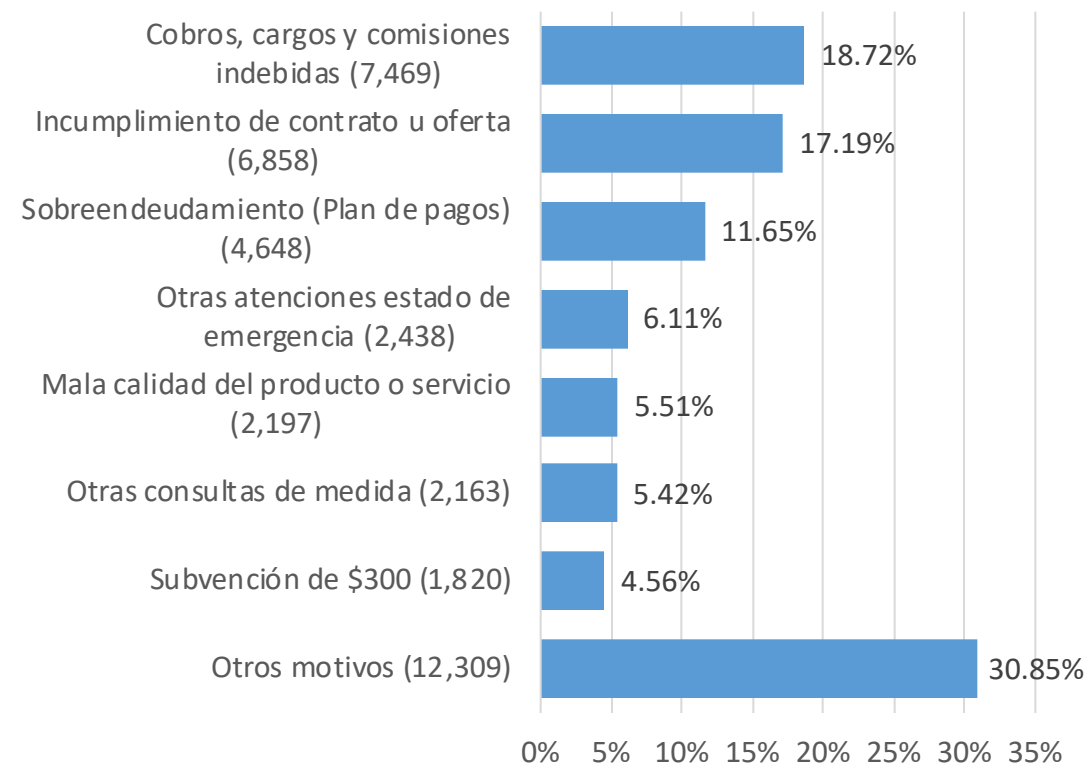
## Atenciones por motivo

*Abril - 2020*



## Atenciones por motivo acumuladas

*Enero - Abril 2020*



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada *Marzo y abril 2020*

Forma de recepción	Marzo 2020		Abril 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>620</b>	<b>16.76%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>-620</b>	<b>-100.00%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,787</b>	<b>75.34%</b>	<b>7,628</b>	<b>99.71%</b>	<b>4,841</b>	<b>173.70%</b>
Atención en línea	703	19.01%	1,964	25.67%	1,261	179.37%
Chat	133	3.60%	43	0.56%	-90	-67.67%
Correo Electrónico	303	8.19%	745	9.74%	442	145.87%
Red Social Facebook	341	9.22%	608	7.95%	267	78.30%
Red Social Twitter	71	1.92%	194	2.54%	123	173.24%
Red Social Twitter Presidencia	7	0.19%	41	0.54%	34	485.71%
WhatsApp	1,229	33.23%	4,033	52.72%	2,804	228.15%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>63</b>	<b>1.70%</b>	<b>21</b>	<b>0.27%</b>	<b>-42</b>	<b>-66.67%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>229</b>	<b>6.19%</b>	<b>1</b>	<b>0.01%</b>	<b>-228</b>	<b>-99.56%</b>
Alcaldía Municipal	20	0.54%	0	0.00%	-20	-100.00%
Casa de la Cultura	15	0.41%	0	0.00%	-15	-100.00%
Ciudad Mujer	45	1.22%	0	0.00%	-45	-100.00%
Gobernaciones Departamentales	149	4.03%	1	0.01%	-148	-99.33%
<b>Total</b>	<b>3,699</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,650</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,951</b>	<b>106.81%</b>

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

Forma de recepción	Enero - abril 2019		Enero - abril 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>4,633</b>	<b>39.32%</b>	<b>3,064</b>	<b>16.44%</b>	<b>-1,569</b>	<b>-33.87%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>5,206</b>	<b>44.18%</b>	<b>14,112</b>	<b>75.71%</b>	<b>8,906</b>	<b>171.07%</b>
Atención en línea	1,240	10.52%	3,521	18.89%	2,281	183.95%
Chat	1,223	10.38%	345	1.85%	-878	-71.79%
Correo Electrónico	317	2.69%	1,425	7.64%	1,108	349.53%
Red Social Facebook	411	3.49%	1,448	7.77%	1,037	252.31%
Red Social Twitter	92	0.78%	266	1.43%	174	189.13%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	48	0.26%	48	-
WhatsApp	1,923	16.32%	7,059	37.87%	5,136	267.08%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>166</b>	<b>1.41%</b>	<b>217</b>	<b>1.16%</b>	<b>51</b>	<b>30.72%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>1,779</b>	<b>15.10%</b>	<b>1,247</b>	<b>6.69%</b>	<b>-532</b>	<b>-29.90%</b>
Alcaldía Municipal	151	1.28%	76	0.41%	-75	-49.67%
Casa de la Cultura	174	1.48%	79	0.42%	-95	-54.60%
Ciudad Mujer	253	2.15%	186	1.00%	-67	-26.48%
Gobernaciones Departamentales	1,201	10.19%	906	4.86%	-295	-24.56%
<b>Total</b>	<b>11,784</b>	<b>100.00%</b>	<b>18,640</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,856</b>	<b>58.18%</b>

# Atenciones en ventanillas descentralizadas

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

Ventanilla	Últimos dos meses		Variación		Enero - Abril		Variación	
	Marzo 2020	Abril 2020	#	%	2019	2020	#	%
Gobernación de Ahuachapán	10	0	-10	-100%	200	96	-104	-52%
Gobernación de Cabañas	14	1	-13	-93%	68	38	-30	-44%
Gobernación de Chalatenango	6	0	-6	-100%	29	30	1	3%
Gobernación de Cuscatlán	5	0	-5	-100%	148	33	-115	-78%
Gobernación de La Paz	16	0	-16	-100%	68	71	3	4%
Gobernación de La Unión	5	0	-5	-100%	81	50	-31	-38%
Gobernación de Morazán	42	0	-42	-100%	82	351	269	328%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	3	0	-3	-100%
Gobernación de San Vicente	9	0	-9	-100%	108	32	-76	-70%
Gobernación de Sonsonate	22	0	-22	-100%	219	117	-102	-47%
Gobernación de Usulután	16	0	-16	-100%	169	73	-96	-57%
La Palma, Chalatenango	6	0	-6	-100%	60	26	-34	-57%
Lourdes, Colón	0	0	0	-	83	14	-69	-83%
Mejicanos	14	0	-14	-100%	87	50	-37	-43%
Soyapango	15	0	-15	-100%	89	65	-24	-27%
No especificada	4	0	-4	-100%	32	15	-17	-53%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>1</b>	<b>-183</b>	<b>-99%</b>	<b>1,526</b>	<b>1,061</b>	<b>-465</b>	<b>-30%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas *Enero - Abril 2019 y Enero - Abril 2020*

Solución	Marzo 2020	Abril 2020	Variación	Enero - Abril 2019	Enero - Abril 2020	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>719</b>	<b>185</b>	<b>-74.27%</b>	<b>1,931</b>	<b>2,898</b>	<b>50.08%</b>
Avenimiento	524	185	-64.69%	1,377	2,114	53.52%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	87	0	-100.00%	262	377	43.89%
Desistimiento	33	0	-100.00%	94	152	61.70%
Falta de Ratificación y Prevención	28	0	-100.00%	52	78	50.00%
Tribunal Sancionador	47	0	-100.00%	146	177	21.23%
<b>Gestión</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>	<b>916</b>	<b>4</b>	<b>-99.56%</b>
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>185</b>	<b>-74.27%</b>	<b>2,847</b>	<b>2,902</b>	<b>1.93%</b>

## Reclamos y montos recuperados *Enero 2019 - Abril 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	610	368	\$174,551.94
abr-19	417	270	\$455,980.72
may-19	730	443	\$356,384.60
jun-19	626	396	\$640,731.63
jul-19	910	601	\$617,238.17
ago-19	717	450	\$500,418.06

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
sep-19	898	567	\$1,154,350.02
oct-19	993	650	\$352,090.73
nov-19	874	549	\$247,070.87
dic-19	599	398	\$220,499.69
ene-20	1,020	689	\$546,367.38
feb-20	978	682	\$605,425.51
mar-20	719	495	\$299,292.59
abr-20	185	165	\$41,779.84
<b>Total</b>	<b>12,096</b>	<b>7,802</b>	<b>\$8,486,646.72</b>