



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Agosto 2020

Atenciones brindadas

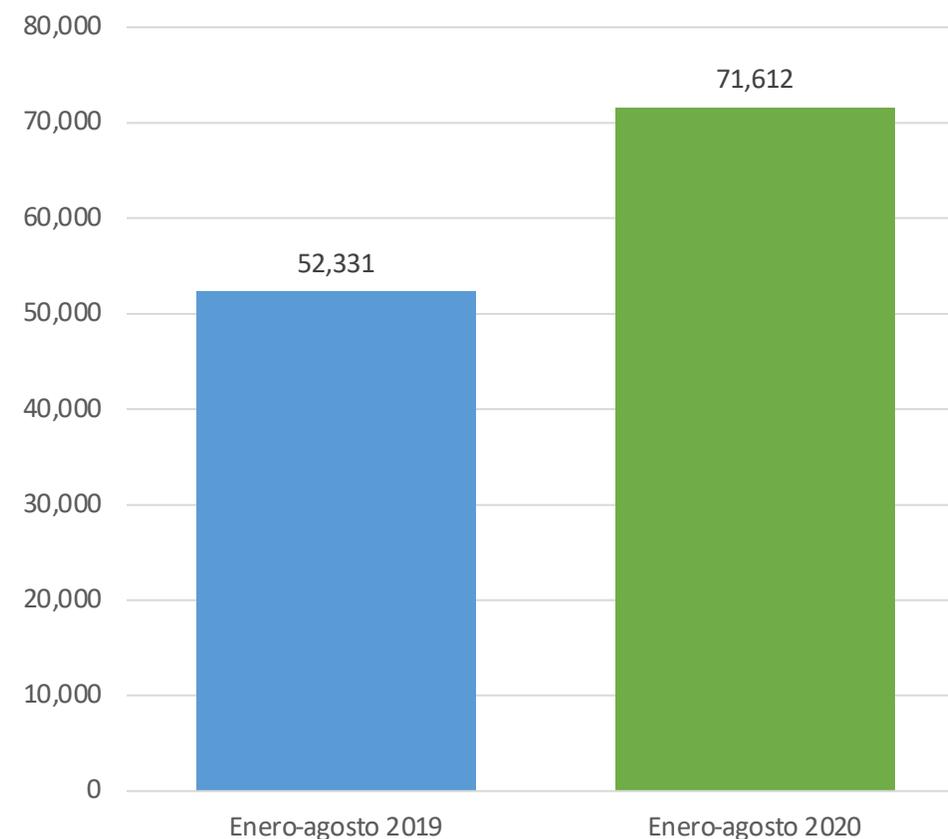
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Julio y agosto 2020

Tipo de caso	Julio 2020		Agosto 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,833	88.50%	7,189	87.36%	-1,644	-18.61%
Denuncia	1,148	11.50%	1,040	12.64%	-108	-9.41%
Total	9,981	100.00%	8,229	100.00%	-1,752	-17.55%

Atenciones brindadas Enero - Agosto 2019 y Enero - Agosto 2020

Tipo de caso	Enero - Agosto 2019		Enero - Agosto 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	45,868	87.65%	65,053	90.84%	19,185	41.83%
Denuncia	5,839	11.16%	6,559	9.16%	720	12.33%
Derivación	108	0.21%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	0.99%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	52,331	100.00%	71,612	100.00%	19,281	36.84%

Atenciones brindadas. Enero - Agosto 2019 y Enero - Agosto 2020



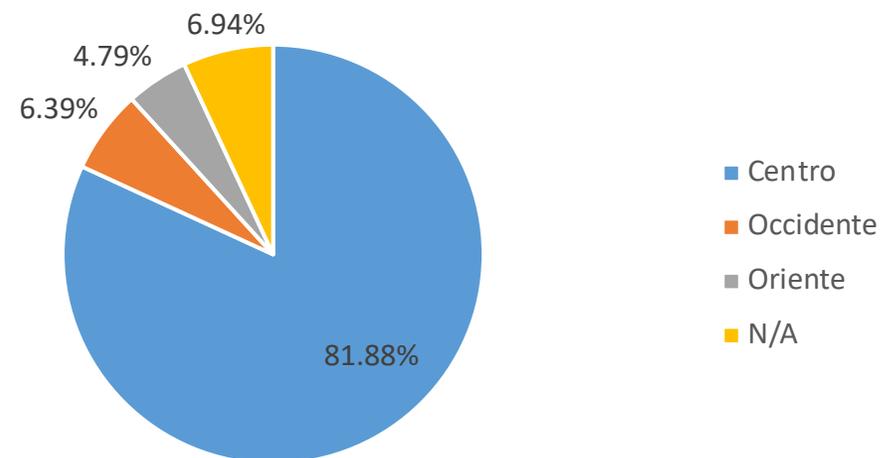
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Agosto 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,229	509	6,738	81.88%
Occidente	421	105	526	6.39%
Oriente	303	91	394	4.79%
N/A	236	335	571	6.94%
Total	7,189	1,040	8,229	100.00%

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

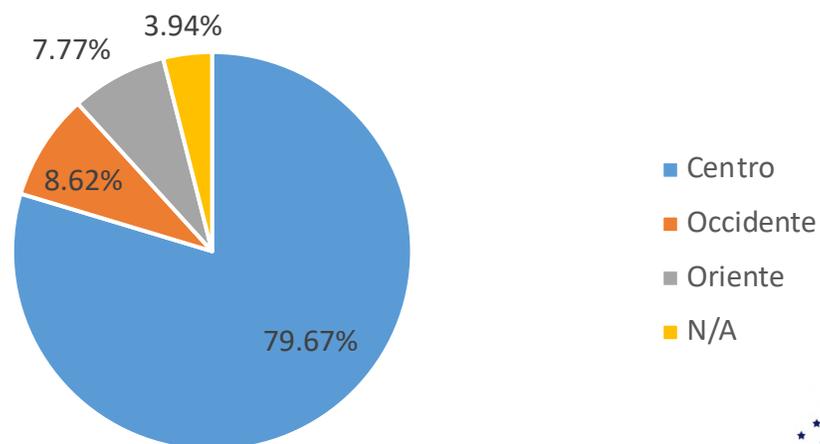


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Agosto 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	53,552	3,499	57,051	79.67%
Occidente	5,138	1,033	6,171	8.62%
Oriente	4,839	726	5,565	7.77%
N/A	1,524	1,301	2,825	3.94%
Total	65,053	6,559	71,612	100.00%

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

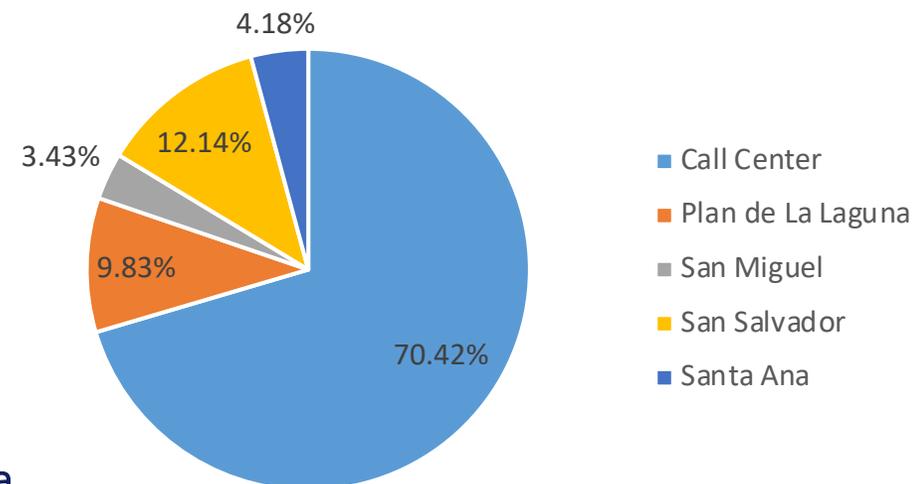


Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

Atenciones brindadas, según oficina

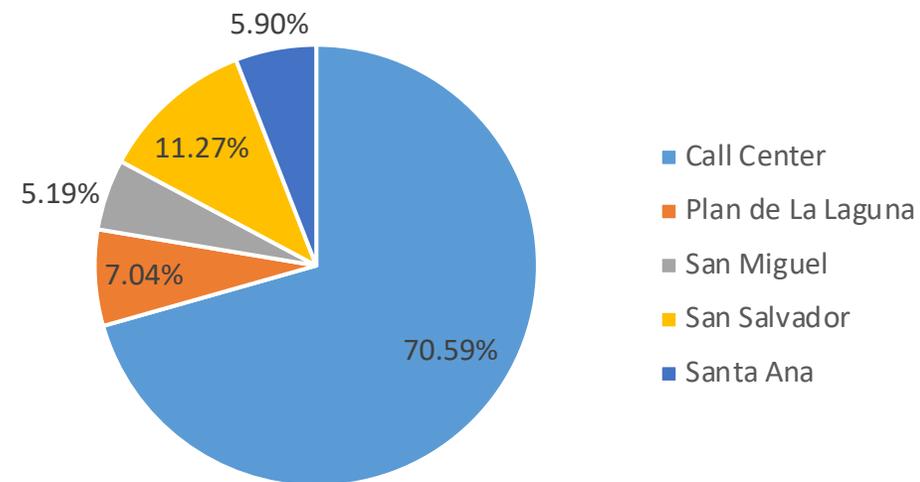
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	5,795	0	5,795	70.42%
Plan de La Laguna	615	194	809	9.83%
San Miguel	175	107	282	3.43%
San Salvador	358	641	999	12.14%
Santa Ana	246	98	344	4.18%
Total	7,189	1,040	8,229	100.00%



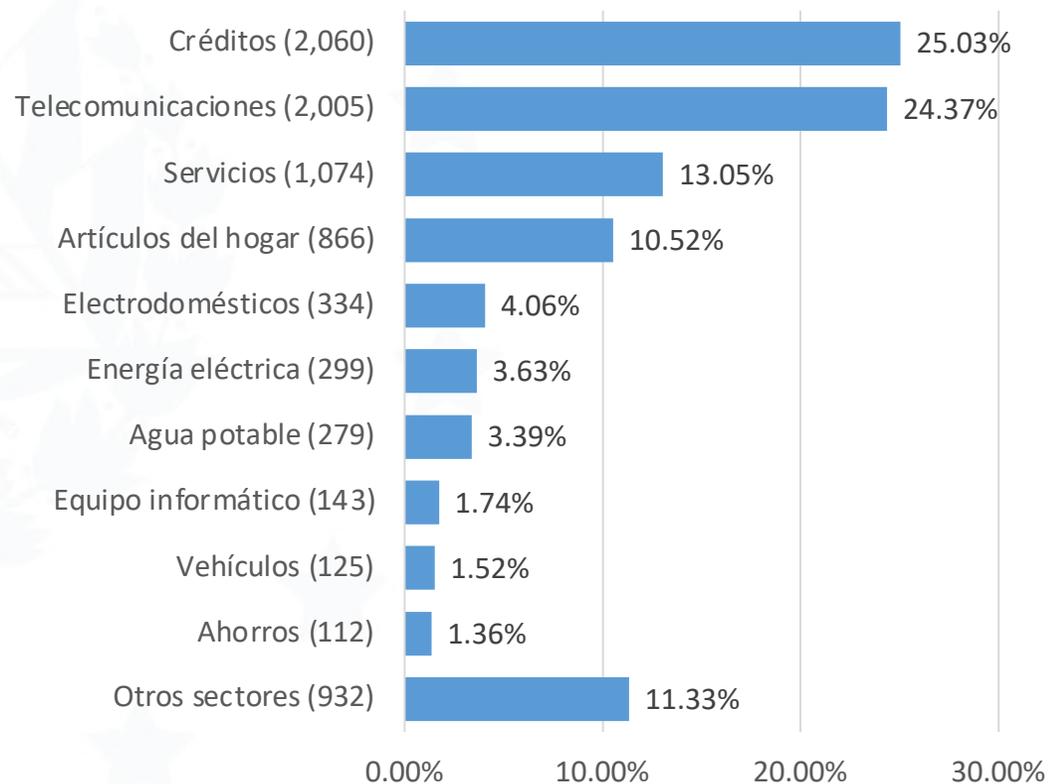
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Agosto 2020

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	50,552	0	50,552	70.59%
Plan de La Laguna	3,747	1,295	5,042	7.04%
San Miguel	2,991	727	3,718	5.19%
San Salvador	4,454	3,619	8,073	11.27%
Santa Ana	3,309	918	4,227	5.90%
Total	65,053	6,559	71,612	100.00%

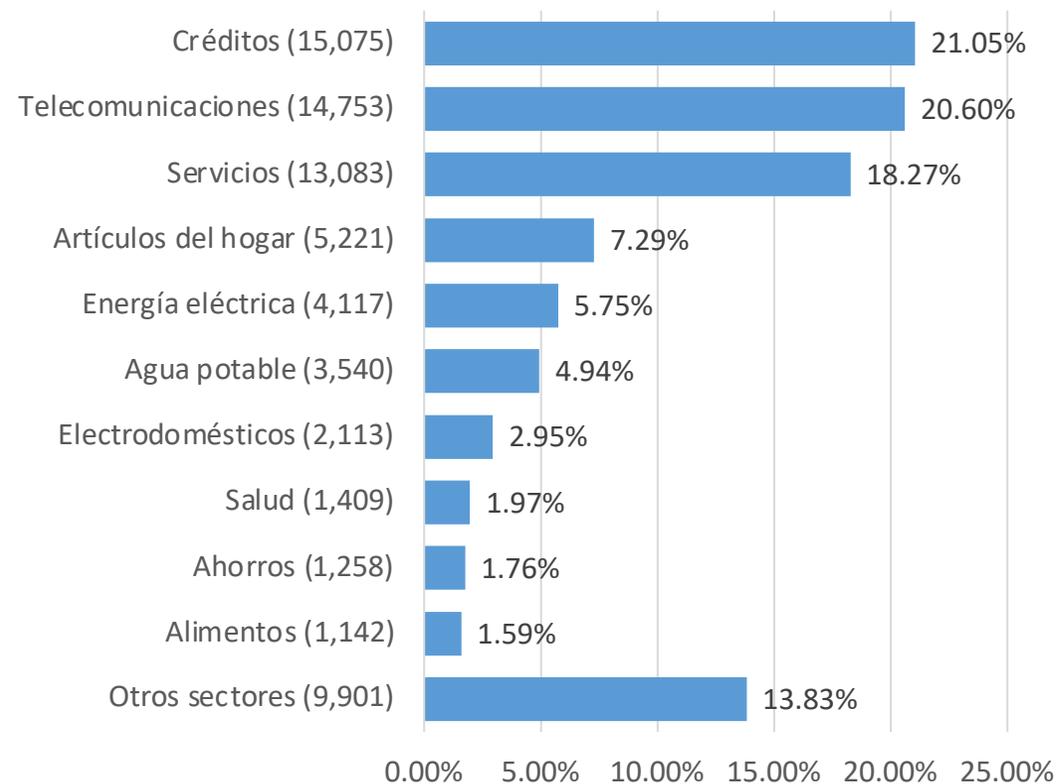


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Agosto 2020

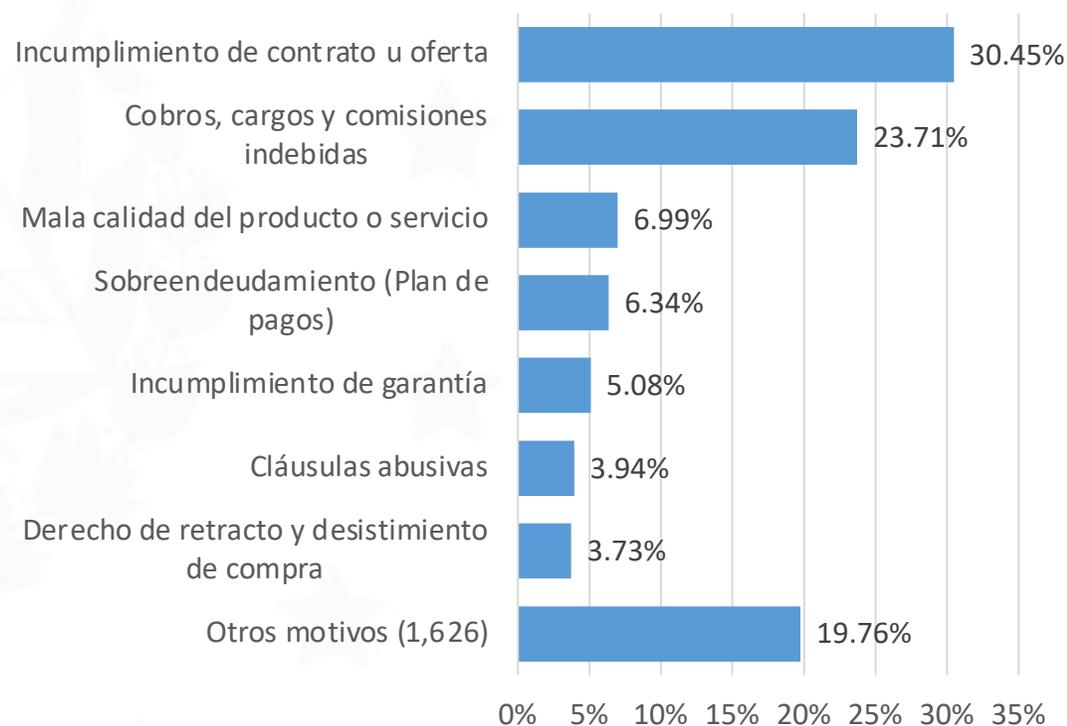


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Agosto 2020

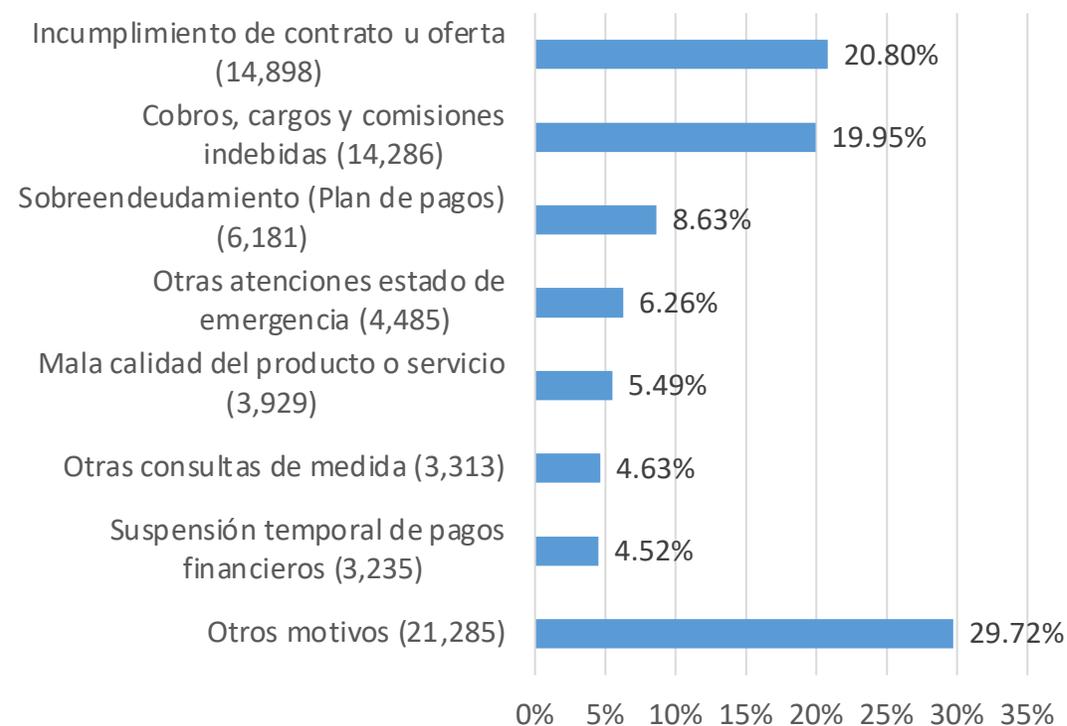


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Agosto - 2020



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Agosto 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Julio y agosto 2020

Forma de recepción	Julio 2020		Agosto 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Medios electrónicos	4,887	99.80%	4,734	99.83%	-153	-3.13%
Atención en línea	1,960	40.02%	1,874	39.52%	-86	-4.39%
Chat	4	0.08%	0	0.00%	-4	-100.00%
Correo Electrónico	373	7.62%	430	9.07%	57	15.28%
Red Social Facebook	604	12.33%	340	7.17%	-264	-43.71%
Red Social Twitter	121	2.47%	399	8.41%	278	229.75%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	1,825	37.27%	1,691	35.66%	-134	-7.34%
Teléfono Directo	10	0.20%	6	0.13%	-4	-40.00%
Ventanillas descentralizadas	0	0.00%	2	0.04%	2	-
Alcaldía Municipal	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones Departamentales	0	0.00%	2	0.04%	2	-
Total	4,897	100.00%	4,742	100.00%	-155	-3.17%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero - Agosto 2019 y Enero - Agosto 2020

Forma de recepción	Enero - agosto 2019		Enero - agosto 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	9,663	37.47%	3,064	8.64%	-6,599	-68.29%
Medios electrónicos	12,418	48.15%	30,903	87.17%	18,485	148.86%
Atención en línea	3,029	11.75%	9,781	27.59%	6,752	222.91%
Chat	2,567	9.95%	349	0.98%	-2,218	-86.40%
Correo Electrónico	634	2.46%	2,968	8.37%	2,334	368.14%
Red Social Facebook	924	3.58%	3,084	8.70%	2,160	233.77%
Red Social Twitter	413	1.60%	1,193	3.37%	780	188.86%
Red Social Twitter Presidencia	33	0.13%	50	0.14%	17	51.52%
WhatsApp	4,818	18.68%	13,478	38.02%	8,660	179.74%
Teléfono Directo	352	1.36%	237	0.67%	-115	-32.67%
Ventanillas descentralizadas	3,356	13.01%	1,249	3.52%	-2,107	-62.78%
Alcaldía Municipal	240	0.93%	76	0.21%	-164	-68.33%
Casa de la Cultura	276	1.07%	79	0.22%	-197	-71.38%
Ciudad Mujer	503	1.95%	186	0.52%	-317	-63.02%
Gobernaciones Departamentales	2,337	9.06%	908	2.56%	-1,429	-61.15%
Total	25,789	100.00%	35,453	100.00%	9,664	37.47%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Enero - Agosto 2019 y Enero - Agosto 2020

Solución	Julio 2020	Agosto 2020	Variación	Enero - Agosto 2019	Enero - Agosto 2020	Variación
Denuncia	771	763	-1.04%	4,798	5,487	14.36%
Avenimiento	758	747	-1.45%	3,344	4,647	38.97%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	0	7	N/A	731	386	-47.20%
Desistimiento	12	6	-50.00%	210	192	-8.57%
Falta de Ratificación y Prevención	1	0	-100.00%	124	79	-36.29%
Tribunal Sancionador	0	3	N/A	389	183	-52.96%
Gestión	5	0	-100.00%	1,032	12	-98.84%
Total	776	763	-1.68%	5,830	5,499	-5.68%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2019 - Agosto 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
sep-19	898	567	\$1,154,350.02
oct-19	993	650	\$352,090.73

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
nov-19	874	549	\$247,070.87
dic-19	599	398	\$220,499.69
ene-20	1,020	689	\$546,367.38
feb-20	979	682	\$605,425.51
mar-20	719	495	\$299,292.59
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	546	466	\$746,892.81
jun-20	511	399	\$162,040.18
jul-20	776	603	\$227,488.69
ago-20	763	595	\$4,027,315.07
Total	14,693	9,865	\$13,650,383.47

Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.