



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Septiembre 2020

Atenciones brindadas

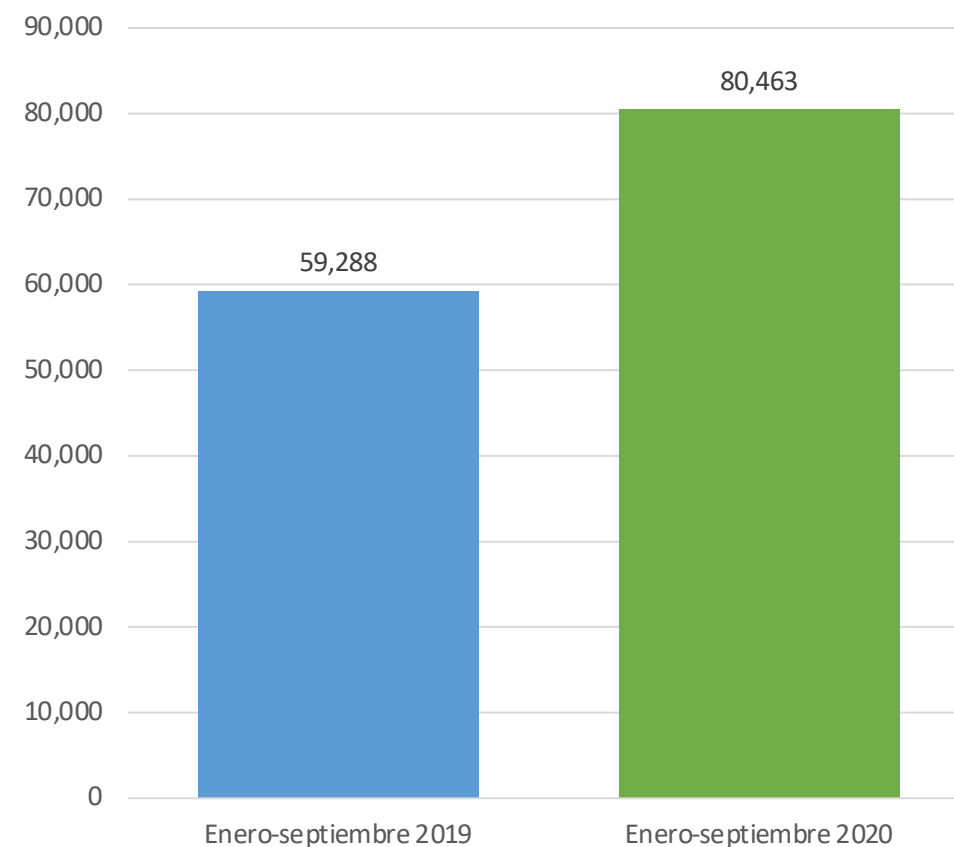
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Agosto y septiembre 2020

Tipo de caso	Agosto 2020		Septiembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,189	87.36%	7,384	83.43%	195	2.71%
Denuncia	1,040	12.64%	1,467	16.57%	427	41.06%
Total	8,229	100.00%	8,851	100.00%	622	7.56%

Atenciones brindadas
Enero - Septiembre 2019 y Enero - Septiembre 2020

Tipo de caso	Enero - Septiembre 2019		Enero - Septiembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	51,800	87.37%	72,437	90.03%	20,637	39.84%
Denuncia	6,864	11.58%	8,026	9.97%	1,162	16.93%
Derivación	108	0.18%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	0.87%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	59,288	100.00%	80,463	100.00%	21,175	35.72%

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



Atenciones brindadas, según región

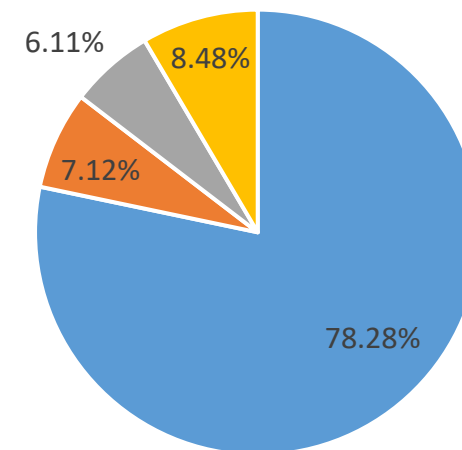
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Septiembre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,150	779	6,929	78.28%
Occidente	479	151	630	7.12%
Oriente	429	112	541	6.11%
N/A	326	425	751	8.48%
Total	7,384	1,467	8,851	100.00%

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

- Centro
- Occidente
- Oriente
- N/A



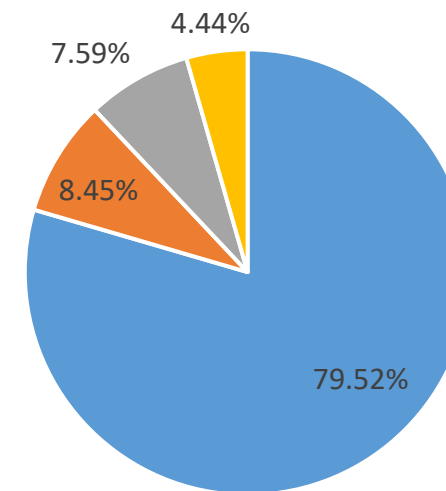
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Septiembre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	59,702	4,284	63,986	79.52%
Occidente	5,617	1,184	6,801	8.45%
Oriente	5,268	839	6,107	7.59%
N/A	1,850	1,719	3,569	4.44%
Total	72,437	8,026	80,463	100.00%

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

- Centro
- Occidente
- Oriente
- N/A



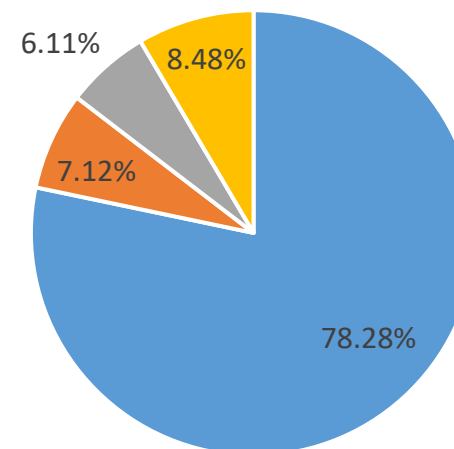
Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Septiembre 2020

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%

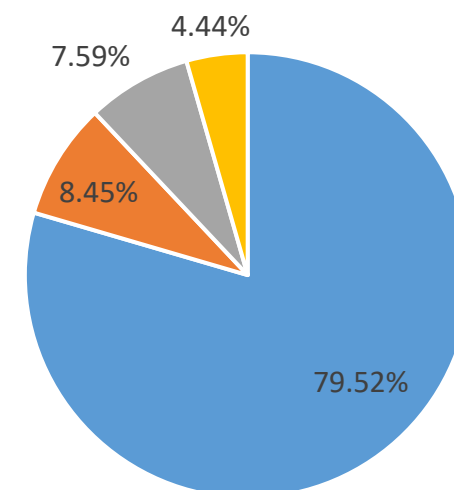
- Centro
- Occidente
- Oriente
- N/A



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

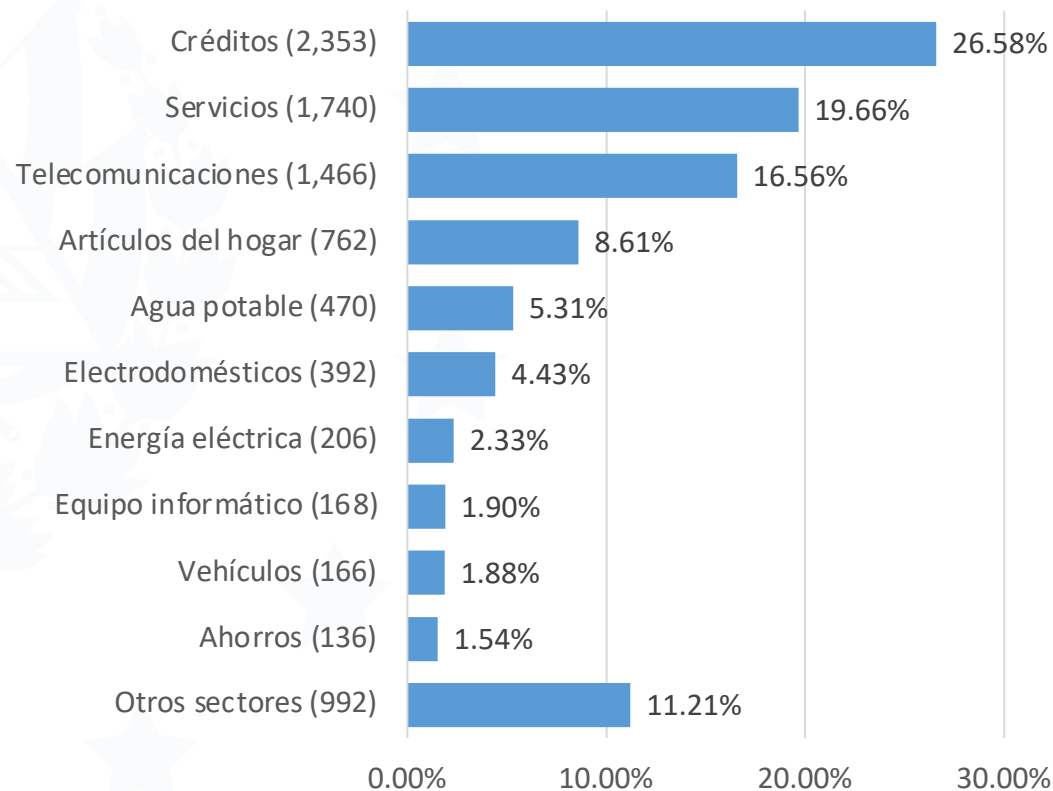
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	50,552	0	50,552	70.59%
Plan de La Laguna	3,747	1,295	5,042	7.04%
San Miguel	2,991	727	3,718	5.19%
San Salvador	4,454	3,619	8,073	11.27%
Santa Ana	3,309	918	4,227	5.90%
Total	65,053	6,559	71,612	100.00%

- Centro
- Occidente
- Oriente
- N/A

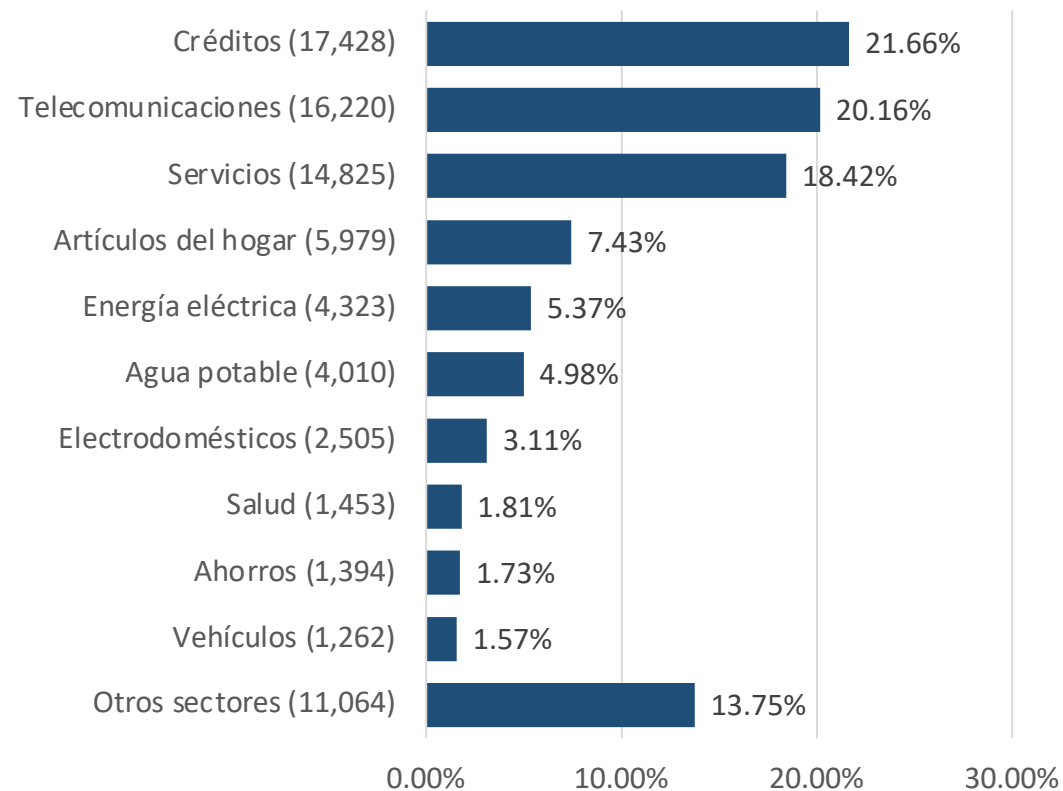


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Septiembre 2020

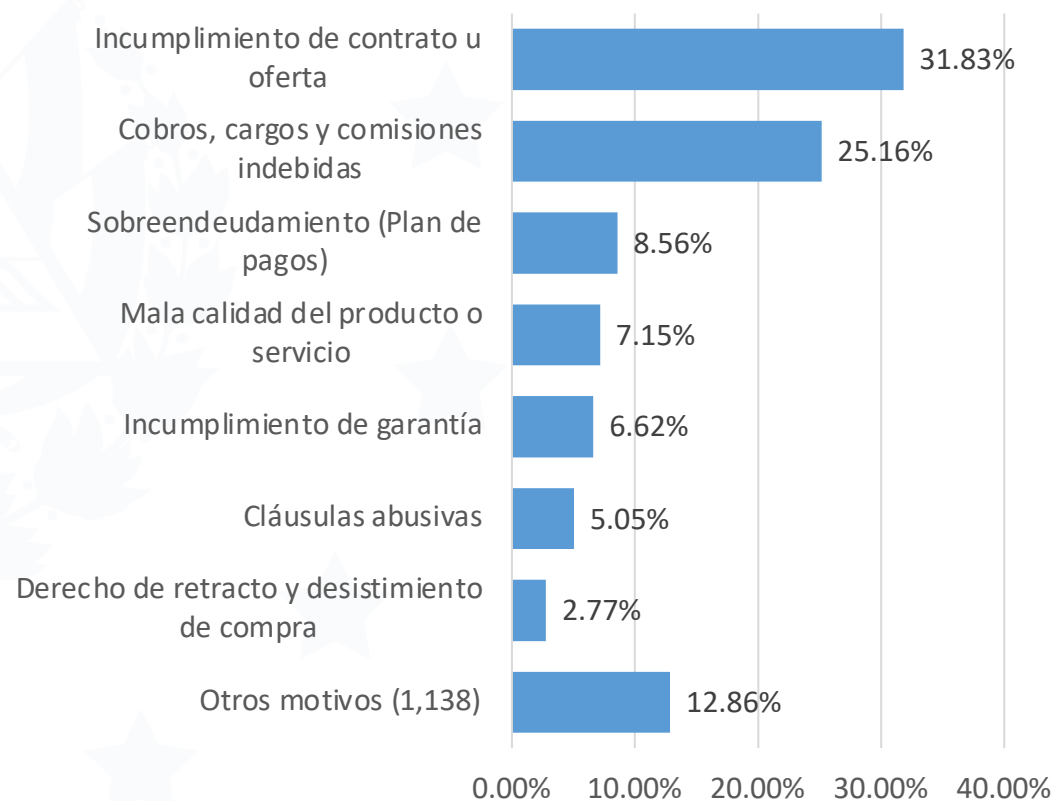


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Septiembre 2020

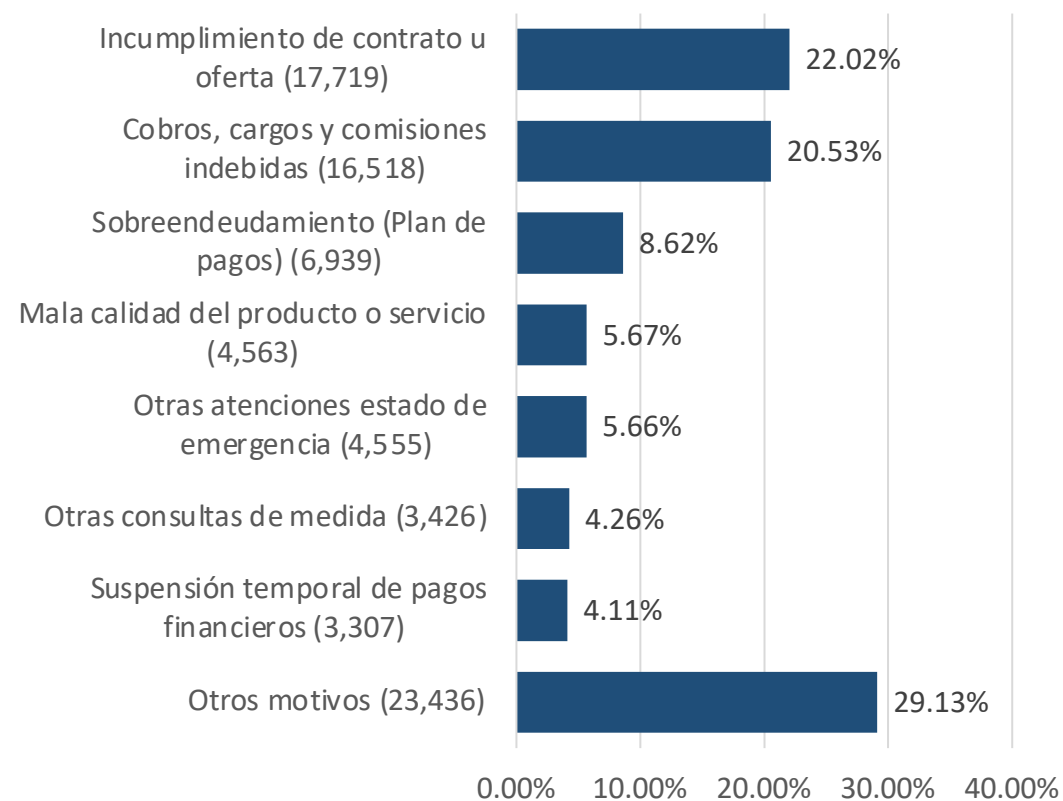


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Septiembre - 2020



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Septiembre 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Agosto y septiembre 2020

Forma de recepción	Agosto 2020		Septiembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Medios electrónicos	4,734	99.83%	4,331	98.84%	-403	-8.51%
Atención en línea	1,874	39.52%	2,130	48.61%	256	13.66%
Chat	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Correo Electrónico	430	9.07%	425	9.70%	-5	-1.16%
Red Social Facebook	340	7.17%	41	0.94%	-299	-87.94%
Red Social Twitter	399	8.41%	151	3.45%	-248	-62.16%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	1,691	35.66%	1,584	36.15%	-107	-6.33%
Teléfono Directo	6	0.13%	16	0.37%	10	166.67%
Ventanillas descentralizadas	2	0.04%	35	0.80%	33	1650.00%
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%	22	0.50%	22	-
Gobernaciones Departamentales	2	0.04%	13	0.30%	11	550.00%
Total	4,742	100.00%	4,382	100.00%	-360	-7.59%

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

Forma de recepción	Enero - septiembre 2019		Enero - septiembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	10,680	36.78%	3,064	7.69%	-7,616	-71.31%
Medios electrónicos	14,186	48.85%	35,234	88.45%	21,048	148.37%
Atención en línea	3,509	12.08%	11,911	29.90%	8,402	239.44%
Chat	2,952	10.17%	349	0.88%	-2,603	-88.18%
Correo Electrónico	735	2.53%	3,393	8.52%	2,658	361.63%
Red Social Facebook	1,101	3.79%	3,125	7.84%	2,024	183.83%
Red Social Twitter	436	1.50%	1,344	3.37%	908	208.26%
Red Social Twitter Presidencia	33	0.11%	50	0.13%	17	51.52%
WhatsApp	5,420	18.67%	15,062	37.81%	9,642	177.90%
Teléfono Directo	393	1.35%	253	0.64%	-140	-35.62%
Ventanillas descentralizadas	3,778	13.01%	1,284	3.22%	-2,494	-66.01%
Alcaldía Municipal	261	0.90%	76	0.19%	-185	-70.88%
Casa de la Cultura	292	1.01%	79	0.20%	-213	-72.95%
Ciudad Mujer	591	2.04%	208	0.52%	-383	-64.81%
Gobernaciones Departamentales	2,634	9.07%	921	2.31%	-1,713	-65.03%
Total	29,037	100.00%	39,835	100.00%	10,798	37.19%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Agosto 2020	Septiembre 2020	Variación	Enero - Septiembre 2019	Enero - Septiembre 2020	Variación
Denuncia	762	1,203	57.87%	5,680	6,685	17.69%
Avenimiento	746	1,074	43.97%	3,955	5,717	44.55%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	1	0	-100.00%
Conciliación	7	74	957.14%	878	458	-47.84%
Desistimiento	6	27	350.00%	247	219	-11.34%
Falta de Ratificación y Prevención	0	9	N/A	153	89	-41.83%
Tribunal Sancionador	3	19	533.33%	446	202	-54.71%
Gestión	0	1	N/A	1,050	13	-98.76%
Total	762	1,204	58.01%	6,730	6,698	-0.48%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2019 - Septiembre 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado	Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	982	600	\$1,766,877.85	dic-19	596	395	\$190,129.57
feb-19	838	479	\$507,587.12	ene-20	1,017	685	\$528,193.23
mar-19	612	370	\$568,941.37	feb-20	973	676	\$350,080.61
abr-19	419	272	\$467,141.64	mar-20	715	492	\$249,252.28
may-19	730	443	\$356,384.60	abr-20	185	165	\$41,779.84
jun-19	625	395	\$229,750.24	may-20	544	464	\$157,827.31
jul-19	910	601	\$395,700.69	jun-20	510	399	\$162,040.18
ago-19	716	449	\$306,903.77	jul-20	774	601	\$173,987.59
sep-19	915	584	\$20,866,020.83	ago-20	754	587	\$190,099.81
oct-19	993	650	\$352,090.73	sep-20	1,184	851	\$454,805.95
nov-19	874	549	\$247,070.87	Total	15,866	10,707	\$28,562,666.08