



ESTADÍSTICAS

INSTITUCIONALES

FEBRERO 2019



Atenciones brindadas

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Enero y Febrero 2019

Tipo de caso	Enero 2019		Febrero 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,894	85.54%	5,273	88.24%	-621	-10.54%
Denuncia	536	7.78%	541	9.05%	5	0.93%
Derivación	82	1.19%	26	0.44%	-56	-68.29%
Gestión	378	5.49%	136	2.28%	-242	-64.02%
Total	6,890	100.00%	5,976	100.00%	-914	-13.27%

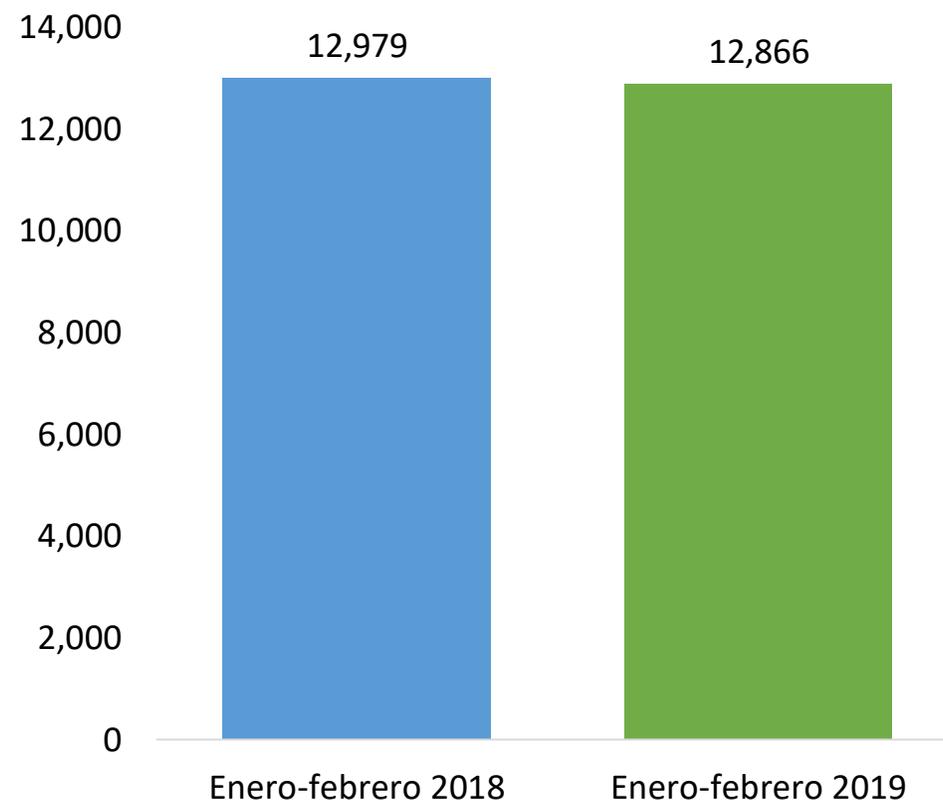
Atenciones brindadas

Enero - Febrero 2018 y Enero - Febrero 2019

Tipo de caso	Enero - Febrero 2018		Enero - Febrero 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	10,813	83.31%	11,167	86.79%	354	3.27%
Denuncia	1,210	9.32%	1,077	8.37%	-133	-10.99%
Derivación	155	1.19%	108	0.84%	-47	-30.32%
Gestión	801	6.17%	514	4.00%	-287	-35.83%
Total	12,979	100.00%	12,866	100.00%	-113	-0.87%

Atenciones brindadas.

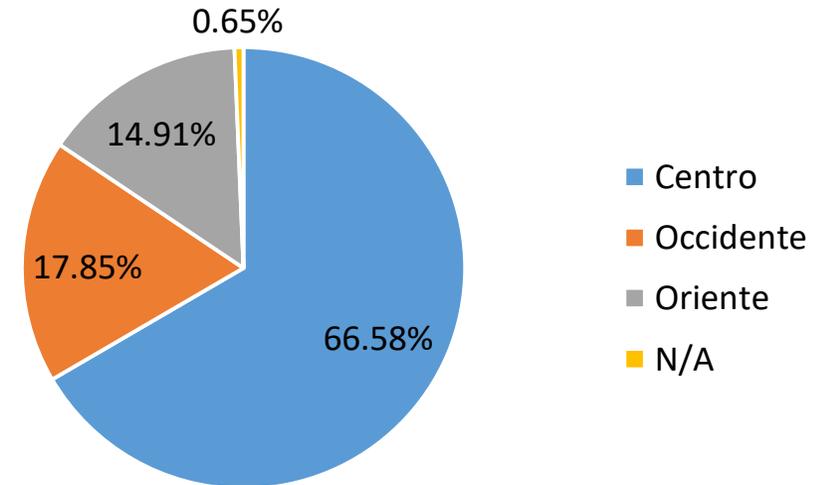
Enero - Febrero 2018 y Enero - Febrero 2019



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Febrero 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	3,547	336	7	89	3,979	66.58%
Occidente	888	155	8	16	1,067	17.85%
Oriente	799	50	11	31	891	14.91%
N/A	39	0	0	0	39	0.65%
Total	5,273	541	26	136	5,976	100.00%

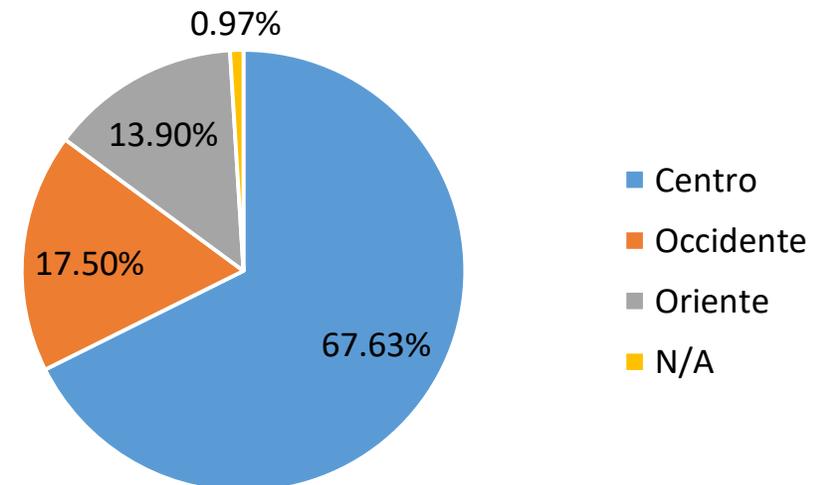
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero - febrero 2019

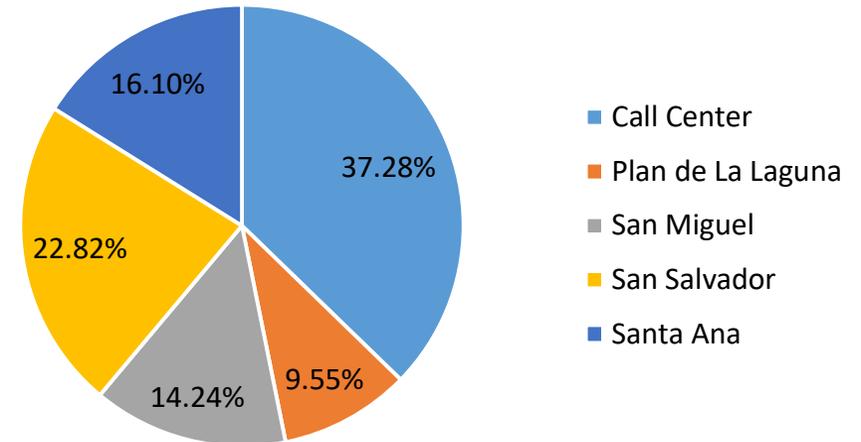
Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	7,675	660	32	334	8,701	67.63%
Occidente	1,814	315	51	72	2,252	17.50%
Oriente	1,554	102	25	107	1,788	13.90%
N/A	124	0	0	1	125	0.97%
Total	11,167	1,077	108	514	12,866	100.00%

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



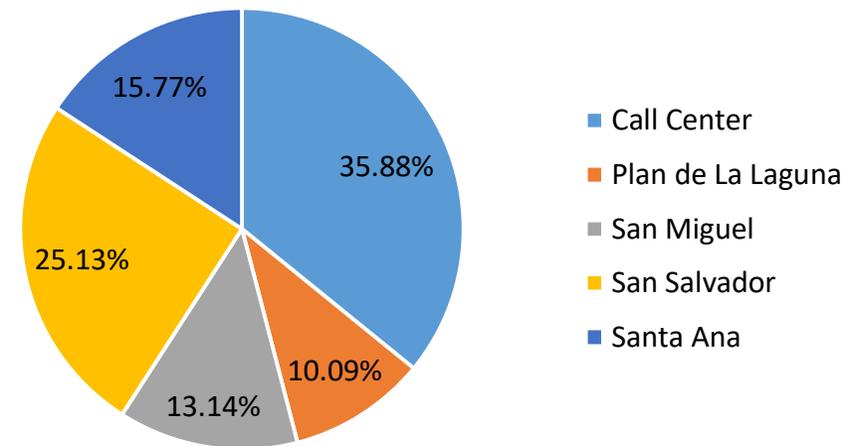
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Febrero 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,222	0	0	6	2,228	37.28%
Plan de La Laguna	463	91	1	16	571	9.55%
San Miguel	761	49	11	30	851	14.24%
San Salvador	1,036	253	6	69	1,364	22.82%
Santa Ana	791	148	8	15	962	16.10%
Total	5,273	541	26	136	5,976	100.00%



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Enero - febrero 2019*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	4,607	0	0	9	4,616	35.88%
Plan de La Laguna	1,031	182	8	77	1,298	10.09%
San Miguel	1,461	100	25	104	1,690	13.14%
San Salvador	2,460	491	24	258	3,233	25.13%
Santa Ana	1,608	304	51	66	2,029	15.77%
Total	11,167	1,077	108	514	12,866	100.00%

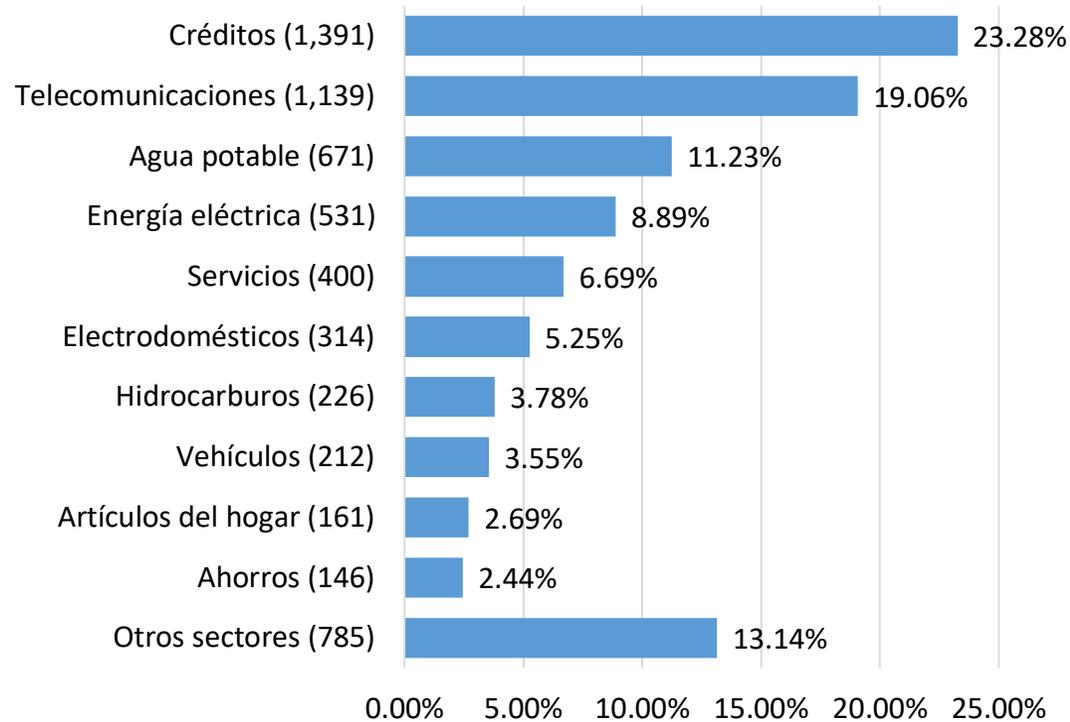




Atenciones según sector

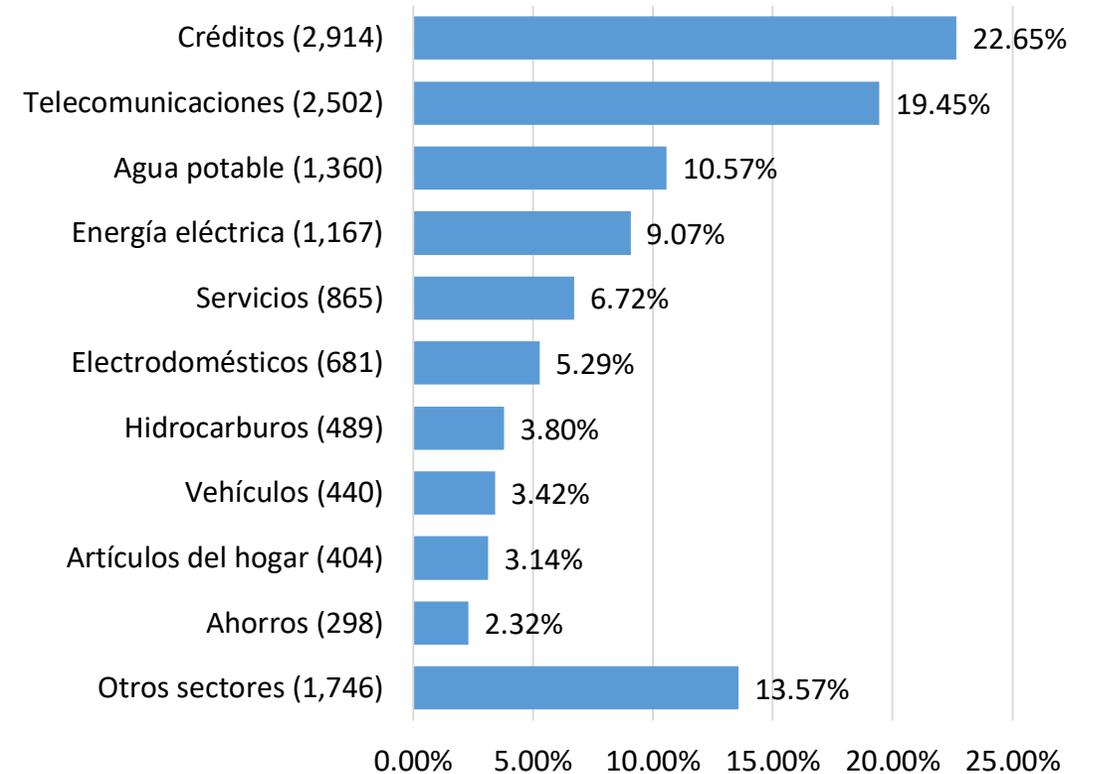
Atenciones por sector

Febrero 2019



Atenciones por sector acumuladas

Enero - febrero 2019

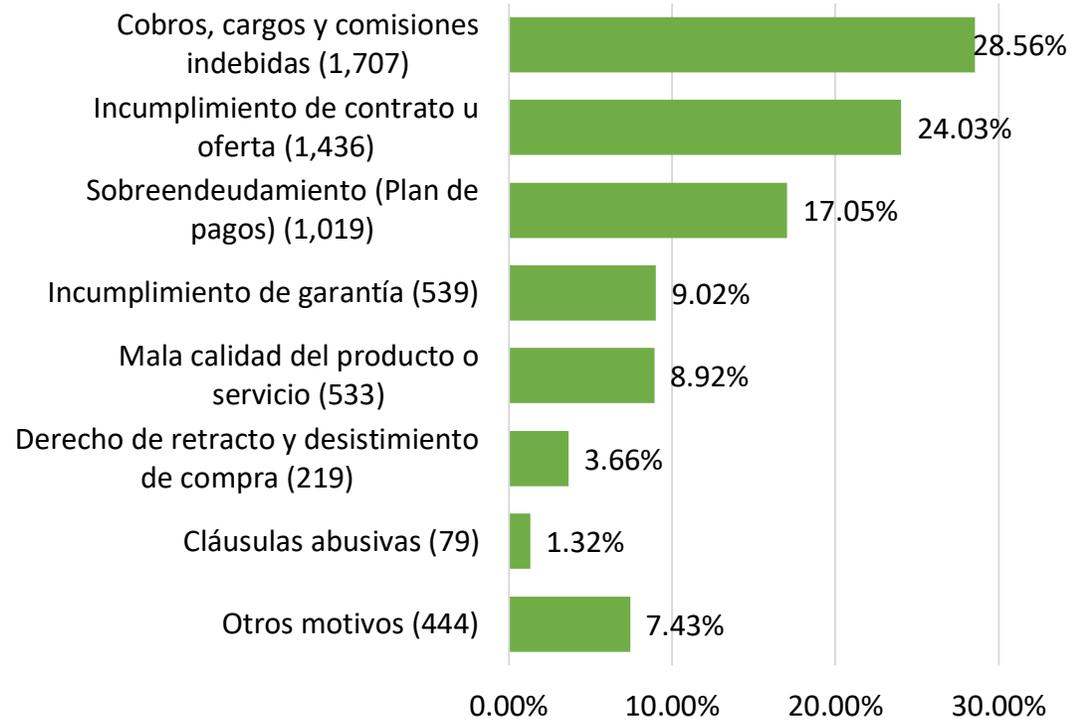




Atenciones según motivo

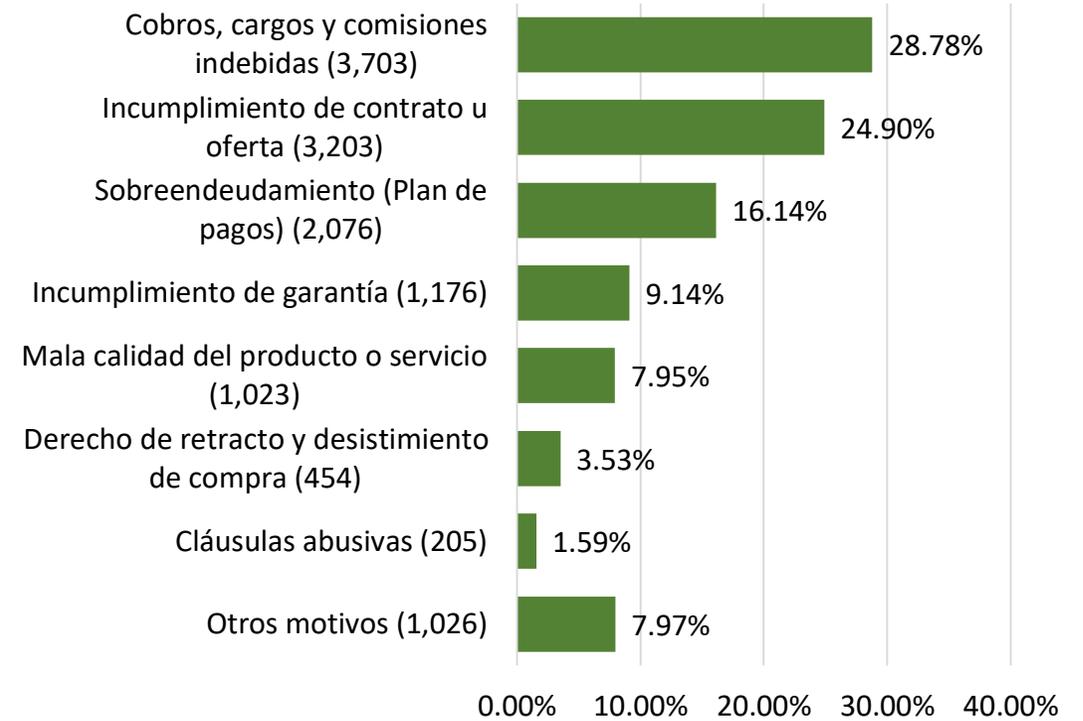
Atenciones por motivo

Febrero - 2019



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - febrero 2019





Atenciones en medios descentralizados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Atenciones por forma de recepción descentralizada Febrero 2019

Forma de recepción	nov-18		dic-18		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,512	44.44%	1,126	38.98%	-386	-25.53%
Medios electrónicos	1,405	41.30%	1,207	41.78%	-198	-14.09%
Atención en línea	354	10.41%	255	8.83%	-99	-27.97%
Chat	309	9.08%	295	10.21%	-14	-4.53%
Correo Electronico	53	1.56%	102	3.53%	49	92.45%
Red Social Facebook	227	6.67%	95	3.29%	-132	-58.15%
Red Social Twitter	19	0.56%	60	2.08%	41	215.79%
WhatsApp	443	13.02%	400	13.85%	-43	-9.71%
Teléfono Directo	32	0.94%	44	1.52%	12	37.50%
Ventanillas y Ciudad Mujer	453	13.32%	512	17.72%	59	13.02%
Ciudad Mujer	64	1.88%	62	2.15%	-2	-3.13%
Ventanillas descentralizadas	389	11.43%	450	15.58%	61	15.68%
Total	3,402	100.00%	2,889	100.00%	-513	-15.08%

Atenciones por forma de recepción descentralizada Enero - Febrero 2019

Forma de recepción	Enero - febrero 2018		Enero - febrero 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	3,117	48.54%	2,638	41.93%	-479	-15.37%
Medios electrónicos	1,848	28.78%	2,612	41.52%	764	41.34%
Atención en línea	588	9.16%	609	9.68%	21	3.57%
Chat	610	9.50%	604	9.60%	-6	-0.98%
Correo Electronico	177	2.76%	155	2.46%	-22	-12.43%
Red Social Facebook	390	6.07%	322	5.12%	-68	-17.44%
Red Social Twitter	83	1.29%	79	1.26%	-4	-4.82%
WhatsApp	0	0.00%	843	13.40%	843	-
Teléfono Directo	49	0.76%	76	1.21%	27	55.10%
Ventanillas y Ciudad Mujer	1,407	21.91%	965	15.34%	-442	-31.41%
Ciudad Mujer	89	1.39%	126	2.00%	37	41.57%
Ventanillas descentralizadas	1,318	20.53%	839	13.34%	-479	-36.34%
Total	6,421	100.00%	6,291	100.00%	-130	-2.02%



Atenciones en ventanillas descentralizadas

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Ventanilla	Febrero		Variación		Enero - Febrero		Variación	
	2018	2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	57	52	-5	-9%	155	109	-46	-30%
Gobernación de Cabañas	21	22	1	5%	52	43	-9	-17%
Gobernación de Chalatenango	5	6	1	20%	53	11	-42	-79%
Gobernación de Cuscatlán	26	41	15	58%	90	67	-23	-26%
Gobernación de La Paz	5	20	15	300%	18	25	7	39%
Gobernación de La Unión	22	23	1	5%	24	45	21	88%
Gobernación de Morazán	18	22	4	22%	60	40	-20	-33%
Gobernación de San Miguel	2	0	-2	-100%	527	2	-525	-100%
Gobernación de San Vicente	13	40	27	208%	49	53	4	8%
Gobernación de Sonsonate	63	68	5	8%	107	131	24	22%
Gobernación de Usulután	34	54	20	59%	116	88	-28	-24%
La Palma, Chalatenango	19	18	-1	-5%	0	37	37	-
Lourdes, Colón	26	21	-5	-19%	8	47	39	488%
Mejicanos	31	28	-3	-10%	20	59	39	195%
Soyapango	32	25	-7	-22%	22	57	35	159%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	15	10	-5	-33%	16	25	9	56%
Total	389	450	61	16%	1,318	839	-479	-36%



Casos cerrados y montos recuperados

GOBIERNO
DE EL SALVADOR

Denuncias y gestiones cerradas Enero - Febrero 2018 y Enero - Febrero 2019

Solución	Enero 2019	Febrero 2019	Variación	Enero – Febrero 2018	Enero - Febrero 2019	Variación
Denuncia	578	520	-10.03%	993	1,098	10.57%
Avenimiento	412	361	-12.38%	603	773	28.19%
Cerrado por razones de oficio	76	71	-6.58%	227	147	-35.24%
Conciliación	25	30	20.00%	64	55	-14.06%
Desistimiento	22	11	-50.00%	40	33	-17.50%
Falta de Ratificación y Prevención	43	47	9.30%	59	90	52.54%
Tribunal Sancionador	405	326	-19.51%	747	731	-2.14%
Gestión	983	846	-13.94%	1,740	1,829	5.11%
Total	578	520	-10.03%	993	1,098	10.57%

Reclamos y montos recuperados Enero - Febrero 2019

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto Recuperado
ene-18	738	410	\$340,007.93
feb-18	1,002	530	\$416,382.15
mar-18	848	440	\$204,261.30
abr-18	919	495	\$261,580.17
may-18	1,150	659	\$2,869,686.31
jun-18	1,184	640	\$255,037.46
jul-18	1,084	550	\$424,582.13
ago-18	913	523	\$1,280,495.24
sep-18	994	550	\$1,436,951.18
oct-18	1,153	627	\$502,969.32
nov-18	926	531	\$442,444.92
dic-18	532	319	\$256,234.09
ene-19	983	601	\$1,767,225.93
feb-19	846	483	\$510,127.06
Total	13,272	7,358	\$10,967,985.19

Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2019.