

Estadísticas Institucionales

Julio 2019

Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Junio y julio 2019

| Tipo de caso | junio 2019 | | Julio 2019 | | Variación | |
|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Asesoría | 5,623 | 87.69% | 7,035 | 86.68% | 1,412 | 25.11% |
| Denuncia | 789 | 12.31% | 1,081 | 13.32% | 292 | 37.01% |
| Derivación | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | N/A |
| Gestión | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | N/A |
| Total | 6,412 | 100.00% | 8,116 | 100.00% | 1,704 | 26.58% |

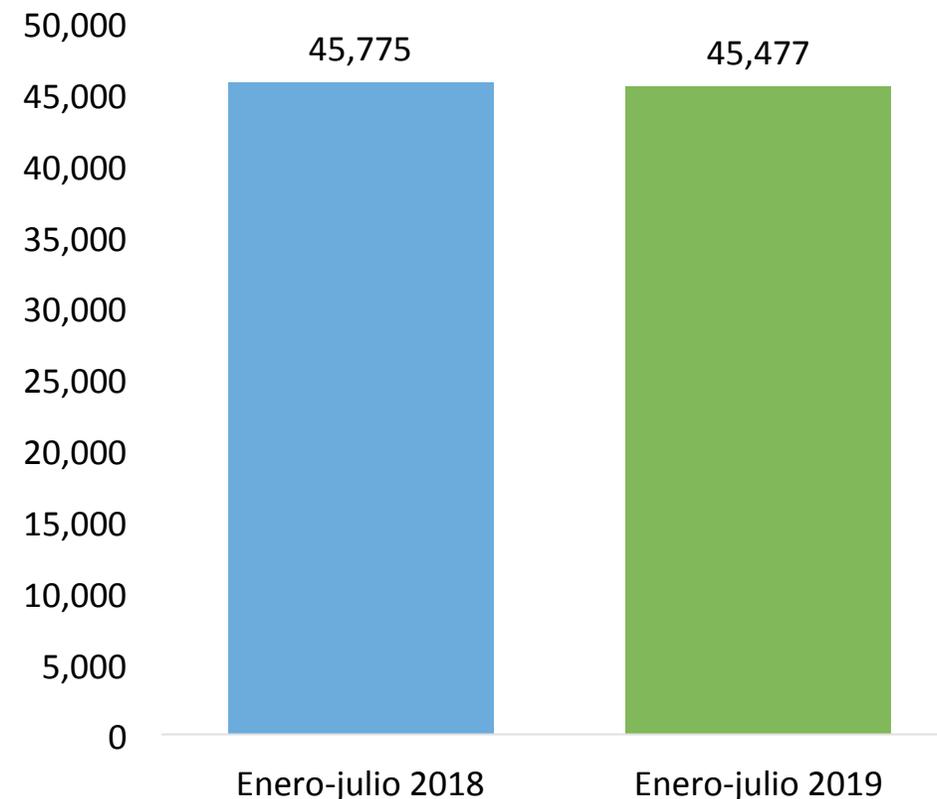
Atenciones brindadas

Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019

| Tipo de caso | Enero - Julio 2018 | | Enero - Julio 2019 | | Variación | |
|--------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|-------------|---------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Asesoría | 37,714 | 82.39% | 39,869 | 87.67% | 2,155 | 5.71% |
| Denuncia | 4,347 | 9.50% | 4,984 | 10.96% | 637 | 14.65% |
| Derivación | 803 | 1.75% | 108 | 0.24% | -695 | -86.55% |
| Gestión | 2,911 | 6.36% | 516 | 1.13% | -2,395 | -82.27% |
| Total | 45,775 | 100.00% | 45,477 | 100.00% | -298 | -0.65% |

Atenciones brindadas.

Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019

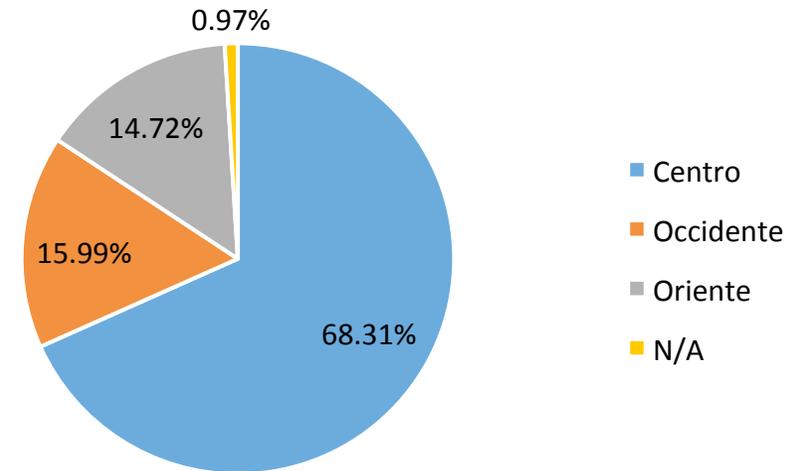


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Julio 2019

| Región | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|--------------|--------------|--------------|------------|----------|--------------|----------------|
| Centro | 4,824 | 720 | 0 | 0 | 5,544 | 68.31% |
| Occidente | 1,063 | 235 | 0 | 0 | 1,298 | 15.99% |
| Oriente | 1,070 | 125 | 0 | 0 | 1,195 | 14.72% |
| N/A | 78 | 1 | 0 | 0 | 79 | 0.97% |
| Total | 7,035 | 1,081 | 0 | 0 | 8,116 | 100.00% |

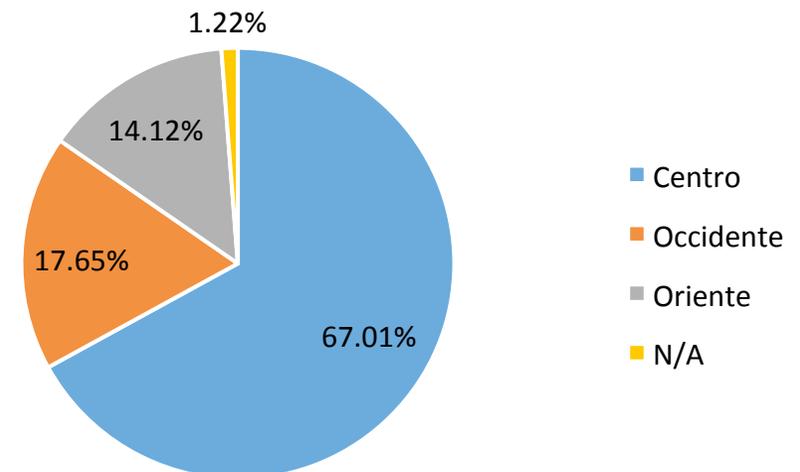
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

| Región | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|--------------|---------------|--------------|------------|------------|---------------|----------------|
| Centro | 26,906 | 3,199 | 32 | 336 | 30,473 | 67.01% |
| Occidente | 6,683 | 1,220 | 51 | 72 | 8,026 | 17.65% |
| Oriente | 5,733 | 558 | 25 | 107 | 6,423 | 14.12% |
| N/A | 547 | 7 | 0 | 1 | 555 | 1.22% |
| Total | 39,869 | 4,984 | 108 | 516 | 45,477 | 100.00% |

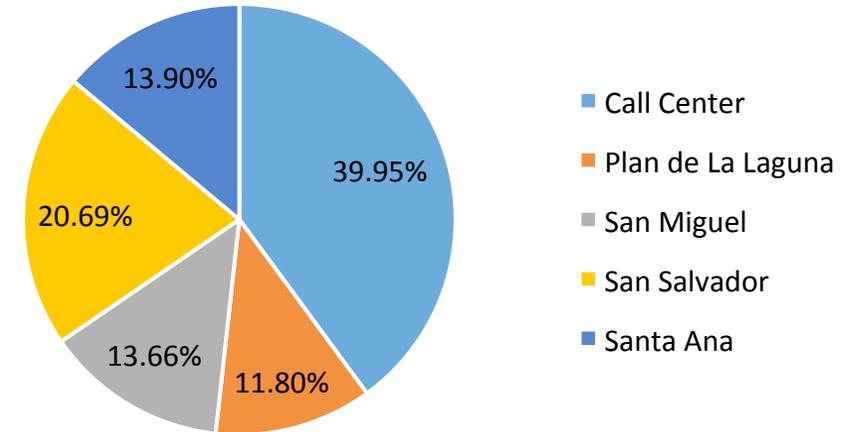
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

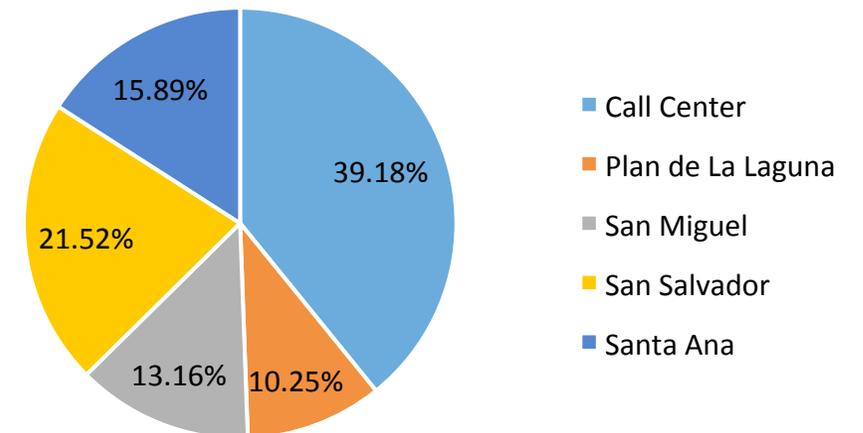
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Julio 2019*

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|-------------------|--------------|--------------|------------|----------|--------------|----------------|
| Call Center | 3,242 | 0 | 0 | 0 | 3,242 | 39.95% |
| Plan de La Laguna | 657 | 301 | 0 | 0 | 958 | 11.80% |
| San Miguel | 985 | 124 | 0 | 0 | 1,109 | 13.66% |
| San Salvador | 1,242 | 437 | 0 | 0 | 1,679 | 20.69% |
| Santa Ana | 909 | 219 | 0 | 0 | 1,128 | 13.90% |
| Total | 7,035 | 1,081 | 0 | 0 | 8,116 | 100.00% |



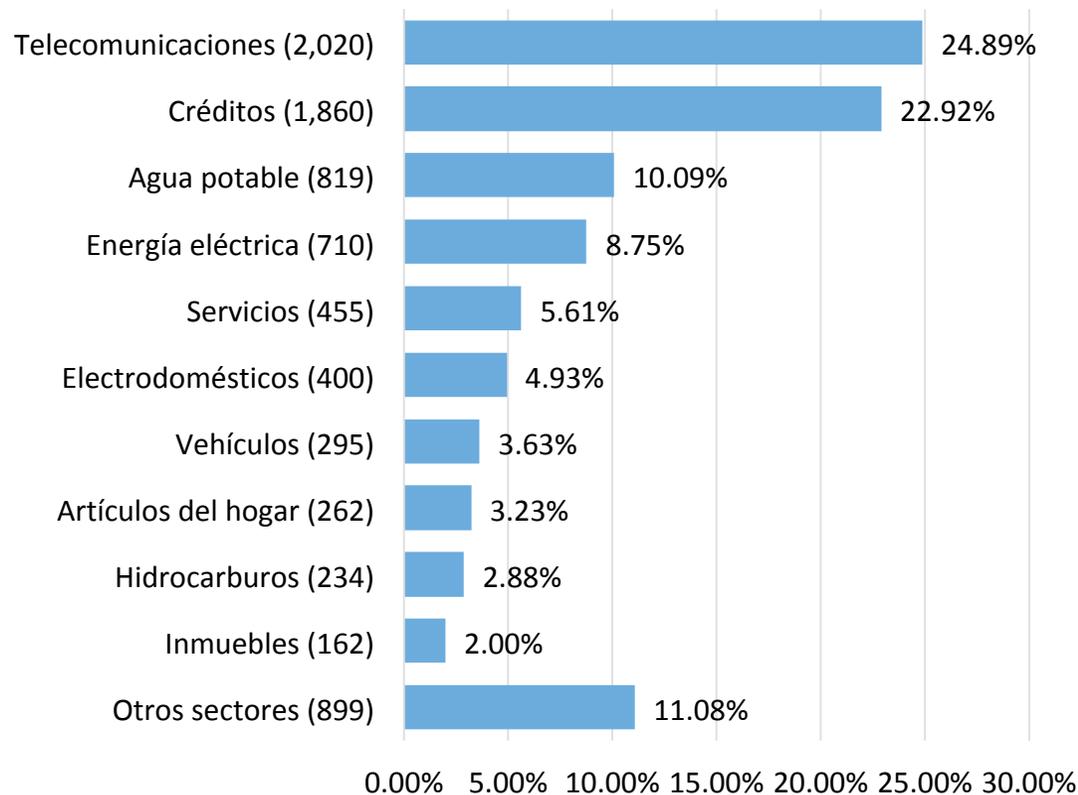
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Enero - Julio 2019*

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Derivación | Gestión | Total | % |
|-------------------|---------------|--------------|------------|------------|---------------|----------------|
| Call Center | 17,807 | 0 | 0 | 10 | 17,817 | 39.18% |
| Plan de La Laguna | 3,498 | 1,077 | 8 | 79 | 4,662 | 10.25% |
| San Miguel | 5,312 | 543 | 25 | 104 | 5,984 | 13.16% |
| San Salvador | 7,304 | 2,202 | 24 | 257 | 9,787 | 21.52% |
| Santa Ana | 5,948 | 1,162 | 51 | 66 | 7,227 | 15.89% |
| Total | 39,869 | 4,984 | 108 | 516 | 45,477 | 100.00% |

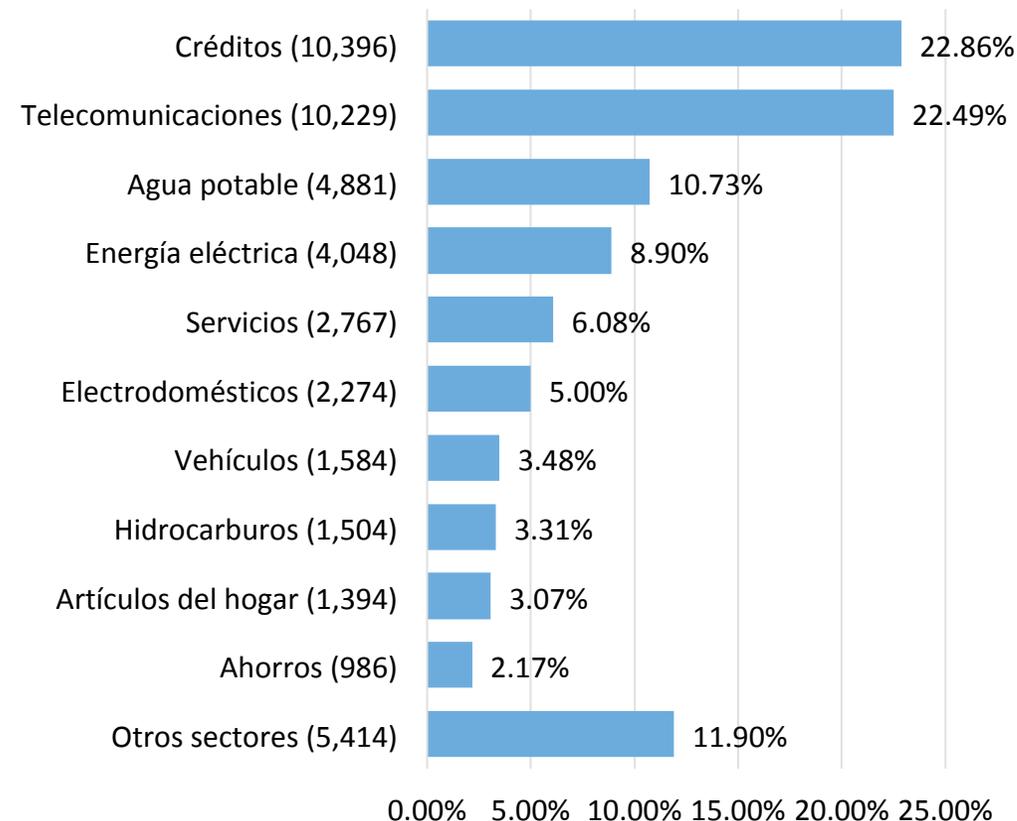


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Julio 2019

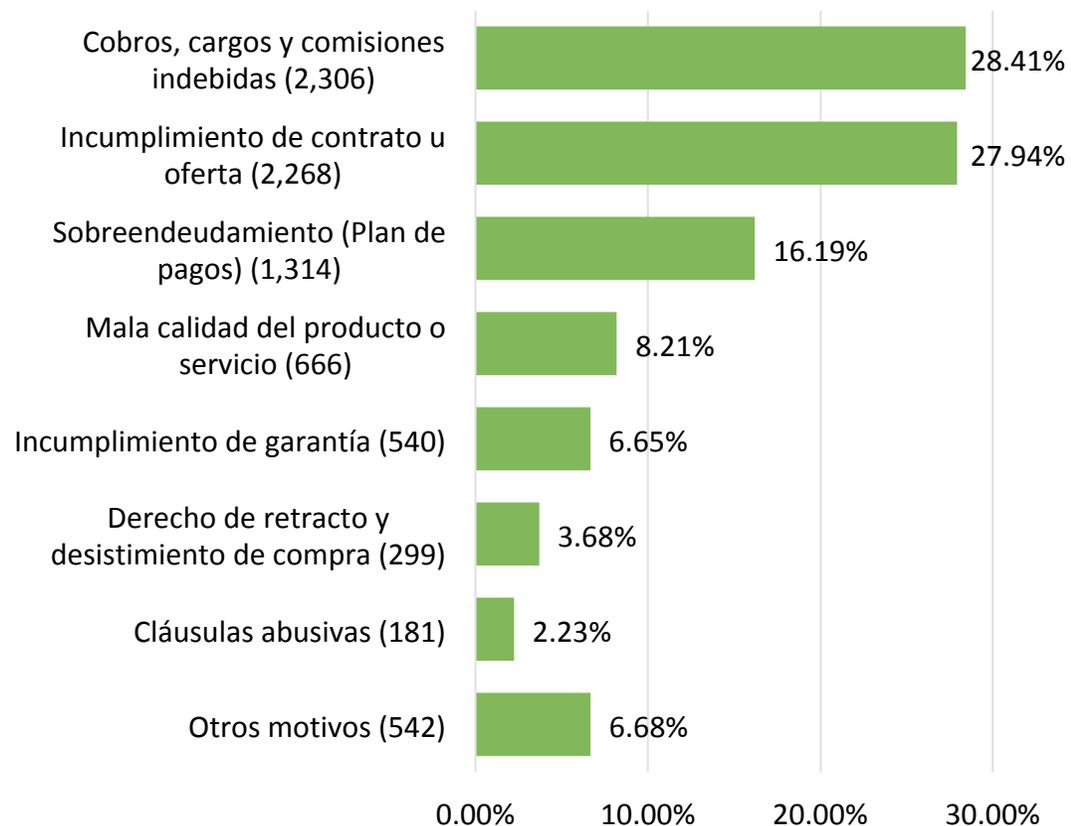


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Julio 2019

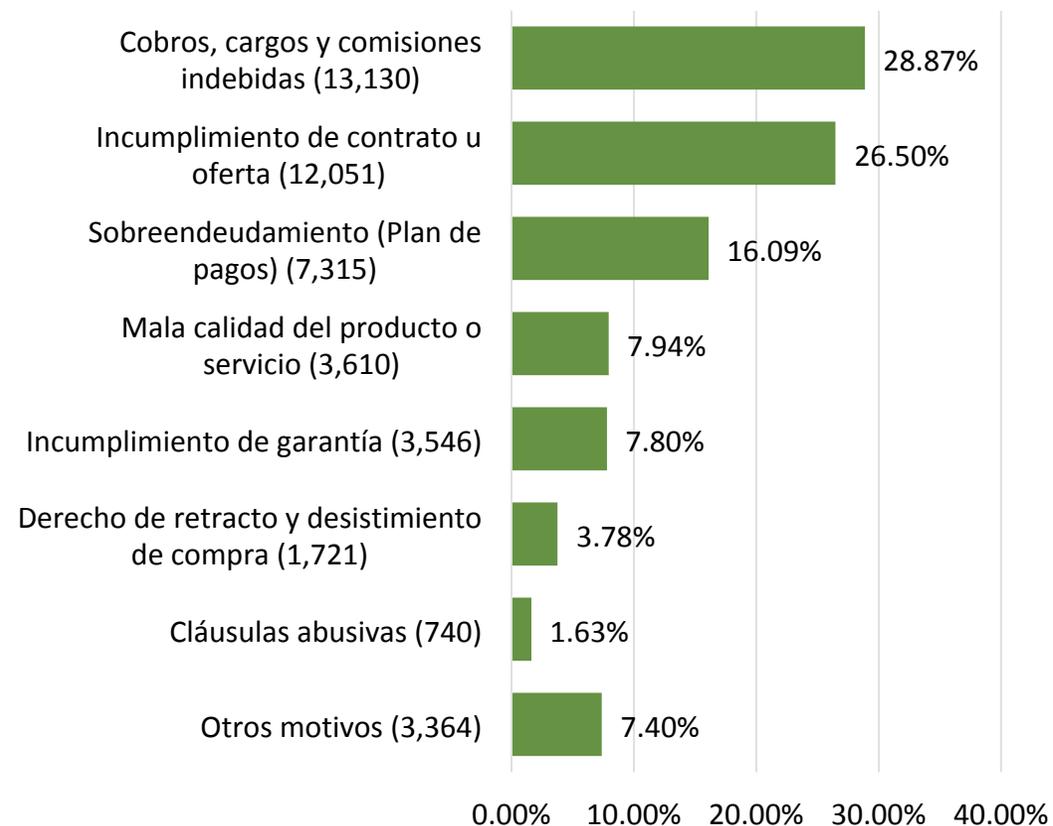


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Julio - 2019



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Julio 2019



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Junio y julio 2019*

| Forma de recepción | jun-19 | | jul-19 | | Variación | |
|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|------------|---------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Defensoria-Movil | 1,127 | 35.01% | 1,614 | 39.01% | 487 | 43.21% |
| Medios electrónicos | 1,678 | 52.13% | 2,027 | 49.00% | 349 | 20.80% |
| Atención en línea | 405 | 12.58% | 510 | 12.33% | 105 | 25.93% |
| Chat | 305 | 9.47% | 413 | 9.98% | 108 | 35.41% |
| Correo Electronico | 65 | 2.02% | 99 | 2.39% | 34 | 52.31% |
| Red Social Facebook | 156 | 4.85% | 145 | 3.50% | -11 | -7.05% |
| Red Social Twitter | 85 | 2.64% | 72 | 1.74% | -13 | -15.29% |
| WhatsApp | 662 | 20.57% | 788 | 19.05% | 126 | 19.03% |
| Teléfono Directo | 46 | 1.43% | 48 | 1.16% | 2 | 4.35% |
| Ventanillas descentralizadas | 368 | 11.43% | 448 | 10.83% | 80 | 21.74% |
| Alcaldía Municipal | 14 | 0.43% | 31 | 0.75% | 17 | 121.43% |
| Casa de la Cultura | 27 | 0.84% | 35 | 0.85% | 8 | 29.63% |
| Ciudad Mujer | 34 | 1.06% | 52 | 1.26% | 18 | 52.94% |
| Gobernaciones Departamentales | 293 | 9.10% | 330 | 7.98% | 37 | 12.63% |
| Total | 3,219 | 100.00% | 4,137 | 100.00% | 918 | 28.52% |

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019*

| Forma de recepción | Enero-julio 2018 | | Enero-julio 2019 | | Variación | |
|-------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|---------------|----------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Defensoria-Movil | 9,927 | 45.00% | 8,403 | 37.73% | -1,524 | -15.35% |
| Medios electrónicos | 7,291 | 33.05% | 10,569 | 47.46% | 3,278 | 44.96% |
| Atención en línea | 2,026 | 9.18% | 2,550 | 11.45% | 524 | 25.86% |
| Chat | 2,378 | 10.78% | 2,307 | 10.36% | -71 | -2.99% |
| Correo Electronico | 675 | 3.06% | 558 | 2.51% | -117 | -17.33% |
| Red Social Facebook | 1,266 | 5.74% | 818 | 3.67% | -448 | -35.39% |
| Red Social Twitter | 385 | 1.75% | 309 | 1.39% | -76 | -19.74% |
| WhatsApp | 561 | 2.54% | 4,027 | 18.08% | 3,466 | 617.83% |
| Teléfono Directo | 373 | 1.69% | 304 | 1.37% | -69 | -18.50% |
| Ventanillas descentralizadas | 4,471 | 20.27% | 2,993 | 13.44% | -1,478 | -33.06% |
| Alcaldía Municipal | 58 | 0.26% | 217 | 0.97% | 159 | 274.14% |
| Casa de la Cultura | 92 | 0.42% | 261 | 1.17% | 169 | 183.70% |
| Ciudad Mujer | 248 | 1.12% | 398 | 1.79% | 150 | 60.48% |
| Gobernaciones Departamentales | 4,073 | 18.46% | 2,117 | 9.51% | -1,956 | -48.02% |
| Total | 22,062 | 100.00% | 22,269 | 100.00% | 207 | 0.94% |

Atenciones en ventanillas descentralizadas

| Ventanilla | Ultimos dos meses | | Variación | | Enero - Julio | | Variación | |
|-----------------------------|-------------------|------------|-----------|------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| | Junio 2019 | Julio 2019 | # | % | 2018 | 2019 | # | % |
| Gobernación de Ahuachapán | 72 | 74 | 2 | 3% | 510 | 405 | -105 | -21% |
| Gobernación de Cabañas | 13 | 23 | 10 | 77% | 149 | 118 | -31 | -21% |
| Gobernación de Chalatenango | 9 | 11 | 2 | 22% | 135 | 62 | -73 | -54% |
| Gobernación de Cuscatlán | 15 | 27 | 12 | 80% | 261 | 219 | -42 | -16% |
| Gobernación de La Paz | 18 | 34 | 16 | 89% | 69 | 152 | 83 | 120% |
| Gobernación de La Unión | 9 | 24 | 15 | 167% | 143 | 132 | -11 | -8% |
| Gobernación de Morazán | 9 | 13 | 4 | 44% | 208 | 117 | -91 | -44% |
| Gobernación de San Miguel | 0 | 0 | 0 | - | 1,659 | 3 | -1,656 | -100% |
| Gobernación de San Vicente | 23 | 42 | 19 | 83% | 140 | 200 | 60 | 43% |
| Gobernación de Sonsonate | 55 | 55 | 0 | 0% | 294 | 374 | 80 | 27% |
| Gobernación de Usulután | 32 | 13 | -19 | -59% | 420 | 241 | -179 | -43% |
| La Palma, Chalatenango | 3 | 15 | 12 | 400% | 0 | 89 | 89 | - |
| Lourdes, Colón | 10 | 13 | 3 | 30% | 28 | 113 | 85 | 304% |
| Mejicanos | 11 | 16 | 5 | 45% | 57 | 124 | 67 | 118% |
| Soyapango | 17 | 22 | 5 | 29% | 61 | 144 | 83 | 136% |
| Zacamil, Mejicanos | 0 | 0 | 0 | - | 1 | 0 | -1 | -100% |
| No especificada | 38 | 14 | -24 | -63% | 88 | 102 | 14 | 16% |
| Total | 334 | 396 | 62 | 19% | 4,223 | 2,595 | -1,628 | -39% |



Defensoría
del Consumidor



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Julio 2018 y Enero - Julio 2019

| Solución | junio 2019 | Julio 2019 | Variación | Enero - Julio 2018 | Enero - Julio 2019 | Variación |
|------------------------------------|------------|------------|---------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Denuncia | 607 | 899 | 48.11% | 4,153 | 4,108 | -1.08% |
| Avenimiento | 411 | 621 | 51.09% | 2,623 | 2,866 | 9.26% |
| Cerrado por razones de oficio | 109 | 158 | 44.95% | 842 | 624 | -25.89% |
| Conciliación | 20 | 34 | 70.00% | 264 | 186 | -29.55% |
| Desistimiento | 15 | 21 | 40.00% | 164 | 100 | -39.02% |
| Falta de Ratificación y Prevención | 52 | 65 | 25.00% | 260 | 332 | 27.69% |
| Tribunal Sancionador | 21 | 19 | -9.52% | 2,771 | 1,021 | -63.15% |
| Gestión | 628 | 918 | 46.18% | 6,924 | 5,129 | -25.92% |
| Total | 607 | 899 | 48.11% | 4,153 | 4,108 | -1.08% |

Reclamos y montos recuperados

Enero - Julio 2019

| Mes | Casos cerrados | 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 | 1,149 | 658 | \$2,869,646.31 |
| 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 |

| Mes | Casos cerrados | Con devolución | Monto Recuperado |
|--------------|----------------|----------------|------------------------|
| nov-18 | 926 | 531 | \$442,444.92 |
| dic-18 | 531 | 318 | \$256,156.09 |
| ene-19 | 982 | 600 | \$1,766,877.85 |
| feb-19 | 840 | 480 | \$507,824.12 |
| mar-19 | 613 | 371 | \$191,923.94 |
| abr-19 | 419 | 272 | \$457,035.72 |
| may-19 | 729 | 443 | \$356,384.60 |
| jun-19 | 628 | 397 | \$642,031.63 |
| jul-19 | 918 | 609 | \$773,725.78 |
| Total | 16,570 | 9,444 | \$13,386,317.84 |