



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Octubre 2020

Atenciones brindadas

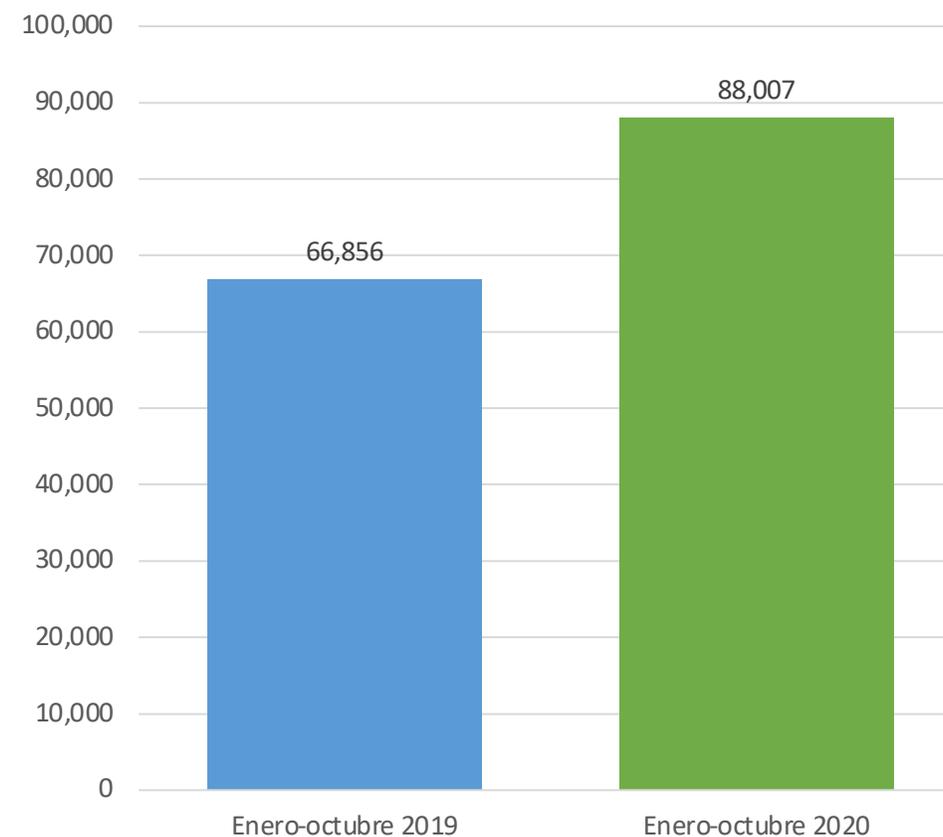
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Septiembre y octubre 2020

Tipo de caso	Septiembre 2020		Octubre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,384	83.44%	6,338	83.97%	-1,046	-14.17%
Denuncia	1,466	16.56%	1,210	16.03%	-256	-17.46%
Total	8,850	100.00%	7,548	100.00%	-1,302	-14.71%

Atenciones brindadas
Enero - Octubre 2019 y Enero - Octubre 2020

Tipo de caso	Enero - Octubre 2019		Enero - Octubre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	58,327	87.24%	78,775	89.51%	20,448	35.06%
Denuncia	7,905	11.82%	9,232	10.49%	1,327	16.79%
Derivación	108	0.16%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	0.77%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	66,856	100.00%	88,007	100.00%	21,151	31.64%

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

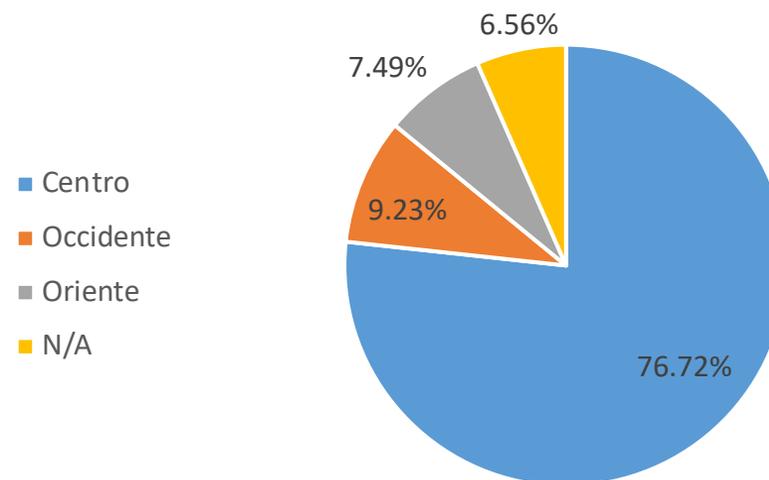


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Octubre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,214	577	5,791	76.72%
Occidente	504	193	697	9.23%
Oriente	438	127	565	7.49%
N/A	182	313	495	6.56%
Total	6,338	1,210	7,548	100.00%

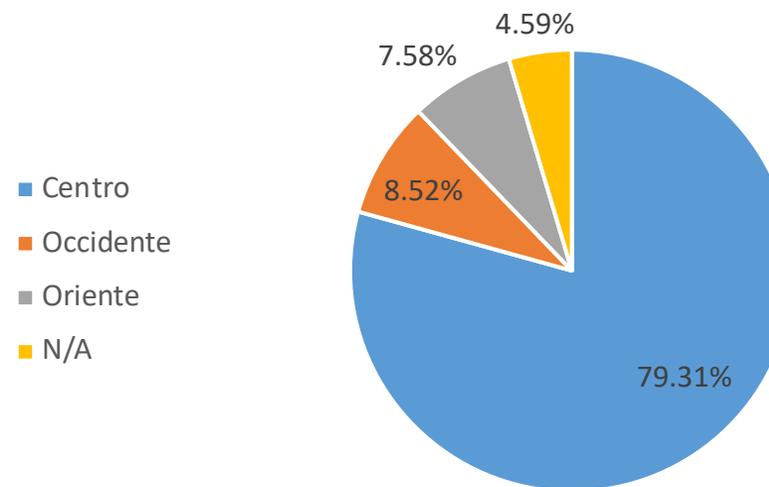
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Octubre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	64,918	4,879	69,797	79.31%
Occidente	6,120	1,379	7,499	8.52%
Oriente	5,706	965	6,671	7.58%
N/A	2,031	2,009	4,040	4.59%
Total	78,775	9,232	88,007	100.00%

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



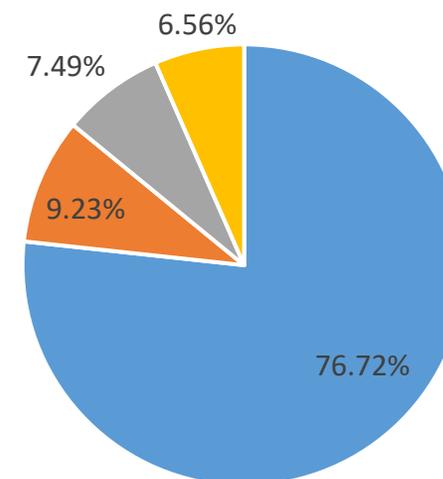
Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Octubre 2020

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,897	0	4,897	64.88%
Plan de La Laguna	592	214	806	10.68%
San Miguel	318	119	437	5.79%
San Salvador	305	696	1,001	13.26%
Santa Ana	226	181	407	5.39%
Total	6,338	1,210	7,548	100.00%

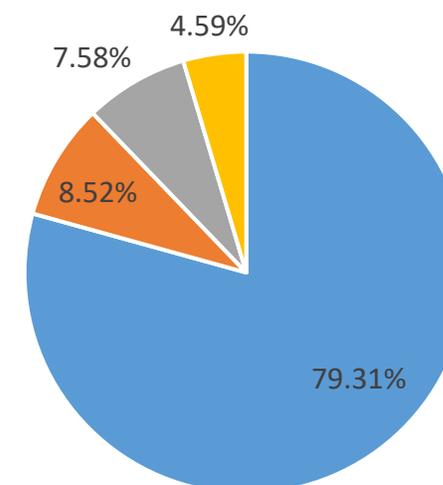
- Centro
- Occidente
- Oriente
- N/A



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

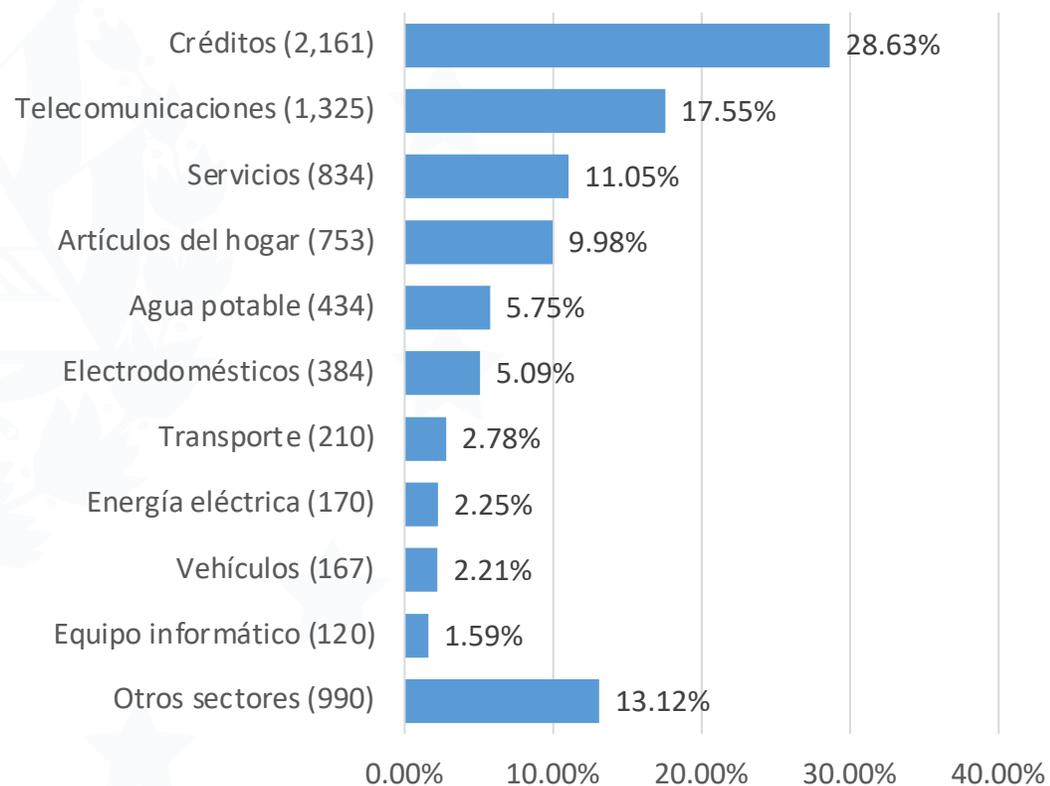
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	61,391	0	61,391	69.76%
Plan de La Laguna	4,942	1,712	6,654	7.56%
San Miguel	3,540	926	4,466	5.07%
San Salvador	5,152	5,359	10,511	11.94%
Santa Ana	3,750	1,235	4,985	5.66%
Total	78,775	9,232	88,007	100.00%

- Centro
- Occidente
- Oriente
- N/A

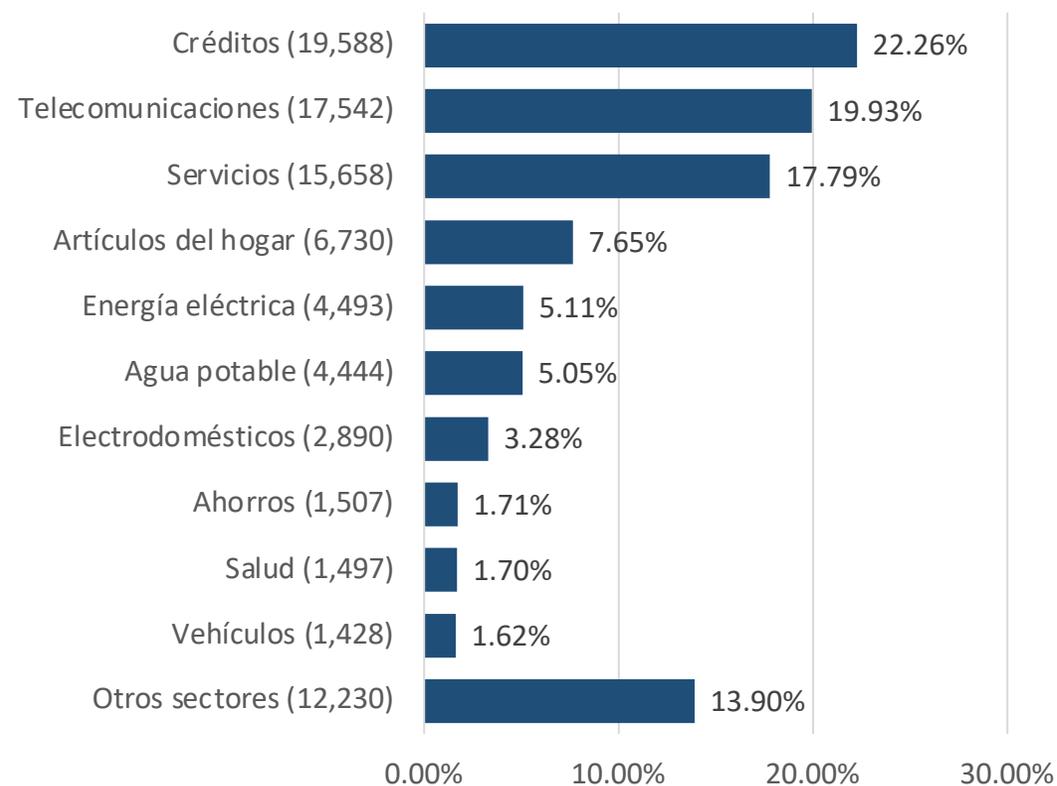


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Octubre 2020

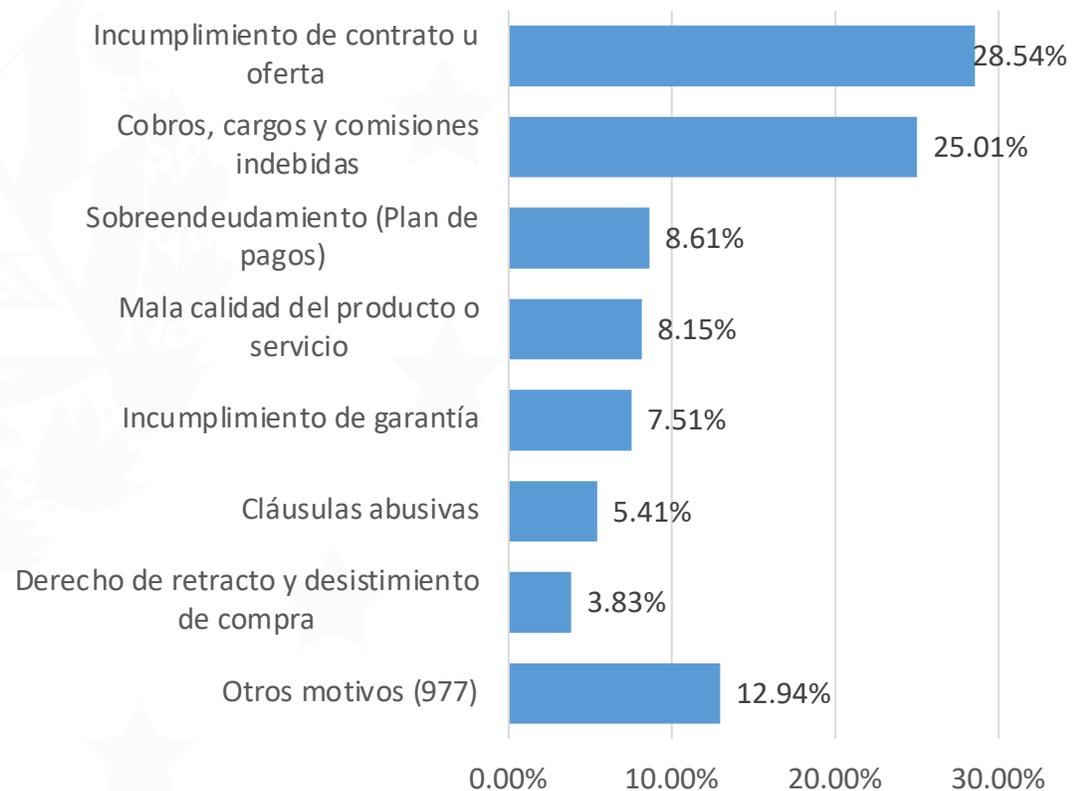


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Octubre 2020

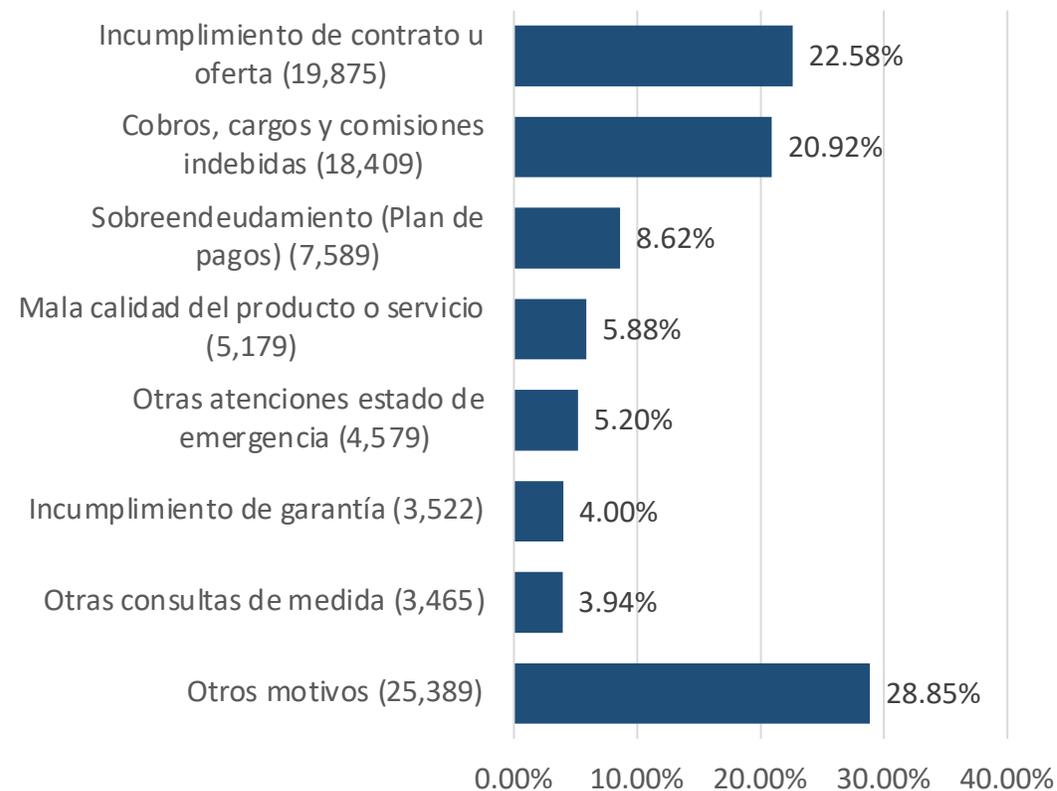


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Octubre - 2020



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Octubre 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Septiembre y octubre 2020

Forma de recepción	Septiembre 2020		Octubre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	0	0.00%	16	0.48%	16	-
Medios electrónicos	4,330	98.84%	3,146	95.13%	-1,184	-27.34%
Atención en línea	2,130	48.62%	1,510	45.66%	-620	-29.11%
Chat	0	0.00%	147	4.45%	147	-
Correo Electrónico	424	9.68%	227	6.86%	-197	-46.46%
Red Social Facebook	41	0.94%	240	7.26%	199	485.37%
Red Social Twitter	151	3.45%	160	4.84%	9	5.96%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	1,584	36.16%	862	26.07%	-722	-45.58%
Teléfono Directo	16	0.37%	23	0.70%	7	43.75%
Ventanillas descentralizadas	35	0.80%	122	3.69%	87	248.57%
Alcaldía Municipal	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	22	0.50%	76	2.30%	54	245.45%
Gobernaciones Departamentales	13	0.30%	46	1.39%	33	253.85%
Total	4,381	100.00%	3,307	100.00%	-1,074	-24.51%

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

Forma de recepción	Enero - octubre 2019		Enero - octubre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	11,906	36.22%	3,080	7.14%	-8,826	-74.13%
Medios electrónicos	16,041	48.80%	38,378	88.96%	22,337	139.25%
Atención en línea	3,957	12.04%	13,420	31.11%	9,463	239.15%
Chat	3,222	9.80%	496	1.15%	-2,726	-84.61%
Correo Electrónico	837	2.55%	3,619	8.39%	2,782	332.38%
Red Social Facebook	1,218	3.71%	3,365	7.80%	2,147	176.27%
Red Social Twitter	511	1.55%	1,504	3.49%	993	194.32%
Red Social Twitter Presidencia	35	0.11%	50	0.12%	15	42.86%
WhatsApp	6,261	19.05%	15,924	36.91%	9,663	154.34%
Teléfono Directo	434	1.32%	276	0.64%	-158	-36.41%
Ventanillas descentralizadas	4,491	13.66%	1,406	3.26%	-3,085	-68.69%
Alcaldía Municipal	288	0.88%	76	0.18%	-212	-73.61%
Casa de la Cultura	330	1.00%	79	0.18%	-251	-76.06%
Ciudad Mujer	703	2.14%	284	0.66%	-419	-59.60%
Gobernaciones Departamentales	3,170	9.64%	967	2.24%	-2,203	-69.50%
Total	32,872	100.00%	43,140	100.00%	10,268	31.24%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Septiembre 2020	Octubre 2020	Variación	Enero - Octubre 2019	Enero - Octubre 2020	Variación
Denuncia	1,201	1,331	10.82%	6,652	8,013	20.46%
Avenimiento	1,072	1,069	-0.28%	4,650	6,783	45.87%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	2	0	-100.00%
Conciliación	74	112	51.35%	1,046	568	-45.70%
Desistimiento	27	53	96.30%	288	274	-4.86%
Falta de Ratificación y Prevención	9	40	344.44%	172	129	-25.00%
Tribunal Sancionador	19	57	200.00%	494	259	-47.57%
Gestión	1	0	-100.00%	1,072	13	-98.79%
Total	1,202	1,331	10.73%	7,724	8,026	3.91%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2019 - Octubre 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	1,352	970	\$1,766,877.85
feb-19	838	479	\$507,587.12
mar-19	641	399	\$174,887.94
abr-19	431	284	\$455,980.72
may-19	730	443	\$356,384.60
jun-19	732	502	\$640,731.63
jul-19	990	680	\$617,238.17
ago-19	4,762	4,495	\$500,418.06
sep-19	1,178	847	\$1,154,350.02
oct-19	993	650	\$352,090.73
nov-19	874	549	\$247,070.87

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
dic-19	931	731	\$220,499.69
ene-20	1,036	703	\$539,780.47
feb-20	4,512	4,215	\$620,056.05
mar-20	736	513	\$274,714.80
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	10,043	9,963	\$722,274.06
jun-20	511	399	\$162,040.18
jul-20	8,439	8,265	\$227,500.30
ago-20	11,417	11,250	\$4,027,087.72
sep-20	97,366	97,041	\$21,092,216.67
oct-20	3,669	3,255	\$805,861.73
Total	152,366	146,798	\$35,507,429.22