



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Noviembre 2020

Atenciones brindadas

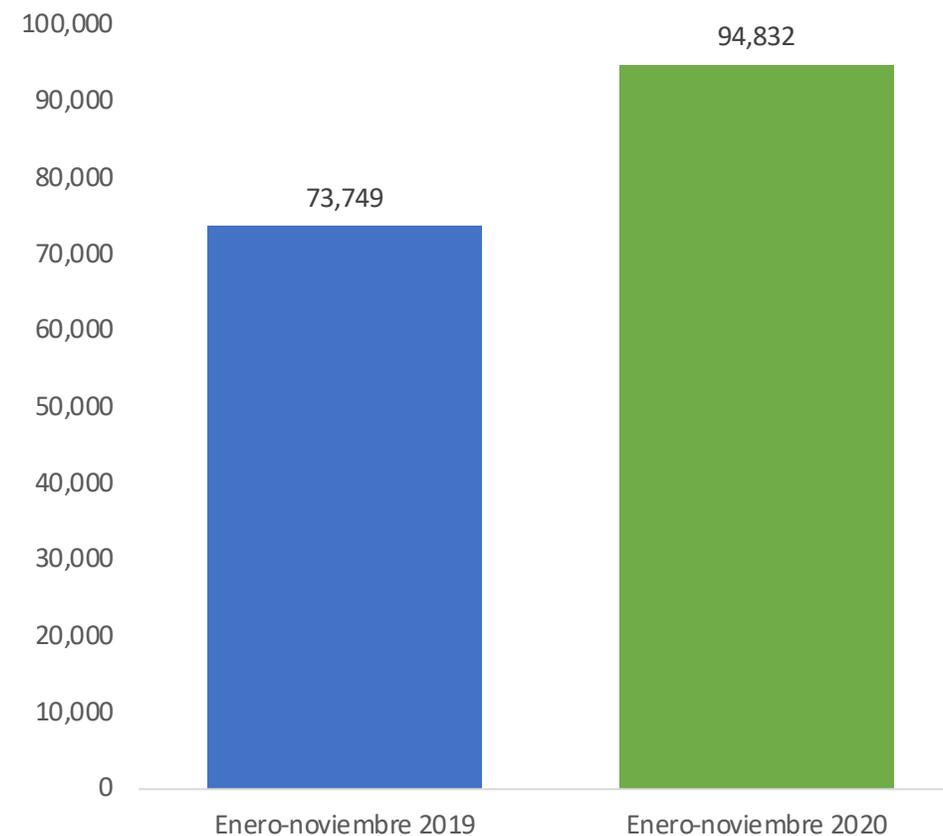
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Octubre y noviembre 2020

Tipo de caso	Octubre 2020		Noviembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,338	83.99%	5,728	83.90%	-610	-9.62%
Denuncia	1,208	16.01%	1,099	16.10%	-109	-9.02%
Total	7,546	100.00%	6,827	100.00%	-719	-9.53%

Atenciones brindadas
Enero - Noviembre 2019 y Enero - Noviembre 2020

Tipo de caso	Enero - Noviembre 2019		Enero - Noviembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	64,298	87.18%	84,503	89.11%	20,205	31.42%
Denuncia	8,827	11.97%	10,329	10.89%	1,502	17.02%
Derivación	108	0.15%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	0.70%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	73,749	100.00%	94,832	100.00%	21,083	28.59%

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

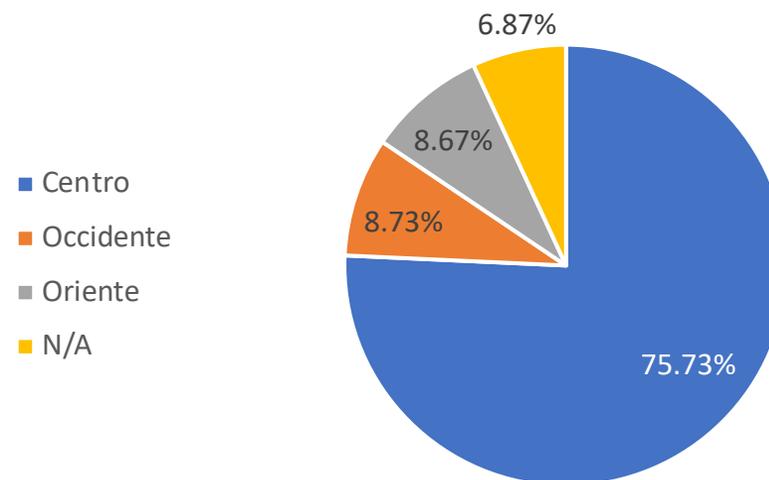


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Noviembre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	4,610	560	5,170	75.73%
Occidente	416	180	596	8.73%
Oriente	488	104	592	8.67%
N/A	214	255	469	6.87%
Total	5,728	1,099	6,827	100.00%

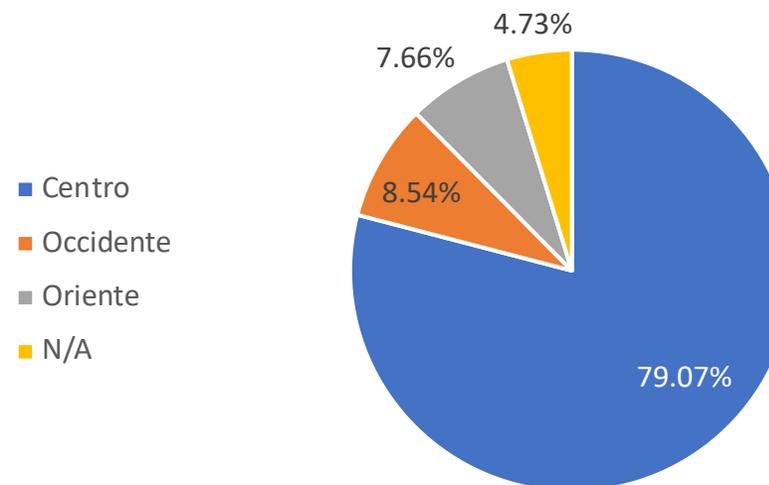
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	69,528	5,456	74,984	79.07%
Occidente	6,536	1,560	8,096	8.54%
Oriente	6,194	1,072	7,266	7.66%
N/A	2,245	2,241	4,486	4.73%
Total	84,503	10,329	94,832	100.00%

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

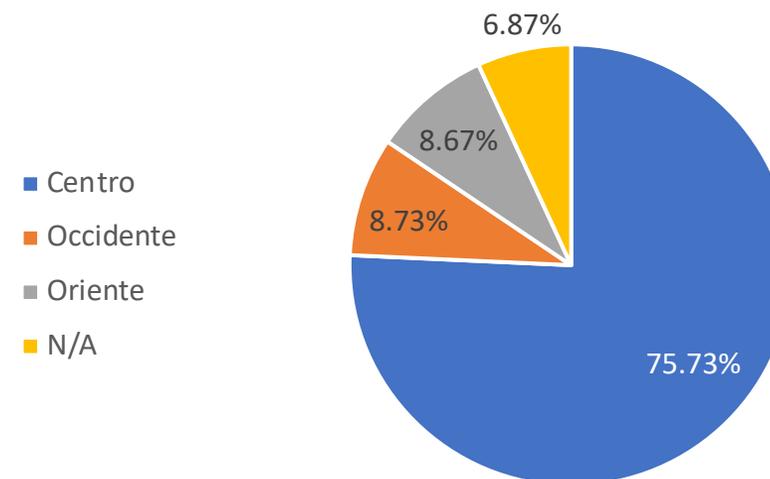


Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

Atenciones brindadas, según oficina

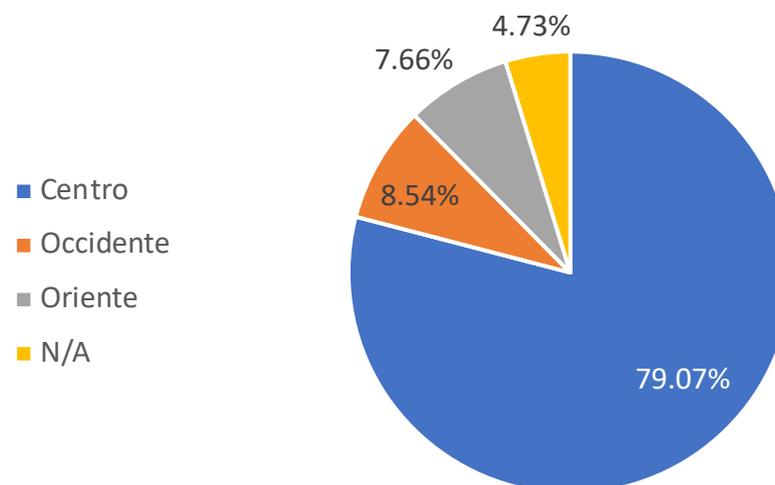
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Noviembre 2020

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,277	0	4,277	62.65%
Plan de La Laguna	499	254	753	11.03%
San Miguel	348	114	462	6.77%
San Salvador	386	573	959	14.05%
Santa Ana	218	158	376	5.51%
Total	5,728	1,099	6,827	100.00%



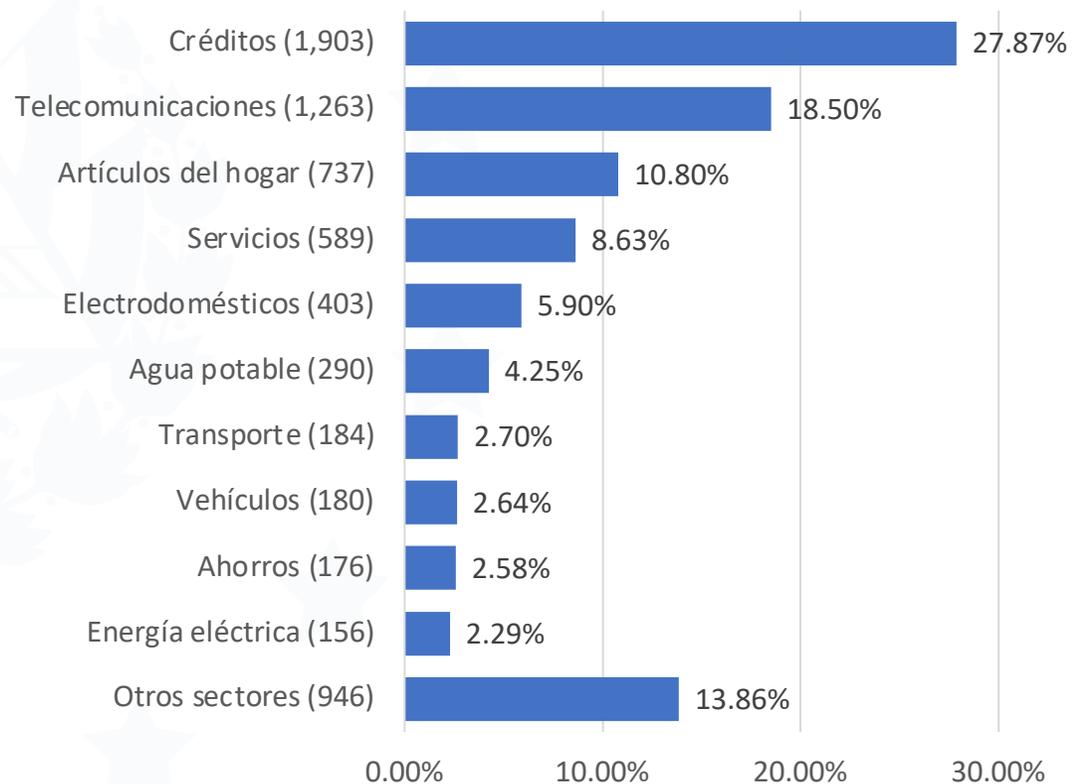
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Noviembre 2020

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	65,668	0	65,668	69.25%
Plan de La Laguna	5,441	1,960	7,401	7.80%
San Miguel	3,888	1,040	4,928	5.20%
San Salvador	5,538	5,937	11,475	12.10%
Santa Ana	3,968	1,392	5,360	5.65%
Total	84,503	10,329	94,832	100.00%

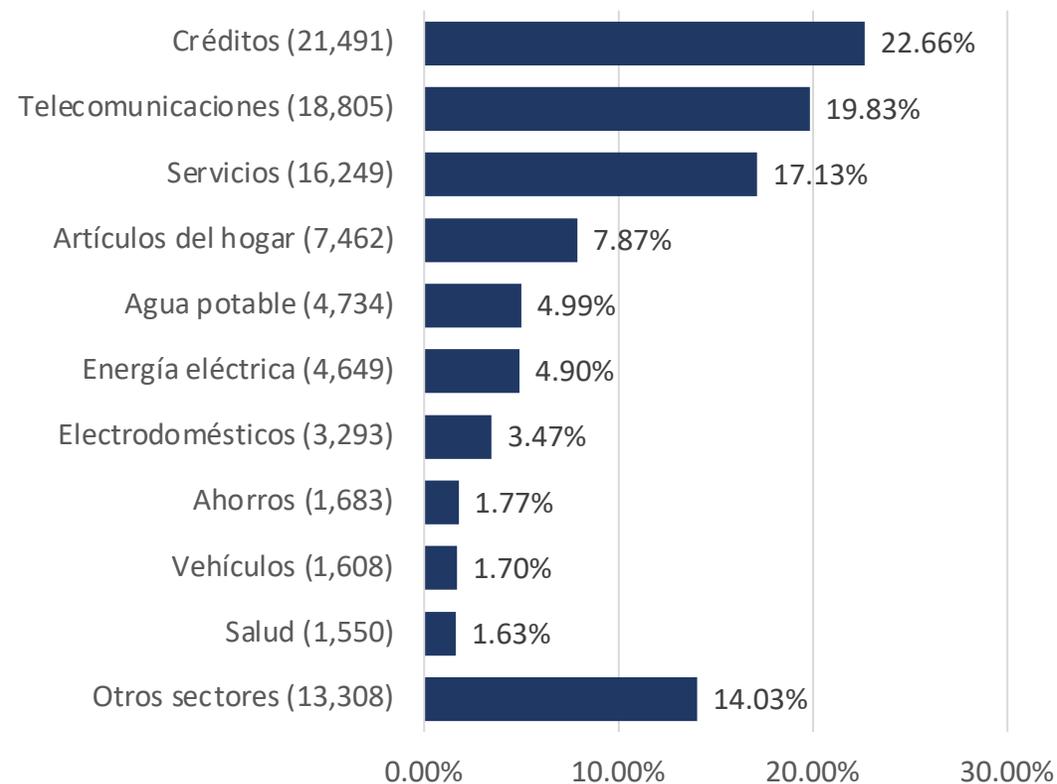


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Noviembre 2020

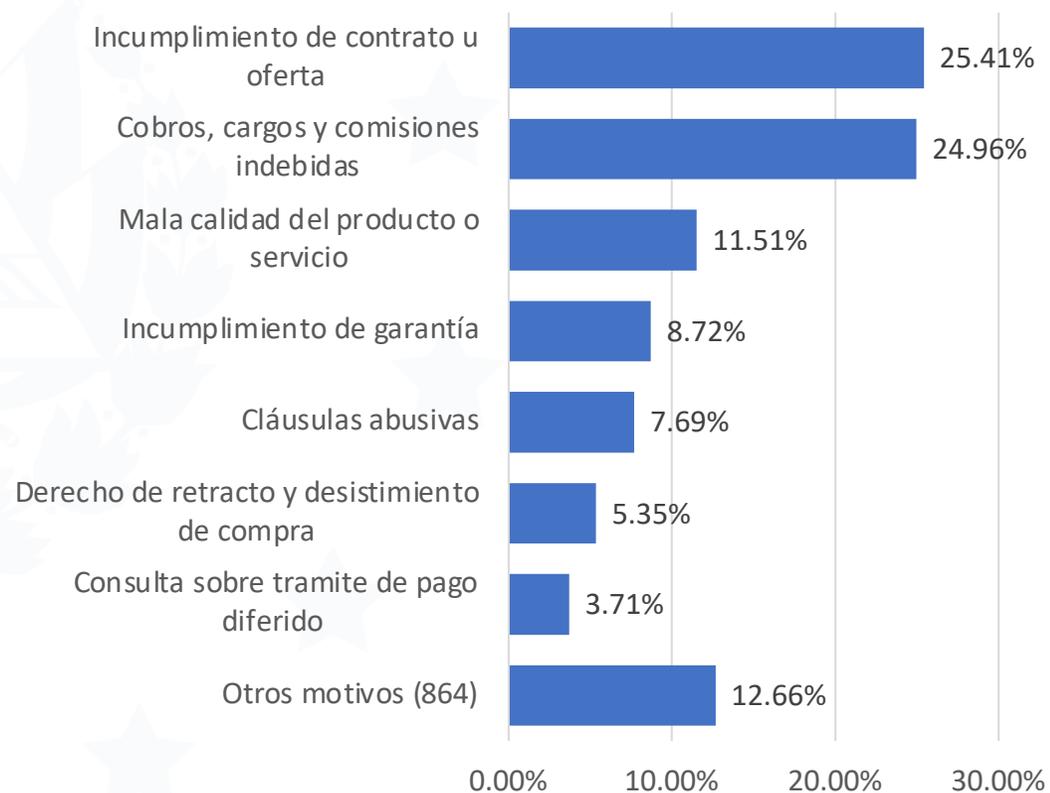


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Noviembre 2020

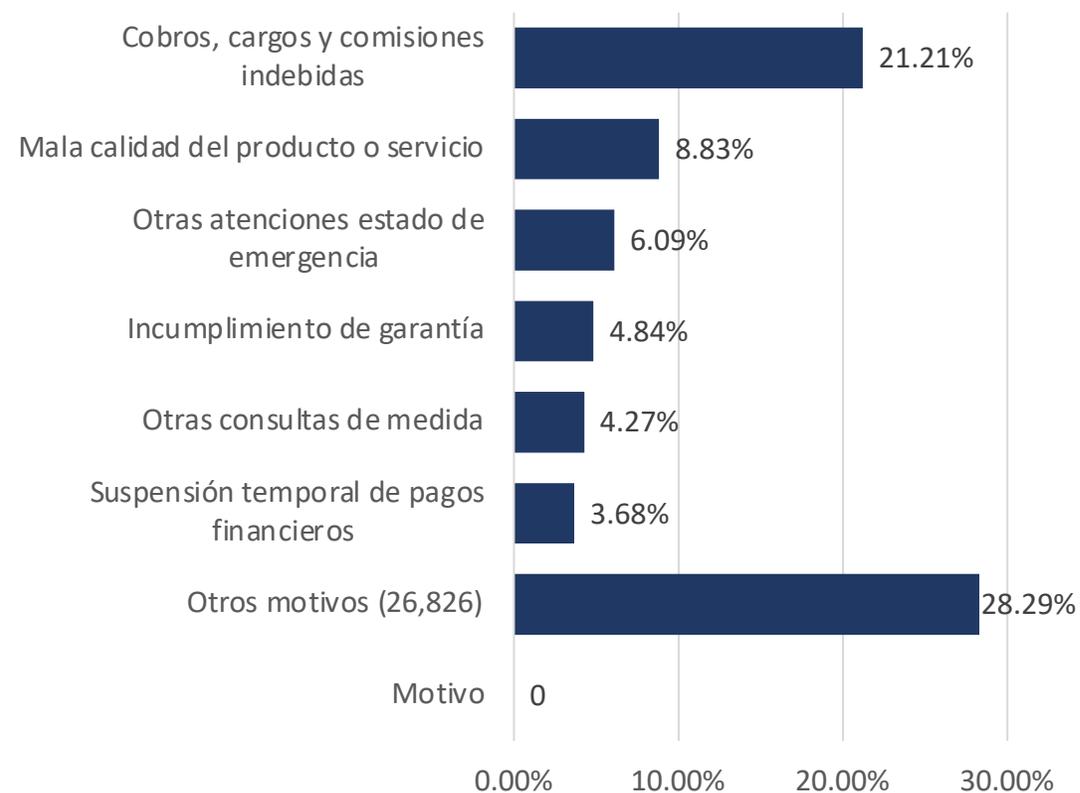


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Noviembre - 2020



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Noviembre 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Octubre y noviembre 2020

Forma de recepción	Octubre 2020		Noviembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	16	0.48%	242	7.69%	226	1412.50%
Medios electrónicos	3,145	95.13%	2,784	88.44%	-361	-11.48%
Atención en línea	1,509	45.64%	1,470	46.70%	-39	-2.58%
Chat	147	4.45%	207	6.58%	60	40.82%
Correo Electrónico	227	6.87%	190	6.04%	-37	-16.30%
Red Social Facebook	240	7.26%	113	3.59%	-127	-52.92%
Red Social Twitter	160	4.84%	55	1.75%	-105	-65.63%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	862	26.07%	749	23.79%	-113	-13.11%
Teléfono Directo	23	0.70%	18	0.57%	-5	-21.74%
Ventanillas descentralizadas	122	3.69%	104	3.30%	-18	-14.75%
Alcaldía Municipal	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	76	2.30%	67	2.13%	-9	-11.84%
Gobernaciones Departamentales	46	1.39%	37	1.18%	-9	-19.57%
Total	3,306	100.00%	3,148	100.00%	-158	-4.78%

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

Forma de recepción	Enero - noviembre 2019		Enero - noviembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	13,782	37.62%	3,322	7.18%	-10,460	-75.90%
Medios electrónicos	17,382	47.45%	41,162	88.93%	23,780	136.81%
Atención en línea	4,344	11.86%	14,889	32.17%	10,545	242.75%
Chat	3,424	9.35%	703	1.52%	-2,721	-79.47%
Correo Electrónico	886	2.42%	3,810	8.23%	2,924	330.02%
Red Social Facebook	1,247	3.40%	3,478	7.51%	2,231	178.91%
Red Social Twitter	545	1.49%	1,559	3.37%	1,014	186.06%
Red Social Twitter Presidencia	35	0.10%	50	0.11%	15	42.86%
WhatsApp	6,901	18.84%	16,673	36.02%	9,772	141.60%
Teléfono Directo	460	1.26%	294	0.64%	-166	-36.09%
Ventanillas descentralizadas	5,009	13.67%	1,510	3.26%	-3,499	-69.85%
Alcaldía Municipal	320	0.87%	76	0.16%	-244	-76.25%
Casa de la Cultura	361	0.99%	79	0.17%	-282	-78.12%
Ciudad Mujer	790	2.16%	351	0.76%	-439	-55.57%
Gobernaciones Departamentales	3,538	9.66%	1,004	2.17%	-2,534	-71.62%
Total	36,633	100.00%	46,288	100.00%	9,655	26.36%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Octubre 2020	Noviembre 2020	Variación	Enero – Noviembre 2019	Enero - Noviembre 2020	Variación
Denuncia	1,329	1,141	-14.15%	7,518	9,146	21.65%
Avenimiento	1,067	891	-16.49%	5,265	7,667	45.62%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	3	0	-100.00%
Conciliación	112	96	-14.29%	1,175	663	-43.57%
Desistimiento	53	56	5.66%	326	330	1.23%
Falta de Ratificación y Prevención	40	36	-10.00%	192	165	-14.06%
Tribunal Sancionador	57	62	8.77%	557	321	-42.37%
Gestión	0	0	N/A	1,080	13	-98.80%
Total	1,329	1,141	-14.15%	8,598	9,159	6.52%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2019 - Noviembre 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado	Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	1,352	970	\$1,766,877.85	ene-20	1,036	703	\$539,780.47
feb-19	838	479	\$507,587.12	feb-20	4,512	4,215	\$620,056.05
mar-19	641	399	\$174,887.94	mar-20	731	508	\$270,401.77
abr-19	431	284	\$455,980.72	abr-20	185	165	\$41,779.84
may-19	730	443	\$356,384.60	may-20	10,043	9,963	\$722,274.06
jun-19	732	502	\$640,731.63	jun-20	511	399	\$162,040.18
jul-19	990	680	\$617,238.17	jul-20	8,439	8,265	\$227,500.30
ago-19	4,762	4,495	\$500,418.06	ago-20	11,417	11,250	\$4,027,087.72
sep-19	1,178	847	\$1,154,350.02	sep-20	97,365	97,040	\$21,087,216.67
oct-19	993	650	\$352,090.73	oct-20	3,667	3,254	\$805,456.32
nov-19	874	549	\$247,070.87	nov-20	1,137	808	\$443,123.55
dic-19	931	731	\$220,499.69	Total	153,495	147,599	\$35,940,834.33