



# ESTADÍSTICAS

## INSTITUCIONALES

Mayo - 2019

# Atenciones brindadas

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

*Abril y Mayo 2019*

Tipo de caso	Abril 2019		Mayo 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,887	89.49%	5,730	86.48%	843	17.25%
Denuncia	573	10.49%	896	13.52%	323	56.37%
Derivación	0	0.00%	0	0.00%	0	N/A
Gestión	1	0.02%	0	0.00%	-1	-100.00%
<b>Total</b>	<b>5,461</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,626</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,165</b>	<b>21.33%</b>

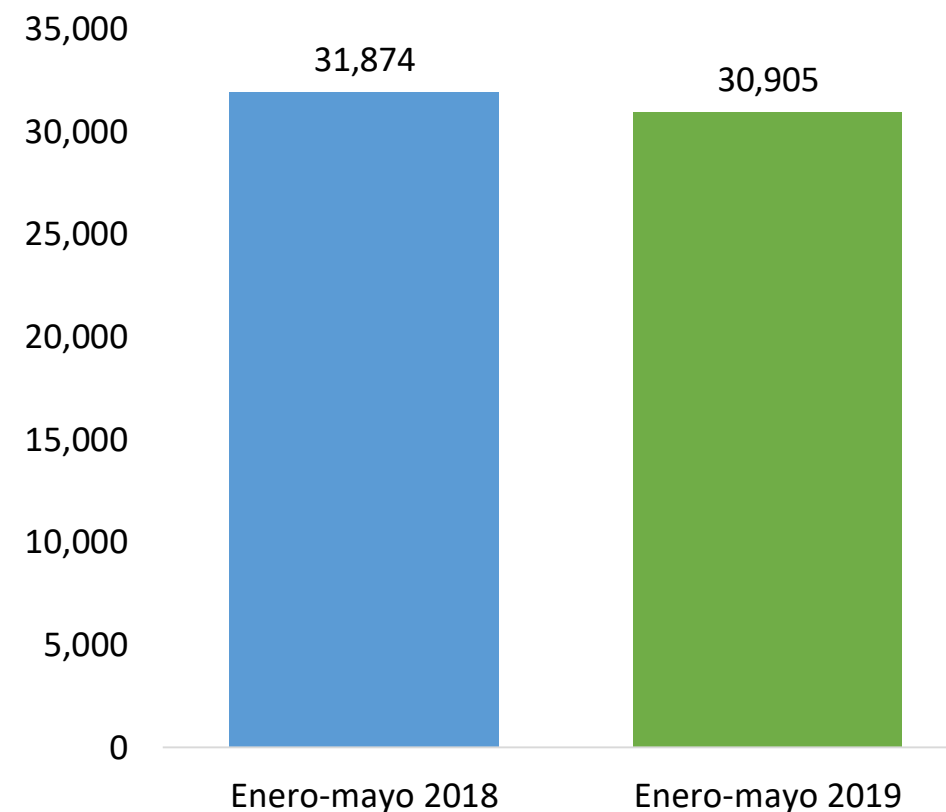
## Atenciones brindadas

*Enero - Mayo 2018 y Enero - Mayo 2019*

Tipo de caso	Enero - Mayo 2018		Enero - Mayo 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	26,179	82.13%	27,166	87.90%	987	3.77%
Denuncia	3,137	9.84%	3,115	10.08%	-22	-0.70%
Derivación	553	1.73%	108	0.35%	-445	-80.47%
Gestión	2,005	6.29%	516	1.67%	-1,489	-74.26%
<b>Total</b>	<b>31,874</b>	<b>100.00%</b>	<b>30,905</b>	<b>100.00%</b>	<b>-969</b>	<b>-3.04%</b>

## Atenciones brindadas.

*Enero - Mayo 2018 y Enero - Mayo 2019*

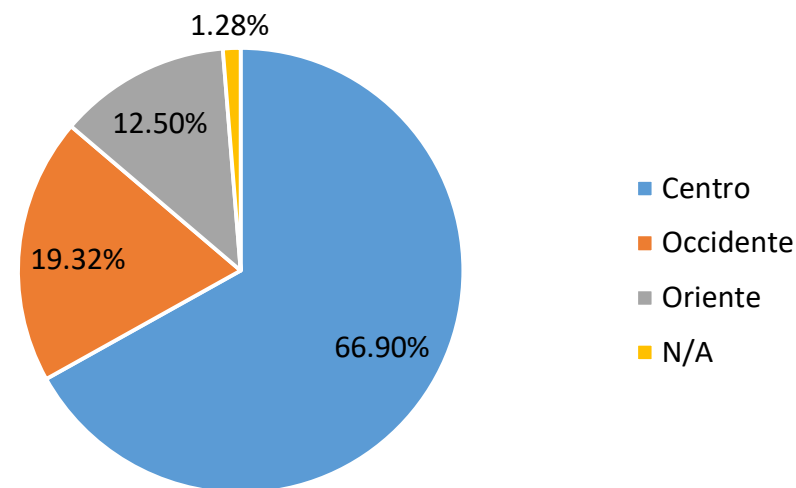


# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Mayo 2019

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	3,854	579	0	0	4,433	66.90%
Occidente	1,083	197	0	0	1,280	19.32%
Oriente	712	116	0	0	828	12.50%
N/A	81	4	0	0	85	1.28%
<b>Total</b>	<b>5,730</b>	<b>896</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,626</b>	<b>100.00%</b>

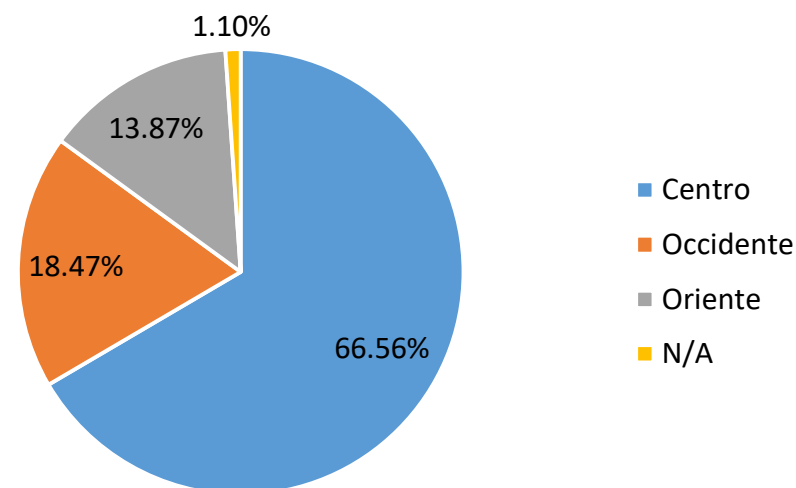
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Centro	18,228	1,973	32	336	20,569	66.56%
Occidente	4,783	803	51	72	5,709	18.47%
Oriente	3,822	333	25	107	4,287	13.87%
N/A	333	6	0	1	340	1.10%
<b>Total</b>	<b>27,166</b>	<b>3,115</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>30,905</b>	<b>100.00%</b>

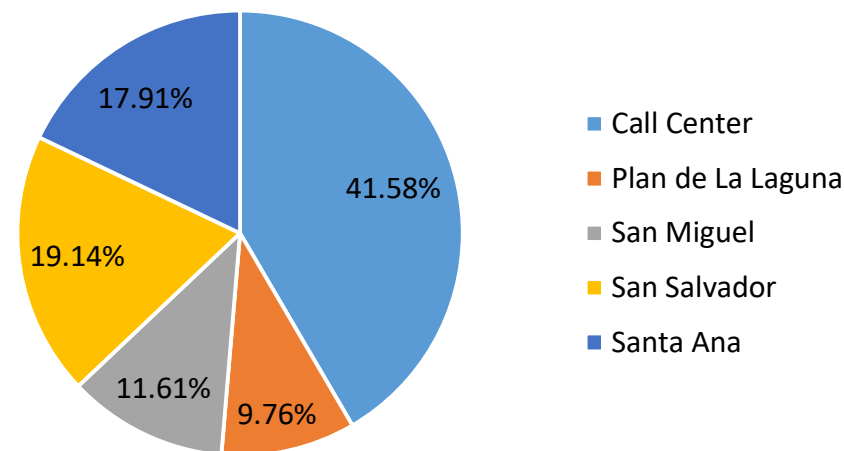
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

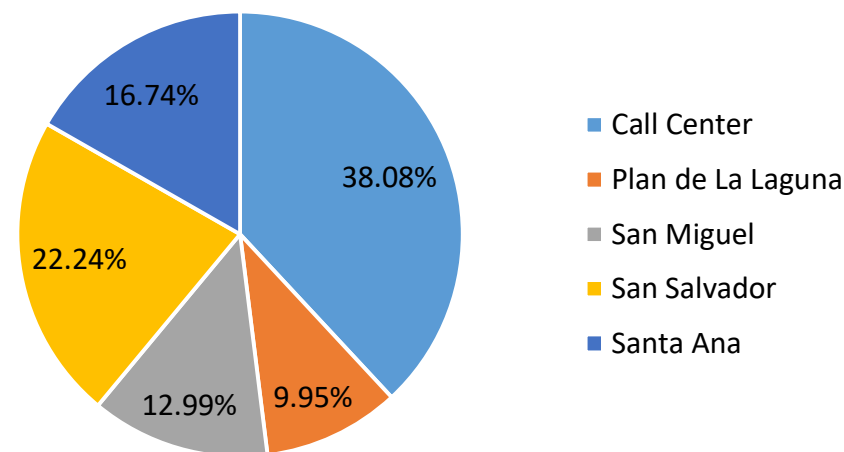
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Mayo 2019

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,755	0	0	0	2,755	41.58%
Plan de La Laguna	452	195	0	0	647	9.76%
San Miguel	658	111	0	0	769	11.61%
San Salvador	874	394	0	0	1,268	19.14%
Santa Ana	991	196	0	0	1,187	17.91%
<b>Total</b>	<b>5,730</b>	<b>896</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,626</b>	<b>100.00%</b>



## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina Enero - mayo 2019

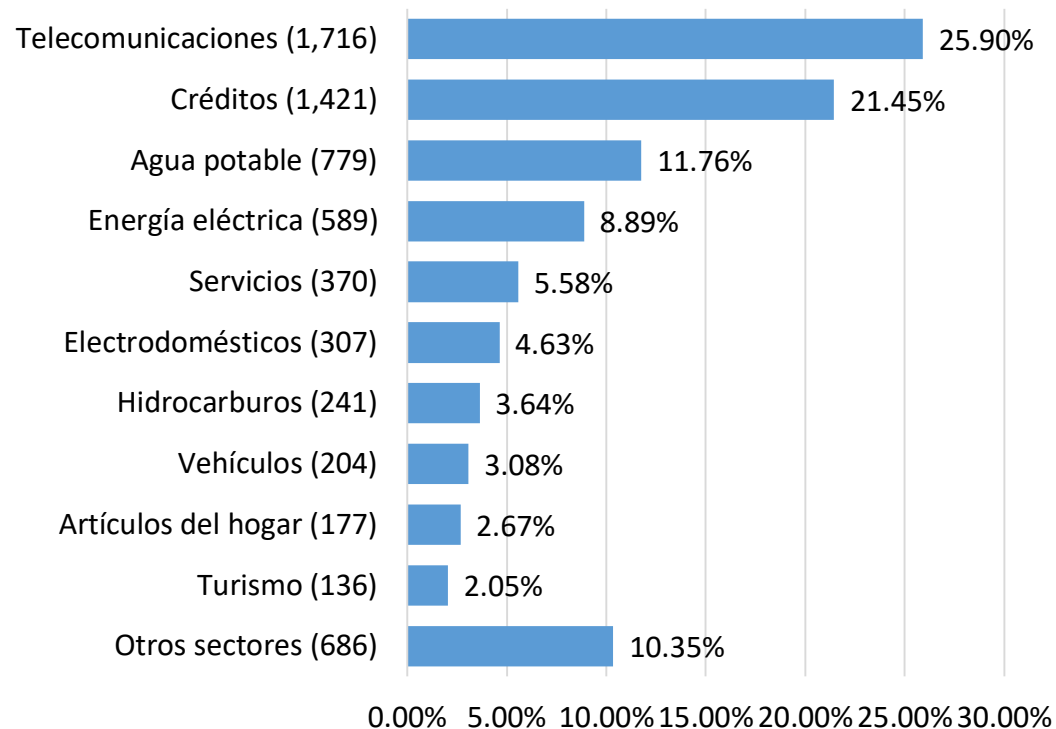
Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	11,758	0	0	10	11,768	38.08%
Plan de La Laguna	2,396	593	8	78	3,075	9.95%
San Miguel	3,565	322	25	104	4,016	12.99%
San Salvador	5,163	1,428	24	258	6,873	22.24%
Santa Ana	4,284	772	51	66	5,173	16.74%
<b>Total</b>	<b>27,166</b>	<b>3,115</b>	<b>108</b>	<b>516</b>	<b>30,905</b>	<b>100.00%</b>



# Atenciones según sector

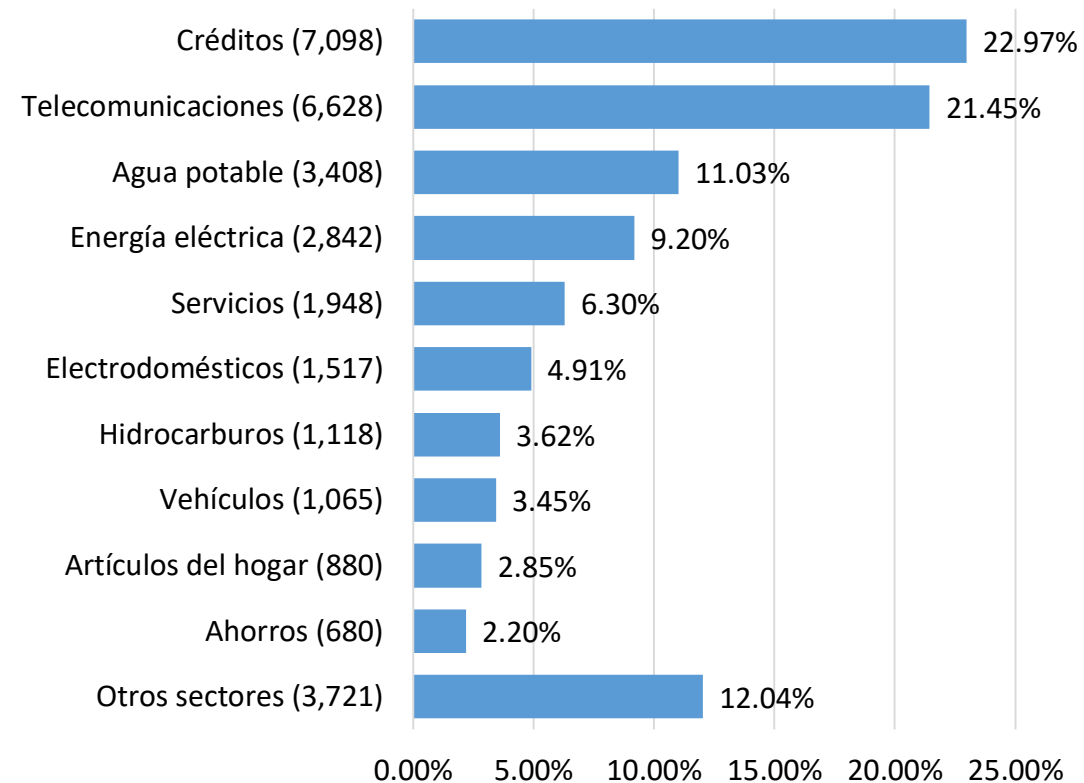
**Atenciones por sector**

*Mayo 2019*



**Atenciones por sector acumuladas**

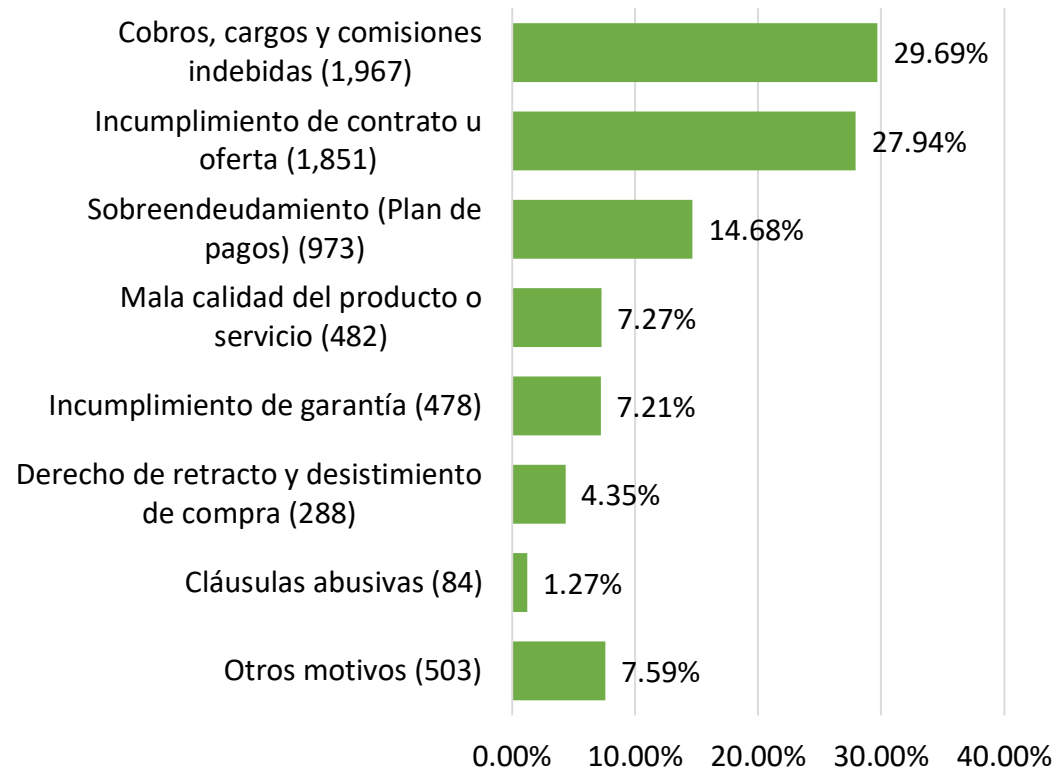
*Enero - mayo 2019*



# Atenciones según motivo

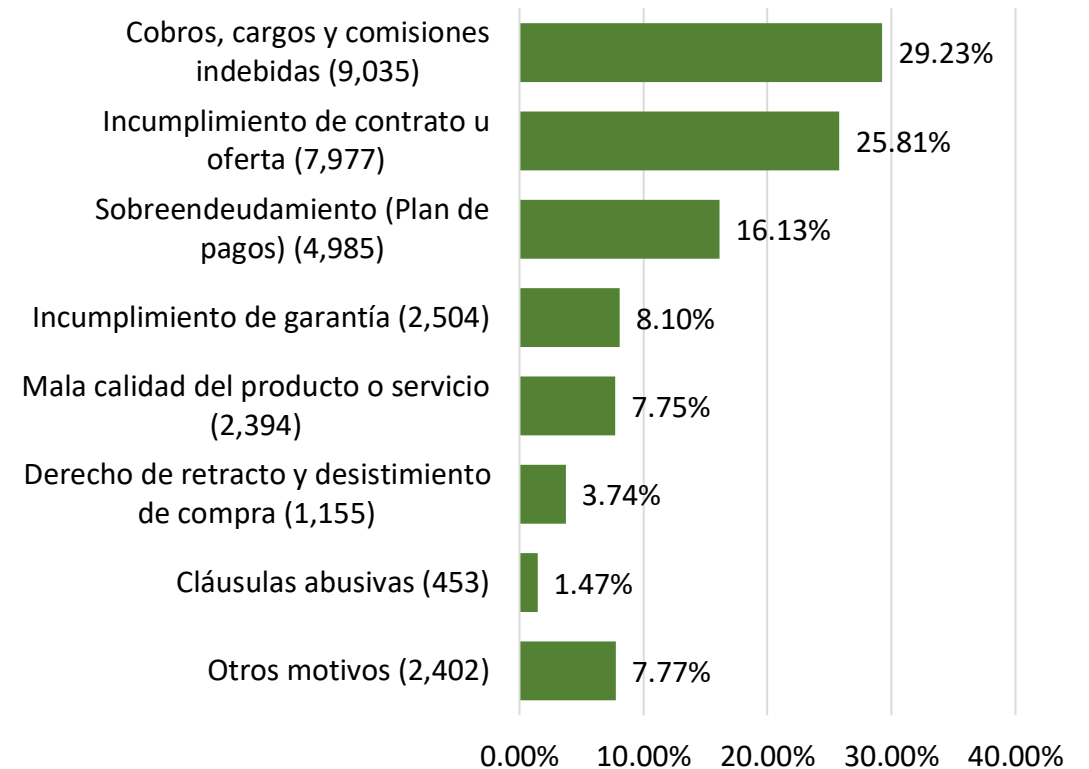
## Atenciones por motivo

Mayo - 2019



## Atenciones por motivo acumuladas

Enero - mayo 2019



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Abril y Mayo 2019

Forma de recepción	Abril 2019		Mayo 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoría-Móvil</b>	<b>995</b>	<b>37.27%</b>	<b>1,031</b>	<b>33.11%</b>	<b>36</b>	<b>3.62%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>1,275</b>	<b>47.75%</b>	<b>1,642</b>	<b>52.73%</b>	<b>367</b>	<b>28.78%</b>
Atención en línea	300	11.24%	379	12.17%	79	26.33%
Chat	298	11.16%	366	11.75%	68	22.82%
Correo Electronico	76	2.85%	77	2.47%	1	1.32%
Red Social Facebook	48	1.80%	106	3.40%	58	120.83%
Red Social Twitter	2	0.07%	60	1.93%	58	2900.00%
WhatsApp	551	20.64%	654	21.00%	103	18.69%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>42</b>	<b>1.57%</b>	<b>44</b>	<b>1.41%</b>	<b>2</b>	<b>4.76%</b>
<b>Ventanillas y Ciudad Mujer</b>	<b>358</b>	<b>13.41%</b>	<b>397</b>	<b>12.75%</b>	<b>39</b>	<b>10.89%</b>
Ciudad Mujer	70	2.62%	59	1.89%	-11	-15.71%
Ventanillas descentralizadas	288	10.79%	338	10.85%	50	17.36%
<b>Total</b>	<b>2,670</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,114</b>	<b>100.00%</b>	<b>444</b>	<b>16.63%</b>

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Enero - Mayo 2018 y Enero - Mayo 2019

Forma de recepción	Enero - mayo 2018		Enero - mayo 2019		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoría-Móvil</b>	<b>7,282</b>	<b>47.38%</b>	<b>5,664</b>	<b>38.11%</b>	<b>-1,618</b>	<b>-22.22%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,557</b>	<b>29.65%</b>	<b>6,813</b>	<b>45.84%</b>	<b>2,256</b>	<b>49.51%</b>
Atención en línea	1,385	9.01%	1,584	10.66%	199	14.37%
Chat	1,571	10.22%	1,589	10.69%	18	1.15%
Correo Electronico	484	3.15%	394	2.65%	-90	-18.60%
Red Social Facebook	892	5.80%	517	3.48%	-375	-42.04%
Red Social Twitter	225	1.46%	152	1.02%	-73	-32.44%
WhatsApp	0	0.00%	2,577	17.34%	2,577	-
<b>Teléfono Directo</b>	<b>239</b>	<b>1.56%</b>	<b>210</b>	<b>1.41%</b>	<b>-29</b>	<b>-12.13%</b>
<b>Ventanillas y Ciudad Mujer</b>	<b>3,290</b>	<b>21.41%</b>	<b>2,175</b>	<b>14.63%</b>	<b>-1,115</b>	<b>-33.89%</b>
Ciudad Mujer	173	1.13%	312	2.10%	139	80.35%
Ventanillas descentralizadas	3,117	20.28%	1,863	12.54%	-1,254	-40.23%
<b>Total</b>	<b>15,368</b>	<b>100.00%</b>	<b>14,862</b>	<b>100.00%</b>	<b>-506</b>	<b>-3.29%</b>

# Atenciones en ventanillas descentralizadas

Ventanilla	Mayo		Variación		Enero - Mayo		Variación	
	2018	2019	#	%	2018	2019	#	%
Gobernación de Ahuachapán	43	59	16	37%	381	259	-122	-32%
Gobernación de Cabañas	9	14	5	56%	116	82	-34	-29%
Gobernación de Chalatenango	9	13	4	44%	108	42	-66	-61%
Gobernación de Cuscatlán	47	28	-19	-40%	203	176	-27	-13%
Gobernación de La Paz	14	32	18	129%	52	100	48	92%
Gobernación de La Unión	14	18	4	29%	93	99	6	6%
Gobernación de Morazán	13	13	0	0%	157	95	-62	-39%
Gobernación de San Miguel	0	0	0	-	1,189	3	-1,186	-100%
Gobernación de San Vicente	28	27	-1	-4%	113	135	22	19%
Gobernación de Sonsonate	34	45	11	32%	228	264	36	16%
Gobernación de Usulután	33	27	-6	-18%	311	196	-115	-37%
La Palma, Chalatenango	12	11	-1	-8%	0	71	71	-
Lourdes, Colón	14	7	-7	-50%	19	90	71	374%
Mejicanos	6	10	4	67%	44	97	53	120%
Soyapango	9	16	7	78%	39	105	66	169%
Zacamil, Mejicanos	0	0	0	-	1	0	-1	-100%
No especificada	3	18	15	500%	63	49	-14	-22%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>338</b>	<b>50</b>	<b>17%</b>	<b>3,117</b>	<b>1,863</b>	<b>-1,254</b>	<b>-40%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas Enero - Mayo 2018 y Enero - Mayo 2019

Solución	Abril 2019	Mayo 2019	Variación	Enero – Mayo 2018	Enero - Mayo 2019	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>359</b>	<b>668</b>	<b>86.07%</b>	<b>2,762</b>	<b>2,608</b>	<b>-5.58%</b>
Avenimiento	270	459	70.00%	1,703	1,838	7.93%
Cerrado por razones de oficio	42	91	116.67%	595	359	-39.66%
Conciliación	19	37	94.74%	180	132	-26.67%
Desistimiento	5	12	140.00%	118	64	-45.76%
Falta de Ratificación y Prevención	23	69	200.00%	166	215	29.52%
Tribunal Sancionador	60	65	8.33%	1,894	981	-48.20%
<b>Gestión</b>	<b>419</b>	<b>733</b>	<b>74.94%</b>	<b>4,656</b>	<b>3,589</b>	<b>-22.92%</b>
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>668</b>	<b>86.07%</b>	<b>2,762</b>	<b>2,608</b>	<b>-5.58%</b>

## Reclamos y montos recuperados Enero - Mayo 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

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
oct-18	1,153	627	\$502,969.32
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	615	373	\$192,320.72
abr-19	419	272	\$457,035.72
may-19	733	447	\$641,427.10
<b>Total</b>	<b>15,030</b>	<b>8,444</b>	<b>\$12,255,999.71</b>