

Estadísticas Institucionales

Mayo 2020

Atenciones brindadas

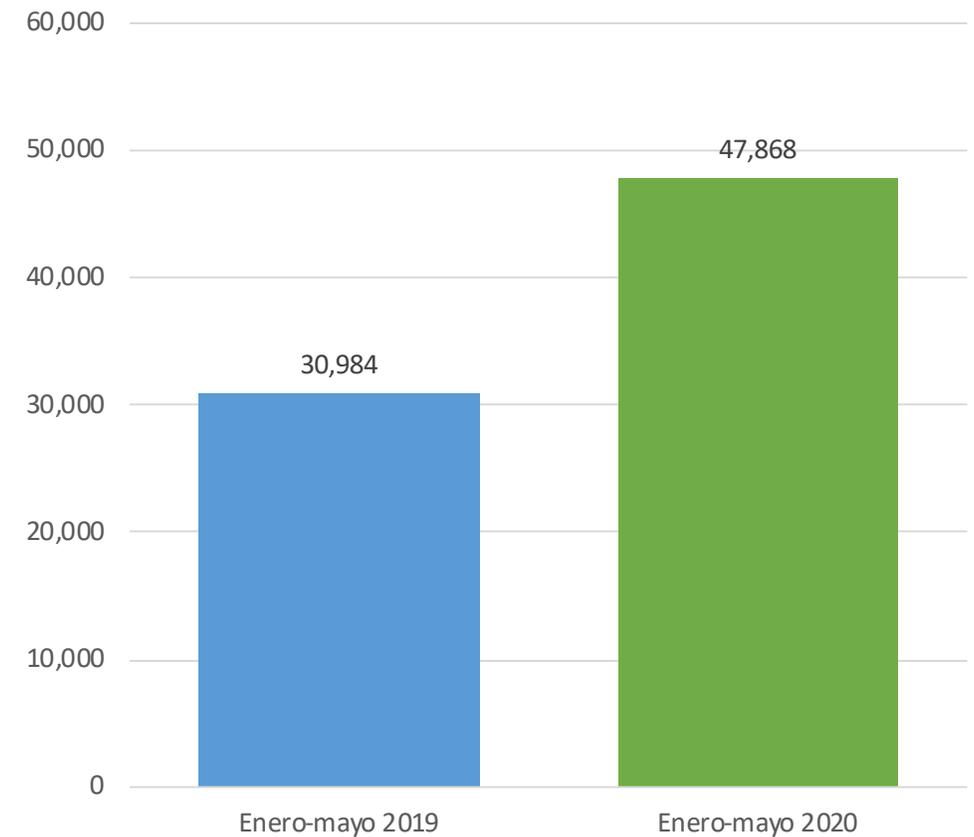
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor *Abril y mayo 2020*

Tipo de caso	Abril 2020		Mayo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	14,033	97.32%	7,189	90.25%	-6,844	-48.77%
Denuncia	386	2.68%	777	9.75%	391	101.30%
Total	14,419	100.00%	7,966	100.00%	-6,453	-44.75%

Atenciones brindadas *Enero - Mayo 2019 y Enero - Mayo 2020*

Tipo de caso	Enero - Mayo 2019		Enero - Mayo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	27,246	87.94%	44,139	92.21%	16,893	62.00%
Denuncia	3,114	10.05%	3,729	7.79%	615	19.75%
Derivación	108	0.35%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	1.67%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	30,984	100.00%	47,868	100.00%	16,884	54.49%

Atenciones brindadas. *Enero - Mayo 2019 y Enero - Mayo 2020*



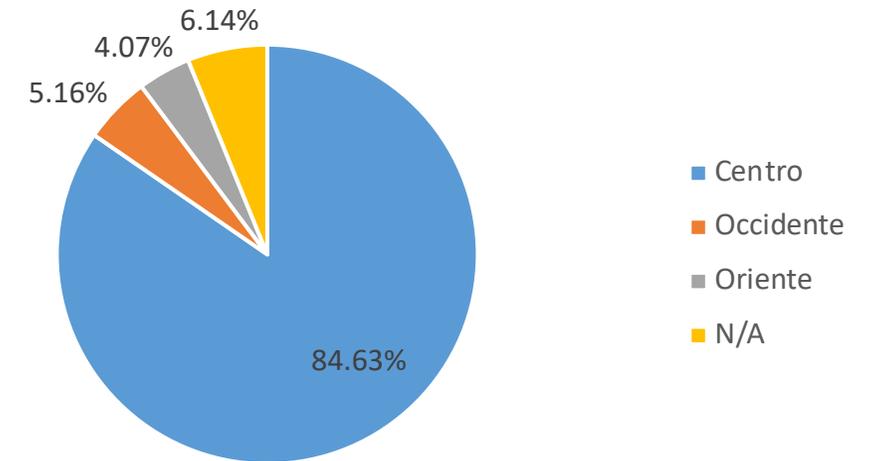
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Mayo 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,416	326	6,742	84.63%
Occidente	313	98	411	5.16%
Oriente	283	41	324	4.07%
N/A	177	312	489	6.14%
Total	7,189	777	7,966	100.00%

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

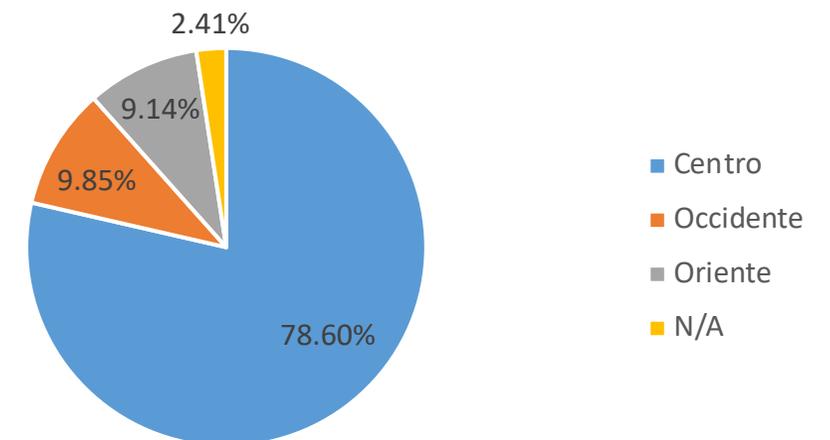


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Mayo 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	35,412	2,212	37,624	78.60%
Occidente	3,964	750	4,714	9.85%
Oriente	3,926	451	4,377	9.14%
N/A	837	316	1,153	2.41%
Total	44,139	3,729	47,868	100.00%

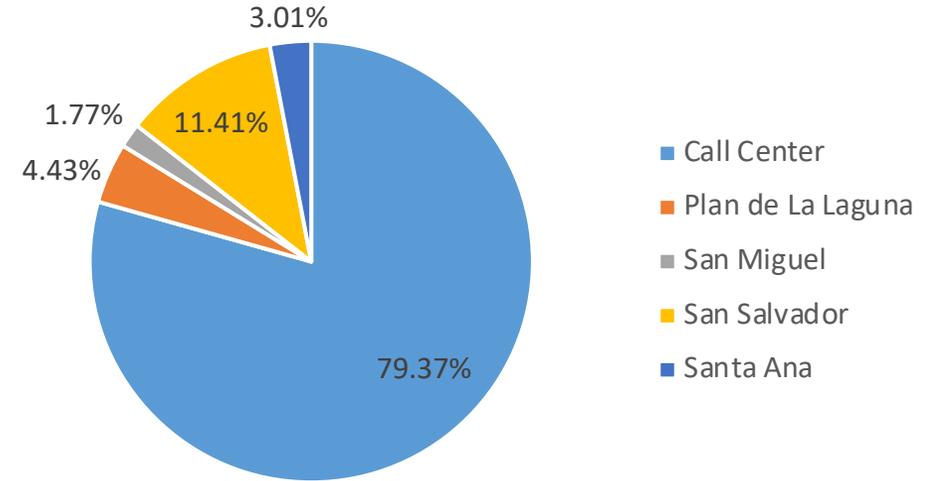
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

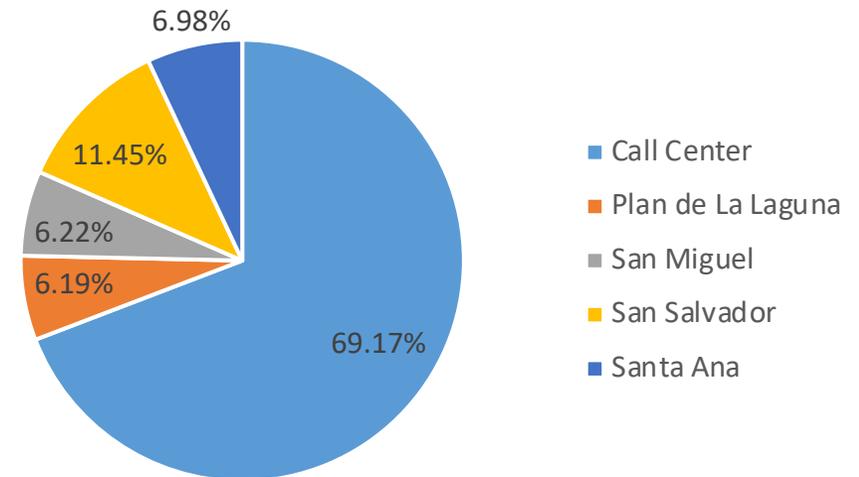
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Mayo 2020*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	6,322	1	6,323	79.37%
Plan de La Laguna	272	81	353	4.43%
San Miguel	96	45	141	1.77%
San Salvador	346	563	909	11.41%
Santa Ana	153	87	240	3.01%
Total	7,189	777	7,966	100.00%



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

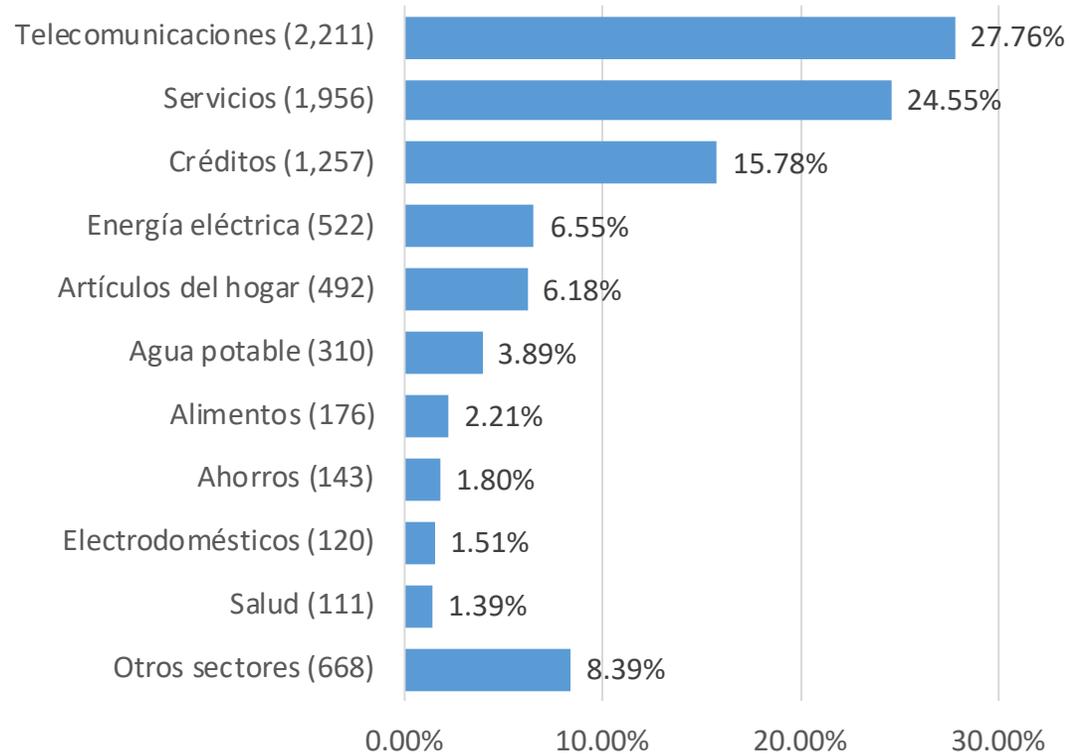
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	33,109	1	33,110	69.17%
Plan de La Laguna	2,277	685	2,962	6.19%
San Miguel	2,527	451	2,978	6.22%
San Salvador	3,553	1,926	5,479	11.45%
Santa Ana	2,673	666	3,339	6.98%
Total	44,139	3,729	47,868	100.00%



Atenciones según sector

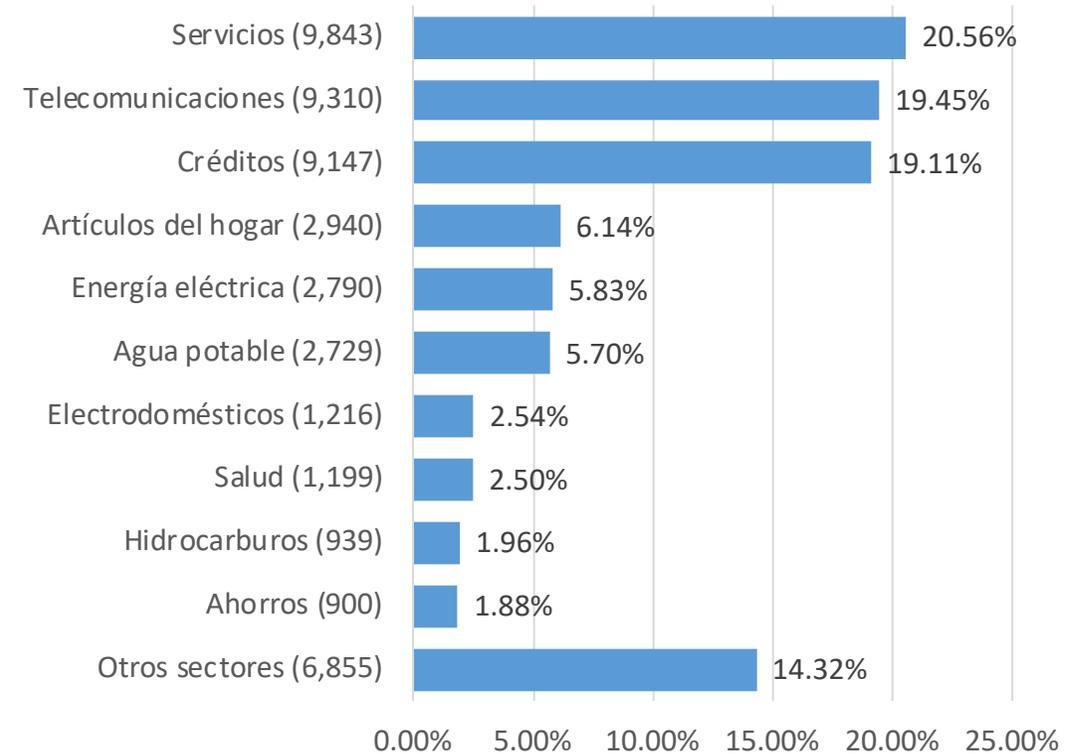
Atenciones por sector

Mayo 2020



Atenciones por sector acumuladas

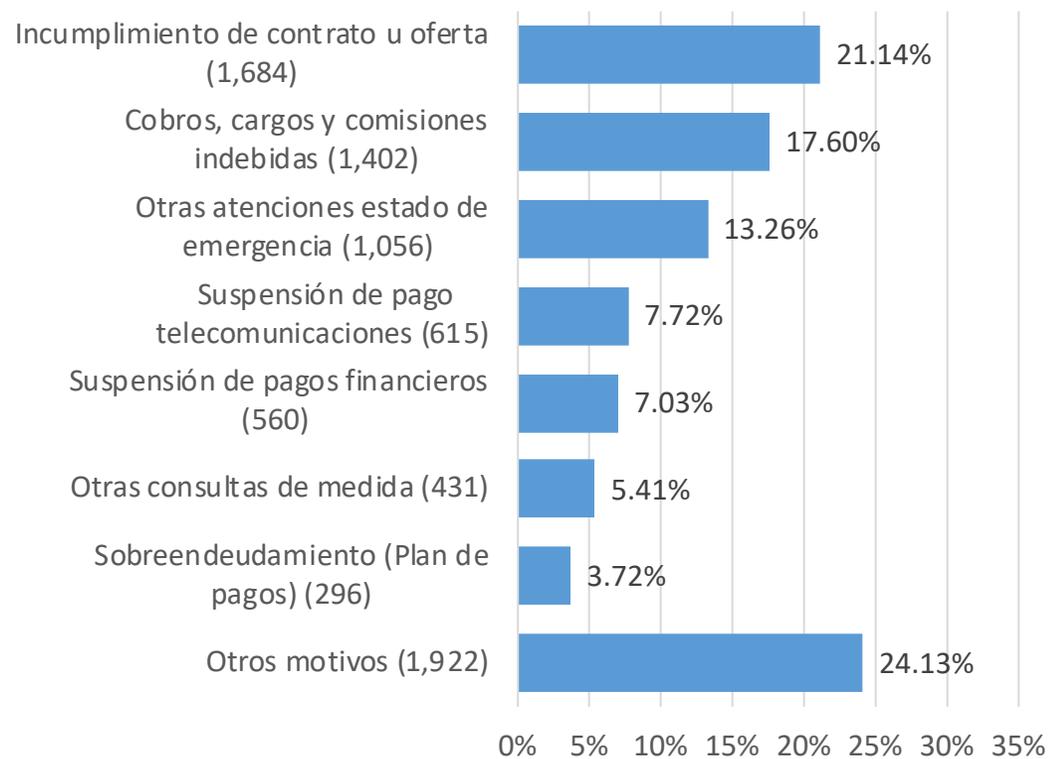
Enero - Mayo 2020



Atenciones según motivo

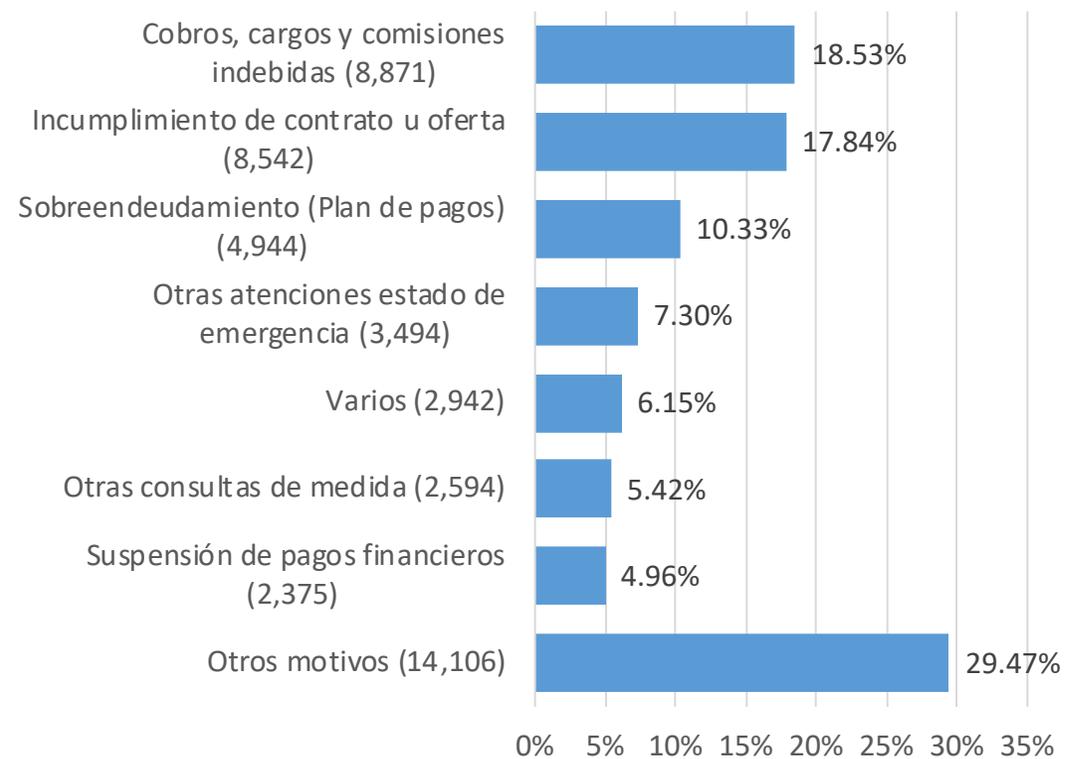
Atenciones por motivo

Mayo - 2020



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - Mayo 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Abril y mayo 2020*

Forma de recepción	Abril 2020		Mayo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Medios electrónicos	7,628	99.71%	4,279	99.91%	-3,349	-43.90%
Atención en línea	1,964	25.67%	1,273	29.72%	-691	-35.18%
Chat	43	0.56%	0	0.00%	-43	-100.00%
Correo Electrónico	745	9.74%	463	10.81%	-282	-37.85%
Red Social Facebook	608	7.95%	443	10.34%	-165	-27.14%
Red Social Twitter	194	2.54%	300	7.00%	106	54.64%
Red Social Twitter Presidencia	41	0.54%	1	0.02%	-40	-97.56%
WhatsApp	4,033	52.72%	1,799	42.00%	-2,234	-55.39%
Teléfono Directo	21	0.27%	4	0.09%	-17	-80.95%
Ventanillas descentralizadas	1	0.01%	0	0.00%	-1	-100.00%
Alcaldía Municipal	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones Departamentales	1	0.01%	0	0.00%	-1	-100.00%
Total	7,650	100.00%	4,283	100.00%	-3,367	-44.01%

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Enero - Mayo 2019 y Enero - Mayo 2020*

Forma de recepción	Enero - mayo 2019		Enero - mayo 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	5,662	37.88%	3,064	13.37%	-2,598	-45.88%
Medios electrónicos	6,899	46.15%	18,391	80.23%	11,492	166.57%
Atención en línea	1,670	11.17%	4,794	20.91%	3,124	187.07%
Chat	1,589	10.63%	345	1.51%	-1,244	-78.29%
Correo Electrónico	394	2.64%	1,888	8.24%	1,494	379.19%
Red Social Facebook	517	3.46%	1,891	8.25%	1,374	265.76%
Red Social Twitter	152	1.02%	566	2.47%	414	272.37%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	49	0.21%	49	-
WhatsApp	2,577	17.24%	8,858	38.64%	6,281	243.73%
Teléfono Directo	210	1.40%	221	0.96%	11	5.24%
Ventanillas descentralizadas	2,177	14.56%	1,247	5.44%	-930	-42.72%
Alcaldía Municipal	172	1.15%	76	0.33%	-96	-55.81%
Casa de la Cultura	199	1.33%	79	0.34%	-120	-60.30%
Ciudad Mujer	312	2.09%	186	0.81%	-126	-40.38%
Gobernaciones Departamentales	1,494	9.99%	906	3.95%	-588	-39.36%
Total	14,948	100.00%	22,923	100.00%	7,975	53.35%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Mayo 2019 y Enero - Mayo 2020

Solución	Abril 2020	Mayo 2020	Variación	Enero – Mayo 2019	Enero - Mayo 2020	Variación
Denuncia	185	427	130.81%	2,595	3,325	28.13%
Avenimiento	185	422	128.11%	1,833	2,536	38.35%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	0	2	N/A	352	379	7.67%
Desistimiento	0	2	N/A	131	154	17.56%
Falta de Ratificación y Prevención	0	0	N/A	64	78	21.88%
Tribunal Sancionador	0	1	N/A	215	178	-17.21%
Gestión	0	3	N/A	982	7	-99.29%
Total	185	430	132.43%	3,577	3,332	-6.85%

Reclamos y montos recuperados

Enero 2019 - Mayo 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado	Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	982	600	\$1,766,877.85	oct-19	993	650	\$352,090.73
feb-19	838	479	\$507,587.12	nov-19	874	549	\$247,070.87
mar-19	610	368	\$174,551.94	dic-19	599	398	\$220,499.69
abr-19	417	270	\$455,980.72	ene-20	1,020	689	\$546,367.38
may-19	730	443	\$356,384.60	feb-20	978	682	\$605,425.51
jun-19	626	396	\$640,731.63	mar-20	719	495	\$299,292.59
jul-19	910	601	\$617,238.17	abr-20	185	165	\$41,779.84
ago-19	717	450	\$500,418.06	may-20	430	374	\$749,670.32
sep-19	898	567	\$1,154,350.02	Total	12,526	8,176	\$9,236,317.04