

# 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%
<b>Total</b>	<b>14,419</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,966</b>	<b>100.00%</b>	<b>-6,453</b>	<b>-44.75%</b>

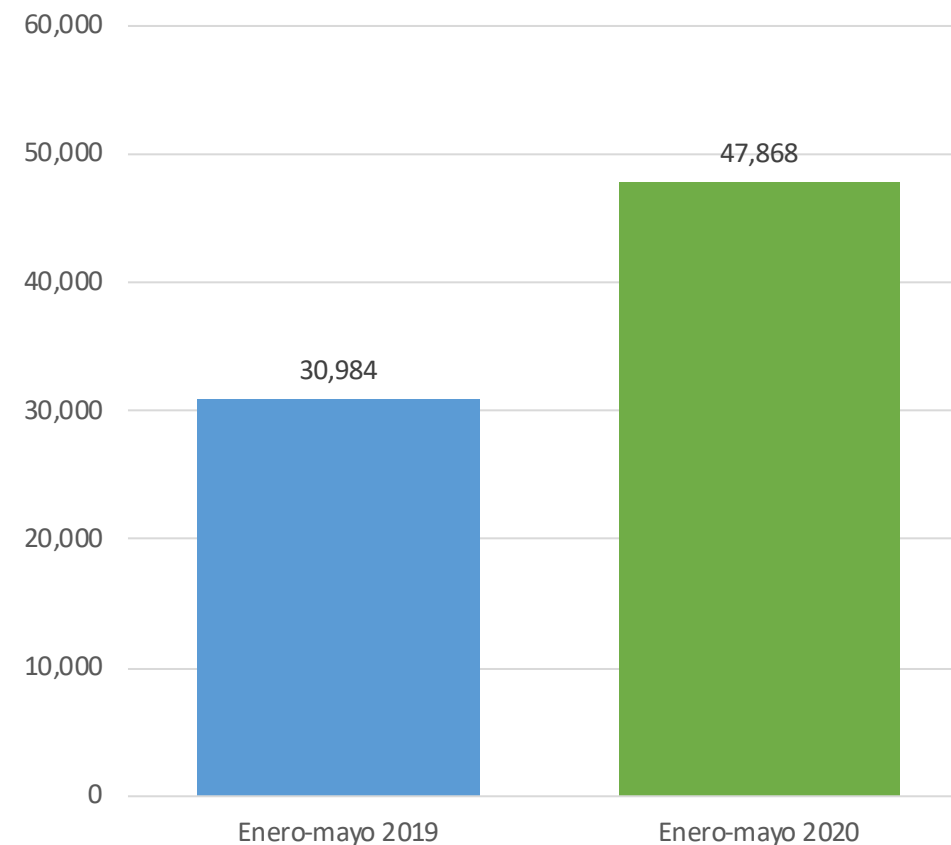
## Atenciones brindadas

*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%
<b>Total</b>	<b>30,984</b>	<b>100.00%</b>	<b>47,868</b>	<b>100.00%</b>	<b>16,884</b>	<b>54.49%</b>

## Atenciones brindadas.

*Enero - Mayo 2019 y Enero - Mayo 2020*



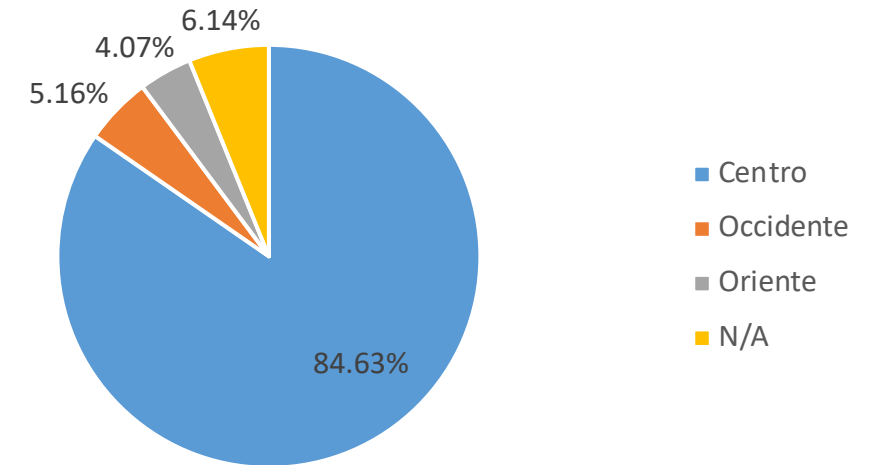
# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Mayo 2020

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

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

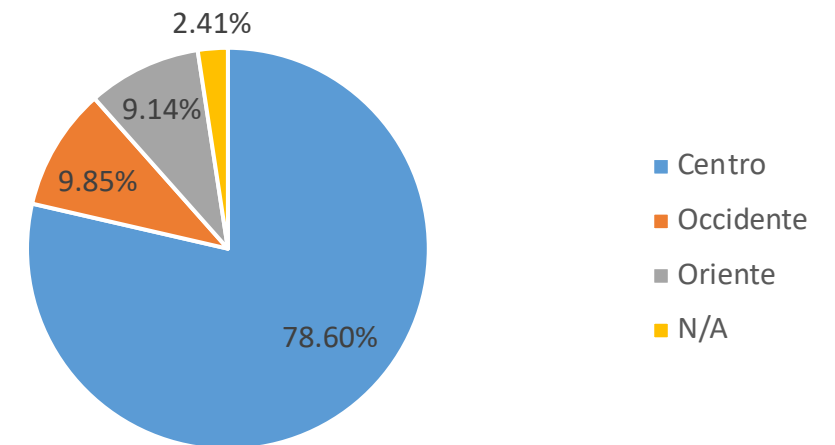


## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Mayo 2020

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

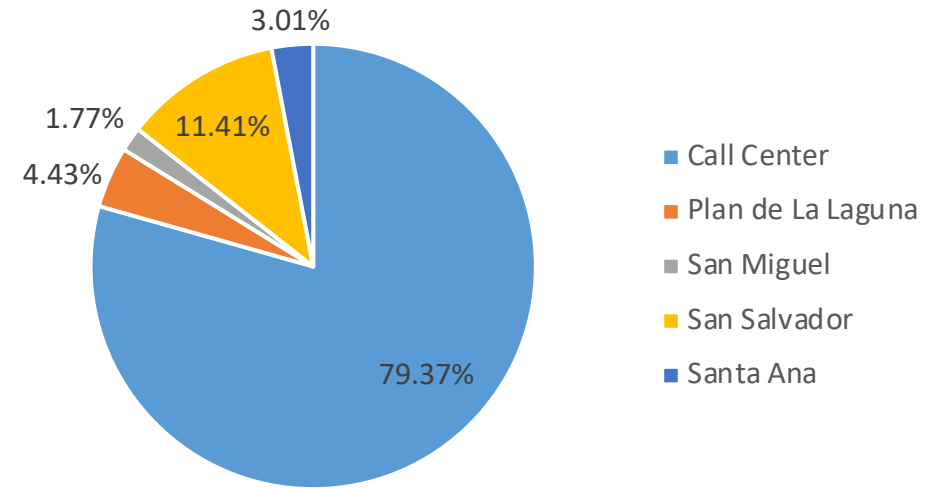
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

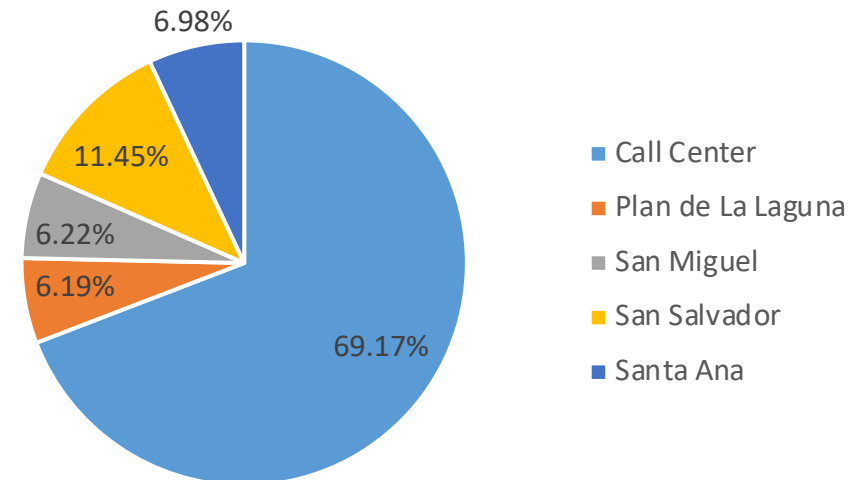
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Mayo 2020*

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%
<b>Total</b>	<b>7,189</b>	<b>777</b>	<b>7,966</b>	<b>100.00%</b>



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

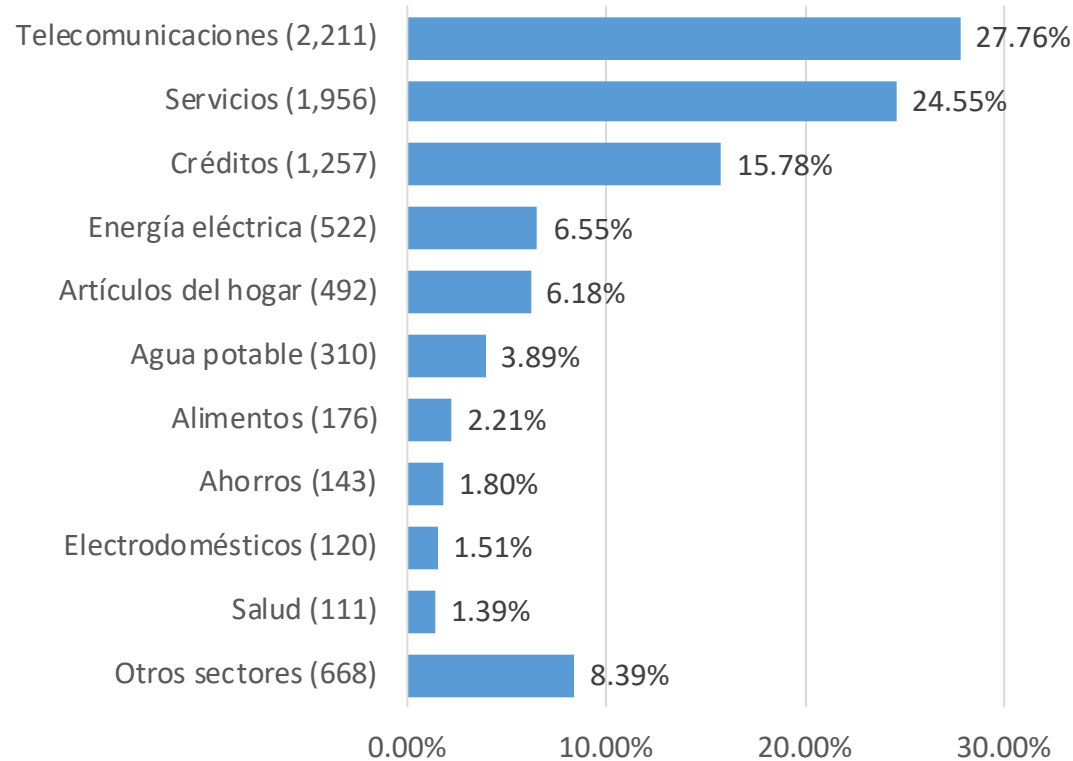
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	33,109	1	33,110	69.17%
Plan de La Laguna	2,277	685	2,962	6.19%
San Miguel	2,527	451	2,978	6.22%
San Salvador	3,553	1,926	5,479	11.45%
Santa Ana	2,673	666	3,339	6.98%
<b>Total</b>	<b>44,139</b>	<b>3,729</b>	<b>47,868</b>	<b>100.00%</b>



# Atenciones según sector

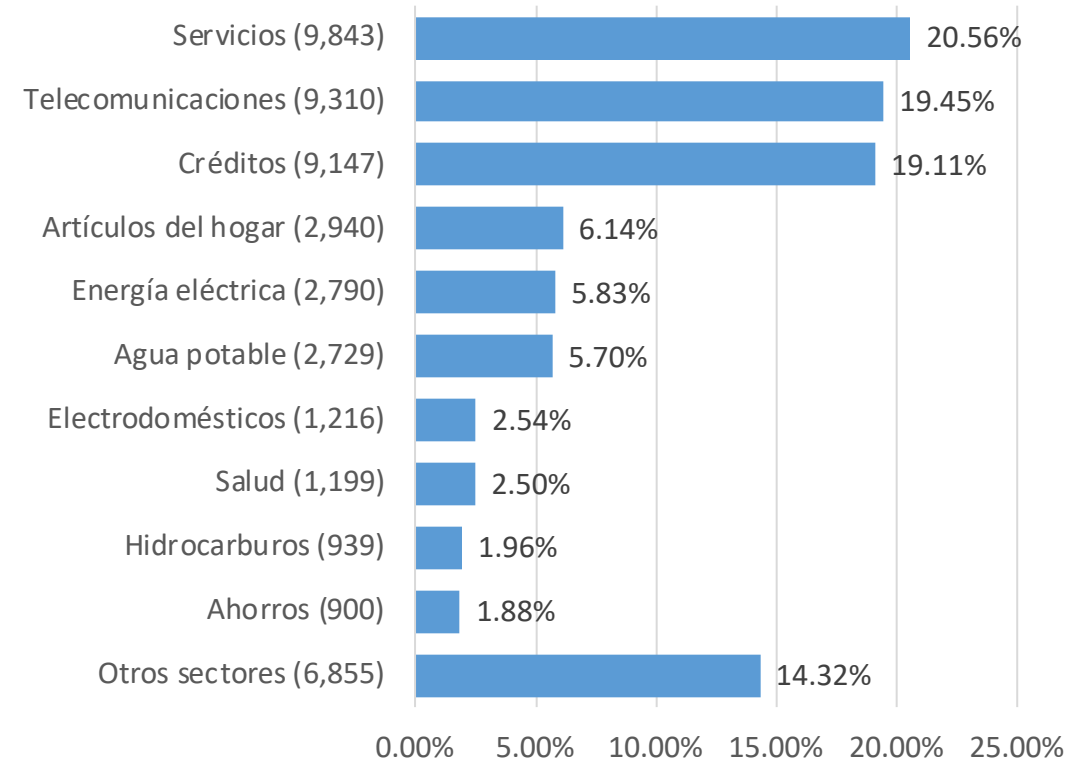
## Atenciones por sector

*Mayo 2020*



## Atenciones por sector acumuladas

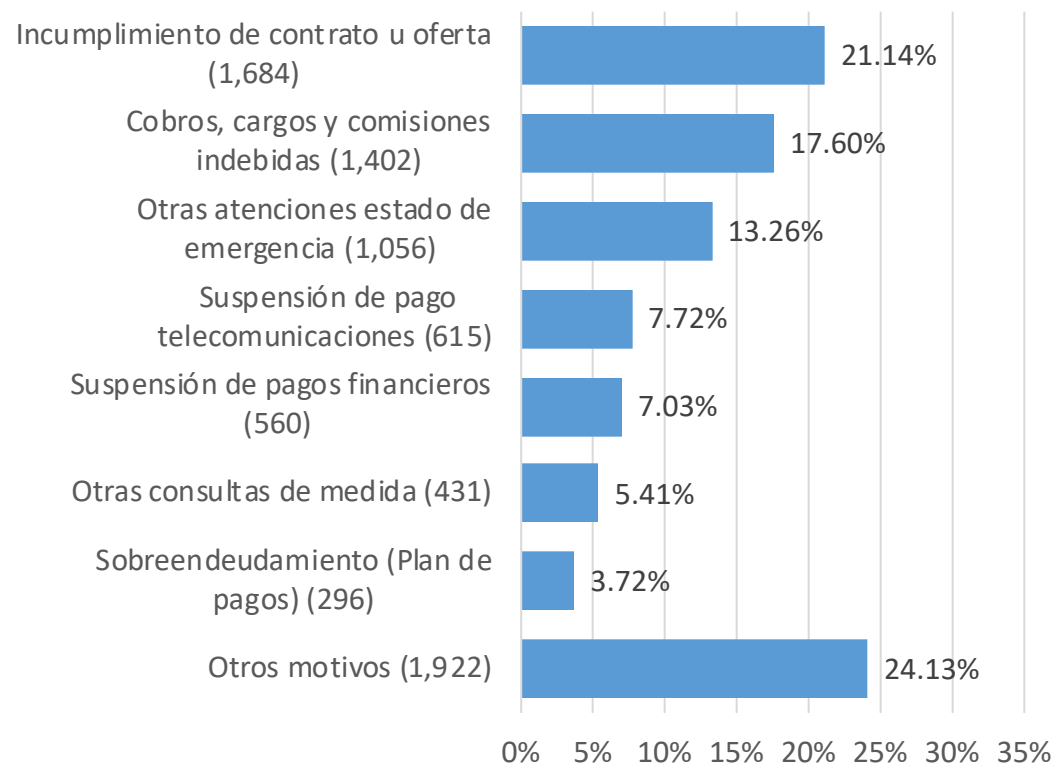
*Enero - Mayo 2020*



# Atenciones según motivo

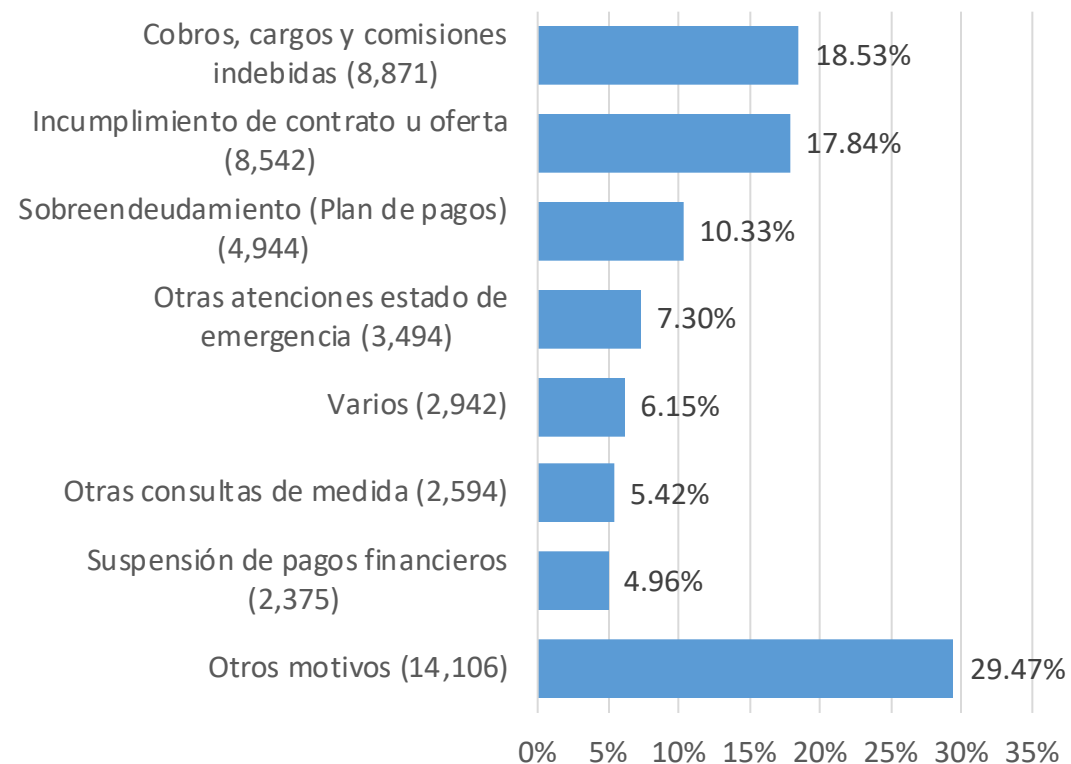
## Atenciones por motivo

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	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>7,628</b>	<b>99.71%</b>	<b>4,279</b>	<b>99.91%</b>	<b>-3,349</b>	<b>-43.90%</b>
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%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>21</b>	<b>0.27%</b>	<b>4</b>	<b>0.09%</b>	<b>-17</b>	<b>-80.95%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>1</b>	<b>0.01%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>-1</b>	<b>-100.00%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>7,650</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,283</b>	<b>100.00%</b>	<b>-3,367</b>	<b>-44.01%</b>

## 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	%
<b>Defensoria-Movil</b>	<b>5,662</b>	<b>37.88%</b>	<b>3,064</b>	<b>13.37%</b>	<b>-2,598</b>	<b>-45.88%</b>
<b>Medios electrónicos</b>	<b>6,899</b>	<b>46.15%</b>	<b>18,391</b>	<b>80.23%</b>	<b>11,492</b>	<b>166.57%</b>
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%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>210</b>	<b>1.40%</b>	<b>221</b>	<b>0.96%</b>	<b>11</b>	<b>5.24%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>2,177</b>	<b>14.56%</b>	<b>1,247</b>	<b>5.44%</b>	<b>-930</b>	<b>-42.72%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>14,948</b>	<b>100.00%</b>	<b>22,923</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,975</b>	<b>53.35%</b>

# 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
<b>Denuncia</b>	<b>185</b>	<b>427</b>	<b>130.81%</b>	<b>2,595</b>	<b>3,325</b>	<b>28.13%</b>
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%
<b>Gestión</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>N/A</b>	<b>982</b>	<b>7</b>	<b>-99.29%</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>430</b>	<b>132.43%</b>	<b>3,577</b>	<b>3,332</b>	<b>-6.85%</b>

## 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	<b>Total</b>	<b>12,526</b>	<b>8,176</b>	<b>\$9,236,317.04</b>