

Estadísticas Institucionales

Julio 2020

Atenciones brindadas

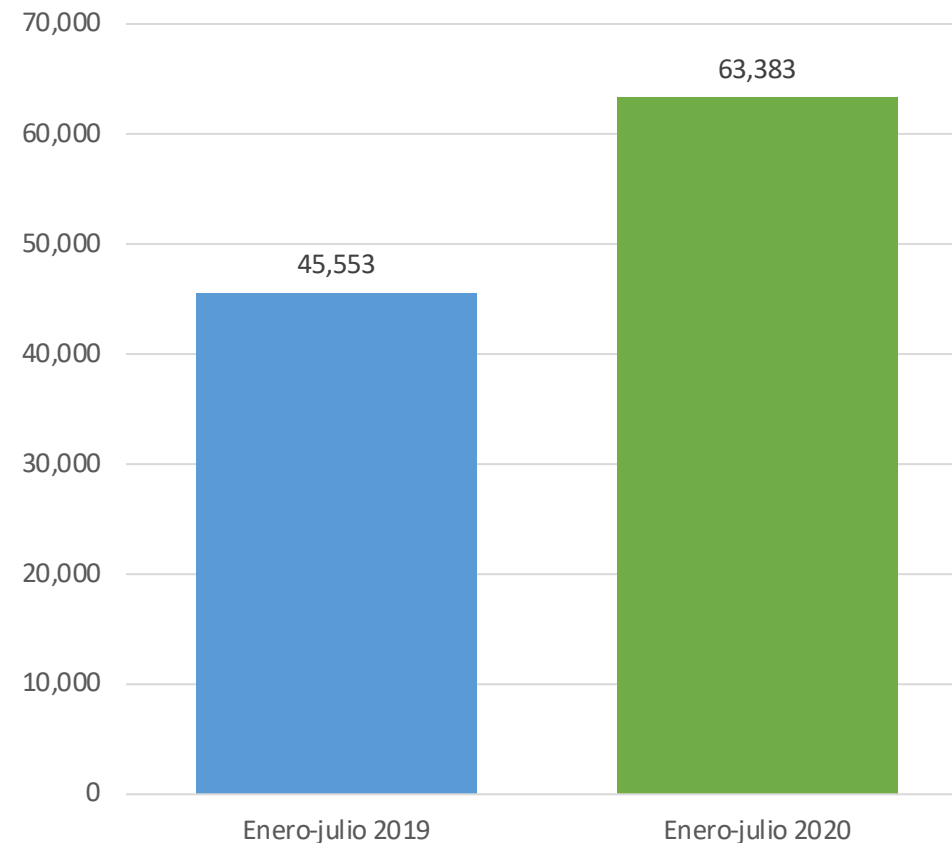
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor *Junio y julio 2020*

Tipo de caso	Junio 2020		Julio 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,892	88.37%	8,833	88.50%	3,941	80.56%
Denuncia	644	11.63%	1,148	11.50%	504	78.26%
Total	5,536	100.00%	9,981	100.00%	4,445	80.29%

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

Tipo de caso	Enero - Julio 2019		Enero - Julio 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	39,946	87.69%	57,864	91.29%	17,918	44.86%
Denuncia	4,983	10.94%	5,519	8.71%	536	10.76%
Derivación	108	0.24%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	1.13%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	45,553	100.00%	63,383	100.00%	17,830	39.14%

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



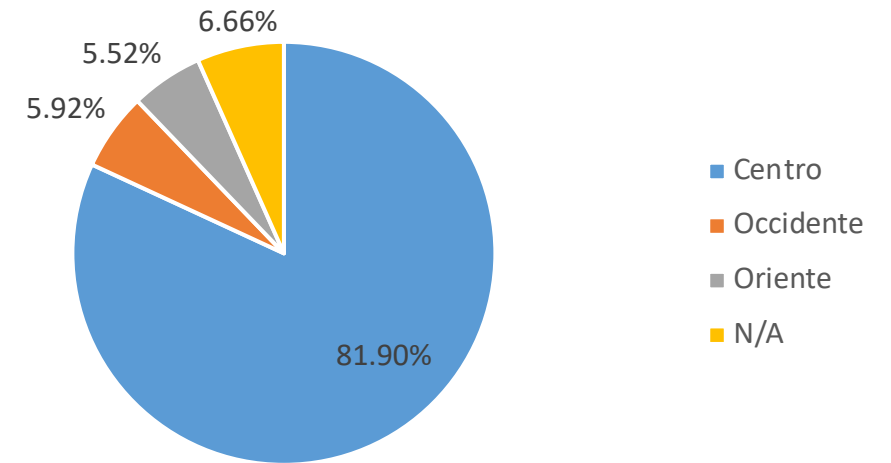
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Julio 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,650	524	8,174	81.90%
Occidente	483	108	591	5.92%
Oriente	421	130	551	5.52%
N/A	279	386	665	6.66%
Total	8,833	1,148	9,981	100.00%

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

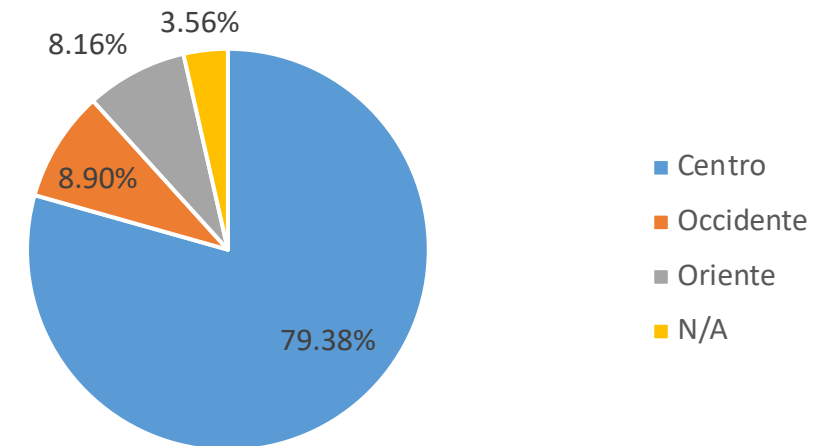


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Julio 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	47,324	2,989	50,313	79.38%
Occidente	4,716	928	5,644	8.90%
Oriente	4,536	635	5,171	8.16%
N/A	1,288	967	2,255	3.56%
Total	57,864	5,519	63,383	100.00%

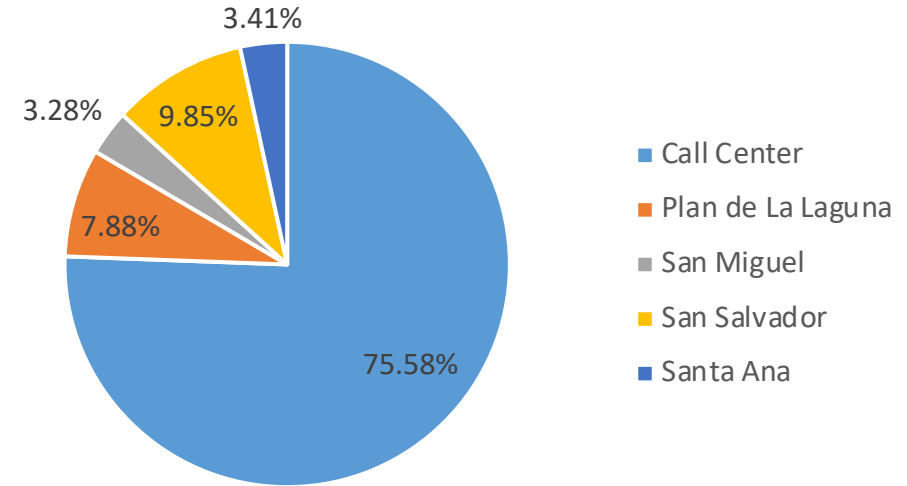
**N/A: no especificado o consumidores fuera del país*



Atenciones brindadas, según oficina

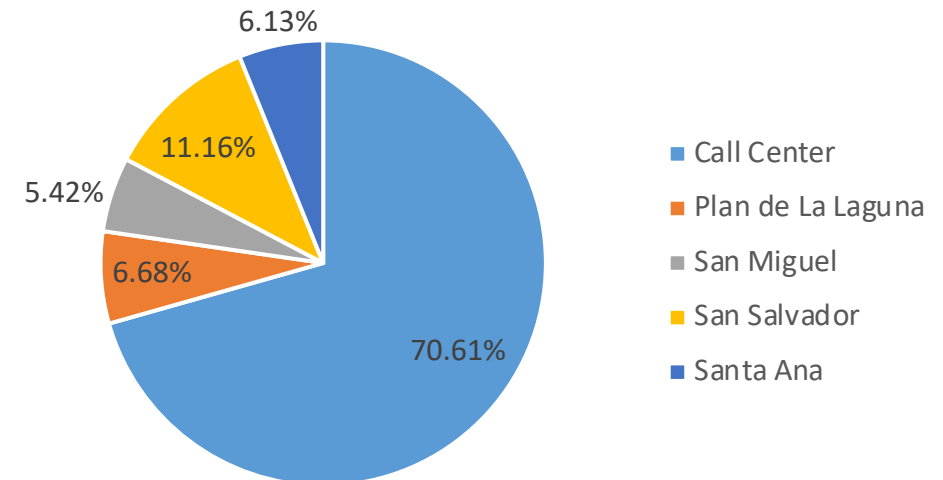
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Julio 2020*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	7,544	0	7,544	75.58%
Plan de La Laguna	530	257	787	7.88%
San Miguel	202	125	327	3.28%
San Salvador	315	668	983	9.85%
Santa Ana	242	98	340	3.41%
Total	8,833	1,148	9,981	100.00%



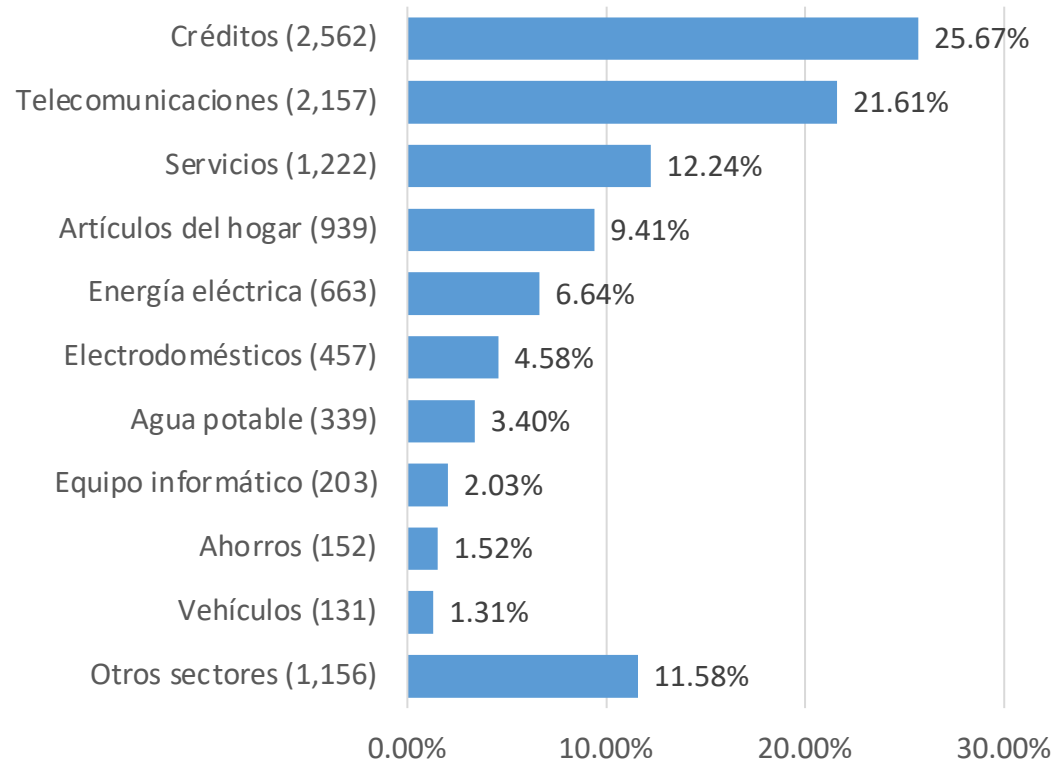
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina *Enero - Julio 2020*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	44,757	0	44,757	70.61%
Plan de La Laguna	3,132	1,102	4,234	6.68%
San Miguel	2,816	621	3,437	5.42%
San Salvador	4,096	2,976	7,072	11.16%
Santa Ana	3,063	820	3,883	6.13%
Total	57,864	5,519	63,383	100.00%

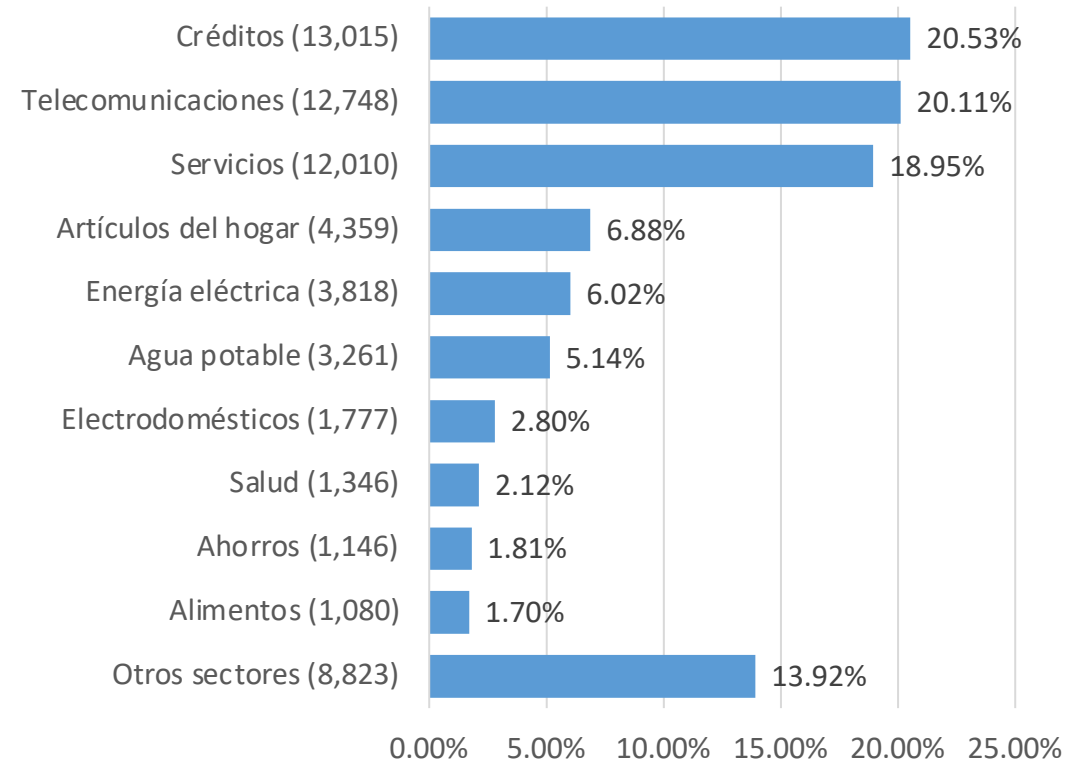


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Julio 2020



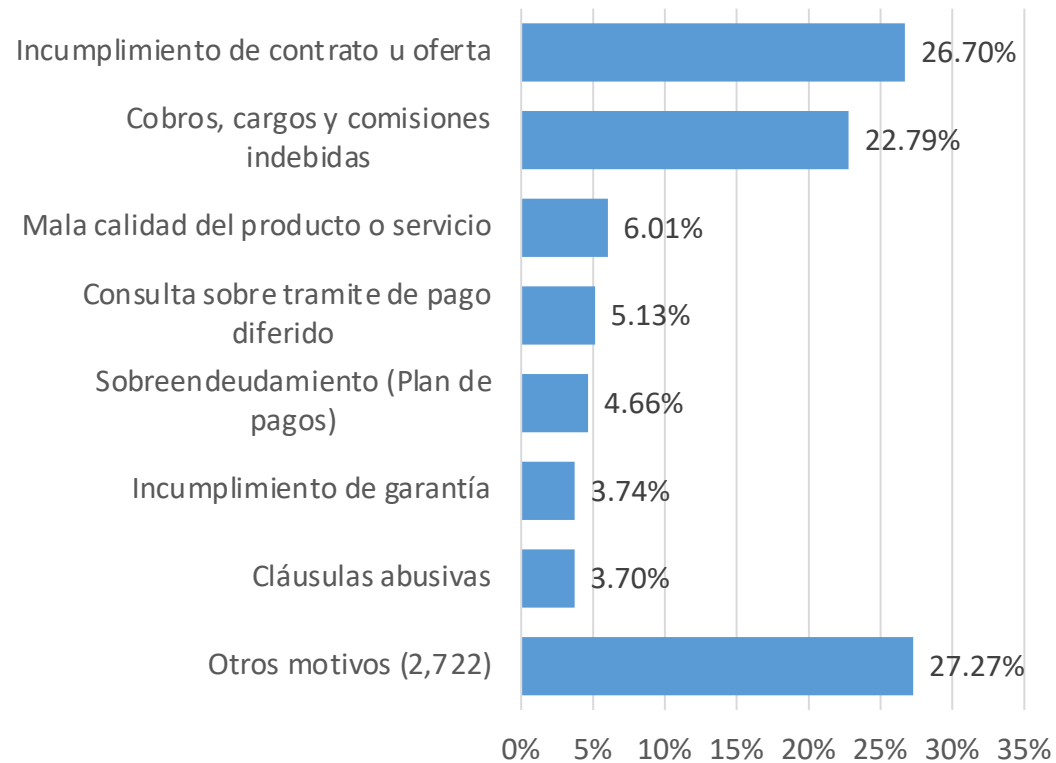
Atenciones por sector acumuladas
Enero - Julio 2020



Atenciones según motivo

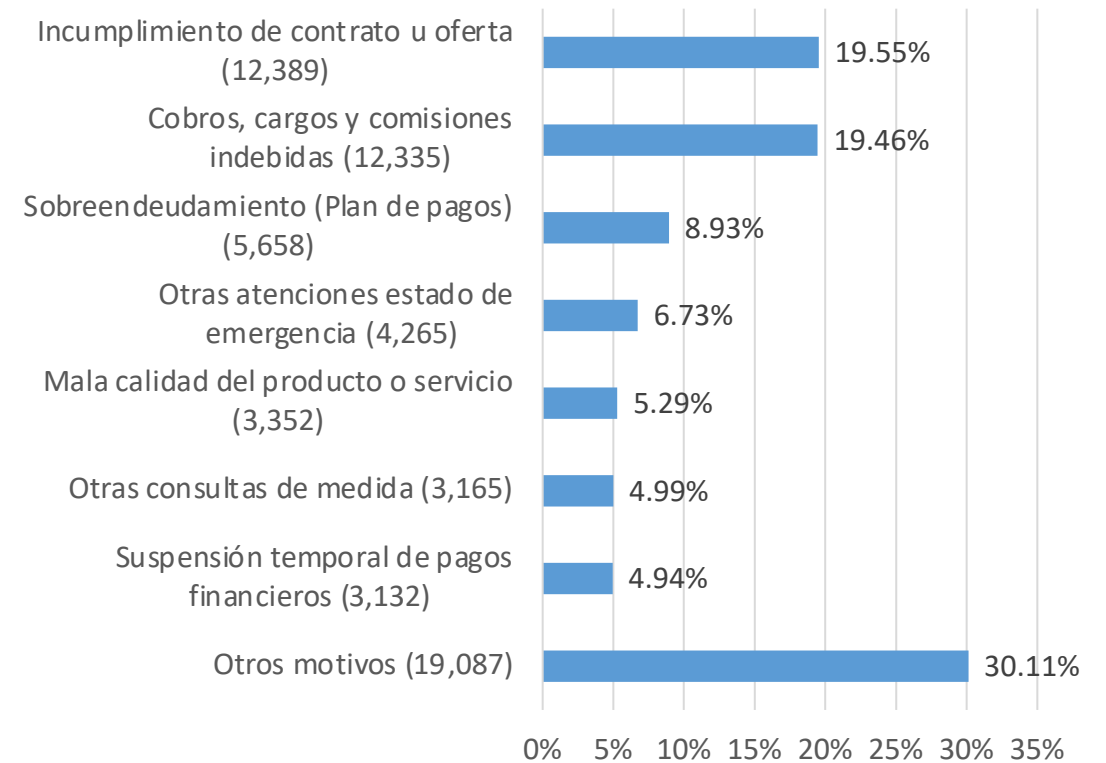
Atenciones por motivo

Julio - 2020



Atenciones por motivo acumuladas

Enero - Julio 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada *Junio y julio 2020*

Forma de recepción	Junio 2020		Julio 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Medios electrónicos	2,891	100.00%	4,887	99.80%	1,996	69.04%
Atención en línea	1,153	39.88%	1,960	40.02%	807	69.99%
Chat	0	0.00%	4	0.08%	4	-
Correo Electrónico	277	9.58%	373	7.62%	96	34.66%
Red Social Facebook	249	8.61%	604	12.33%	355	142.57%
Red Social Twitter	107	3.70%	121	2.47%	14	13.08%
Red Social Twitter Presidencia	1	0.03%	0	0.00%	-1	-100.00%
WhatsApp	1,104	38.19%	1,825	37.27%	721	65.31%
Teléfono Directo	0	0.00%	10	0.20%	10	-
Ventanillas descentralizadas	0	0.00%	0	0.00%	0	-
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	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Total	2,891	100.00%	4,897	100.00%	2,006	69.39%

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

Forma de recepción	Enero - julio 2019		Enero - julio 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	8,407	37.62%	3,064	9.98%	-5,343	-63.55%
Medios electrónicos	10,642	47.62%	26,169	85.21%	15,527	145.90%
Atención en línea	2,623	11.74%	7,907	25.75%	5,284	201.45%
Chat	2,307	10.32%	349	1.14%	-1,958	-84.87%
Correo Electrónico	558	2.50%	2,538	8.26%	1,980	354.84%
Red Social Facebook	818	3.66%	2,744	8.93%	1,926	235.45%
Red Social Twitter	296	1.32%	794	2.59%	498	168.24%
Red Social Twitter Presidencia	13	0.06%	50	0.16%	37	284.62%
WhatsApp	4,027	18.02%	11,787	38.38%	7,760	192.70%
Teléfono Directo	304	1.36%	231	0.75%	-73	-24.01%
Ventanillas descentralizadas	2,993	13.39%	1,247	4.06%	-1,746	-58.34%
Alcaldía Municipal	217	0.97%	76	0.25%	-141	-64.98%
Casa de la Cultura	261	1.17%	79	0.26%	-182	-69.73%
Ciudad Mujer	398	1.78%	186	0.61%	-212	-53.27%
Gobernaciones Departamentales	2,117	9.47%	906	2.95%	-1,211	-57.20%
Total	22,346	100.00%	30,711	100.00%	8,365	37.43%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas

Enero - Julio 2019 y Enero - Julio 2020

Solución	Junio 2020	Julio 2020	Variación	Enero – Julio 2019	Enero - Julio 2020	Variación
Denuncia	511	772	51.08%	4,091	4,726	15.52%
Avenimiento	490	759	54.90%	2,859	3,903	36.52%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	0	0	N/A	615	379	-38.37%
Desistimiento	19	12	-36.84%	185	185	0.00%
Falta de Ratificación y Prevención	0	1	N/A	100	79	-21.00%
Tribunal Sancionador	2	0	-100.00%	332	180	-45.78%
Gestión	0	5	N/A	1,022	12	-98.83%
Total	511	777	52.05%	5,113	4,738	-7.33%

Reclamos y montos recuperados

Enero 2019 - Julio 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado	Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	982	600	\$1,766,877.85	nov-19	874	549	\$247,070.87
feb-19	838	479	\$507,587.12	dic-19	599	398	\$220,499.69
mar-19	610	368	\$174,551.94	ene-20	1,020	689	\$546,367.38
abr-19	417	270	\$455,980.72	feb-20	978	682	\$605,425.51
may-19	730	443	\$356,384.60	mar-20	719	495	\$299,292.59
jun-19	626	396	\$640,731.63	abr-20	185	165	\$41,779.84
jul-19	910	601	\$617,238.17	may-20	548	468	\$756,992.71
ago-19	717	450	\$500,418.06	jun-20	511	399	\$162,040.18
sep-19	898	567	\$1,154,350.02	jul-20	777	604	\$227,665.69
oct-19	993	650	\$352,090.73	Total	13,932	9,273	\$9,633,345.30