



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Septiembre 2022

Atenciones brindadas

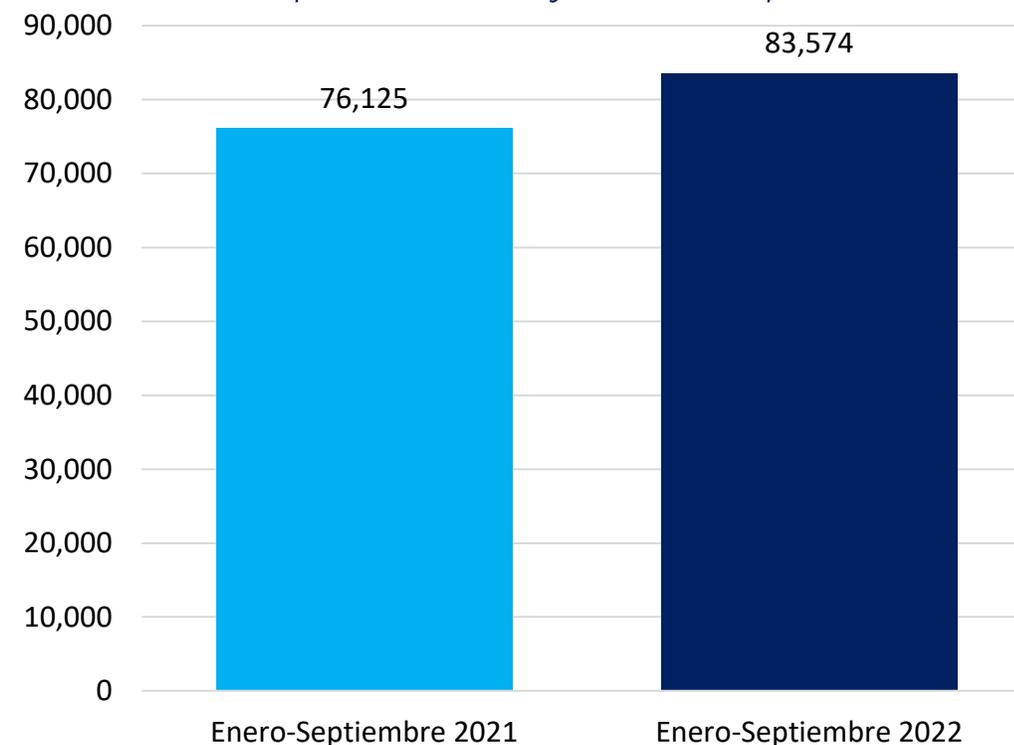
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Agosto y Septiembre 2022

Tipo de caso	Agosto		Septiembre		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8.554	86,32%	8.360	85,51%	-194	-2,27%
Denuncia	1.356	13,68%	1.417	14,49%	61	4,50%
Total	9.910	100,00%	9.777	100,00%	-133	-1,34%

Atenciones brindadas
Enero - Septiembre 2021 y Enero - Septiembre 2022

Tipo de caso	Enero – Septiembre 2021		Enero – Septiembre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	65.738	86,36%	71.273	85,28%	5.535	8,42%
Denuncia	10.387	13,64%	12.301	14,72%	1.914	18,43%
Total	76.125	100,00%	83.574	100,00%	7.449	9,79%

Atenciones brindadas.
Enero - Septiembre 2021 y Enero – Septiembre 2022



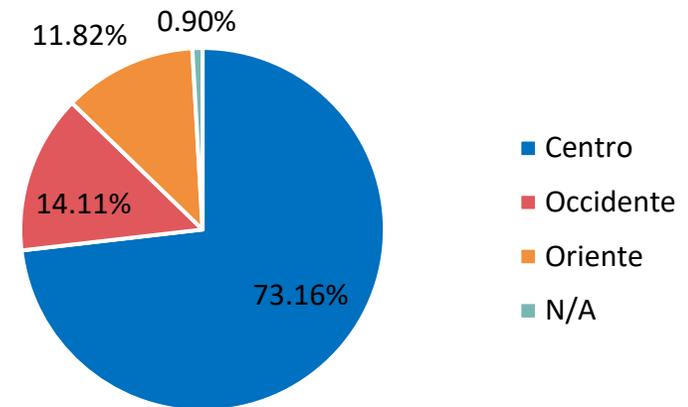
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Septiembre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6.207	946	7.153	73,16%
Occidente	1.079	301	1.380	14,11%
Oriente	989	167	1.156	11,82%
N/A	85	3	88	0,90%
Total	8.360	1.417	9.777	100,00%

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

Atenciones brindadas en la DEC por región
Septiembre 2022

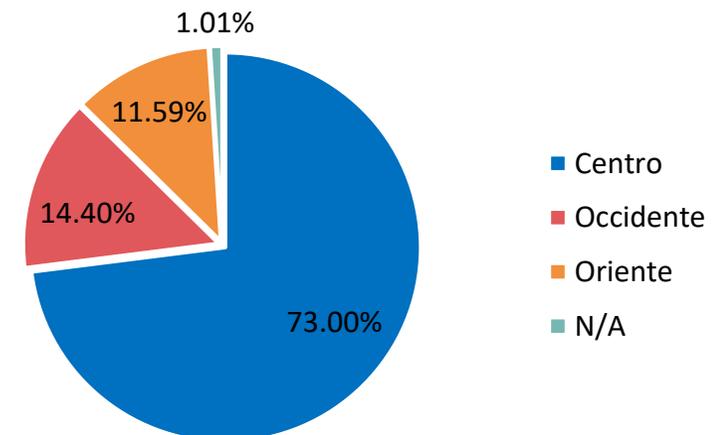


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Septiembre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	52.933	8.070	61.003	73,00%
Occidente	9.498	2.539	12.037	14,40%
Oriente	8.038	1.652	9.690	11,59%
N/A	805	36	841	1,01%
Total	71.274	12.297	83.571	100,00%

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

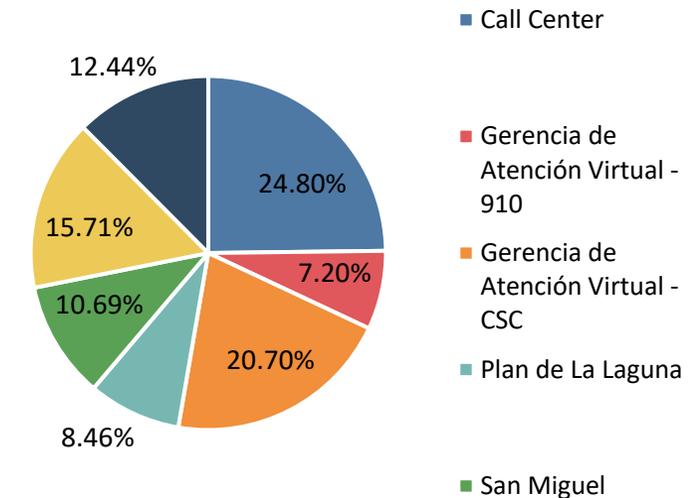
Atenciones brindadas en la DEC por región
Enero-Septiembre 2022



Atenciones brindadas, según oficina

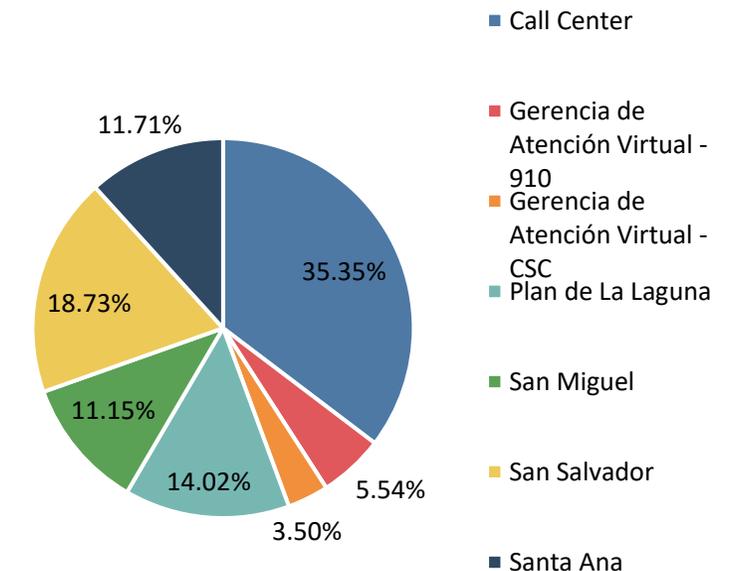
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Septiembre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2.425	0	2.425	24,80%
Gerencia de Atención Virtual - 910	704	0	704	7,20%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	1.830	194	2.024	20,70%
Plan de La Laguna	457	370	827	8,46%
San Miguel	880	165	1.045	10,69%
San Salvador	1.123	413	1.536	15,71%
Santa Ana	941	275	1.216	12,44%
Total	8.360	1.417	9.777	100,00%



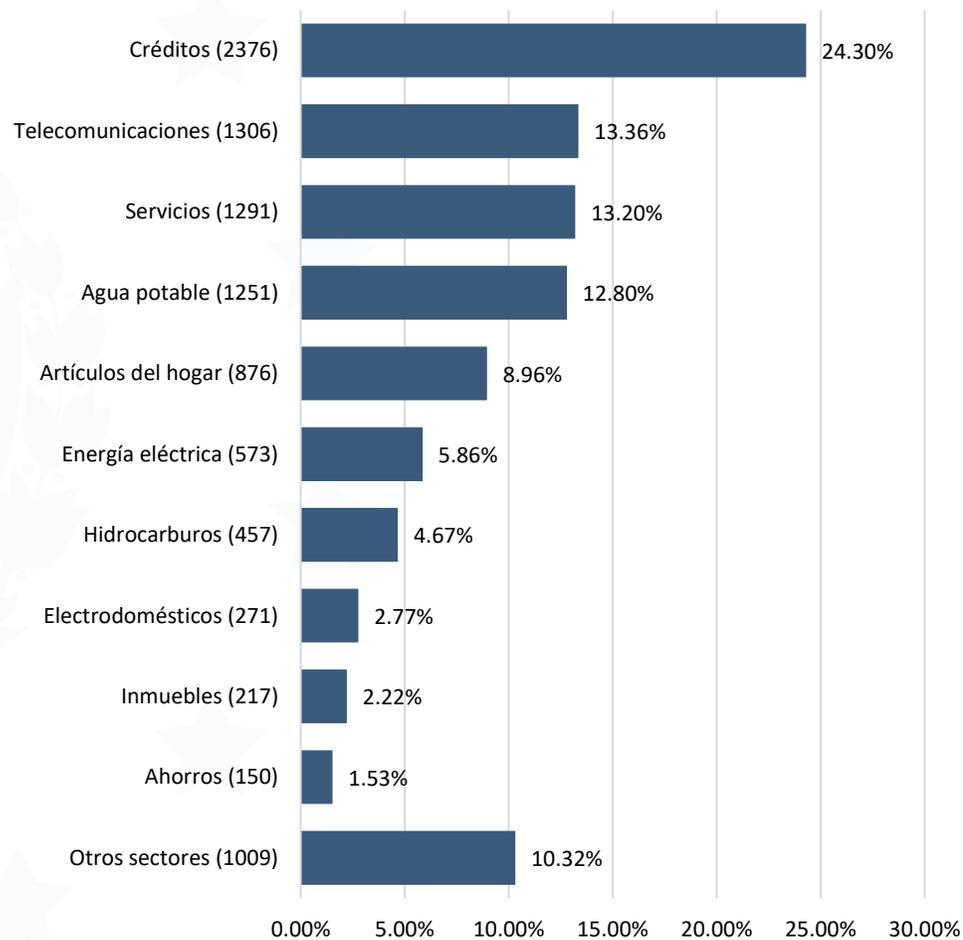
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero – Septiembre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	29541	0	29.541	35,35%
Gerencia de Atención Virtual - 910	4634	0	4.634	5,54%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	2549	372	2.921	3,50%
Plan de La Laguna	8679	3041	11.720	14,02%
San Miguel	7688	1630	9.318	11,15%
San Salvador	10734	4918	15.652	18,73%
Santa Ana	7449	2336	9.785	11,71%
Total	71.274	12.297	83.571	100,00%

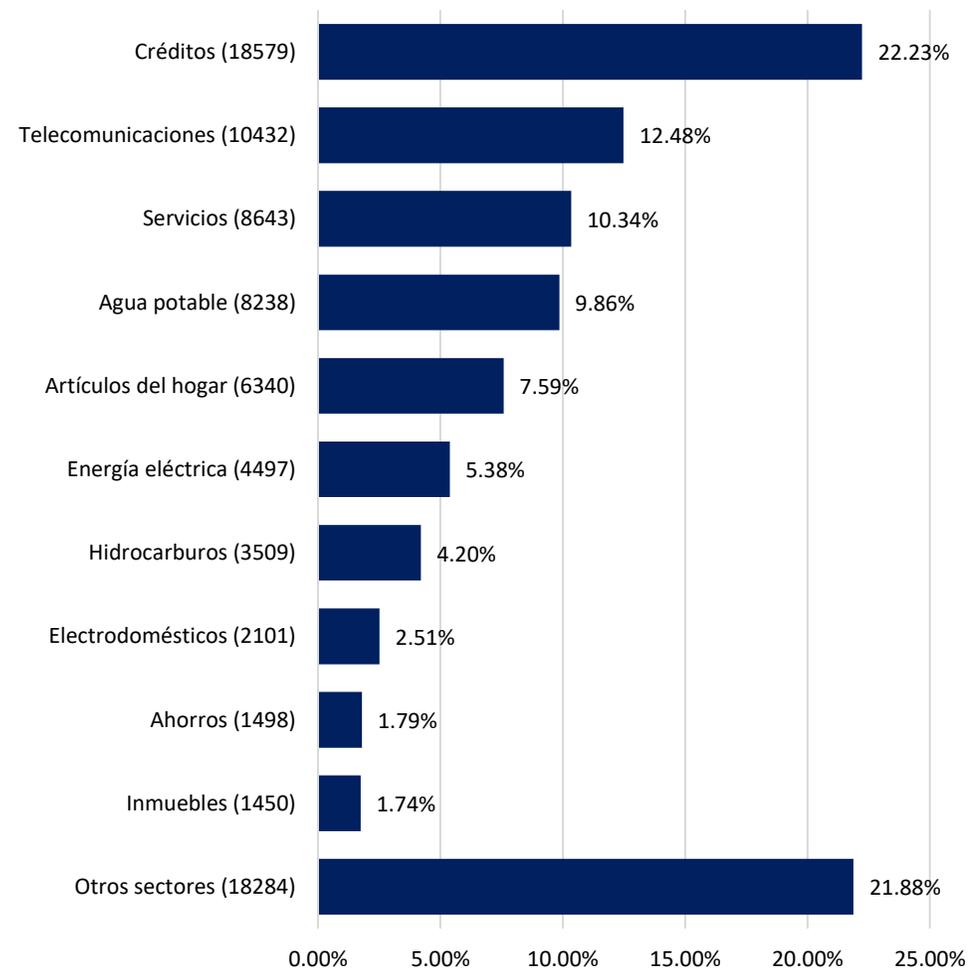


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Septiembre 2022

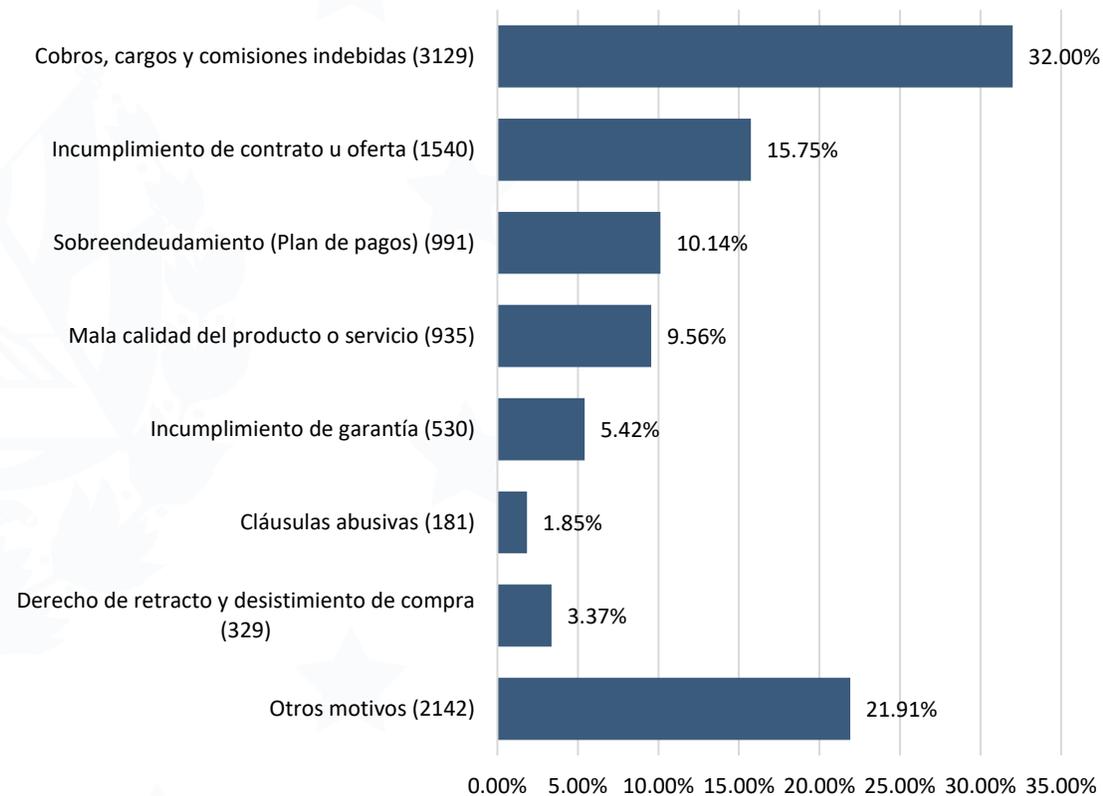


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Septiembre 2022

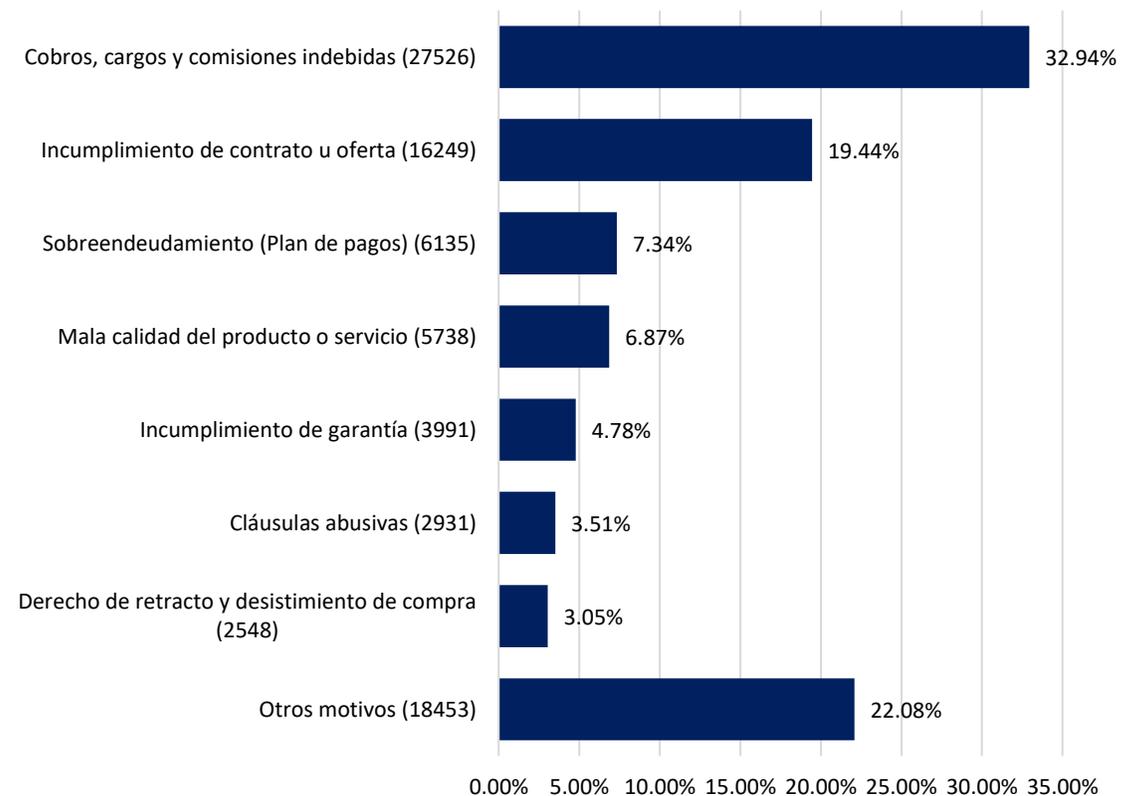


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Septiembre - 2022



Atenciones por motivo acumuladas Enero - Septiembre 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Agosto y Septiembre de 2022

Forma de recepción	Ago-22		Sep-22		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3.624	65,71%	3.353	61,30%	-271	-7,48%
Atención en línea	1.003	18,19%	1.016	18,57%	13	1,30%
Chat	82	1,49%	93	1,70%	11	13,41%
Correo Electrónico	259	4,70%	102	1,86%	-157	-60,62%
Red Social Facebook	392	7,11%	243	4,44%	-149	-38,01%
Red Social Twitter	59	1,07%	49	0,90%	-10	-16,95%
Red Social Twitter Presidencia	0	0,00%	0	0,00%	0	-
Ventanilla Virtual	24	0,44%	25	0,46%	1	4,17%
WhatsApp	1.805	32,73%	1.825	33,36%	20	1,11%
Punto de atención	1.204	21,83%	1.294	23,66%	90	7,48%
Teléfono Directo	53	0,96%	78	1,43%	25	47,17%
Ventanillas descentralizadas	634	11,50%	745	13,62%	111	17,51%
Alcaldía Municipal	35	0,63%	63	1,15%	28	80,00%
Casa de la Cultura	33	0,60%	66	1,21%	33	100,00%
Ciudad Mujer	252	4,57%	226	4,13%	-26	-10,32%
CONAMYPE	0	0,00%	0	0,00%	0	0
Gobernaciones departamentales	314	5,69%	390	7,13%	76	24,20%
Total	5.515	100,00%	5.470	100,00%	-45	-0,82%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero - Septiembre 2021 y Enero - Septiembre 2022

Forma de recepción	Enero-Septiembre 2021		Enero-Septiembre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	26.542	66,95%	26.553	59,25%	11	0,04%
Atención en línea	11.777	29,71%	8.775	19,58%	-3.002	-25,49%
Chat	1.570	3,96%	965	2,15%	-605	-38,54%
Correo Electrónico	1.812	4,57%	2.449	5,47%	637	35,15%
Red Social Facebook	1.345	3,39%	1.917	4,28%	572	42,53%
Red Social Twitter	643	1,62%	595	1,33%	-48	-7,47%
Red Social Twitter Presidencia	2	0,01%	8	0,02%	6	300,00%
Ventanilla Virtual	21	0,05%	229	0,51%	208	990,48%
WhatsApp	9.372	23,64%	11.615	25,92%	2.243	23,93%
Punto de atención	9.144	23,07%	12.252	27,34%	3.108	33,99%
Teléfono Directo	330	0,83%	434	0,97%	104	31,52%
Ventanillas descentralizadas	3.628	9,15%	5.573	12,44%	1.945	53,61%
Alcaldía Municipal	422	1,06%	414	0,92%	-8	-1,90%
Casa de la Cultura	341	0,86%	288	0,64%	-53	-15,54%
Ciudad Mujer	878	2,21%	1.487	3,32%	609	69,36%
CONAMYPE	0	0,00%	38	0,08%	38	0
Gobernaciones departamentales	2.095	5,28%	3.346	7,47%	1.251	59,71%
Total	39.644	100,00%	44.812	100,00%	5.168	13,04%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Enero - Septiembre 2021 y Enero - Septiembre 2022

Solución	Ago-22	Sep-22	Variación	Enero- Septiembre 2021	Enero- Septiembre 2022	Variación
Denuncia	1.159	1.403	21,05%	11.683	11.378	-2,61%
Avenimiento	891	1.019	14,37%	8.244	8.429	2,24%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	3	1	-66,67%
Conciliación	106	155	46,23%	1.172	1.244	6,14%
Desistimiento	48	49	2,08%	611	436	-28,64%
Falta de Ratificación y Prevención	48	66	37,50%	733	444	-39,43%
Tribunal Sancionador	66	109	65,15%	920	819	-10,98%
Gestión	0	0	N/A	26	1	-96,15%
Total	1.159	1.403	21,05%	11.709	11.379	-2,82%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Septiembre 2022

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-21	ene-21	1.446	1.208
feb-21	feb-21	1.269	1.034
mar-21	mar-21	1.523	1.918
abr-21	abr-21	1.245	1.013
may-21	may-21	1.187	1.023
jun-21	jun-21	1.248	204.753
jul-21	jul-21	1.358	1.030
ago-21	ago-21	1.003	1.580
sep-21	sep-21	1.413	1.130
oct-21	oct-21	1.377	1.186
nov-21	nov-21	1.254	6.573
dic-21	dic-21	963	1.407
ene-22	ene-22	1.272	1.013
feb-22	feb-22	1.237	1.355
mar-22	mar-22	1.380	992
abr-22	abr-22	1.005	817
may-22	may-22	1.406	1.008
jun-22	jun-22	1.210	1.093
jul-22	jul-22	1.307	1.313
ago-22	ago-22	1.160	772
sep-22	sep-22	1.403	2.567
Total	Total	26.666	234.785