



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Enero 2021

# Atenciones brindadas

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor

Diciembre 2020 y enero 2021

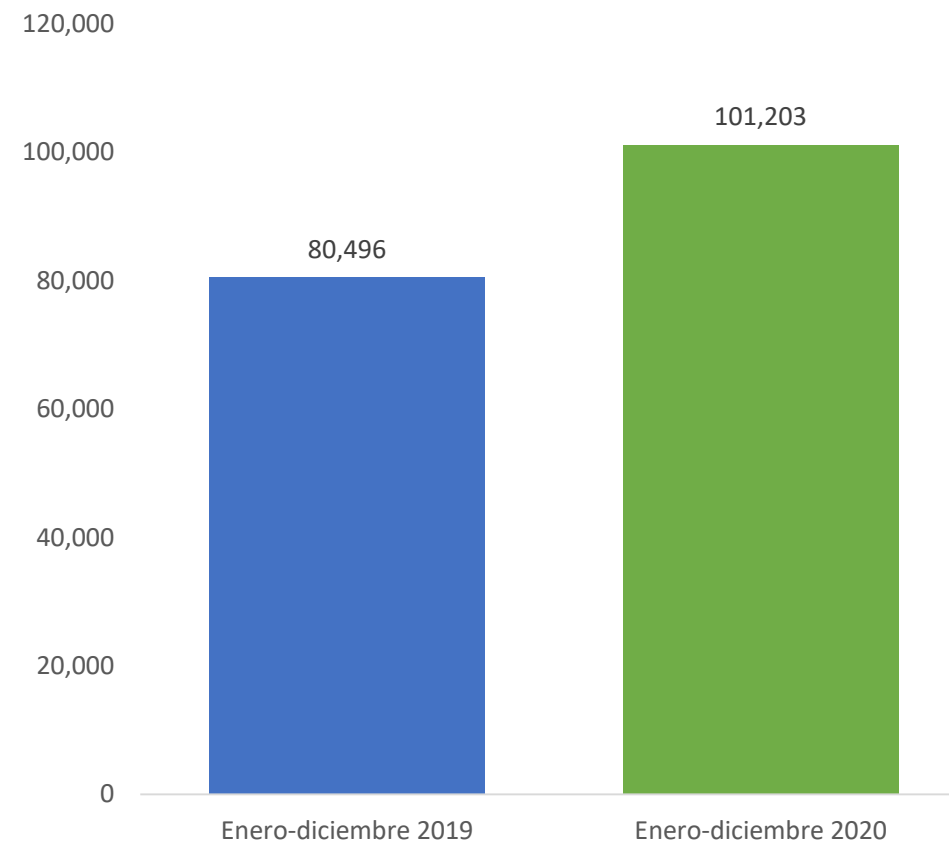
Tipo de caso	Diciembre 2020		Enero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,323	83.54%	6,268	84.36%	945	17.75%
Denuncia	1,049	16.46%	1,162	15.64%	113	10.77%
<b>Total</b>	<b>6,372</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,430</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,058</b>	<b>16.60%</b>

## Atenciones brindadas

Enero 2020 y Enero 2021

Tipo de caso	Enero 2020		Enero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,044	87.64%	6,268	84.36%	-776	-11.02%
Denuncia	993	12.36%	1,162	15.64%	169	17.02%
<b>Total</b>	<b>8,037</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,430</b>	<b>100.00%</b>	<b>-607</b>	<b>-7.55%</b>

## Atenciones brindadas. Enero 2020 y Enero 2021

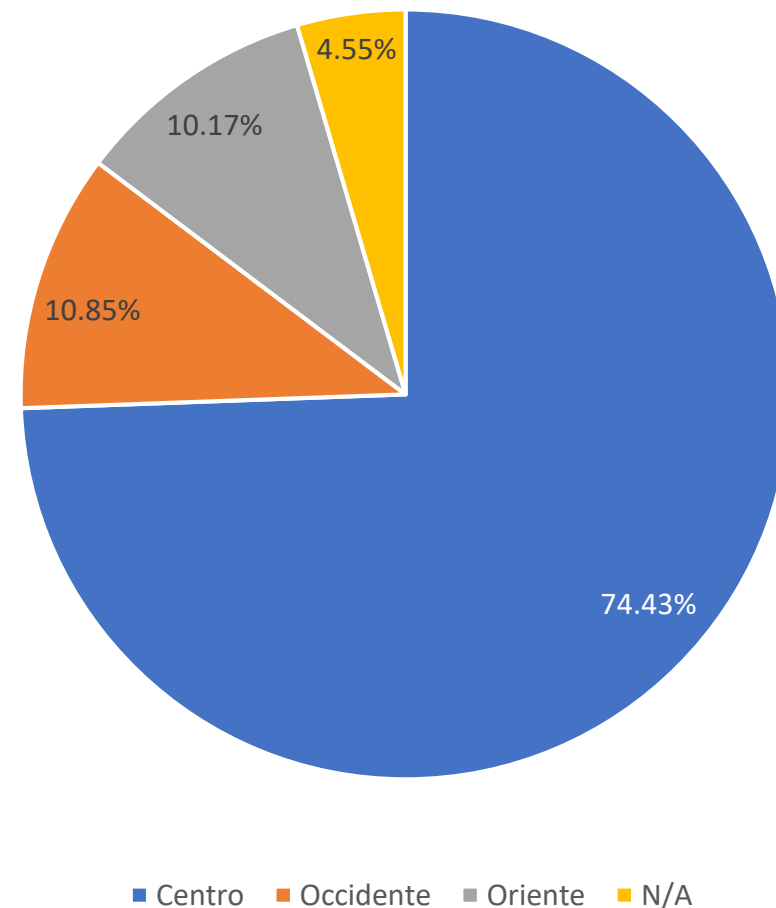


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Enero 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	4,881	649	5,530	74.43%
Occidente	603	203	806	10.85%
Oriente	629	127	756	10.17%
N/A	155	183	338	4.55%
<b>Total</b>	<b>6,268</b>	<b>1,162</b>	<b>7,430</b>	<b>100.00%</b>

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

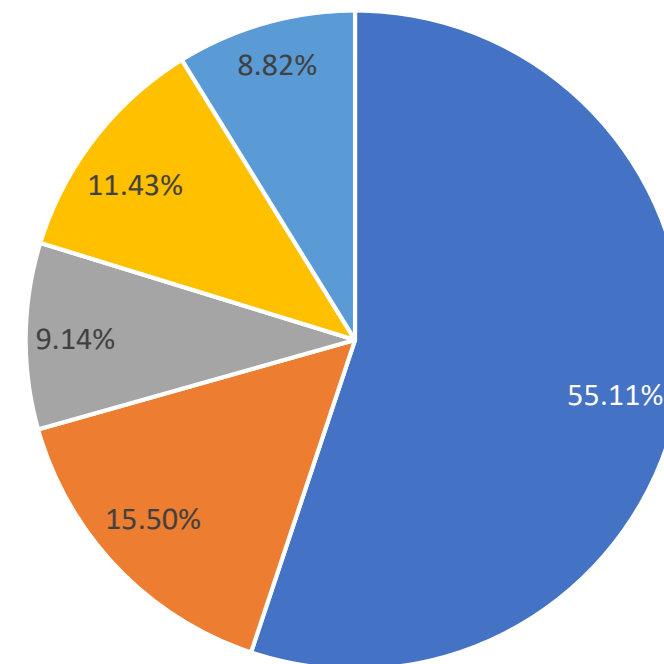


Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero 2021

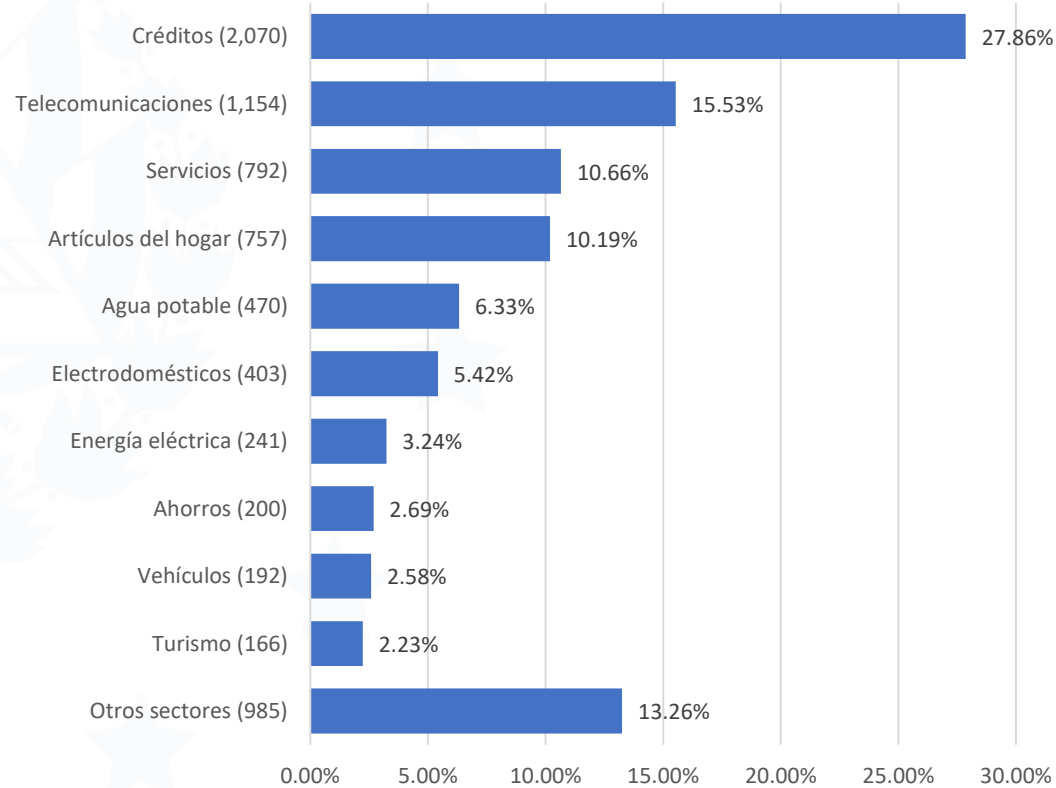
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,095	0	4,095	55.11%
Plan de La Laguna	796	356	1,152	15.50%
San Miguel	550	129	679	9.14%
San Salvador	354	495	849	11.43%
Santa Ana	473	182	655	8.82%
<b>Total</b>	<b>6,268</b>	<b>1,162</b>	<b>7,430</b>	<b>100.00%</b>



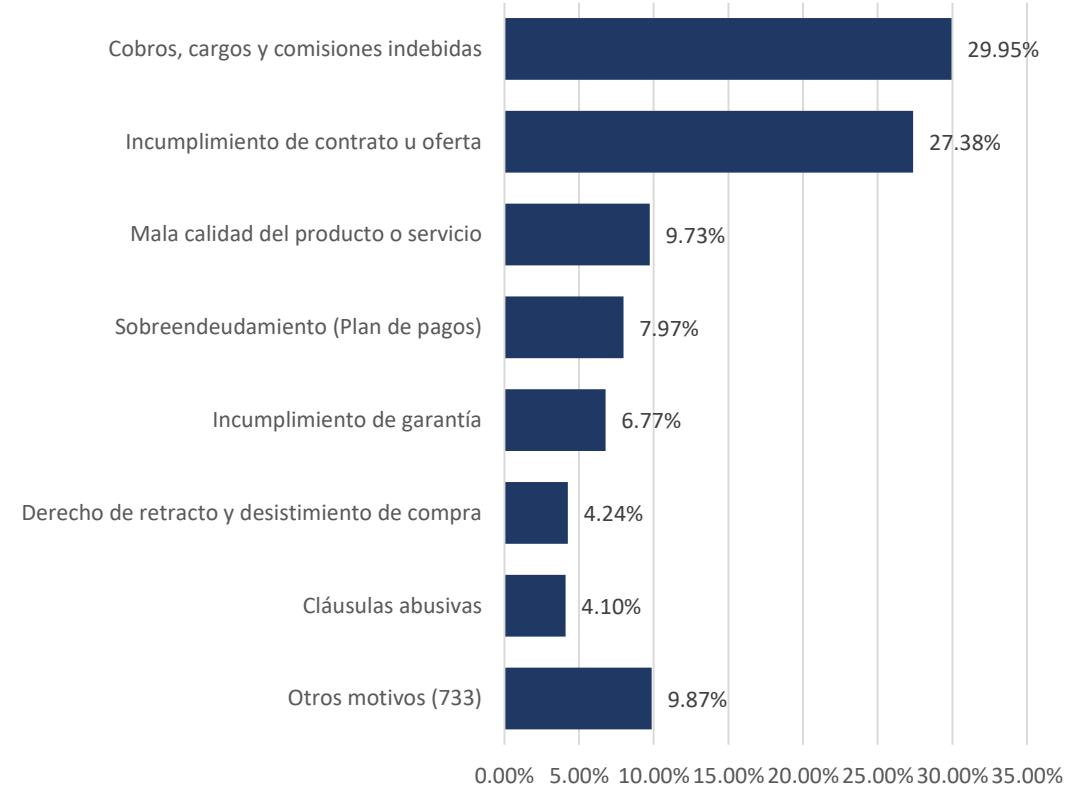
■ Call Center ■ Plan de La Laguna ■ San Miguel  
■ San Salvador ■ Santa Ana

# Atenciones según sector y motivo

## Atenciones por sector Enero 2021



## Atenciones por motivo Enero 2021



Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada

*Diciembre 2020 y Enero 2021*

Forma de recepción	Diciembre 2020		Enero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,374</b>	<b>79.74%</b>	<b>2,742</b>	<b>75.06%</b>	<b>368</b>	<b>15.50%</b>
Atención en línea	1,342	45.08%	1,529	41.86%	187	13.93%
Chat	97	3.26%	110	3.01%	13	13.40%
Correo Electrónico	206	6.92%	184	5.04%	-22	-10.68%
Red Social Facebook	193	6.48%	144	3.94%	-49	-25.39%
Red Social Twitter	60	2.02%	47	1.29%	-13	-21.67%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	476	15.99%	728	19.93%	252	52.94%
<b>Punto de atención</b>	<b>450</b>	<b>15.12%</b>	<b>669</b>	<b>18.31%</b>	<b>219</b>	<b>48.67%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>13</b>	<b>0.44%</b>	<b>16</b>	<b>0.44%</b>	<b>3</b>	<b>23.08%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>140</b>	<b>4.70%</b>	<b>226</b>	<b>6.19%</b>	<b>86</b>	<b>61.43%</b>
Alcaldía Municipal	0	0.00%	20	0.55%	20	-
Casa de la Cultura	0	0.00%	26	0.71%	26	-
Ciudad Mujer	113	3.80%	56	1.53%	-57	-50.44%
Gobernaciones departamentales	27	0.91%	124	3.39%	97	359.26%
<b>Total</b>	<b>2,977</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,653</b>	<b>100.00%</b>	<b>676</b>	<b>22.71%</b>

## Atenciones por forma de recepción descentralizada

*Enero 2020 y Enero 2021*

Forma de recepción	Enero 2020		Enero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,050</b>	<b>53.10%</b>	<b>2,742</b>	<b>75.06%</b>	<b>692</b>	<b>33.76%</b>
Atención en línea	537	13.91%	1,529	41.86%	992	184.73%
Chat	9	0.23%	110	3.01%	101	1122.22%
Correo Electrónico	195	5.05%	184	5.04%	-11	-5.64%
Red Social Facebook	193	5.00%	144	3.94%	-49	-25.39%
Red Social Twitter	0	0.00%	47	1.29%	47	-
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	1,116	28.90%	728	19.93%	-388	-34.77%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,292</b>	<b>33.46%</b>	<b>669</b>	<b>18.31%</b>	<b>-623</b>	<b>-48.22%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>70</b>	<b>1.81%</b>	<b>16</b>	<b>0.44%</b>	<b>-54</b>	<b>-77.14%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>449</b>	<b>11.63%</b>	<b>226</b>	<b>6.19%</b>	<b>-223</b>	<b>-49.67%</b>
Alcaldía Municipal	33	0.85%	20	0.55%	-13	-39.39%
Casa de la Cultura	26	0.67%	26	0.71%	0	0.00%
Ciudad Mujer	59	1.53%	56	1.53%	-3	-5.08%
Gobernaciones departamentales	331	8.57%	124	3.39%	-207	-62.54%
<b>Total</b>	<b>3,861</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,653</b>	<b>100.00%</b>	<b>-208</b>	<b>-5.39%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

## Denuncias y gestiones cerradas

Enero 2020, Diciembre 2020 y Enero 2021

Solución	Diciembre 2020	Enero 2021	Variación	Enero 2020	Enero 2021	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>970</b>	<b>1,445</b>	<b>48.97%</b>	<b>1,017</b>	<b>1,445</b>	<b>42.08%</b>
Avenimiento	739	1,110	50.20%	713	1,110	55.68%
Conciliación	80	75	-6.25%	148	75	-49.32%
Desistimiento	48	78	62.50%	64	78	21.88%
Falta de Ratificación y Prevención	30	75	150.00%	27	75	177.78%
Tribunal Sancionador	73	107	46.58%	65	107	64.62%
<b>Gestión</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>N/A</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>700.00%</b>
<b>Total</b>	<b>970</b>	<b>1,453</b>	<b>49.79%</b>	<b>1,018</b>	<b>1,453</b>	<b>42.73%</b>

## Reclamos y montos recuperados

Enero 2019 - Diciembre 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-20	1,018	704	\$539,864.39
feb-20	977	4,215	\$620,056.05
mar-20	710	508	\$270,401.77
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	545	9,963	\$722,274.06
jun-20	510	398	\$144,040.18
jul-20	777	8,264	\$227,458.30
ago-20	761	11,250	\$4,027,087.72
sep-20	1,198	97,038	\$21,086,541.67
oct-20	1,323	3,248	\$800,870.99
nov-20	1,139	1,219	\$7,867,944.62
dic-20	969	675	\$770,403.76
ene-21	1,443	853	\$602,310.72
<b>Total</b>	<b>11,555</b>	<b>138,500</b>	<b>\$37,721,034.07</b>