



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Febrero 2021

Atenciones brindadas

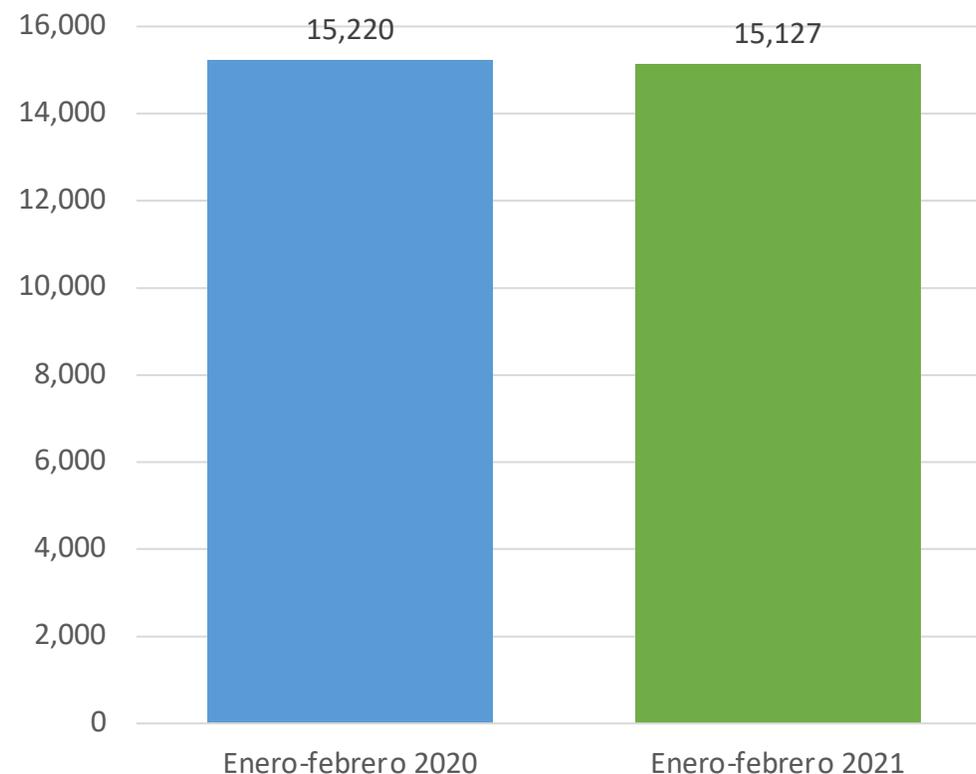
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Enero y febrero 2021

Tipo de caso	Enero 2021		Febrero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,274	84.37%	6,673	86.76%	399	6.36%
Denuncia	1,162	15.63%	1,018	13.24%	-144	-12.39%
Total	7,436	100.00%	7,691	100.00%	255	3.43%

Atenciones brindadas Enero - Febrero 2020 y Enero - Febrero 2021

Tipo de caso	Enero - Febrero 2020		Enero - Febrero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	13,382	87.92%	12,947	85.59%	-435	-3.25%
Denuncia	1,838	12.08%	2,180	14.41%	342	18.61%
Total	15,220	100.00%	15,127	100.00%	-93	-0.61%

Atenciones brindadas. Enero - Febrero 2020 y Enero - Febrero 2021

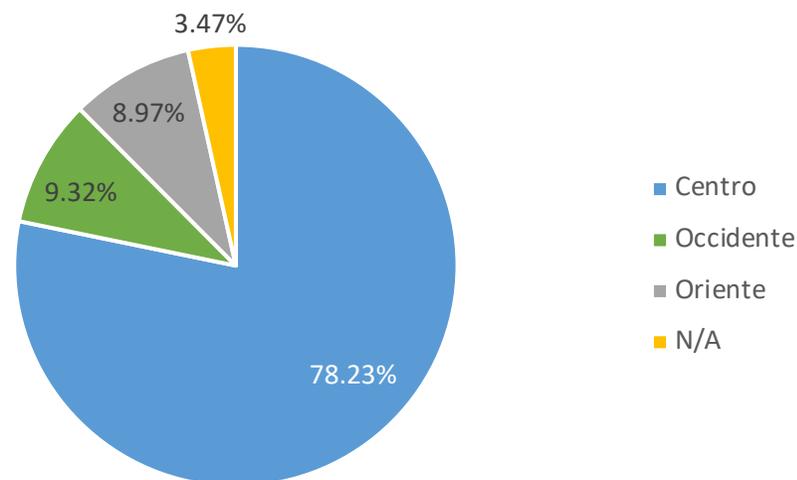


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Febrero 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,384	633	6,017	78.23%
Occidente	538	179	717	9.32%
Oriente	592	98	690	8.97%
N/A	159	108	267	3.47%
Total	6,673	1,018	7,691	100.00%

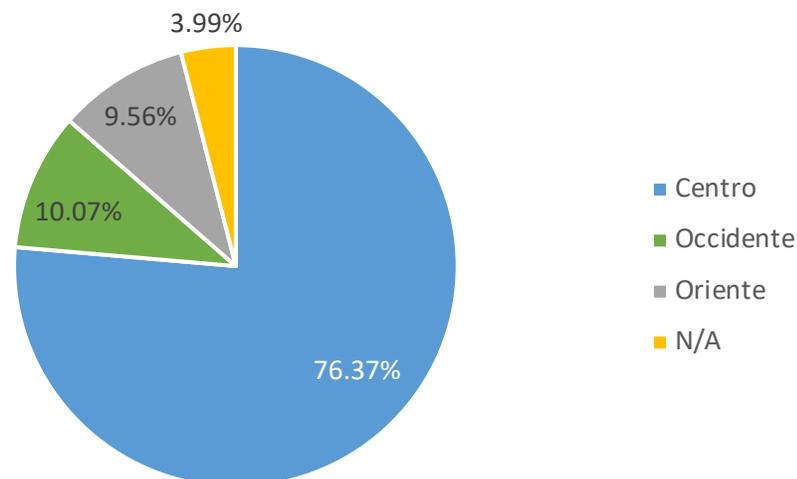
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Febrero 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	10,270	1,283	11,553	76.37%
Occidente	1,142	382	1,524	10.07%
Oriente	1,221	225	1,446	9.56%
N/A	314	290	604	3.99%
Total	12,947	2,180	15,127	100.00%

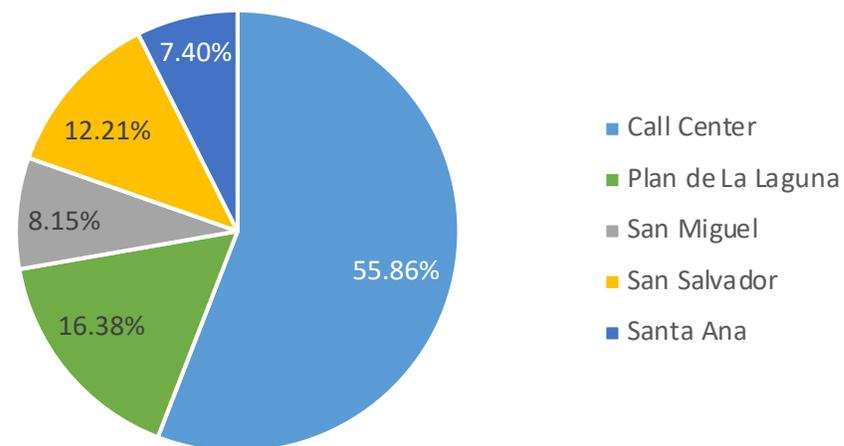
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

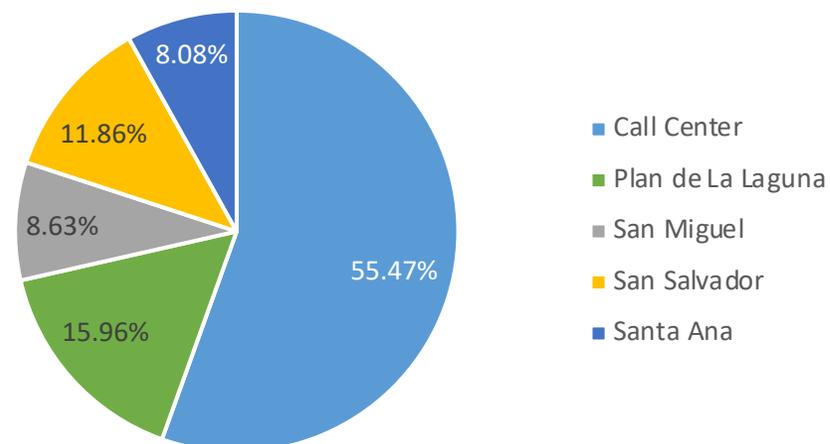
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Febrero 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,296	0	4,296	55.86%
Plan de La Laguna	947	313	1,260	16.38%
San Miguel	524	103	627	8.15%
San Salvador	518	421	939	12.21%
Santa Ana	388	181	569	7.40%
Total	6,673	1,018	7,691	100.00%



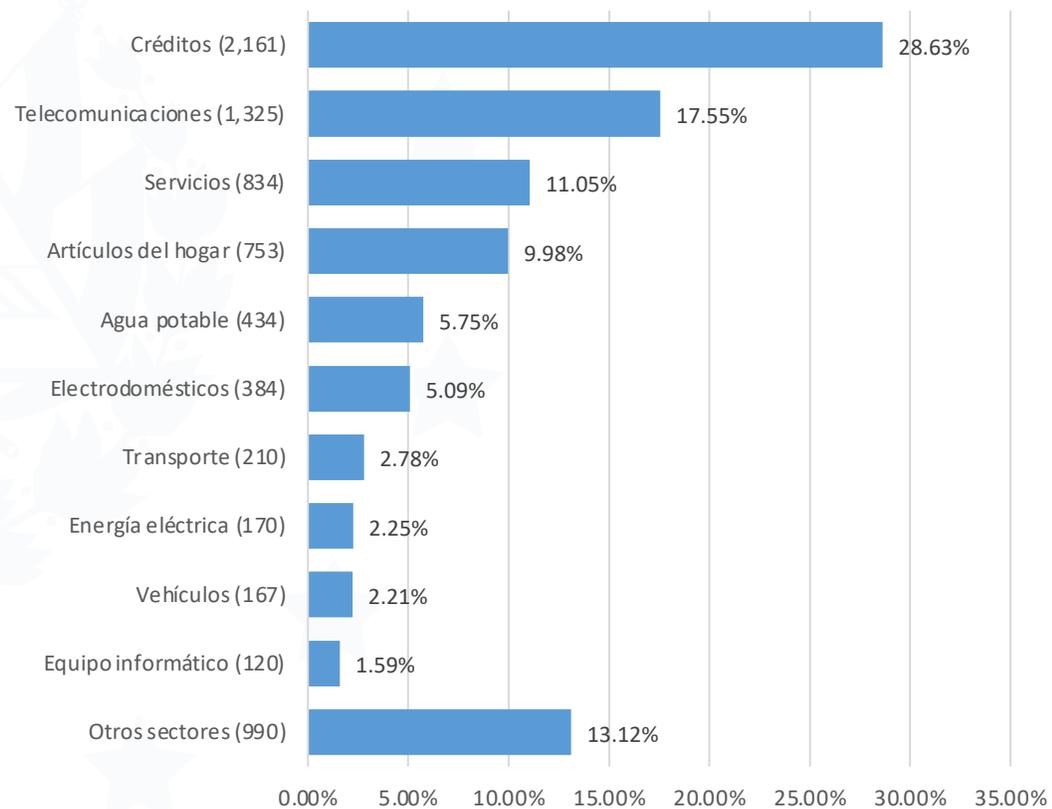
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Febrero 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	8,391	0	8,391	55.47%
Plan de La Laguna	1,749	666	2,415	15.96%
San Miguel	1,074	231	1,305	8.63%
San Salvador	872	922	1,794	11.86%
Santa Ana	861	361	1,222	8.08%
Total	12,947	2,180	15,127	100.00%

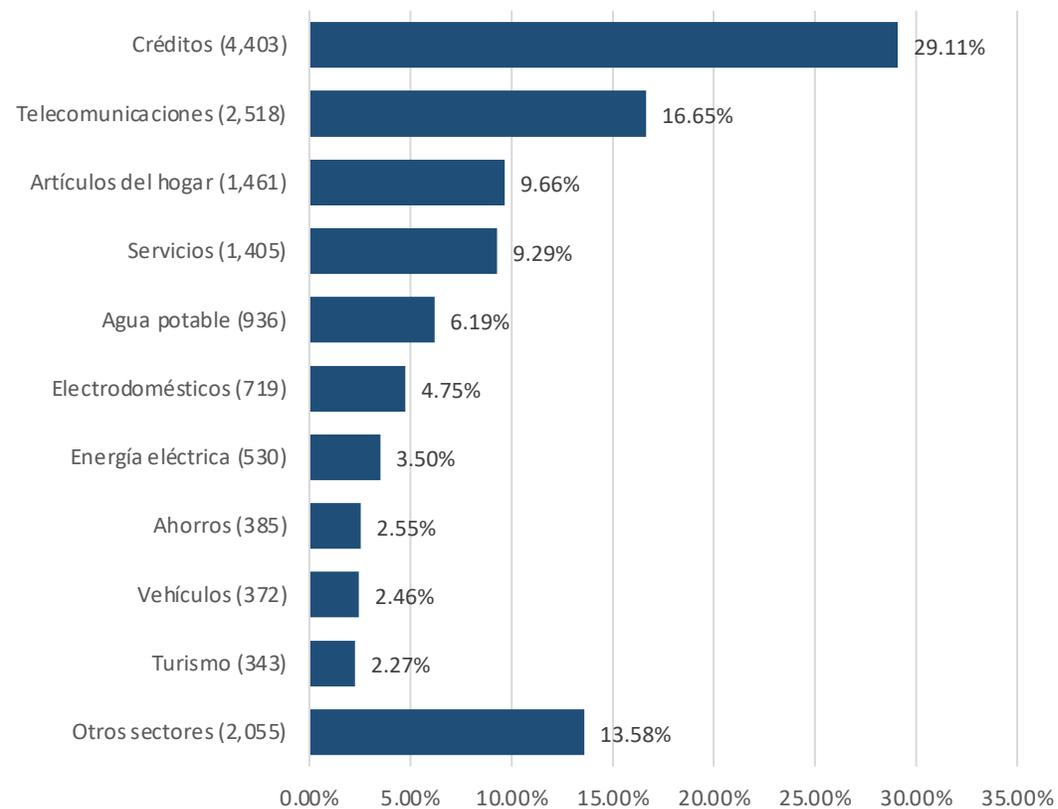


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Febrero 2021



Atenciones por sector acumuladas
Enero - Febrero 2021

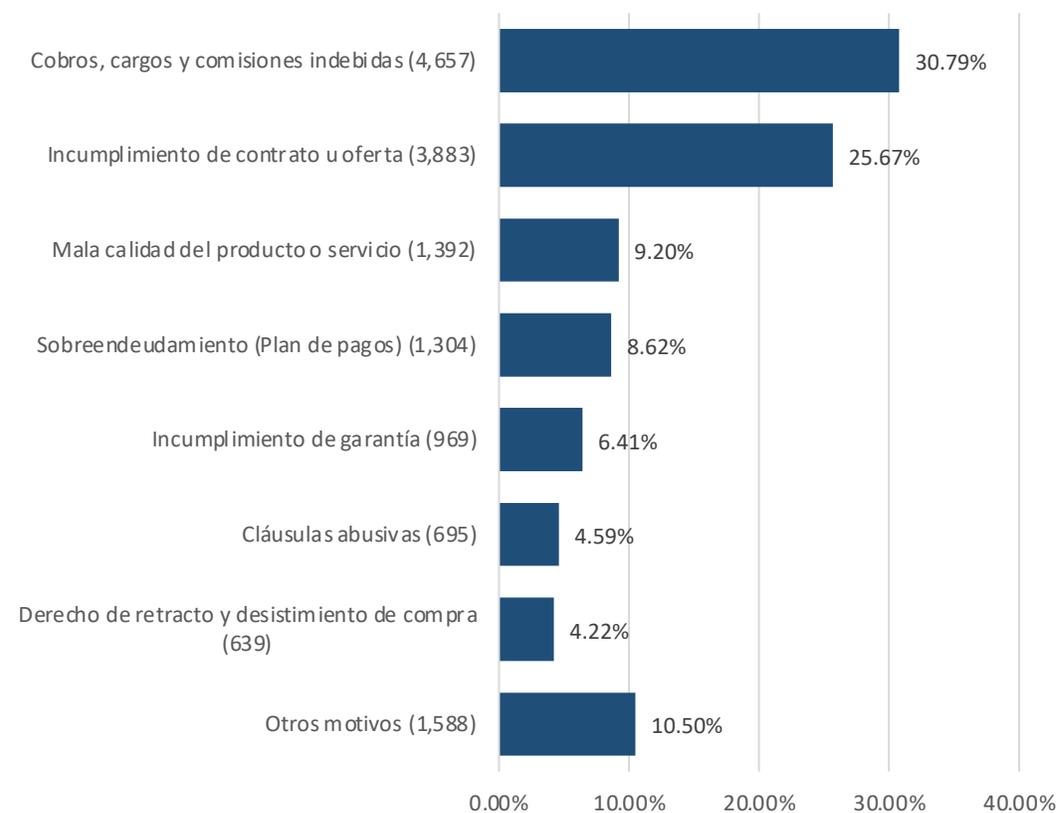


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Febrero - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Febrero 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero y octubre 2021

Forma de recepción	Enero 2021		Febrero 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	2,742	74.96%	2,965	72.83%	223	8.13%
Medios electrónicos	1,529	41.80%	1,480	36.35%	-49	-3.20%
Atención en línea	110	3.01%	106	2.60%	-4	-3.64%
Chat	184	5.03%	154	3.78%	-30	-16.30%
Correo Electrónico	144	3.94%	125	3.07%	-19	-13.19%
Red Social Facebook	47	1.28%	115	2.82%	68	144.68%
Red Social Twitter	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Red Social Twitter Presidencia	728	19.90%	985	24.20%	257	35.30%
WhatsApp	669	18.29%	777	19.09%	108	16.14%
Teléfono Directo	16	0.44%	20	0.49%	4	25.00%
Ventanillas descentralizadas	231	6.31%	309	7.59%	78	33.77%
Alcaldía Municipal	26	0.71%	36	0.88%	10	38.46%
Casa de la Cultura	26	0.71%	34	0.84%	8	30.77%
Ciudad Mujer	55	1.50%	78	1.92%	23	41.82%
Gobernaciones Departamentales	124	3.39%	161	3.95%	37	29.84%
Total	3,658	100.00%	4,071	100.00%	413	11.29%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero - Febrero 2020 y Enero - Febrero 2021

Forma de recepción	Enero - octubre 2020		Enero - octubre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	3,697	50.71%	5,707	73.84%	2,010	54.37%
Medios electrónicos	854	11.71%	3,009	38.93%	2,155	252.34%
Atención en línea	169	2.32%	216	2.79%	47	27.81%
Chat	377	5.17%	338	4.37%	-39	-10.34%
Correo Electrónico	499	6.84%	269	3.48%	-230	-46.09%
Red Social Facebook	1	0.01%	162	2.10%	161	16100.00%
Red Social Twitter	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Red Social Twitter Presidencia	1,797	24.65%	1,713	22.16%	-84	-4.67%
WhatsApp	2,444	33.52%	1,446	18.71%	-998	-40.83%
Teléfono Directo	133	1.82%	36	0.47%	-97	-72.93%
Ventanillas descentralizadas	1,017	13.95%	540	6.99%	-477	-46.90%
Alcaldía Municipal	56	0.77%	62	0.80%	6	10.71%
Casa de la Cultura	64	0.88%	60	0.78%	-4	-6.25%
Ciudad Mujer	142	1.95%	133	1.72%	-9	-6.34%
Gobernaciones Departamentales	755	10.36%	285	3.69%	-470	-62.25%
Total	7,291	100.00%	7,729	100.00%	438	6.01%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Enero - Febrero 2020 y Enero - Febrero 2021

Solución	Enero 2021	Febrero 2021	Variación	Enero – Febrero 2020	Enero - Febrero 2021	Variación
Denuncia	1,443	1,277	-11.50%	1,989	2,720	36.75%
Avenimiento	1,107	954	-13.82%	1,401	2,061	47.11%
Cerrado por razones de oficio	75	113	50.67%	287	188	-34.49%
Conciliación	78	68	-12.82%	121	146	20.66%
Desistimiento	75	66	-12.00%	50	141	182.00%
Falta de Ratificación y Prevención	108	76	-29.63%	130	184	41.54%
Tribunal Sancionador	8	1	-87.50%	4	9	125.00%
Gestión	1,451	1,278	-11.92%	1,993	2,729	36.93%
Total	1,443	1,277	-11.50%	1,989	2,720	36.75%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Febrero 2021

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-20	1,018	704	\$539,864.39
feb-20	976	4,214	\$616,606.65
mar-20	710	508	\$270,401.77
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	546	9,964	\$722,373.96
jun-20	510	398	\$144,040.18
jul-20	777	8,264	\$227,458.30

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ago-20	761	11,250	\$4,027,087.72
sep-20	1,196	97,036	\$21,085,104.94
oct-20	1,322	3,247	\$799,043.95
nov-20	1,131	803	\$438,541.67
dic-20	966	673	\$768,486.76
ene-21	1,446	1,264	\$8,023,223.00
feb-21	1,276	968	\$1,023,458.26
Total	12,820	139,458	\$38,727,471.39