



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Marzo 2021

Atenciones brindadas

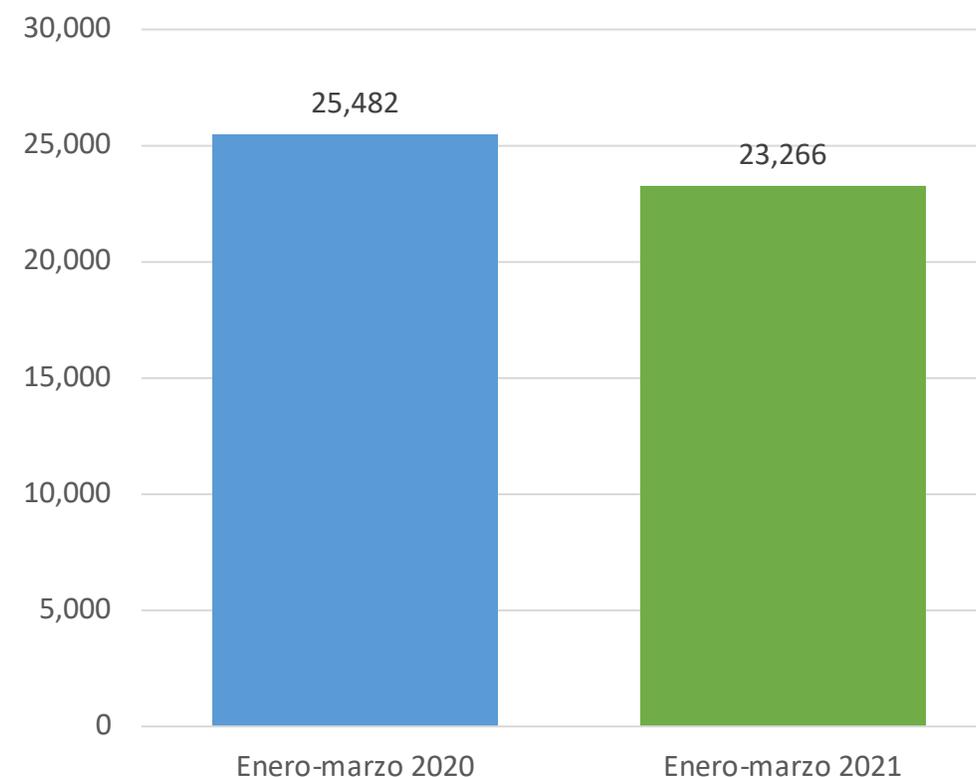
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Febrero y marzo 2021

Tipo de caso	Febrero 2021		Marzo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,673	86.76%	7,109	87.34%	436	6.53%
Denuncia	1,018	13.24%	1,030	12.66%	12	1.18%
Total	7,691	100.00%	8,139	100.00%	448	5.82%

Atenciones brindadas Enero - Marzo 2020 y Enero - Marzo 2021

Tipo de caso	Enero - Marzo 2020		Enero - Marzo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	22,917	89.93%	20,056	86.20%	-2,861	-12.48%
Denuncia	2,565	10.07%	3,210	13.80%	645	25.15%
Total	25,482	100.00%	23,266	100.00%	-2,216	-8.70%

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

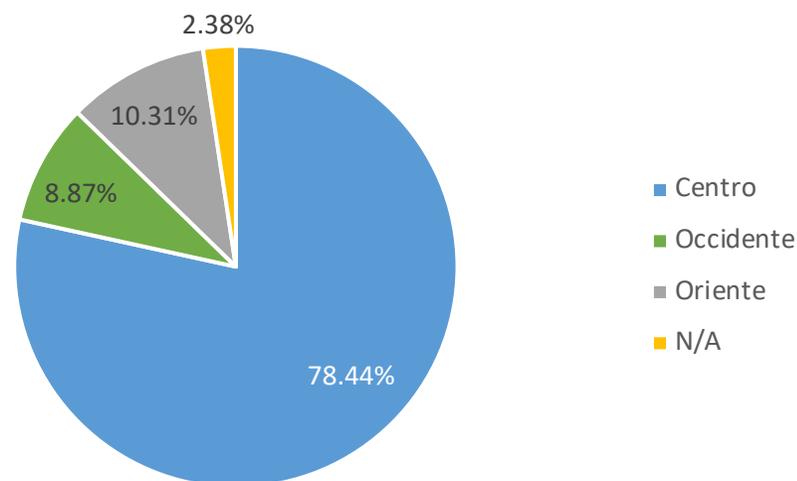


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Marzo 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,734	650	6,384	78.44%
Occidente	548	174	722	8.87%
Oriente	679	160	839	10.31%
N/A	148	46	194	2.38%
Total	7,109	1,030	8,139	100.00%

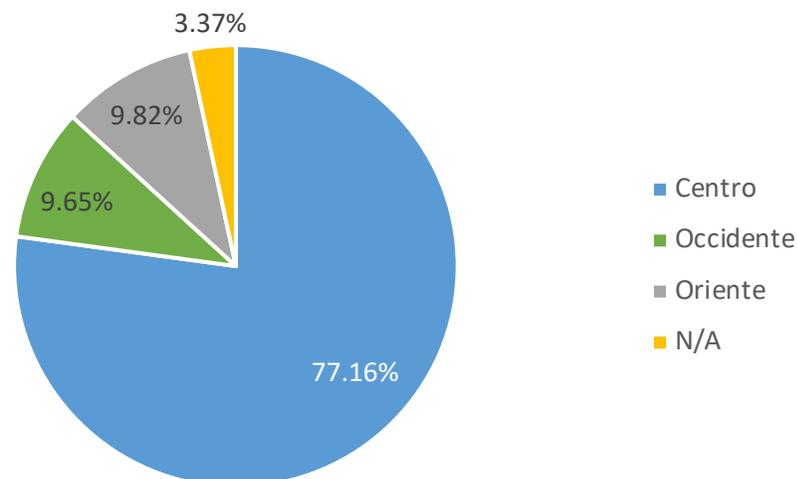
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	16,006	1,945	17,951	77.16%
Occidente	1,689	557	2,246	9.65%
Oriente	1,900	385	2,285	9.82%
N/A	461	323	784	3.37%
Total	20,056	3,210	23,266	100.00%

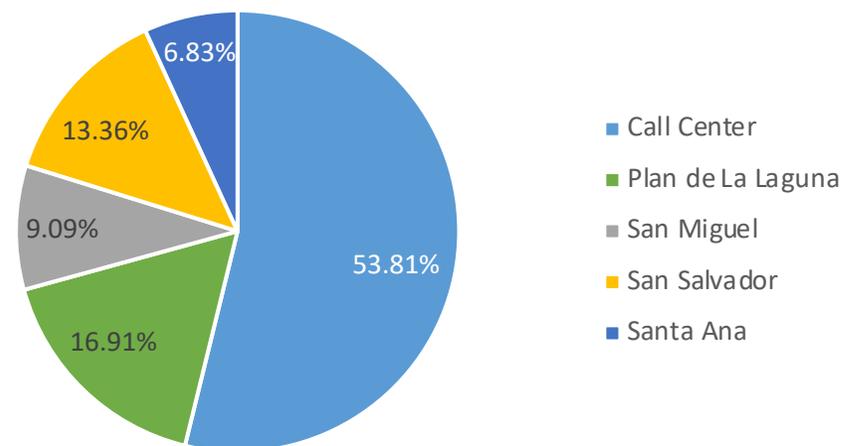
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

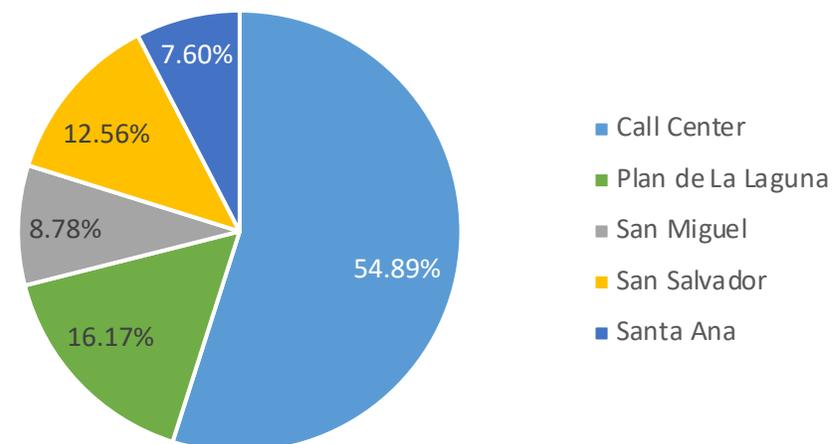
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Marzo 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,380	0	4,380	53.81%
Plan de La Laguna	1,119	257	1,376	16.91%
San Miguel	577	163	740	9.09%
San Salvador	632	455	1,087	13.36%
Santa Ana	401	155	556	6.83%
Total	7,109	1,030	8,139	100.00%



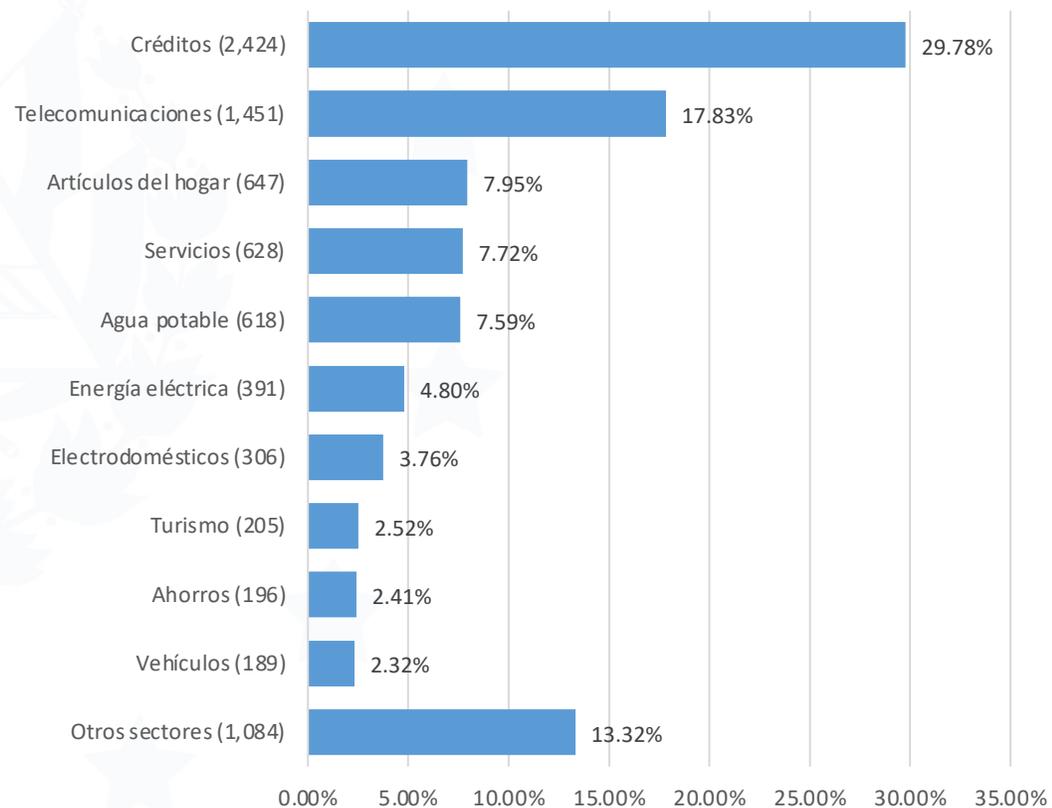
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Marzo 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	12,771	0	12,771	54.89%
Plan de La Laguna	2,868	894	3,762	16.17%
San Miguel	1,651	391	2,042	8.78%
San Salvador	1,504	1,419	2,923	12.56%
Santa Ana	1,262	506	1,768	7.60%
Total	20,056	3,210	23,266	100.00%

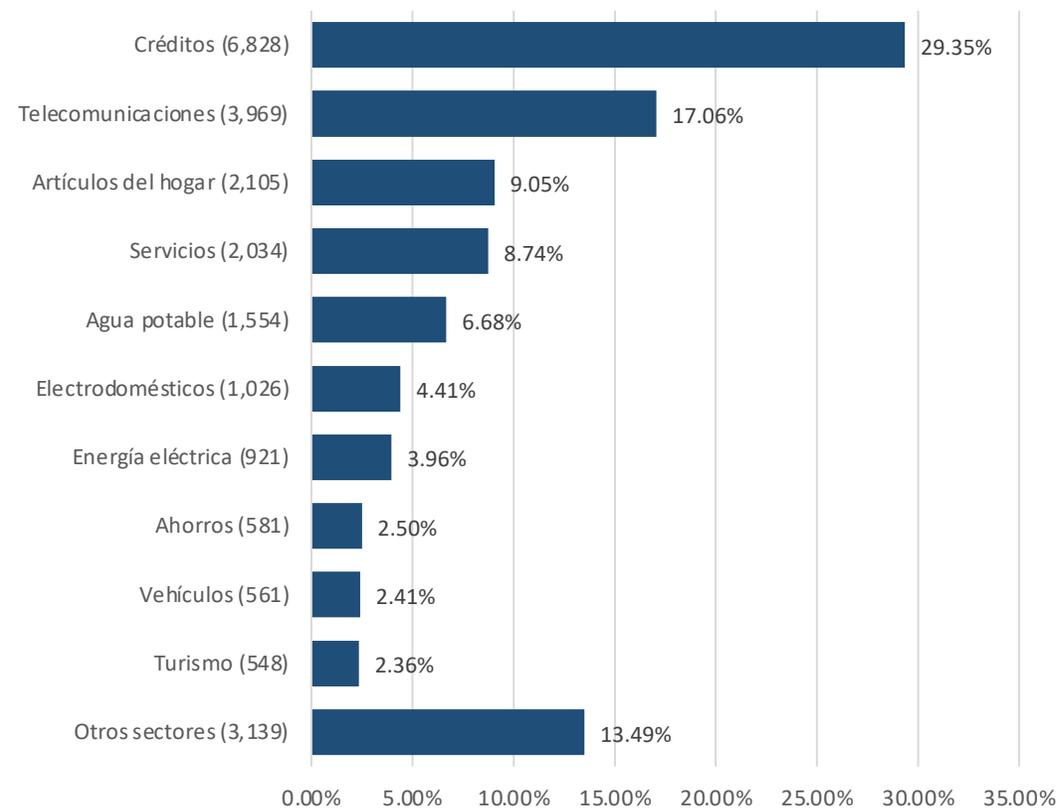


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Marzo 2021



Atenciones por sector acumuladas
Enero - Marzo 2021

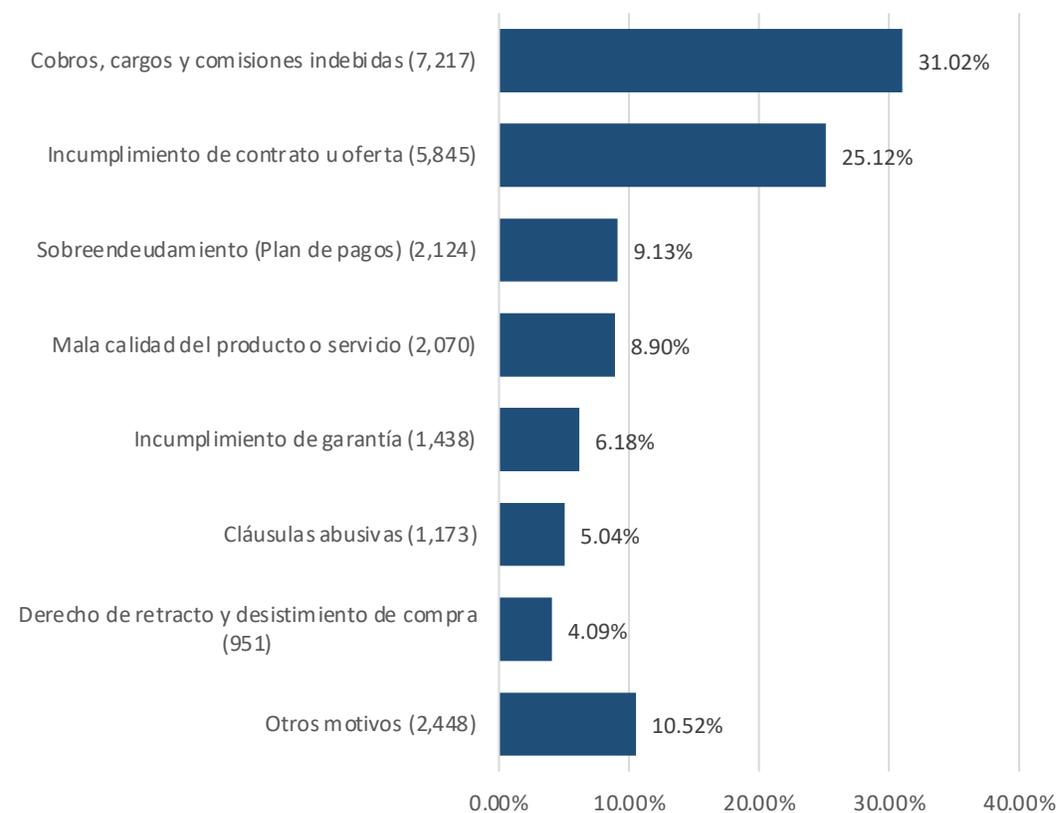


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Marzo - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Marzo 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Febrero y marzo de 2021

Forma de recepción	Febrero 2021		Marzo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,965	72.83%	2,830	64.45%	-135	-4.55%
Atención en línea	1,480	36.35%	1,340	30.52%	-140	-9.46%
Chat	106	2.60%	151	3.44%	45	42.45%
Correo Electrónico	154	3.78%	150	3.42%	-4	-2.60%
Red Social Facebook	125	3.07%	92	2.10%	-33	-26.40%
Red Social Twitter	115	2.82%	110	2.51%	-5	-4.35%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	1	0.02%	1	-
WhatsApp	985	24.20%	986	22.46%	1	0.10%
Punto de atención	777	19.09%	1,128	25.69%	351	45.17%
Teléfono Directo	20	0.49%	29	0.66%	9	45.00%
Ventanillas descentralizadas	309	7.59%	404	9.20%	95	30.74%
Alcaldía Municipal	36	0.88%	39	0.89%	3	8.33%
Casa de la Cultura	34	0.84%	42	0.96%	8	23.53%
Ciudad Mujer	78	1.92%	122	2.78%	44	56.41%
Gobernaciones departamentales	161	3.95%	201	4.58%	40	24.84%
Total	4,071	100.00%	4,391	100.00%	320	7.86%

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

Forma de recepción	Enero - marzo 2020		Enero - marzo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	6,483	59.00%	8,537	70.44%	2,054	31.68%
Atención en línea	1,556	14.16%	4,349	35.88%	2,793	179.50%
Chat	302	2.75%	367	3.03%	65	21.52%
Correo Electrónico	680	6.19%	488	4.03%	-192	-28.24%
Red Social Facebook	840	7.64%	361	2.98%	-479	-57.02%
Red Social Twitter	72	0.66%	272	2.24%	200	277.78%
Red Social Twitter Presidencia	7	0.06%	1	0.01%	-6	-85.71%
WhatsApp	3,026	27.54%	2,699	22.27%	-327	-10.81%
Punto de atención	3,064	27.88%	2,574	21.24%	-490	-15.99%
Teléfono Directo	196	1.78%	65	0.54%	-131	-66.84%
Ventanillas descentralizadas	1,246	11.34%	944	7.79%	-302	-24.24%
Alcaldía Municipal	76	0.69%	101	0.83%	25	32.89%
Casa de la Cultura	79	0.72%	102	0.84%	23	29.11%
Ciudad Mujer	187	1.70%	256	2.11%	69	36.90%
Gobernaciones departamentales	904	8.23%	485	4.00%	-419	-46.35%
Total	10,989	100.00%	12,120	100.00%	1,131	10.29%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Enero 2021	Marzo 2021	Variación	Enero - Marzo 2020	Enero - Marzo 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 - Marzo 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	711	508	\$270,401.77
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	546	9,964	\$722,373.96
jun-20	511	398	\$144,040.18
jul-20	777	8,264	\$227,458.30
ago-20	762	11,250	\$4,027,087.72

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
sep-20	1,197	97,037	\$21,086,251.67
oct-20	1,322	3,247	\$799,043.95
nov-20	1,133	803	\$438,541.67
dic-20	967	673	\$769,560.87
ene-21	1,449	1,256	\$8,023,223.00
feb-21	1,274	1,006	\$1,068,689.26
mar-21	1,531	1,294	\$2,072,088.34
Total	14,359	140,783	\$40,847,011.57