



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Abril 2021

# Atenciones brindadas

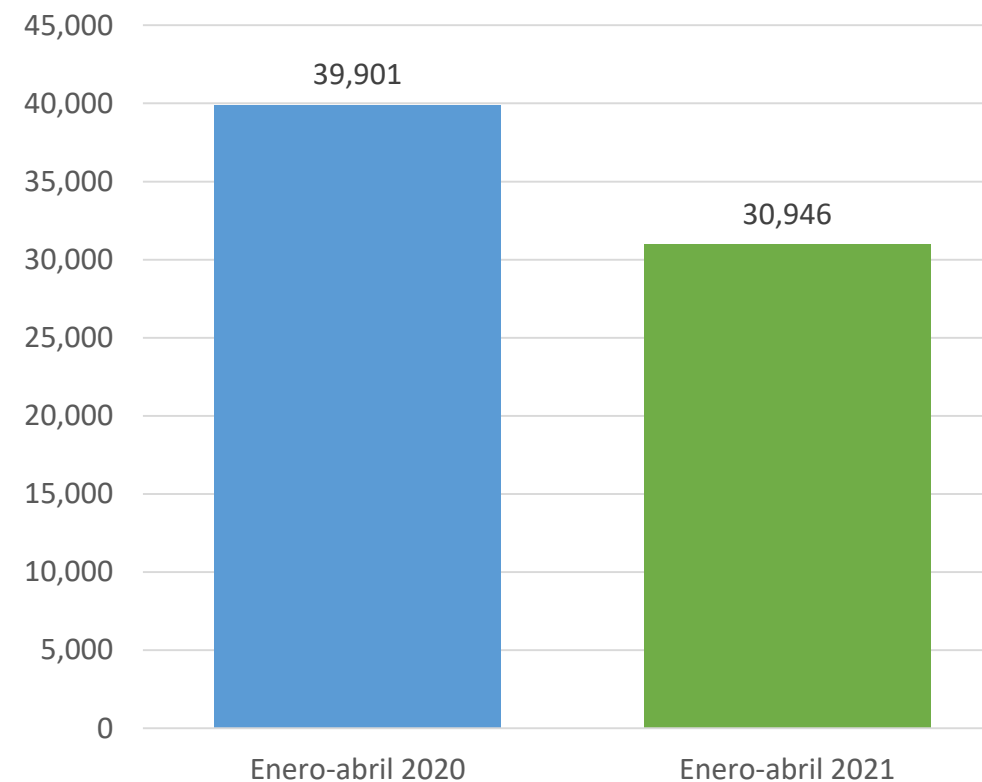
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Marzo y abril 2021

Tipo de caso	Marzo 2021		Abril 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,107	87.35%	6,724	87.52%	-383	-5.39%
Denuncia	1,029	12.65%	959	12.48%	-70	-6.80%
<b>Total</b>	<b>8,136</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,683</b>	<b>100.00%</b>	<b>-453</b>	<b>-5.57%</b>

## Atenciones brindadas Enero - Abril 2020 y Enero - Abril 2021

Tipo de caso	Enero - Abril 2020		Enero - Abril 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	36,950	92.60%	26,778	86.53%	-10,172	-27.53%
Denuncia	2,951	7.40%	4,168	13.47%	1,217	41.24%
<b>Total</b>	<b>39,901</b>	<b>100.00%</b>	<b>30,946</b>	<b>100.00%</b>	<b>-8,955</b>	<b>-22.44%</b>

## Atenciones brindadas. Enero - Abril 2020 y Enero - Abril 2021

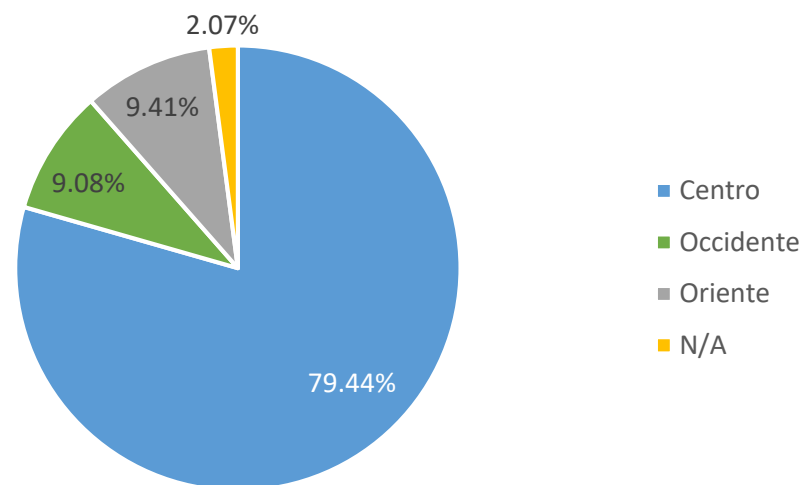


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Abril 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	5,506	597	6,103	79.44%
<b>Occidente</b>	490	208	698	9.08%
<b>Oriente</b>	598	125	723	9.41%
<b>N/A</b>	130	29	159	2.07%
<b>Total</b>	<b>6,724</b>	<b>959</b>	<b>7,683</b>	<b>100.00%</b>

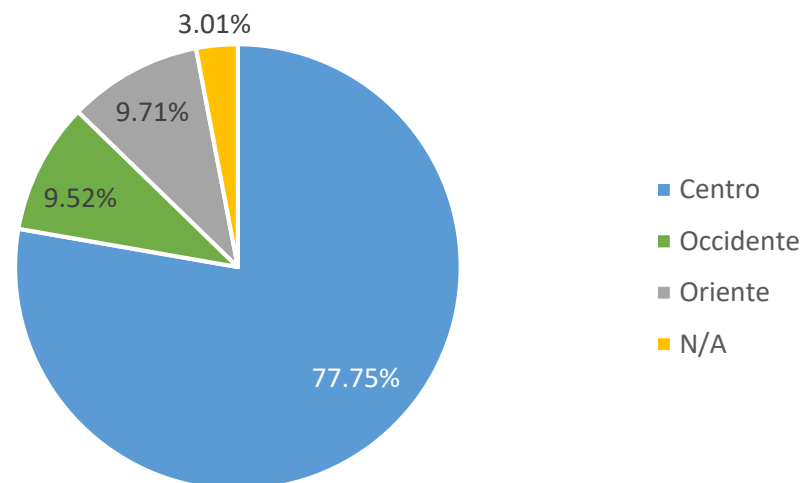
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	21,511	2,549	24,060	77.75%
<b>Occidente</b>	2,179	768	2,947	9.52%
<b>Oriente</b>	2,496	510	3,006	9.71%
<b>N/A</b>	592	341	933	3.01%
<b>Total</b>	<b>26,778</b>	<b>4,168</b>	<b>30,946</b>	<b>100.00%</b>

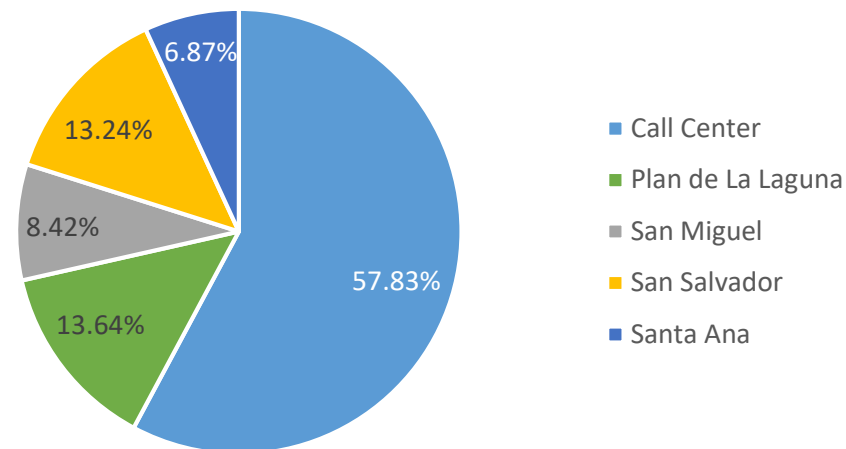
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

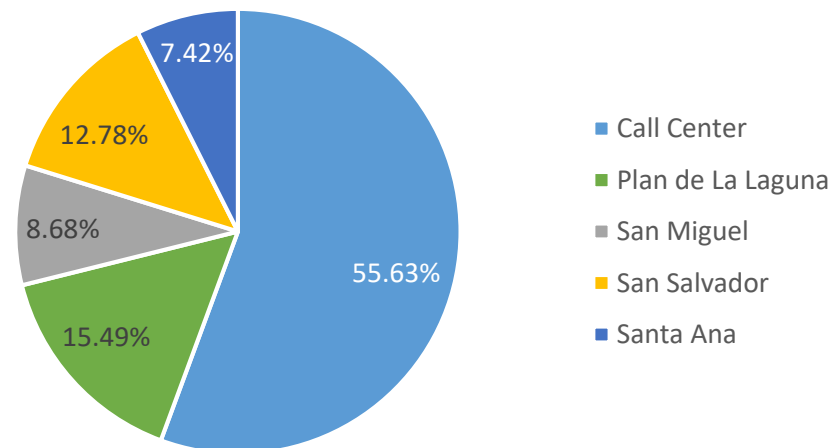
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Abril 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,443	0	4,443	57.83%
Plan de La Laguna	793	255	1,048	13.64%
San Miguel	524	123	647	8.42%
San Salvador	628	389	1,017	13.24%
Santa Ana	336	192	528	6.87%
<b>Total</b>	<b>6,724</b>	<b>959</b>	<b>7,683</b>	<b>100.00%</b>



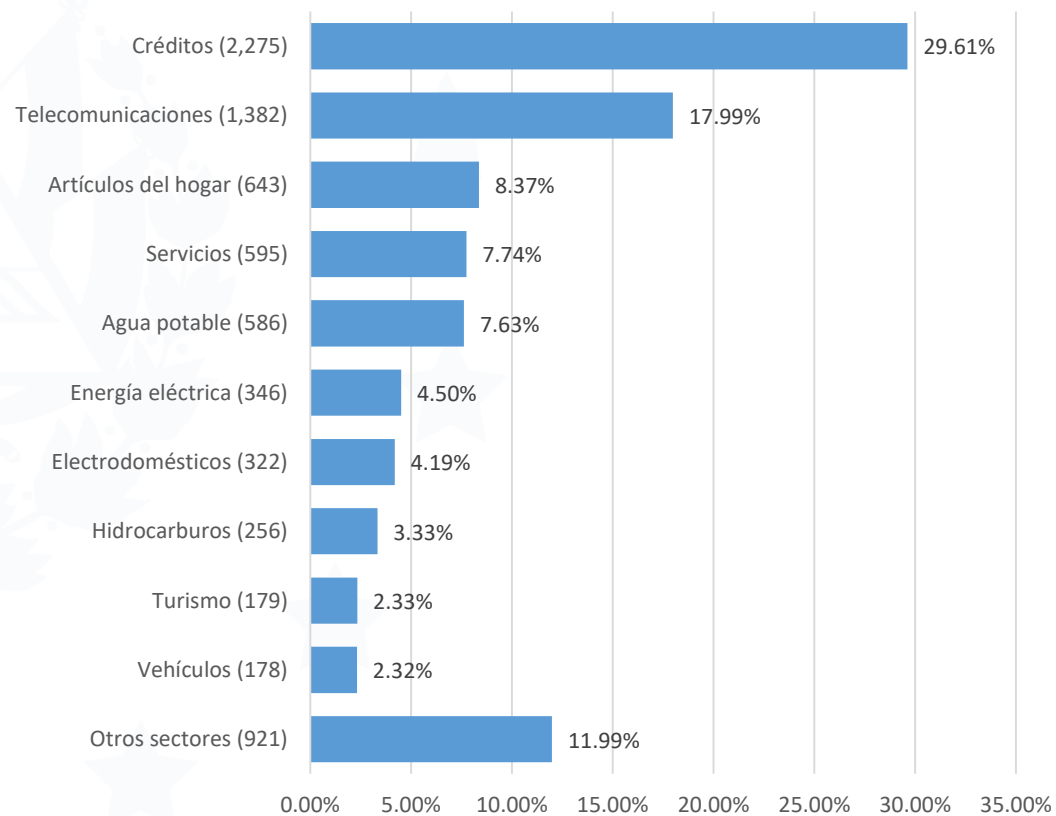
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero - Abril 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	17,214	0	17,214	55.63%
Plan de La Laguna	3,661	1,133	4,794	15.49%
San Miguel	2,173	514	2,687	8.68%
San Salvador	2,132	1,824	3,956	12.78%
Santa Ana	1,598	697	2,295	7.42%
<b>Total</b>	<b>26,778</b>	<b>4,168</b>	<b>30,946</b>	<b>100.00%</b>

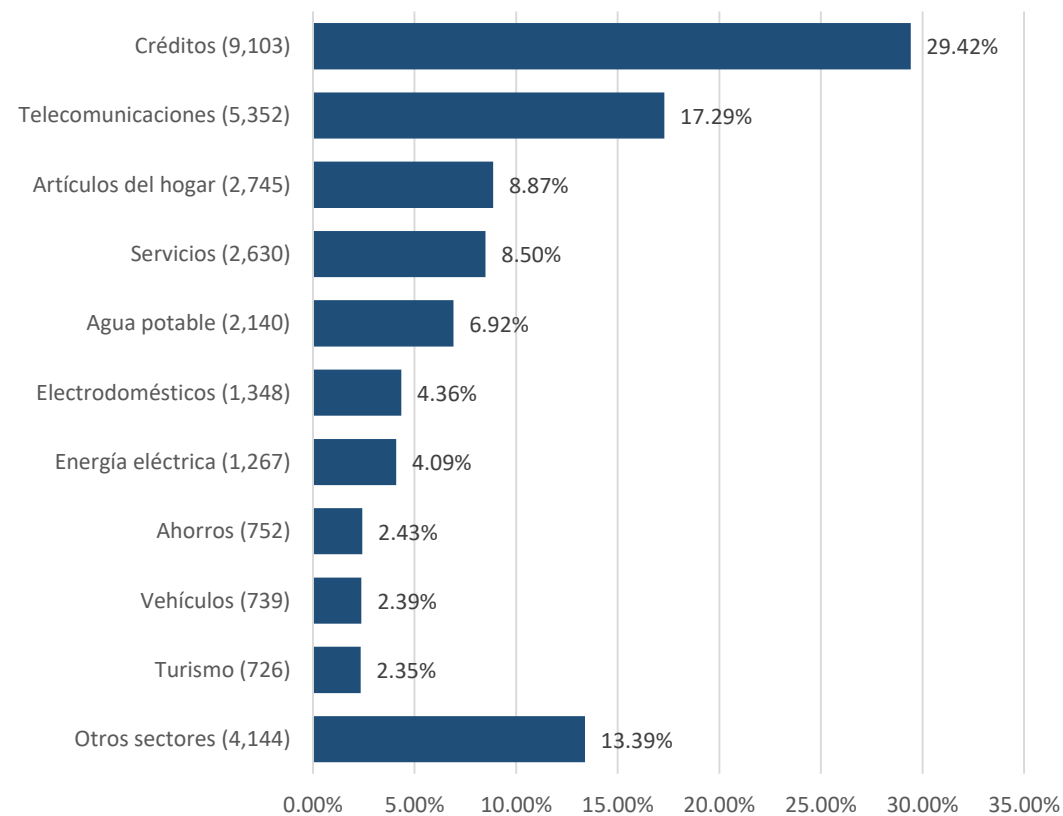


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Abril 2021



Atenciones por sector acumuladas  
Enero - Abril 2021

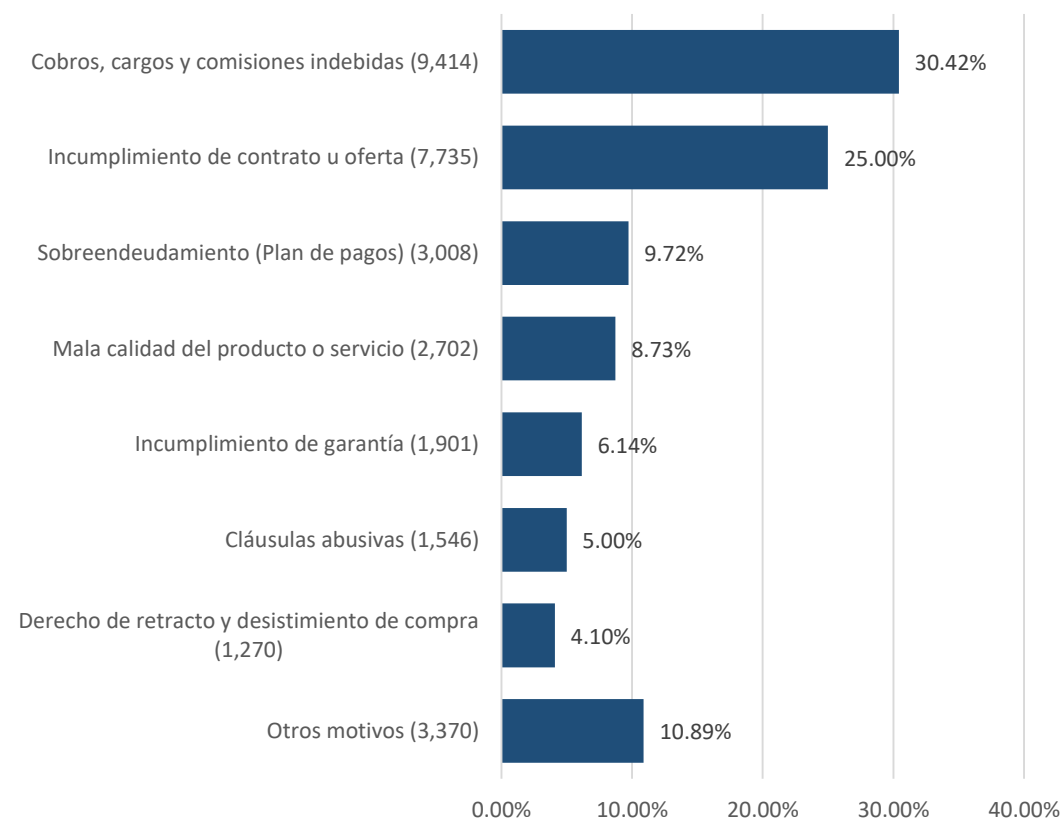


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Abril - 2021



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero - Abril 2021



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Marzo y abril de 2021

Forma de recepción	Marzo 2021		Abril 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,830</b>	<b>64.48%</b>	<b>2,975</b>	<b>72.07%</b>	<b>145</b>	<b>5.12%</b>
Atención en línea	1,340	30.53%	1,219	29.53%	-121	-9.03%
Chat	151	3.44%	191	4.63%	40	26.49%
Correo Electrónico	150	3.42%	164	3.97%	14	9.33%
Red Social Facebook	92	2.10%	136	3.29%	44	47.83%
Red Social Twitter	110	2.51%	138	3.34%	28	25.45%
Red Social Twitter Presidencia	1	0.02%	0	0.00%	-1	-100.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	2	0.05%	2	-
WhatsApp	986	22.47%	1,125	27.25%	139	14.10%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,126</b>	<b>25.66%</b>	<b>690</b>	<b>16.72%</b>	<b>-436</b>	<b>-38.72%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>29</b>	<b>0.66%</b>	<b>31</b>	<b>0.75%</b>	<b>2</b>	<b>6.90%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>404</b>	<b>9.20%</b>	<b>432</b>	<b>10.47%</b>	<b>28</b>	<b>6.93%</b>
Alcaldía Municipal	39	0.89%	39	0.94%	0	0.00%
Casa de la Cultura	42	0.96%	51	1.24%	9	21.43%
Ciudad Mujer	122	2.78%	97	2.35%	-25	-20.49%
Gobernaciones departamentales	201	4.58%	245	5.94%	44	21.89%
<b>Total</b>	<b>4,389</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,128</b>	<b>100.00%</b>	<b>-261</b>	<b>-5.95%</b>

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

Forma de recepción	Enero - abril 2020		Enero - abril 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>14,111</b>	<b>75.71%</b>	<b>11,512</b>	<b>70.86%</b>	<b>-2,599</b>	<b>-18.42%</b>
Atención en línea	3,520	18.89%	5,568	34.27%	2,048	58.18%
Chat	345	1.85%	558	3.43%	213	61.74%
Correo Electrónico	1,425	7.65%	652	4.01%	-773	-54.25%
Red Social Facebook	1,448	7.77%	497	3.06%	-951	-65.68%
Red Social Twitter	266	1.43%	410	2.52%	144	54.14%
Red Social Twitter Presidencia	48	0.26%	1	0.01%	-47	-97.92%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	2	0.01%	2	-
WhatsApp	7,059	37.87%	3,824	23.54%	-3,235	-45.83%
<b>Punto de atención</b>	<b>3,064</b>	<b>16.44%</b>	<b>3,262</b>	<b>20.08%</b>	<b>198</b>	<b>6.46%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>217</b>	<b>1.16%</b>	<b>96</b>	<b>0.59%</b>	<b>-121</b>	<b>-55.76%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>1,247</b>	<b>6.69%</b>	<b>1,376</b>	<b>8.47%</b>	<b>129</b>	<b>10.34%</b>
Alcaldía Municipal	76	0.41%	140	0.86%	64	84.21%
Casa de la Cultura	79	0.42%	153	0.94%	74	93.67%
Ciudad Mujer	187	1.00%	353	2.17%	166	88.77%
Gobernaciones departamentales	905	4.86%	730	4.49%	-175	-19.34%
<b>Total</b>	<b>18,639</b>	<b>100.00%</b>	<b>16,246</b>	<b>100.00%</b>	<b>-2,393</b>	<b>-12.84%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Marzo 2021	Abril 2021	Variación	Enero - Abril 2020	Enero - Abril 2021	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,510</b>	<b>1,250</b>	<b>-17.22%</b>	<b>2,886</b>	<b>5,473</b>	<b>89.64%</b>
Avenimiento	1,065	818	-23.19%	2,103	3,939	87.30%
Cerrado por razones de oficio	151	128	-15.23%	373	468	25.47%
Conciliación	87	58	-33.33%	154	291	88.96%
Desistimiento	117	164	40.17%	78	421	439.74%
Falta de Ratificación y Prevención	90	82	-8.89%	178	354	98.88%
Tribunal Sancionador	17	0	-100.00%	4	26	550.00%
<b>Gestión</b>	<b>1,527</b>	<b>1,250</b>	<b>-18.14%</b>	<b>2,890</b>	<b>5,499</b>	<b>90.28%</b>
<b>Total</b>	<b>1,510</b>	<b>1,250</b>	<b>-17.22%</b>	<b>2,886</b>	<b>5,473</b>	<b>89.64%</b>

Reclamos y montos recuperados  
Enero 2020 - Abril 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	97,036	\$21,086,251.67
oct-20	1,323	3,247	\$799,043.95
nov-20	1,131	801	\$438,399.15
dic-20	966	672	\$769,537.77
ene-21	1,448	1,209	\$8,022,998.00
feb-21	1,274	1,037	\$1,068,689.26
mar-21	1,527	1,921	\$2,072,040.48
abr-21	1,250	1,016	\$441,979.32
<b>Total</b>	<b>15,602</b>	<b>142,406</b>	<b>\$41,288,552.41</b>