



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Mayo 2021

# Atenciones brindadas

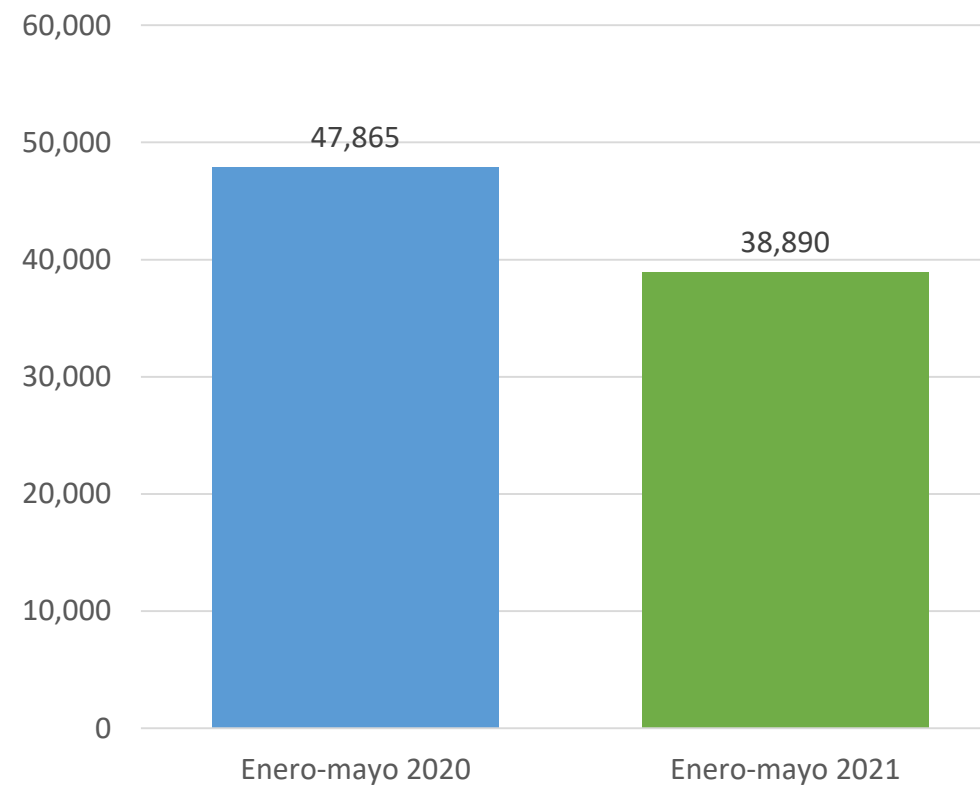
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Abril y mayo 2021

Tipo de caso	Abril 2021		Mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,723	87.52%	6,931	87.22%	208	3.09%
Denuncia	959	12.48%	1,016	12.78%	57	5.94%
<b>Total</b>	<b>7,682</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,947</b>	<b>100.00%</b>	<b>265</b>	<b>3.45%</b>

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

Tipo de caso	Enero - Mayo 2020		Enero - Mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	44,139	92.22%	33,708	86.68%	-10,431	-23.63%
Denuncia	3,726	7.78%	5,182	13.32%	1,456	39.08%
<b>Total</b>	<b>47,865</b>	<b>100.00%</b>	<b>38,890</b>	<b>100.00%</b>	<b>-8,975</b>	<b>-18.75%</b>

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

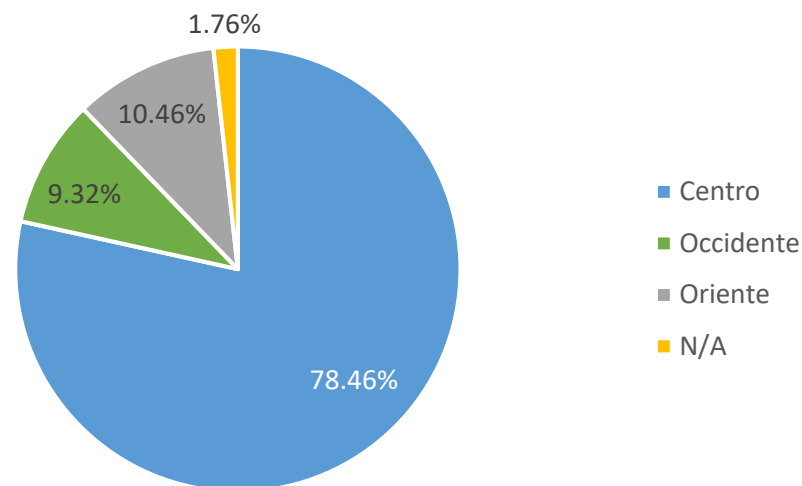


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Mayo 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	5,580	655	6,235	78.46%
<b>Occidente</b>	548	193	741	9.32%
<b>Oriente</b>	678	153	831	10.46%
<b>N/A</b>	125	15	140	1.76%
<b>Total</b>	<b>6,931</b>	<b>1,016</b>	<b>7,947</b>	<b>100.00%</b>

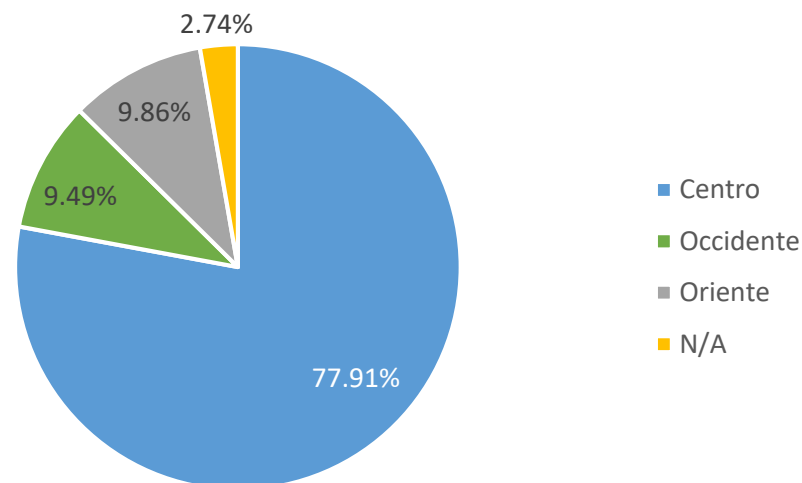
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	27,090	3,211	30,301	77.91%
<b>Occidente</b>	2,727	962	3,689	9.49%
<b>Oriente</b>	3,174	662	3,836	9.86%
<b>N/A</b>	717	347	1,064	2.74%
<b>Total</b>	<b>33,708</b>	<b>5,182</b>	<b>38,890</b>	<b>100.00%</b>

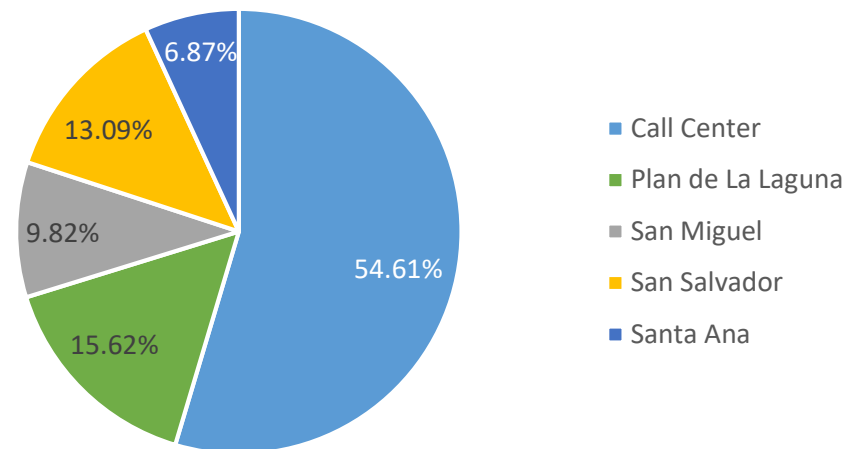
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

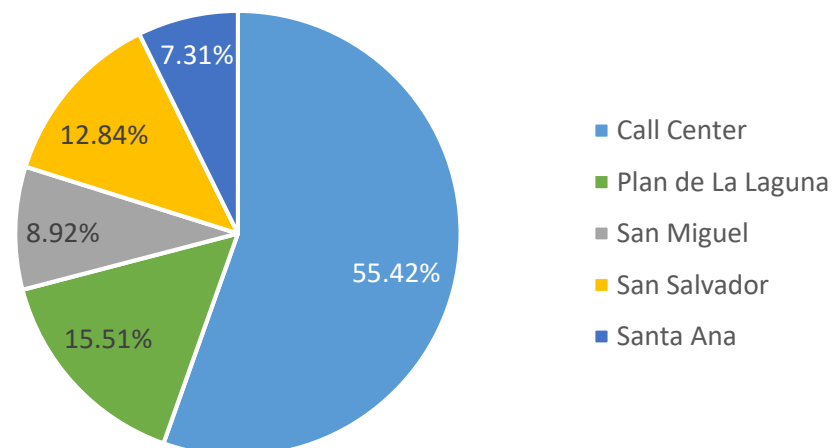
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Mayo 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,340	0	4,340	54.61%
Plan de La Laguna	962	279	1,241	15.62%
San Miguel	624	156	780	9.82%
San Salvador	634	406	1,040	13.09%
Santa Ana	371	175	546	6.87%
<b>Total</b>	<b>6,931</b>	<b>1,016</b>	<b>7,947</b>	<b>100.00%</b>



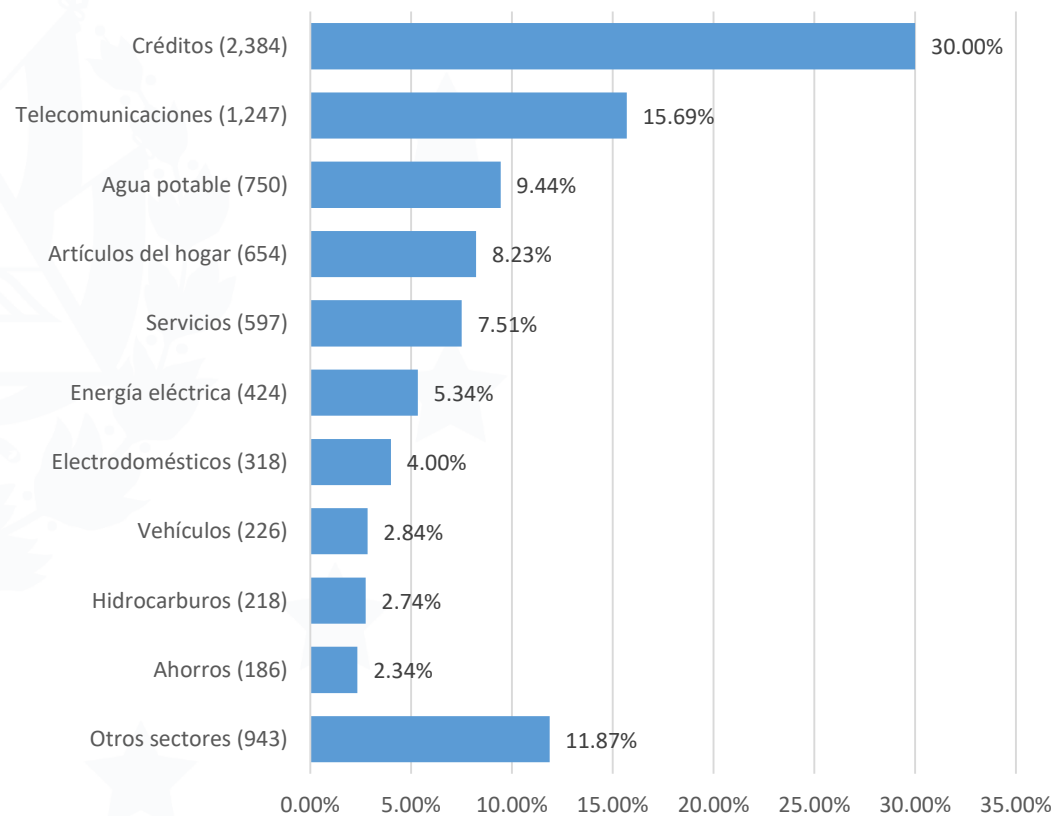
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero - Mayo 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	21,554	0	21,554	55.42%
Plan de La Laguna	4,623	1,409	6,032	15.51%
San Miguel	2,797	672	3,469	8.92%
San Salvador	2,765	2,229	4,994	12.84%
Santa Ana	1,969	872	2,841	7.31%
<b>Total</b>	<b>33,708</b>	<b>5,182</b>	<b>38,890</b>	<b>100.00%</b>

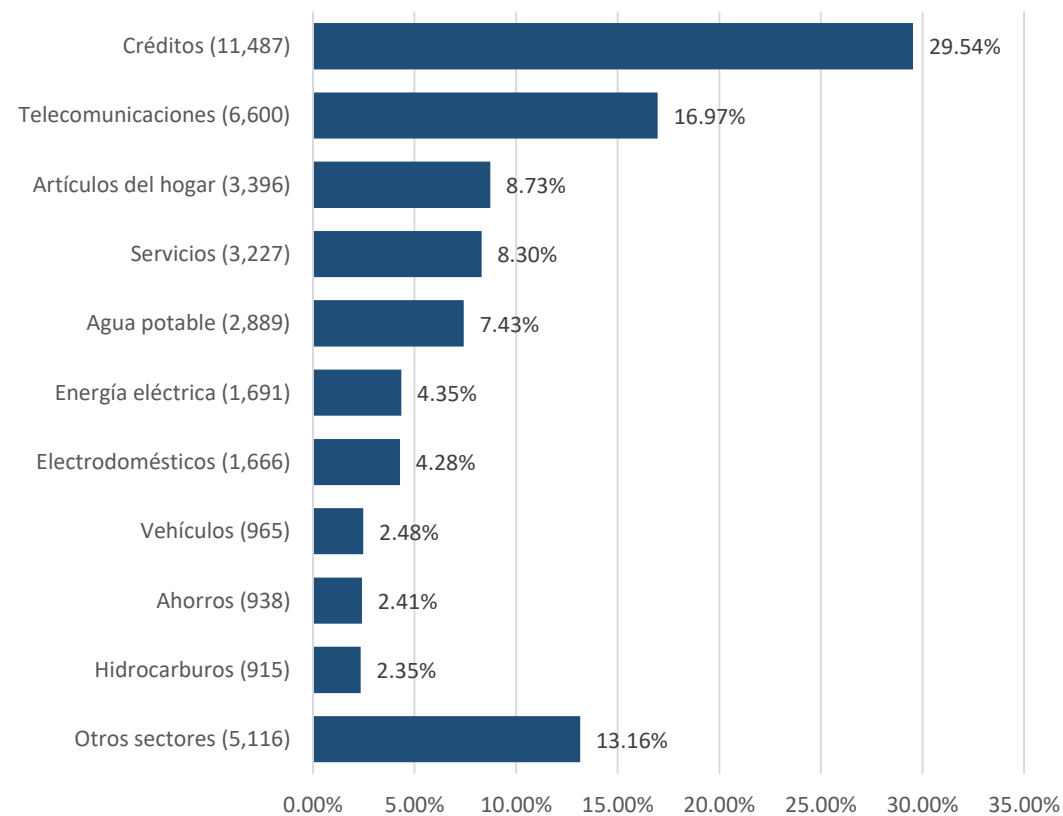


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Mayo 2021

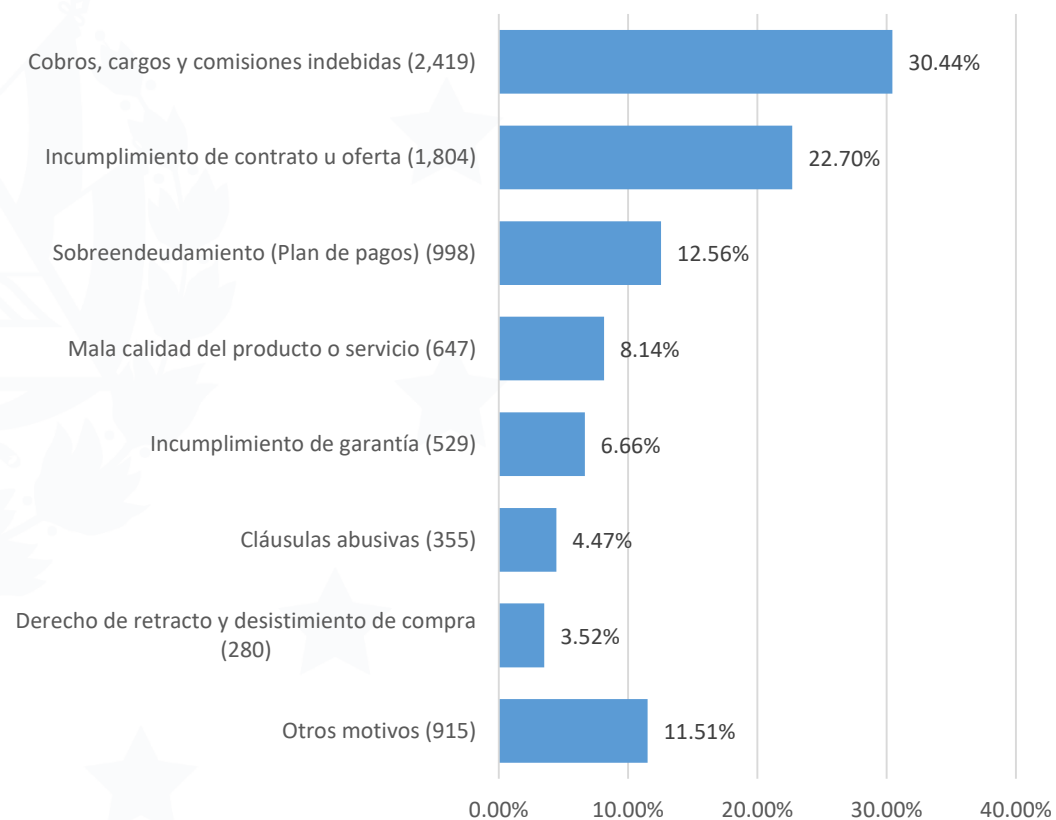


Atenciones por sector acumuladas  
Enero - Mayo 2021

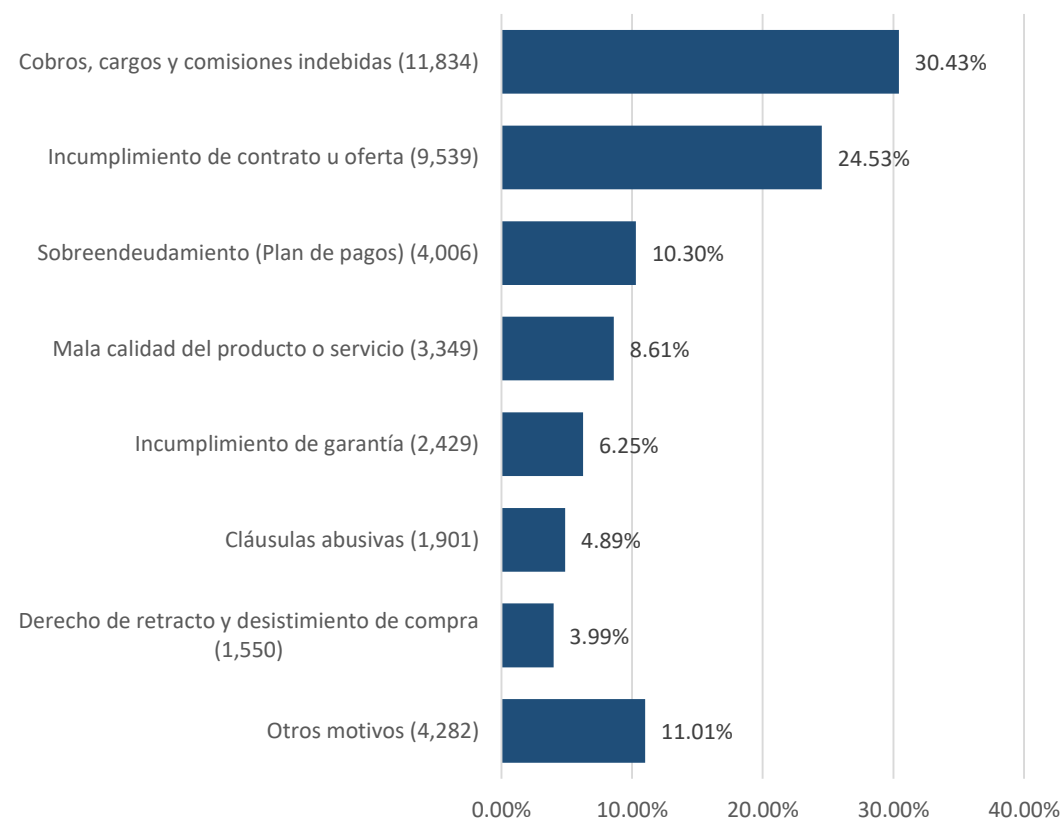


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Mayo - 2021



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero - Mayo 2021



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Abril y mayo de 2021

Forma de recepción	Abril 2021		Mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,974</b>	<b>72.06%</b>	<b>2,878</b>	<b>66.54%</b>	<b>-96</b>	<b>-3.23%</b>
Atención en línea	1,218	29.51%	1,288	29.78%	70	5.75%
Chat	191	4.63%	245	5.66%	54	28.27%
Correo Electrónico	164	3.97%	214	4.95%	50	30.49%
Red Social Facebook	136	3.30%	170	3.93%	34	25.00%
Red Social Twitter	138	3.34%	76	1.76%	-62	-44.93%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	2	0.05%	2	0.05%	0	0.00%
WhatsApp	1,125	27.26%	883	20.42%	-242	-21.51%
<b>Punto de atención</b>	<b>690</b>	<b>16.72%</b>	<b>929</b>	<b>21.48%</b>	<b>239</b>	<b>34.64%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>31</b>	<b>0.75%</b>	<b>41</b>	<b>0.95%</b>	<b>10</b>	<b>32.26%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>432</b>	<b>10.47%</b>	<b>477</b>	<b>11.03%</b>	<b>45</b>	<b>10.42%</b>
Alcaldía Municipal	39	0.94%	61	1.41%	22	56.41%
Casa de la Cultura	51	1.24%	37	0.86%	-14	-27.45%
Ciudad Mujer	97	2.35%	116	2.68%	19	19.59%
Gobernaciones departamentales	245	5.94%	263	6.08%	18	7.35%
<b>Total</b>	<b>4,127</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,325</b>	<b>100.00%</b>	<b>198</b>	<b>4.80%</b>

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

Forma de recepción	Enero - mayo 2020		Enero - mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>18,390</b>	<b>80.23%</b>	<b>14,387</b>	<b>69.95%</b>	<b>-4,003</b>	<b>-21.77%</b>
Atención en línea	4,793	20.91%	6,853	33.32%	2,060	42.98%
Chat	345	1.51%	803	3.90%	458	132.75%
Correo Electrónico	1,888	8.24%	866	4.21%	-1,022	-54.13%
Red Social Facebook	1,891	8.25%	667	3.24%	-1,224	-64.73%
Red Social Twitter	566	2.47%	486	2.36%	-80	-14.13%
Red Social Twitter Presidencia	49	0.21%	1	0.00%	-48	-97.96%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	4	0.02%	4	-
WhatsApp	8,858	38.64%	4,707	22.89%	-4,151	-46.86%
<b>Punto de atención</b>	<b>3,064</b>	<b>13.37%</b>	<b>4,191</b>	<b>20.38%</b>	<b>1,127</b>	<b>36.78%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>221</b>	<b>0.96%</b>	<b>137</b>	<b>0.67%</b>	<b>-84</b>	<b>-38.01%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>1,247</b>	<b>5.44%</b>	<b>1,853</b>	<b>9.01%</b>	<b>606</b>	<b>48.60%</b>
Alcaldía Municipal	76	0.33%	201	0.98%	125	164.47%
Casa de la Cultura	79	0.34%	190	0.92%	111	140.51%
Ciudad Mujer	187	0.82%	469	2.28%	282	150.80%
Gobernaciones departamentales	905	3.95%	993	4.83%	88	9.72%
<b>Total</b>	<b>22,922</b>	<b>100.00%</b>	<b>20,568</b>	<b>100.00%</b>	<b>-2,354</b>	<b>-10.27%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Abril 2021	Mayo 2021	Variación	Enero - Mayo 2020	Enero - Mayo 2021	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,246</b>	<b>1,201</b>	<b>-3.61%</b>	<b>3,429</b>	<b>6,664</b>	<b>94.34%</b>
Avenimiento	815	836	2.58%	2,641	4,767	80.50%
Cerrado por razones de oficio	128	136	6.25%	375	602	60.53%
Conciliación	58	64	10.34%	156	355	127.56%
Desistimiento	163	81	-50.31%	78	501	542.31%
Falta de Ratificación y Prevención	82	84	2.44%	179	439	145.25%
Tribunal Sancionador	0	0	N/A	7	26	271.43%
<b>Gestión</b>	<b>1,246</b>	<b>1,201</b>	<b>-3.61%</b>	<b>3,436</b>	<b>6,690</b>	<b>94.70%</b>
<b>Total</b>	<b>1,246</b>	<b>1,201</b>	<b>-3.61%</b>	<b>3,429</b>	<b>6,664</b>	<b>94.34%</b>

Reclamos y montos recuperados  
Enero 2020 - Mayo 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
sep-20	1,197	97,036	\$21,084,921.67

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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	1,447	1,209	\$7,811,458.36
feb-21	1,272	1,037	\$1,068,499.26
mar-21	1,524	1,921	\$2,070,503.29
abr-21	1,246	1,016	\$441,797.34
may-21	1,201	1,040	\$640,582.91
<b>Total</b>	<b>16,793</b>	<b>143,446</b>	<b>\$41,714,356.51</b>