



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Junio 2021

Atenciones brindadas

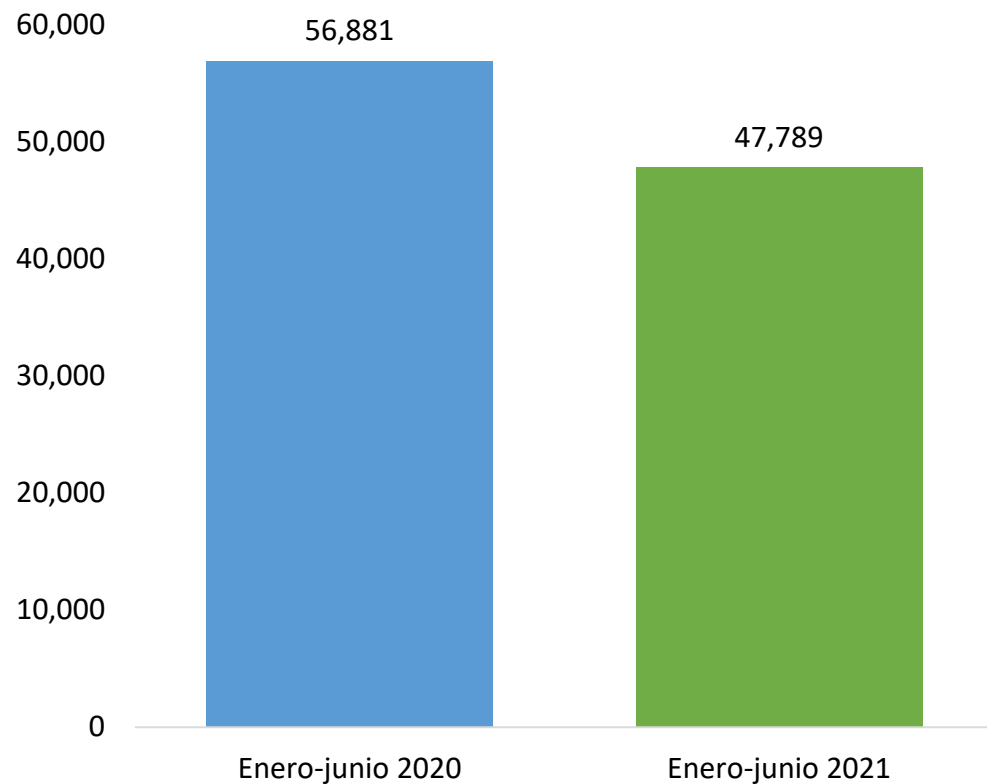
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Mayo y junio 2021

Tipo de caso	Mayo 2021		Junio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,930	87.21%	7,514	84.42%	584	8.43%
Denuncia	1,016	12.79%	1,387	15.58%	371	36.52%
Total	7,946	100.00%	8,901	100.00%	955	12.02%

Atenciones brindadas Enero - Junio 2020 y Enero - Junio 2021

Tipo de caso	Enero - Junio 2020		Enero - Junio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	52,512	92.32%	41,221	86.26%	-11,291	-21.50%
Denuncia	4,369	7.68%	6,568	13.74%	2,199	50.33%
Total	56,881	100.00%	47,789	100.00%	-9,092	-15.98%

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

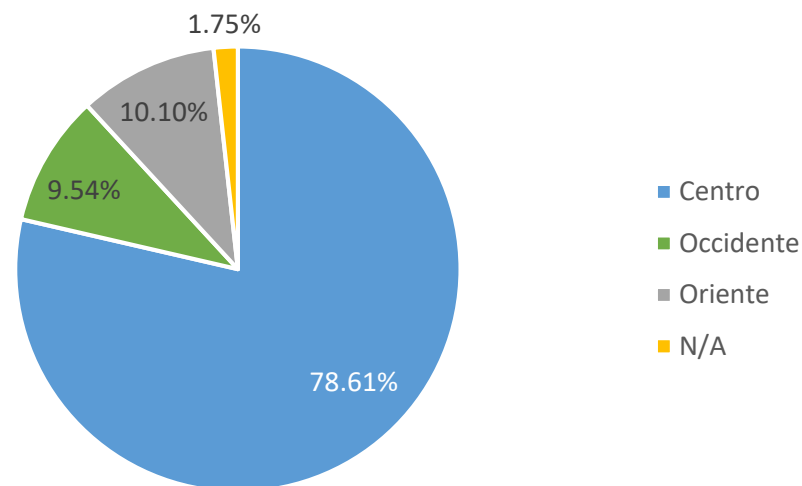


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Junio 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,049	948	6,997	78.61%
Occidente	599	250	849	9.54%
Oriente	720	179	899	10.10%
N/A	146	10	156	1.75%
Total	7,514	1,387	8,901	100.00%

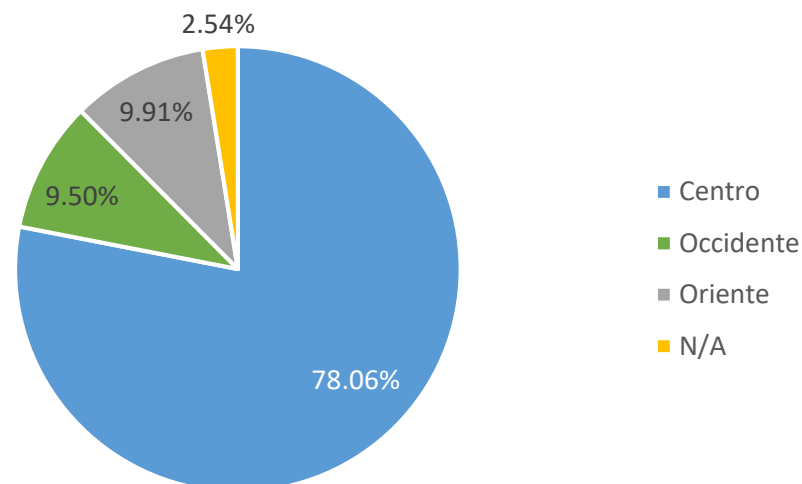
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	33,139	4,163	37,302	78.06%
Occidente	3,326	1,214	4,540	9.50%
Oriente	3,893	841	4,734	9.91%
N/A	863	350	1,213	2.54%
Total	41,221	6,568	47,789	100.00%

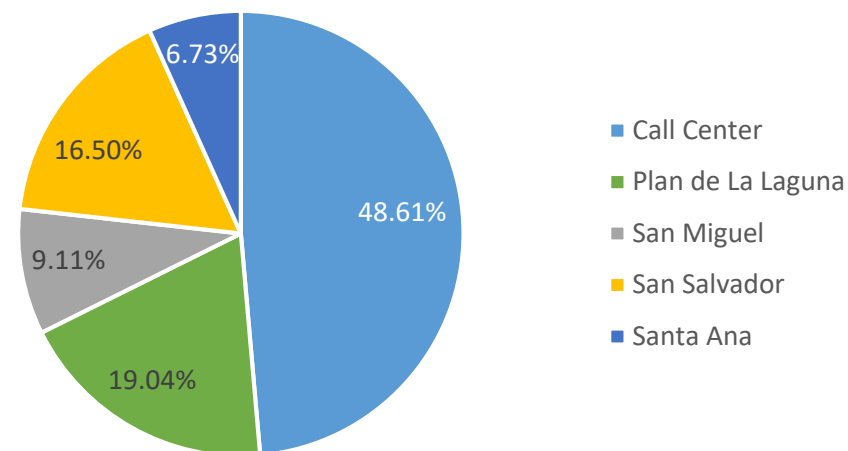
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

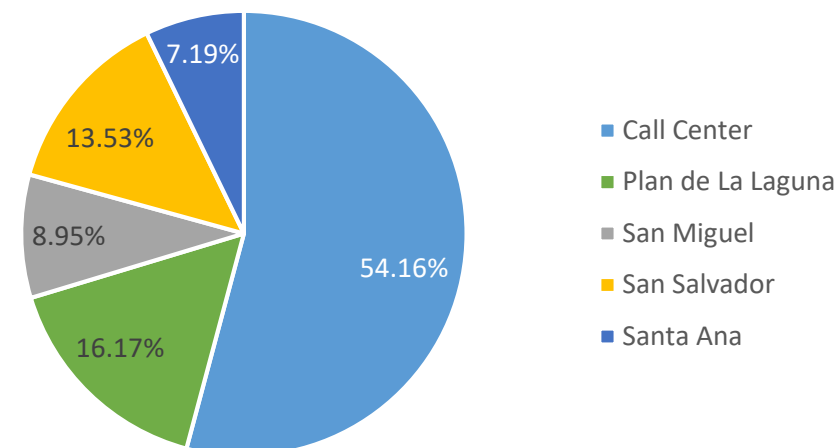
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Junio 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,327	0	4,327	48.61%
Plan de La Laguna	1,307	388	1,695	19.04%
San Miguel	619	192	811	9.11%
San Salvador	885	584	1,469	16.50%
Santa Ana	376	223	599	6.73%
Total	7,514	1,387	8,901	100.00%



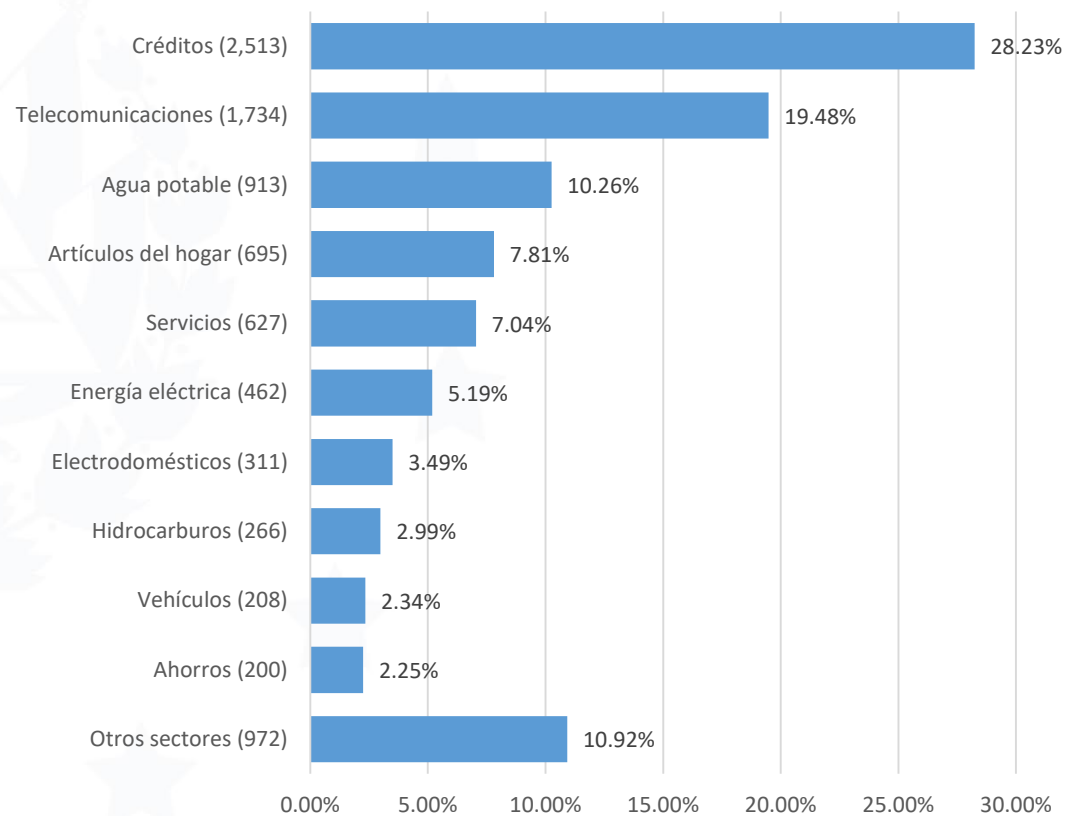
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Junio 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	25,881	0	25,881	54.16%
Plan de La Laguna	5,930	1,799	7,729	16.17%
San Miguel	3,415	861	4,276	8.95%
San Salvador	3,650	2,816	6,466	13.53%
Santa Ana	2,345	1,092	3,437	7.19%
Total	41,221	6,568	47,789	100.00%

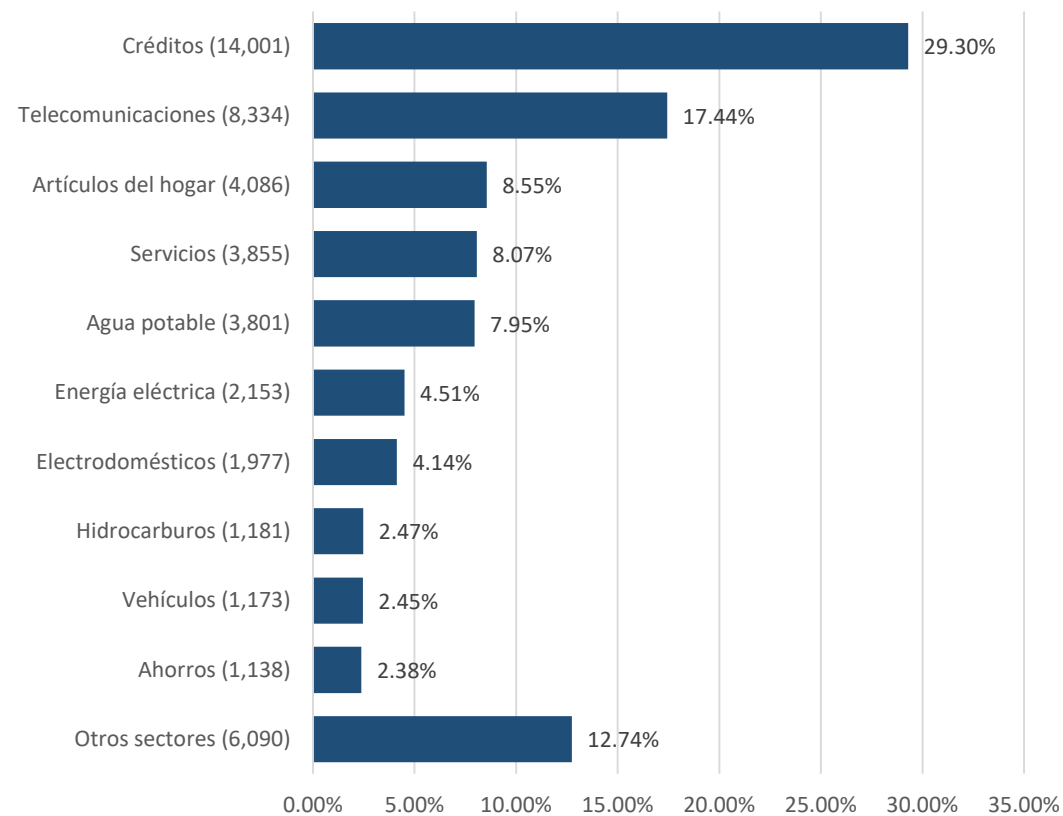


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Junio 2021

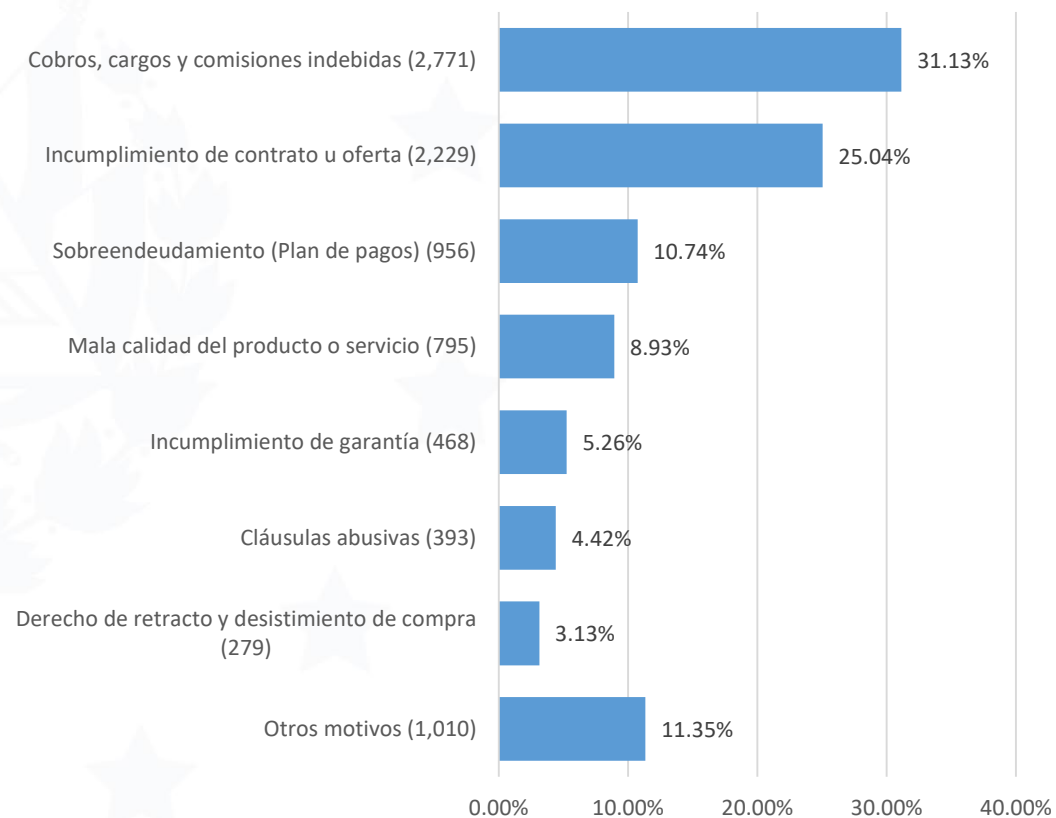


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Junio 2021

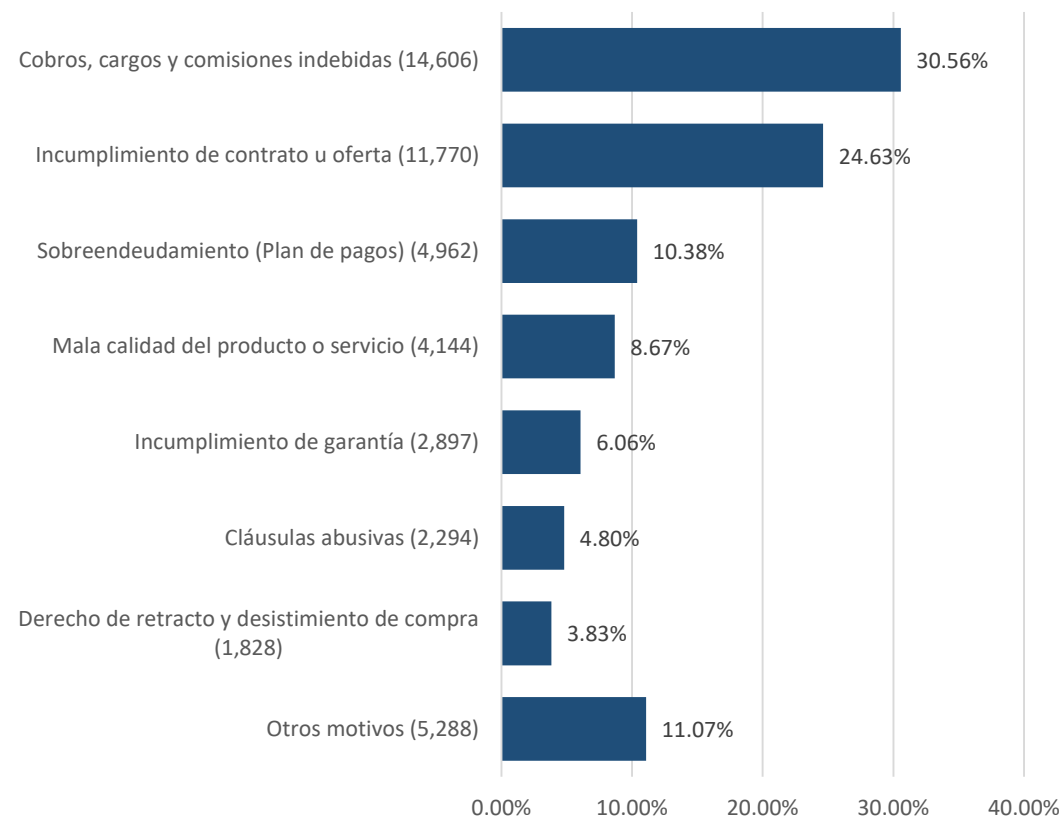


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Junio - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Junio 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
 Mayo y junio de 2021

Forma de recepción	Mayo 2021		Junio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,878	66.56%	2,883	63.73%	5	0.17%
Atención en línea	1,288	29.79%	1,217	26.90%	-71	-5.51%
Chat	245	5.67%	214	4.73%	-31	-12.65%
Correo Electrónico	214	4.95%	211	4.66%	-3	-1.40%
Red Social Facebook	170	3.93%	170	3.76%	0	0.00%
Red Social Twitter	76	1.76%	108	2.39%	32	42.11%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	1	0.02%	1	-
Ventanilla Virtual	2	0.05%	4	0.09%	2	100.00%
WhatsApp	883	20.42%	958	21.18%	75	8.49%
Punto de atención	928	21.46%	1,090	24.09%	162	17.46%
Teléfono Directo	41	0.95%	57	1.26%	16	39.02%
Ventanillas descentralizadas	477	11.03%	494	10.92%	17	3.56%
Alcaldía Municipal	61	1.41%	55	1.22%	-6	-9.84%
Casa de la Cultura	37	0.86%	38	0.84%	1	2.70%
Ciudad Mujer	116	2.68%	110	2.43%	-6	-5.17%
Gobernaciones departamentales	263	6.08%	291	6.43%	28	10.65%
Total	4,324	100.00%	4,524	100.00%	200	4.63%

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

Forma de recepción	Enero - junio 2020		Enero - junio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	21,281	82.44%	17,270	68.83%	-4,011	-18.85%
Atención en línea	5,946	23.03%	8,070	32.16%	2,124	35.72%
Chat	345	1.34%	1,017	4.05%	672	194.78%
Correo Electrónico	2,165	8.39%	1,077	4.29%	-1,088	-50.25%
Red Social Facebook	2,140	8.29%	837	3.34%	-1,303	-60.89%
Red Social Twitter	673	2.61%	594	2.37%	-79	-11.74%
Red Social Twitter Presidencia	50	0.19%	2	0.01%	-48	-96.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	8	0.03%	8	-
WhatsApp	9,962	38.59%	5,665	22.58%	-4,297	-43.13%
Punto de atención	3,064	11.87%	5,279	21.04%	2,215	72.29%
Teléfono Directo	221	0.86%	194	0.77%	-27	-12.22%
Ventanillas descentralizadas	1,247	4.83%	2,347	9.35%	1,100	88.21%
Alcaldía Municipal	76	0.29%	256	1.02%	180	236.84%
Casa de la Cultura	79	0.31%	228	0.91%	149	188.61%
Ciudad Mujer	187	0.72%	579	2.31%	392	209.63%
Gobernaciones departamentales	905	3.51%	1,284	5.12%	379	41.88%
Total	25,813	100.00%	25,090	100.00%	-723	-2.80%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Mayo 2021	Junio 2021	Variación	Enero – Junio 2020	Enero - Junio 2021	Variación
Denuncia	1,189	1,259	5.89%	3,939	7,909	100.79%
Avenimiento	832	775	-6.85%	3,129	5,536	76.93%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.00%	0	1	N/A
Conciliación	131	151	15.27%	375	748	99.47%
Desistimiento	61	74	21.31%	176	426	142.05%
Falta de Ratificación y Prevención	80	81	1.25%	78	581	644.87%
Tribunal Sancionador	84	178	111.90%	181	617	240.88%
Gestión	0	0	N/A	7	26	271.43%
Total	1,189	1,259	5.89%	3,946	7,935	101.09%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Junio 2021

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-20	1,018	704	\$539,864.39
feb-20	975	4,213	\$616,124.65
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	\$1,068,029.01
mar-21	1,522	1,919	\$2,068,836.99
abr-21	1,246	1,016	\$441,797.34
may-21	1,189	1,037	\$638,569.91
jun-21	1,259	204,760	\$1,358,046.30
Total	18,037	348,200	\$43,067,771.26