



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Julio 2021

Atenciones brindadas

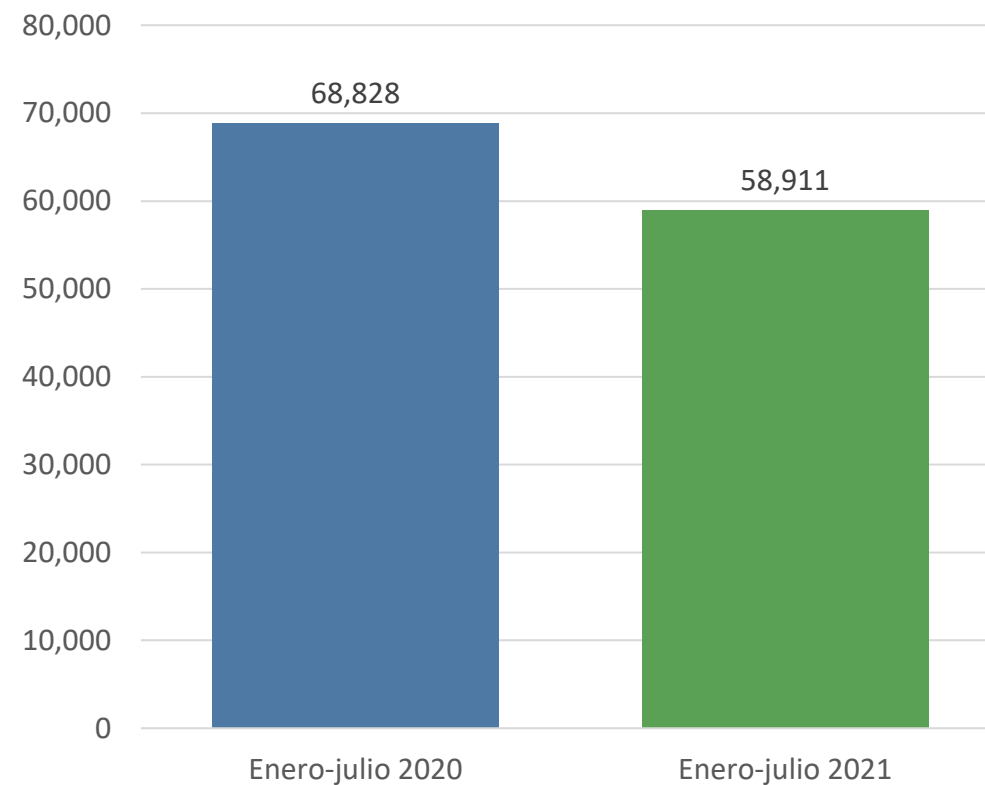
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Junio y julio 2021

Tipo de caso	Junio 2021		Julio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,514	84.42%	9,662	86.87%	2,148	28.59%
Denuncia	1,387	15.58%	1,460	13.13%	73	5.26%
Total	8,901	100.00%	11,122	100.00%	2,221	24.95%

Atenciones brindadas Enero - Julio 2020 y Enero - Julio 2021

Tipo de caso	Enero - Julio 2020		Enero - Julio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	63,313	91.99%	50,883	86.37%	-12,430	-19.63%
Denuncia	5,515	8.01%	8,028	13.63%	2,513	45.57%
Total	68,828	100.00%	58,911	100.00%	-9,917	-14.41%

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

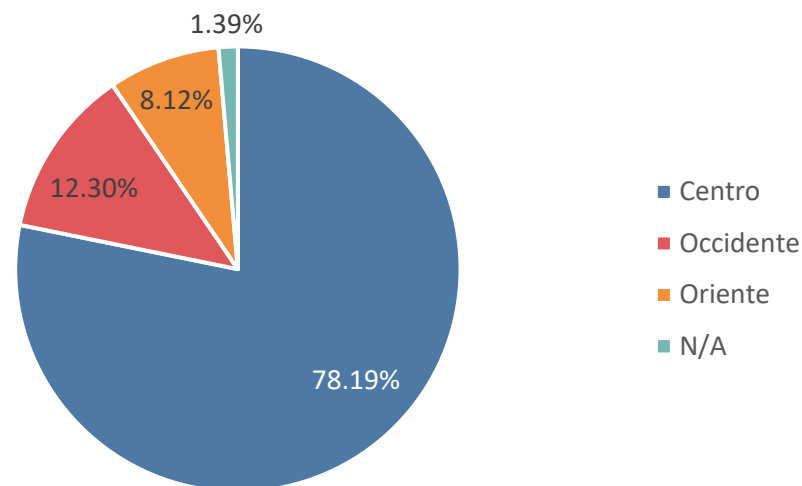


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Julio 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,715	981	8,696	78.19%
Occidente	1,121	247	1,368	12.30%
Oriente	681	222	903	8.12%
N/A	145	10	155	1.39%
Total	9,662	1,460	11,122	100.00%

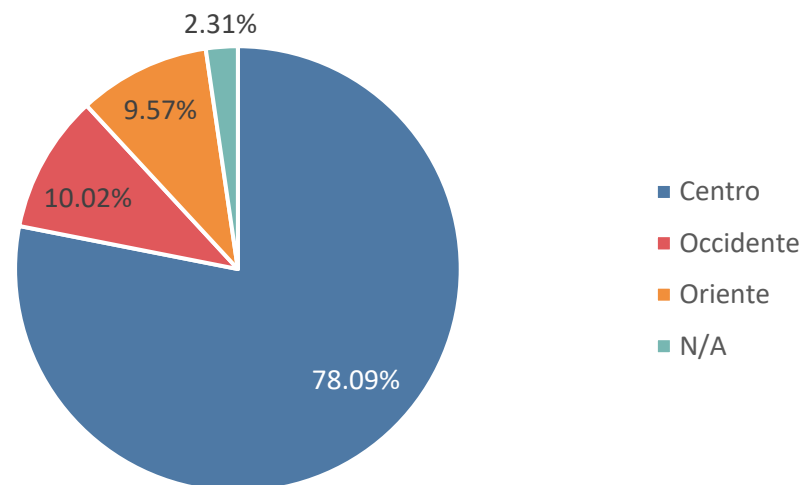
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	40,856	5,150	46,006	78.09%
Occidente	4,443	1,462	5,905	10.02%
Oriente	4,576	1,063	5,639	9.57%
N/A	1,008	353	1,361	2.31%
Total	50,883	8,028	58,911	100.00%

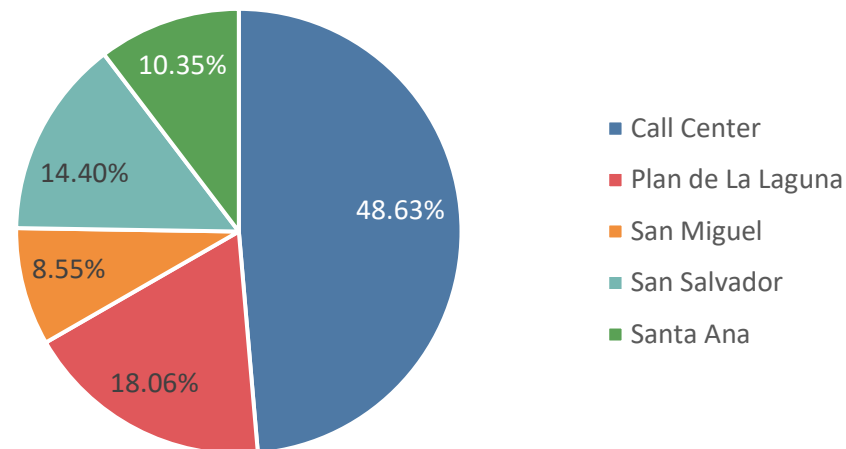
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

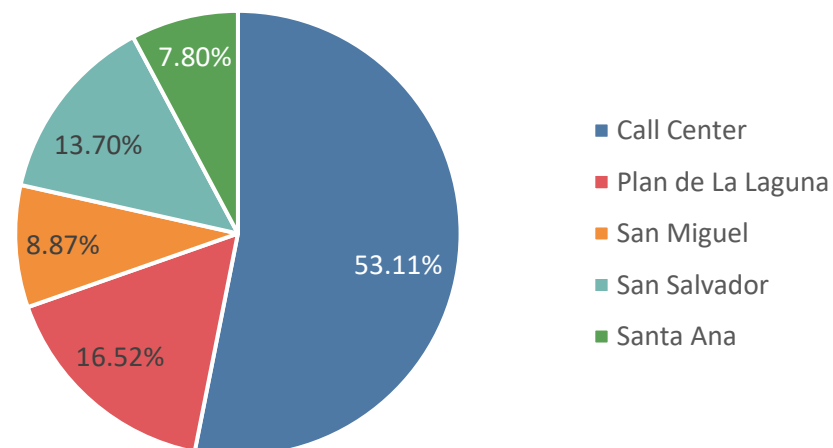
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Julio 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	5,409	0	5,409	48.63%
Plan de La Laguna	1,644	365	2,009	18.06%
San Miguel	714	237	951	8.55%
San Salvador	970	632	1,602	14.40%
Santa Ana	925	226	1,151	10.35%
Total	9,662	1,460	11,122	100.00%



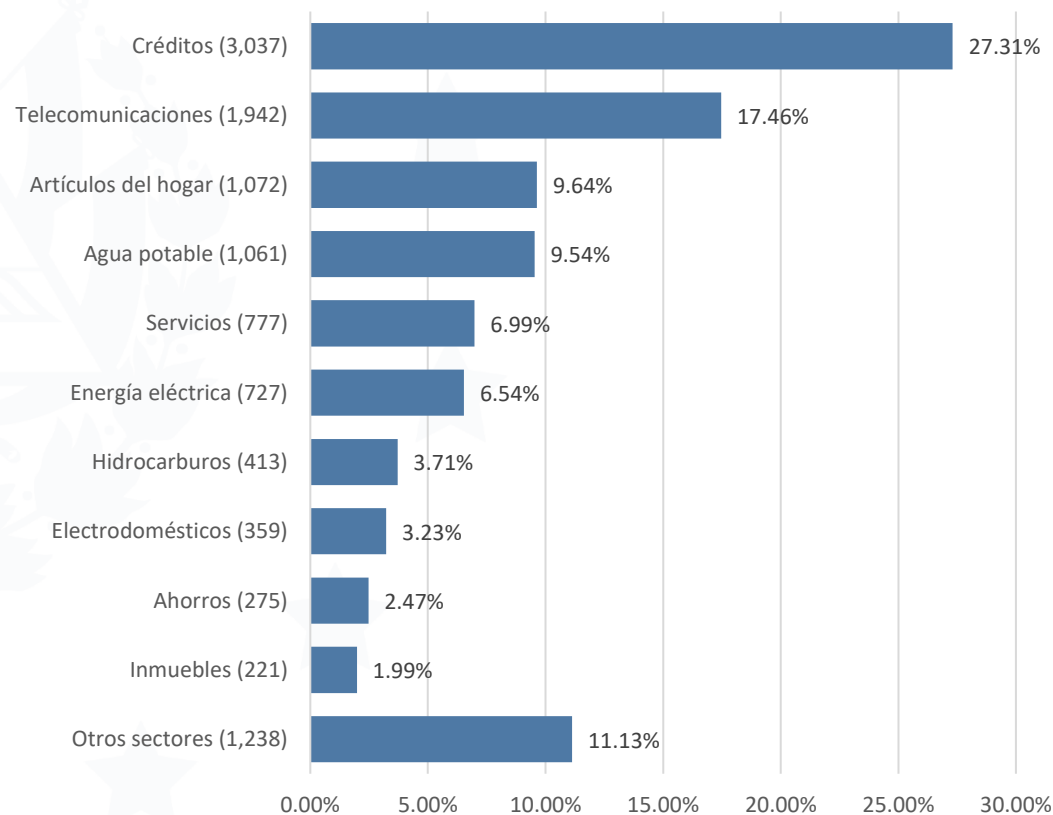
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Julio 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	31,290	0	31,290	53.11%
Plan de La Laguna	7,574	2,160	9,734	16.52%
San Miguel	4,129	1,094	5,223	8.87%
San Salvador	4,620	3,448	8,068	13.70%
Santa Ana	3,270	1,326	4,596	7.80%
Total	50,883	8,028	58,911	100.00%

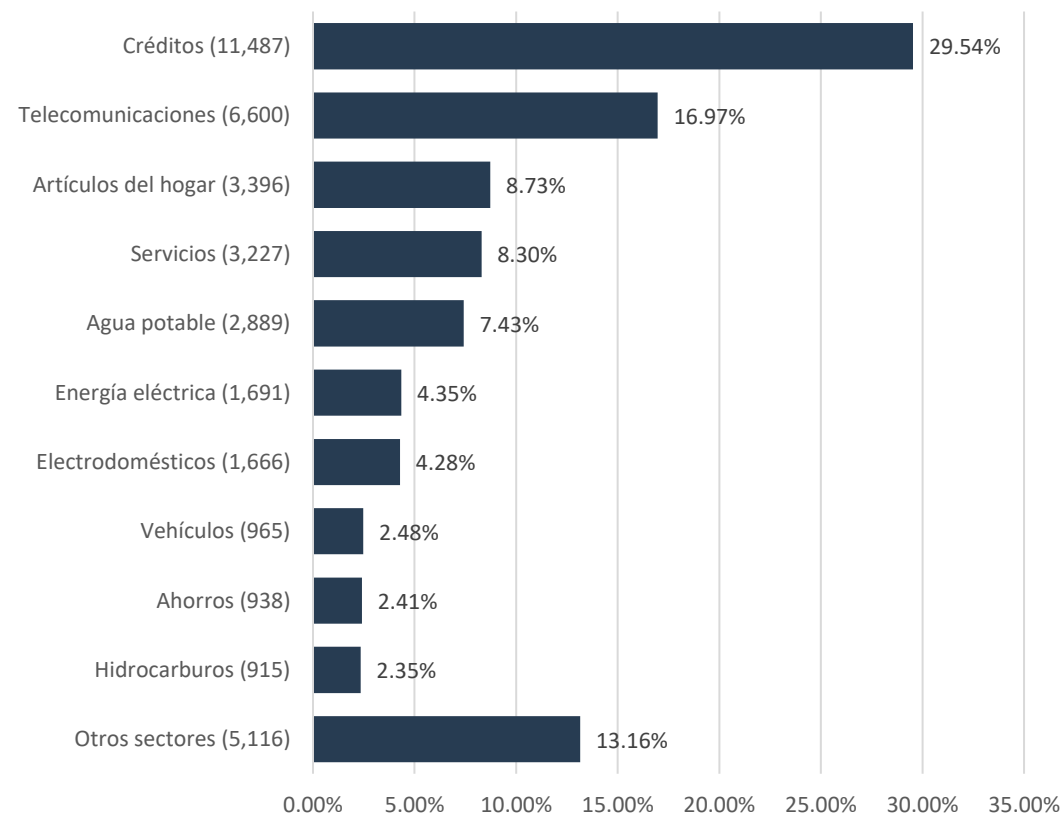


Atenciones según sector

Atenciones por sector Julio 2021

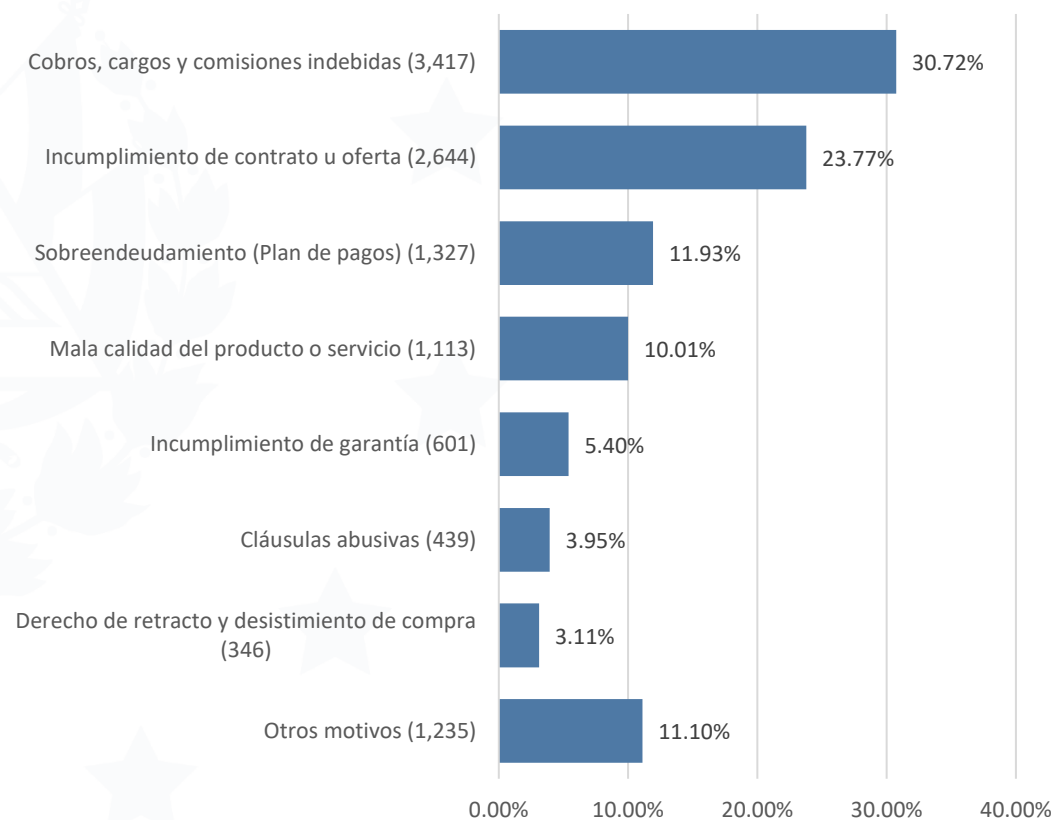


Atenciones por sector acumuladas Enero - Julio 2021

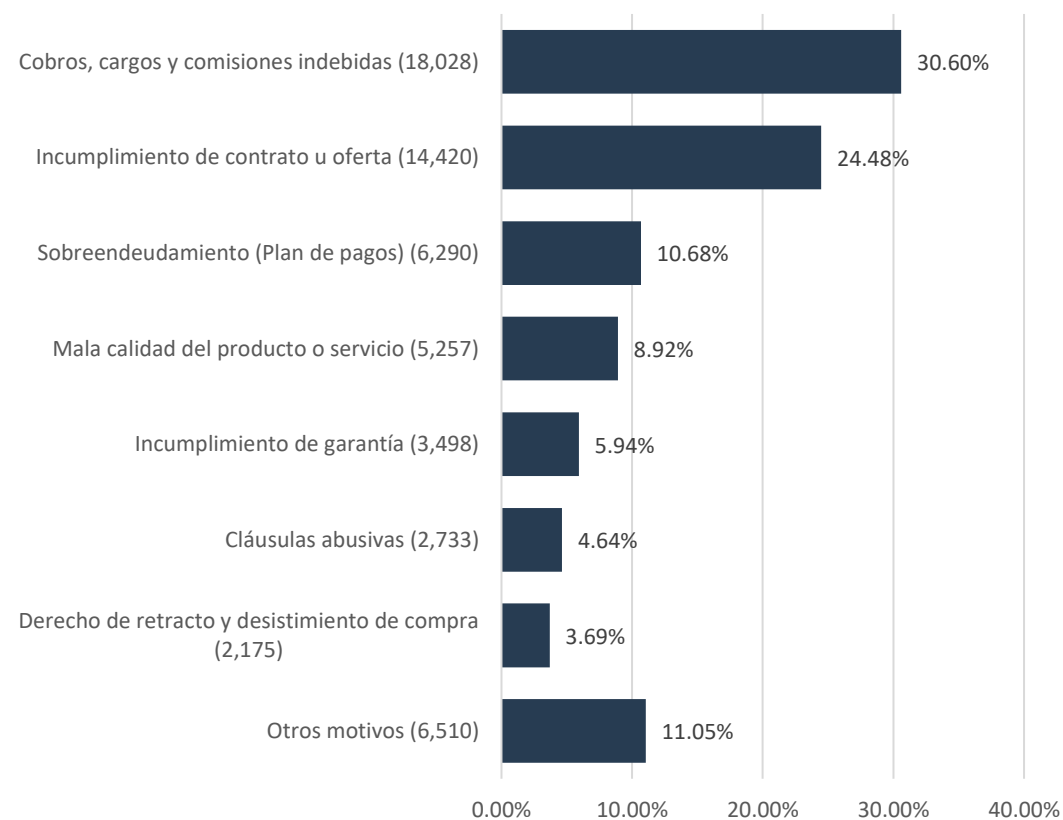


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Julio - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Julio 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Junio y julio de 2021

Forma de recepción	Junio 2021		Julio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,883	63.73%	3,678	61.32%	795	27.58%
Atención en línea	1,217	26.90%	1,516	25.28%	299	24.57%
Chat	214	4.73%	260	4.33%	46	21.50%
Correo Electrónico	211	4.66%	268	4.47%	57	27.01%
Red Social Facebook	170	3.76%	206	3.43%	36	21.18%
Red Social Twitter	108	2.39%	23	0.38%	-85	-78.70%
Red Social Twitter Presidencia	1	0.02%	0	0.00%	-1	-100.00%
Ventanilla Virtual	4	0.09%	5	0.08%	1	25.00%
WhatsApp	958	21.18%	1,400	23.34%	442	46.14%
Punto de atención	1,090	24.09%	1,847	30.79%	757	69.45%
Teléfono Directo	57	1.26%	51	0.85%	-6	-10.53%
Ventanillas descentralizadas	494	10.92%	422	7.04%	-72	-14.57%
Alcaldía Municipal	55	1.22%	63	1.05%	8	14.55%
Casa de la Cultura	38	0.84%	47	0.78%	9	23.68%
Ciudad Mujer	110	2.43%	88	1.47%	-22	-20.00%
Gobernaciones departamentales	291	6.43%	224	3.73%	-67	-23.02%
Total	4,524	100.00%	5,998	100.00%	1,474	32.58%

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

Forma de recepción	Enero - julio 2020		Enero - julio 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	26,167	85.21%	20,948	67.38%	-5,219	-19.94%
Atención en línea	7,905	25.74%	9,586	30.84%	1,681	21.27%
Chat	349	1.14%	1,277	4.11%	928	265.90%
Correo Electrónico	2,538	8.26%	1,345	4.33%	-1,193	-47.01%
Red Social Facebook	2,744	8.94%	1,043	3.35%	-1,701	-61.99%
Red Social Twitter	794	2.59%	617	1.98%	-177	-22.29%
Red Social Twitter Presidencia	50	0.16%	2	0.01%	-48	-96.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	13	0.04%	13	-
WhatsApp	11,787	38.38%	7,065	22.73%	-4,722	-40.06%
Punto de atención	3,064	9.98%	7,126	22.92%	4,062	132.57%
Teléfono Directo	231	0.75%	245	0.79%	14	6.06%
Ventanillas descentralizadas	1,247	4.06%	2,769	8.91%	1,522	122.05%
Alcaldía Municipal	77	0.25%	323	1.04%	246	319.48%
Casa de la Cultura	79	0.26%	277	0.89%	198	250.63%
Ciudad Mujer	187	0.61%	667	2.15%	480	256.68%
Gobernaciones departamentales	904	2.94%	1,502	4.83%	598	66.15%
Total	30,709	100.00%	31,088	100.00%	379	1.23%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Junio 2021	Julio 2021	Variación	Enero – Julio 2020	Enero - Julio 2021	Variación
Denuncia	1,254	1,370	9.25%	4,710	9,272	96.86%
Avenimiento	772	981	27.07%	3,888	6,513	67.52%
Cerrado por razones de oficio	0	1	N/A	375	897	139.20%
Conciliación	152	151	-0.66%	187	493	163.64%
Desistimiento	72	68	-5.56%	187	493	163.64%
Falta de Ratificación y Prevención	80	59	-26.25%	181	728	302.21%
Tribunal Sancionador	178	110	-38.20%	12	26	116.67%
Gestión	0	0	N/A	12	26	116.67%
Total	1,254	1,370	9.25%	4,722	9,298	96.91%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Julio 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	510	398	\$144,040.18
jul-20	777	8,264	\$227,458.30
ago-20	762	11,250	\$4,027,087.72
sep-20	1,196	97,035	\$21,083,775.67
oct-20	1,323	3,247	\$799,043.95

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
nov-20	1,131	801	\$438,399.15
dic-20	965	671	\$765,957.77
ene-21	1,447	1,209	\$7,811,458.36
feb-21	1,272	1,037	\$1,068,029.01
mar-21	1,525	1,920	\$2,069,852.99
abr-21	1,244	1,014	\$439,058.70
may-21	1,186	1,024	\$592,549.91
jun-21	1,254	204,757	\$1,351,878.32
jul-21	1,370	1,042	\$905,683.25
Total	19,397	349,223	\$43,914,817.89