



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Agosto 2021

Atenciones brindadas

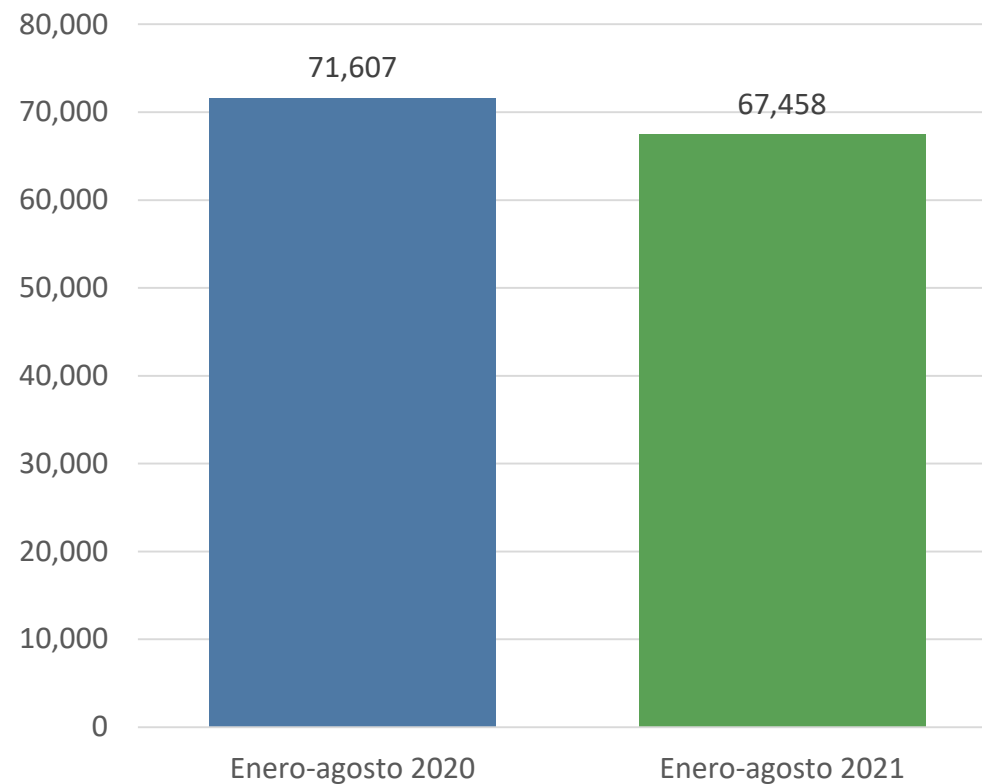
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Julio y agosto 2021

Tipo de caso	Julio 2021		Agosto 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,662	86.87%	7,396	86.53%	-2,266	-23.45%
Denuncia	1,460	13.13%	1,151	13.47%	-309	-21.16%
Total	11,122	100.00%	8,547	100.00%	-2,575	-23.15%

Atenciones brindadas Enero - Agosto 2020 y Enero - Agosto 2021

Tipo de caso	Enero - Agosto 2020		Enero - Agosto 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	65,053	90.85%	58,279	86.39%	-6,774	-10.41%
Denuncia	6,554	9.15%	9,179	13.61%	2,625	40.05%
Total	71,607	100.00%	67,458	100.00%	-4,149	-5.79%

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

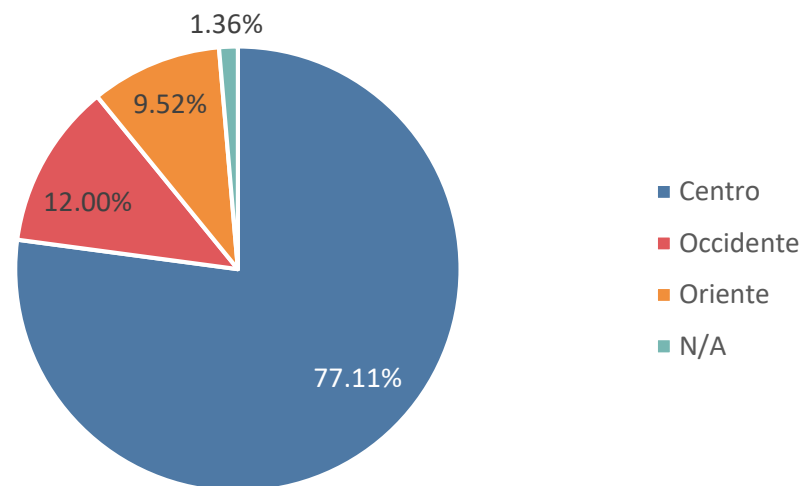


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Agosto 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,821	770	6,591	77.11%
Occidente	827	199	1,026	12.00%
Oriente	637	177	814	9.52%
N/A	111	5	116	1.36%
Total	7,396	1,151	8,547	100.00%

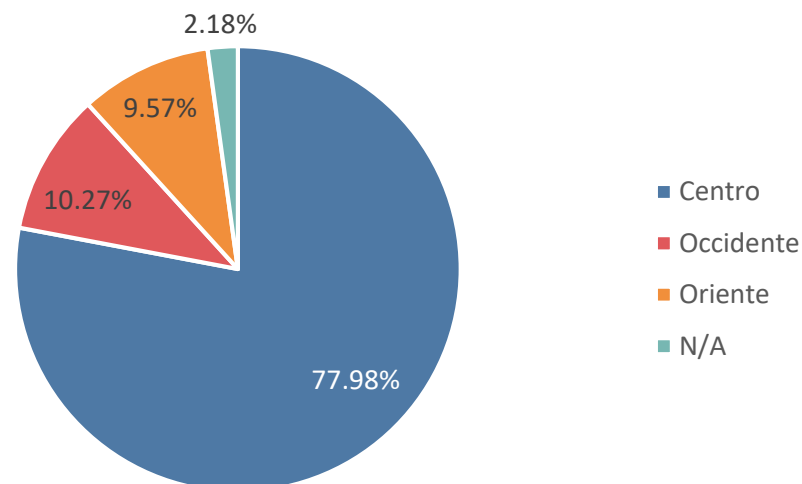
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	46,679	5,922	52,601	77.98%
Occidente	5,270	1,661	6,931	10.27%
Oriente	5,213	1,240	6,453	9.57%
N/A	1,117	356	1,473	2.18%
Total	58,279	9,179	67,458	100.00%

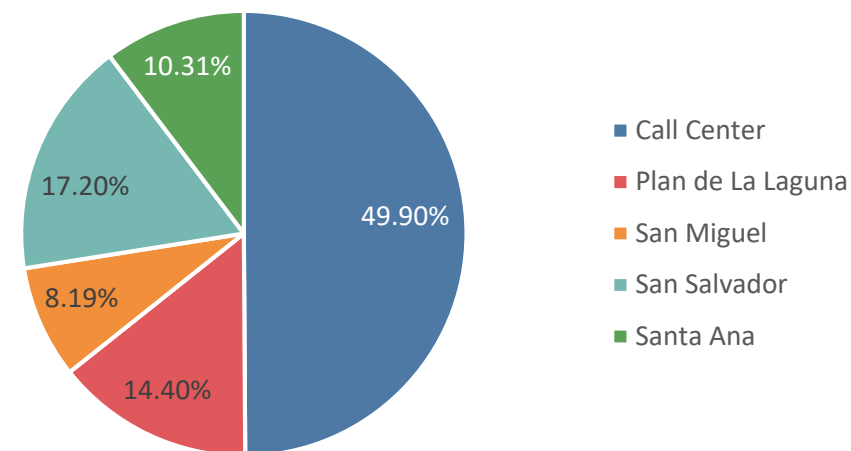
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

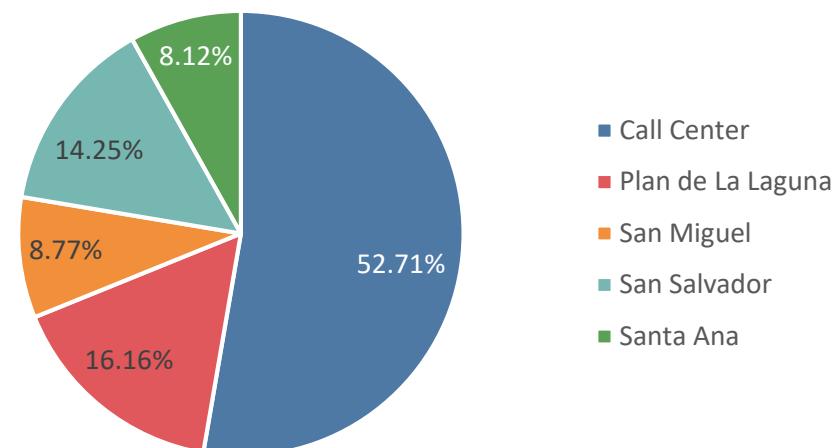
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Agosto 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,265	0	4,265	49.90%
Plan de La Laguna	1,021	210	1,231	14.40%
San Miguel	522	178	700	8.19%
San Salvador	891	579	1,470	17.20%
Santa Ana	697	184	881	10.31%
Total	7,396	1,151	8,547	100.00%



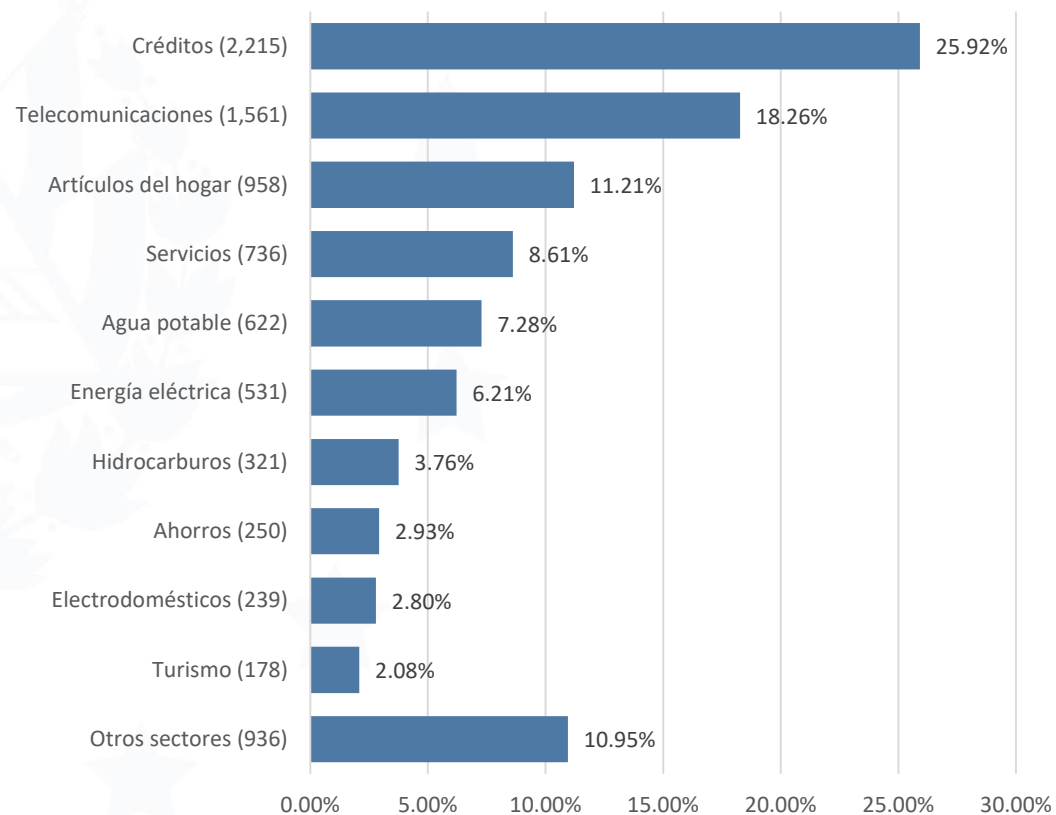
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Agosto 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	35,555	0	35,555	52.71%
Plan de La Laguna	8,595	2,306	10,901	16.16%
San Miguel	4,651	1,264	5,915	8.77%
San Salvador	5,511	4,099	9,610	14.25%
Santa Ana	3,967	1,510	5,477	8.12%
Total	58,279	9,179	67,458	100.00%

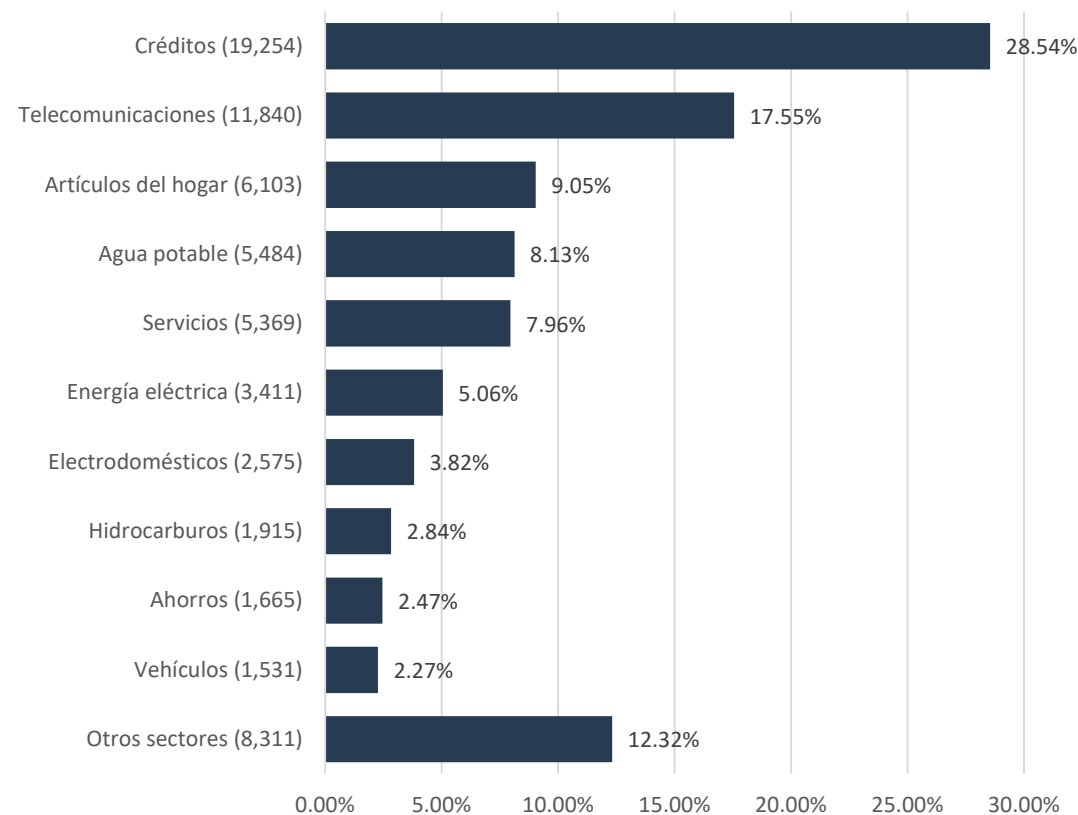


Atenciones según sector

Atenciones por sector Agosto 2021

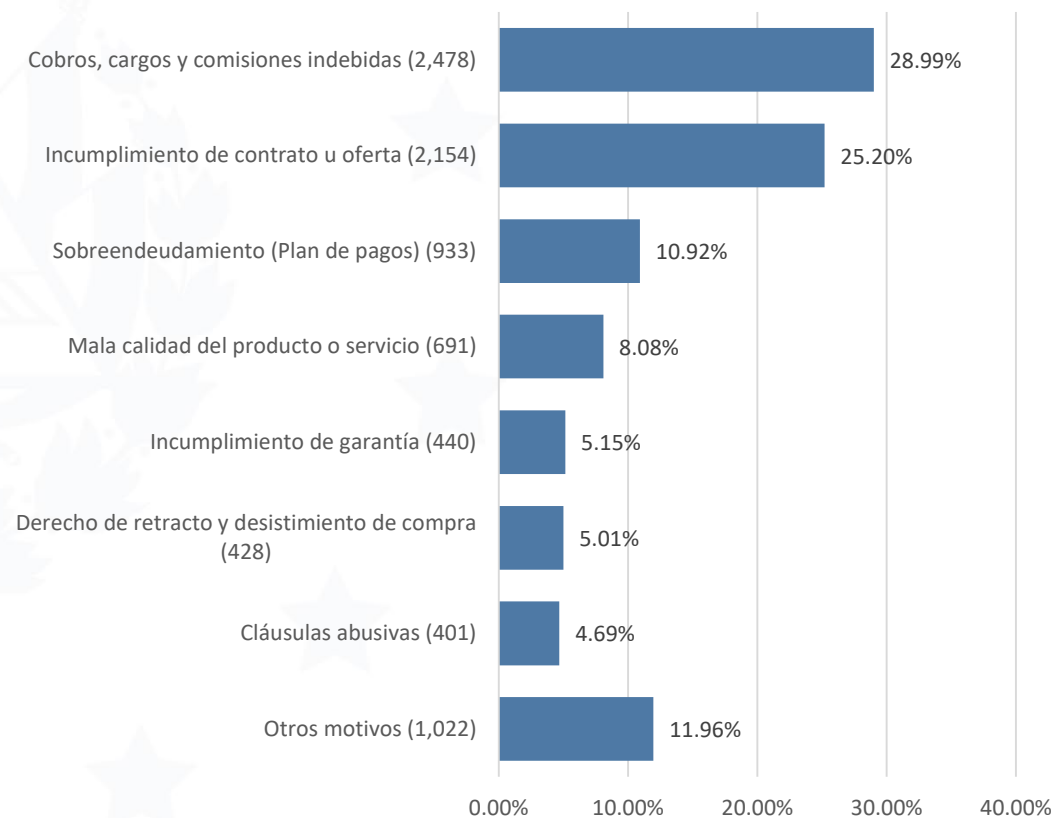


Atenciones por sector acumuladas Enero - Agosto 2021

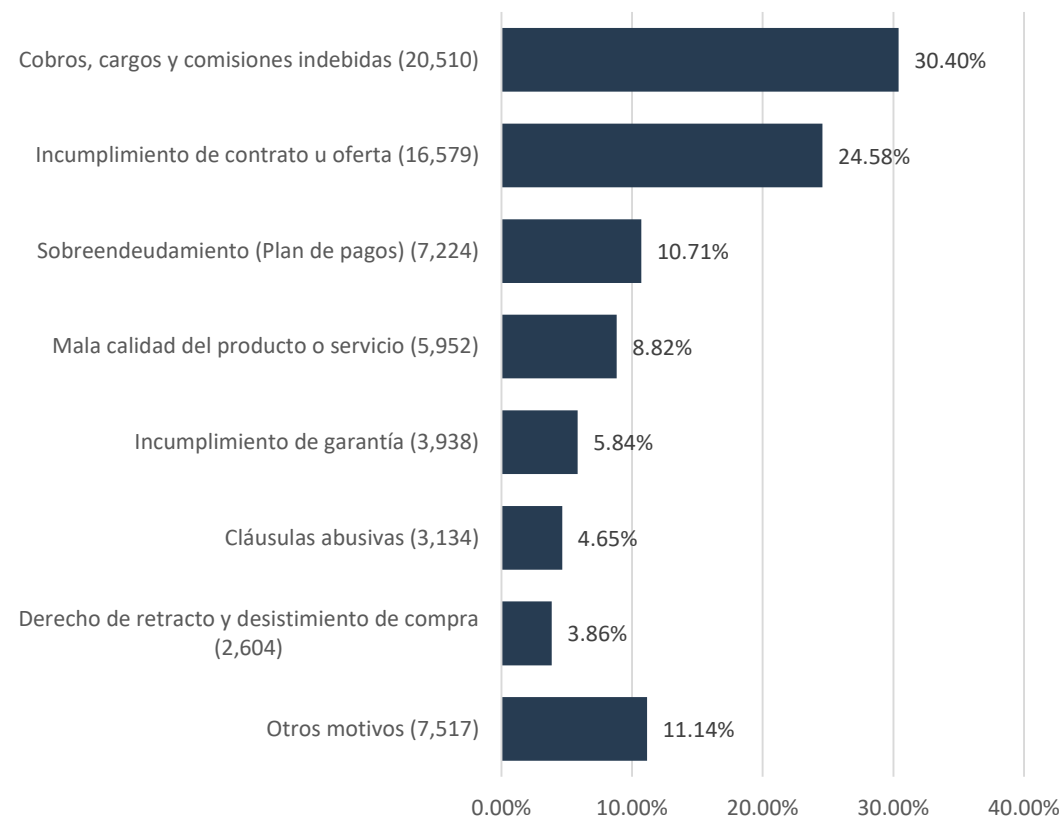


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Agosto - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Agosto 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Julio y agosto de 2021

Forma de recepción	Julio 2021		Agosto 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,678	61.32%	2,929	65.32%	-749	-20.36%
Atención en línea	1,516	25.28%	1,153	25.71%	-363	-23.94%
Chat	260	4.33%	146	3.26%	-114	-43.85%
Correo Electrónico	268	4.47%	207	4.62%	-61	-22.76%
Red Social Facebook	206	3.43%	237	5.29%	31	15.05%
Red Social Twitter	23	0.38%	26	0.58%	3	13.04%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	5	0.08%	1	0.02%	-4	-80.00%
WhatsApp	1,400	23.34%	1,159	25.85%	-241	-17.21%
Punto de atención	1,847	30.79%	1,095	24.42%	-752	-40.71%
Teléfono Directo	51	0.85%	29	0.65%	-22	-43.14%
Ventanillas descentralizadas	422	7.04%	431	9.61%	9	2.13%
Alcaldía Municipal	63	1.05%	43	0.96%	-20	-31.75%
Casa de la Cultura	47	0.78%	27	0.60%	-20	-42.55%
Ciudad Mujer	88	1.47%	92	2.05%	4	4.55%
Gobernaciones departamentales	224	3.73%	269	6.00%	45	20.09%
Total	5,998	100.00%	4,484	100.00%	-1,514	-25.24%

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

Forma de recepción	Enero - agosto 2020		Enero - agosto 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	30,901	87.17%	23,877	67.12%	-7,024	-22.73%
Atención en línea	9,779	27.58%	10,739	30.19%	960	9.82%
Chat	349	0.98%	1,423	4.00%	1,074	307.74%
Correo Electrónico	2,968	8.37%	1,552	4.36%	-1,416	-47.71%
Red Social Facebook	3,084	8.70%	1,280	3.60%	-1,804	-58.50%
Red Social Twitter	1,193	3.37%	643	1.81%	-550	-46.10%
Red Social Twitter Presidencia	50	0.14%	2	0.01%	-48	-96.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	14	0.04%	14	-
WhatsApp	13,478	38.02%	8,224	23.12%	-5,254	-38.98%
Punto de atención	3,064	8.64%	8,221	23.11%	5,157	168.31%
Teléfono Directo	237	0.67%	274	0.77%	37	15.61%
Ventanillas descentralizadas	1,249	3.52%	3,200	9.00%	1,951	156.20%
Alcaldía Municipal	77	0.22%	366	1.03%	289	375.32%
Casa de la Cultura	81	0.23%	308	0.87%	227	280.25%
Ciudad Mujer	187	0.53%	760	2.14%	573	306.42%
Gobernaciones departamentales	904	2.55%	1,766	4.96%	862	95.35%
Total	35,451	100.00%	35,572	100.00%	121	0.34%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Julio 2021	Agosto 2021	Variación	Enero – Agosto 2020	Enero - Agosto 2021	Variación
Denuncia	1,364	1,009	-26.03%	5,472	10,271	87.70%
Avenimiento	978	704	-28.02%	4,634	7,211	55.61%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.00%	382	1,013	165.18%
Conciliación	149	118	-20.81%	193	545	182.38%
Desistimiento	67	54	-19.40%	193	545	182.38%
Falta de Ratificación y Prevención	59	48	-18.64%	184	812	341.30%
Tribunal Sancionador	110	84	-23.64%	12	26	116.67%
Gestión	0	0	N/A	12	26	116.67%
Total	1,364	1,009	-26.03%	5,484	10,297	87.76%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Agosto 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
nov-20	1,130	800	\$437,156.95
dic-20	965	671	\$765,957.77
ene-21	1,447	1,209	\$7,811,458.36
feb-21	1,271	1,036	\$1,066,437.98
mar-21	1,525	1,920	\$2,069,852.99
abr-21	1,244	1,014	\$439,058.70
may-21	1,186	1,023	\$592,200.91
jun-21	1,251	204,756	\$1,351,326.44
jul-21	1,364	1,037	\$901,146.69
ago-21	1,009	679	\$944,572.91
Total	20,395	349,893	\$44,851,120.13