



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Septiembre 2021

Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Agosto y septiembre 2021

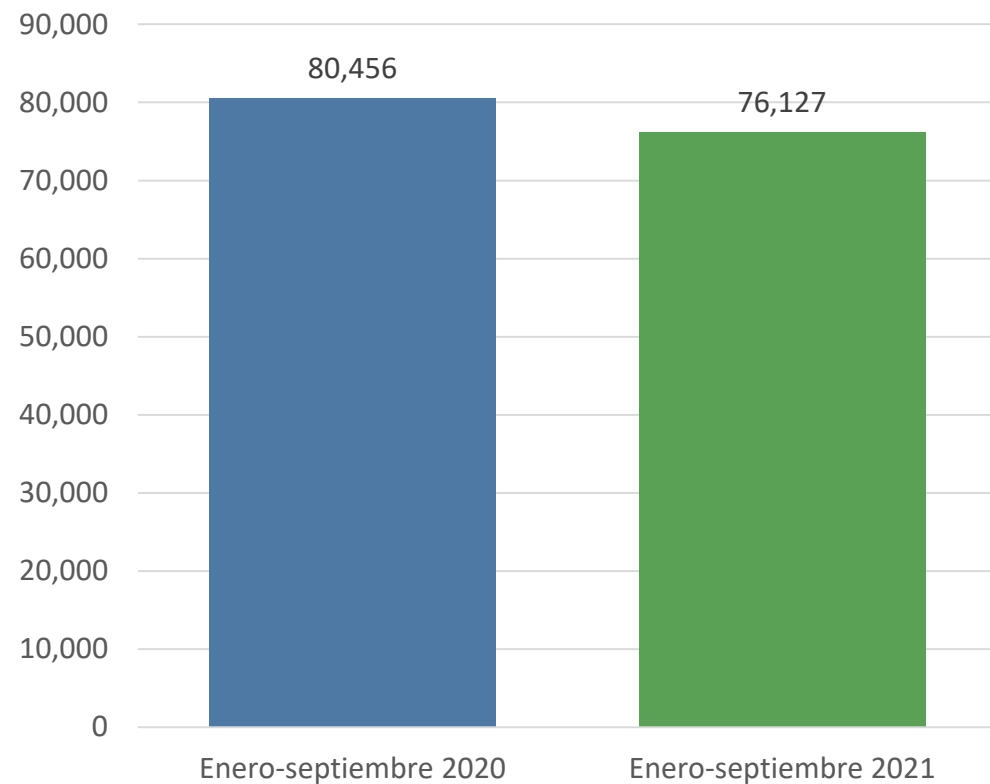
Tipo de caso	Agosto 2021		Septiembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,396	86.54%	7,460	86.04%	64	0.87%
Denuncia	1,150	13.46%	1,210	13.96%	60	5.22%
Total	8,546	100.00%	8,670	100.00%	124	1.45%

Atenciones brindadas

Enero - Septiembre 2020 y Enero - Septiembre 2021

Tipo de caso	Enero - Septiembre 2020		Enero - Septiembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	72,437	90.03%	65,739	86.35%	-6,698	-9.25%
Denuncia	8,019	9.97%	10,388	13.65%	2,369	29.54%
Total	80,456	100.00%	76,127	100.00%	-4,329	-5.38%

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

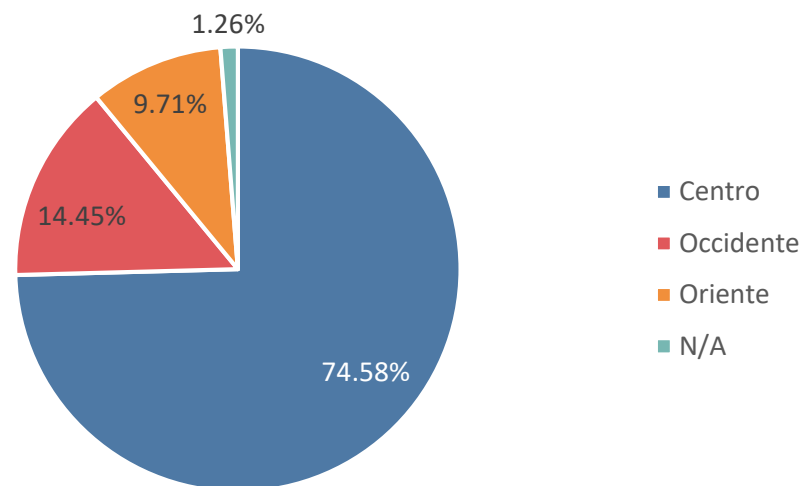


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Septiembre 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,660	806	6,466	74.58%
Occidente	1,018	235	1,253	14.45%
Oriente	674	168	842	9.71%
N/A	108	1	109	1.26%
Total	7,460	1,210	8,670	100.00%

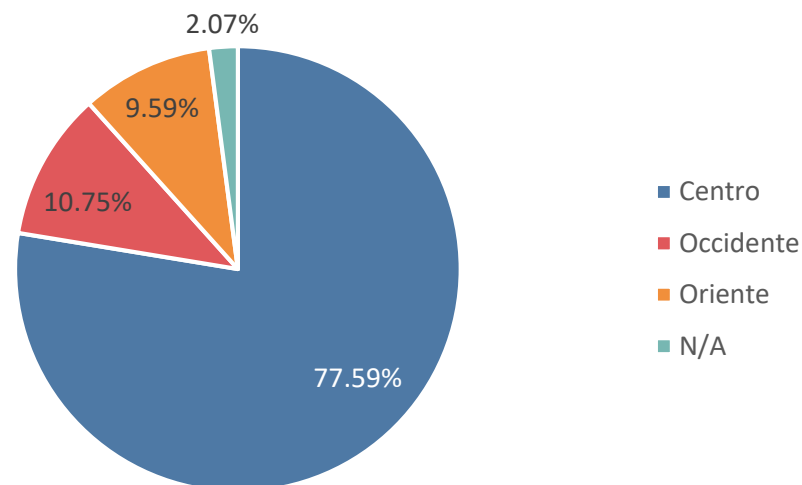
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	52,339	6,731	59,070	77.59%
Occidente	6,287	1,895	8,182	10.75%
Oriente	5,888	1,409	7,297	9.59%
N/A	1,225	353	1,578	2.07%
Total	65,739	10,388	76,127	100.00%

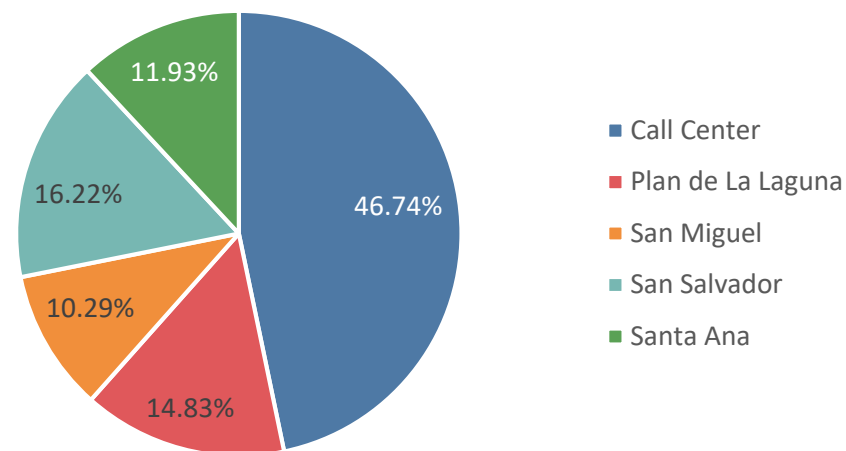
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

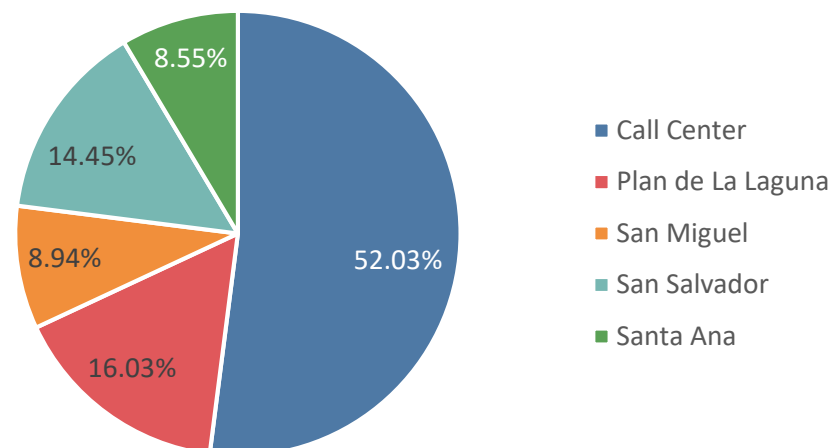
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Septiembre 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,052	0	4,052	46.74%
Plan de La Laguna	978	308	1,286	14.83%
San Miguel	721	171	892	10.29%
San Salvador	899	507	1,406	16.22%
Santa Ana	810	224	1,034	11.93%
Total	7,460	1,210	8,670	100.00%



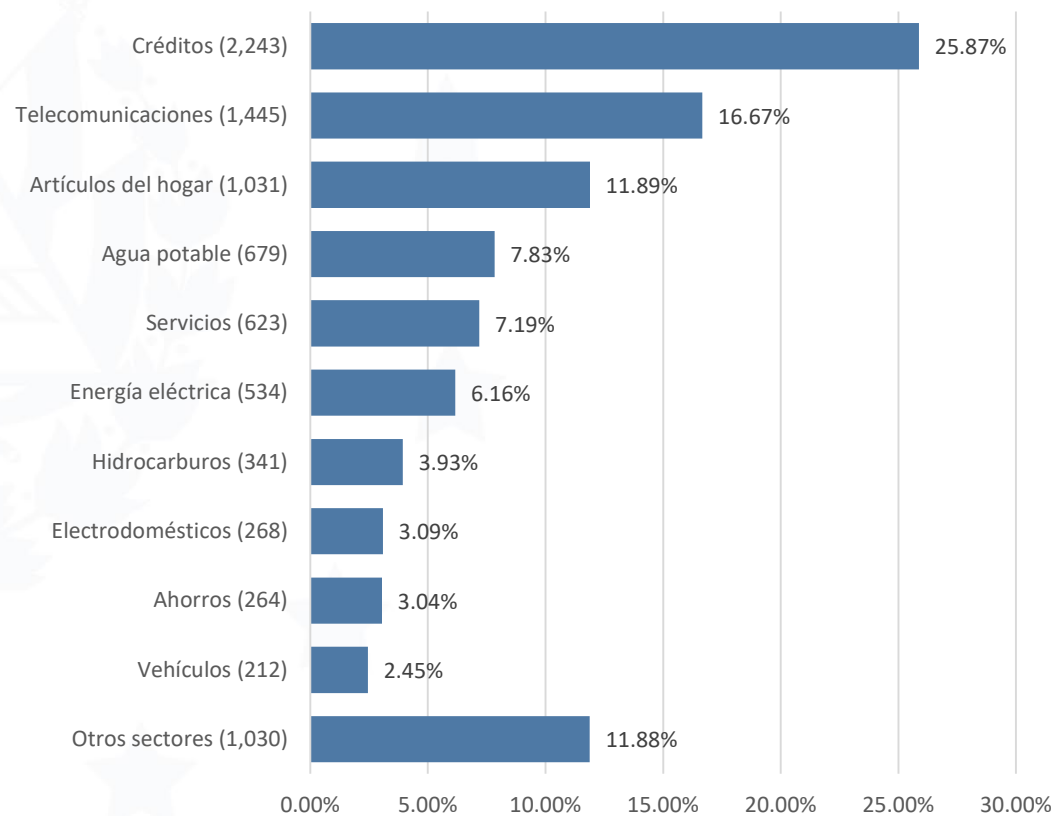
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Septiembre 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	39,607	0	39,607	52.03%
Plan de La Laguna	9,573	2,631	12,204	16.03%
San Miguel	5,372	1,435	6,807	8.94%
San Salvador	6,410	4,588	10,998	14.45%
Santa Ana	4,777	1,734	6,511	8.55%
Total	65,739	10,388	76,127	100.00%

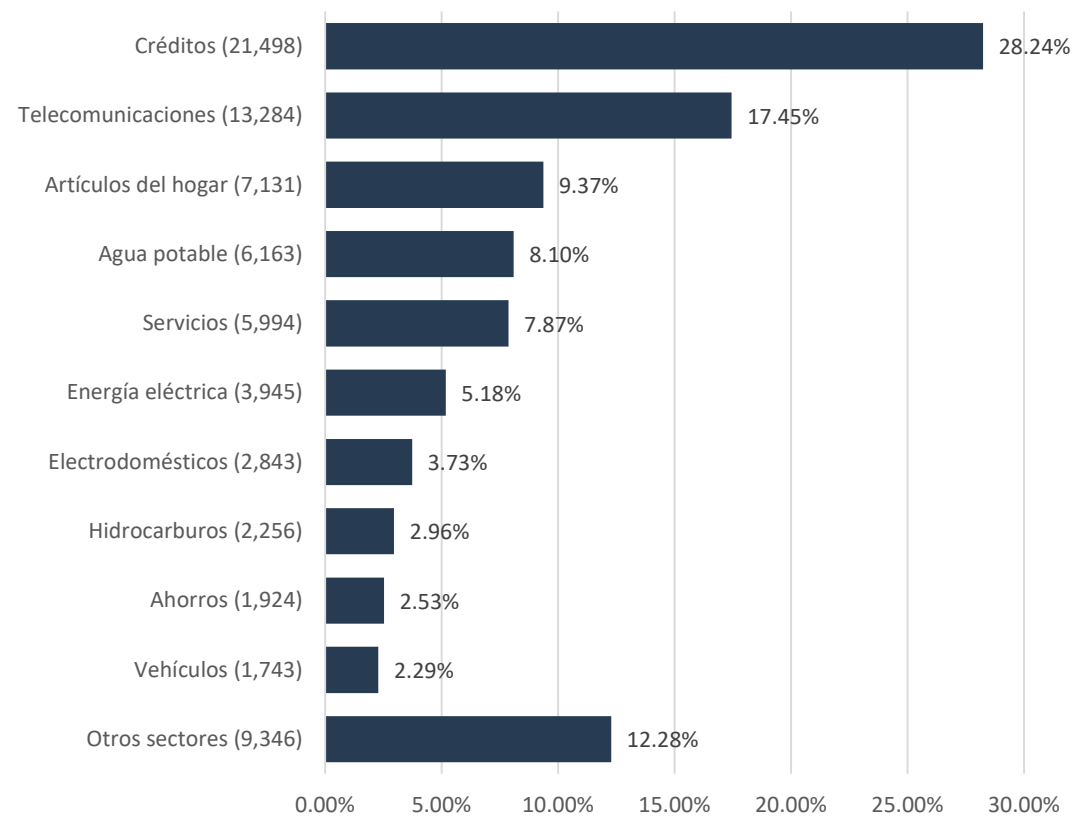


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Septiembre 2021

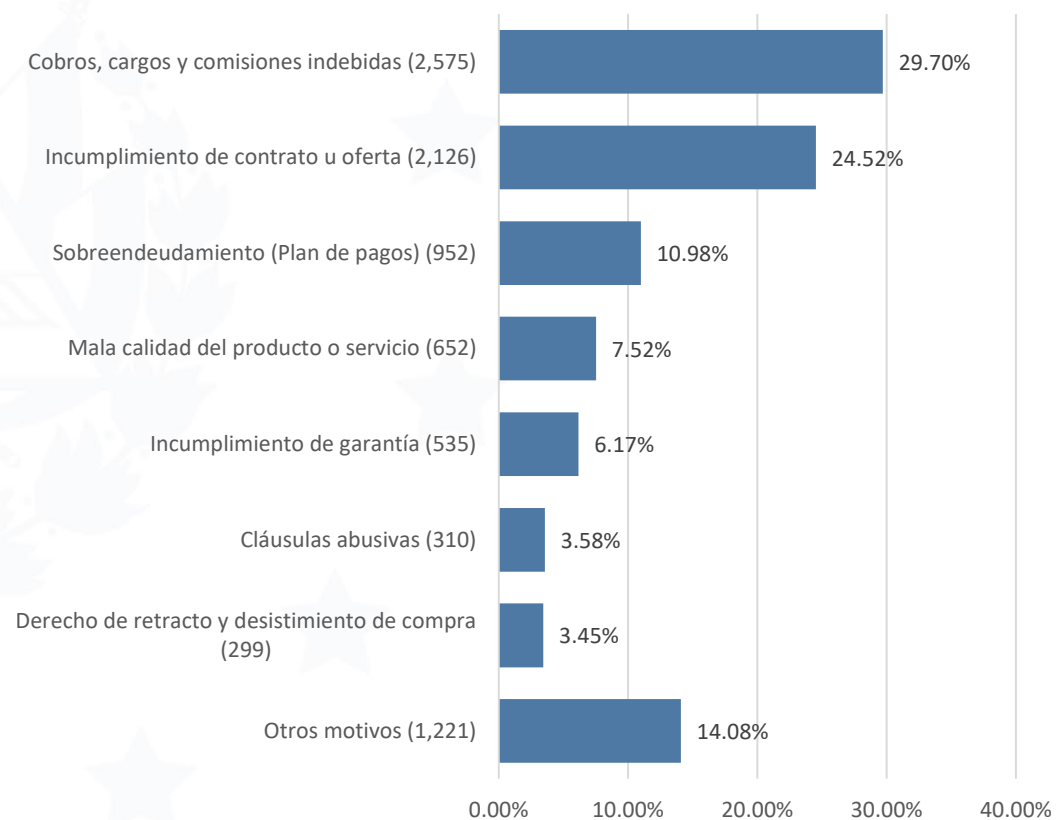


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Septiembre 2021

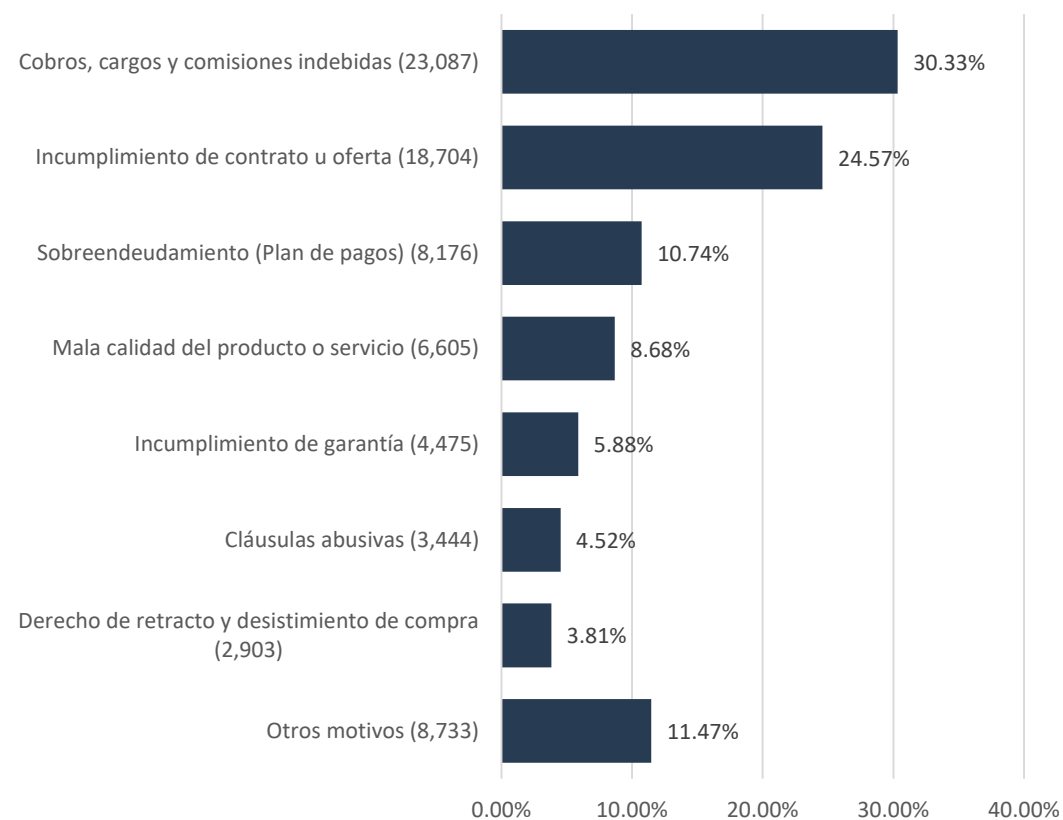


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Septiembre - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Septiembre 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Agosto y septiembre de 2021

Forma de recepción	Agosto 2021		Septiembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,928	65.30%	2,668	63.83%	-260	-8.88%
Atención en línea	1,152	25.69%	1,041	24.90%	-111	-9.64%
Chat	146	3.26%	147	3.52%	1	0.68%
Correo Electrónico	207	4.62%	260	6.22%	53	25.60%
Red Social Facebook	237	5.29%	65	1.56%	-172	-72.57%
Red Social Twitter	26	0.58%	0	0.00%	-26	-100.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	1	0.02%	7	0.17%	6	600.00%
WhatsApp	1,159	25.85%	1,148	27.46%	-11	-0.95%
Punto de atención	1,096	24.44%	915	21.89%	-181	-16.51%
Teléfono Directo	29	0.65%	56	1.34%	27	93.10%
Ventanillas descentralizadas	431	9.61%	541	12.94%	110	25.52%
Alcaldía Municipal	43	0.96%	54	1.29%	11	25.58%
Casa de la Cultura	29	0.65%	31	0.74%	2	6.90%
Ciudad Mujer	92	2.05%	116	2.78%	24	26.09%
Gobernaciones departamentales	267	5.95%	340	8.13%	73	27.34%
Total	4,484	100.00%	4,180	100.00%	-304	-6.78%

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

Forma de recepción	Enero - septiembre 2020		Enero - septiembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	35,232	88.45%	26,545	66.77%	-8,687	-24.66%
Atención en línea	11,909	29.90%	11,779	29.63%	-130	-1.09%
Chat	349	0.88%	1,570	3.95%	1,221	349.86%
Correo Electrónico	3,393	8.52%	1,812	4.56%	-1,581	-46.60%
Red Social Facebook	3,125	7.85%	1,345	3.38%	-1,780	-56.96%
Red Social Twitter	1,344	3.37%	643	1.62%	-701	-52.16%
Red Social Twitter Presidencia	50	0.13%	2	0.01%	-48	-96.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	22	0.06%	22	-
WhatsApp	15,062	37.81%	9,372	23.57%	-5,690	-37.78%
Punto de atención	3,064	7.69%	9,143	23.00%	6,079	198.40%
Teléfono Directo	253	0.64%	330	0.83%	77	30.43%
Ventanillas descentralizadas	1,284	3.22%	3,737	9.40%	2,453	191.04%
Alcaldía Municipal	78	0.20%	423	1.06%	345	442.31%
Casa de la Cultura	81	0.20%	341	0.86%	260	320.99%
Ciudad Mujer	215	0.54%	876	2.20%	661	307.44%
Gobernaciones departamentales	910	2.28%	2,097	5.27%	1,187	130.44%
Total	39,833	100.00%	39,755	100.00%	-78	-0.20%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Agosto 2021	Septiembre 2021	Variación	Enero – Septiembre 2020	Enero - Septiembre 2021	Variación
Denuncia	1,005	1,423	41.59%	6,667	11,685	75.27%
Avenimiento	703	1,039	47.80%	5,701	8,243	44.59%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.00%	0	3	N/A
Conciliación	116	168	44.83%	455	1,180	159.34%
Desistimiento	53	65	22.64%	219	610	178.54%
Falta de Ratificación y Prevención	48	47	-2.08%	88	733	732.95%
Tribunal Sancionador	84	104	23.81%	204	916	349.02%
Gestión	0	0	N/A	13	26	100.00%
Total	1,005	1,423	41.59%	6,680	11,711	75.31%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Septiembre 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	1,524	1,919	\$2,063,038.64
abr-21	1,245	1,014	\$439,058.70
may-21	1,187	1,023	\$592,200.91
jun-21	1,250	204,755	\$1,351,152.35
jul-21	1,359	1,032	\$890,577.80
ago-21	1,005	676	\$940,033.96
sep-21	1,423	1,140	\$752,518.65
Total	21,809	351,023	\$45,581,542.50