



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Octubre 2021

# Atenciones brindadas

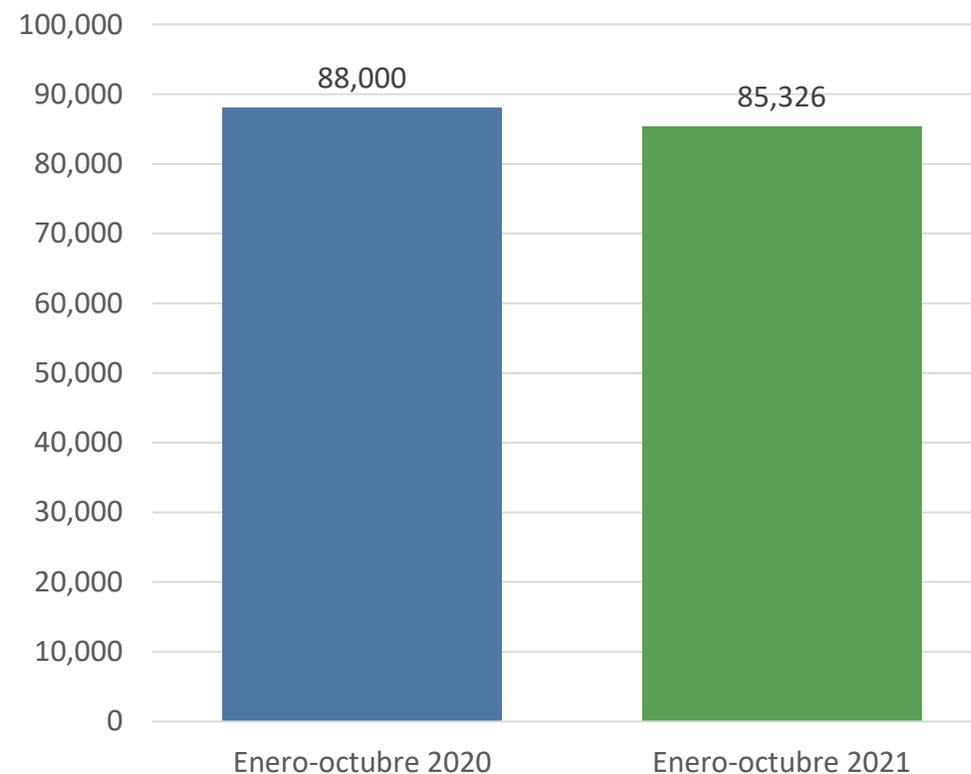
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Septiembre y octubre 2021

Tipo de caso	Septiembre 2021		Octubre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,460	86.04%	8,047	87.48%	587	7.87%
Denuncia	1,210	13.96%	1,152	12.52%	-58	-4.79%
<b>Total</b>	<b>8,670</b>	<b>100.00%</b>	<b>9,199</b>	<b>100.00%</b>	<b>529</b>	<b>6.10%</b>

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

Tipo de caso	Enero - Octubre 2020		Enero - Octubre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	78,775	89.52%	73,786	86.48%	-4,989	-6.33%
Denuncia	9,225	10.48%	11,540	13.52%	2,315	25.09%
<b>Total</b>	<b>88,000</b>	<b>100.00%</b>	<b>85,326</b>	<b>100.00%</b>	<b>-2,674</b>	<b>-3.04%</b>

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

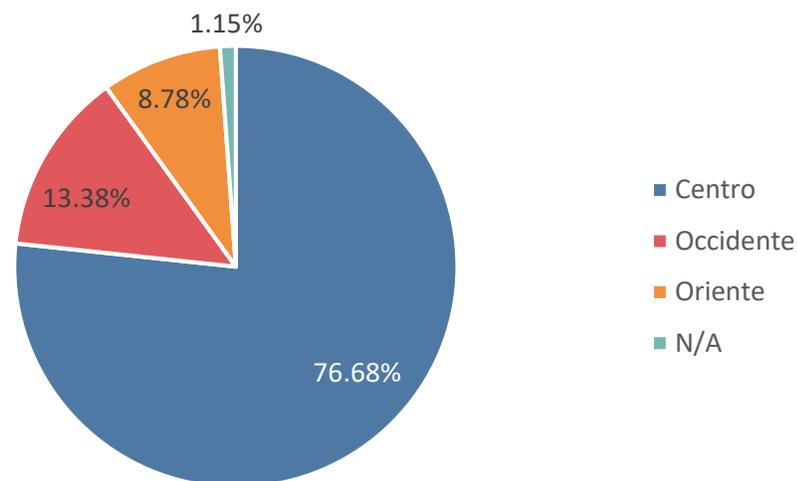


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Octubre 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	6,271	783	7,054	76.68%
<b>Occidente</b>	1,002	229	1,231	13.38%
<b>Oriente</b>	673	135	808	8.78%
<b>N/A</b>	101	5	106	1.15%
<b>Total</b>	<b>8,047</b>	<b>1,152</b>	<b>9,199</b>	<b>100.00%</b>

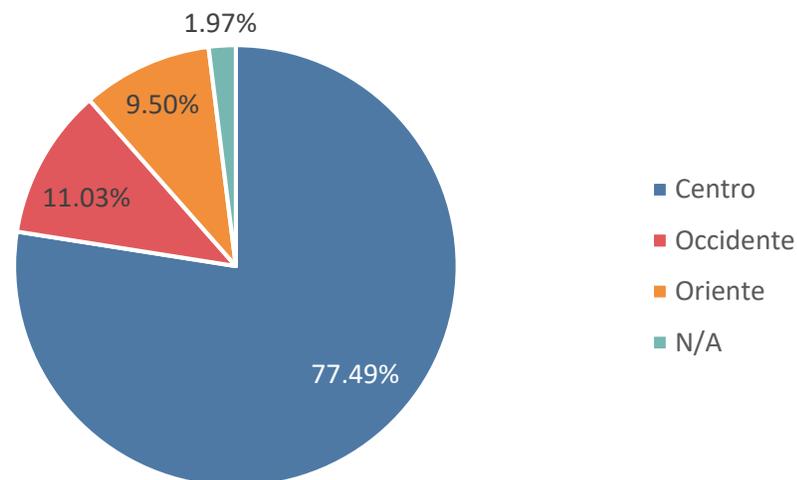
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	58,608	7,515	66,123	77.49%
<b>Occidente</b>	7,289	2,124	9,413	11.03%
<b>Oriente</b>	6,564	1,546	8,110	9.50%
<b>N/A</b>	1,325	355	1,680	1.97%
<b>Total</b>	<b>73,786</b>	<b>11,540</b>	<b>85,326</b>	<b>100.00%</b>

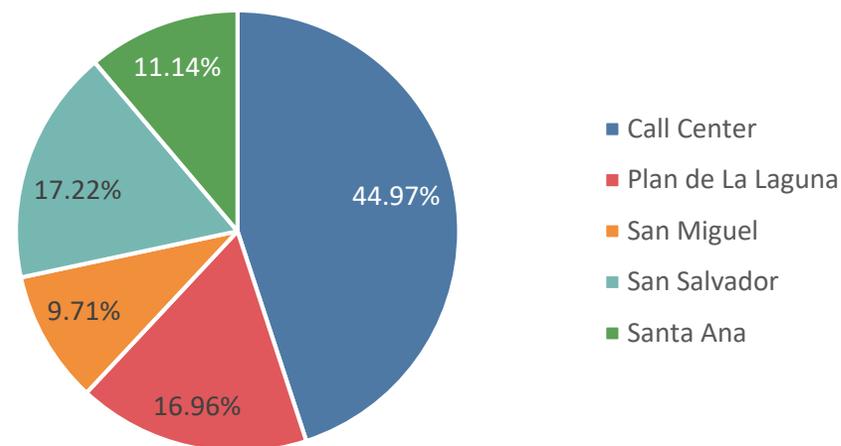
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

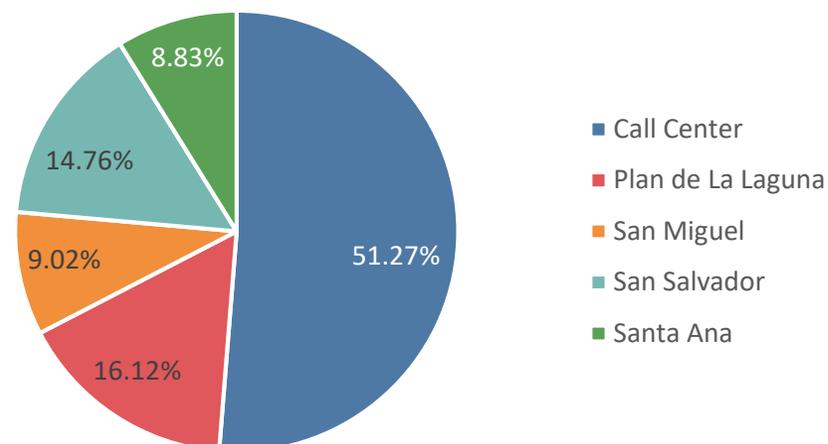
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Octubre 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,137	0	4,137	44.97%
Plan de La Laguna	1,260	300	1,560	16.96%
San Miguel	759	134	893	9.71%
San Salvador	1,075	509	1,584	17.22%
Santa Ana	816	209	1,025	11.14%
<b>Total</b>	<b>8,047</b>	<b>1,152</b>	<b>9,199</b>	<b>100.00%</b>



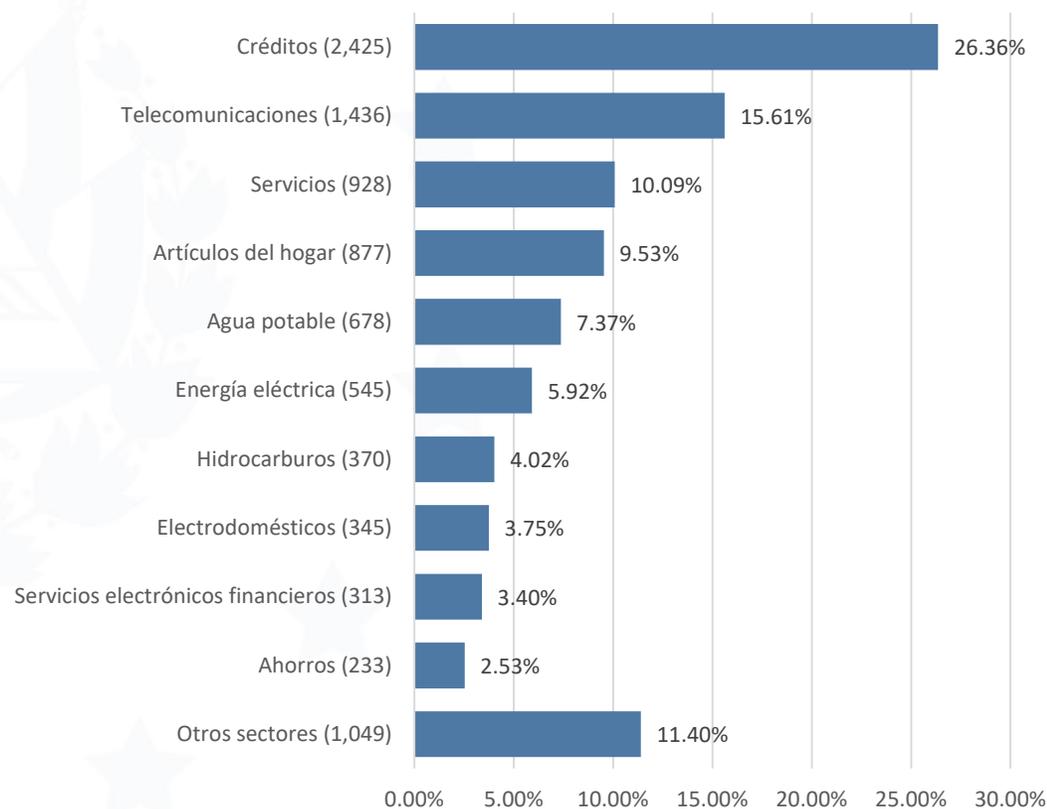
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero - Octubre 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	43,744	0	43,744	51.27%
Plan de La Laguna	10,833	2,918	13,751	16.12%
San Miguel	6,131	1,569	7,700	9.02%
San Salvador	7,485	5,110	12,595	14.76%
Santa Ana	5,593	1,943	7,536	8.83%
<b>Total</b>	<b>73,786</b>	<b>11,540</b>	<b>85,326</b>	<b>100.00%</b>

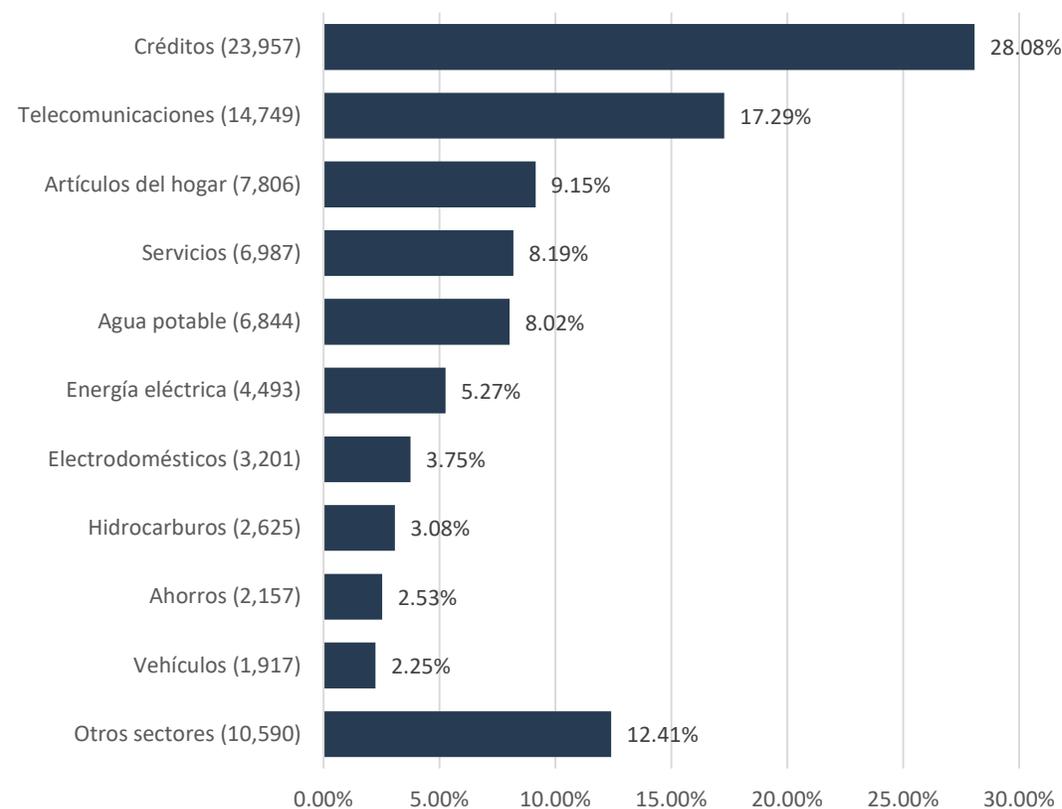


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Octubre 2021

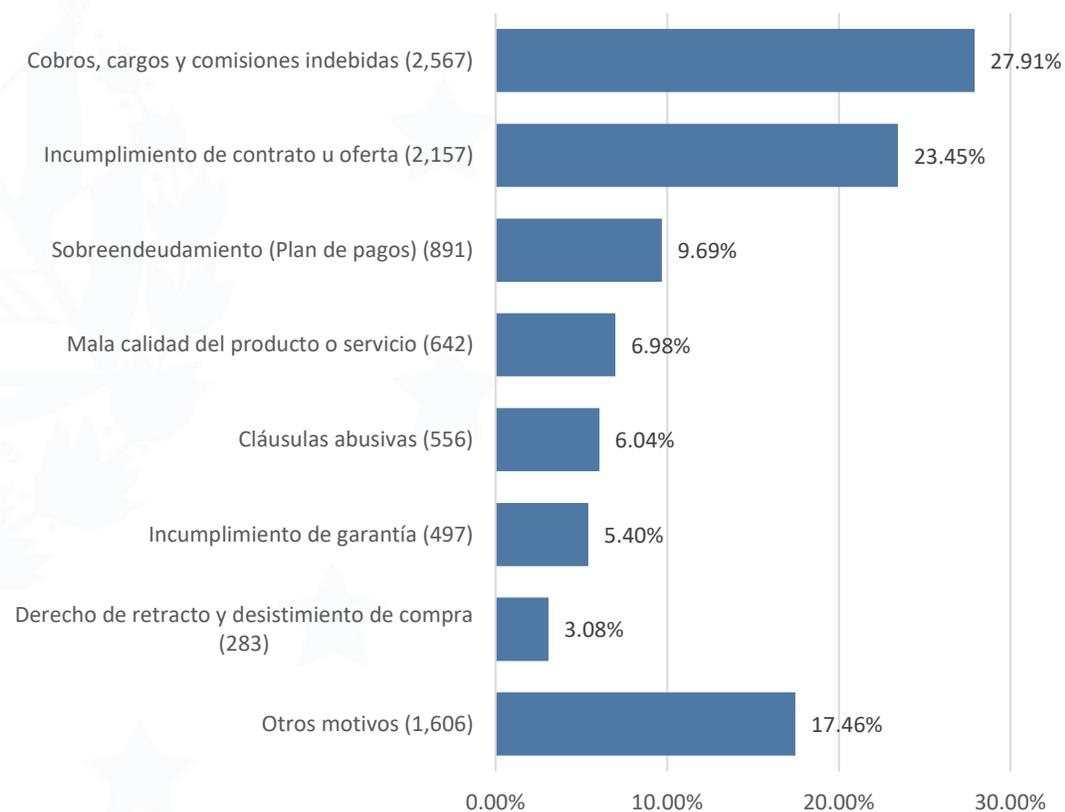


Atenciones por sector acumuladas  
Enero - Octubre 2021

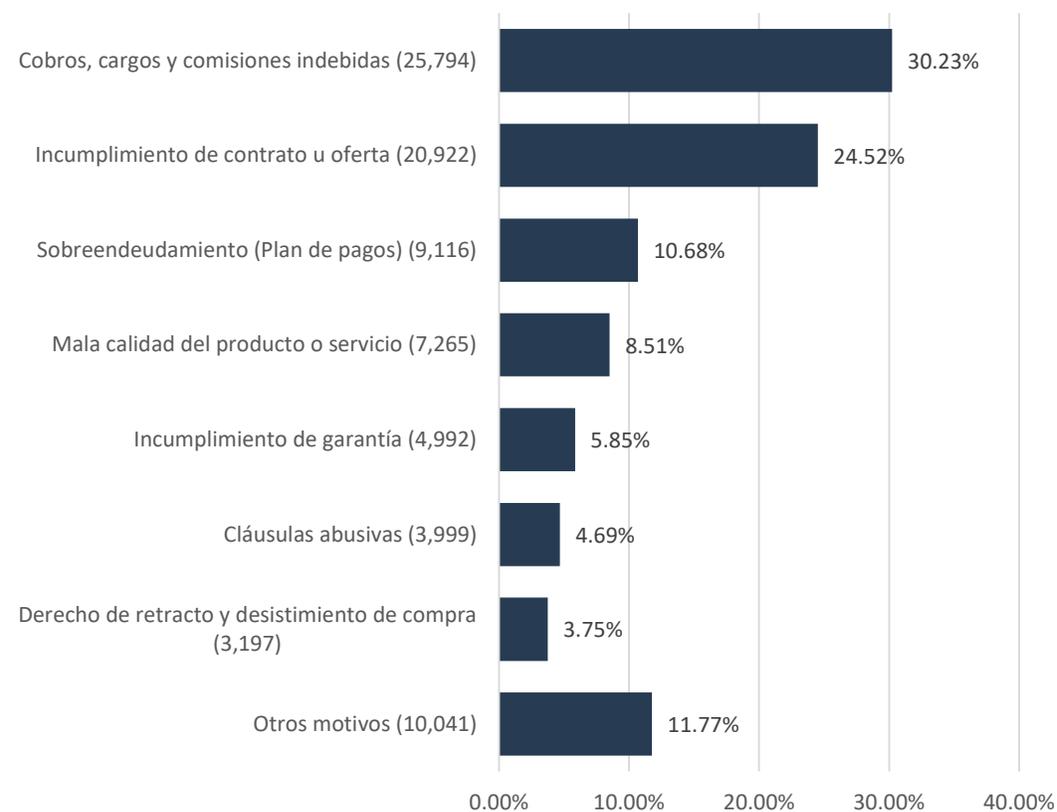


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Octubre - 2021



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero - Octubre 2021



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Septiembre y octubre de 2021

Forma de recepción	Septiembre 2021		Octubre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,668</b>	<b>63.83%</b>	<b>3,246</b>	<b>65.78%</b>	<b>578</b>	<b>21.66%</b>
Atención en línea	1,041	24.90%	1,122	22.74%	81	7.78%
Chat	147	3.52%	195	3.95%	48	32.65%
Correo Electrónico	260	6.22%	378	7.66%	118	45.38%
Red Social Facebook	65	1.56%	263	5.33%	198	304.62%
Red Social Twitter	0	0.00%	216	4.38%	216	-
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	7	0.17%	31	0.63%	24	342.86%
WhatsApp	1,148	27.46%	1,041	21.09%	-107	-9.32%
<b>Punto de atención</b>	<b>916</b>	<b>21.91%</b>	<b>1,106</b>	<b>22.41%</b>	<b>190</b>	<b>20.74%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>56</b>	<b>1.34%</b>	<b>36</b>	<b>0.73%</b>	<b>-20</b>	<b>-35.71%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>540</b>	<b>12.92%</b>	<b>547</b>	<b>11.08%</b>	<b>7</b>	<b>1.30%</b>
Alcaldía Municipal	54	1.29%	62	1.26%	8	14.81%
Casa de la Cultura	31	0.74%	44	0.89%	13	41.94%
Ciudad Mujer	117	2.80%	87	1.76%	-30	-25.64%
Gobernaciones departamentales	338	8.09%	354	7.17%	16	4.73%
<b>Total</b>	<b>4,180</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,935</b>	<b>100.00%</b>	<b>755</b>	<b>18.06%</b>

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

Forma de recepción	Enero - octubre 2020		Enero - octubre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>38,376</b>	<b>88.96%</b>	<b>29,791</b>	<b>66.66%</b>	<b>-8,585</b>	<b>-22.37%</b>
Atención en línea	13,417	31.10%	12,901	28.87%	-516	-3.85%
Chat	496	1.15%	1,765	3.95%	1,269	255.85%
Correo Electrónico	3,620	8.39%	2,190	4.90%	-1,430	-39.50%
Red Social Facebook	3,365	7.80%	1,608	3.60%	-1,757	-52.21%
Red Social Twitter	1,504	3.49%	859	1.92%	-645	-42.89%
Red Social Twitter Presidencia	50	0.12%	2	0.00%	-48	-96.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	53	0.12%	53	-
WhatsApp	15,924	36.91%	10,413	23.30%	-5,511	-34.61%
<b>Punto de atención</b>	<b>3,081</b>	<b>7.14%</b>	<b>10,250</b>	<b>22.94%</b>	<b>7,169</b>	<b>232.68%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>276</b>	<b>0.64%</b>	<b>366</b>	<b>0.82%</b>	<b>90</b>	<b>32.61%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>1,405</b>	<b>3.26%</b>	<b>4,283</b>	<b>9.58%</b>	<b>2,878</b>	<b>204.84%</b>
Alcaldía Municipal	78	0.18%	485	1.09%	407	521.79%
Casa de la Cultura	81	0.19%	385	0.86%	304	375.31%
Ciudad Mujer	292	0.68%	965	2.16%	673	230.48%
Gobernaciones departamentales	954	2.21%	2,448	5.48%	1,494	156.60%
<b>Total</b>	<b>43,138</b>	<b>100.00%</b>	<b>44,690</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,552</b>	<b>3.60%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Septiembre 2021	Octubre 2021	Variación	Enero – Octubre 2020	Enero - Octubre 2021	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,419</b>	<b>1,389</b>	<b>-2.11%</b>	<b>7,990</b>	<b>13,069</b>	<b>63.57%</b>
Avenimiento	1,036	926	-10.62%	6,763	9,165	35.52%
Cerrado por razones de oficio	0	1	N/A	0	4	N/A
Conciliación	168	193	14.88%	565	1,372	142.83%
Desistimiento	64	59	-7.81%	273	668	144.69%
Falta de Ratificación y Prevención	47	103	119.15%	128	836	553.13%
Tribunal Sancionador	104	107	2.88%	261	1,024	292.34%
<b>Gestión</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>
<b>Total</b>	<b>1,419</b>	<b>1,389</b>	<b>-2.11%</b>	<b>8,003</b>	<b>13,095</b>	<b>63.63%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Enero 2020 - Octubre 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	1,246	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	1,358	1,031	\$890,539.81
ago-21	1,004	675	\$941,397.99
sep-21	1,419	1,136	\$748,746.90
oct-21	1,389	1,195	\$1,642,687.53
<b>Total</b>	<b>23,193</b>	<b>352,212</b>	<b>\$47,221,784.32</b>