



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2021

Atenciones brindadas

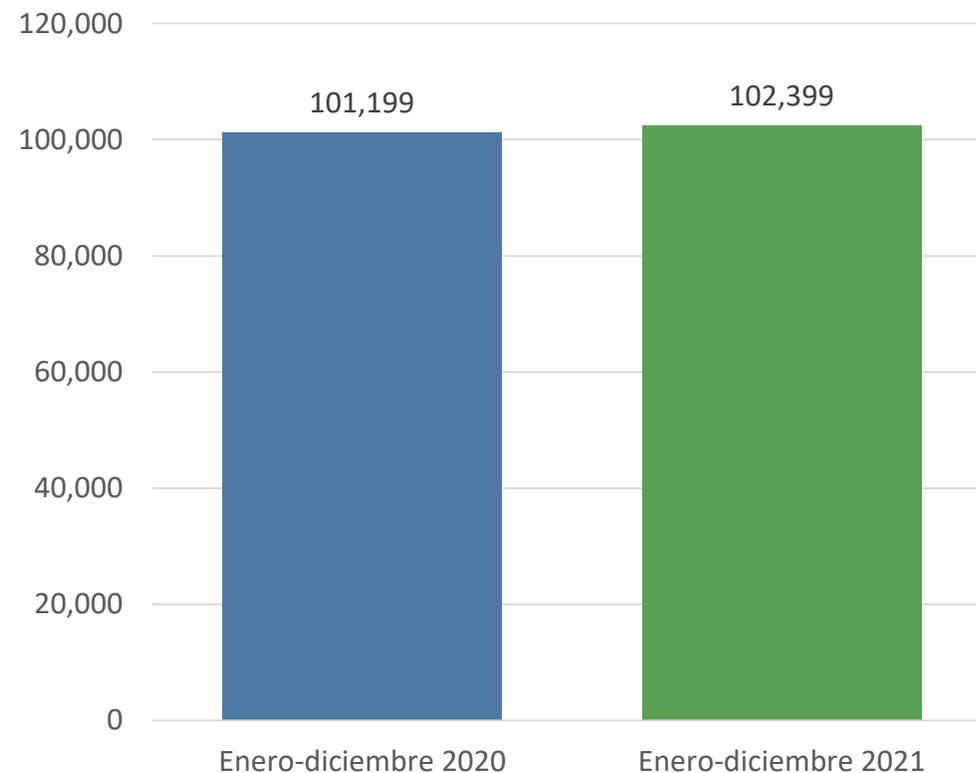
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Noviembre y diciembre 2021

| Tipo de caso | Noviembre 2021 | | Diciembre 2021 | | Variación | |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|---------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Asesoría | 7,832 | 87.18% | 7,072 | 87.41% | -760 | -9.70% |
| Denuncia | 1,152 | 12.82% | 1,019 | 12.59% | -133 | -11.55% |
| Total | 8,984 | 100.00% | 8,091 | 100.00% | -893 | -9.94% |

Atenciones brindadas Enero - Diciembre 2020 y Enero - Diciembre 2021

| Tipo de caso | Enero - Diciembre 2020 | | Enero - Diciembre 2021 | | Variación | |
|--------------|------------------------|----------------|------------------------|----------------|--------------|--------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Asesoría | 89,826 | 88.76% | 88,690 | 86.61% | -1,136 | -1.26% |
| Denuncia | 11,373 | 11.24% | 13,709 | 13.39% | 2,336 | 20.54% |
| Total | 101,199 | 100.00% | 102,399 | 100.00% | 1,200 | 1.19% |

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

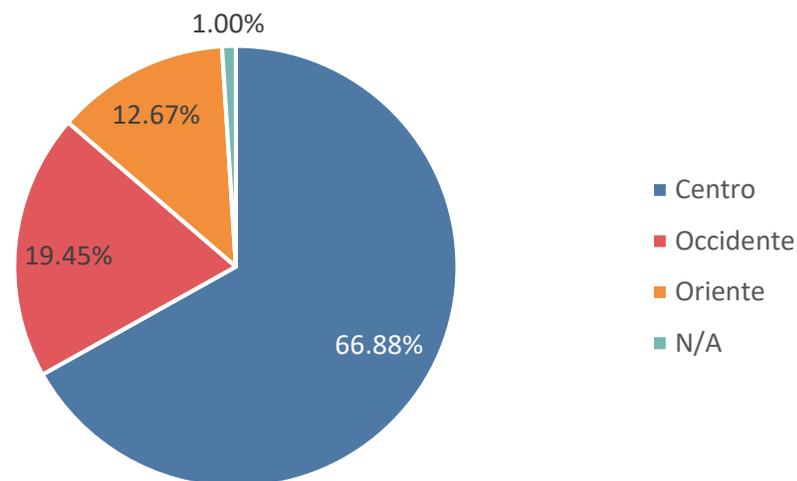


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Diciembre 2021

| Región | Asesoría | Denuncia | Total | % |
|------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Centro | 4,727 | 684 | 5,411 | 66.88% |
| Occidente | 1,385 | 189 | 1,574 | 19.45% |
| Oriente | 884 | 141 | 1,025 | 12.67% |
| N/A | 76 | 5 | 81 | 1.00% |
| Total | 7,072 | 1,019 | 8,091 | 100.00% |

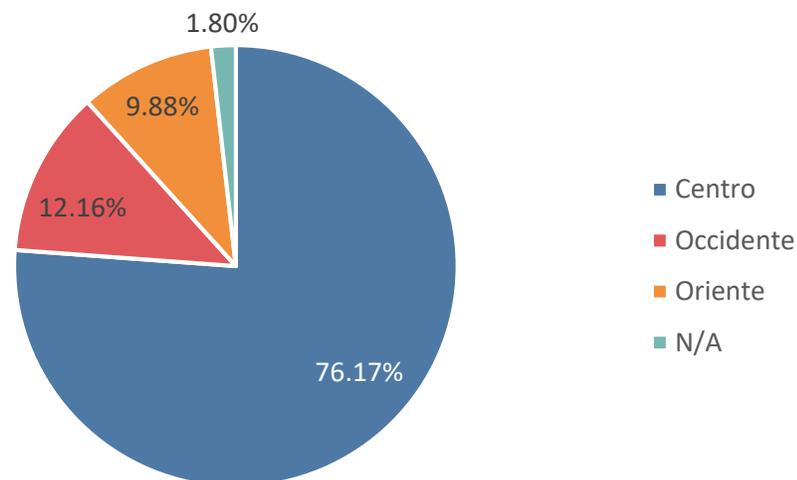
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

| Región | Asesoría | Denuncia | Total | % |
|------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Centro | 69,034 | 8,959 | 77,993 | 76.17% |
| Occidente | 9,913 | 2,540 | 12,453 | 12.16% |
| Oriente | 8,262 | 1,850 | 10,112 | 9.88% |
| N/A | 1,481 | 360 | 1,841 | 1.80% |
| Total | 88,690 | 13,709 | 102,399 | 100.00% |

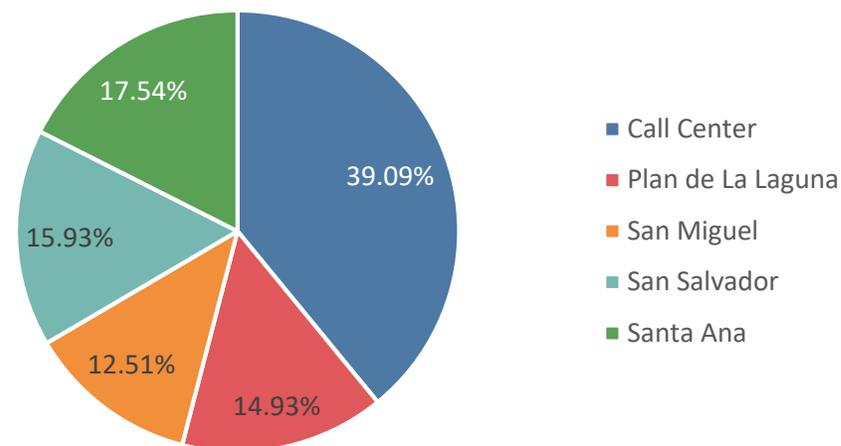
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

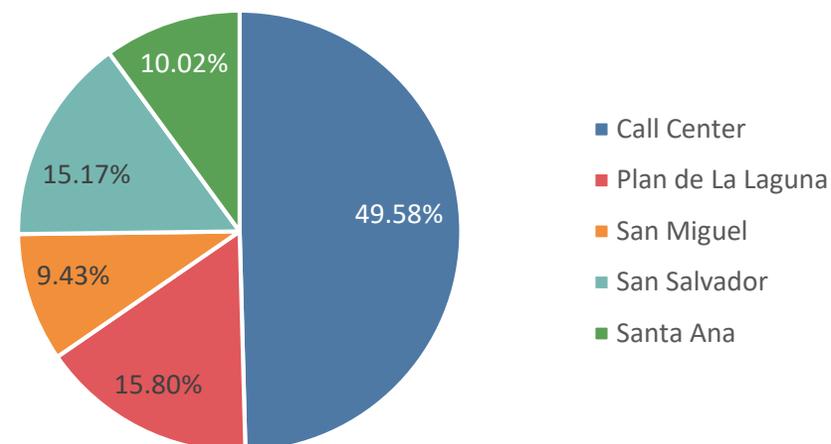
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Diciembre 2021

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Total | % |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Call Center | 3,163 | 0 | 3,163 | 39.09% |
| Plan de La Laguna | 975 | 233 | 1,208 | 14.93% |
| San Miguel | 872 | 140 | 1,012 | 12.51% |
| San Salvador | 812 | 477 | 1,289 | 15.93% |
| Santa Ana | 1,250 | 169 | 1,419 | 17.54% |
| Total | 7,072 | 1,019 | 8,091 | 100.00% |



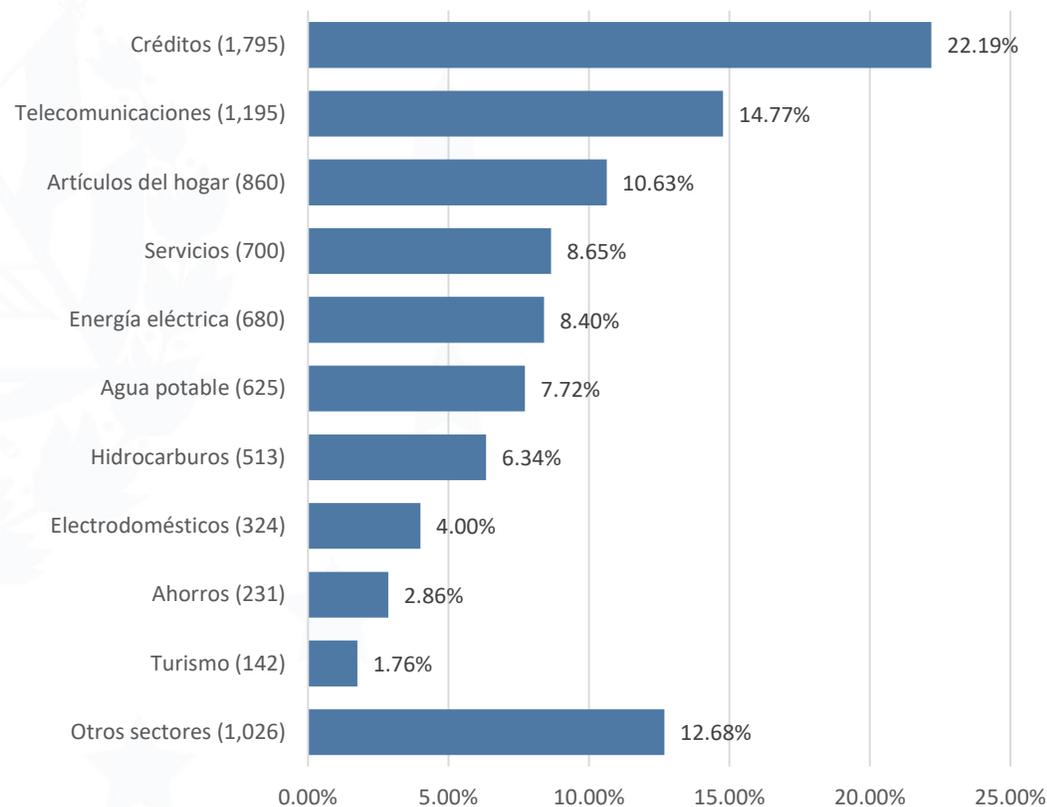
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Diciembre 2021

| Oficina | Asesoría | Denuncia | Total | % |
|-------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Call Center | 50,771 | 0 | 50,771 | 49.58% |
| Plan de La Laguna | 12,881 | 3,294 | 16,175 | 15.80% |
| San Miguel | 7,789 | 1,866 | 9,655 | 9.43% |
| San Salvador | 9,295 | 6,239 | 15,534 | 15.17% |
| Santa Ana | 7,954 | 2,310 | 10,264 | 10.02% |
| Total | 88,690 | 13,709 | 102,399 | 100.00% |

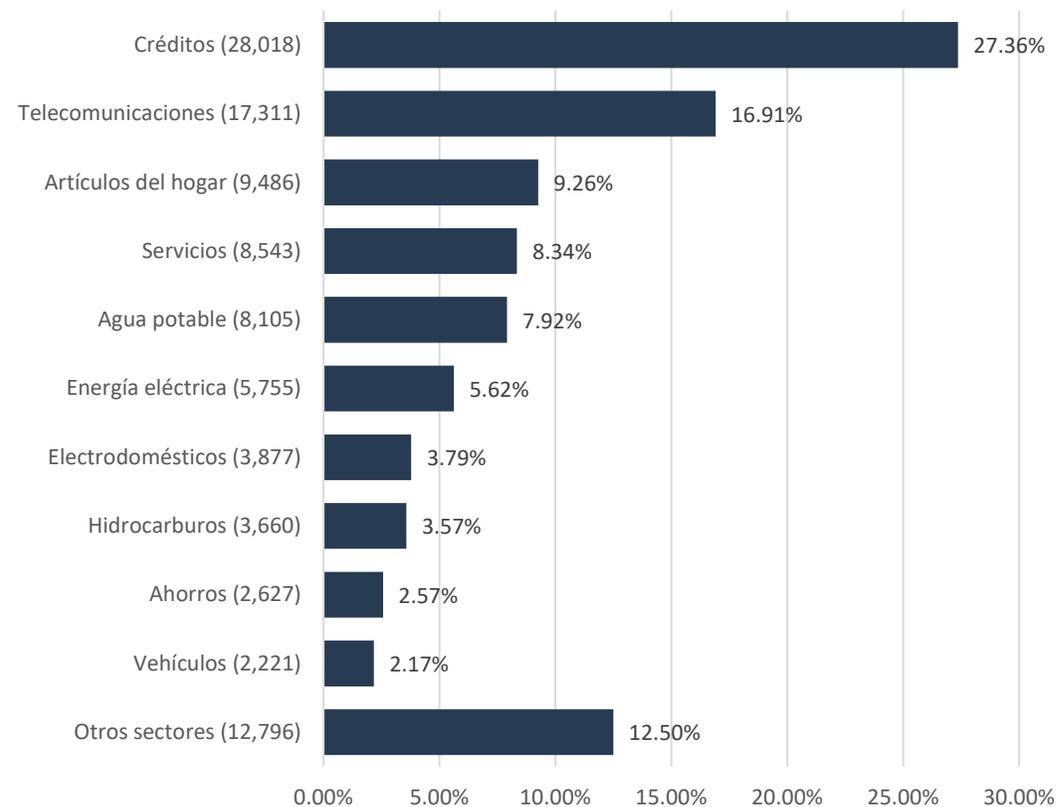


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Diciembre 2021



Atenciones por sector acumuladas
Enero - Diciembre 2021

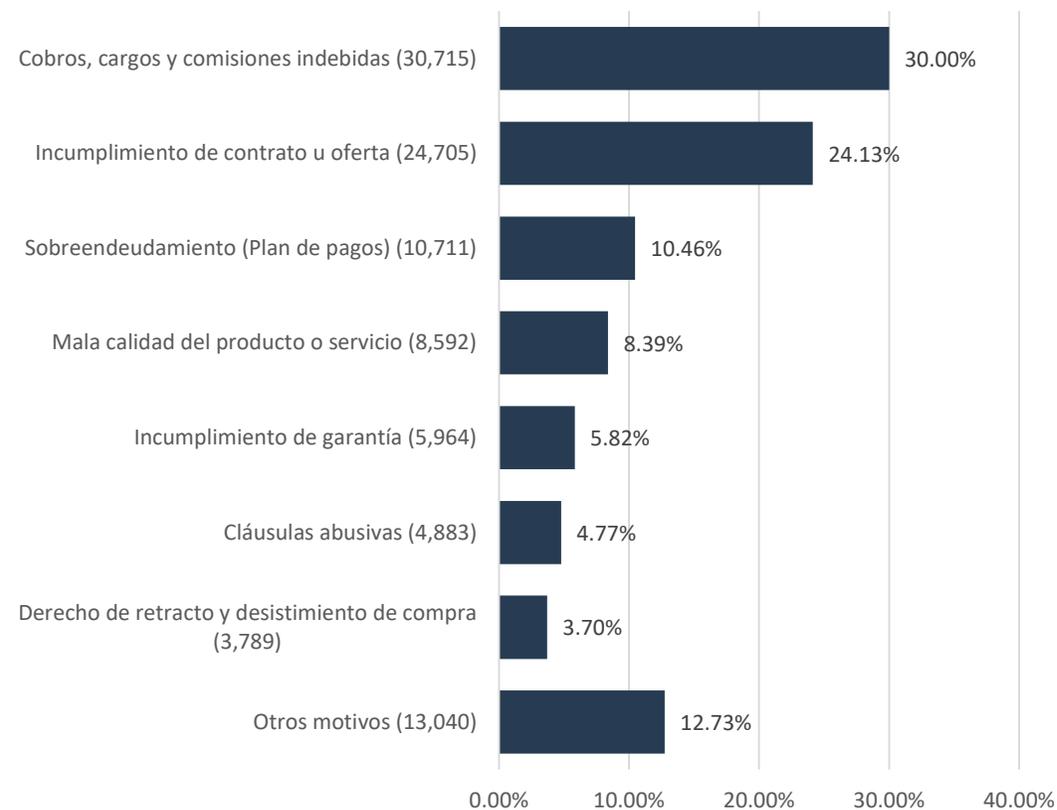


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Diciembre - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Diciembre 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Noviembre y diciembre de 2021

| Forma de recepción | Noviembre 2021 | | Diciembre 2021 | | Variación | |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Medios electrónicos | 2,818 | 57.22% | 2,373 | 49.56% | -445 | -15.79% |
| Atención en línea | 912 | 18.52% | 968 | 20.22% | 56 | 6.14% |
| Chat | 214 | 4.35% | 78 | 1.63% | -136 | -63.55% |
| Correo Electrónico | 391 | 7.94% | 214 | 4.47% | -177 | -45.27% |
| Red Social Facebook | 59 | 1.20% | 17 | 0.36% | -42 | -71.19% |
| Red Social Twitter | 190 | 3.86% | 32 | 0.67% | -158 | -83.16% |
| Red Social Twitter Presidencia | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | - |
| Ventanilla Virtual | 61 | 1.24% | 23 | 0.48% | -38 | -62.30% |
| WhatsApp | 991 | 20.12% | 1,041 | 21.74% | 50 | 5.05% |
| Punto de atención | 1,506 | 30.58% | 1,926 | 40.23% | 420 | 27.89% |
| Teléfono Directo | 63 | 1.28% | 33 | 0.69% | -30 | -47.62% |
| Ventanillas descentralizadas | 538 | 10.92% | 456 | 9.52% | -82 | -15.24% |
| Alcaldía Municipal | 59 | 1.20% | 47 | 0.98% | -12 | -20.34% |
| Casa de la Cultura | 40 | 0.81% | 31 | 0.65% | -9 | -22.50% |
| Ciudad Mujer | 102 | 2.07% | 94 | 1.96% | -8 | -7.84% |
| CONAMYPE | 10 | 0.20% | 0 | 0.00% | -10 | -100.00% |
| Gobernaciones departamentales | 327 | 6.64% | 284 | 5.93% | -43 | -13.15% |
| Total | 4,925 | 100.00% | 4,788 | 100.00% | -137 | -2.78% |

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

| Forma de recepción | Enero - diciembre 2020 | | Enero - diciembre 2021 | | Variación | |
|-------------------------------------|------------------------|----------------|------------------------|----------------|---------------|----------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Medios electrónicos | 43,534 | 88.36% | 34,981 | 64.30% | -8,553 | -19.65% |
| Atención en línea | 16,229 | 32.94% | 14,780 | 27.17% | -1,449 | -8.93% |
| Chat | 800 | 1.62% | 2,057 | 3.78% | 1,257 | 157.13% |
| Correo Electrónico | 4,016 | 8.15% | 2,795 | 5.14% | -1,221 | -30.40% |
| Red Social Facebook | 3,671 | 7.45% | 1,684 | 3.10% | -1,987 | -54.13% |
| Red Social Twitter | 1,619 | 3.29% | 1,081 | 1.99% | -538 | -33.23% |
| Red Social Twitter Presidencia | 50 | 0.10% | 2 | 0.00% | -48 | -96.00% |
| Ventanilla Virtual | 0 | 0.00% | 137 | 0.25% | 137 | - |
| WhatsApp | 17,149 | 34.81% | 12,445 | 22.88% | -4,704 | -27.43% |
| Punto de atención | 3,778 | 7.67% | 13,682 | 25.15% | 9,904 | 262.15% |
| Teléfono Directo | 307 | 0.62% | 462 | 0.85% | 155 | 50.49% |
| Ventanillas descentralizadas | 1,648 | 3.35% | 5,277 | 9.70% | 3,629 | 220.21% |
| Alcaldía Municipal | 78 | 0.16% | 594 | 1.09% | 516 | 661.54% |
| Casa de la Cultura | 83 | 0.17% | 457 | 0.84% | 374 | 450.60% |
| Ciudad Mujer | 473 | 0.96% | 1,162 | 2.14% | 689 | 145.67% |
| CONAMYPE | 0 | 0.00% | 10 | 0.02% | 10 | - |
| Gobernaciones departamentales | 1,014 | 2.06% | 3,054 | 5.61% | 2,040 | 201.18% |
| Total | 49,267 | 100.00% | 54,402 | 100.00% | 5,135 | 10.42% |

Casos cerrados y montos recuperados

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

| Solución | Noviembre 2021 | Diciembre 2021 | Variación | Enero – Diciembre 2020 | Enero - Diciembre 2021 | Variación |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Denuncia | 1,256 | 964 | -23.25% | 10,085 | 15,275 | 51.46% |
| Avenimiento | 846 | 675 | -20.21% | 8,381 | 10,676 | 27.38% |
| Cerrado por razones de oficio | 1 | 0 | -100.00% | 0 | 5 | N/A |
| Conciliación | 160 | 128 | -20.00% | 739 | 1,654 | 123.82% |
| Desistimiento | 58 | 40 | -31.03% | 376 | 767 | 103.99% |
| Falta de Ratificación y Prevención | 67 | 44 | -34.33% | 193 | 947 | 390.67% |
| Tribunal Sancionador | 124 | 77 | -37.90% | 396 | 1,226 | 209.60% |
| Gestión | 0 | 0 | N/A | 13 | 26 | 100.00% |
| Total | 1,256 | 964 | -23.25% | 10,098 | 15,301 | 51.53% |

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Diciembre 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 |

| Mes | Casos cerrados | Consumidores beneficiados | Monto Recuperado |
|--------------|----------------|---------------------------|------------------------|
| ene-21 | 1,447 | 1,209 | \$7,811,458.36 |
| feb-21 | 1,270 | 1,035 | \$1,065,322.94 |
| mar-21 | 1,523 | 1,918 | \$2,060,962.64 |
| abr-21 | 1,246 | 1,014 | \$439,058.70 |
| may-21 | 1,188 | 1,024 | \$592,400.91 |
| jun-21 | 1,250 | 204,754 | \$1,330,152.35 |
| jul-21 | 1,359 | 1,031 | \$890,204.41 |
| ago-21 | 1,003 | 1,580 | \$940,075.44 |
| sep-21 | 1,415 | 1,131 | \$747,361.98 |
| oct-21 | 1,380 | 1,189 | \$1,639,530.61 |
| nov-21 | 1,256 | 6,577 | \$964,072.59 |
| dic-21 | 964 | 1,407 | \$1,056,549.05 |
| Total | 25,399 | 361,088 | \$49,212,215.13 |