



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2021

Atenciones brindadas

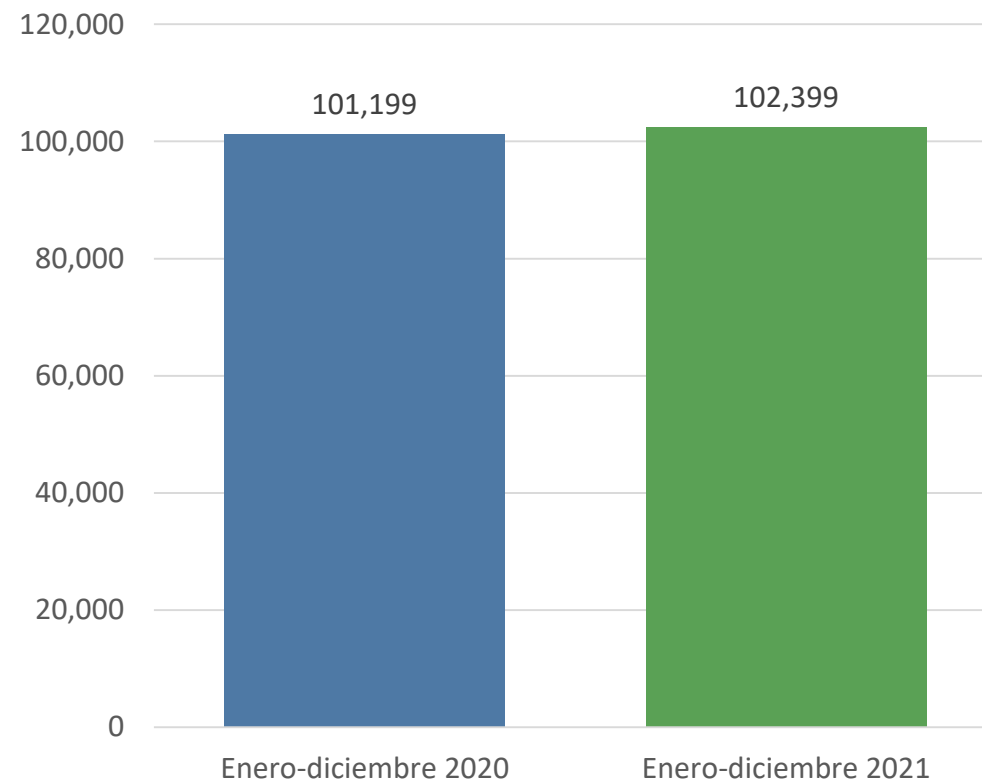
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Noviembre y diciembre 2021

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

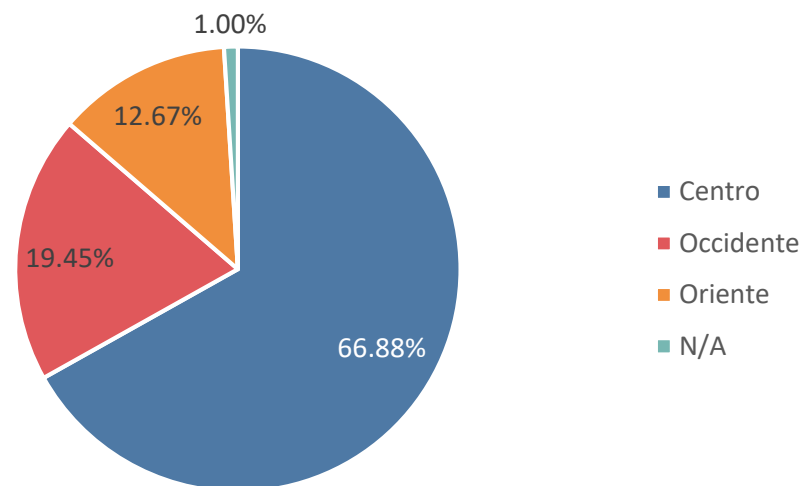


Atenciones brindadas, según región

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%

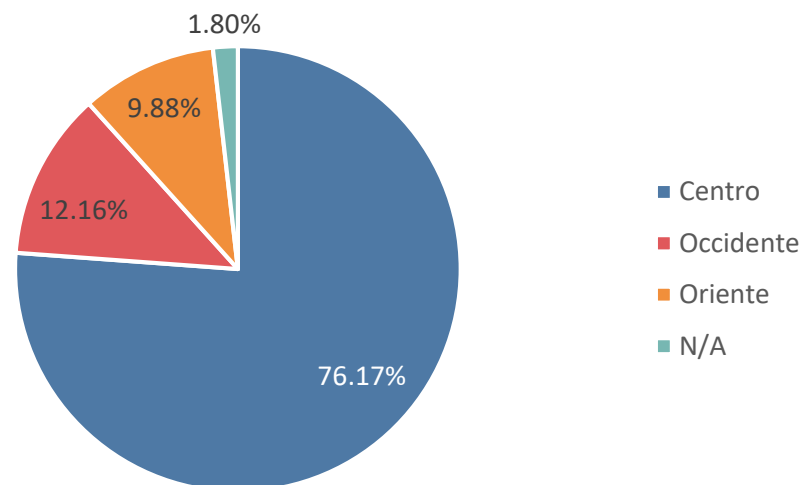
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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%

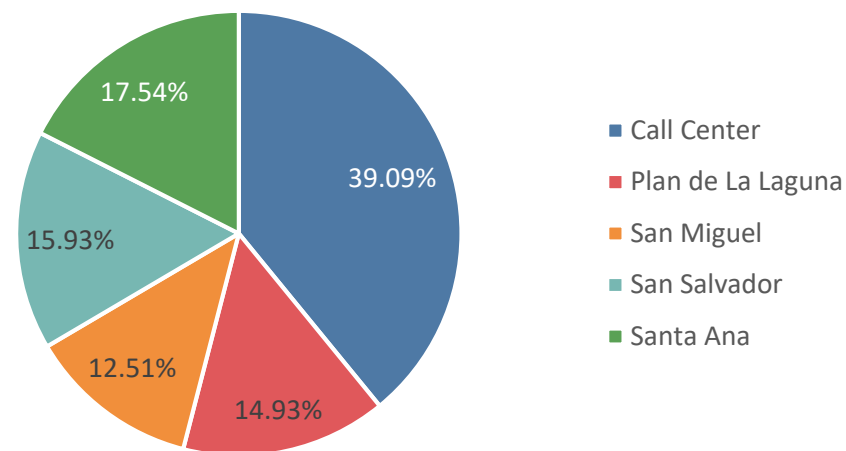
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

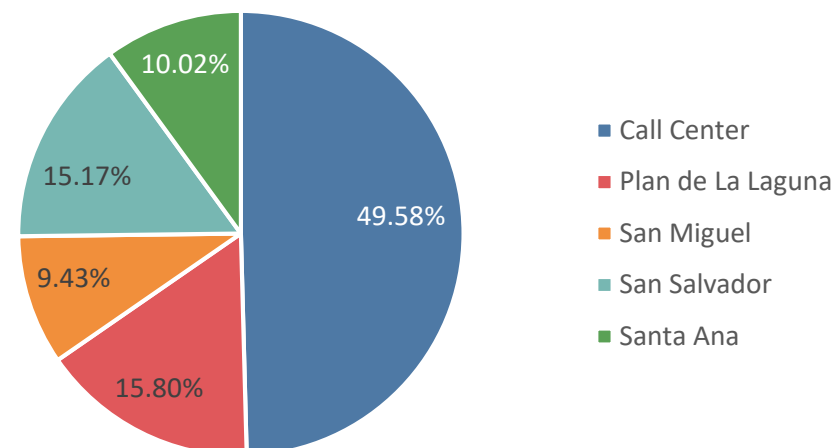
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Diciembre 2021

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%



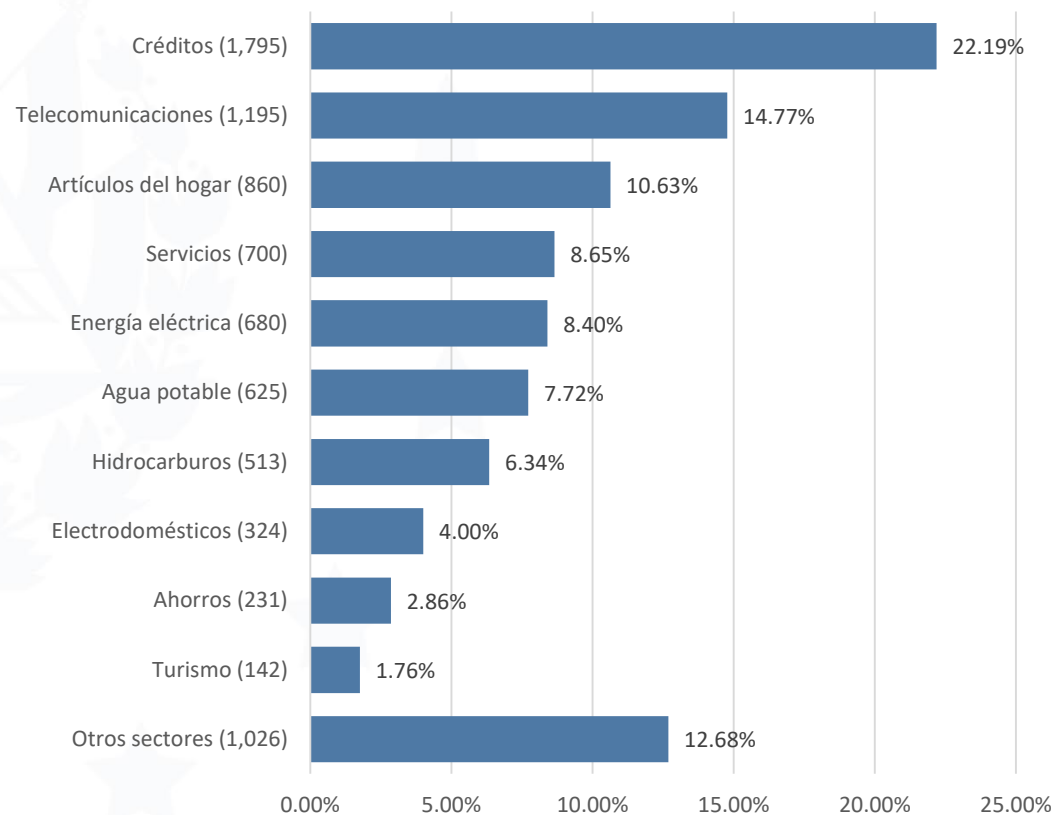
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Diciembre 2021

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%

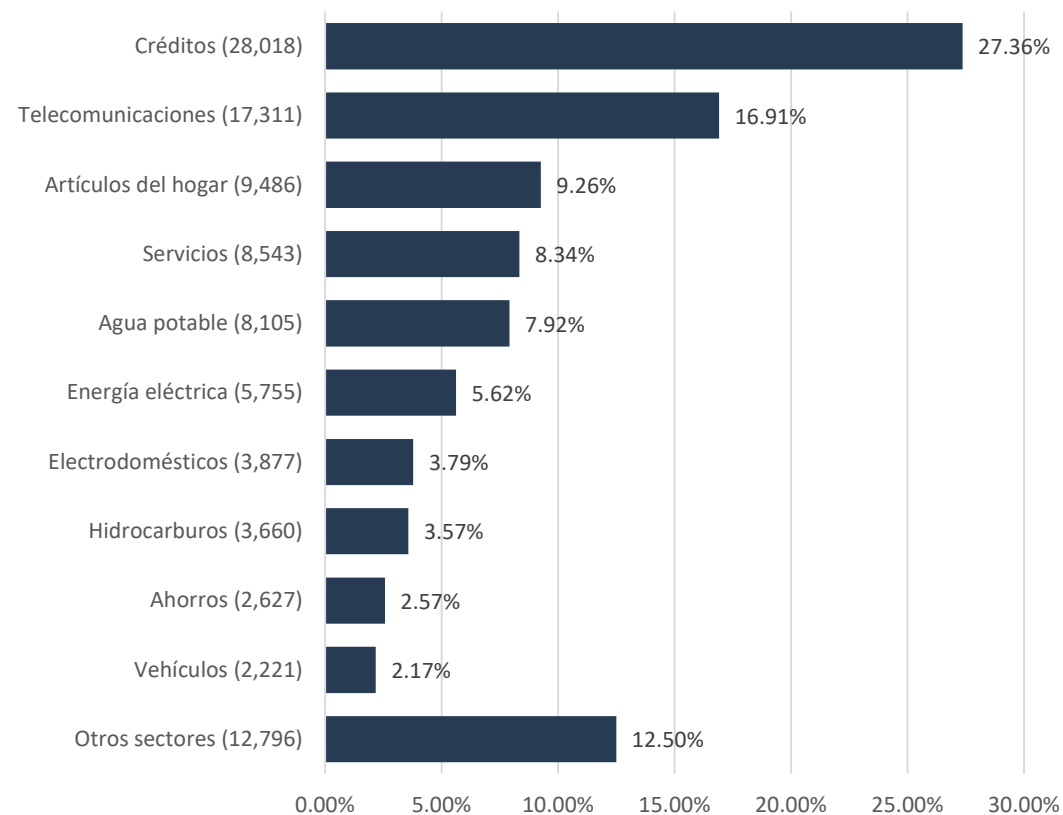


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Diciembre 2021

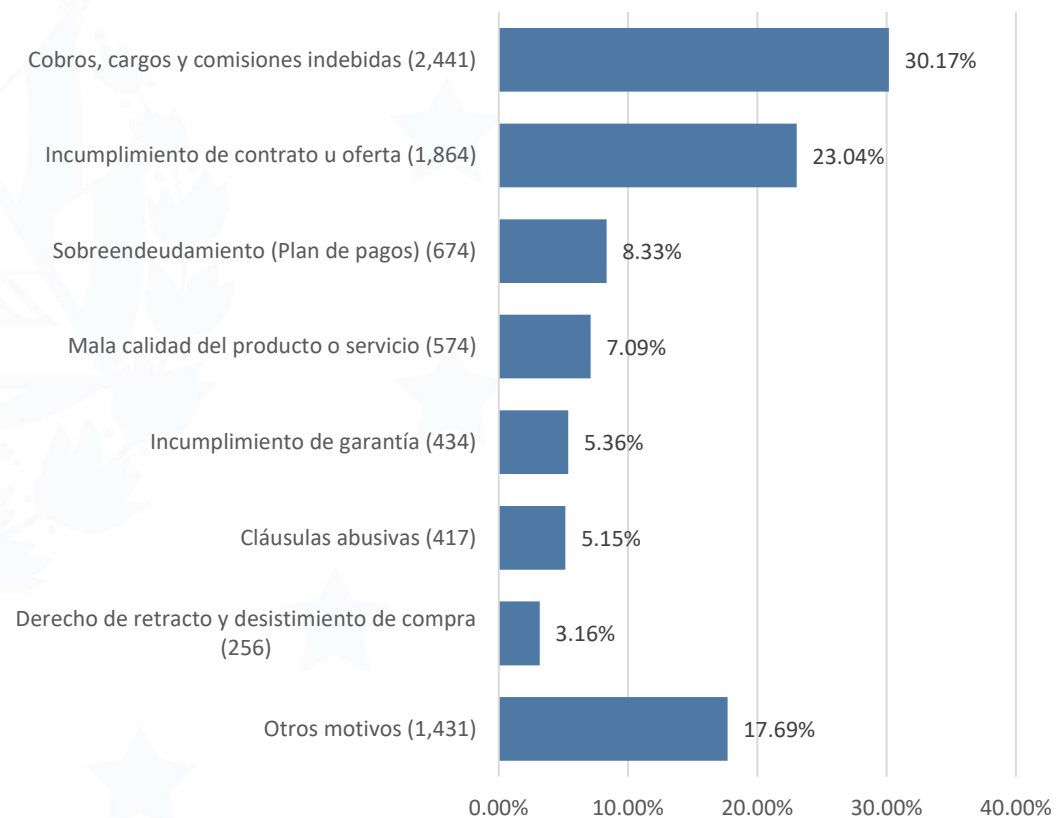


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Diciembre 2021

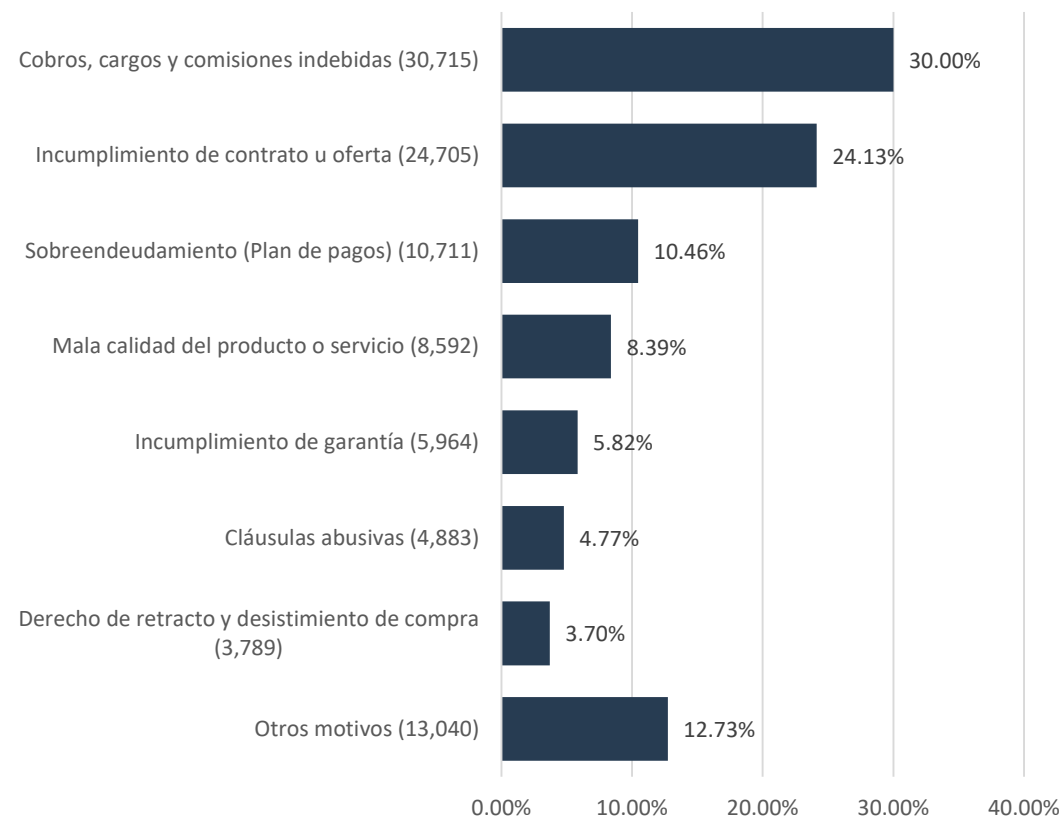


Atenciones según motivo

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