



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Marzo 2022

# Atenciones brindadas

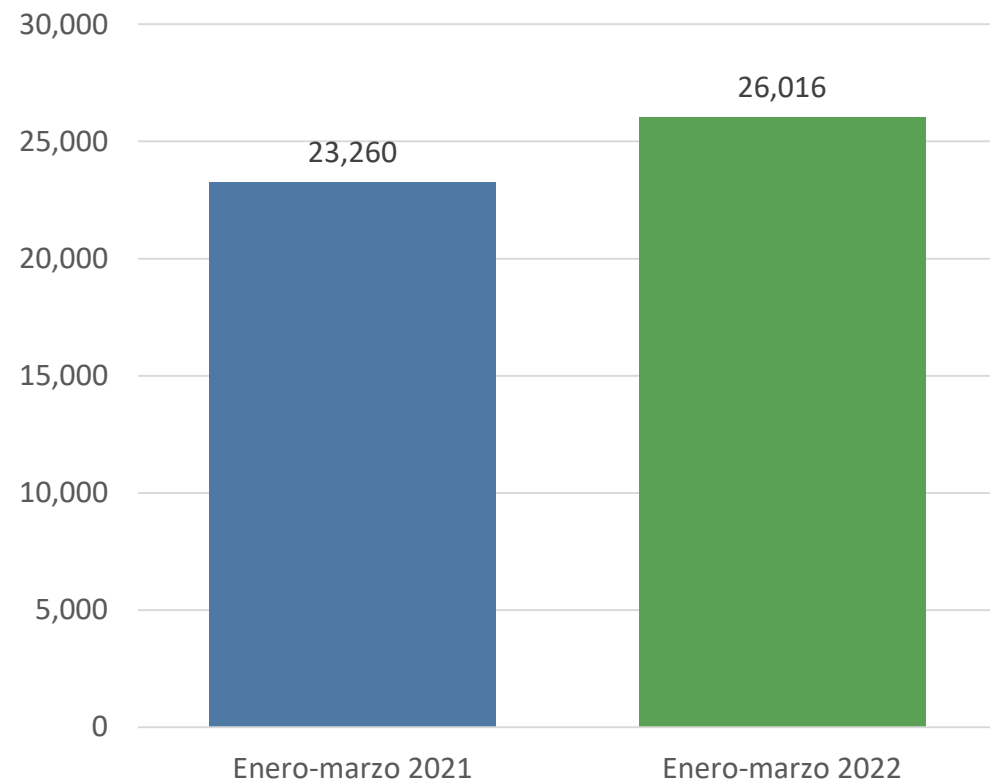
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Febrero y marzo 2022

| Tipo de caso | Febrero 2022 |                | Marzo 2022   |                | Variación    |               |
|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|---------------|
|              | Cantidad     | %              | Cantidad     | %              | Cantidad     | %             |
| Asesoría     | 6,186        | 83.26%         | 7,803        | 83.16%         | 1,617        | 26.14%        |
| Denuncia     | 1,244        | 16.74%         | 1,580        | 16.84%         | 336          | 27.01%        |
| <b>Total</b> | <b>7,430</b> | <b>100.00%</b> | <b>9,383</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,953</b> | <b>26.29%</b> |

## Atenciones brindadas Enero - Marzo 2021 y Enero - Marzo 2022

| Tipo de caso | Enero - Marzo 2021 |                | Enero - Marzo 2022 |                | Variación    |               |
|--------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------|---------------|
|              | Cantidad           | %              | Cantidad           | %              | Cantidad     | %             |
| Asesoría     | 20,054             | 86.22%         | 21,892             | 84.15%         | 1,838        | 9.17%         |
| Denuncia     | 3,206              | 13.78%         | 4,124              | 15.85%         | 918          | 28.63%        |
| <b>Total</b> | <b>23,260</b>      | <b>100.00%</b> | <b>26,016</b>      | <b>100.00%</b> | <b>2,756</b> | <b>11.85%</b> |

## Atenciones brindadas. Enero - Marzo 2021 y Enero - Marzo 2022

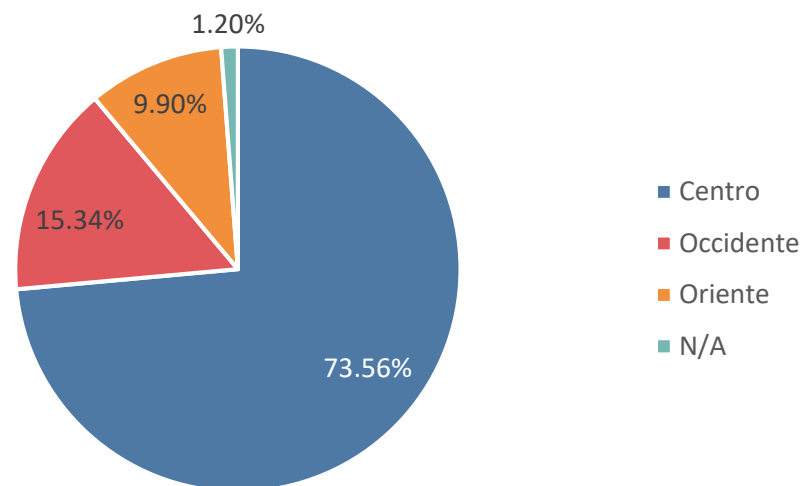


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Marzo 2022

| Región           | Asesoría     | Denuncia     | Total        | %              |
|------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>Centro</b>    | 5,879        | 1,023        | 6,902        | 73.56%         |
| <b>Occidente</b> | 1,089        | 350          | 1,439        | 15.34%         |
| <b>Oriente</b>   | 725          | 204          | 929          | 9.90%          |
| <b>N/A</b>       | 110          | 3            | 113          | 1.20%          |
| <b>Total</b>     | <b>7,803</b> | <b>1,580</b> | <b>9,383</b> | <b>100.00%</b> |

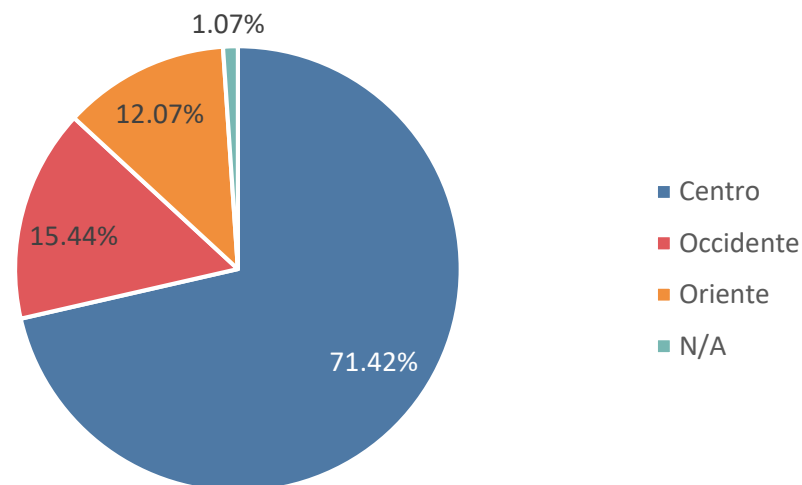
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Enero - Marzo 2022

| Región           | Asesoría      | Denuncia     | Total         | %              |
|------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| <b>Centro</b>    | 15,920        | 2,661        | 18,581        | 71.42%         |
| <b>Occidente</b> | 3,168         | 849          | 4,017         | 15.44%         |
| <b>Oriente</b>   | 2,537         | 603          | 3,140         | 12.07%         |
| <b>N/A</b>       | 267           | 11           | 278           | 1.07%          |
| <b>Total</b>     | <b>21,892</b> | <b>4,124</b> | <b>26,016</b> | <b>100.00%</b> |

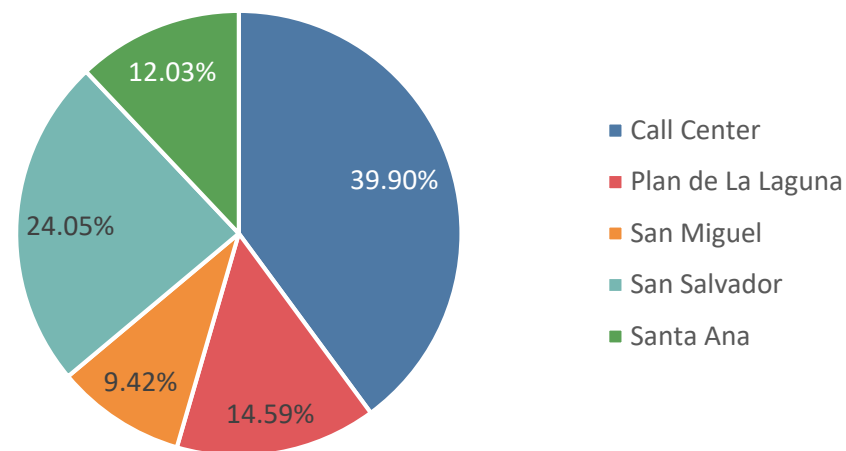
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

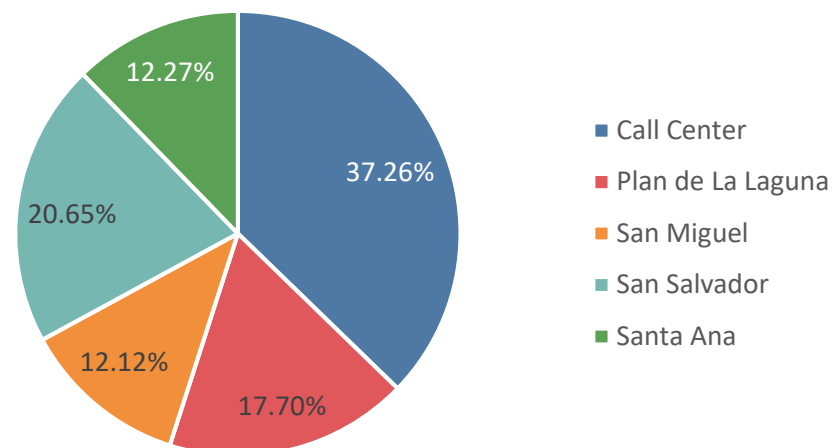
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Marzo 2022

| Oficina           | Asesoría     | Denuncia     | Total        | %              |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Call Center       | 3,743        | 1            | 3,744        | 39.90%         |
| Plan de La Laguna | 988          | 381          | 1,369        | 14.59%         |
| San Miguel        | 684          | 200          | 884          | 9.42%          |
| San Salvador      | 1,579        | 678          | 2,257        | 24.05%         |
| Santa Ana         | 809          | 320          | 1,129        | 12.03%         |
| <b>Total</b>      | <b>7,803</b> | <b>1,580</b> | <b>9,383</b> | <b>100.00%</b> |



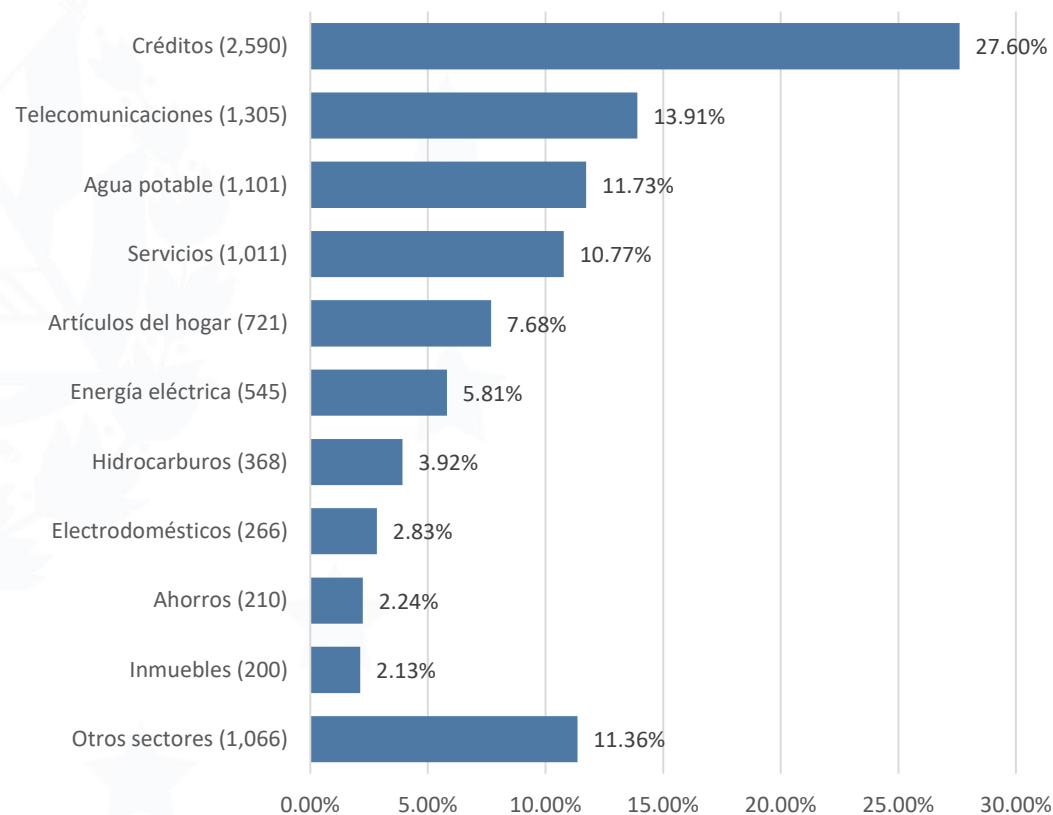
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero - Marzo 2022

| Oficina           | Asesoría      | Denuncia     | Total         | %              |
|-------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| Call Center       | 9,692         | 1            | 9,693         | 37.26%         |
| Plan de La Laguna | 3,614         | 990          | 4,604         | 17.70%         |
| San Miguel        | 2,559         | 595          | 3,154         | 12.12%         |
| San Salvador      | 3,612         | 1,760        | 5,372         | 20.65%         |
| Santa Ana         | 2,415         | 778          | 3,193         | 12.27%         |
| <b>Total</b>      | <b>21,892</b> | <b>4,124</b> | <b>26,016</b> | <b>100.00%</b> |

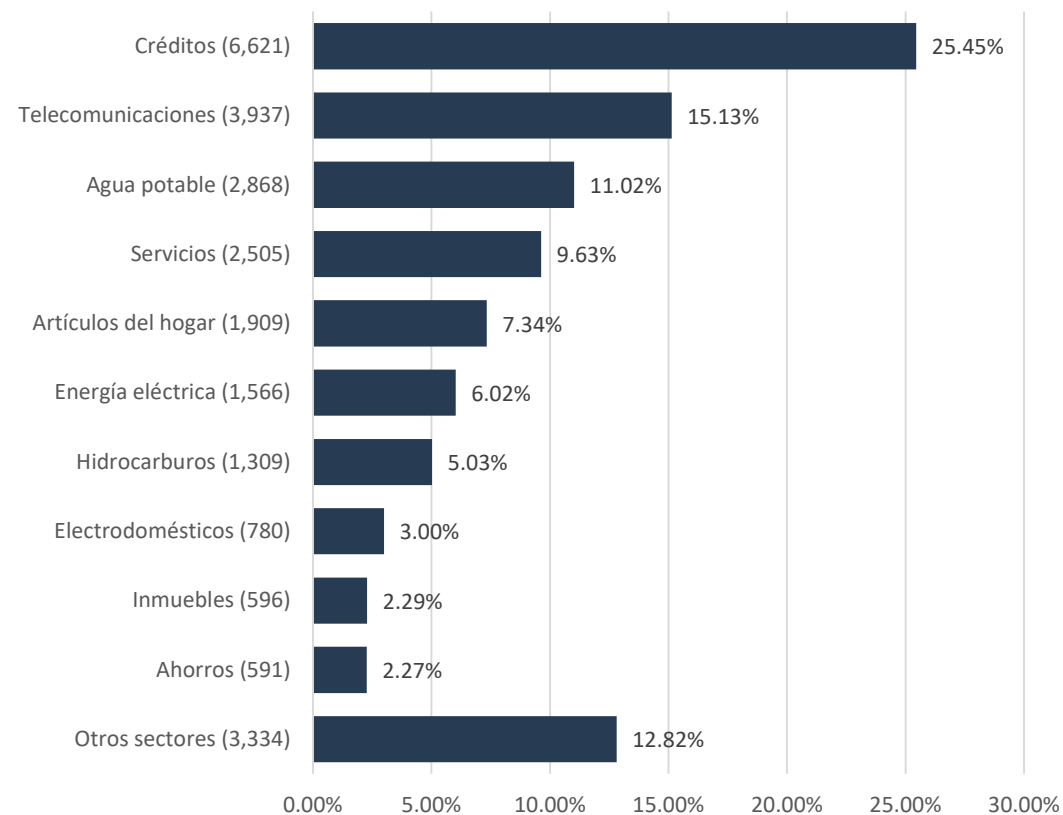


# Atenciones según sector

## Atenciones por sector Marzo 2022

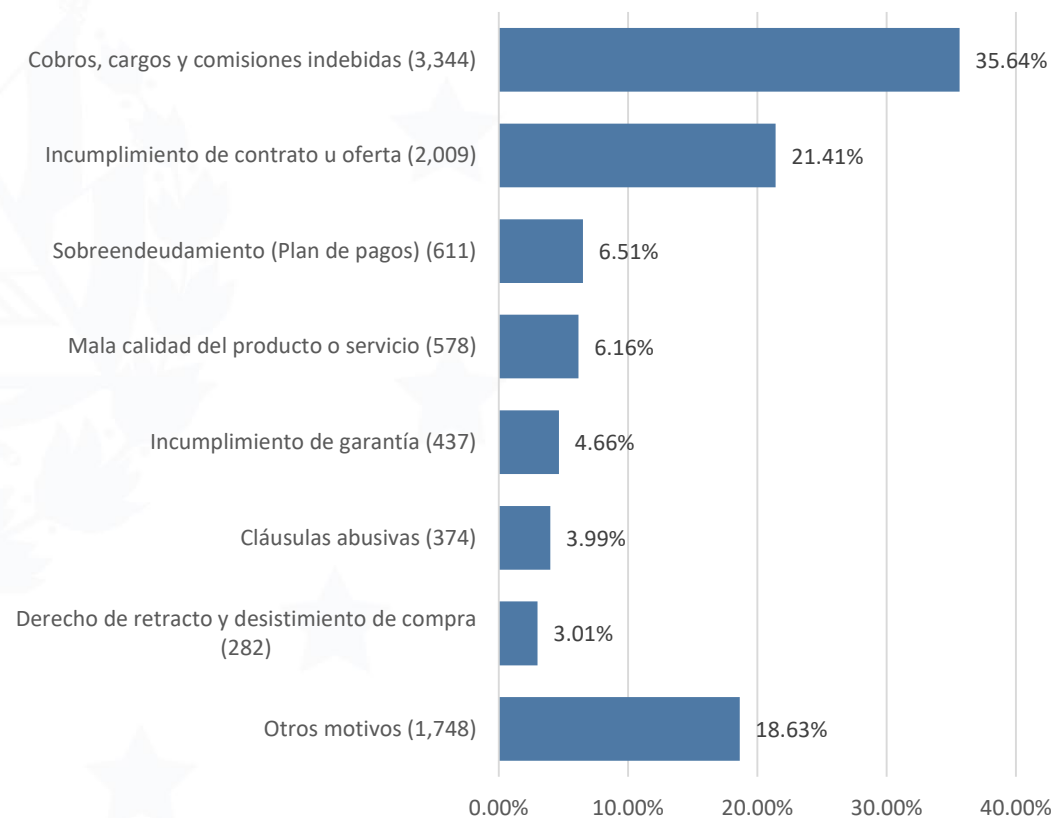


## Atenciones por sector acumuladas Enero - Marzo 2022

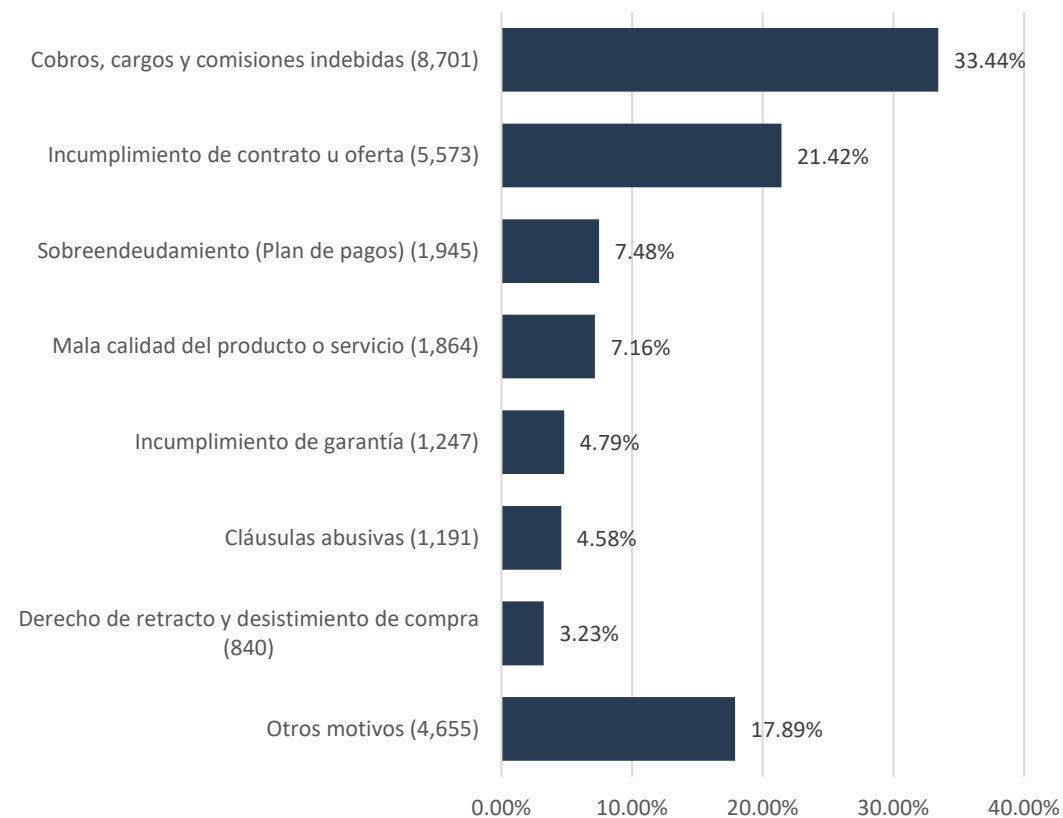


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Marzo - 2022



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero - Marzo 2022



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Febrero y marzo de 2022

| Forma de recepción                  | Febrero 2022 |                | Marzo 2022   |                | Variación   |                |
|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|-------------|----------------|
|                                     | Cantidad     | %              | Cantidad     | %              | Cantidad    | %              |
| <b>Medios electrónicos</b>          | <b>2,242</b> | <b>55.88%</b>  | <b>2,858</b> | <b>63.27%</b>  | <b>616</b>  | <b>27.48%</b>  |
| Atención en línea                   | 901          | 22.46%         | 1,163        | 25.75%         | 262         | 29.08%         |
| Chat                                | 99           | 2.47%          | 137          | 3.03%          | 38          | 38.38%         |
| Correo Electrónico                  | 228          | 5.68%          | 283          | 6.27%          | 55          | 24.12%         |
| Red Social Facebook                 | 41           | 1.02%          | 28           | 0.62%          | -13         | -31.71%        |
| Red Social Twitter                  | 151          | 3.76%          | 65           | 1.44%          | -86         | -56.95%        |
| Red Social Twitter Presidencia      | 0            | 0.00%          | 0            | 0.00%          | 0           | -              |
| Ventanilla Virtual                  | 43           | 1.07%          | 36           | 0.80%          | -7          | -16.28%        |
| WhatsApp                            | 779          | 19.42%         | 1,146        | 25.37%         | 367         | 47.11%         |
| <b>Punto de atención</b>            | <b>1,246</b> | <b>31.06%</b>  | <b>977</b>   | <b>21.63%</b>  | <b>-269</b> | <b>-21.59%</b> |
| <b>Teléfono Directo</b>             | <b>40</b>    | <b>1.00%</b>   | <b>55</b>    | <b>1.22%</b>   | <b>15</b>   | <b>37.50%</b>  |
| <b>Ventanillas descentralizadas</b> | <b>484</b>   | <b>12.06%</b>  | <b>627</b>   | <b>13.88%</b>  | <b>143</b>  | <b>29.55%</b>  |
| Alcaldía Municipal                  | 42           | 1.05%          | 40           | 0.89%          | -2          | -4.76%         |
| Casa de la Cultura                  | 25           | 0.62%          | 30           | 0.66%          | 5           | 20.00%         |
| Ciudad Mujer                        | 118          | 2.94%          | 82           | 1.82%          | -36         | -30.51%        |
| CONAMYPE                            | 12           | 0.30%          | 0            | 0.00%          | -12         | -100.00%       |
| Gobernaciones departamentales       | 287          | 7.15%          | 475          | 10.52%         | 188         | 65.51%         |
| <b>Total</b>                        | <b>4,012</b> | <b>100.00%</b> | <b>4,517</b> | <b>100.00%</b> | <b>505</b>  | <b>12.59%</b>  |

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Enero - Marzo 2021 y Enero - Marzo 2022

| Forma de recepción                  | Enero - marzo 2021 |                | Enero - marzo 2022 |                | Variación     |                |
|-------------------------------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|---------------|----------------|
|                                     | Cantidad           | %              | Cantidad           | %              | Cantidad      | %              |
| <b>Medios electrónicos</b>          | <b>8,535</b>       | <b>70.45%</b>  | <b>7,533</b>       | <b>55.18%</b>  | <b>-1,002</b> | <b>-11.74%</b> |
| Atención en línea                   | 4,347              | 35.88%         | 3,021              | 22.13%         | -1,326        | -30.50%        |
| Chat                                | 367                | 3.03%          | 370                | 2.71%          | 3             | 0.82%          |
| Correo Electrónico                  | 488                | 4.03%          | 851                | 6.23%          | 363           | 74.39%         |
| Red Social Facebook                 | 361                | 2.98%          | 200                | 1.47%          | -161          | -44.60%        |
| Red Social Twitter                  | 272                | 2.25%          | 324                | 2.37%          | 52            | 19.12%         |
| Red Social Twitter Presidencia      | 1                  | 0.01%          | 0                  | 0.00%          | -1            | -100.00%       |
| Ventanilla Virtual                  | 0                  | 0.00%          | 92                 | 0.67%          | 92            | -              |
| WhatsApp                            | 2,699              | 22.28%         | 2,675              | 19.60%         | -24           | -0.89%         |
| <b>Punto de atención</b>            | <b>2,575</b>       | <b>21.25%</b>  | <b>4,431</b>       | <b>32.46%</b>  | <b>1,856</b>  | <b>72.08%</b>  |
| <b>Teléfono Directo</b>             | <b>65</b>          | <b>0.54%</b>   | <b>135</b>         | <b>0.99%</b>   | <b>70</b>     | <b>107.69%</b> |
| <b>Ventanillas descentralizadas</b> | <b>940</b>         | <b>7.76%</b>   | <b>1,552</b>       | <b>11.37%</b>  | <b>612</b>    | <b>65.11%</b>  |
| Alcaldía Municipal                  | 105                | 0.87%          | 120                | 0.88%          | 15            | 14.29%         |
| Casa de la Cultura                  | 103                | 0.85%          | 85                 | 0.62%          | -18           | -17.48%        |
| Ciudad Mujer                        | 258                | 2.13%          | 313                | 2.29%          | 55            | 21.32%         |
| CONAMYPE                            | 0                  | 0.00%          | 12                 | 0.09%          | 12            | -              |
| Gobernaciones departamentales       | 474                | 3.91%          | 1,022              | 7.49%          | 548           | 115.61%        |
| <b>Total</b>                        | <b>12,115</b>      | <b>100.00%</b> | <b>13,651</b>      | <b>100.00%</b> | <b>1,536</b>  | <b>12.68%</b>  |



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
Enero - Marzo 2021 y Enero - Marzo 2022

| Solución                           | Febrero 2022 | Marzo 2022   | Variación     | Enero – Marzo 2021 | Enero - Marzo 2022 | Variación       |
|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|--------------------|-----------------|
| <b>Denuncia</b>                    | <b>1,237</b> | <b>1,385</b> | <b>11.96%</b> | <b>4,213</b>       | <b>3,895</b>       | <b>-7.55%</b>   |
| Avenimiento                        | 930          | 1,002        | 7.74%         | 3,112              | 2,890              | -7.13%          |
| Cerrado por razones de oficio      | 0            | 1            | N/A           | 0                  | 1                  | N/A             |
| Conciliación                       | 121          | 182          | 50.41%        | 337                | 435                | 29.08%          |
| Desistimiento                      | 35           | 56           | 60.00%        | 233                | 148                | -36.48%         |
| Falta de Ratificación y Prevención | 57           | 45           | -21.05%       | 257                | 138                | -46.30%         |
| Tribunal Sancionador               | 94           | 99           | 5.32%         | 274                | 283                | 3.28%           |
| <b>Gestión</b>                     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>N/A</b>    | <b>26</b>          | <b>0</b>           | <b>-100.00%</b> |
| <b>Total</b>                       | <b>1,237</b> | <b>1,385</b> | <b>11.96%</b> | <b>4,239</b>       | <b>3,895</b>       | <b>-8.12%</b>   |

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Enero 2021 - Marzo 2022

| Mes          | Casos cerrados | Consumidores beneficiados | Monto Recuperado       |
|--------------|----------------|---------------------------|------------------------|
| ene-21       | 1,447          | 1,209                     | \$7,805,433.36         |
| feb-21       | 1,269          | 1,034                     | \$1,064,723.94         |
| mar-21       | 1,523          | 1,918                     | \$2,060,962.64         |
| abr-21       | 1,245          | 1,013                     | \$439,043.70           |
| may-21       | 1,187          | 1,023                     | \$379,519.07           |
| jun-21       | 1,249          | 204,754                   | \$1,330,152.35         |
| jul-21       | 1,358          | 1,030                     | \$842,244.71           |
| ago-21       | 1,003          | 1,580                     | \$827,727.35           |
| sep-21       | 1,414          | 1,130                     | \$747,334.82           |
| oct-21       | 1,377          | 1,186                     | \$1,605,650.83         |
| nov-21       | 1,254          | 6,573                     | \$961,976.36           |
| dic-21       | 964            | 1,407                     | \$1,055,104.04         |
| ene-22       | 1,273          | 1,014                     | \$699,562.10           |
| feb-22       | 1,237          | 1,357                     | \$1,885,740.93         |
| mar-22       | 1,385          | 992                       | \$919,695.98           |
| <b>Total</b> | <b>19,185</b>  | <b>227,220</b>            | <b>\$22,624,872.18</b> |