



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Marzo 2022

# Atenciones brindadas

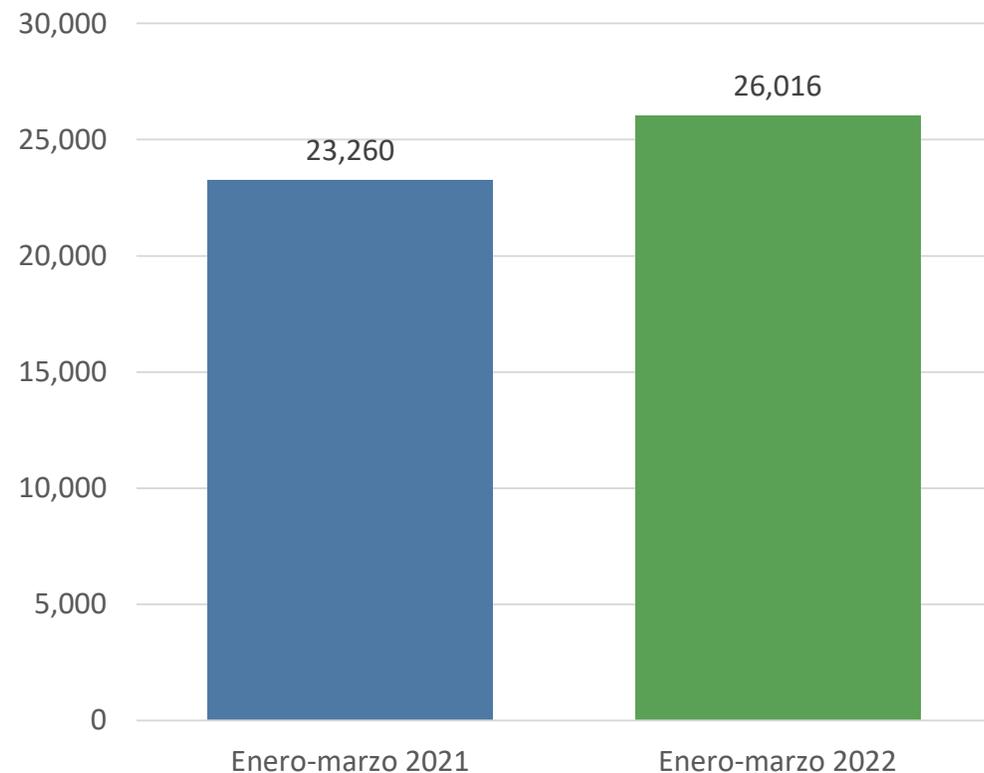
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Febrero y marzo 2022

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

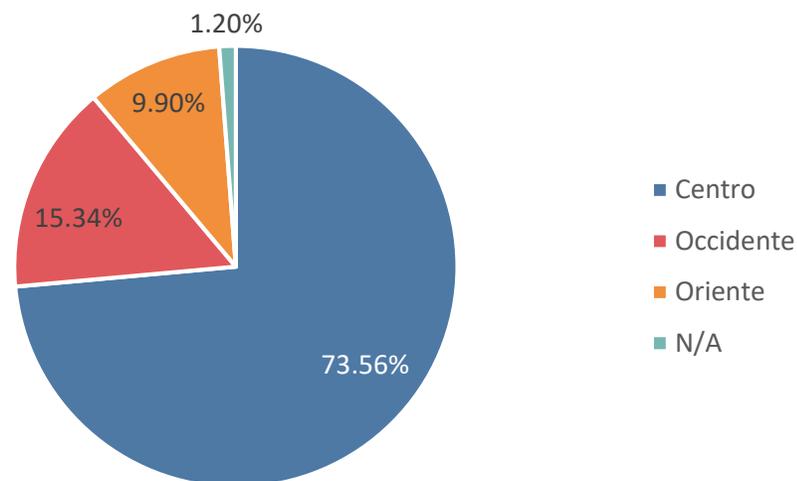


# Atenciones brindadas, según región

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>

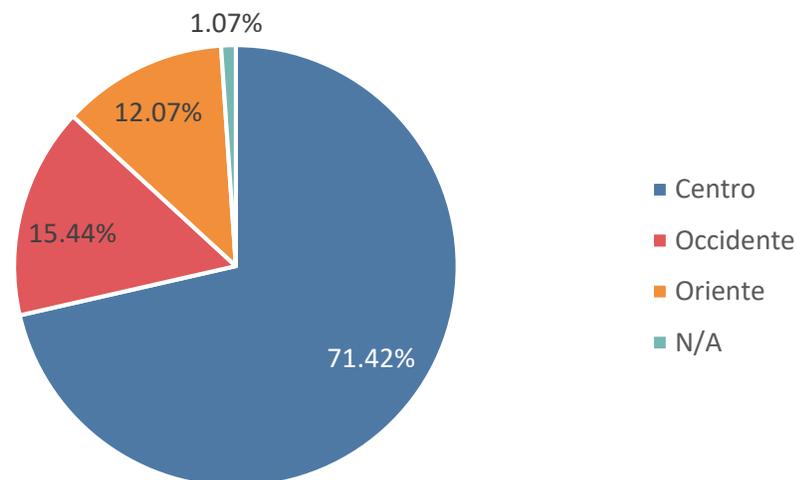
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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>

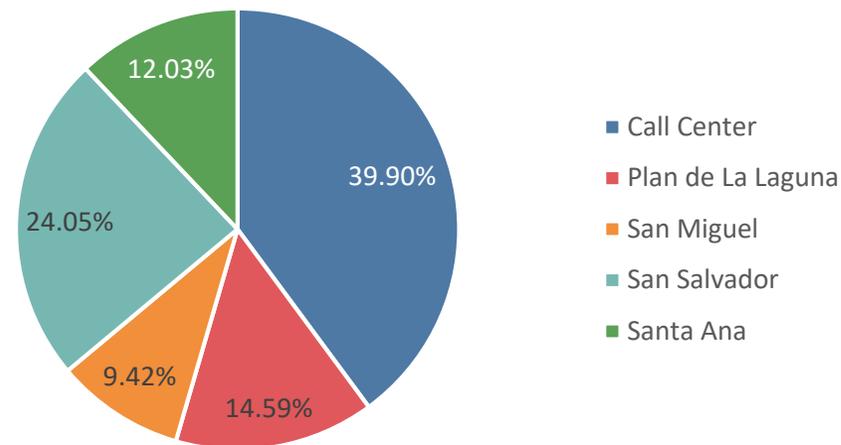
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

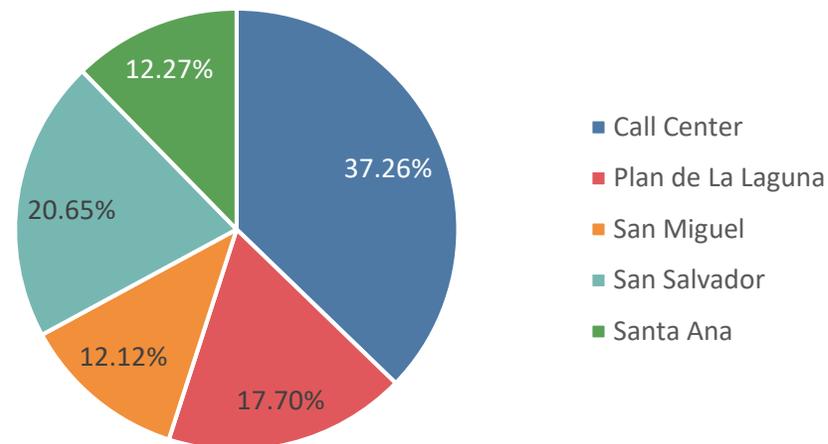
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Marzo 2022

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>



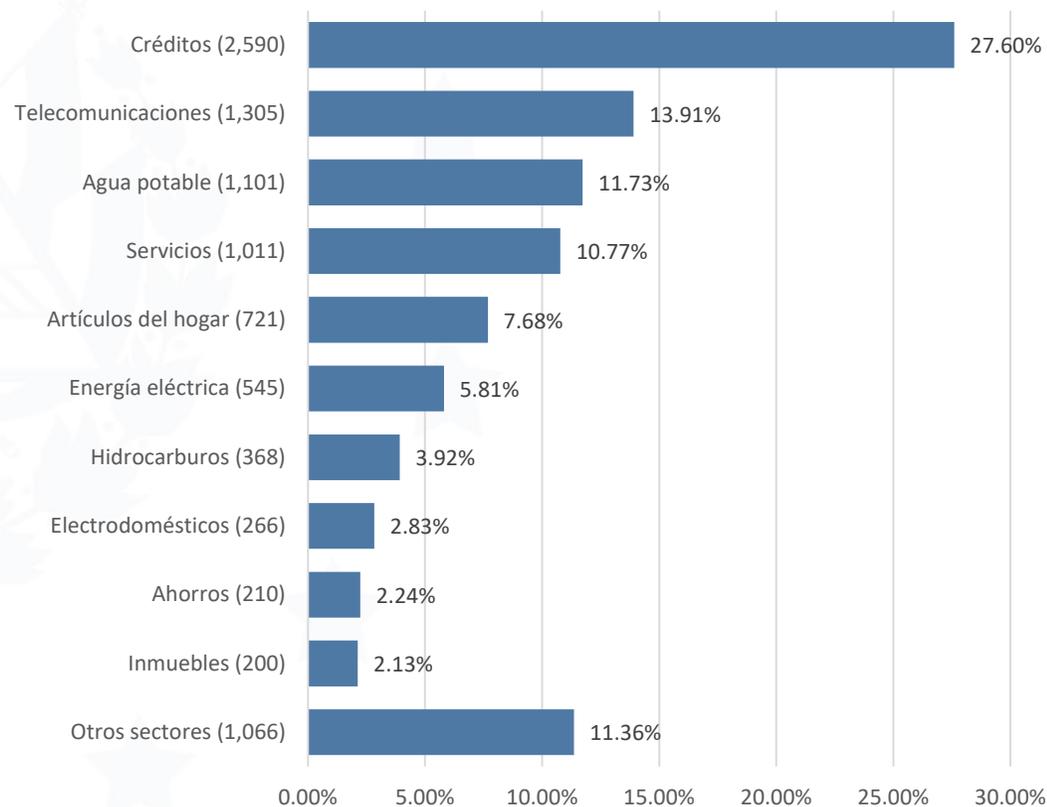
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero - Marzo 2022

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>

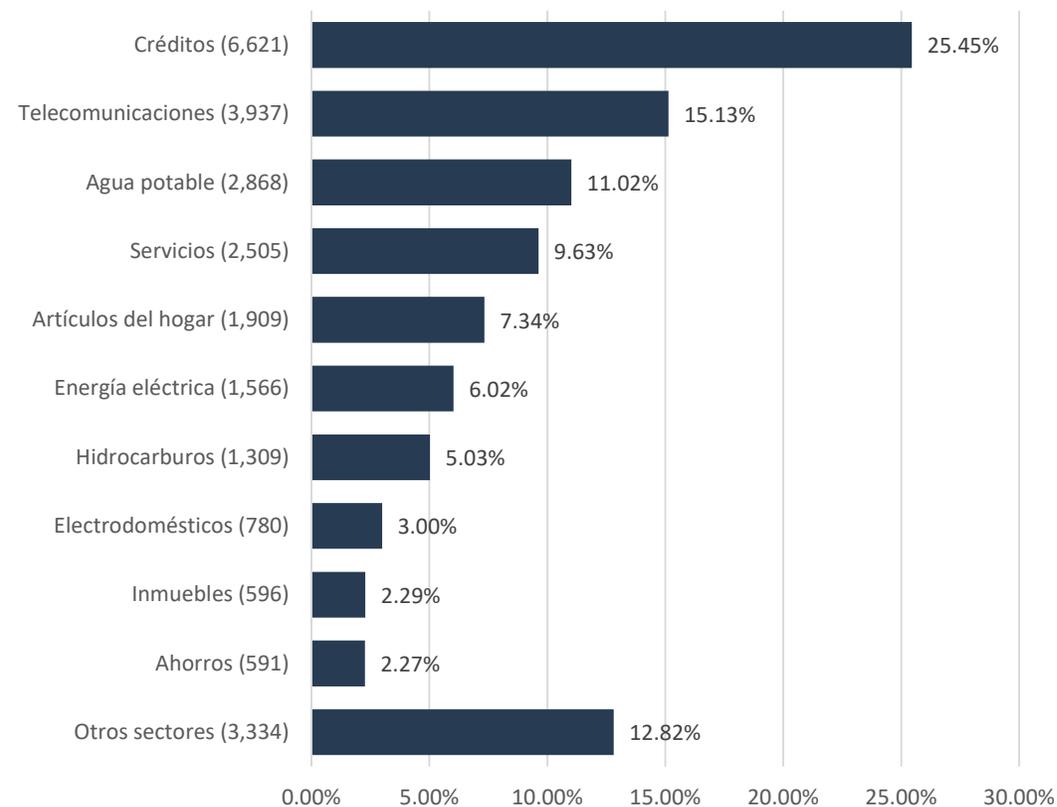


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Marzo 2022



Atenciones por sector acumuladas  
Enero - Marzo 2022

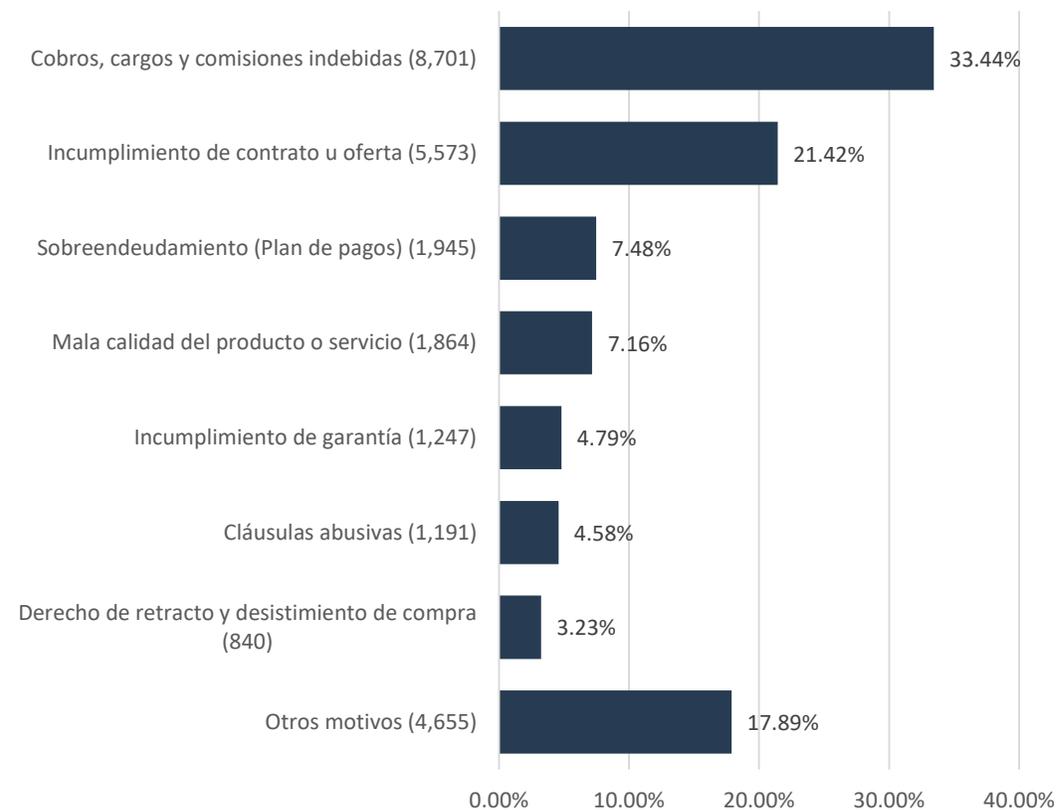


# Atenciones según motivo

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>