



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Abril 2022

Atenciones brindadas

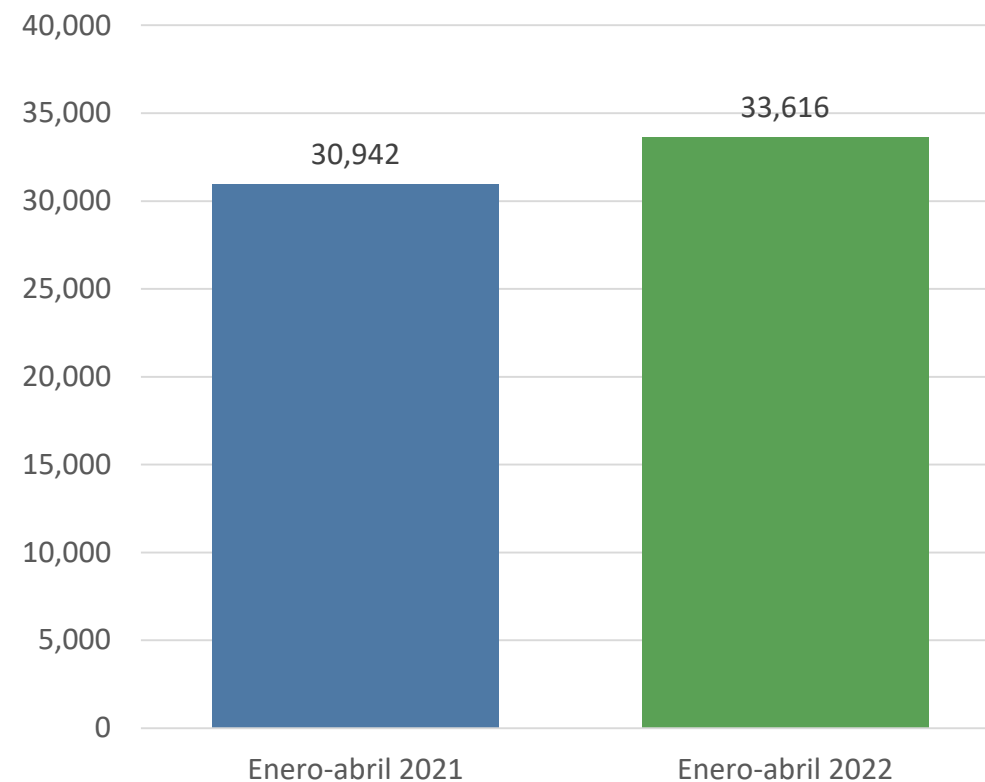
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Marzo y abril 2022

Tipo de caso	Marzo 2022		Abril 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,803	83.17%	6,520	85.78%	-1,283	-16.44%
Denuncia	1,579	16.83%	1,081	14.22%	-498	-31.54%
Total	9,382	100.00%	7,601	100.00%	-1,781	-18.98%

Atenciones brindadas Enero - Abril 2021 y Enero - Abril 2022

Tipo de caso	Enero - Abril 2021		Enero - Abril 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	26,777	86.54%	28,412	84.52%	1,635	6.11%
Denuncia	4,165	13.46%	5,204	15.48%	1,039	24.95%
Total	30,942	100.00%	33,616	100.00%	2,674	8.64%

Atenciones brindadas. Enero - Abril 2021 y Enero - Abril 2022

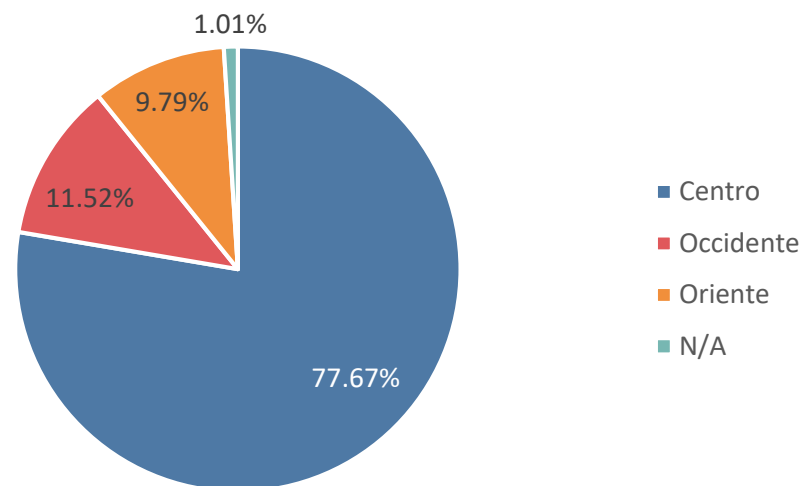


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Abril 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,165	739	5,904	77.67%
Occidente	664	212	876	11.52%
Oriente	618	126	744	9.79%
N/A	73	4	77	1.01%
Total	6,520	1,081	7,601	100.00%

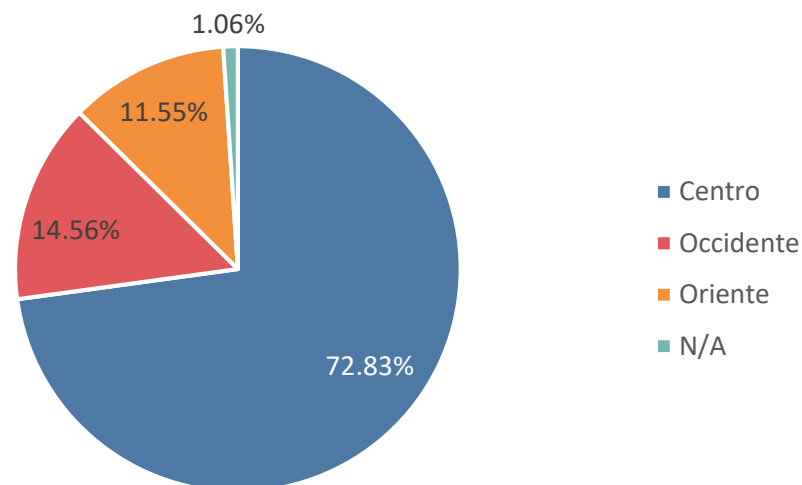
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	21,085	3,399	24,484	72.83%
Occidente	3,832	1,061	4,893	14.56%
Oriente	3,155	729	3,884	11.55%
N/A	340	15	355	1.06%
Total	28,412	5,204	33,616	100.00%

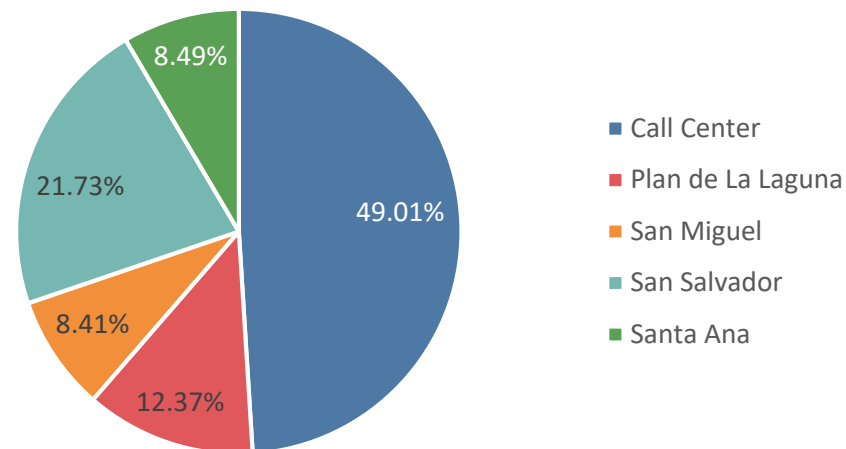
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

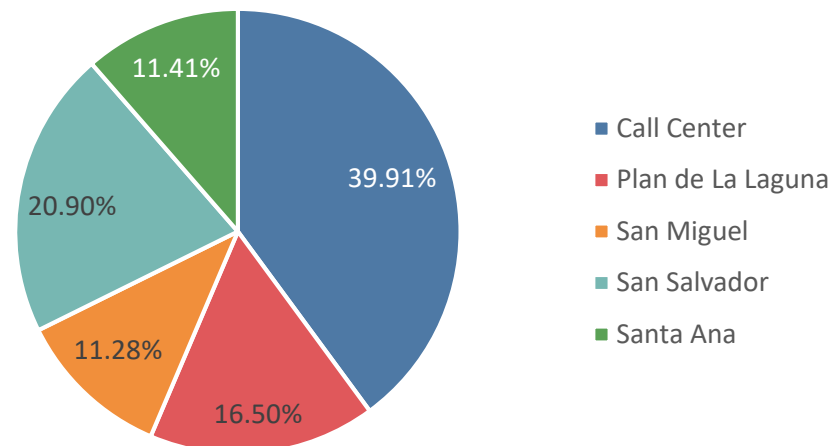
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Abril 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,725	0	3,725	49.01%
Plan de La Laguna	651	289	940	12.37%
San Miguel	512	127	639	8.41%
San Salvador	1,181	471	1,652	21.73%
Santa Ana	451	194	645	8.49%
Total	6,520	1,081	7,601	100.00%



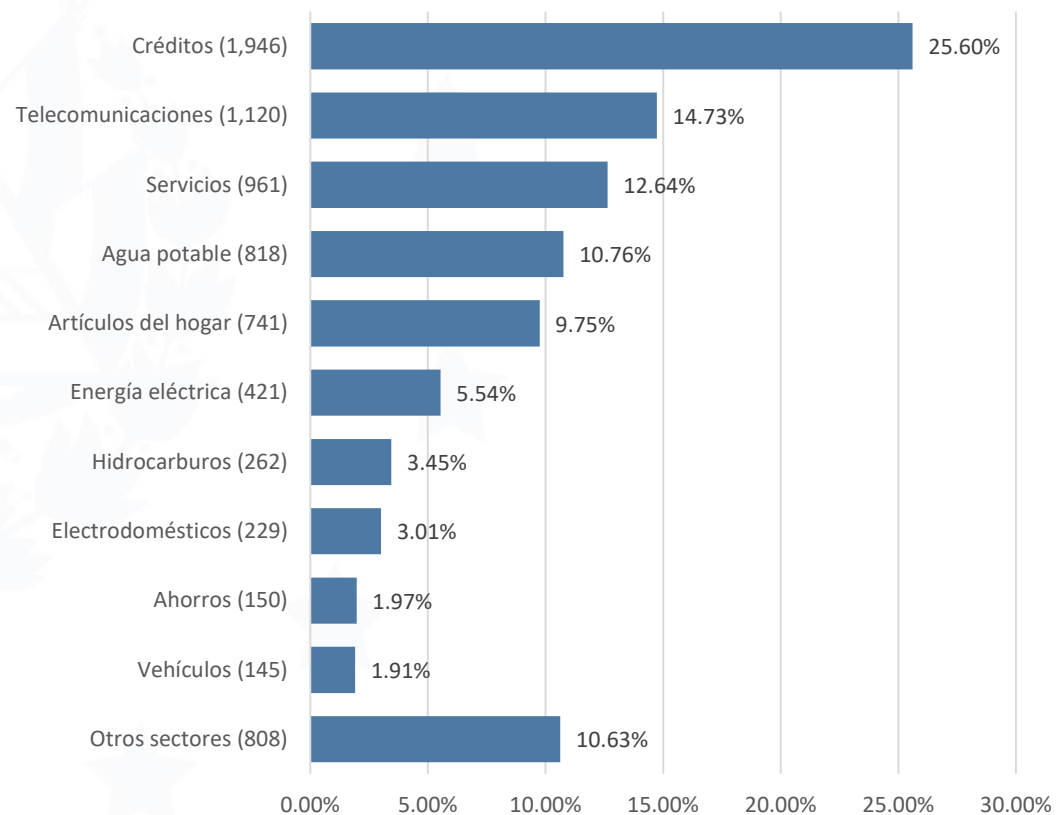
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Abril 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	13,417	0	13,417	39.91%
Plan de La Laguna	4,265	1,280	5,545	16.50%
San Miguel	3,071	721	3,792	11.28%
San Salvador	4,793	2,234	7,027	20.90%
Santa Ana	2,866	969	3,835	11.41%
Total	28,412	5,204	33,616	100.00%

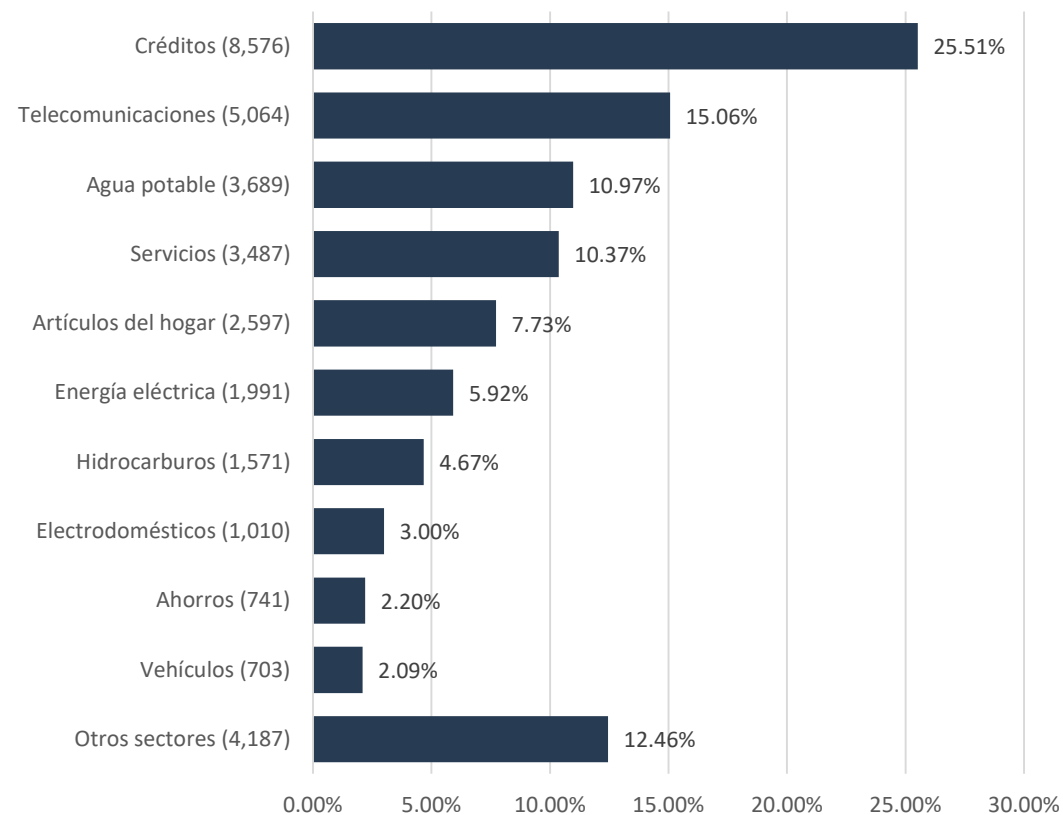


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Abril 2022

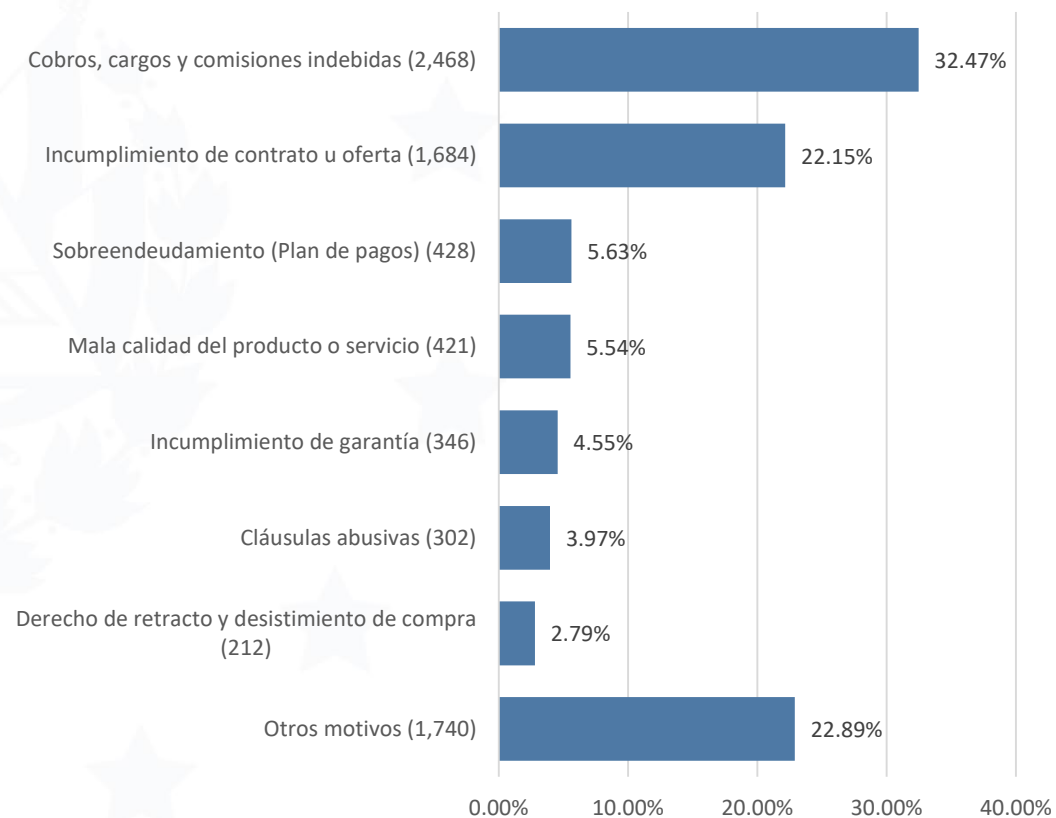


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Abril 2022

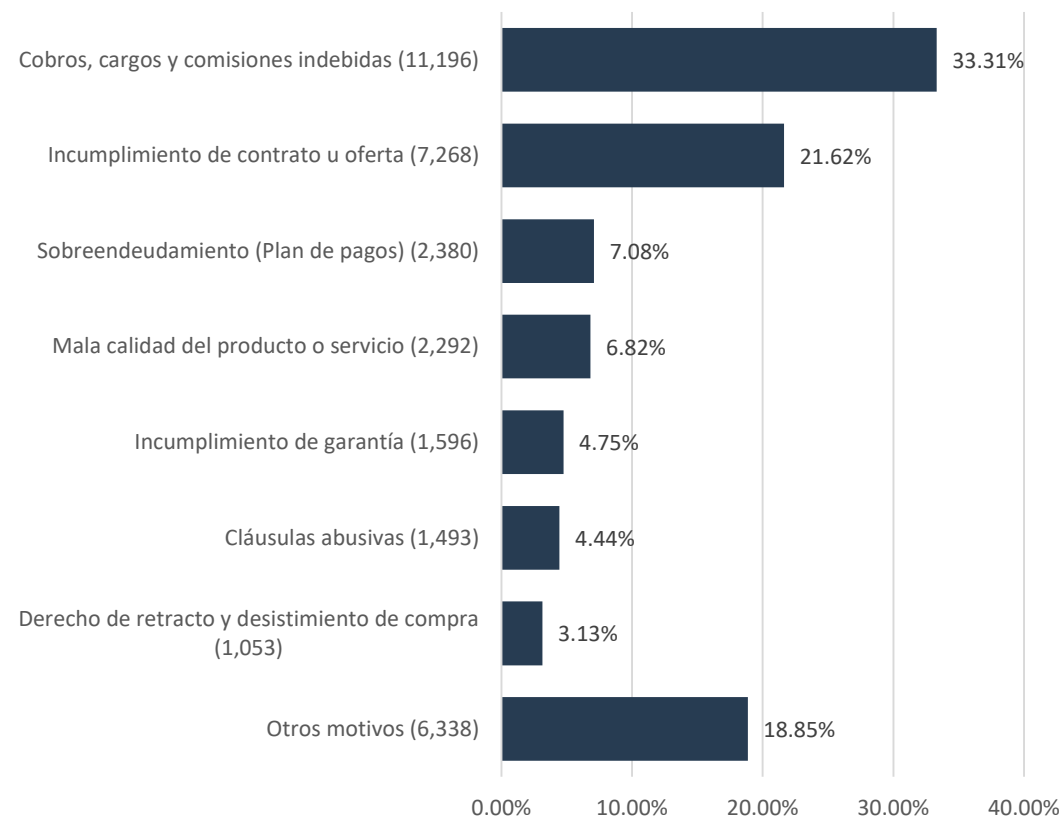


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Abril - 2022



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Abril 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Marzo y abril de 2022

Forma de recepción	Marzo 2022		Abril 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,858	63.27%	2,538	70.83%	-320	-11.20%
Atención en línea	1,163	25.75%	887	24.76%	-276	-23.73%
Chat	137	3.03%	85	2.37%	-52	-37.96%
Correo Electrónico	283	6.27%	244	6.81%	-39	-13.78%
Red Social Facebook	28	0.62%	267	7.45%	239	853.57%
Red Social Twitter	65	1.44%	69	1.93%	4	6.15%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	8	0.22%	8	-
Ventanilla Virtual	36	0.80%	12	0.33%	-24	-66.67%
WhatsApp	1,146	25.37%	966	26.96%	-180	-15.71%
Punto de atención	977	21.63%	540	15.07%	-437	-44.73%
Teléfono Directo	55	1.22%	43	1.20%	-12	-21.82%
Ventanillas descentralizadas	627	13.88%	462	12.89%	-165	-26.32%
Alcaldía Municipal	41	0.91%	49	1.37%	8	19.51%
Casa de la Cultura	30	0.66%	40	1.12%	10	33.33%
Ciudad Mujer	82	1.82%	84	2.34%	2	2.44%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	474	10.49%	289	8.07%	-185	-39.03%
Total	4,517	100.00%	3,583	100.00%	-934	-20.68%

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

Forma de recepción	Enero - abril 2021		Enero - abril 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	11,509	70.86%	10,071	58.44%	-1,438	-12.49%
Atención en línea	5,565	34.26%	3,908	22.68%	-1,657	-29.78%
Chat	558	3.44%	455	2.64%	-103	-18.46%
Correo Electrónico	652	4.01%	1,095	6.35%	443	67.94%
Red Social Facebook	497	3.06%	467	2.71%	-30	-6.04%
Red Social Twitter	410	2.52%	393	2.28%	-17	-4.15%
Red Social Twitter Presidencia	1	0.01%	8	0.05%	7	700.00%
Ventanilla Virtual	2	0.01%	104	0.60%	102	5100.00%
WhatsApp	3,824	23.54%	3,641	21.13%	-183	-4.79%
Punto de atención	3,266	20.11%	4,971	28.84%	1,705	52.20%
Teléfono Directo	96	0.59%	178	1.03%	82	85.42%
Ventanillas descentralizadas	1,372	8.45%	2,014	11.69%	642	46.79%
Alcaldía Municipal	144	0.89%	171	0.99%	27	18.75%
Casa de la Cultura	155	0.95%	125	0.73%	-30	-19.35%
Ciudad Mujer	355	2.19%	397	2.30%	42	11.83%
CONAMYPE	0	0.00%	12	0.07%	12	-
Gobernaciones departamentales	718	4.42%	1,309	7.60%	591	82.31%
Total	16,243	100.00%	17,234	100.00%	991	6.10%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Marzo 2022	Abril 2022	Variación	Enero – Abril 2021	Enero - Abril 2022	Variación
Denuncia	1,386	1,008	-27.27%	5,457	4,903	-10.15%
Avenimiento	1,003	764	-23.83%	3,927	3,655	-6.93%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.00%	0	1	N/A
Conciliación	184	115	-37.50%	463	551	19.01%
Desistimiento	56	32	-42.86%	291	180	-38.14%
Falta de Ratificación y Prevención	43	24	-44.19%	420	160	-61.90%
Tribunal Sancionador	99	73	-26.26%	356	356	0.00%
Gestión	0	0	N/A	26	0	-100.00%
Total	1,386	1,008	-27.27%	5,483	4,903	-10.58%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Abril 2022

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-21	1,447	1,209	\$7,811,458.36
feb-21	1,269	1,034	\$1,064,723.94
mar-21	1,523	1,918	\$2,060,962.64
abr-21	1,244	1,013	\$439,043.70
may-21	1,187	1,023	\$590,847.71
jun-21	1,249	204,754	\$1,330,152.35
jul-21	1,358	1,030	\$888,064.41
ago-21	1,003	1,580	\$827,404.80
sep-21	1,414	1,130	\$747,334.82
oct-21	1,377	1,186	\$1,634,056.01
nov-21	1,254	6,573	\$963,105.65
dic-21	963	1,407	\$1,055,104.04
ene-22	1,273	1,014	\$699,562.10
feb-22	1,236	1,355	\$1,884,979.17
mar-22	1,386	996	\$920,415.87
abr-22	1,008	810	\$571,665.96
Total	20,191	228,032	\$23,488,881.53