



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Mayo 2022

Atenciones brindadas

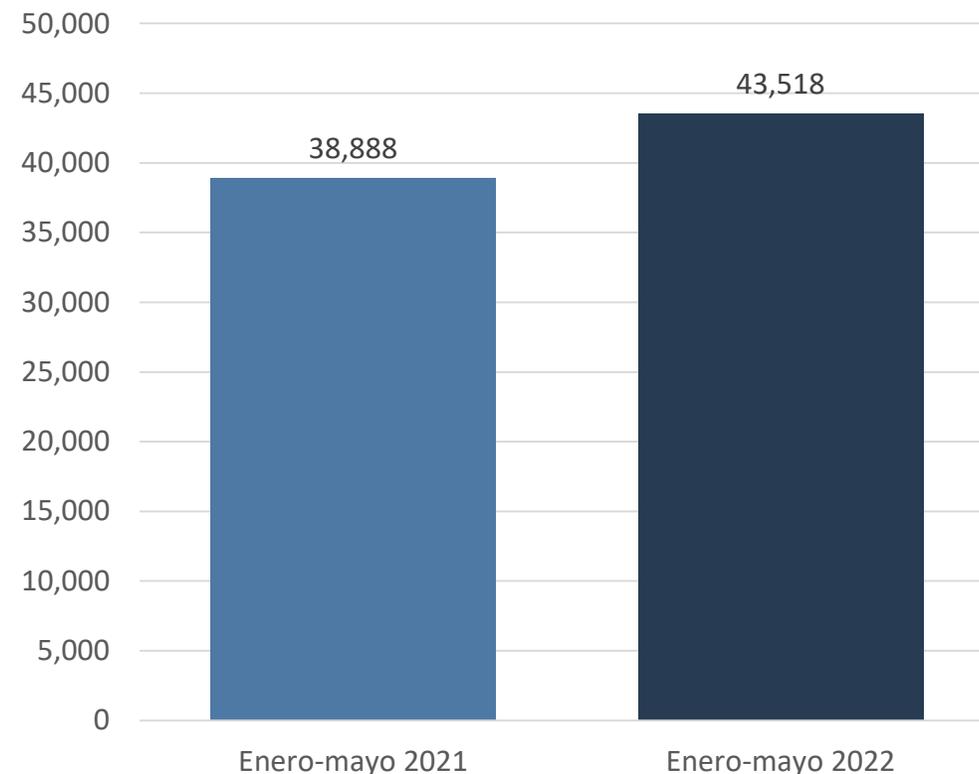
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Abril y mayo 2022

Tipo de caso	Abril 2022		Mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,520	85.80%	8,490	85.72%	1,970	30.21%
Denuncia	1,079	14.20%	1,414	14.28%	335	31.05%
Total	7,599	100.00%	9,904	100.00%	2,305	30.33%

Atenciones brindadas Enero - Mayo 2021 y Enero - Mayo 2022

Tipo de caso	Enero - Mayo 2021		Enero - Mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	33,707	86.68%	36,902	84.80%	3,195	9.48%
Denuncia	5,181	13.32%	6,616	15.20%	1,435	27.70%
Total	38,888	100.00%	43,518	100.00%	4,630	11.91%

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

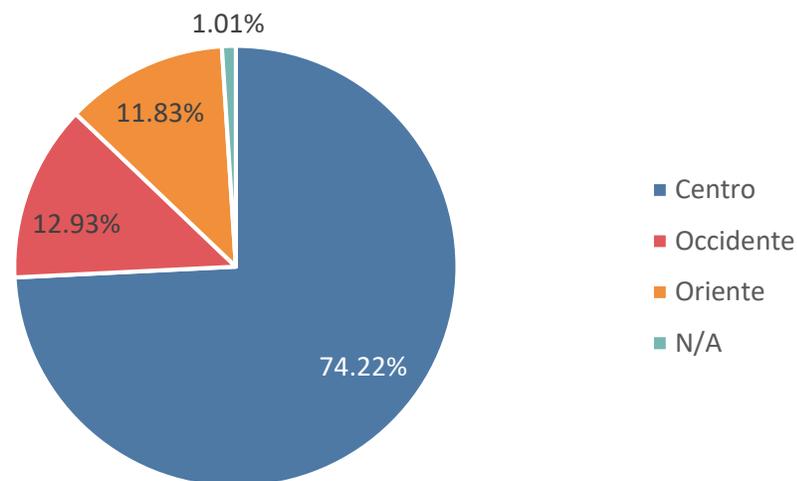


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Mayo 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,389	962	7,351	74.22%
Occidente	1,001	280	1,281	12.93%
Oriente	1,004	168	1,172	11.83%
N/A	96	4	100	1.01%
Total	8,490	1,414	9,904	100.00%

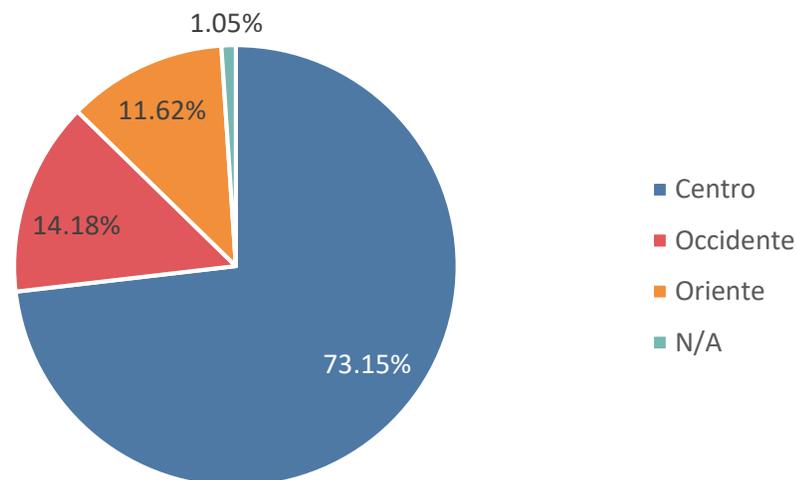
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	27,475	4,359	31,834	73.15%
Occidente	4,832	1,341	6,173	14.18%
Oriente	4,159	897	5,056	11.62%
N/A	436	19	455	1.05%
Total	36,902	6,616	43,518	100.00%

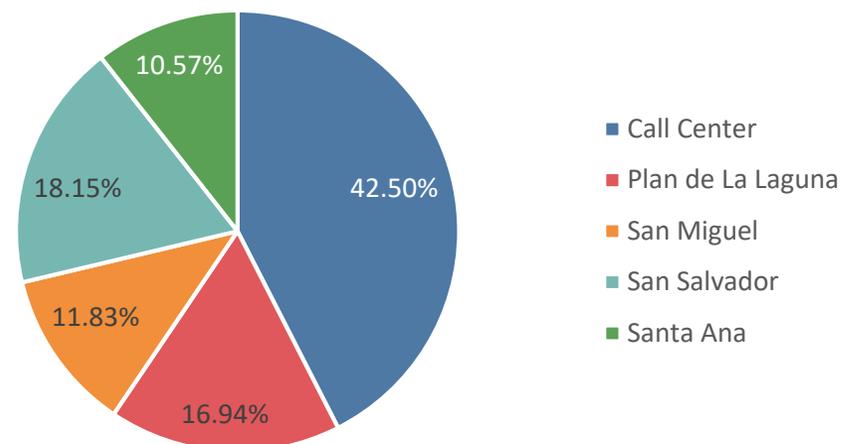
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

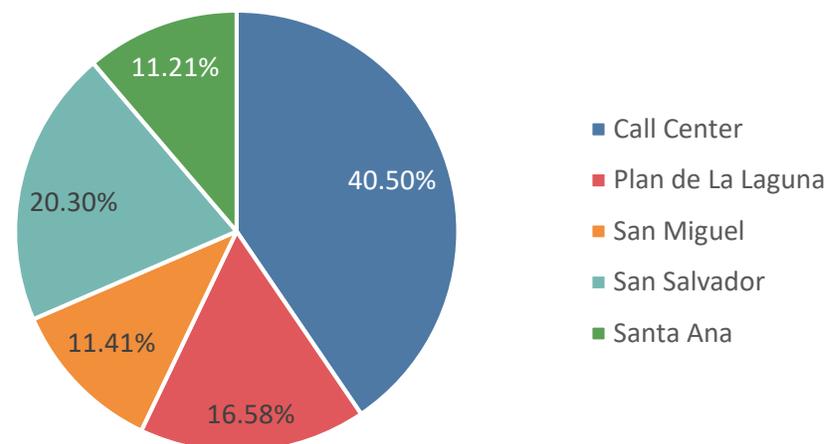
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Mayo 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,209	0	4,209	42.50%
Plan de La Laguna	1,296	382	1,678	16.94%
San Miguel	1,005	167	1,172	11.83%
San Salvador	1,197	601	1,798	18.15%
Santa Ana	783	264	1,047	10.57%
Total	8,490	1,414	9,904	100.00%



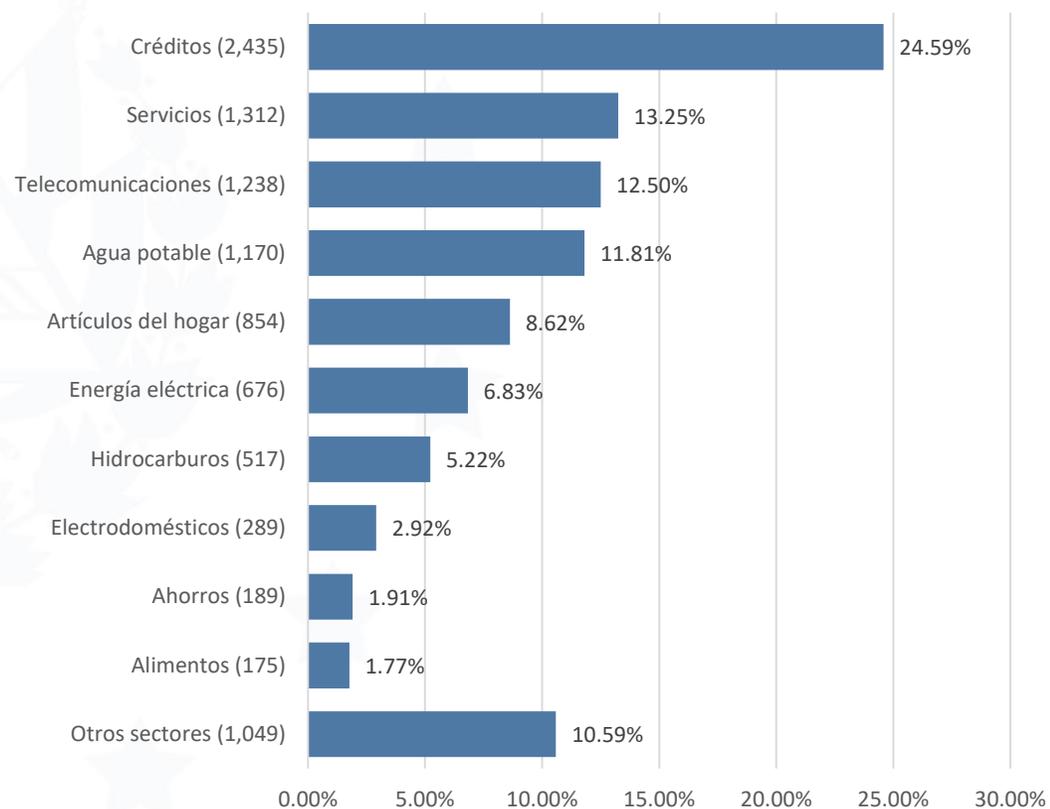
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Mayo 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	17,626	0	17,626	40.50%
Plan de La Laguna	5,561	1,654	7,215	16.58%
San Miguel	4,076	888	4,964	11.41%
San Salvador	5,990	2,845	8,835	20.30%
Santa Ana	3,649	1,229	4,878	11.21%
Total	36,902	6,616	43,518	100.00%

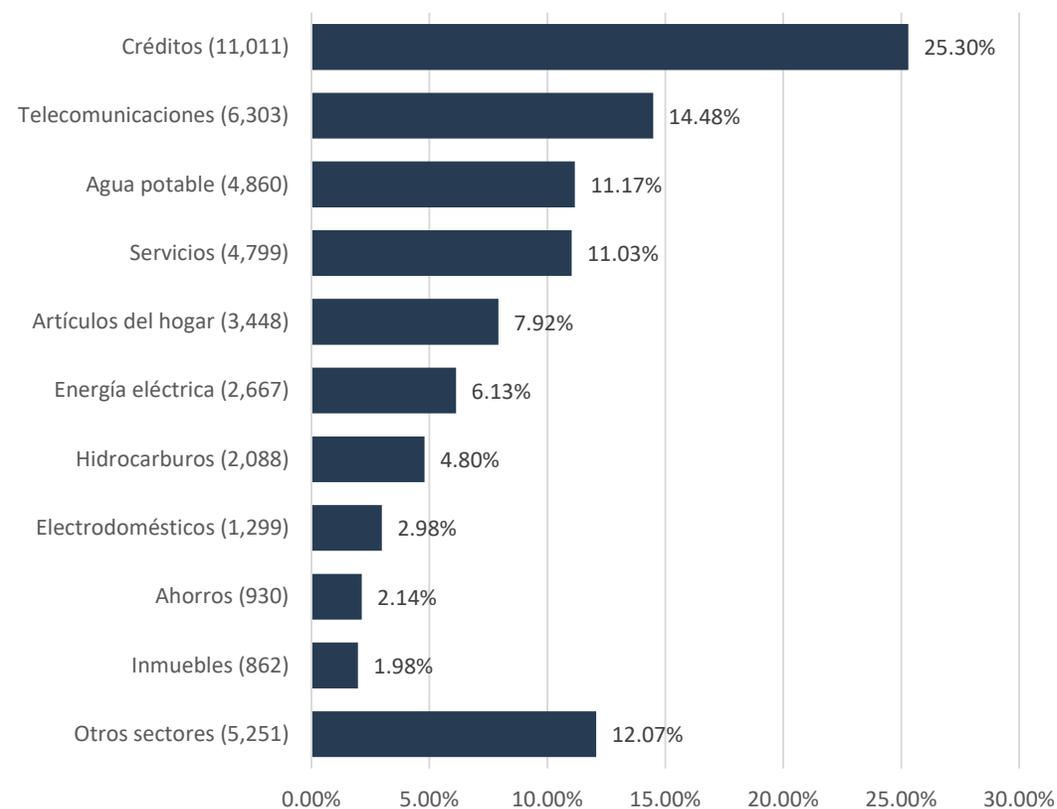


Atenciones según sector

Atenciones por sector Mayo 2022

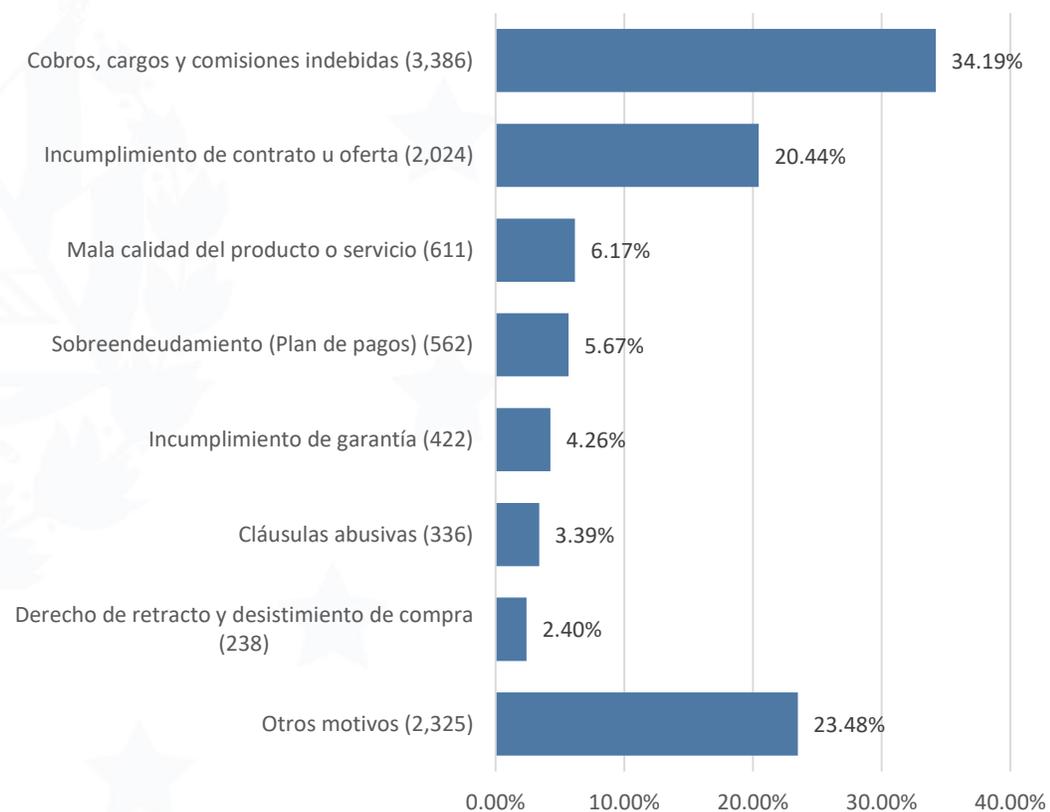


Atenciones por sector acumuladas Enero - Mayo 2022

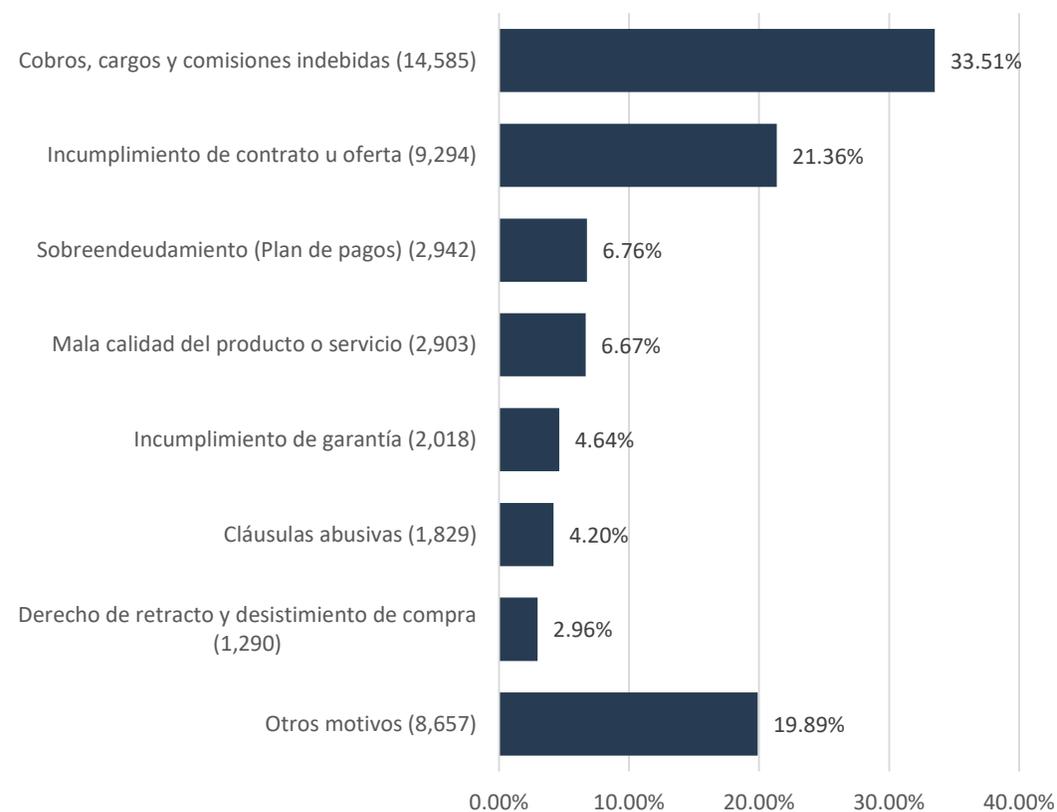


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Mayo - 2022



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Mayo 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Abril y mayo de 2022

Forma de recepción	Abril 2022		Mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,539	70.86%	2,892	55.93%	353	13.90%
Atención en línea	887	24.76%	896	17.33%	9	1.01%
Chat	85	2.37%	146	2.82%	61	71.76%
Correo Electrónico	244	6.81%	419	8.10%	175	71.72%
Red Social Facebook	267	7.45%	222	4.29%	-45	-16.85%
Red Social Twitter	69	1.93%	39	0.75%	-30	-43.48%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.22%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	13	0.36%	24	0.46%	11	84.62%
WhatsApp	966	26.96%	1,146	22.16%	180	18.63%
Punto de atención	540	15.07%	1,540	29.78%	1,000	185.19%
Teléfono Directo	43	1.20%	68	1.32%	25	58.14%
Ventanillas descentralizadas	461	12.87%	671	12.98%	210	45.55%
Alcaldía Municipal	49	1.37%	53	1.02%	4	8.16%
Casa de la Cultura	40	1.12%	11	0.21%	-29	-72.50%
Ciudad Mujer	84	2.34%	140	2.71%	56	66.67%
CONAMYPE	0	0.00%	26	0.50%	26	-
Gobernaciones departamentales	288	8.04%	441	8.53%	153	53.13%
Total	3,583	100.00%	5,171	100.00%	1,588	44.32%

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

Forma de recepción	Enero - mayo 2021		Enero - mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	14,387	69.95%	12,964	57.86%	-1,423	-9.89%
Atención en línea	6,853	33.32%	4,804	21.44%	-2,049	-29.90%
Chat	803	3.90%	601	2.68%	-202	-25.16%
Correo Electrónico	866	4.21%	1,514	6.76%	648	74.83%
Red Social Facebook	667	3.24%	689	3.08%	22	3.30%
Red Social Twitter	486	2.36%	432	1.93%	-54	-11.11%
Red Social Twitter Presidencia	1	0.00%	8	0.04%	7	700.00%
Ventanilla Virtual	4	0.02%	129	0.58%	125	3125.00%
WhatsApp	4,707	22.89%	4,787	21.37%	80	1.70%
Punto de atención	4,194	20.39%	6,511	29.06%	2,317	55.25%
Teléfono Directo	137	0.67%	246	1.10%	109	79.56%
Ventanillas descentralizadas	1,849	8.99%	2,684	11.98%	835	45.16%
Alcaldía Municipal	205	1.00%	224	1.00%	19	9.27%
Casa de la Cultura	194	0.94%	136	0.61%	-58	-29.90%
Ciudad Mujer	471	2.29%	537	2.40%	66	14.01%
CONAMYPE	0	0.00%	38	0.17%	38	-
Gobernaciones departamentales	979	4.76%	1,749	7.81%	770	78.65%
Total	20,567	100.00%	22,405	100.00%	1,838	8.94%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Abril 2022	Mayo 2022	Variación	Enero – Mayo 2021	Enero - Mayo 2022	Variación
Denuncia	1,006	1,405	39.66%	6,645	6,303	-5.15%
Avenimiento	762	1,056	38.58%	4,757	4,706	-1.07%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	1	1	0.00%
Conciliación	115	133	15.65%	590	684	15.93%
Desistimiento	32	60	87.50%	354	240	-32.20%
Falta de Ratificación y Prevención	24	60	150.00%	500	220	-56.00%
Tribunal Sancionador	73	96	31.51%	443	452	2.03%
Gestión	0	1	N/A	26	1	-96.15%
Total	1,006	1,406	39.76%	6,671	6,304	-5.50%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Mayo 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	1,245	1,013	\$439,043.70
may-21	1,187	1,023	\$590,847.71
jun-21	1,248	204,753	\$1,324,452.35
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	1,272	1,013	\$698,077.98
feb-22	1,237	1,355	\$1,884,979.17
mar-22	1,383	995	\$919,702.96
abr-22	1,006	817	\$578,230.33
may-22	1,406	1,006	\$503,705.93
Total	21,592	229,042	\$23,991,254.80