



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Mayo 2022

Atenciones brindadas

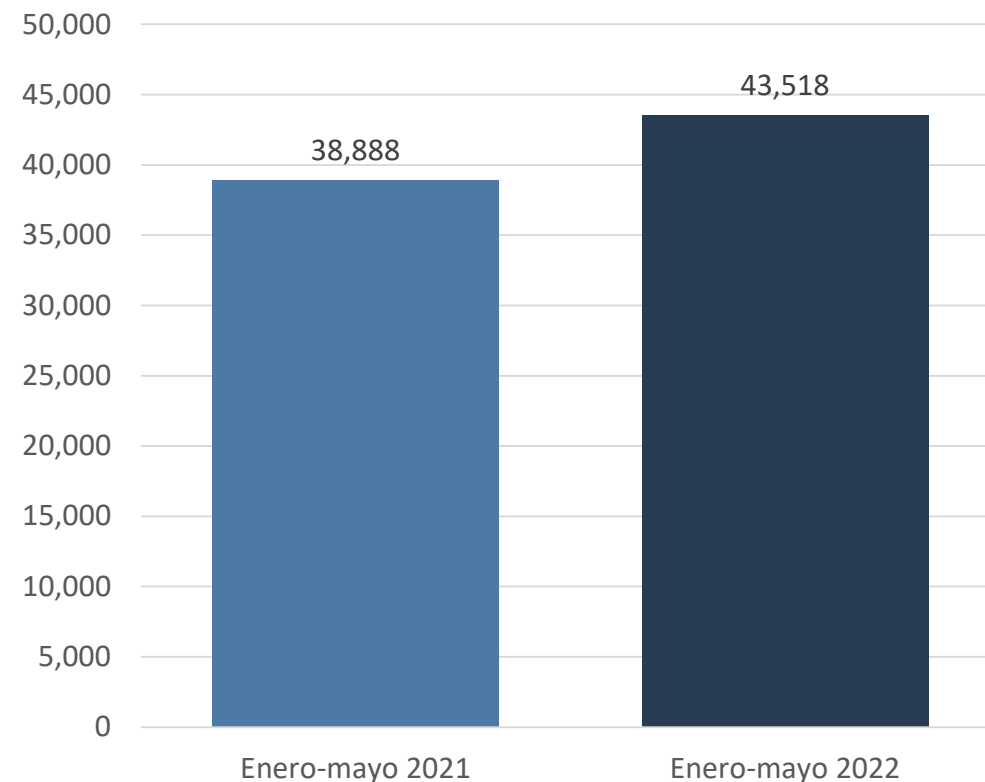
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Abril y mayo 2022

| 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

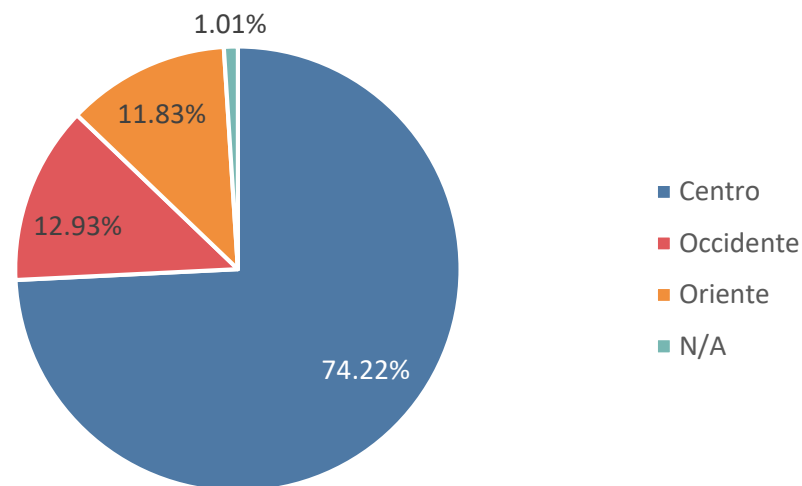


Atenciones brindadas, según región

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% |

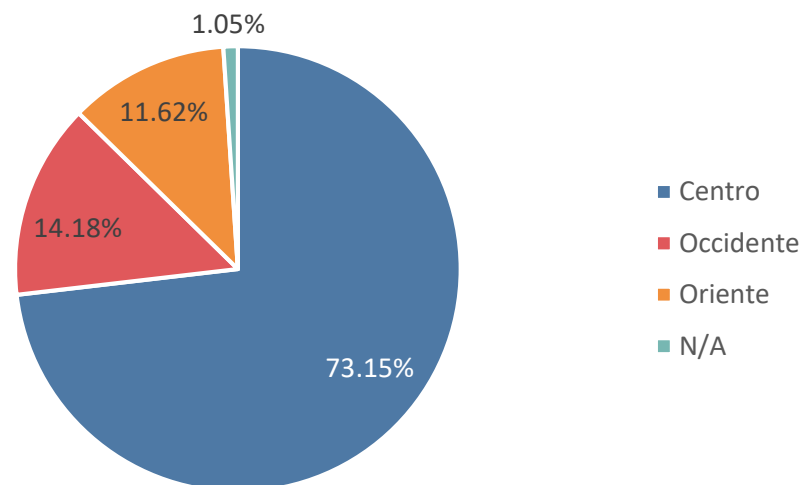
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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% |

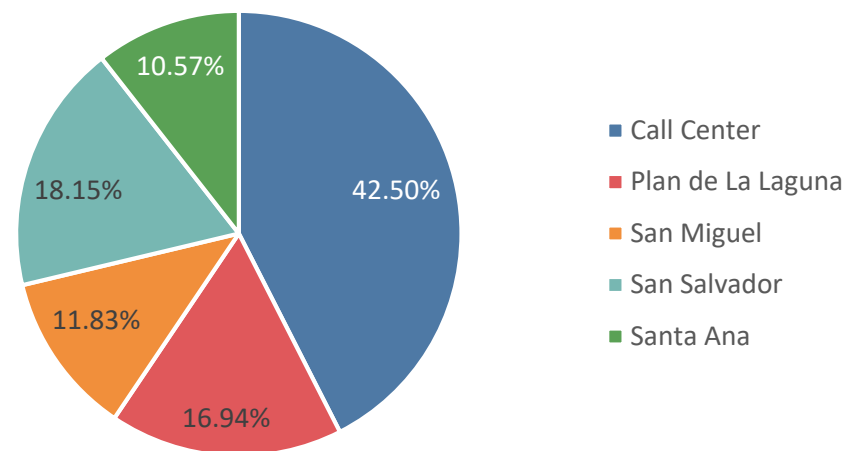
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

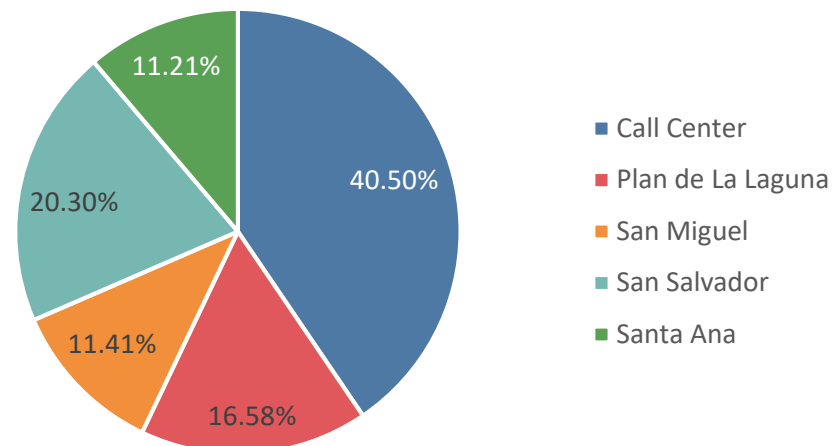
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Mayo 2022

| 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% |



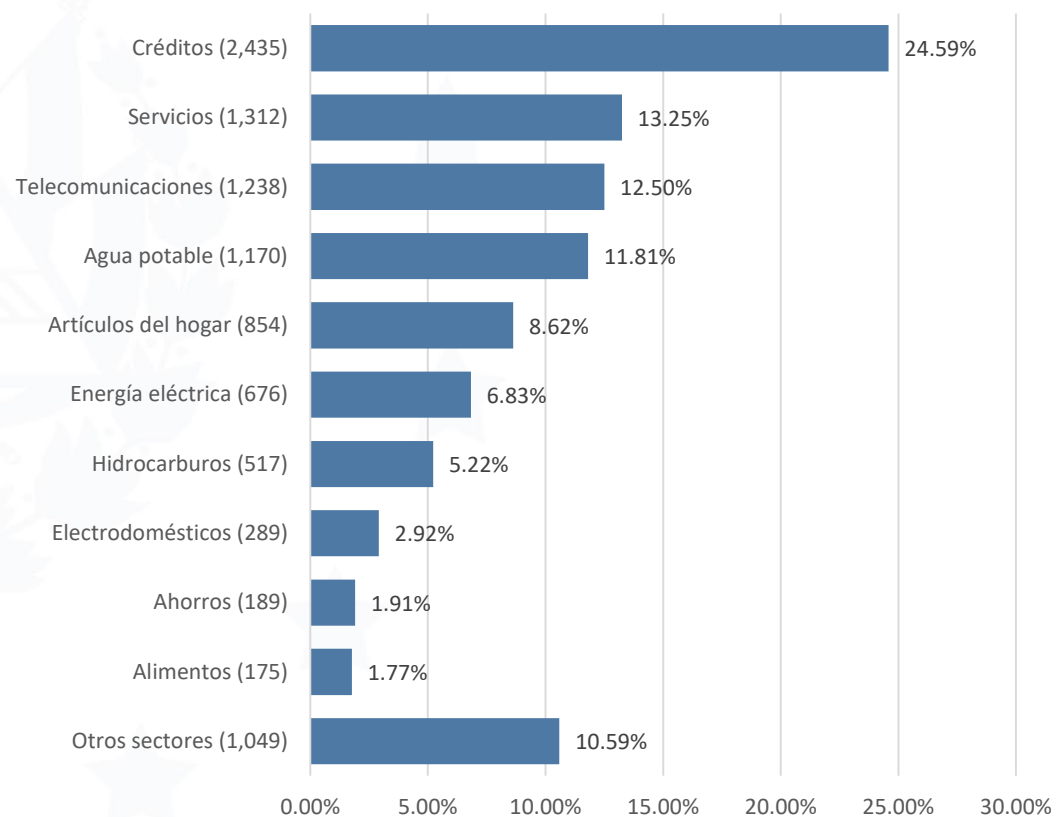
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Mayo 2022

| 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% |

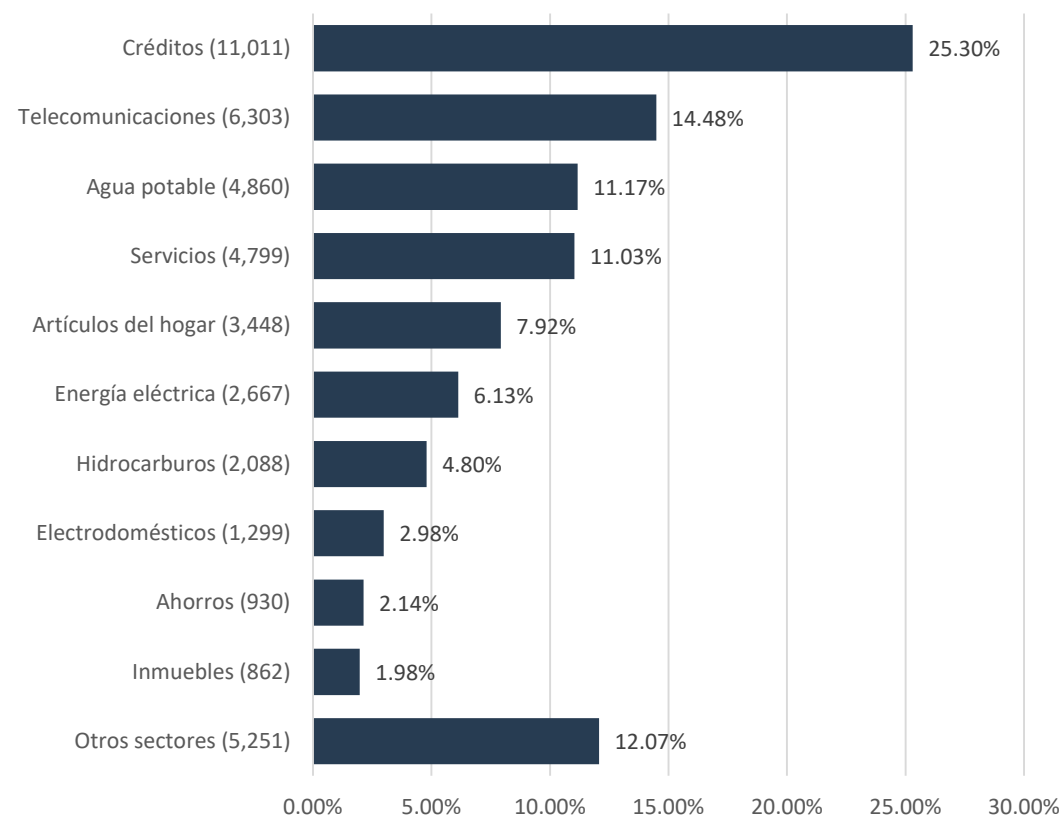


Atenciones según sector

Atenciones por sector Mayo 2022

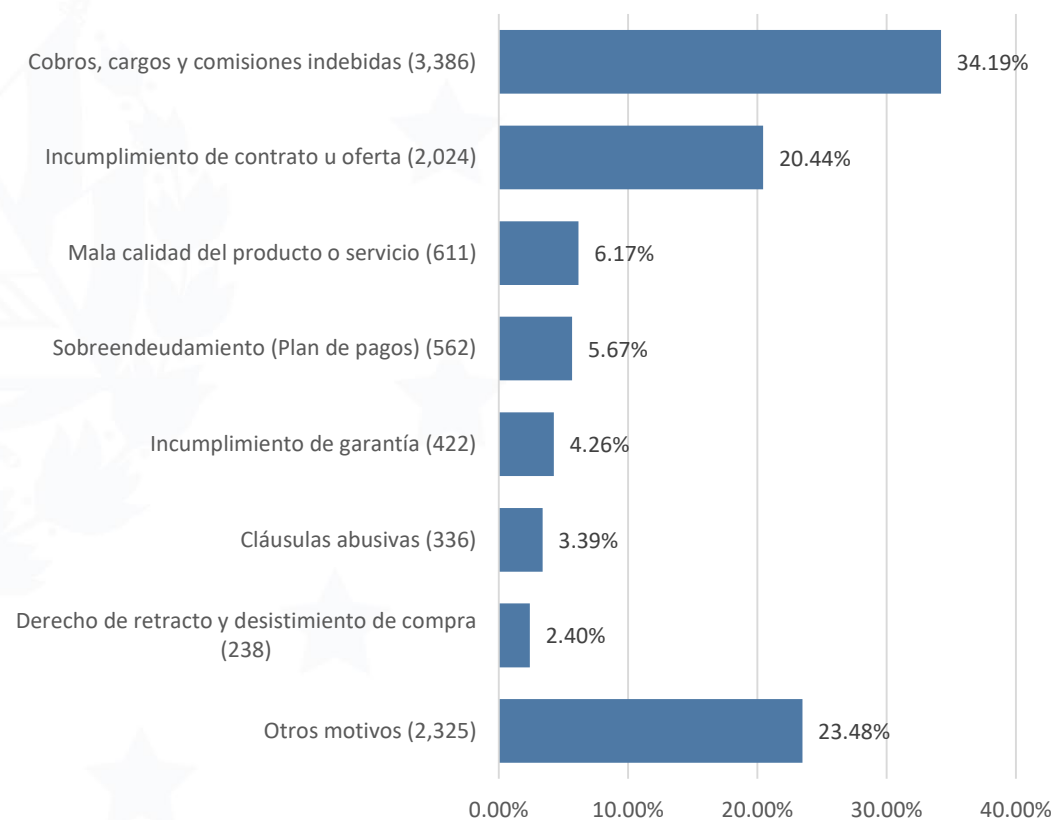


Atenciones por sector acumuladas Enero - Mayo 2022

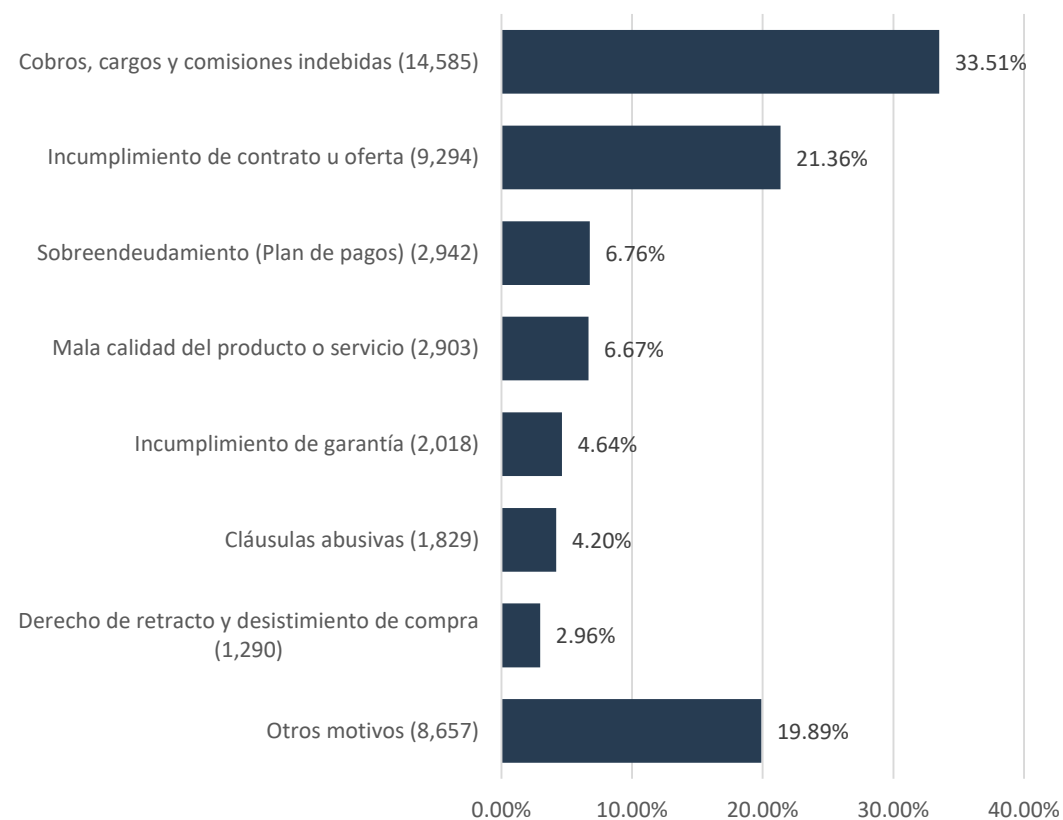


Atenciones según motivo

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 |