



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Junio 2022

# Atenciones brindadas

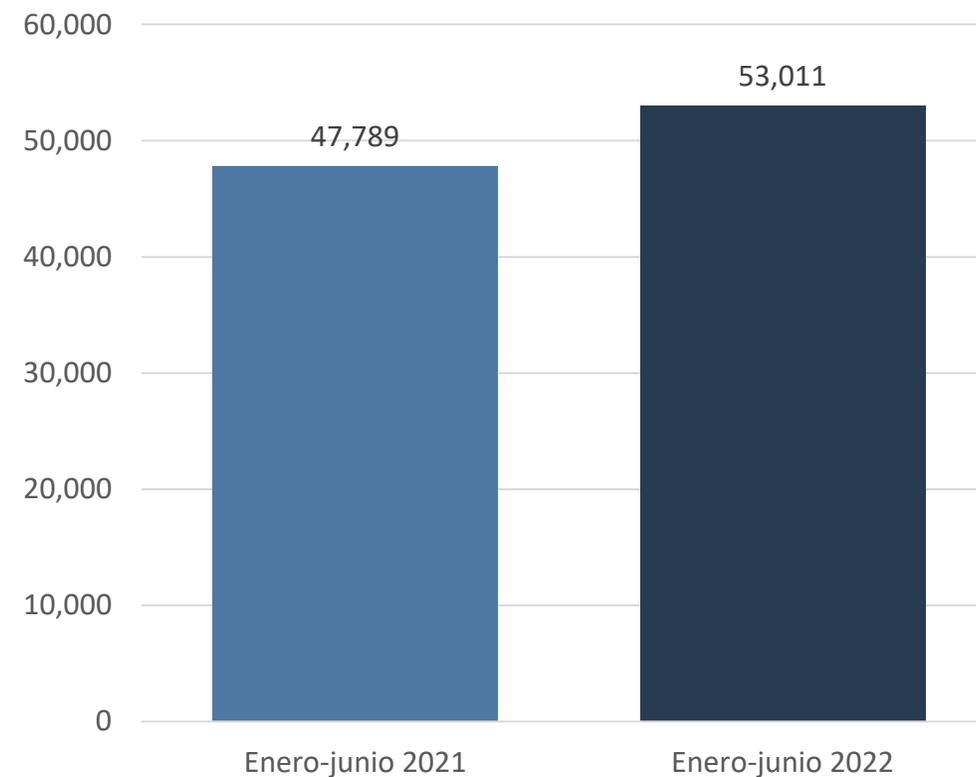
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Mayo y junio 2022

Tipo de caso	Mayo 2022		Junio 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,490	85.72%	8,027	84.56%	-463	-5.45%
Denuncia	1,414	14.28%	1,466	15.44%	52	3.68%
<b>Total</b>	<b>9,904</b>	<b>100.00%</b>	<b>9,493</b>	<b>100.00%</b>	<b>-411</b>	<b>-4.15%</b>

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

Tipo de caso	Enero - Junio 2021		Enero - Junio 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	41,221	86.26%	44,929	84.75%	3,708	9.00%
Denuncia	6,568	13.74%	8,082	15.25%	1,514	23.05%
<b>Total</b>	<b>47,789</b>	<b>100.00%</b>	<b>53,011</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,222</b>	<b>10.93%</b>

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

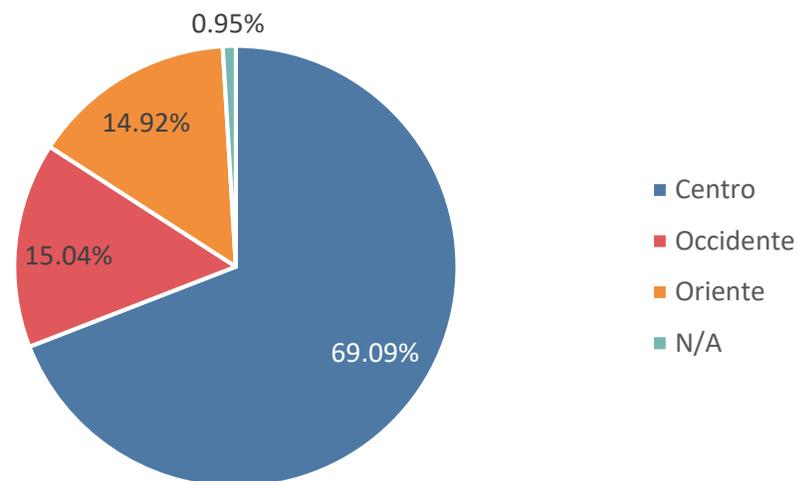


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Junio 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	5,632	927	6,559	69.09%
<b>Occidente</b>	1,094	334	1,428	15.04%
<b>Oriente</b>	1,215	201	1,416	14.92%
<b>N/A</b>	86	4	90	0.95%
<b>Total</b>	<b>8,027</b>	<b>1,466</b>	<b>9,493</b>	<b>100.00%</b>

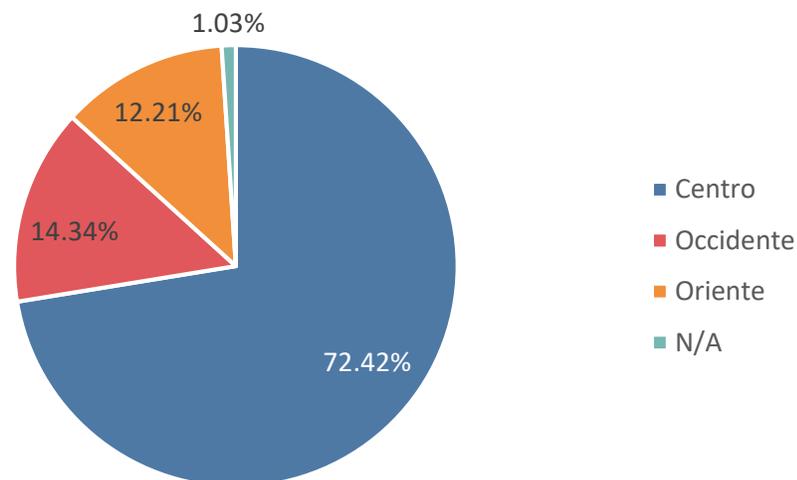
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
<b>Centro</b>	33,105	5,286	38,391	72.42%
<b>Occidente</b>	5,928	1,675	7,603	14.34%
<b>Oriente</b>	5,374	1,098	6,472	12.21%
<b>N/A</b>	522	23	545	1.03%
<b>Total</b>	<b>44,929</b>	<b>8,082</b>	<b>53,011</b>	<b>100.00%</b>

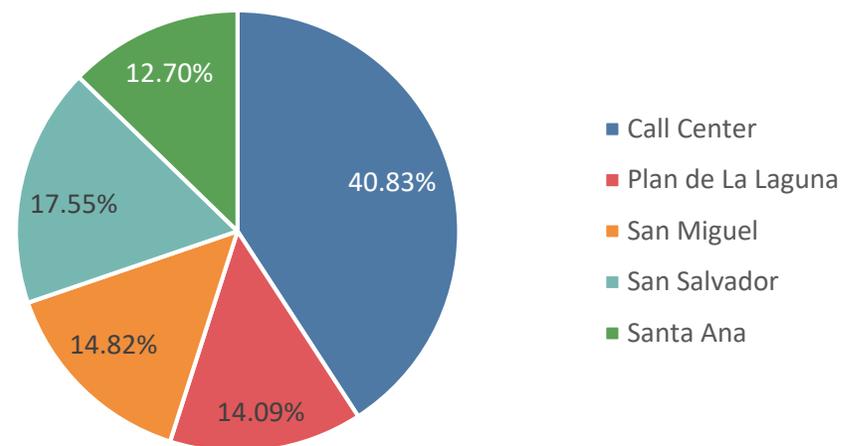
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

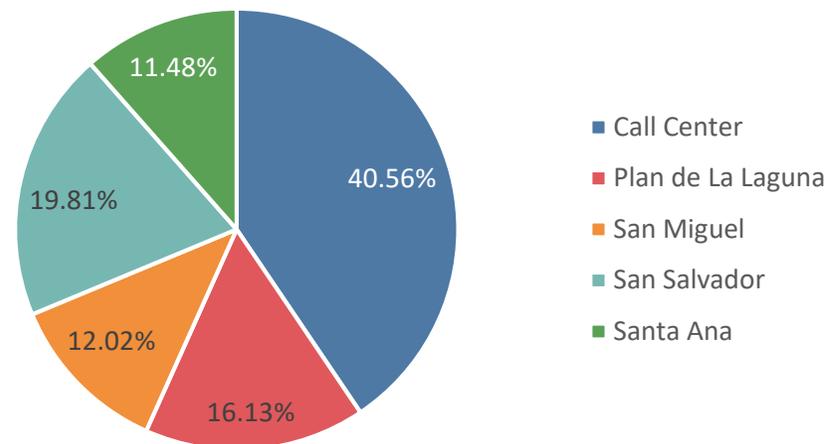
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Junio 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,876	0	3,876	40.83%
Plan de La Laguna	972	366	1,338	14.09%
San Miguel	1,205	202	1,407	14.82%
San Salvador	1,076	590	1,666	17.55%
Santa Ana	898	308	1,206	12.70%
<b>Total</b>	<b>8,027</b>	<b>1,466</b>	<b>9,493</b>	<b>100.00%</b>



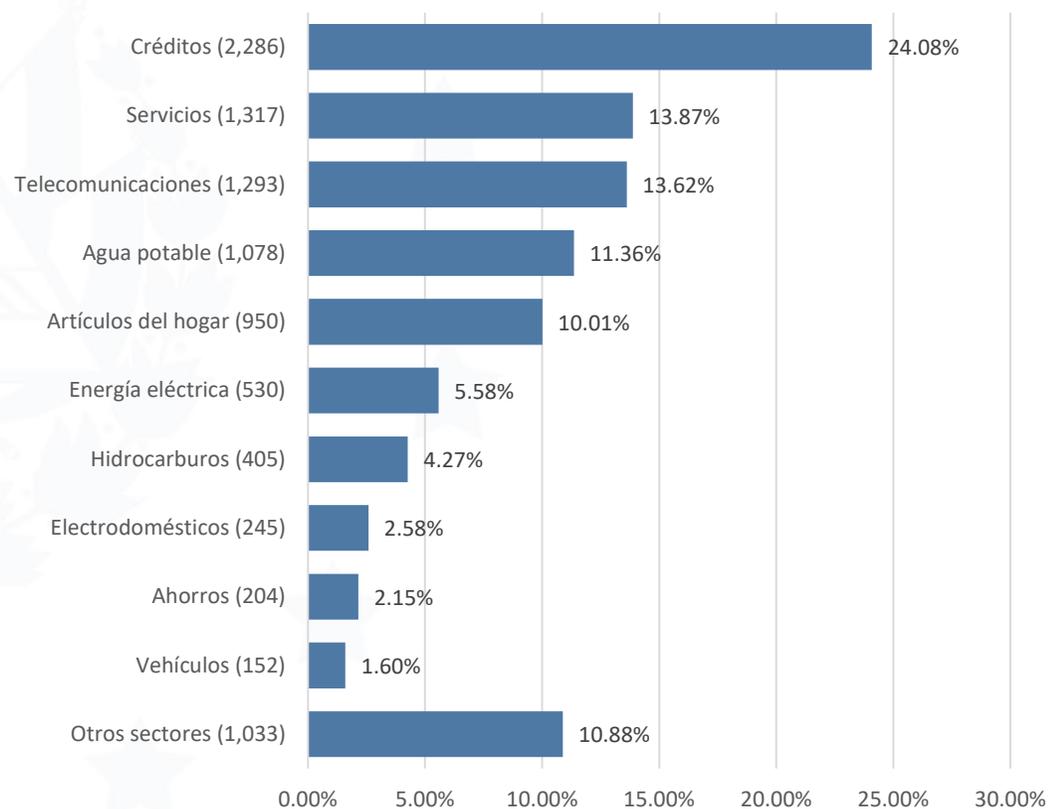
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero - Junio 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	21,502	0	21,502	40.56%
Plan de La Laguna	6,533	2,018	8,551	16.13%
San Miguel	5,281	1,089	6,370	12.02%
San Salvador	7,066	3,437	10,503	19.81%
Santa Ana	4,547	1,538	6,085	11.48%
<b>Total</b>	<b>44,929</b>	<b>8,082</b>	<b>53,011</b>	<b>100.00%</b>

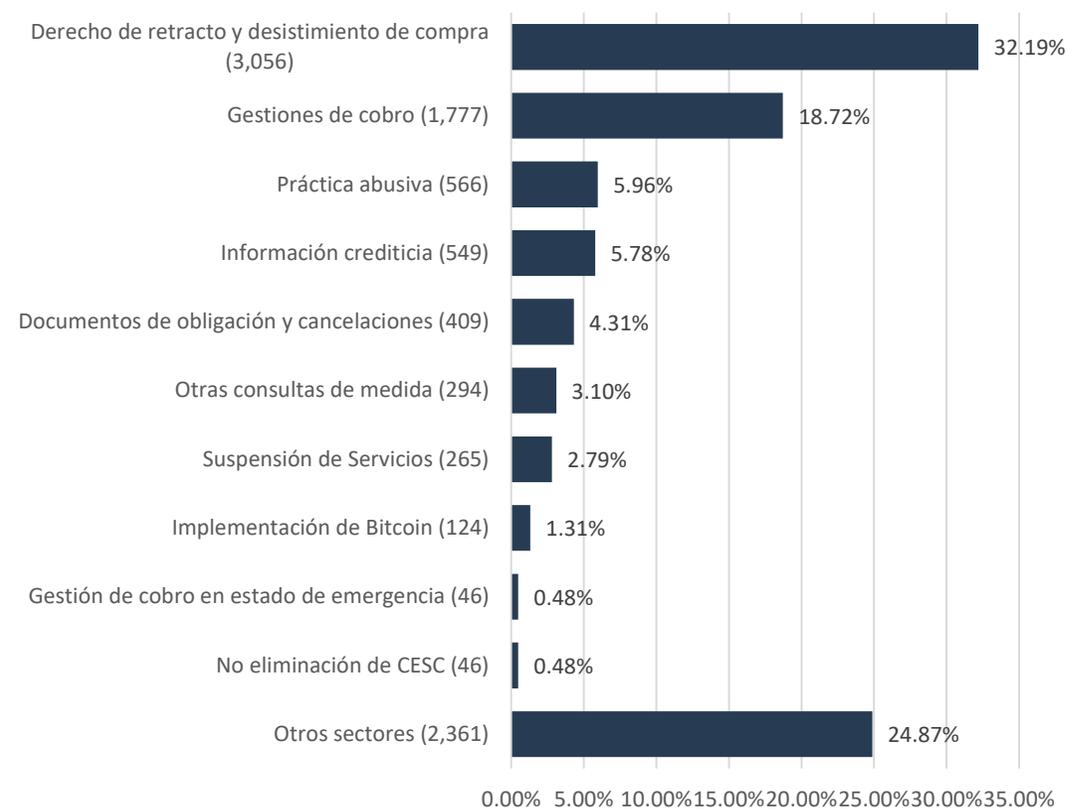


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Junio 2022

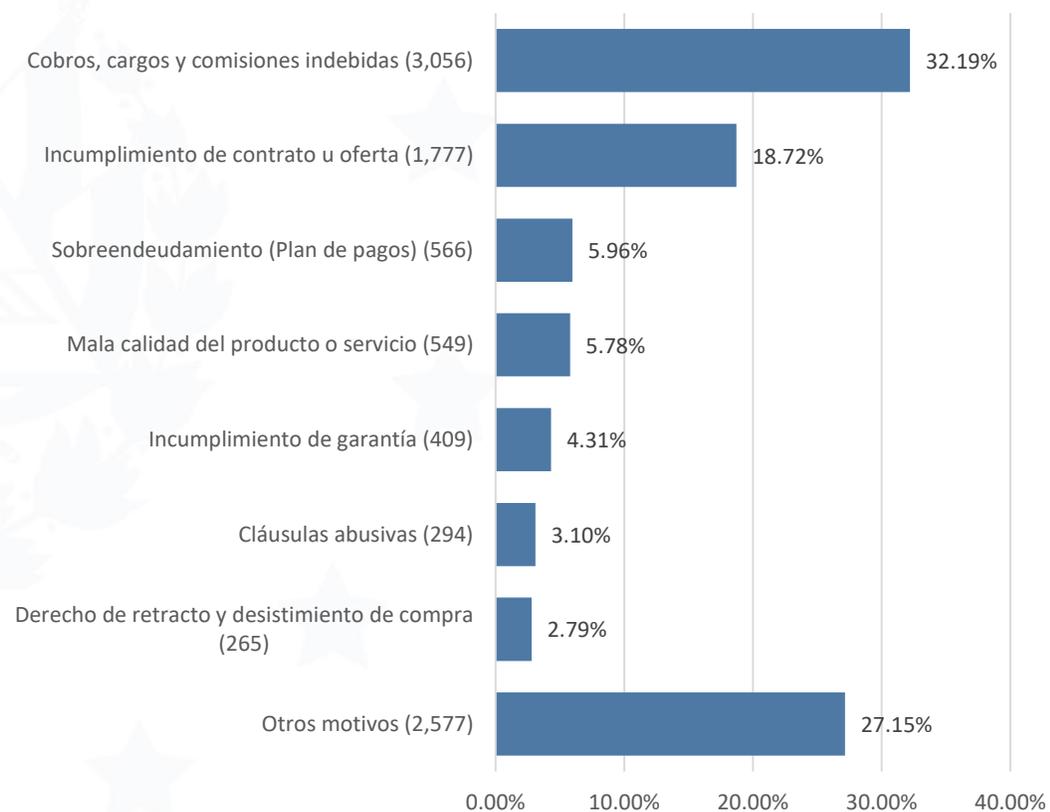


Atenciones por sector acumuladas  
Enero - Junio 2022

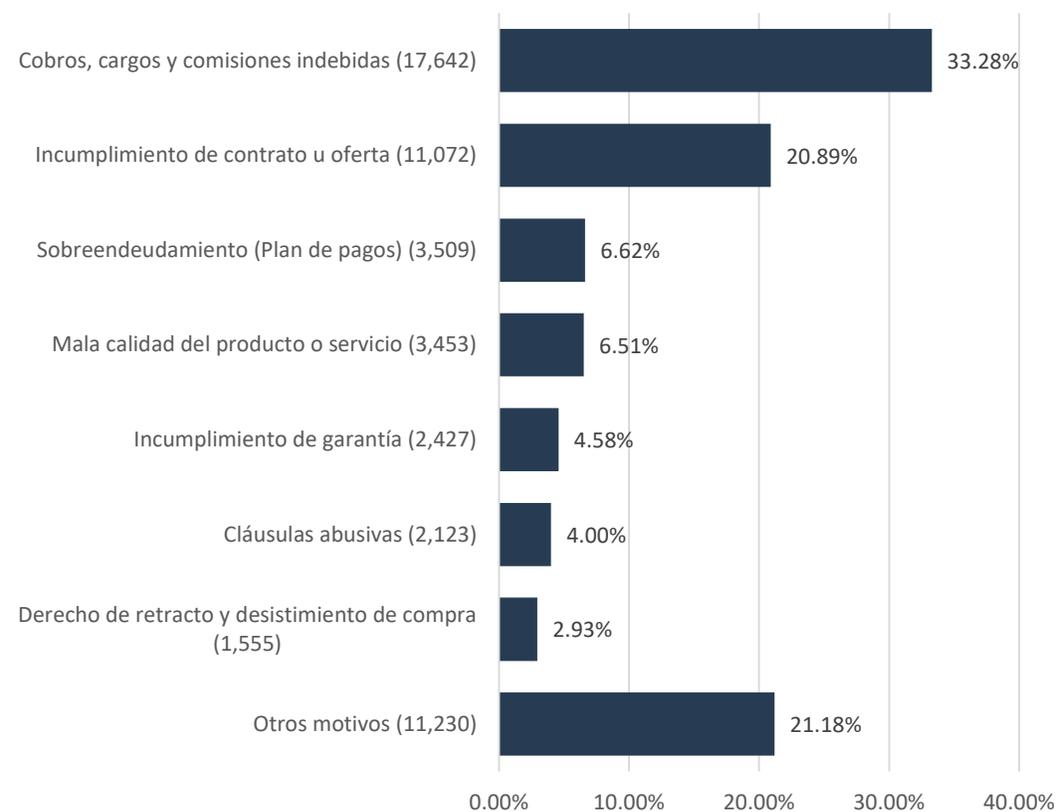


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Junio - 2022



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero - Junio 2022



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Mayo y junio de 2022

Forma de recepción	Mayo 2022		Junio 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,893</b>	<b>55.94%</b>	<b>2,895</b>	<b>55.50%</b>	<b>2</b>	<b>0.07%</b>
Atención en línea	897	17.34%	979	18.77%	82	9.14%
Chat	146	2.82%	82	1.57%	-64	-43.84%
Correo Electrónico	419	8.10%	214	4.10%	-205	-48.93%
Red Social Facebook	222	4.29%	191	3.66%	-31	-13.96%
Red Social Twitter	39	0.75%	11	0.21%	-28	-71.79%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	24	0.46%	23	0.44%	-1	-4.17%
WhatsApp	1,146	22.16%	1,395	26.74%	249	21.73%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,540</b>	<b>29.78%</b>	<b>1,646</b>	<b>31.56%</b>	<b>106</b>	<b>6.88%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>68</b>	<b>1.31%</b>	<b>21</b>	<b>0.40%</b>	<b>-47</b>	<b>-69.12%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>671</b>	<b>12.97%</b>	<b>654</b>	<b>12.54%</b>	<b>-17</b>	<b>-2.53%</b>
Alcaldía Municipal	53	1.02%	31	0.59%	-22	-41.51%
Casa de la Cultura	11	0.21%	8	0.15%	-3	-27.27%
Ciudad Mujer	140	2.71%	174	3.34%	34	24.29%
CONAMYPE	26	0.50%	0	0.00%	-26	-100.00%
Gobernaciones departamentales	441	8.53%	441	8.45%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>5,172</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,216</b>	<b>100.00%</b>	<b>44</b>	<b>0.85%</b>

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

Forma de recepción	Enero - junio 2021		Enero - junio 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>17,270</b>	<b>68.83%</b>	<b>15,860</b>	<b>57.42%</b>	<b>-1,410</b>	<b>-8.16%</b>
Atención en línea	8,070	32.16%	5,784	20.94%	-2,286	-28.33%
Chat	1,017	4.05%	683	2.47%	-334	-32.84%
Correo Electrónico	1,077	4.29%	1,728	6.26%	651	60.45%
Red Social Facebook	837	3.34%	880	3.19%	43	5.14%
Red Social Twitter	594	2.37%	443	1.60%	-151	-25.42%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.01%	8	0.03%	6	300.00%
Ventanilla Virtual	8	0.03%	152	0.55%	144	1800.00%
WhatsApp	5,665	22.58%	6,182	22.38%	517	9.13%
<b>Punto de atención</b>	<b>5,285</b>	<b>21.06%</b>	<b>8,157</b>	<b>29.53%</b>	<b>2,872</b>	<b>54.34%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>194</b>	<b>0.77%</b>	<b>267</b>	<b>0.97%</b>	<b>73</b>	<b>37.63%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>2,343</b>	<b>9.34%</b>	<b>3,338</b>	<b>12.08%</b>	<b>995</b>	<b>42.47%</b>
Alcaldía Municipal	261	1.04%	255	0.92%	-6	-2.30%
Casa de la Cultura	234	0.93%	144	0.52%	-90	-38.46%
Ciudad Mujer	581	2.32%	711	2.57%	130	22.38%
CONAMYPE	0	0.00%	38	0.14%	38	-
Gobernaciones departamentales	1,267	5.05%	2,190	7.93%	923	72.85%
<b>Total</b>	<b>25,092</b>	<b>100.00%</b>	<b>27,622</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,530</b>	<b>10.08%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Mayo 2022	Junio 2022	Variación	Enero – Junio 2021	Enero - Junio 2022	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,405</b>	<b>1,210</b>	<b>-13.88%</b>	<b>7,892</b>	<b>7,509</b>	<b>-4.85%</b>
Avenimiento	1,056	873	-17.33%	5,524	5,577	0.96%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	1	1	0.00%
Conciliación	134	149	11.19%	740	833	12.57%
Desistimiento	59	50	-15.25%	425	289	-32.00%
Falta de Ratificación y Prevención	59	50	-15.25%	580	268	-53.79%
Tribunal Sancionador	97	88	-9.28%	622	541	-13.02%
<b>Gestión</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-100.00%</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>-96.15%</b>
<b>Total</b>	<b>1,406</b>	<b>1,210</b>	<b>-13.94%</b>	<b>7,918</b>	<b>7,510</b>	<b>-5.15%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
*Enero 2021 - Junio 2022*

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-21	1,446	1,208	\$7,811,058.36
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	1,413	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	1,380	992	\$904,282.96
abr-22	1,005	817	\$578,230.33
may-22	1,406	1,008	\$504,514.42
jun-22	1,210	1,093	\$1,075,567.62
<b>Total</b>	<b>22,796</b>	<b>230,133</b>	<b>\$25,051,810.91</b>