



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Octubre 2022

Atenciones brindadas

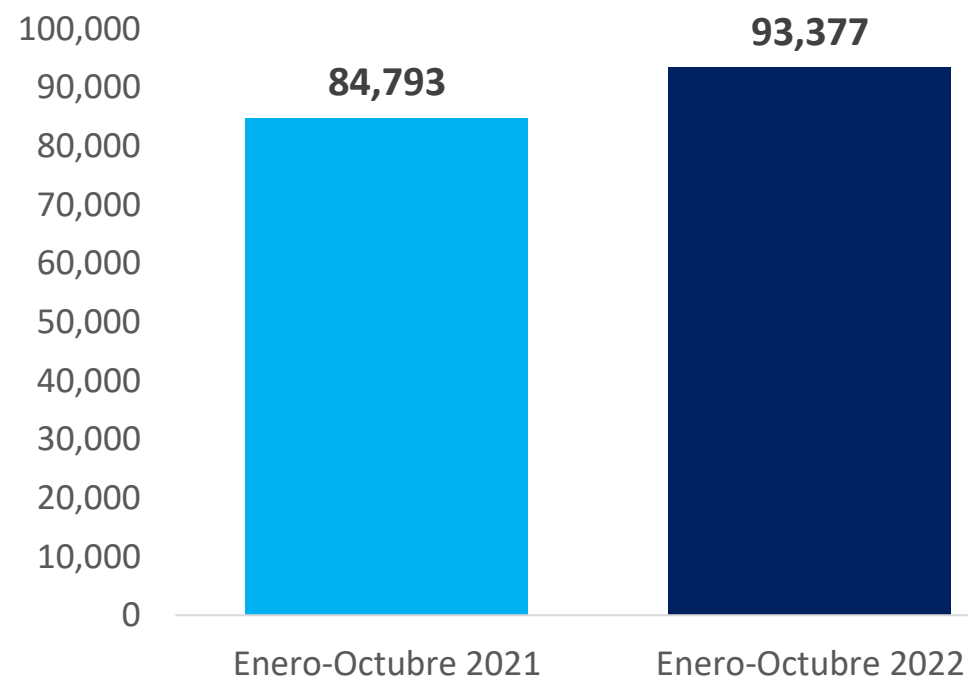
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Septiembre y Octubre 2022

Tipo de caso	SEPTIEMBRE		OCTUBRE		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,554	86.32%	8,317	84.84%	-237	-2.77%
Denuncia	1,356	13.68%	1,486	15.16%	130	9.59%
Total	9,910	100.00%	9,803	100.00%	-107	-1.08%

Atenciones brindadas
Enero - Octubre 2021 y Enero - Octubre 2022

Tipo de caso	Enero - Octubre 2021		Enero - Octubre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	73,785	87.02%	79,590	85.24%	5,805	7.87%
Denuncia	11,539	13.61%	13,787	14.76%	2,248	19.48%
Total	84,793	100.00%	93,377	100.00%	8,584	10.12%

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



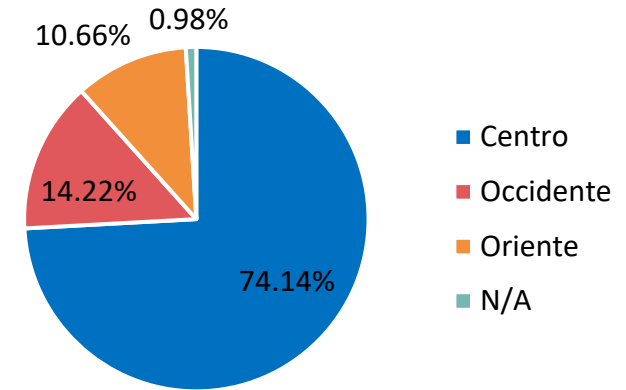
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Octubre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,306	962	7,268	74.14%
Occidente	1,071	323	1,394	14.22%
Oriente	846	199	1,045	10.66%
N/A	94	2	96	0.98%
Total	8,317	1,486	9,803	100.00%

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

Atenciones brindadas en la DEC por región
Octubre 2022

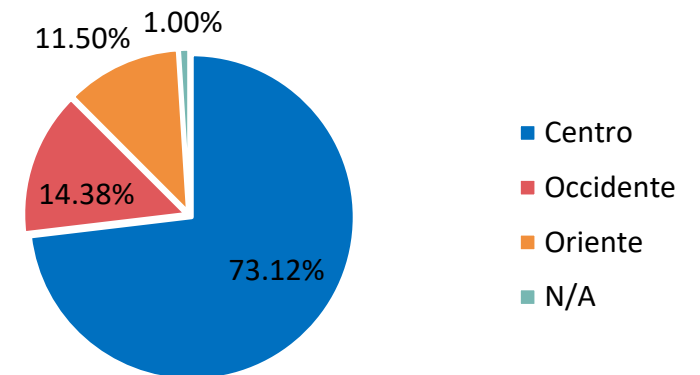


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Octubre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	59,239	9,031	68,270	73.12%
Occidente	10,569	2,862	13,431	14.38%
Oriente	8,884	1,851	10,735	11.50%
N/A	899	38	937	1.00%
Total	79,591	13,782	93,373	100.00%

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

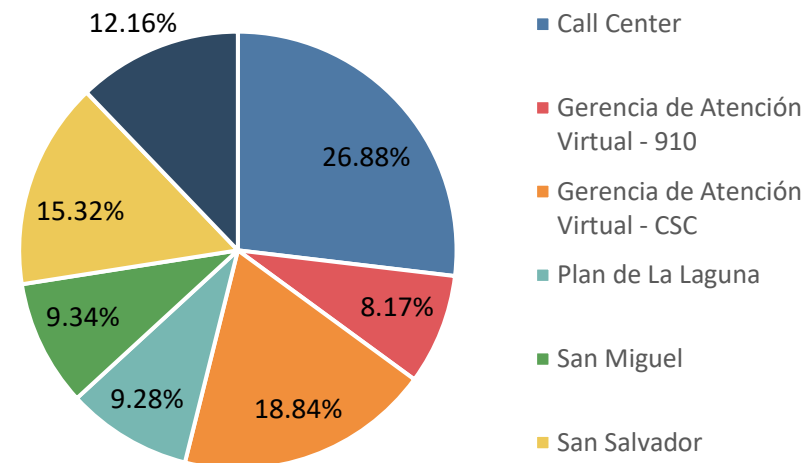
Atenciones brindadas en la DEC por región
Enero-October 2022



Atenciones brindadas, según oficina

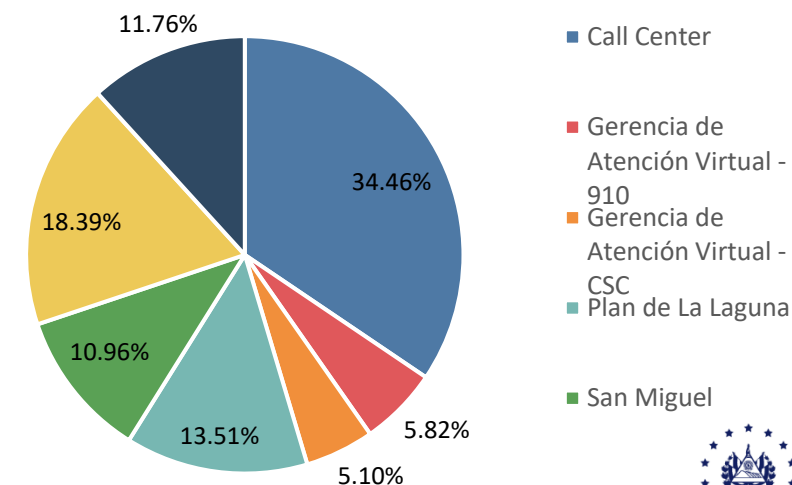
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Octubre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2.425	0	2.425	24,80%
Gerencia de Atención Virtual - 910	704	0	704	7,20%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	1.830	194	2.024	20,70%
Plan de La Laguna	457	370	827	8,46%
San Miguel	880	165	1.045	10,69%
San Salvador	1.123	413	1.536	15,71%
Santa Ana	941	275	1.216	12,44%
Total	8.360	1.417	9.777	100,00%



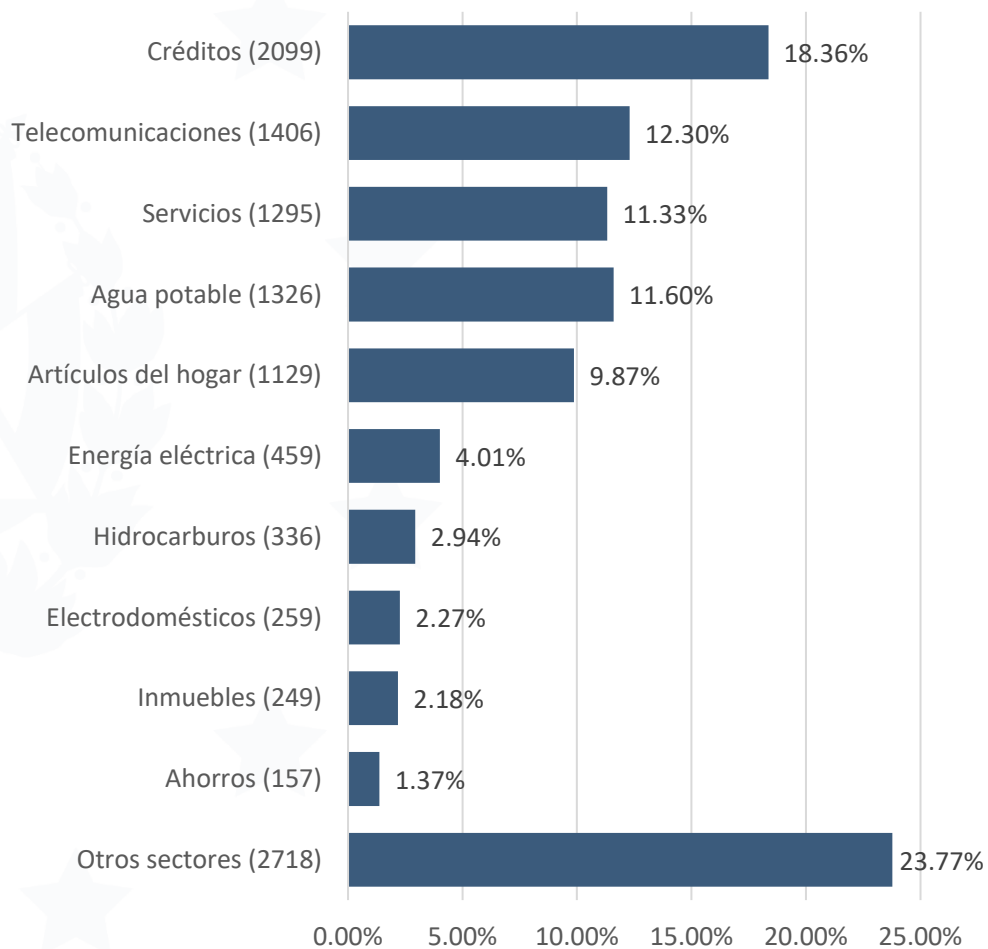
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero – Octubre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	29541	0	29.541	35,35%
Gerencia de Atención Virtual - 910	4634	0	4.634	5,54%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	2549	372	2.921	3,50%
Plan de La Laguna	8679	3041	11.720	14,02%
San Miguel	7688	1630	9.318	11,15%
San Salvador	10734	4918	15.652	18,73%
Santa Ana	7449	2336	9.785	11,71%
Total	71.274	12.297	83.571	100,00%

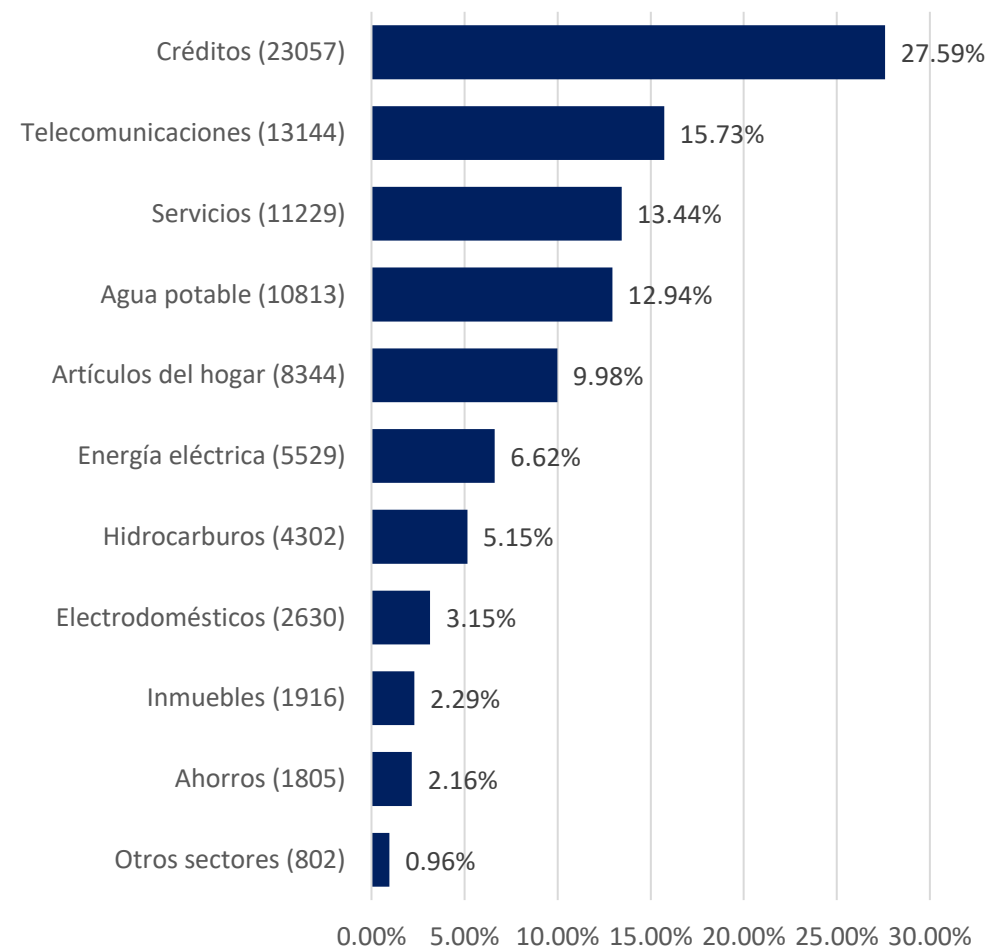


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Octubre 2022

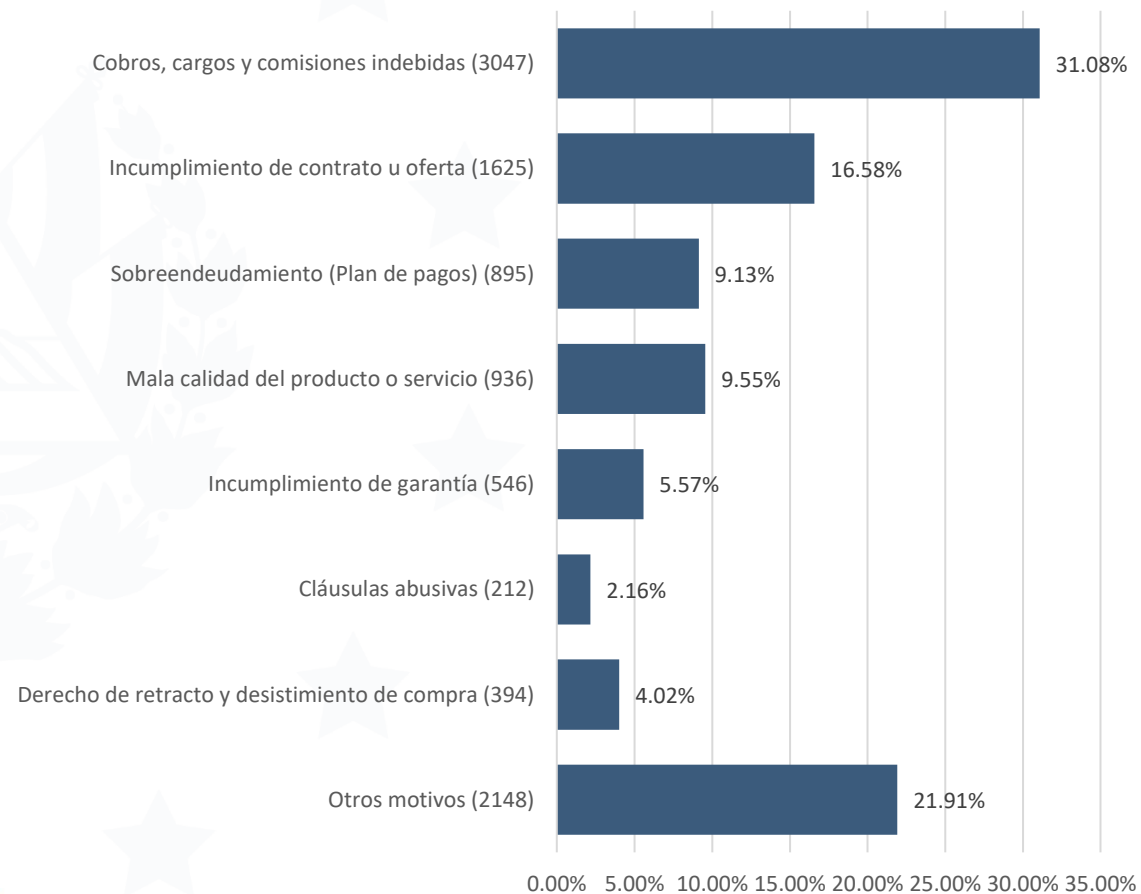


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Octubre 2022

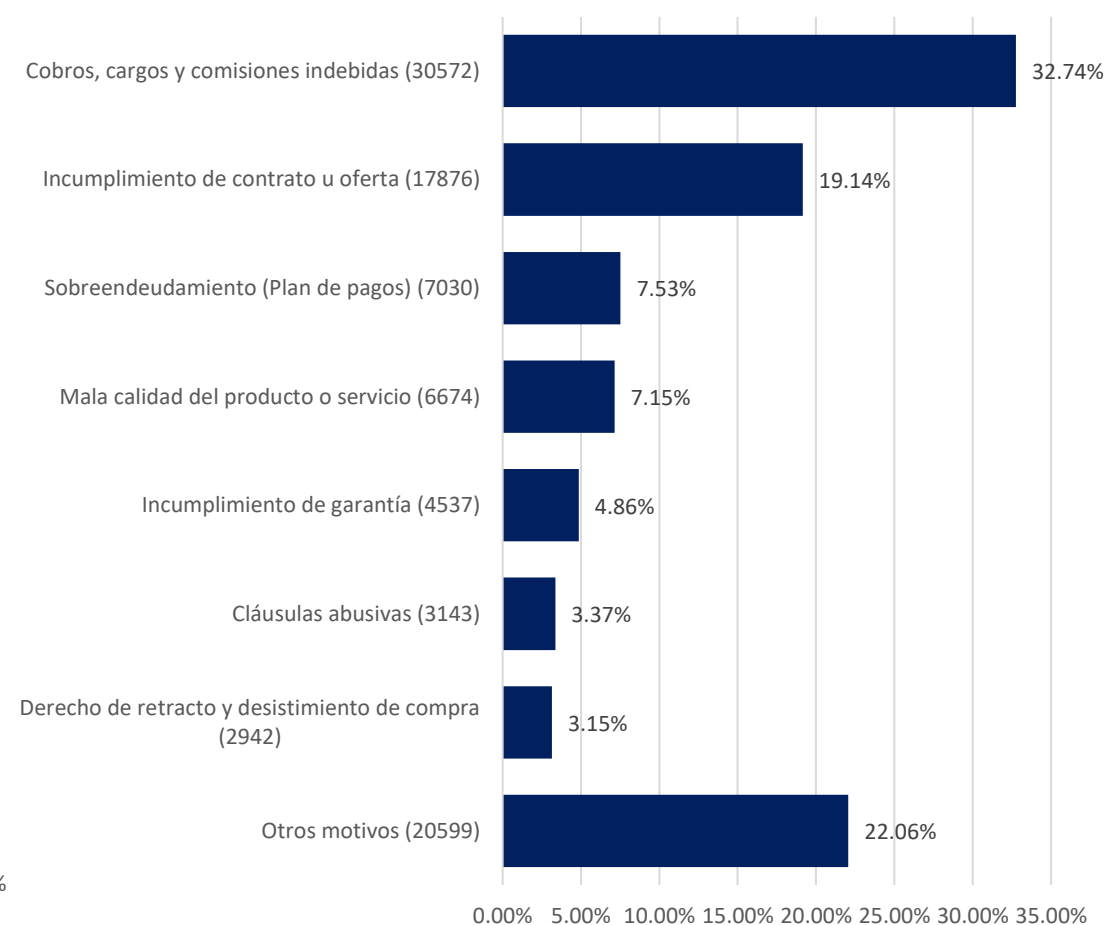


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Octubre - 2022



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Octubre 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Agosto y octubre de 2022

Forma de recepción	sep-22		oct-22		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,353	61.30%	3,282	62.53%	-71	-2.12%
Atención en línea	1,016	18.57%	1,057	20.14%	41	4.04%
Chat	93	1.70%	81	1.54%	-12	-12.90%
Correo Electrónico	102	1.86%	145	2.76%	43	42.16%
Red Social Facebook	243	4.44%	297	5.66%	54	22.22%
Red Social Twitter	49	0.90%	28	0.53%	-21	-42.86%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	25	0.46%	21	0.40%	-4	-16.00%
WhatsApp	1,825	33.36%	1,653	31.49%	-172	-9.42%
Punto de atención	1,294	23.66%	1,146	21.83%	-148	-11.44%
Teléfono Directo	78	1.43%	64	1.22%	-14	-17.95%
Ventanillas descentralizadas	745	13.62%	757	14.42%	12	1.61%
Alcaldía Municipal	63	1.15%	54	1.03%	-9	-14.29%
Casa de la Cultura	66	1.21%	48	0.91%	-18	-27.27%
Ciudad Mujer	226	4.13%	266	5.07%	40	17.70%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	390	7.13%	389	7.41%	-1	-0.26%
Total	5,470	100.00%	5,249	100.00%	-221	-4.04%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero – octubre 2021 y Enero - octubre 2022

Forma de recepción	Enero-Octubre 2021		Enero-Octubre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	29,790	66.66%	29,892	59.65%	102	0.34%
Atención en línea	12,900	28.87%	9,832	19.62%	-3,068	-23.78%
Chat	1,765	3.95%	1,046	2.09%	-719	-40.74%
Correo Electrónico	2,190	4.90%	2,594	5.18%	404	18.45%
Red Social Facebook	1,608	3.60%	2,214	4.42%	606	37.69%
Red Social Twitter	859	1.92%	623	1.24%	-236	-27.47%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.00%	8	0.02%	6	300.00%
Ventanilla Virtual	53	0.12%	250	0.50%	197	371.70%
WhatsApp	10,413	23.30%	13,325	26.59%	2,912	27.97%
Punto de atención	10,253	22.94%	13,398	26.73%	3,145	30.67%
Teléfono Directo	366	0.82%	496	0.99%	130	35.52%
Ventanillas descentralizadas	4,280	9.58%	6,330	12.63%	2,050	47.90%
Alcaldía Municipal	488	1.09%	468	0.93%	-20	-4.10%
Casa de la Cultura	386	0.86%	336	0.67%	-50	-12.95%
Ciudad Mujer	966	2.16%	1,753	3.50%	787	81.47%
CONAMYPE	0	0.00%	38	0.08%	38	-
Gobernaciones departamentales	2,440	5.46%	3,735	7.45%	1,295	53.07%
Total	44,689	100.00%	50,116	100.00%	5,427	12.14%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	sep-22	oct-22	Variación	Enero-October 2021	Enero-October 2022	Variación
Denuncia	1,396	1,281	-8.2%	13,041	12,688	-2.7%
Avenimiento	1,017	939	-7.7%	9,151	9,373	2.4%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	4	1	-75.0%
Conciliación	155	152	-1.9%	1,354	1,427	5.4%
Desistimiento	49	45	-8.2%	668	481	-28.0%
Falta de Ratificación y Prevención	66	48	-27.3%	835	491	-41.2%
Tribunal Sancionador	109	97	-11.0%	1,029	915	-11.1%
Gestión	0	0	0.00%	26	0	-100.0%
Total	1,396	1,281	-8.2%	13,067	12,688	-2.9%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Octubre 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
jul-22	1,307	1,313	\$1,609,427.11
ago-22	1,160	772	\$479,418.90
sep-22	1,403	2,567	823769.55
oct-22	1,281	934	\$954,783.00
Total	27,947	235,719	\$28,919,209.47