



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Noviembre 2022

Atenciones brindadas

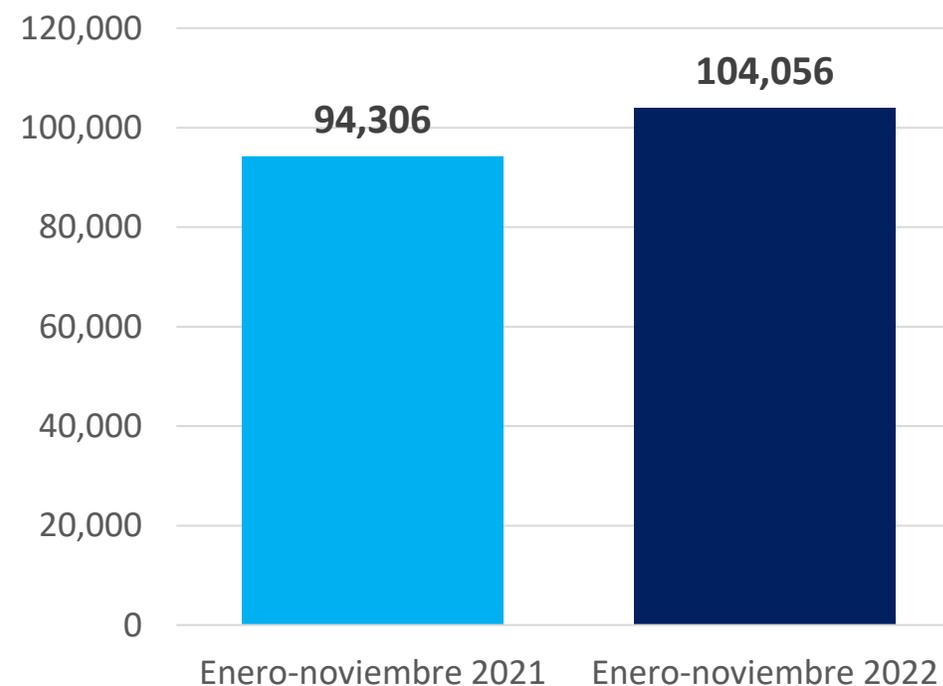
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Octubre y Noviembre 2022

Tipo de caso	OCTUBRE		NOVIEMBRE		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,317	84.84%	9,154	85.69%	837	10.06%
Denuncia	1,486	15.16%	1,529	14.31%	43	2.89%
Total	9,803	100.00%	10,683	100.00%	880	8.98%

Atenciones brindadas
Enero - Noviembre 2021 y Enero - Noviembre 2022

Tipo de caso	Enero - noviembre 2021		Enero - noviembre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	81,617	86.54%	88,745	85.29%	7,128	8.73%
Denuncia	12,689	13.46%	15,311	14.71%	2,622	20.66%
Total	94,306	100.00%	104,056	100.00%	9,750	10.34%

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



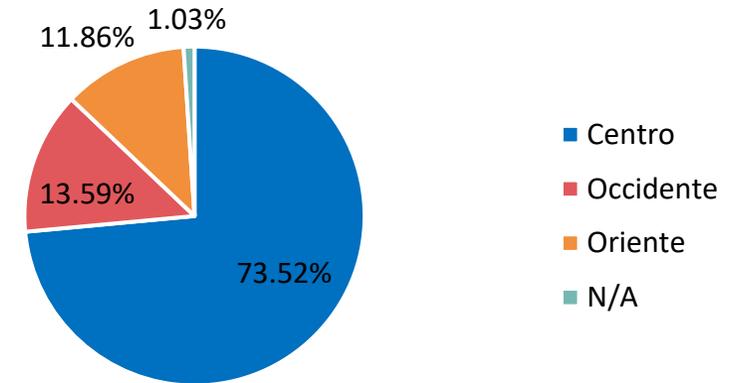
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
 Noviembre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,855	999	7,854	73.52%
Occidente	1,119	333	1,452	13.59%
Oriente	1,071	196	1,267	11.86%
N/A	109	1	110	1.03%
Total	9,154	1,529	10,683	100.00%

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

Atenciones brindadas en la DEC por región
 Noviembre 2022

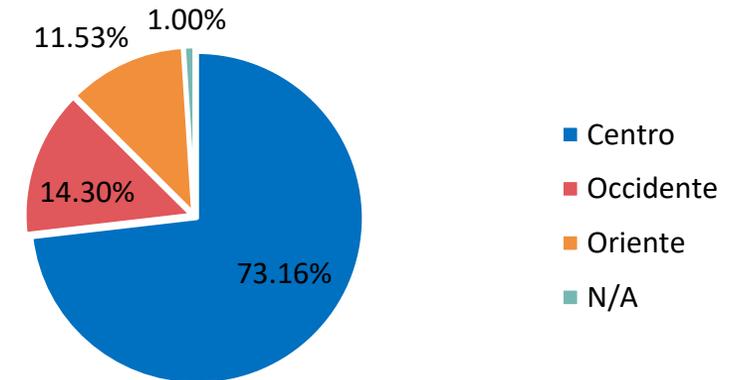


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
 Enero – Noviembre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	66,098	10,030	76,128	73.16%
Occidente	11,686	3,195	14,881	14.30%
Oriente	9,955	2,047	12,002	11.53%
N/A	1,006	39	1,045	1.00%
Total	88,745	15,311	104,056	100.00%

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

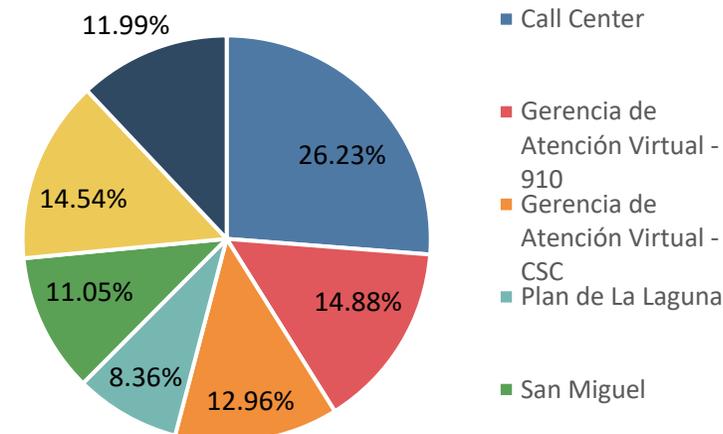
Atenciones brindadas en la DEC por región
 Enero-Noviembre 2022



Atenciones brindadas, según oficina

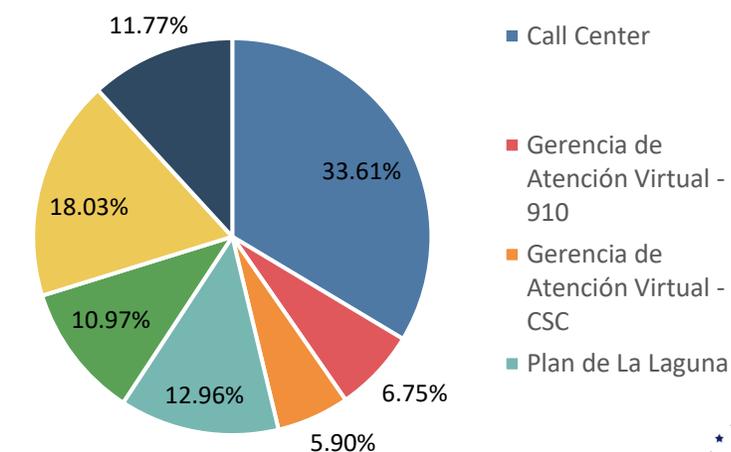
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Noviembre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,802		2,802	26.23%
Gerencia de Atención Virtual - 910	1,590		1,590	14.88%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	1,172	212	1,384	12.96%
Plan de La Laguna	531	362	893	8.36%
San Miguel	988	192	1,180	11.05%
San Salvador	1,103	450	1,553	14.54%
Santa Ana	968	313	1,281	11.99%
Total	9,154	1,529	10,683	100.00%



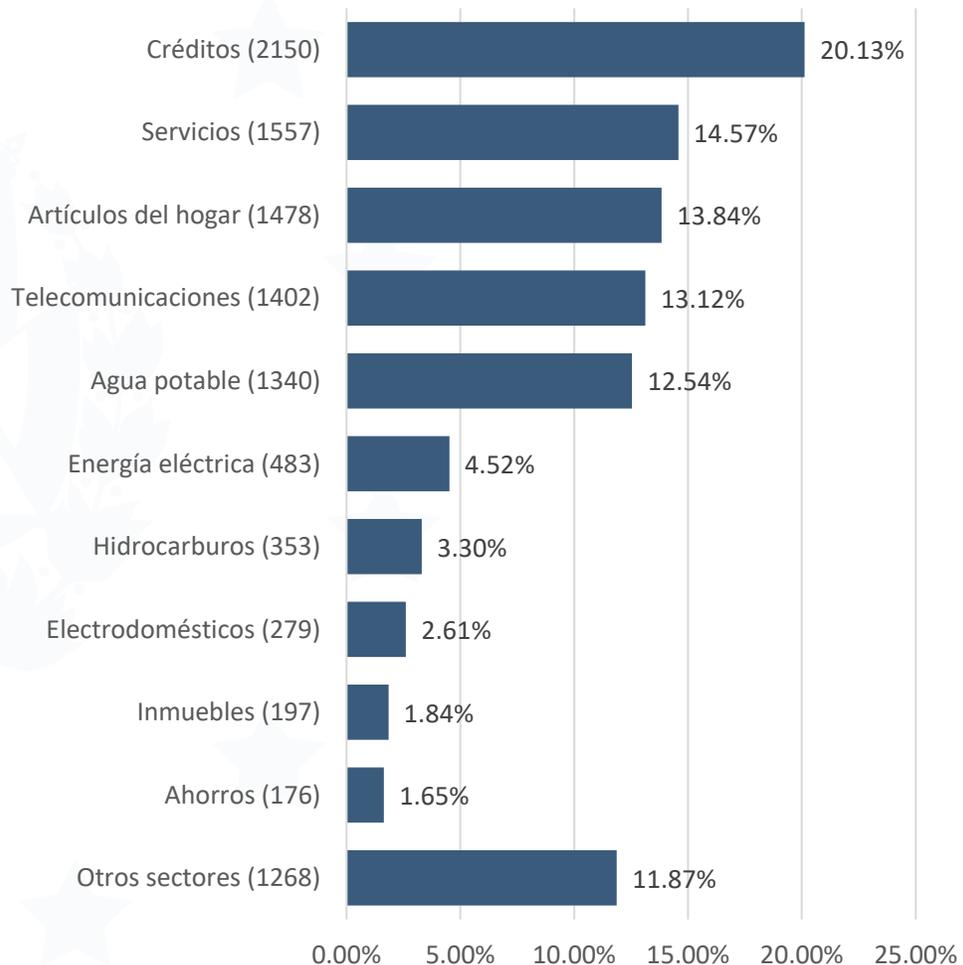
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero – Noviembre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	34978		34,978	33.61%
Gerencia de Atención Virtual - 910	7025	2	7,027	6.75%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	5375	765	6,140	5.90%
Plan de La Laguna	9738	3749	13,487	12.96%
San Miguel	9402	2011	11,413	10.97%
San Salvador	12916	5843	18,759	18.03%
Santa Ana	9311	2941	12,252	11.77%
Total	88,745	15,311	104,056	100.00%

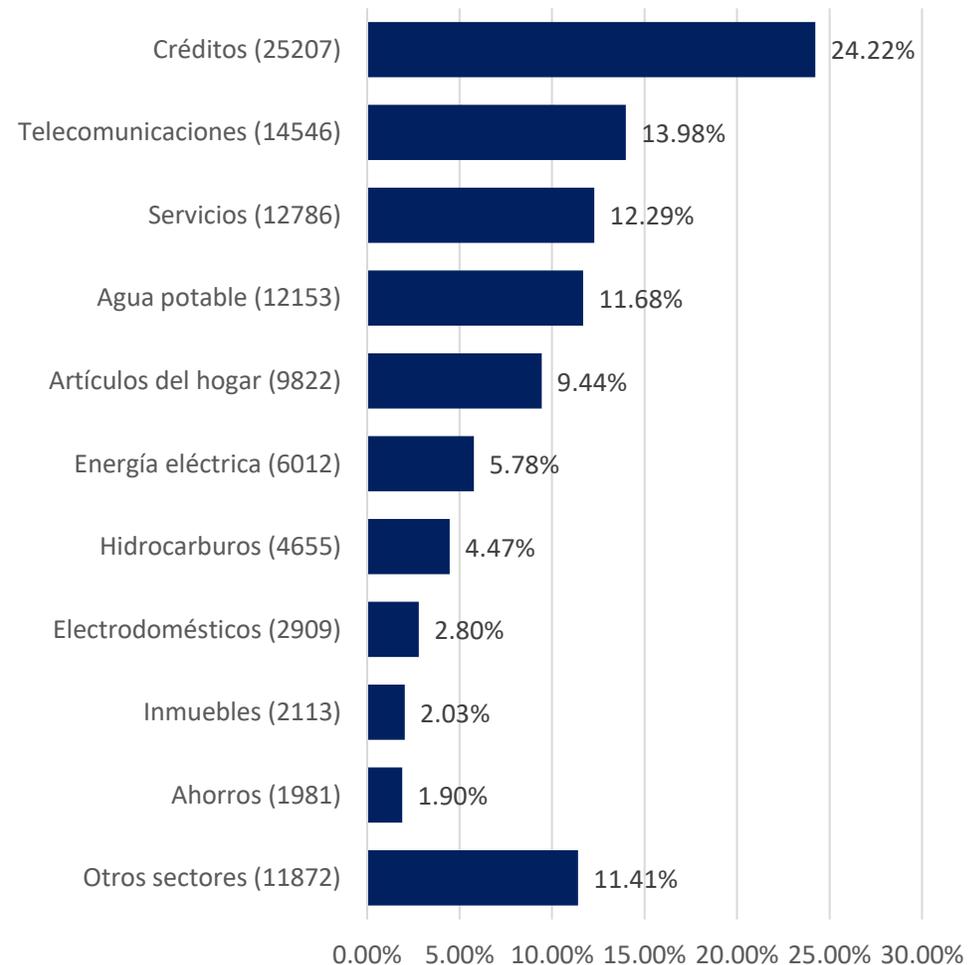


Atenciones según sector

Atenciones por sector Noviembre 2022

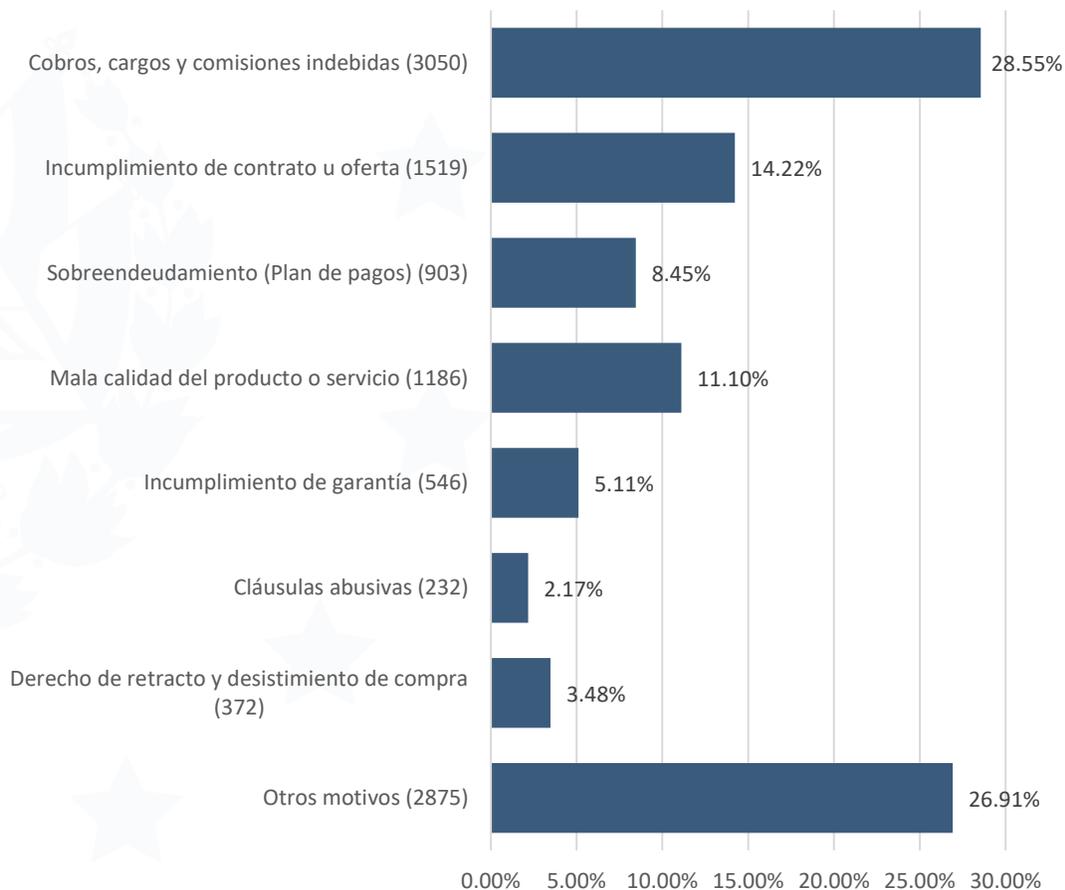


Atenciones por sector acumuladas Enero – Noviembre 2022

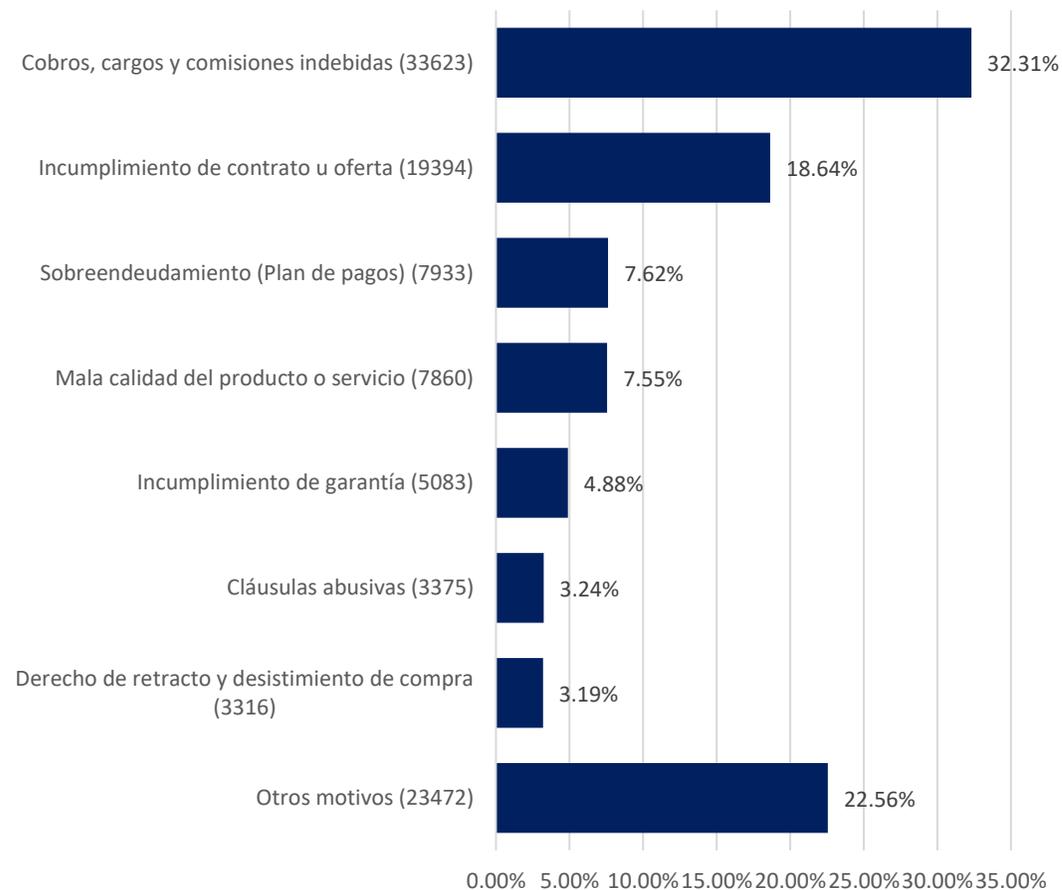


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Noviembre - 2022



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Noviembre 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Octubre y Noviembre de 2022

Forma de recepción	oct-22		nov-22		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,282	62.53%	3,832	61.37%	550	16.76%
Atención en línea	1,057	20.14%	1,202	19.25%	145	13.72%
Chat	81	1.54%	17	0.27%	-64	-79.01%
Correo Electrónico	145	2.76%	330	5.29%	185	127.59%
Red Social Facebook	297	5.66%	412	6.60%	115	38.72%
Red Social Twitter	28	0.53%	34	0.54%	6	21.43%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	21	0.40%	42	0.67%	21	100.00%
WhatsApp	1,653	31.49%	1,795	28.75%	142	8.59%
Punto de atención	1,146	21.83%	1,641	26.28%	495	43.19%
Teléfono Directo	64	1.22%	52	0.83%	-12	-18.75%
Ventanillas descentralizadas	757	14.42%	719	11.52%	-38	-5.02%
Alcaldía Municipal	54	1.03%	73	1.17%	19	35.19%
Casa de la Cultura	48	0.91%	45	0.72%	-3	-6.25%
Ciudad Mujer	266	5.07%	196	3.14%	-70	-26.32%
CONAMYPE	0	0.00%	1	0.02%	1	-
Gobernaciones departamentales	389	7.41%	404	6.47%	15	3.86%
Total	5,249	100.00%	6,244	100.00%	995	18.96%

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

Forma de recepción	Enero-noviembre 2021		Enero-noviembre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	32,608	65.72%	33,727	59.84%	1,119	3.43%
Atención en línea	13,812	27.84%	11,034	19.58%	-2,778	-20.11%
Chat	1,979	3.99%	1,063	1.89%	-916	-46.29%
Correo Electrónico	2,581	5.20%	2,925	5.19%	344	13.33%
Red Social Facebook	1,667	3.36%	2,626	4.66%	959	57.53%
Red Social Twitter	1,049	2.11%	657	1.17%	-392	-37.37%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.00%	8	0.01%	6	300.00%
Ventanilla Virtual	114	0.23%	292	0.52%	178	156.14%
WhatsApp	11,404	22.99%	15,122	26.83%	3,718	32.60%
Punto de atención	11,759	23.70%	15,039	26.68%	3,280	27.89%
Teléfono Directo	429	0.86%	550	0.98%	121	28.21%
Ventanillas descentralizadas	4,818	9.71%	7,044	12.50%	2,226	46.20%
Alcaldía Municipal	547	1.10%	542	0.96%	-5	-0.91%
Casa de la Cultura	427	0.86%	381	0.68%	-46	-10.77%
Ciudad Mujer	1,069	2.15%	1,950	3.46%	881	82.41%
CONAMYPE	10	0.02%	39	0.07%	29	290.00%
Gobernaciones departamentales	2,765	5.57%	4,132	7.33%	1,367	49.44%
Total	49,614	100.00%	56,360	100.00%	6,746	13.60%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	oct-22	nov-22	Variación	Enero-noviembre 2021	Enero-noviembre 2022	Variación
Denuncia	1,281	1,429	11.55%	14,294	14,117	-1.24%
Avenimiento	939	983	4.69%	9,995	10,356	3.61%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	5	1	-80.00%
Conciliación	152	180	18.42%	1,512	1,607	6.28%
Desistimiento	45	57	26.67%	726	538	-25.90%
Falta de Ratificación y Prevención	48	75	56.25%	902	566	-37.25%
Tribunal Sancionador	97	134	38.14%	1,154	1,049	-9.10%
Gestión	0	0	N/A	26	0	-100.00%
Total	1,281	1,429	11.55%	14,320	14,117	-1.42%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Noviembre 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	1,273	1,020	\$697,350.88
feb-22	1,238	1,358	\$1,884,996.97
mar-22	1,384	996	\$856,997.49
abr-22	1,007	814	\$507,155.54
may-22	1,420	1,016	\$509,464.95
jun-22	1,222	1,096	\$1,075,717.85
jul-22	1,327	1,317	\$1,607,471.12
ago-22	1,172	798	\$474,990.44
sep-22	1,407	2,713	\$821,739.19
oct-22	1,288	933	\$953,771.74
nov-22	1,435	851	\$725,948.57
Total	29,459	236,767	\$29,521,763.17

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.