



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2022

Atenciones brindadas

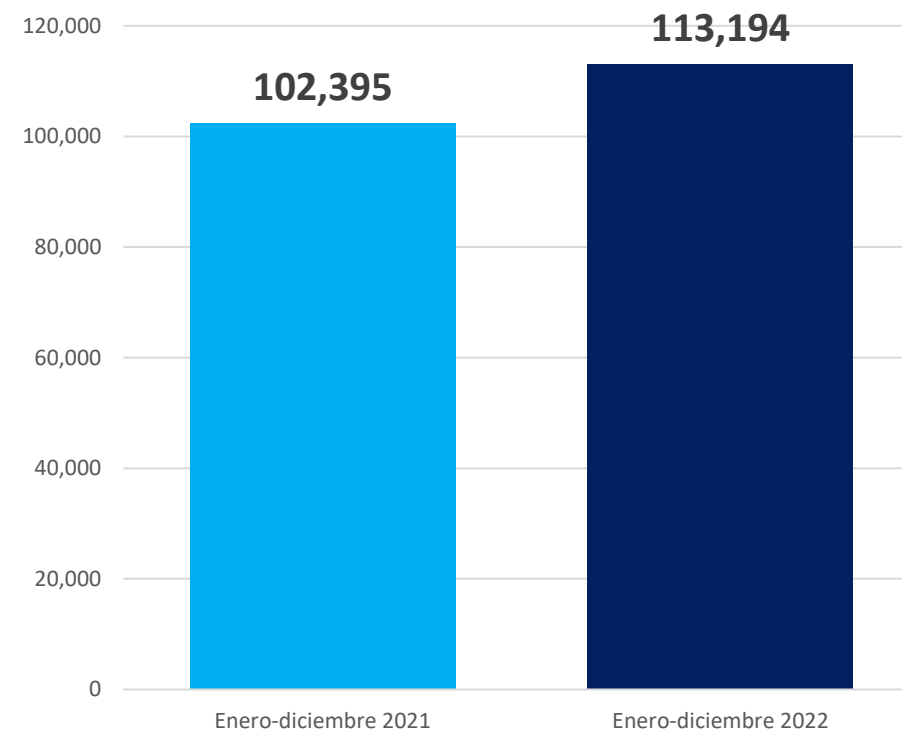
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Noviembre y diciembre 2022

Tipo de caso	Noviembre		Diciembre		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,154	85.69%	7,874	86.17%	-1,280	-13.98%
Denuncia	1,529	14.31%	1,264	13.83%	-265	-17.33%
Total	10,683	100.00%	9,138	100.00%	-1,545	-14.46%

Atenciones brindadas
Enero - diciembre 2021 y Enero - diciembre 2022

Tipo de caso	Enero - diciembre 2021		Enero - diciembre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	88,688	86.61%	96,619	85.36%	7,931	8.94%
Denuncia	13,707	13.39%	16,575	14.64%	2,868	20.92%
Total	102,395	100.00%	113,194	100.00%	10,799	10.55%

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



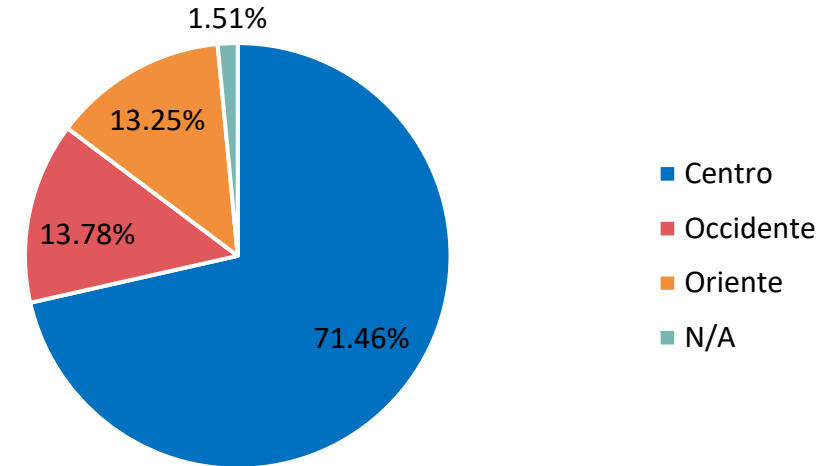
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Diciembre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,704	826	6,530	71.46%
Occidente	998	261	1,259	13.78%
Oriente	1,036	175	1,211	13.25%
N/A	136	2	138	1.51%
Total	7,874	1,264	9,138	100.00%

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

Atenciones brindadas por región
Diciembre 2022

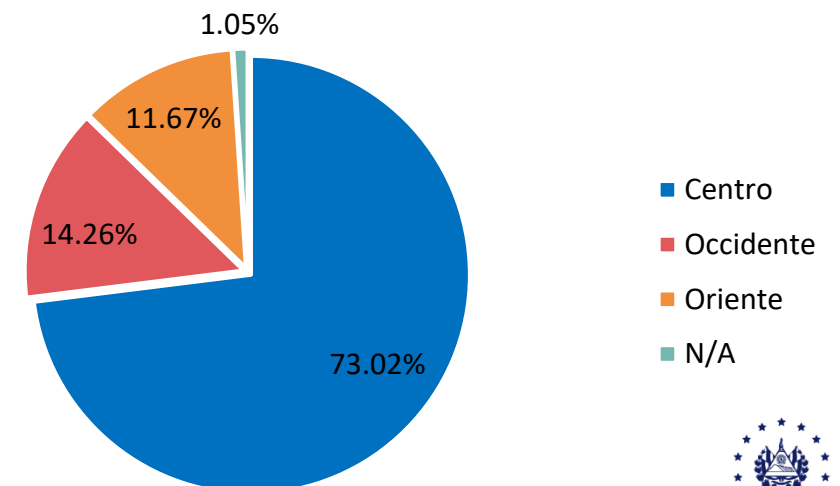


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero – Diciembre 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	71,803	10,856	82,659	73.02%
Occidente	12,682	3,456	16,138	14.26%
Oriente	10,991	2,222	13,213	11.67%
N/A	1,143	41	1,184	1.05%
Total	96,619	16,575	113,194	100.00%

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

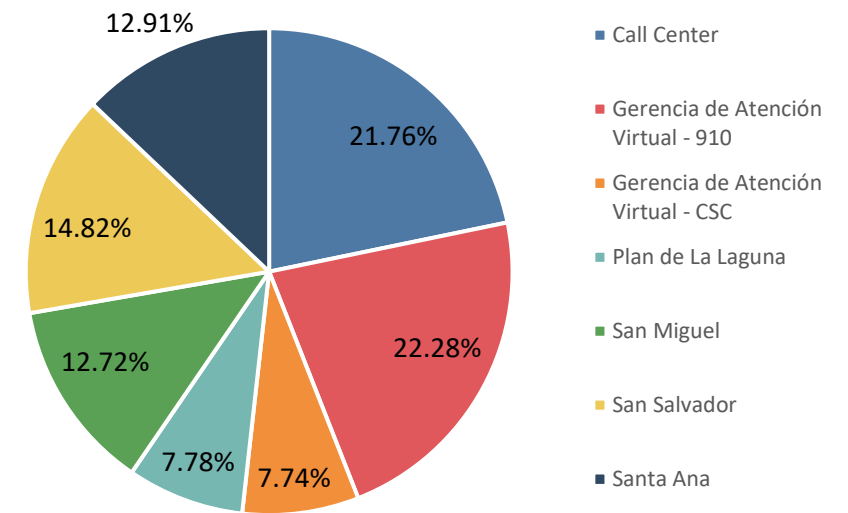
Atenciones brindadas por región
Enero-Diciembre 2022



Atenciones brindadas, según oficina

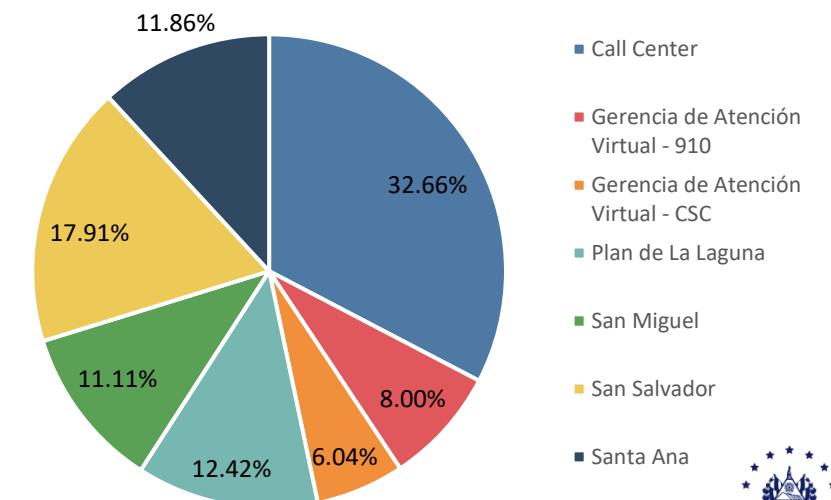
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Diciembre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,988		1,988	21.76%
Gerencia de Atención Virtual - 910	2,036		2,036	22.28%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	517	190	707	7.74%
Plan de La Laguna	433	278	711	7.78%
San Miguel	986	176	1,162	12.72%
San Salvador	977	377	1,354	14.82%
Santa Ana	937	243	1,180	12.91%
Total	7,874	1,264	9,138	100.00%



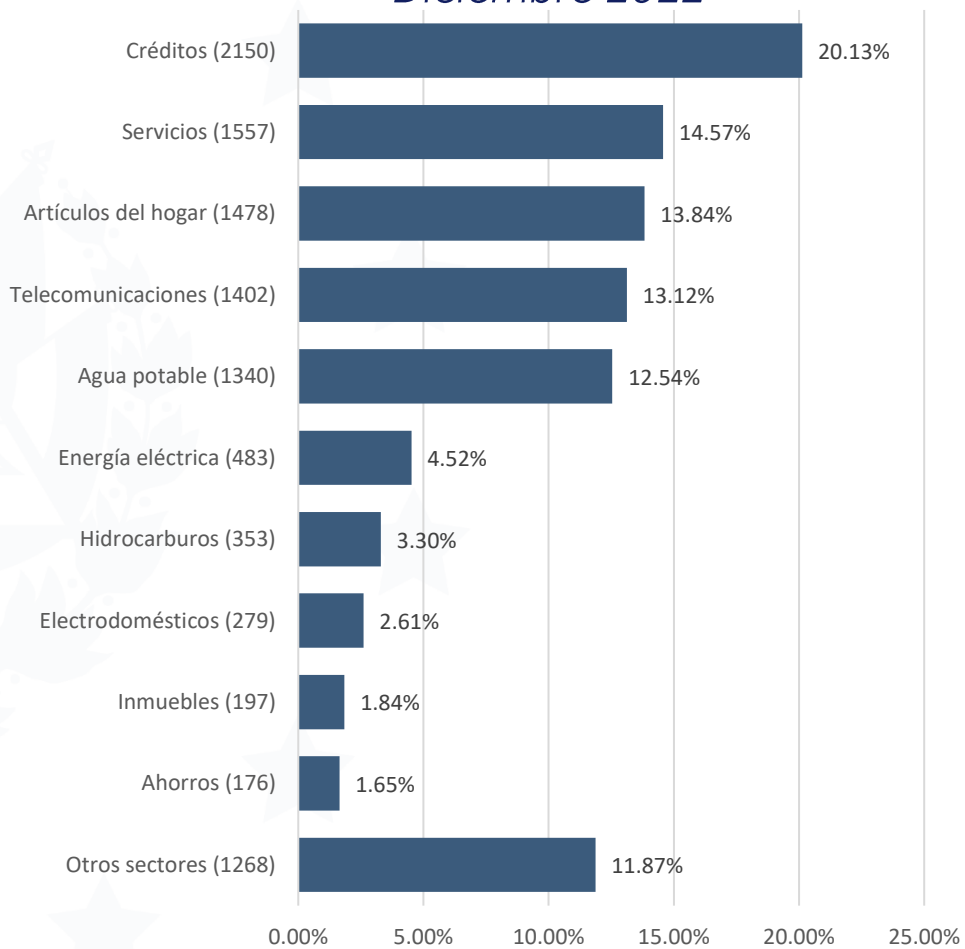
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero – Diciembre 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	36,966		36,966	32.66%
Gerencia de Atención Virtual - 910	9,061		9,061	8.00%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	5,892	947	6,839	6.04%
Plan de La Laguna	10,171	3,886	14,057	12.42%
San Miguel	10,388	2,183	12,571	11.11%
San Salvador	13,893	6,378	20,271	17.91%
Santa Ana	10,248	3,181	13,429	11.86%
Total	96,619	16,575	113,194	100.00%

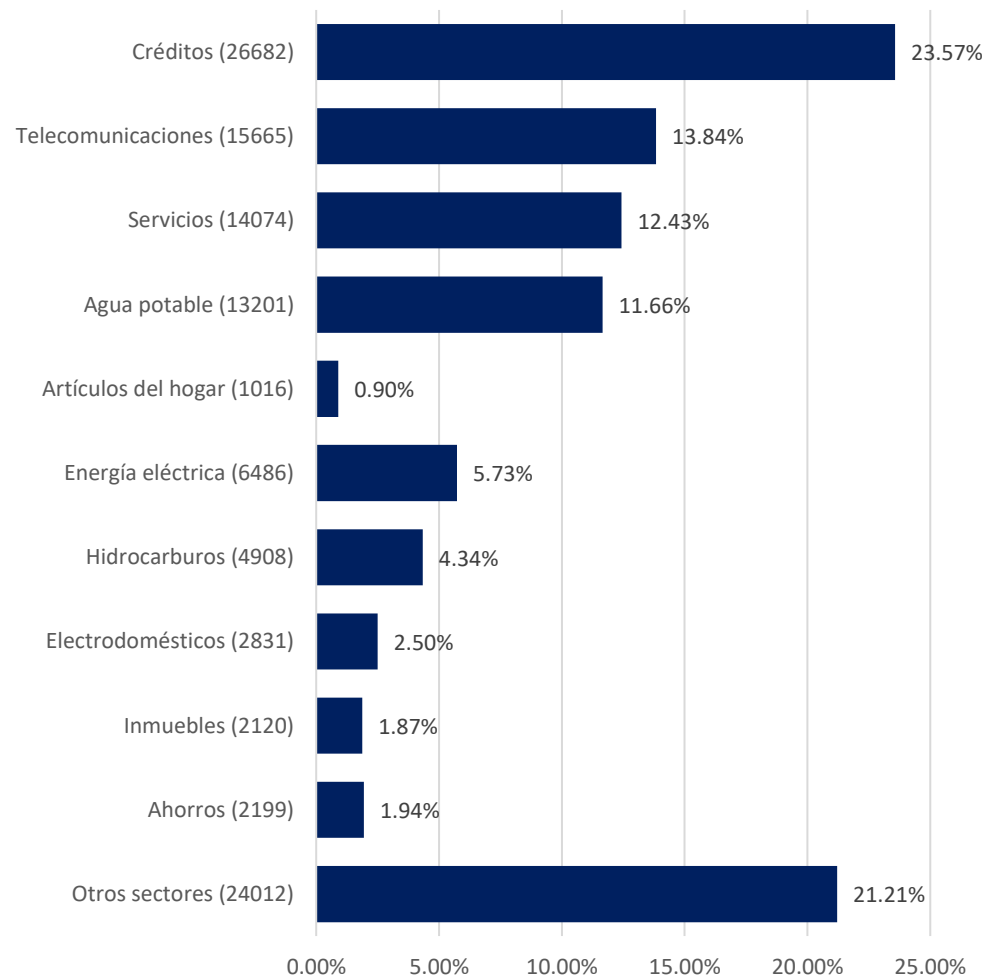


Atenciones según sector

Atenciones por sector Diciembre 2022

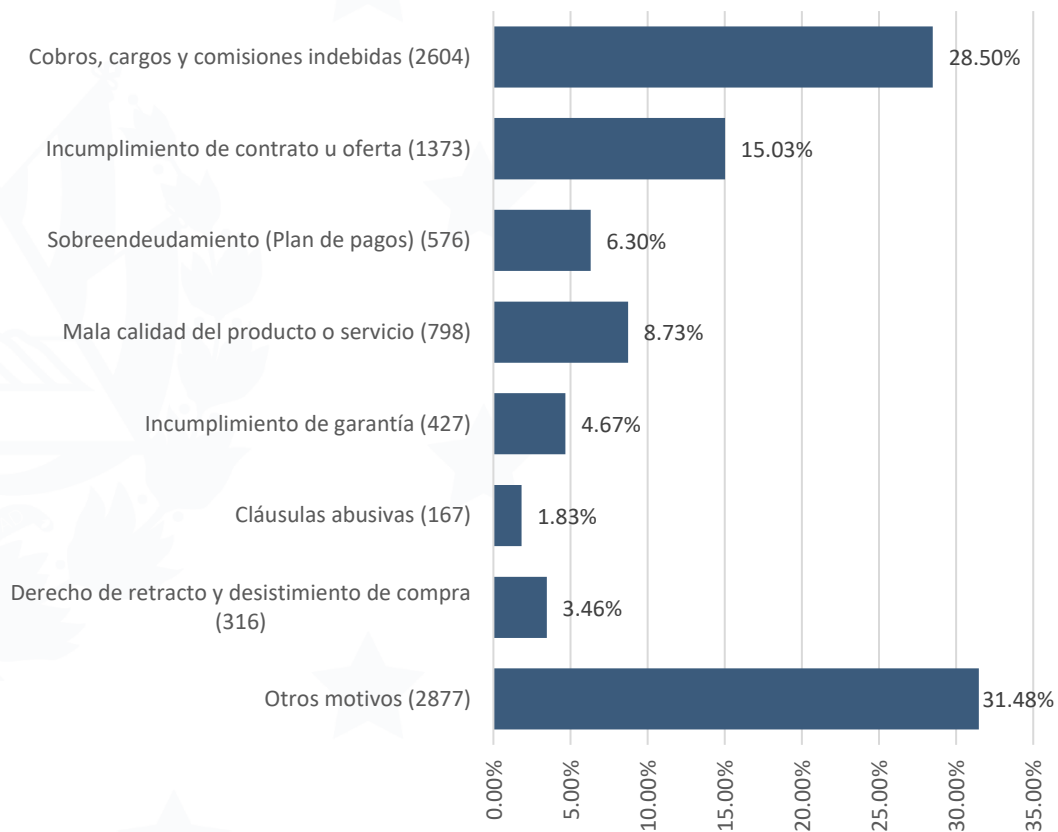


Atenciones por sector acumuladas Enero – Diciembre 2022

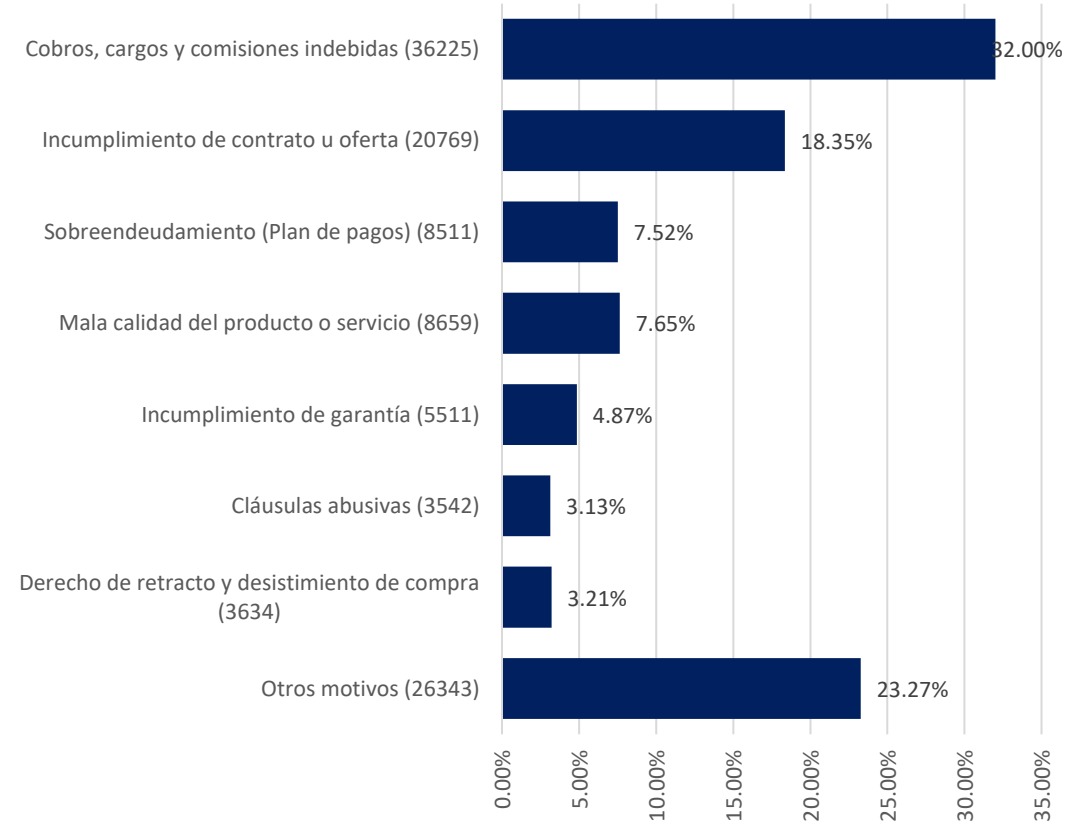


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Diciembre - 2022



Atenciones por motivo acumuladas Enero - Diciembre 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Noviembre y Diciembre de 2022

Forma de recepción	nov-22		dic-22		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,832	61.35%	3,477	59.13%	-355	-9.26%
Atención en línea	1,202	19.24%	1,135	19.30%	-67	-5.57%
Chat	17	0.27%	22	0.37%	5	29.41%
Correo Electrónico	330	5.28%	219	3.72%	-111	-33.64%
Red Social Facebook	412	6.60%	94	1.60%	-318	-77.18%
Red Social Twitter	34	0.54%	6	0.10%	-28	-82.35%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	42	0.67%	22	0.37%	-20	-47.62%
Web Consumidor						
WhatsApp	1,795	28.74%	1,979	33.66%	184	10.25%
Punto de atención	1,641	26.27%	1,615	27.47%	-26	-1.58%
Teléfono Directo	51	0.82%	23	0.39%	-28	-54.90%
Ventanillas descentralizadas	722	11.56%	765	13.01%	43	5.96%
Alcaldía Municipal	73	1.17%	67	1.14%	-6	-8.22%
Casa de la Cultura	45	0.72%	43	0.73%	-2	-4.44%
Ciudad Mujer	196	3.14%	257	4.37%	61	31.12%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	408	6.53%	393	6.68%	-15	-3.68%
Kioscos Virtuales						
Total	6,246	100.00%	5,880	100.00%	-366	-5.86%

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

Forma de recepción	Enero-diciembre 2021		Enero-diciembre 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	34,981	64.30%	37,217	59.78%	2,236	6.39%
Atención en línea	14,780	27.17%	12,169	19.55%	-2,611	-17.67%
Chat	2,057	3.78%	1,085	1.74%	-972	-47.25%
Correo Electrónico	2,795	5.14%	3,144	5.05%	349	12.49%
Red Social Facebook	1,684	3.10%	2,721	4.37%	1,037	61.58%
Red Social Twitter	1,081	1.99%	663	1.06%	-418	-38.67%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.00%	8	0.01%	6	300.00%
Ventanilla Virtual	137	0.25%	313	0.50%	176	128.47%
Web Consumidor	0	0.00%	7	0.01%	7	-
WhatsApp	12,445	22.88%	17,107	27.48%	4,662	37.46%
Punto de atención	13,685	25.15%	16,658	26.76%	2,973	21.72%
Teléfono Directo	463	0.85%	572	0.92%	109	23.54%
Ventanillas descentralizadas	5,275	9.70%	7,809	12.54%	2,534	48.04%
Alcaldía Municipal	595	1.09%	609	0.98%	14	2.35%
Casa de la Cultura	458	0.84%	425	0.68%	-33	-7.21%
Ciudad Mujer	1,163	2.14%	2,211	3.55%	1,048	90.11%
CONAMYPE	10	0.02%	38	0.06%	28	280.00%
Gobernaciones departamentales	3,049	5.60%	4,521	7.26%	1,472	48.28%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	5	0.01%	5	-
Total	54,404	100.00%	62,256	100.00%	7,852	14.43%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	nov-22	dic-22	Variación	Enero-diciembre 2021	Enero-diciembre 2022	Variación
Denuncia	1,432	1,133	-20.88%	15,275	15,279	0.03%
Avenimiento	986	785	-20.39%	10,687	11,154	4.37%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	5	1	-80.00%
Conciliación	180	135	-25.00%	1,639	1,756	7.14%
Desistimiento	58	58	0.00%	766	599	-21.80%
Falta de Ratificación y Prevención	75	57	-24.00%	945	623	-34.07%
Tribunal Sancionador	133	98	-26.32%	1,232	1,146	-6.98%
Gestión	0	0	0.00%	26	0	-100.00%
Total	1,432	1,133	-20.88%	15,301	15,279	-0.14%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 – Diciembre 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	\$1,055,078.51
ene-22	1,272	1,020	\$697,350.88
feb-22	1,236	1,823	\$1,897,792.07
mar-22	1,383	996	\$856,997.49
abr-22	1,005	814	\$507,155.54
may-22	1,417	1,016	\$518,309.10
jun-22	1,221	1,096	\$1,075,717.85
jul-22	1,325	1,317	\$1,607,471.12
ago-22	1,169	798	\$474,990.44
sep-22	1,401	2,713	816169.69
oct-22	1,285	933	\$953,771.74
nov-22	1,432	1,101	\$723,706.87
dic-22	1,133	2,237	\$3,219,857.32
Total	30,565	239,719	\$32,755,423.01