



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2020

Atenciones brindadas

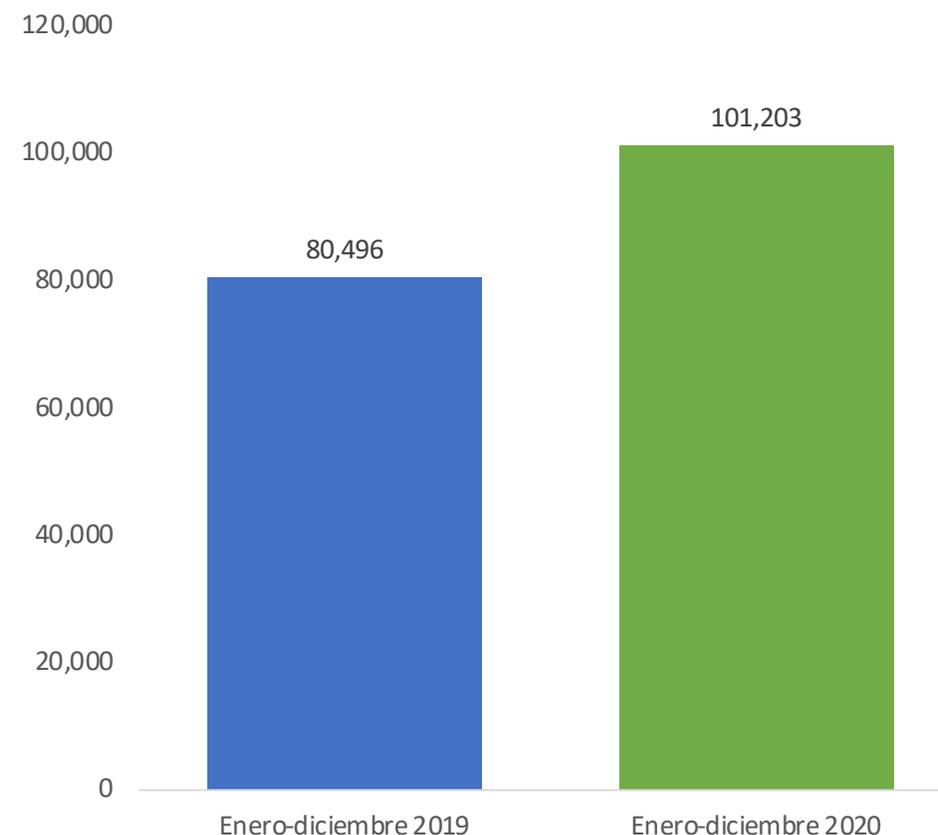
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Noviembre y diciembre 2020

Tipo de caso	Noviembre 2020		Diciembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,728	83.90%	5,323	83.54%	-405	-7.07%
Denuncia	1,099	16.10%	1,049	16.46%	-50	-4.55%
Total	6,827	100.00%	6,372	100.00%	-455	-6.66%

Atenciones brindadas
Enero - Diciembre 2019 y Enero - Diciembre 2020

Tipo de caso	Enero - Diciembre 2019		Enero - Diciembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	70,292	87.32%	89,826	88.76%	19,534	27.79%
Denuncia	9,580	11.90%	11,377	11.24%	1,797	18.76%
Derivación	108	0.13%	0	0.00%	-108	-100.00%
Gestión	516	0.64%	0	0.00%	-516	-100.00%
Total	80,496	100.00%	101,203	100.00%	20,707	25.72%

Atenciones brindadas.
Enero - Diciembre 2019 y Enero - Diciembre 2020

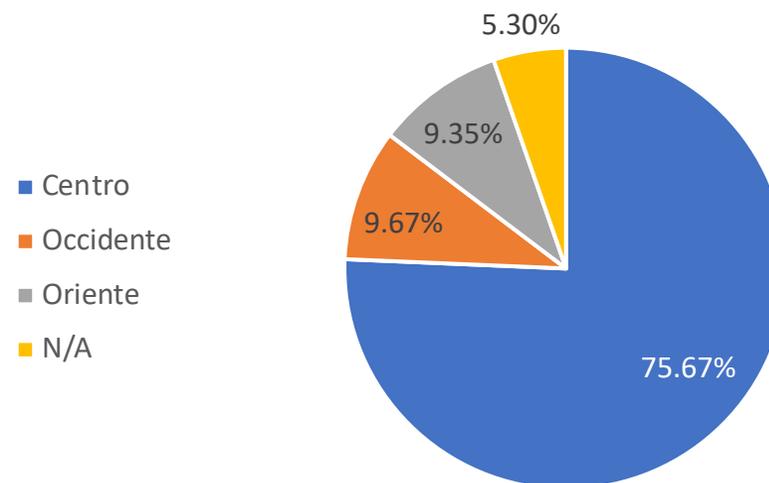


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Diciembre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	4,265	557	4,822	75.67%
Occidente	449	167	616	9.67%
Oriente	480	116	596	9.35%
N/A	129	209	338	5.30%
Total	5,323	1,049	6,372	100.00%

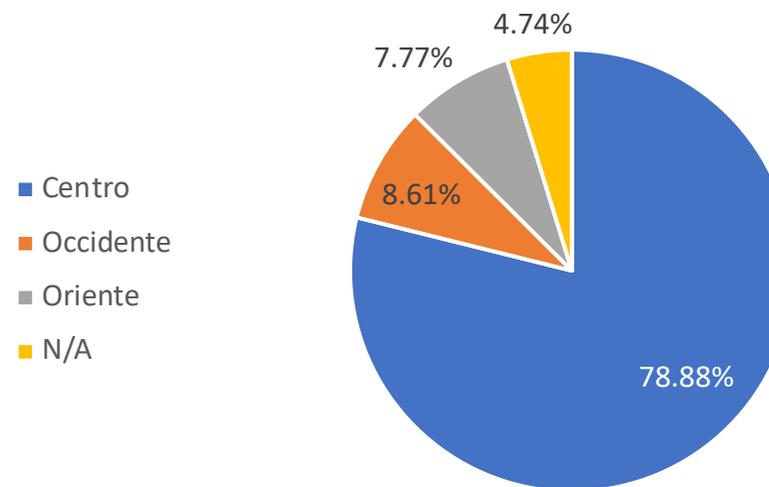
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Diciembre 2020

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	73,793	6,036	79,829	78.88%
Occidente	6,984	1,731	8,715	8.61%
Oriente	6,675	1,190	7,865	7.77%
N/A	2,374	2,420	4,794	4.74%
Total	89,826	11,377	101,203	100.00%

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

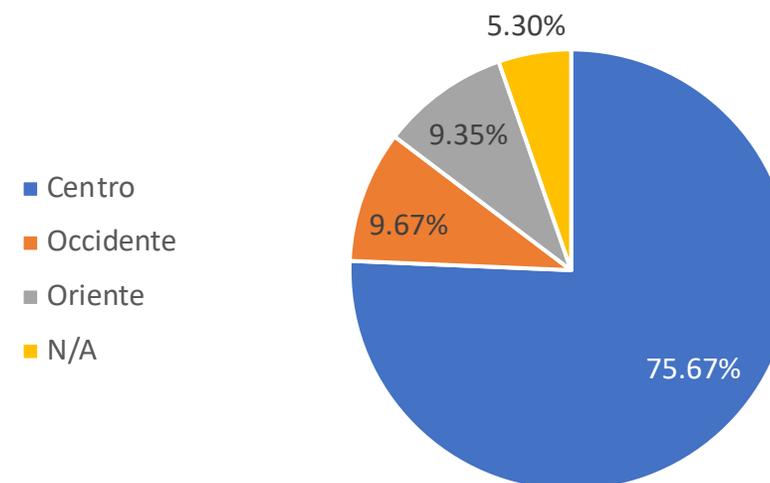


Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.

Atenciones brindadas, según oficina

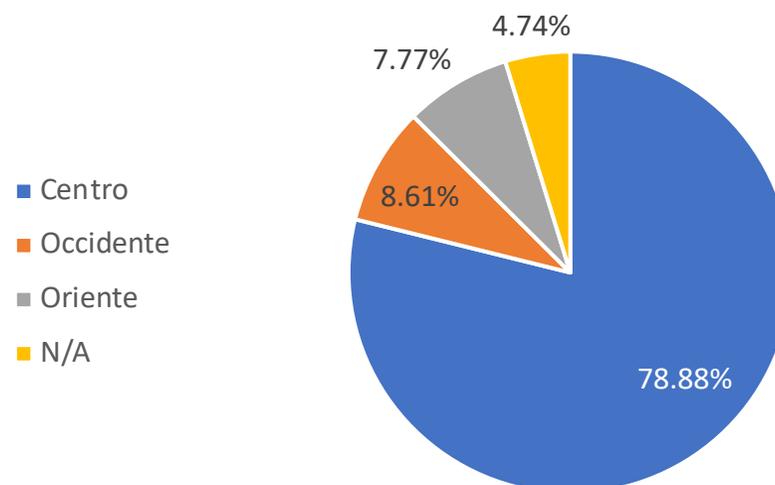
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Diciembre 2020

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,608	0	3,608	56.62%
Plan de La Laguna	637	258	895	14.05%
San Miguel	374	129	503	7.89%
San Salvador	442	506	948	14.88%
Santa Ana	262	156	418	6.56%
Total	5,323	1,049	6,372	100.00%



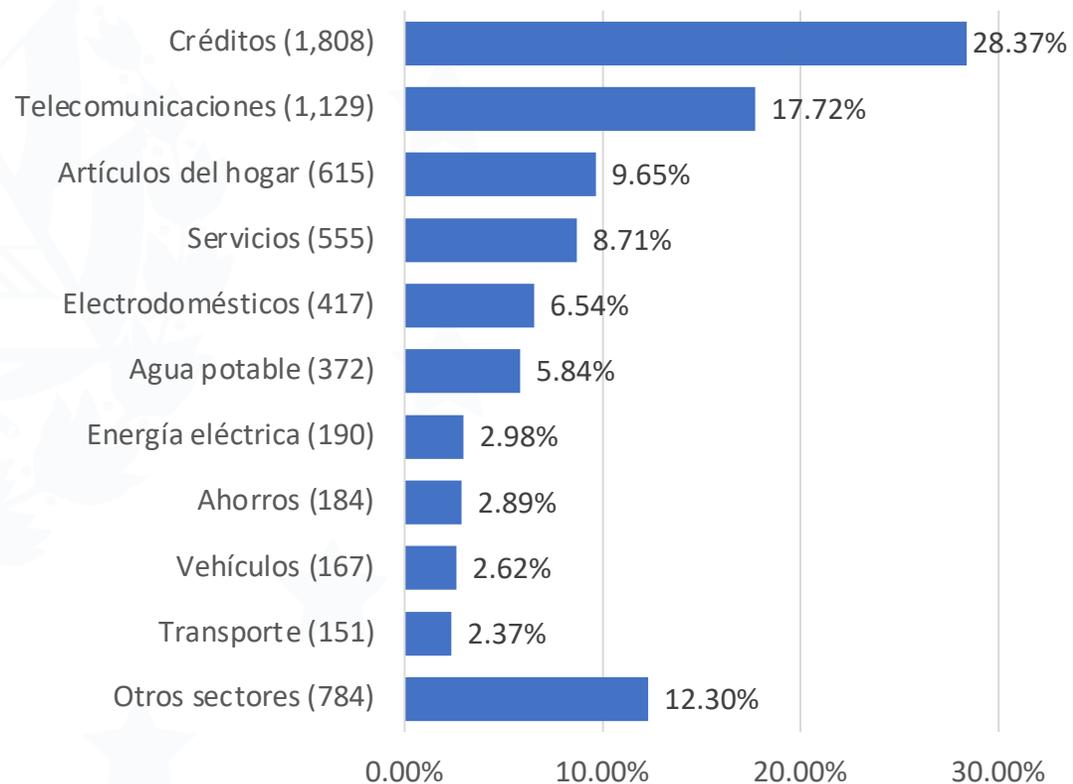
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Diciembre 2020

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	69,276	0	69,276	68.45%
Plan de La Laguna	6,078	2,206	8,284	8.19%
San Miguel	4,262	1,174	5,436	5.37%
San Salvador	5,980	6,454	12,434	12.29%
Santa Ana	4,230	1,543	5,773	5.70%
Total	89,826	11,377	101,203	100.00%

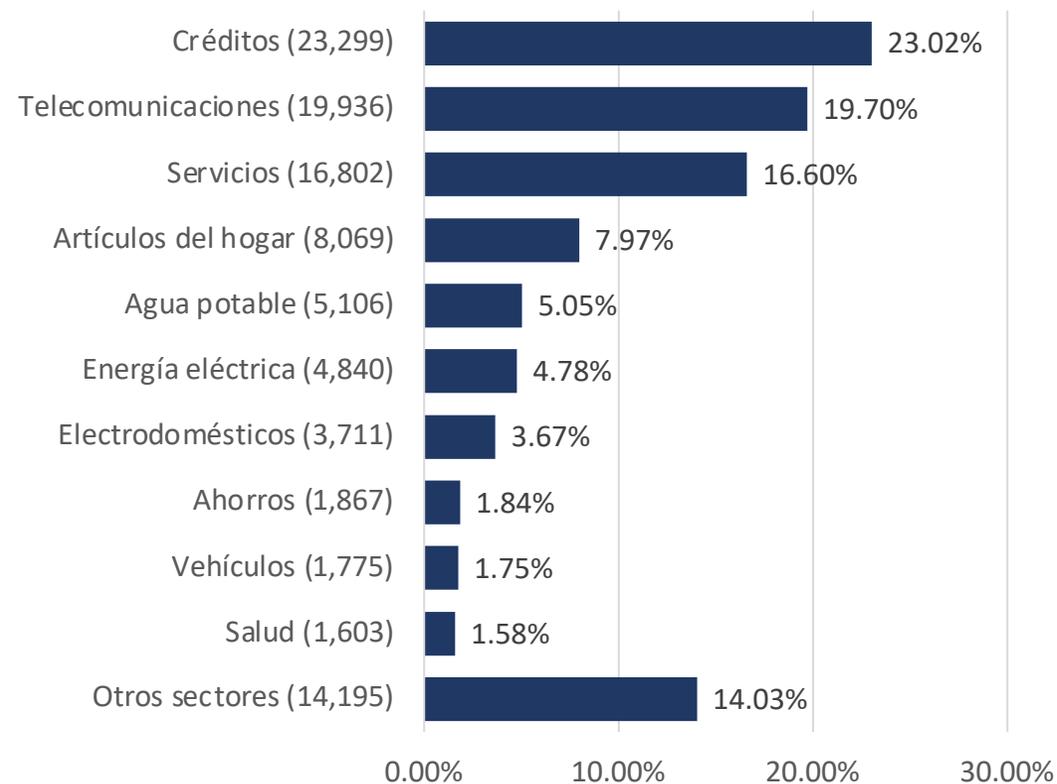


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Diciembre 2020

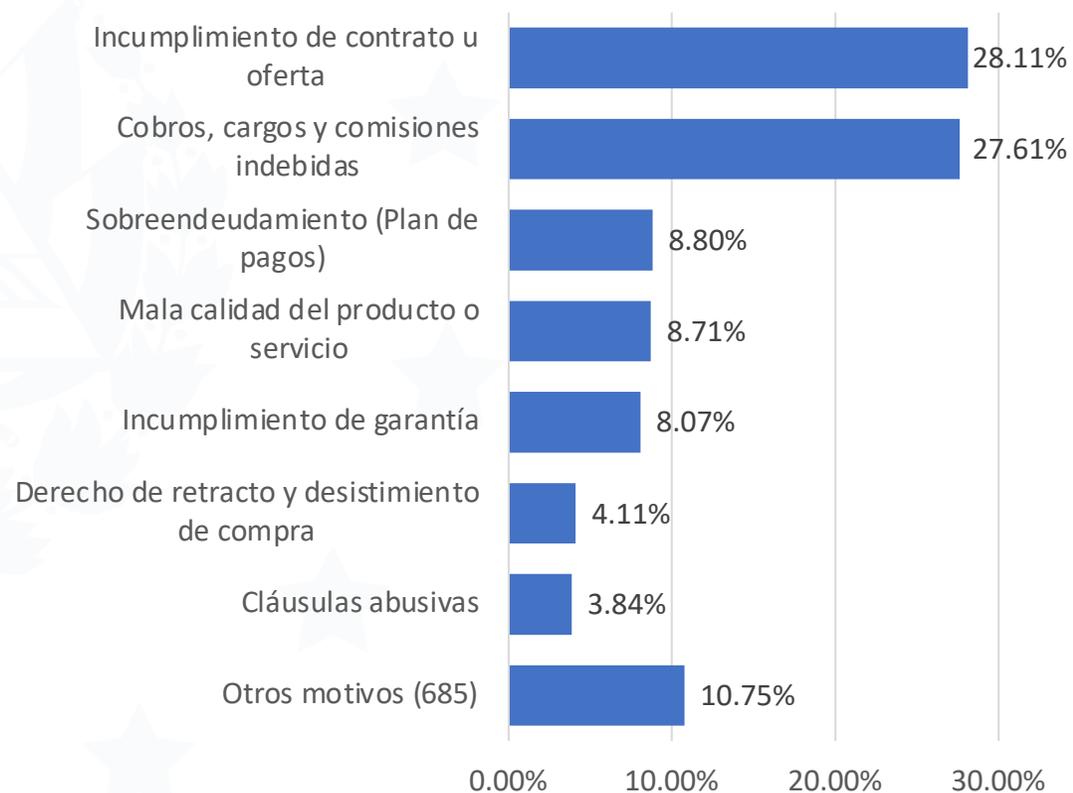


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Diciembre 2020

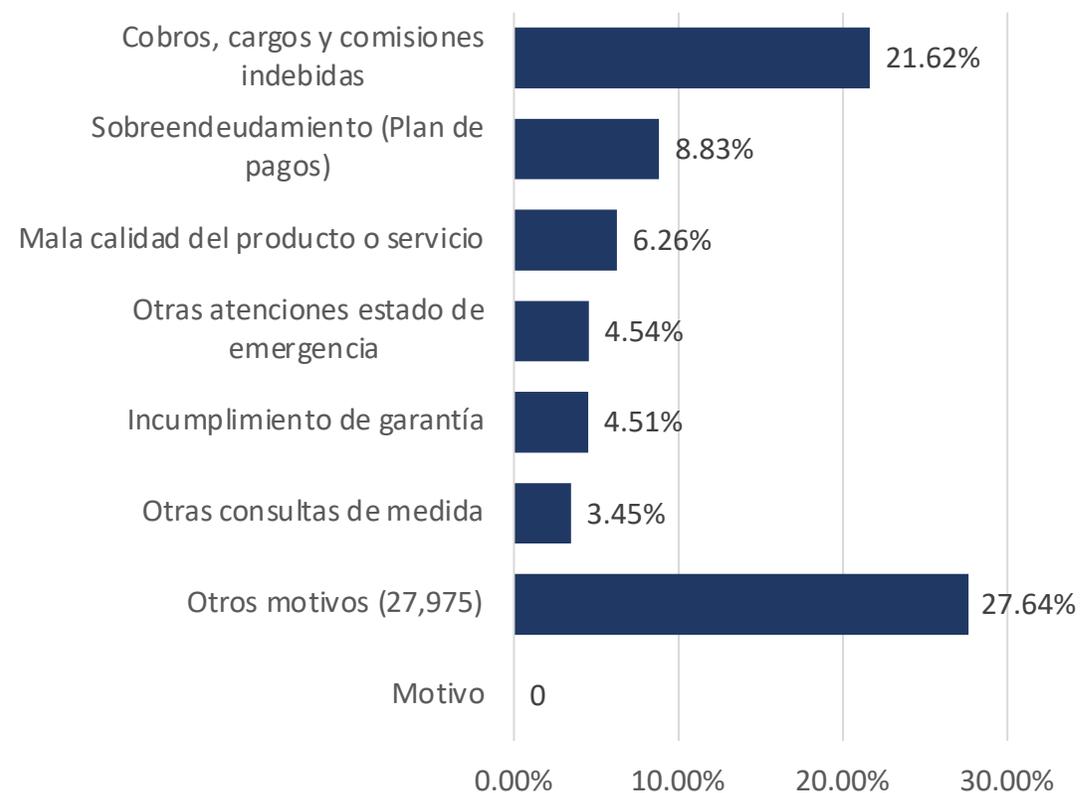


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Diciembre - 2020



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Diciembre 2020



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Noviembre y diciembre 2020

Forma de recepción	Noviembre 2020		Diciembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,784	88.44%	2,373	79.79%	-411	-14.76%
Atención en línea	1,470	46.70%	1,341	45.09%	-129	-8.78%
Chat	207	6.58%	97	3.26%	-110	-53.14%
Correo Electrónico	190	6.04%	206	6.93%	16	8.42%
Red Social Facebook	113	3.59%	193	6.49%	80	70.80%
Red Social Twitter	55	1.75%	60	2.02%	5	9.09%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	749	23.79%	476	16.01%	-273	-36.45%
Punto de atención	242	7.69%	448	15.06%	206	85.12%
Teléfono Directo	18	0.57%	13	0.44%	-5	-27.78%
Ventanillas descentralizadas	104	3.30%	140	4.71%	36	34.62%
Alcaldía Municipal	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	69	2.19%	113	3.80%	44	63.77%
Gobernaciones departamentales	35	1.11%	27	0.91%	-8	-22.86%
Total	3,148	100.00%	2,974	100.00%	-174	-5.53%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero - Diciembre 2019 y Enero - Diciembre 2020

Forma de recepción	Enero - diciembre 2019		Enero - diciembre 2020		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	18,749	46.25%	43,535	88.37%	24,786	132.20%
Atención en línea	4,690	11.57%	16,230	32.95%	11,540	246.06%
Chat	3,544	8.74%	800	1.62%	-2,744	-77.43%
Correo Electrónico	1,016	2.51%	4,016	8.15%	3,000	295.28%
Red Social Facebook	1,286	3.17%	3,671	7.45%	2,385	185.46%
Red Social Twitter	546	1.35%	1,619	3.29%	1,073	196.52%
Red Social Twitter Presidencia	35	0.09%	50	0.10%	15	42.86%
WhatsApp	7,632	18.83%	17,149	34.81%	9,517	124.70%
Punto de atención	15,889	39.19%	3,770	7.65%	-12,119	-76.27%
Teléfono Directo	499	1.23%	307	0.62%	-192	-38.48%
Ventanillas descentralizadas	5,404	13.33%	1,650	3.35%	-3,754	-69.47%
Alcaldía Municipal	332	0.82%	76	0.15%	-256	-77.11%
Casa de la Cultura	374	0.92%	79	0.16%	-295	-78.88%
Ciudad Mujer	871	2.15%	474	0.96%	-397	-45.58%
Gobernaciones departamentales	3,827	9.44%	1,021	2.07%	-2,806	-73.32%
Total	40,541	100.00%	49,262	100.00%	8,721	21.51%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Enero - Diciembre 2019 y Enero - Diciembre 2020

Solución	Noviembre 2020	Diciembre 2020	Variación	Enero – Diciembre 2019	Enero - Diciembre 2020	Variación
Denuncia	1,140	970	-14.91%	8,106	10,114	24.77%
Avenimiento	890	739	-16.97%	5,665	8,405	48.37%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	4	0	-100.00%
Conciliación	96	80	-16.67%	1,277	743	-41.82%
Desistimiento	56	48	-14.29%	345	377	9.28%
Falta de Ratificación y Prevención	36	30	-16.67%	209	195	-6.70%
Tribunal Sancionador	62	73	17.74%	606	394	-34.98%
Gestión	0	0	N/A	1,090	13	-98.81%
Total	1,140	970	-14.91%	9,196	10,127	10.12%

Reclamos y montos recuperados
Enero 2019 - Diciembre 2020

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-19	1,352	970	\$1,766,877.85
feb-19	838	479	\$507,587.12
mar-19	641	399	\$174,887.94
abr-19	431	284	\$455,980.72
may-19	730	443	\$356,384.60
jun-19	732	502	\$640,731.63
jul-19	990	680	\$617,238.17
ago-19	4,762	4,495	\$500,418.06
sep-19	1,178	847	\$1,154,350.02
oct-19	993	650	\$352,090.73
nov-19	874	549	\$247,070.87
dic-19	931	731	\$220,499.69

Mes	Casos cerrados	Con devolución	Monto Recuperado
ene-20	1,036	703	\$539,780.47
feb-20	4,512	4,215	\$620,056.05
mar-20	731	508	\$270,401.77
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	10,043	9,963	\$722,274.06
jun-20	511	399	\$162,040.18
jul-20	8,439	8,265	\$227,500.30
ago-20	11,417	11,250	\$4,027,087.72
sep-20	97,364	97,040	\$21,087,216.67
oct-20	3,667	3,254	\$805,674.92
nov-20	1,147	818	\$449,368.05
dic-20	969	675	\$770,403.76
Total	154,473	148,284	\$36,717,701.19

Fuente: Elaboración propia a partir del Sistema de Atenciones de la Defensoría del Consumidor, 2020.