



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Noviembre 2021

Atenciones brindadas

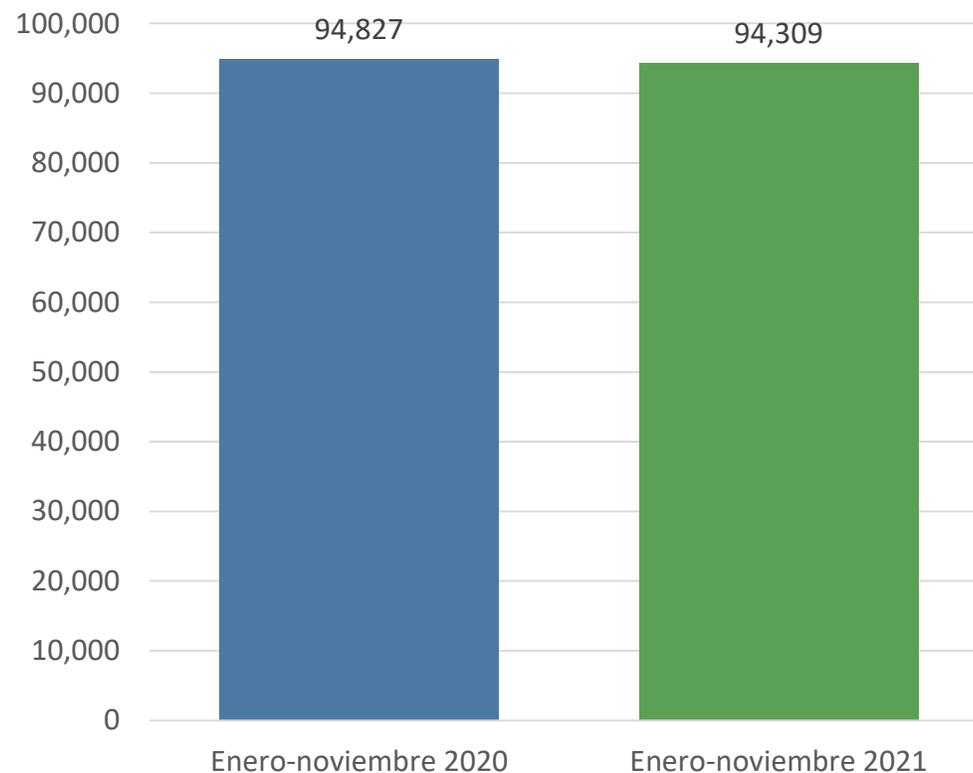
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Octubre y noviembre 2021

Tipo de caso	Octubre 2021		Noviembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,047	87.49%	7,832	87.18%	-215	-2.67%
Denuncia	1,151	12.51%	1,152	12.82%	1	0.09%
Total	9,198	100.00%	8,984	100.00%	-214	-2.33%

Atenciones brindadas Enero - Noviembre 2020 y Enero - Noviembre 2021

Tipo de caso	Enero - Noviembre 2020		Enero - Noviembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	84,503	89.11%	81,618	86.54%	-2,885	-3.41%
Denuncia	10,324	10.89%	12,691	13.46%	2,367	22.93%
Total	94,827	100.00%	94,309	100.00%	-518	-0.55%

Atenciones brindadas. Enero - Noviembre 2020 y Enero - Noviembre 2021

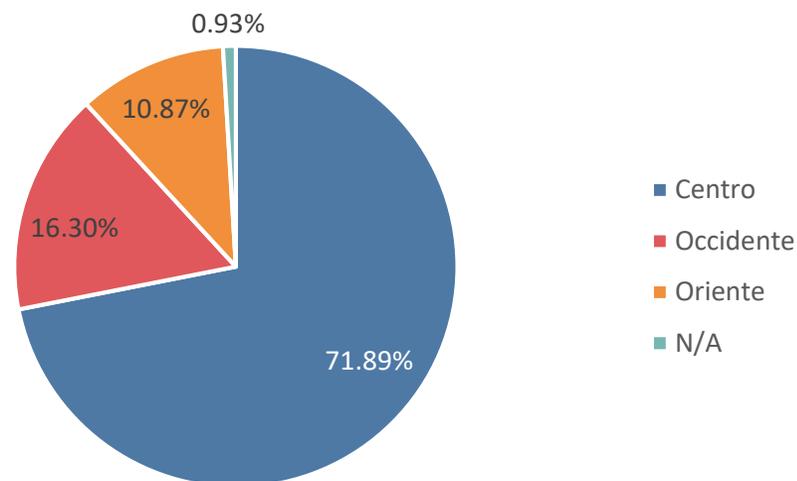


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Noviembre 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,699	760	6,459	71.89%
Occidente	1,238	226	1,464	16.30%
Oriente	814	163	977	10.87%
N/A	81	3	84	0.93%
Total	7,832	1,152	8,984	100.00%

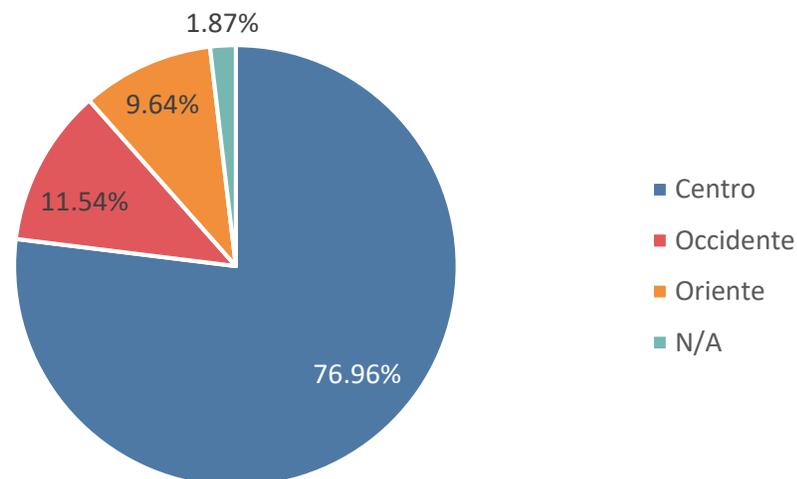
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Noviembre 2021

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	64,307	8,275	72,582	76.96%
Occidente	8,528	2,351	10,879	11.54%
Oriente	7,378	1,709	9,087	9.64%
N/A	1,405	356	1,761	1.87%
Total	81,618	12,691	94,309	100.00%

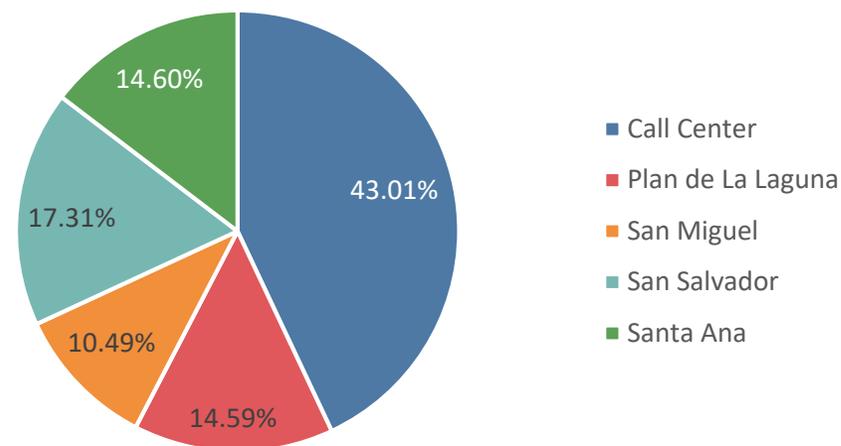
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

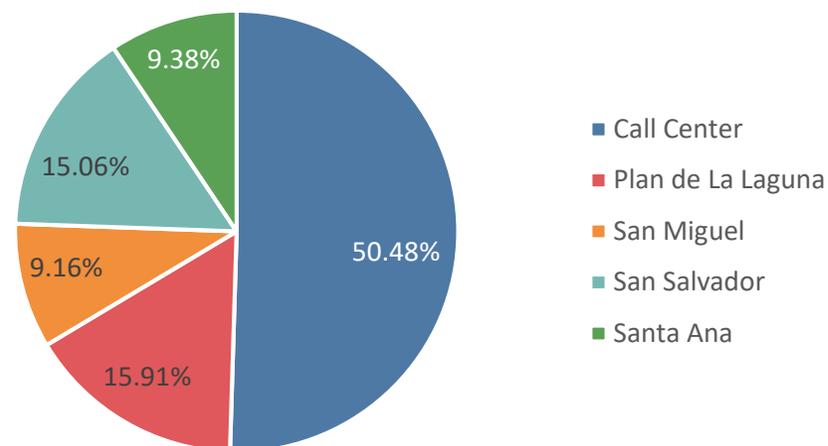
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Noviembre 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,864	0	3,864	43.01%
Plan de La Laguna	1,073	238	1,311	14.59%
San Miguel	786	156	942	10.49%
San Salvador	998	557	1,555	17.31%
Santa Ana	1,111	201	1,312	14.60%
Total	7,832	1,152	8,984	100.00%



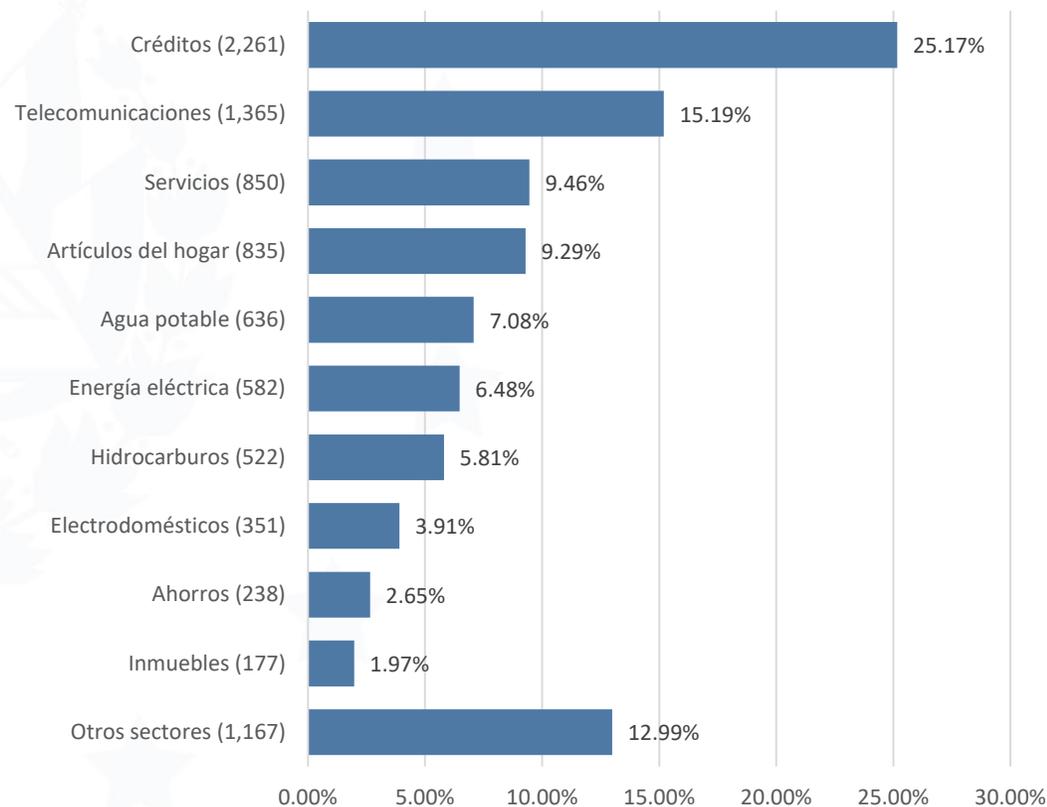
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Noviembre 2021

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	47,608	0	47,608	50.48%
Plan de La Laguna	11,906	3,103	15,009	15.91%
San Miguel	6,917	1,723	8,640	9.16%
San Salvador	8,483	5,720	14,203	15.06%
Santa Ana	6,704	2,145	8,849	9.38%
Total	81,618	12,691	94,309	100.00%

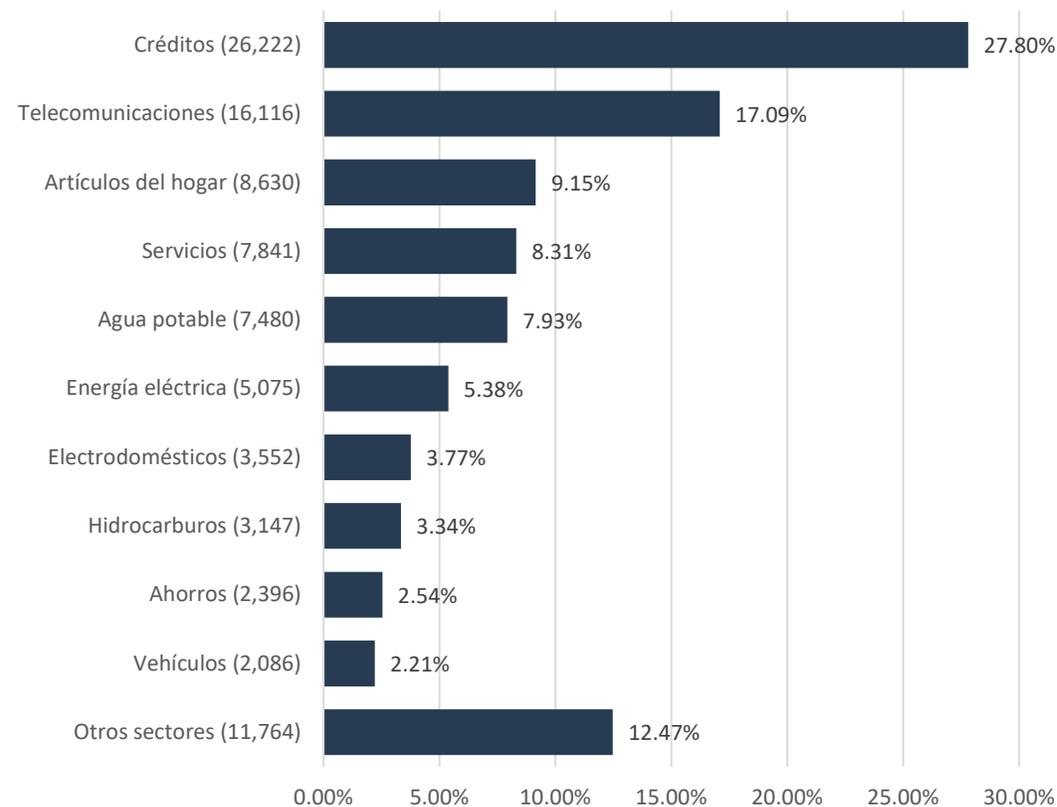


Atenciones según sector

Atenciones por sector Noviembre 2021



Atenciones por sector acumuladas Enero - Noviembre 2021

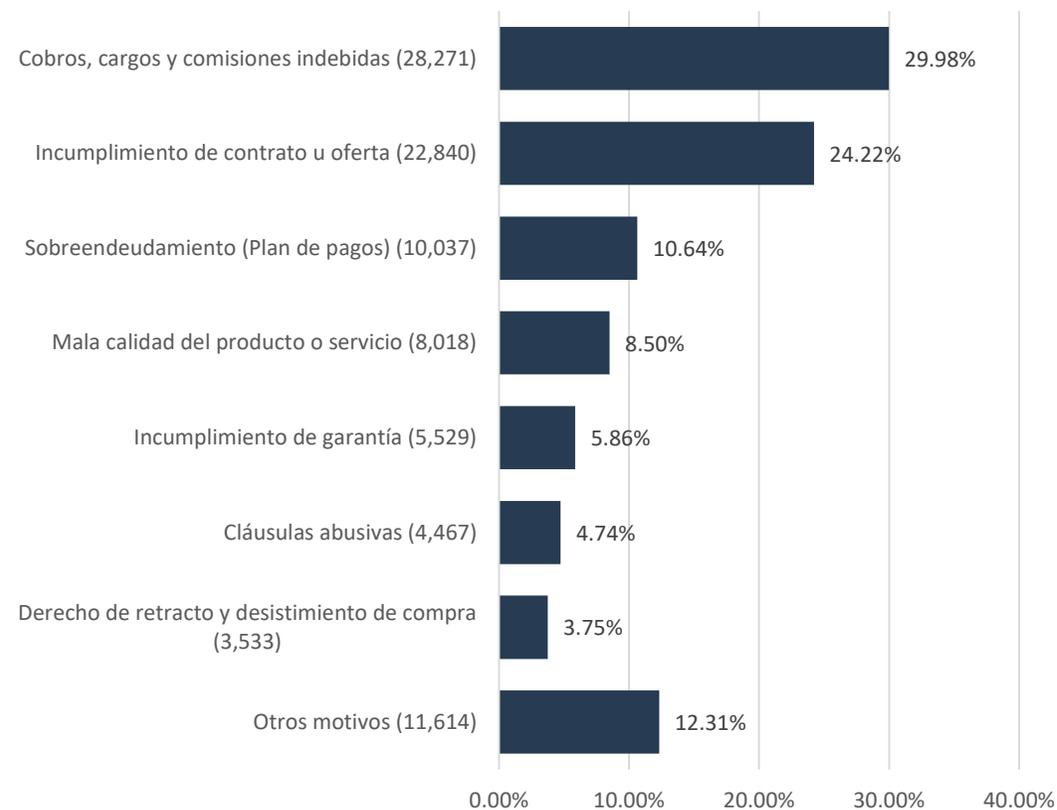


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Noviembre - 2021



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Noviembre 2021



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Octubre y noviembre de 2021

Forma de recepción	Octubre 2021		Noviembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,246	65.78%	2,818	57.22%	-428	-13.19%
Atención en línea	1,122	22.74%	912	18.52%	-210	-18.72%
Chat	195	3.95%	214	4.35%	19	9.74%
Correo Electrónico	378	7.66%	391	7.94%	13	3.44%
Red Social Facebook	263	5.33%	59	1.20%	-204	-77.57%
Red Social Twitter	216	4.38%	190	3.86%	-26	-12.04%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	31	0.63%	61	1.24%	30	96.77%
WhatsApp	1,041	21.09%	991	20.12%	-50	-4.80%
Punto de atención	1,106	22.41%	1,505	30.56%	399	36.08%
Teléfono Directo	36	0.73%	63	1.28%	27	75.00%
Ventanillas descentralizadas	547	11.08%	539	10.94%	-8	-1.46%
Alcaldía Municipal	64	1.30%	59	1.20%	-5	-7.81%
Casa de la Cultura	45	0.91%	40	0.81%	-5	-11.11%
Ciudad Mujer	88	1.78%	102	2.07%	14	15.91%
CONAMYPE	0	0.00%	10	0.20%	10	-
Gobernaciones departamentales	350	7.09%	328	6.66%	-22	-6.29%
Total	4,935	100.00%	4,925	100.00%	-10	-0.20%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero - Noviembre 2020 y Enero - Noviembre 2021

Forma de recepción	Enero - noviembre 2020		Enero - noviembre 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	41,160	88.92%	32,609	65.72%	-8,551	-20.78%
Atención en línea	14,887	32.16%	13,813	27.84%	-1,074	-7.21%
Chat	703	1.52%	1,979	3.99%	1,276	181.51%
Correo Electrónico	3,810	8.23%	2,581	5.20%	-1,229	-32.26%
Red Social Facebook	3,478	7.51%	1,667	3.36%	-1,811	-52.07%
Red Social Twitter	1,559	3.37%	1,049	2.11%	-510	-32.71%
Red Social Twitter Presidencia	50	0.11%	2	0.00%	-48	-96.00%
Ventanilla Virtual	0	0.00%	114	0.23%	114	-
WhatsApp	16,673	36.02%	11,404	22.98%	-5,269	-31.60%
Punto de atención	3,328	7.19%	11,755	23.69%	8,427	253.22%
Teléfono Directo	294	0.64%	429	0.86%	135	45.92%
Ventanillas descentralizadas	1,509	3.26%	4,822	9.72%	3,313	219.55%
Alcaldía Municipal	78	0.17%	547	1.10%	469	601.28%
Casa de la Cultura	81	0.17%	426	0.86%	345	425.93%
Ciudad Mujer	361	0.78%	1,068	2.15%	707	195.84%
CONAMYPE	0	0.00%	10	0.02%	10	-
Gobernaciones departamentales	989	2.14%	2,771	5.59%	1,782	180.18%
Total	46,291	100.00%	49,615	100.00%	3,324	7.18%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Enero - Noviembre 2020 y Enero - Noviembre 2021

Solución	Octubre 2021	Noviembre 2021	Variación	Enero – Noviembre 2020	Enero - Noviembre 2021	Variación
Denuncia	1,386	1,259	-9.16%	9,120	14,321	57.03%
Avenimiento	924	849	-8.12%	7,646	10,008	30.89%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.00%	0	5	N/A
Conciliación	192	160	-16.67%	660	1,528	131.52%
Desistimiento	59	58	-1.69%	328	728	121.95%
Falta de Ratificación y Prevención	103	67	-34.95%	163	903	453.99%
Tribunal Sancionador	107	124	15.89%	323	1,149	255.73%
Gestión	0	0	N/A	13	26	100.00%
Total	1,386	1,259	-9.16%	9,133	14,347	57.09%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2020 - Noviembre 2021

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-20	1,018	704	\$539,864.39
feb-20	975	4,213	\$616,124.65
mar-20	711	508	\$270,401.77
abr-20	185	165	\$41,779.84
may-20	546	9,964	\$722,373.96
jun-20	510	398	\$144,040.18
jul-20	777	8,264	\$227,458.30
ago-20	762	11,250	\$4,027,087.72
sep-20	1,196	97,035	\$21,083,775.67
oct-20	1,323	3,247	\$799,043.95
nov-20	1,130	800	\$437,156.95
dic-20	965	671	\$765,957.77
ene-21	1,447	1,209	\$7,811,458.36
feb-21	1,271	1,036	\$1,066,437.98
mar-21	1,523	1,918	\$2,060,962.64
abr-21	1,246	1,014	\$439,058.70
may-21	1,187	1,023	\$592,200.91
jun-21	1,250	204,754	\$1,330,152.35
jul-21	1,359	1,031	\$890,539.81
ago-21	1,003	674	\$940,397.99
sep-21	1,416	1,132	\$748,033.86
oct-21	1,386	1,193	\$1,642,055.18
nov-21	1,259	6,580	\$964,750.37
Total	24,445	358,783	\$48,161,113.30