



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Enero 2022

Atenciones brindadas

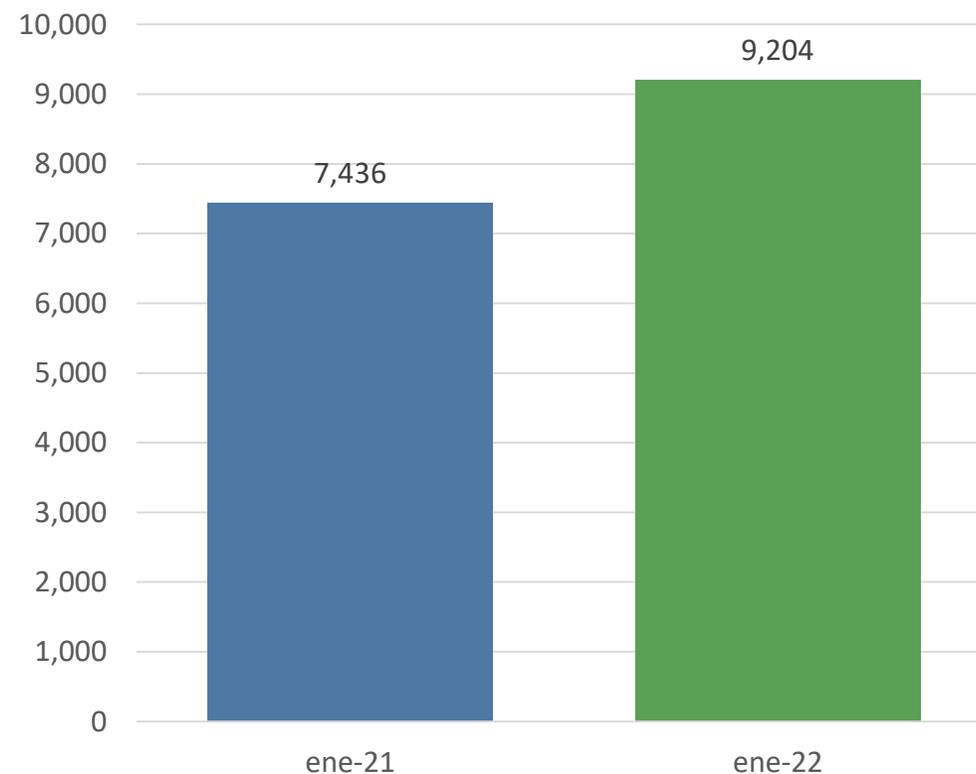
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Diciembre 2021 y enero 2022

Tipo de caso	Diciembre 2022		Enero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,072	87.41%	7,903	85.86%	831	11.75%
Denuncia	1,019	12.59%	1,301	14.14%	282	27.67%
Total	8,091	100.00%	9,204	100.00%	1,113	13.76%

Atenciones brindadas Enero 2021 y enero 2022

Tipo de caso	Enero 2021		Enero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,274	84.37%	7,903	85.86%	1,629	25.96%
Denuncia	1,162	15.63%	1,301	14.14%	139	11.96%
Total	7,436	100.00%	9,204	100.00%	1,768	23.78%

Atenciones brindadas. Enero 2021 y enero 2022

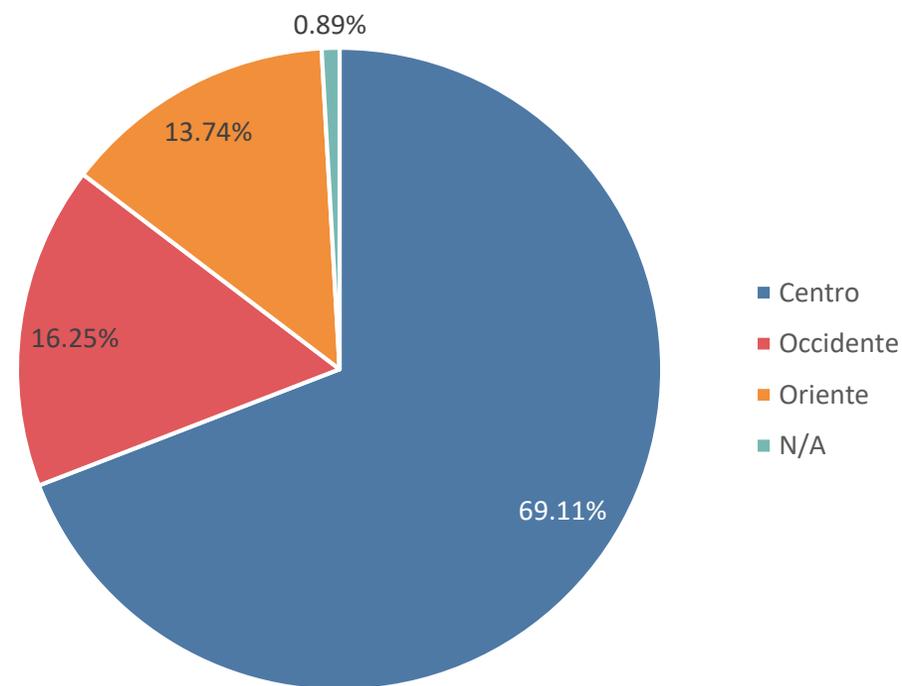


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,536	825	6,361	69.11%
Occidente	1,248	248	1,496	16.25%
Oriente	1,042	223	1,265	13.74%
N/A	77	5	82	0.89%
Total	7,903	1,301	9,204	100.00%

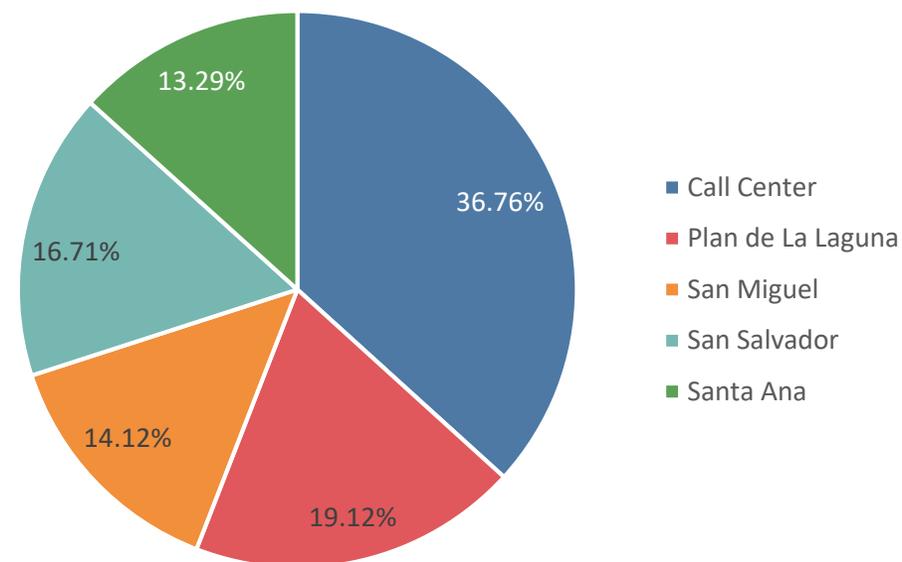
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

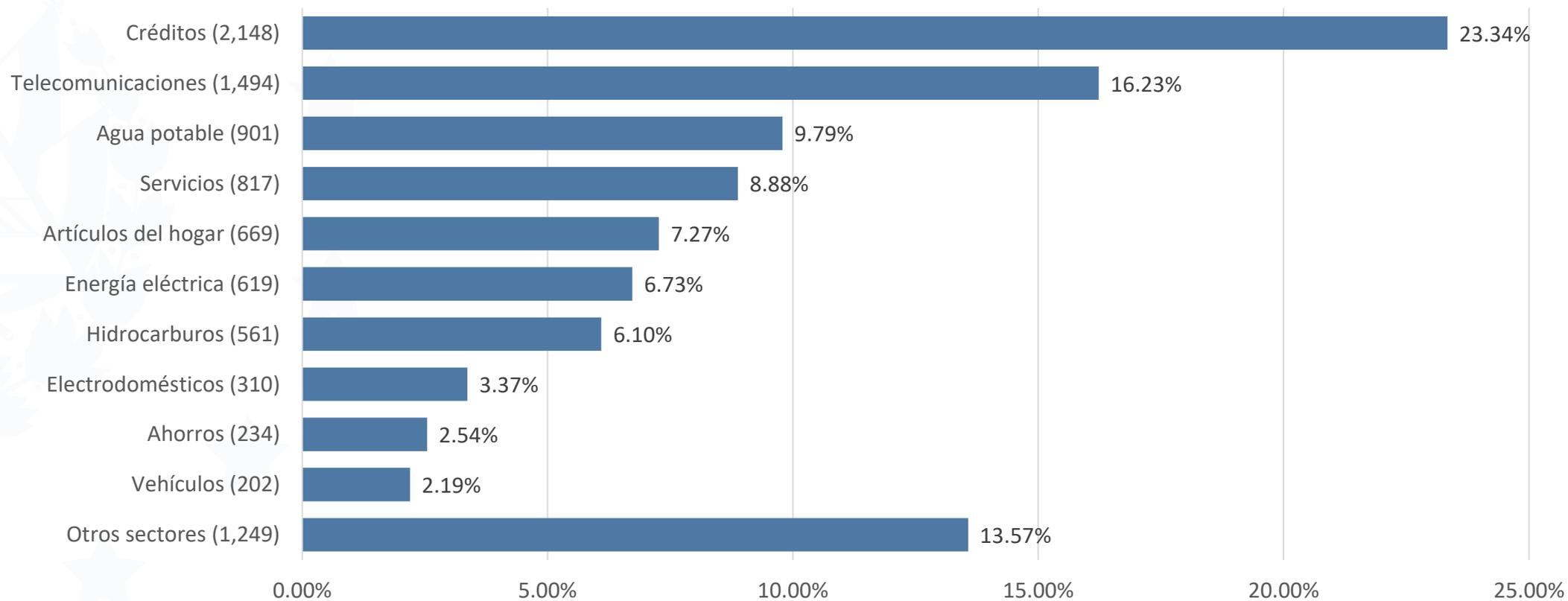
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	3,383	0	3,383	36.76%
Plan de La Laguna	1,464	296	1,760	19.12%
San Miguel	1,076	224	1,300	14.12%
San Salvador	983	555	1,538	16.71%
Santa Ana	997	226	1,223	13.29%
Total	7,903	1,301	9,204	100.00%



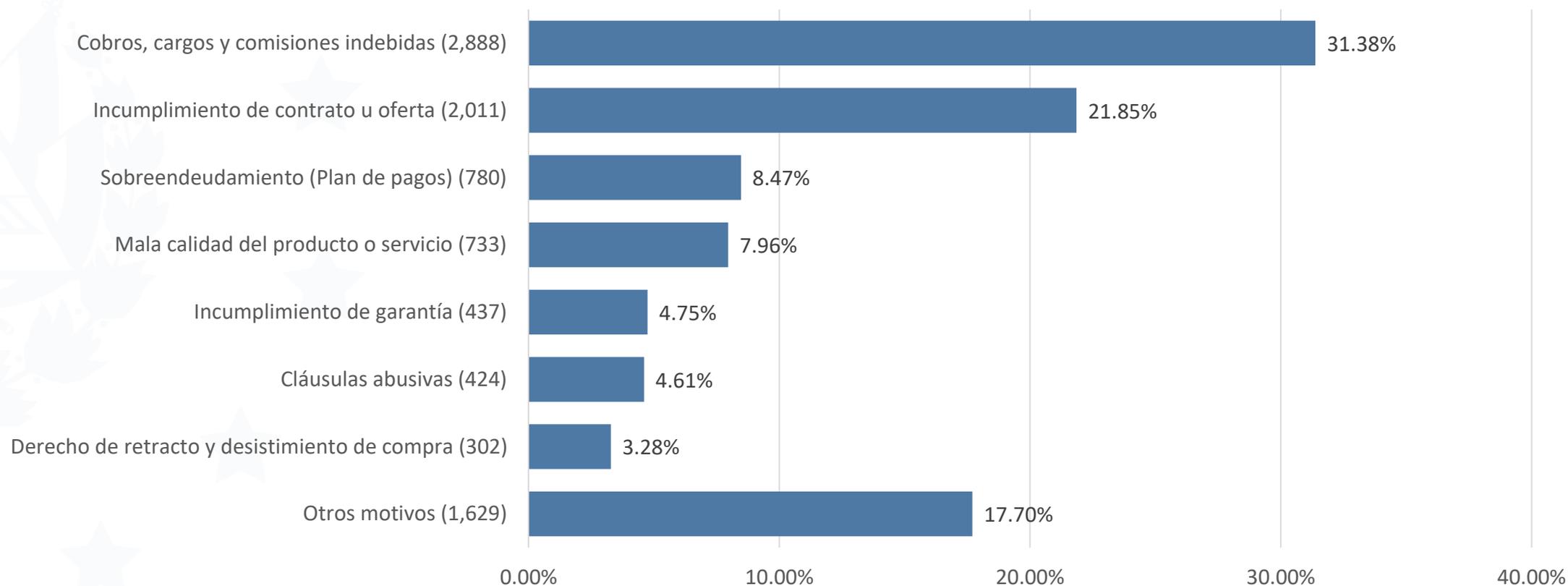
Atenciones según sector

Atenciones por sector
Enero 2022



Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Enero 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Diciembre 2021 y enero de 2022

Forma de recepción	Diciembre 2021		Enero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,373	49.54%	2,434	47.51%	61	2.57%
Atención en línea	968	20.21%	958	18.70%	-10	-1.03%
Chat	78	1.63%	134	2.62%	56	71.79%
Correo Electrónico	214	4.47%	340	6.64%	126	58.88%
Red Social Facebook	17	0.35%	131	2.56%	114	670.59%
Red Social Twitter	32	0.67%	108	2.11%	76	237.50%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	23	0.48%	13	0.25%	-10	-43.48%
WhatsApp	1,041	21.73%	750	14.64%	-291	-27.95%
Punto de atención	1,926	40.21%	2,206	43.06%	280	14.54%
Teléfono Directo	34	0.71%	40	0.78%	6	17.65%
Ventanillas descentralizadas	457	9.54%	443	8.65%	-14	-3.06%
Alcaldía Municipal	47	0.98%	37	0.72%	-10	-21.28%
Casa de la Cultura	31	0.65%	29	0.57%	-2	-6.45%
Ciudad Mujer	94	1.96%	113	2.21%	19	20.21%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	285	5.95%	264	5.15%	-21	-7.37%
Total	4,790	100.00%	5,123	100.00%	333	6.95%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero 2021 y enero 2022

Forma de recepción	Enero 2021		Enero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,742	74.96%	2,434	47.51%	-308	-11.23%
Atención en línea	1,529	41.80%	958	18.70%	-571	-37.34%
Chat	110	3.01%	134	2.62%	24	21.82%
Correo Electrónico	184	5.03%	340	6.64%	156	84.78%
Red Social Facebook	144	3.94%	131	2.56%	-13	-9.03%
Red Social Twitter	47	1.28%	108	2.11%	61	129.79%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	0	0.00%	13	0.25%	13	-
WhatsApp	728	19.90%	750	14.64%	22	3.02%
Punto de atención	669	18.29%	2,206	43.06%	1,537	229.75%
Teléfono Directo	16	0.44%	40	0.78%	24	150.00%
Ventanillas descentralizadas	231	6.31%	443	8.65%	212	91.77%
Alcaldía Municipal	29	0.79%	37	0.72%	8	27.59%
Casa de la Cultura	26	0.71%	29	0.57%	3	11.54%
Ciudad Mujer	56	1.53%	113	2.21%	57	101.79%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	120	3.28%	264	5.15%	144	120.00%
Total	3,658	100.00%	5,123	100.00%	1,465	40.05%

Denuncias cerradas y montos recuperados

Denuncias cerradas
Enero 2021, diciembre 2021 y enero 2022

Solución	Diciembre 2022	Enero 2022	Variación mensual	Enero 2021	Enero 2022	Variación anual
Avenimiento	676	963	42.46%	1,111	963	-13.32%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	127	130	2.36%	75	130	73.33%
Desistimiento	40	56	40.00%	78	56	-28.21%
Falta de Ratificación y Prevención	43	36	-16.28%	75	36	-52.00%
Tribunal Sancionador	78	90	15.38%	108	90	-16.67%
Total	964	1,275	32.26%	1,447	1,275	-11.89%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Enero 2022

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-21	1,447	1,209	\$7,811,458.36
feb-21	1,270	1,035	\$1,065,322.94
mar-21	1,523	1,918	\$2,060,962.64
abr-21	1,246	1,014	\$439,058.70
may-21	1,188	1,024	\$592,400.91
jun-21	1,250	204,754	\$1,330,152.35
jul-21	1,358	1,030	\$888,064.41
ago-21	1,004	1,581	\$940,115.80
sep-21	1,415	1,131	\$747,361.98
oct-21	1,380	1,188	\$1,639,388.03
nov-21	1,254	6,574	\$963,213.00
dic-21	964	1,406	\$1,055,949.05
ene-22	1,275	1,020	\$702,604.42
Total	16,574	224,884	\$20,236,052.59