



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Febrero 2022

Atenciones brindadas

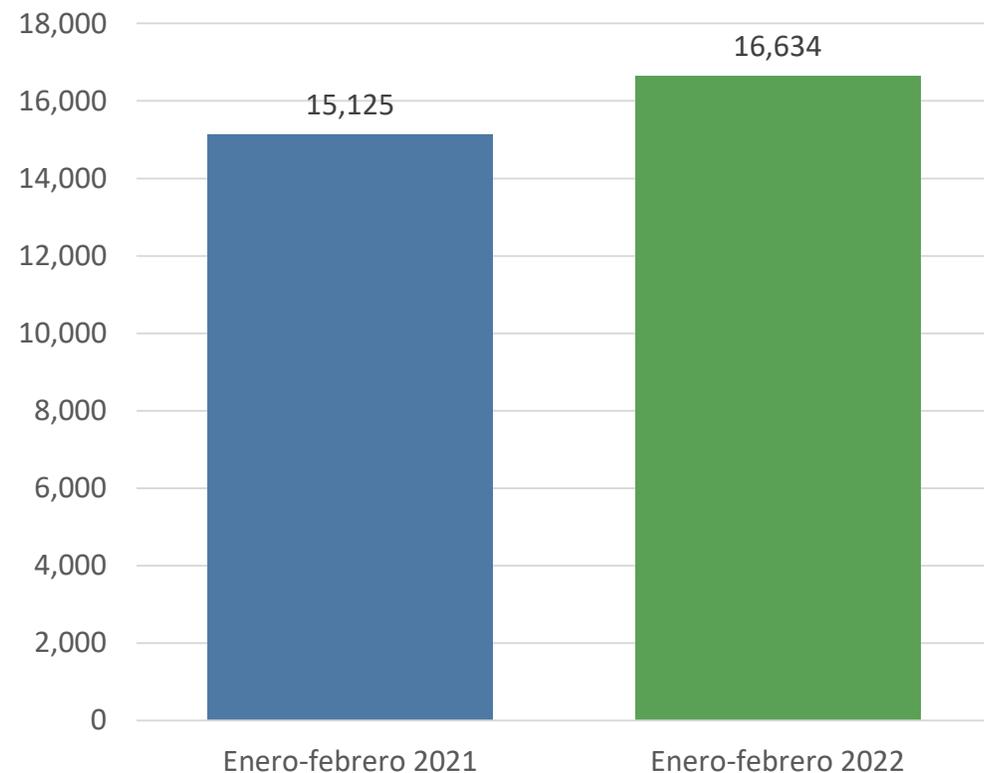
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Enero y febrero 2022

Tipo de caso	Enero 2022		Febrero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,903	85.87%	6,186	83.25%	-1,717	-21.73%
Denuncia	1,300	14.13%	1,245	16.75%	-55	-4.23%
Total	9,203	100.00%	7,431	100.00%	-1,772	-19.25%

Atenciones brindadas Enero - Febrero 2021 y Enero - Febrero 2022

Tipo de caso	Enero - Febrero 2021		Enero - Febrero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	12,947	85.60%	14,089	84.70%	1,142	8.82%
Denuncia	2,178	14.40%	2,545	15.30%	367	16.85%
Total	15,125	100.00%	16,634	100.00%	1,509	9.98%

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

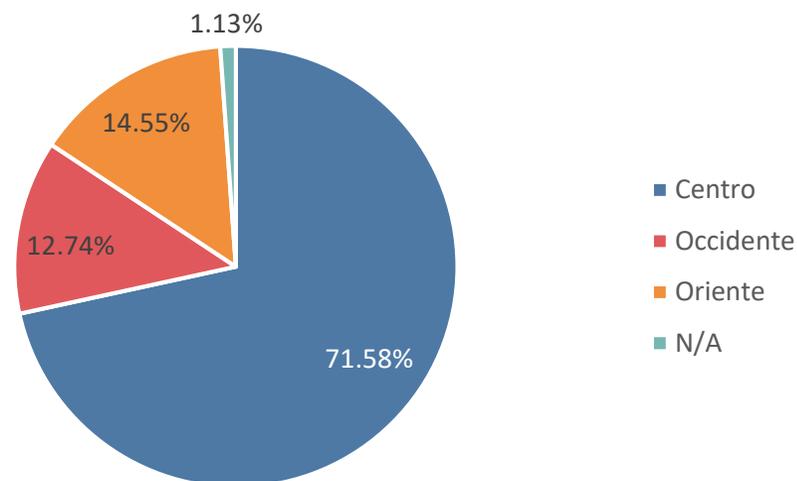


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Febrero 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	4,504	815	5,319	71.58%
Occidente	771	176	947	12.74%
Oriente	830	251	1,081	14.55%
N/A	81	3	84	1.13%
Total	6,186	1,245	7,431	100.00%

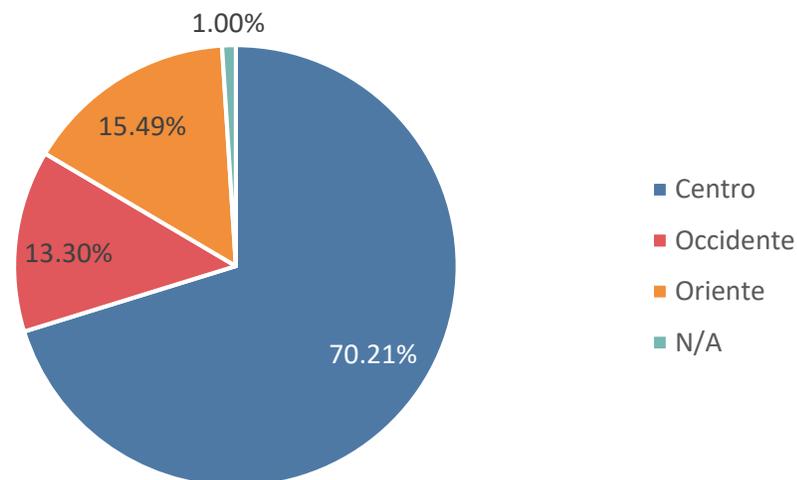
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero - Febrero 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	10,040	1,639	11,679	70.21%
Occidente	1,813	399	2,212	13.30%
Oriente	2,078	499	2,577	15.49%
N/A	158	8	166	1.00%
Total	14,089	2,545	16,634	100.00%

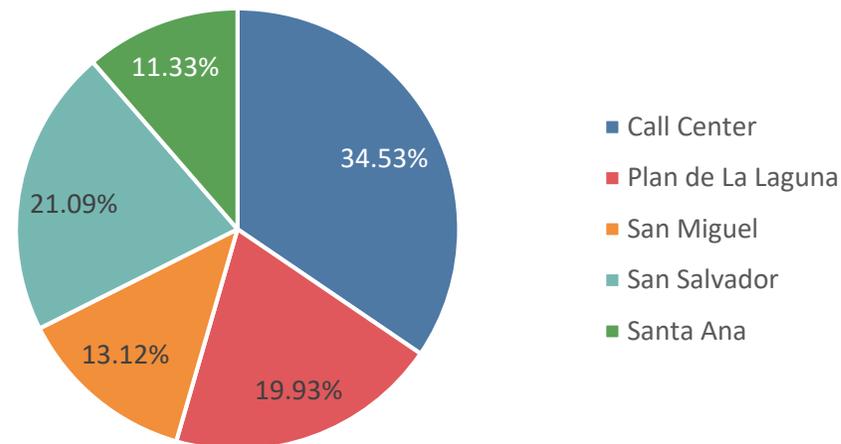
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



Atenciones brindadas, según oficina

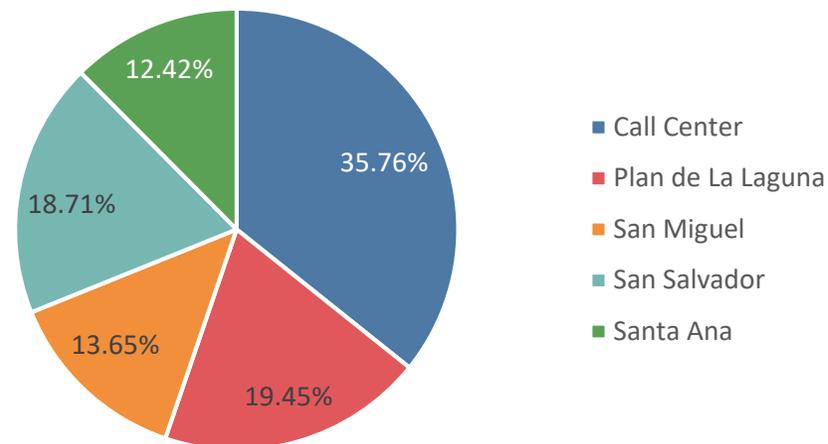
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Febrero 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,566	0	2,566	34.53%
Plan de La Laguna	1,162	319	1,481	19.93%
San Miguel	799	176	975	13.12%
San Salvador	1,050	517	1,567	21.09%
Santa Ana	609	233	842	11.33%
Total	6,186	1,245	7,431	100.00%



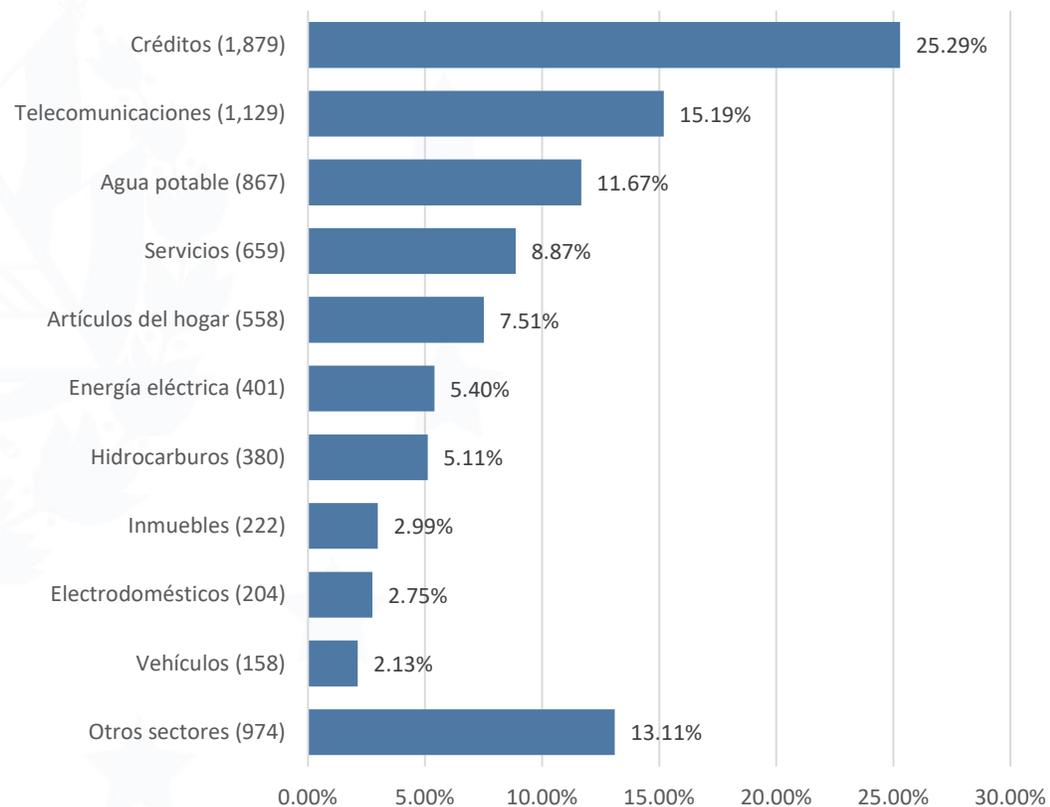
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero - Febrero 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	5,949	0	5,949	35.76%
Plan de La Laguna	2,626	610	3,236	19.45%
San Miguel	1,875	396	2,271	13.65%
San Salvador	2,033	1,079	3,112	18.71%
Santa Ana	1,606	460	2,066	12.42%
Total	14,089	2,545	16,634	100.00%

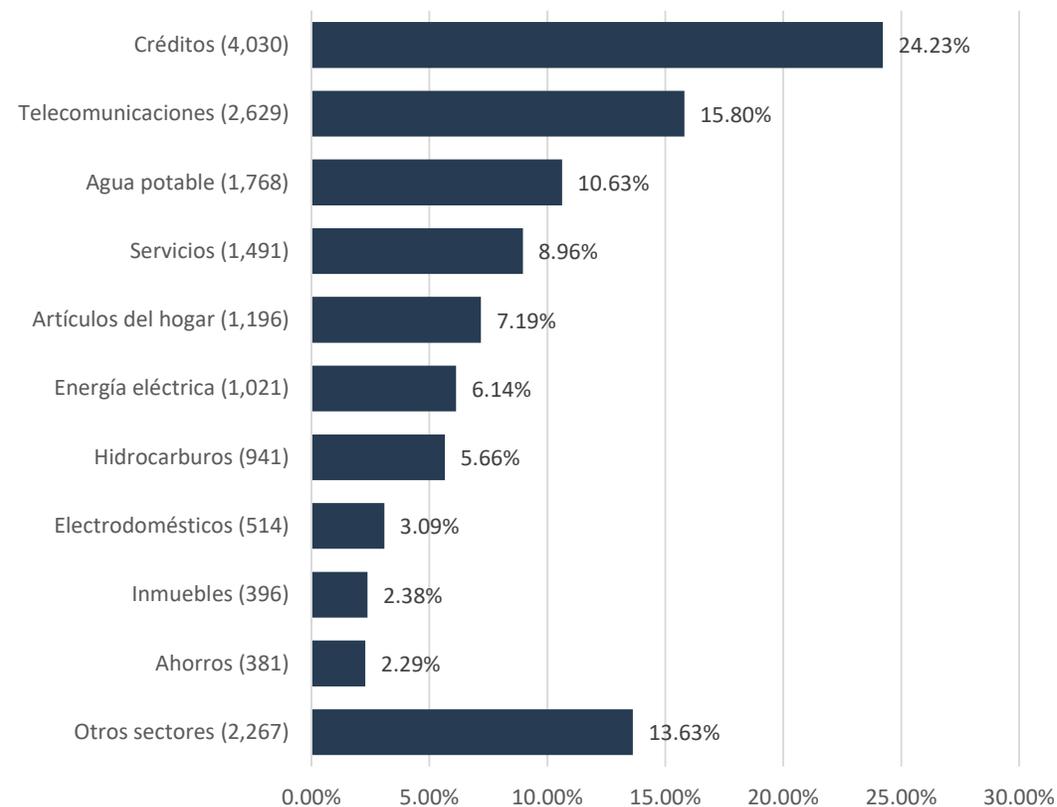


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Febrero 2022

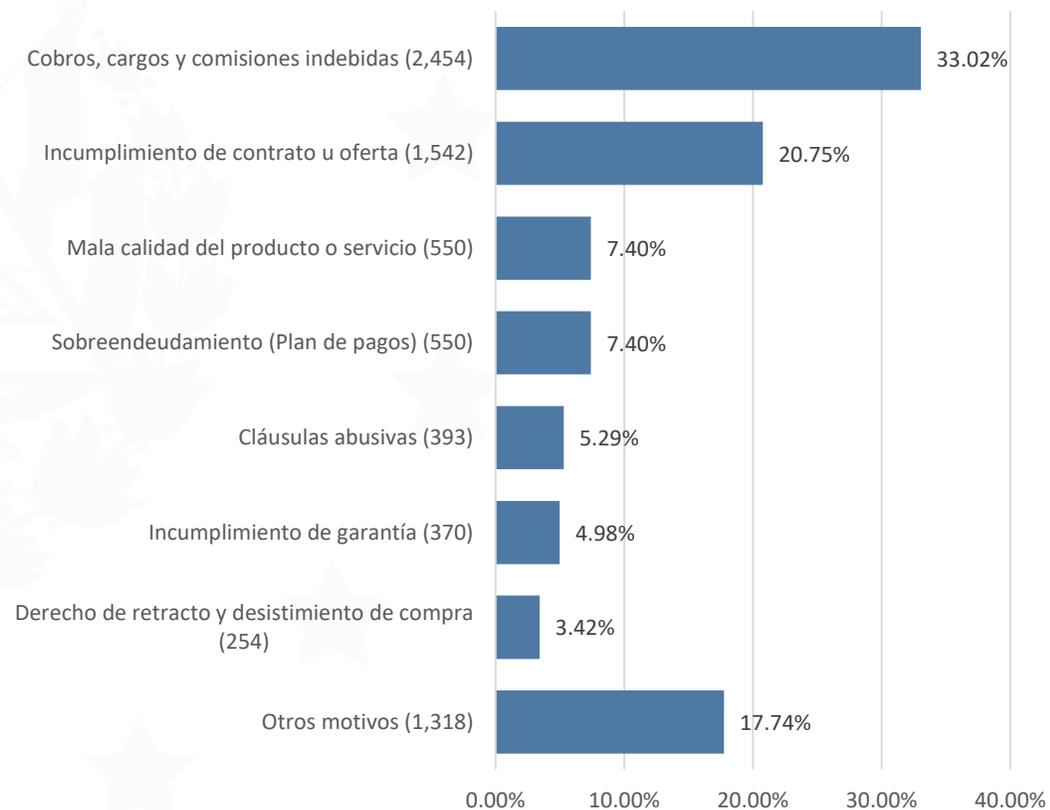


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Febrero 2022

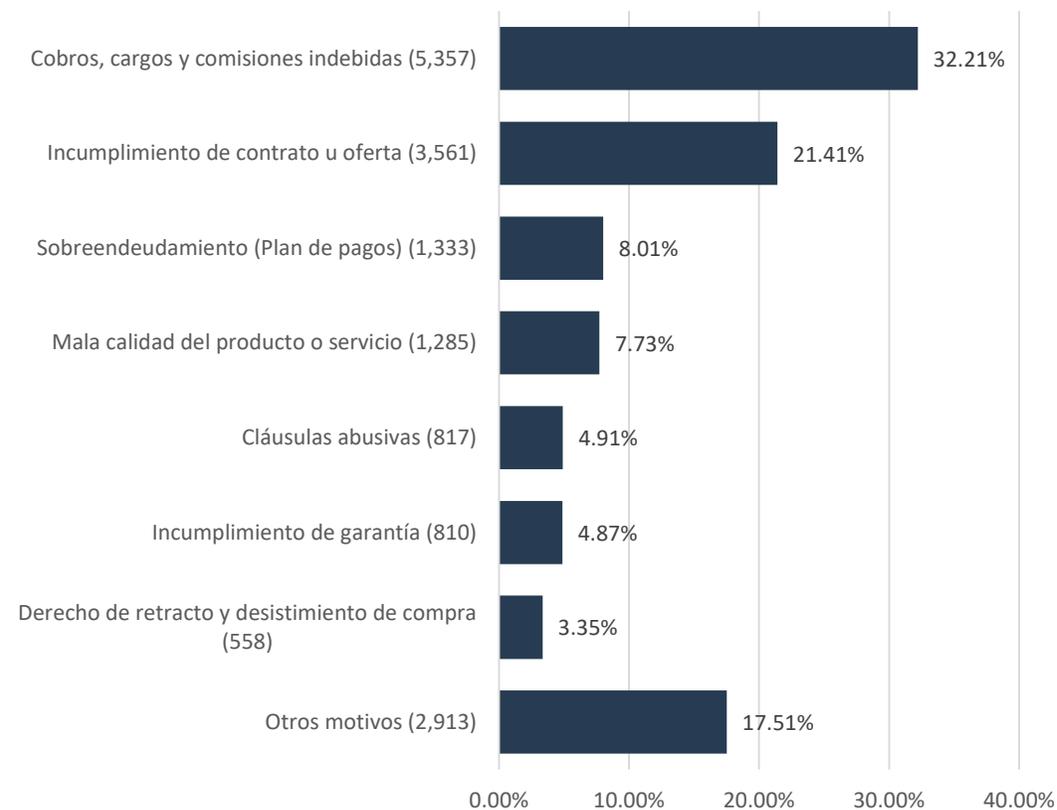


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Febrero - 2022



Atenciones por motivo acumuladas
Enero - Febrero 2022



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero y febrero de 2022

Forma de recepción	Enero 2022		Febrero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	2,433	47.50%	2,242	55.88%	-191	-7.85%
Atención en línea	957	18.68%	901	22.46%	-56	-5.85%
Chat	134	2.62%	99	2.47%	-35	-26.12%
Correo Electrónico	340	6.64%	228	5.68%	-112	-32.94%
Red Social Facebook	131	2.56%	41	1.02%	-90	-68.70%
Red Social Twitter	108	2.11%	151	3.76%	43	39.81%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	13	0.25%	43	1.07%	30	230.77%
WhatsApp	750	14.64%	779	19.42%	29	3.87%
Punto de atención	2,208	43.11%	1,245	31.03%	-963	-43.61%
Teléfono Directo	40	0.78%	40	1.00%	0	0.00%
Ventanillas descentralizadas	441	8.61%	485	12.09%	44	9.98%
Alcaldía Municipal	37	0.72%	40	1.00%	3	8.11%
Casa de la Cultura	29	0.57%	25	0.62%	-4	-13.79%
Ciudad Mujer	113	2.21%	118	2.94%	5	4.42%
CONAMYPE	0	0.00%	12	0.30%	12	-
Gobernaciones departamentales	262	5.12%	290	7.23%	28	10.69%
Total	5,122	100.00%	4,012	100.00%	-1,110	-21.67%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero - Febrero 2021 y Enero - Febrero 2022

Forma de recepción	Enero - febrero 2021		Enero - febrero 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	5,705	73.83%	4,675	51.18%	-1,030	-18.05%
Atención en línea	3,007	38.92%	1,858	20.34%	-1,149	-38.21%
Chat	216	2.80%	233	2.55%	17	7.87%
Correo Electrónico	338	4.37%	568	6.22%	230	68.05%
Red Social Facebook	269	3.48%	172	1.88%	-97	-36.06%
Red Social Twitter	162	2.10%	259	2.84%	97	59.88%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	0	0.00%	56	0.61%	56	-
WhatsApp	1,713	22.17%	1,529	16.74%	-184	-10.74%
Punto de atención	1,446	18.71%	3,453	37.80%	2,007	138.80%
Teléfono Directo	36	0.47%	80	0.88%	44	122.22%
Ventanillas descentralizadas	540	6.99%	926	10.14%	386	71.48%
Alcaldía Municipal	66	0.85%	77	0.84%	11	16.67%
Casa de la Cultura	61	0.79%	54	0.59%	-7	-11.48%
Ciudad Mujer	134	1.73%	231	2.53%	97	72.39%
CONAMYPE	0	0.00%	12	0.13%	12	-
Gobernaciones departamentales	279	3.61%	552	6.04%	273	97.85%
Total	7,727	100.00%	9,134	100.00%	1,407	18.21%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Enero 2022	Febrero 2022	Variación	Enero – Febrero 2021	Enero - Febrero 2022	Variación
Denuncia	1,276	1,236	-3.13%	2,707	2,512	-7.20%
Avenimiento	962	934	-2.91%	2,049	1,896	-7.47%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	0	0	N/A
Conciliación	131	115	-12.21%	188	246	30.85%
Desistimiento	57	34	-40.35%	146	91	-37.67%
Falta de Ratificación y Prevención	36	59	63.89%	140	95	-32.14%
Tribunal Sancionador	90	94	4.44%	184	184	0.00%
Gestión	0	0	N/A	9	0	-100.00%
Total	1,276	1,236	-3.13%	2,716	2,512	-7.51%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Febrero 2022

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-21	1,447	1,209	\$7,811,458.36
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	1,188	1,024	\$592,400.91
jun-21	1,249	204,754	\$1,330,152.35
jul-21	1,358	1,030	\$888,064.41
ago-21	1,003	1,580	\$827,404.80
sep-21	1,415	1,131	\$747,361.98
oct-21	1,378	1,187	\$1,634,556.01
nov-21	1,254	6,573	\$963,105.65
dic-21	963	1,406	\$1,054,998.04
ene-22	1,276	1,018	\$702,180.78
feb-22	1,236	1,354	\$1,911,911.57
Total	17,804	226,231	\$22,028,325.14