



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Julio 2022

# Atenciones brindadas

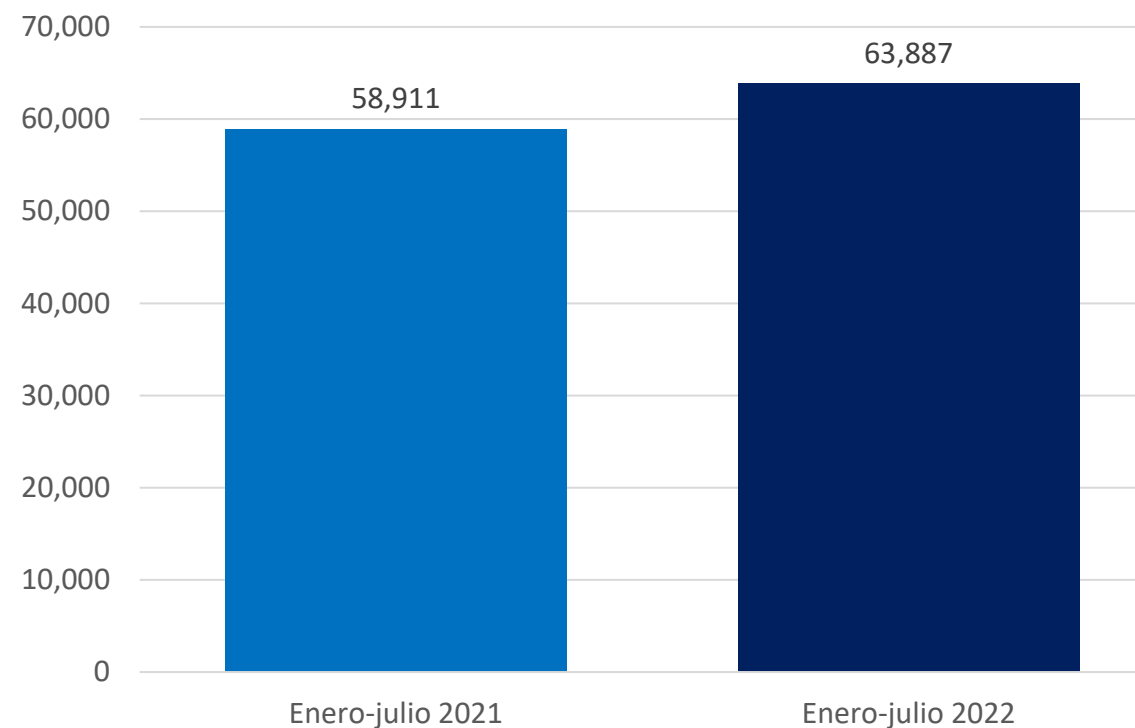
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Junio y julio 2022

Tipo de caso	Junio		Julio		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,027	84.56%	9,430	86.70%	1,403	17.48%
Denuncia	1,466	15.44%	1,446	13.30%	-20	-1.36%
<b>Total</b>	<b>9,493</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,876</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,383</b>	<b>14.57%</b>

Atenciones brindadas  
Enero - Julio 2021 y Enero - Julio 2022

Tipo de caso	Enero - Junio 2021		Enero - Junio 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	50,883	86.37%	54,359	85.09%	3,476	6.83%
Denuncia	8,028	13.63%	9,528	14.91%	1,500	18.68%
<b>Total</b>	<b>58,911</b>	<b>100.00%</b>	<b>63,887</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,976</b>	<b>8.45%</b>

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

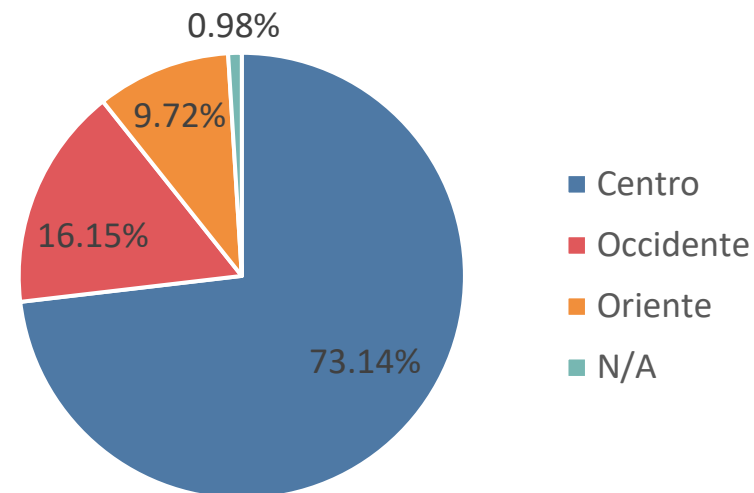


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Julio 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,008	947	7,955	73.14%
Occidente	1,453	304	1,757	16.15%
Oriente	869	188	1,057	9.72%
N/A	100	7	107	0.98%
<b>Total</b>	<b>9,430</b>	<b>1,446</b>	<b>10,876</b>	<b>100.00%</b>

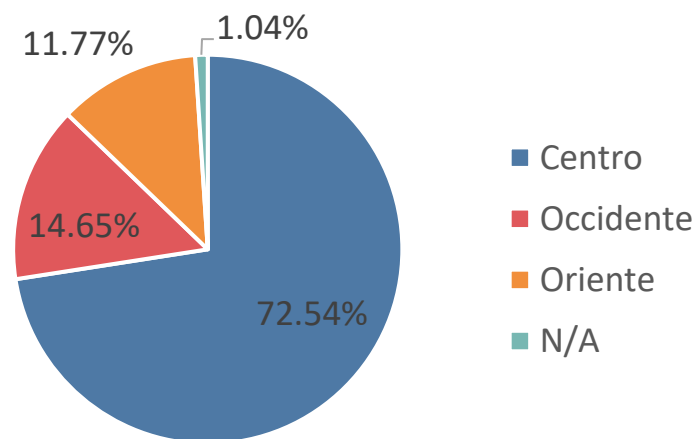
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	40,111	6,233	46,344	72.54%
Occidente	7,381	1,979	9,360	14.65%
Oriente	6,232	1,286	7,518	11.77%
N/A	633	29	662	1.04%
<b>Total</b>	<b>54,357</b>	<b>9,527</b>	<b>63,884</b>	<b>100.00%</b>

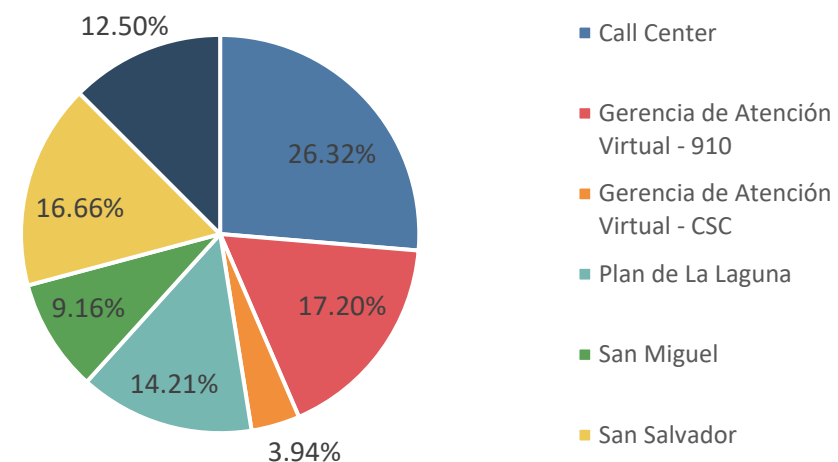
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país



# Atenciones brindadas, según oficina

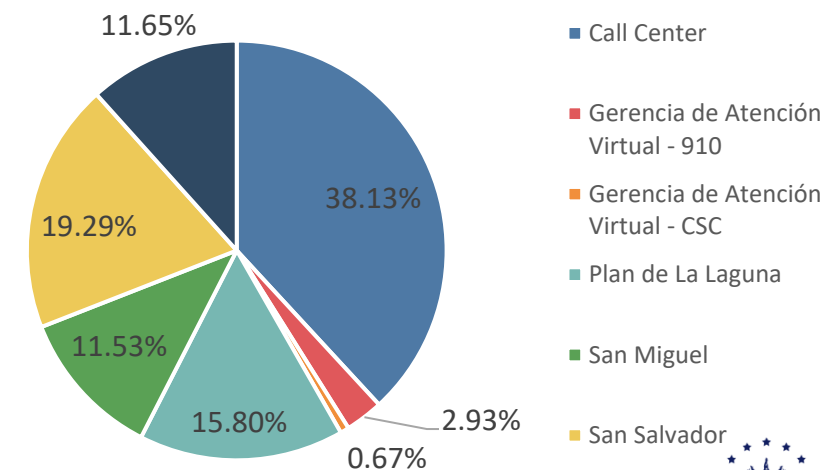
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Julio 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,863		2,863	30.16%
Gerencia de Atención Virtual - 910	1,871		1,871	19.71%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	369	60	429	4.52%
Plan de La Laguna	1,226	320	1,546	16.29%
San Miguel	809	187	996	10.49%
San Salvador	1,209	603	1,812	19.09%
Santa Ana	1,083	276	1,359	14.32%
<b>Total</b>	<b>9,430</b>	<b>1,446</b>	<b>9,493</b>	<b>114.57%</b>



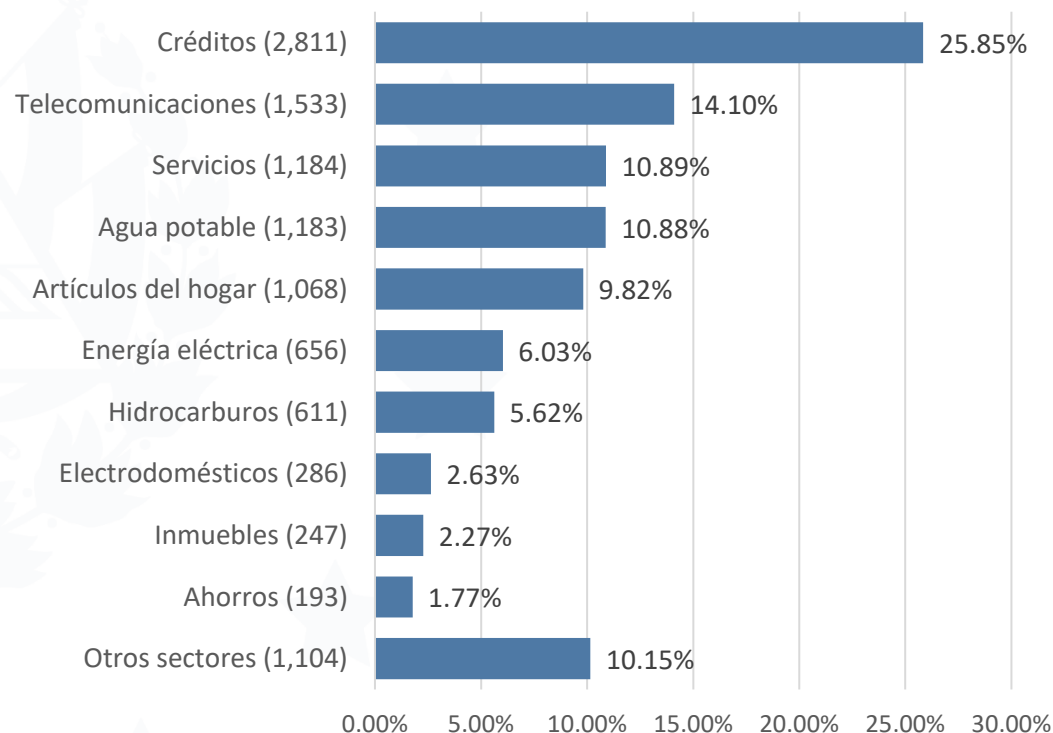
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero – Julio 2022

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	24,362		24,362	45.96%
Gerencia de Atención Virtual - 910	1,871		1,871	3.53%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	369	60	429	0.81%
Plan de La Laguna	7,759	2,334	10,093	19.04%
San Miguel	6,090	1,273	7,363	13.89%
San Salvador	8,276	4,049	12,325	23.25%
Santa Ana	5,630	1,811	7,441	14.04%
<b>Total</b>	<b>54,357</b>	<b>9,527</b>	<b>53,011</b>	<b>100.00%</b>

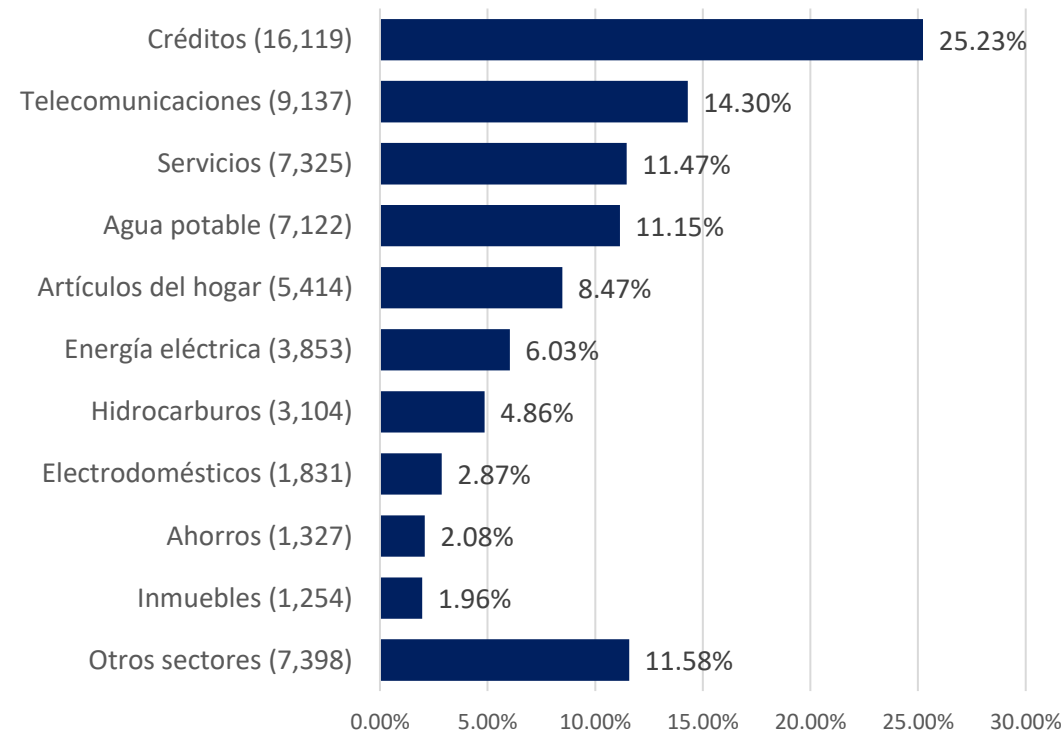


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Julio 2022

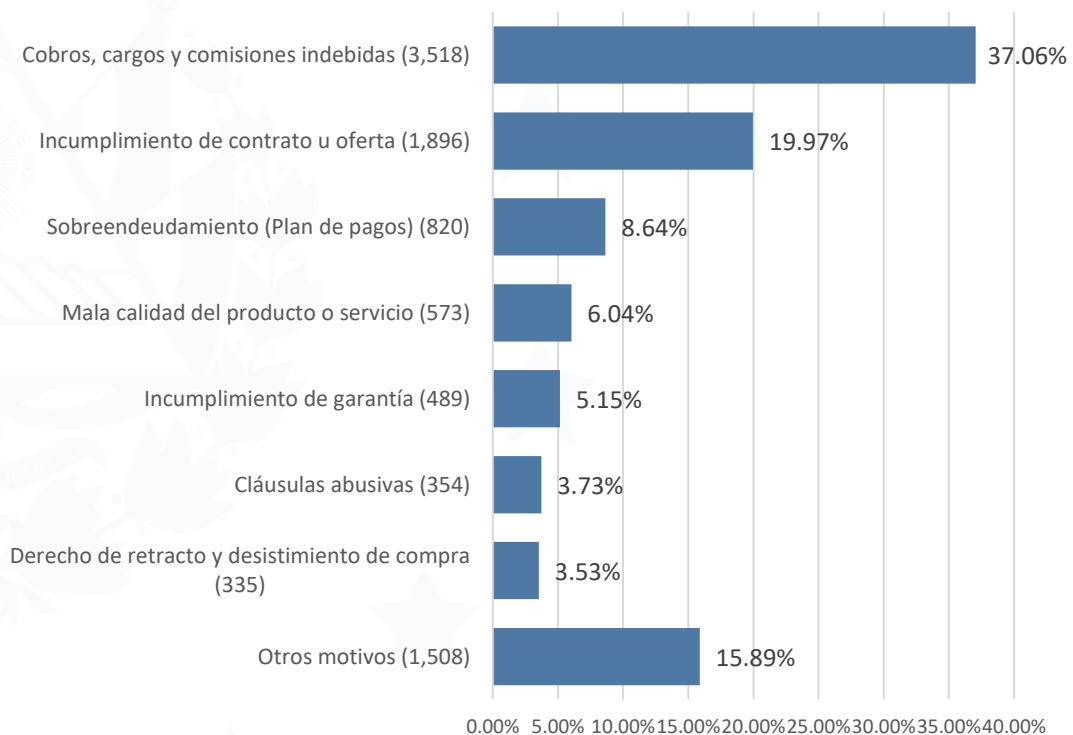


Atenciones por sector acumuladas  
Enero - Julio 2022

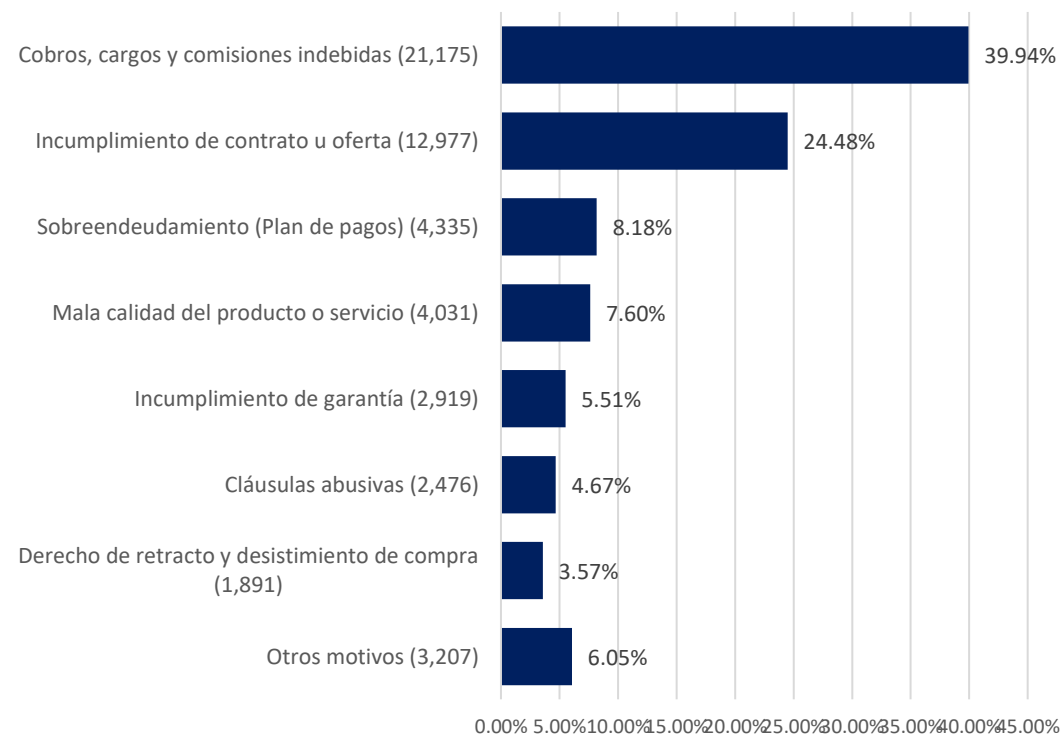


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Julio - 2022



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero - Julio 2022



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
 Mayo y junio de 2022

Forma de recepción	jun-22		jul-22		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>2,895</b>	<b>55.50%</b>	<b>3,716</b>	<b>59.89%</b>	<b>821</b>	<b>28.36%</b>
Atención en línea	979	18.77%	972	15.66%	-7	-0.72%
Chat	82	1.57%	107	1.72%	25	30.49%
Correo Electrónico	214	4.10%	360	5.80%	146	68.22%
Red Social Facebook	191	3.66%	402	6.48%	211	110.47%
Red Social Twitter	11	0.21%	44	0.71%	33	300.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	23	0.44%	28	0.45%	5	21.74%
WhatsApp	1,395	26.74%	1,803	29.06%	408	29.25%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,646</b>	<b>31.56%</b>	<b>1,597</b>	<b>25.74%</b>	<b>-49</b>	<b>-2.98%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>21</b>	<b>0.40%</b>	<b>36</b>	<b>0.58%</b>	<b>15</b>	<b>71.43%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>654</b>	<b>12.54%</b>	<b>856</b>	<b>13.80%</b>	<b>202</b>	<b>30.89%</b>
Alcaldía Municipal	31	0.59%	61	0.98%	30	96.77%
Casa de la Cultura	8	0.15%	45	0.73%	37	462.50%
Ciudad Mujer	174	3.34%	298	4.80%	124	71.26%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	441	8.45%	452	7.28%	11	2.49%
<b>Total</b>	<b>5,216</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,205</b>	<b>100.00%</b>	<b>989</b>	<b>18.96%</b>

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

Forma de recepción	Enero-julio 2021		Enero-julio 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>20,948</b>	<b>67.38%</b>	<b>19,576</b>	<b>57.87%</b>	<b>-1,372</b>	<b>-6.55%</b>
Atención en línea	9,586	30.83%	6,756	19.97%	-2,830	-29.52%
Chat	1,277	4.11%	790	2.34%	-487	-38.14%
Correo Electrónico	1,345	4.33%	2,088	6.17%	743	55.24%
Red Social Facebook	1,043	3.35%	1,282	3.79%	239	22.91%
Red Social Twitter	617	1.98%	487	1.44%	-130	-21.07%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.01%	8	0.02%	6	300.00%
Ventanilla Virtual	13	0.04%	180	0.53%	167	1284.62%
WhatsApp	7,065	22.72%	7,985	23.61%	920	13.02%
<b>Punto de atención</b>	<b>7,132</b>	<b>22.94%</b>	<b>9,754</b>	<b>28.83%</b>	<b>2,622</b>	<b>36.76%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>245</b>	<b>0.79%</b>	<b>303</b>	<b>0.90%</b>	<b>58</b>	<b>23.67%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>2,765</b>	<b>8.89%</b>	<b>4,194</b>	<b>12.40%</b>	<b>1,429</b>	<b>51.68%</b>
Alcaldía Municipal	324	1.04%	316	0.93%	-8	-2.47%
Casa de la Cultura	281	0.90%	189	0.56%	-92	-32.74%
Ciudad Mujer	669	2.15%	1,009	2.98%	340	50.82%
CONAMYPE	0	0.00%	38	0.11%	38	-
Gobernaciones departamentales	1,491	4.80%	2,642	7.81%	1,151	77.20%
<b>Total</b>	<b>31,090</b>	<b>100.00%</b>	<b>33,827</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,737</b>	<b>8.80%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	jun-22	jul-22	Variación	Enero-julio 2021	Enero-julio 2022	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,210</b>	<b>1,307</b>	<b>8.02%</b>	<b>9,268</b>	<b>8,816</b>	<b>-4.88%</b>
Avenimiento	873	942	7.90%	6,510	6,519	0.14%
Cerrado por razones de oficio	0		0%	2	1	-50.00%
Conciliación	149	150	0.67%	891	983	10.33%
Desistimiento	50	50	0.00%	494	339	-31.38%
Falta de Ratificación y Prevención	50	62	24.00%	639	330	-48.36%
Tribunal Sancionador	88	103	17.05%	732	644	-12.02%
<b>Gestión</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>-96.15%</b>
<b>Total</b>	<b>1,210</b>	<b>1,307</b>	<b>8.02%</b>	<b>9,294</b>	<b>8,817</b>	<b>-5.13%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Enero 2021 - Julio 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	\$1,055,104.04
ene-22	1,272	1,013	\$698,077.98
feb-22	1,237	1,355	\$1,884,979.17
mar-22	1,380	992	\$904,282.96
abr-22	1,005	817	\$578,230.33
may-22	1,406	1,008	\$504,514.42
jun-22	1,210	1,093	\$1,075,567.62
jul-22	1,307	1,313	\$1,609,427.11
<b>Total</b>	<b>24,103</b>	<b>231,446</b>	<b>\$26,661,238.02</b>