

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Agosto 2022

Defensoría del Consumidor

Atenciones brindadas

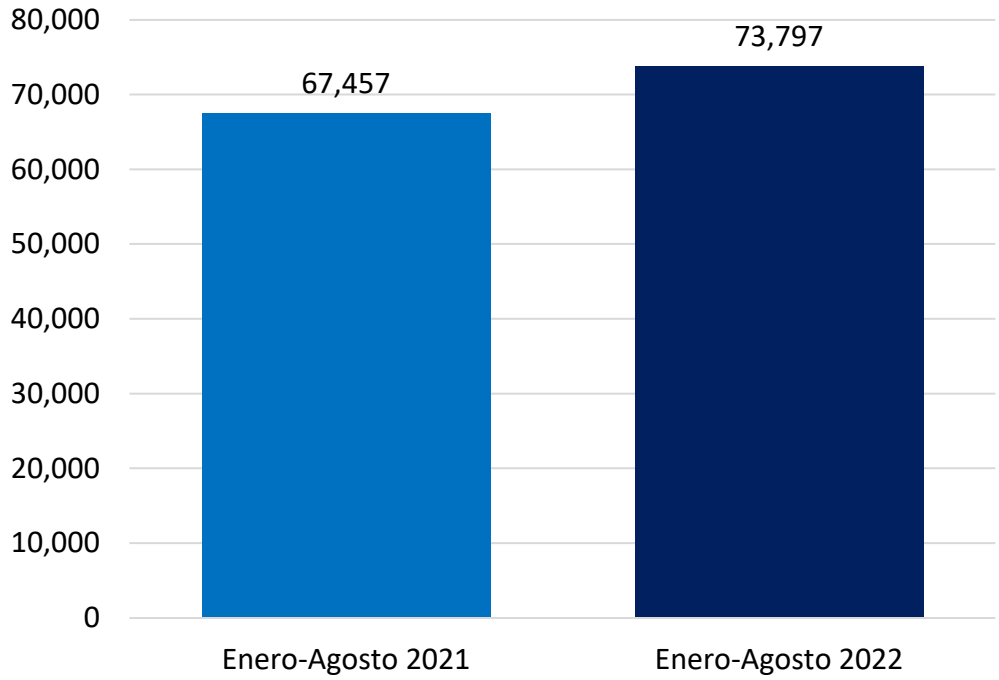
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Julio y Agosto 2022

Tipo de caso	Julio		Agosto		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,430	86.70%	8,554	86.32%	-876	-9.29%
Denuncia	1,446	13.30%	1,356	13.68%	-90	-6.22%
Total	**10,876**	**100.00%**	**9,910**	**100.00%**	**-996**	**-8.88%**

Atenciones brindadas
Enero - Agosto 2021 y Enero - Agosto 2022

Tipo de caso	Enero – Agosto 2021		Enero – Agosto 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	58,279	86.39%	62,913	85.25%	4,634	7.95%
Denuncia	9,178	13.61%	10,884	14.75%	1,706	18.59%
Total	**67,457**	**100.00%**	**73,797**	**100.00%**	**6,340**	**9.40%**

Atenciones brindadas.
Enero - Agosto 2021 y Enero – Agosto 2022



Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

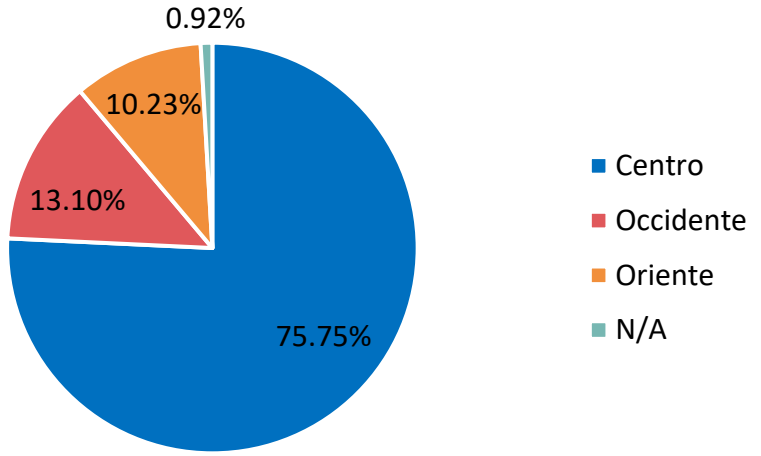
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Agosto 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,613	894	7,507	75.75%
Occidente	1,039	259	1,298	13.10%
Oriente	815	199	1,014	10.23%
N/A	87	4	91	0.92%
Total	**8,554**	**1,356**	**9,910**	**100.00%**

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

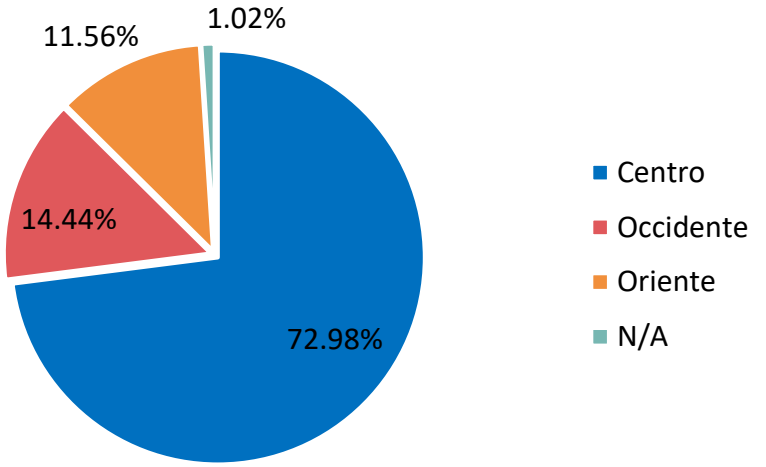


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región

Enero - Agosto 2022

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	46,727	7,125	53,852	72.98%
Occidente	8,419	2,238	10,657	14.44%
Oriente	7,047	1,485	8,532	11.56%
N/A	721	33	754	1.02%
Total	**62.914**	**10,881**	**73,795**	**100,00%**

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



Defensoría del Consumidor

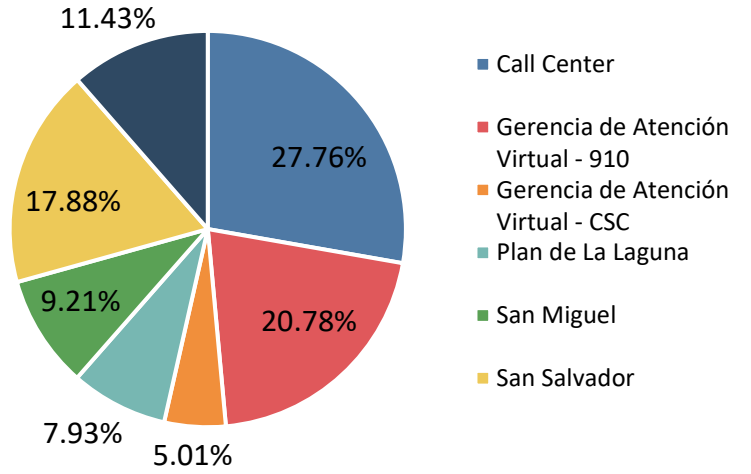
Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

Agosto 2022

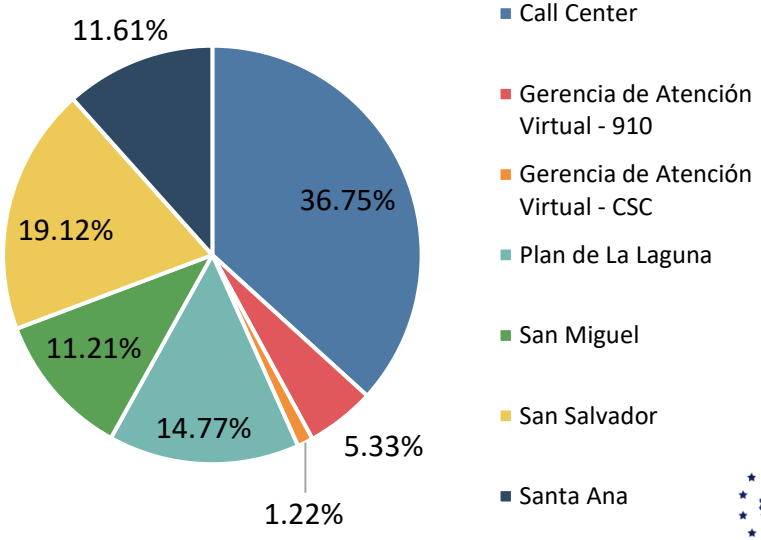
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,751	0	2,751	27.76%
Gerencia de Atención Virtual - 910	2,059	0	2,059	20.78%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	350	146	496	5.01%
Plan de La Laguna	463	323	786	7.93%
San Miguel	718	195	913	9.21%
San Salvador	1,335	437	1,772	17.88%
Santa Ana	878	255	1,133	11.43%
Total	**8,554**	**1,356**	**9,910**	**100.00%**



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina

Enero – Agosto 2022

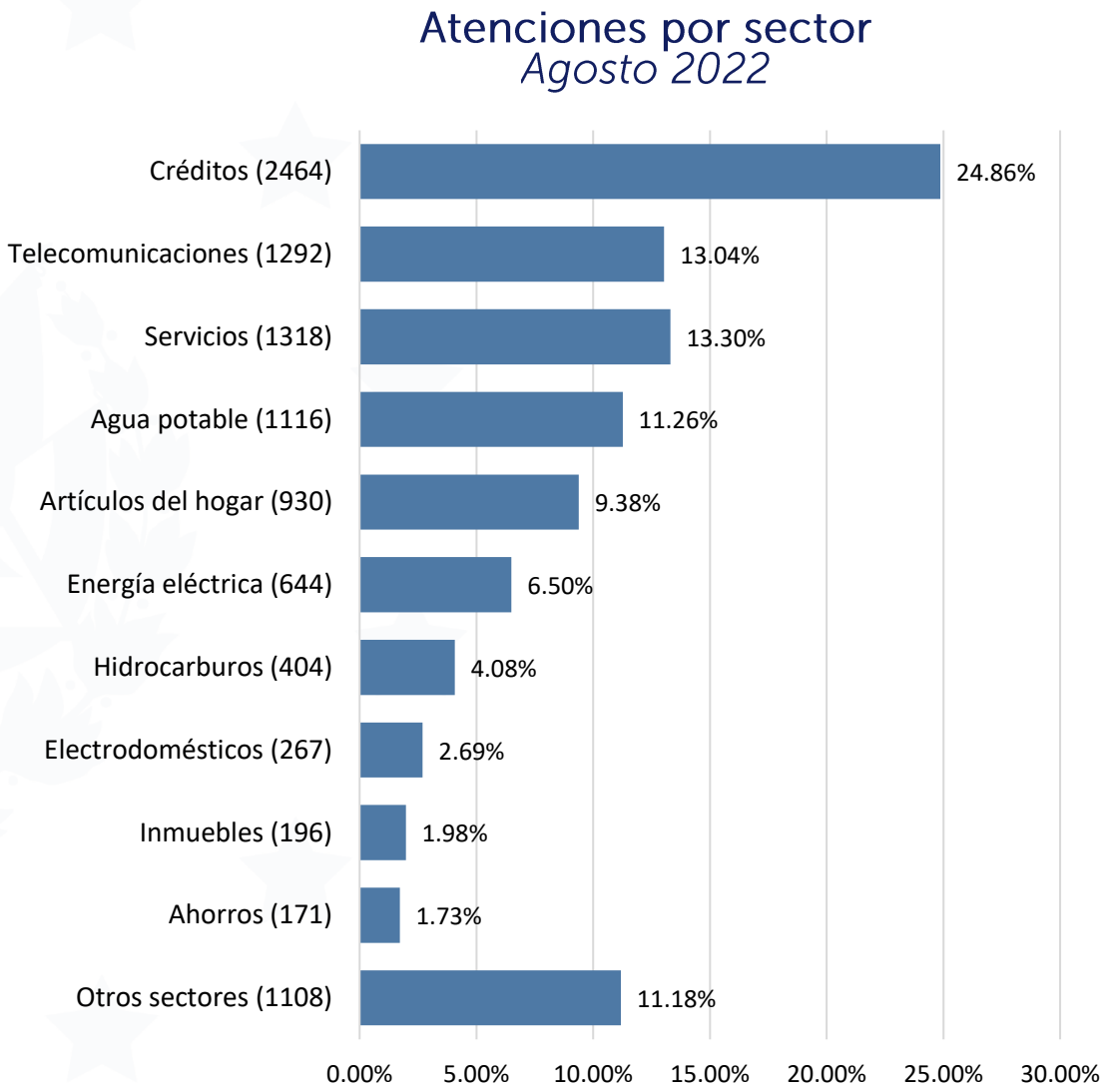
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	27,116	0	27,116	36.75%
Gerencia de Atención Virtual - 910	3,930	0	3,930	5.33%
Gerencia de Atención Virtual - CSC	719	180	899	1.22%
Plan de La Laguna	8,222	2,677	10,899	14.77%
San Miguel	6,808	1,465	8,273	11.21%
San Salvador	9,611	4,498	14,109	19.12%
Santa Ana	6,508	2,061	8,569	11.61%
Total	**62,914**	**10,881**	**73,795**	**100.00%**

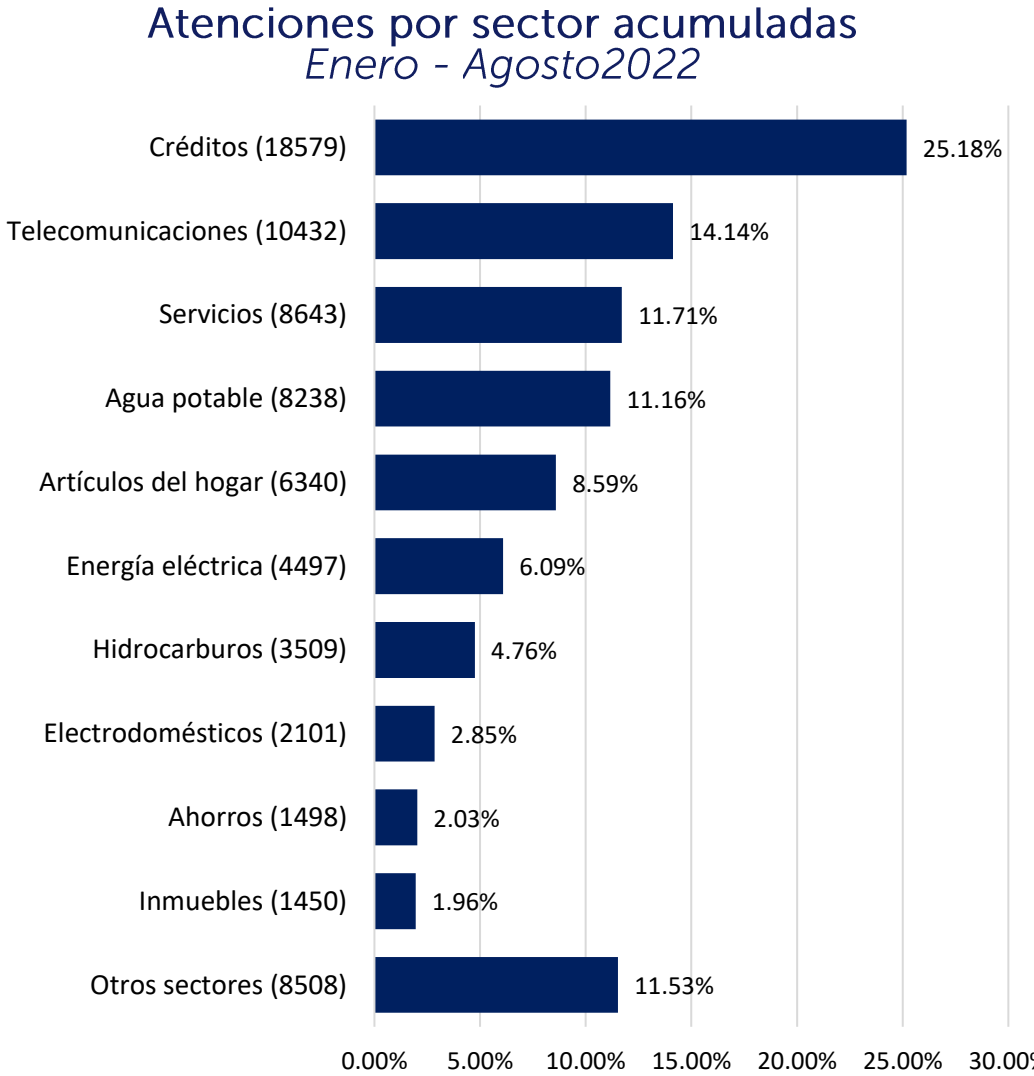


Defensoría del Consumidor

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

Atenciones según sector

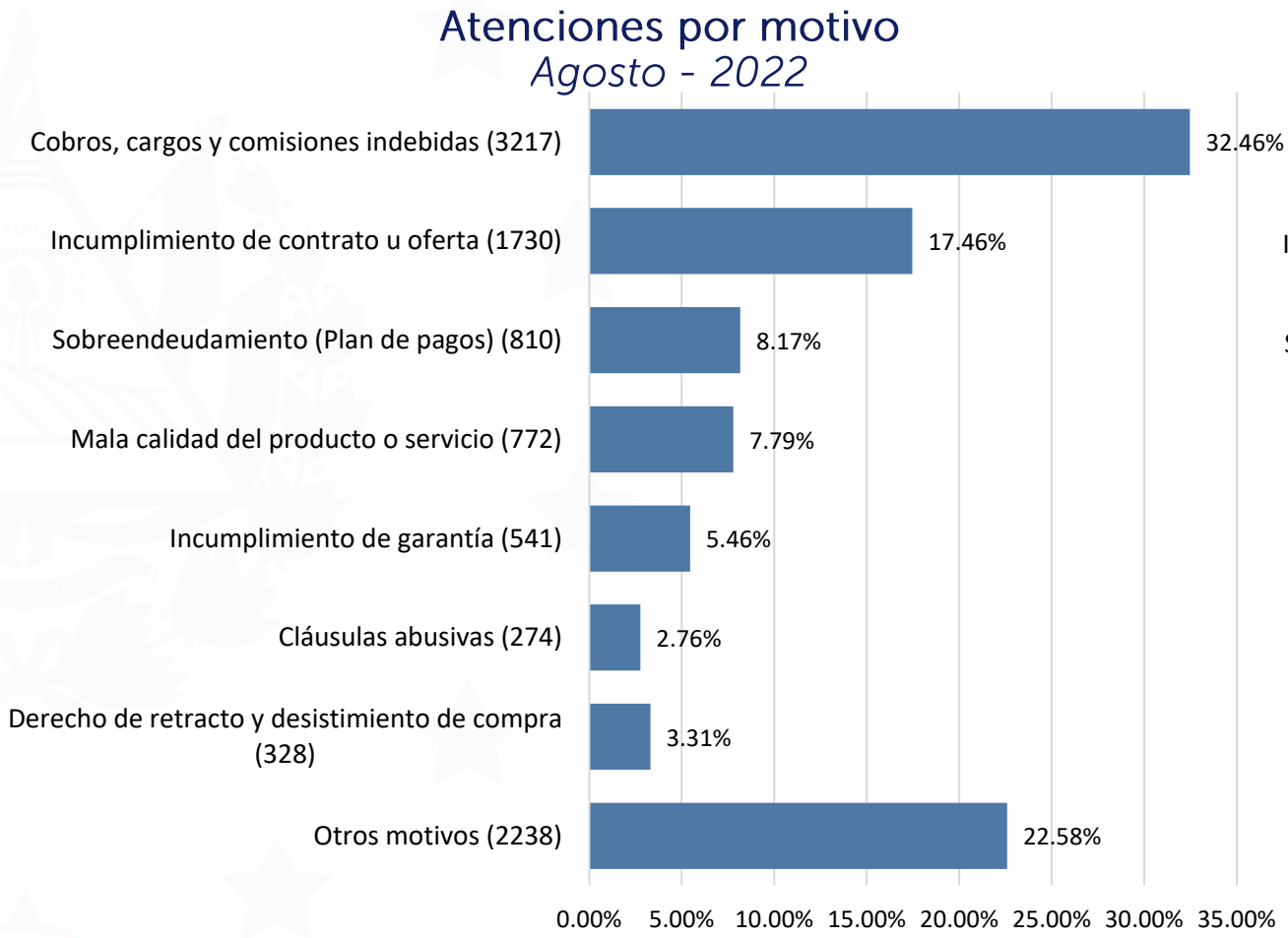


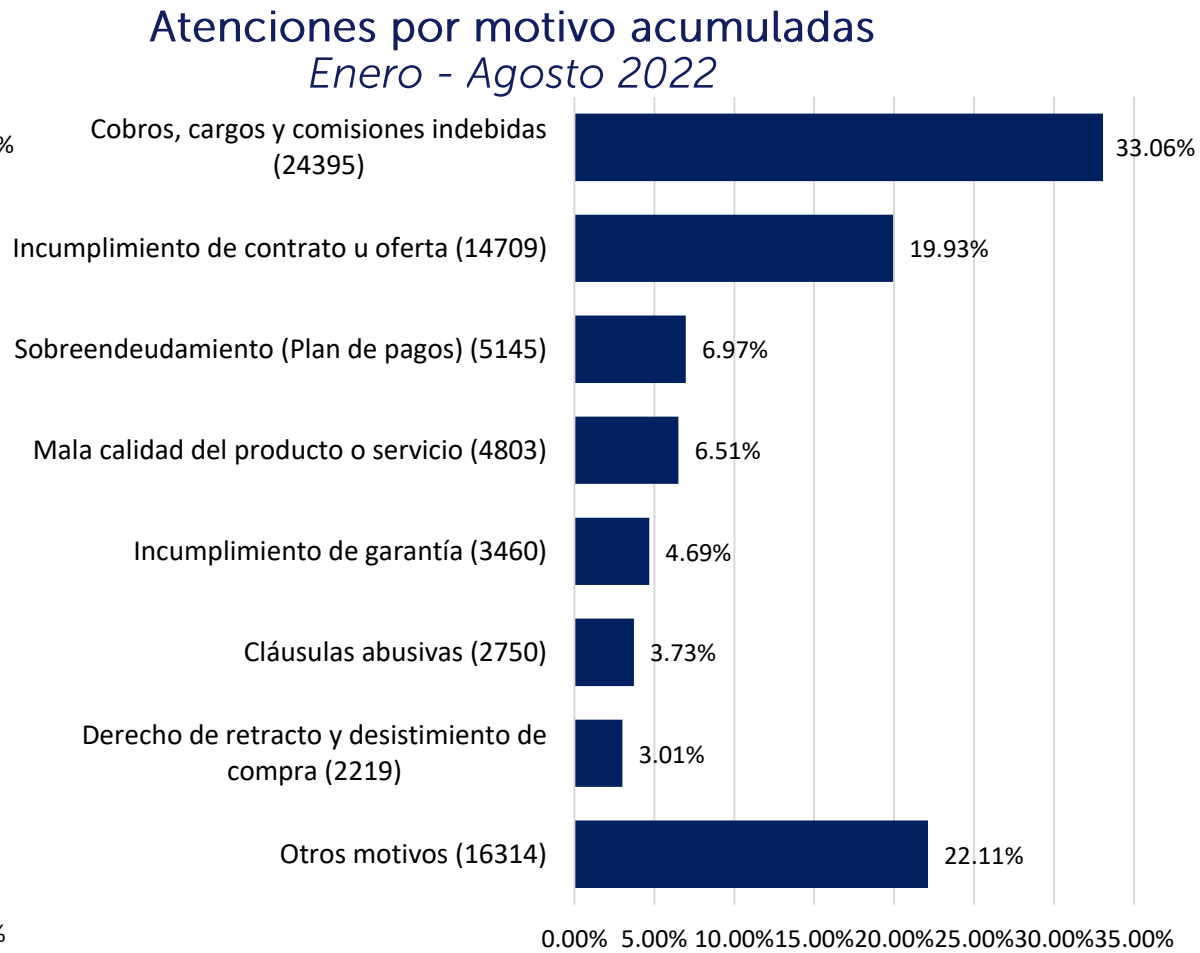


Defensoría del Consumidor

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

Atenciones según motivo





Defensoría del Consumidor

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Julio y Agosto de 2022

Forma de recepción	Jul-22		Ago-22		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	**3,716**	**59.89%**	**3,624**	**65.71%**	**-92**	**-2.48%**
Atención en línea	972	15.66%	1,003	18.19%	31	3.19%
Chat	107	1.72%	82	1.49%	-25	-23.36%
Correo Electrónico	360	5.80%	259	4.70%	-101	-28.06%
Red Social Facebook	402	6.48%	392	7.11%	-10	-2.49%
Red Social Twitter	44	0.71%	59	1.07%	15	34.09%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Ventanilla Virtual	28	0.45%	24	0.44%	-4	-14.29%
WhatsApp	1,803	29.06%	1,805	32.73%	2	0.11%
Punto de atención	**1,597**	**25.74%**	**1,204**	**21.83%**	**-393**	**-24.61%**
Teléfono Directo	**36**	**0.58%**	**53**	**0.96%**	**17**	**47.22%**
Ventanillas descentralizadas	**856**	**13.80%**	**634**	**11.50%**	**-222**	**-25.93%**
Alcaldía Municipal	61	0.98%	35	0.63%	-26	-42.62%
Casa de la Cultura	45	0.73%	33	0.60%	-12	-26.67%
Ciudad Mujer	298	4.80%	252	4.57%	-46	-15.44%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Gobernaciones departamentales	452	7.28%	314	5.69%	-138	-30.53%
Total	**6,205**	**100.00%**	**5,515**	**100.00%**	**-690**	**-11.12%**

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

Forma de recepción	Enero-Agosto 2021		Enero-Agosto 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	**23,876**	**67.12%**	**23,200**	**58.97%**	**-676**	**-2.83%**
Atención en línea	10,738	30.18%	7,759	19.72%	-2,979	-27.74%
Chat	1,423	4.00%	872	2.22%	-551	-38.72%
Correo Electrónico	1,552	4.36%	2,347	5.97%	795	51.22%
Red Social Facebook	1,280	3.60%	1,674	4.25%	394	30.78%
Red Social Twitter	643	1.81%	546	1.39%	-97	-15.09%
Red Social Twitter Presidencia	2	0.01%	8	0.02%	6	300.00%
Ventanilla Virtual	14	0.04%	204	0.52%	190	1357.14%
WhatsApp	8,224	23.12%	9,790	24.88%	1,566	19.04%
Punto de atención	**8,228**	**23.13%**	**10,958**	**27.85%**	**2,730**	**33.18%**
Teléfono Directo	**274**	**0.77%**	**356**	**0.90%**	**82**	**29.93%**
Ventanillas descentralizadas	**3,196**	**8.98%**	**4,828**	**12.27%**	**1,632**	**51.06%**
Alcaldía Municipal	367	1.03%	351	0.89%	-16	-4.36%
Casa de la Cultura	310	0.87%	222	0.56%	-88	-28.39%
Ciudad Mujer	761	2.14%	1,261	3.21%	500	65.70%
CONAMYPE	0	0.00%	38	0.10%	38	0.00%
Gobernaciones departamentales	1,758	4.94%	2,956	7.51%	1,198	68.15%
Total	**35,574**	**100,00%**	**39,342**	**100,00%**	**3,768**	**10.59%**

Defensoría del Consumidor

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	Jul-22	Ago-22	Variación	Enero-Agosto 2021	Enero-Agosto 2022	Variación
Denuncia	**1,307**	**1,159**	**-11.32%**	**10,271**	**9,975**	**-2.88%**
Avenimiento	942	891	-5.41%	7,213	7,410	2.73%
Cerrado por razones de oficio	0	0	N/A	3	1	-66.67%
Conciliación	150	106	-29.33%	1,005	1,089	8.36%
Desistimiento	50	48	-4.00%	547	387	-29.25%
Falta de Ratificación y Prevención	62	48	-22.58%	687	378	-44.98%
Tribunal Sancionador	103	66	-35.92%	816	710	-12.99%
Gestión	**0**	**0**	**N/A**	**26**	**1**	**-96.15%**
Total	**1,307**	**1,159**	**-11.32%**	**10,297**	**9,976**	**-3.12%**

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2021 - Agosto 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
ago-22	1,160	772	$479,418.90
Total	**25,263**	**232,218**	**$27,140,656.92**

Defensoría del Consumidor

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2022.