



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Enero 2025

Atenciones brindadas

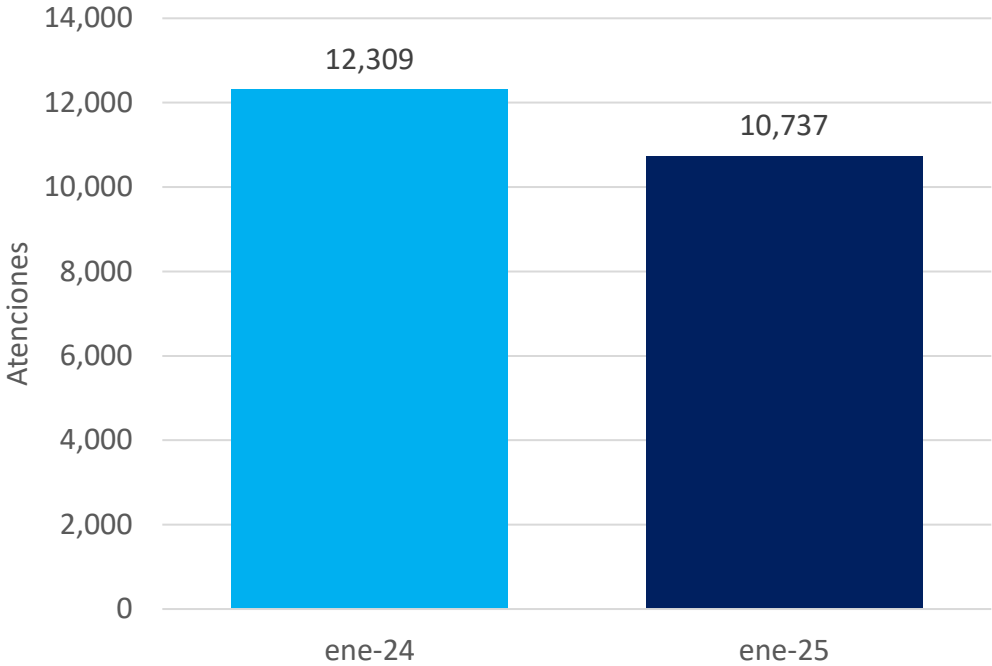
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Enero 2024 y Enero 2025

Tipo de caso	dic-24		ene-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,468	86.73%	9,303	86.64%	1,835	24.57%
Denuncia	1,143	13.27%	1,434	13.36%	291	25.46%
Total	8,611	100.00%	10,737	100.00%	2,126	24.69%

Atenciones brindadas
Enero/2024 y Enero/2025

Tipo de caso	ene-24		ene-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,863	72.00%	9,303	86.64%	440	4.96%
Denuncia	3,446	28.00%	1,434	13.36%	-2,012	-58.39%
Total	12,309	100.00%	10,737	100.00%	-1,572	-12.77%

Atenciones brindadas.
Enero/2024 y Enero/2025



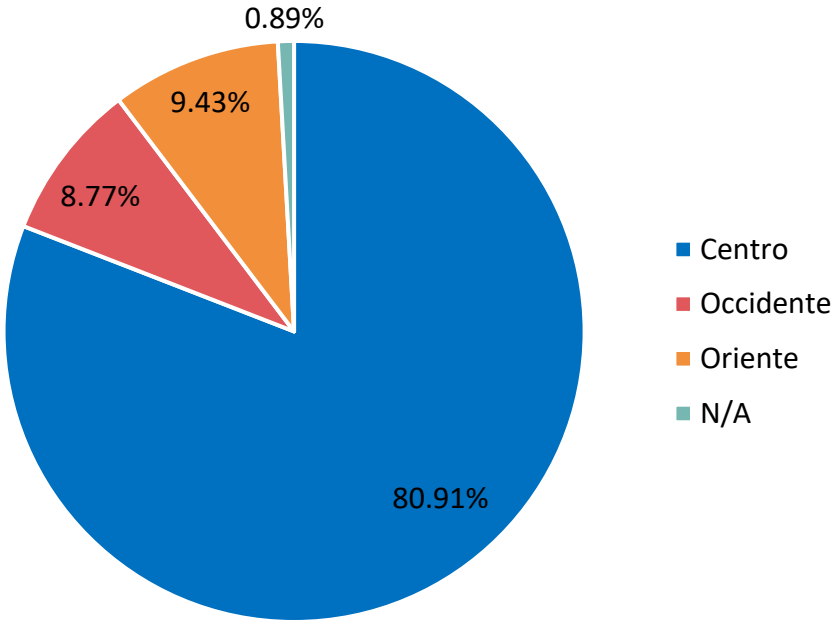
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero 2025

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,821	866	8,687	80.91%
Occidente	628	314	942	8.77%
Oriente	760	252	1,012	9.43%
N/A	94	2	96	0.89%
Total general	9,303	1,434	10,737	100.00%

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

Atenciones brindadas por región
Enero 2025

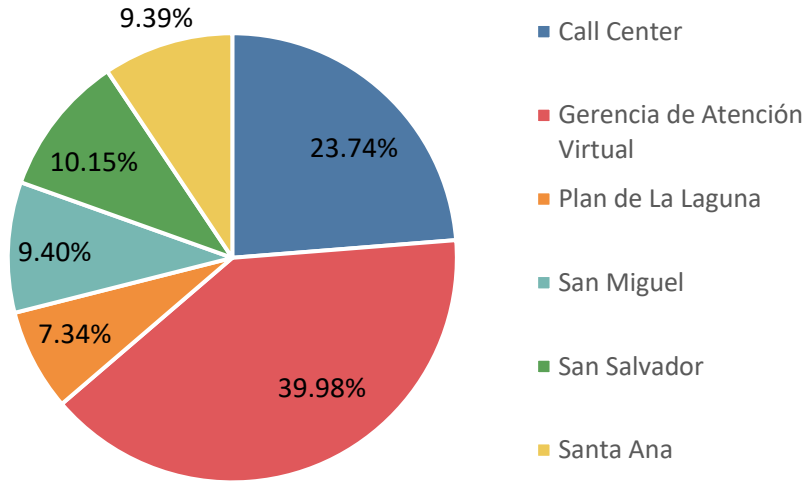


Atenciones brindadas, según oficina

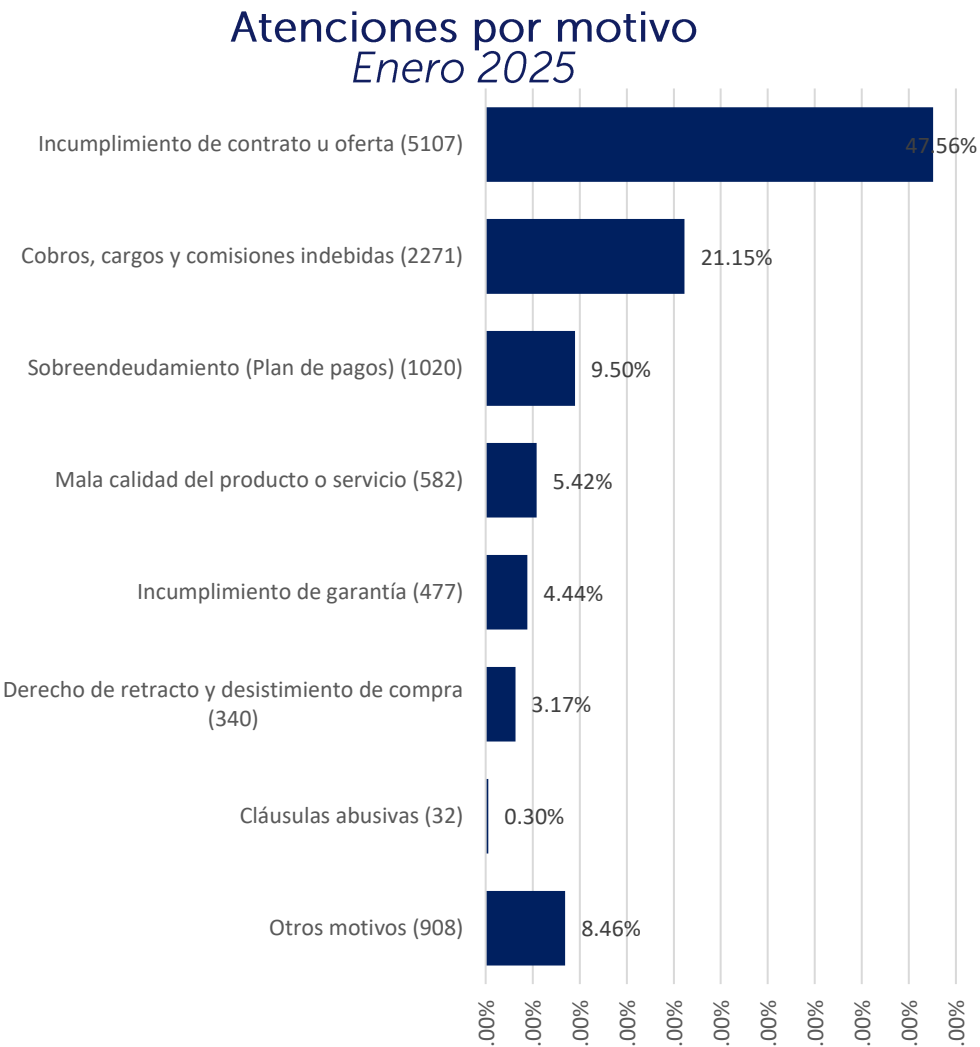
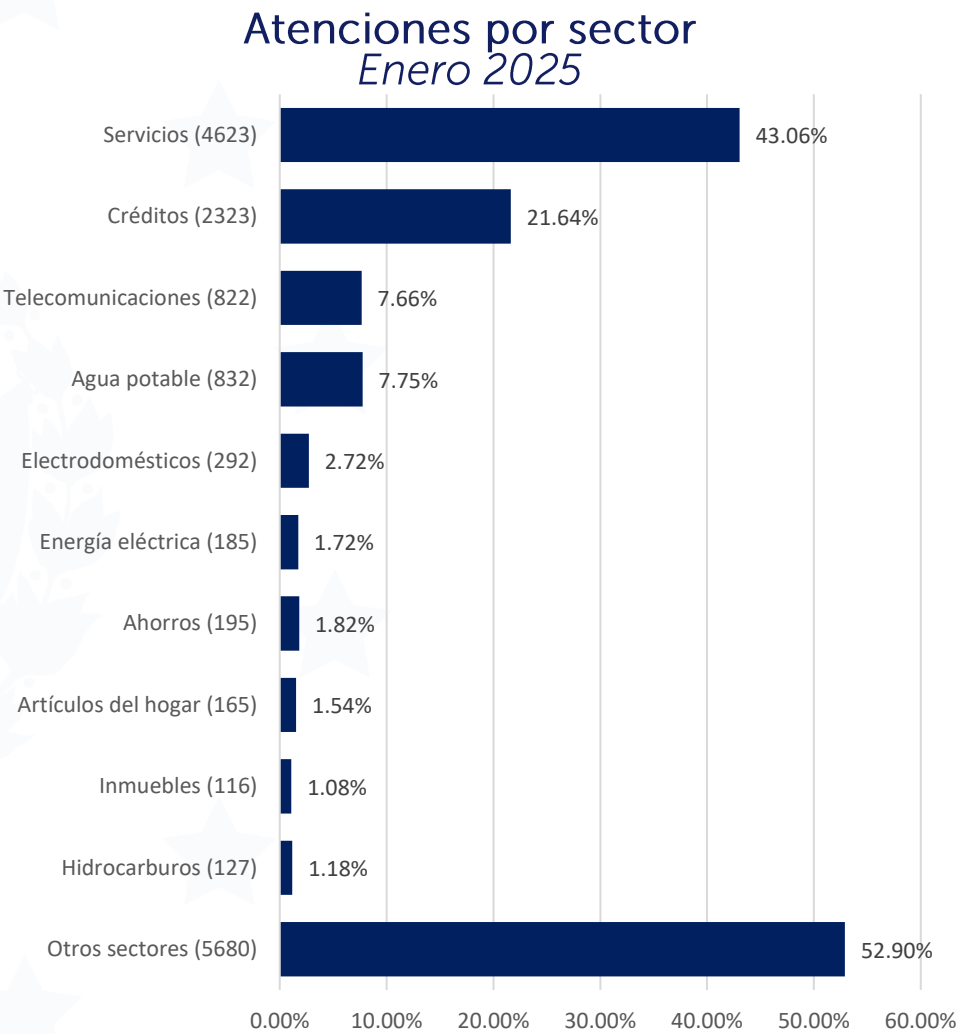
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero 2025

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,485	0	2,485	23.74%
Gerencia de Atención Virtual	4,157	27	4,184	39.98%
Plan de La Laguna	597	171	768	7.34%
San Miguel	683	301	984	9.40%
San Salvador	823	239	1,062	10.15%
Santa Ana	558	425	983	9.39%
Total	9,303	1,163	10,466	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero 2025



Atenciones por sector y motivo



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Diciembre 2024 y Enero 2025

Forma de recepción	dic-24		dic-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,064	73.80%	4,873	82.61%	809	19.91%
Atención en línea	1,238	22.48%	1,196	20.27%	-42	-3.39%
Chat	2	0.04%	62	1.05%	60	3000.00%
Correo Electrónico	63	1.14%	98	1.66%	35	55.56%
Red Social Facebook	127	2.31%	240	4.07%	113	88.98%
Red Social Twitter	80	1.45%	72	1.22%	-8	-10.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	13	0.24%	44	0.75%	31	238.46%
Web Consumidor	0	0.00%	1	0.02%	1	-
WhatsApp	2,541	46.14%	3,160	53.57%	619	24.36%
Punto de atención	914	16.60%	383	6.49%	-531	-58.10%
Teléfono Directo	17	0.31%	11	0.19%	-6	-35.29%
Ventanillas descentralizadas	512	9.30%	582	9.87%	70	13.67%
Alcaldía Municipal	36	0.65%	42	0.71%	6	16.67%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	239	4.34%	209	3.54%	-30	-12.55%
CONAMYPE	0	0.00%	331	5.61%	331	-
Gobernaciones departamentales	237	4.30%	50	0.85%	-187	-78.90%
Kioscos Virtuales	27	0.49%	50	0.85%	23	85.19%
Total	5,507	100.00%	5,899	100.00%	392	7.12%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Diciembre 2024 y Enero 2025

Solución	nov-24	dic-24	Variación (%)	ene-24	ene-25	Variación (%)
Denuncia	1,774	2,146	20.97%	2,015	2,146	6.50%
Avenimiento	1,244	1,557	25.16%	1,666	1,557	-6.54%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	0	0	0.00%
Conciliación	252	282	11.90%	156	282	80.77%
Desistimiento	0	0	N/A	62	0	N/A
Falta de Ratificación y Prevención	137	140	2.19%	56	140	150.00%
Tribunal Sancionador	141	167	18.44%	75	167	122.67%
Total	1,774	2,146	20.97%	2,015	2,146	6.50%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2024 – Enero 2025

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-24	2,015	5,892	\$966,667.32
feb-24	2,365	2,879	\$1,923,220.75
mar-24	1,836	1,692	\$715,004.59
abr-24	2,488	2,475	\$2,878,765.50
may-24	2,898	2,647	\$1,521,749.00
jun-24	2,055	1,555	\$734,322.08
jul-24	2,279	9,321	\$6,000,371.26
ago-24	1,897	1,804	\$3,113,121.31
sep-24	2,852	2,226	\$11,288,214.59
oct-24	2,864	2,469	\$1,611,378.27
nov-24	2,699	2,982	\$7,856,707.00
dic-24	1,774	1,372	\$621,350.26
ene-25	2,146	1,340	\$5,143,695.81
Total	30,168	38,654	\$44,374,567.74