



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Febrero 2025

# Atenciones brindadas

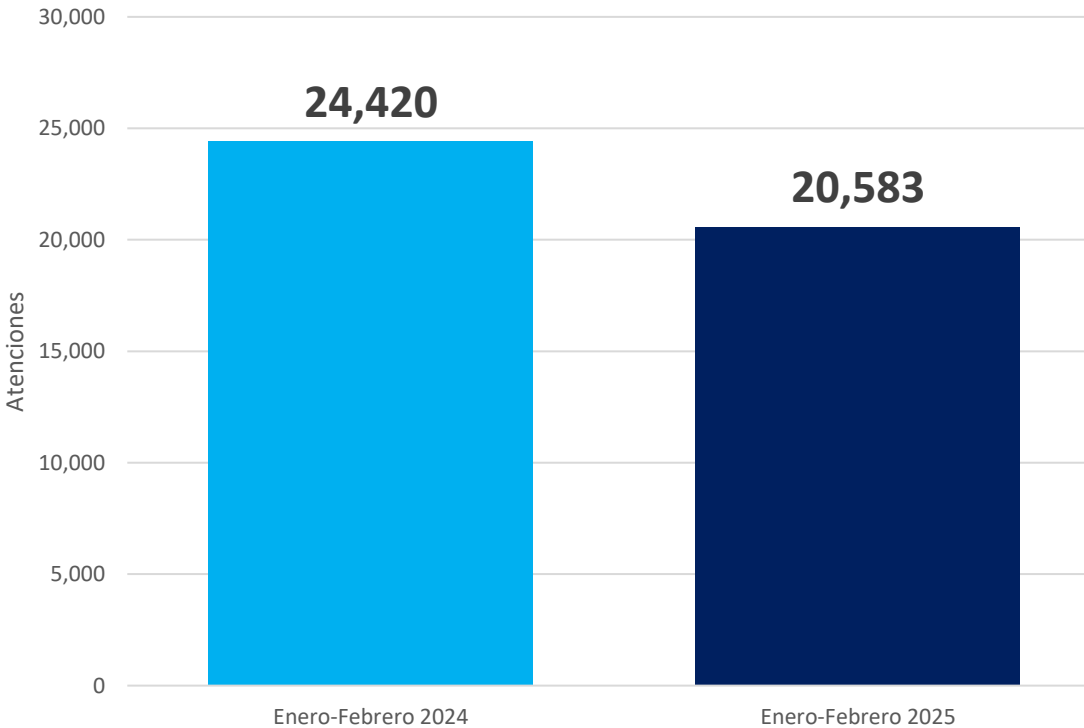
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Enero-Febrero 2025

Tipo de caso	ene-25		feb-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,253	86.59%	8,594	86.83%	-659	-7.12%
Denuncia	1,433	13.41%	1,303	13.17%	-130	-9.07%
Total	10,686	100.00%	9,897	100.00%	-789	-7.38%

Atenciones brindadas  
Enero-Febrero 2024 y Enero-Febrero 2025

Tipo de caso	Enero-Febrero 2024		Enero-Febrero 2025		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	17,125	70.13%	17,847	86.71%	722	4.22%
Denuncia	7,295	29.87%	2,736	13.29%	-4,559	-62.49%
Total	24,420	100.00%	20,583	100.00%	-3,837	-15.71%

Atenciones brindadas.  
Enero-Febrero 2024 y Enero-Febrero 2025

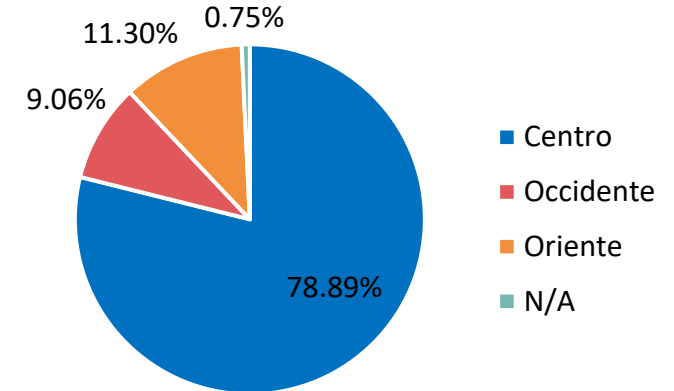


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Febrero 2025

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,973	835	7,808	78.89%
Occidente	634	263	897	9.06%
Oriente	916	202	1,118	11.30%
N/A	71	3	74	0.75%
<b>Total general</b>	<b>8,594</b>	<b>1,303</b>	<b>9,897</b>	<b>100.00%</b>

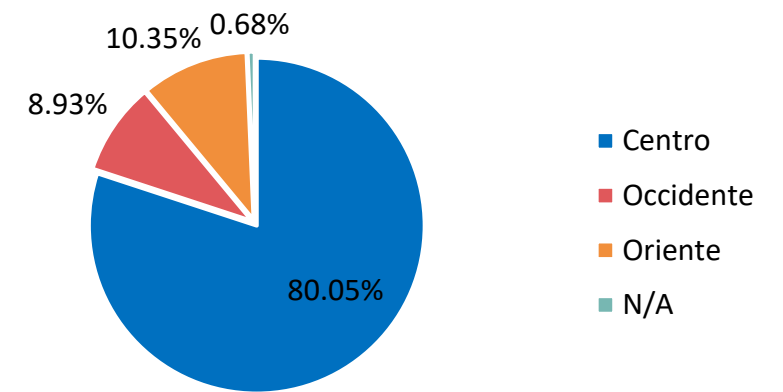
Atenciones brindadas por región  
Febrero 2025



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Enero-Febrero 2025

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	14,776	1,700	16,476	80.05%
Occidente	1,261	577	1,838	8.93%
Oriente	1,676	454	2,130	10.35%
N/A	134	5	139	0.68%
<b>Total</b>	<b>17,847</b>	<b>2,736</b>	<b>20,583</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por región  
Enero-Febrero 2025



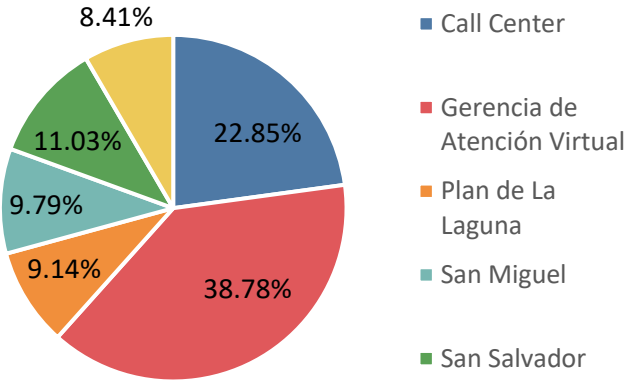
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Febrero 2025

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,261		2,261	22.85%
Gerencia de Atención Virtual	3,663	175	3,838	38.78%
Plan de La Laguna	630	275	905	9.14%
San Miguel	787	182	969	9.79%
San Salvador	666	426	1,092	11.03%
Santa Ana	587	245	832	8.41%
<b>Total</b>	<b>8,594</b>	<b>1,303</b>	<b>9,897</b>	<b>100.00%</b>

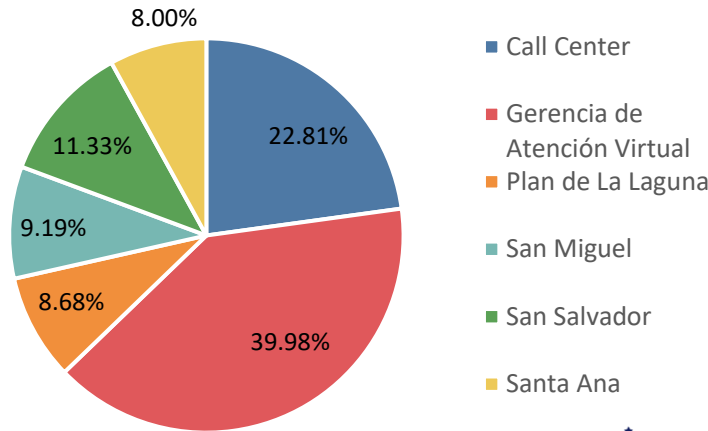
Atenciones brindadas por oficina  
Febrero 2025



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero-Febrero 2025

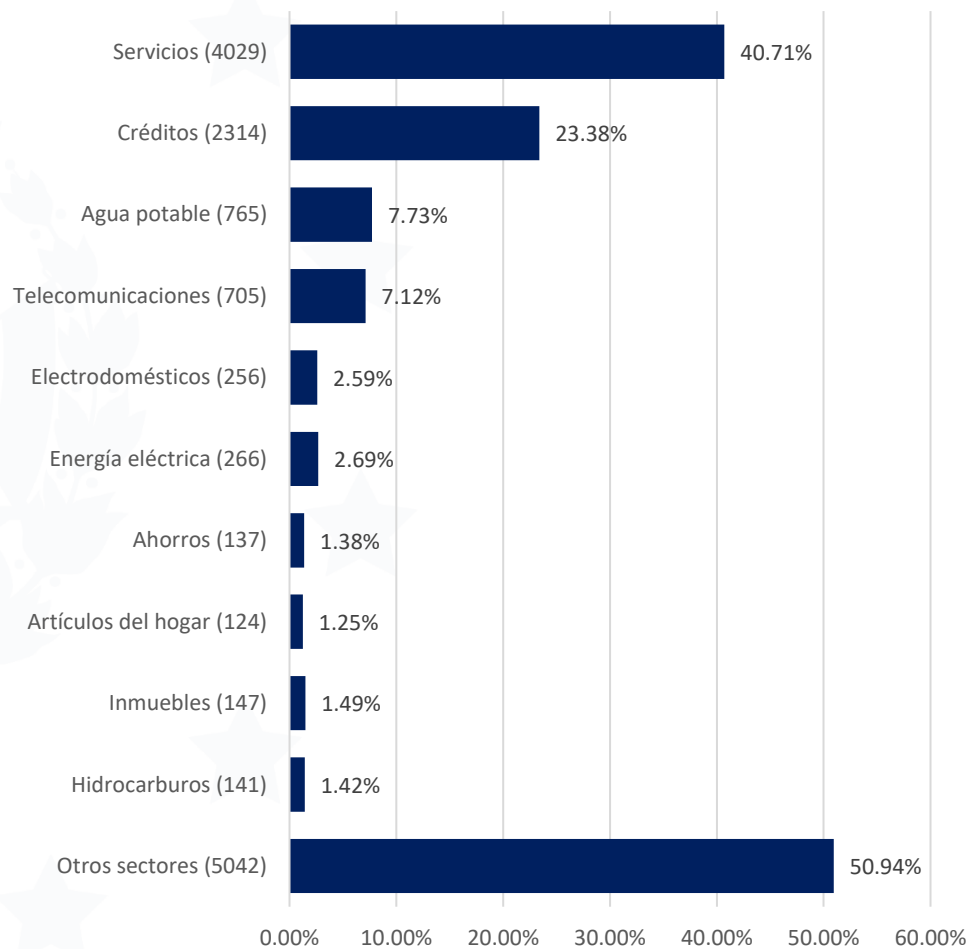
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,696	0	4,696	22.81%
Gerencia de Atención Virtual	7,820	410	8,230	39.98%
Plan de La Laguna	1,227	560	1,787	8.68%
San Miguel	1,470	421	1,891	9.19%
San Salvador	1,489	844	2,333	11.33%
Santa Ana	1,145	501	1,646	8.00%
<b>Total</b>	<b>17,847</b>	<b>2,736</b>	<b>20,583</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero-Febrero 2025

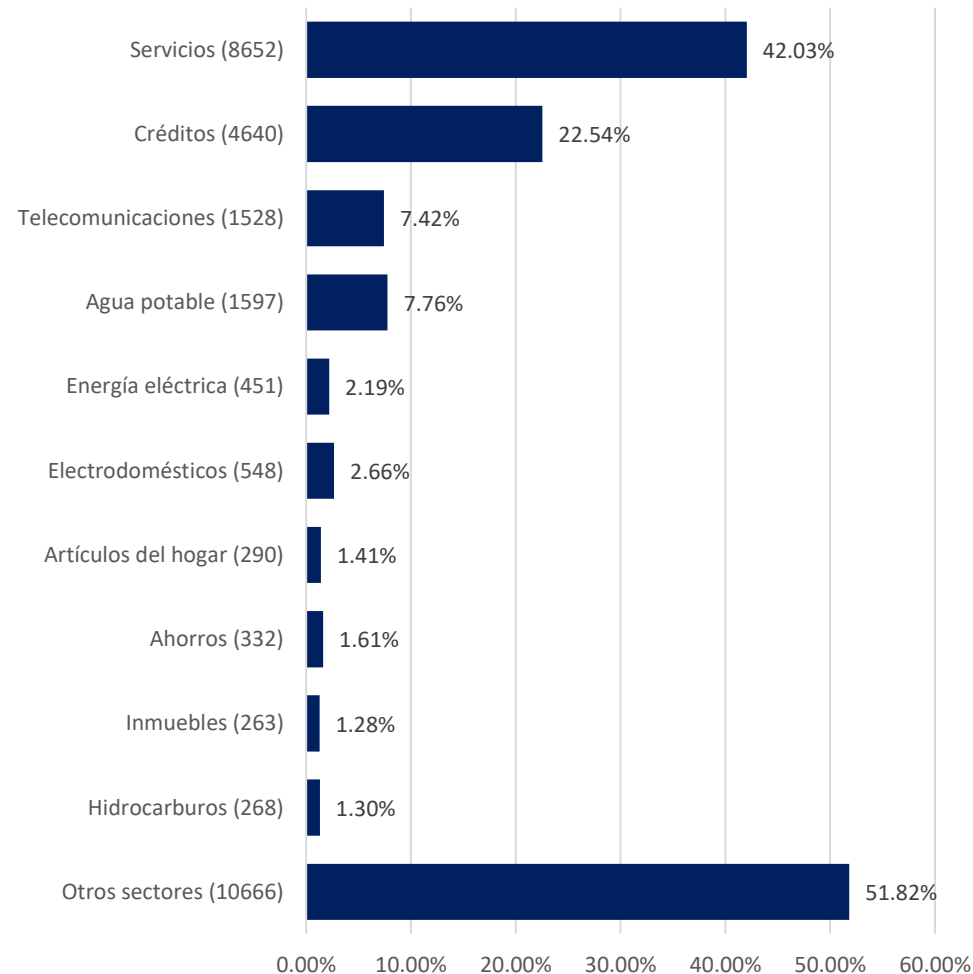


# Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector  
Febrero 2025

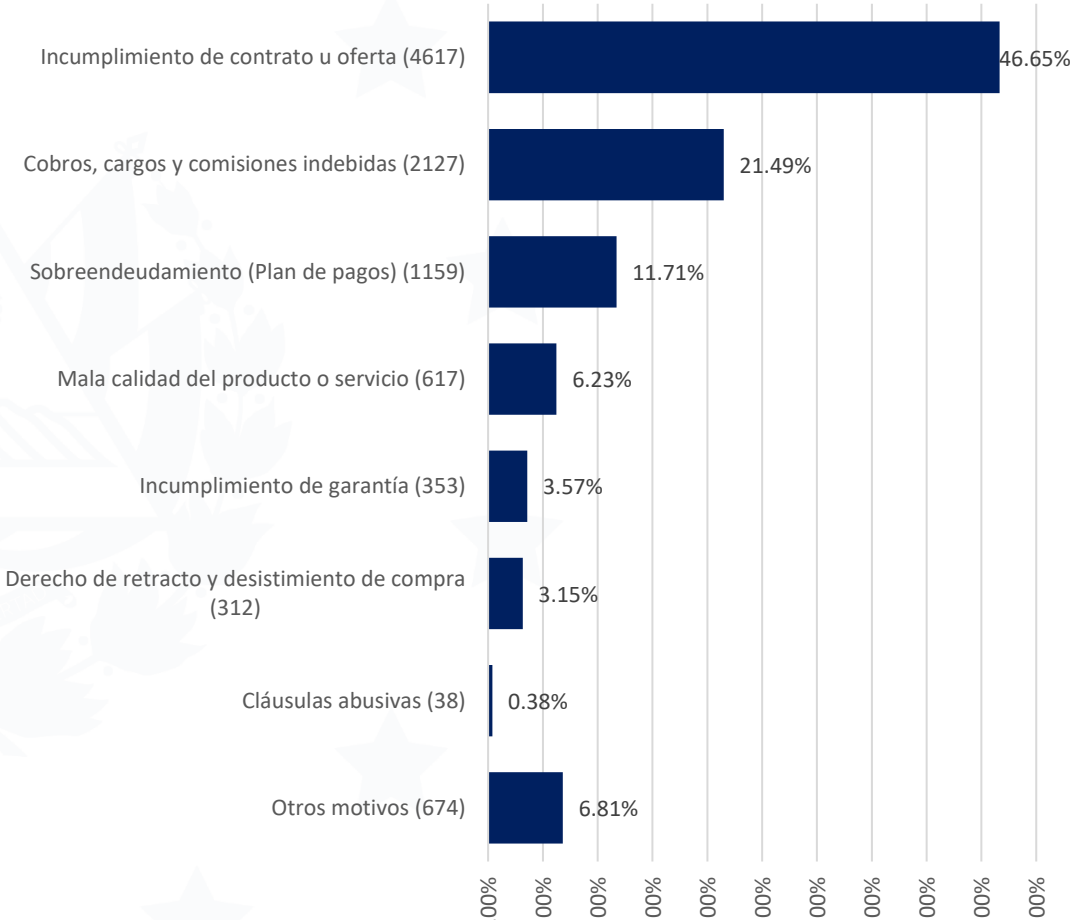


Atenciones por sector  
Enero-Febrero 2025

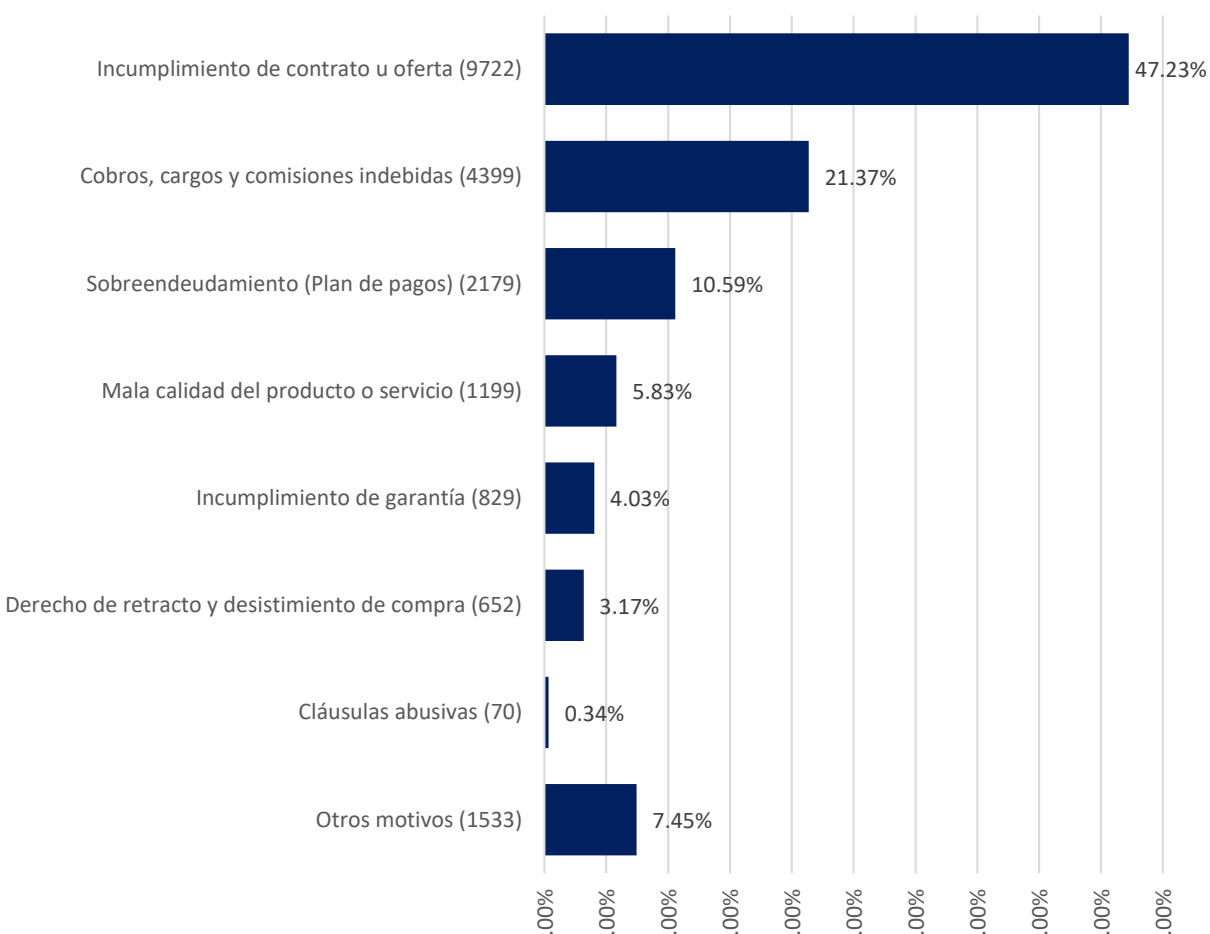


# Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo  
*Febrero 2025*



Atenciones por motivo  
*Enero-Febrero 2025*



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Enero-Febrero 2025

Forma de recepción	ene-25		feb-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,823</b>	<b>81.76%</b>	<b>4,522</b>	<b>79.60%</b>	<b>-301</b>	<b>-6.24%</b>
Atención en línea	1,146	19.43%	1,146	20.17%	0	0.00%
Chat	62	1.05%	152	2.68%	90	145.16%
Correo Electrónico	98	1.66%	213	3.75%	115	117.35%
Red Social Facebook	240	4.07%	71	1.25%	-169	-70.42%
Red Social Twitter	72	1.22%	0	0.00%	-72	-100.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	41	0.72%	41	-
Ventanilla Virtual	44	0.75%	0	0.00%	-44	-100.00%
Web Consumidor	1	0.02%	0	0.00%	-1	-100.00%
WhatsApp	3,160	53.57%	2,899	51.03%	-261	-8.26%
<b>Punto de atención</b>	<b>383</b>	<b>6.49%</b>	<b>408</b>	<b>7.18%</b>	<b>25</b>	<b>6.53%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>11</b>	<b>0.19%</b>	<b>5</b>	<b>0.09%</b>	<b>-6</b>	<b>-54.55%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>582</b>	<b>9.87%</b>	<b>700</b>	<b>12.32%</b>	<b>118</b>	<b>20.27%</b>
Alcaldía Municipal	42	0.71%	41	0.72%	-1	-2.38%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	209	3.54%	336	5.91%	127	60.77%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	331	5.61%	323	5.69%	-8	-2.42%
Kioscos Virtuales	50	0.85%	46	0.81%	-4	-8.00%
<b>Total</b>	<b>5,899</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,681</b>	<b>100.00%</b>	<b>-218</b>	<b>-3.70%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
*Enero 2024 – Febrero 2025*

Solución	ene-25	feb-25	Variación (%)	Ene-Feb 2024	Ene-Feb 2025	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>2,146</b>	<b>1,836</b>	<b>-14.45%</b>	<b>4,380</b>	<b>3,982</b>	<b>-9.09%</b>
Avenimiento	1,557	1,228	-21.13%	3,620	2,785	-23.07%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	0	0	0.00%
Conciliación	282	259	-8.16%	337	541	60.53%
Desistimiento	0	0	N/A	140	0	-100.00%
Falta de Ratificación y Prevención	140	205	46.43%	101	345	241.58%
Tribunal Sancionador	167	144	-13.77%	182	311	70.88%
<b>Total</b>	<b>2,146</b>	<b>1,836</b>	<b>-14.45%</b>	<b>4,380</b>	<b>3,982</b>	<b>-9.09%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Febrero 2024-Febrero 2025

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
sept-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
feb-25	1,836	1,183	\$1,108,825.72
<b>Total</b>	<b>29,989</b>	<b>33,945</b>	<b>\$44,516,726.14</b>



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR