



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Marzo 2025

# Atenciones brindadas

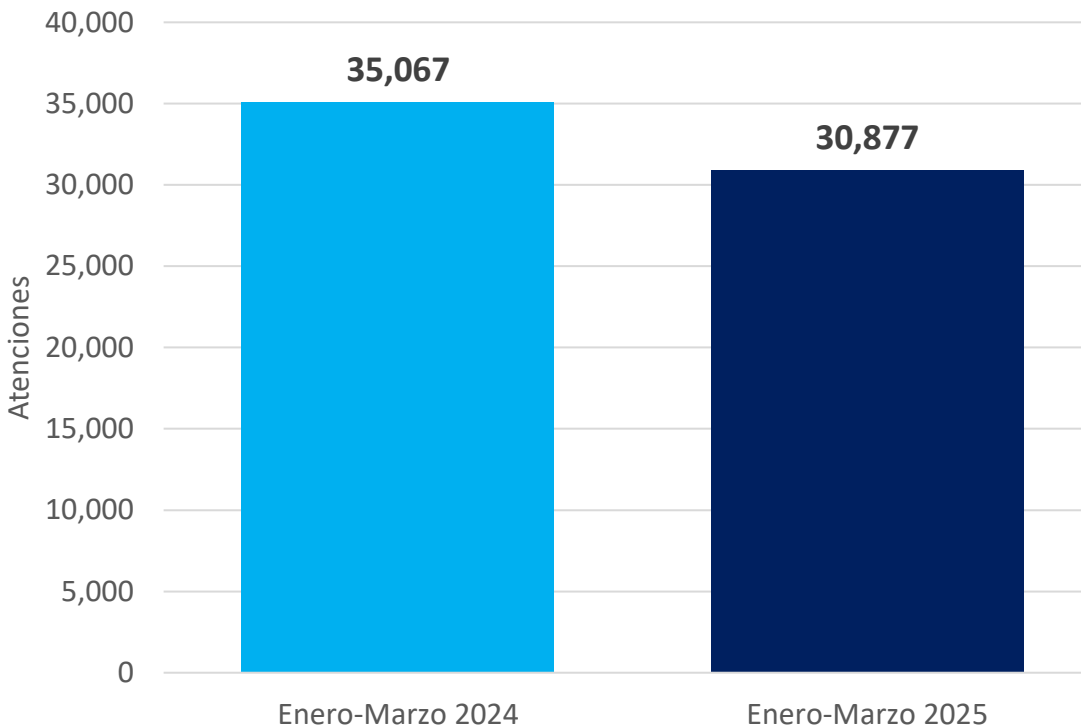
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Enero-Marzo 2025

Tipo de caso	feb-25		mar-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,572	86.81%	8,465	82.03%	-107	-1.25%
Denuncia	1,303	13.19%	1,854	17.97%	551	42.29%
Total	9,875	100.00%	10,319	100.00%	444	4.50%

Atenciones brindadas  
Enero-Marzo 2024 y Enero-Marzo 2025

Tipo de caso	Enero-Marzo 2024		Enero-Marzo 2025		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	24,987	71.26%	26,287	85.13%	1,300	5.20%
Denuncia	10,080	28.74%	4,590	14.87%	-5,490	-54.46%
Total	35,067	100.00%	30,877	100.00%	-4,190	-11.95%

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

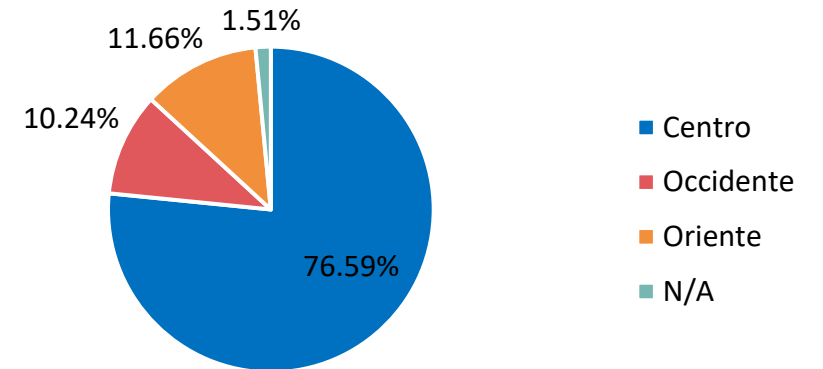


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Marzo 2025

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,671	1,232	7,903	76.59%
Occidente	781	276	1,057	10.24%
Oriente	863	340	1,203	11.66%
N/A	150	6	156	1.51%
<b>Total general</b>	<b>8,465</b>	<b>1,854</b>	<b>10,319</b>	<b>100.00%</b>

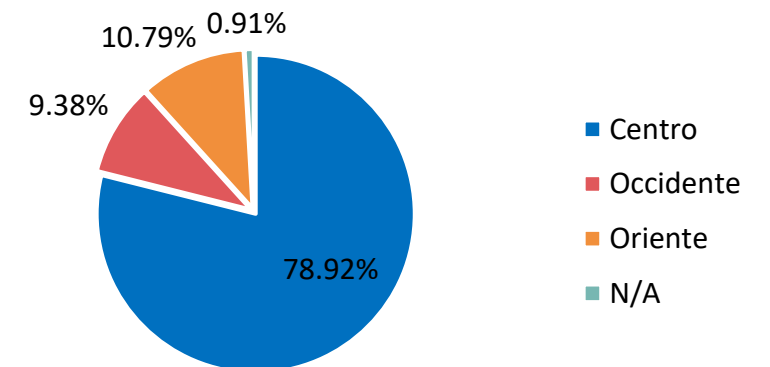
Atenciones brindadas por región  
Marzo 2025



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	21,434	2,933	24,367	78.92%
Occidente	2,044	853	2,897	9.38%
Oriente	2,540	793	3,333	10.79%
N/A	269	11	280	0.91%
<b>Total</b>	<b>26,287</b>	<b>4,590</b>	<b>30,877</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por región  
Enero-Marzo 2025



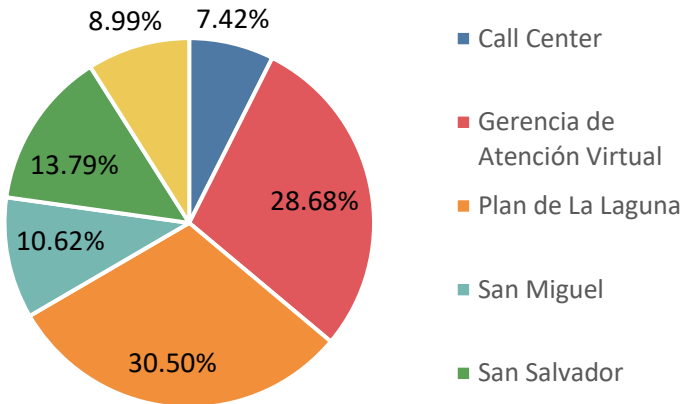
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Marzo 2025

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	766		766	7.42%
Gerencia de Atención Virtual	2,721	238	2,959	28.68%
Plan de La Laguna	2,799	348	3,147	30.50%
San Miguel	779	317	1,096	10.62%
San Salvador	718	705	1,423	13.79%
Santa Ana	682	246	928	8.99%
Total	8,465	1,854	10,319	100.00%

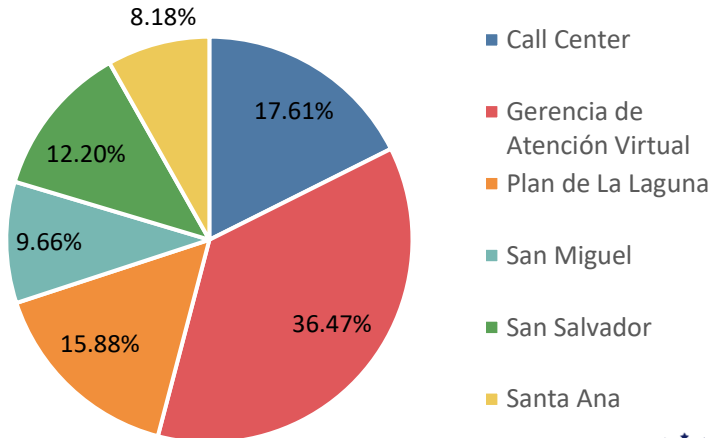
Atenciones brindadas por oficina  
Marzo 2025



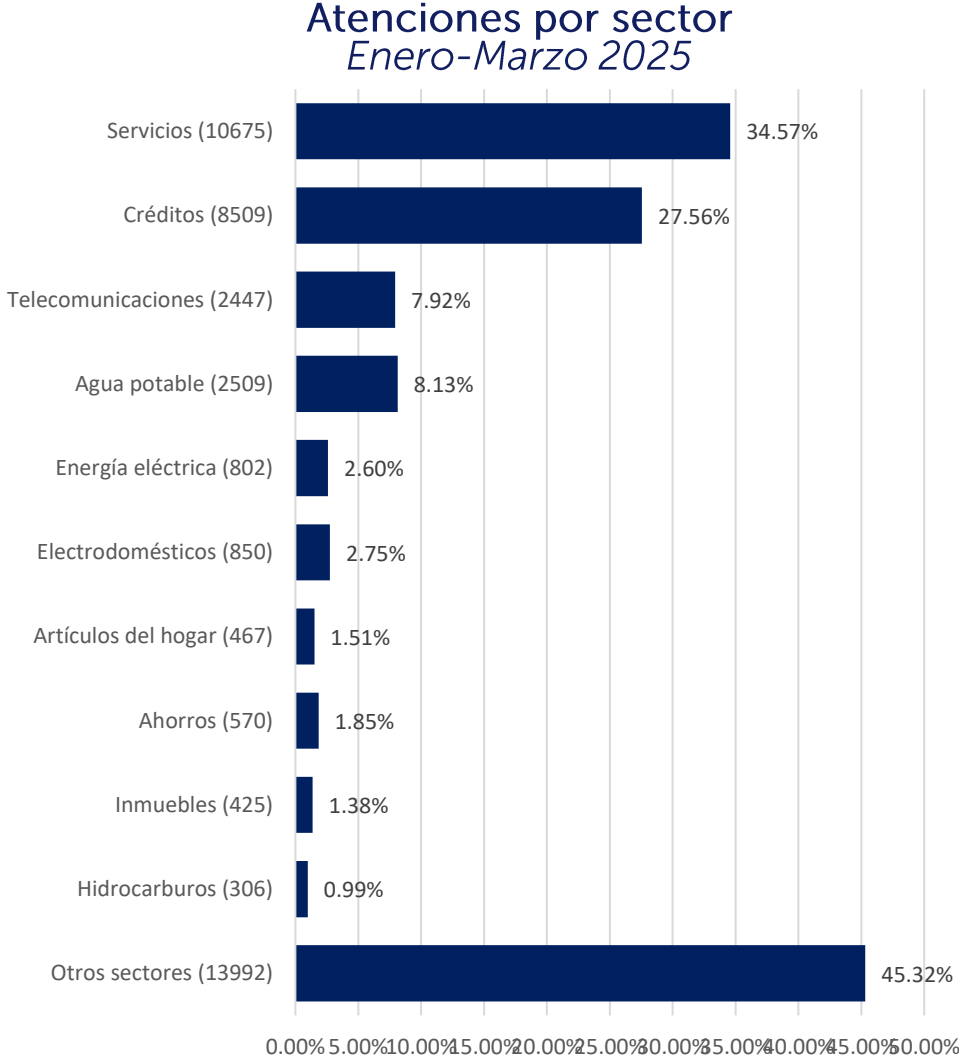
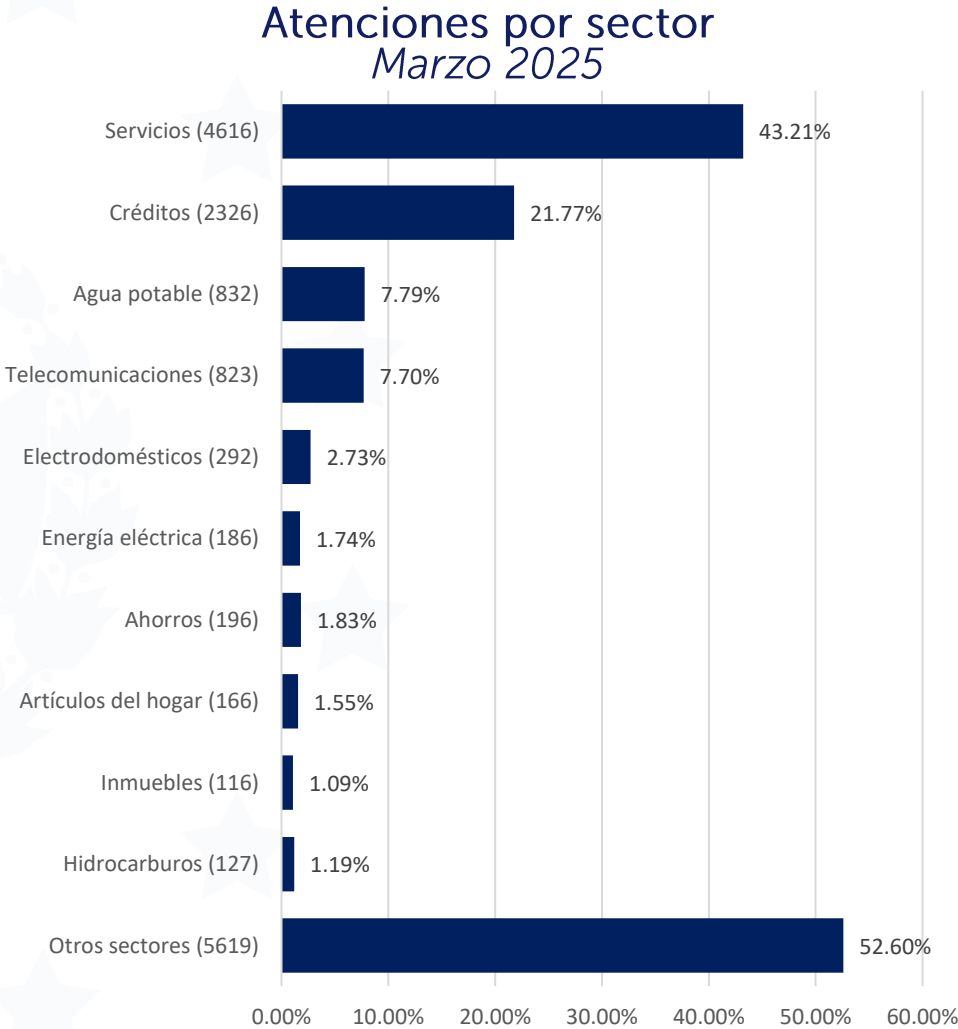
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero-Marzo 2025

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	5,438	0	5,438	17.61%
Gerencia de Atención Virtual	10,541	720	11,261	36.47%
Plan de La Laguna	4,025	878	4,903	15.88%
San Miguel	2,249	733	2,982	9.66%
San Salvador	2,207	1,560	3,767	12.20%
Santa Ana	1,827	699	2,526	8.18%
Total	26,287	4,590	30,877	100.00%

Atenciones brindadas por oficina  
Enero-Marzo 2025

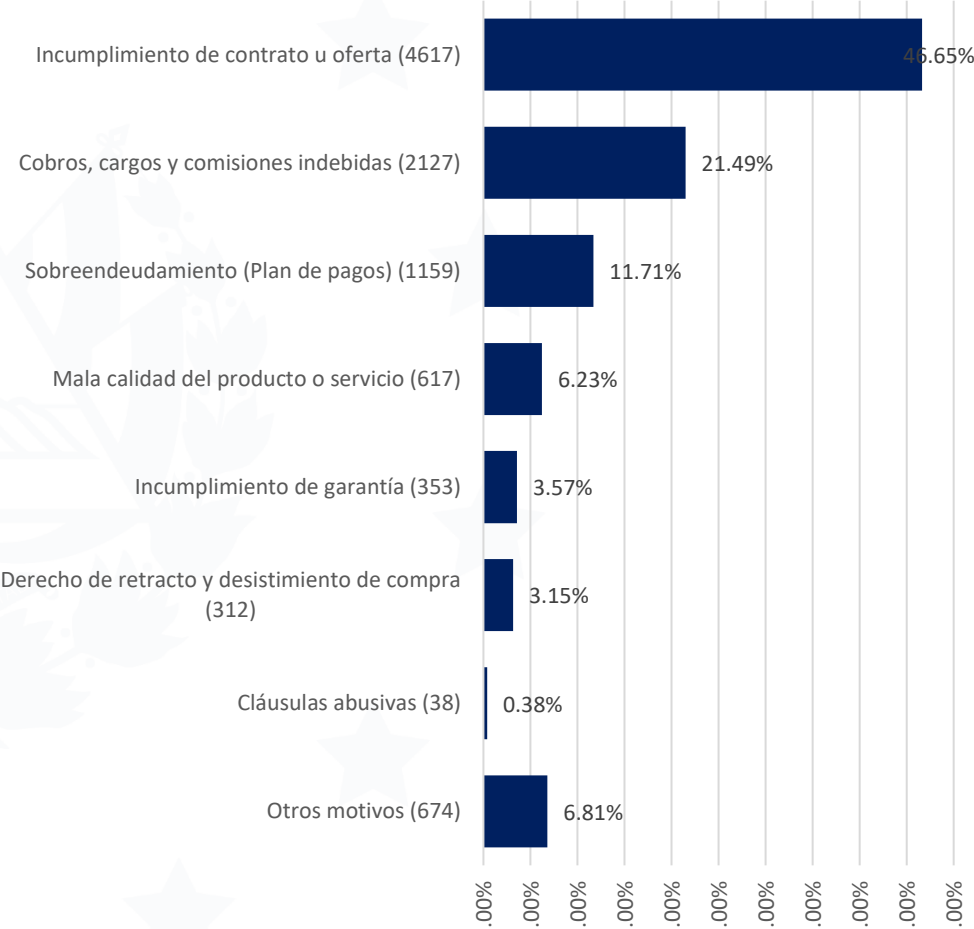


# Atenciones por sector y motivo

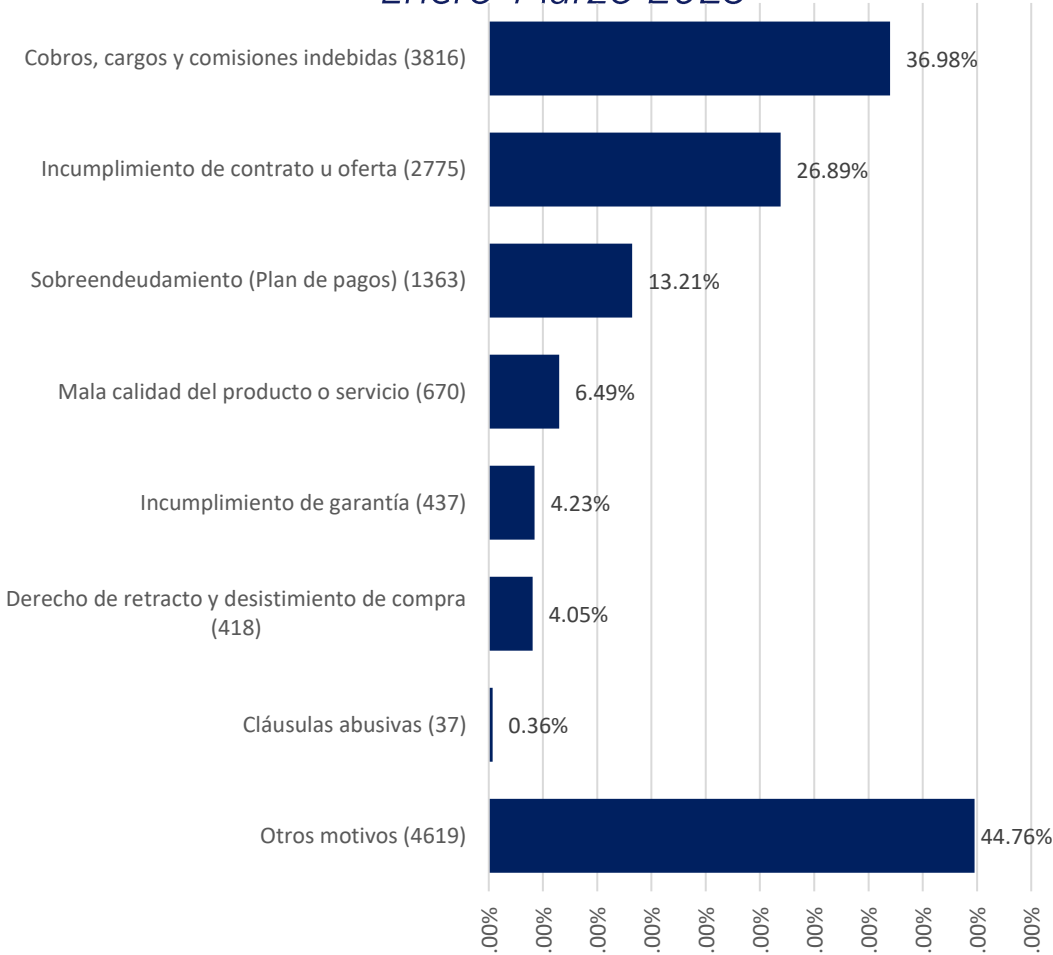


# Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo  
Marzo 2025



Atenciones por motivo  
Enero-Marzo 2025



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Enero-Marzo 2025

Forma de recepción	feb-25		mar-25		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,501</b>	<b>79.54%</b>	<b>3,690</b>	<b>75.80%</b>	<b>-811</b>	<b>-18.02%</b>
Atención en línea	1,125	19.88%	1,680	34.51%	555	49.33%
Chat	152	2.69%	112	2.30%	-40	-26.32%
Correo Electrónico	213	3.76%	196	4.03%	-17	-7.98%
Red Social Facebook	71	1.25%	48	0.99%	-23	-32.39%
Red Social Twitter	0	0.00%	94	1.93%	94	-
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	41	0.72%	57	1.17%	16	39.02%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	2,899	51.23%	1,503	30.88%	-1,396	-48.15%
<b>Punto de atención</b>	<b>408</b>	<b>7.21%</b>	<b>458</b>	<b>9.41%</b>	<b>50</b>	<b>12.25%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>5</b>	<b>0.09%</b>	<b>4</b>	<b>0.08%</b>	<b>-1</b>	<b>-20.00%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>699</b>	<b>12.35%</b>	<b>706</b>	<b>14.50%</b>	<b>7</b>	<b>1.00%</b>
Alcaldía Municipal	41	0.72%	56	1.15%	15	36.59%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	336	5.94%	274	5.63%	-62	-18.45%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	322	5.69%	376	7.72%	54	16.77%
Kioscos Virtuales	46	0.81%	10	0.21%	-36	-78.26%
<b>Total</b>	<b>5,659</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,868</b>	<b>100.00%</b>	<b>-791</b>	<b>-13.98%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
*Enero 2024 – Marzo 2025*

Solución	feb-25	mar-25	Variación (%)	Ene-Marzo 2024	Ene-Marzo 2025	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>1,836</b>	<b>2,075</b>	<b>13.02%</b>	<b>6,216</b>	<b>6,057</b>	<b>-2.56%</b>
Avenimiento	1,228	1,412	14.98%	5,145	4,197	-18.43%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	0	0	0.00%
Conciliación	259	340	31.27%	501	881	75.85%
Desistimiento	0	0	N/A	140	0	-100.00%
Falta de Ratificación y Prevención	205	164	-20.00%	179	509	184.36%
Tribunal Sancionador	144	159	10.42%	251	470	87.25%
<b>Total</b>	<b>1,836</b>	<b>2,075</b>	<b>13.02%</b>	<b>6,216</b>	<b>6,057</b>	<b>-2.56%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Marzo 2024-Marzo 2025

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
mar-25	2,075	1,699	\$2,238,145.62
<b>Total</b>	<b>29,699</b>	<b>32,765</b>	<b>\$44,831,651.01</b>



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR