



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Enero 2023

Atenciones brindadas

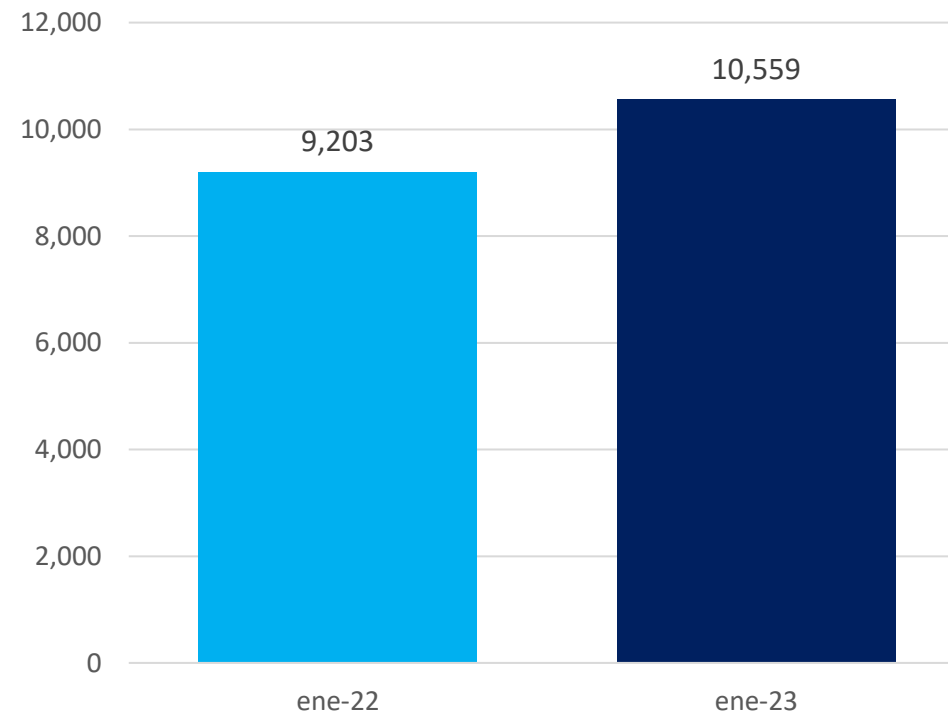
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Diciembre 2022 y Enero 2023

Tipo de caso	dic-22		ene-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,874	86.17%	9,017	85.40%	1,143	14.52%
Denuncia	1,264	13.83%	1,542	14.60%	278	21.99%
Total	9,138	100.00%	10,559	100.00%	1,421	15.55%

Atenciones brindadas
Enero/2022 y Enero/2023

Tipo de caso	ene-22		ene-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,903	85.87%	9,017	85.40%	1,114	14.10%
Denuncia	1,300	14.13%	1,542	14.60%	242	18.62%
Total	9,203	100.00%	10,559	100.00%	1,356	14.73%

Atenciones brindadas.
Enero/2022 y Enero/2023



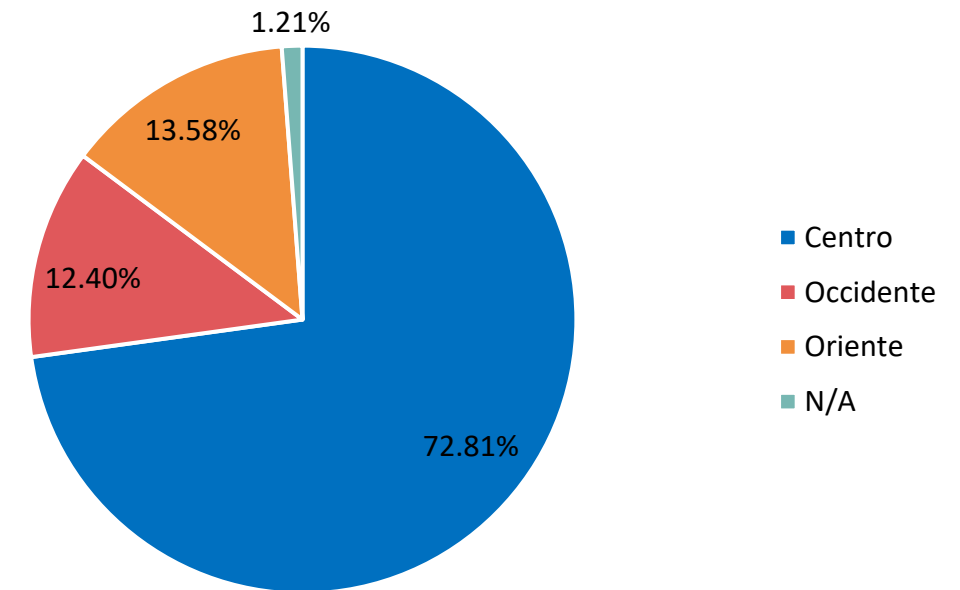
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,696	992	7,688	72.81%
Occidente	1,004	305	1,309	12.40%
Oriente	1,195	239	1,434	13.58%
N/A	122	6	128	1.21%
Total	9,017	1,542	10,559	100.00%

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

Atenciones brindadas por región
Enero 2023

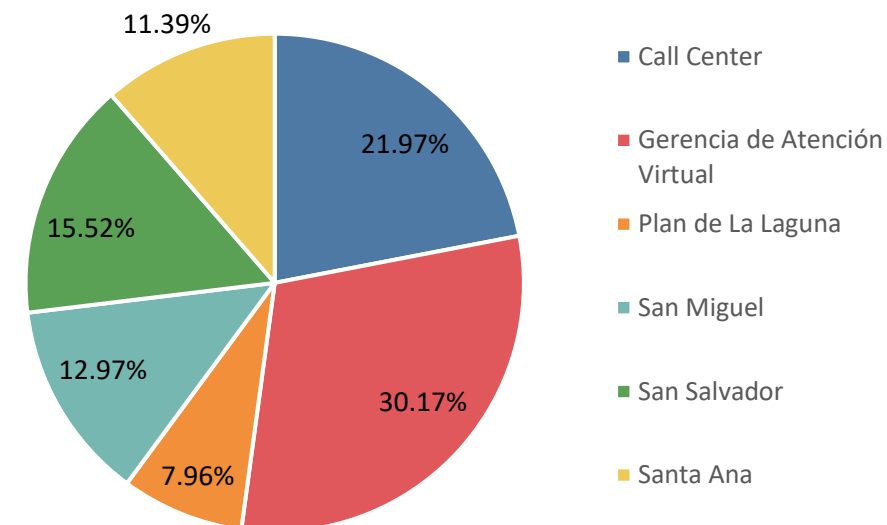


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero 2023

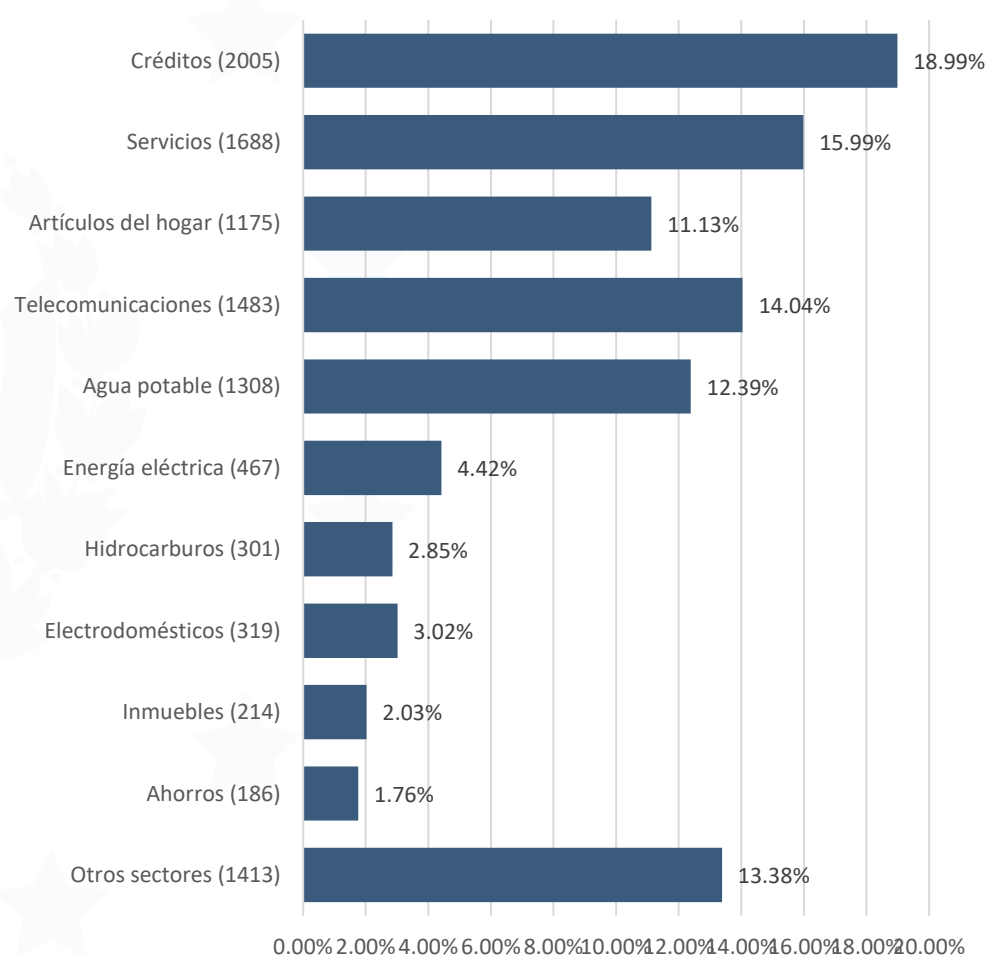
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,320	0	2,320	21.97%
Gerencia de Atención Virtual	2,990	196	3,186	30.17%
Plan de La Laguna	437	404	841	7.96%
San Miguel	1,132	238	1,370	12.97%
San Salvador	1,214	425	1,639	15.52%
Santa Ana	924	279	1,203	11.39%
Total	9,017	1,542	10,559	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero 2023

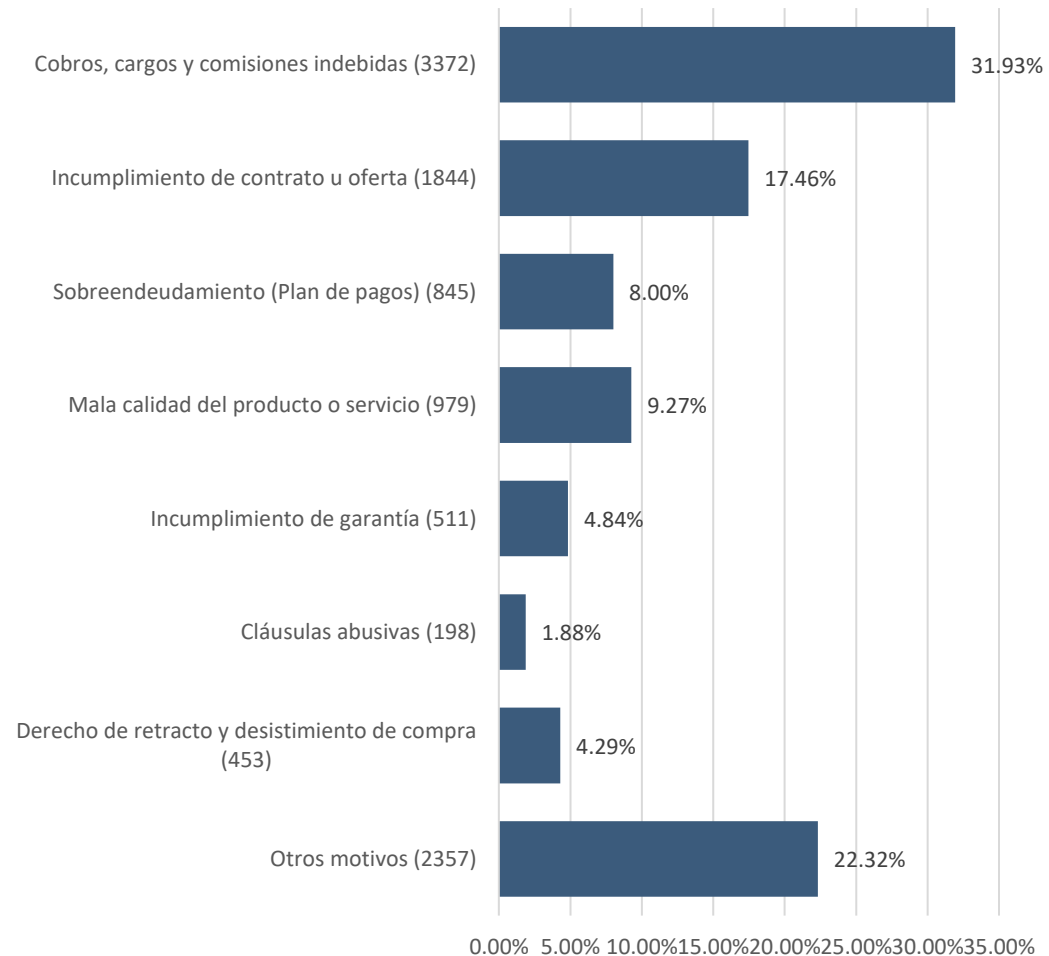


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector Enero 2023



Atenciones por motivo Enero 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Diciembre 2022 y Enero 2023

Forma de recepción	dic-22		ene-23		Variación Mensual	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,477	59.13%	4,111	62.14%	634	18.23%
Punto de atención	1,615	27.47%	1,713	25.89%	98	6.07%
Teléfono Directo	23	0.39%	40	0.60%	17	73.91%
Ventanillas descentralizadas	765	13.01%	752	11.37%	-13	-1.70%
Total	5,880	100.00%	6,616	100.00%	736	12.52%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Diciembre 2022 y Enero 2023

Solución	dic-22	ene-23	Variación Mensual(%)	ene-22	ene-23	Variación Anual (%)
Denuncia	1,133	1,146	1.15%	1,272	1,146	-9.91%
Avenimiento	785	846	7.77%	956	846	-11.51%
Cerrado por razones de oficio	0	1	0.00%	0	1	
Conciliación	135	155	14.81%	133	155	16.54%
Desistimiento	58	0	-100.00%	57	0	-100.00%
Falta de Ratificación y Prevención	57	60	5.26%	36	60	66.67%
Tribunal Sancionador	98	84	-14.29%	90	84	-6.67%
Total	1,133	1,146	1.15%	1,272	1,146	-9.91%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Enero 2022 – Enero 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-22	1,272	1,020	\$697,350.88
feb-22	1,236	1,823	\$1,897,792.07
mar-22	1,383	996	\$856,997.49
abr-22	1,005	814	\$507,155.54
may-22	1,417	1,016	\$518,309.10
jun-22	1,221	1,096	\$1,075,717.85
jul-22	1,325	1,317	\$1,607,471.12
ago-22	1,169	798	\$474,990.44
sep-22	1,401	2,713	816169.69
oct-22	1,285	933	\$953,771.74
nov-22	1,432	1,101	\$723,706.87
dic-22	1,133	2,237	\$3,219,857.32
ene-23	1,146	728	\$609,890.41
Total	16,425	16,592	\$13,959,180.52