



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Febrero 2023

# Atenciones brindadas

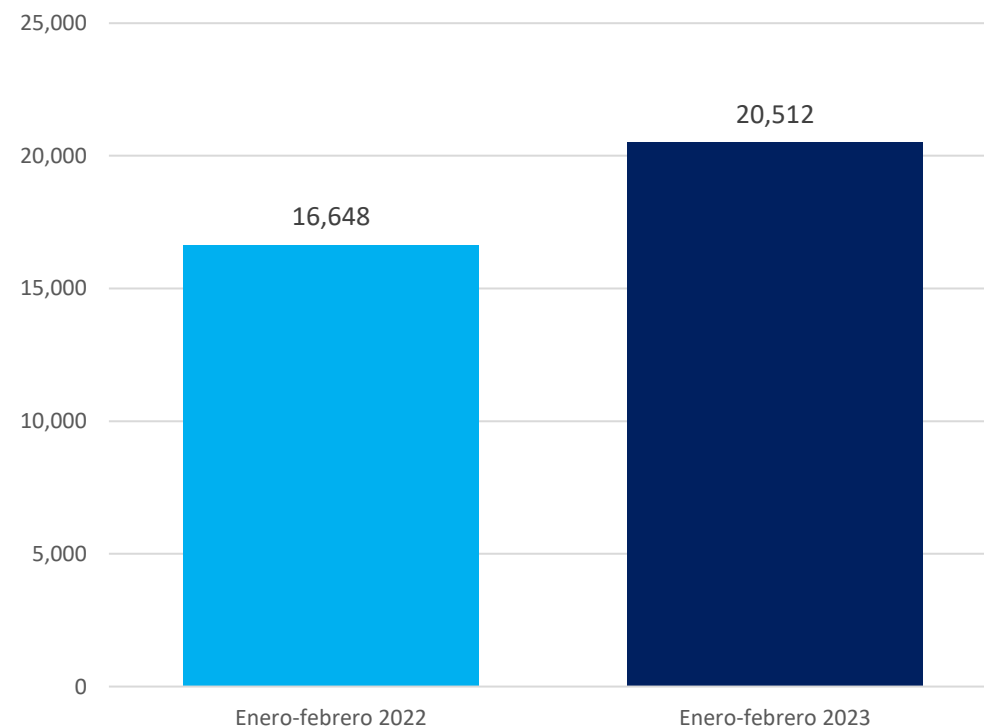
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Enero-Febrero 2023

Tipo de caso	Ene-23		Feb-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,017	85.40%	8,548	85.88%	-469	-5.20%
Denuncia	1,541	14.60%	1,406	14.12%	-135	-8.76%
<b>Total</b>	<b>10,558</b>	<b>100.00%</b>	<b>9,954</b>	<b>100.00%</b>	<b>-604</b>	<b>-5.72%</b>

## Atenciones brindadas Enero-Febrero/2022 y Enero-Febrero/2023

Tipo de caso	Enero-febrero 2022		Enero-febrero 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	14,089	84.63%	17,565	85.63%	3,476	24.67%
Denuncia	2,559	15.37%	2,947	14.37%	388	15.16%
<b>Total</b>	<b>16,648</b>	<b>100.00%</b>	<b>20,512</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,864</b>	<b>23.21%</b>

## Atenciones brindadas. Enero-Febrero/2022 y Enero-Febrero/2023



# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Febrero 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total
Centro	6,467	898	7,365
Occidente	887	279	1,166
Oriente	1,086	220	1,306
N/A	108	9	117
<b>Total</b>	<b>8,548</b>	<b>1,406</b>	<b>9,954</b>

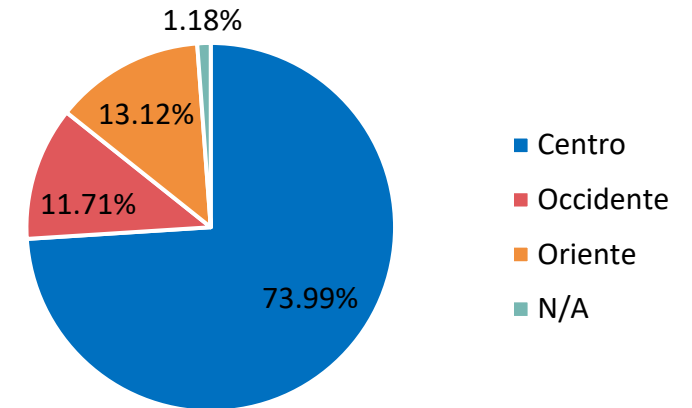
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Diciembre 2022

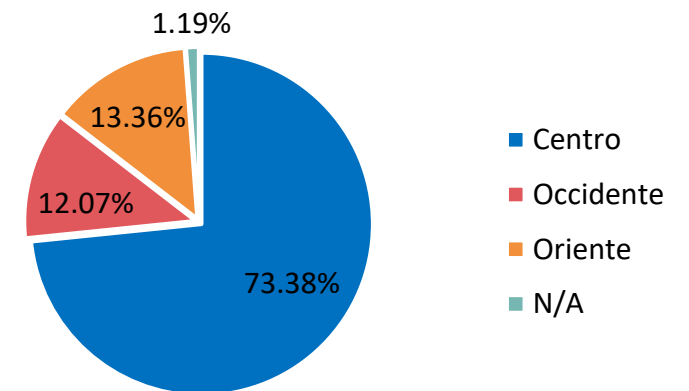
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	13,163	1,889	15,052	73.38%
Occidente	1,891	584	2,475	12.07%
Oriente	2,281	459	2,740	13.36%
N/A	230	15	245	1.19%
<b>Total</b>	<b>17,565</b>	<b>2,947</b>	<b>20,512</b>	<b>100.00%</b>

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

## Atenciones brindadas por región Febrero 2023



## Atenciones brindadas por región Enero-Febrero 2023

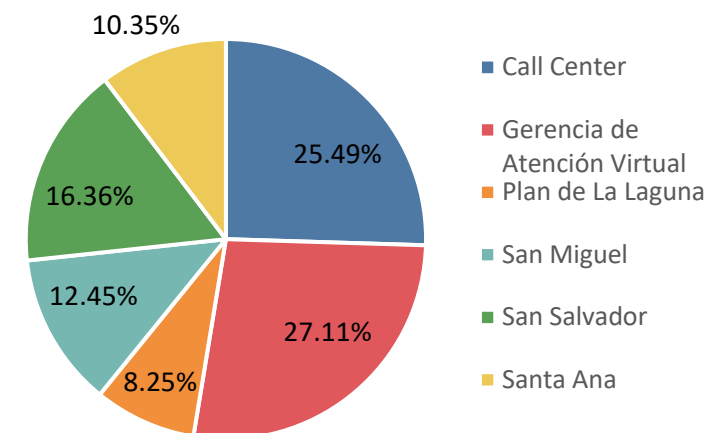


# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Febrero 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,537	0	2,537	25.49%
Gerencia de Atención Virtual	2,530	169	2,699	27.11%
Plan de La Laguna	468	353	821	8.25%
San Miguel	1,016	223	1,239	12.45%
San Salvador	1,228	400	1,628	16.36%
Santa Ana	769	261	1,030	10.35%
<b>Total</b>	<b>8,548</b>	<b>1,406</b>	<b>9,954</b>	<b>100.00%</b>

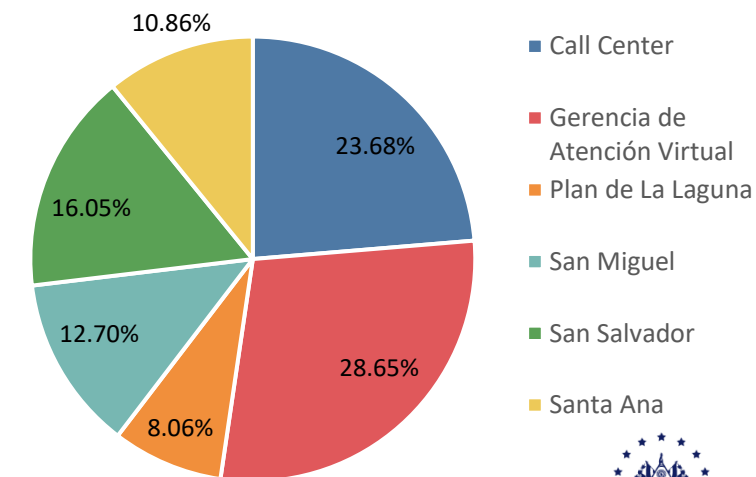
Atenciones brindadas por oficina  
Febrero 2023



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero – Febrero 2023

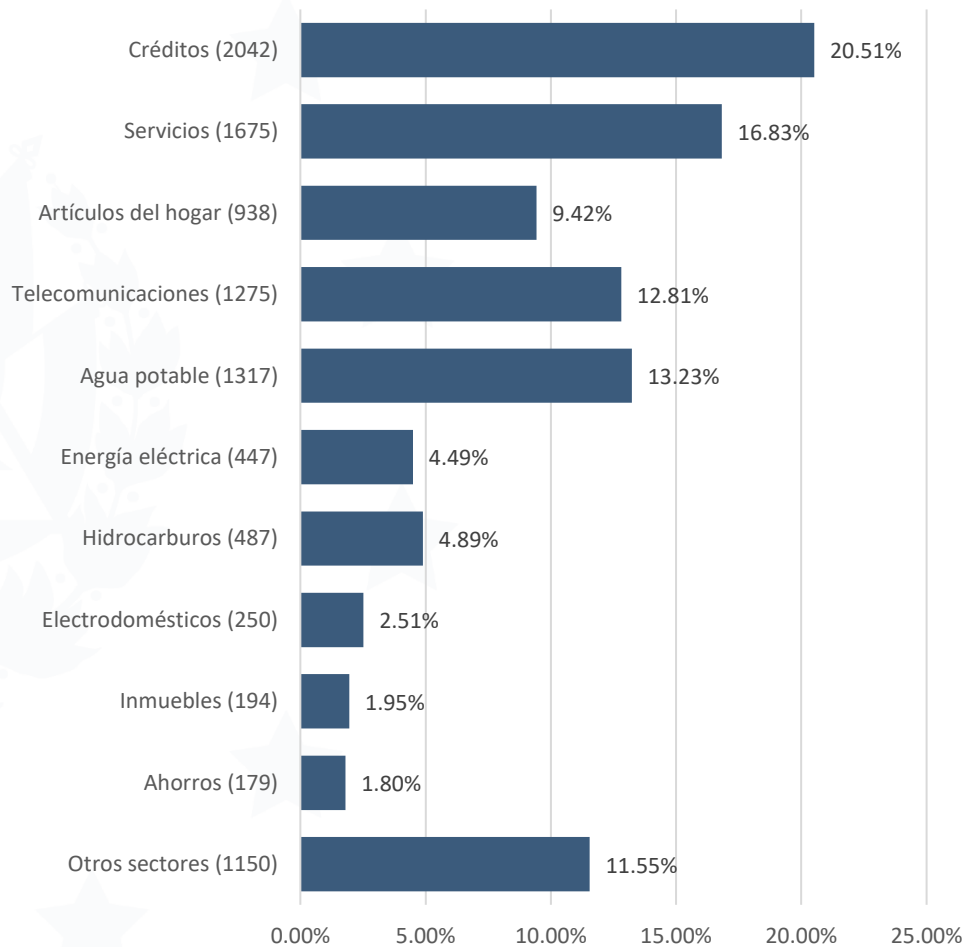
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,857	0	4,857	23.68%
Gerencia de Atención Virtual	5,520	357	5,877	28.65%
Plan de La Laguna	905	748	1,653	8.06%
San Miguel	2,148	458	2,606	12.70%
San Salvador	2,442	850	3,292	16.05%
Santa Ana	1,693	534	2,227	10.86%
<b>Total</b>	<b>17,565</b>	<b>2,947</b>	<b>20,512</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero – Febrero 2023

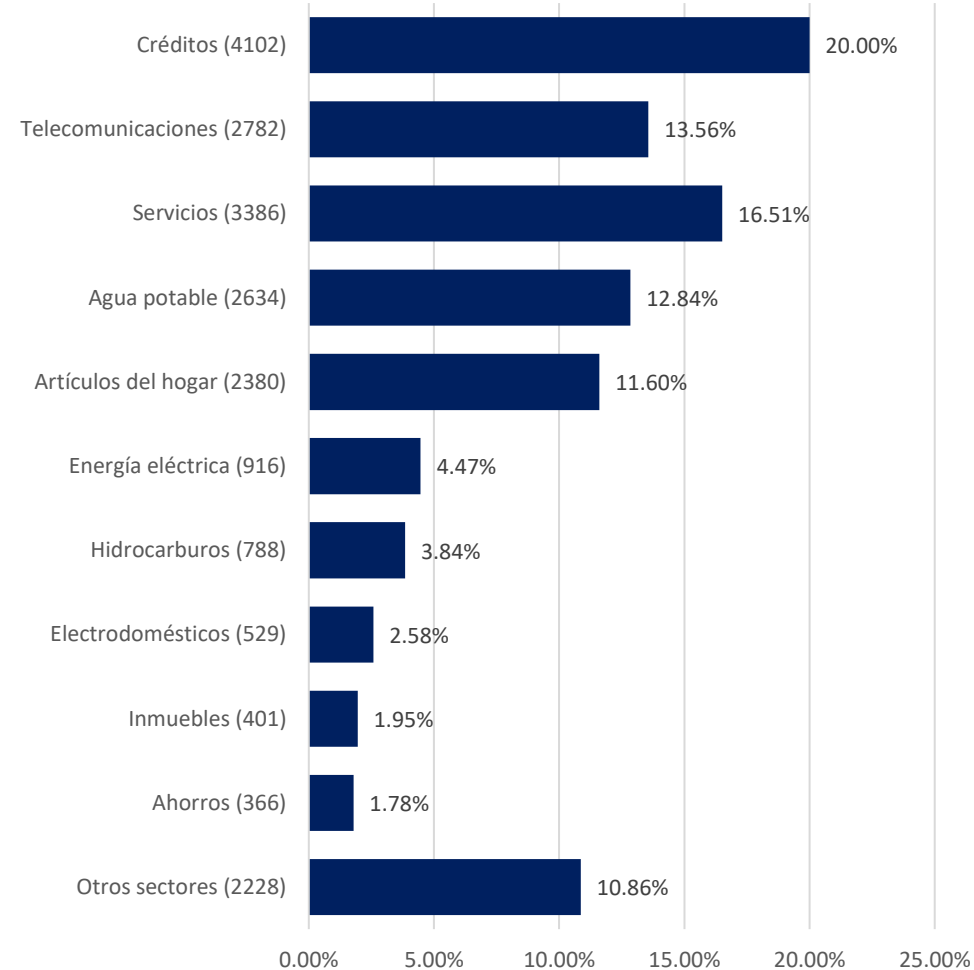


# Atenciones según sector

## Atenciones por sector Febrero 2023

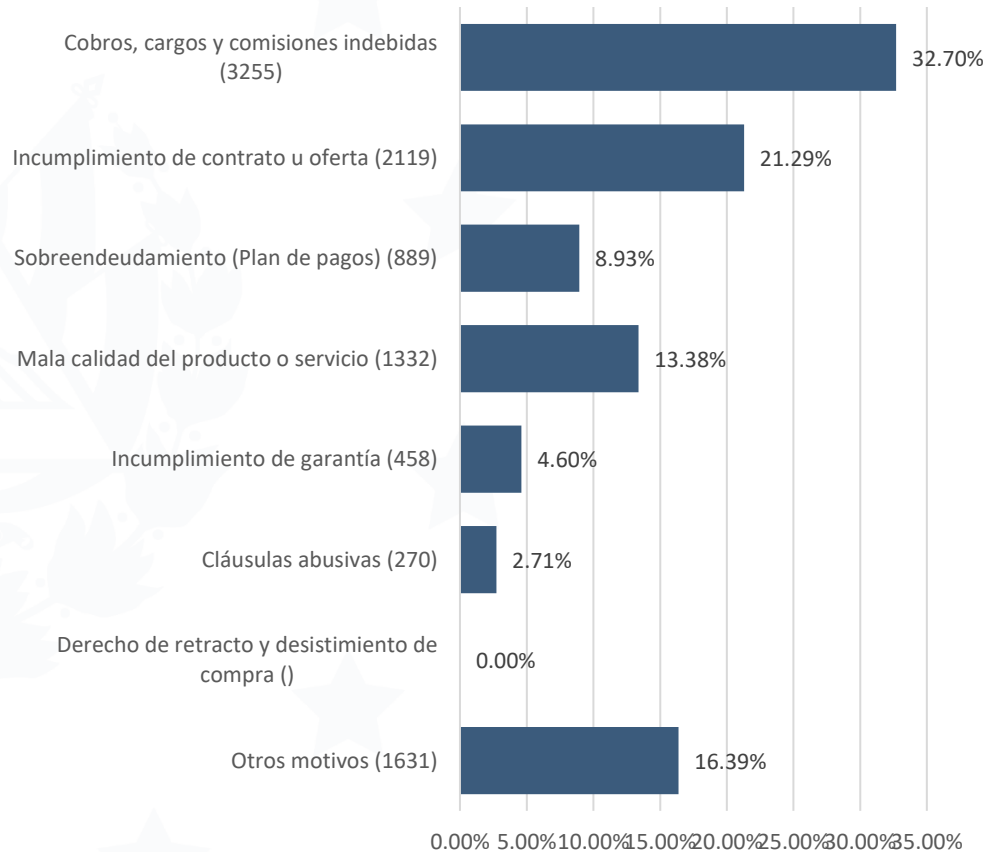


## Atenciones por sector acumuladas Enero – Febrero 2023

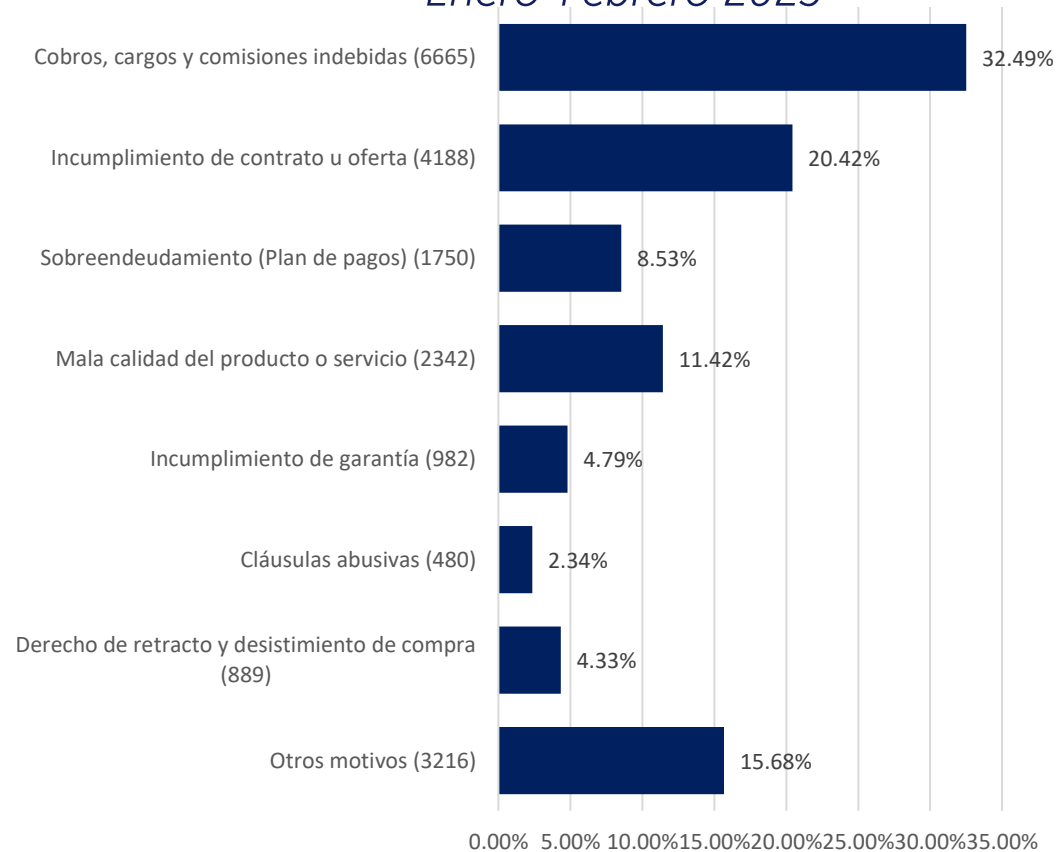


# Atenciones según motivo

## Atenciones por motivo Febrero - 2023



## Atenciones por motivo acumuladas Enero-Febrero 2023



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Febrero 2023

Forma de recepción	ene-23		feb-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,111</b>	<b>62.13%</b>	<b>3,530</b>	<b>61.58%</b>	<b>-581</b>	<b>-14.13%</b>
Atención en línea	1,298	19.62%	1,118	19.50%	-180	-13.87%
Chat	103	1.56%	27	0.47%	-76	-73.79%
Correo Electrónico	293	4.43%	316	5.51%	23	7.85%
Red Social Facebook	430	6.50%	333	5.81%	-97	-22.56%
Red Social Twitter	16	0.24%	7	0.12%	-9	-56.25%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	23	0.35%	29	0.51%	6	26.09%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	1,948	29.44%	1,700	29.66%	-248	-12.73%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,715</b>	<b>25.92%</b>	<b>1,360</b>	<b>23.73%</b>	<b>-355</b>	<b>-20.70%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>39</b>	<b>0.59%</b>	<b>27</b>	<b>0.47%</b>	<b>-12</b>	<b>-30.77%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>752</b>	<b>11.36%</b>	<b>815</b>	<b>14.22%</b>	<b>63</b>	<b>8.38%</b>
Alcaldía Municipal	24	0.36%	56	0.98%	32	133.33%
Casa de la Cultura	24	0.36%	42	0.73%	18	75.00%
Ciudad Mujer	344	5.20%	378	6.59%	34	9.88%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	327	4.94%	339	5.91%	12	3.67%
Kioscos Virtuales	33	0.50%	40	0.70%		
<b>Total</b>	<b>6,617</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,732</b>	<b>100.00%</b>	<b>-885</b>	<b>-13.37%</b>

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Enero-Febrero 2022 y Enero-Febrero 2023

Forma de recepción	Enero-febrero 2022		Enero-febrero 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,681</b>	<b>51.21%</b>	<b>7,641</b>	<b>61.88%</b>	<b>2,960</b>	<b>63.23%</b>
Atención en línea	1,858	20.33%	2,416	19.56%	558	30.03%
Chat	233	2.55%	130	1.05%	-103	-44.21%
Correo Electrónico	568	6.21%	609	4.93%	41	7.22%
Red Social Facebook	172	1.88%	763	6.18%	591	343.60%
Red Social Twitter	259	2.83%	23	0.19%	-236	-91.12%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	56	0.61%	52	0.42%	-4	-7.14%
Web Consumidor	6	0.07%	0	0.00%	-6	-100.00%
WhatsApp	1,529	16.73%	3,648	29.54%	2,119	138.59%
<b>Punto de atención</b>	<b>3,455</b>	<b>37.80%</b>	<b>3,075</b>	<b>24.90%</b>	<b>-380</b>	<b>-11.00%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>79</b>	<b>0.86%</b>	<b>66</b>	<b>0.53%</b>	<b>-13</b>	<b>-16.46%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>925</b>	<b>10.12%</b>	<b>1,567</b>	<b>12.69%</b>	<b>642</b>	<b>69.41%</b>
Alcaldía Municipal	81	0.89%	80	0.65%	-1	-1.23%
Casa de la Cultura	55	0.60%	66	0.53%	11	20.00%
Ciudad Mujer	232	2.54%	722	5.85%	490	211.21%
CONAMYPE	12	0.13%	0	0.00%	-12	-100.00%
Gobernaciones departamentales	545	5.96%	666	5.39%	121	22.20%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	73	0.59%	73	-
<b>Total</b>	<b>9,140</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,349</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,209</b>	<b>35.11%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
Enero- Febrero 2022 y Enero-Febrero 2023

Solución	ene-23	feb-23	Variación	Enero-febrero 2022	Enero-febrero 2023	Variación
<b>Denuncia</b>	<b>1,153</b>	<b>1,563</b>	<b>35.56%</b>	<b>2,508</b>	<b>2,716</b>	<b>8.29%</b>
Avenimiento	848	1,069	26.06%	1,885	1,917	1.70%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.00%	0	2	
Conciliación	160	242	51.25%	254	402	58.27%
Desistimiento	0	0	N/A	92	0	-100.00%
Falta de Ratificación y Prevención	58	114	96.55%	93	172	84.95%
Tribunal Sancionador	86	137	59.30%	184	223	21.20%
<b>Total</b>	<b>1,153</b>	<b>1,563</b>	<b>35.56%</b>	<b>2,508</b>	<b>2,716</b>	<b>8.29%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados

*Marzo 2022– Febrero 2023*

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
feb-23	1,563	1,225	\$2,593,078.00
<b>Total</b>	<b>15,480</b>	<b>14,974</b>	<b>\$13,957,115.57</b>