



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Enero 2024

# Atenciones brindadas

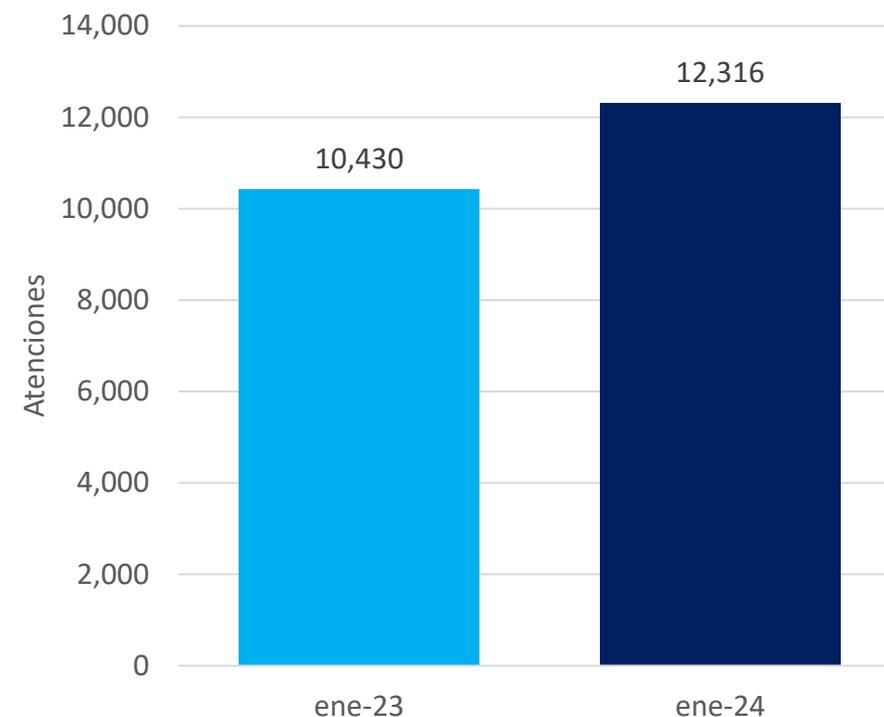
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Diciembre 2023 y Enero 2024

Tipo de caso	dic-23		ene-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,745	73.64%	8,867	72.00%	2,122	31.46%
Denuncia	2,414	26.36%	3,449	28.00%	1,035	42.87%
<b>Total</b>	<b>9,159</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,316</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,157</b>	<b>34.47%</b>

Atenciones brindadas  
Enero/2023 y Enero/2024

Tipo de caso	ene-23		ene-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,891	85.24%	8,867	72.00%	-24	-0.27%
Denuncia	1,539	14.76%	3,449	28.00%	1,910	124.11%
<b>Total</b>	<b>10,430</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,316</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,886</b>	<b>18.08%</b>

Atenciones brindadas.  
Enero/2023 y Enero/2024



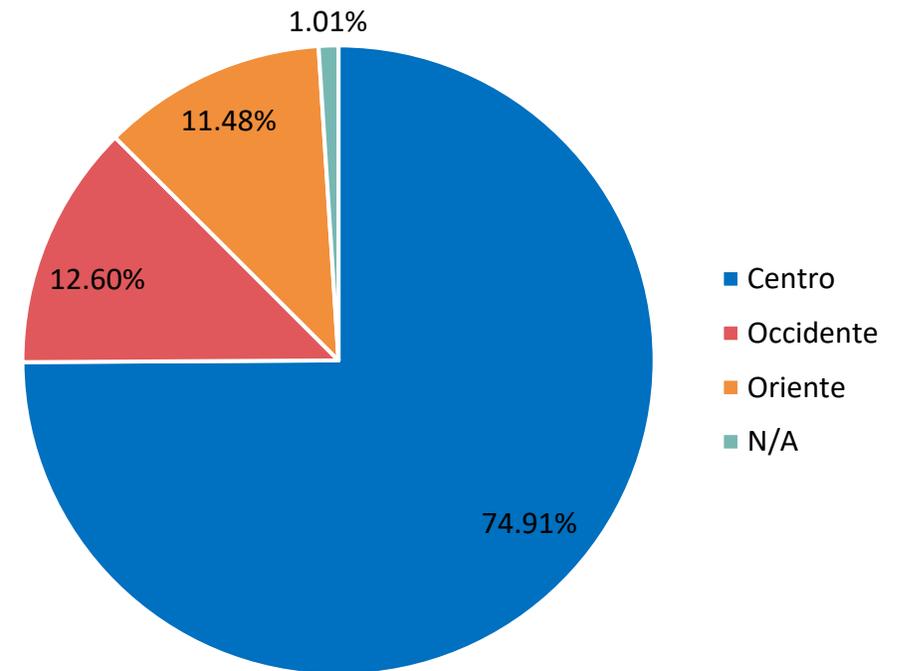
# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Enero 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,713	2,513	9,226	74.91%
Occidente	961	591	1,552	12.60%
Oriente	1,075	339	1,414	11.48%
N/A	118	6	124	1.01%
<b>Total</b>	<b>8,867</b>	<b>3,449</b>	<b>12,316</b>	<b>100.00%</b>

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

Atenciones brindadas por región  
Enero 2024

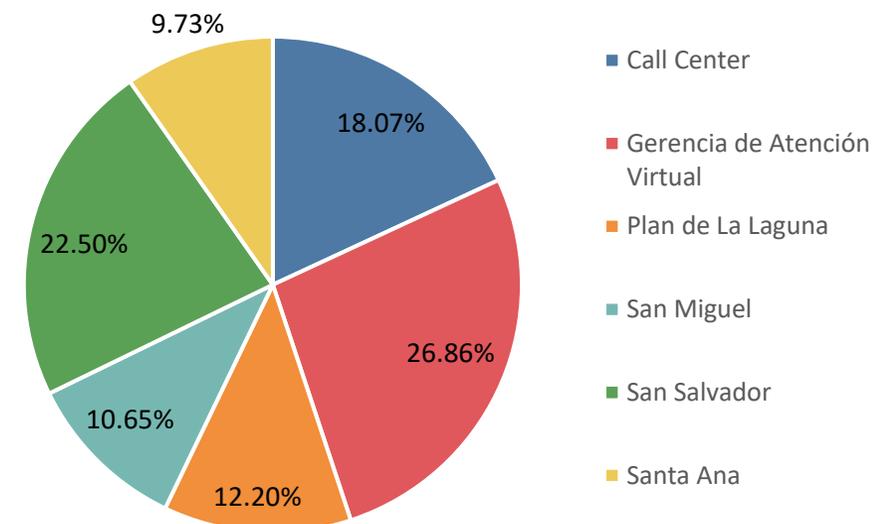


# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero 2024

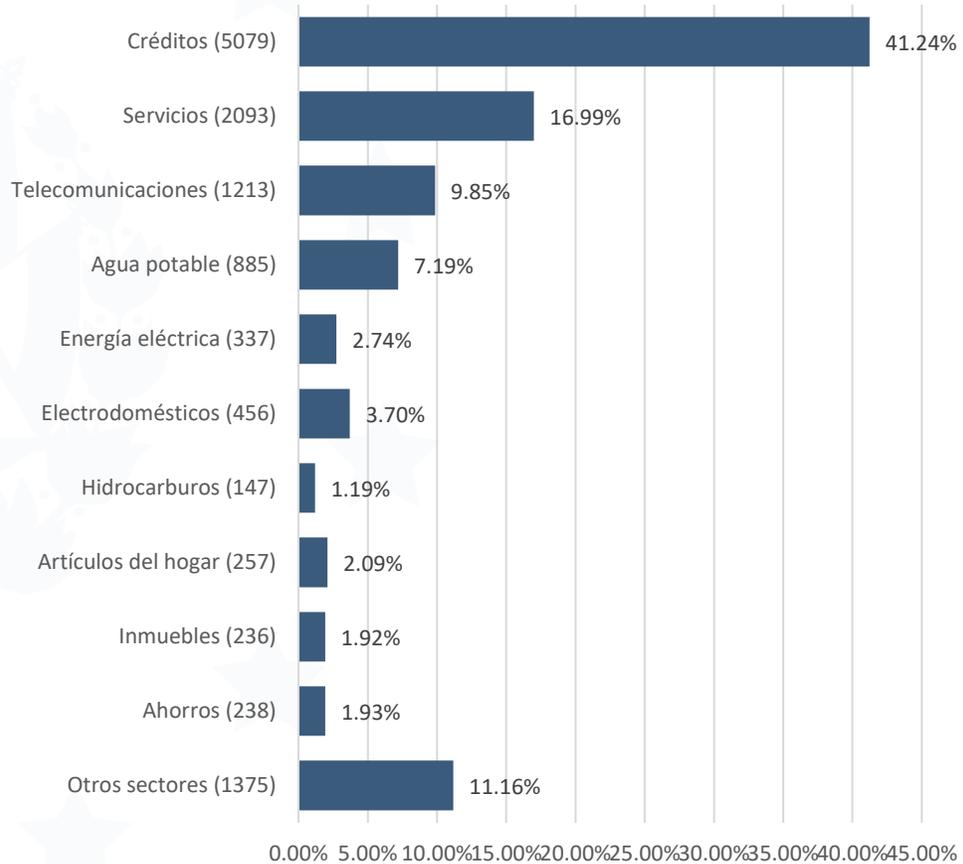
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,225		2,225	18.07%
Gerencia de Atención Virtual	2,986	322	3,308	26.86%
Plan de La Laguna	1,051	451	1,502	12.20%
San Miguel	993	319	1,312	10.65%
San Salvador	760	2,011	2,771	22.50%
Santa Ana	852	346	1,198	9.73%
<b>Total</b>	<b>8,867</b>	<b>3,449</b>	<b>12,316</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero 2024

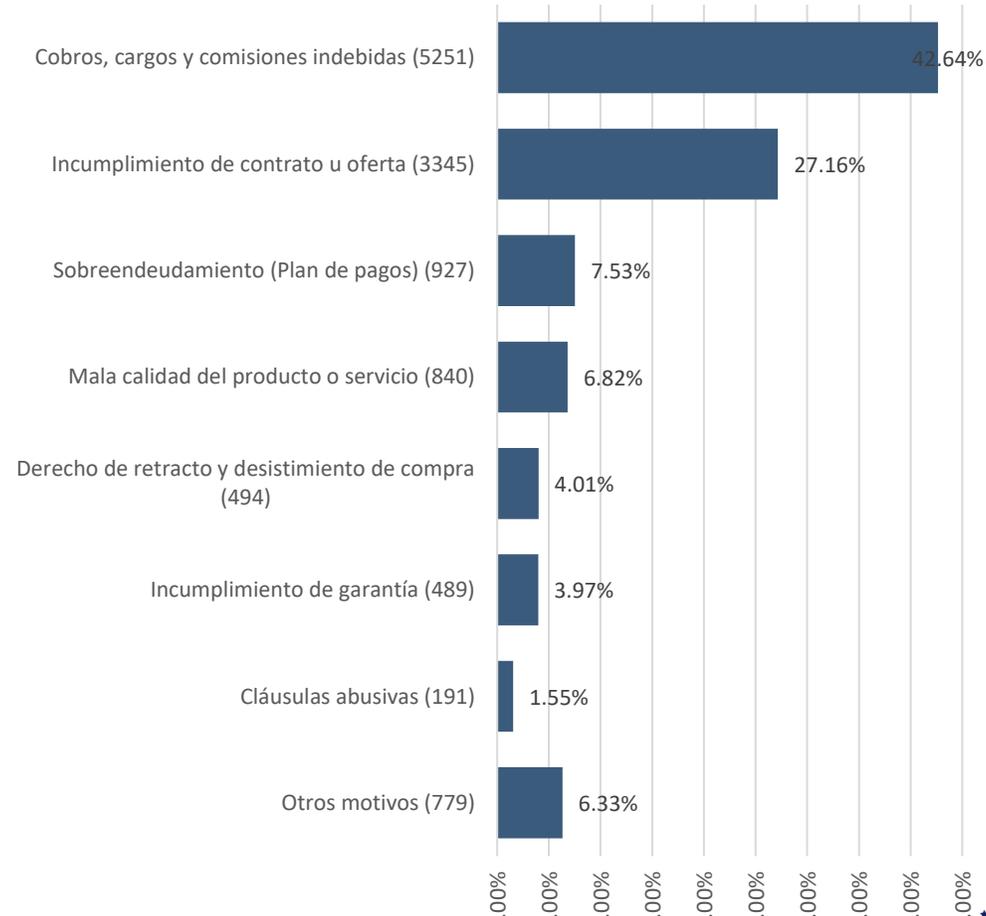


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por sector Enero 2024



## Atenciones por motivo Enero 2024



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Diciembre 2023 y Enero 2024

Forma de recepción	dic-23		ene-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>3,117</b>	<b>62.25%</b>	<b>4,530</b>	<b>75.16%</b>	<b>1,413</b>	<b>45.33%</b>
Atención en línea	1,082	21.61%	1,554	25.78%	472	43.62%
Chat	17	0.34%	1	0.02%	-16	-94.12%
Correo Electrónico	108	2.16%	136	2.26%	28	25.93%
Red Social Facebook	149	2.98%	459	7.62%	310	208.05%
Red Social Twitter	89	1.78%	111	1.84%	22	24.72%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	17	0.34%	19	0.32%	2	11.76%
Web Consumidor	0	0.00%	2	0.03%		
WhatsApp	1,655	33.05%	2,248	37.30%	593	35.83%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,377</b>	<b>27.50%</b>	<b>833</b>	<b>13.82%</b>	<b>-544</b>	<b>-39.51%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>15</b>	<b>0.30%</b>	<b>19</b>	<b>0.32%</b>	<b>4</b>	<b>26.67%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>479</b>	<b>9.57%</b>	<b>544</b>	<b>9.03%</b>	<b>65</b>	<b>13.57%</b>
Alcaldía Municipal	21	0.42%	30	0.50%	9	42.86%
Casa de la Cultura	25	0.50%	27	0.45%	2	8.00%
Ciudad Mujer	186	3.71%	166	2.75%	-20	-10.75%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	247	4.93%	321	5.33%	74	29.96%
Kioscos Virtuales	19	0.38%	101	1.68%		
<b>Total</b>	<b>5,007</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,027</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,020</b>	<b>20.37%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
*Diciembre 2023 y Enero 2024*

Solución	dic-23	ene-24	Variación (%)	ene-23	ene-24	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>1,581</b>	<b>2,015</b>	<b>27.45%</b>	<b>1,154</b>	<b>2,015</b>	<b>74.61%</b>
Avenimiento	1,173	1,666	42.03%	842	1,666	97.86%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	0	0	0.00%
Conciliación	160	156	-2.50%	127	156	22.83%
Desistimiento	68	62	-8.82%	51	62	21.57%
Falta de Ratificación y Prevención	72	56	-22.22%	51	56	9.80%
Tribunal Sancionador	108	75	-30.56%	83	75	-9.64%
<b>Total</b>	<b>1,581</b>	<b>2,015</b>	<b>27.45%</b>	<b>1,154</b>	<b>4,949</b>	<b>328.86%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Enero 2023 – Enero 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
ene-23	1,154	731	\$609,256.30
feb-23	1,519	1,220	\$2,582,786.94
mar-23	1,724	3,540	\$1,557,289.59
abr-23	993	862	\$1,119,331.26
may-23	1,434	7,342	\$1,273,678.91
jun-23	1,530	1,032	\$653,521.99
jul-23	1,483	20,645	\$831,639.50
ago-23	1,372	2,485	\$635,084.00
sep-23	1,562	75,725	\$1,508,800.19
oct-23	1,624	1,368	\$3,000,457.50
nov-23	1,778	28,256	\$13,210,405.50
dic-23	1,581	2,470	\$5,184,102.96
ene-24	2,015	5,892	\$966,667.32
<b>Total</b>	<b>19,769</b>	<b>151,568</b>	<b>\$33,133,021.96</b>