



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Febrero 2023

Atenciones brindadas

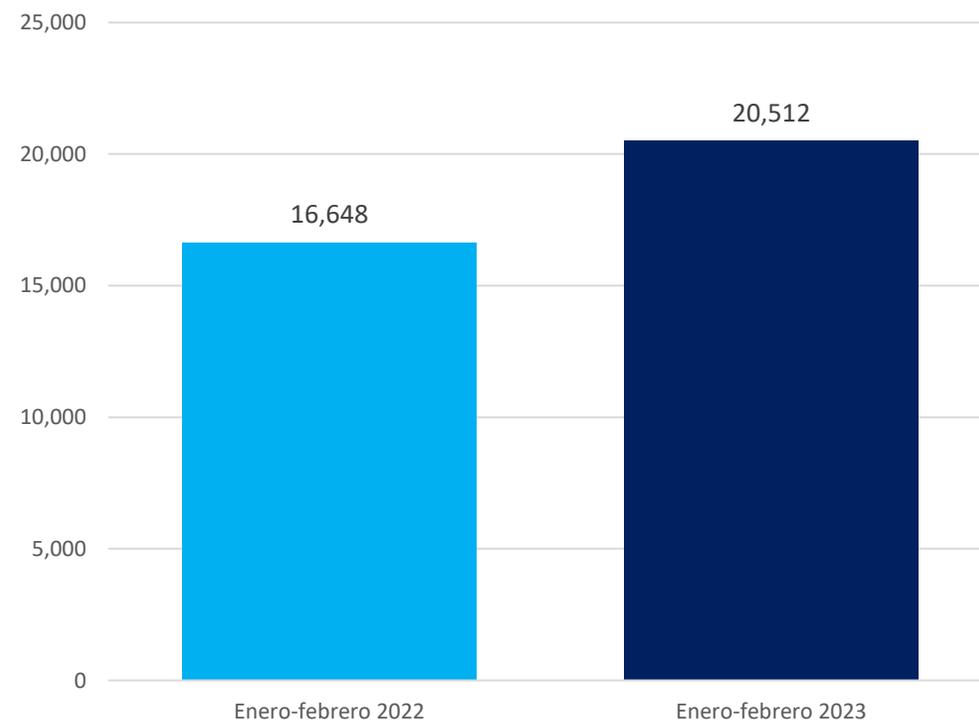
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Enero-Febrero 2023

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%
Total	10,558	100.00%	9,954	100.00%	-604	-5.72%

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%
Total	16,648	100.00%	20,512	100.00%	3,864	23.21%

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
Total	8,548	1,406	9,954

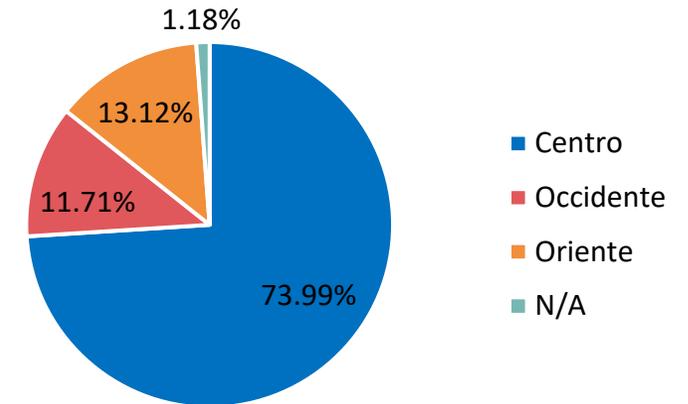
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

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

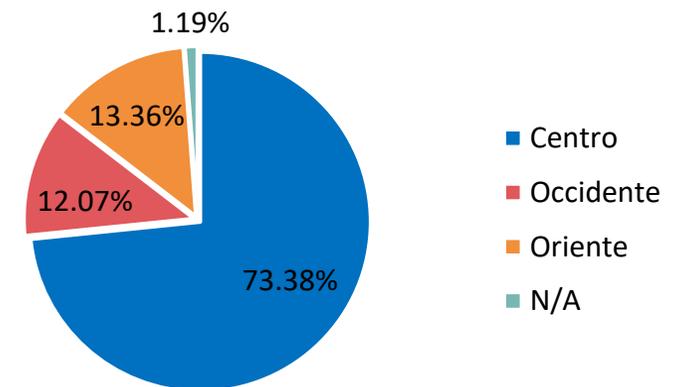
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	13,163	1,889	15,052	73.38%
Occidente	1,891	584	2,475	12.07%
Oriente	2,281	459	2,740	13.36%
N/A	230	15	245	1.19%
Total	17,565	2,947	20,512	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Febrero 2023



Atenciones brindadas por región Enero-Febrero 2023

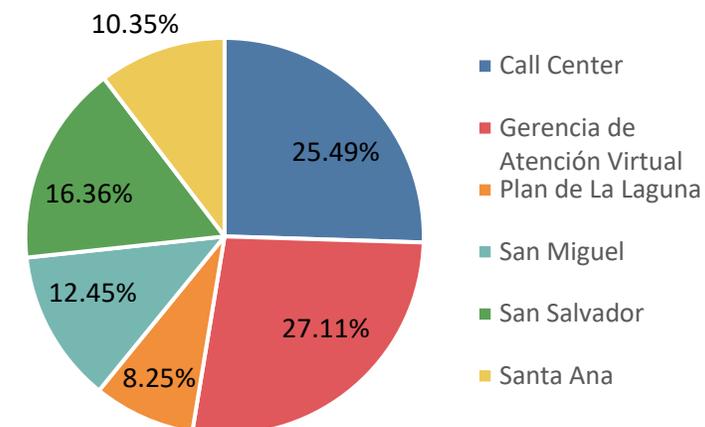


Atenciones brindadas, según oficina

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%
Total	8,548	1,406	9,954	100.00%

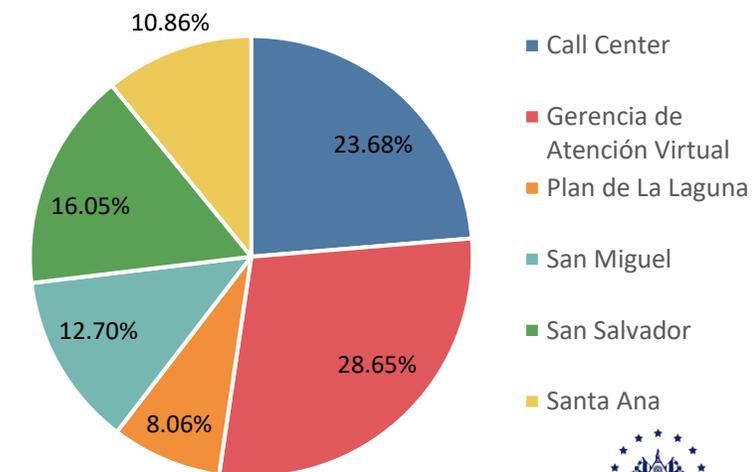
Atenciones brindadas por oficina
Febrero 2023



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

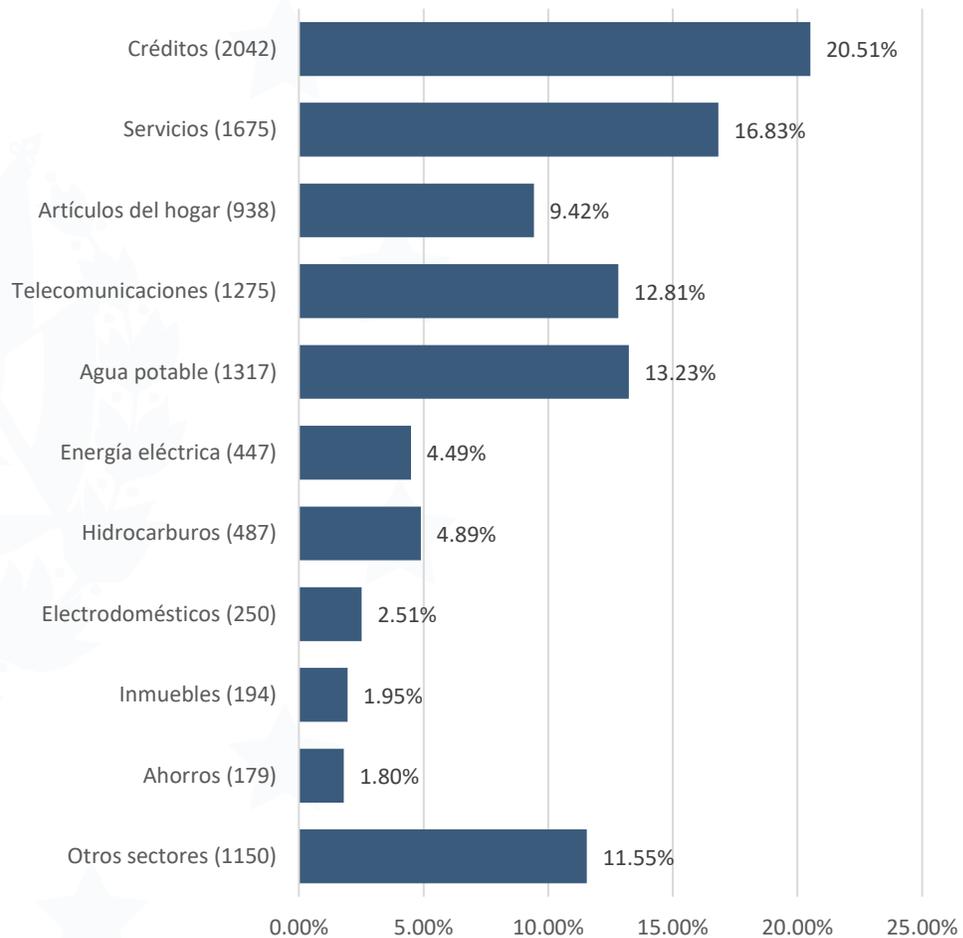
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,857	0	4,857	23.68%
Gerencia de Atención Virtual	5,520	357	5,877	28.65%
Plan de La Laguna	905	748	1,653	8.06%
San Miguel	2,148	458	2,606	12.70%
San Salvador	2,442	850	3,292	16.05%
Santa Ana	1,693	534	2,227	10.86%
Total	17,565	2,947	20,512	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Febrero 2023

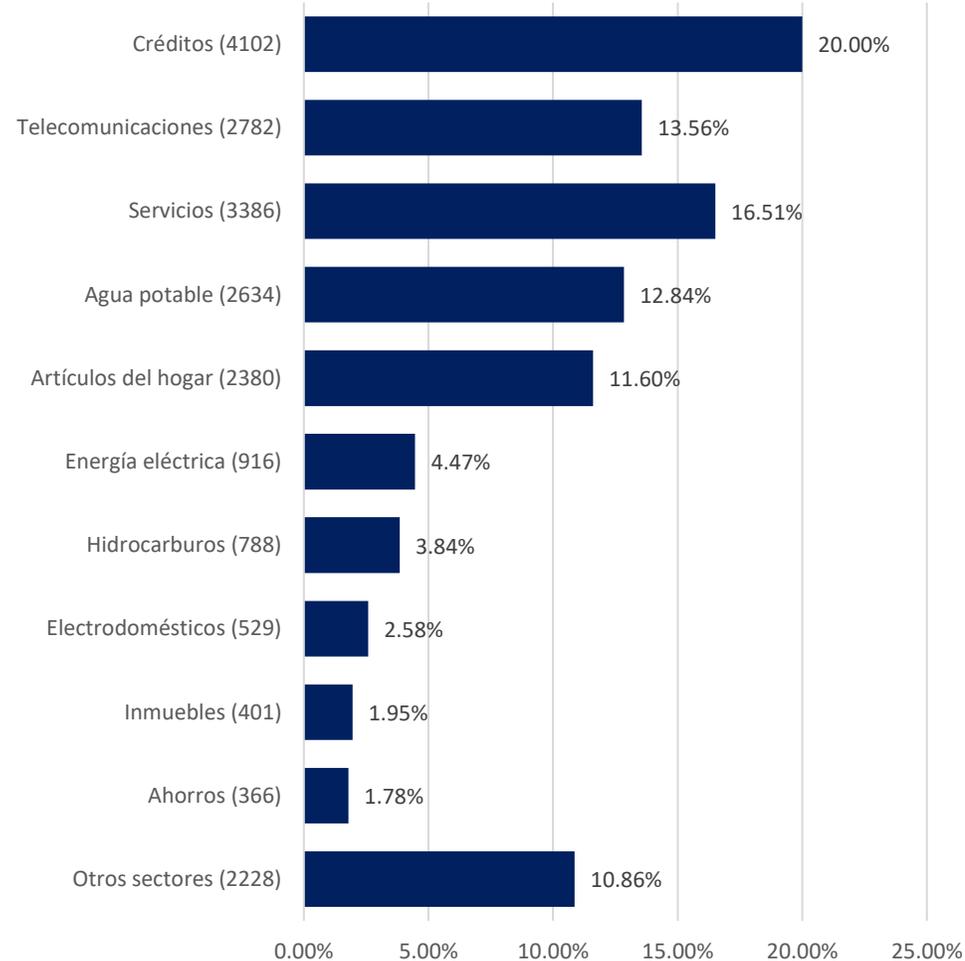


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Febrero 2023

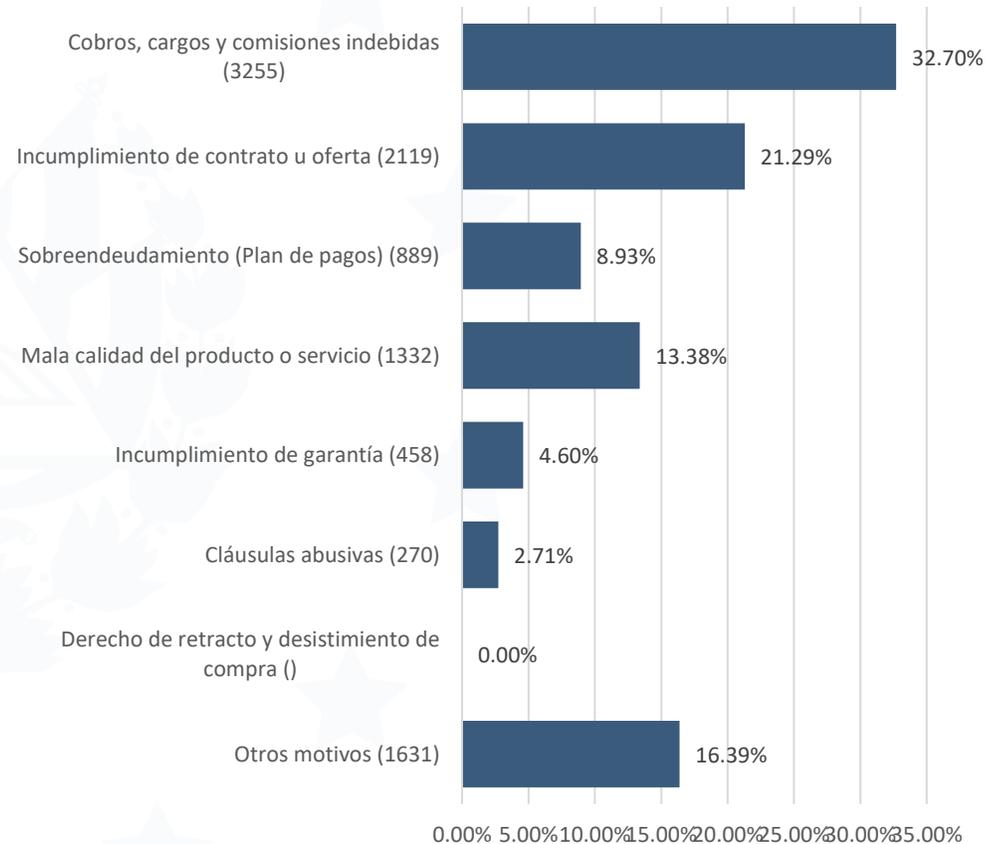


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Febrero 2023

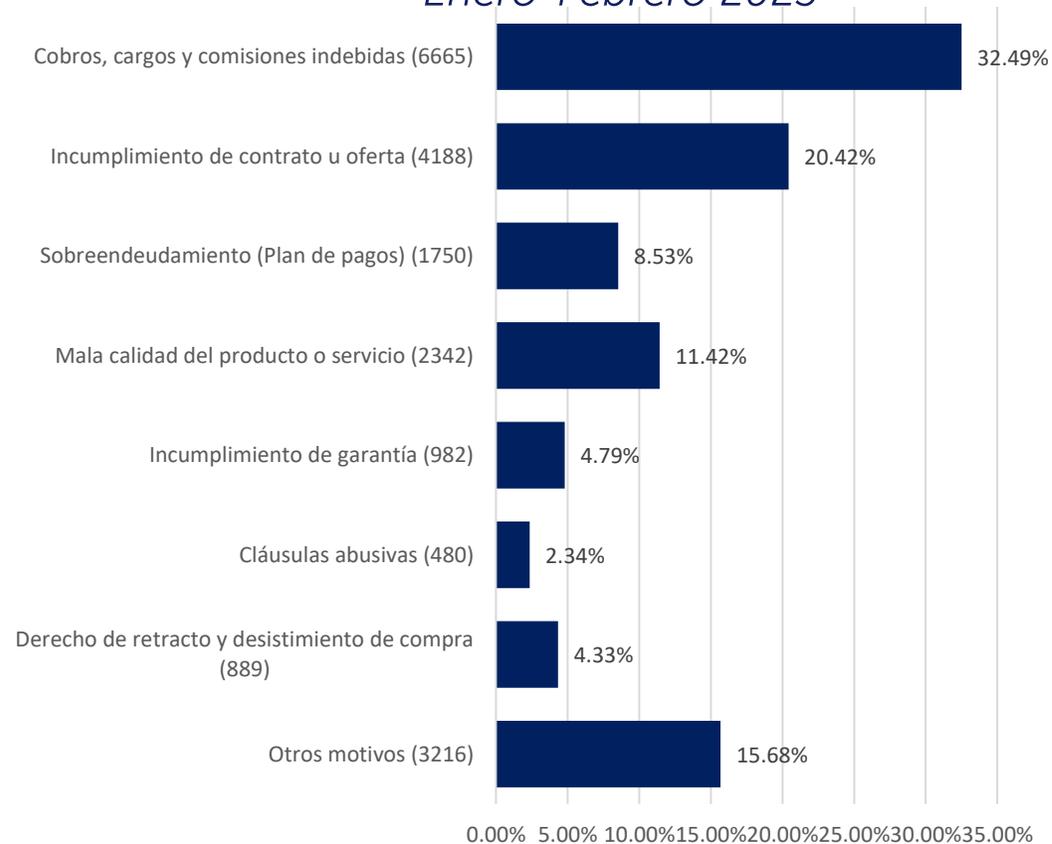


Atenciones según motivo

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	%
Medios electrónicos	4,111	62.13%	3,530	61.58%	-581	-14.13%
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%
Punto de atención	1,715	25.92%	1,360	23.73%	-355	-20.70%
Teléfono Directo	39	0.59%	27	0.47%	-12	-30.77%
Ventanillas descentralizadas	752	11.36%	815	14.22%	63	8.38%
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%		
Total	6,617	100.00%	5,732	100.00%	-885	-13.37%

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	%
Medios electrónicos	4,681	51.21%	7,641	61.88%	2,960	63.23%
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%
Punto de atención	3,455	37.80%	3,075	24.90%	-380	-11.00%
Teléfono Directo	79	0.86%	66	0.53%	-13	-16.46%
Ventanillas descentralizadas	925	10.12%	1,567	12.69%	642	69.41%
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	-
Total	9,140	100.00%	12,349	100.00%	3,209	35.11%

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
Denuncia	1,153	1,563	35.56%	2,508	2,716	8.29%
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%
Total	1,153	1,563	35.56%	2,508	2,716	8.29%

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
Total	15,480	14,974	\$13,957,115.57