



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Marzo 2023

Atenciones brindadas

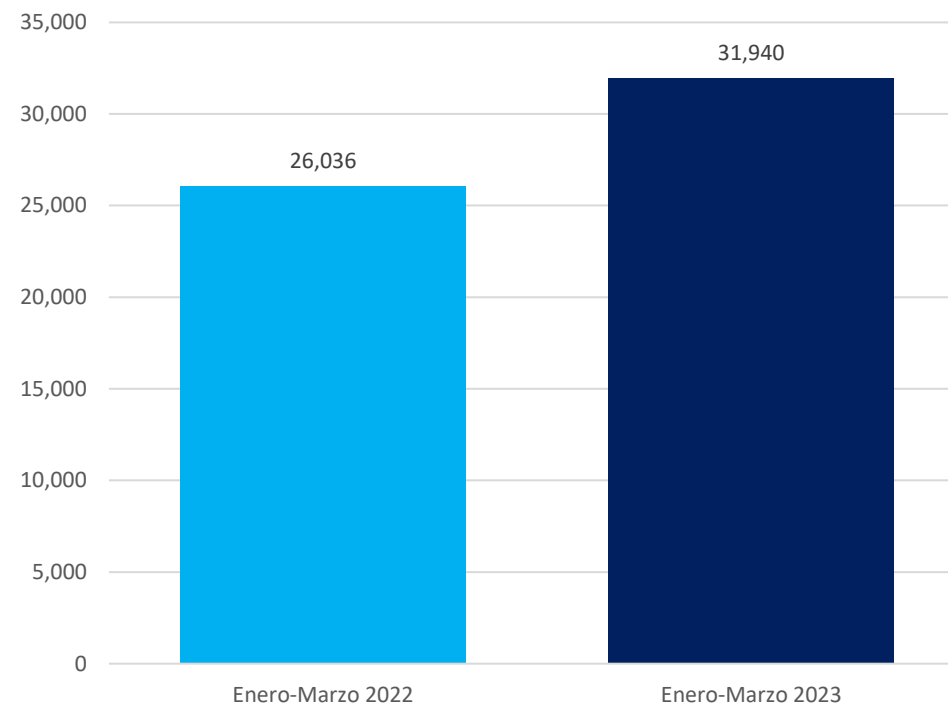
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Febrero-Marzo 2023

Tipo de caso	feb-23		mar-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,548	85.88%	9,950	87.06%	1,402	16.40%
Denuncia	1,405	14.12%	1,479	12.94%	74	5.27%
Total	9,953	100.00%	11,429	100.00%	1,476	14.83%

Atenciones brindadas Enero-Marzo/2022 y Enero-Marzo/2023

Tipo de caso	Enero-Marzo 2022		Enero-Marzo 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	21,896	84.10%	27,515	86.15%	5,619	25.66%
Denuncia	4,140	15.90%	4,425	13.85%	285	6.88%
Total	26,036	100.00%	31,940	100.00%	5,904	22.68%

Atenciones brindadas. Enero-Marzo/2022 y Enero-Marzo/2023



Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Marzo 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total
Centro	7,332	954	8,286
Occidente	1,247	295	1,542
Oriente	1,164	229	1,393
N/A	207	1	208
Total	9,950	1,479	11,429

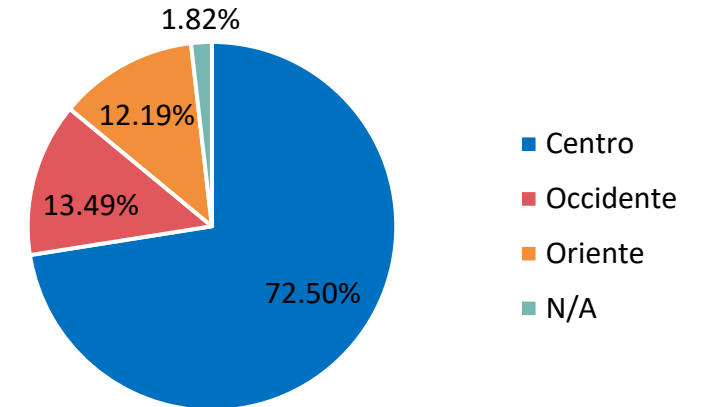
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Marzo 2023

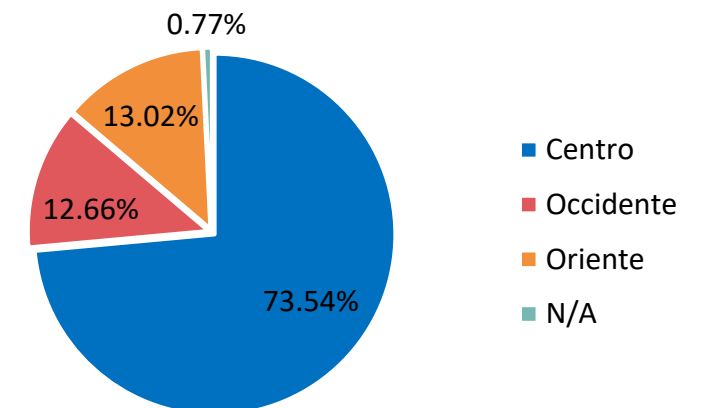
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	20,495	2,842	23,337	73.54%
Occidente	3,138	879	4,017	12.66%
Oriente	3,445	688	4,133	13.02%
N/A	437	16	245	0.77%
Total	27,515	4,425	31,732	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Marzo 2023



Atenciones brindadas por región Enero-Marzo 2023

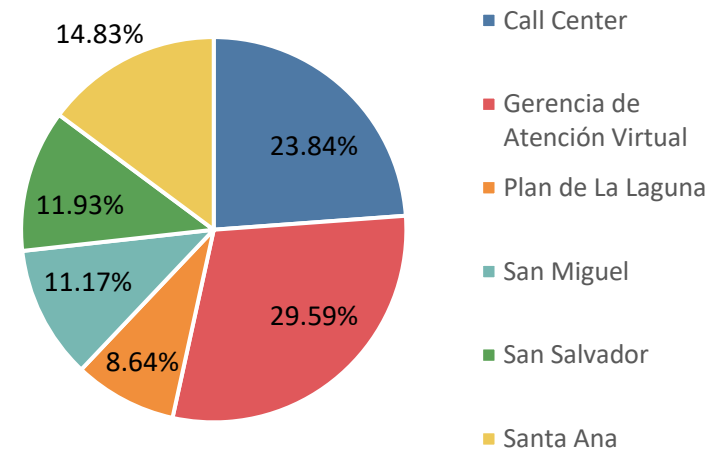


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Marzo 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,725		2,725	23.84%
Gerencia de Atención Virtual	3,227	155	3,382	29.59%
Plan de La Laguna	588	399	987	8.64%
San Miguel	1,049	228	1,277	11.17%
San Salvador	1,104	259	1,363	11.93%
Santa Ana	1,257	438	1,695	14.83%
Total	9,950	1,479	11,429	100.00%

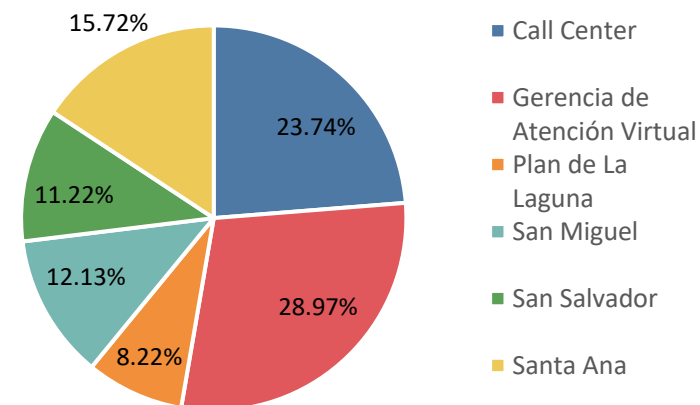
Atenciones brindadas por oficina
Marzo 2023



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

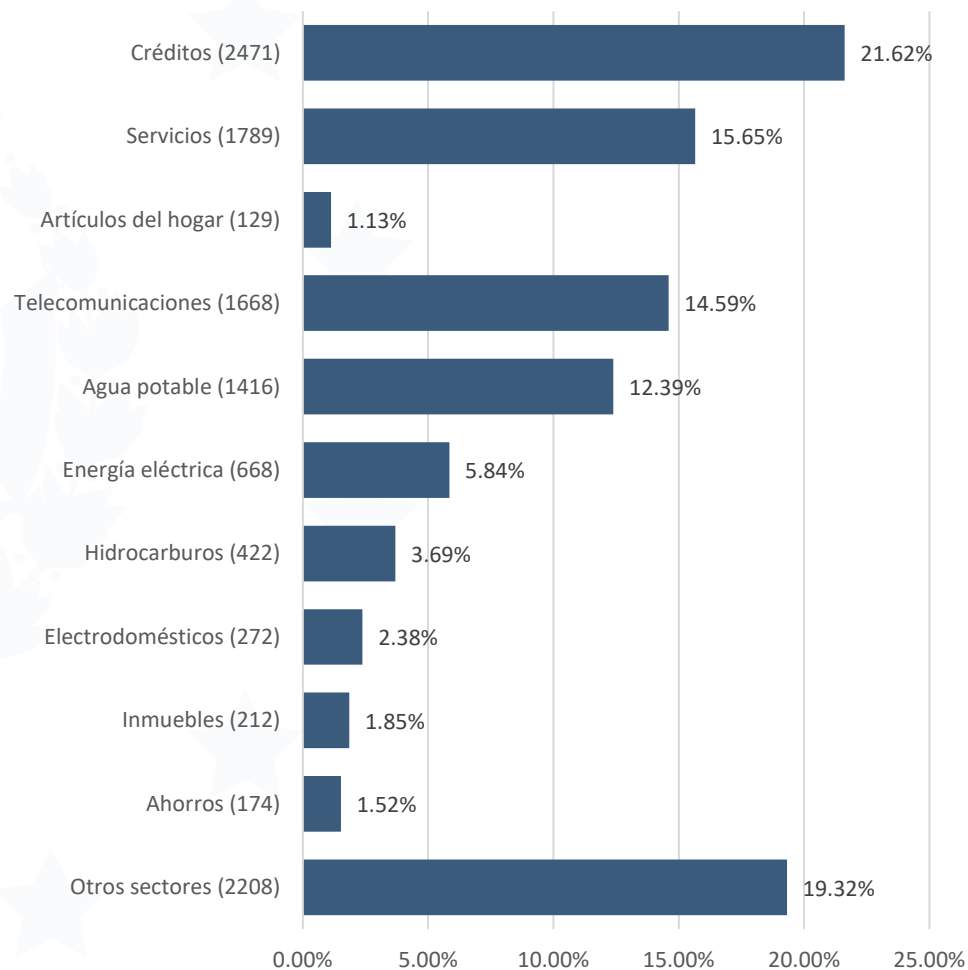
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	7,582		7,582	23.74%
Gerencia de Atención Virtual	8,747	507	9,254	28.97%
Plan de La Laguna	1,493	1,132	2,625	8.22%
San Miguel	3,197	678	3,875	12.13%
San Salvador	2,797	786	3,583	11.22%
Santa Ana	3,699	1,322	5,021	15.72%
Total	27,515	4,425	31,940	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Marzo 2023

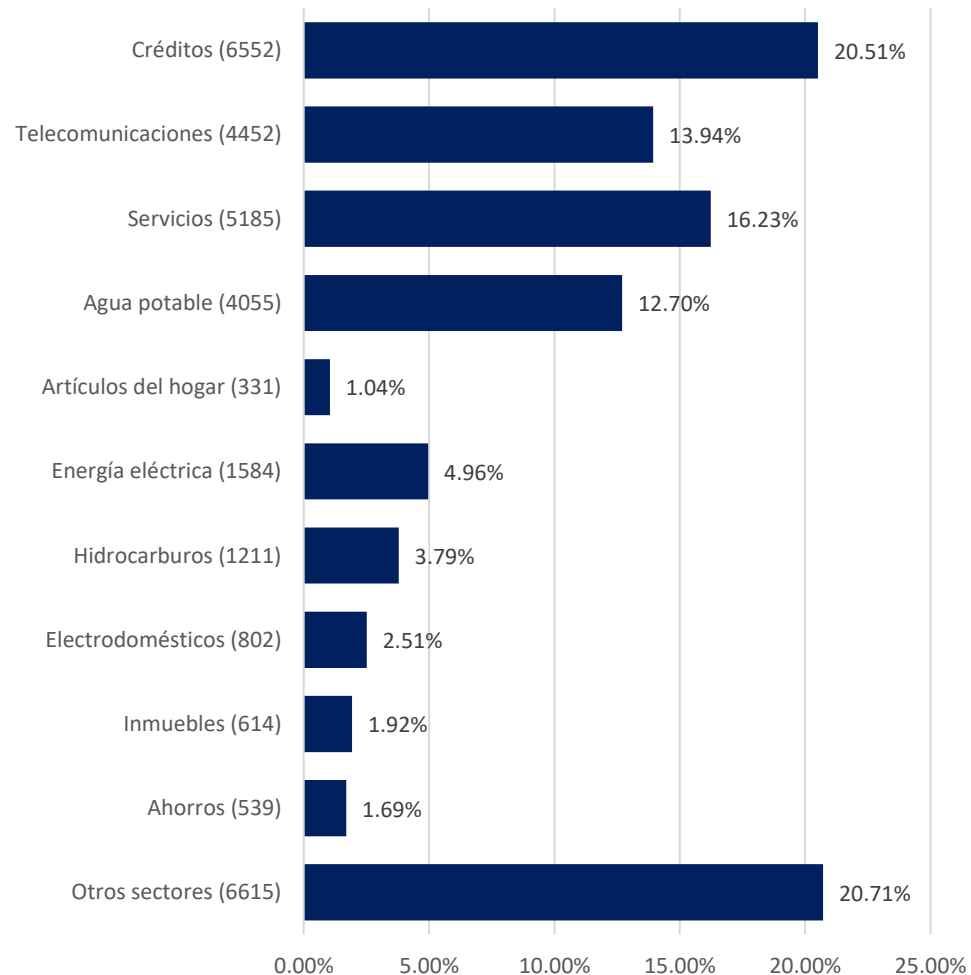


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Marzo 2023

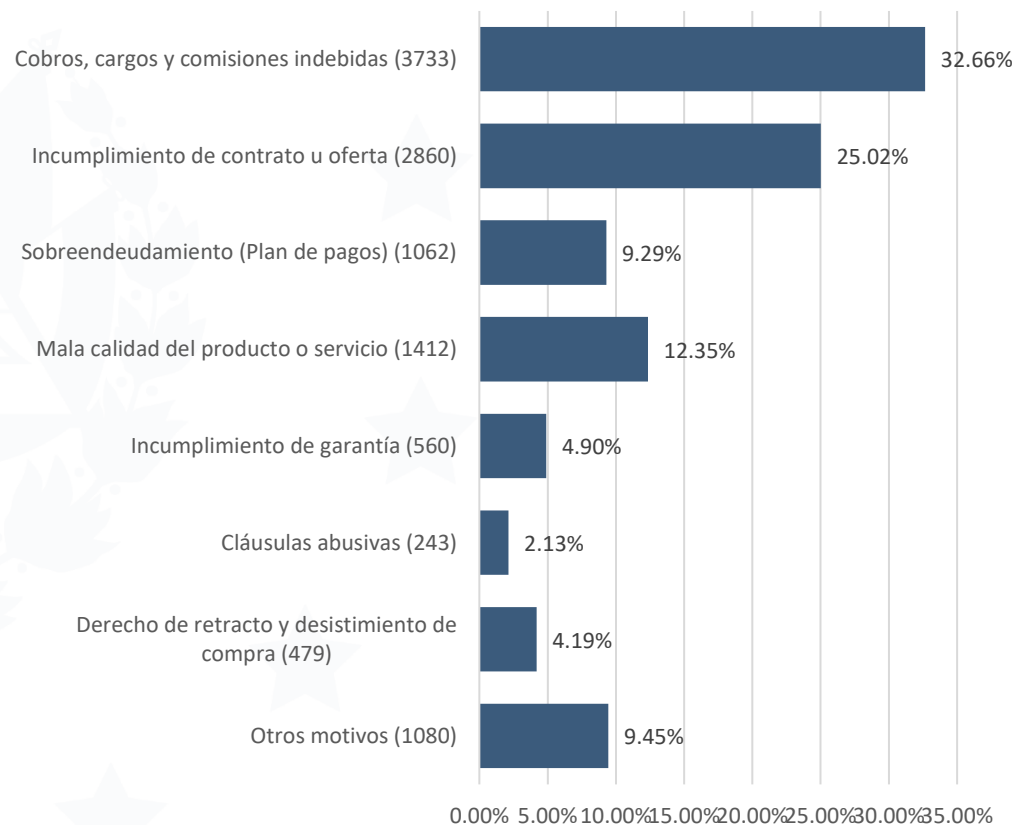


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Marzo 2023

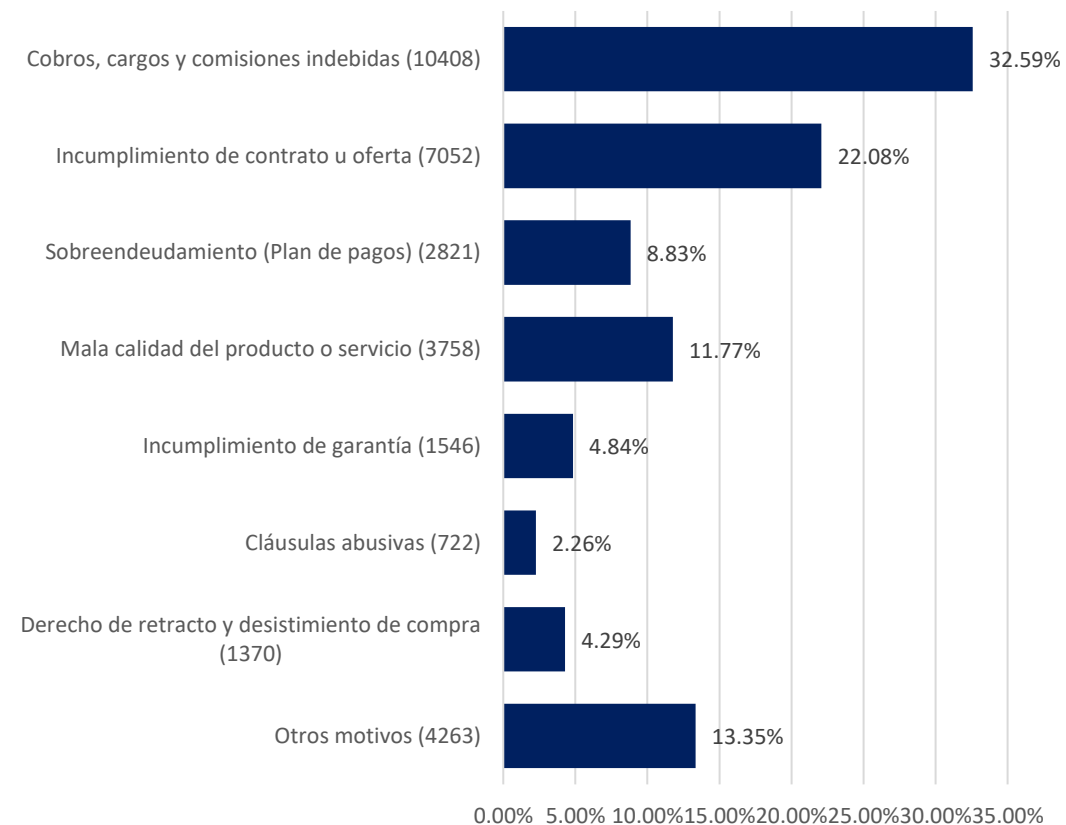


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Marzo - 2023



Atenciones por motivo acumuladas
Enero-Marzo 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Marzo 2023

Forma de recepción	feb-23		mar-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,530	61.17%	4,190	60.87%	660	18.70%
Atención en línea	1,117	19.36%	1,369	19.89%	252	22.56%
Chat	27	0.47%	9	0.13%	-18	-66.67%
Correo Electrónico	316	5.48%	395	5.74%	79	25.00%
Red Social Facebook	333	5.77%	313	4.55%	-20	-6.01%
Red Social Twitter	7	0.12%	46	0.67%	39	557.14%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	30	0.52%	35	0.51%	5	16.67%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	1,700	29.46%	2,023	29.39%	323	19.00%
Punto de atención	1,360	23.57%	1,667	24.22%	307	22.57%
Teléfono Directo	27	0.47%	38	0.55%	11	40.74%
Ventanillas descentralizadas	854	14.80%	989	14.37%	135	15.81%
Alcaldía Municipal	56	0.97%	69	1.00%	13	23.21%
Casa de la Cultura	42	0.73%	48	0.70%	6	14.29%
Ciudad Mujer	377	6.53%	306	4.45%	-71	-18.83%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	340	5.89%	415	6.03%	75	22.06%
Kioscos Virtuales	39	0.68%	151	2.19%		
Total	5,771	100.00%	6,884	100.00%	1,113	19.29%

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Enero-Marzo 2022 y Enero-Marzo 2023

Forma de recepción	Enero-Marzo 2022		Enero-Marzo 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	7,538	55.19%	11,831	61.39%	4,293	56.95%
Atención en línea	3,021	22.12%	3,784	19.64%	763	25.26%
Chat	370	2.71%	139	0.72%	-231	-62.43%
Correo Electrónico	851	6.23%	1,004	5.21%	153	17.98%
Red Social Facebook	200	1.46%	1,076	5.58%	876	438.00%
Red Social Twitter	324	2.37%	69	0.36%	-255	-78.70%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	91	0.67%	88	0.46%	-3	-3.30%
Web Consumidor	6	0.04%	0	0.00%	-6	-100.00%
WhatsApp	2,675	19.58%	5,671	29.43%	2,996	112.00%
Punto de atención	4,433	32.45%	4,741	24.60%	308	6.95%
Teléfono Directo	136	1.00%	104	0.54%	-32	-23.53%
Ventanillas descentralizadas	1,552	11.36%	2,595	13.47%	1,043	67.20%
Alcaldía Municipal	122	0.89%	150	0.78%	28	22.95%
Casa de la Cultura	86	0.63%	114	0.59%	28	32.56%
Ciudad Mujer	314	2.30%	1,027	5.33%	713	227.07%
CONAMYPE	12	0.09%	0	0.00%	-12	-100.00%
Gobernaciones departamentales	1,018	7.45%	1,081	5.61%	63	6.19%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	223	1.16%	223	-
Total	13,659	100.00%	19,271	100.00%	5,612	41.09%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	ene-23	feb-23	Variación (%)	Enero-marzo 2022	Enero-marzo 2023	Variación (%)
Denuncia	1,563	1,723	10.24%	3,891	4,439	14.08%
Avenimiento	1,069	1,197	11.97%	2,883	3,114	8.01%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.00%	1	3	200.00%
Conciliación	242	290	19.83%	440	692	57.27%
Desistimiento	0	0	N/A	148	0	-100.00%
Falta de Ratificación y Prevención	114	142	24.56%	136	314	130.88%
Tribunal Sancionador	137	93	-32.12%	283	316	11.66%
Total	1,563	1,723	10.24%	3,891	4,439	14.08%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados

Marzo 2022– Marzo 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	1,159	730	\$609,182.71
feb-23	1,561	1,225	\$2,593,024.39
mar-23	1,723	3,537	\$1,556,980.80
Total	17,214	18,513	\$15,513,335.06