



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Abril 2023

Atenciones brindadas

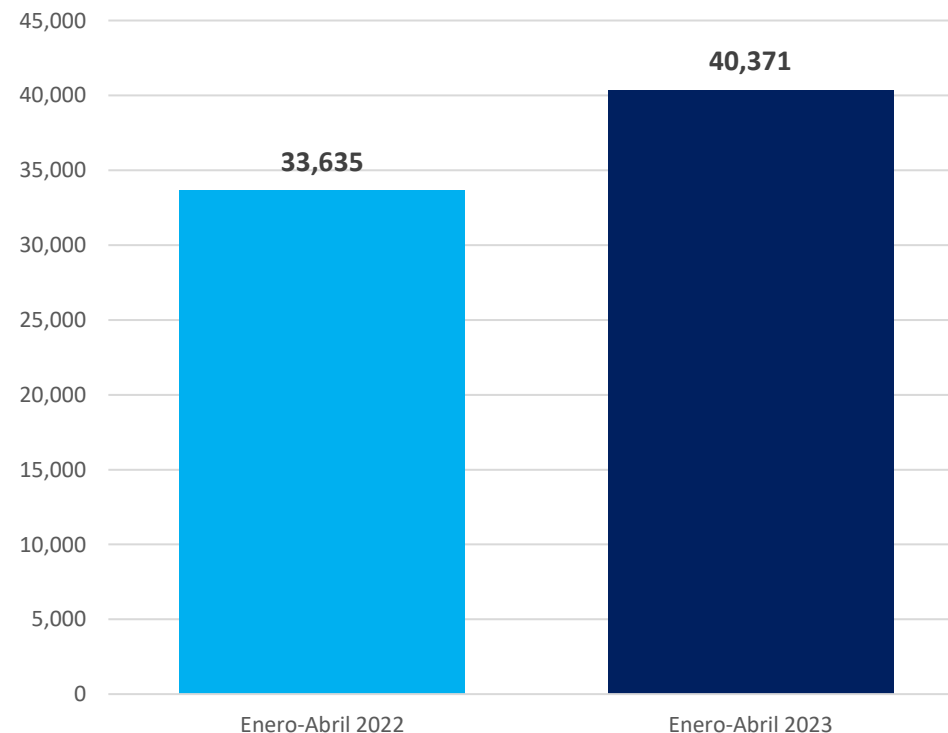
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Marzo-Abril 2023

Tipo de caso	mar-23		abr-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,976	87.10%	7,424	88.32%	-2,552	-25.58%
Denuncia	1,478	12.90%	982	11.68%	-496	-33.56%
Total	11,454	100.00%	8,406	100.00%	-3,048	-26.61%

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

Tipo de caso	Enero-Abril 2022		Enero-Abril 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	28,416	84.48%	34,965	86.61%	6,549	23.05%
Denuncia	5,219	15.52%	5,406	13.39%	187	3.58%
Total	33,635	100.00%	40,371	100.00%	6,736	20.03%

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



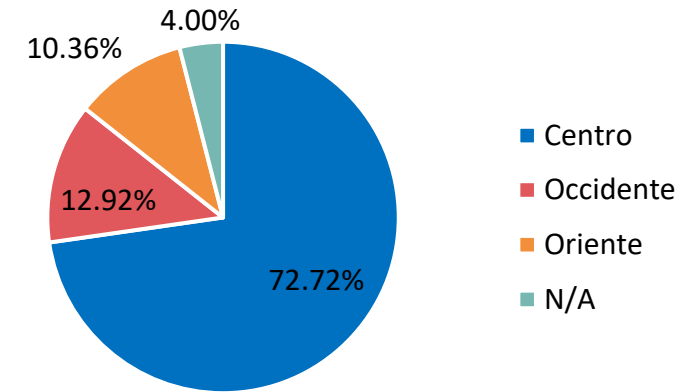
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Abril 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,492	621	6,113	72.72%
Occidente	888	198	1,086	12.92%
Oriente	712	159	871	10.36%
N/A	332	4	336	4.00%
Total	7,424	982	8,406	100.00%

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

Atenciones brindadas por región
Abril 2023

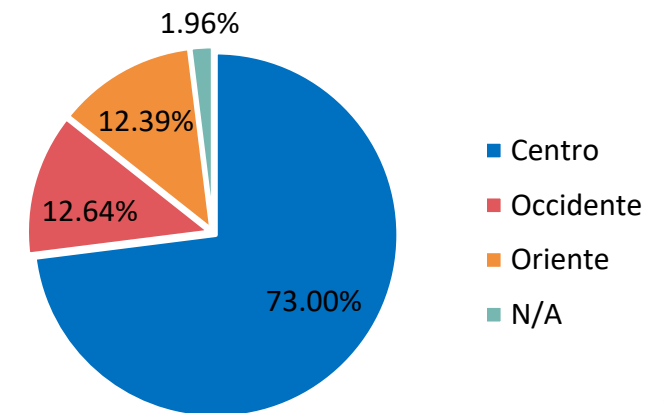


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Abril 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	26,009	3,462	29,471	73.00%
Occidente	4,028	1,076	5,104	12.64%
Oriente	4,155	847	5,002	12.39%
N/A	773	20	793	1.96%
Total	34,965	5,405	40,370	100.00%

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

Atenciones brindadas por región
Enero-Abril 2023

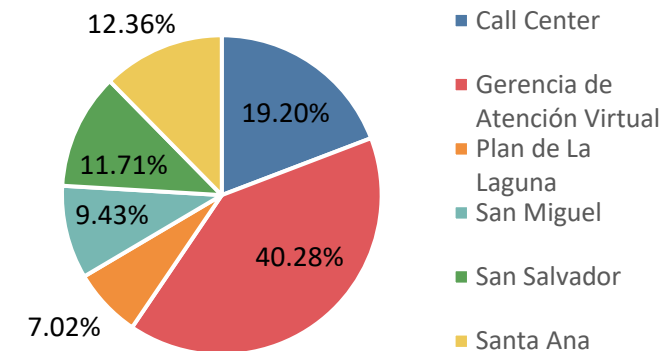


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Abril 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,614	0	1,614	19.20%
Gerencia de Atención Virtual	3,224	162	3,386	40.28%
Plan de La Laguna	359	231	590	7.02%
San Miguel	640	153	793	9.43%
San Salvador	806	178	984	11.71%
Santa Ana	781	258	1,039	12.36%
Total	7,424	982	8,406	100.00%

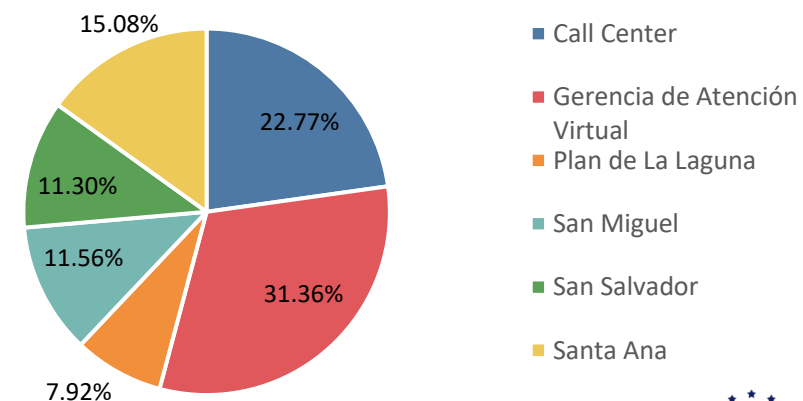
Atenciones brindadas por oficina
Abril 2023



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

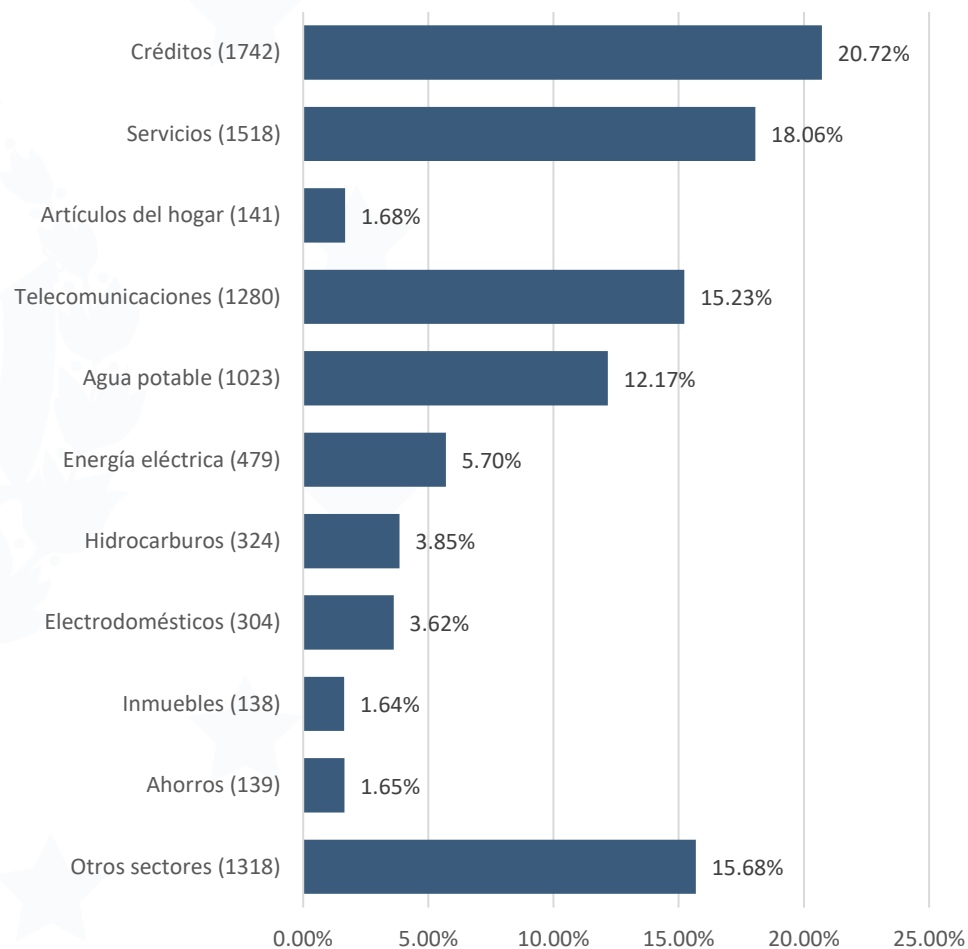
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	9,194	0	9,194	22.77%
Gerencia de Atención Virtual	11,998	663	12,661	31.36%
Plan de La Laguna	1,852	1,347	3,199	7.92%
San Miguel	3,838	829	4,667	11.56%
San Salvador	3,603	960	4,563	11.30%
Santa Ana	4,480	1,606	6,086	15.08%
Total	34,965	5,405	40,370	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Abril 2023

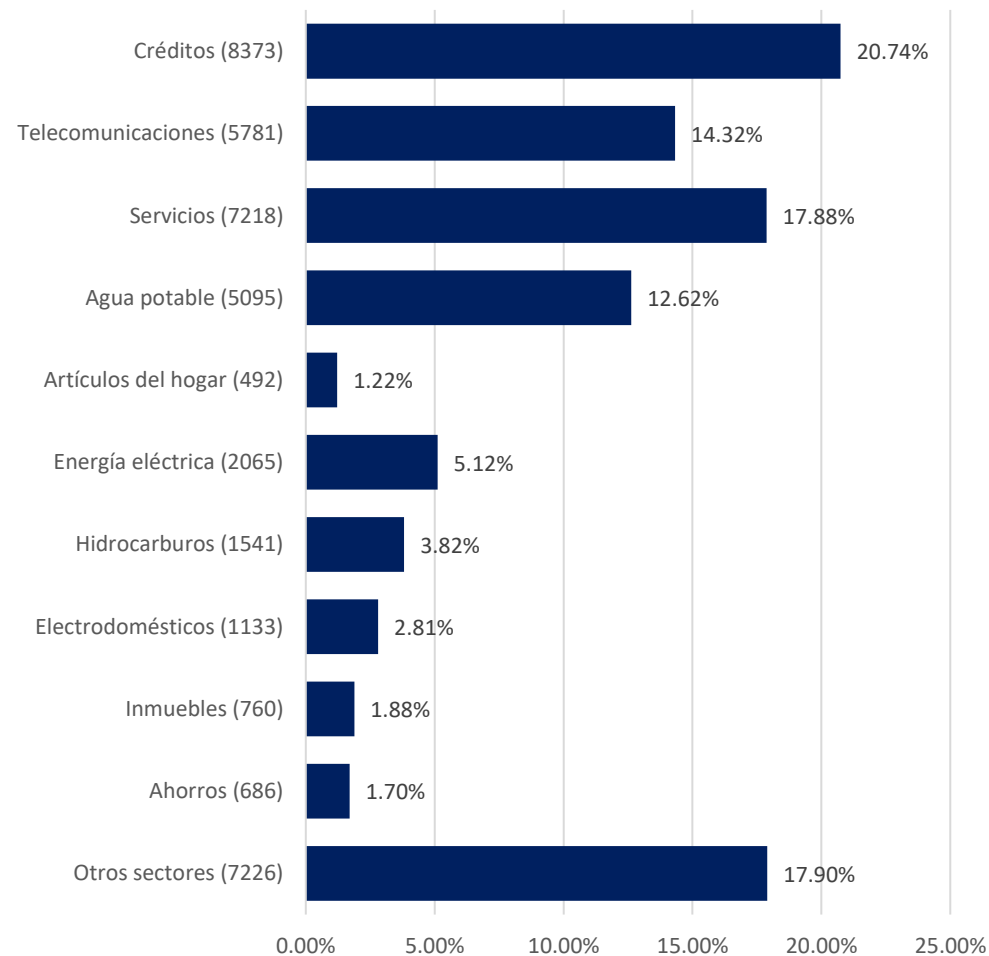


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Abril 2023

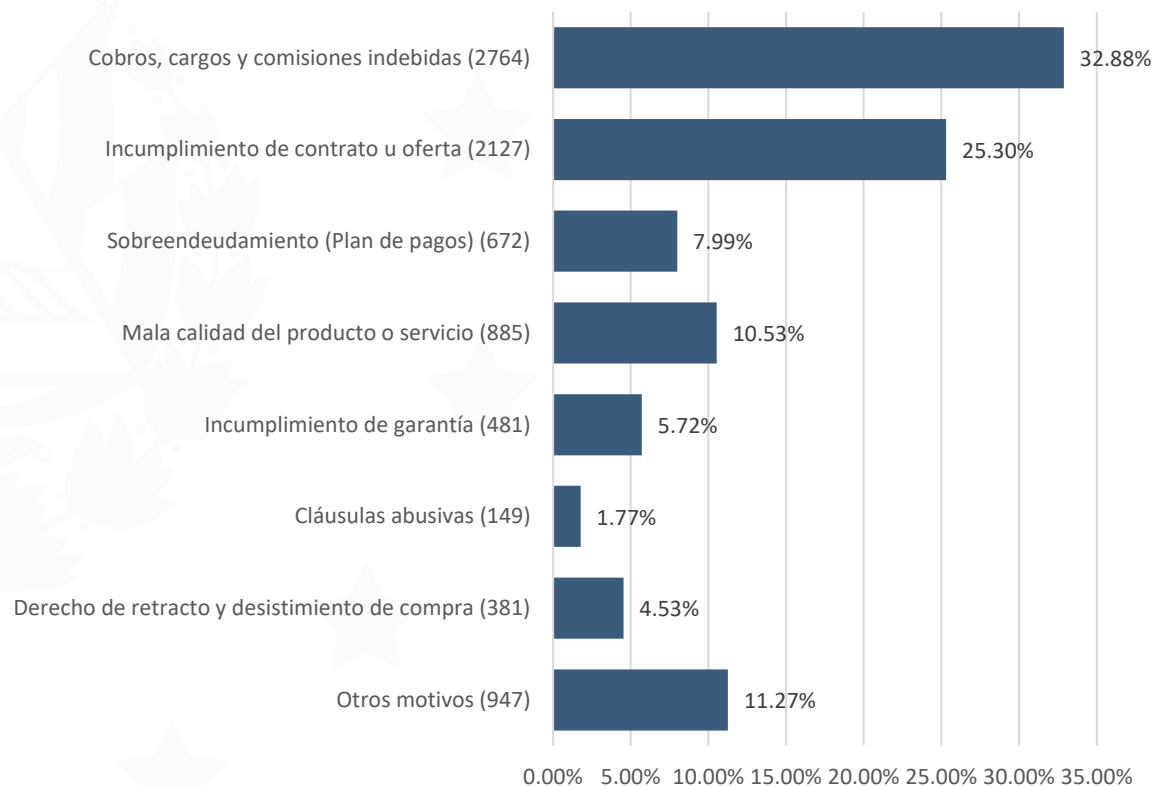


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Abril 2023

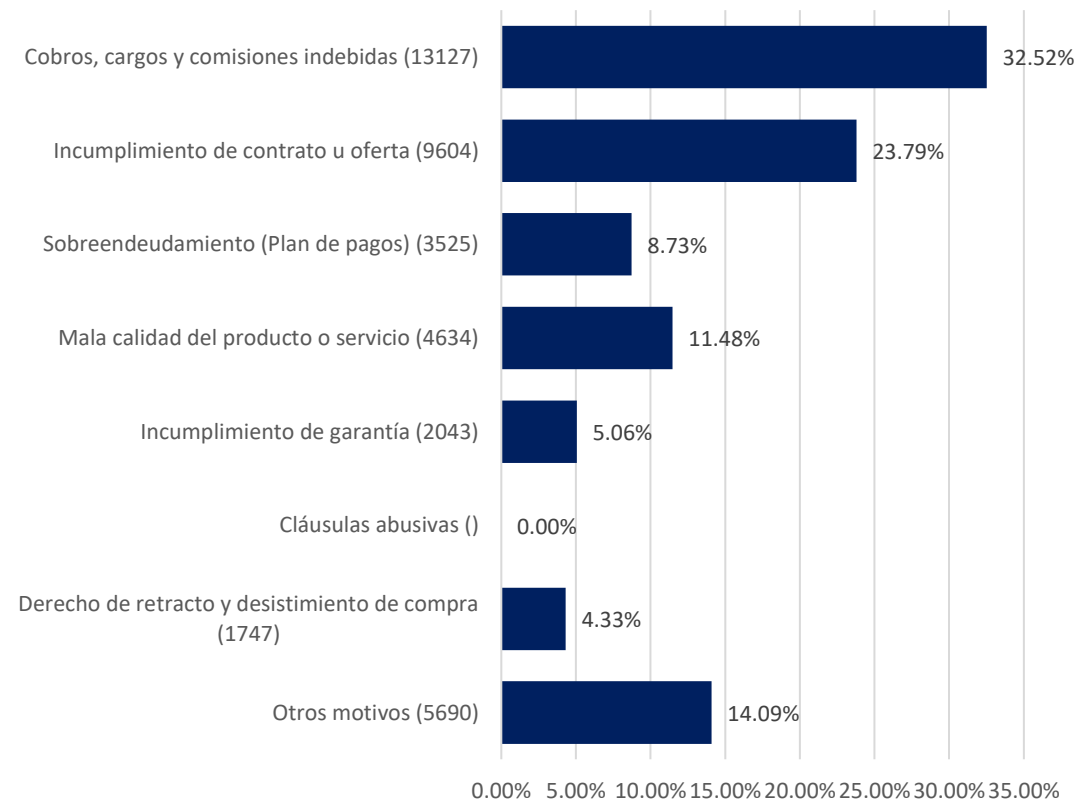


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Abril - 2023



Atenciones por motivo acumuladas
Enero-Abril 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Abril 2023

Forma de recepción	mar-23		abr-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,214	60.99%	3,604	64.12%	-610	-14.48%
Atención en línea	1,366	19.77%	919	16.35%	-447	-32.72%
Chat	9	0.13%	23	0.41%	14	155.56%
Correo Electrónico	394	5.70%	210	3.74%	-184	-46.70%
Red Social Facebook	313	4.53%	415	7.38%	102	32.59%
Red Social Twitter	46	0.67%	114	2.03%	68	147.83%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	35	0.51%	34	0.60%	-1	-2.86%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	2,051	29.69%	1,889	33.61%	-162	-7.90%
Punto de atención	1,667	24.13%	1,123	19.98%	-544	-32.63%
Teléfono Directo	39	0.56%	26	0.46%	-13	-33.33%
Ventanillas descentralizadas	838	12.13%	494	8.79%	-344	-41.05%
Alcaldía Municipal	69	1.00%	35	0.62%	-34	-49.28%
Casa de la Cultura	48	0.69%	25	0.44%	-23	-47.92%
Ciudad Mujer	307	4.44%	201	3.58%	-106	-34.53%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	414	5.99%	233	4.15%	-181	-43.72%
Kioscos Virtuales	151	2.19%	374	6.65%		
Total	6,909	100.00%	5,621	100.00%	-1,288	-18.64%

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

Forma de recepción	Enero-Abril 2022		Enero-Abril 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	10,077	58.44%	15,459	62.04%	5,382	53.41%
Atención en línea	3,908	22.67%	4,700	18.86%	792	20.27%
Chat	455	2.64%	162	0.65%	-293	-64.40%
Correo Electrónico	1,095	6.35%	1,213	4.87%	118	10.78%
Red Social Facebook	467	2.71%	1,491	5.98%	1,024	219.27%
Red Social Twitter	393	2.28%	183	0.73%	-210	-53.44%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.05%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	104	0.60%	122	0.49%	18	17.31%
Web Consumidor	6	0.03%	0	0.00%	-6	-100.00%
WhatsApp	3,641	21.12%	7,588	30.45%	3,947	108.40%
Punto de atención	4,974	28.85%	5,864	23.53%	890	17.89%
Teléfono Directo	179	1.04%	131	0.53%	-48	-26.82%
Ventanillas descentralizadas	2,012	11.67%	2,938	11.79%	926	46.02%
Alcaldía Municipal	171	0.99%	185	0.74%	14	8.19%
Casa de la Cultura	126	0.73%	139	0.56%	13	10.32%
Ciudad Mujer	398	2.31%	1,229	4.93%	831	208.79%
CONAMYPE	12	0.07%	0	0.00%	-12	-100.00%
Gobernaciones departamentales	1,305	7.57%	1,313	5.27%	8	0.61%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	597	2.40%	597	-
Total	17,242	100.00%	24,917	100.00%	7,675	44.51%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	mar-23	abr-23	Variación (%)	Enero-Abril 2022	Enero-Abril 2023	Variación (%)
Denuncia	1,723	996	-42.19%	4,896	5,435	11.01%
Avenimiento	1,197	674	-43.69%	3,642	3,788	4.01%
Cerrado por razones de oficio	1	0	0.00%	1	3	200.00%
Conciliación	290	173	-40.34%	559	865	54.74%
Desistimiento	0	0	N/A	179	0	-100.00%
Falta de Ratificación y Prevención	142	86	-39.44%	159	400	151.57%
Tribunal Sancionador	93	63	-32.26%	356	379	6.46%
Total	1,723	996	-42.19%	4,896	5,435	11.01%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados

Abril 2022 – Abril 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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	1,154	730	\$609,182.71
feb-23	1,524	1,224	\$2,592,064.44
mar-23	1,730	3,544	\$1,558,950.61
abr-23	999	863	\$1,139,845.46
Total	16,795	18,386	\$ 15,797,192.89