



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Mayo 2023

Atenciones brindadas

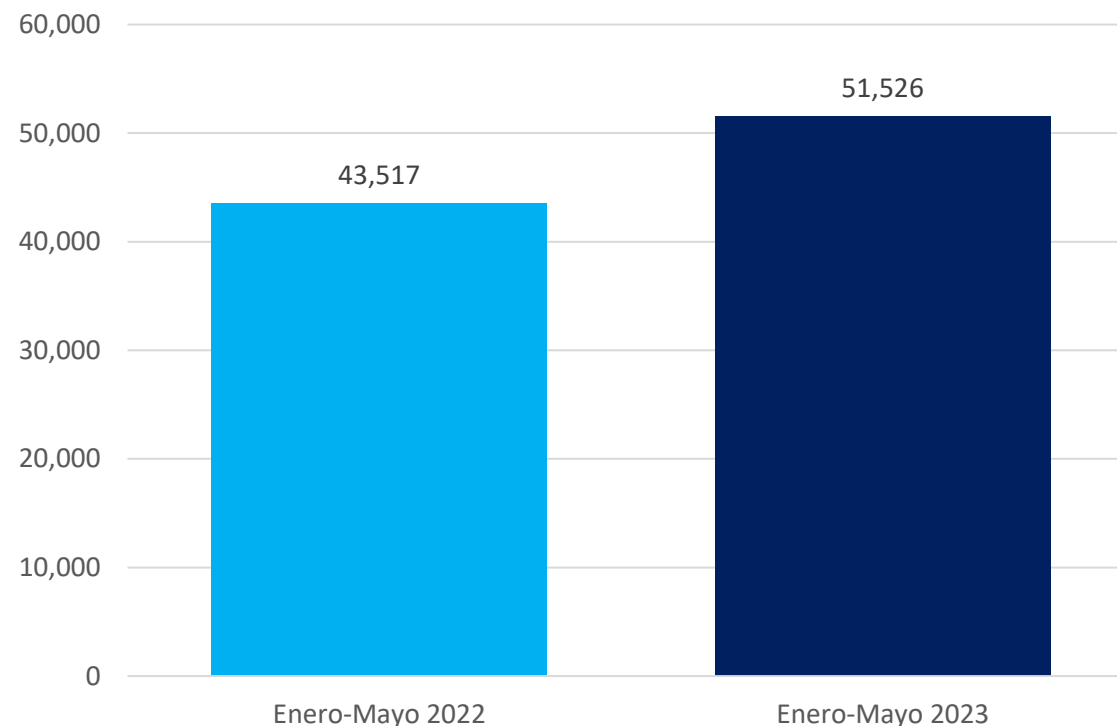
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Abril-Mayo 2023

Tipo de caso	abr-23		may-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,423	88.33%	9,667	86.63%	2,244	30.23%
Denuncia	981	11.67%	1,492	13.37%	511	52.09%
Total	8,404	100.00%	11,159	100.00%	2,755	32.78%

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

Tipo de caso	Enero-Mayo 2022		Enero-Mayo 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	36,902	84.80%	44,631	86.62%	7,729	20.94%
Denuncia	6,615	15.20%	6,895	13.38%	280	4.23%
Total	43,517	100.00%	51,526	100.00%	8,009	18.40%

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



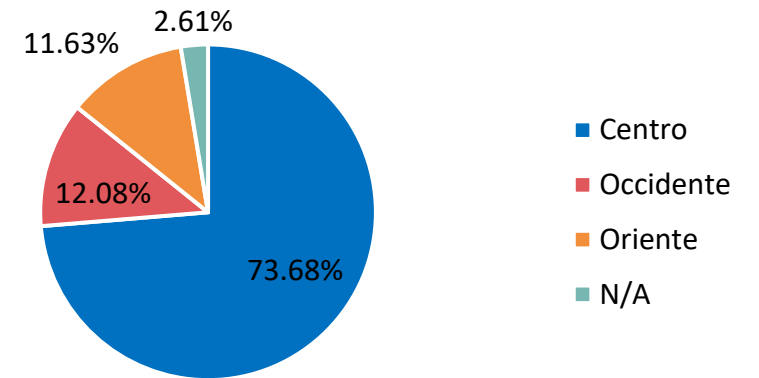
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Mayo 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,213	1,009	8,222	73.68%
Occidente	1,076	272	1,348	12.08%
Oriente	1,092	206	1,298	11.63%
N/A	286	5	291	2.61%
Total	9,667	1,492	11,159	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Mayo 2023

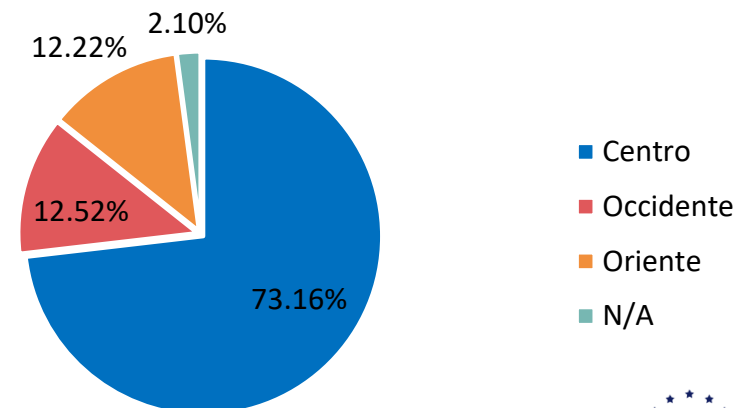


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Mayo 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	33,225	4,470	37,695	73.16%
Occidente	5,104	1,347	6,451	12.52%
Oriente	5,244	1,053	6,297	12.22%
N/A	1,058	25	1,083	2.10%
Total	44,631	6,895	51,526	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Enero-Mayo 2023

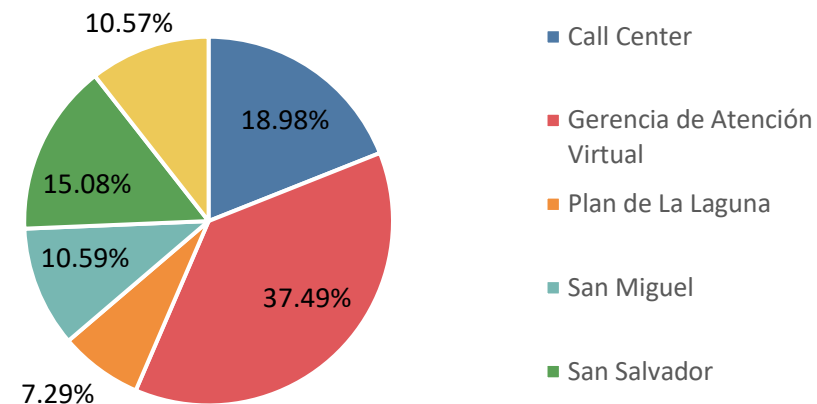


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Mayo 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,118	0	2,118	18.98%
Gerencia de Atención Virtual	3,937	246	4,183	37.49%
Plan de La Laguna	427	386	813	7.29%
San Miguel	985	197	1,182	10.59%
San Salvador	1,226	457	1,683	15.08%
Santa Ana	974	206	1,180	10.57%
Total	9,667	1,492	11,159	100.00%

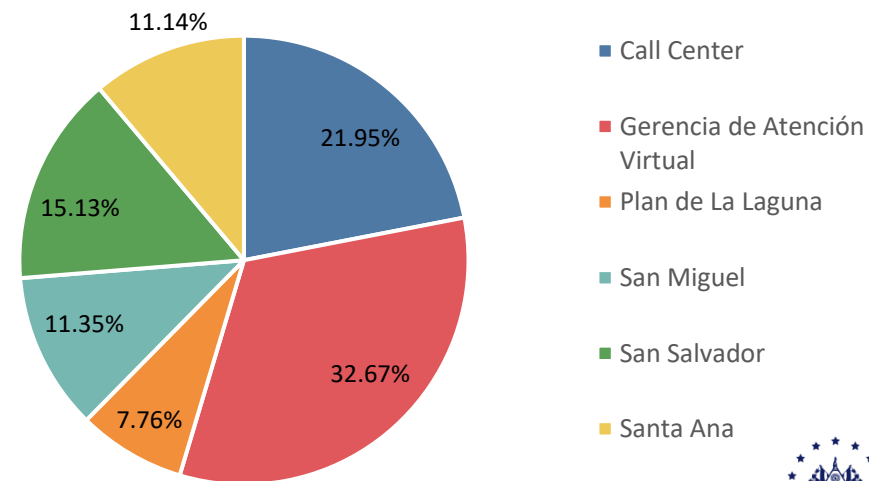
Atenciones brindadas por oficina
Mayo 2023



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

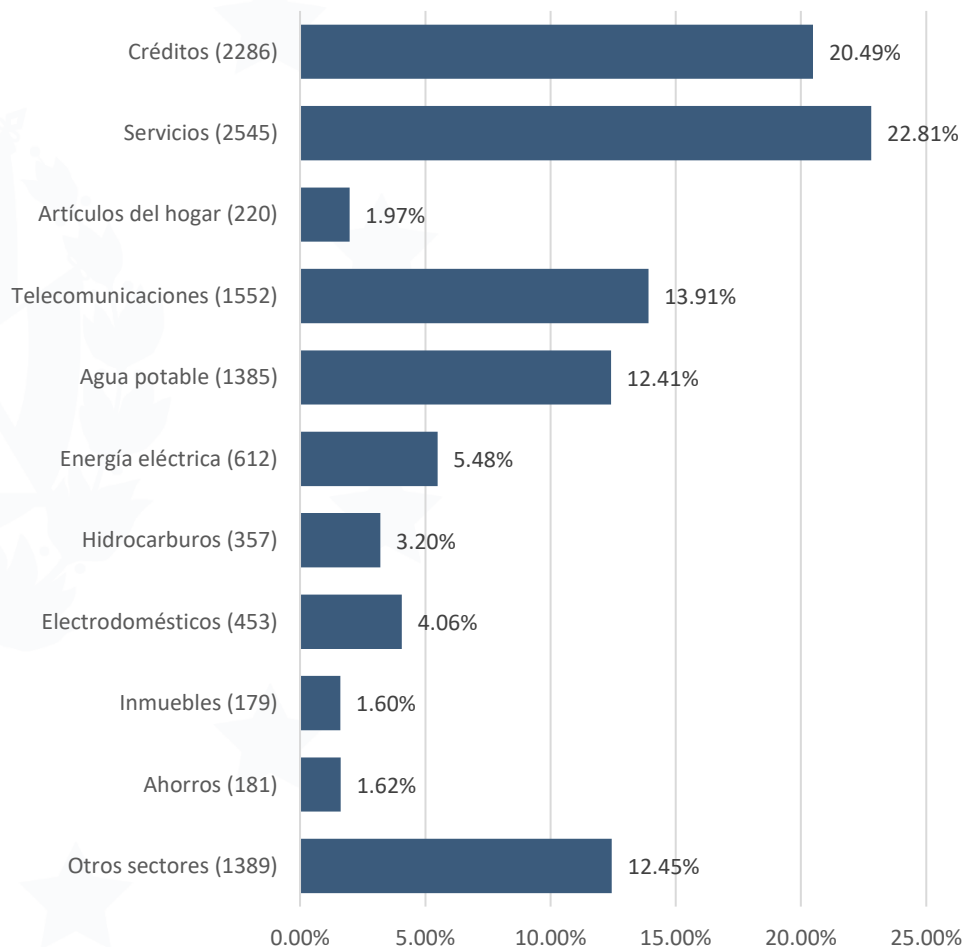
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	11,312	0	11,312	21.95%
Gerencia de Atención Virtual	15,935	896	16,831	32.67%
Plan de La Laguna	2,279	1,720	3,999	7.76%
San Miguel	4,823	1,024	5,847	11.35%
San Salvador	5,706	2,091	7,797	15.13%
Santa Ana	4,576	1,164	5,740	11.14%
Total	44,631	6,895	51,526	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Mayo 2023

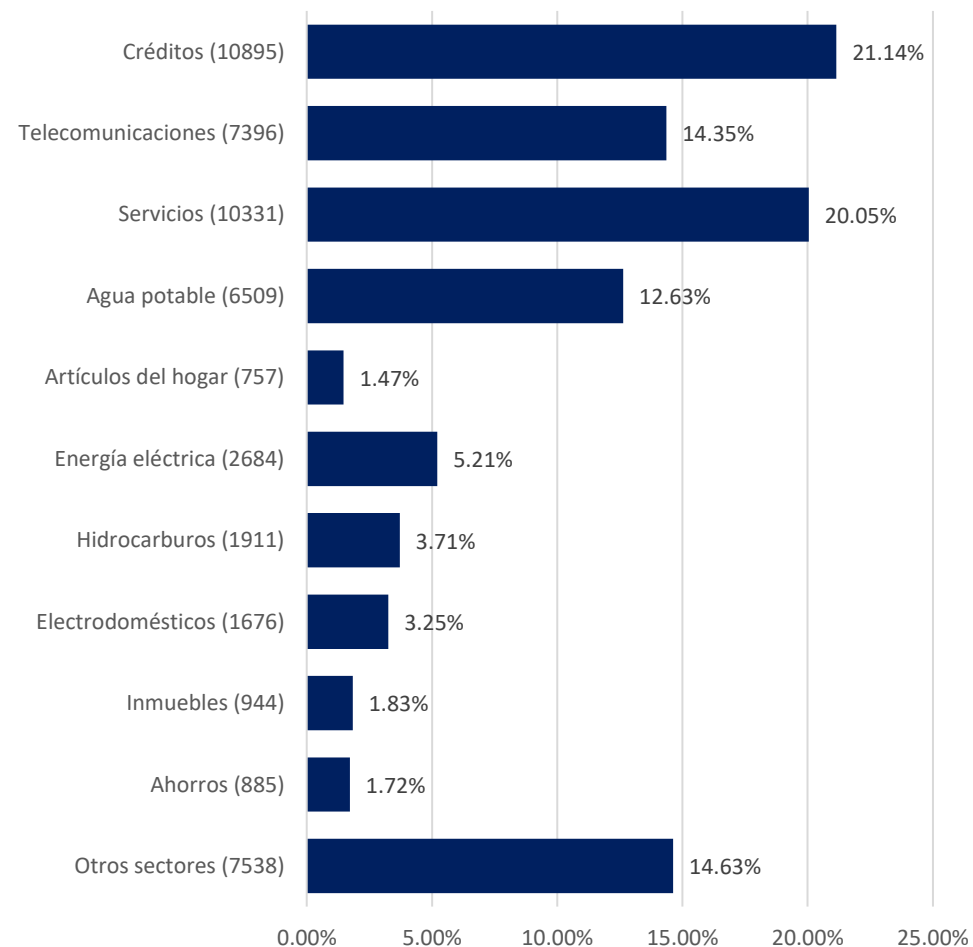


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Mayo 2023

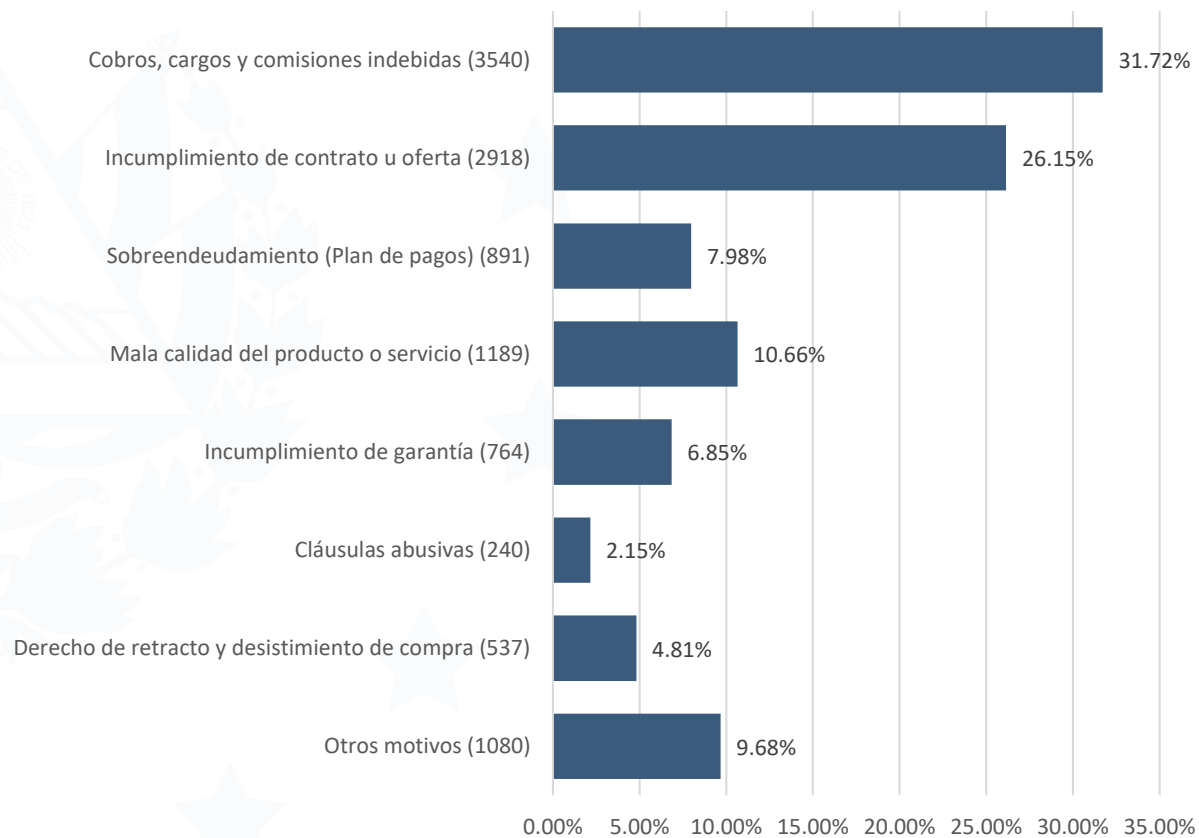


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Mayo 2023

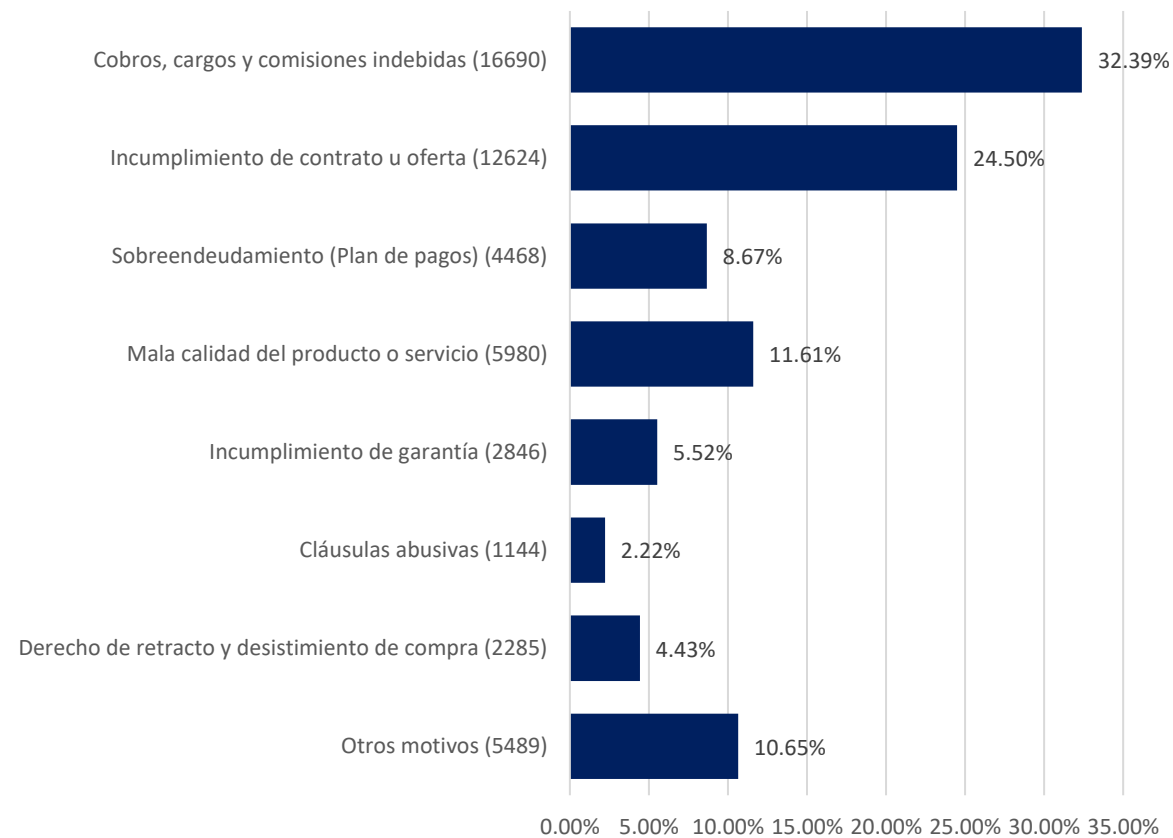


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Mayo - 2023



Atenciones por motivo acumuladas
Enero-Mayo 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Mayo 2023

Forma de recepción	abr-23		may-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,610	64.21%	4,578	63.11%	968	26.81%
Atención en línea	919	16.35%	1,162	16.02%	243	26.44%
Chat	23	0.41%	56	0.77%	33	143.48%
Correo Electrónico	210	3.74%	228	3.14%	18	8.57%
Red Social Facebook	416	7.40%	485	6.69%	69	16.59%
Red Social Twitter	115	2.05%	128	1.76%	13	11.30%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	34	0.60%	37	0.51%	3	8.82%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	1,893	33.67%	2,482	34.22%	589	31.11%
Punto de atención	1,122	19.96%	1,493	20.58%	371	33.07%
Teléfono Directo	21	0.37%	37	0.51%	16	76.19%
Ventanillas descentralizadas	869	15.46%	1,146	15.80%	277	31.88%
Alcaldía Municipal	35	0.62%	53	0.73%	18	51.43%
Casa de la Cultura	25	0.44%	22	0.30%	-3	-12.00%
Ciudad Mujer	201	3.58%	311	4.29%	110	54.73%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	233	4.14%	401	5.53%	168	72.10%
Kioscos Virtuales	375	6.67%	359	4.95%		
Total	5,622	100.00%	7,254	100.00%	1,632	29.03%

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

Forma de recepción	Enero-Mayo 2022		Enero-Mayo 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	12,970	57.87%	20,043	62.30%	7,073	54.53%
Atención en línea	4,805	21.44%	5,862	18.22%	1,057	22.00%
Chat	601	2.68%	218	0.68%	-383	-63.73%
Correo Electrónico	1,514	6.75%	1,441	4.48%	-73	-4.82%
Red Social Facebook	689	3.07%	1,977	6.15%	1,288	186.94%
Red Social Twitter	432	1.93%	312	0.97%	-120	-27.78%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.04%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	128	0.57%	159	0.49%	31	24.22%
Web Consumidor	6	0.03%	0	0.00%	-6	-100.00%
WhatsApp	4,787	21.36%	10,074	31.31%	5,287	110.44%
Punto de atención	6,514	29.06%	7,356	22.86%	842	12.93%
Teléfono Directo	247	1.10%	163	0.51%	-84	-34.01%
Ventanillas descentralizadas	2,683	11.97%	4,610	14.33%	1,927	71.82%
Alcaldía Municipal	225	1.00%	238	0.74%	13	5.78%
Casa de la Cultura	137	0.61%	161	0.50%	24	17.52%
Ciudad Mujer	539	2.40%	1,540	4.79%	1,001	185.71%
CONAMYPE	38	0.17%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	1,744	7.78%	1,714	5.33%	-30	-1.72%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	957	2.97%	957	-
Total	22,414	100.00%	32,172	100.00%	9,758	43.54%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	abr-23	may-23	Variación (%)	Enero-Mayo 2022	Enero-Mayo 2023	Variación (%)
Denuncia	996	1,443	44.88%	6,313	6,838	8.32%
Avenimiento	672	949	41.22%	4,701	4,713	0.26%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	131	221	68.70%	702	911	29.77%
Desistimiento	62	86	38.71%	238	359	50.84%
Falta de Ratificación y Prevención	69	84	21.74%	217	411	89.40%
Tribunal Sancionador	62	103	66.13%	454	443	-2.42%
Total	996	1,443	44.88%	4,896	6,838	39.67%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Mayo 2022– Mayo 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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	1,151	730	\$609,182.71
feb-23	1,521	1,222	\$2,591,932.63
mar-23	1,727	3,543	\$1,557,880.33
abr-23	996	865	\$1,140,019.60
may-23	1,443	7,348	\$1,281,024.58
Total	17,221	24,919	16,570,034