



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Junio 2023

Atenciones brindadas

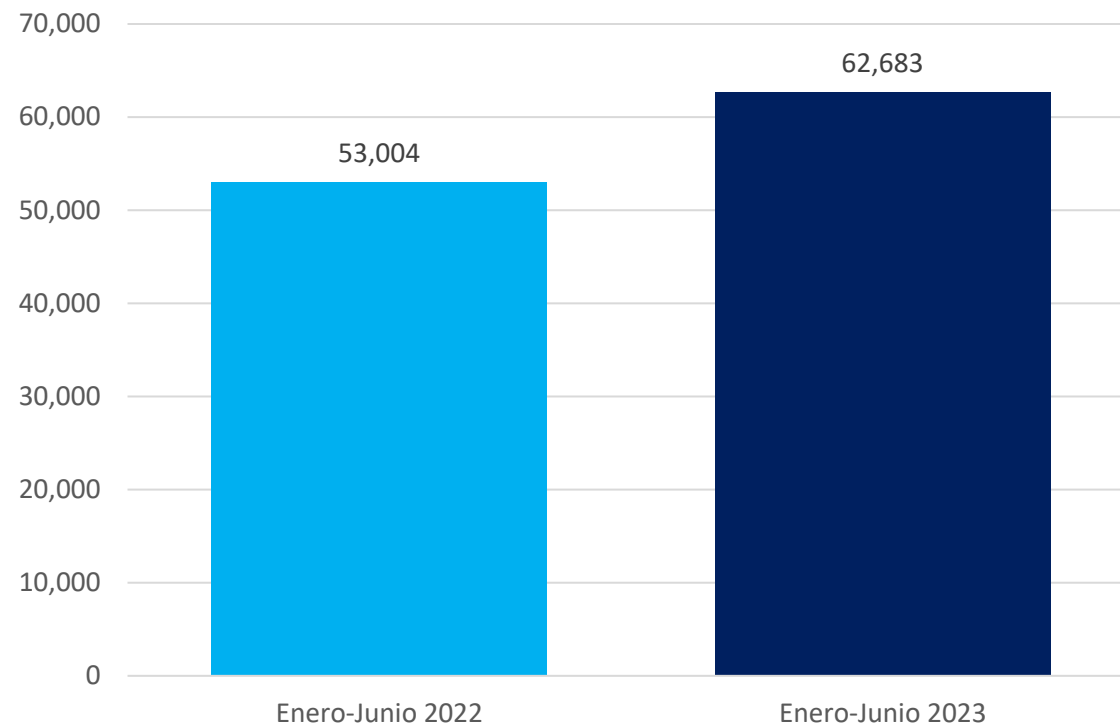
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Mayo-Junio 2023

Tipo de caso	may-23		jun-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,667	86.63%	9,675	86.72%	8	0.08%
Denuncia	1,492	13.37%	1,482	13.28%	-10	-0.67%
Total	11,159	100.00%	11,157	100.00%	-2	-0.02%

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

Tipo de caso	Enero-Junio 2022		Enero-Junio 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	44,925	84.76%	54,306	86.64%	9,381	20.88%
Denuncia	8,079	15.24%	8,377	13.36%	298	3.69%
Total	53,004	100.00%	62,683	100.00%	9,679	18.26%

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



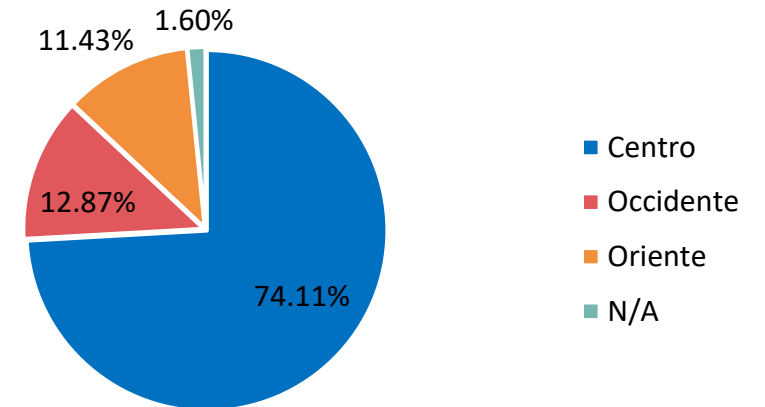
Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Junio 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,297	971	8,268	74.11%
Occidente	1,105	331	1,436	12.87%
Oriente	1,105	170	1,275	11.43%
N/A	168	10	178	1.60%
Total	9,675	1,482	11,157	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Junio 2023

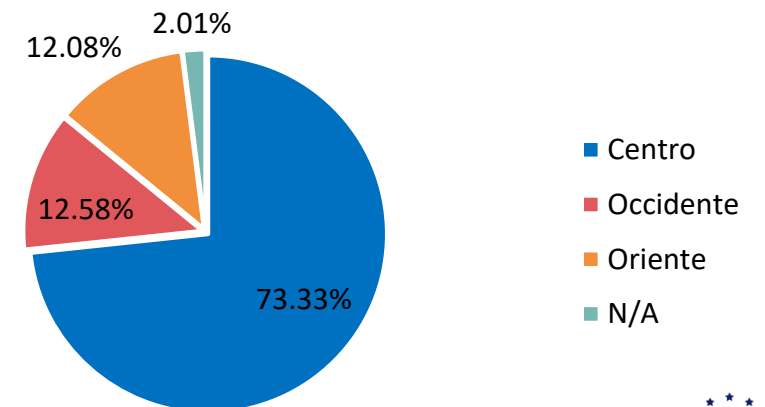


Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Junio 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	40,520	5,442	45,962	73.33%
Occidente	6,209	1,678	7,887	12.58%
Oriente	6,349	1,223	7,572	12.08%
N/A	1,226	35	1,261	2.01%
Total	54,304	8,378	62,682	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Enero-Junio 2023

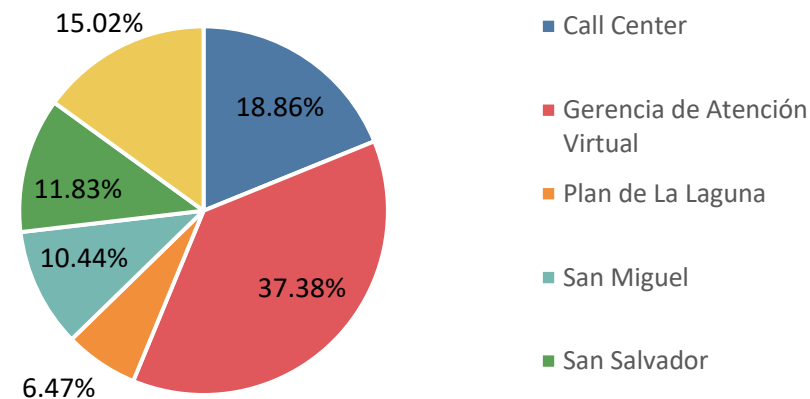


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Junio 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,104		2,104	18.86%
Gerencia de Atención Virtual	3,906	264	4,170	37.38%
Plan de La Laguna	405	317	722	6.47%
San Miguel	997	168	1,165	10.44%
San Salvador	1,025	295	1,320	11.83%
Santa Ana	1,238	438	1,676	15.02%
Total	9,675	1,482	11,157	100.00%

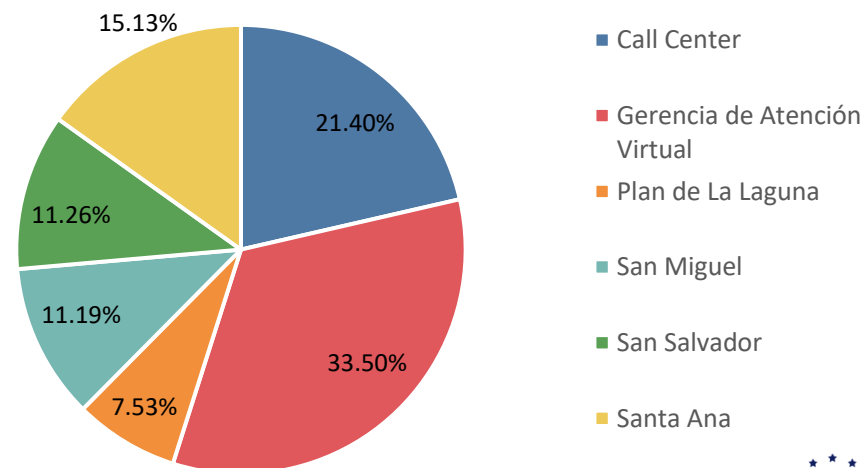
Atenciones brindadas por oficina
Junio 2023



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

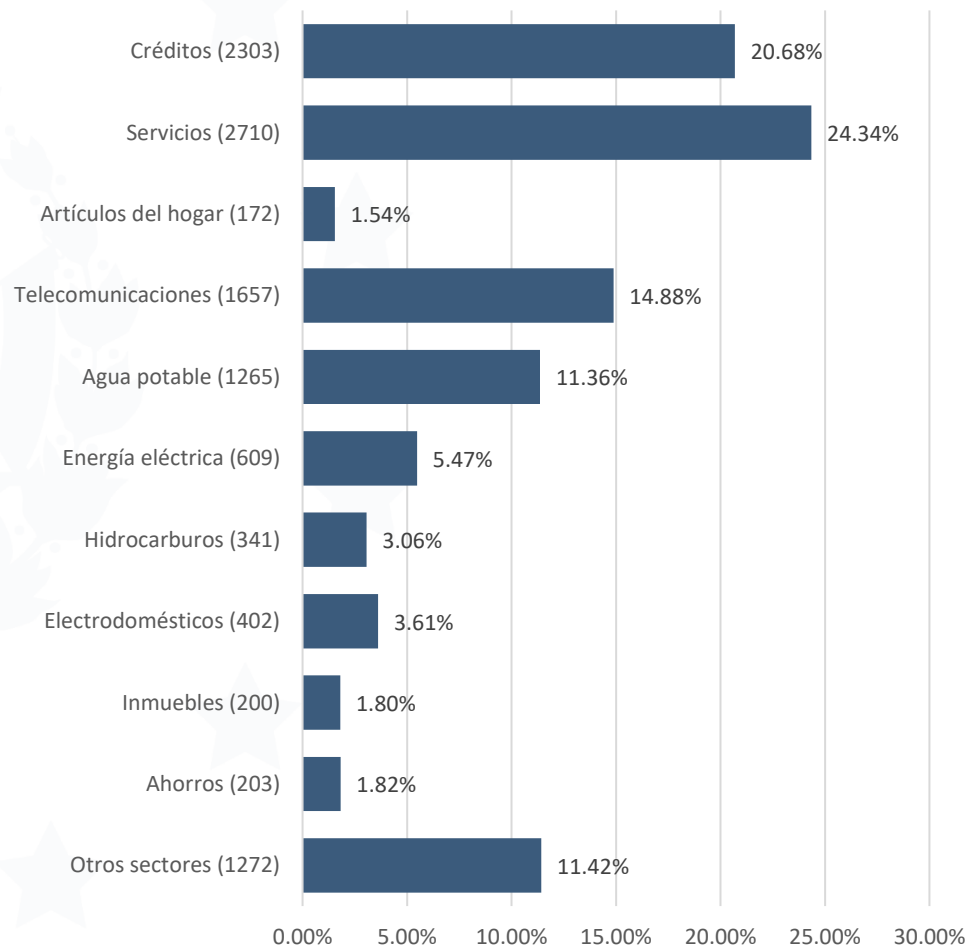
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	13,414		13,414	21.40%
Gerencia de Atención Virtual	19,841	1,158	20,999	33.50%
Plan de La Laguna	2,684	2,033	4,717	7.53%
San Miguel	5,820	1,191	7,011	11.19%
San Salvador	5,601	1,458	7,059	11.26%
Santa Ana	6,944	2,538	9,482	15.13%
Total	54,304	8,378	62,682	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Junio 2023

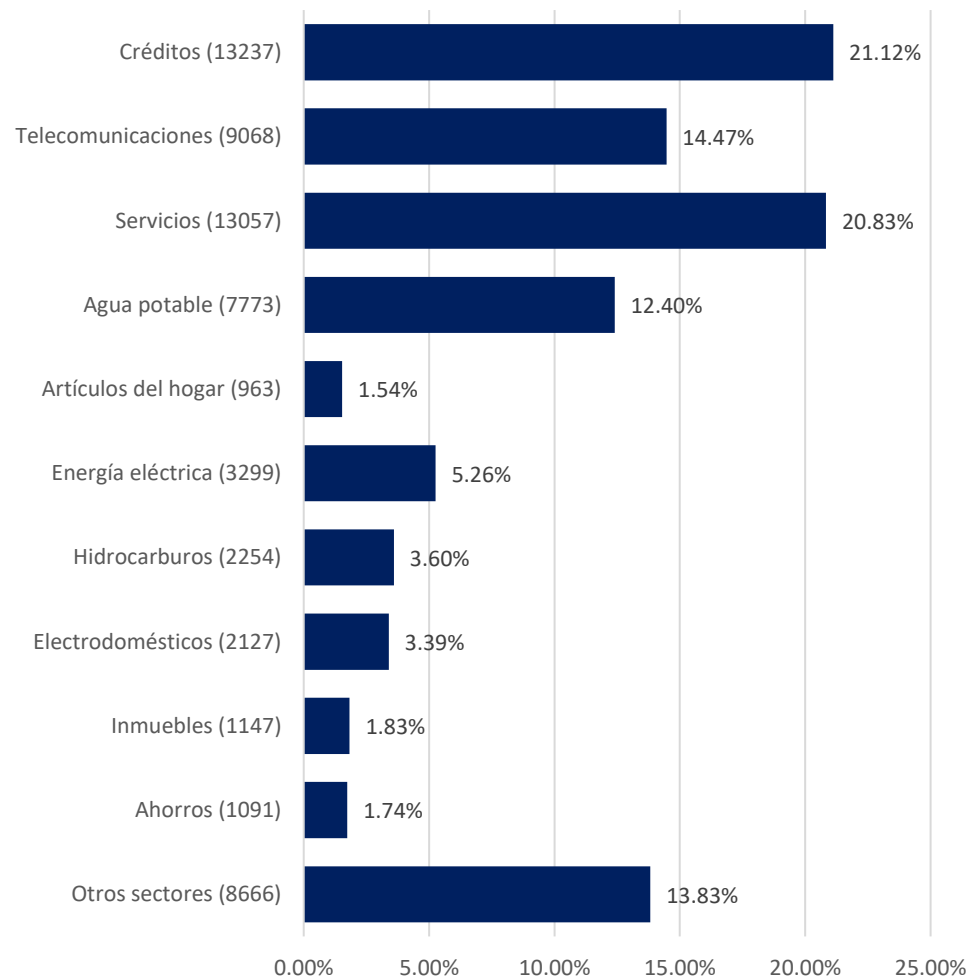


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Junio - 2023

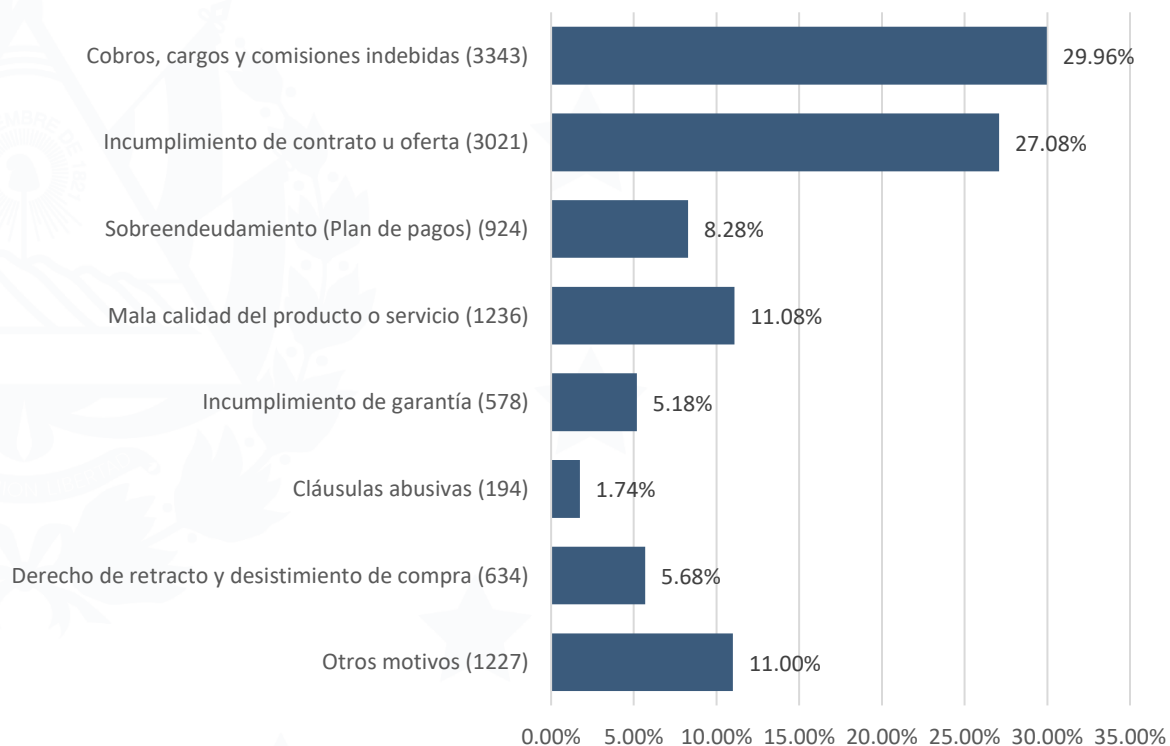


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Junio 2023

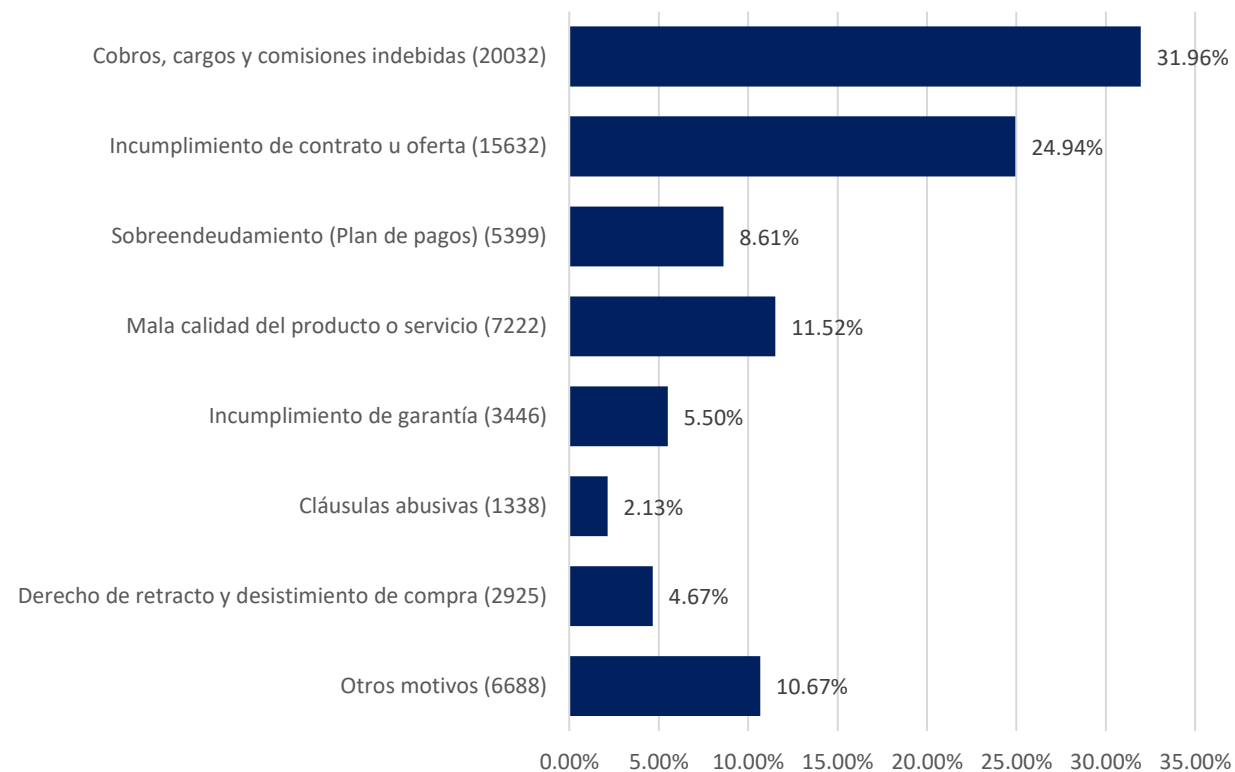


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Junio - 2023



Atenciones por motivo acumuladas Enero-Junio 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Junio 2023

Forma de recepción	may-23		jun-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,579	63.12%	4,783	66.90%	204	4.46%
Atención en línea	1,163	16.03%	1,117	15.62%	-46	-3.96%
Chat	56	0.77%	35	0.49%	-21	-37.50%
Correo Electrónico	228	3.14%	219	3.06%	-9	-3.95%
Red Social Facebook	485	6.69%	569	7.96%	84	17.32%
Red Social Twitter	128	1.76%	121	1.69%	-7	-5.47%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	37	0.51%	59	0.83%	22	59.46%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	2,482	34.21%	2,663	37.25%	181	7.29%
Punto de atención	1,494	20.59%	1,446	20.23%	-48	-3.21%
Teléfono Directo	37	0.51%	19	0.27%	-18	-48.65%
Ventanillas descentralizadas	1,145	15.78%	901	12.60%	-244	-21.31%
Alcaldía Municipal	53	0.73%	54	0.76%	1	1.89%
Casa de la Cultura	22	0.30%	23	0.32%	1	4.55%
Ciudad Mujer	312	4.30%	314	4.39%	2	0.64%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	399	5.50%	388	5.43%	-11	-2.76%
Kioscos Virtuales	359	4.95%	122	1.71%		
Total	7,255	100.00%	7,149	100.00%	-106	-1.46%

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

Forma de recepción	Enero-Junio 2022		Enero-Junio 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	15,866	57.42%	24,824	63.13%	8,958	56.46%
Atención en línea	5,784	20.93%	6,980	17.75%	1,196	20.68%
Chat	683	2.47%	251	0.64%	-432	-63.25%
Correo Electrónico	1,728	6.25%	1,660	4.22%	-68	-3.94%
Red Social Facebook	880	3.18%	2,546	6.48%	1,666	189.32%
Red Social Twitter	443	1.60%	433	1.10%	-10	-2.26%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.03%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	151	0.55%	217	0.55%	66	43.71%
Web Consumidor	7	0.03%	0	0.00%	-7	-100.00%
WhatsApp	6,182	22.37%	12,737	32.39%	6,555	106.03%
Punto de atención	8,161	29.54%	8,804	22.39%	643	7.88%
Teléfono Directo	268	0.97%	182	0.46%	-86	-32.09%
Ventanillas descentralizadas	3,335	12.07%	5,509	14.01%	2,174	65.19%
Alcaldía Municipal	256	0.93%	293	0.75%	37	14.45%
Casa de la Cultura	145	0.52%	184	0.47%	39	26.90%
Ciudad Mujer	714	2.58%	1,857	4.72%	1,143	160.08%
CONAMYPE	38	0.14%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	2,182	7.90%	2,095	5.33%	-87	-3.99%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	1,080	2.75%	1,080	-
Total	27,630	100.00%	39,319	100.00%	11,689	42.31%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	may-23	jun-23	Variación (%)	Enero-Junio 2022	Enero-Junio 2023	Variación (%)
Denuncia	1,436	1,536	6.96%	7,534	8,365	11.03%
Avenimiento	945	1,077	13.97%	5,578	5,785	3.71%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	221	228	3.17%	857	1,138	32.79%
Desistimiento	84	64	-23.81%	289	421	45.67%
Falta de Ratificación y Prevención	83	75	-9.64%	267	485	81.65%
Tribunal Sancionador	103	92	-10.68%	542	535	-1.29%
Total	1,436	1,536	6.96%	4,896	8,365	70.85%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados

Junio 2022– Junio 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
jun-23	1,540	1,036	\$668,037.21
Total	17,344	24,939	\$16,719,762