



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Julio 2023

# Atenciones brindadas

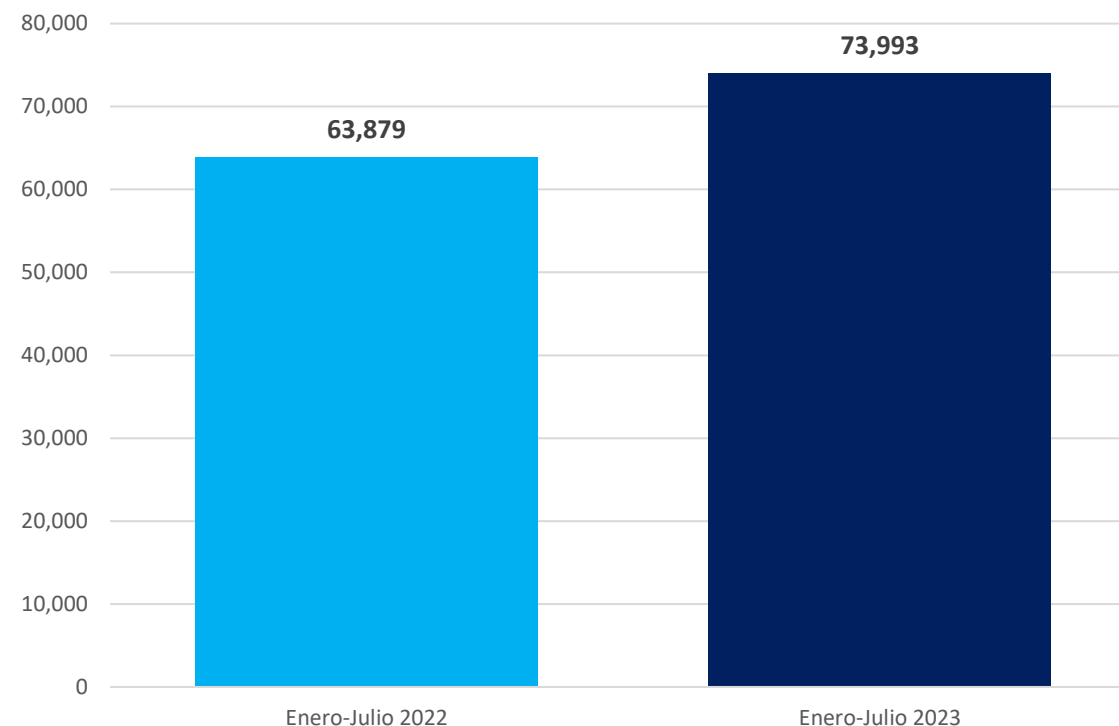
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Junio-Julio 2023

Tipo de caso	Jun-23		jul-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,681	86.72%	9,811	86.75%	130	1.34%
Denuncia	1,482	13.28%	1,498	13.25%	16	1.08%
<b>Total</b>	<b>11,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>11,309</b>	<b>100.00%</b>	<b>146</b>	<b>1.31%</b>

## Atenciones brindadas Enero-Julio/2022 y Enero-Julio/2023

Tipo de caso	Enero-Julio 2022		Enero-Julio 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	54,355	85.09%	64,117	86.65%	9,762	17.96%
Denuncia	9,524	14.91%	9,876	13.35%	352	3.70%
<b>Total</b>	<b>63,879</b>	<b>100.00%</b>	<b>73,993</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,114</b>	<b>15.83%</b>

## Atenciones brindadas. Enero-Julio/2022 y Enero-Julio/2023



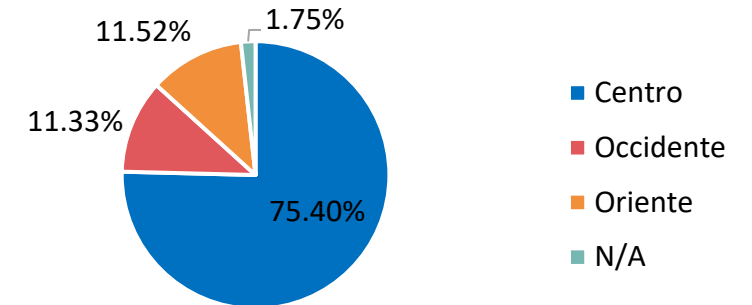
# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Julio 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,484	1,043	8,527	75.40%
Occidente	1,032	249	1,281	11.33%
Oriente	1,100	203	1,303	11.52%
N/A	195	3	198	1.75%
<b>Total</b>	<b>9,811</b>	<b>1,498</b>	<b>11,309</b>	<b>100.00%</b>

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

## Atenciones brindadas por región Julio 2023

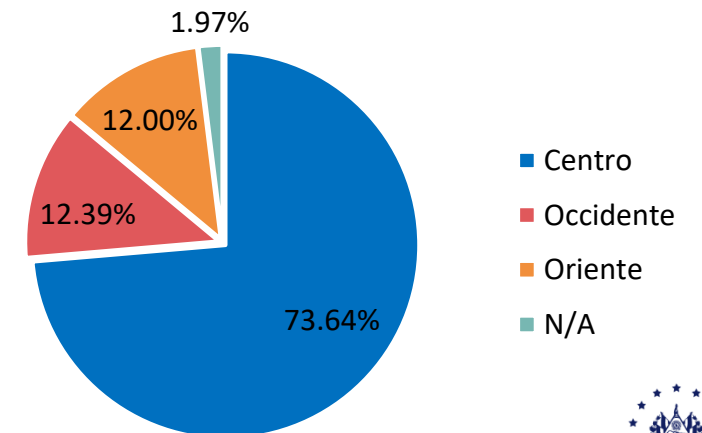


## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Julio 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	48,005	6,484	54,489	73.64%
Occidente	7,242	1,926	9,168	12.39%
Oriente	7,449	1,428	8,877	12.00%
N/A	1,421	38	1,459	1.97%
<b>Total</b>	<b>64,117</b>	<b>9,876</b>	<b>73,993</b>	<b>100.00%</b>

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

## Atenciones brindadas por región Enero-Julio 2023

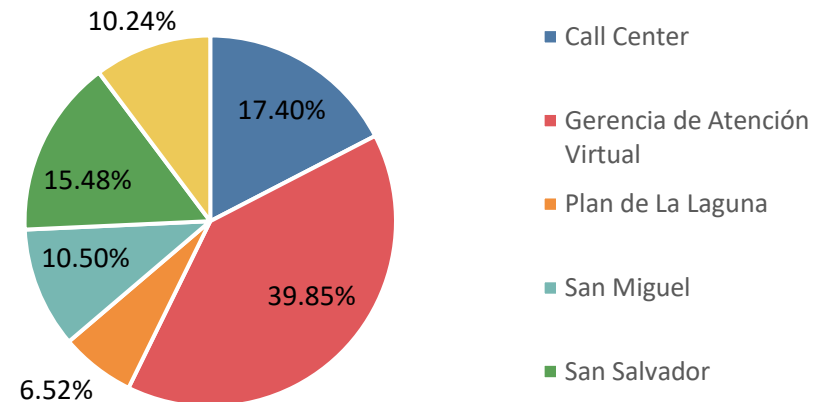


# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Julio 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,968	0	1,968	17.40%
Gerencia de Atención Virtual	4,268	239	4,507	39.85%
Plan de La Laguna	407	330	737	6.52%
San Miguel	994	194	1,188	10.50%
San Salvador	1,218	533	1,751	15.48%
Santa Ana	956	202	1,158	10.24%
<b>Total</b>	<b>9,811</b>	<b>1,498</b>	<b>11,309</b>	<b>100.00%</b>

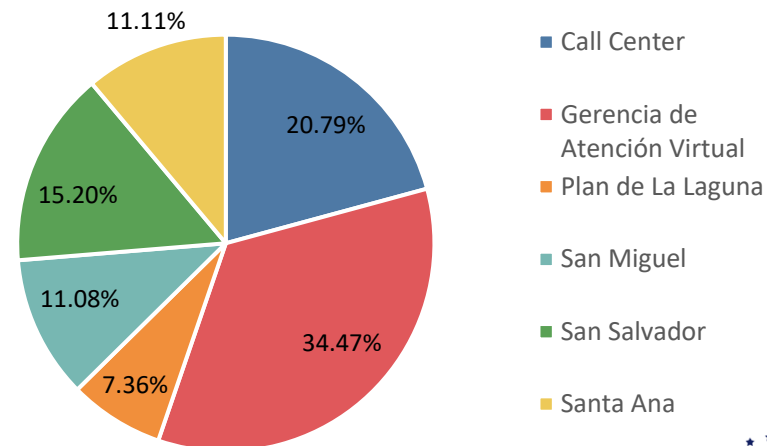
Atenciones brindadas por oficina  
Julio 2023



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

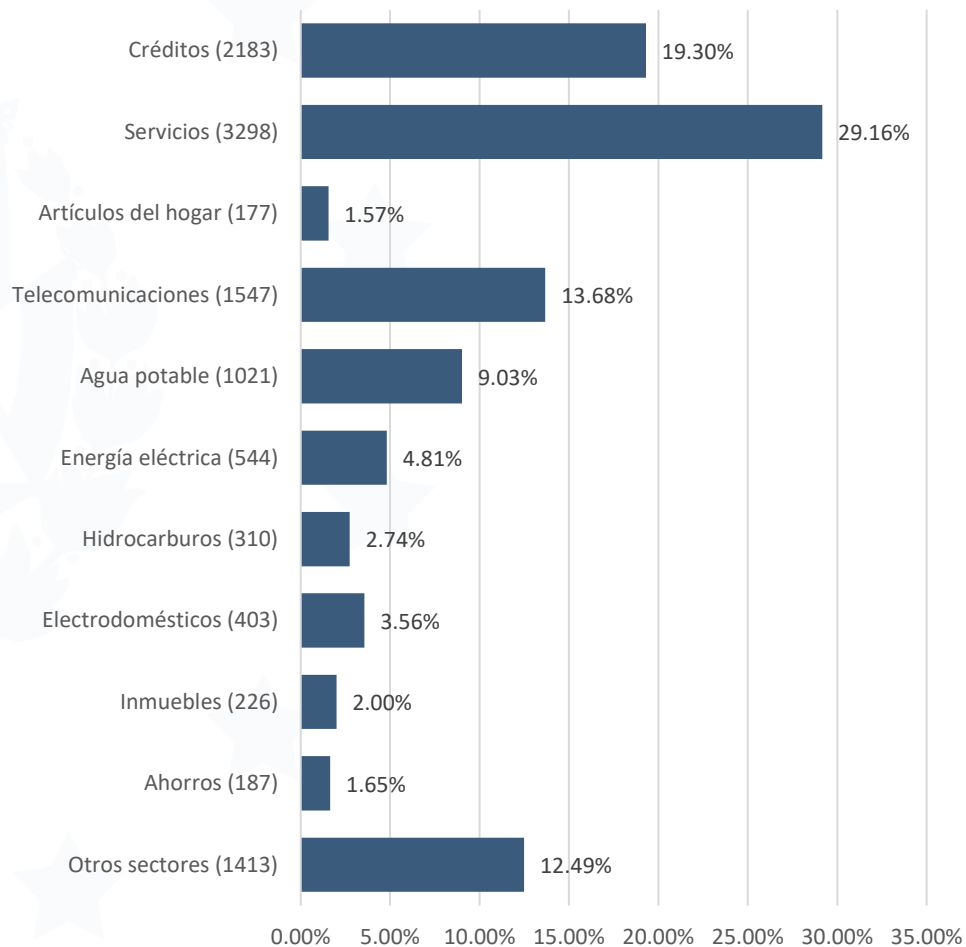
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	15,380	0	15,380	20.79%
Gerencia de Atención Virtual	24,113	1,390	25,503	34.47%
Plan de La Laguna	3,091	2,358	5,449	7.36%
San Miguel	6,814	1,385	8,199	11.08%
San Salvador	8,162	3,083	11,245	15.20%
Santa Ana	6,557	1,660	8,217	11.11%
<b>Total</b>	<b>64,117</b>	<b>9,876</b>	<b>73,993</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero – Julio 2023

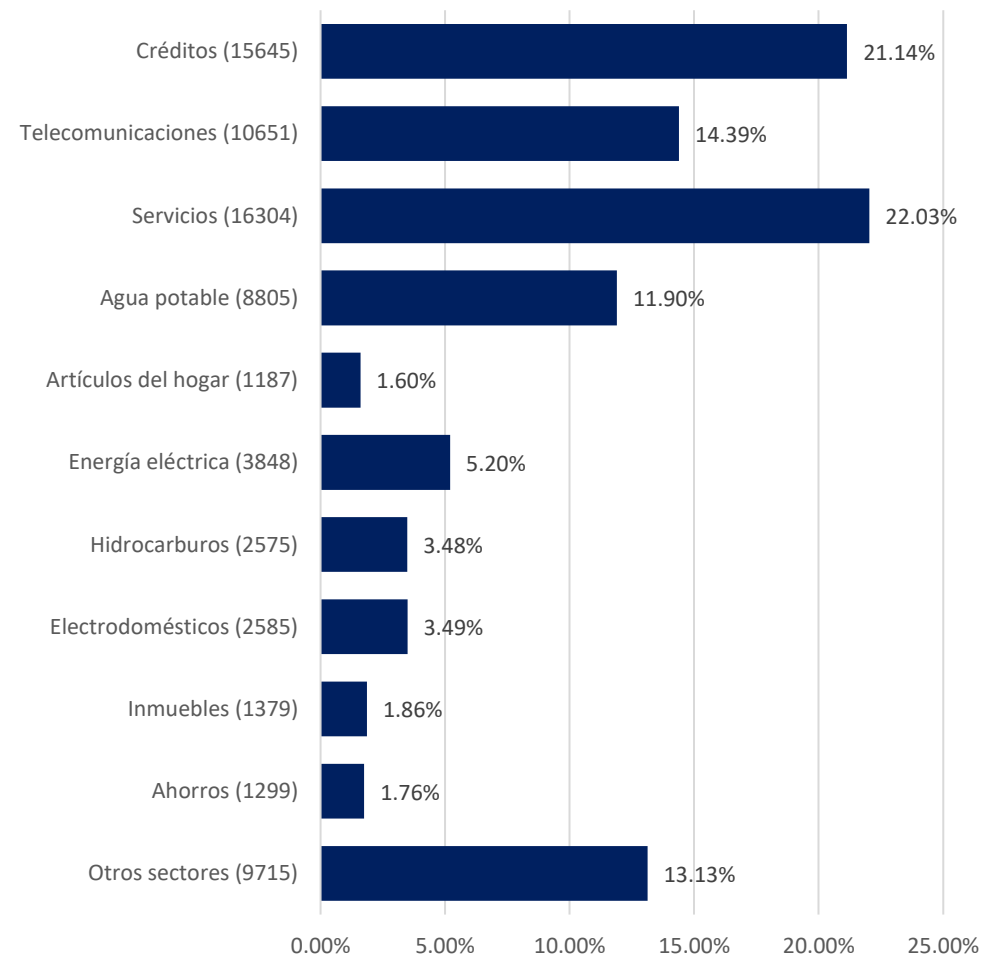


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Julio - 2023

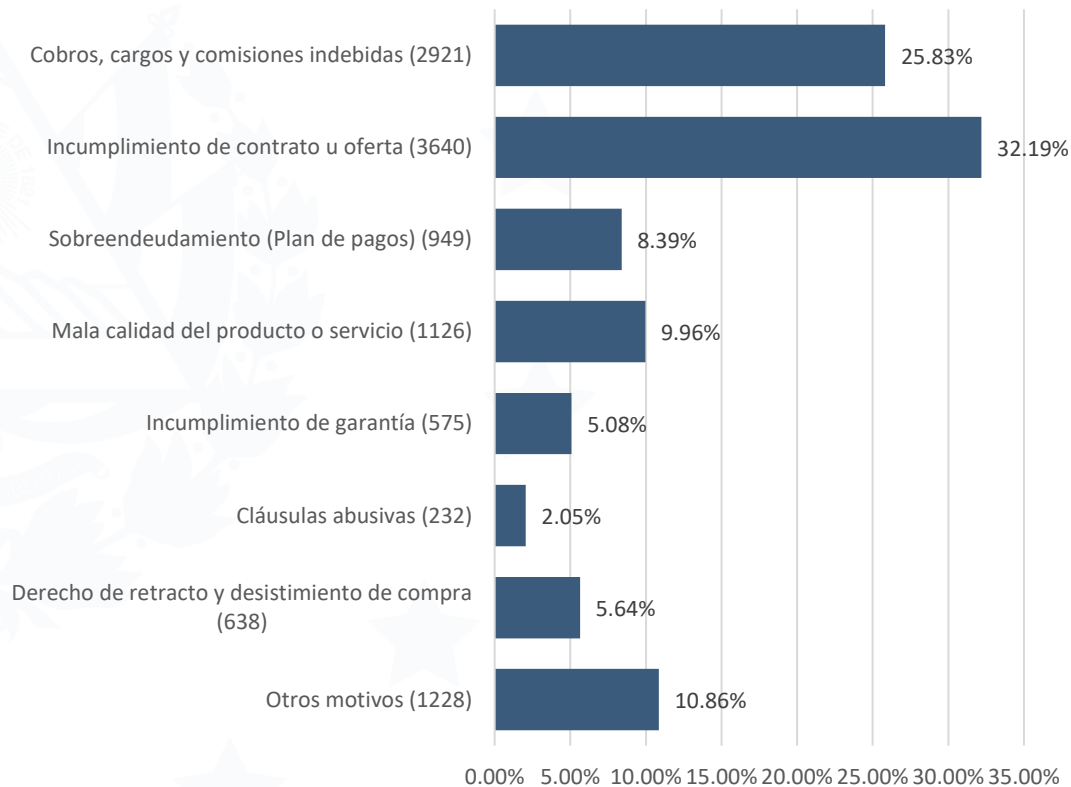


Atenciones por sector acumuladas  
Enero – Julio 2023

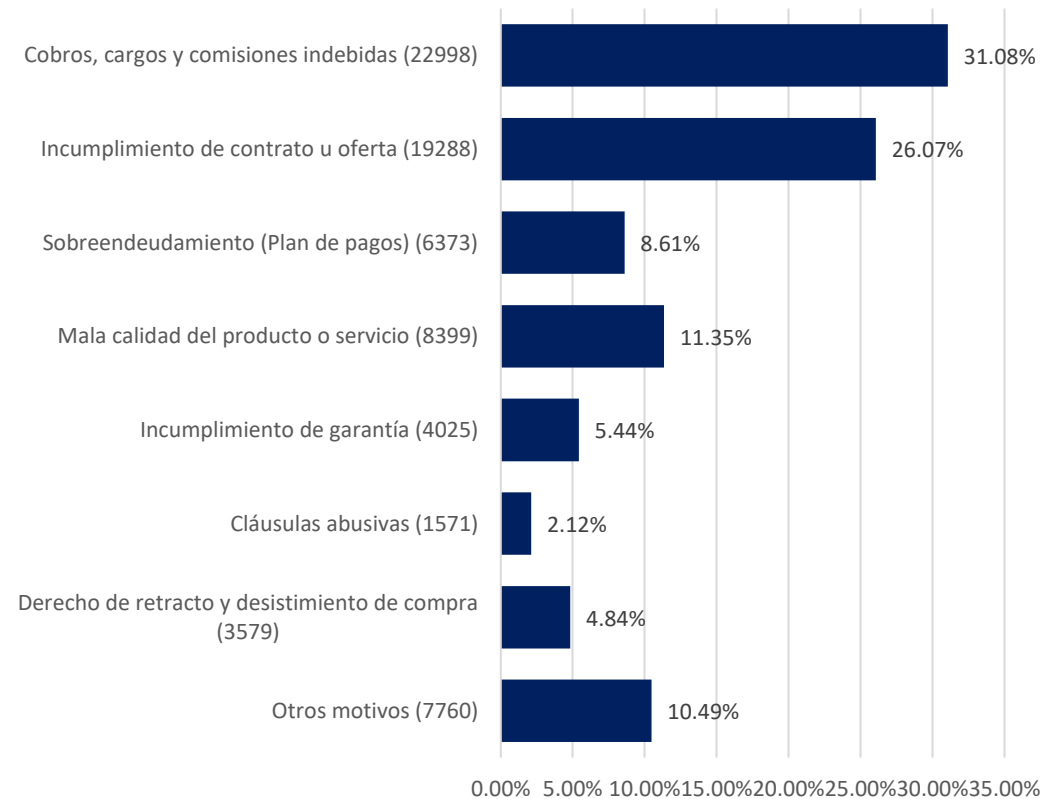


# Atenciones según motivo

## Atenciones por motivo Julio - 2023



## Atenciones por motivo acumuladas Enero-Julio 2023



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Julio 2023

Forma de recepción	jun-23		jul-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,788</b>	<b>66.92%</b>	<b>5,186</b>	<b>69.08%</b>	<b>398</b>	<b>8.31%</b>
Atención en línea	1,117	15.61%	1,289	17.17%	172	15.40%
Chat	35	0.49%	84	1.12%	49	140.00%
Correo Electrónico	223	3.12%	175	2.33%	-48	-21.52%
Red Social Facebook	569	7.95%	337	4.49%	-232	-40.77%
Red Social Twitter	121	1.69%	159	2.12%	38	31.40%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	59	0.82%	74	0.99%	15	25.42%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	2,664	37.23%	3,068	40.87%	404	15.17%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,446</b>	<b>20.21%</b>	<b>1,404</b>	<b>18.70%</b>	<b>-42</b>	<b>-2.90%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>19</b>	<b>0.27%</b>	<b>33</b>	<b>0.44%</b>	<b>14</b>	<b>73.68%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>779</b>	<b>10.89%</b>	<b>765</b>	<b>10.19%</b>	<b>-14</b>	<b>-1.80%</b>
Alcaldía Municipal	54	0.75%	26	0.35%	-28	-51.85%
Casa de la Cultura	23	0.32%	25	0.33%	2	8.70%
Ciudad Mujer	305	4.26%	351	4.68%	46	15.08%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	397	5.55%	363	4.84%	-34	-8.56%
Kioscos Virtuales	123	1.72%	119	1.59%		
<b>Total</b>	<b>7,155</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,507</b>	<b>100.00%</b>	<b>352</b>	<b>4.92%</b>

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

Forma de recepción	Enero-Julio 2022		Enero-Julio 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>19,591</b>	<b>57.89%</b>	<b>30,017</b>	<b>64.09%</b>	<b>10,426</b>	<b>53.22%</b>
Atención en línea	6,756	19.96%	8,269	17.66%	1,513	22.39%
Chat	790	2.33%	334	0.71%	-456	-57.72%
Correo Electrónico	2,089	6.17%	1,840	3.93%	-249	-11.92%
Red Social Facebook	1,282	3.79%	2,883	6.16%	1,601	124.88%
Red Social Twitter	487	1.44%	592	1.26%	105	21.56%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.02%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	179	0.53%	293	0.63%	114	63.69%
Web Consumidor	7	0.02%	0	0.00%	-7	-100.00%
WhatsApp	7,993	23.62%	15,806	33.75%	7,813	97.75%
<b>Punto de atención</b>	<b>9,758</b>	<b>28.84%</b>	<b>10,208</b>	<b>21.80%</b>	<b>450</b>	<b>4.61%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>305</b>	<b>0.90%</b>	<b>215</b>	<b>0.46%</b>	<b>-90</b>	<b>-29.51%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>4,186</b>	<b>12.37%</b>	<b>5,193</b>	<b>11.09%</b>	<b>1,007</b>	<b>24.06%</b>
Alcaldía Municipal	317	0.94%	319	0.68%	2	0.63%
Casa de la Cultura	190	0.56%	209	0.45%	19	10.00%
Ciudad Mujer	1,013	2.99%	2,198	4.69%	1,185	116.98%
CONAMYPE	38	0.11%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	2,628	7.77%	2,467	5.27%	-161	-6.13%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	1,200	2.56%	1,200	-
<b>Total</b>	<b>33,840</b>	<b>100.00%</b>	<b>46,833</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,993</b>	<b>38.40%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
*Enero- Julio 2022 y Enero-Julio 2023*

Solución	jun-23	jul-23	Variación (%)	Enero-Julio 2022	Enero-Julio 2023	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>1,536</b>	<b>1,484</b>	<b>-3.39%</b>	<b>8,859</b>	<b>9,849</b>	<b>11.18%</b>
Avenimiento	1,077	995	-7.61%	6,529	6,780	3.84%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	228	263	15.35%	1,016	1,401	37.89%
Desistimiento	64	0	-100.00%	340	421	23.82%
Falta de Ratificación y Prevención	75	103	37.33%	329	588	78.72%
Tribunal Sancionador	92	123	33.70%	644	658	2.17%
<b>Total</b>	<b>1,536</b>	<b>1,484</b>	<b>-3.39%</b>	<b>8,859</b>	<b>9,849</b>	<b>11.18%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

## Reclamos y montos recuperados

*Julio 2022– Julio 2023*

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
jul-23	1,484	1,061	\$648,533.64
<b>Total</b>	<b>17,607</b>	<b>24,904</b>	<b>\$16,292,578</b>