



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Agosto 2023

Atenciones brindadas

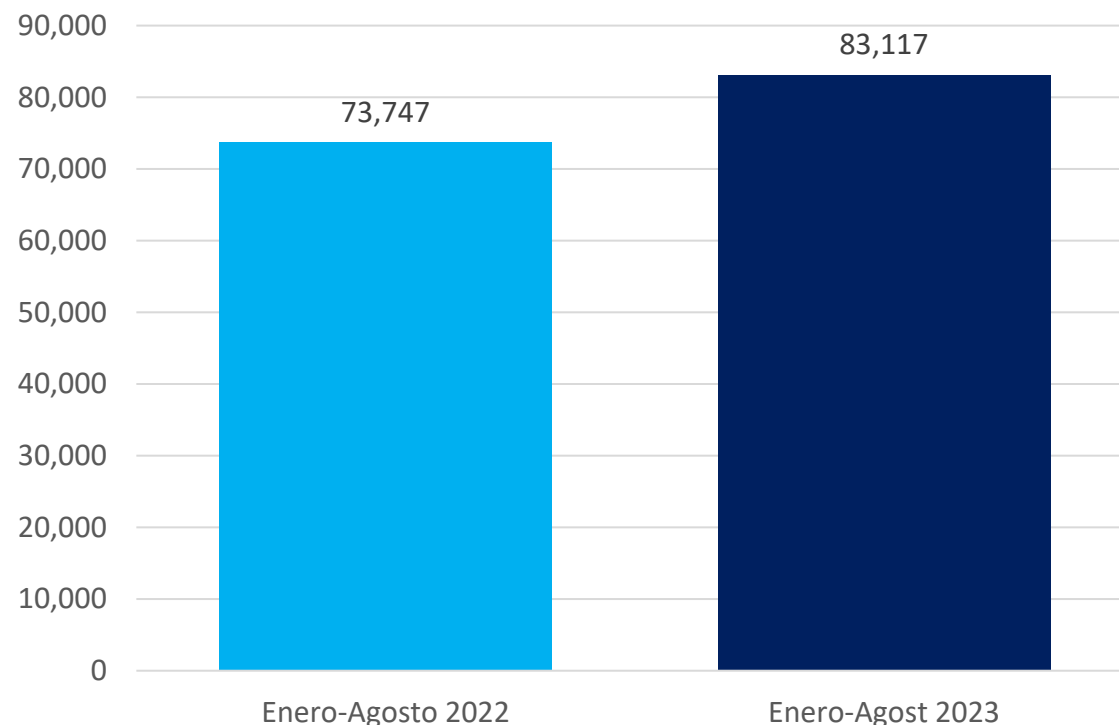
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Julio-Agosto 2023

Tipo de caso	jul-23		ago-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,689	86.61%	8,505	86.09%	-1,184	-12.22%
Denuncia	1,498	13.39%	1,374	13.91%	-124	-8.28%
Total	11,187	100.00%	9,879	100.00%	-1,308	-11.69%

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

Tipo de caso	Enero-Agosto 2022		Enero-Agosto 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	62,867	85.25%	71,867	86.46%	9,000	14.32%
Denuncia	10,880	14.75%	11,250	13.54%	370	3.40%
Total	73,747	100.00%	83,117	100.00%	9,370	12.71%

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



Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Agosto 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,667	911	7,578	76.71%
Occidente	842	280	1,122	11.36%
Oriente	927	181	1,108	11.22%
N/A	69	2	71	0.72%
Total	8,505	1,374	9,879	100.00%

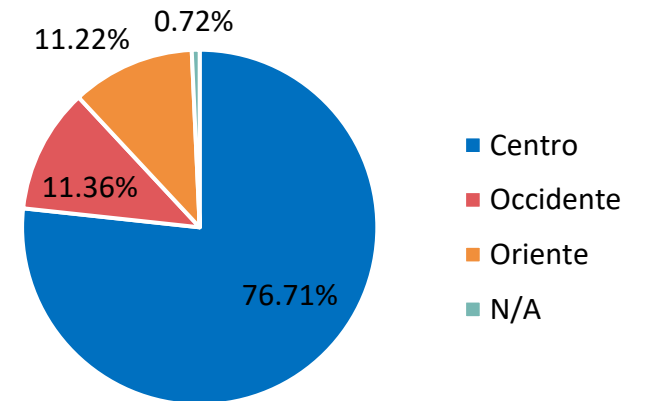
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

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

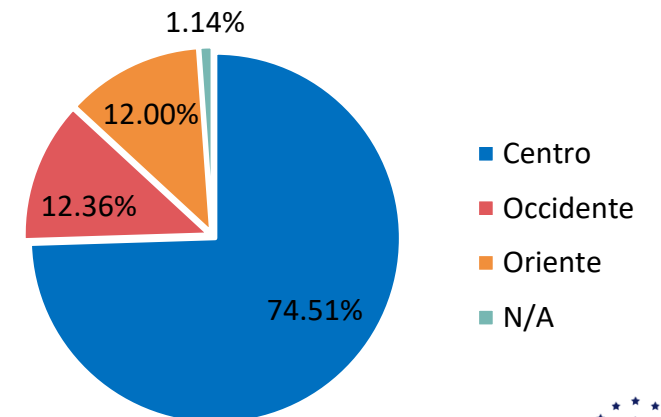
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	54,533	7,394	61,927	74.51%
Occidente	8,064	2,206	10,270	12.36%
Oriente	8,362	1,610	9,972	12.00%
N/A	908	40	948	1.14%
Total	71,867	11,250	83,117	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Agosto 2023



Atenciones brindadas por región Enero-Agosto 2023

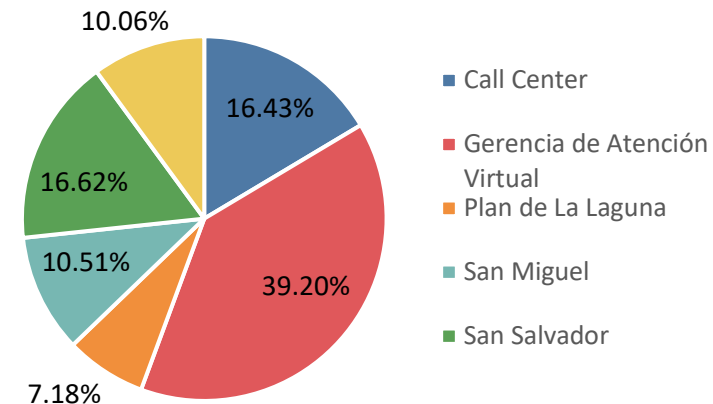


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Agosto 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,623	0	1,623	16.43%
Gerencia de Atención Virtual	3,672	201	3,873	39.20%
Plan de La Laguna	456	253	709	7.18%
San Miguel	870	168	1,038	10.51%
San Salvador	1,111	531	1,642	16.62%
Santa Ana	773	221	994	10.06%
Total	8,505	1,374	9,879	100.00%

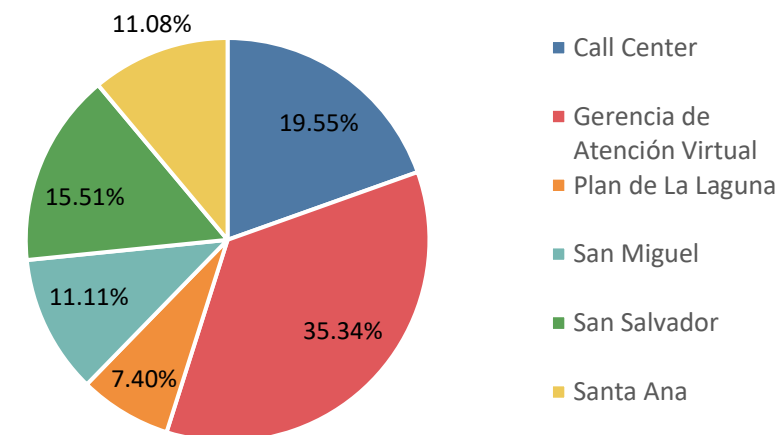
Atenciones brindadas por oficina
Agosto 2023



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

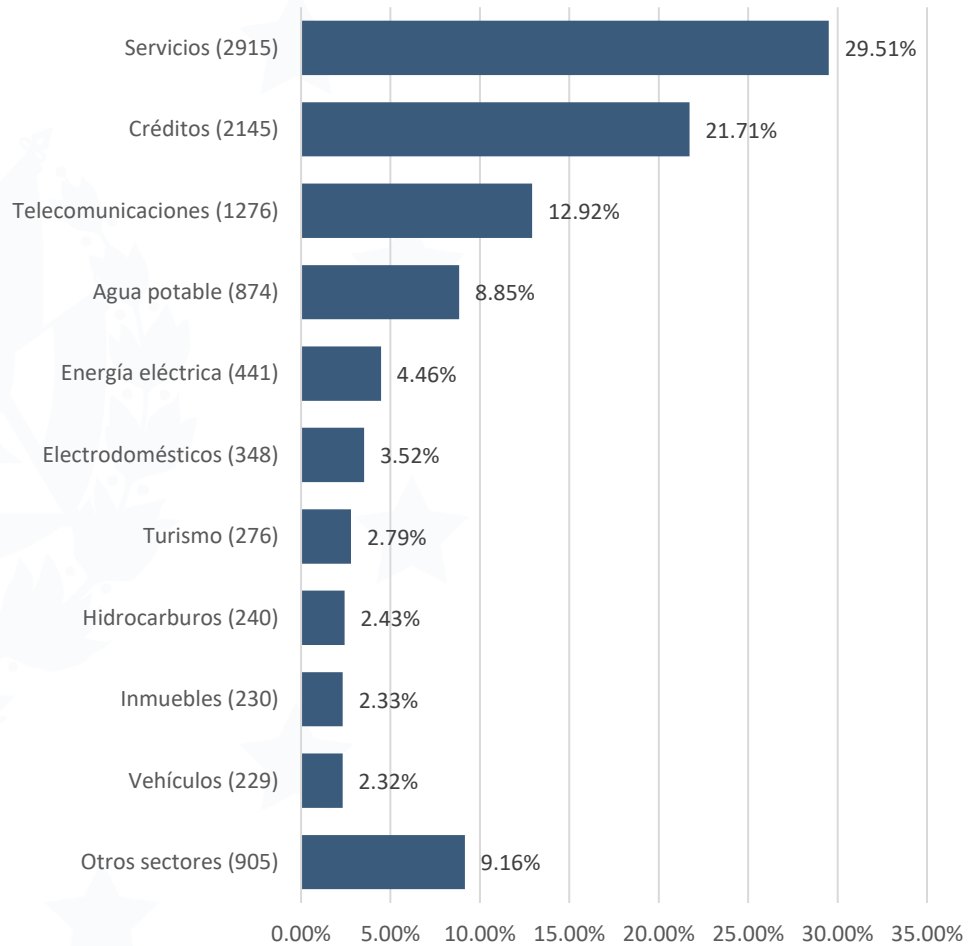
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	16,248		16,248	19.55%
Gerencia de Atención Virtual	27,785	1,588	29,373	35.34%
Plan de La Laguna	3,547	2,604	6,151	7.40%
San Miguel	7,684	1,554	9,238	11.11%
San Salvador	9,273	3,622	12,895	15.51%
Santa Ana	7,330	1,882	9,212	11.08%
Total	71,867	11,250	83,117	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Agosto 2023

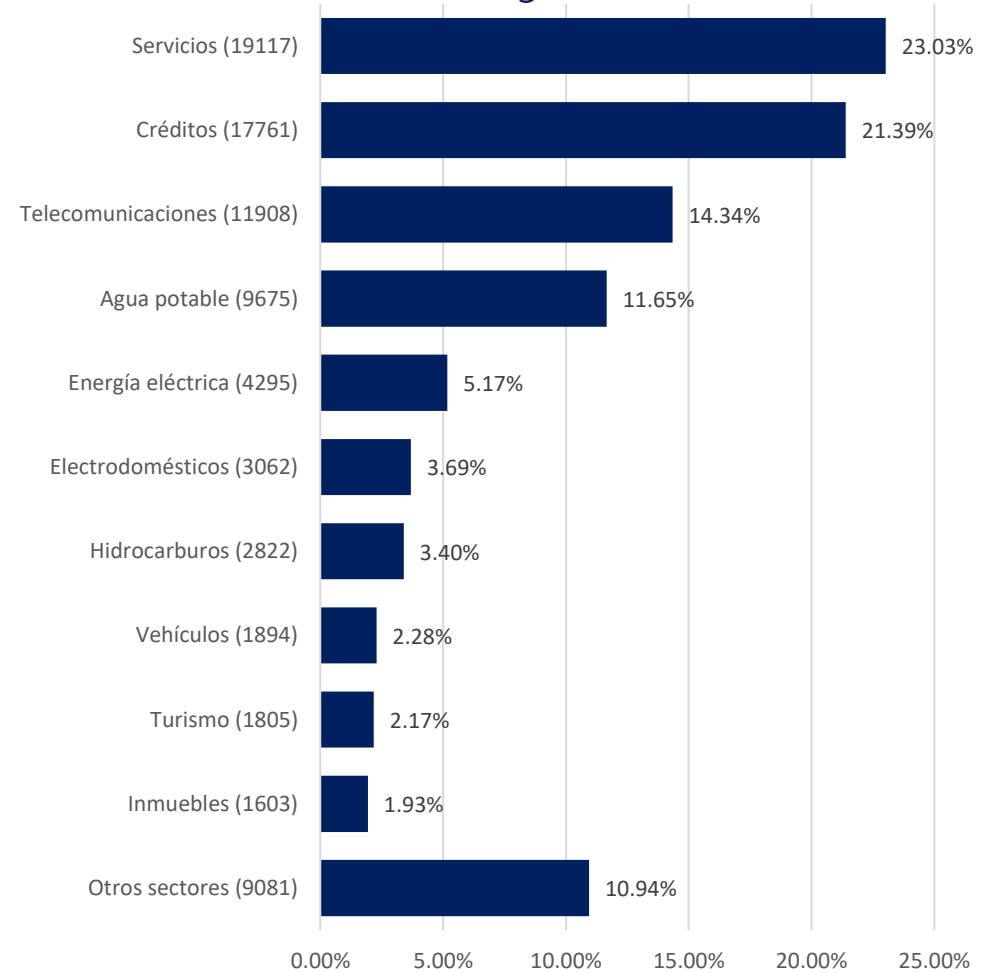


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Agosto - 2023

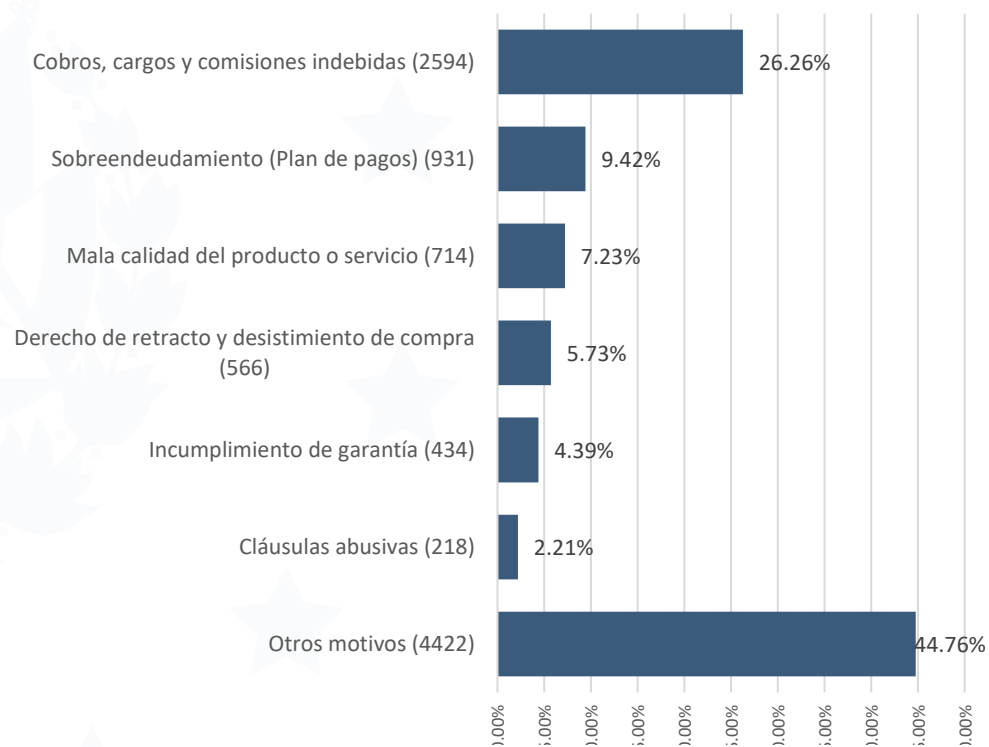


Atenciones por sector acumuladas
Enero - Agosto 2023

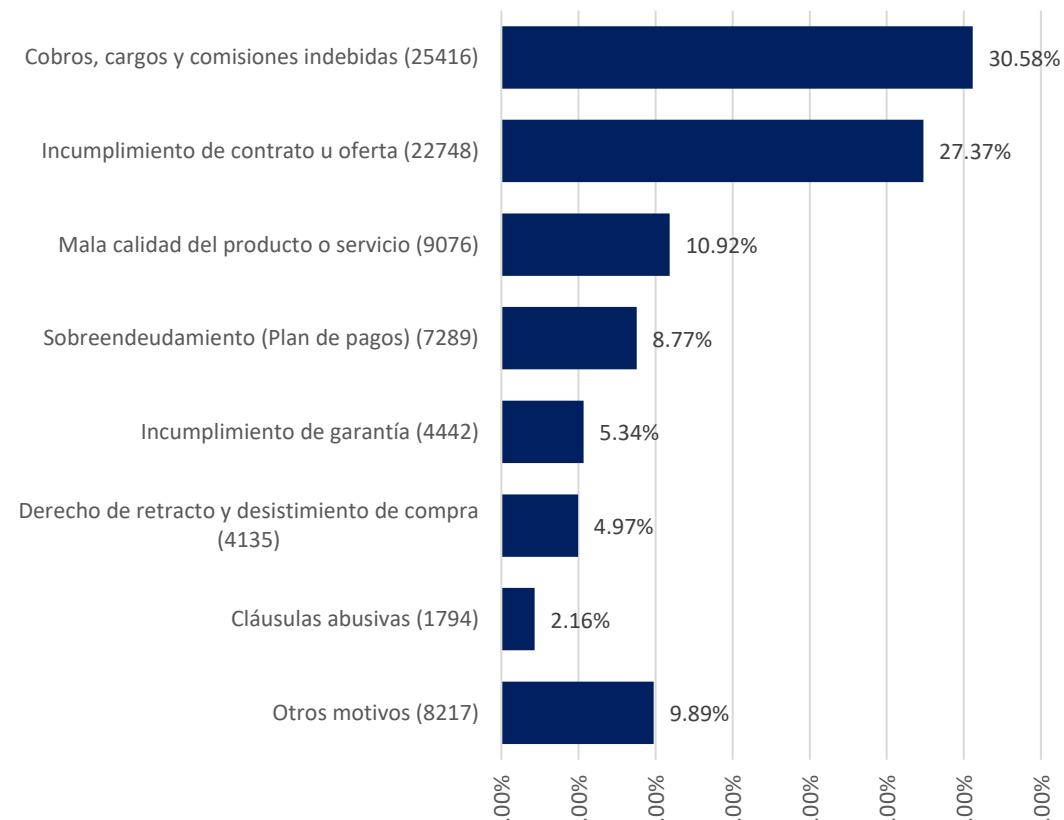


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Agosto - 2023



Atenciones por motivo acumuladas Enero-Agosto 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Agosto 2023

Forma de recepción	jul-23		ago-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	5,064	68.54%	4,356	69.25%	-708	-13.98%
Atención en línea	1,167	15.80%	1,111	17.66%	-56	-4.80%
Chat	84	1.14%	61	0.97%	-23	-27.38%
Correo Electrónico	175	2.37%	98	1.56%	-77	-44.00%
Red Social Facebook	337	4.56%	454	7.22%	117	34.72%
Red Social Twitter	159	2.15%	47	0.75%	-112	-70.44%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	74	1.00%	57	0.91%	-17	-22.97%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	3,068	41.53%	2,528	40.19%	-540	-17.60%
Punto de atención	1,406	19.03%	1,073	17.06%	-333	-23.68%
Teléfono Directo	33	0.45%	20	0.32%	-13	-39.39%
Ventanillas descentralizadas	766	10.37%	716	11.38%	-50	-6.53%
Alcaldía Municipal	26	0.35%	33	0.52%	7	26.92%
Casa de la Cultura	25	0.34%	29	0.46%	4	16.00%
Ciudad Mujer	351	4.75%	313	4.98%	-38	-10.83%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	364	4.93%	341	5.42%	-23	-6.32%
Kioscos Virtuales	119	1.61%	125	1.99%		
Total	7,388	100.00%	6,290	100.00%	-1,098	-14.86%

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

Forma de recepción	Enero-Agosto 2022		Enero-Agosto 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	23,272	59.05%	29,263	63.50%	5,991	25.74%
Atención en línea	7,759	19.69%	7,514	16.31%	-245	-3.16%
Chat	872	2.21%	334	0.72%	-538	-61.70%
Correo Electrónico	2,348	5.96%	1,840	3.99%	-508	-21.64%
Red Social Facebook	1,674	4.25%	2,883	6.26%	1,209	72.22%
Red Social Twitter	546	1.39%	592	1.28%	46	8.42%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.02%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	203	0.52%	293	0.64%	90	44.33%
Web Consumidor	7	0.02%	0	0.00%	-7	-100.00%
WhatsApp	9,855	25.01%	15,807	34.30%	5,952	60.40%
Punto de atención	10,962	27.82%	10,211	22.16%	-751	-6.85%
Teléfono Directo	356	0.90%	215	0.47%	-141	-39.61%
Ventanillas descentralizadas	4,820	12.23%	5,194	11.27%	374	7.76%
Alcaldía Municipal	352	0.89%	319	0.69%	-33	-9.38%
Casa de la Cultura	223	0.57%	209	0.45%	-14	-6.28%
Ciudad Mujer	1,266	3.21%	2,198	4.77%	932	73.62%
CONAMYPE	38	0.10%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	2,941	7.46%	2,468	5.36%	-473	-16.08%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	1,199	2.60%	1,199	-
Total	39,410	100.00%	46,082	100.00%	6,672	16.93%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	jul-23	ago-23	Variación (%)	Enero-Agosto 2022	Enero-Agosto 2023	Variación (%)
Denuncia	1,560	1,372	-12.05%	10,028	11,297	12.65%
Avenimiento	995	962	-3.32%	7,427	7,742	4.24%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	263	215	-18.25%	1,125	1,616	43.64%
Desistimiento	76	58	-23.68%	389	555	42.67%
Falta de Ratificación y Prevención	103	54	-47.57%	377	642	70.29%
Tribunal Sancionador	123	83	-32.52%	709	741	4.51%
Total	1,560	1,372	-12.05%	10,028	11,297	12.65%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados Agosto 2022– Agosto 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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	1,519	1,220	\$2,582,882.63
mar-23	1,726	3,540	\$1,557,289.59
abr-23	997	864	\$1,123,378.21
may-23	1,436	7,339	\$1,271,163.11
jun-23	1,536	1,034	\$664,338.99
jul-23	1,560	20,646	\$832,353.67
ago-23	1,372	2,483	\$634,907.82
Total	17,717	45,638	15,463,993