



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Septiembre 2023

Atenciones brindadas

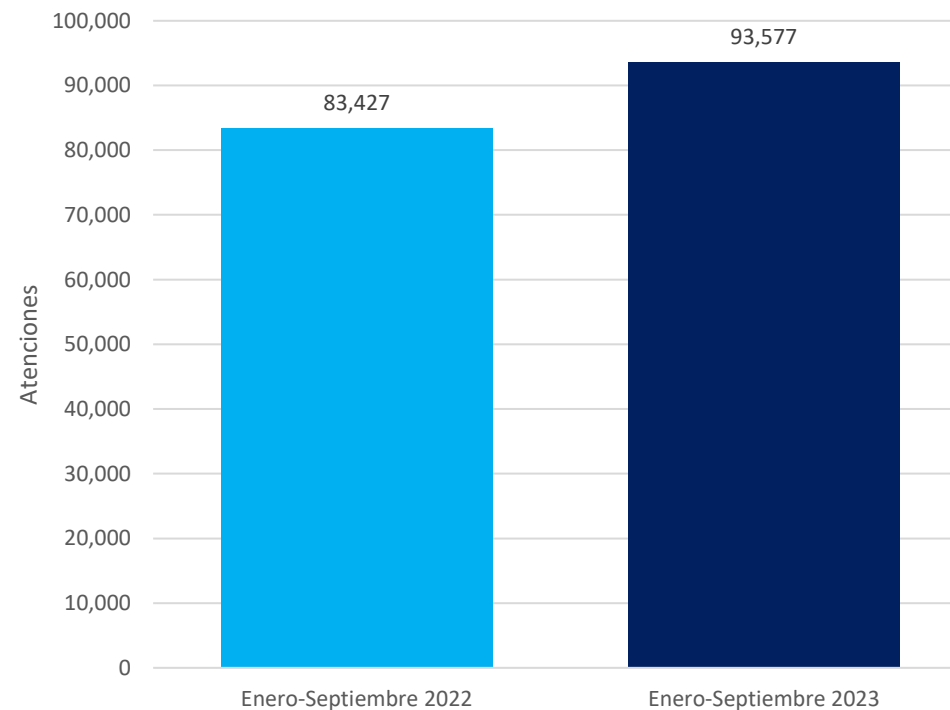
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Agosto-Septiembre 2023

Tipo de caso	ago-23		sep-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,495	86.09%	8,716	83.24%	221	2.60%
Denuncia	1,373	13.91%	1,755	16.76%	382	27.82%
Total	9,868	100.00%	10,471	100.00%	603	6.11%

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

Tipo de caso	Enero-Septiembre 2022		Enero-Septiembre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	71,131	85.26%	80,573	86.10%	9,442	13.27%
Denuncia	12,296	14.74%	13,004	13.90%	708	5.76%
Total	83,427	100.00%	93,577	100.00%	10,150	12.17%

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



Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Septiembre 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,781	1,260	8,041	76.79%
Occidente	897	318	1,215	11.60%
Oriente	935	173	1,108	10.58%
N/A	103	4	107	1.02%
Total	8,716	1,755	10,471	100.00%

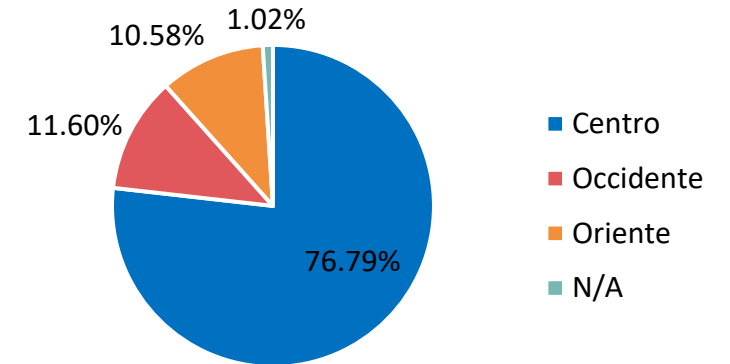
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

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

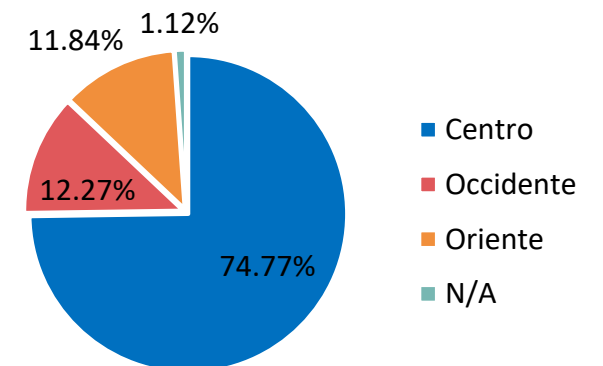
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	61,314	8,654	69,968	74.77%
Occidente	8,959	2,523	11,482	12.27%
Oriente	9,295	1,783	11,078	11.84%
N/A	1,005	44	1,049	1.12%
Total	80,573	13,004	93,577	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Septiembre 2023



Atenciones brindadas por región Enero-Septiembre 2023

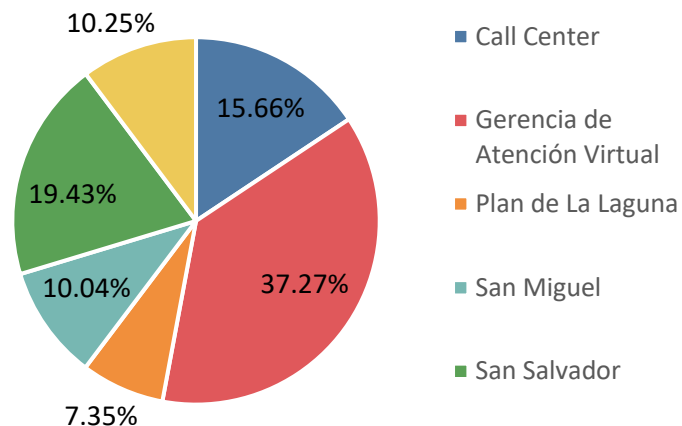


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Septiembre 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,640	0	1,640	15.66%
Gerencia de Atención Virtual	3,669	234	3,903	37.27%
Plan de La Laguna	445	325	770	7.35%
San Miguel	885	166	1,051	10.04%
San Salvador	1,259	775	2,034	19.43%
Santa Ana	818	255	1,073	10.25%
Total	8,716	1,755	10,471	100.00%

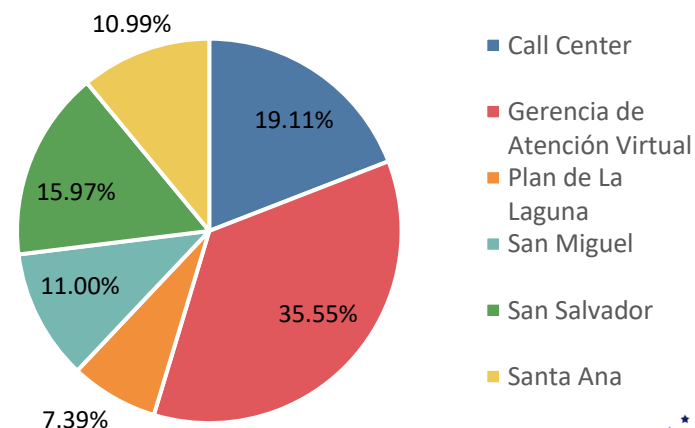
Atenciones brindadas por oficina
Septiembre 2023



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

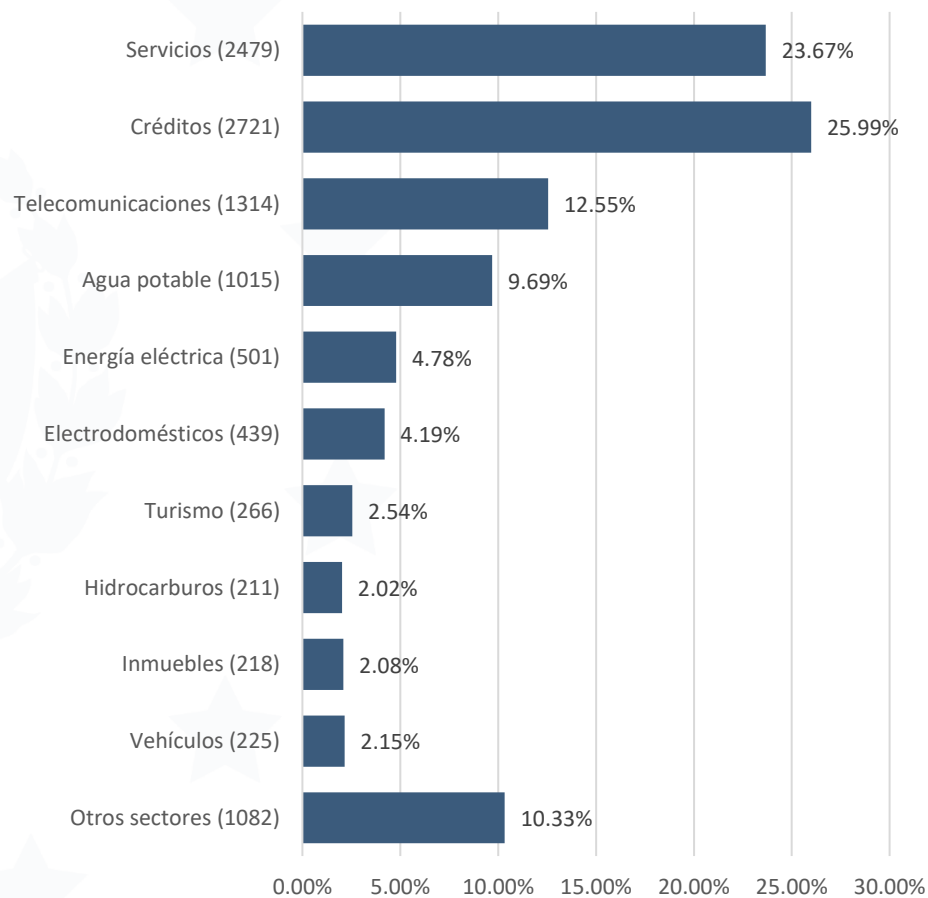
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	17,878	0	17,878	19.11%
Gerencia de Atención Virtual	31,454	1,814	33,268	35.55%
Plan de La Laguna	3,992	2,925	6,917	7.39%
San Miguel	8,569	1,720	10,289	11.00%
San Salvador	10,532	4,408	14,940	15.97%
Santa Ana	8,148	2,137	10,285	10.99%
Total	80,573	13,004	93,577	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Septiembre 2023

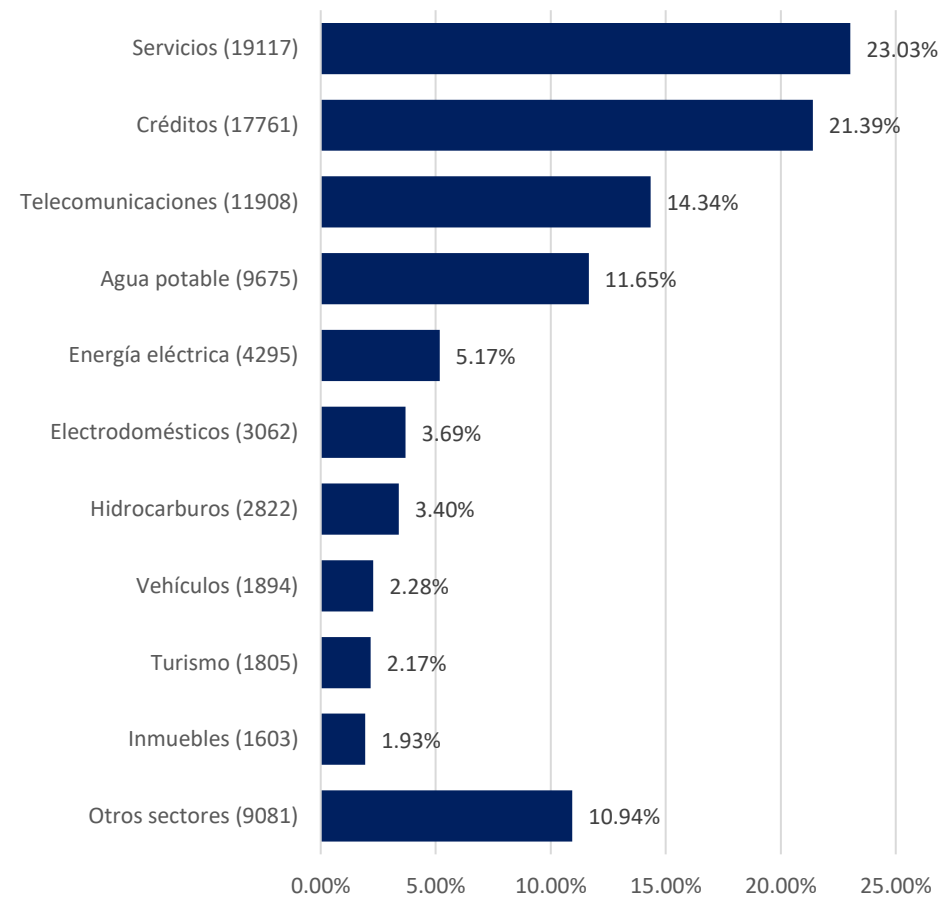


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Septiembre- 2023

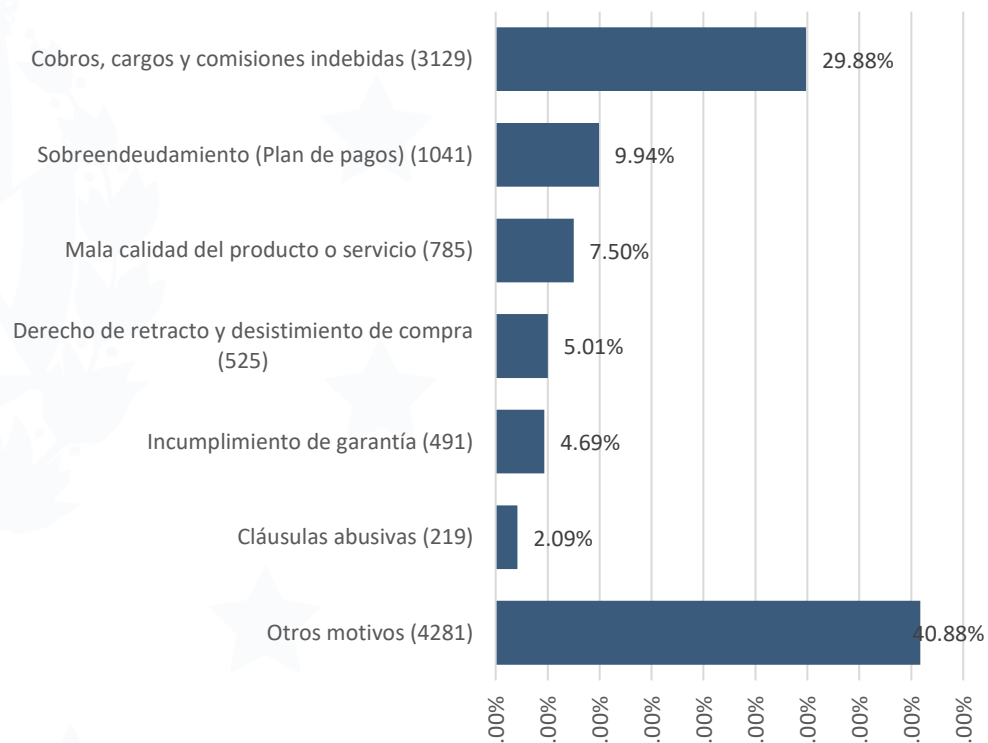


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Septiembre 2023

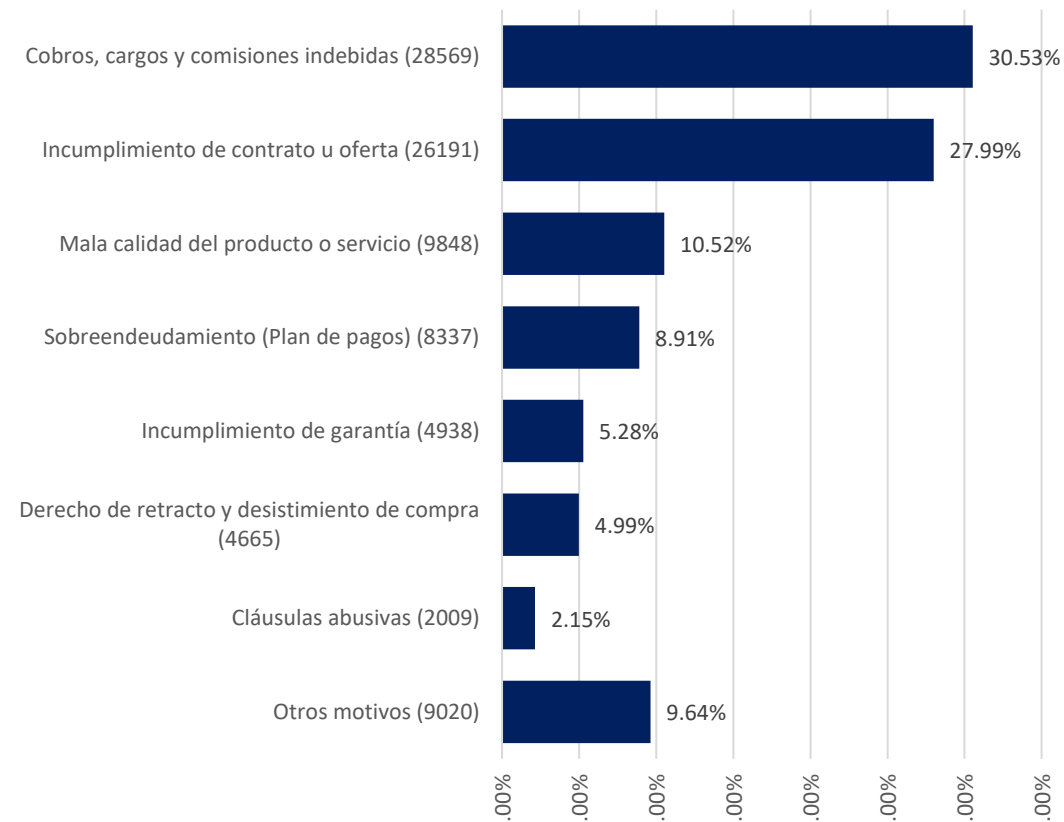


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Septiembre - 2023



Atenciones por motivo acumuladas Enero-Septiembre 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Septiembre 2023

Forma de recepción	ago-23		sep-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,346	69.18%	4,356	67.72%	10	0.23%
Atención en línea	1,101	17.53%	1,098	17.07%	-3	-0.27%
Chat	61	0.97%	52	0.81%	-9	-14.75%
Correo Electrónico	98	1.56%	106	1.65%	8	8.16%
Red Social Facebook	454	7.23%	184	2.86%	-270	-59.47%
Red Social Twitter	47	0.75%	53	0.82%	6	12.77%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	57	0.91%	78	1.21%	21	36.84%
Web Consumidor	0	0.00%	1	0.02%		
WhatsApp	2,528	40.24%	2,784	43.28%	256	10.13%
Punto de atención	1,073	17.08%	1,073	16.68%	0	0.00%
Teléfono Directo	19	0.30%	15	0.23%	-4	-21.05%
Ventanillas descentralizadas	844	13.44%	988	15.36%	144	17.06%
Alcaldía Municipal	33	0.53%	52	0.81%	19	57.58%
Casa de la Cultura	29	0.46%	36	0.56%	7	24.14%
Ciudad Mujer	313	4.98%	360	5.60%	47	15.02%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	342	5.44%	394	6.13%	52	15.20%
Kioscos Virtuales	127	2.02%	146	2.27%		
Total	6,282	100.00%	6,432	100.00%	150	2.39%

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

Forma de recepción	Enero-Septiembre 2022		Enero-Septiembre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	26,625	59.32%	37,965	64.57%	11,340	42.59%
Atención en línea	8,775	19.55%	9,713	16.52%	938	10.69%
Chat	965	2.15%	447	0.76%	-518	-53.68%
Correo Electrónico	2,450	5.46%	2,044	3.48%	-406	-16.57%
Red Social Facebook	1,917	4.27%	3,521	5.99%	1,604	83.67%
Red Social Twitter	595	1.33%	692	1.18%	97	16.30%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.02%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	228	0.51%	428	0.73%	200	87.72%
Web Consumidor	7	0.02%	1	0.00%	-6	-85.71%
WhatsApp	11,680	26.02%	21,119	35.92%	9,439	80.81%
Punto de atención	12,256	27.31%	12,357	21.02%	101	0.82%
Teléfono Directo	434	0.97%	249	0.42%	-185	-42.63%
Ventanillas descentralizadas	5,565	12.40%	8,225	13.99%	2,660	47.80%
Alcaldía Municipal	415	0.92%	404	0.69%	-11	-2.65%
Casa de la Cultura	289	0.64%	274	0.47%	-15	-5.19%
Ciudad Mujer	1,492	3.32%	2,871	4.88%	1,379	92.43%
CONAMYPE	38	0.08%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	3,331	7.42%	3,204	5.45%	-127	-3.81%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	1,472	2.50%	1,472	-
Total	44,880	100.00%	58,796	100.00%	13,916	31.01%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	ago-23	sep-23	Variación (%)	Enero-Septiembre 2022	Enero-Septiembre 2023	Variación (%)
Denuncia	1,372	1,562	13.85%	11,429	12,859	12.51%
Avenimiento	962	1,042	8.32%	8,444	8,784	4.03%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	215	247	14.88%	1,285	1,863	44.98%
Desistimiento	58	90	55.17%	438	645	47.26%
Falta de Ratificación y Prevención	54	64	18.52%	443	706	59.37%
Tribunal Sancionador	83	119	43.37%	818	860	5.13%
Total	1,372	1,562	13.85%	11,429	12,859	12.51%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Septiembre 2022– Septiembre 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
sep-23	1,562	75,731	\$1,519,912.96
Total	18,110	120,571	15,463,993



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR