



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Octubre 2023

# Atenciones brindadas

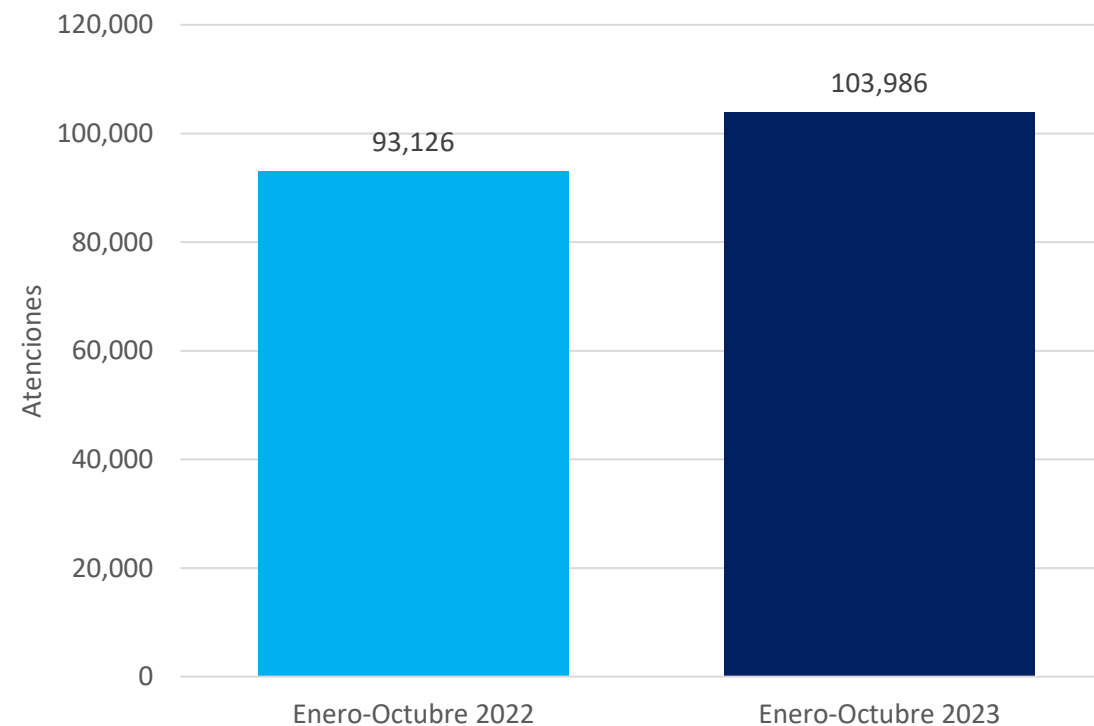
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Septiembre- Octubre 2023

Tipo de caso	sep-23		oct-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,707	83.24%	8,213	78.82%	-494	-5.67%
Denuncia	1,753	16.76%	2,207	21.18%	454	25.90%
<b>Total</b>	<b>10,460</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,420</b>	<b>100.00%</b>	<b>-40</b>	<b>-0.38%</b>

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

Tipo de caso	Enero-Octubre 2022		Enero-Octubre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	79,343	85.20%	88,777	85.37%	9,434	11.89%
Denuncia	13,783	14.80%	15,209	14.63%	1,426	10.35%
<b>Total</b>	<b>93,126</b>	<b>100.00%</b>	<b>103,986</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,860</b>	<b>11.66%</b>

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



# Atenciones brindadas, según región

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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,508	1,636	8,144	78.16%
Occidente	990	386	1,376	13.21%
Oriente	669	181	850	8.16%
N/A	46	4	50	0.48%
<b>Total</b>	<b>8,213</b>	<b>2,207</b>	<b>10,420</b>	<b>100.00%</b>

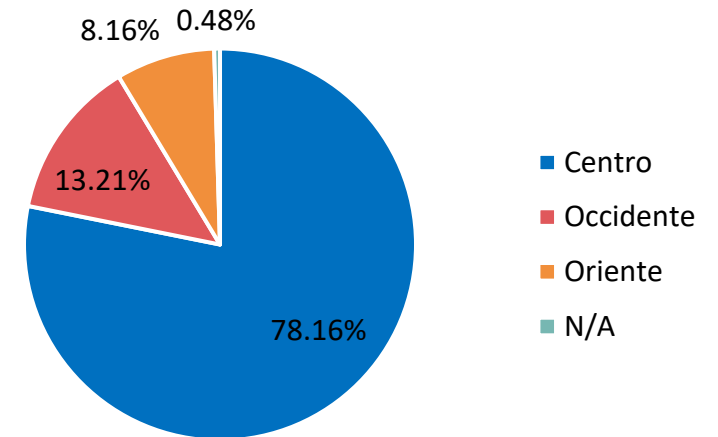
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

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

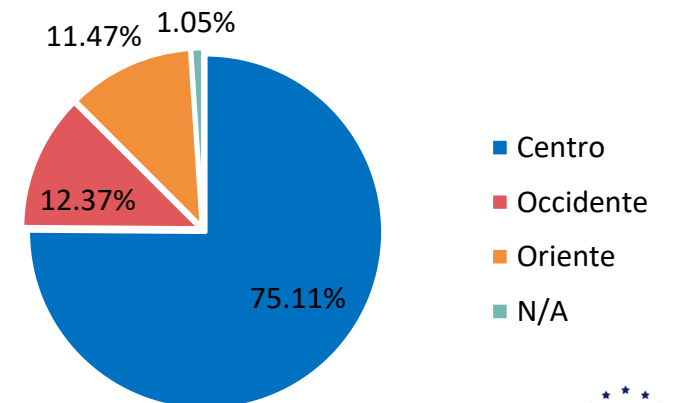
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	67,818	10,288	78,106	75.11%
Occidente	9,950	2,909	12,859	12.37%
Oriente	9,963	1,964	11,927	11.47%
N/A	1,046	48	1,094	1.05%
<b>Total</b>	<b>88,777</b>	<b>15,209</b>	<b>103,986</b>	<b>100.00%</b>

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

## Atenciones brindadas por región Octubre 2023



## Atenciones brindadas por región Enero-October 2023

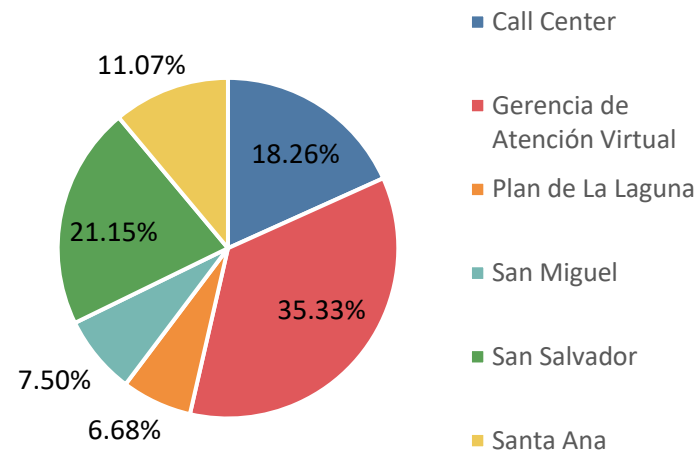


# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Octubre 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,903		1,903	18.26%
Gerencia de Atención Virtual	3,454	227	3,681	35.33%
Plan de La Laguna	406	290	696	6.68%
San Miguel	607	175	782	7.50%
San Salvador	974	1,230	2,204	21.15%
Santa Ana	869	285	1,154	11.07%
<b>Total</b>	<b>8,213</b>	<b>2,207</b>	<b>10,420</b>	<b>100.00%</b>

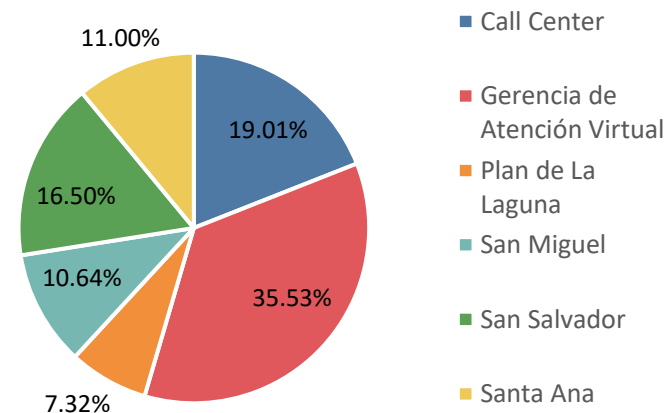
Atenciones brindadas por oficina  
Octubre 2023



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

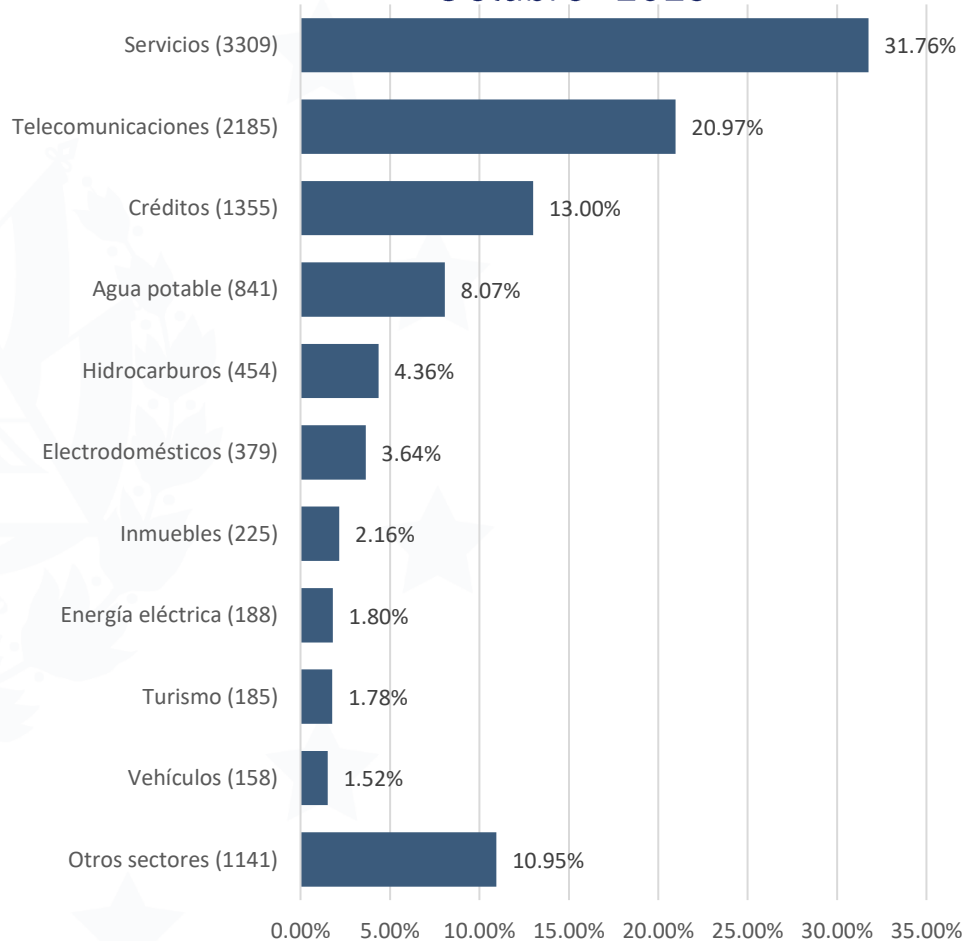
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	19,771		19,771	19.01%
Gerencia de Atención Virtual	34,909	2,033	36,942	35.53%
Plan de La Laguna	4,398	3,212	7,610	7.32%
San Miguel	9,176	1,893	11,069	10.64%
San Salvador	11,506	5,650	17,156	16.50%
Santa Ana	9,017	2,421	11,438	11.00%
<b>Total</b>	<b>88,777</b>	<b>15,209</b>	<b>103,986</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero – Octubre 2023

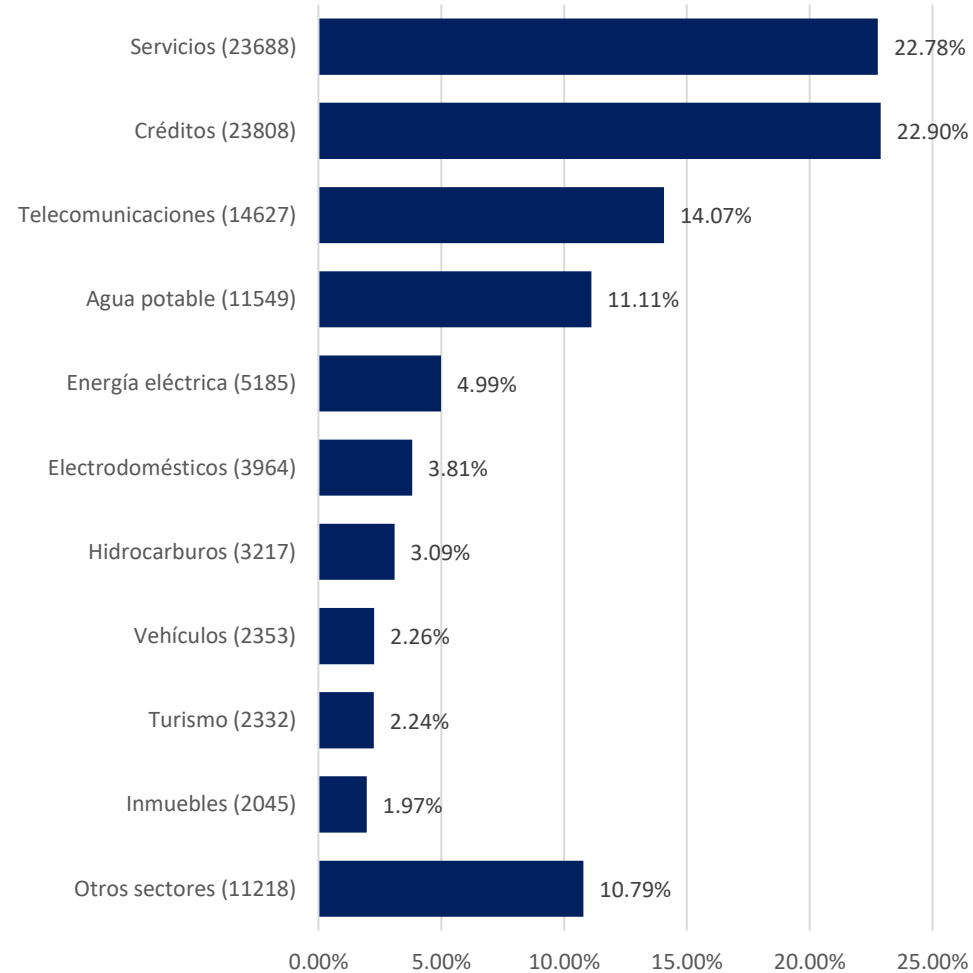


# Atenciones según sector

Atenciones por sector  
Octubre- 2023

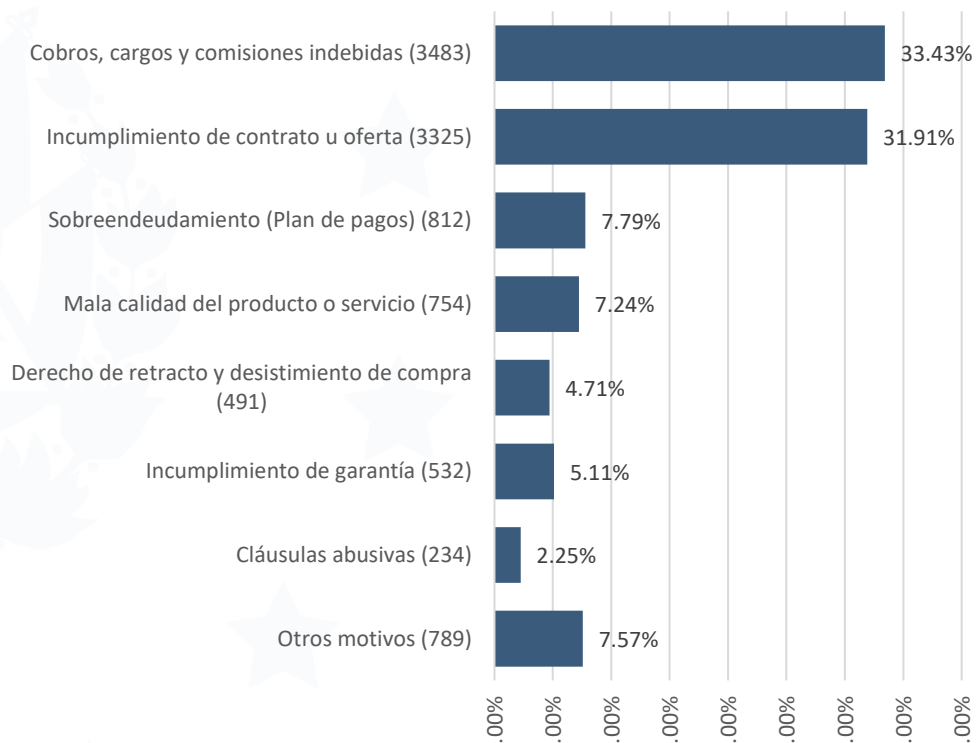


Atenciones por sector acumuladas  
Enero – Octubre 2023

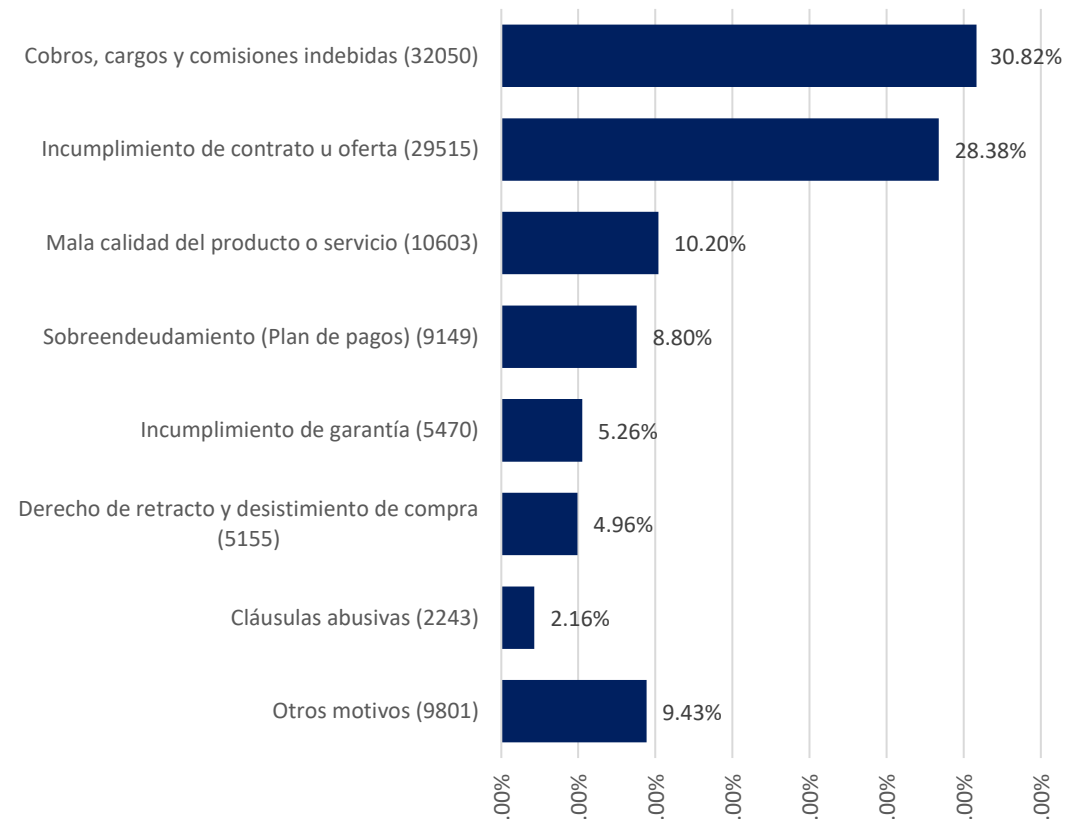


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Septiembre - 2023



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero-Septiembre 2023



# Atenciones en medios descentralizados

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Octubre 2023

Forma de recepción	sep-23		oct-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,348</b>	<b>69.26%</b>	<b>4,139</b>	<b>77.31%</b>	<b>-209</b>	<b>-4.81%</b>
Atención en línea	1,088	17.33%	1,223	22.84%	135	12.41%
Chat	52	0.83%	58	1.08%	6	11.54%
Correo Electrónico	107	1.70%	163	3.04%	56	52.34%
Red Social Facebook	184	2.93%	204	3.81%	20	10.87%
Red Social Twitter	53	0.84%	32	0.60%	-21	-39.62%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	78	1.24%	29	0.54%	-49	-62.82%
Web Consumidor	1	0.02%	0	0.00%		
WhatsApp	2,785	44.36%	2,430	45.39%	-355	-12.75%
<b>Punto de atención</b>	<b>1,073</b>	<b>17.09%</b>	<b>553</b>	<b>10.33%</b>	<b>-520</b>	<b>-48.46%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>15</b>	<b>0.24%</b>	<b>16</b>	<b>0.30%</b>	<b>1</b>	<b>6.67%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>842</b>	<b>13.41%</b>	<b>646</b>	<b>12.07%</b>	<b>-196</b>	<b>-23.28%</b>
Alcaldía Municipal	52	0.83%	35	0.65%	-17	-32.69%
Casa de la Cultura	36	0.57%	17	0.32%	-19	-52.78%
Ciudad Mujer	360	5.73%	319	5.96%	-41	-11.39%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	394	6.28%	275	5.14%	-119	-30.20%
Kioscos Virtuales	146	2.33%	234	4.37%		
<b>Total</b>	<b>6,278</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,354</b>	<b>100.00%</b>	<b>-924</b>	<b>-14.72%</b>

## Atenciones por forma de recepción descentralizada Enero-October 2022 y Enero-October 2023

Forma de recepción	Enero-octubre2022		Enero-octubre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>29,908</b>	<b>59.66%</b>	<b>42,096</b>	<b>67.17%</b>	<b>12,188</b>	<b>40.75%</b>
Atención en línea	9,832	19.61%	10,926	17.43%	1,094	11.13%
Chat	1,046	2.09%	505	0.81%	-541	-51.72%
Correo Electrónico	2,595	5.18%	2,208	3.52%	-387	-14.91%
Red Social Facebook	2,215	4.42%	3,725	5.94%	1,510	68.17%
Red Social Twitter	623	1.24%	724	1.16%	101	16.21%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.02%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	249	0.50%	457	0.73%	208	83.53%
Web Consumidor	7	0.01%	1	0.00%	-6	-85.71%
WhatsApp	13,333	26.60%	23,550	37.58%	10,217	76.63%
<b>Punto de atención</b>	<b>13,402</b>	<b>26.73%</b>	<b>12,910</b>	<b>20.60%</b>	<b>-492</b>	<b>-3.67%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>498</b>	<b>0.99%</b>	<b>265</b>	<b>0.42%</b>	<b>-233</b>	<b>-46.79%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>6,322</b>	<b>12.61%</b>	<b>7,399</b>	<b>11.81%</b>	<b>1,077</b>	<b>17.04%</b>
Alcaldía Municipal	469	0.94%	439	0.70%	-30	-6.40%
Casa de la Cultura	337	0.67%	291	0.46%	-46	-13.65%
Ciudad Mujer	1,758	3.51%	3,190	5.09%	1,432	81.46%
CONAMYPE	38	0.08%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	3,720	7.42%	3,479	5.55%	-241	-6.48%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	1,706	2.72%	1,706	-
<b>Total</b>	<b>50,130</b>	<b>100.00%</b>	<b>62,670</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,540</b>	<b>25.01%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	sep-23	oct-23	Variación (%)	Enero-Octubre 2022	Enero-Octubre 2023	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>1,562</b>	<b>1,616</b>	<b>3.46%</b>	<b>12,714</b>	<b>14,475</b>	<b>13.85%</b>
Avenimiento	1,042	1,128	8.25%	9,383	9,912	5.64%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	247	202	-18.22%	1,441	2,065	43.30%
Desistimiento	90	99	10.00%	483	744	54.04%
Falta de Ratificación y Prevención	64	75	17.19%	491	781	59.06%
Tribunal Sancionador	119	112	-5.88%	915	972	6.23%
<b>Total</b>	<b>1,562</b>	<b>1,562</b>	<b>0.00%</b>	<b>12,714</b>	<b>14,421</b>	<b>13.43%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

## Reclamos y montos recuperados

*Octubre 2022– Octubre 2023*

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
oct-23	1,619	1,358	\$2,999,334.70
<b>Total</b>	<b>18,328</b>	<b>119,216</b>	<b>\$18,692,080.32</b>



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR