



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Noviembre 2023

Atenciones brindadas

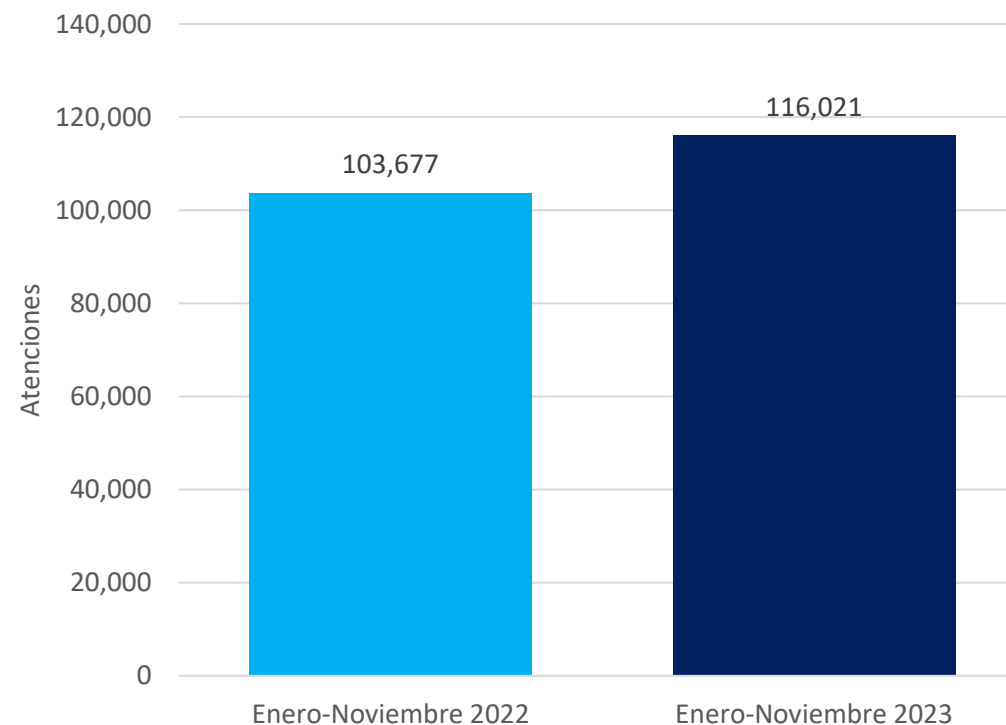
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Octubre-Noviembre 2023

Tipo de caso	oct-23		nov-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,206	78.81%	9,353	77.66%	1,147	13.98%
Denuncia	2,206	21.19%	2,690	22.34%	484	21.94%
Total	10,412	100.00%	12,043	100.00%	1,631	15.66%

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

Tipo de caso	Enero-Noviembre 2022		Enero-Noviembre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	88,365	85.23%	98,123	84.57%	9,758	11.04%
Denuncia	15,312	14.77%	17,898	15.43%	2,586	16.89%
Total	103,677	100.00%	116,021	100.00%	12,344	11.91%

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



Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Noviembre 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,879	1,981	8,860	73.57%
Occidente	1,264	523	1,787	14.84%
Oriente	1,117	179	1,296	10.76%
N/A	93	7	100	0.83%
Total	9,353	2,690	12,043	100.00%

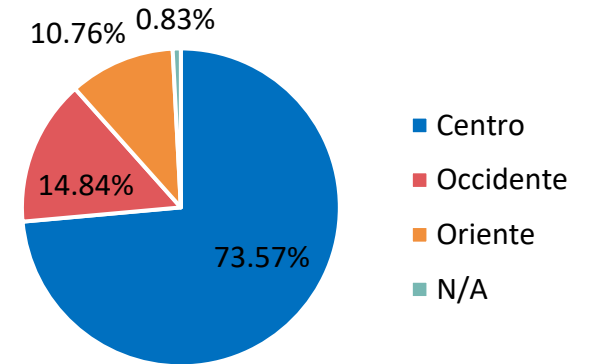
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

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

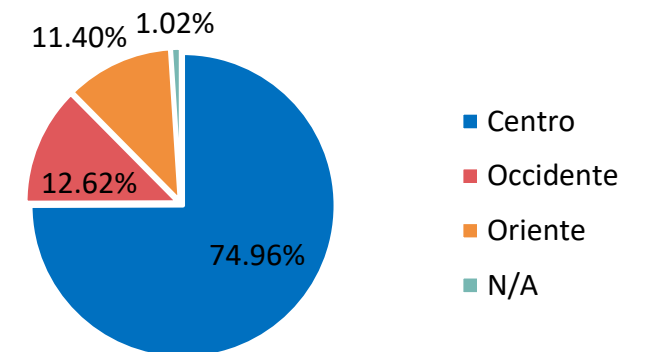
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	74,700	12,267	86,967	74.96%
Occidente	11,213	3,432	14,645	12.62%
Oriente	11,079	2,144	13,223	11.40%
N/A	1,131	55	1,186	1.02%
Total	98,123	17,898	116,021	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Noviembre 2023



Atenciones brindadas por región Enero-October 2023

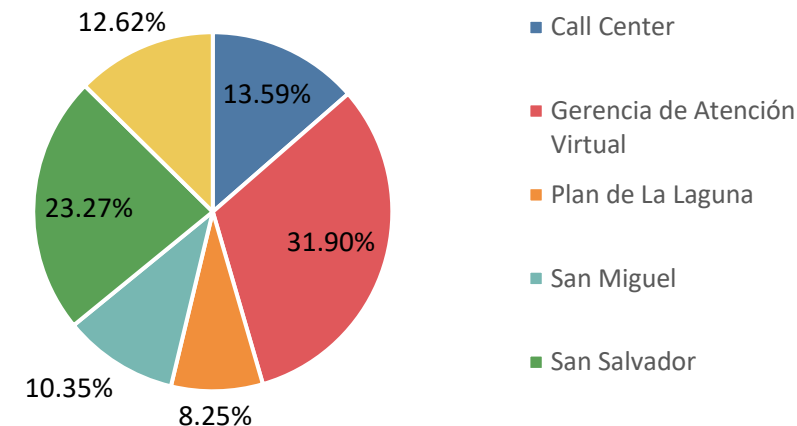


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Noviembre 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,637		1,637	13.59%
Gerencia de Atención Virtual	3,625	217	3,842	31.90%
Plan de La Laguna	568	426	994	8.25%
San Miguel	1,081	166	1,247	10.35%
San Salvador	1,248	1,555	2,803	23.27%
Santa Ana	1,194	326	1,520	12.62%
Total	9,353	2,690	12,043	100.00%

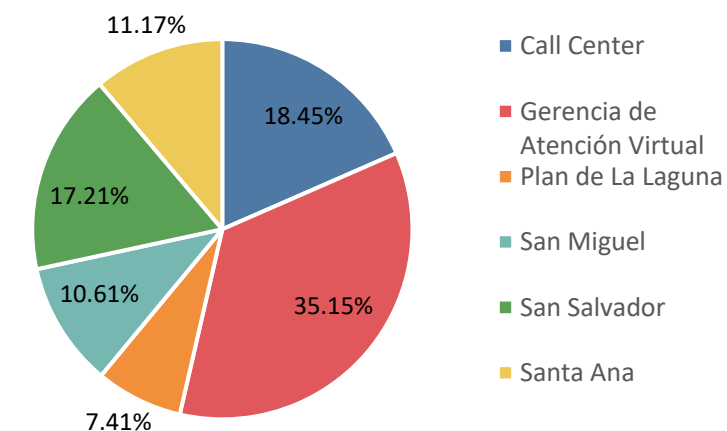
Atenciones brindadas por oficina
Noviembre 2023



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

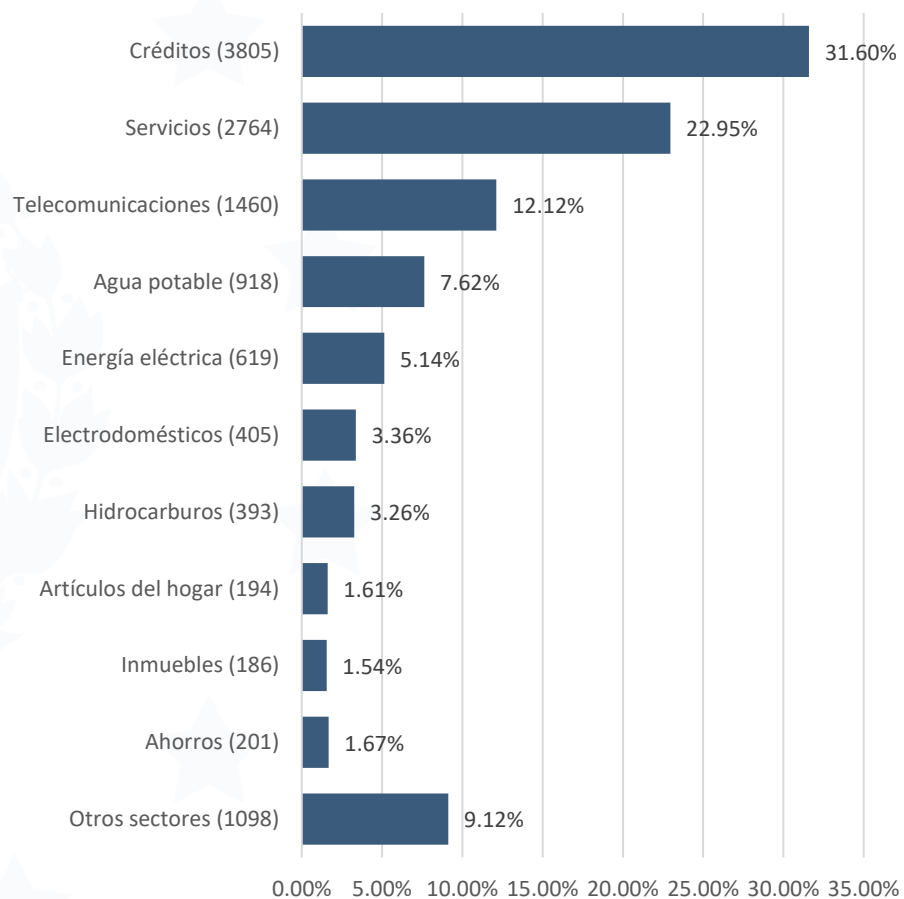
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	21,401		21,401	18.45%
Gerencia de Atención Virtual	38,534	2,247	40,781	35.15%
Plan de La Laguna	4,966	3,635	8,601	7.41%
San Miguel	10,257	2,058	12,315	10.61%
San Salvador	12,754	7,212	19,966	17.21%
Santa Ana	10,211	2,746	12,957	11.17%
Total	98,123	17,898	116,021	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Noviembre 2023

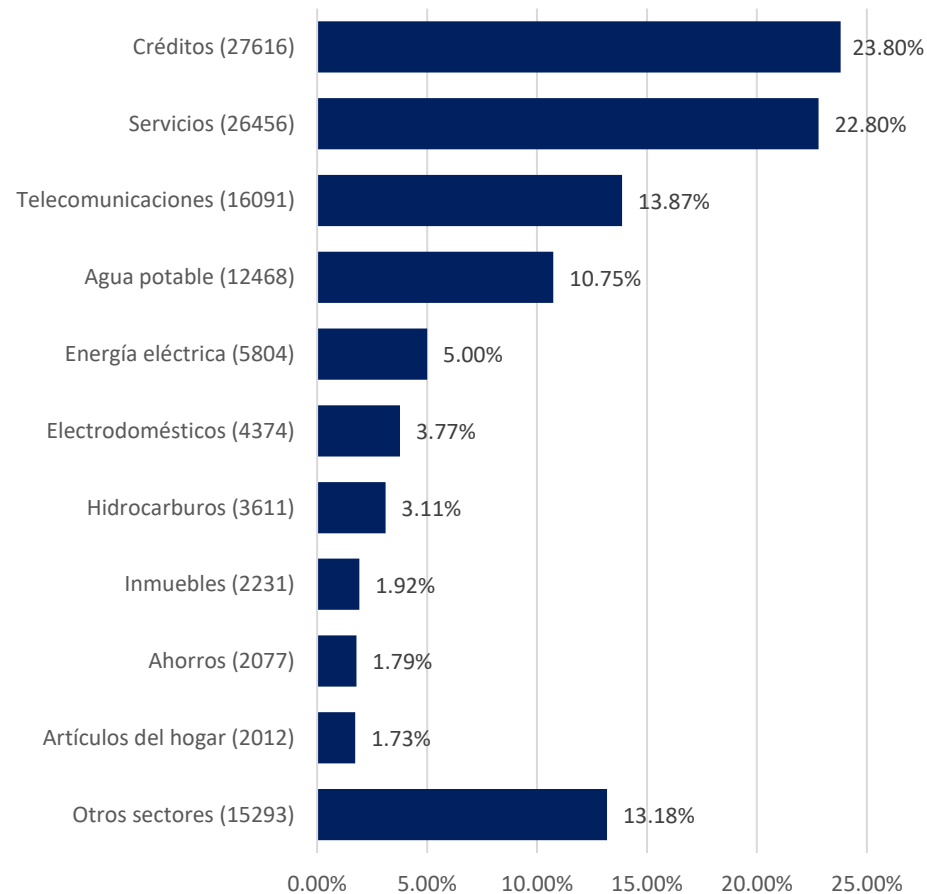


Atenciones según sector

Atenciones por sector
Noviembre- 2023

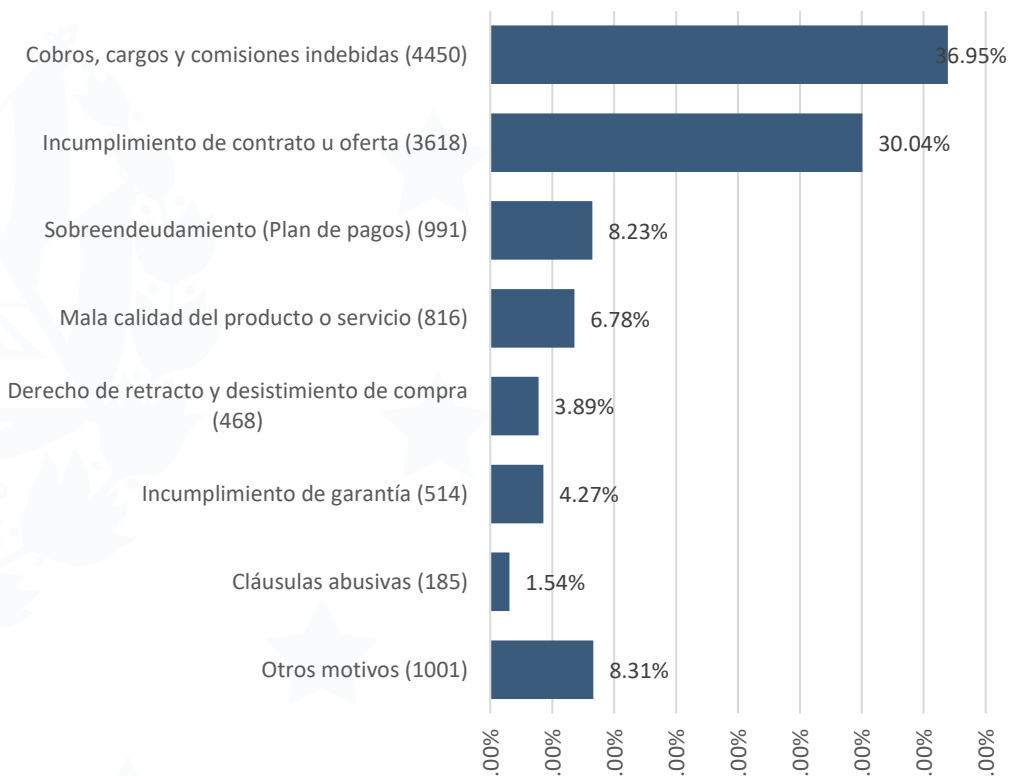


Atenciones por sector acumuladas
Enero – Noviembre 2023

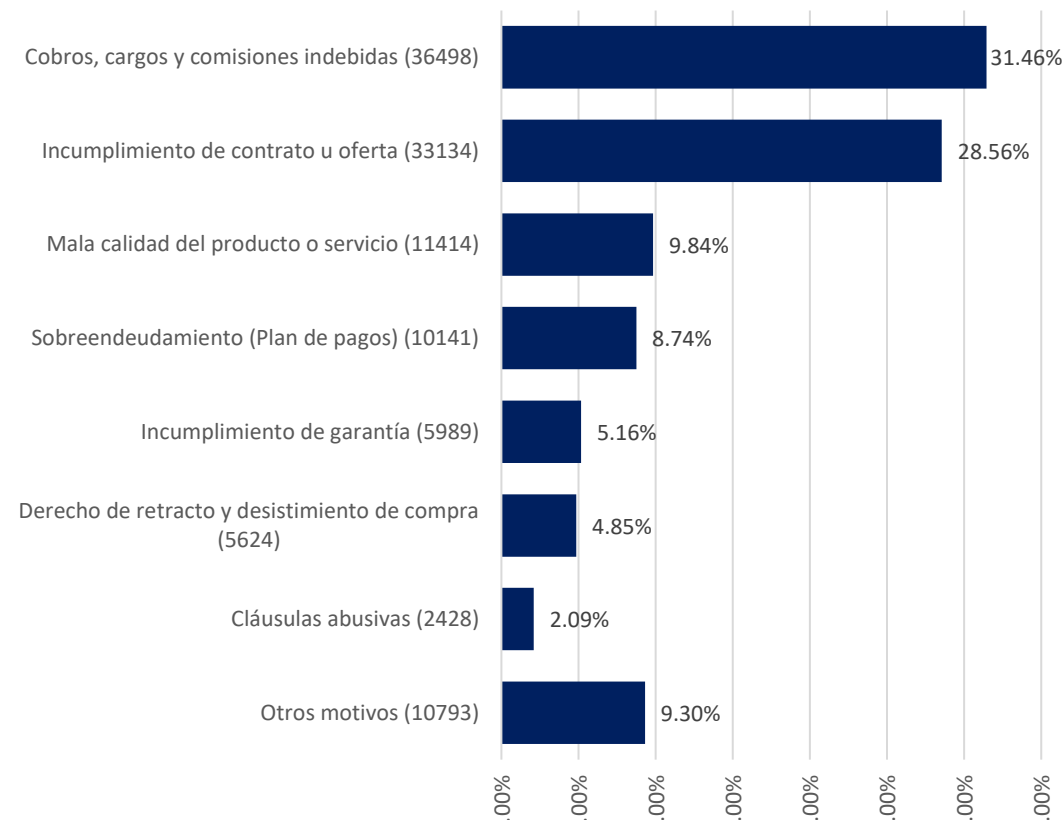


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo Noviembre - 2023



Atenciones por motivo acumuladas Enero - Noviembre 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada Noviembre 2023

Forma de recepción	oct-23		nov-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,132	74.04%	4,148	57.80%	16	0.39%
Atención en línea	1,216	21.79%	1,305	18.18%	89	7.32%
Chat	58	1.04%	29	0.40%	-29	-50.00%
Correo Electrónico	163	2.92%	98	1.37%	-65	-39.88%
Red Social Facebook	204	3.66%	203	2.83%	-1	-0.49%
Red Social Twitter	32	0.57%	36	0.50%	4	12.50%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	29	0.52%	68	0.95%	39	134.48%
Web Consumidor	0	0.00%	2	0.03%		
WhatsApp	2,430	43.54%	2,407	33.54%	-23	-0.95%
Punto de atención	553	9.91%	1,859	25.90%	1,306	236.17%
Teléfono Directo	16	0.29%	15	0.21%	-1	-6.25%
Ventanillas descentralizadas	646	11.57%	804	11.20%	158	24.46%
Alcaldía Municipal	2	0.04%	22	0.31%	20	1000.00%
Casa de la Cultura	9	0.16%	17	0.24%	8	88.89%
Ciudad Mujer	521	9.34%	563	7.84%	42	8.06%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	114	2.04%	202	2.81%	88	77.19%
Kioscos Virtuales	234	4.19%	351	4.89%		
Total	5,581	100.00%	7,177	100.00%	1,596	28.60%

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

Forma de recepción	Enero-Noviembre 2022		Enero-Noviembre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	33,740	59.85%	46,237	64.63%	12,497	37.04%
Atención en línea	11,034	19.57%	12,224	17.09%	1,190	10.78%
Chat	1,063	1.89%	534	0.75%	-529	-49.76%
Correo Electrónico	2,925	5.19%	2,306	3.22%	-619	-21.16%
Red Social Facebook	2,627	4.66%	3,928	5.49%	1,301	49.52%
Red Social Twitter	657	1.17%	760	1.06%	103	15.68%
Red Social Twitter Presidencia	8	0.01%	0	0.00%	-8	-100.00%
Ventanilla Virtual	291	0.52%	525	0.73%	234	80.41%
Web Consumidor	7	0.01%	3	0.00%	-4	-57.14%
WhatsApp	15,128	26.83%	25,957	36.28%	10,829	71.58%
Punto de atención	15,043	26.68%	14,770	20.64%	-273	-1.81%
Teléfono Directo	549	0.97%	280	0.39%	-269	-49.00%
Ventanillas descentralizadas	7,044	12.49%	8,202	11.46%	1,158	16.44%
Alcaldía Municipal	542	0.96%	247	0.35%	-295	-54.43%
Casa de la Cultura	382	0.68%	220	0.31%	-162	-42.41%
Ciudad Mujer	1,954	3.47%	5,211	7.28%	3,257	166.68%
CONAMYPE	38	0.07%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	4,128	7.32%	2,524	3.53%	-1,604	-38.86%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	2,057	2.88%	2,057	-
Total	56,376	100.00%	71,546	100.00%	15,170	26.91%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	oct-23	nov-23	Variación (%)	Enero-Noviembre 2022	Enero-Noviembre 2023	Variación (%)
Denuncia	1,616	1,783	10.33%	14,146	16,258	14.93%
Avenimiento	1,128	1,277	13.21%	10,369	11,189	7.91%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	202	216	6.93%	1,621	2,281	40.72%
Desistimiento	99	104	5.05%	541	848	56.75%
Falta de Ratificación y Prevención	75	72	-4.00%	566	853	50.71%
Tribunal Sancionador	112	114	1.79%	1,048	1,086	3.63%
Total	1,616	1,783	10.33%	14,146	16,258	14.93%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Noviembre 2022–Noviembre 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
nov-23	1,783	28,260	\$13,211,123.34
Total	18,826	146,543	\$30,949,431.92



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR