



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2023

Atenciones brindadas

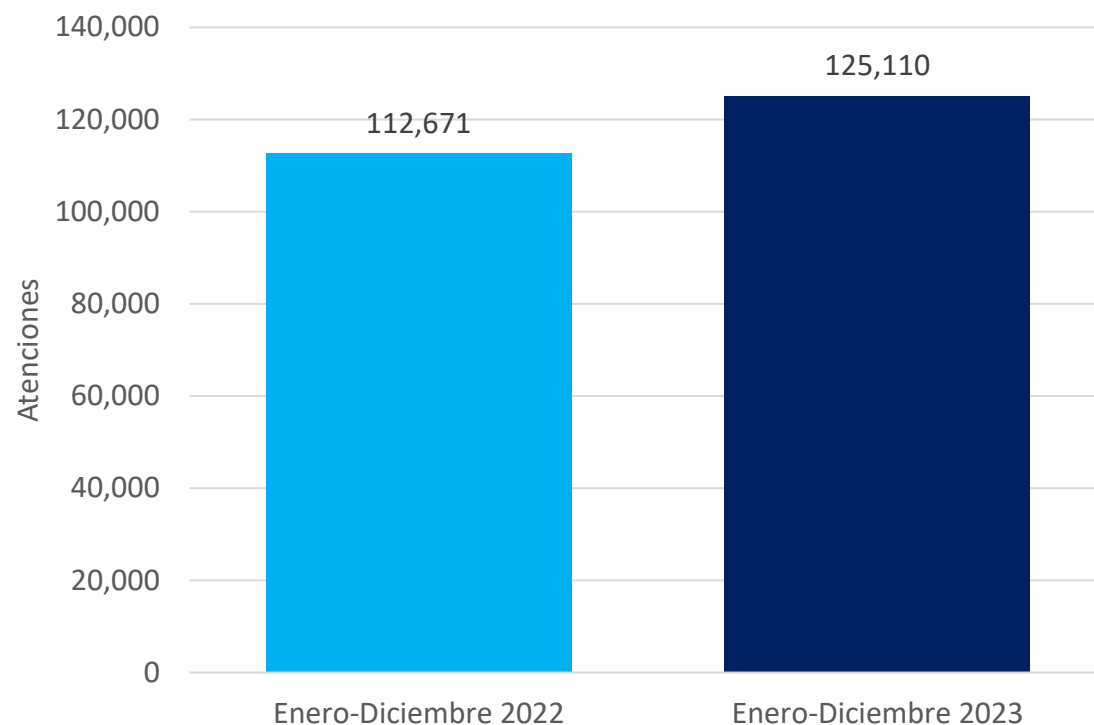
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Noviembre-Diciembre 2023

Tipo de caso	nov-23		dic-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,315	77.60%	6,714	73.55%	-2,601	-27.92%
Denuncia	2,689	22.40%	2,414	26.45%	-275	-10.23%
Total	12,004	100.00%	9,128	100.00%	-2,876	-23.96%

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

Tipo de caso	Enero-Diciembre 2022		Enero-Diciembre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	96,094	85.29%	104,799	83.77%	8,705	9.06%
Denuncia	16,577	14.71%	20,311	16.23%	3,734	22.53%
Total	112,671	100.00%	125,110	100.00%	12,439	11.04%

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



Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Diciembre 2023

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	4,718	1,850	6,568	71.95%
Occidente	1,128	344	1,472	16.13%
Oriente	805	214	1,019	11.16%
N/A	63	6	69	0.76%
Total	6,714	2,414	9,128	100.00%

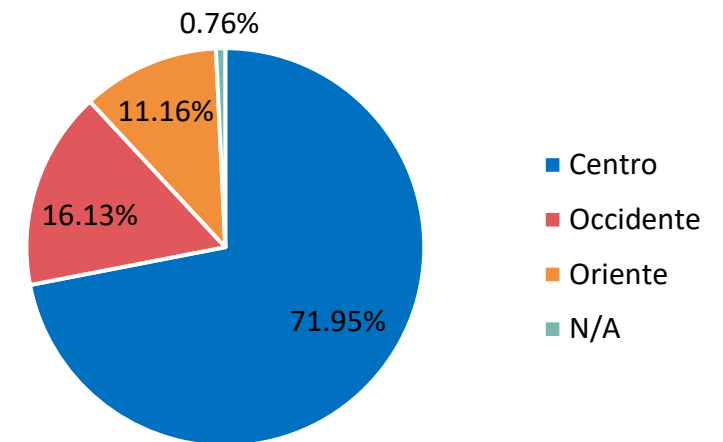
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

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

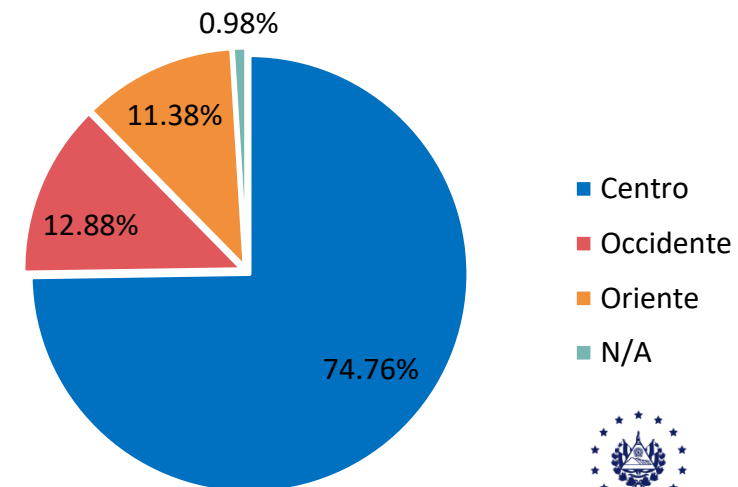
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	79,413	14,117	93,530	74.76%
Occidente	12,340	3,775	16,115	12.88%
Oriente	11,884	2,358	14,242	11.38%
N/A	1,162	61	1,223	0.98%
Total	104,799	20,311	125,110	100.00%

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

Atenciones brindadas por región Diciembre 2023



Atenciones brindadas por región Enero-October 2023

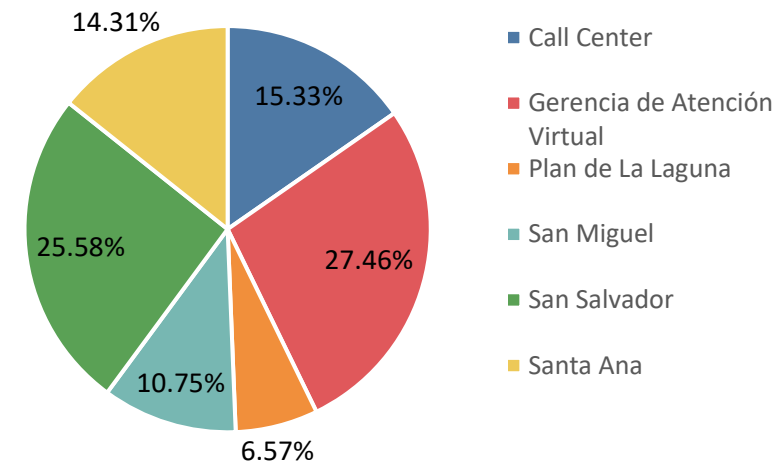


Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Diciembre 2023

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,399		1,399	15.33%
Gerencia de Atención Virtual	2,280	227	2,507	27.46%
Plan de La Laguna	349	251	600	6.57%
San Miguel	771	210	981	10.75%
San Salvador	835	1,500	2,335	25.58%
Santa Ana	1,080	226	1,306	14.31%
Total	6,714	2,414	9,128	100.00%

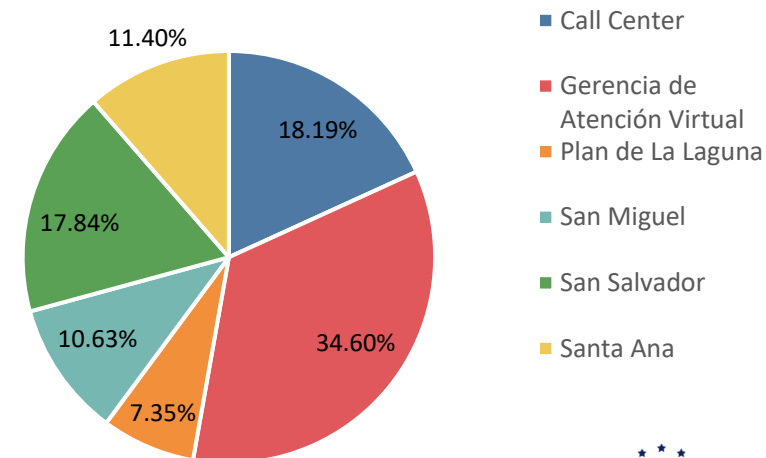
Atenciones brindadas por oficina
Diciembre 2023



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

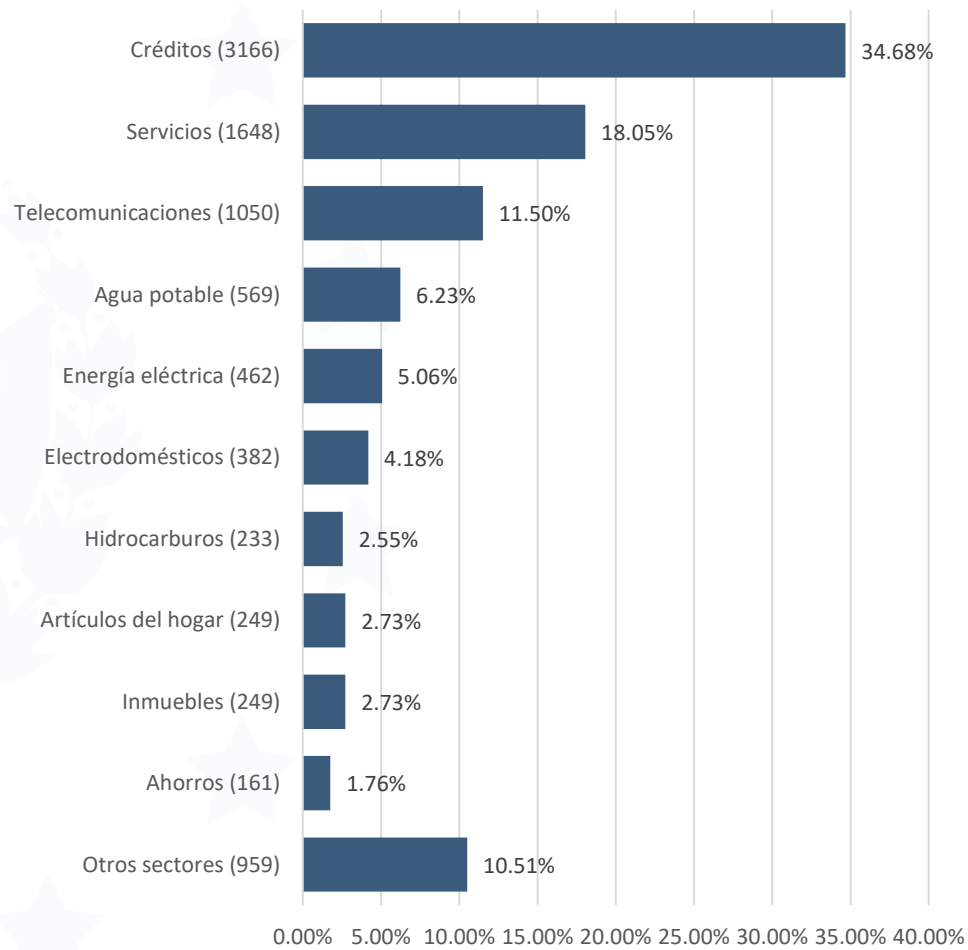
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	22,762		22,762	18.19%
Gerencia de Atención Virtual	40,814	2,470	43,284	34.60%
Plan de La Laguna	5,315	3,878	9,193	7.35%
San Miguel	11,028	2,266	13,294	10.63%
San Salvador	13,589	8,726	22,315	17.84%
Santa Ana	11,291	2,971	14,262	11.40%
Total	104,799	20,311	125,110	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero – Diciembre 2023

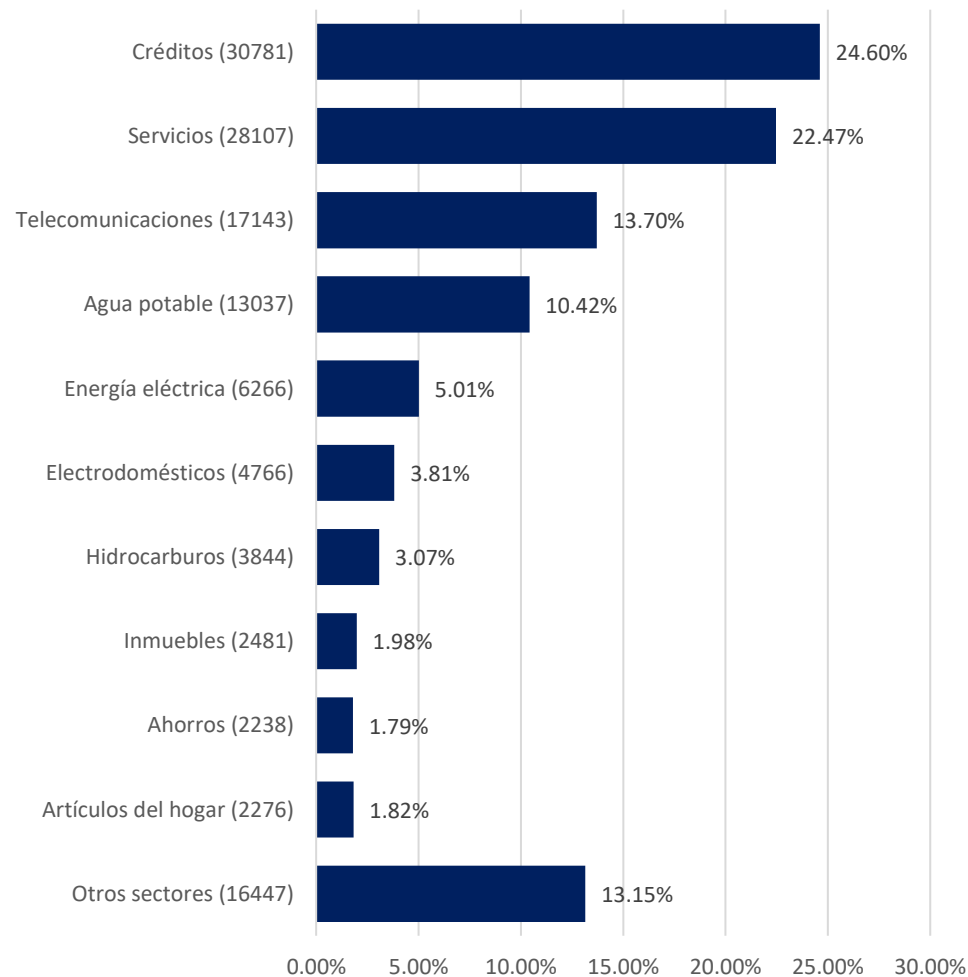


Atenciones según sector

Atenciones por sector Diciembre- 2023

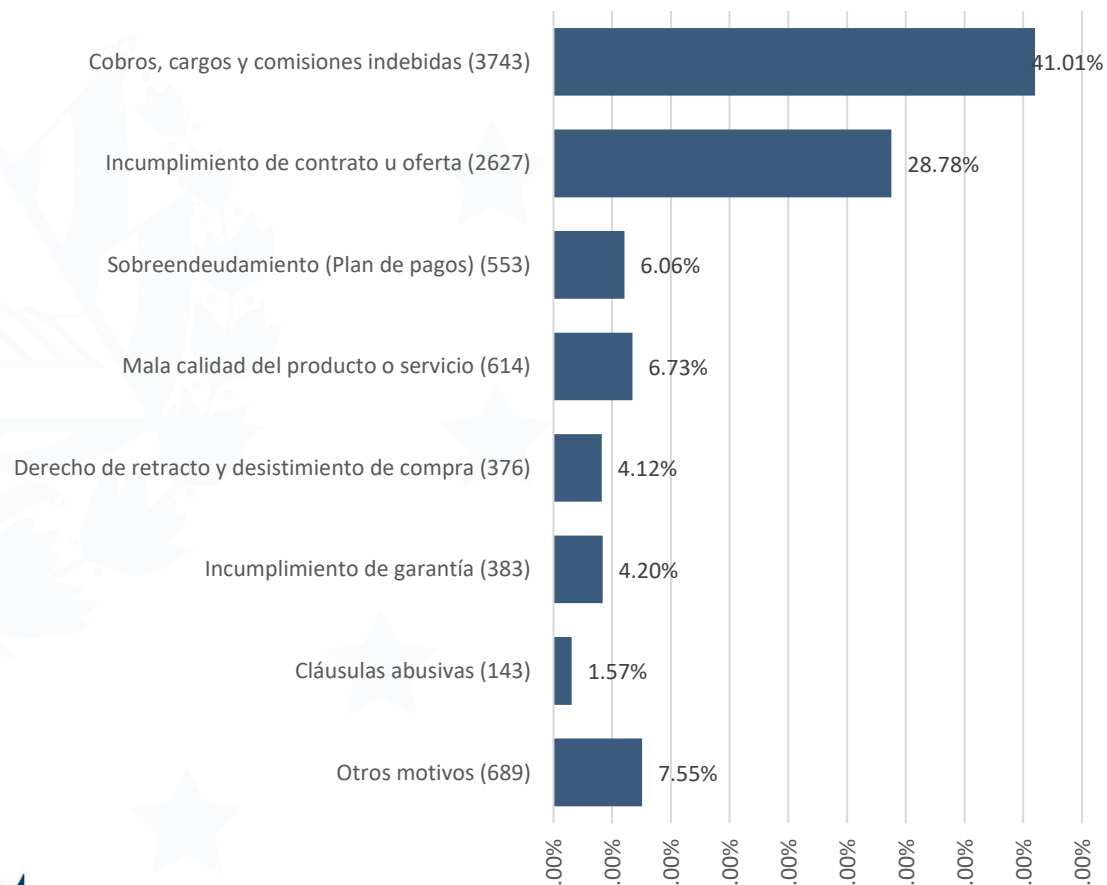


Atenciones por sector acumuladas Enero – Diciembre 2023

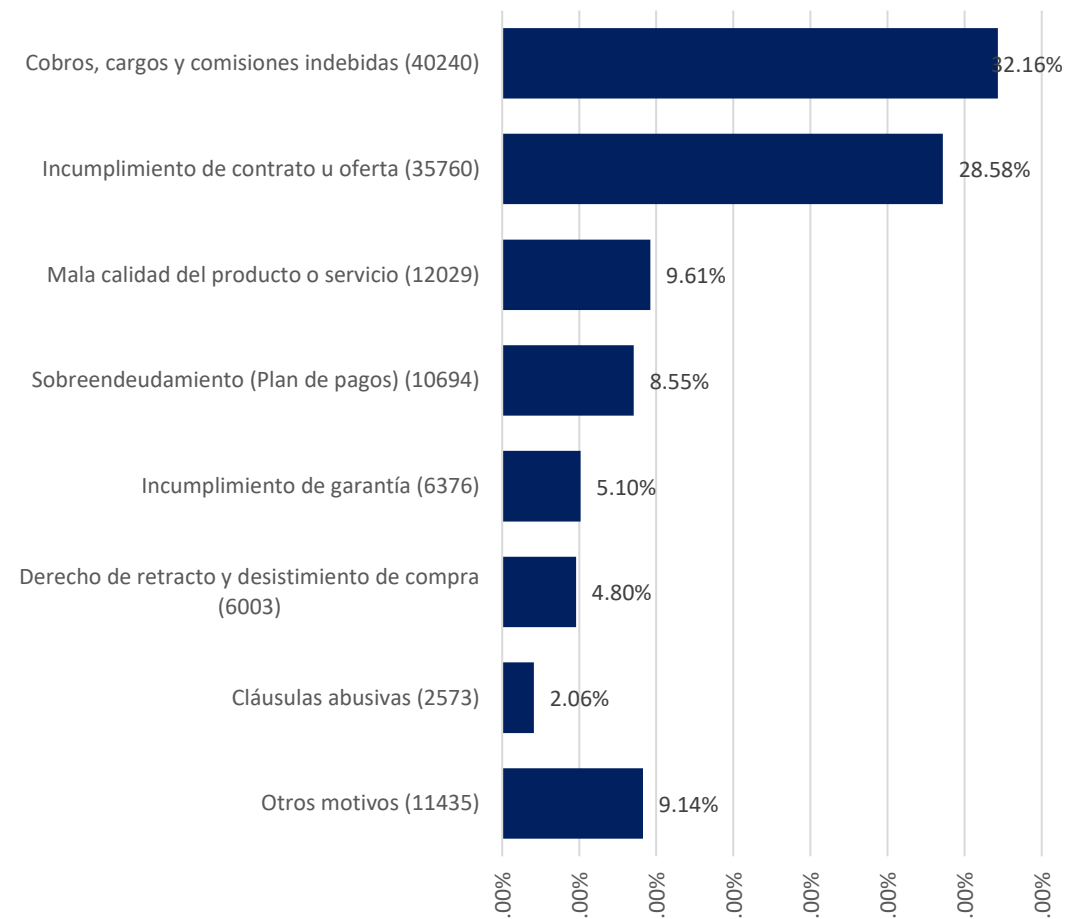


Atenciones según motivo

Atenciones por motivo
Diciembre - 2023



Atenciones por motivo acumuladas
Enero-Diciembre 2023



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Diciembre 2023

Forma de recepción	nov-23		dic-23		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,110	57.55%	3,117	62.25%	-993	-24.16%
Atención en línea	1,267	17.74%	1,082	21.61%	-185	-14.60%
Chat	29	0.41%	17	0.34%	-12	-41.38%
Correo Electrónico	98	1.37%	108	2.16%	10	10.20%
Red Social Facebook	203	2.84%	149	2.98%	-54	-26.60%
Red Social Twitter	36	0.50%	89	1.78%	53	147.22%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	68	0.95%	17	0.34%	-51	-75.00%
Web Consumidor	2	0.03%	0	0.00%		
WhatsApp	2,407	33.71%	1,655	33.05%	-752	-31.24%
Punto de atención	1,838	25.74%	1,377	27.50%	-461	-25.08%
Teléfono Directo	15	0.21%	15	0.30%	0	0.00%
Ventanillas descentralizadas	827	11.58%	479	9.57%	-348	-42.08%
Alcaldía Municipal	43	0.60%	21	0.42%	-22	-51.16%
Casa de la Cultura	48	0.67%	25	0.50%	-23	-47.92%
Ciudad Mujer	391	5.48%	186	3.71%	-205	-52.43%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	345	4.83%	247	4.93%	-98	-28.41%
Kioscos Virtuales	351	4.92%	19	0.38%		
Total	7,141	100.00%	5,007	100.00%	-2,134	-29.88%

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

Forma de recepción	Enero-Diciembre 2022		Enero-Diciembre 2023		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	33,740	59.85%	46,199	64.60%	12,459	36.93%
Atención en línea	11,034	19.57%	12,186	17.04%	1,152	10.44%
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	36.30%	10,829	71.58%
Punto de atención	15,043	26.68%	14,748	20.62%	-295	-1.96%
Teléfono Directo	549	0.97%	280	0.39%	-269	-49.00%
Ventanillas descentralizadas	7,044	12.49%	8,226	11.50%	1,182	16.78%
Alcaldía Municipal	542	0.96%	482	0.67%	-60	-11.07%
Casa de la Cultura	382	0.68%	339	0.47%	-43	-11.26%
Ciudad Mujer	1,954	3.47%	3,581	5.01%	1,627	83.27%
CONAMYPE	38	0.07%	0	0.00%	-38	-100.00%
Gobernaciones departamentales	4,128	7.32%	3,824	5.35%	-304	-7.36%
Kioscos Virtuales	0	0.00%	2,057	2.88%	2,057	-
Total	56,376	100.00%	71,510	100.00%	15,134	26.84%

Casos cerrados y montos recuperados

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

Solución	nov-23	dic-23	Variación (%)	Enero-Diciembre 2022	Enero-Diciembre 2023	Variación (%)
Avenimiento	1,274	1,173	-7.93%	11,154	12,342	10.65%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	1	0.00%
Conciliación	217	160	-26.27%	1,756	2,396	36.45%
Desistimiento	102	68	-33.33%	599	914	52.59%
Falta de Ratificación y Prevención	71	72	1.41%	623	904	45.10%
Tribunal Sancionador	114	108	-5.26%	1,146	1,192	4.01%
Total	1,778	1,581	-11.08%	15,279	17,754	16.20%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados

Diciembre 2022–Diciembre 2023

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
dic-22	1,133	2,237	\$3,219,857.32
ene-23	1,154	731	\$609,256.30
feb-23	1,519	1,220	\$2,582,786.94
mar-23	1,724	3,540	\$1,557,289.59
abr-23	993	862	\$1,119,331.26
may-23	1,434	7,342	\$1,273,678.91
jun-23	1,530	1,032	\$653,521.99
jul-23	1,483	20,645	\$831,639.50
ago-23	1,372	2,485	\$635,084.00
sep-23	1,562	75,725	\$1,508,800.19
oct-23	1,624	1,368	\$3,000,457.50
nov-23	1,778	28,256	\$13,210,405.50
dic-23	1,581	2,470	\$5,184,102.96
Total	18,887	147,913	\$35,386,211.96



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR