



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Febrero 2024

# Atenciones brindadas

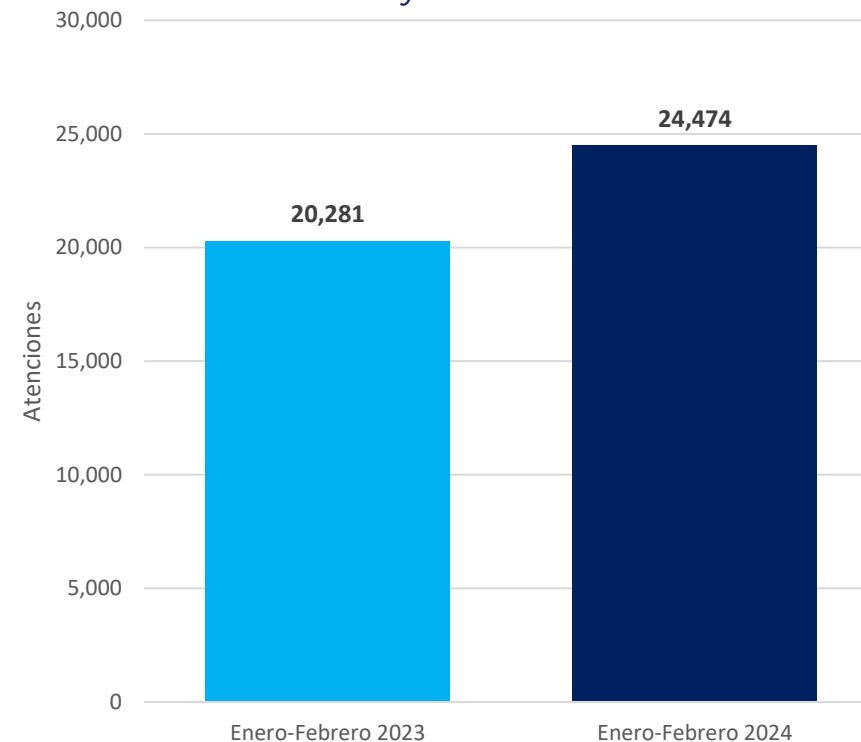
## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Enero-Febrero/2023 y Enero-Febrero/2024

Tipo de caso	ene-24		feb-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,864	71.99%	8,308	68.31%	-556	-6.27%
Denuncia	3,448	28.01%	3,854	31.69%	406	11.77%
<b>Total</b>	<b>12,312</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,162</b>	<b>100.00%</b>	<b>-150</b>	<b>-1.22%</b>

## Atenciones brindadas Enero-Febrero/2022 y Enero-Febrero/2023

Tipo de caso	Enero-Febrero 2023		Enero-Febrero 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	17,337	85.48%	17,172	70.16%	-165	-0.95%
Denuncia	2,944	14.52%	7,302	29.84%	4,358	148.03%
<b>Total</b>	<b>20,281</b>	<b>100.00%</b>	<b>24,474</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,193</b>	<b>20.67%</b>

## Atenciones brindadas. Enero-Febrero/2022 y Enero-Febrero/2023



# Atenciones brindadas, según región

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Febrero 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,352	2,857	9,209	75.72%
Occidente	917	649	1,566	12.88%
Oriente	944	336	1,280	10.52%
N/A	95	12	107	0.88%
<b>Total</b>	<b>8,308</b>	<b>3,854</b>	<b>12,162</b>	<b>100.00%</b>

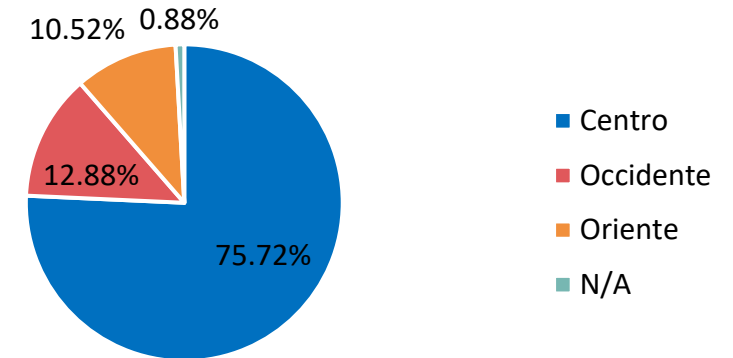
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

## Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región Enero – Febrero 2024

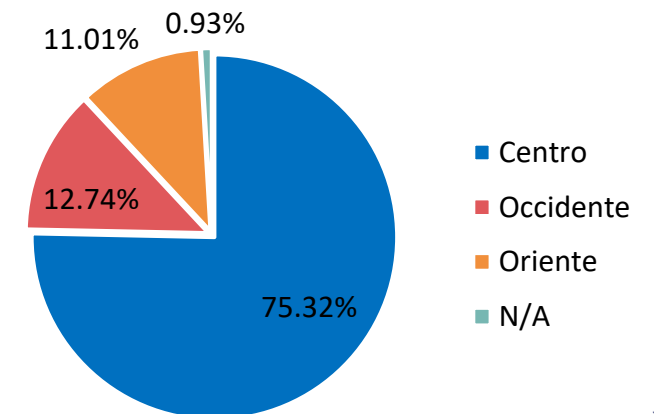
Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	13,066	5,369	18,435	75.32%
Occidente	1,877	1,240	3,117	12.74%
Oriente	2,019	675	2,694	11.01%
N/A	210	18	228	0.93%
<b>Total</b>	<b>17,172</b>	<b>7,302</b>	<b>24,474</b>	<b>100.00%</b>

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

## Atenciones brindadas por región Febrero 2024



## Atenciones brindadas por región Enero-Febrero 2024

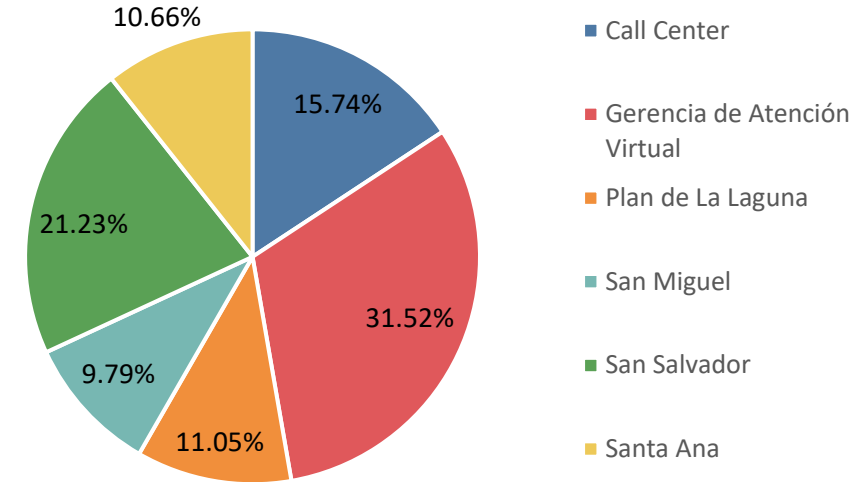


# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Febrero 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,914		1,914	15.74%
Gerencia de Atención Virtual	3,418	416	3,834	31.52%
Plan de La Laguna	743	601	1,344	11.05%
San Miguel	870	321	1,191	9.79%
San Salvador	549	2,033	2,582	21.23%
Santa Ana	814	483	1,297	10.66%
<b>Total</b>	<b>8,308</b>	<b>3,854</b>	<b>12,162</b>	<b>100.00%</b>

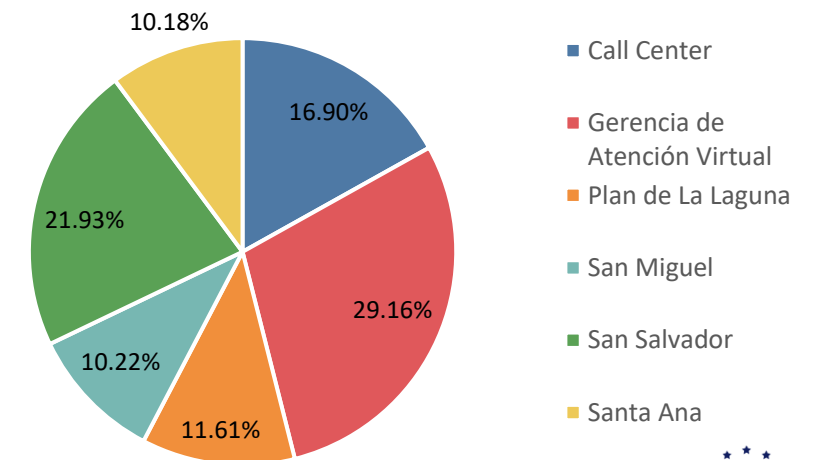
Atenciones brindadas por oficina  
Febrero 2024



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Enero – Febrero 2024

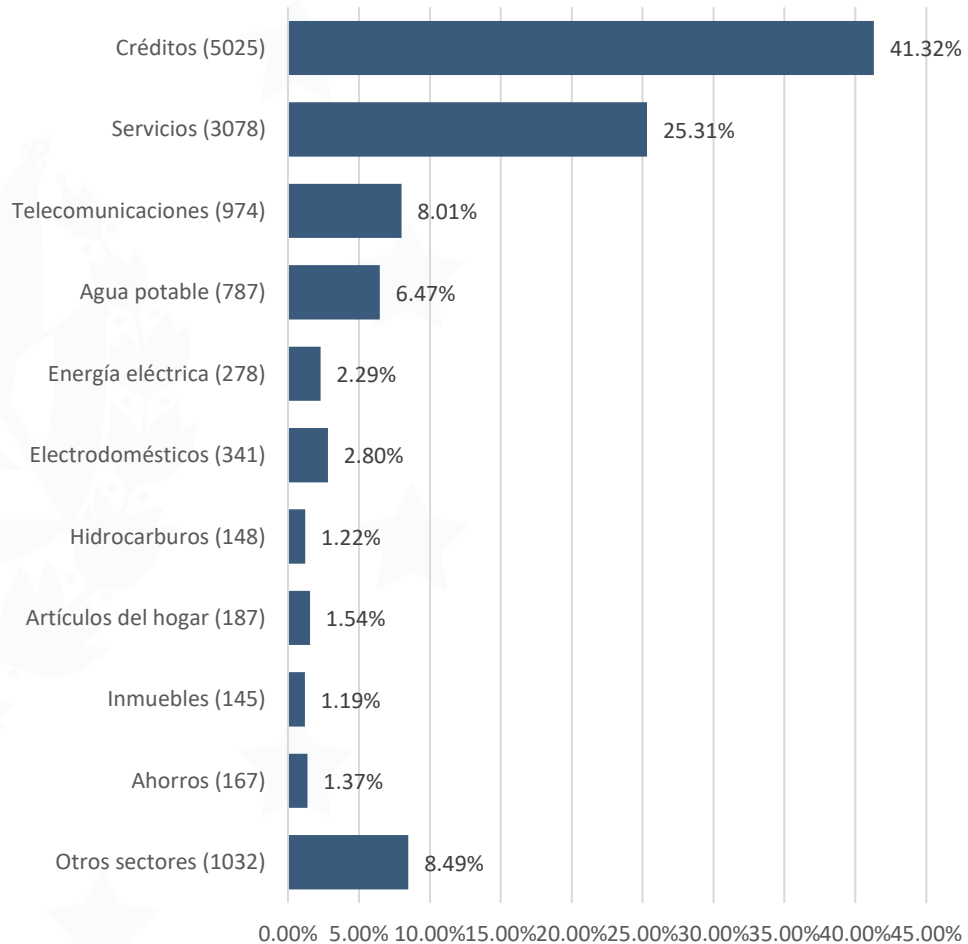
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	4,136		4,136	16.90%
Gerencia de Atención Virtual	6,404	733	7,137	29.16%
Plan de La Laguna	1,794	1,048	2,842	11.61%
San Miguel	1,863	639	2,502	10.22%
San Salvador	1,309	4,057	5,366	21.93%
Santa Ana	1,666	825	2,491	10.18%
<b>Total</b>	<b>17,172</b>	<b>7,302</b>	<b>24,474</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero – Febrero 2024

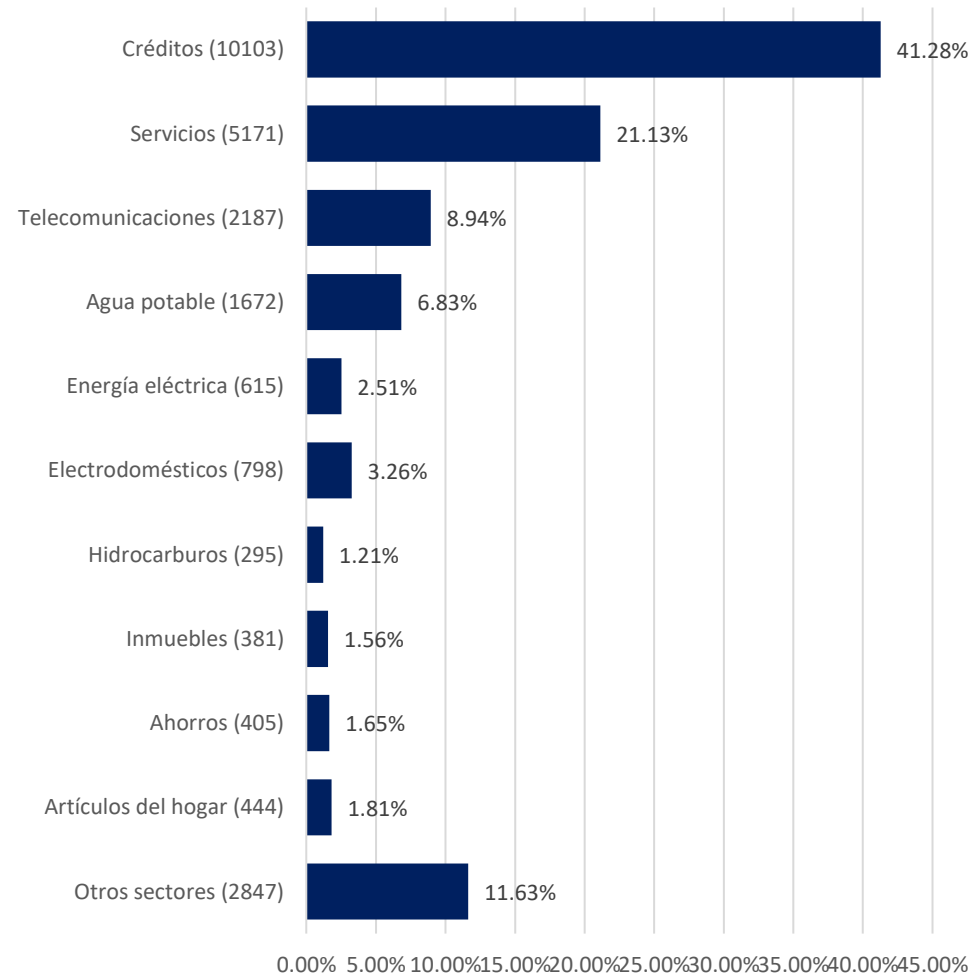


# Atenciones según sector

## Atenciones por sector Febrero 2024

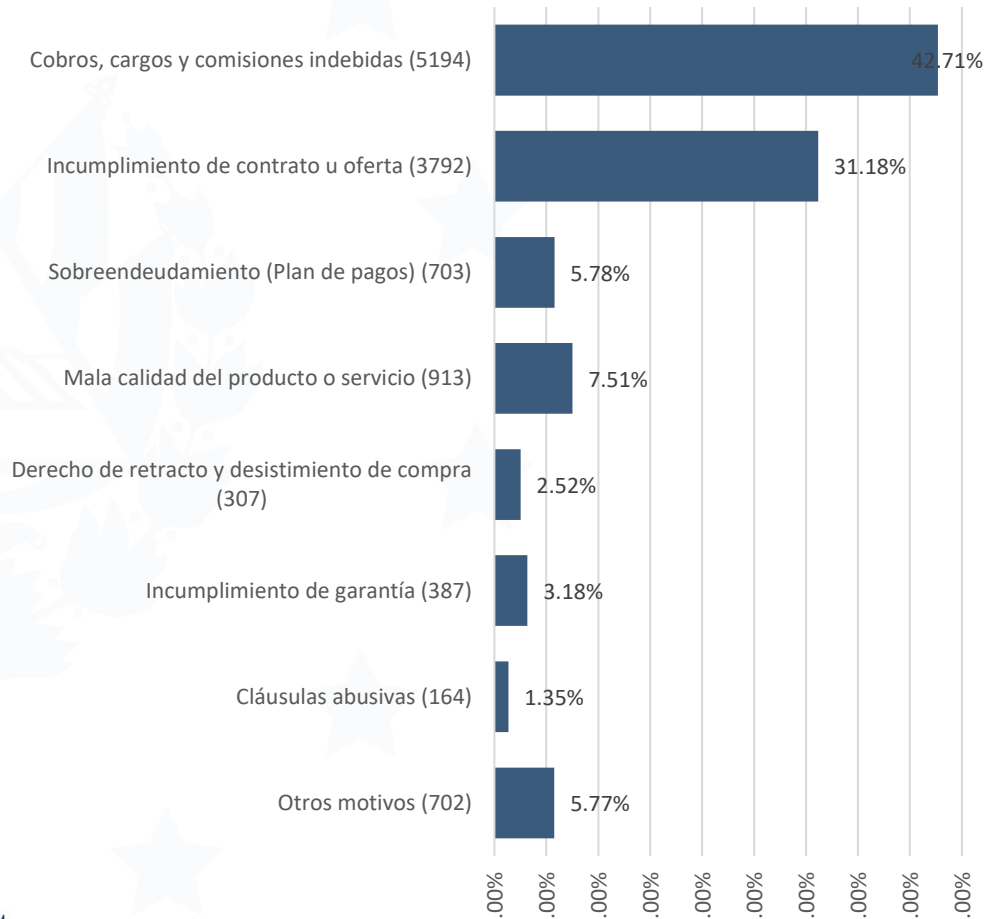


## Atenciones por sector acumuladas Enero – Febrero 2024

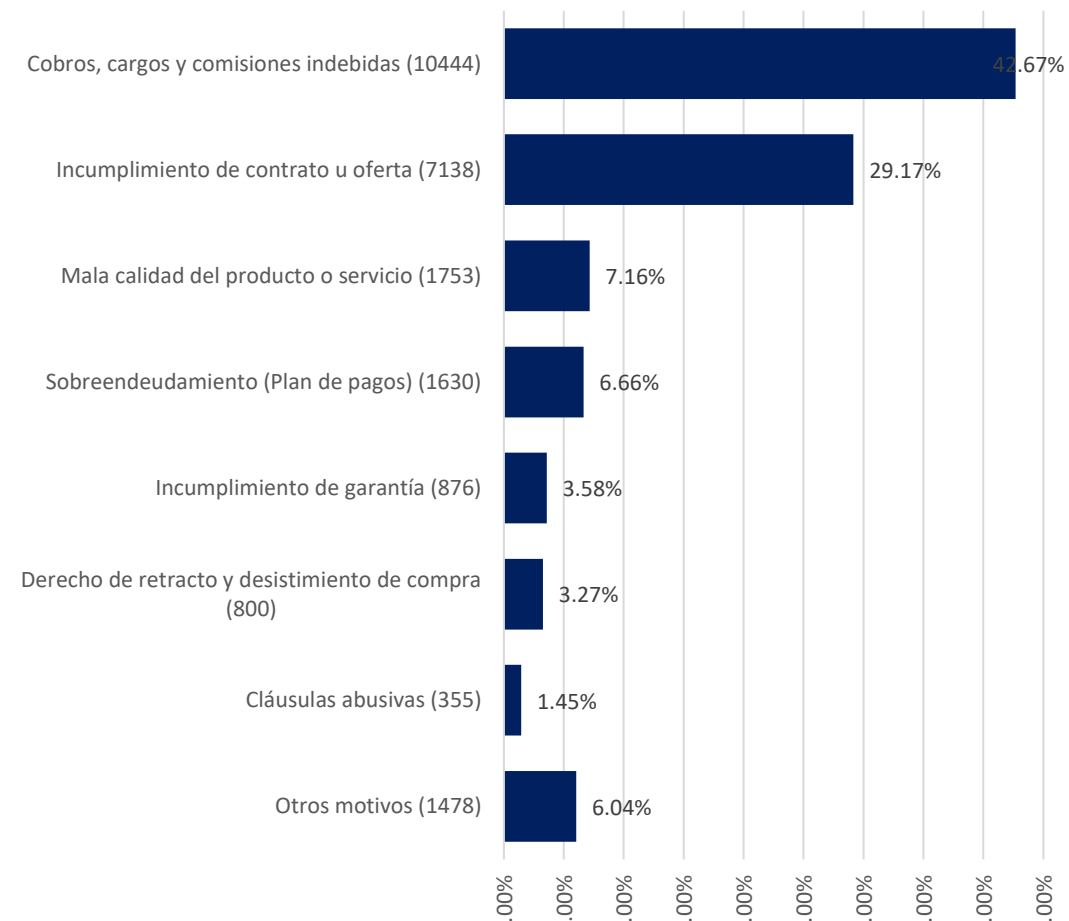


# Atenciones según motivo

Atenciones por motivo  
Febrero - 2024



Atenciones por motivo acumuladas  
Enero-Febrero 2024



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Febrero 2024

Forma de recepción	ene-24		feb-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,527</b>	<b>75.12%</b>	<b>4,855</b>	<b>77.58%</b>	<b>328</b>	<b>7.25%</b>
Atención en línea	1,551	25.74%	1,688	26.97%	137	8.83%
Chat	1	0.02%	36	0.58%	35	3500.00%
Correo Electrónico	136	2.26%	159	2.54%	23	16.91%
Red Social Facebook	459	7.62%	260	4.15%	-199	-43.36%
Red Social Twitter	111	1.84%	66	1.05%	-45	-40.54%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	19	0.32%	6	0.10%	-13	-68.42%
Web Consumidor	0	0.00%	3	0.05%		
WhatsApp	2,250	37.34%	2,637	42.14%	387	17.20%
<b>Punto de atención</b>	<b>835</b>	<b>13.86%</b>	<b>490</b>	<b>7.83%</b>	<b>-345</b>	<b>-41.32%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>19</b>	<b>0.32%</b>	<b>13</b>	<b>0.21%</b>	<b>-6</b>	<b>-31.58%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>544</b>	<b>9.03%</b>	<b>786</b>	<b>12.56%</b>	<b>242</b>	<b>44.49%</b>
Alcaldía Municipal	30	0.50%	42	0.67%	12	40.00%
Casa de la Cultura	27	0.45%	34	0.54%	7	25.93%
Ciudad Mujer	166	2.75%	252	4.03%	86	51.81%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	321	5.33%	458	7.32%	137	42.68%
Kioscos Virtuales	101	1.68%	114	1.82%		
<b>Total</b>	<b>6,026</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,258</b>	<b>100.00%</b>	<b>232</b>	<b>3.85%</b>

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Enero-Febrero 2023 y Enero-Febrero 2024

Forma de recepción	Enero-Febrero 2023		Enero-Febrero 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>7,418</b>	<b>60.99%</b>	<b>9,382</b>	<b>76.38%</b>	<b>1,964</b>	<b>26.48%</b>
Atención en línea	2,195	18.05%	3,239	26.37%	1,044	47.56%
Chat	127	1.04%	37	0.30%	-90	-70.87%
Correo Electrónico	610	5.02%	295	2.40%	-315	-51.64%
Red Social Facebook	763	6.27%	719	5.85%	-44	-5.77%
Red Social Twitter	23	0.19%	177	1.44%	154	669.57%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	52	0.43%	25	0.20%	-27	-51.92%
Web Consumidor	0	0.00%	3	0.02%	3	-
WhatsApp	3,648	29.99%	4,887	39.78%	1,239	33.96%
<b>Punto de atención</b>	<b>3,075</b>	<b>25.28%</b>	<b>1,325</b>	<b>10.79%</b>	<b>-1,750</b>	<b>-56.91%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>66</b>	<b>0.54%</b>	<b>32</b>	<b>0.26%</b>	<b>-34</b>	<b>-51.52%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>1,531</b>	<b>12.59%</b>	<b>1,330</b>	<b>10.83%</b>	<b>-201</b>	<b>-13.13%</b>
Alcaldía Municipal	81	0.67%	72	0.59%	-9	-11.11%
Casa de la Cultura	66	0.54%	61	0.50%	-5	-7.58%
Ciudad Mujer	723	5.94%	418	3.40%	-305	-42.19%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	661	5.43%	779	6.34%	118	17.85%
Kioscos Virtuales	73	0.60%	215	1.75%	142	194.52%
<b>Total</b>	<b>12,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,284</b>	<b>100.00%</b>	<b>121</b>	<b>0.99%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
Enero- Febrero 2023 y Enero-Febrero 2024

Solución	ene-23	feb-24	Variación (%)	Enero-Febrero 2023	Enero-Febrero 2024	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>2,015</b>	<b>2,365</b>	<b>17.37%</b>	<b>2,673</b>	<b>4,380</b>	<b>63.86%</b>
Avenimiento	1,666	1,954	17.29%	1,896	3,620	90.93%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	156	181	16.03%	318	337	5.97%
Desistimiento	62	78	25.81%	134	140	4.48%
Falta de Ratificación y Prevención	56	45	-19.64%	140	101	-27.86%
Tribunal Sancionador	75	107	42.67%	184	182	-1.09%
<b>Total</b>	<b>2,015</b>	<b>2,365</b>	<b>17.37%</b>	<b>2,673</b>	<b>4,380</b>	<b>63.86%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

## Reclamos y montos recuperados

Febrero 2023– Febrero 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
ene-24	2,015	5,892	\$966,667.32
feb-24	2,365	2,879	\$1,923,220.75
<b>Total</b>	<b>20,980</b>	<b>153,716</b>	<b>\$34,446,986.41</b>



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR