



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Marzo 2024

Atenciones brindadas

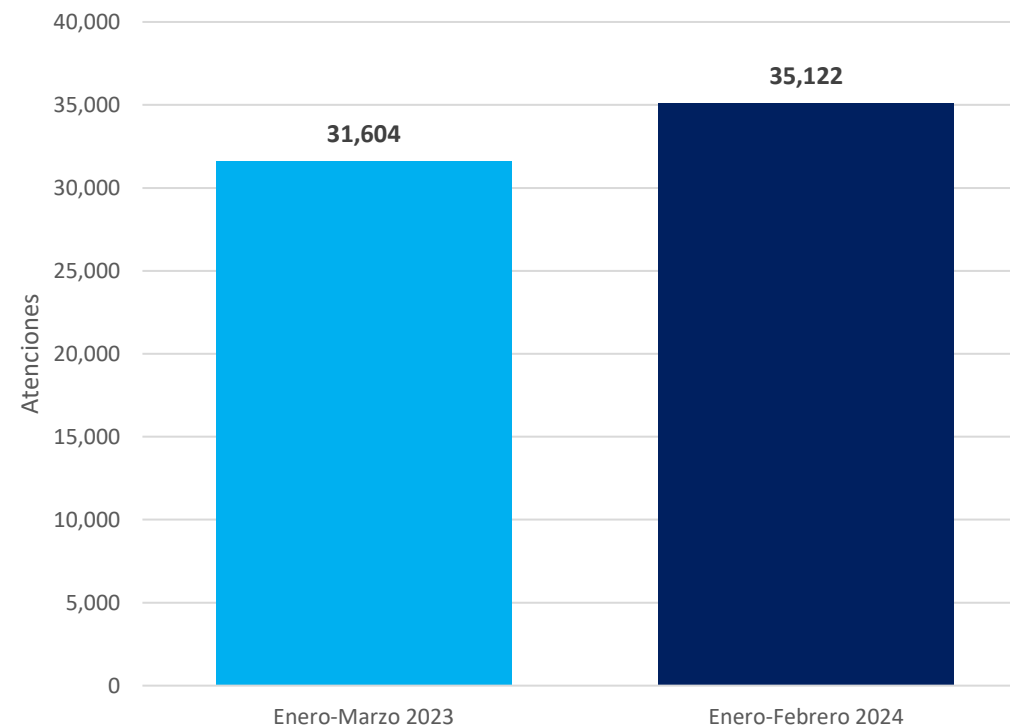
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Febrero 2024 y Marzo 2024

Tipo de caso	feb-24		mar-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,262	68.20%	7,907	73.92%	-355	-4.30%
Denuncia	3,853	31.80%	2,789	26.08%	-1,064	-27.61%
Total	12,115	100.00%	10,696	100.00%	-1,419	-11.71%

Atenciones brindadas
Enero/2023 y Enero/2024

Tipo de caso	Enero-Marzo 2023		Enero-Febrero 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	27,182	86.01%	25,032	71.27%	-2,150	-7.91%
Denuncia	4,422	13.99%	10,090	28.73%	5,668	128.18%
Total	31,604	100.00%	35,122	100.00%	3,518	11.13%

Atenciones brindadas.
Enero-Marzo 2023 y Enero-Marzo 2024

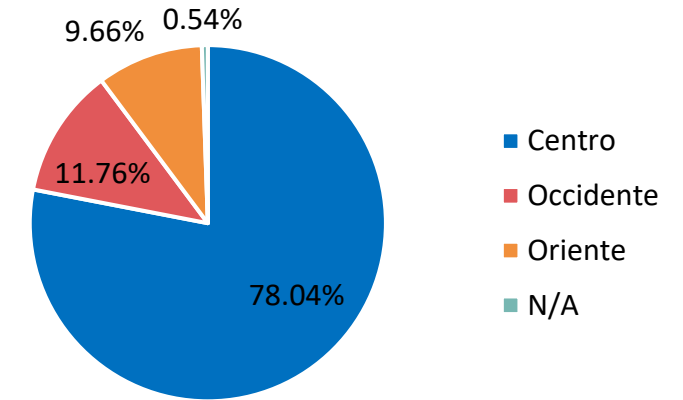


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Marzo 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,336	2,011	8,347	78.04%
Occidente	743	515	1,258	11.76%
Oriente	774	259	1,033	9.66%
N/A	54	4	58	0.54%
Total	7,907	2,789	10,696	100.00%

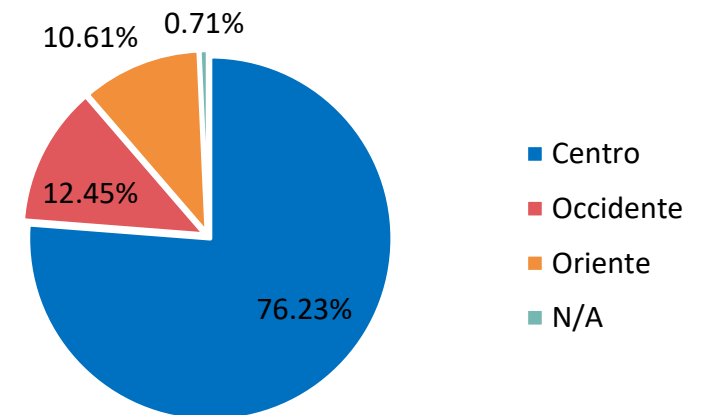
Atenciones brindadas por región
Marzo 2024



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Enero-Marzo 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	19,393	7,380	26,773	76.23%
Occidente	2,620	1,754	4,374	12.45%
Oriente	2,791	934	3,725	10.61%
N/A	228	22	250	0.71%
Total	25,032	10,090	35,122	100.00%

Atenciones brindadas por región
Enero-Marzo 2024



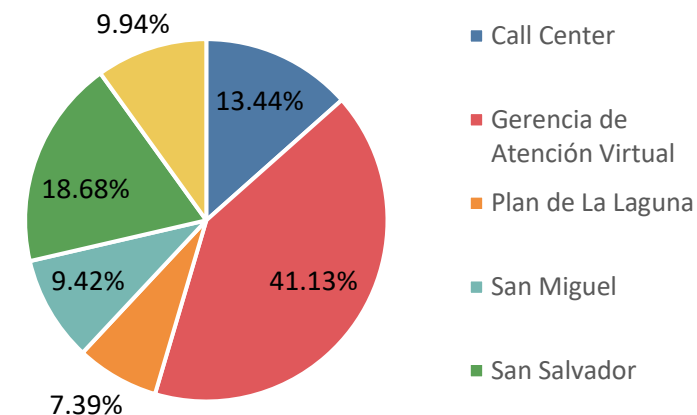
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Marzo 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,438		1,438	13.44%
Gerencia de Atención Virtual	4,139	260	4,399	41.13%
Plan de La Laguna	373	417	790	7.39%
San Miguel	744	264	1,008	9.42%
San Salvador	528	1,470	1,998	18.68%
Santa Ana	685	378	1,063	9.94%
Total	7,907	2,789	10,696	100.00%

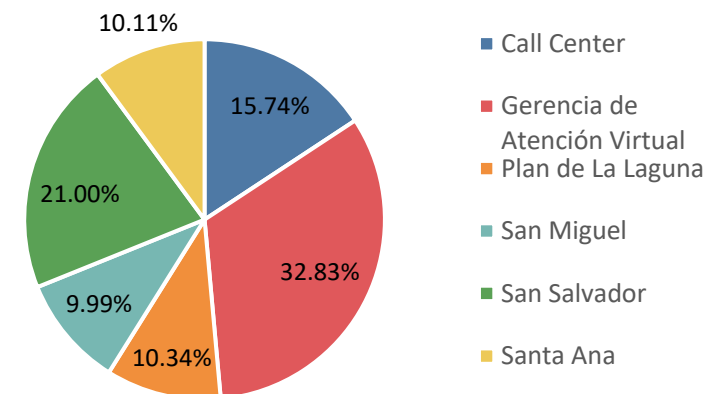
Atenciones brindadas por oficina
Marzo 2024



Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Enero-Marzo 2024

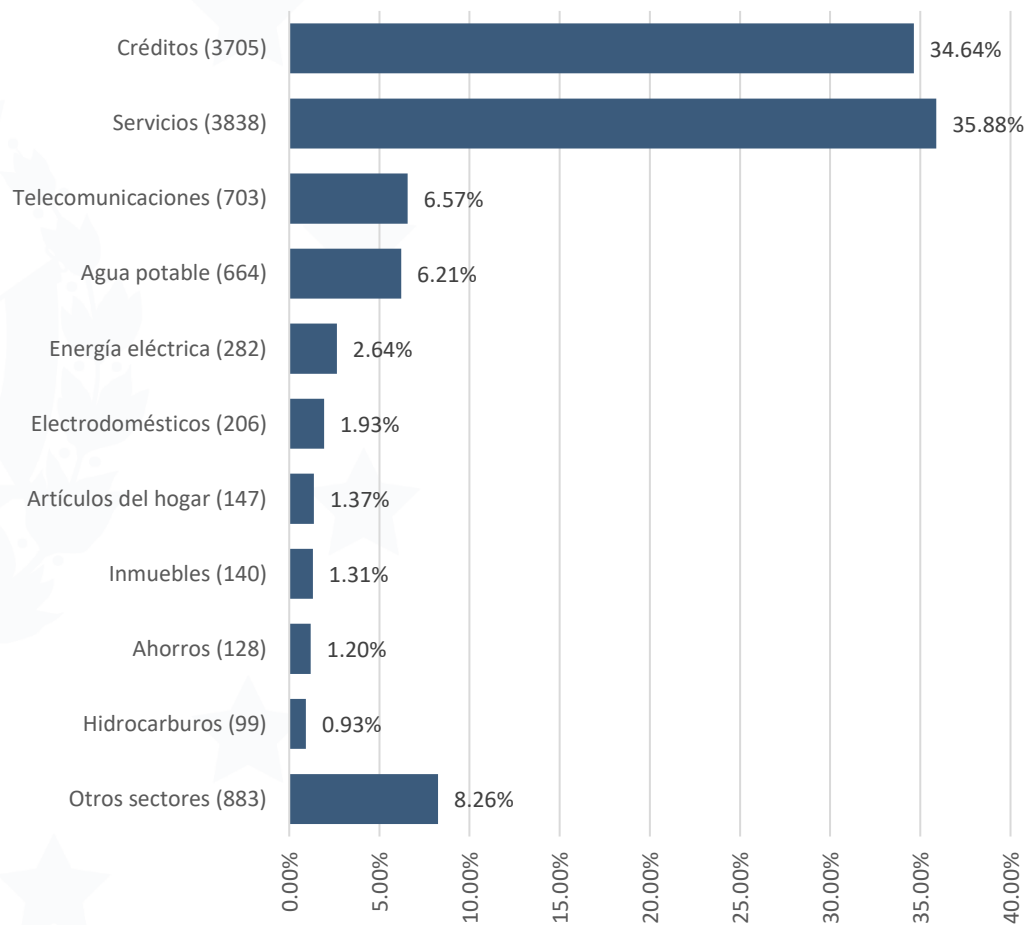
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	5,527		5,527	15.74%
Gerencia de Atención Virtual	10,543	986	11,529	32.83%
Plan de La Laguna	2,167	1,465	3,632	10.34%
San Miguel	2,607	902	3,509	9.99%
San Salvador	1,837	5,537	7,374	21.00%
Santa Ana	2,351	1,200	3,551	10.11%
Total	25,032	10,090	35,122	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-Marzo 2024

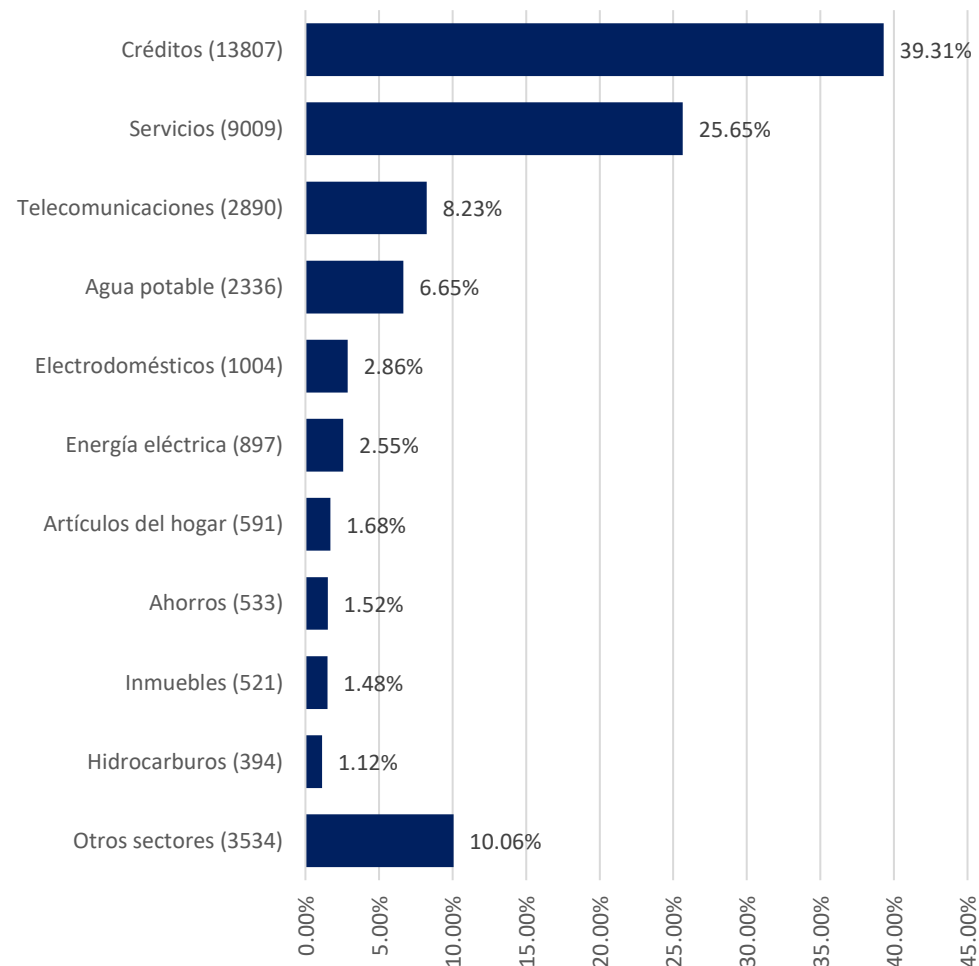


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector Marzo 2024

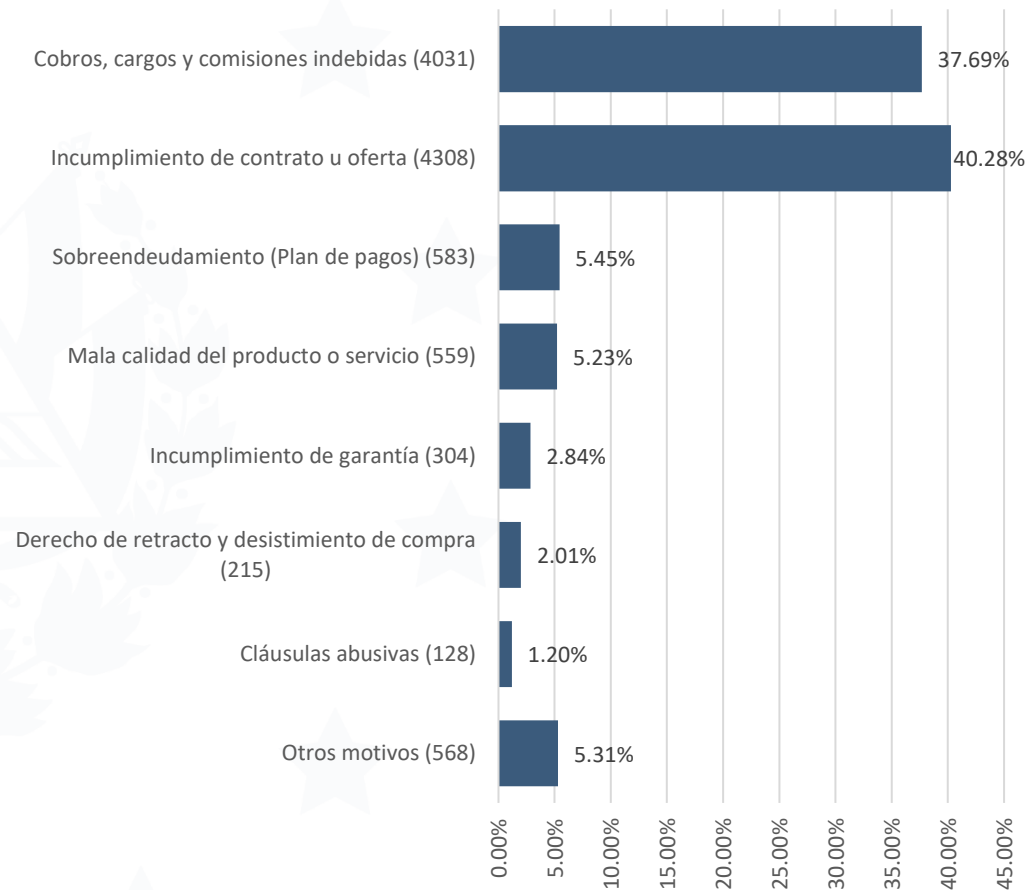


Atenciones por sector Enero-Marzo 2024

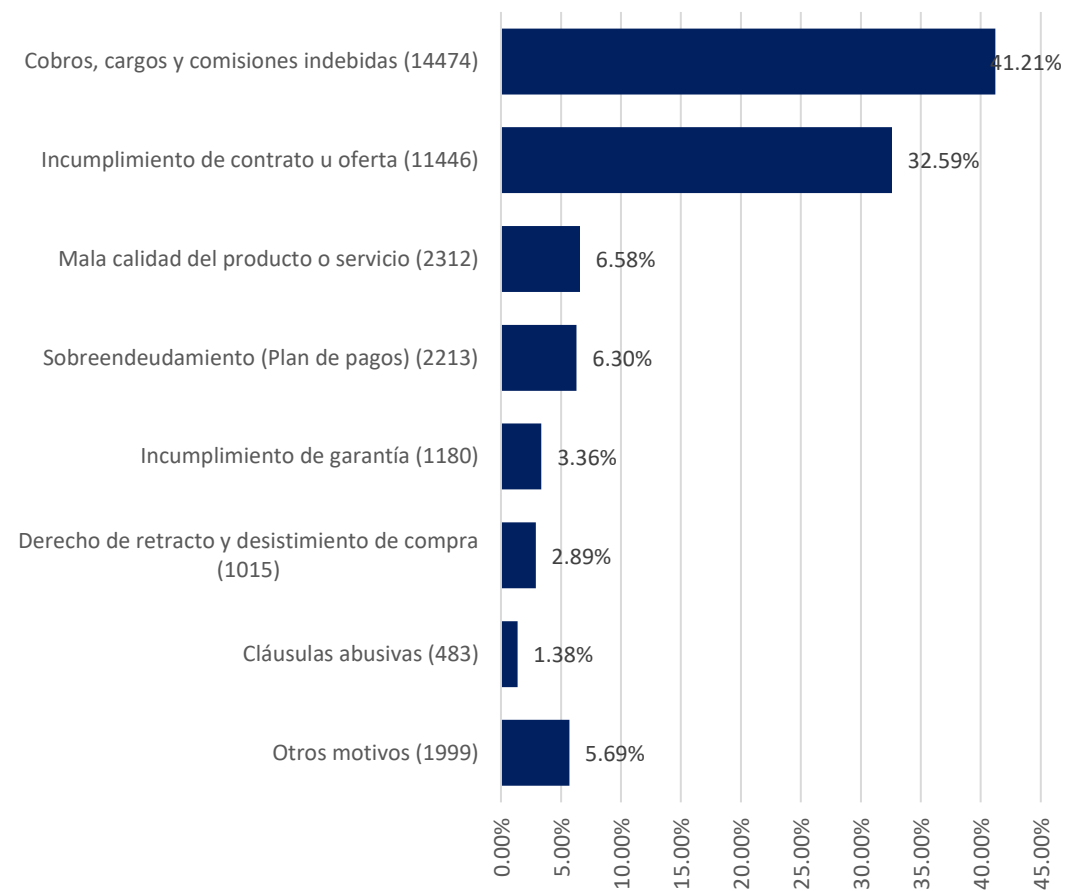


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo Marzo 2024



Atenciones por motivo Enero-Marzo 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Febrero 2024 y Marzo 2024

Forma de recepción	feb-24		mar-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,810	77.43%	4,862	76.28%	52	1.08%
Atención en línea	1,643	26.45%	1,100	17.26%	-543	-33.05%
Chat	36	0.58%	12	0.19%	-24	-66.67%
Correo Electrónico	159	2.56%	106	1.66%	-53	-33.33%
Red Social Facebook	260	4.19%	170	2.67%	-90	-34.62%
Red Social Twitter	66	1.06%	26	0.41%	-40	-60.61%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	6	0.10%	36	0.56%	30	500.00%
Web Consumidor	3	0.05%	0	0.00%		
WhatsApp	2,637	42.45%	3,412	53.53%	775	29.39%
Punto de atención	490	7.89%	622	9.76%	132	26.94%
Teléfono Directo	13	0.21%	7	0.11%	-6	-46.15%
Ventanillas descentralizadas	785	12.64%	759	11.91%	-26	-3.31%
Alcaldía Municipal	42	0.68%	46	0.72%	4	9.52%
Casa de la Cultura	35	0.56%	34	0.53%	-1	-2.86%
Ciudad Mujer	252	4.06%	262	4.11%	10	3.97%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	456	7.34%	417	6.54%	-39	-8.55%
Kioscos Virtuales	114	1.84%	124	1.95%		
Total	6,212	100.00%	6,374	100.00%	162	2.61%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Febrero 2024-Marzo 2024

Solución	feb-24	mar-24	Variación (%)	Enero-Marzo 2023	Enero-Marzo 2024	Variación (%)
Denuncia	2,365	1,836	-22.37%	4,397	6,216	41.37%
Avenimiento	1,954	1,525	-21.95%	3,091	5,145	66.45%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	181	164	-9.39%	558	501	-10.22%
Desistimiento	78	0	-100.00%	211	140	-33.65%
Falta de Ratificación y Prevención	45	78	73.33%	258	179	-30.62%
Tribunal Sancionador	107	69	-35.51%	278	251	-9.71%
Total	2,365	1,836	-22.37%	4,397	6,216	41.37%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Marzo 2023 – Marzo 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
mar-24	1,836	1,692	\$715,004.59
Total	21,297	154,188	\$32,579,204.06



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR