



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Abril 2024

# Atenciones brindadas

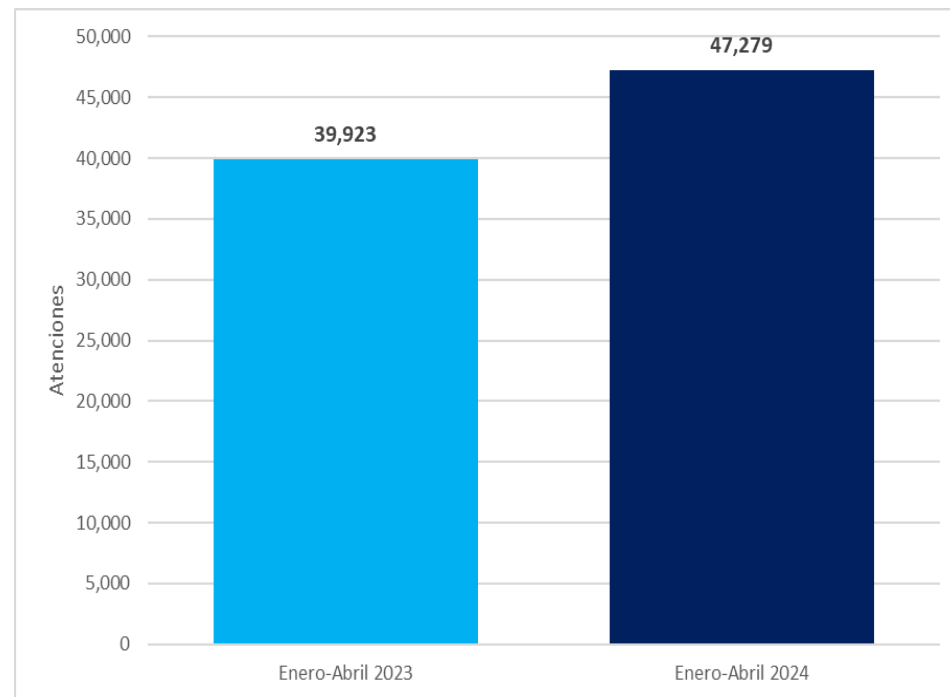
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Marzo 2024 y Abril 2024

Tipo de caso	mar-24		abr-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	7,862	73.81%	9,083	74.44%	1,221	15.53%
Denuncia	2,789	26.19%	3,118	25.56%	329	11.80%
<b>Total</b>	<b>10,651</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,201</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,550</b>	<b>14.55%</b>

Atenciones brindadas  
Enero-Abril/2023 y Enero-Abril/2024

Tipo de caso	Enero-Abril 2023		Enero-Abril 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	34,520	86.47%	34,070	72.06%	-450	-1.30%
Denuncia	5,403	13.53%	13,209	27.94%	7,806	144.48%
<b>Total</b>	<b>39,923</b>	<b>100.00%</b>	<b>47,279</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,356</b>	<b>18.43%</b>

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

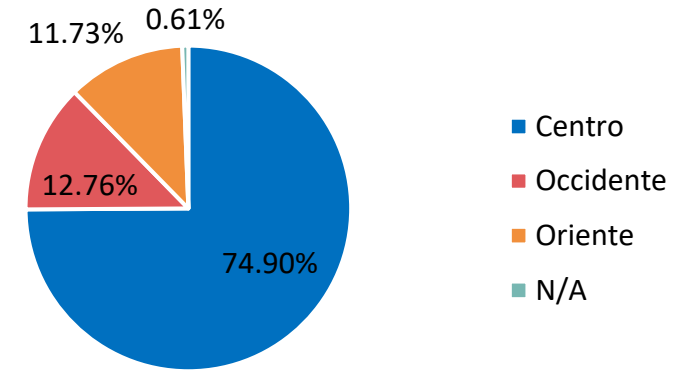


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Abril 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,953	2,186	9,139	74.90%
Occidente	990	567	1,557	12.76%
Oriente	1,075	356	1,431	11.73%
N/A	65	9	74	0.61%
<b>Total</b>	<b>9,083</b>	<b>3,118</b>	<b>12,201</b>	<b>100.00%</b>

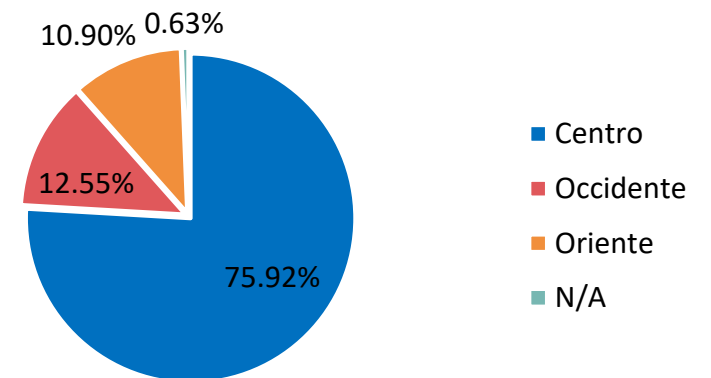
Atenciones brindadas por región  
Abril 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	26,330	9,565	35,895	75.92%
Occidente	3,610	2,323	5,933	12.55%
Oriente	3,865	1,290	5,155	10.90%
N/A	265	31	296	0.63%
<b>Total</b>	<b>34,070</b>	<b>13,209</b>	<b>47,279</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por región  
Enero-Abril 2024



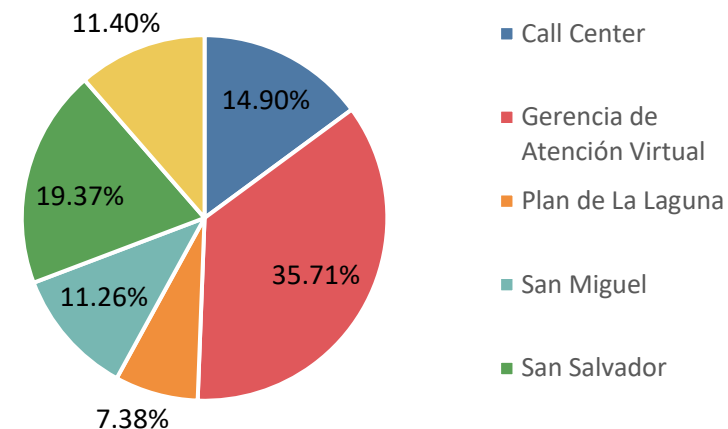
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Abril 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,817		1,817	14.90%
Gerencia de Atención Virtual	3,991	364	4,355	35.71%
Plan de La Laguna	497	403	900	7.38%
San Miguel	1,028	345	1,373	11.26%
San Salvador	851	1,511	2,362	19.37%
Santa Ana	899	491	1,390	11.40%
<b>Total</b>	<b>9,083</b>	<b>3,114</b>	<b>12,197</b>	<b>100.00%</b>

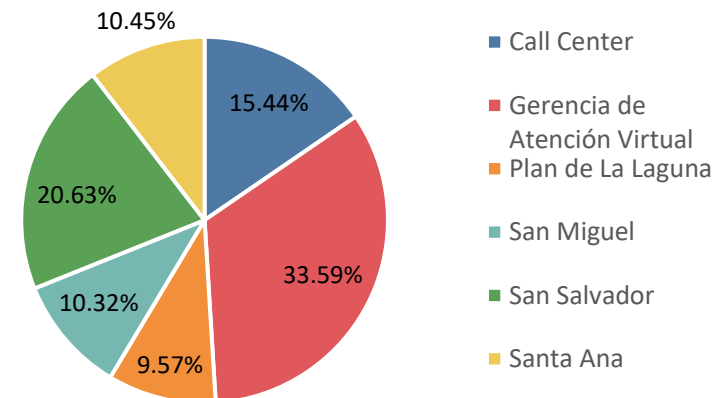
Atenciones brindadas por oficina  
Abril 2024



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

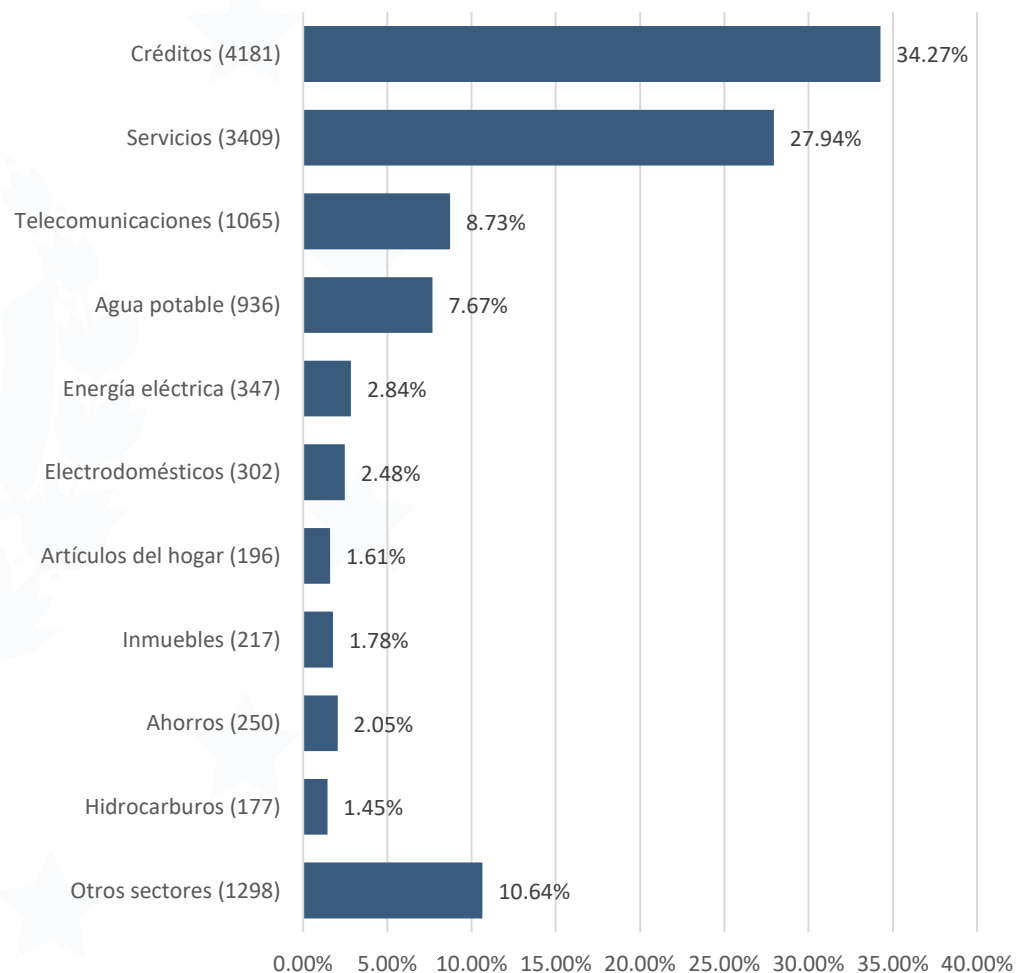
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	7,299		7,299	15.44%
Gerencia de Atención Virtual	14,534	1,347	15,881	33.59%
Plan de La Laguna	2,664	1,862	4,526	9.57%
San Miguel	3,635	1,244	4,879	10.32%
San Salvador	2,688	7,065	9,753	20.63%
Santa Ana	3,250	1,691	4,941	10.45%
<b>Total</b>	<b>34,070</b>	<b>13,209</b>	<b>47,279</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
Enero-Abril 2024

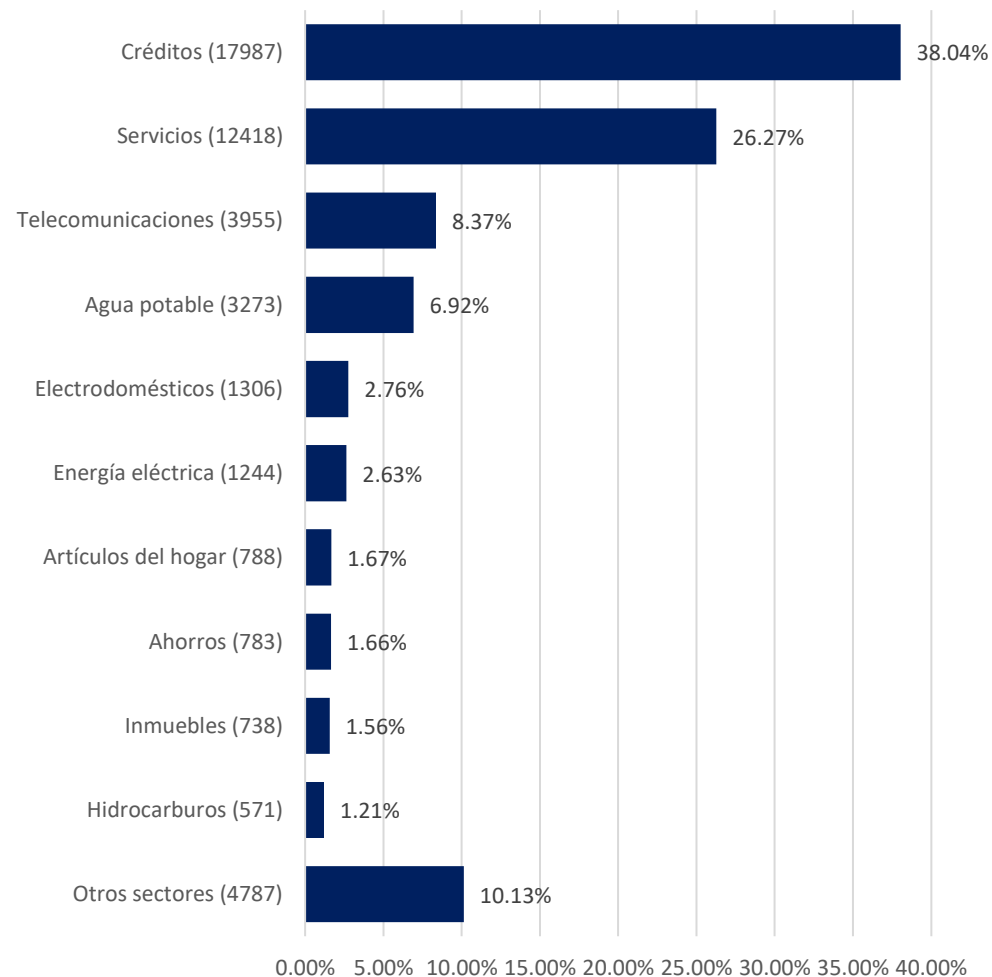


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por sector Abril 2024

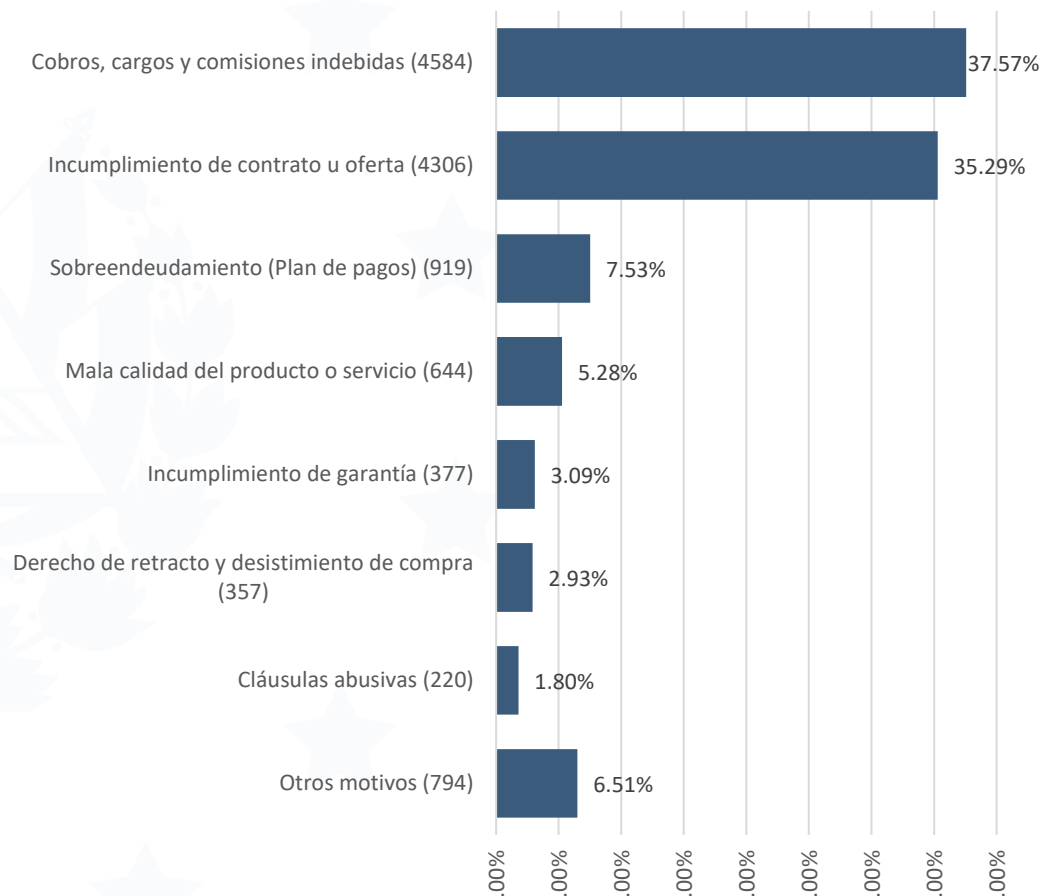


## Atenciones por sector Enero-Abril 2024

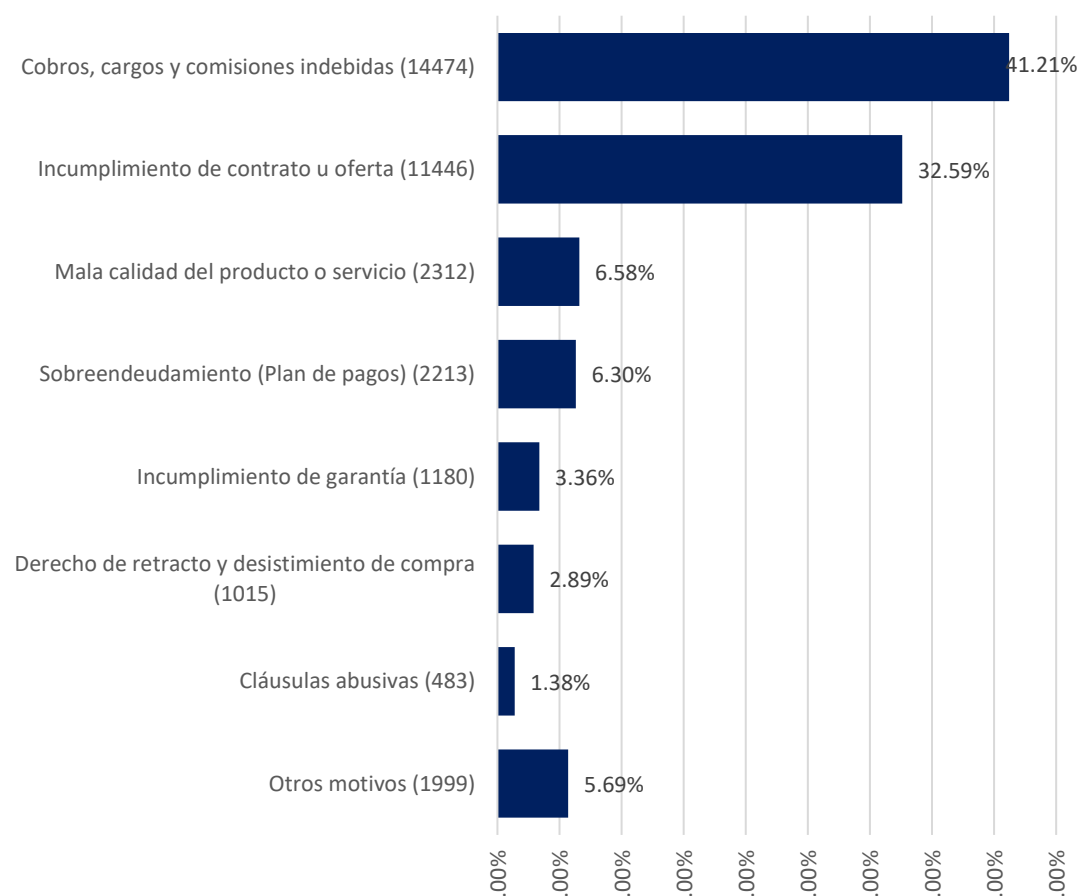


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por motivo Abril 2024



## Atenciones por motivo Enero-Abril 2024



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Marzo 2024 y Abril 2024

Forma de recepción	mar-24		abr-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>4,816</b>	<b>76.11%</b>	<b>4,848</b>	<b>70.60%</b>	<b>32</b>	<b>0.66%</b>
Atención en línea	1,055	16.67%	1,548	22.54%	493	46.73%
Chat	12	0.19%	9	0.13%	-3	-25.00%
Correo Electrónico	105	1.66%	122	1.78%	17	16.19%
Red Social Facebook	170	2.69%	355	5.17%	185	108.82%
Red Social Twitter	26	0.41%	145	2.11%	119	457.69%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	1	0.01%	1	-
Ventanilla Virtual	36	0.57%	72	1.05%	36	100.00%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	3,412	53.92%	2,596	37.80%	-816	-23.92%
<b>Punto de atención</b>	<b>622</b>	<b>9.83%</b>	<b>815</b>	<b>11.87%</b>	<b>193</b>	<b>31.03%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>7</b>	<b>0.11%</b>	<b>14</b>	<b>0.20%</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>759</b>	<b>11.99%</b>	<b>989</b>	<b>14.40%</b>	<b>230</b>	<b>30.30%</b>
Alcaldía Municipal	46	0.73%	28	0.41%	-18	-39.13%
Casa de la Cultura	34	0.54%	37	0.54%	3	8.82%
Ciudad Mujer	262	4.14%	303	4.41%	41	15.65%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	417	6.59%	621	9.04%	204	48.92%
Kioscos Virtuales	124	1.96%	201	2.93%		
<b>Total</b>	<b>6,328</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,867</b>	<b>100.00%</b>	<b>539</b>	<b>8.52%</b>



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
Marzo 2024 – Abril 2024

Solución	mar-24	abr-24	Variación (%)	Enero-Abril 2023	Enero-Abril 2024	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>1,836</b>	<b>2,488</b>	<b>35.51%</b>	<b>4,397</b>	<b>8,704</b>	<b>97.95%</b>
Avenimiento	1,525	2,136	40.07%	3,091	7,281	135.55%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	164	188	14.63%	558	689	23.48%
Desistimiento	0	0	N/A	211	140	-33.65%
Falta de Ratificación y Prevención	78	83	6.41%	258	262	1.55%
Tribunal Sancionador	69	81	17.39%	278	332	19.42%
<b>Total</b>	<b>1,836</b>	<b>2,488</b>	<b>35.51%</b>	<b>4,397</b>	<b>8,704</b>	<b>97.95%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
*Abril 2023 – Abril 2024*

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
abr-24	2,488	2,475	\$2,878,765.50
<b>Total</b>	<b>22,061</b>	<b>153,123</b>	<b>\$33,900,679.97</b>



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR