



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Mayo 2024

Atenciones brindadas

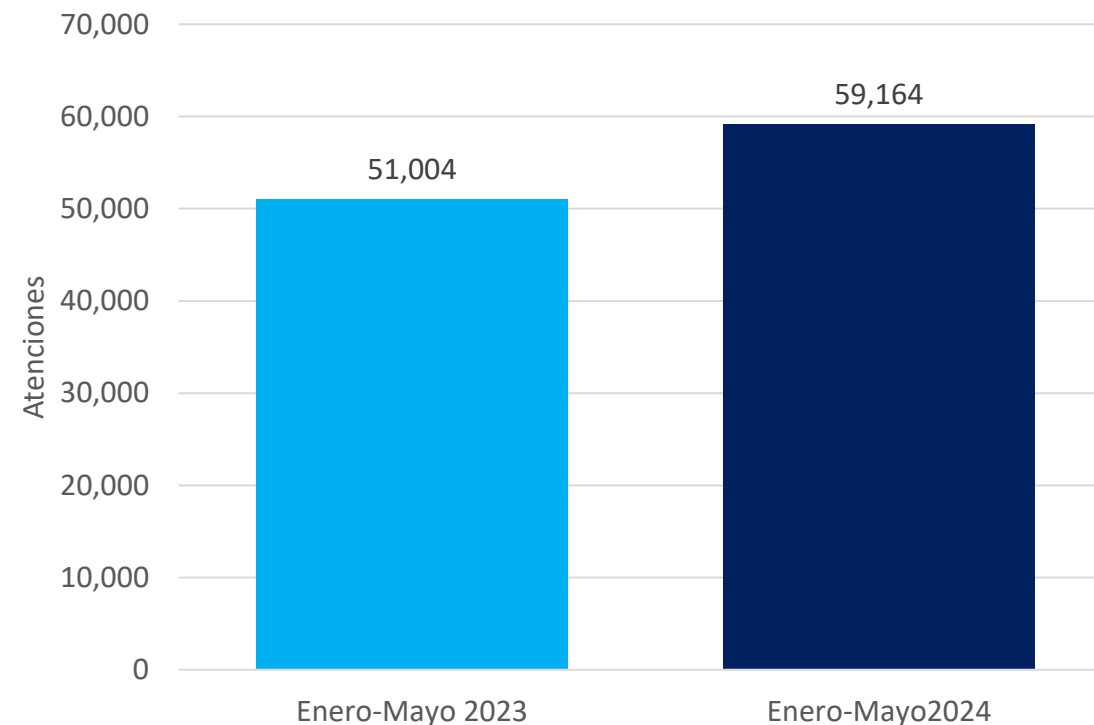
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Abril 2024 y Mayo 2024

Tipo de caso	abr-24		may-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,060	74.40%	9,273	77.87%	213	2.35%
Denuncia	3,118	25.60%	2,636	22.13%	-482	-15.46%
Total	12,178	100.00%	11,909	100.00%	-269	-2.21%

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

Tipo de caso	Enero-Mayo 2023		Enero-Mayo2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	44,108	86.48%	43,320	73.22%	-788	-1.79%
Denuncia	6,896	13.52%	15,844	26.78%	8,948	129.76%
Total	51,004	100.00%	59,164	100.00%	8,160	16.00%

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

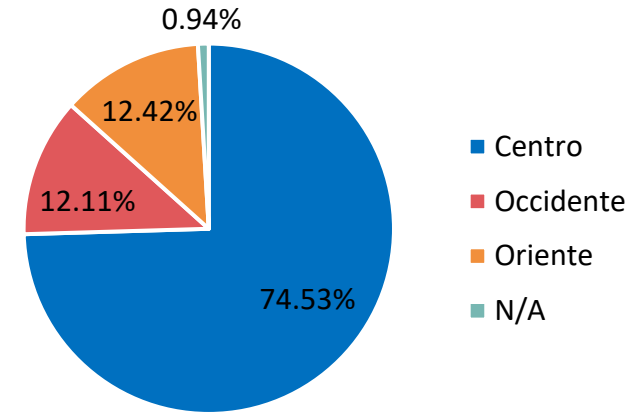


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Mayo 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,995	1,881	8,876	74.53%
Occidente	1,034	408	1,442	12.11%
Oriente	1,136	343	1,479	12.42%
N/A	108	4	112	0.94%
Total	9,273	2,636	11,909	100.00%

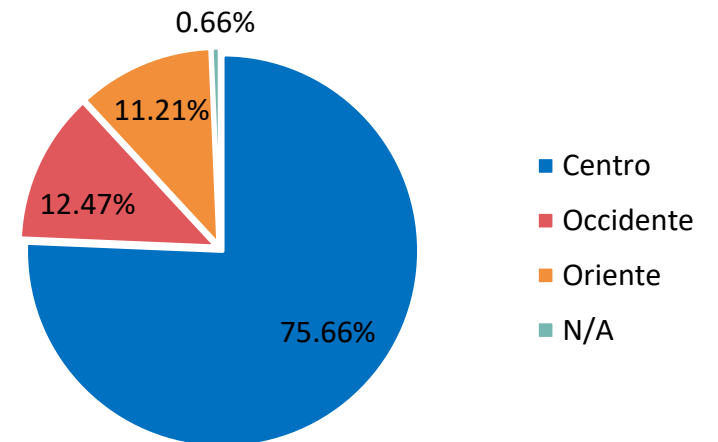
Atenciones brindadas por región
Mayo 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	33,318	11,445	44,763	75.66%
Occidente	4,645	2,731	7,376	12.47%
Oriente	5,002	1,633	6,635	11.21%
N/A	355	35	390	0.66%
Total	43,320	15,844	59,164	100.00%

Atenciones brindadas por región
Enero-Mayo 2024



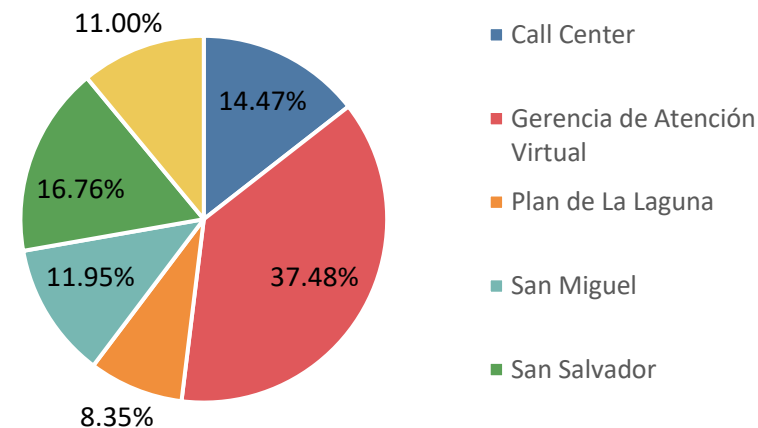
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Mayo 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,723		1,723	14.47%
Gerencia de Atención Virtual	4,085	378	4,463	37.48%
Plan de La Laguna	606	388	994	8.35%
San Miguel	1,081	342	1,423	11.95%
San Salvador	824	1,172	1,996	16.76%
Santa Ana	954	356	1,310	11.00%
Total	9,273	2,636	11,909	100.00%

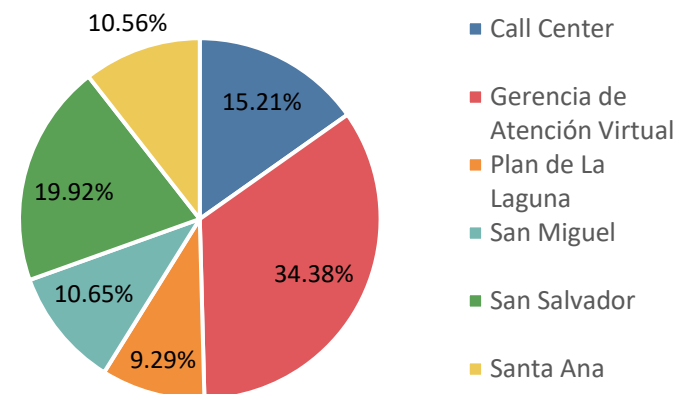
Atenciones brindadas por oficina
Mayo 2024



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

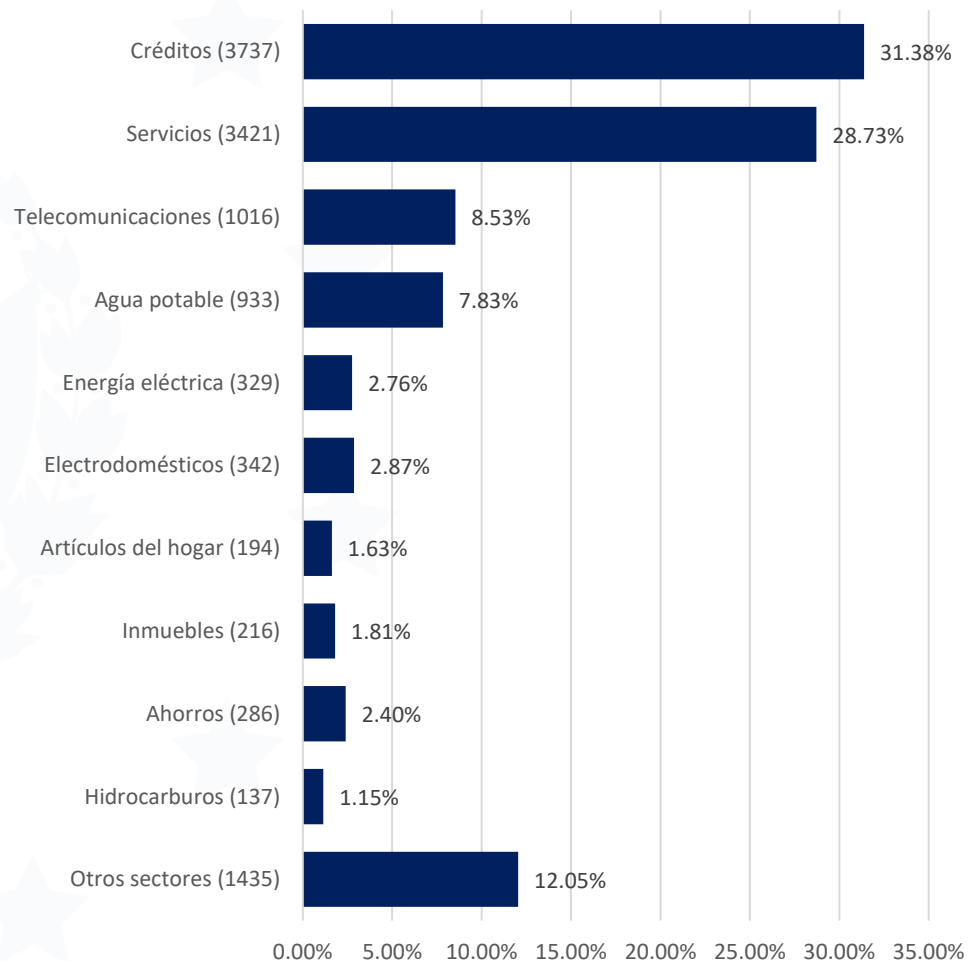
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	8,999	1	9,000	15.21%
Gerencia de Atención Virtual	18,619	1,720	20,339	34.38%
Plan de La Laguna	3,270	2,225	5,495	9.29%
San Miguel	4,716	1,583	6,299	10.65%
San Salvador	3,512	8,272	11,784	19.92%
Santa Ana	4,204	2,043	6,247	10.56%
Total	43,320	15,844	59,164	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-Mayo 2024

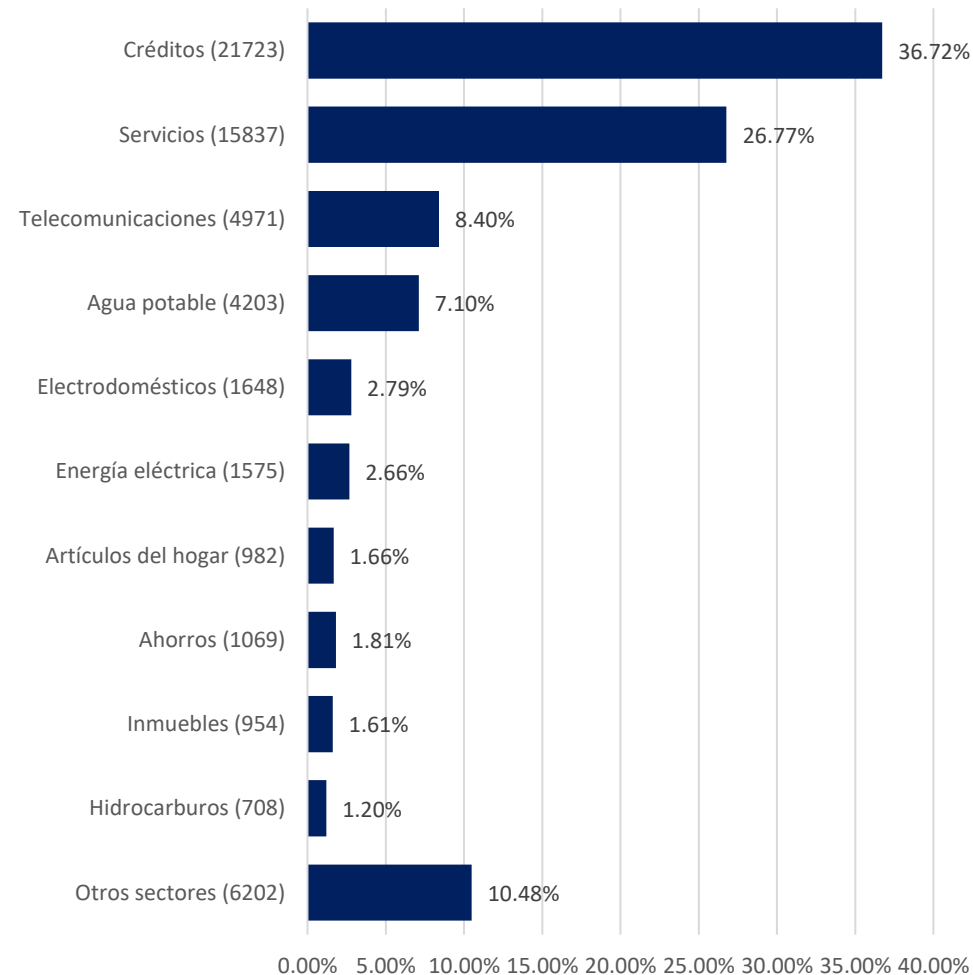


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector
Mayo 2024

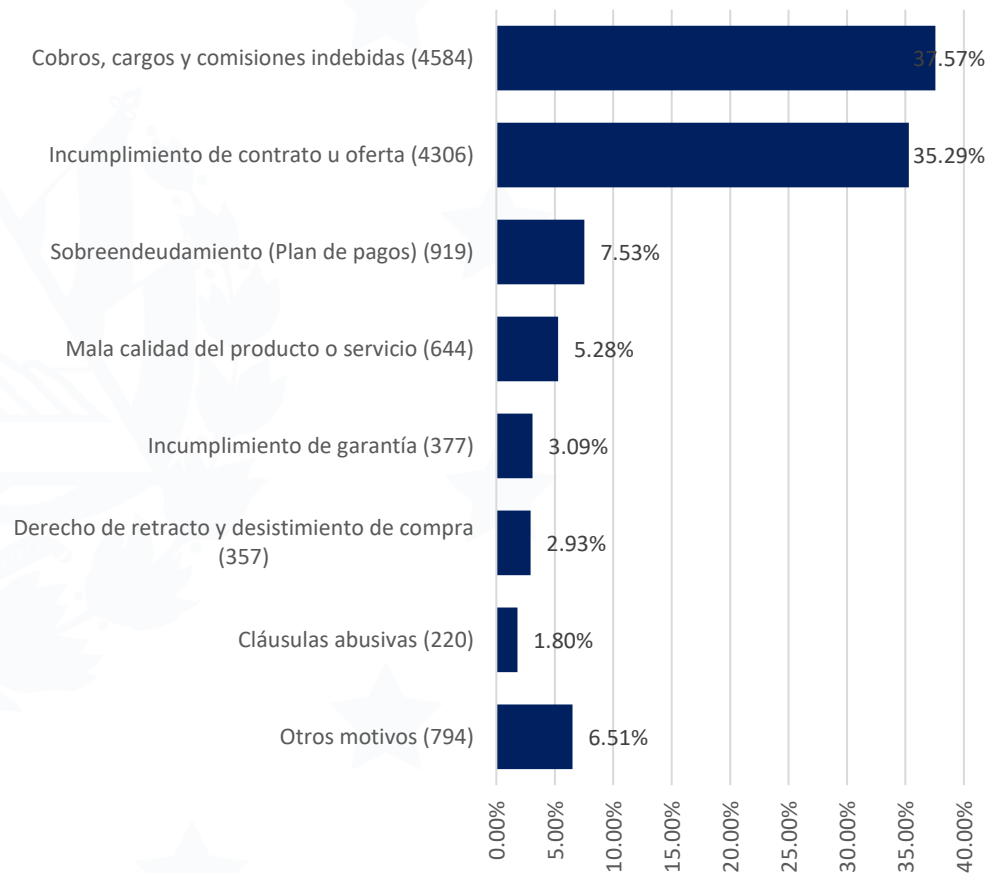


Atenciones por sector
Enero-Mayo 2024

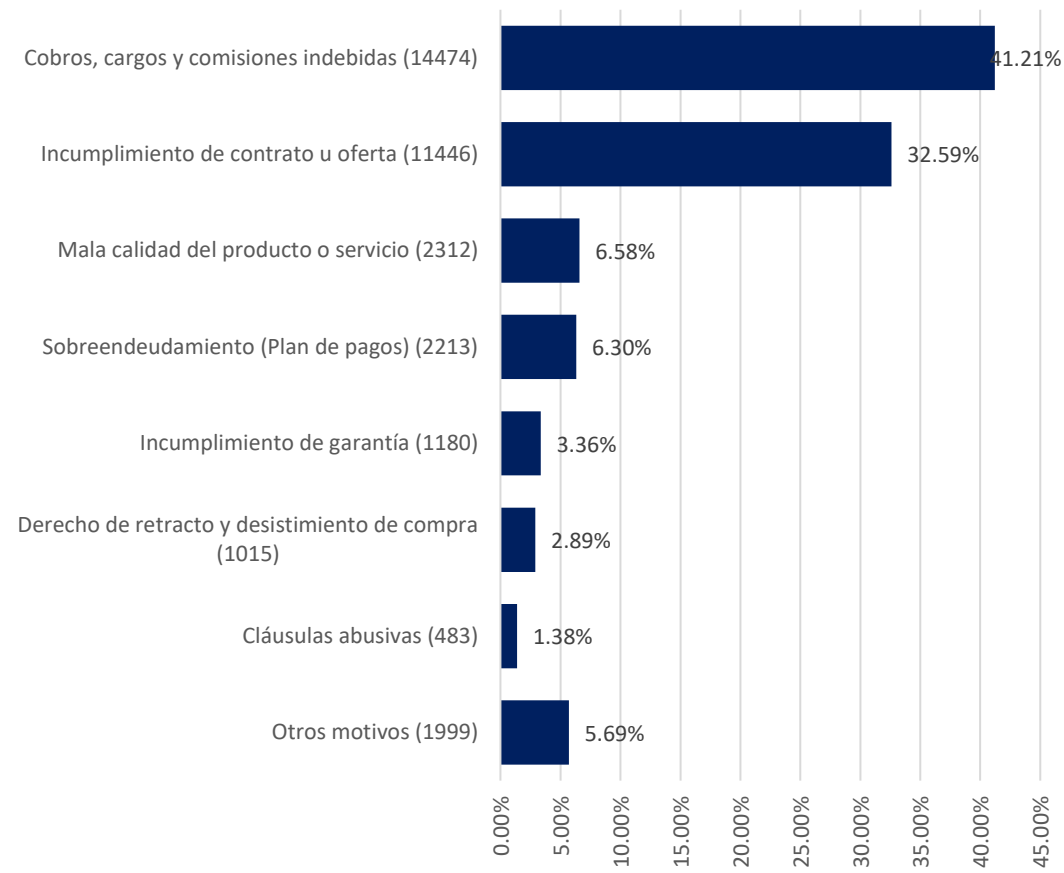


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo Mayo 2024



Atenciones por motivo Enero-Mayo 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Abril 2024 y Mayo 2024

Forma de recepción	abr-24		may-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,825	70.49%	4,967	70.54%	142	2.94%
Atención en línea	1,525	22.28%	1,496	21.25%	-29	-1.90%
Chat	9	0.13%	7	0.10%	-2	-22.22%
Correo Electrónico	122	1.78%	98	1.39%	-24	-19.67%
Red Social Facebook	355	5.19%	236	3.35%	-119	-33.52%
Red Social Twitter	145	2.12%	74	1.05%	-71	-48.97%
Red Social Twitter Presidencia	1	0.01%	0	0.00%	-1	-100.00%
Ventanilla Virtual	73	1.07%	65	0.92%	-8	-10.96%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	2,595	37.91%	2,991	42.48%	396	15.26%
Punto de atención	816	11.92%	991	14.07%	175	21.45%
Teléfono Directo	14	0.20%	11	0.16%	-3	-21.43%
Ventanillas descentralizadas	989	14.45%	910	12.92%	-79	-7.99%
Alcaldía Municipal	28	0.41%	44	0.62%	16	57.14%
Casa de la Cultura	37	0.54%	31	0.44%	-6	-16.22%
Ciudad Mujer	303	4.43%	346	4.91%	43	14.19%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	621	9.07%	489	6.95%	-132	-21.26%
Kioscos Virtuales	201	2.94%	162	2.30%		
Total	6,845	100.00%	7,041	100.00%	196	2.86%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Abril 2024 – Mayo 2024

Solución	abr-24	may-24	Variación (%)	Enero-Mayo 2023	Enero-Mayo 2024	Variación (%)
Denuncia	2,488	2,869	15.31%	4,397	11,573	163.20%
Avenimiento	2,136	2,414	13.01%	3,091	9,695	213.65%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	0	0	0.00%
Conciliación	188	173	-7.98%	558	862	54.48%
Desistimiento	0	109	N/A	211	140	-33.65%
Falta de Ratificación y Prevención	83	122	46.99%	258	464	79.84%
Tribunal Sancionador	81	80	-1.23%	278	412	48.20%
Total	2,488	2,898	16.48%	4,397	11,573	163.20%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Mayo 2023 – Mayo 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
may-24	2,898	2,647	\$1,521,749.00
Total	23,966	154,908	\$34,303,097.71



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR