



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Junio 2024

Atenciones brindadas

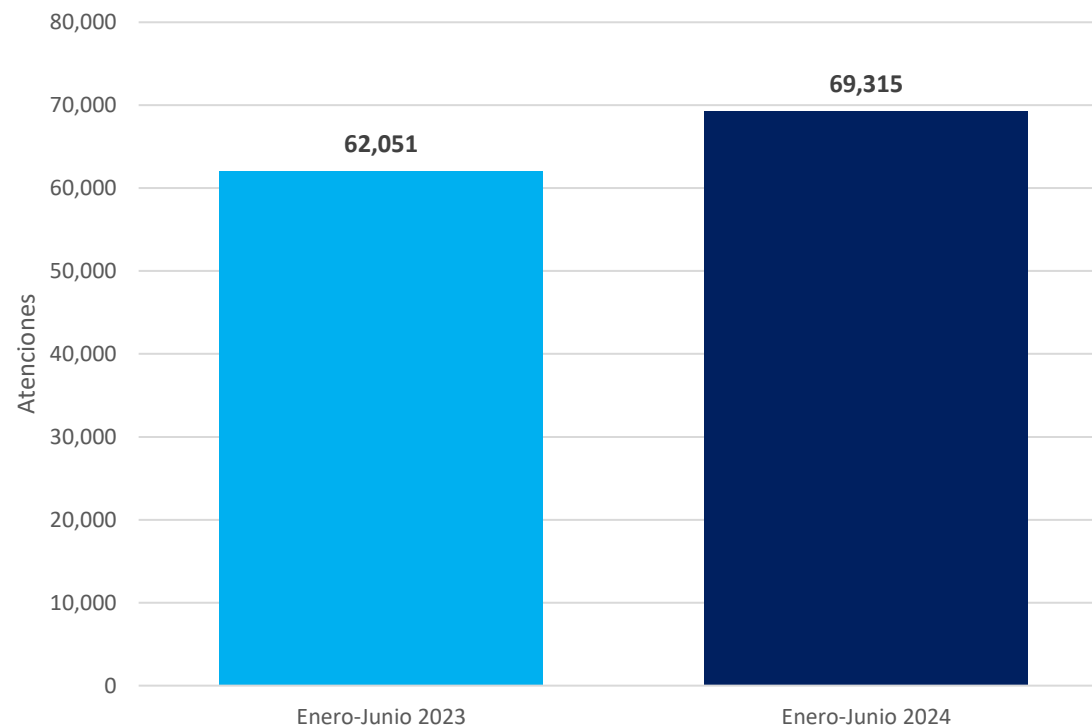
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
 Mayo – Junio 2024

Tipo de caso	may-24		jun-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,273	77.90%	8,481	83.43%	-792	-8.54%
Denuncia	2,630	22.10%	1,685	16.57%	-945	-35.93%
Total	11,903	100.00%	10,166	100.00%	-1,737	-14.59%

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

Tipo de caso	Enero-Junio 2023		Enero-Junio 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	53,673	86.50%	51,801	74.73%	-1,872	-3.49%
Denuncia	8,378	13.50%	17,514	25.27%	9,136	109.05%
Total	62,051	100.00%	69,315	100.00%	7,264	11.71%

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

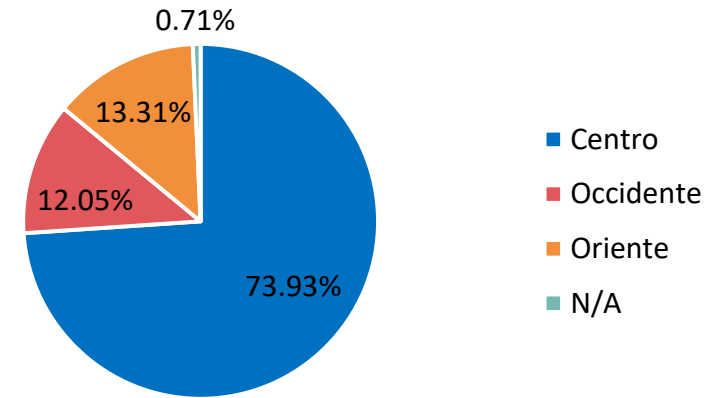


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Junio 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,380	1,136	7,516	73.93%
Occidente	889	336	1,225	12.05%
Oriente	1,144	209	1,353	13.31%
N/A	68	4	72	0.71%
Total	8,481	1,685	10,166	100.00%

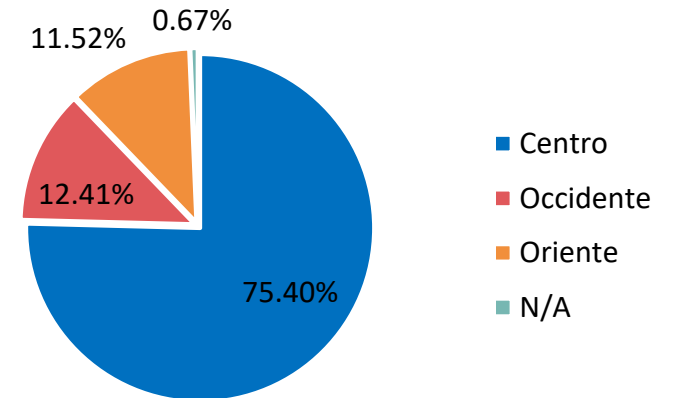
Atenciones brindadas por región
Junio 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	39,698	12,568	52,266	75.40%
Occidente	5,535	3,065	8,600	12.41%
Oriente	6,146	1,842	7,988	11.52%
N/A	422	39	461	0.67%
Total	51,801	17,514	69,315	100.00%

Atenciones brindadas por región
Enero-Junio 2024



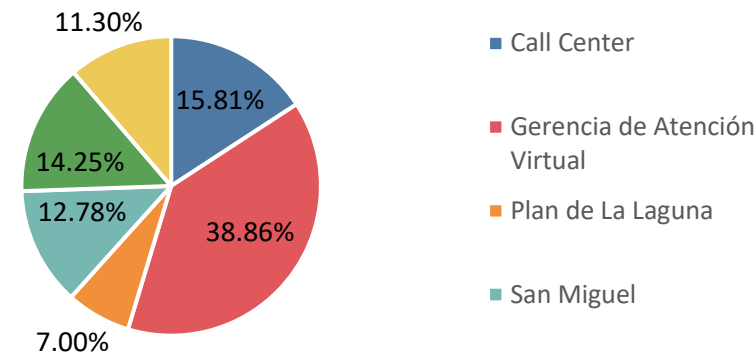
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Junio 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,607		1,607	15.81%
Gerencia de Atención Virtual	3,717	233	3,950	38.86%
Plan de La Laguna	485	227	712	7.00%
San Miguel	1,096	203	1,299	12.78%
San Salvador	740	709	1,449	14.25%
Santa Ana	836	313	1,149	11.30%
Total	8,481	1,685	10,166	100.00%

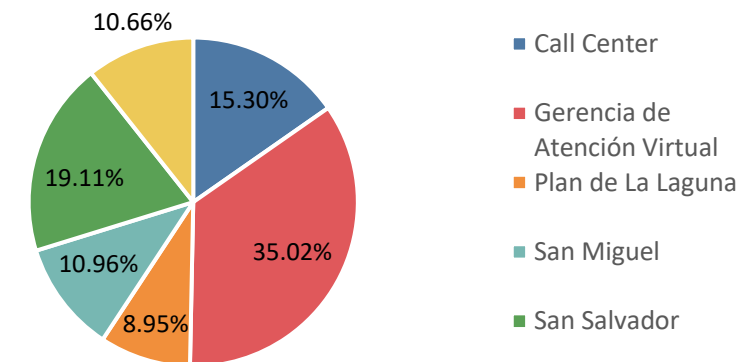
Atenciones brindadas por oficina
Junio 2024



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

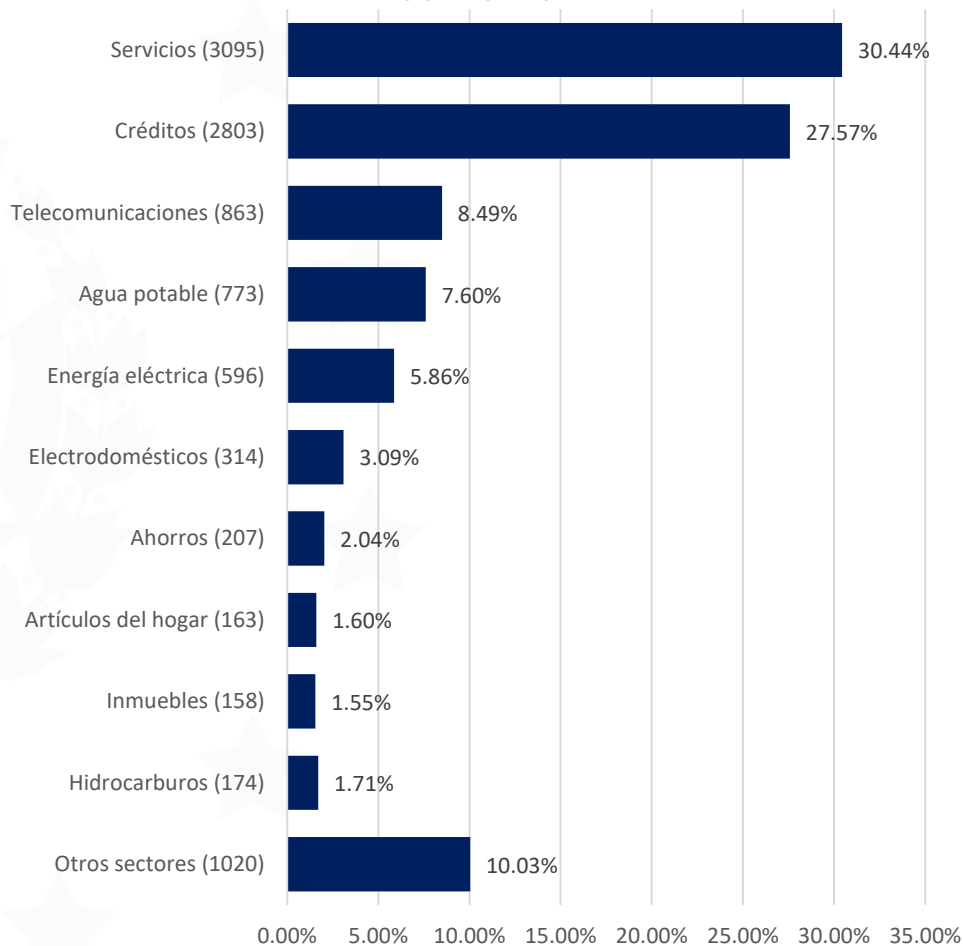
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	10,606		10,606	15.30%
Gerencia de Atención Virtual	22,336	1,937	24,273	35.02%
Plan de La Laguna	3,755	2,452	6,207	8.95%
San Miguel	5,812	1,784	7,596	10.96%
San Salvador	4,252	8,992	13,244	19.11%
Santa Ana	5,040	2,349	7,389	10.66%
Total	51,801	17,514	69,315	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-Junio 2024

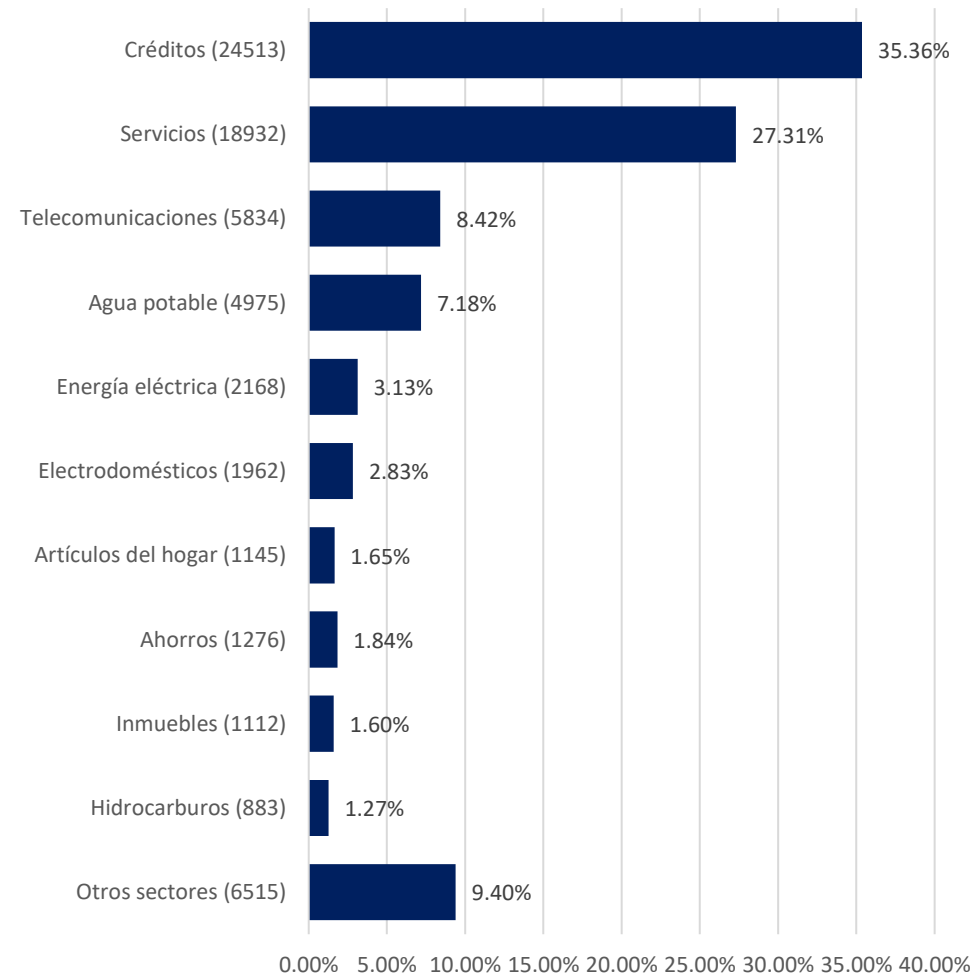


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector Junio 2024

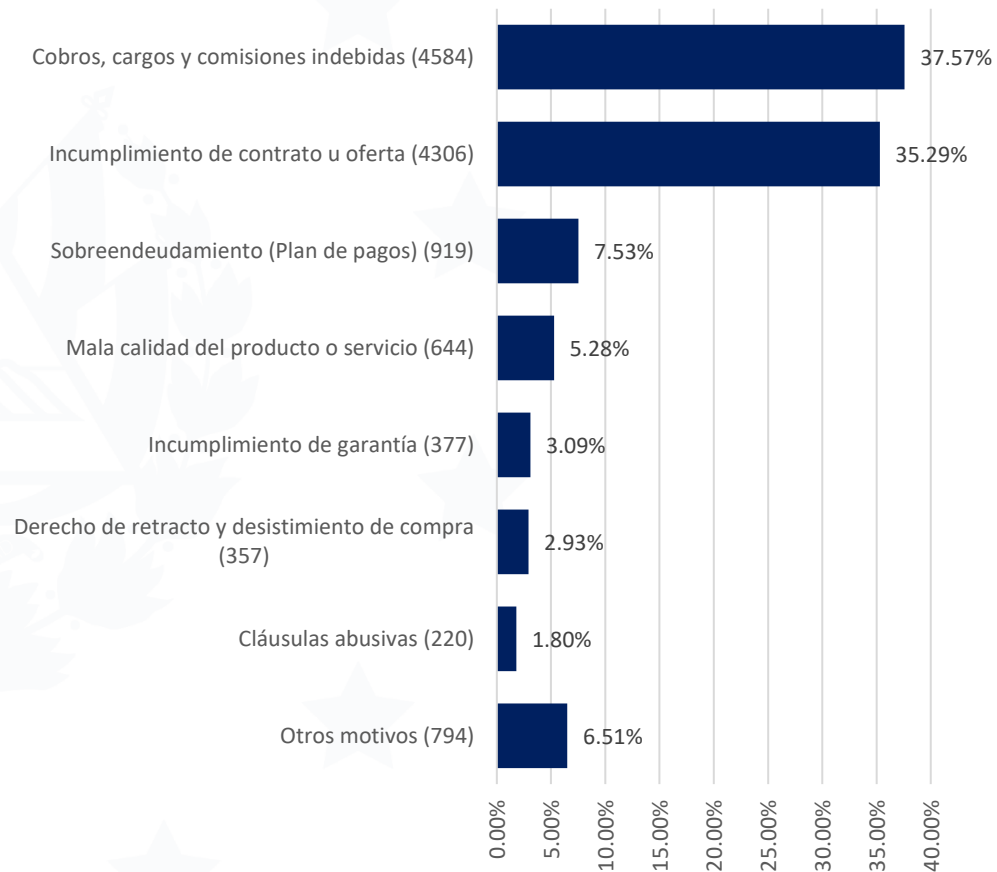


Atenciones por sector Enero-Junio 2024

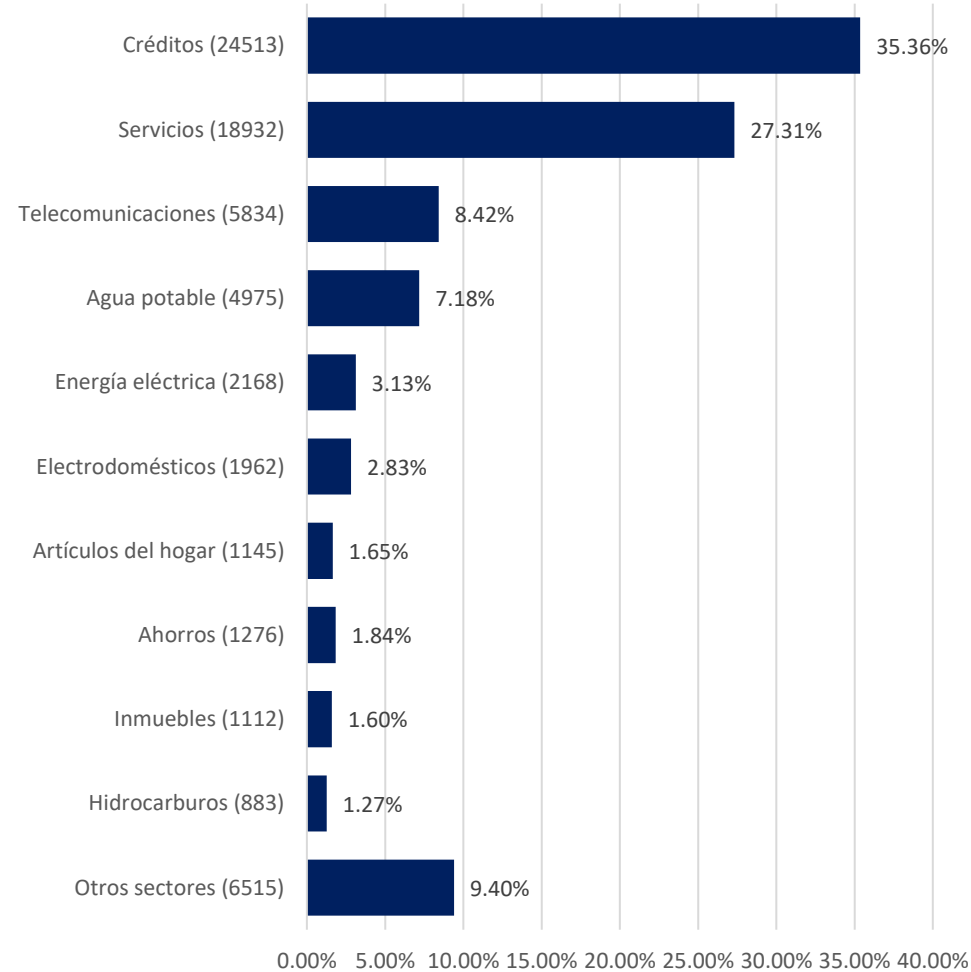


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo
Junio 2024



Atenciones por motivo
Enero-Junio 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
 Mayo 2024 y Junio 2024

Forma de recepción	may-24		jun-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,968	70.55%	4,347	70.94%	-621	-12.50%
Atención en línea	1,496	21.24%	1,184	19.32%	-312	-20.86%
Chat	7	0.10%	0	0.00%	-7	-100.00%
Correo Electrónico	99	1.41%	103	1.68%	4	4.04%
Red Social Facebook	236	3.35%	488	7.96%	252	106.78%
Red Social Twitter	74	1.05%	82	1.34%	8	10.81%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	65	0.92%	65	1.06%	0	0.00%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	2,991	42.47%	2,425	39.57%	-566	-18.92%
Punto de atención	991	14.07%	840	13.71%	-151	-15.24%
Teléfono Directo	11	0.16%	3	0.05%	-8	-72.73%
Ventanillas descentralizadas	910	12.92%	746	12.17%	-164	-18.02%
Alcaldía Municipal	44	0.62%	34	0.55%	-10	-22.73%
Casa de la Cultura	31	0.44%	25	0.41%	-6	-19.35%
Ciudad Mujer	346	4.91%	282	4.60%	-64	-18.50%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	489	6.94%	405	6.61%	-84	-17.18%
Kioscos Virtuales	162	2.30%	192	3.13%		
Total	7,042	100.00%	6,128	100.00%	-914	-12.98%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Mayo 2024 – Junio 2024

Solución	may-24	jun-24	Variación (%)	Enero-Junio 2023	Enero-Junio 2024	Variación (%)
Denuncia	2,869	2,055	-28.37%	8,354	13,628	63.13%
Avenimiento	2,414	1,617	-33.02%	5,776	11,312	95.84%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	173	131	-24.28%	1,138	993	-12.74%
Desistimiento	0	0	N/A	420	140	-66.67%
Falta de Ratificación y Prevención	202	175	-13.37%	484	639	32.02%
Tribunal Sancionador	80	132	65.00%	535	544	1.68%
Total	2,869	2,055	-28.37%	8,354	13,628	63.13%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Junio 2023 – Junio 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
jun-24	2,055	1,555	\$734,322.08
Total	24,587	149,121	\$33,763,740.88



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR