



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Julio 2024

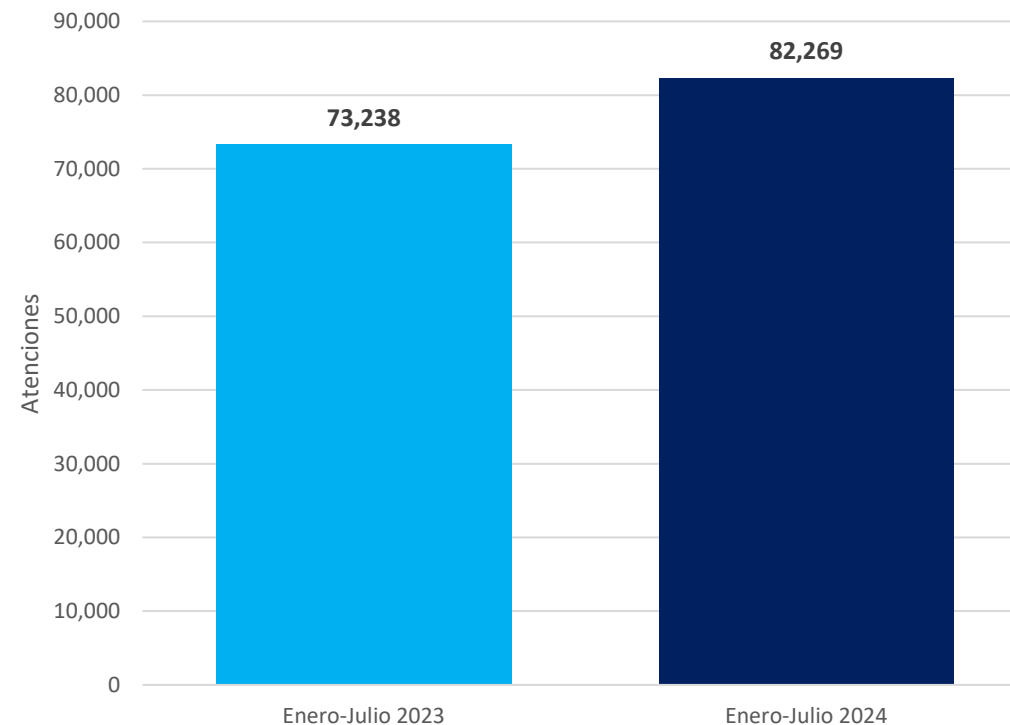
Atenciones brindadas

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Junio – Julio 2024

Tipo de caso	jun-24		jul-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,466	83.42%	10,689	82.38%	2,223	26.26%
Denuncia	1,683	16.58%	2,287	17.62%	604	35.89%
Total	10,149	100.00%	12,976	100.00%	2,827	27.85%

Tipo de caso	Enero-Julio 2023		Enero-Julio 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	63,362	86.52%	62,475	75.94%	-887	-1.40%
Denuncia	9,876	13.48%	19,794	24.06%	9,918	100.43%
Total	73,238	100.00%	82,269	100.00%	9,031	12.33%

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

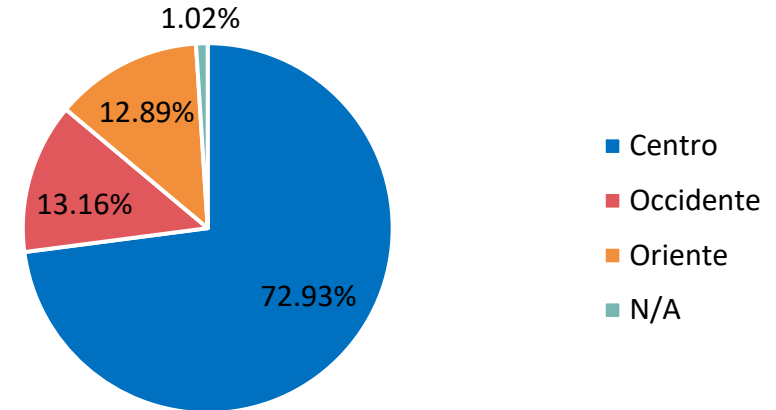


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Julio 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,921	1,543	9,464	72.93%
Occidente	1,268	440	1,708	13.16%
Oriente	1,375	297	1,672	12.89%
N/A	125	7	132	1.02%
Total	10,689	2,287	12,976	100.00%

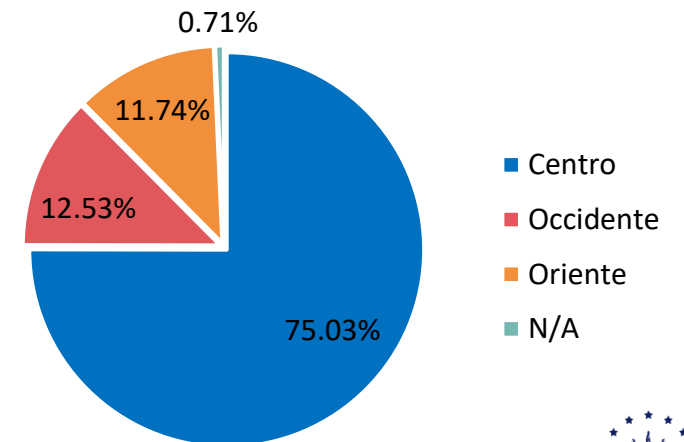
Atenciones brindadas por región
Julio 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	47,618	14,105	61,723	75.03%
Occidente	6,806	3,503	10,309	12.53%
Oriente	7,518	2,139	9,657	11.74%
N/A	533	47	580	0.71%

Atenciones brindadas por región
Enero-Julio 2024



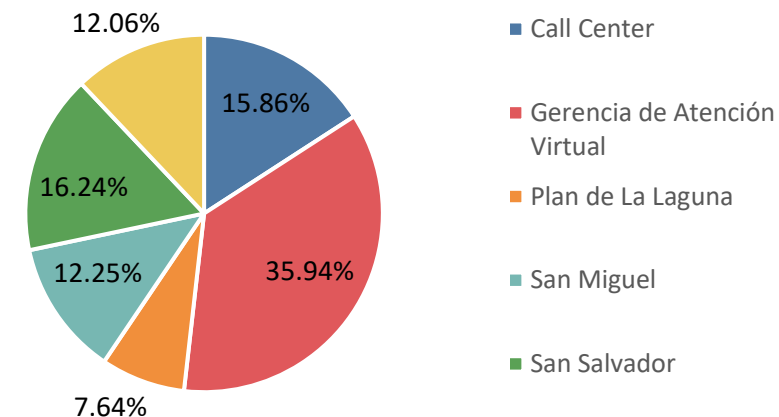
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Julio 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	2,058		2,058	15.86%
Gerencia de Atención Virtual	4,429	235	4,664	35.94%
Plan de La Laguna	604	388	992	7.64%
San Miguel	1,302	288	1,590	12.25%
San Salvador	1,122	985	2,107	16.24%
Santa Ana	1,174	391	1,565	12.06%
Total	10,689	2,287	12,976	100.00%

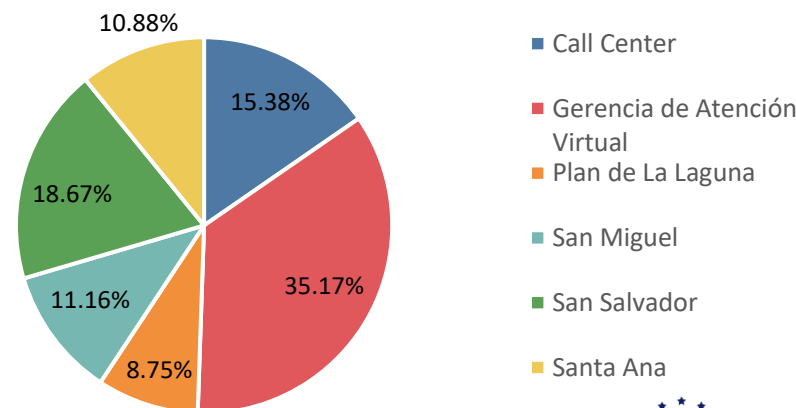
Atenciones brindadas por oficina
Julio 2024



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

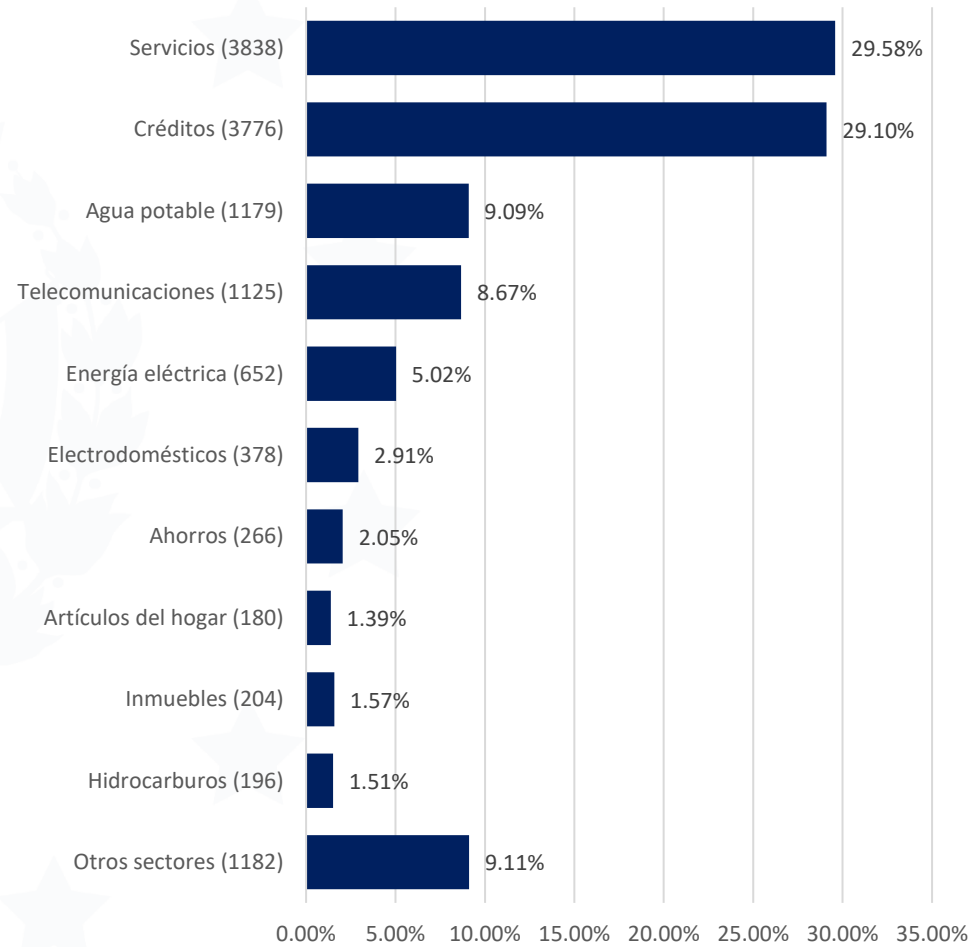
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	12,649		12,649	15.38%
Gerencia de Atención Virtual	26,765	2,167	28,932	35.17%
Plan de La Laguna	4,359	2,838	7,197	8.75%
San Miguel	7,114	2,067	9,181	11.16%
San Salvador	5,374	9,989	15,363	18.67%
Santa Ana	6,214	2,733	8,947	10.88%
Total	62,475	19,794	82,269	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-Julio 2024

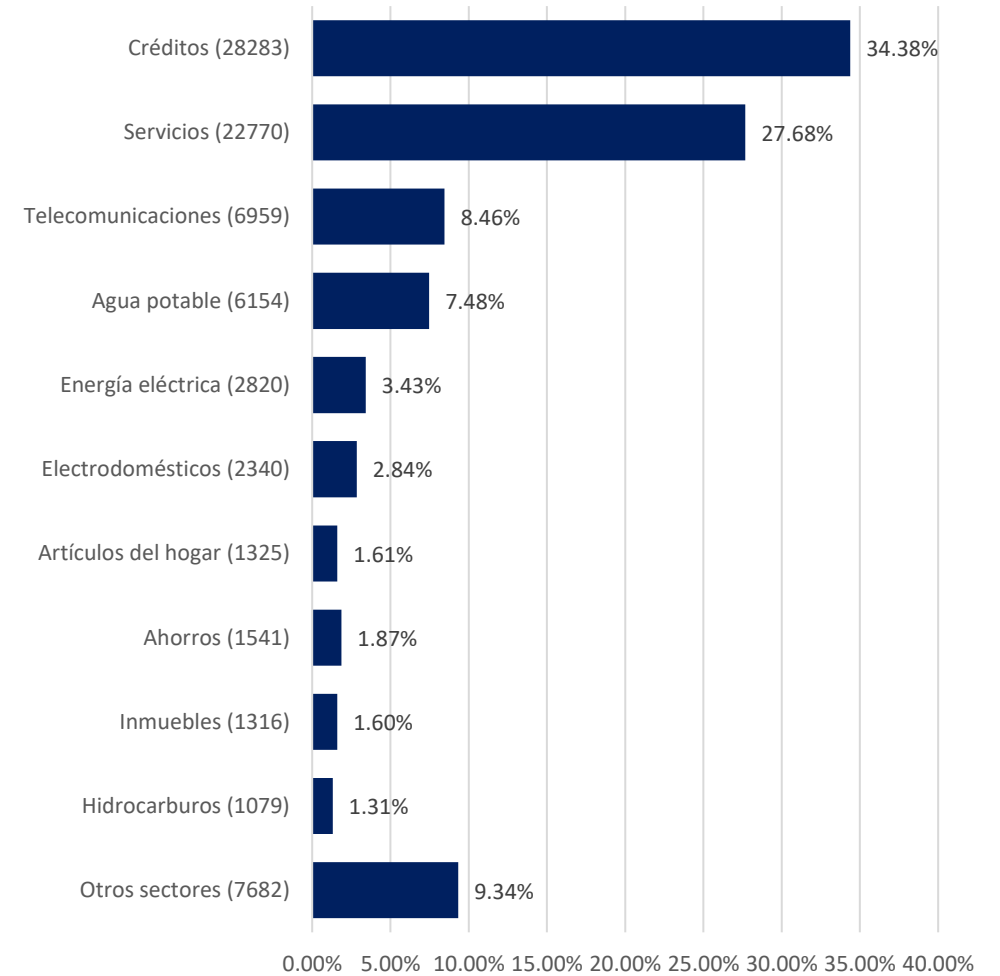


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector
Julio 2024

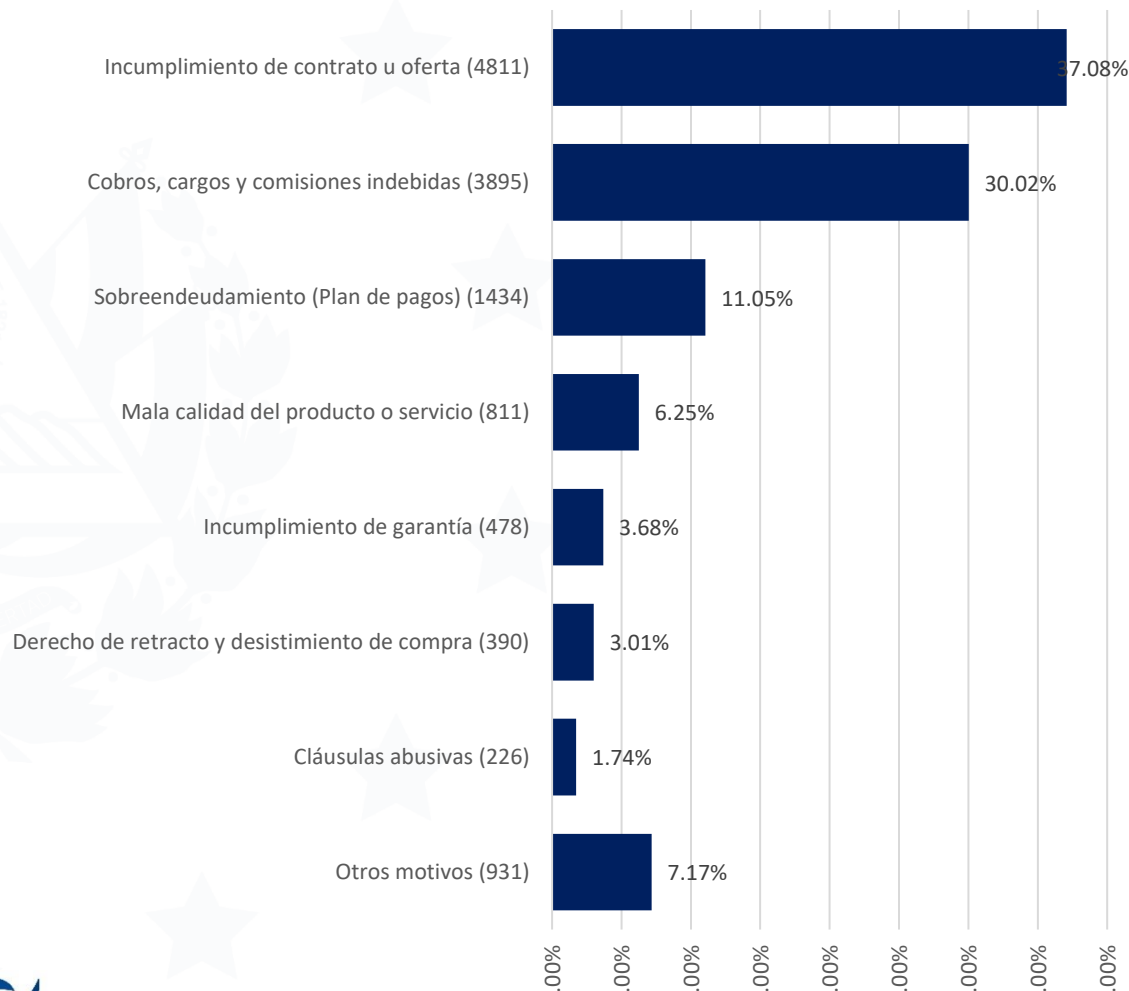


Atenciones por sector
Enero-Julio 2024

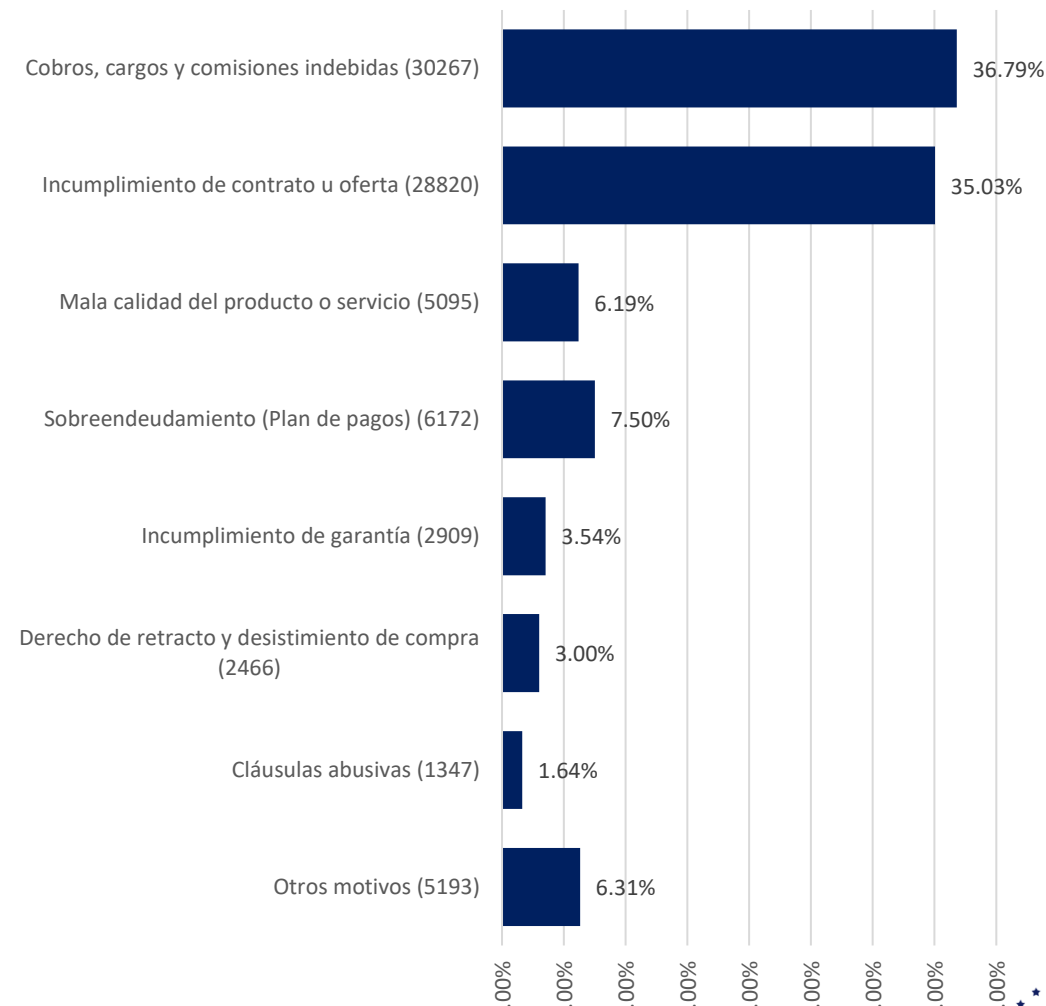


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo Julio 2024



Atenciones por motivo Enero-Julio 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Julio 2024 y Junio 2024

Forma de recepción	jun-24		jul-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,332	70.87%	5,090	68.79%	758	17.50%
Atención en línea	1,169	19.12%	1,391	18.80%	222	18.99%
Chat	0	0.00%	2	0.03%	2	-
Correo Electrónico	103	1.68%	147	1.99%	44	42.72%
Red Social Facebook	488	7.98%	563	7.61%	75	15.37%
Red Social Twitter	82	1.34%	79	1.07%	-3	-3.66%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	65	1.06%	46	0.62%	-19	-29.23%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%		
WhatsApp	2,425	39.67%	2,862	38.68%	437	18.02%
Punto de atención	840	13.74%	1,213	16.39%	373	44.40%
Teléfono Directo	3	0.05%	4	0.05%	1	33.33%
Ventanillas descentralizadas	746	12.20%	867	11.72%	121	16.22%
Alcaldía Municipal	34	0.56%	54	0.73%	20	58.82%
Casa de la Cultura	25	0.41%	0	0.00%	-25	-100.00%
Ciudad Mujer	283	4.63%	305	4.12%	22	7.77%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	404	6.61%	508	6.87%	104	25.74%
Kioscos Virtuales	192	3.14%	225	3.04%		
Total	6,113	100.00%	7,399	100.00%	1,286	21.04%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Junio 2024 – Julio 2024

Solución	jun-24	jul-24	Variación (%)	Enero-Julio 2023	Enero-Julio 2024	Variación (%)
Denuncia	2,055	2,277	10.80%	9,837	15,905	61.69%
Avenimiento	1,617	1,602	-0.93%	6,761	12,914	91.01%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	131	272	107.63%	1,351	1,265	-6.37%
Desistimiento	0	0	N/A	497	140	-71.83%
Falta de Ratificación y Prevención	175	182	4.00%	569	821	44.29%
Tribunal Sancionador	132	221	67.42%	658	765	16.26%
Total	2,055	2,277	10.80%	9,837	15,905	61.69%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Julio 2023 – Julio 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
jul-24	2,279	9,321	\$6,000,371.26
Total	25,336	157,410	\$39,110,590.15



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR