



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Agosto 2024

# Atenciones brindadas

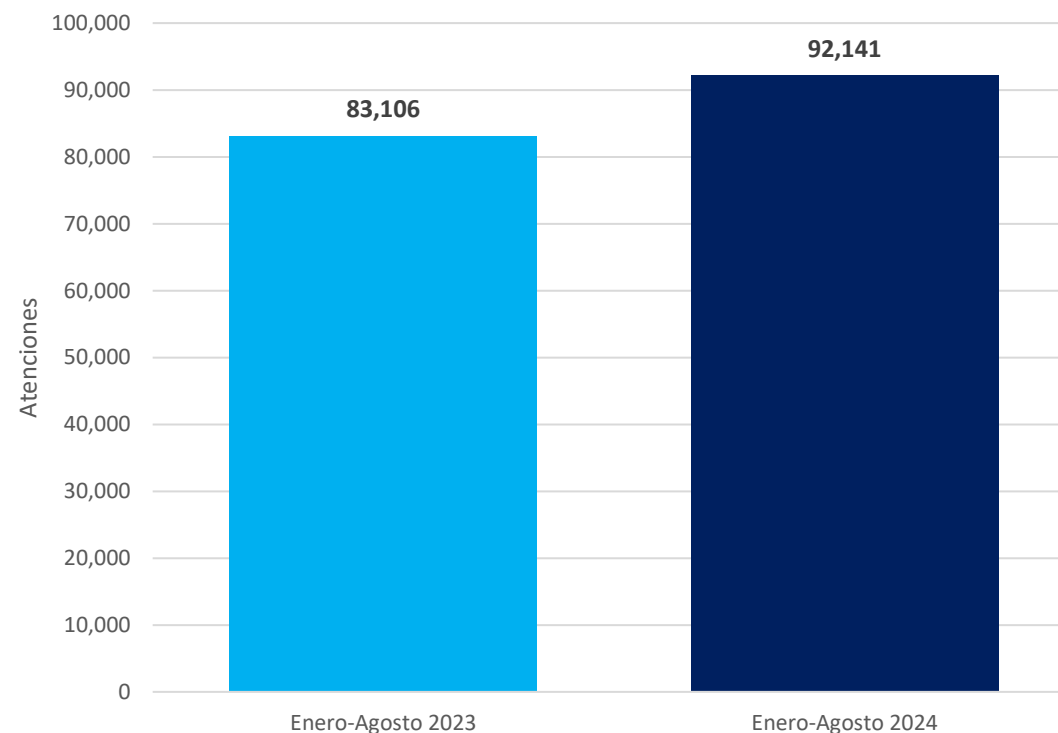
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Julio – Agosto 2024

| Tipo de caso | jul-24        |                | ago-24       |                | Variación     |                |
|--------------|---------------|----------------|--------------|----------------|---------------|----------------|
|              | Cantidad      | %              | Cantidad     | %              | Cantidad      | %              |
| Asesoría     | 10,689        | 82.38%         | 8,056        | 81.60%         | -2,633        | -24.63%        |
| Denuncia     | 2,287         | 17.62%         | 1,816        | 18.40%         | -471          | -20.59%        |
| <b>Total</b> | <b>12,976</b> | <b>100.00%</b> | <b>9,872</b> | <b>100.00%</b> | <b>-3,104</b> | <b>-23.92%</b> |

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

| Tipo de caso | Enero-Agosto 2023 |                | Enero-Agosto 2024 |                | Variación    |               |
|--------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|--------------|---------------|
|              | Cantidad          | %              | Cantidad          | %              | Cantidad     | %             |
| Asesoría     | 71,857            | 86.46%         | 70,531            | 76.55%         | -1,326       | -1.85%        |
| Denuncia     | 11,249            | 13.54%         | 21,610            | 23.45%         | 10,361       | 92.11%        |
| <b>Total</b> | <b>83,106</b>     | <b>100.00%</b> | <b>92,141</b>     | <b>100.00%</b> | <b>9,035</b> | <b>10.87%</b> |

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

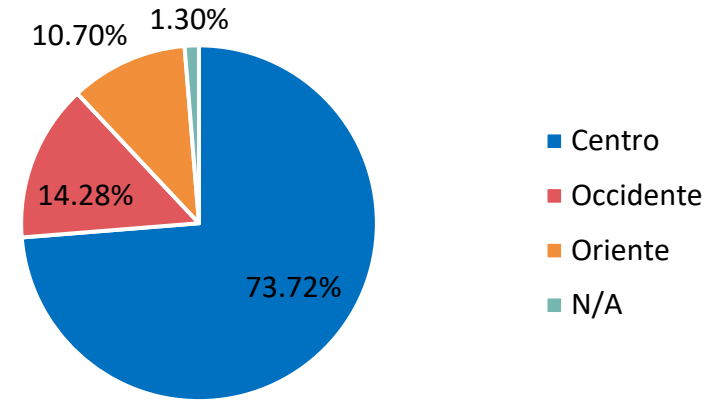


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Agosto 2024

| Región       | Asesoría     | Denuncia     | Total        | %              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Centro       | 6,175        | 1,103        | 7,278        | 73.72%         |
| Occidente    | 943          | 467          | 1,410        | 14.28%         |
| Oriente      | 816          | 240          | 1,056        | 10.70%         |
| N/A          | 122          | 6            | 128          | 1.30%          |
| <b>Total</b> | <b>8,056</b> | <b>1,816</b> | <b>9,872</b> | <b>100.00%</b> |

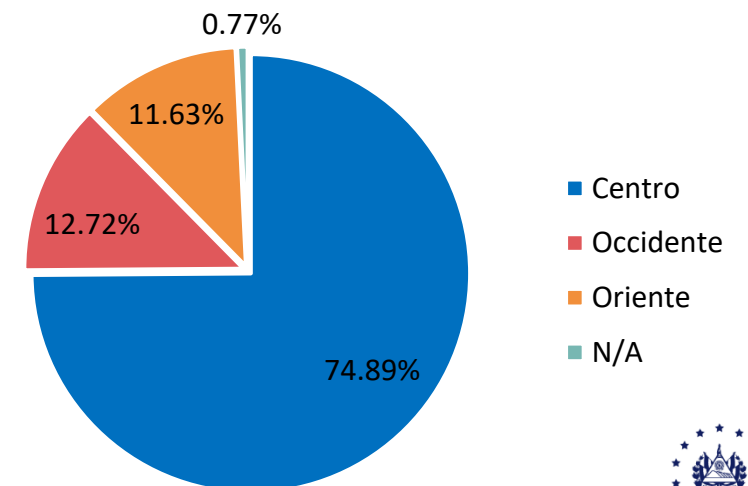
Atenciones brindadas por región  
Agosto 2024



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

| Región       | Asesoría      | Denuncia      | Total         | %              |
|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Centro       | 53,792        | 15,210        | 69,002        | 74.89%         |
| Occidente    | 7,750         | 3,968         | 11,718        | 12.72%         |
| Oriente      | 8,337         | 2,379         | 10,716        | 11.63%         |
| N/A          | 652           | 53            | 705           | 0.77%          |
| <b>Total</b> | <b>70,531</b> | <b>21,610</b> | <b>92,141</b> | <b>100.00%</b> |

Atenciones brindadas por región  
Enero-Agosto 2024



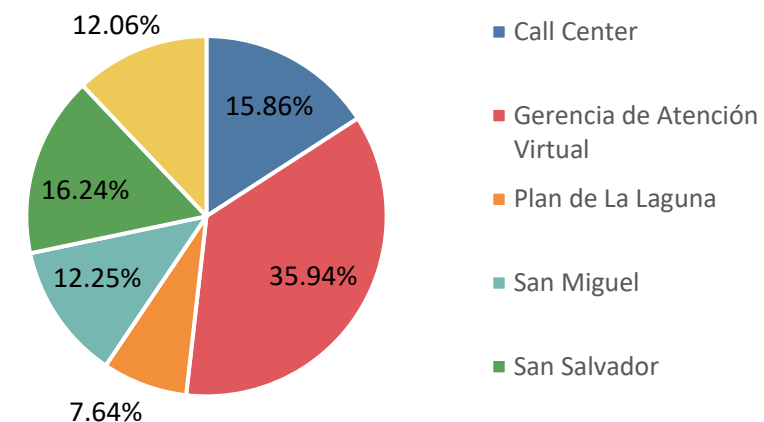
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
Agosto 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%         |
| <b>Total</b>                 | <b>10,689</b> | <b>2,287</b> | <b>12,976</b> | <b>100.00%</b> |

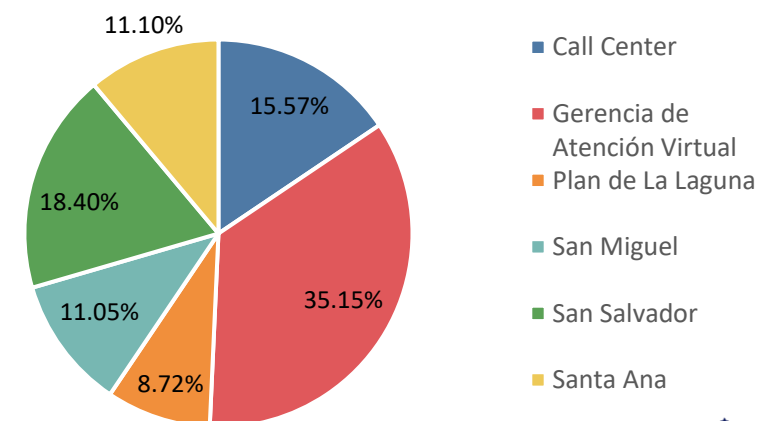
Atenciones brindadas por oficina  
Agosto 2024



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

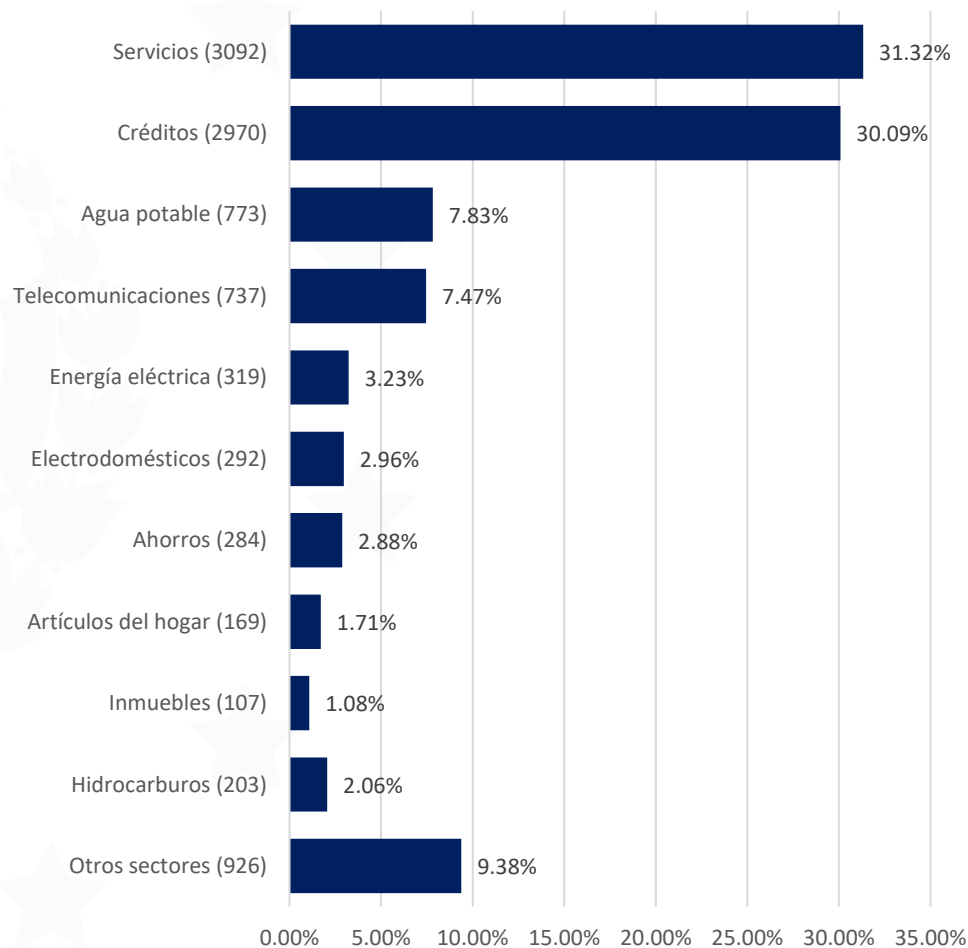
| Oficina                      | Asesoría      | Denuncia      | Total         | %              |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Call Center                  | 14,342        | 0             | 14,342        | 15.57%         |
| Gerencia de Atención Virtual | 30,091        | 2,301         | 32,392        | 35.15%         |
| Plan de La Laguna            | 4,882         | 3,156         | 8,038         | 8.72%          |
| San Miguel                   | 7,880         | 2,305         | 10,185        | 11.05%         |
| San Salvador                 | 6,278         | 10,680        | 16,958        | 18.40%         |
| Santa Ana                    | 7,058         | 3,168         | 10,226        | 11.10%         |
| <b>Total</b>                 | <b>70,531</b> | <b>21,610</b> | <b>92,141</b> | <b>100.00%</b> |

Atenciones brindadas por oficina  
Enero-Agosto 2024

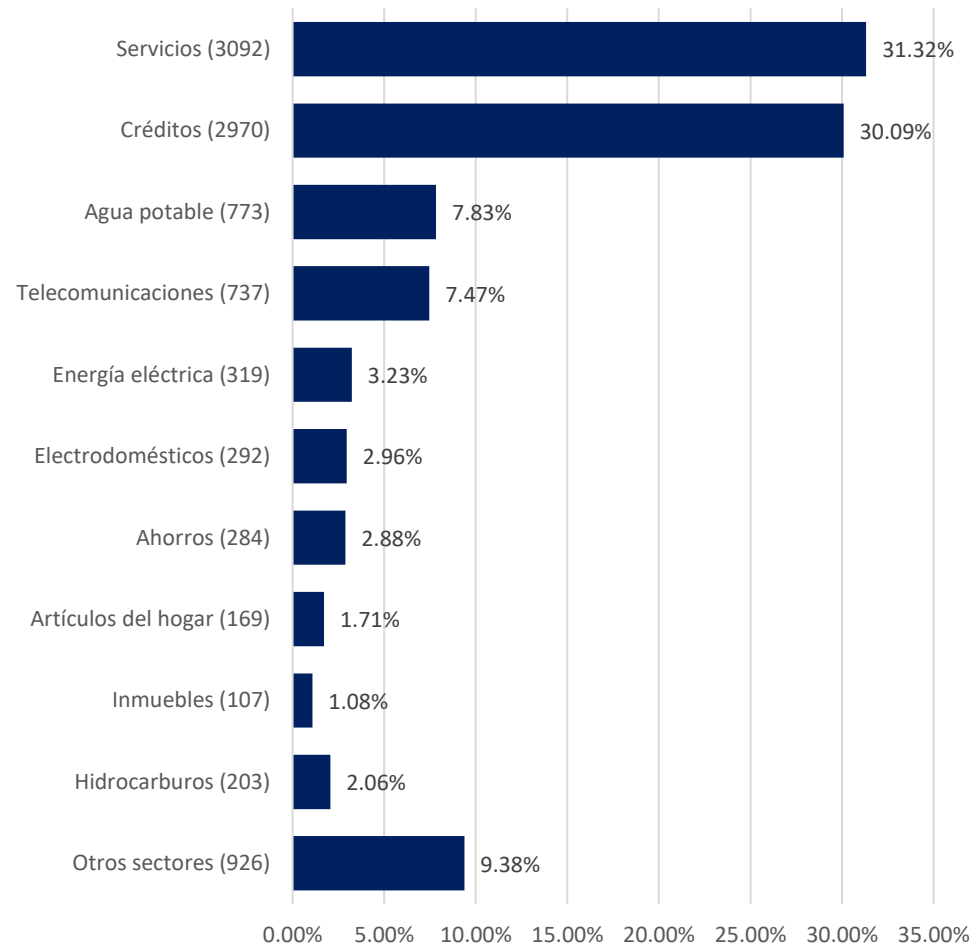


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por sector Agosto 2024

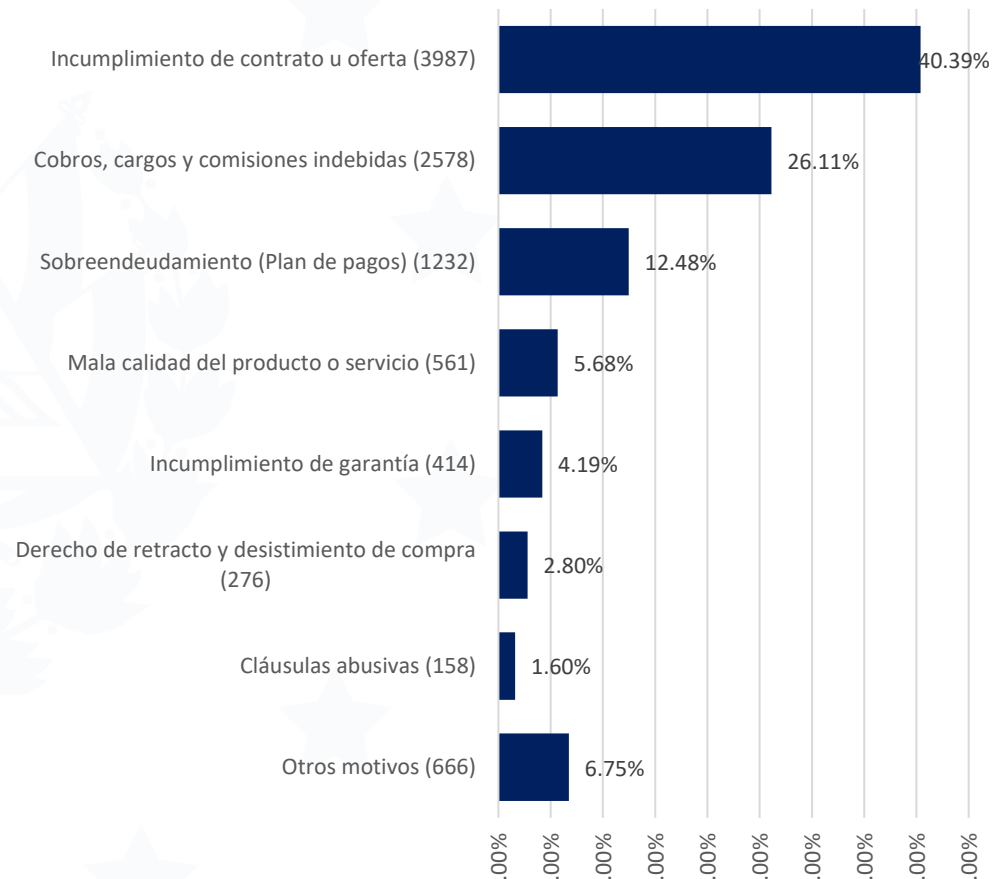


## Atenciones por sector Enero-Agosto 2024

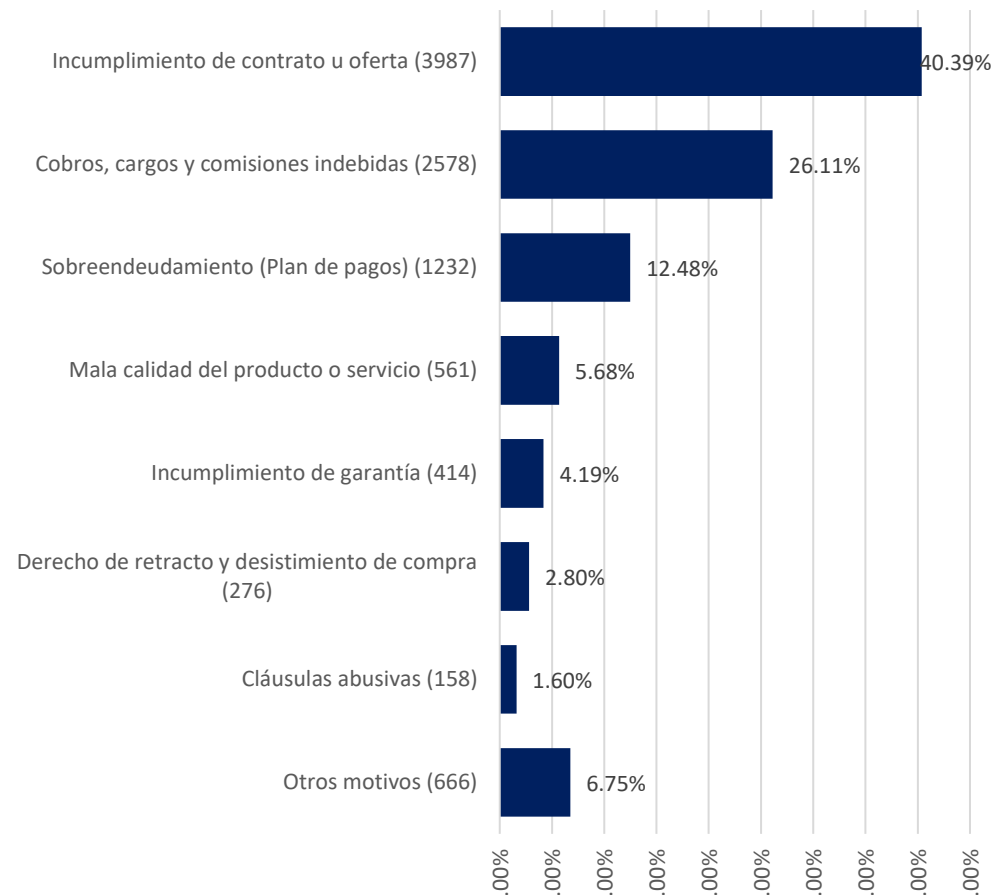


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por motivo Agosto 2024



## Atenciones por motivo Enero-Agosto 2024



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Julio 2024 y Agosto 2024

| Forma de recepción                  | jul-24       |                | ago-24       |                | Variación     |                |
|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|----------------|
|                                     | Cantidad     | %              | Cantidad     | %              | Cantidad      | %              |
| <b>Medios electrónicos</b>          | <b>5,090</b> | <b>68.80%</b>  | <b>3,888</b> | <b>70.08%</b>  | <b>-1,202</b> | <b>-23.61%</b> |
| Atención en línea                   | 1,391        | 18.80%         | 1,048        | 18.89%         | -343          | -24.66%        |
| Chat                                | 2            | 0.03%          | 10           | 0.18%          | 8             | 400.00%        |
| Correo Electrónico                  | 147          | 1.99%          | 85           | 1.53%          | -62           | -42.18%        |
| Red Social Facebook                 | 563          | 7.61%          | 342          | 6.16%          | -221          | -39.25%        |
| Red Social Twitter                  | 79           | 1.07%          | 9            | 0.16%          | -70           | -88.61%        |
| Red Social Twitter Presidencia      | 0            | 0.00%          | 0            | 0.00%          | 0             | -              |
| Ventanilla Virtual                  | 46           | 0.62%          | 48           | 0.87%          | 2             | 4.35%          |
| Web Consumidor                      | 0            | 0.00%          | 2            | 0.04%          |               |                |
| WhatsApp                            | 2,862        | 38.69%         | 2,344        | 42.25%         | -518          | -18.10%        |
| <b>Punto de atención</b>            | <b>1,213</b> | <b>16.40%</b>  | <b>829</b>   | <b>14.94%</b>  | <b>-384</b>   | <b>-31.66%</b> |
| <b>Teléfono Directo</b>             | <b>4</b>     | <b>0.05%</b>   | <b>15</b>    | <b>0.27%</b>   | <b>11</b>     | <b>275.00%</b> |
| <b>Ventanillas descentralizadas</b> | <b>866</b>   | <b>11.71%</b>  | <b>649</b>   | <b>11.70%</b>  | <b>-217</b>   | <b>-25.06%</b> |
| Alcaldía Municipal                  | 54           | 0.73%          | 31           | 0.56%          | -23           | -42.59%        |
| Casa de la Cultura                  | 0            | 0.00%          | 0            | 0.00%          | 0             | -              |
| Ciudad Mujer                        | 306          | 4.14%          | 245          | 4.42%          | -61           | -19.93%        |
| CONAMYPE                            | 0            | 0.00%          | 0            | 0.00%          | 0             | -              |
| Gobernaciones departamentales       | 506          | 6.84%          | 373          | 6.72%          | -133          | -26.28%        |
| Kioscos Virtuales                   | 225          | 3.04%          | 167          | 3.01%          |               |                |
| <b>Total</b>                        | <b>7,398</b> | <b>100.00%</b> | <b>5,548</b> | <b>100.00%</b> | <b>-1,850</b> | <b>-25.01%</b> |



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
Julio 2024 – Agosto 2024

| Solución                           | jul-24       | ago-24       | Variación (%) | Enero-Agosto 2023 | Enero-Agosto 2024 | Variación (%) |
|------------------------------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------|---------------|
| <b>Denuncia</b>                    | <b>2,055</b> | <b>2,277</b> | <b>10.80%</b> | <b>11,212</b>     | <b>17,802</b>     | <b>58.78%</b> |
| Avenimiento                        | 1,617        | 1,602        | -0.93%        | 7,725             | 14,355            | 85.83%        |
| Cerrado por razones de oficio      | 0            | 0            | 0.00%         | 1                 | 0                 | 0.00%         |
| Conciliación                       | 131          | 272          | 107.63%       | 1,566             | 1,479             | -5.56%        |
| Desistimiento                      | 0            | 0            | N/A           | 556               | 140               | -74.82%       |
| Falta de Ratificación y Prevención | 175          | 182          | 4.00%         | 623               | 953               | 52.97%        |
| Tribunal Sancionador               | 132          | 221          | 67.42%        | 741               | 875               | 18.08%        |
| <b>Total</b>                       | <b>2,055</b> | <b>2,277</b> | <b>10.80%</b> | <b>11,209</b>     | <b>17,802</b>     | <b>58.82%</b> |

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Agosto 2023 – Agosto 2024

| Mes          | Casos cerrados | Consumidores beneficiados | Monto Recuperado       |
|--------------|----------------|---------------------------|------------------------|
| 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         |
| ago-24       | 1,897          | 1,804                     | \$3,113,121.31         |
| <b>Total</b> | <b>25,750</b>  | <b>138,569</b>            | <b>\$41,392,071.96</b> |



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR