



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Septiembre 2024

Atenciones brindadas

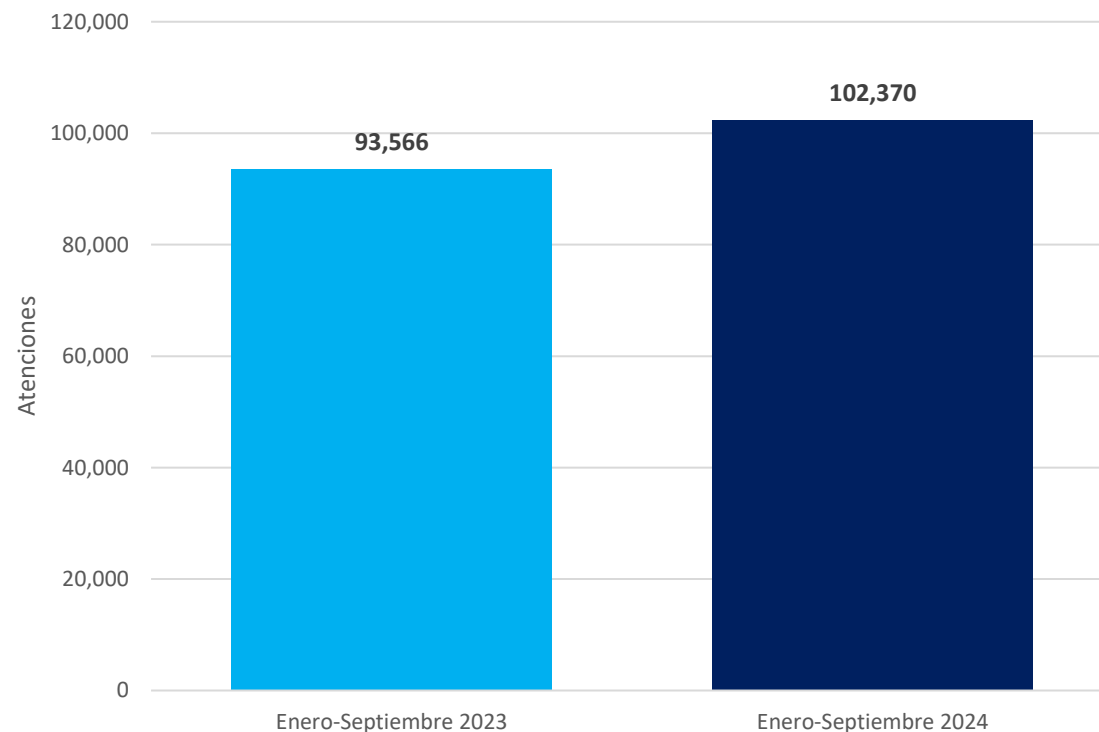
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
Agosto – Septiembre 2024

Tipo de caso	ago-24		sep-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,051	81.60%	8,087	79.02%	36	0.45%
Denuncia	1,815	18.40%	2,147	20.98%	332	18.29%
Total	9,866	100.00%	10,234	100.00%	368	3.73%

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

Tipo de caso	Enero-Septiembre 2023		Enero-Septiembre 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	80,564	86.10%	78,613	76.79%	-1,951	-2.42%
Denuncia	13,002	13.90%	23,757	23.21%	10,755	82.72%
Total	93,566	100.00%	102,370	100.00%	8,804	9.41%

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

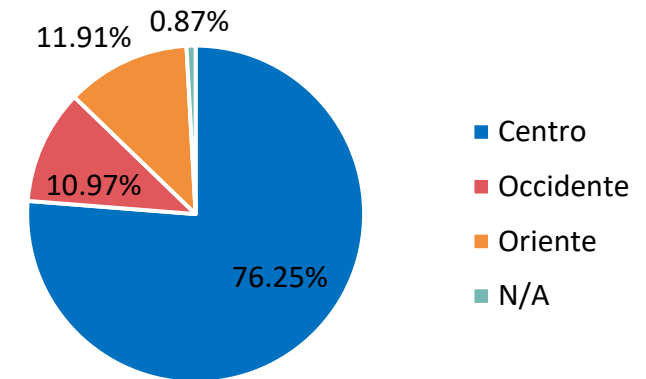


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Septiembre 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,364	1,439	7,803	76.25%
Occidente	734	389	1,123	10.97%
Oriente	910	309	1,219	11.91%
N/A	79	10	89	0.87%
Total	8,087	2,147	10,234	100.00%

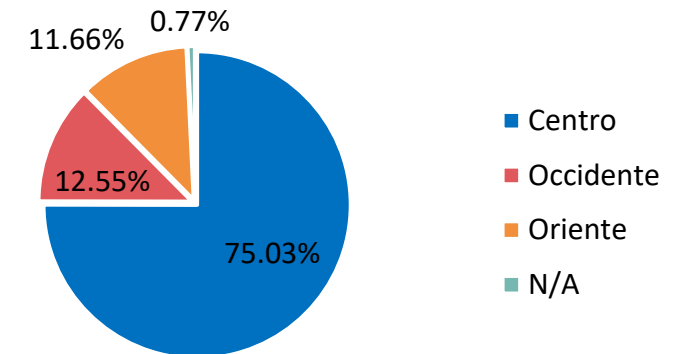
Atenciones brindadas por región
Septiembre 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	60,155	16,649	76,804	75.03%
Occidente	8,488	4,357	12,845	12.55%
Oriente	9,248	2,688	11,936	11.66%
N/A	722	63	785	0.77%
Total	78,613	23,757	102,370	100.00%

Atenciones brindadas por región
Enero-Septiembre 2024



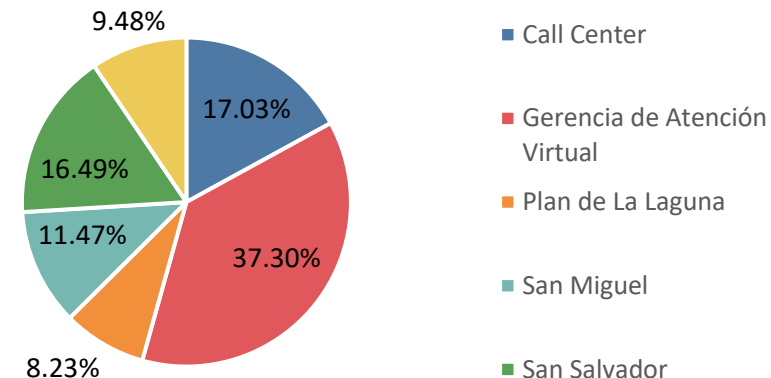
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Septiembre 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,743		1,743	17.03%
Gerencia de Atención Virtual	3,411	406	3,817	37.30%
Plan de La Laguna	496	346	842	8.23%
San Miguel	854	320	1,174	11.47%
San Salvador	950	738	1,688	16.49%
Santa Ana	633	337	970	9.48%
Total	8,087	2,147	10,234	100.00%

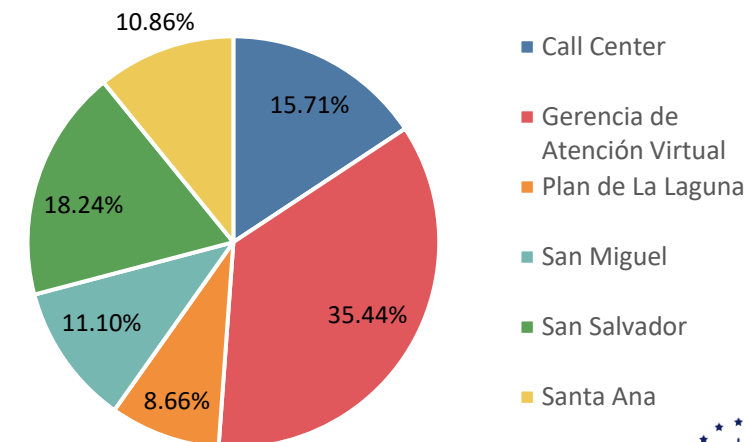
Atenciones brindadas por oficina
Septiembre 2024



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

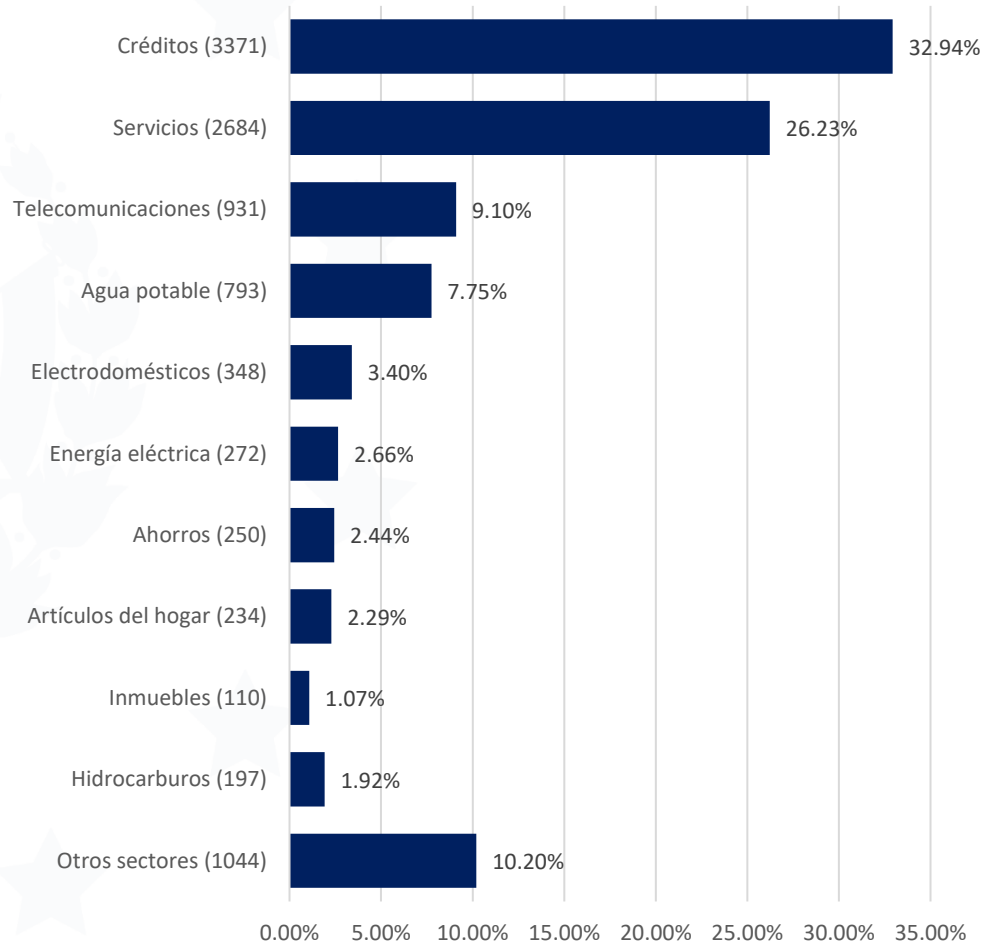
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	16,080	0	16,080	15.71%
Gerencia de Atención Virtual	33,502	2,779	36,281	35.44%
Plan de La Laguna	5,378	3,486	8,864	8.66%
San Miguel	8,734	2,624	11,358	11.10%
San Salvador	7,228	11,443	18,671	18.24%
Santa Ana	7,691	3,425	11,116	10.86%
Total	78,613	23,757	102,370	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-Septiembre 2024

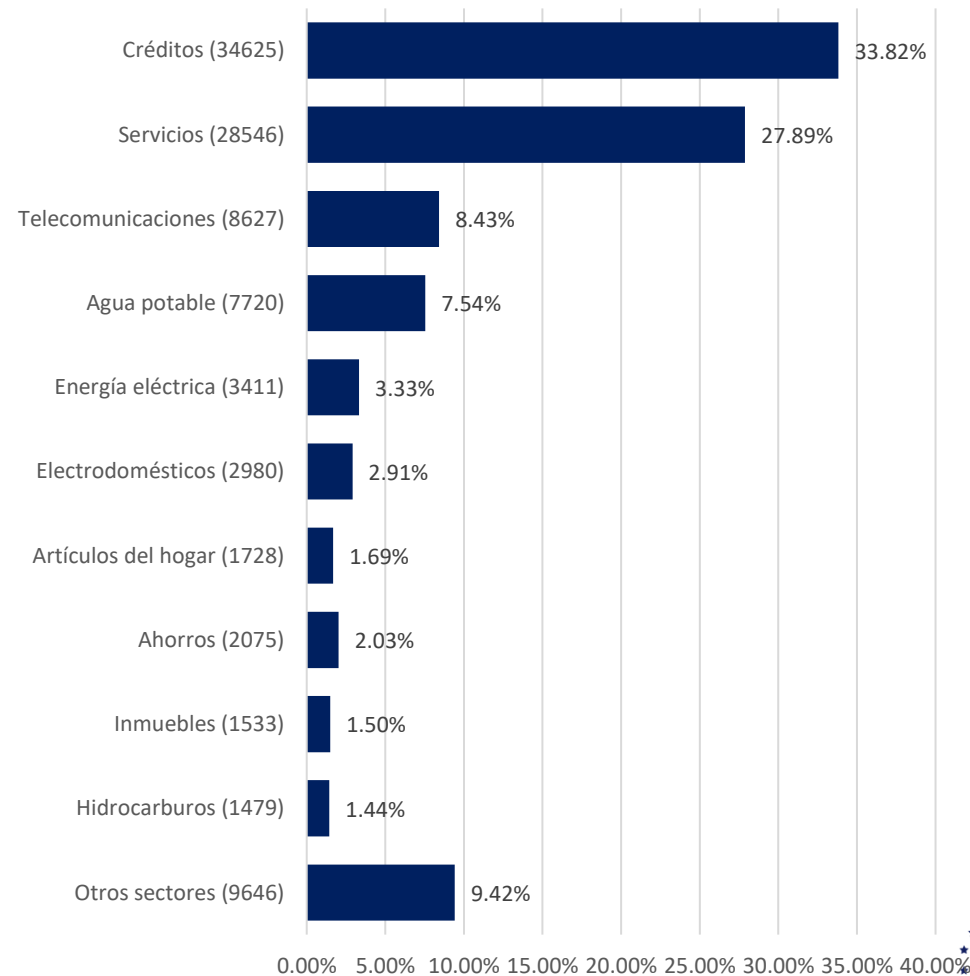


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector
Septiembre 2024

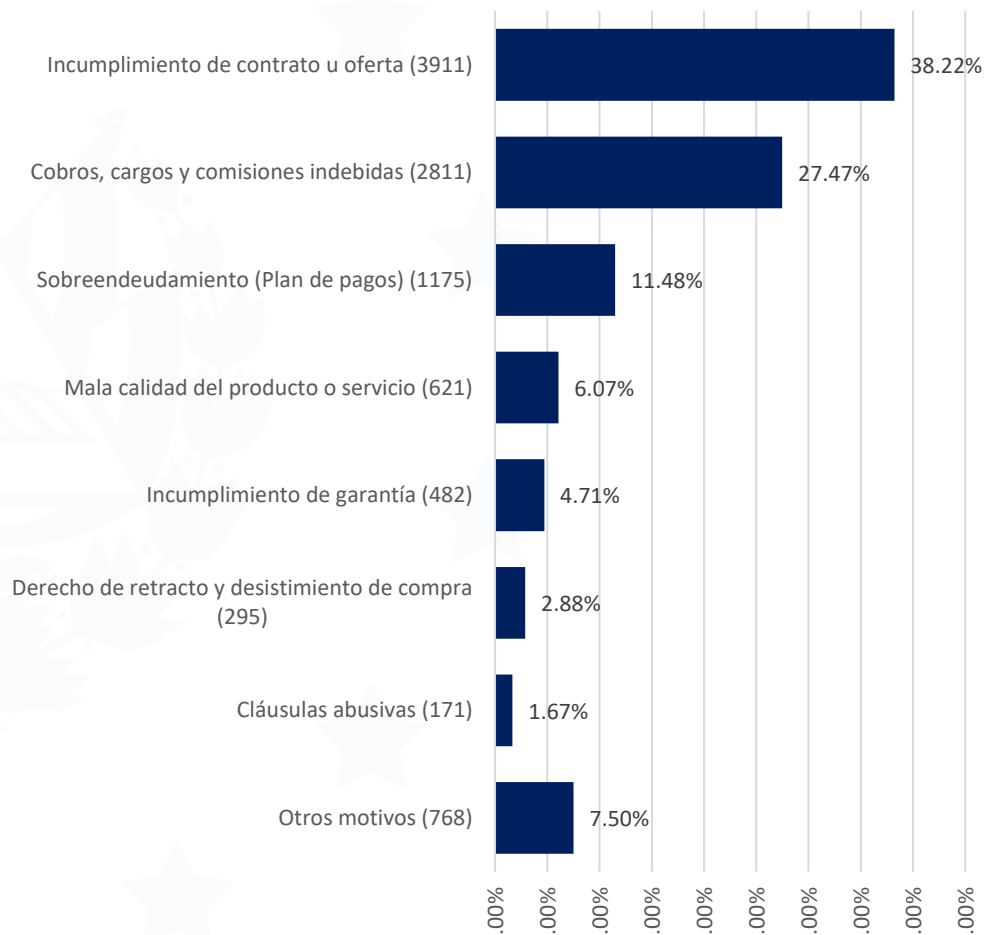


Atenciones por sector
Enero-Septiembre 2024

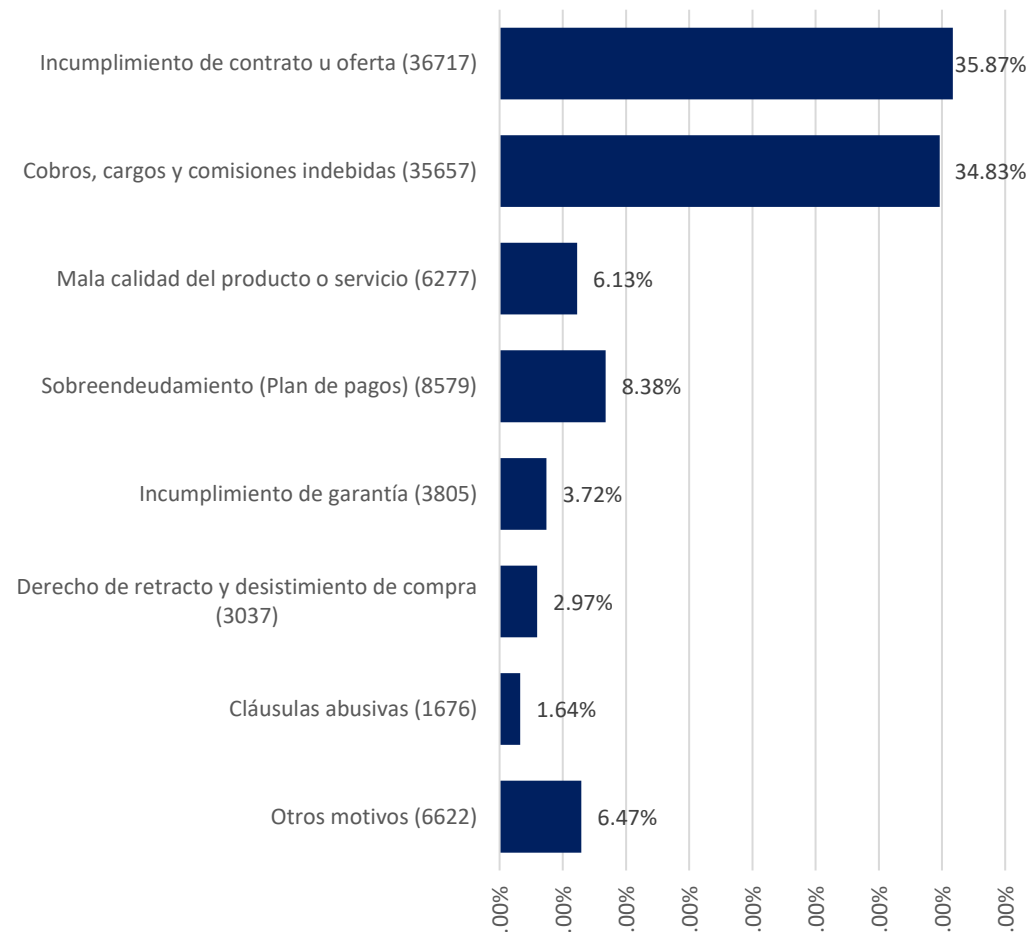


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo Septiembre 2024



Atenciones por motivo Enero-Septiembre 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Agosto 2024 y Septiembre 2024

Forma de recepción	ago-24		sep-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,886	70.12%	4,218	72.75%	332	8.54%
Atención en línea	1,043	18.82%	1,497	25.82%	454	43.53%
Chat	10	0.18%	22	0.38%	12	120.00%
Correo Electrónico	85	1.53%	125	2.16%	40	47.06%
Red Social Facebook	342	6.17%	346	5.97%	4	1.17%
Red Social Twitter	9	0.16%	43	0.74%	34	377.78%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	48	0.87%	45	0.78%	-3	-6.25%
Web Consumidor	2	0.04%	3	0.05%		
WhatsApp	2,347	42.35%	2,137	36.86%	-210	-8.95%
Punto de atención	829	14.96%	686	11.83%	-143	-17.25%
Teléfono Directo	12	0.22%	6	0.10%	-6	-50.00%
Ventanillas descentralizadas	648	11.69%	741	12.78%	93	14.35%
Alcaldía Municipal	31	0.56%	53	0.91%	22	70.97%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	245	4.42%	224	3.86%	-21	-8.57%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	372	6.71%	464	8.00%	92	24.73%
Kioscos Virtuales	167	3.01%	147	2.54%		
Total	5,542	100.00%	5,798	100.00%	256	4.62%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Agosto 2024 – Septiembre 2024

Solución	ago-24	sep-24	Variación (%)	Enero-Septiembre 2023	Enero-Septiembre 2024	Variación (%)
Denuncia	2,055	2,277	10.80%	11,212	20,654	84.21%
Avenimiento	1,617	1,602	-0.93%	7,725	16,462	113.10%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	131	272	107.63%	1,566	1,820	16.22%
Desistimiento	0	0	N/A	556	140	-74.82%
Falta de Ratificación y Prevención	175	182	4.00%	623	1,208	93.90%
Tribunal Sancionador	132	221	67.42%	741	1,024	38.19%
Total	2,055	2,277	10.80%	11,209	20,654	84.26%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Septiembre 2023 – Septiembre 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
sep-24	2,582	2,226	\$11,288,214.59
Total	26,960	138,310	\$52,045,202.55



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR