



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Octubre 2024

Atenciones brindadas

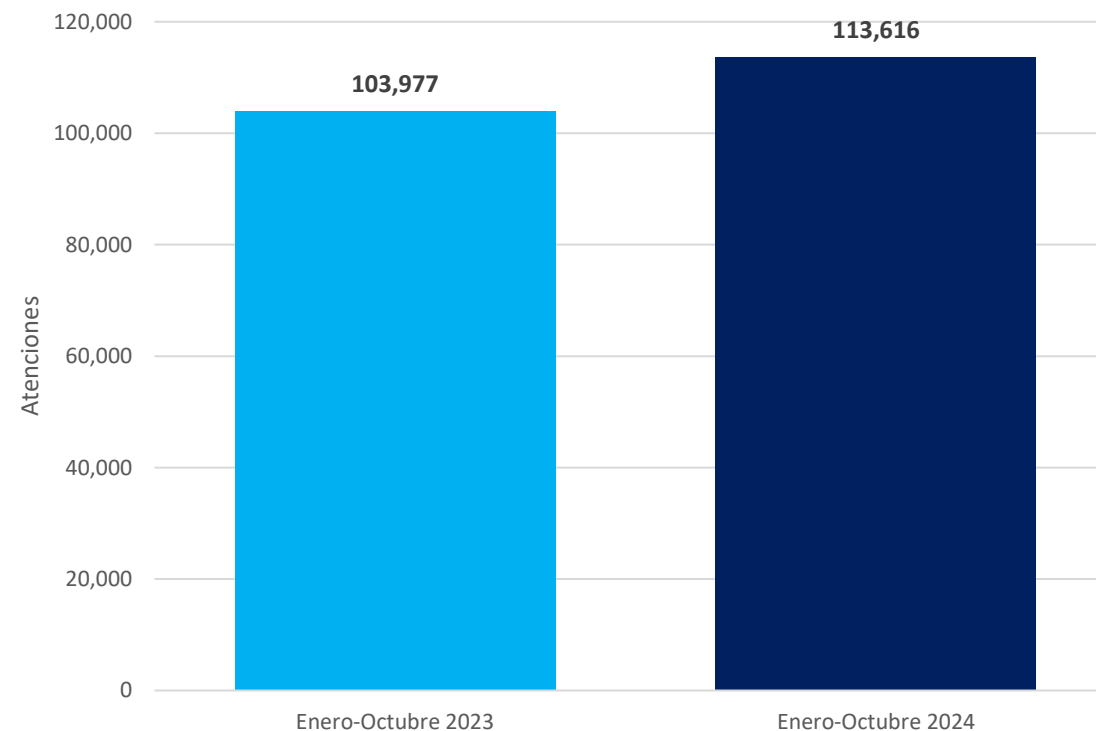
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor Septiembre-Octubre 2024

Tipo de caso	sep-24		oct-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,087	79.03%	9,213	81.89%	1,126	13.92%
Denuncia	2,146	20.97%	2,038	18.11%	-108	-5.03%
Total	10,233	100.00%	11,251	100.00%	1,018	9.95%

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

Tipo de caso	Enero-Octubre 2023		Enero-Octubre 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	88,770	85.37%	87,826	77.30%	-944	-1.06%
Denuncia	15,207	14.63%	25,790	22.70%	10,583	69.59%
Total	103,977	100.00%	113,616	100.00%	9,639	9.27%

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

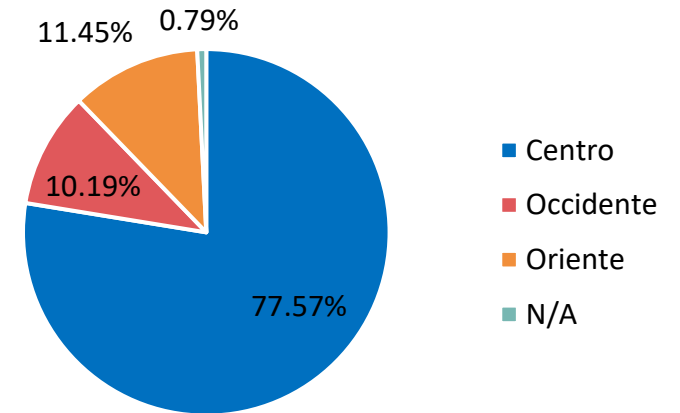


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Octubre 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	7,393	1,334	8,727	77.57%
Occidente	795	352	1,147	10.19%
Oriente	941	347	1,288	11.45%
N/A	84	5	89	0.79%
Total	9,213	2,038	11,251	100.00%

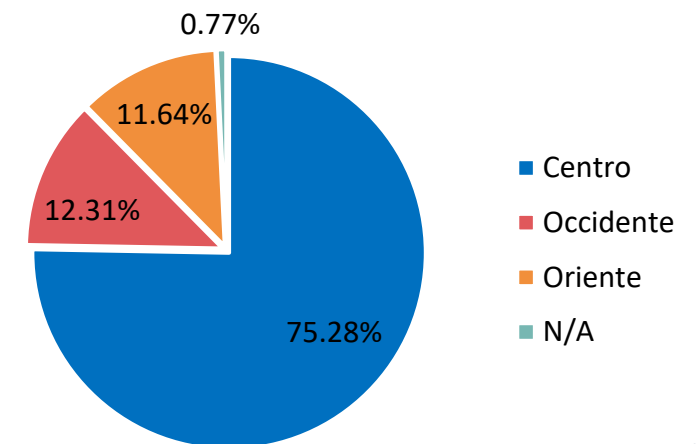
Atenciones brindadas por región
Octubre 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	67,552	17,982	85,534	75.28%
Occidente	9,283	4,707	13,990	12.31%
Oriente	10,187	3,033	13,220	11.64%
N/A	803	68	871	0.77%
Total	87,825	25,790	113,615	100.00%

Atenciones brindadas por región
Enero-October 2024



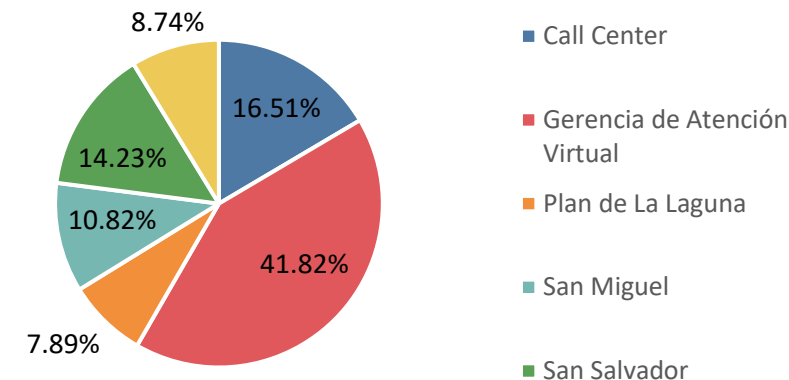
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Octubre 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,857	0	1,857	16.51%
Gerencia de Atención Virtual	4,330	375	4,705	41.82%
Plan de La Laguna	524	364	888	7.89%
San Miguel	883	334	1,217	10.82%
San Salvador	942	659	1,601	14.23%
Santa Ana	677	306	983	8.74%
Total	9,213	2,038	11,251	100.00%

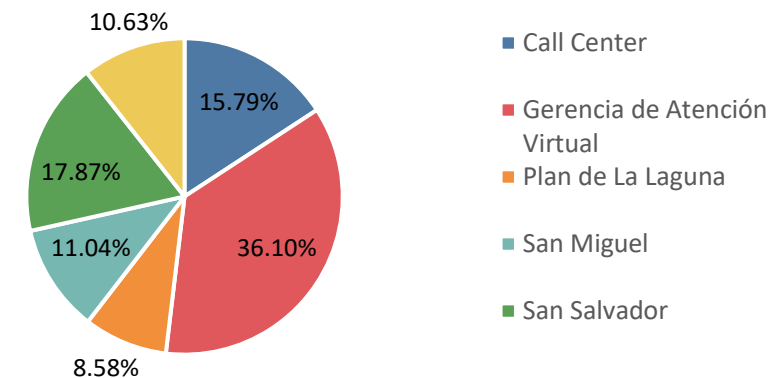
Atenciones brindadas por oficina
Octubre 2024



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

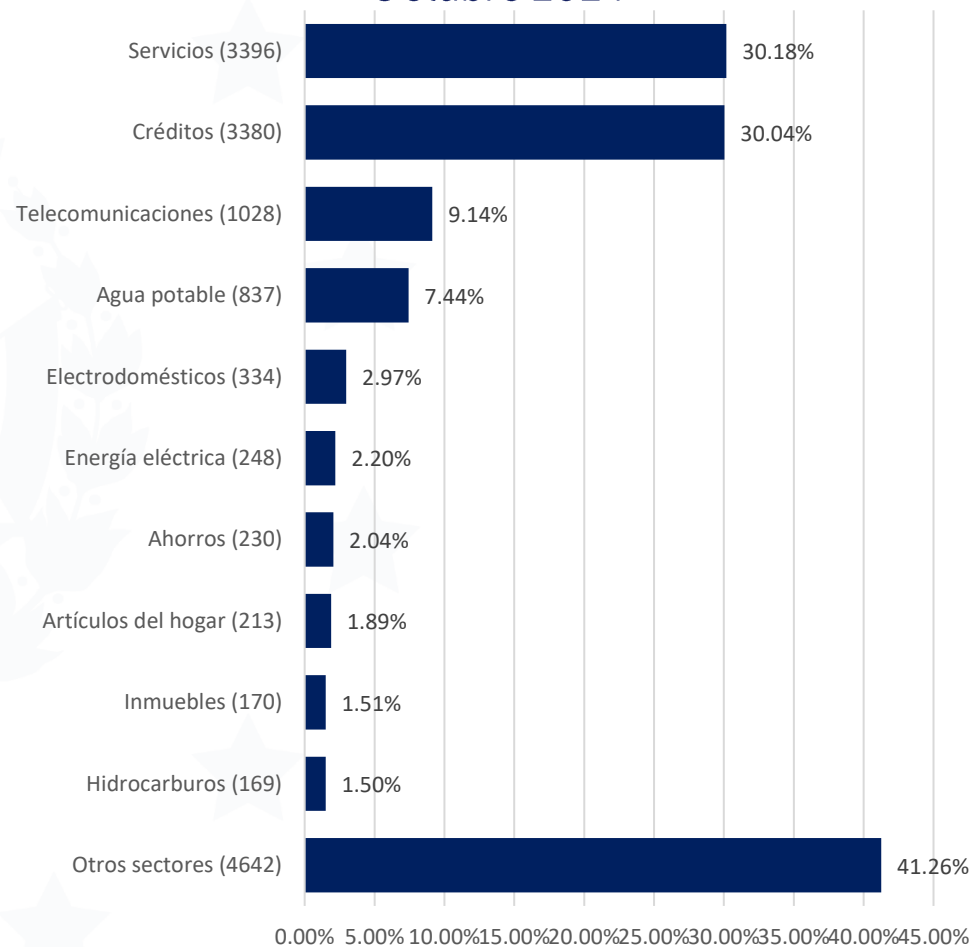
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	17,936		17,936	15.79%
Gerencia de Atención Virtual	37,832	3,186	41,018	36.10%
Plan de La Laguna	5,902	3,841	9,743	8.58%
San Miguel	9,617	2,921	12,538	11.04%
San Salvador	8,170	12,134	20,304	17.87%
Santa Ana	8,368	3,708	12,076	10.63%
Total	87,825	25,790	113,615	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-October 2024

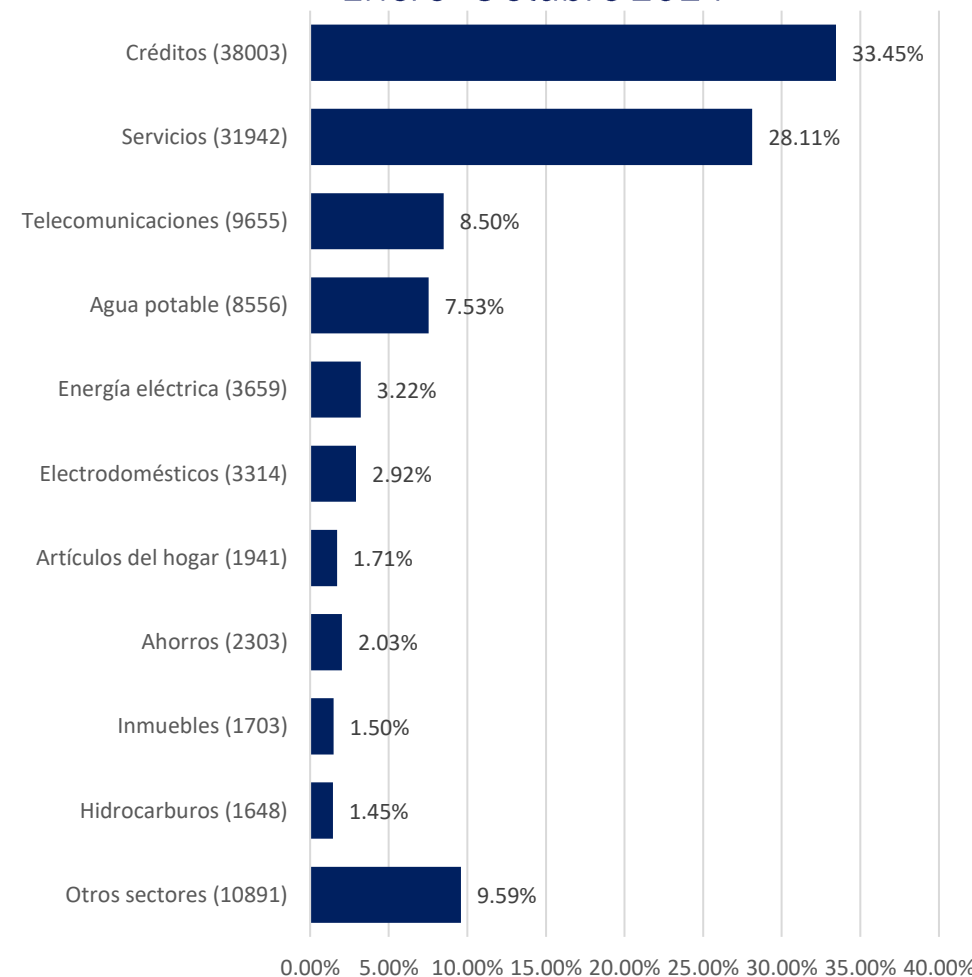


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector
Octubre 2024

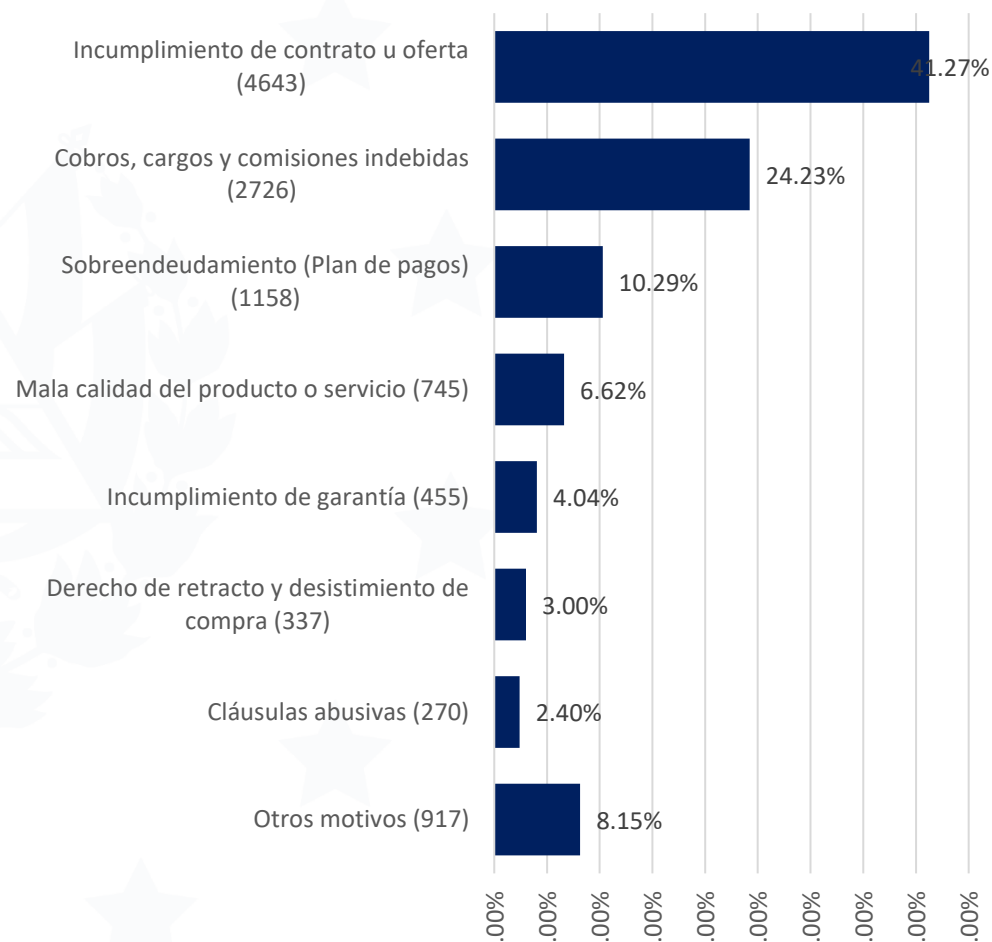


Atenciones por sector
Enero-Octubre 2024

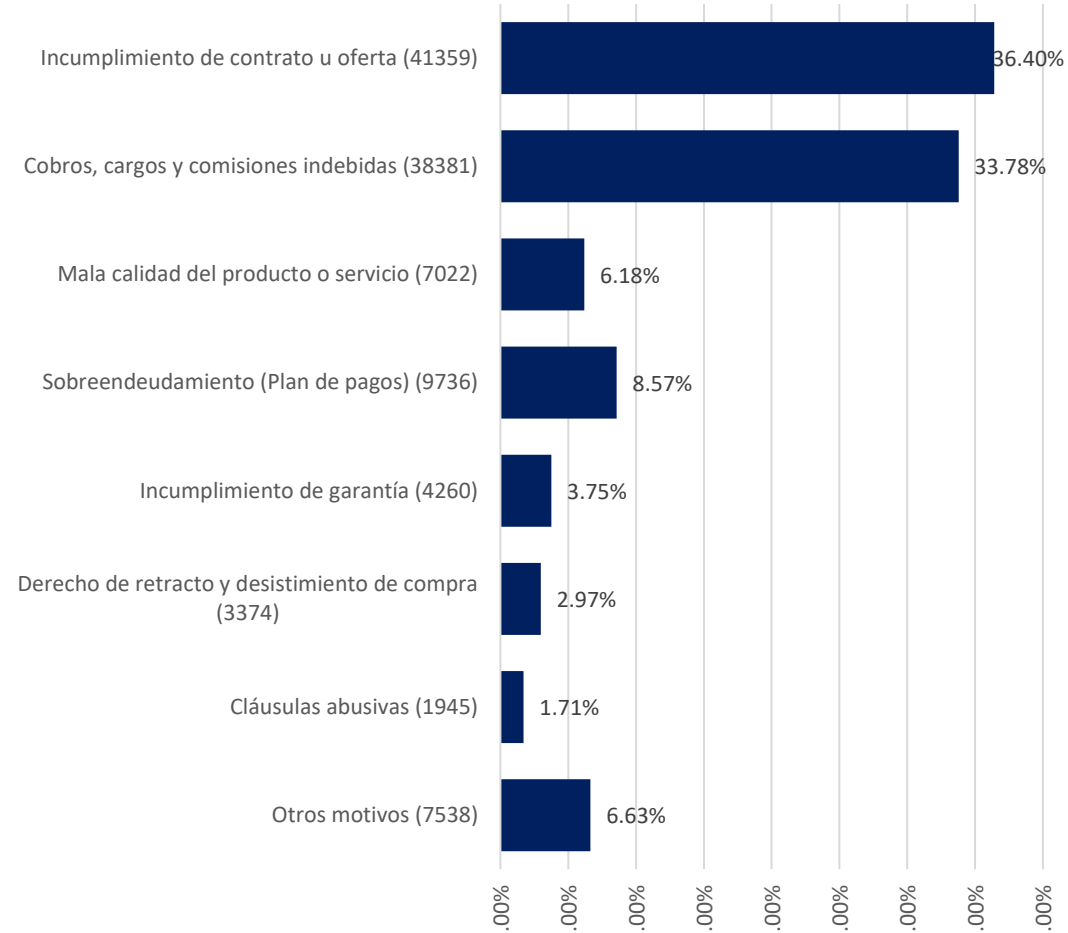


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo
Octubre 2024



Atenciones por motivo
Enero-October 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Septiembre 2024 y Octubre 2024

Forma de recepción	sep-24		oct-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,217	72.76%	5,087	76.81%	870	20.63%
Atención en línea	1,496	25.81%	1,386	20.93%	-110	-7.35%
Chat	22	0.38%	21	0.32%	-1	-4.55%
Correo Electrónico	125	2.16%	129	1.95%	4	3.20%
Red Social Facebook	346	5.97%	333	5.03%	-13	-3.76%
Red Social Twitter	43	0.74%	48	0.72%	5	11.63%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	45	0.78%	72	1.09%	27	60.00%
Web Consumidor	3	0.05%	7	0.11%	4	133.33%
WhatsApp	2,137	36.87%	3,091	46.67%	954	44.64%
Punto de atención	685	11.82%	623	9.41%	-62	-9.05%
Teléfono Directo	6	0.10%	17	0.26%	11	183.33%
Ventanillas descentralizadas	741	12.78%	717	10.83%	-24	-3.24%
Alcaldía Municipal	53	0.91%	55	0.83%	2	3.77%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	224	3.86%	240	3.62%	16	7.14%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	464	8.01%	422	6.37%	-42	-9.05%
Kioscos Virtuales	147	2.54%	179	2.70%	32	21.77%
Total	5,796	100.00%	6,623	100.00%	827	14.27%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Septiembre 2024 – Octubre 2024

Solución	sep-24	oct-24	Variación (%)	Enero-October 2023	Enero-October 2024	Variación (%)
Denuncia	2,852	2,864	0.42%	14,390	23,518	63.43%
Avenimiento	2,107	2,064	-2.04%	9,895	18,526	87.23%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	341	366	7.33%	2,019	2,186	8.27%
Desistimiento	0	0	N/A	744	140	-81.18%
Falta de Ratificación y Prevención	255	209	-18.04%	761	1,417	86.20%
Tribunal Sancionador	149	225	51.01%	970	1,249	28.76%
Total	2,852	2,864	0.42%	14,395	23,518	63.38%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Septiembre 2023 – Octubre 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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	2,852	2,226	\$11,288,214.59
oct-24	2,864	2,469	\$1,611,378.27
Total	28,532	65,054	\$52,147,780.63



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR