



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Estadísticas Institucionales

Noviembre 2024

# Atenciones brindadas

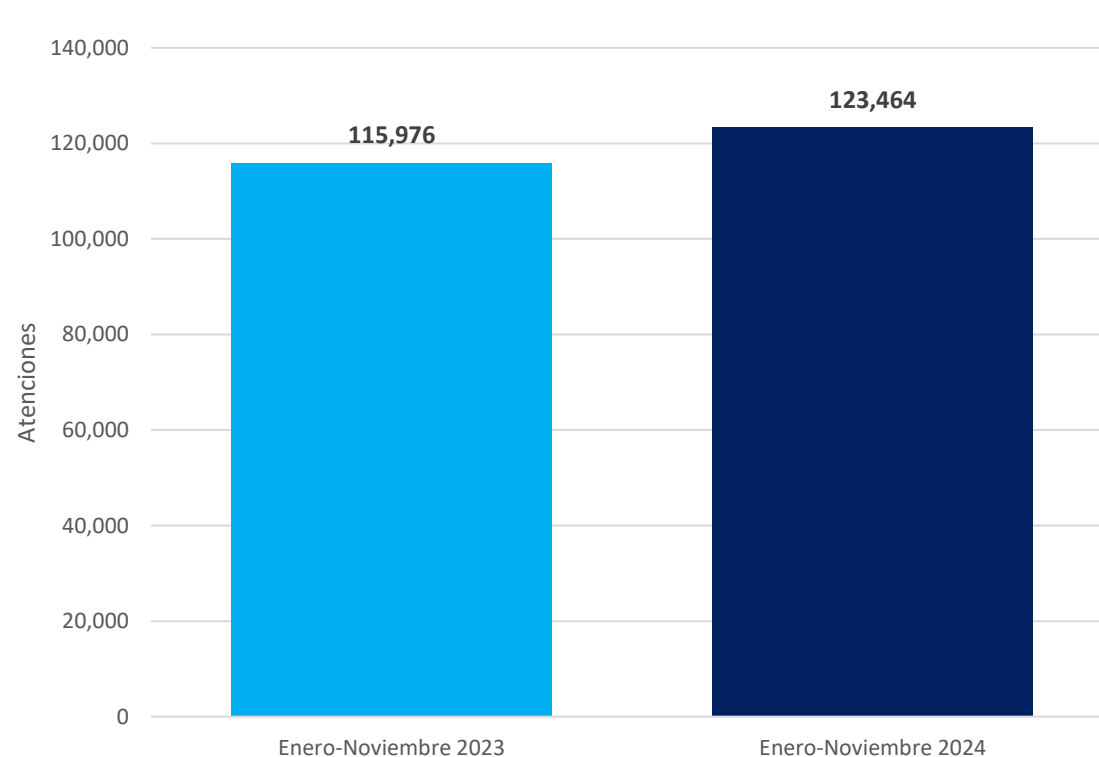
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor  
Octubre- Noviembre 2024

Tipo de caso	oct-24		nov-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,210	81.89%	8,353	84.75%	-857	-9.31%
Denuncia	2,037	18.11%	1,503	15.25%	-534	-26.22%
<b>Total</b>	<b>11,247</b>	<b>100.00%</b>	<b>9,856</b>	<b>100.00%</b>	<b>-1,391</b>	<b>-12.37%</b>

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

Tipo de caso	Enero-Noviembre 2023		Enero-Noviembre 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	98,083	84.57%	96,175	77.90%	-1,908	-1.95%
Denuncia	17,893	15.43%	27,289	22.10%	9,396	52.51%
<b>Total</b>	<b>115,976</b>	<b>100.00%</b>	<b>123,464</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,488</b>	<b>6.46%</b>

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

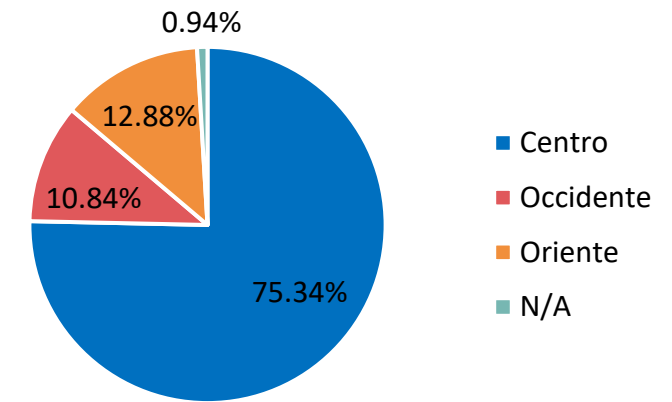


# Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región  
Noviembre 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	6,434	992	7,426	75.34%
Occidente	773	295	1,068	10.84%
Oriente	1,060	209	1,269	12.88%
N/A	86	7	93	0.94%
<b>Total general</b>	<b>8,353</b>	<b>1,503</b>	<b>9,856</b>	<b>100.00%</b>

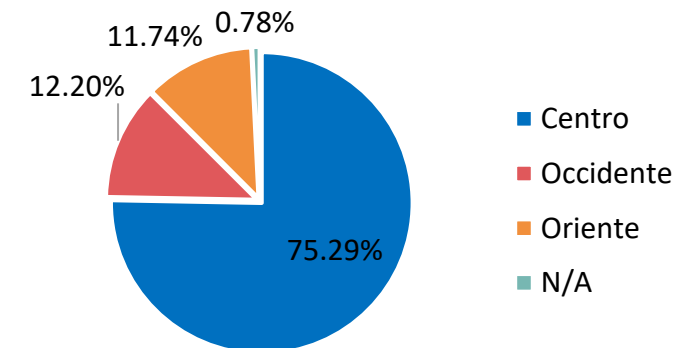
Atenciones brindadas por región  
Noviembre 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	73,986	18,969	92,955	75.29%
Occidente	10,057	5,003	15,060	12.20%
Oriente	11,247	3,242	14,489	11.74%
N/A	885	75	960	0.78%
<b>Total</b>	<b>96,175</b>	<b>27,289</b>	<b>123,464</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por región  
Enero-Noviembre 2024



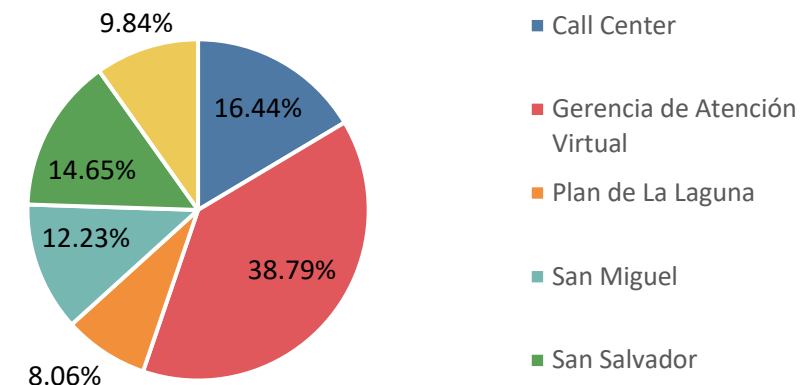
\*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

# Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina  
*Noviembre 2024*

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,620	0	1,620	16.44%
Gerencia de Atención Virtual	3,587	236	3,823	38.79%
Plan de La Laguna	528	266	794	8.06%
San Miguel	1,000	205	1,205	12.23%
San Salvador	920	524	1,444	14.65%
Santa Ana	698	272	970	9.84%
<b>Total</b>	<b>8,353</b>	<b>1,503</b>	<b>9,856</b>	<b>100.00%</b>

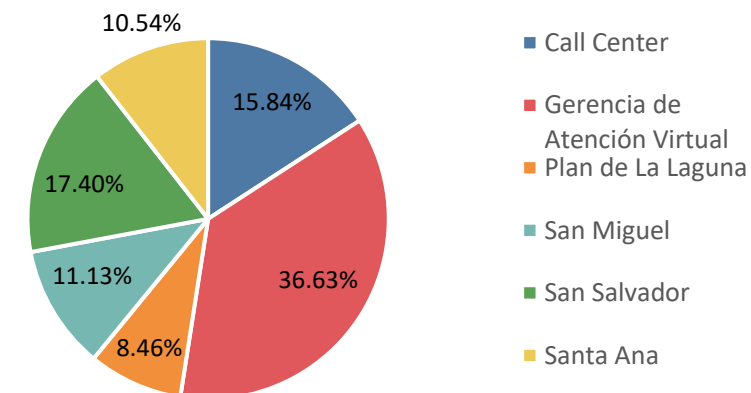
Atenciones brindadas por oficina  
*Noviembre 2024*



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

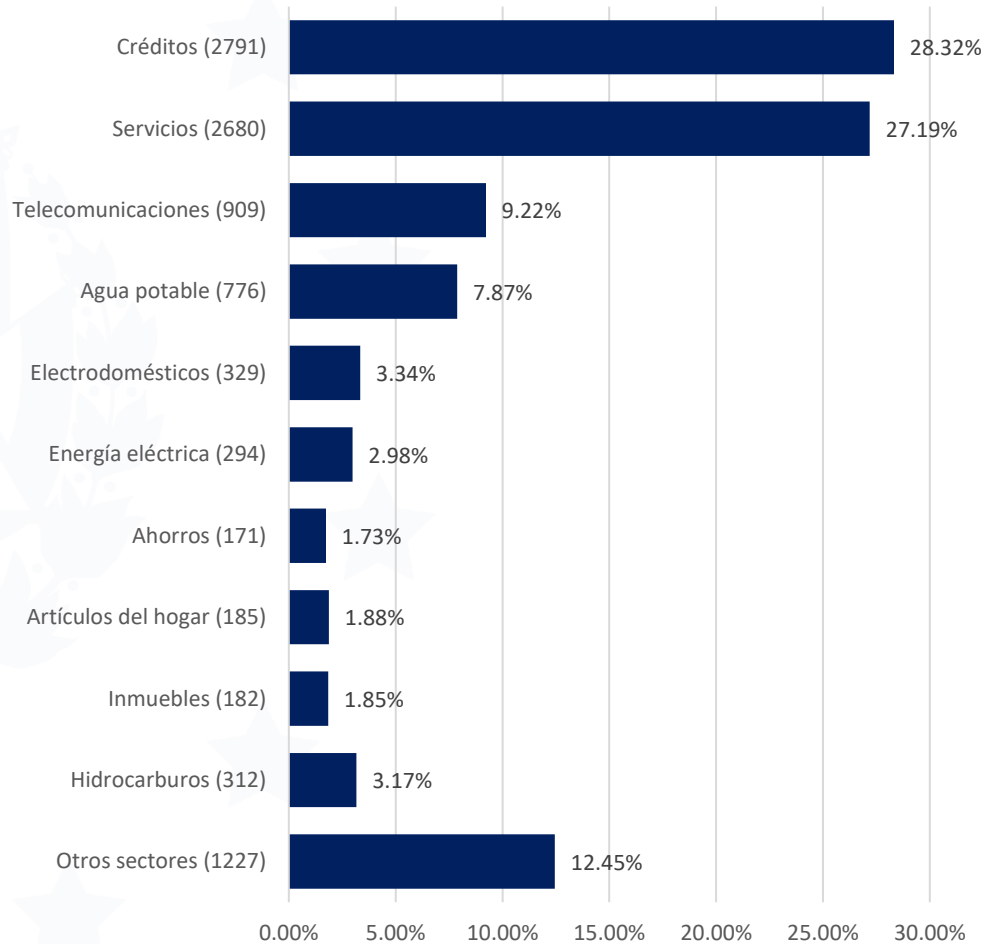
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	19,553	0	19,553	15.84%
Gerencia de Atención Virtual	41,419	3,808	45,227	36.63%
Plan de La Laguna	6,430	4,015	10,445	8.46%
San Miguel	10,617	3,119	13,736	11.13%
San Salvador	9,090	12,394	21,484	17.40%
Santa Ana	9,066	3,953	13,019	10.54%
<b>Total</b>	<b>96,175</b>	<b>27,289</b>	<b>123,464</b>	<b>100.00%</b>

Atenciones brindadas por oficina  
*Enero-Noviembre 2024*

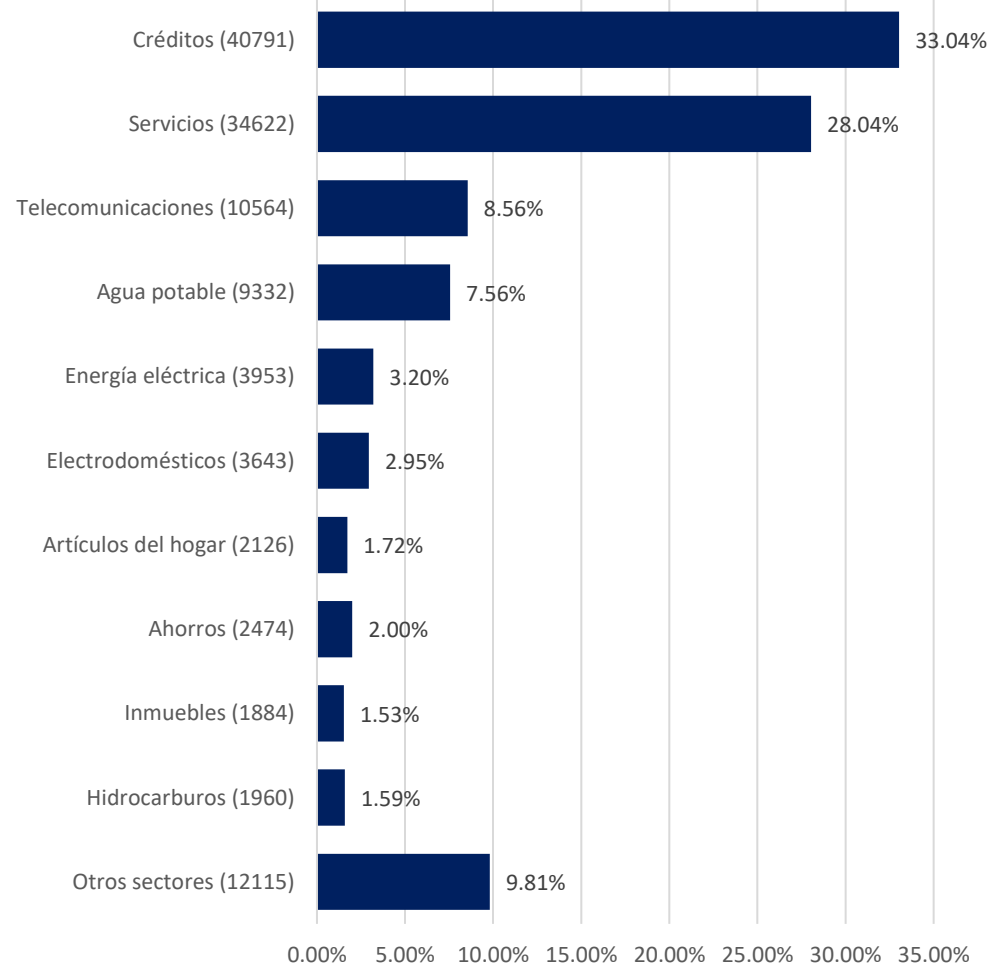


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por sector Noviembre 2024

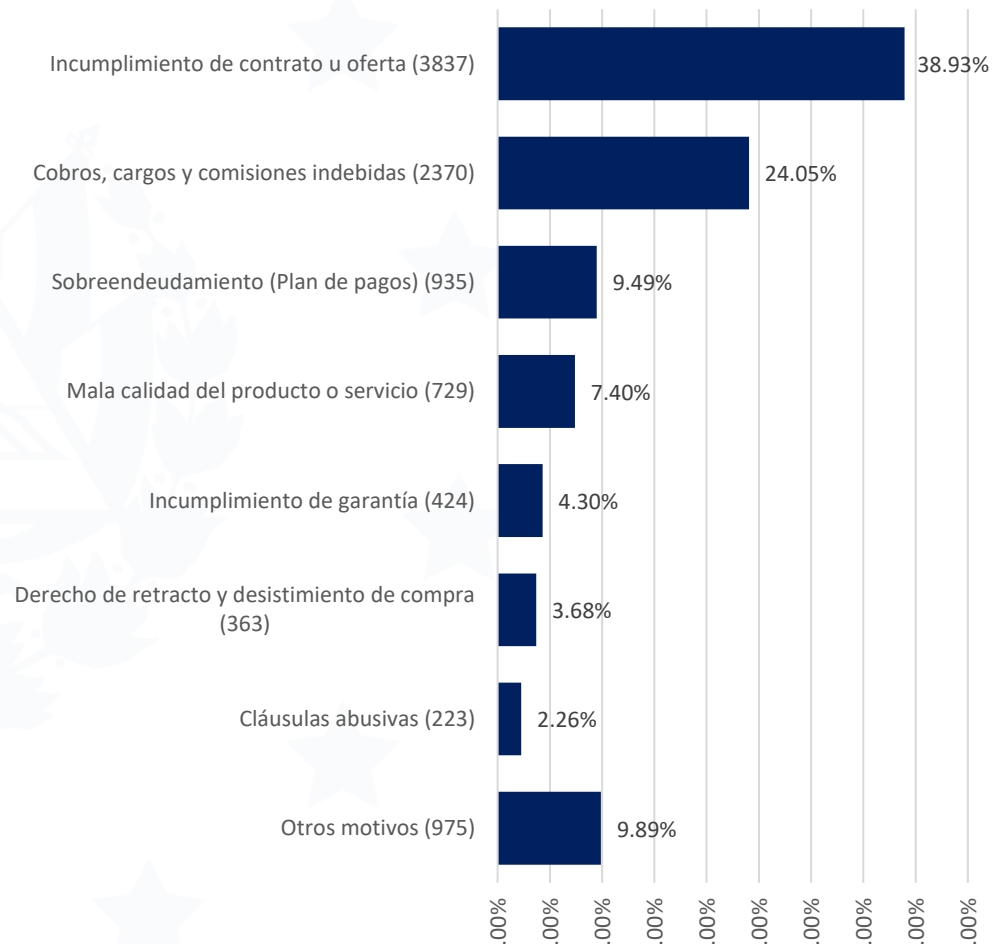


## Atenciones por sector Enero-Noviembre 2024

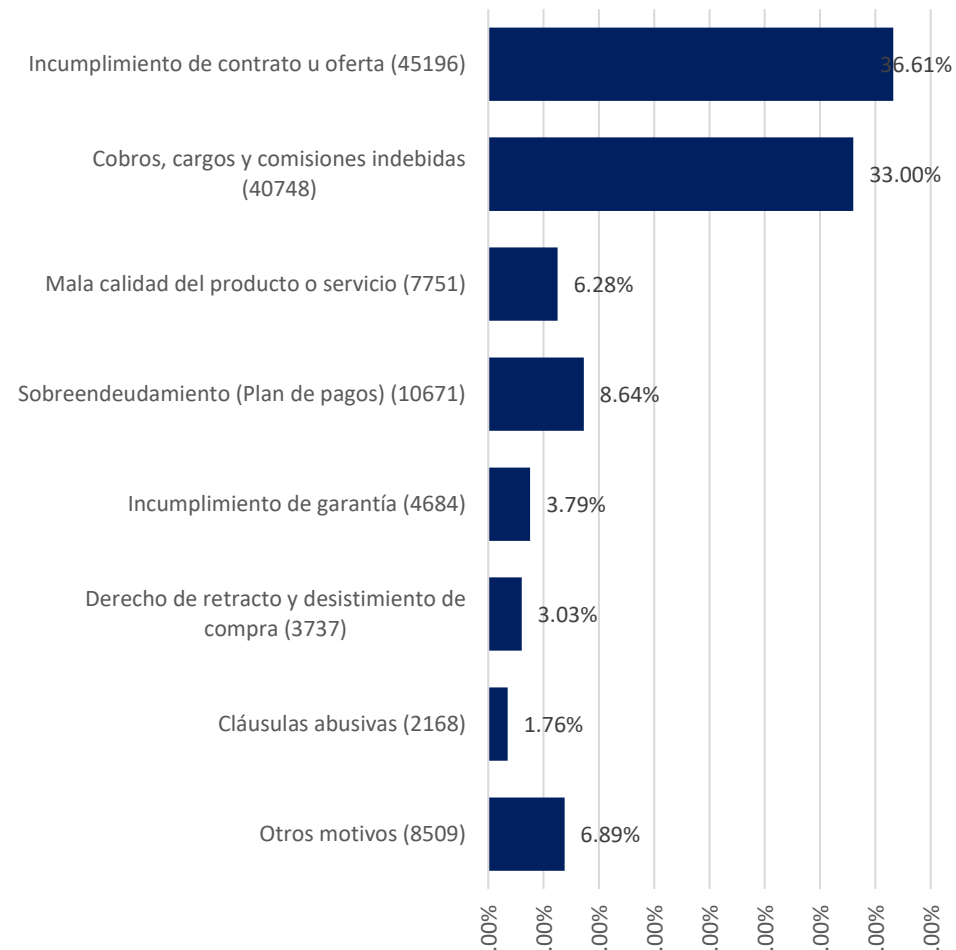


# Atenciones por sector y motivo

## Atenciones por motivo Noviembre 2024



## Atenciones por motivo Enero-Noviembre 2024



# Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada  
Octubre 2024 y Noviembre 2024

Forma de recepción	oct-24		nov-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>5,091</b>	<b>76.90%</b>	<b>4,236</b>	<b>70.07%</b>	<b>-855</b>	<b>-16.79%</b>
Atención en línea	1,384	20.91%	1,133	18.74%	-251	-18.14%
Chat	21	0.32%	11	0.18%	-10	-47.62%
Correo Electrónico	129	1.95%	90	1.49%	-39	-30.23%
Red Social Facebook	333	5.03%	350	5.79%	17	5.11%
Red Social Twitter	48	0.73%	72	1.19%	24	50.00%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	72	1.09%	37	0.61%	-35	-48.61%
Web Consumidor	7	0.11%	0	0.00%	-7	-100.00%
WhatsApp	3,097	46.78%	2,543	42.07%	-554	-17.89%
<b>Punto de atención</b>	<b>623</b>	<b>9.41%</b>	<b>1,150</b>	<b>19.02%</b>	<b>527</b>	<b>84.59%</b>
<b>Teléfono Directo</b>	<b>11</b>	<b>0.17%</b>	<b>10</b>	<b>0.17%</b>	<b>-1</b>	<b>-9.09%</b>
<b>Ventanillas descentralizadas</b>	<b>716</b>	<b>10.82%</b>	<b>547</b>	<b>9.05%</b>	<b>-169</b>	<b>-23.60%</b>
Alcaldía Municipal	56	0.85%	64	1.06%	8	14.29%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	243	3.67%	213	3.52%	-30	-12.35%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	417	6.30%	270	4.47%	-147	-35.25%
Kioscos Virtuales	179	2.70%	102	1.69%	-77	-43.02%
<b>Total</b>	<b>6,620</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,045</b>	<b>100.00%</b>	<b>-575</b>	<b>-8.69%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir los datos del Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor, 2024.



# Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas  
Octubre 2024 – Noviembre 2024

Solución	oct-24	nov-24	Variación (%)	Enero-Noviembre 2023	Enero-Noviembre 2024	Variación (%)
<b>Denuncia</b>	<b>2,864</b>	<b>2,699</b>	<b>-5.76%</b>	<b>16,168</b>	<b>26,217</b>	<b>62.15%</b>
Avenimiento	2,064	1,808	-12.40%	11,169	20,334	82.06%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	366	441	20.49%	2,236	2,627	17.49%
Desistimiento	0	0	N/A	846	140	-83.45%
Falta de Ratificación y Prevención	209	243	16.27%	832	1,660	99.52%
Tribunal Sancionador	225	207	-8.00%	1,084	1,456	34.32%
<b>Total</b>	<b>2,864</b>	<b>2,699</b>	<b>-5.76%</b>	<b>16,173</b>	<b>26,217</b>	<b>62.10%</b>

# Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados  
Noviembre 2023 – Noviembre 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
nov-24	2,699	2,982	\$7,856,707.00
<b>Total</b>	<b>29,607</b>	<b>66,668</b>	<b>\$57,004,030.13</b>



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR