



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Estadísticas Institucionales

Diciembre 2024

Atenciones brindadas

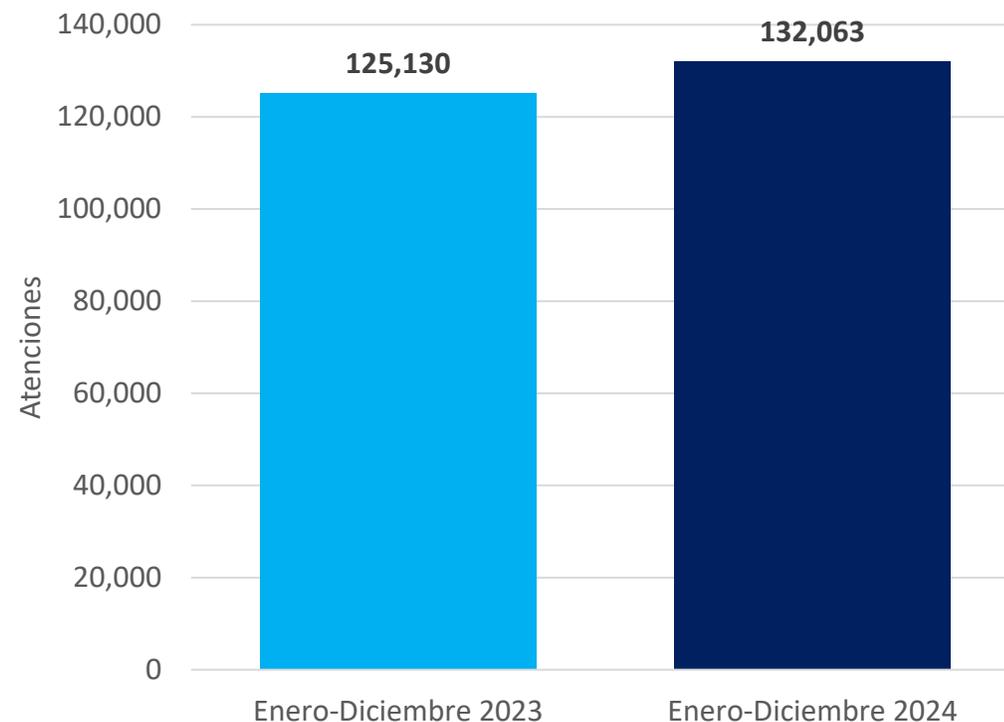
Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor
 Noviembre-Diciembre 2024

Tipo de caso	nov-24		dic-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	8,343	84.73%	7,468	86.73%	-875	-10.49%
Denuncia	1,503	15.27%	1,143	13.27%	-360	-23.95%
Total	9,846	100.00%	8,611	100.00%	-1,235	-12.54%

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

Tipo de caso	Enero-Diciembre 2023		Enero-Diciembre 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	104,828	83.78%	103,633	78.47%	-1,195	-1.14%
Denuncia	20,302	16.22%	28,430	21.53%	8,128	40.04%
Total	125,130	100.00%	132,063	100.00%	6,933	5.54%

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

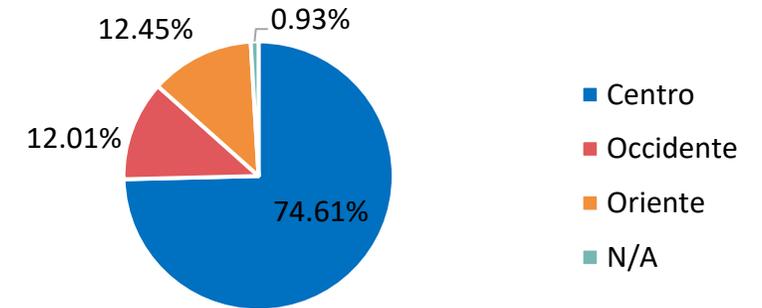


Atenciones brindadas, según región

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por Región
Diciembre 2024

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	5,741	684	6,425	74.61%
Occidente	772	262	1,034	12.01%
Oriente	878	194	1,072	12.45%
N/A	77	3	80	0.93%
Total general	8,353	1,503	8,611	100.00%

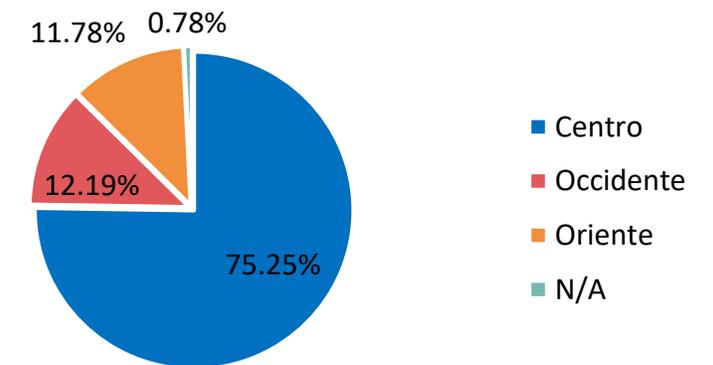
Atenciones brindadas por región
Diciembre 2024



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

Región	Asesoría	Denuncia	Total	%
Centro	79,725	19,649	99,374	75.25%
Occidente	10,829	5,266	16,095	12.19%
Oriente	12,125	3,437	15,562	11.78%
N/A	954	78	1,032	0.78%
Total	96,175	27,289	132,063	100.00%

Atenciones brindadas por región
Enero-Diciembre 2024



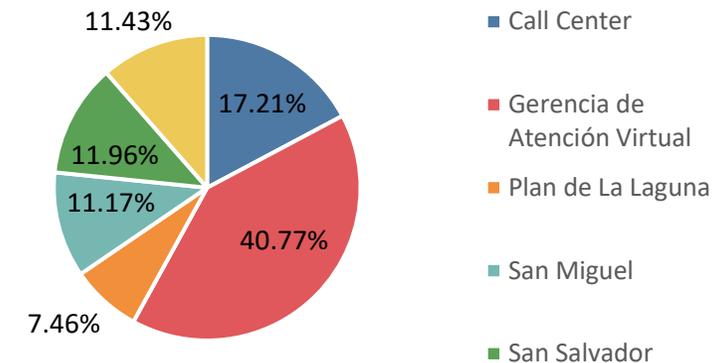
*N/A: no especificado o consumidores fuera del país

Atenciones brindadas, según oficina

Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor por oficina
Diciembre 2024

Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	1,482	0	1,482	17.21%
Gerencia de Atención Virtual	3,300	211	3,511	40.77%
Plan de La Laguna	431	211	642	7.46%
San Miguel	787	175	962	11.17%
San Salvador	731	299	1,030	11.96%
Santa Ana	737	247	984	11.43%
Total	7,468	1,143	8,611	100.00%

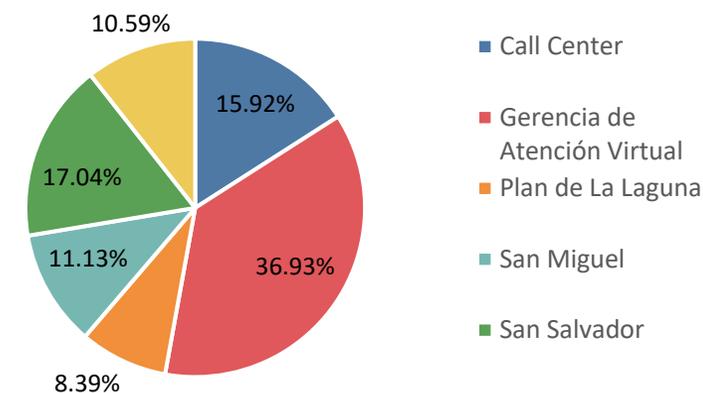
Atenciones brindadas por oficina
Diciembre 2024



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

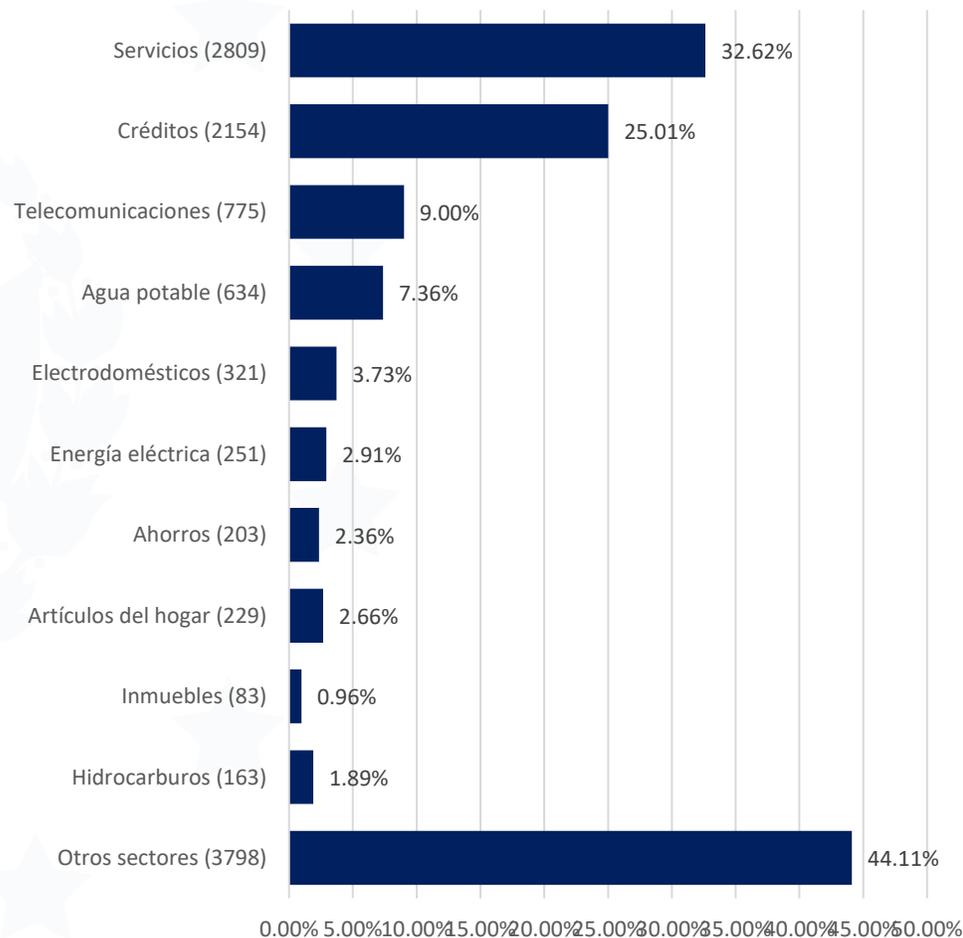
Oficina	Asesoría	Denuncia	Total	%
Call Center	21,025	0	21,025	15.92%
Gerencia de Atención Virtual	44,719	4,048	48,767	36.93%
Plan de La Laguna	6,861	4,220	11,081	8.39%
San Miguel	11,404	3,294	14,698	11.13%
San Salvador	9,821	12,686	22,507	17.04%
Santa Ana	9,803	4,182	13,985	10.59%
Total	103,633	28,430	132,063	100.00%

Atenciones brindadas por oficina
Enero-Diciembre 2024

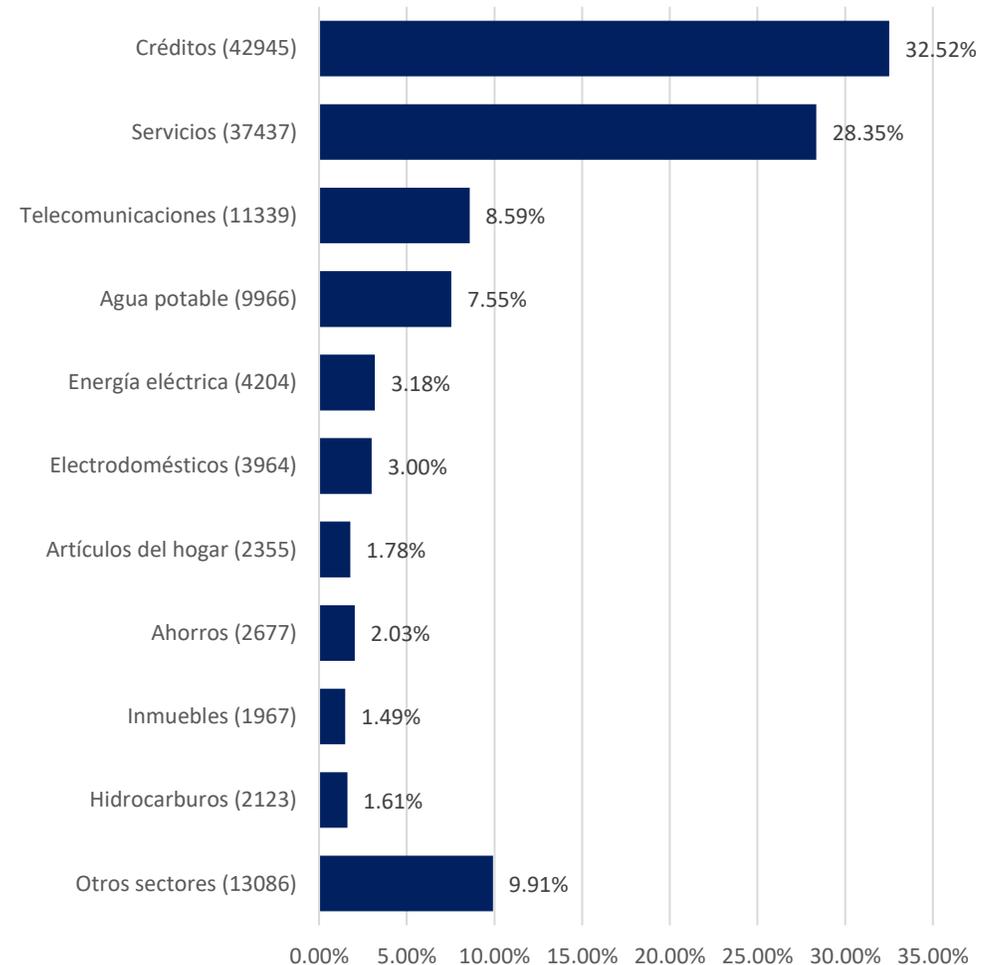


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por sector
Diciembre 2024



Atenciones por sector
Enero-Diciembre 2024

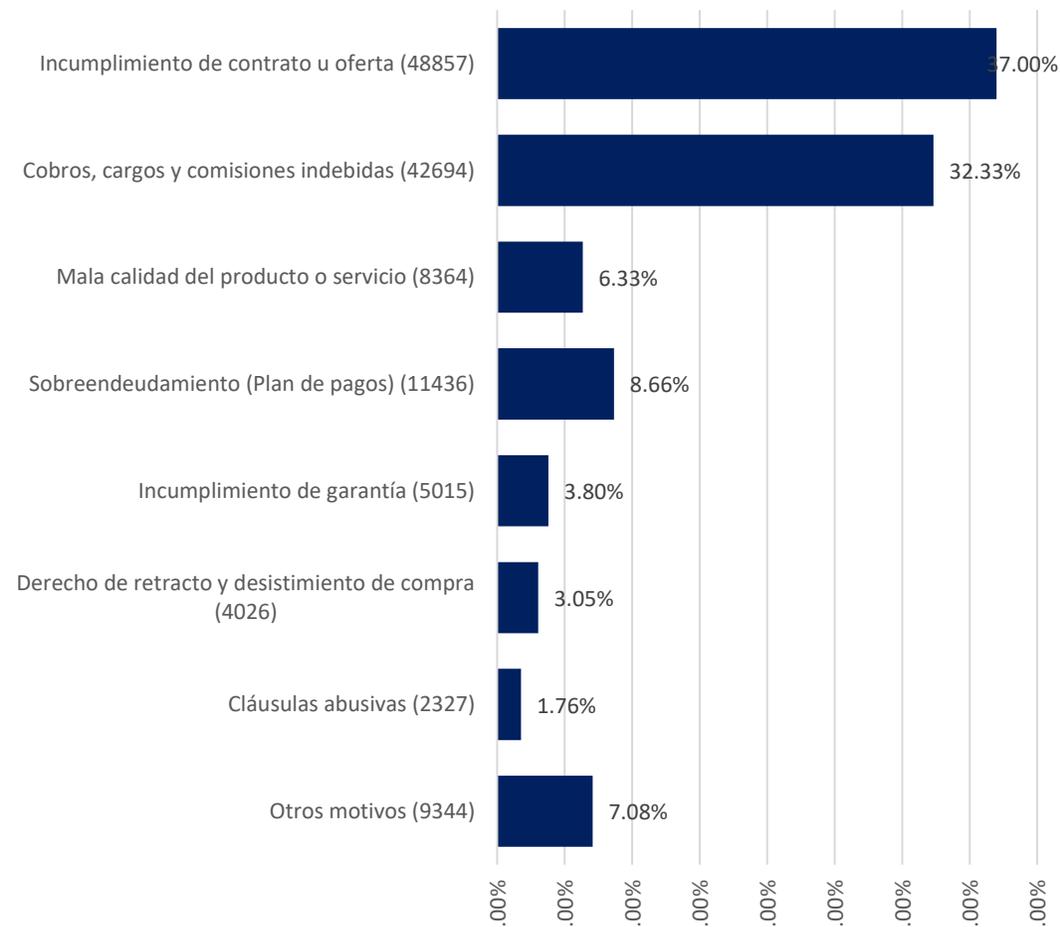


Atenciones por sector y motivo

Atenciones por motivo
Diciembre 2024



Atenciones por motivo
Enero-Diciembre 2024



Atenciones en medios descentralizados

Atenciones por forma de recepción descentralizada
Noviembre 2024 y Diciembre 2024

Forma de recepción	nov-24		dic-24		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	4,226	71.23%	4,064	73.80%	-162	-3.83%
Atención en línea	1,123	18.93%	1,238	22.48%	115	10.24%
Chat	11	0.19%	2	0.04%	-9	-81.82%
Correo Electrónico	90	1.52%	63	1.14%	-27	-30.00%
Red Social Facebook	350	5.90%	127	2.31%	-223	-63.71%
Red Social Twitter	72	1.21%	80	1.45%	8	11.11%
Red Social Twitter Presidencia	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ventanilla Virtual	37	0.62%	13	0.24%	-24	-64.86%
Web Consumidor	0	0.00%	0	0.00%	0	-
WhatsApp	2,543	42.86%	2,541	46.14%	-2	-0.08%
Punto de atención	1,150	19.38%	914	16.60%	-236	-20.52%
Teléfono Directo	10	0.17%	17	0.31%	7	70.00%
Ventanillas descentralizadas	547	9.22%	512	9.30%	-35	-6.40%
Alcaldía Municipal	64	1.08%	36	0.65%	-28	-43.75%
Casa de la Cultura	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Ciudad Mujer	213	3.59%	239	4.34%	26	12.21%
CONAMYPE	0	0.00%	0	0.00%	0	-
Gobernaciones departamentales	270	4.55%	237	4.30%	-33	-12.22%
Kioscos Virtuales	102	1.72%	27	0.49%	-75	-73.53%
Total	5,933	100.00%	5,507	100.00%	-426	-7.18%

Casos cerrados y montos recuperados

Denuncias y gestiones cerradas
Noviembre 2024 – Diciembre 2024

Solución	nov-24	dic-24	Variación (%)	Enero-Diciembre 2023	Enero-Diciembre 2024	Variación (%)
Denuncia	2,699	1,774	-34.27%	17,749	27,991	57.70%
Avenimiento	1,808	1,244	-31.19%	12,342	21,578	74.83%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.00%	1	0	0.00%
Conciliación	441	252	-42.86%	2,396	2,879	20.16%
Desistimiento	0	0	N/A	914	140	-84.68%
Falta de Ratificación y Prevención	243	137	-43.62%	904	1,797	98.78%
Tribunal Sancionador	207	141	-31.88%	1,192	1,597	33.98%
Total	2,699	1,774	-34.27%	17,754	27,991	57.66%

Casos cerrados y montos recuperados

Reclamos y montos recuperados
Diciembre 2023 – Diciembre 2024

Mes	Casos cerrados	Consumidores beneficiados	Monto Recuperado
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
dic-24	1,774	1,372	\$621,350.26
Total	29,603	39,784	\$44,414,974.89



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR