

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Abril 2018



6,299 personas consumidoras atendidas en abril de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Marzo y abril 2018

Tipo de caso	Marzo 2018		Abril 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,771	83.02%	5,001	79.39%	230	4.8%
Denuncia	571	9.94%	714	11.34%	143	25.0%
Derivación	87	1.51%	143	2.27%	56	64.4%
Gestión	318	5.53%	441	7.00%	123	38.7%
Total	5,747	100.00%	6,299	100.00%	552	9.6%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

1,927 personas atendidas por Call Center, en abril de 2018.

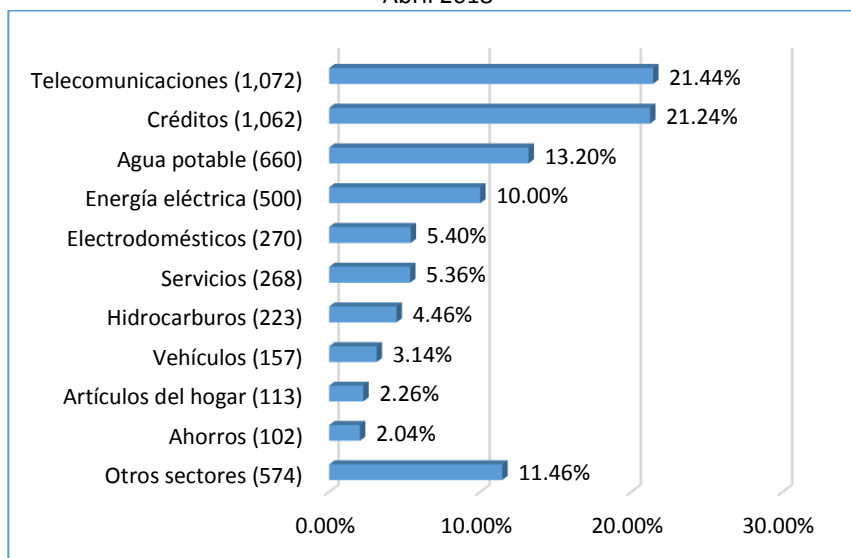
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina. Abril 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,921	0	0	6	1,927	1,921
Plan de La Laguna	364	126	21	48	559	364
San Miguel	748	87	42	124	1,001	748
San Salvador	1,270	268	21	208	1,767	1,270
Santa Ana	698	233	59	55	1,045	698
Total	5,001	714	143	441	6,299	5,001

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

55.88% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

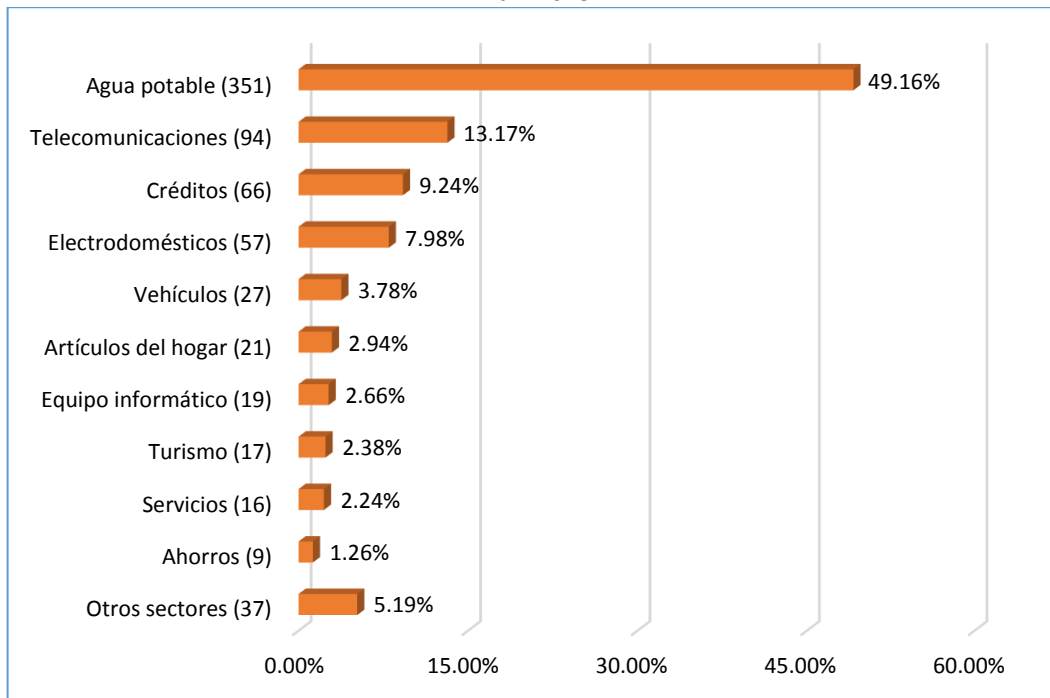
Gráfico 1. Asesorías por sector. Abril 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

71.57% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y créditos.

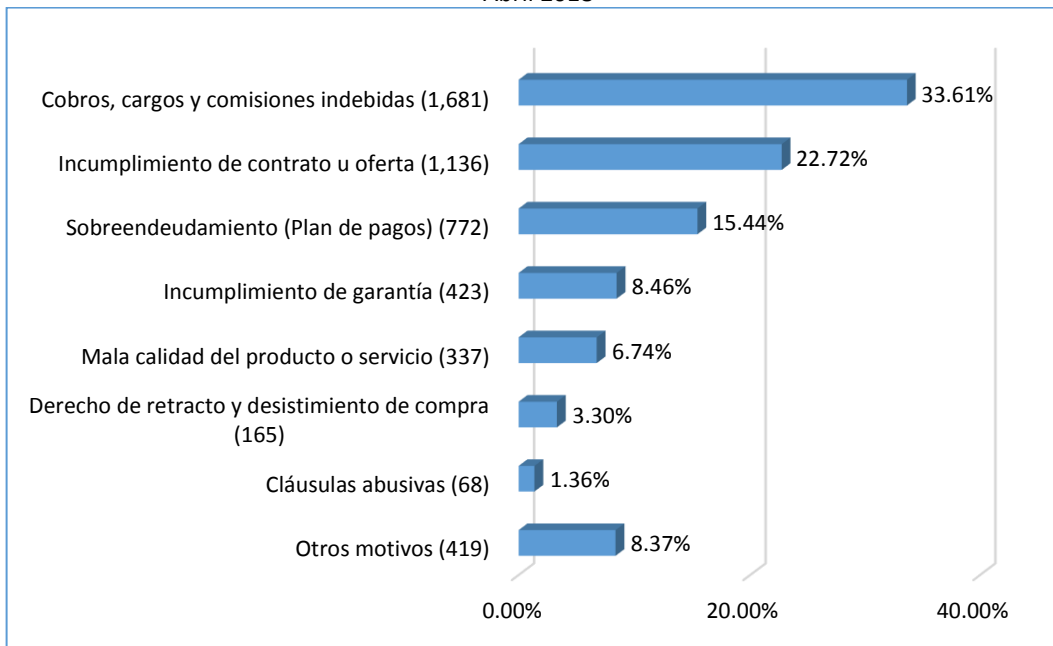
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Abril 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

1,681 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Abril 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Respecto a marzo 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 3.93%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 44.28% del total de atenciones brindadas en abril 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Marzo y abril 2018

Forma de recepción	Marzo 2018		Abril 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	1,534	52.84%	1,168	41.88%	-366	-23.86%
Defensoría - Móvil	1,534	52.84%	1,168	41.88%	-366	-23.86%
Medios electrónicos	807	27.80%	880	31.55%	73	9.05%
Atención en línea	228	7.85%	265	9.50%	37	16.23%
Chat	324	11.16%	316	11.33%	-8	-2.47%
Correo Electrónico	85	2.93%	77	2.76%	-8	-9.41%
Red Social Facebook	140	4.82%	164	5.88%	24	17.14%
Red Social Twitter	30	1.03%	58	2.08%	28	93.33%
Teléfono Directo	32	1.10%	60	2.15%	28	87.50%
Teléfono Directo	32	1.10%	60	2.15%	28	87.50%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	530	18.26%	681	24.42%	151	28.49%
Ciudad Mujer	25	0.86%	31	1.11%	6	24.00%
Ventanillas descentralizadas	505	17.40%	650	23.31%	145	28.71%
Total	2,903	100.00%	2,789	100.00%	-114	-3.93%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 4. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Abril 2018

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	189	16.18%	262	29.77%	8	13.33%	93	13.66%	552	19.79%
Energía eléctrica	330	28.25%	15	1.70%	9	15.00%	126	18.50%	480	17.21%
Agua potable	151	12.93%	57	6.48%	23	38.33%	229	33.63%	460	16.49%
Créditos	136	11.64%	190	21.59%	10	16.67%	57	8.37%	393	14.09%
Hidrocarburos	119	10.19%	9	1.02%	0	0.00%	36	5.29%	164	5.88%
Electrodomésticos	53	4.54%	51	5.80%	4	6.67%	34	4.99%	142	5.09%
Servicios	41	3.51%	73	8.30%	1	1.67%	18	2.64%	133	4.77%
Artículos del hogar	10	0.86%	55	6.25%	1	1.67%	15	2.20%	81	2.90%
Vehículos	9	0.77%	29	3.30%	1	1.67%	26	3.82%	65	2.33%
Tributos y servicios	37	3.17%	11	1.25%	1	1.67%	4	0.59%	53	1.90%
Alimentos	11	0.94%	18	2.05%	0	0.00%	3	0.44%	32	1.15%
Seguros y fianzas	13	1.11%	10	1.14%	2	3.33%	7	1.03%	32	1.15%
Los demás sectores	69	5.91%	100	11.36%	0	0.00%	33	4.85%	202	7.24%
Total	1,168	100.00%	880	100.00%	60	100.00%	681	100.00%	2,789	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.

Abril 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	611	52.31%	182	20.68%	28	46.67%	377	55.36%	1,198	42.95%
Incumplimiento de contrato u oferta	172	14.73%	283	32.16%	10	16.67%	76	11.16%	541	19.40%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	89	7.62%	119	13.52%	10	16.67%	51	7.49%	269	9.65%
Incumplimiento de garantía	70	5.99%	94	10.68%	5	8.33%	40	5.87%	209	7.49%
Mala calidad del producto o servicio	89	7.62%	48	5.45%	3	5.00%	66	9.69%	206	7.39%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	17	1.46%	31	3.52%	2	3.33%	6	0.88%	56	2.01%
Cláusulas abusivas	12	1.03%	16	1.82%	0	0.00%	12	1.76%	40	1.43%
Los demás motivos	108	9.25%	107	12.16%	2	3.33%	53	7.78%	270	9.68%
Total	1,168	100.00%	880	100.00%	60	100.00%	681	100.00%	2,789	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

DATOS ACUMULADOS ENERO - ABRIL 2018

25,026 personas atendidas entre enero y abril 2018; 1,455 atenciones menos que el mismo período en 2017.

Tabla 6. Atenciones brindadas.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Tipo de atención	Enero – Abril 2017		Enero – Abril 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	21,354	80.64%	20,585	82.25%	-769	-3.6%
Denuncia	3,186	12.03%	2,496	9.97%	-690	-21.7%
Derivación	993	3.75%	385	1.54%	-608	-61.2%
Gestión	948	3.58%	1,560	6.23%	612	64.6%
Total	26,481	100.00%	25,026	100.00%	-1,455	-5.5%

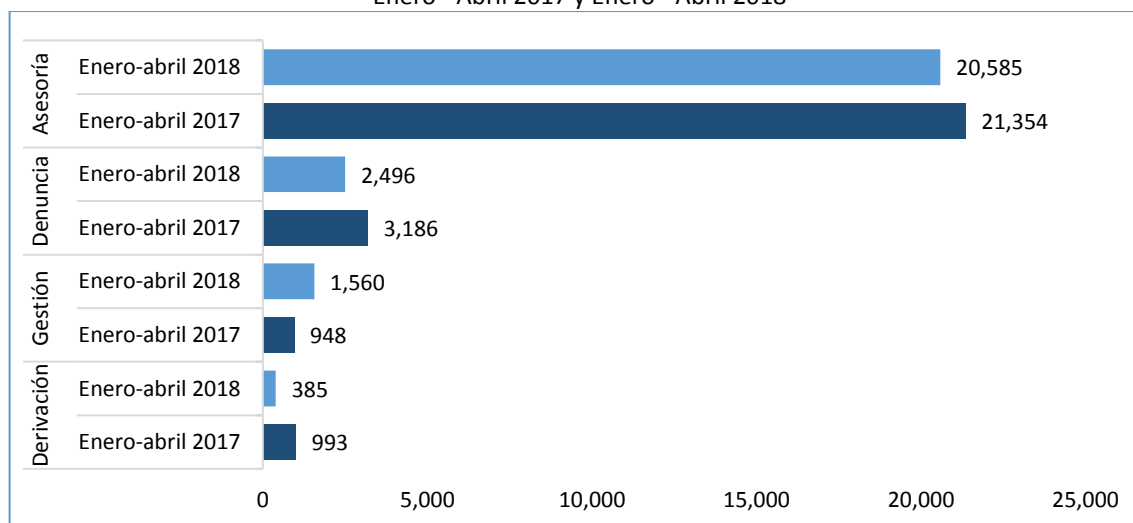
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 4. Atenciones brindadas.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 5. Atenciones brindadas, por tipo.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

20,585 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.55% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - abril 2018.

Tabla 7. Asesorías por sector.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018
Telecomunicaciones	5,147	4,555	24.10%	22.13%
Créditos	3,645	4,236	17.07%	20.58%
Agua potable	2,812	2,632	13.17%	12.79%
Energía eléctrica	1,679	2,097	7.86%	10.19%
Servicios	995	1,147	4.66%	5.57%
Electrodomésticos	1,304	1,084	6.11%	5.27%
Hidrocarburos	210	905	0.98%	4.40%
Vehículos	525	640	2.46%	3.11%
Artículos del hogar	1,250	491	5.85%	2.39%
Ahorros	482	436	2.26%	2.12%
Inmuebles	440	380	2.06%	1.85%
Seguros y fianzas	286	352	1.34%	1.71%
Tributos y servicios	1,500	343	7.02%	1.67%
Alimentos	178	213	0.83%	1.03%
Equipo informático	146	210	0.68%	1.02%
Turismo	184	193	0.86%	0.94%
Salud	62	146	0.29%	0.71%
Prendas de vestir	93	126	0.44%	0.61%
Transporte	180	107	0.84%	0.52%
Servicios de información crediticia	66	83	0.31%	0.40%
Escolar	45	64	0.21%	0.31%
Cosméticos	27	47	0.13%	0.23%
Servicios bursátiles	41	21	0.19%	0.10%
Casas de empeño	0	18	0.00%	0.09%
Varios	35	15	0.16%	0.07%
Agrícola	0	15	0.00%	0.07%
Artículos infantiles	22	10	0.10%	0.05%
Servicios electrónicos financieros	0	10	0.00%	0.05%
Químicos	0	9	0.00%	0.04%
Total	21,354	20,585	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

71.34% de las asesorías brindadas, entre enero y abril 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, y sobreendeudamiento (plan de pagos).

Tabla 8. Motivos de las asesorías brindadas.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Motivo	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	9,758	6,899	45.70%	33.51%
Incumplimiento de contrato u oferta	5,874	4,712	27.51%	22.89%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1,226	3,076	5.74%	14.94%
Incumplimiento de garantía	1,289	1,688	6.04%	8.20%
Mala calidad del producto o servicio	68	1,518	0.32%	7.37%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	527	621	2.47%	3.02%

Motivo	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018
Cláusulas abusivas	0	412	0.00%	2.00%
Gestiones de cobro	170	209	0.80%	1.02%
Práctica abusiva	1,589	209	7.44%	1.02%
Información crediticia	124	177	0.58%	0.86%
Documentos de obligación y cancelaciones	106	114	0.50%	0.55%
Varios	623	950	2.92%	4.62%
Total	21,354	20,585	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

2,496 denuncias atendidas, el 71.96% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - abril 2018.

Tabla 9. Denuncias por sector.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Sector	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018
Agua potable	1,698	1,198	53.30%	48.00%
Telecomunicaciones	531	397	16.67%	15.91%
Electrodomésticos	176	201	5.52%	8.05%
Créditos	94	188	2.95%	7.53%
Vehículos	122	118	3.83%	4.73%
Servicios	89	65	2.79%	2.60%
Artículos del hogar	204	59	6.40%	2.36%
Equipo informático	48	52	1.51%	2.08%
Ahorros	66	43	2.07%	1.72%
Turismo	30	39	0.94%	1.56%
Inmuebles	16	27	0.50%	1.08%
Transporte	62	22	1.95%	0.88%
Seguros y fianzas	16	19	0.50%	0.76%
Prendas de vestir	16	18	0.50%	0.72%
Salud	7	15	0.22%	0.60%
Servicios de información crediticia	3	14	0.09%	0.56%
Artículos infantiles	3	6	0.09%	0.24%
Cosméticos	1	4	0.03%	0.16%
Alimentos	0	3	0.00%	0.12%
Escolar	2	2	0.06%	0.08%
Servicios electrónicos financieros	0	2	0.00%	0.08%
Tributos y servicios	2	1	0.06%	0.04%
Agrícola	0	1	0.00%	0.04%
Energía eléctrica	0	1	0.00%	0.04%
Químicos	0	1	0.00%	0.04%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Servicios bursátiles	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	3,186	2,496	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

87.71% de las denuncias atendidas, entre enero y abril 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.

Tabla 10. Motivos de las denuncias atendidas.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Abril 2017	Enero - Abril 2018	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,981	1,354	62.18%	54.25%
Incumplimiento de contrato u oferta	565	423	17.73%	16.95%
Incumplimiento de garantía	429	412	13.47%	16.51%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	47	72	1.48%	2.88%
Mala calidad del producto o servicio	3	62	0.09%	2.48%
Cláusulas abusivas	0	56	0.00%	2.24%
Información crediticia	4	38	0.13%	1.52%
Gestiones de cobro	8	26	0.25%	1.04%
Documentos de obligación y cancelaciones	18	20	0.56%	0.80%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	12	0.03%	0.48%
Práctica abusiva	124	5	3.89%	0.20%
Varios	6	16	0.19%	0.64%
Total	3,186	2,496	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

En abril de 2018, se cerraron 924 denuncias y gestiones. Entre enero y abril de 2018, se cerraron 3,516 denuncias y gestiones, 25.05% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Solución	Enero –Abril 2017	Enero – Abril 2018	Variación	Marzo 2018	Abril 2018	Variación
Denuncia	3,739	2,059	-44.9%	503	562	11.7%
Avenimiento	2,339	1,257	-46.3%	316	336	6.3%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	620	452	-27.1%	103	123	19.4%
Desistimiento	152	125	-17.8%	34	27	-20.6%
Falta de Ratificación y Prevención	161	94	-41.6%	24	30	25.0%
Tribunal Sancionador	466	131	-71.9%	26	46	76.9%
Gestión	952	1,457	53.0%	348	362	4.0%
Total	4,691	3,516	-25.0%	851	924	8.6%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

El monto recuperado en abril 2018, ascendió a \$262,728.80. Además, en el período Enero - Abril 2018, se recuperaron \$1,118,194.14 que equivale a 16.52% más que en el mismo período del año anterior.

Tabla 12. Montos recuperados en denuncias y gestiones.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Tipo de caso	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2018	Variación	Marzo 2018	Abril 2018	Variación
Denuncia	\$786,133.28	\$698,866.94	-11.10%	\$105,722.76	\$145,758.45	37.87%
Gestión	\$173,563.82	\$419,327.20	141.60%	\$98,908.10	\$116,970.35	18.26%
Total	\$959,697.10	\$1,118,194.14	16.52%	\$204,630.86	\$262,728.80	28.39%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

8,832 (55.33% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a abril de 2018. Recuperando \$4,880,015.81.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Abril 2018

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,344	729	\$345,377.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,161	641	\$192,562.23
jun-17	1,122	651	\$395,488.39
jul-17	1,126	628	\$234,987.15
ago-17	843	476	\$165,424.88
sep-17	899	506	\$190,814.78
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	914	492	\$640,125.45
dic-17	694	369	\$690,782.62
ene-18	738	409	\$336,757.93
feb-18	1,003	531	\$314,076.55
mar-18	851	442	\$204,630.86
abr-18	924	496	\$262,728.80
Total	15,961	8,832	\$4,880,015.81

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

12,100 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a abril 2018; 2,009 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.35% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a abril de 2018.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción.
Enero - Abril 2017 y Enero - Abril 2018

Forma de recepción	Enero - Abril 2017		Enero - Abril 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	4,654	46.12%	5,819	48.09%	1,165	25.03%
Defensoria-Movil	4,654	46.12%	5,819	48.09%	1,165	25.03%

Forma de recepción	Enero – Abril 2017		Enero – Abril 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Medios electrónicos	3,936	39.01%	3,535	29.21%	-401	-10.19%
Atención en línea	1,208	11.97%	1,081	8.93%	-127	-10.51%
Chat	1,053	10.44%	1,250	10.33%	197	18.71%
Correo Electrónico	368	3.65%	339	2.80%	-29	-7.88%
Red Social Facebook	1,096	10.86%	694	5.74%	-402	-36.68%
Red Social Twitter	211	2.09%	171	1.41%	-40	-18.96%
Teléfono Directo	0	0.00%	128	1.06%	128	-
Teléfono Directo	0	0.00%	128	1.06%	128	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,501	14.87%	2,618	21.64%	1,117	74.42%
Ciudad Mujer	69	0.68%	145	1.20%	76	110.14%
Ventanillas descentralizadas	1,432	14.19%	2,473	20.44%	1,041	72.70%
Total	10,091	100.00%	12,100	100.00%	2,009	19.91%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 15. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Enero - Abril 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,006	17.29%	1,067	30.18%	13	10.16%	373	14.25%	2,459	20.32%
Energía eléctrica	1,512	25.98%	60	1.70%	17	13.28%	388	14.82%	1,977	16.34%
Agua potable	819	14.07%	199	5.63%	46	35.94%	838	32.01%	1,902	15.72%
Créditos	685	11.77%	707	20.00%	28	21.88%	318	12.15%	1,738	14.36%
Hidrocarburos	569	9.78%	51	1.44%	2	1.56%	114	4.35%	736	6.08%
Servicios	242	4.16%	305	8.63%	7	5.47%	96	3.67%	650	5.37%
Electrodomésticos	213	3.66%	231	6.53%	5	3.91%	138	5.27%	587	4.85%
Artículos del hogar	89	1.53%	220	6.22%	1	0.78%	50	1.91%	360	2.98%
Vehículos	61	1.05%	100	2.83%	1	0.78%	98	3.74%	260	2.15%
Tributos y servicios	144	2.47%	60	1.70%	1	0.78%	17	0.65%	222	1.83%
Ahorros	69	1.19%	66	1.87%	1	0.78%	28	1.07%	164	1.36%
Alimentos	64	1.10%	84	2.38%	1	0.78%	11	0.42%	160	1.32%
Los demás sectores	346	5.95%	385	10.89%	5	3.91%	149	5.69%	885	7.31%
Total	5,819	100.00%	3,535	100.00%	128	100.00%	2,618	100.00%	12,100	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Enero - Abril 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,938	50.49%	709	20.06%	67	52.34%	1,356	51.80%	5,070	41.90%
Incumplimiento de contrato u oferta	913	15.69%	1,207	34.14%	18	14.06%	310	11.84%	2,448	20.23%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	485	8.33%	446	12.62%	19	14.84%	267	10.20%	1,217	10.06%
Mala calidad del producto o servicio	474	8.15%	222	6.28%	5	3.91%	202	7.72%	903	7.46%
Incumplimiento de garantía	294	5.05%	388	10.98%	7	5.47%	176	6.72%	865	7.15%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	75	1.29%	129	3.65%	3	2.34%	43	1.64%	250	2.07%

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cláusulas abusivas	103	1.77%	40	1.13%	0	0.00%	79	3.02%	222	1.83%
Los demás motivos	537	9.23%	394	11.15%	9	7.03%	185	7.07%	1,125	9.30%
Total	5,819	100.00%	3,535	100.00%	128	100.00%	2,618	100.00%	12,100	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Tabla 17. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción.
Abril 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	0	0.00%	11	20.00%	3	100.00%	108	71.52%	122	56.48%
Tigo	0	0.00%	2	3.64%	0	0.00%	7	4.64%	9	4.17%
Grupo Monge	1	14.29%	3	5.45%	0	0.00%	4	2.65%	8	3.70%
Omnisport	3	42.86%	3	5.45%	0	0.00%	2	1.32%	8	3.70%
Claro	0	0.00%	3	5.45%	0	0.00%	2	1.32%	5	2.31%
Banco Agrícola	0	0.00%	4	7.27%	0	0.00%	0	0.00%	4	1.85%
Consortio Del Pacifico	1	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	3	1.99%	4	1.85%
Los demás proveedores	2	28.57%	29	52.73%	0	0.00%	25	16.56%	56	25.93%
Total	7	100.00%	55	100.00%	3	100.00%	151	100.00%	216	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.