

QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

| MOTIVOS             | QUEJAS    | % QUEJAS     | MONTO (B/.)       |
|---------------------|-----------|--------------|-------------------|
| Cláusula abusiva    | 10        | 76.9         | 116,800.00        |
| Resolución contrato | 2         | 15.4         | 10,192.23         |
| Resindir contrato   | 1         | 7.7          | 510.08            |
| <b>TOTAL</b>        | <b>13</b> | <b>100.0</b> | <b>127,502.31</b> |

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO