

**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO  
DE DECISIÓN DE QUEJAS  
COLÓN**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	11	37.9	3,810.55
Incumplimiento de contrato	6	20.7	11,363.90
Resolución de contrato	4	13.8	109.93
Incumplimiento de servicio	3	10.3	1,800.98
Falta de información	2	6.9	1,457.91
Venta engañosa	2	6.9	264.24
Devolución de dinero	1	3.4	460.00
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>19,267.51</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**