

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO**  
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	67	29.4	111,442.24
Resueltas	161	70.6	219,803.55
Acuerdo	135	59.2	204,206.75
Resolución de Fondo	26	11.4	15,596.80
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100.0</b>	<b>331,245.79</b>

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	181	98.9	304,492.85
Conciliación-Veracidad	2	1.1	3,781.58
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100.0</b>	<b>308,274.43</b>

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	67	29.4	111,442.24
Acuerdo	135	59.2	204,206.75
Resolución de Fondo	26	11.4	15,596.80
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100.0</b>	<b>331,245.79</b>

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN CONCILIACIÓN**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	2	66.7	3,781.58
Abandono	1	33.3	349.99
Resolución de Fondo	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>4,131.57</b>

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

**Fuente: ACODECO**

en proceso sacar por mes de recibido pero pasando los  
resultados de proceso solamente y por dpto Decision y Concil

111442.24