

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	64	25.0	109,137.83
Resueltas	192	75.0	240,653.72
Acuerdo	156	60.9	219,036.29
Resolución de Fondo	36	14.1	21,617.43
TOTAL	256	100.0	349,791.55

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 - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	191	99.5	240,303.73
Conciliación-Veracidad [®]	1	0.5	349.99
TOTAL	192	100.0	240,653.72

[®] Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	62	24.5	105,356.25
Acuerdo	155	61.3	218,686.30
Resolución de Fondo	36	14.2	21,617.43
TOTAL	253	100.0	345,659.98

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 - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	2	66.7	3,781.58
Abandono	1	33.3	349.99
TOTAL	3	100.0	4,131.57

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