

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS  
SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2015 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	26.5	59,862.16
2016	302	73.5	371,459.57
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>100.0</b>	<b>431,321.73</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS  
SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2015 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	17.8	31,847.77
2016	273	82.2	285,698.50
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>	<b>317,546.27</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	300	99.3	367,677.99
Conciliación- Veracidad	2	0.7	3,781.58
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100.0</b>	<b>371,459.57</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	286	95.3	361,097.32
Falta de información	9	3.0	3,633.64
Incumplimiento de contrato	3	1.0	1,379.09
Incumplimiento de servicio	1	0.3	1,068.94
Vicio oculto	1	0.3	499.00
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>	<b>367,677.99</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	1	50.0	3,081.59
Veracidad de la publicidad	1	50.0	699.99
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>3,781.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
<b>En Proceso</b>	<b>77</b>	<b>22.0</b>	<b>113,273.62</b>
<b>Resueltas</b>	<b>273</b>	<b>78.0</b>	<b>285,698.50</b>
Acuerdo	211	60.3	250,434.94
Resolución de Fondo	60	17.1	34,407.59
Ministerio Público	1	0.3	256.79
Juez Ejecutor	1	0.3	599.18
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>	<b>398,972.12</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 - DICIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	272	99.6	285,348.51
Conciliación-Veracidad	1	0.4	349.99
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100.0</b>	<b>285,698.50</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	75	21.6	109,492.04
Acuerdo	210	60.5	250,084.95
Resolución de Fondo	60	17.3	34,407.59
Ministerio Público	1	0.3	599.18
Juez Ejecutor	1	0.3	256.79
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100.0</b>	<b>394,840.55</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 - DICIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	2	66.7	3,781.58
Acuerdo	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**