

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

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta febrero)**

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

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	23.4	59,862.16
2016	302	64.8	371,459.57
2017	55	11.8	31,465.63
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>100.0</b>	<b>462,787.36</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta febrero)**

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

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	15.9	31,847.77
2016	273	73.4	285,698.50
2017	40	10.8	19,325.10
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>	<b>336,871.37</b>

**Fuente: ACODECO**

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE****TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS****SEDE CENTRAL****PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	55	100.0	31,465.63
Conciliación- Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>31,465.63</b>

**Fuente: ACODECO****QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS****PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	53	96.4	30,900.62
Falta de información	2	3.6	565.01
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>31,465.63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>39</b>	<b>48.8</b>	<b>21,816.46</b>
<b>Resueltas</b>	<b>41</b>	<b>51.3</b>	<b>20,019.54</b>
Acuerdo	36	45.0	17,555.32
Resolución de Fondo	5	6.3	2,464.22
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>41,836.00</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, 2016; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de Quejas	41	100.0	20,019.54
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>20,019.54</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En proceso	39	48.8	21,816.46
Acuerdo	36	45.0	17,555.32
Resolución de Fondo	5	6.3	2,464.22
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>41,836.00</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**