

**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 octubre de 2016

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	34.4	59,862.16
2016 (agosto)	208	65.6	322,279.00
TOTAL	317	100.0	382,141.16

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 octubre de 2016

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	23.5	31,847.77
2016 (agosto)	192	76.5	240,653.72
TOTAL	251	100.0	272,501.49

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	206	99.0	318,497.42
Conciliación- Veracidad	2	1.0	3,781.58
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	208	100.0	322,279.00

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	196	95.1	313,784.24
Falta de información	6	2.9	2,265.15
Incumplimiento de contrato	3	1.5	1,379.09
Incumplimiento de servicio	1	0.5	1,068.94
TOTAL	206	100.0	318,497.42

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

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

Fuente: ACODECO

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
Investigación	0	0.0	0.00
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
Resolución de Fondo	0	0.0	0.00
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