

**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 enero de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	28.8	59,862.16
2016 (noviembre)	270	347,745.6	357,061.43
TOTAL	379	347,774.3	416,923.59

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 enero de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	18.9	31,847.77
2016 (noviembre)	253	81.1	277,350.06
TOTAL	312	100.0	309,197.83

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	268	99.3	353,279.85
Conciliación- Veracidad	2	0.7	3,781.58
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	270	100.0	357,061.43

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	255	95.1	346,822.23
Falta de información	8	3.0	3,510.59
Incumplimiento de contrato	3	1.1	1,379.09
Incumplimiento de servicio	1	0.4	1,068.94
Vicio oculto	1	0.4	499.00
TOTAL	268	100.0	353,279.85

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 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 - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	65	20.4	107,223.92
Resueltas	253	79.6	277,350.06
Acuerdo	194	61.0	243,444.07
Resolución de Fondo	59	18.6	33,905.99
TOTAL	318	100.0	384,573.98

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.

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 - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	252	99.6	277,000.07
Conciliación-Veracidad	1	0.4	349.99
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	253	100.0	277,350.06

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	63	20.0	103,442.34
Acuerdo	193	61.3	243,094.08
Resolución de Fondo	59	18.7	33,905.99
TOTAL	315	100.0	380,442.41

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 - NOVIEMBRE 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
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