

**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 diciembre de 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	30.4	59,862.16
2016 (octubre)	250	347,745.6	351,527.13
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>347,775.9</b>	<b>411,389.29</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 diciembre de 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	19.3	31,847.77
2016 (octubre)	246	80.7	274,185.99
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>	<b>306,033.76</b>

Fuente: ACODECO

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	250	99.2	347,745.55
Conciliación- Veracidad	2	0.8	3,781.58
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100.0</b>	<b>351,527.13</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	236	94.4	340,587.94
Falta de información	8	3.2	3,510.59
Incumplimiento de contrato	3	1.2	1,379.09
Incumplimiento de servicio	1	0.4	1,068.94
Veracidad de la publicidad	1	0.4	699.99
Vicio oculto	1	0.4	499.00
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>	<b>347,745.55</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 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 - OCTUBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	52	17.4	101,072.11
Resueltas	246	82.6	274,185.99
Acuerdo	192	64.4	242,285.08
Resolución de Fondo	54	18.1	31,900.91
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100.0</b>	<b>375,258.10</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 - OCTUBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	245	99.6	273,836.00
Conciliación-Veracidad	1	0.4	349.99
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>	<b>274,185.99</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	50	16.9	97,290.53
Acuerdo	190	64.4	241,624.84
Resolución de Fondo	55	18.6	32,211.16
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>100.0</b>	<b>371,126.53</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 - OCTUBRE 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**