

**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 noviembre de 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	32.6	59,862.16
2016 (septiembre)	225	67.4	333,096.54
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>	<b>392,958.70</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 noviembre de 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	21.9	31,847.77
2016 (septiembre)	211	78.1	252,351.90
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>	<b>284,199.67</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	223	99.1	329,314.96
Conciliación- Veracidad	2	0.9	3,781.58
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0</b>	<b>333,096.54</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	213	95.5	324,601.78
Falta de información	6	2.7	2,265.15
Incumplimiento de contrato	3	1.3	1,379.09
Incumplimiento de servicio	1	0.4	1,068.94
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100.0</b>	<b>329,314.96</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 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 - SEPTIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	62	22.7	109,137.83
Resueltas	211	77.3	252,351.90
Acuerdo	169	61.9	228,827.93
Resolución de Fondo	42	15.4	23,523.97
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100.0</b>	<b>361,489.73</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 - SEPTIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	210	99.5	252,001.91
Conciliación-Veracidad	1	0.5	349.99
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100.0</b>	<b>252,351.90</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	60	22.2	104,475.61
Acuerdo	168	62.2	228,477.94
Resolución de Fondo	42	15.6	23,523.97
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100.0</b>	<b>356,477.52</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 - SEPTIEMBRE 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
<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**