

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta marzo)

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	100.0	59,862.16
TOTAL	109	100.0	59,862.16

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta marzo)

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	15.1	31,847.77
2016	273	69.8	285,698.50
2017	59	15.1	29,347.83
TOTAL	391	100.0	346,894.10

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	80	100.0	45,633.74
TOTAL	80	100.0	45,633.74

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	74	92.5	41,399.90
Falta de información	4	5.0	1,911.95
Vicio oculto	1	1.3	1,872.50
Mercancía defectuosa	1	1.3	449.39
TOTAL	80	100.0	45,633.74

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	49	45.4	27,703.24
Resueltas	59	54.6	29,347.83
Acuerdo	51	47.2	25,836.65
Resolución de Fondo	8	7.4	3,511.18
TOTAL	108	100.0	57,051.07

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 - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	59	100.0	29,347.83
TOTAL	59	100.0	29,347.83

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	49	45.4	27,703.24
Acuerdo	51	47.2	25,836.65
Resolución de Fondo	8	7.4	3,511.18
TOTAL	108	100.0	57,051.07

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