

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta junio)

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	18.6	59,862.16
2016	302	51.6	371,459.57
2017	174	29.7	99,679.05
TOTAL	585	100.0	531,000.78

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta junio)

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	12.5	31,847.77
2016	273	58.0	285,698.50
2017	139	29.5	139,627.64
TOTAL	471	100.0	457,173.91

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	174	100.0	99,679.05
TOTAL	174	100.0	99,679.05

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	150	86.2	84,385.69
Falta de información	10	5.7	5,665.45
Mercancía defectuosa	7	4.0	3,520.32
Vicio oculto	4	2.3	4,087.55
Incumplimiento de contrato	2	1.1	1,977.30
Venta engañosa	1	0.6	42.74
TOTAL	174	100.0	99,679.05

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
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	75	35.0	47,944.22
Resueltas	139	65.0	139,627.64
Acuerdo	113	52.8	56,477.71
Resolución de Fondo	26	12.1	83,149.93
TOTAL	214	100.0	187,571.86

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 - JUNIO 2017

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	139	100.0	139,627.64
TOTAL	139	100.0	139,627.64

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	75	35.0	47,944.22
Acuerdo	113	52.8	56,477.71
Resolución de Fondo	26	12.1	83,149.93
TOTAL	214	100.0	187,571.86

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