

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	17.5	59,862.16
2016	302	48.4	371,459.57
2017	213	34.1	168,333.12
TOTAL	624	100.0	599,654.85

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	12.0	31,847.77
2016	273	55.4	285,698.50
2017	161	32.7	198,470.68
TOTAL	493	100.0	516,016.95

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	212	99.5	168,311.72
Conciliación	1	0.5	21.40
TOTAL	213	100.0	168,333.12

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	185	87.3	152,035.44
Mercancía defectuosa	9	4.2	4,114.43
Falta de información	9	4.2	5,112.26
Vicio oculto	4	1.9	4,087.55
Incumplimiento de contrato	2	0.9	1,977.30
Cobro indebido	1	0.5	300.00
Venta engañosa	1	0.5	42.74
Daño y perjuicio	1	0.5	642.00
TOTAL	212	100.0	168,311.72

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

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	1	100.0	21.40
TOTAL	1	100.0	21.40

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 - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	90	35.9	57,348.66
Resueltas	161	64.1	198,470.68
Acuerdo	128	51.0	111,722.88
Resolución de Fondo	33	13.1	86,747.80
TOTAL	251	100.0	255,819.34

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 - JULIO 2017

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de Quejas	161	100.0	198,470.68
TOTAL	161	100.0	198,470.68

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	90	35.9	57,348.66
Acuerdo	128	51.0	111,722.88
Resolución de Fondo	33	13.1	86,747.80
TOTAL	251	100.0	255,819.34

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

