

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	12.9	59,862.16
2016	302	35.6	371,459.57
2017	437	51.5	393,507.12
TOTAL	848	100.0	824,828.85

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	9.1	31,847.77
2016	274	42.4	286,129.69
2017	313	48.5	298,966.18
TOTAL	646	100.0	616,943.64

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	433	99.1	387,311.83
Conciliación	4	0.9	6,195.29
TOTAL	437	100.0	393,507.12

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	394	91.0	363,447.01
Falta de información	16	3.7	9,027.52
Mercancía defectuosa	9	2.1	4,114.43
Vicio oculto	8	1.8	7,675.27
Incumplimiento de contrato	3	0.7	2,062.86
Cobro indebido	1	0.2	300.00
Venta engañosa	1	0.2	42.74
Daño y perjuicio	1	0.2	642.00
TOTAL	433	100.0	387,311.83

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 - DICIEMBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	50.0	6,045.51
Veracidad de la publicidad	1	25.0	128.38
Devolución de dinero	1	25.0	21.40
TOTAL	4	100.0	6,195.29

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 - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	164	34.4	182,433.75
Resueltas	313	65.6	298,966.18
Acuerdo	259	54.3	195,072.34
Resolución de Fondo	54	11.3	103,893.84
TOTAL	477	100.0	481,399.93

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 - DICIEMBRE 2017

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	310	99.0	292,792.29
Conciliación-Veracidad	3	1.0	6,173.89
TOTAL	313	100.0	298,966.18

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	163	34.5	182,412.35
Acuerdo	256	54.1	188,898.45
Resolución de Fondo	54	11.4	103,893.84
TOTAL	473	100.0	475,204.64

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 - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	1	25.0	21.40
Acuerdo	3	75.0	6,173.89
TOTAL	4	100.0	6,195.29

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