

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (a febrero)**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	11.8	59,862.16
2016	302	32.6	371,459.57
2017	438	47.3	393,978.99
2018	77	8.3	199,346.86
<b>TOTAL</b>	<b>926</b>	<b>100.0</b>	<b>1,024,647.58</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (a febrero)**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	59	8.6	31,847.77
2016	274	40.1	286,129.69
2017	313	45.8	298,966.18
2018	37	5.4	22,132.73
<b>TOTAL</b>	<b>683</b>	<b>100.0</b>	<b>639,076.37</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	77	100.0	199,346.14
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100.0</b>	<b>199,346.14</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	71	92.2	196,993.20
Falta de información	4	5.2	1,257.95
Incumplimiento de servicio	1	1.3	550.36
Vicio oculto	1	#¡DIV/0!	544.63
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>77.0</b>	<b>199,346.14</b>

**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 - FEBRERO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>73</b>	<b>66.4</b>	<b>197,545.37</b>
<b>Resueltas</b>	<b>37</b>	<b>33.6</b>	<b>22,132.73</b>
Acuerdo	36	32.7	21,727.20
Resolución de Fondo	1	0.9	405.53
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>	<b>219,678.10</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, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	37	100.0	22,132.73
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>	<b>22,132.73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En proceso	73	66.4	197,545.37
Acuerdo	36	32.7	21,727.20
Resolución de Fondo	1	0.9	405.53
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>	<b>219,678.10</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**