

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (a marzo)

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	11.3	59,862.16
2016	302	31.4	371,459.57
2017	438	45.6	393,978.99
2018	112	11.7	220,330.01
TOTAL	961	100.0	1,045,630.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (a marzo)

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	8.3	31,847.77
2016	274	38.5	286,129.69
2017	313	44.0	298,966.18
2018	65	9.1	67,067.47
TOTAL	711	100.0	684,011.11

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	112	100.0	220,330.01
TOTAL	112	100.0	220,330.01

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	105	93.8	217,488.07
Incumplimiento de servicio	1	0.9	550.36
Vicio oculto	2	1.8	1,033.63
Falta de información	4	3.6	1,257.95
TOTAL	112	112.0	220,330.01

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 - MARZO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	92	59.4	178,434.57
Resueltas	63	40.6	65,947.51
Acuerdo	60	38.7	63,991.59
Resolución de Fondo	3	1.9	1,955.92
TOTAL	155	100.0	244,382.08

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 - MARZO 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	63	100.0	65,947.51
TOTAL	63	100.0	65,947.51

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	92	59.4	178,434.57
Acuerdo	60	38.7	63,991.59
Resolución de Fondo	3	1.9	1,955.92
TOTAL	155	100.0	244,382.08

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