

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2018 (a abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	10.9	59,862.16
2016	302	30.3	371,459.57
2017	438	44.0	393,978.99
2018	147	14.8	239,034.76
<b>TOTAL</b>	<b>996</b>	<b>100.0</b>	<b>1,064,335.48</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2018 (a abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	8.0	31,847.77
2016	274	37.0	286,129.69
2017	313	42.2	298,966.18
2018	95	12.8	83,293.07
<b>TOTAL</b>	<b>741</b>	<b>100.0</b>	<b>700,236.71</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	147	100.0	239,034.76
Conciliación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100.0</b>	<b>239,034.76</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	138	93.9	235,551.89
Falta de información	6	4.1	1,898.88
Vicio oculto	2	1.4	1,033.63
Incumplimiento de servicio	1	0.7	550.36
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>147.0</b>	<b>239,034.76</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 - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>114</b>	<b>55.1</b>	<b>189,016.15</b>
<b>Resueltas</b>	<b>93</b>	<b>44.9</b>	<b>82,173.11</b>
Acuerdo	74	35.7	72,515.59
Resolución de Fondo	19	9.2	9,657.52
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100.0</b>	<b>271,189.26</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 - ABRIL 2018**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	93	100.0	82,173.11
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>	<b>82,173.11</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En proceso	114	55.1	189,016.15
Acuerdo	74	35.7	72,515.59
Resolución de Fondo	19	9.2	9,657.52
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100.0</b>	<b>271,189.26</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**