

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta agosto)**

**Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	9.7	59,862.16
2016	302	26.9	371,459.57
2017	438	39.1	393,978.99
2018	272	24.3	275,854.05
<b>TOTAL</b>	<b>1,121</b>	<b>100.0</b>	<b>1,101,154.77</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta agosto)**

**Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	6.5	31,847.77
2016	274	30.0	286,129.69
2017	313	34.3	298,966.18
2018	267	29.2	271,761.98
<b>TOTAL</b>	<b>913</b>	<b>100.0</b>	<b>888,705.62</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	270	99.3	269,114.96
Conciliación	2	0.7	6,739.09
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100.0</b>	<b>275,854.05</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	251	93.0	260,835.57
Falta de información	13	4.8	5,480.17
Vicio oculto	4	1.5	1,928.86
Incumplimiento de contrato	1	0.4	320.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	550.36
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>270.0</b>	<b>269,114.96</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**

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Veracidad de la publicidad	1	50.0	139.09
Falta de información	1	50.0	6,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>6,739.09</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 - AGOSTO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>124</b>	<b>31.6</b>	<b>73,718.70</b>
<b>Resueltas</b>	<b>268</b>	<b>68.4</b>	<b>272,493.84</b>
Acuerdo	220	56.1	244,369.36
Resolución de Fondo	48	12.2	28,124.48
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>	<b>346,212.54</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 - AGOSTO 2018**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Decisión	266	99.3	272,272.10
Conciliación-Veracidad	2	0.7	221.74
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>	<b>272,493.84</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
En proceso	123	31.6	67,118.70
Acuerdo	218	56.0	244,147.62
Resolución de Fondo	48	12.3	28,124.48
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100.0</b>	<b>339,390.80</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**

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
En proceso	1	33.3	6,600.00
Acuerdo	2	66.7	221.74
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>6,821.74</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**