

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.6	59,862.16
2016	302	21.2	371,459.57
2017	438	30.7	393,978.99
2018	427	29.9	560,390.99
2019	150	10.5	83,207.34
TOTAL	1,426	100.0	1,468,899.05

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.0	31,847.77
2016	274	23.1	286,129.69
2017	313	26.4	298,966.18
2018 [®]	409	34.5	352,663.57
2019	132	11.1	82,812.01
TOTAL	1,187	100.0	1,052,419.22

[®] Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	150	100.0	83,207.34
TOTAL	150	100.0	83,207.34

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	136	90.7	76,505.08
Falta de información	8	5.3	3,461.47
Vicio oculto	3	2.0	2,027.93
Cobro indebido	1	0.7	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.7	1,155.12
Custodia de bien	1	0.7	44.93
TOTAL	150	100.0	83,207.34

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	81	38.0	42,167.25
Resueltas	132	62.0	82,812.01
Acuerdo	69	32.4	40,793.82
Resolución de Fondo	63	29.6	42,018.19
TOTAL	213	100.0	124,979.26

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 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	132	100.0	82,812.01
TOTAL	132	100.0	82,812.01

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	81	38.0	42,167.25
Acuerdo	69	32.4	40,793.82
Resolución de Fondo	63	29.6	42,018.19
TOTAL	213	100.0	124,979.26

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