

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	14.6	59,862.16
2016	302	40.4	371,459.57
2017	337	45.1	333,748.56
TOTAL	748	100.0	765,070.29

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	10.1	31,847.77
2016	273	46.7	285,698.50
2017	253	43.2	260,782.17
TOTAL	585	100.0	578,328.44

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	334	99.1	330,388.77
Conciliación	3	0.9	3,359.79
TOTAL	337	100.0	333,748.56

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	303	90.7	312,269.95
Falta de información	11	3.3	5,640.84
Mercancía defectuosa	9	2.7	4,114.43
Vicio oculto	6	1.8	5,401.51
Incumplimiento de contrato	2	0.6	1,977.30
Cobro indebido	1	0.3	300.00
Venta engañosa	1	0.3	42.74
Daño y perjuicio	1	0.3	642.00
TOTAL	334	100.0	330,388.77

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 - OCTUBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	33.3	3,210.01
Veracidad de la publicidad	1	33.3	128.38
Devolución de dinero	1	33.3	21.40
TOTAL	3	100.0	3,359.79

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 - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	124	32.9	160,859.20
Resueltas	253	67.1	260,782.17
Acuerdo	205	54.4	160,496.46
Resolución de Fondo	48	12.7	100,285.71
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	377	100.0	421,641.37

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; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	251	99.2	257,443.78
Conciliación-Veracidad	2	0.8	3,338.39
TOTAL	253	100.0	260,782.17

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	123	32.9	160,837.80
Acuerdo	203	54.3	157,158.07
Resolución de Fondo	48	12.8	100,285.71
TOTAL	374	100.0	418,281.58

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 - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	1	33.3	21.40
Acuerdo	2	66.7	3,338.39
TOTAL	3	100.0	3,359.79

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