

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	8.5	59,862.16
2016	302	23.7	371,459.57
2017	438	34.3	393,978.99
2018	427	33.5	560,390.99
<b>TOTAL</b>	<b>1,276</b>	<b>100.0</b>	<b>1,385,691.71</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	5.6	31,847.77
2016	274	25.9	286,129.69
2017	313	29.6	298,966.18
2018	410	38.8	353,947.57
<b>TOTAL</b>	<b>1,056</b>	<b>100.0</b>	<b>970,891.21</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	419	98.1	552,546.86
Conciliación	8	1.9	7,844.13
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>560,390.99</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	380	90.7	512,766.19
Falta de información	25	6.0	13,220.19
Vicio oculto	5	1.2	2,640.41
Incumplimiento de servicio	3	0.7	20,620.35
Incumplimiento de contrato	2	0.5	2,195.00
Anulación de contrato	1	0.2	502.62
Venta engañosa	1	0.2	480.43
Veracidad de la publicidad	1	0.2	106.97
Custodia de bien	1	0.2	14.70
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100.0</b>	<b>552,546.86</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 - DICIEMBRE 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	6	75.0	844.13
Falta de información	1	12.5	6,600.00
Cláusula abusiva	1	12.5	400.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>7,844.13</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 - DICIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	148	26.5	284,851.74
Resueltas	410	73.5	353,947.57
Acuerdo	327	58.6	302,541.81
Resolución de Fondo	83	14.9	51,405.76
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>	<b>100.0</b>	<b>638,799.31</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 - DICIEMBRE 2018**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	404	98.5	353,220.74
Conciliación-Veracidad	6	1.5	726.83
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100.0</b>	<b>353,947.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	145	26.4	277,651.79
Acuerdo	334	60.8	308,547.66
Resolución de Fondo	70	12.8	44,673.08
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100.0</b>	<b>630,872.53</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 - DICIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	3	33.3	7,199.95
Acuerdo	6	66.7	726.83
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>	<b>7,926.78</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**