

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	39.1	59,862.16
2018	170	60.9	1,075,660.10
TOTAL	279	100.0	1,135,522.26

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	7.2	31,847.77
2016	274	33.3	286,129.69
2017	313	38.0	298,966.18
2018	177	21.5	224,610.21
TOTAL	823	100.0	841,553.85

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	170	100.0	250,359.38
TOTAL	170	100.0	250,359.38

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	160	94.1	246,460.28
Falta de información	6	3.5	1,898.88
Vicio oculto	3	1.8	1,449.86
Incumplimiento de servicio	1	0.6	550.36
TOTAL	170	170.0	250,359.38

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 - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	100	36.4	87,528.89
Resueltas	175	63.6	223,490.25
Acuerdo	144	52.4	205,760.99
Resolución de Fondo	31	11.3	17,729.26
TOTAL	275	100.0	311,019.14

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 - MAYO 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	174	99.4	223,407.60
Conciliación-Veracidad	1	0.6	82.65
TOTAL	175	100.0	223,490.25

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	100	36.5	87,528.89
Acuerdo	143	52.2	205,678.34
Resolución de Fondo	31	11.3	17,729.26
TOTAL	274	100.0	310,936.49

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 - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	0	0.0	0.00
Acuerdo	1	100.0	82.65
Resolución de Fondo	0	0.0	0.00
TOTAL	1	100.0	82.65

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