

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	10.0	59,862.16
2016	302	27.7	371,459.57
2017	438	40.2	393,978.99
2018	241	22.1	287,211.49
TOTAL	1,090	100.0	1,112,512.21

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	6.7	31,847.77
2016	274	31.3	286,129.69
2017	313	35.8	298,966.18
2018	229	26.2	254,424.38
TOTAL	875	100.0	871,368.02

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	241	100.0	287,211.49
TOTAL	241	100.0	287,211.49

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	224	92.9	279,784.34
Falta de información	11	4.6	4,976.94
Vicio oculto	3	1.2	1,449.86
Incumplimiento de contrato	1	0.4	320.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	550.36
Veracidad de la publicidad	1	0.4	129.99
TOTAL	241	241.0	287,211.49

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 - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	126	35.5	100,369.39
Resueltas	229	64.5	254,424.38
Acuerdo	187	52.7	228,592.95
Resolución de Fondo	42	11.8	25,831.43
TOTAL	355	100.0	354,793.77

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 - JULIO 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	228	99.6	254,341.73
Conciliación-Veracidad	1	0.4	82.65
TOTAL	229	100.0	254,424.38

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	126	35.6	100,369.39
Acuerdo	186	52.5	228,510.30
Resolución de Fondo	42	11.9	25,831.43
TOTAL	354	100.0	354,711.12

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 - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	100.0	82.65
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