

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	8.8	59,862.16
2016	302	24.3	371,459.57
2017	438	35.3	393,978.99
2018	392	31.6	538,699.61
<b>TOTAL</b>	<b>1,241</b>	<b>100.0</b>	<b>1,364,000.33</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	59	5.8	31,847.77
2016	274	26.7	286,129.69
2017	313	30.5	298,966.18
2018	379	37.0	335,431.81
<b>TOTAL</b>	<b>1,025</b>	<b>100.0</b>	<b>952,375.45</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	385	98.2	531,055.43
Conciliación	7	1.8	7,644.18
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>	<b>538,699.61</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	351	91.2	494,604.26
Anulación de contrato	1	0.3	502.62
Incumplimiento de contrato	2	0.5	2,195.00
Incumplimiento de servicio	3	0.8	20,620.35
Venta engañosa	1	0.3	480.43
Vicio oculto	5	1.3	2,640.41
Veracidad de la publicidad	1	0.3	106.97
Falta de información	21	5.5	9,905.39
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>531,055.43</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 - NOVIEMBRE 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	5	71.4	644.18
Falta de información	1	14.3	6,600.00
Cláusula abusiva	1	14.3	400.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>7,644.18</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 - NOVIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	140	27.0	279,074.95
Resueltas	379	73.0	335,431.81
Acuerdo	310	59.7	293,579.78
Resolución de Fondo	69	13.3	41,852.03
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>100.0</b>	<b>614,506.76</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 - NOVIEMBRE 2018**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	373	98.4	334,704.98
Conciliación-Veracidad	6	1.6	726.83
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>	<b>335,431.81</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	138	27.0	272,074.95
Acuerdo	304	59.5	292,852.95
Resolución de Fondo	69	13.5	41,852.03
<b>TOTAL</b>	<b>511</b>	<b>100.0</b>	<b>606,779.93</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 - NOVIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	2	25.0	7,000.00
Acuerdo	6	75.0	726.83
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>7,726.83</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**