

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.9	59,862.16
2016	302	19.0	371,459.57
2017	438	27.6	393,978.99
2018	427	26.9	560,390.99
2019	310	19.5	179,832.43
TOTAL	1,586	100.0	1,565,524.14

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.6	31,847.77
2016	274	21.3	286,129.69
2017	313	24.3	298,966.18
2018	409	31.8	352,663.57
2019	231	18.0	139,187.25
TOTAL	1,286	100.0	1,108,794.46

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	310	100.0	179,832.43
TOTAL	310	100.0	179,832.43

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	279	90.0	164,907.11
Falta de información	18	5.8	6,905.27
Vicio oculto	4	1.3	2,968.46
Venta engañosa	3	1.0	1,770.86
Cobro indebido	2	0.6	59.61
Custodia de bien	2	0.6	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	310	100.0	179,832.43

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	156	40.4	89,341.40
Resueltas	230	59.6	138,987.30
Acuerdo	169	43.8	102,781.56
Resolución de Fondo	61	15.8	36,205.74
TOTAL	386	100.0	228,328.70

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 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	229	99.6	138,787.35
Conciliación-Veracidad	1	0.4	199.95
TOTAL	230	100.0	138,987.30

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	156	40.5	89,341.40
Acuerdo	169	43.9	102,781.56
Resolución de Fondo	60	15.6	36,005.79
TOTAL	385	100.0	228,128.75

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 - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Resolución de Fondo	1	100.0	199.95
TOTAL	1	100.0	199.95

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