

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	6.2	59,862.16
2016	302	17.2	371,459.57
2017	438	24.9	393,978.99
2018	427	24.3	560,390.99
2019	480	27.3	269,379.62
<b>TOTAL</b>	<b>1,756</b>	<b>100.0</b>	<b>1,655,071.33</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.3	31,847.77
2016	274	19.7	286,129.69
2017	313	22.6	298,966.18
2018	409	29.5	352,663.57
2019	333	24.0	186,287.36
<b>TOTAL</b>	<b>1,388</b>	<b>100.0</b>	<b>1,155,894.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	480	100.0	269,379.62
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100.0</b>	<b>269,379.62</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	425	88.5	246,662.53
Falta de información	33	6.9	10,023.18
Vicio oculto	8	1.7	6,019.95
Venta engañosa	4	0.8	1,974.11
Incumplimiento de contrato	3	0.6	2,068.86
Custodia de bien	3	0.6	931.76
Cobro indebido	2	0.4	59.61
Daño y perjuicio	2	0.4	1,639.62
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100.0</b>	<b>269,379.62</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
<b>En Proceso</b>	<b>226</b>	<b>40.4</b>	<b>132,731.41</b>
<b>Resueltas</b>	<b>333</b>	<b>59.6</b>	<b>186,287.36</b>
Acuerdo	260	46.5	143,230.18
Resolución de Fondo	73	13.1	43,057.18
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>	<b>100.0</b>	<b>319,018.77</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 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	332	99.7	186,087.41
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>	<b>186,287.36</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	226	40.5	132,731.41
Acuerdos	260	46.6	143,230.18
Resoluciones	72	12.9	42,857.23
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>	<b>100.0</b>	<b>318,818.82</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 2019**

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