

**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

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 1,756 | 100.0 | 1,655,071.33 |

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

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 1,388 | 100.0 | 1,155,894.57 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

| DEPARTAMENTOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Decisión de quejas | 480 | 100.0 | 269,379.62 |
| TOTAL | 480 | 100.0 | 269,379.62 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 480 | 100.0 | 269,379.62 |

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./.) |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|
| En Proceso | 226 | 40.4 | 132,731.41 |
| Resueltas | 333 | 59.6 | 186,287.36 |
| Acuerdo | 260 | 46.5 | 143,230.18 |
| Resolución de Fondo | 73 | 13.1 | 43,057.18 |
| TOTAL | 559 | 100.0 | 319,018.77 |

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 2015-2018: 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 |
| TOTAL | 333 | 100.0 | 186,287.36 |

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 |
| TOTAL | 558 | 100.0 | 318,818.82 |

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 |
| 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