

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

**PERÍODO: 2015 - 2019 ( a julio)**

**Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	7.1	59,862.16
2016	302	19.6	371,459.57
2017	438	28.4	393,978.99
2018	427	27.7	560,390.99
2019	268	17.4	158,899.11
<b>TOTAL</b>	<b>1,544</b>	<b>100.0</b>	<b>1,544,590.82</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2019 (a julio)**

**Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.7	31,847.77
2016	274	21.7	286,129.69
2017	313	24.8	298,966.18
2018	409	32.4	352,663.57
2019	207	16.4	124,504.98
<b>TOTAL</b>	<b>1,262</b>	<b>100.0</b>	<b>1,094,112.19</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2019**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Decisión de quejas	268	100.0	158,899.11
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>	<b>158,899.11</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	239	89.2	144,215.85
Falta de información	16	6.0	6,663.21
Vicio oculto	4	1.5	2,968.46
Venta engañosa	3	1.1	1,770.86
Cobro indebido	2	0.7	59.61
Custodia de bien	2	0.7	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.4	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.4	1,284.00
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>	<b>158,899.11</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
<b>En Proceso</b>	<b>136</b>	<b>39.7</b>	<b>81,420.24</b>
<b>Resueltas</b>	<b>207</b>	<b>60.3</b>	<b>124,504.98</b>
Acuerdo	151	44.0	91,161.39
Resolución de Fondo	56	16.3	33,343.59
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100.0</b>	<b>205,925.22</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 - JULIO 2019**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	206	99.5	124,305.03
Conciliación-Veracidad	1	0.5	199.95
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100.0</b>	<b>124,504.98</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	136	39.8	81,420.24
Acuerdo	151	44.2	91,161.39
Resolución de Fondo	55	16.1	33,143.64
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>100.0</b>	<b>205,725.27</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 - JULIO 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**