

**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

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,544	100.0	1,544,590.82

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

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,262	100.0	1,094,112.19

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	268	100.0	158,899.11

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./.)
En Proceso	136	39.7	81,420.24
Resueltas	207	60.3	124,504.98
Acuerdo	151	44.0	91,161.39
Resolución de Fondo	56	16.3	33,343.59
TOTAL	343	100.0	205,925.22

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
TOTAL	207	100.0	124,504.98

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
TOTAL	342	100.0	205,725.27

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
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