

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a junio)

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.2	59,862.16
2016	302	20.0	371,459.57
2017	438	29.1	393,978.99
2018	427	28.3	560,390.99
2019	231	15.3	135,759.87
TOTAL	1,507	100.0	1,521,451.58

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a junio)

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.8	31,847.77
2016	274	22.3	286,129.69
2017	313	25.5	298,966.18
2018	409	33.3	352,663.57
2019	174	14.2	104,695.64
TOTAL	1,229	100.0	1,074,302.85

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	231	100.0	135,759.87
TOTAL	231	100.0	135,759.87

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	204	88.3	121,871.35
Falta de información	16	6.9	6,663.21
Vicio oculto	4	1.7	2,968.46
Venta engañosa	2	0.9	1,022.92
Custodia de bien	2	0.9	782.00
Cobro indebido	1	0.4	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.4	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.4	1,284.00
TOTAL	231	100.0	135,759.87

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	130	42.8	77,139.62
Resueltas	174	57.2	104,695.64
Acuerdo	125	41.1	74,205.21
Resolución de Fondo	49	16.1	30,490.43
TOTAL	304	100.0	181,835.26

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 - JUNIO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	173	99.4	104,495.69
Conciliación-Veracidad	1	0.6	199.95
TOTAL	174	100.0	104,695.64

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	130	42.9	77,139.62
Acuerdo	125	41.3	74,205.21
Resolución de Fondo	48	15.8	30,290.48
TOTAL	303	100.0	181,635.31

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 - JUNIO 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