

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a marzo)

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.8	59,862.16
2016	302	21.5	371,459.57
2017	438	31.2	393,978.99
2018	427	30.4	560,390.99
2019	128	9.1	73,936.30
TOTAL	1,404	100.0	1,459,628.01

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a marzo)

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.1	31,847.77
2016	274	23.8	286,129.69
2017	313	27.1	298,966.18
2018 [®]	409	35.5	352,663.57
2019	98	8.5	58,393.87
TOTAL	1,153	100.0	1,028,001.08

[®] Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	128	100.0	73,936.30
TOTAL	128	100.0	73,936.30

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	117	91.4	68,083.57
Falta de información	6	4.7	2,624.75
Vicio oculto	3	2.3	2,027.93
Incumplimiento de contrato	1	0.8	1,155.12
Custodia de bien	1	0.8	44.93
TOTAL	128	100.0	73,936.30

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	81	45.3	47,121.18
Resueltas	98	54.7	58,393.87
Acuerdo	76	42.5	46,469.56
Resolución de Fondo	22	12.3	11,924.31
TOTAL	179	100.0	105,515.05

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 - MARZO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	98	100.0	58,393.87
TOTAL	98	100.0	58,393.87

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	81	45.3	47,121.18
Acuerdo	76	42.5	46,469.56
Resolución de Fondo	22	12.3	11,924.31
TOTAL	179	100.0	105,515.05

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