

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.4	59,862.16
2016	302	20.6	371,459.57
2017	438	29.9	393,978.99
2018	427	29.1	560,390.99
2019	190	13.0	112,628.94
TOTAL	1,466	100.0	1,498,320.65

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.9	31,847.77
2016	274	22.7	286,129.69
2017	313	25.9	298,966.18
2018 [®]	409	33.9	352,663.57
2019	152	12.6	94,782.85
TOTAL	1,207	100.0	1,064,390.06

[®] Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	190	100.0	112,628.94
TOTAL	190	100.0	112,628.94

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	170	89.5	102,008.16
Falta de información	12	6.3	5,358.92
Vicio oculto	3	1.6	2,027.93
Cobro indebido	1	0.5	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.5	1,155.12
Custodia de bien	2	1.1	782.00
Daño y perjuicio	1	0.5	1,284.00
TOTAL	190	100.0	112,628.94

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 - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	107	41.3	62,177.30
Resueltas	152	58.7	94,782.85
Acuerdo	81	31.3	47,357.15
Resolución de Fondo	71	27.4	47,425.70
TOTAL	259	100.0	156,960.15

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 - MAYO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	151	99.3	94,582.90
Conciliación-Veracidad	1	0.7	199.95
TOTAL	152	100.0	94,782.85

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	107	41.5	62,177.30
Acuerdo	112	43.4	68,954.96
Resolución de Fondo	39	15.1	25,627.94
TOTAL	258	100.0	156,760.20

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 - MAYO 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