

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

**PERÍODO: 2015 - 2019 ( a noviembre)**

**Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
2015 (oct-dic)	109	6.4	59,862.16
2016	302	17.9	371,459.57
2017	438	25.9	393,978.99
2018	427	25.3	560,390.99
2019	415	24.5	232,925.92
<b>TOTAL</b>	<b>1,691</b>	<b>100.0</b>	<b>1,618,617.63</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2019 (noviembre)**

**Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.3	31,847.77
2016	274	20.1	286,129.69
2017	313	23.0	298,966.18
2018	409	30.1	352,663.57
2019	305	22.4	171,529.86
<b>TOTAL</b>	<b>1,360</b>	<b>100.0</b>	<b>1,141,137.07</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Decisión de quejas	419	100.0	235,018.17
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100.0</b>	<b>235,018.17</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	373	89.0	214,887.37
Falta de información	30	7.2	9,720.25
Vicio oculto	6	1.4	5,155.71
Venta engañosa	4	1.0	1,974.11
Cobro indebido	2	0.5	59.61
Custodia de bien	2	0.5	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.2	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.2	1,284.00
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100.0</b>	<b>235,018.17</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	188	38.2	110,212.27
Resueltas	304	61.8	171,329.91
Acuerdo	235	47.8	130,987.28
Resolución de Fondo	69	14.0	40,342.63
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>100.0</b>	<b>281,542.18</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 - NOVIEMBRE 2019**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	303	99.7	171,129.96
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>100.0</b>	<b>171,329.91</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	188	38.3	110,212.27
Acuerdo	235	47.9	130,987.28
Resoluciones	68	13.8	40,142.68
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>100.0</b>	<b>281,342.23</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 - NOVIEMBRE 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**