

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	11.7	59,862.16
2018	427	45.8	560,390.99
2019	397	42.6	221,821.73
TOTAL	933	100.0	842,074.88

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.4	31,847.77
2016	274	20.3	286,129.69
2017	313	23.2	298,966.18
2018	409	30.4	352,663.57
2019	292	21.7	165,562.66
TOTAL	1,347	100.0	1,135,169.87

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	397	100.0	221,821.73
TOTAL	397	100.0	221,821.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	353	88.9	202,215.16
Falta de información	29	7.3	9,399.27
Vicio oculto	6	1.5	5,155.71
Venta engañosa	3	0.8	1,770.86
Cobro indebido	2	0.5	59.61
Custodia de bien	2	0.5	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	397	100.0	221,821.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	183	38.6	105,075.28
Resueltas	291	61.4	165,362.71
Acuerdo	223	47.0	125,854.64
Resolución de Fondo	68	14.3	39,508.07
TOTAL	474	100.0	270,437.99

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 - OCTUBRE 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	290	99.7	165,162.76
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
TOTAL	291	100.0	165,362.71

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	183	38.7	105,075.28
Acuerdo	223	47.1	125,854.64
Resolución de Fondo	67	14.2	39,308.12
TOTAL	473	100.0	270,238.04

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 - OCTUBRE 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