

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.7	59,862.16
2016	302	18.6	371,459.57
2017	438	26.9	393,978.99
2018	427	26.2	560,390.99
2019	351	21.6	199,838.93
TOTAL	1,627	100.0	1,585,530.64

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.5	31,847.77
2016	274	20.9	286,129.69
2017	313	23.8	298,966.18
2018	409	31.2	352,663.57
2019	258	19.6	149,144.46
TOTAL	1,313	100.0	1,118,751.67

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	351	100.0	199,838.93
TOTAL	351	100.0	199,838.93

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	312	88.9	181,137.62
Falta de información	24	6.8	8,494.01
Vicio oculto	6	1.7	5,155.71
Venta engañosa	3	0.9	1,770.86
Cobro indebido	2	0.6	59.61
Custodia de bien	2	0.6	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	351	100.0	199,838.93

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	170	39.8	99,390.69
Resueltas	257	60.2	148,944.51
Acuerdo	192	45.0	111,086.70
Resolución de Fondo	65	15.2	37,857.81
TOTAL	427	100.0	248,335.20

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.

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 - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	256	99.6	148,744.56
Conciliación-Veracidad	1	0.4	199.95
TOTAL	257	100.0	148,944.51

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	170	39.9	99,390.69
Acuerdo	192	45.1	111,086.70
Resolución de Fondo	64	15.0	37,657.86
TOTAL	426	100.0	248,135.25

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 - SEPTIEMBRE 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