

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

**PERÍODO: 2015 - 2020 ( hasta abril )**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.9	59,862.16
2016	302	16.4	371,459.57
2017	438	23.8	393,978.99
2018	427	23.2	560,390.99
2019	480	26.1	269,379.62
2020	81	4.4	45,894.09
<b>TOTAL</b>	<b>1,837</b>	<b>100.0</b>	<b>1,700,965.42</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: 2015 - 2020 ( a marzo )**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	19.0	286,129.69
2017	313	21.7	298,966.18
2018	409	28.4	352,663.57
2019	333	23.1	186,287.36
2020	52	3.6	26,672.32
<b>TOTAL</b>	<b>1,440</b>	<b>100.0</b>	<b>1,182,566.89</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Decisión de quejas	79	97.5	45,387.49
Conciliación	2	2.5	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>45,894.09</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	73	92.4	41,443.18
Falta de información	4	5.1	2,324.38
Vicio oculto	2	2.5	1,619.93
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>45,387.49</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Veracidad de la publicidad	2	100.0	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</b>

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
<b>En Proceso</b>	<b>68</b>	<b>56.7</b>	<b>38,243.25</b>
<b>Resueltas</b>	<b>52</b>	<b>43.3</b>	<b>26,672.32</b>
Acuerdo	45	37.5	24,067.63
Resolución de Fondo	7	5.8	2,604.69
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>64,915.57</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 2015-2019: pero cerradas en el 2020.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	51	98.1	26,206.92
Conciliación-Veracidad	1	1.9	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>	<b>26,672.32</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	67	56.8	38,202.05
Acuerdos	44	37.3	23,602.23
Resoluciones	7	5.9	2,604.69
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>	<b>64,408.97</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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	1	50.0	41.20
Acuerdo	1	50.0	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.