

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.6	59,862.16
2016	302	21.1	371,459.57
2018	427	29.9	560,390.99
2019	480	33.6	269,379.62
2020	111	7.8	64,643.45
TOTAL	1,429	100.0	1,325,735.79

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	18.8	286,129.69
2017	313	21.5	298,966.18
2018	409	28.1	352,663.57
2019	333	22.9	186,287.36
2020	66	4.5	35,092.09
TOTAL	1,454	100.0	1,190,986.66

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	109	98.2	64,136.85
Conciliación	2	1.8	506.60
TOTAL	111	100.0	64,643.45

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	97	89.0	55,203.03
Falta de información	6	5.5	2,757.22
Vicio oculto	3	2.8	3,426.32
Cobro indebido	1	0.9	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.9	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.9	188.82
TOTAL	109	100.0	64,136.85

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

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

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.

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	87	56.9	50,532.37
Resueltas	66	43.1	35,092.09
Acuerdo	57	37.3	31,029.71
Resolución de Fondo	9	5.9	4,062.38
TOTAL	153	100.0	85,624.46

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.

... En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	65	98.5	34,626.69
Conciliación-Veracidad	1	1.5	465.40
TOTAL	66	100.0	35,092.09

... En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	88	57.5	50,491.17
Acuerdos	56	36.6	30,564.31
Resoluciones	9	5.9	4,062.38
TOTAL	153	100.0	85,117.86

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.

... En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	1	50.0	41.20
Acuerdo	1	50.0	465.40
TOTAL	2	100.0	506.60

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.

... En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.