

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

PERÍODO: 2015 - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.1	59,862.16
2016	302	16.8	371,459.57
2017	438	24.3	393,978.99
2018	427	23.7	560,390.99
2019	480	26.7	269,379.62
2020	43	2.4	23,795.34
TOTAL	1,799	100.0	1,678,866.67

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	19.3	286,129.69
2017	313	22.0	298,966.18
2018	409	28.8	352,663.57
2019	333	23.4	186,287.36
2020	34	2.4	14,946.80
TOTAL	1,422	100.0	1,170,841.37

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	41	95.3	23,288.74
Conciliación	2	4.7	506.60
TOTAL	43	100.0	23,795.34

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	38	92.7	21,781.18
Falta de información	2	4.9	972.61
Vicio oculto	1	2.4	534.95
TOTAL	41	100.0	23,288.74

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 - 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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	40	54.1	22,183.36
Resueltas	34	45.9	14,946.80
Acuerdo	28	37.8	12,694.14
Resolución de Fondo	6	8.1	2,252.66
TOTAL	74	100.0	37,130.16

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 - 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	34	100.0	14,946.80
TOTAL	34	100.0	14,946.80

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	38	52.8	21,676.76
Acuerdos	28	38.9	12,694.14
Resoluciones	6	8.3	34370.9
TOTAL	72	100.0	68,741.80

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 - 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	2	100.0	506.60
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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.