

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,837	100.0	1,700,965.42

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	18.9	286,129.69
2017	313	21.6	298,966.18
2018	409	28.2	352,663.57
2019	333	22.9	186,287.36
2020	64	4.4	34,468.88
TOTAL	1,452	100.0	1,190,363.45

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	79	100.0	45,387.49

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	59	48.0	32,406.22
Resueltas	64	52.0	34,468.88
Acuerdo	55	44.7	30,406.50
Resolución de Fondo	9	7.3	4,062.38
TOTAL	123	100.0	66,875.10

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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	63	98.4	34,003.48
Conciliación-Veracidad	1	1.6	465.40
TOTAL	64	100.0	34,468.88

... En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	58	47.9	32,365.02
Acuerdos	54	44.6	29,941.10
Resoluciones	9	7.4	4,062.38
TOTAL	121	100.0	66,368.50

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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.