

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

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

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.5	59,862.16
2016	302	15.2	371,459.57
2017	438	22.0	393,978.99
2018	427	21.4	560,390.99
2019	480	24.1	269,379.62
2020	237	11.9	437,149.58
<b>TOTAL</b>	<b>1,993</b>	<b>100.0</b>	<b>2,092,220.91</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 noviembre)**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	3.8	31,847.77
2016	274	17.8	286,129.69
2017	313	20.4	298,966.18
2018	409	26.6	352,663.57
2019	333	21.7	186,287.36
2020	150	9.8	74,184.18
<b>TOTAL</b>	<b>1,538</b>	<b>100.0</b>	<b>1,230,078.75</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	233	98.3	436,194.98
Conciliación-Veracidad	4	1.7	954.60
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>	<b>437,149.58</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	215	92.3	424,437.01
Falta de información	11	4.7	5,479.73
Vicio oculto	3	1.3	3,426.32
Cobro indebido	1	0.4	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.4	188.82
Custodia de bien	1	0.4	101.64
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100.0</b>	<b>436,194.98</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	4	100.0	954.60
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>	<b>954.60</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.

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
<b>En Proceso</b>	<b>163</b>	<b>52.1</b>	<b>393,916.92</b>
<b>Resueltas</b>	<b>150</b>	<b>47.9</b>	<b>85,141.90</b>
Acuerdo	110	35.1	61,764.63
Resolución de Fondo	40	12.8	23,377.27
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.0</b>	<b>479,058.82</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.

... En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	149	99.3	84676.5
Conciliación-Veracidad	1	0.7	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>	<b>85,141.90</b>

... En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	160	51.8	393,427.72
Acuerdos	109	35.3	61,299.23
Resoluciones	40	12.9	23,377.27
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>100.0</b>	<b>478,104.22</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.

... En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	3	75.0	489.20
Acuerdo	1	25.0	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>	<b>954.60</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.

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

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