

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.6	59,862.16
2016	302	15.5	371,459.57
2017	438	22.5	393,978.99
2018	427	22.0	560,390.99
2019	480	24.7	269,379.62
2020	187	9.6	412,800.15
TOTAL	1,943	100.0	2,067,871.48

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.9	31,847.77
2016	274	18.1	286,129.69
2017	313	20.7	298,966.18
2018	409	27.1	352,663.57
2019	333	22.0	186,287.36
2020	124	8.2	70,329.97
TOTAL	1,512	100.0	1,226,224.54

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	184	98.4	412,004.55
Conciliación	3	1.6	795.60
TOTAL	187	100.0	412,800.15

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	167	90.8	401,446.58
Falta de información	10	5.4	4,279.73
Vicio oculto	3	1.6	3,426.32
Cobro indebido	1	0.5	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.5	188.82
Custodia de bien	1	0.5	101.64
TOTAL	184	100.0	412,004.55

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	3	100.0	795.60
TOTAL	3	100.0	795.60

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 octubre 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 OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	125	50.2	376,272.89
Resueltas	124	49.8	70,329.97
Acuerdo	101	40.6	56,676.05
Resolución de Fondo	23	9.2	13,653.92
TOTAL	249	100.0	446,602.86

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.

...Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2019: pero cerradas en el 2020.

... En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	123	99.2	69864.57
Conciliación-Veracidad	1	0.8	465.40
TOTAL	124	100.0	70,329.97

... En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	123	50.0	375,942.69
Acuerdos	100	40.7	56,210.65
Resoluciones	23	9.3	13,653.92
TOTAL	246	100.0	445,807.26

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 octubre 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 OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	2	66.7	330.00
Acuerdo	1	33.3	465.40
TOTAL	3	100.0	795.40

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 octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.