

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

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

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.7	59,862.16
2016	302	15.9	371,459.57
2017	438	23.0	393,978.99
2018	427	22.4	560,390.99
2019	480	25.2	269,379.62
2020	149	7.8	392,879.51
<b>TOTAL</b>	<b>1,905</b>	<b>100.0</b>	<b>2,047,950.84</b>

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

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.0	31,847.77
2016	274	18.5	286,129.69
2017	313	21.2	298,966.18
2018	409	27.7	352,663.57
2019	333	22.5	186,287.36
2020	90	6.1	38,923.46
<b>TOTAL</b>	<b>1,478</b>	<b>100.0</b>	<b>1,194,818.03</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	147	98.7	392,372.91
Conciliación	2	1.3	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100.0</b>	<b>392,879.51</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	134	91.2	383,246.50
Falta de información	7	4.8	2,949.81
Vicio oculto	3	2.0	3,426.32
Cobro indebido	1	0.7	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.7	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.7	188.82
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100.0</b>	<b>392,372.91</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Veracidad de la publicidad	2	100.0	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
<b>En Proceso</b>	<b>116</b>	<b>56.3</b>	<b>371,665.06</b>
<b>Resueltas</b>	<b>90</b>	<b>43.7</b>	<b>49,881.18</b>
Acuerdo	72	35.0	41,164.24
Resolución de Fondo	18	8.7	8,716.94
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100.0</b>	<b>421,546.24</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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	89	98.9	49415.78
Conciliación-Veracidad	1	1.1	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>49,881.18</b>

... En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	115	56.4	371,623.86
Acuerdos	52	25.5	28,853.15
Resoluciones	37	18.1	20,562.63
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100.0</b>	<b>421,039.64</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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	1	50.0	41.20
Acuerdo	1	50.0	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</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 septiembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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