

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

PERÍODO: 2015 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.4	59,862.16
2016	302	15.0	371,459.57
2017	438	21.8	393,978.99
2018	427	21.2	560,390.99
2019	480	23.8	269,379.62
2020	257	12.8	141,189.19
TOTAL	2,013	100.0	1,796,260.52

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 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

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.8	31,847.77
2016	274	17.7	286,129.69
2017	313	20.2	298,966.18
2018	409	26.5	352,663.57
2019	333	21.5	186,287.36
2020	158	10.2	87,137.11
TOTAL	1,546	100.0	1,243,031.68

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 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 DICIEMBRE 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	253	98.4	140,234.67
Conciliación-Veracidad	4	1.6	954.60
TOTAL	257	100.0	141,189.27

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 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 DICIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	234	92.5	128,476.70
Falta de información	11	4.3	5,479.73
Vicio oculto	3	1.2	3,426.32
Cobro indebido	1	0.4	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	2,529.46
Veracidad de la publicidad	1	0.4	0.00
Devolución de dinero	1	0.4	188.82
Custodia de bien	1	0.4	101.64
TOTAL	253	100.0	140,234.67

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 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 DICIEMBRE 2020

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

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 diciembre 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 DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	175	52.6	401,829.29
Resueltas	158	47.4	87,137.11
Acuerdo	115	34.5	62,738.64
Resolución de Fondo	43	12.9	24,398.47
TOTAL	333	100.0	488,966.40

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.

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

... En los meses de marzo a diciembre 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 DICIEMBRE 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	157	99.4	86671.71
Conciliación-Veracidad	1	0.6	465.40
TOTAL	158	100.0	87,137.11

... En los meses de marzo a diciembre 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 DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	172	52.3	401,340.09
Acuerdos	114	34.7	62,273.24
Resoluciones	43	13.1	24,398.47
TOTAL	329	100.0	488,011.80

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.

... En los meses de marzo a diciembre 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 DICIEMBRE 2020

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

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.