

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta abril)

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 109 | 5.1 | 59,862.16 |
| 2016 | 302 | 14.0 | 371,459.57 |
| 2017 | 438 | 20.4 | 393,978.99 |
| 2018 | 427 | 19.9 | 560,390.99 |
| 2019 | 480 | 22.3 | 269,379.62 |
| 2020 | 257 | 11.9 | 141,189.19 |
| 2021 | 138 | 6.4 | 76,297.21 |
| TOTAL | 2,151 | 100.0 | 1,872,557.73 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS RESUELTAS AL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta abril)

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 59 | 3.5 | 31,847.77 |
| 2016 | 274 | 16.4 | 286,129.69 |
| 2017 | 313 | 18.7 | 298,966.18 |
| 2018 | 409 | 24.5 | 352,663.57 |
| 2019 | 333 | 19.9 | 186,287.36 |
| 2020 | 158 | 9.4 | 87,137.11 |
| 2021 | 126 | 7.5 | 67,080.94 |
| TOTAL | 1,672 | 100.0 | 1,310,112.62 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

| DEPARTAMENTOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Decisión de quejas | 138 | 100.0 | 76,297.21 |
| TOTAL | 138 | 100.0 | 76,297.21 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 123 | 89.1 | 69,360.36 |
| Vicio oculto | 5 | 3.6 | 3,491.31 |
| Falta de información | 5 | 3.6 | 1,965.02 |
| Devolución de dinero | 2 | 1.4 | 628.07 |
| Cobro indebido | 1 | 0.7 | 160.00 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 0.7 | 43.81 |
| Venta engañosa | 1 | 0.7 | 648.64 |
| TOTAL | 138 | 100.0 | 76,297.21 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./) |
|-------------------------|------------|--------------|-------------------|
| En Proceso | 94 | 42.7 | 55,868.55 |
| Resueltas | 126 | 57.3 | 67,080.94 |
| Acuerdo y Desistimiento | 105 | 47.7 | 50,733.69 |
| Resolución de Fondo | 21 | 9.5 | 16,347.25 |
| TOTAL | 220 | 100.0 | 122,949.49 |

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 2015-2020: pero cerradas en el 2021.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

| RESULTADO POR DEPARTAMENTO | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------------------|------------|--------------|------------------|
| Decisión | 125 | 99.2 | 66,921.94 |
| Conciliación-Veracidad | 1 | 0.8 | 159.00 |
| TOTAL | 126 | 100.0 | 67,080.94 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./) |
|--------------|------------|--------------|-------------------|
| En Proceso | 94 | 42.9 | 55,868.55 |
| Acuerdos | 104 | 47.5 | 50,574.69 |
| Resoluciones | 21 | 9.6 | 16,347.25 |
| TOTAL | 219 | 100.0 | 122,790.49 |

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./) |
|--------------|----------|--------------|---------------|
| Acuerdo | 1 | 100.0 | 159.00 |
| TOTAL | 1 | 100.0 | 159.00 |

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.