

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

**PERÍODO: 2015 - 2021**

**Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.3	59,862.16
2016	302	14.7	371,459.57
2017	438	21.4	393,978.99
2018	427	20.8	560,390.99
2019	480	23.4	269,379.62
2020	256	12.5	446,432.20
2021	36	1.8	247,340.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,048</b>	<b>100.0</b>	<b>2,348,843.53</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS  
NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2021**

**Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021**

<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	17.4	286,129.69
2017	313	19.9	298,966.18
2018	409	26.0	352,663.57
2019	333	21.2	186,287.36
2020	158	10.0	76,179.39
2021	27	1.7	11,740.07
<b>TOTAL</b>	<b>1,573</b>	<b>100.0</b>	<b>1,243,814.03</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO 2021**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	36	100.0	247,340.00
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>	<b>247340.00</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO 2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	32	88.9	246,907.59
Falta de información	2	5.6	267.07
Cobro indebido	1	2.8	160.00
Vicio oculto	1	2.8	5.34
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>247,340.00</b>

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

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO**  
**NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	35	56.5	246,954.81
Resueltas	27	43.5	11,740.07
Acuerdo	24	38.7	10,385.44
Resolución de Fondo	3	4.8	1,354.63
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>	<b>258,694.88</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 2015-2020: pero cerradas en el 2021.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**  
**PERÍODO: ENERO 2021**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	27	100.0	11740.07
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>	<b>11,740.07</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN**  
**DE QUEJAS**  
**PERÍODO: ENERO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	35	56.5	246,954.81
Acuerdos	24	38.7	10,385.44
Resoluciones	3	4.8	1,354.63
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>	<b>258,694.88</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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.