

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

**PERÍODO: 2015 - 2021 (a marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.2	59,862.16
2016	302	14.3	371,459.57
2017	438	20.7	393,978.99
2018	427	20.2	560,390.99
2019	480	22.7	269,379.62
2020	257	12.1	141,189.19
2021	103	4.9	52,795.68
<b>TOTAL</b>	<b>2,116</b>	<b>100.0</b>	<b>1,849,056.20</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: 2015 - 2021 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	3.6	31,847.77
2016	274	16.7	286,129.69
2017	313	19.1	298,966.18
2018	409	25.0	352,663.57
2019	333	20.3	186,287.36
2020	158	9.7	87,137.11
2021	91	5.6	46,211.34
<b>TOTAL</b>	<b>1,637</b>	<b>100.0</b>	<b>1,289,243.02</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	103	100.0	52,795.68
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>52,795.68</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	92	89.3	48,338.22
Falta de información	5	4.9	1,965.02
Vicio oculto	4	3.9	2,288.63
Cobro indebido	1	1.0	160.00
Incumplimiento de servicio	1	1.0	43.81
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>52,795.68</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>78</b>	<b>46.2</b>	<b>42,773.73</b>
<b>Resueltas</b>	<b>91</b>	<b>53.8</b>	<b>46,211.34</b>
Acuerdo	77	45.6	35,835.47
Resolución de Fondo	14	8.3	10,375.87
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>	<b>88,985.07</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 A MARZO 2021**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	91	100.0	46,211.34
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>46,211.34</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En Proceso	78	46.2	42,773.73
Acuerdos	77	45.6	35,835.47
Resoluciones	14	8.3	10,375.87
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>	<b>88,985.07</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.**