

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

**PERÍODO: 2015 - 2021 ( hasta mayo)**

**Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
2015 (oct-dic)	109	5.0	59,862.16
2016	302	13.8	371,459.57
2017	438	20.0	393,978.99
2018	427	19.5	560,390.99
2019	480	21.9	269,379.62
2020	257	11.7	141,189.19
2021	176	8.0	95,935.88
<b>TOTAL</b>	<b>2,189</b>	<b>100.0</b>	<b>1,892,196.40</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: 2015 - 2021 ( hasta mayo )**

**Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
2015 (oct-dic)	59	3.4	31,847.77
2016	274	15.7	286,129.69
2017	313	18.0	298,966.18
2018®	411	23.6	353,926.52
2019®	352	20.2	196,486.67
2020®	175	10.0	97,035.44
2021	158	9.1	83,274.27
<b>TOTAL</b>	<b>1,742</b>	<b>100.0</b>	<b>1,347,666.54</b>

® Datos revisados

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2021**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	176	100.0	95,935.88
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100.0</b>	<b>95,935.88</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	159	90.3	88,859.94
Falta de información	6	3.4	181.40
Vicio oculto	5	2.8	43.81
Cobro indebido	2	1.1	648.64
Devolución de dinero	2	1.1	3,491.31
Incumplimiento de servicio	1	0.6	628.07
Venta engañosa	1	0.6	2,082.71
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100.0</b>	<b>95,935.88</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 MAYO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	120	43.2	70,553.22
Resueltas	158	56.8	83,274.27
Acuerdo y Desistimiento	129	46.4	61,776.83
Resolución de Fondo	29	10.4	21,497.44
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100.0</b>	<b>153,827.49</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 MAYO 2021**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	157	99.4	83,115.27
Conciliación-Veracidad	1	0.6	159.00
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>	<b>83,274.27</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 MAYO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	120	43.3	70,553.22
Acuerdos	128	46.2	61,617.83
Resoluciones	29	10.5	21,497.44
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100.0</b>	<b>153,668.49</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.

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

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	100.0	159.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>159.00</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.