

**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

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	2,189	100.0	1,892,196.40

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

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,742	100.0	1,347,666.54

® 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

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

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	176	100.0	95,935.88

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
TOTAL	278	100.0	153,827.49

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 MAYO 2021

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

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
TOTAL	277	100.0	153,668.49

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 MAYO 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.