

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	4.9	59,862.16
2016	302	13.5	371,459.57
2017	438	19.6	393,978.99
2018	427	19.1	560,390.99
2019	480	21.5	269,379.62
2020	257	11.5	141,189.19
2021	218	9.8	123,178.86
TOTAL	2,231	100.0	1,919,439.38

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	3.3	31,847.77
2016	274	15.5	286,129.69
2017	313	17.7	298,966.18
2018	411	23.2	353,926.52
2019®	351	19.8	194,781.02
2020	175	9.9	97,035.44
2021	189	10.7	104,305.58
TOTAL	1,772	100.0	1,366,992.20

® Datos revisados

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	218	100.0	123,178.86
TOTAL	218	100.0	123,178.86

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	198	90.8	115,428.88
Falta de información	9	4.1	2,756.75
Vicio oculto	5	2.3	3,491.31
Cobro indebido	2	0.9	181.40
Devolución de dinero	2	0.9	628.07
Incumplimiento de servicio	1	0.5	43.81
Venta engañosa	1	0.5	648.64
TOTAL	218	100.0	123,178.86

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	141	42.7	83,959.13
Resueltas	189	57.3	104,305.58
Acuerdo y Desistimiento	153	46.4	77,817.88
Resolución de Fondo	36	10.9	26,487.70
TOTAL	330	100.0	188,264.71

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 JUNIO 2021

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	188	99.5	104,146.58
Conciliación-Veracidad	1	0.5	159.00
TOTAL	189	100.0	104,305.58

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	141	42.9	83,959.13
Acuerdos	153	46.5	77,979.87
Resoluciones	35	10.6	26,166.71
TOTAL	329	100.0	188,105.71

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 JUNIO 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.