

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

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

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)®	109	4.8	60,374.69
2016®	302	13.3	234,413.08
2017®	438	19.3	396,364.81
2018®	427	18.8	263,025.29
2019®	480	21.1	269,435.22
2020®	257	11.3	141,221.17
2021	261	11.5	142,976.24
<b>TOTAL</b>	<b>2,274</b>	<b>100.0</b>	<b>1,507,810.50</b>

® Datos revisados.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

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

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)®	59	3.3	32,360.30
2016®	274	15.1	217,894.82
2017®	313	17.3	230,112.30
2018®	411	22.7	227,511.98
2019®	352	19.4	194,816.42
2020®	175	9.7	97,083.44
2021	226	12.5	128,508.40
<b>TOTAL</b>	<b>1,810</b>	<b>100.0</b>	<b>1,128,287.66</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 JULIO 2021**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	261	100.0	142,976.24
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100.0</b>	<b>142,976.24</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	234	89.7	132,736.93
Falta de información	12	4.6	3,064.91
Vicio oculto	7	2.7	5,325.24
Cobro indebido	2	0.8	181.40
Devolución de dinero	2	0.8	628.07
Incumplimiento de contrato	1	0.4	181.79
Incumplimiento de servicio	1	0.4	43.81
Venta engañosa	1	0.4	648.64
Custodia de bien	1	0.4	165.45
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100.0</b>	<b>142,976.24</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 JULIO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	164	42.1	91,300.33
Resueltas	226	57.9	128,508.40
Acuerdo y Desistimiento	174	44.6	91,082.45
Resolución de Fondo	52	13.3	37,425.95
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100.0</b>	<b>219,808.73</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 JULIO 2021**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	225	99.6	128,349.40
Conciliación-Veracidad	1	0.4	159.00
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100.0</b>	<b>128,508.40</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 JULIO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	164	42.2	91,300.33
Acuerdos	164	42.2	86,385.86
Resoluciones	61	15.7	41,963.54
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100.0</b>	<b>219,649.73</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 JULIO 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.**