

INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - MARZO

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	373			
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0			
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	42			
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	5			
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0			
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	420			
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	22			
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	3			
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	4			
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	2			
Resolución inhibitoria	expedientes	3			
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0			
Resolución Condenar	expedientes	0			
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0			
Declara Resuelto	expedientes	0			
Resoluciones varias	expedientes	3			
Desistimiento	expedientes	80			
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	59			
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	32			
Acuerdo audiencia varios	expedientes	65			
Acuerdo	expedientes	0			
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	42			
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	1			
Acuerdo de aclaración	expedientes	0			
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	20			
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	18			
Transacción extrajudicial	expedientes	13			
Caducidad de la instancia	expedientes	0			
Ordena Corrección	expedientes	0			
Ministerio Público	expedientes	16			
Juez ejecutor	expedientes	24			
Anulado	expedientes	0			
Corregiduría	expedientes	21			
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	428			
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0			
Resoluciones notificadas	documentos	423			
Citaciones	documentos	667			
Notas entregadas	documentos	1			
Edicto de puerta	documentos	13			
Inspección Ocular	documentos	0			
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	1104			
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	16			
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0			
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0			
Quejas en desacato	expedientes	32			
Apelación de regionales	expedientes	0			
Expedientes en apelación	expedientes	38			
Audiencias programadas	expedientes	768			
Audiencias celebradas	expedientes	152			
Quejas archivadas	expedientes	467			
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes	22			
Temporal Ministerio Público	expedientes	10			
Temporal Corregiduria	expedientes	9			
Quejas en desacato-ley 45 de enero - marzo 2017	expedientes	163			
Entrevistas	medios de comunicación	2			
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	TOTAL	221,438.54			

fuente: ACODECO