

CUADRO 7  
 QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
 SEDE CENTRAL  
 PERIODO: JULIO 2016

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	115	106	116	146	121	119	161						884
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas atendidas de Regionales	38	15	22	19	11	17	17						139
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	5	2	2	0	2	0	1						12
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0						0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>158</b>	<b>123</b>	<b>140</b>	<b>165</b>	<b>134</b>	<b>136</b>	<b>179</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1035</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	18	6	8	6	8	4	25						75
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	0	2	3	1	6						14
Resolución que ordena reemplazar el bien	6	13	10	7	9	5	11						61
Resolución que ordena reparar el bien	9	1	5	2	4	3	7						31
Resolución inhibitoria	2	2	1	2	0	3	4						14
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0						0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0						0
Resolución que inadmite la queja	2	3	1	1	0	0	1						8
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0						0
Resoluciones varias	2	2	0	1	6	2	3						16
Desistimiento	46	31	44	34	24	24	38						241
Desistimiento con devolución de dinero	25	14	27	31	19	23	21						160
Pendiente de constancia de desistimiento	18	20	6	7	11	18	8						88
Acuerdo audiencia varios	21	21	25	41	18	21	28						175
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	15	9	12	18	8	7	17						86
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	1	3	2	0	1	1						9
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo audiencia de reemplazo	4	5	5	17	6	9	3						49
Acuerdo audiencia de reparación	7	5	5	12	6	6	6						47
Transacción extrajudicial	1	3	3	1	1	5	4						18
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0						0
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0						0
Ministerio Público	10	5	1	0	1	2	2						21
Juez Ejecutor	3	1	2	11	5	2	4						28
Anulado	0	0	0	0	0	0	0						0
Corregiduría	2	3	0	0	1	4	0						10
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>192</b>	<b>147</b>	<b>158</b>	<b>195</b>	<b>130</b>	<b>140</b>	<b>189</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1151</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0						0
Resoluciones notificadas	86	81	72	112	145	192	213						901
Citaciones	272	227	249	256	253	338	286						1881
Notas entregadas	1	0	5	5	0	1	1						13
Edicto de puerta	5	1	1	15	2	9	17						50
Inspección Ocular	0	2	3	0	0	0	0						5
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>364</b>	<b>311</b>	<b>330</b>	<b>388</b>	<b>400</b>	<b>540</b>	<b>517</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2850</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	34	5	0	9	4	6	8						66
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas en desacato	37	47	7	49	43	34	32						249
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0						0
Expedientes en apelación	4	5	14	16	19	6	9						73
Audiencias programadas	332	344	316	292	380	270	321						2255
Audiencias celebradas	74	84	69	73	69	51	76						496
Quejas archivadas	259	155	157	208	130	151	154						1214
Quejas en Desacato Ley 45 de enero a julio 2016	10	35	58	72	73	112	147						147
Entrevistas	0	2	2	2	1	2	2						11
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/L)</b>	<b>77,665.12</b>	<b>69,677.90</b>	<b>92,787.98</b>	<b>100,541.99</b>	<b>80,571.09</b>	<b>77,898.73</b>	<b>101,587.43</b>						<b>600,730.24</b>

fuelle: ACODECO