

**CUADRO 4**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	120	93	160	159									532
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0									0
Quejas atendidas de Regionales	13	8	21	17									59
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	1	2	2	2									7
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0									0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>134</b>	<b>103</b>	<b>183</b>	<b>178</b>									<b>598</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	13	1	8	3									25
Resolución que no se accede a la pretensión	3	0	0	2									5
Resolución que ordena reemplazar el bien	2	0	2	3									7
Resolución que ordena reparar el bien	0	0	2	0									2
Resolución inhibitoria	1	0	2	2									5
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0									0
Resolución condenar	0	0	0	0									0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0									0
Declara Resuelto	0	0	0	0									0
Resoluciones varias	2	1	0	1									4
Desistimiento	25	26	29	18									98
Desistimiento con devolución de dinero	22	19	18	15									74
Pendiente de constancia de desistimiento	7	18	7	14									46
Acuerdo audiencia varios	26	11	28	13									78
Acuerdo	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	14	13	15	16									58
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	0	0	1									2
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia de reemplazo	7	3	10	7									27
Acuerdo audiencia de reparación	11	4	3	3									21
Transacción extrajudicial	6	4	3	4									17
Caducidad de la instancia	0	0	0	0									0
Ordena corrección	0	0	0	0									0
Ministerio Público	5	2	9	2									18
Juez Ejecutor	2	14	8	4									28
Anulado	0	0	0	0									0
Corregiduría	6	6	9	3									24
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>153</b>	<b>122</b>	<b>153</b>	<b>111</b>									<b>539</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0									0
Resoluciones notificadas	123	108	192	109									532
Citaciones	252	185	230	170									837
Notas entregadas	1	0	0	0									1
Edicto de puerta	0	2	11	9									22
Inspección Ocular	0	0	0	0									0
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>376</b>	<b>295</b>	<b>433</b>	<b>288</b>									<b>1392</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	5	6	5	3									19
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0									0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0									0
Quejas en desacato	4	7	21	16									48
Apelación de regionales	0	0	0	0									0
Expedientes en apelación	0	22	16	6									44
Audiencias programadas	260	250	258	201									969
Audiencias celebradas	52	47	53	36									188
Quejas archivadas	152	153	162	129									596
Temporal Juzgado Ejecutor		7	15	10									32
Temporal Ministerio Público		1	9	2									12
Temporal Corregiduría		0	9	1									10
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - abril 2017	45	49	69	33									33
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - abril 2017				36									36
Entrevistas	2	0	1	1									4
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>82,893.16</b>	<b>57,533.19</b>	<b>81,012.19</b>	<b>87,384.69</b>									<b>308,823.23</b>