

CUADRO 4
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2018

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	133	88	141	89									451
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0									0
Quejas atendidas de Regionales	21	16	17	15									69
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	0	1	0									3
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0									0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	156	104	159	104	0	0	0	0	0	0	0	0	523
Resolución que ordena devolución de dinero	4	6	8	7									25
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	1	2									5
Resolución que ordena reemplazar el bien	0	2	4	2									8
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	2	3									7
Resolución inhibitoria	3	0	1	1									5
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0									0
Resolución condenar	0	0	0	0									0
Resolución que inadmite la queja	1	0	1	0									2
Declara Resuelto	0	0	0	0									0
Resoluciones varias	0	0	2	0									2
Desistimiento	33	16	6	24									79
Desistimiento con devolución de dinero	26	15	16	31									88
Pendiente de constancia de desistimiento	9	7	13	12									41
Acuerdo audiencia varios	21	12	10	23									66
Acuerdo	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10	8	8	15									41
Acuerdo audiencia entrega de bien	4	1	1	4									10
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14	1	8	13									36
Acuerdo audiencia de reparación	3	1	4	7									15
Transacción extrajudicial	3	1	1	1									6
Caducidad de la instancia	1	1	2	0									4
Ordena corrección	0	0	0	0									0
Ministerio Público	0	0	0	0									0
Juez Ejecutor	0	0	0	0									0
Anulado	0	0	0	0									0
Corregiduría	0	0	0	0									0
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	133	74	88	145	0	0	0	0	0	0	0	0	440
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0									0
Resoluciones notificadas	247	206	245	195									893
Citaciones	206	267	290	278									1041
Notas entregadas	0	0	0	0									0
Edicto de puerta	5	15	30	8									58
Inspección Ocular	1	0	0	3									4
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	459	488	565	484	0	0	0	0	0	0	0	0	1996
Quejas abandonadas por el consumidor	0	0	0	4									4
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0									0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0									0
Quejas en desacato	52	33	25	15									125
Apelación de regionales	0	0	0	0									0
Expedientes en apelación	7	10	16	9									42
Audiencias programadas	305	278	267	275									1125
Audiencias celebradas	61	57	47	63									228
Quejas archivadas	150	73	86	174									483
Temporal Juzgado Ejecutor	10	13	4	16									43
Temporal Ministerio Público	1	0	0	0									1
Temporal Pendiente Notificación	0	6	0	7									13
Temporal Corregiduría	0	0	0	0									0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - abril 2018	6	9	18	40									40
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - abril 2018	7	13	29	35									35
Entrevistas	1	1	0	1									3
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	82,237.42	57,701.00	117,880.27	80,239.53									338,058.22