

CUADRO 4
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	104	105	111	101									421
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0									0
Quejas atendidas de Regionales	26	21	14	20									81
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	1	1	1									5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0									0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	132	127	126	122									507
Resolución que ordena devolución de dinero	5	5	3	8									21
Resolución que no se accede a la pretensión	4	2	0	12									18
Resolución que ordena reemplazar el bien	4	0	3	1									8
Resolución que ordena reparar el bien	2	3	3	4									12
Resolución inhibitoria	0	0	0	2									2
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	0	0	1	0									1
Desistimiento	18	21	20	22									81
Desistimiento con devolución de dinero	19	15	25	12									71
Pendiente de constancia de desistimiento	1	4	5	1									11
Acuerdo audiencia varios	22	15	18	18									73
Acuerdo	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	8	16	14	11									49
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	1	1	0									2
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia de reemplazo	6	4	5	5									20
Acuerdo audiencia de reparación	5	4	4	5									18
Transacción extrajudicial	3	5	4	7									19
Caducidad de la instancia	0	0	2	2									4
Ordena corrección	0	0	0	0									0
Ministerio Público	0	1	2	2									5
Juez Ejecutor	0	0	0	0									0
Anulado	0	0	0	0									0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	8	2	11	7									28
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	105	98	121	119									443
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0									0
Resoluciones notificadas	217	167	211	246									841
Citaciones	320	311	257	267									1155
Notas entregadas	0	0	0	0									0
Edicto de puerta	19	5	10	9									43
Inspección Ocular	0	2	1	0									3
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	556	485	479	522									2042
Quejas abandonadas por el consumidor	0	1	2	0									3
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0									0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0									0
Quejas en desacato	28	15	11	44									98
Apelación de regionales	0	0	0	0									0
Expedientes en apelación	19	12	4	8									43
Audiencias programadas	239	301	227	258									1025
Audiencias celebradas	54	66	74	55									249
Quejas archivadas	103	111	137	104									455
Temporal Juzgado Ejecutor	18	6	12	24									60
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0									0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	8									8
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0									0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de abril 2019	12	17	23	34									34
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de abril 2019	11	18	24	37									37
Entrevistas	1	1	1	1									4
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	91,983.48	97,801.53	103,209.48	91,830.37									384,824.86