

CUADRO 8
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	120	93	160	159	149	121	149	137					1088
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas atendidas de Regionales	13	8	21	17	23	25	21	22					150
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	1	2	2	2	3	3	5	0					18
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0					0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	134	103	183	178	175	149	175	159					1256
Resolución que ordena devolución de dinero	13	1	8	3	11	16	20	16					88
Resolución que no se accede a la pretensión	3	0	0	2	2	5	5	3					20
Resolución que ordena reemplazar el bien	2	0	2	3	2	10	11	2					32
Resolución que ordena reparar el bien	0	0	2	0	4	6	1	5					18
Resolución inhibitoria	1	0	2	2	3	3	3	0					14
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0	0	1	0	1					2
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resoluciones varias	2	1	0	1	1	0	1	2					8
Desistimiento	25	26	29	18	34	18	20	23					193
Desistimiento con devolución de dinero	22	19	18	15	10	10	22	18					134
Pendiente de constancia de desistimiento	7	18	7	14	4	7	10	5					72
Acuerdo audiencia varios	26	11	28	13	22	56	68	45					269
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	14	13	15	16	10	19	14	22					123
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	0	0	1	1	2	1	0					6
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Acuerdo audiencia de reemplazo	7	3	10	7	4	5	7	5					48
Acuerdo audiencia de reparación	11	4	3	3	6	2	1	4					34
Transacción extrajudicial	6	4	3	4	4	2	8	8					39
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	1	0	1	0					2
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Ministerio Público	5	2	9	2	4	6	0	1					29
Juez Ejecutor	2	14	8	4	3	3	0	0					34
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Corregiduría	6	6	9	3	6	8	0	0					38
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	153	122	153	111	132	179	193	160					1203
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resoluciones notificadas	123	108	192	109	183	171	156	216					1258
Citaciones	252	185	230	170	268	281	275	274					1935
Notas entregadas	1	0	0	0	0	0	0	0					1
Edicto de puerta	0	2	11	9	15	36	12	16					101
Inspección Ocular	0	0	0	0	1	0	1	0					2
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	376	295	433	288	467	488	444	506					3297
Quejas abandonadas por el consumidor	5	6	5	3	5	3	3	0					30
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas en desacato	4	7	21	16	20	12	18	50					148
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Expedientes en apelación	0	22	16	6	12	7	4	28					95
Audiencias programadas	260	250	258	201	261	402	354	361					2347
Audiencias celebradas	52	47	53	36	64	112	105	91					560
Quejas archivadas	152	153	162	129	122	170	165	157					1210
Temporal Juzgado Ejecutor		7	15	10	7	8	2	3					52
Temporal Ministerio Público		1	9	2	2	6	3	4					27
Temporal Corregiduría		0	9	1	6	8	0	0					24
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - agosto 2017	45	49	69	33	48	52	55	78					78
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - agosto 2017				36	52	79	101	118					118
Entrevistas	2	0	1	1	0	2	1	0					7
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	82,893.16	57,533.19	81,012.19	87,384.69	59,273.78	67,926.15	79,485.98	86,534.02					602,043.16

fuelle: ACODECO