

**CUADRO 12**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: DICIEMBRE 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	173	134	126	98	153	1568
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	38	15	22	19	11	17	17	30	19	21	18	21	248
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	5	2	2	0	2	0	1	1	1	0	0	0	14
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	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>204</b>	<b>154</b>	<b>147</b>	<b>116</b>	<b>174</b>	<b>1830</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	18	6	8	6	8	4	25	2	14	7	5	4	107
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	0	2	3	1	6	3	3	3	1	1	25
Resolución que ordena reemplazar el bien	6	13	10	7	9	5	11	1	6	2	2	1	73
Resolución que ordena reparar el bien	9	1	5	2	4	3	7	0	5	3	1	0	40
Resolución inhibitoria	2	2	1	2	0	3	4	5	1	3	2	0	25
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resolución que inadmite la queja	2	3	1	1	0	0	1	2	0	0	1	0	11
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resoluciones varias	2	2	0	1	6	2	3	1	3	3	0	0	23
Desistimiento	46	31	44	34	24	24	38	29	24	28	33	39	394
Desistimiento con devolución de dinero	25	14	27	31	19	23	21	27	21	19	19	22	268
Pendiente de constancia de desistimiento	18	20	6	7	11	18	8	2	7	2	3	14	116
Acuerdo audiencia varios	21	21	25	41	18	21	28	23	27	21	31	19	296
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	15	9	12	18	8	7	17	14	16	9	13	7	145
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	1	3	2	0	1	1	0	0	1	0	1	11
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
Acuerdo audiencia de reemplazo	4	5	5	17	6	9	3	6	7	5	8	5	80
Acuerdo audiencia de reparación	7	5	5	12	6	6	6	5	8	2	3	5	70
Transacción extrajudicial	1	3	3	1	1	5	4	5	11	20	12	6	72
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ministerio Público	10	5	1	0	1	2	2	2	0	4	1	0	28
Juez Ejecutor	3	1	2	11	5	2	4	11	2	2	3	5	51
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corregiduría	2	3	0	0	1	4	0	0	0	1	2	1	14
<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>139</b>	<b>156</b>	<b>135</b>	<b>141</b>	<b>130</b>	<b>1852</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	86	81	72	112	145	192	213	135	125	133	66	51	1411
Citaciones	272	227	249	256	253	338	286	340	329	326	184	276	3336
Notas entregadas	1	0	5	5	0	1	1	1	0	0	0	2	16
Edicto de puerta	5	1	1	15	2	9	17	8	3	3	1	0	65
Inspección Ocular	0	2	3	0	0	0	0	0	0	4	1	0	10
<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>484</b>	<b>457</b>	<b>466</b>	<b>252</b>	<b>329</b>	<b>4838</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	34	5	0	9	4	6	8	5	7	2	1	6	87
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas en desacato	37	47	7	49	43	34	32	25	37	45	17	9	382
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Expedientes en apelación	4	5	14	16	19	6	9	8	8	10	10	2	111
Audiencias programadas	332	344	316	292	380	270	321	355	355	307	218	253	3743
Audiencias celebradas	74	84	69	73	69	51	76	71	71	80	36	46	800
Quejas archivadas	259	155	157	208	130	151	154	150	152	144	146	151	1957
Quejas en Desacato Ley 45 de enero a diciembre 2016	10	35	58	72	73	112	147	160	211	249	260	292	292
Entrevistas	0	2	2	2	1	2	2	0	2	2	1	1	17
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</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>84.126,35</b>	<b>79.007,50</b>	<b>77.023,93</b>	<b>59.438,58</b>	<b>90.448,12</b>	<b>990.774,72</b>

fuente: ACODECO