

**CUADRO 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO 2018**

DETALLE	MES												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas recibidas	133												133
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0												0
Quejas atendidas de Regionales	21												21
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2												2
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0												0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>156</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>156</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	4												4
Resolución que no se accede a la pretensión	0												0
Resolución que ordena reemplazar el bien	0												0
Resolución que ordena reparar el bien	1												1
Resolución inhibitoria	3												3
Resolución que decreta sustracción de materia	0												0
Resolución condenar	0												0
Resolución que inadmite la queja	1												1
Declara Resuelto	0												0
Resoluciones varias	0												0
Desistimiento	33												33
Desistimiento con devolución de dinero	26												26
Pendiente de constancia de desistimiento	9												9
Acuerdo audiencia varios	21												21
Acuerdo	0												0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10												10
Acuerdo audiencia entrega de bien	4												4
Acuerdo de aclaración	0												0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14												14
Acuerdo audiencia de reparación	3												3
Transacción extrajudicial	3												3
Caducidad de la instancia	1												1
Ordena corrección	0												0
Ministerio Público	0												0
Juez Ejecutor	0												0
Anulado	0												0
Corregiduría	0												0
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>133</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0												0
Resoluciones notificadas	247												247
Citaciones	206												206
Notas entregadas	0												0
Edicto de puerta	5												5
Inspección Ocular	1												1
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>459</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>459</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	0												0
Quejas remitidas a conciliación	0												0
Quejas remitidas a investigación	0												0
Quejas en desacato	52												52
Apelación de regionales	0												0
Expedientes en apelación	7												7
Audiencias programadas	305												305
Audiencias celebradas	61												61
Quejas archivadas	150												150
Temporal Juzgado Ejecutor	10												10
Temporal Ministerio Público	1												1
Temporal Corregiduría	0												0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero 2018	6												6
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero 2018	7												7
Entrevistas	1												1
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>82,237.42</b>												<b>82,237.42</b>