

**CUADRO 2**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018**

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	133	88											221
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0											0
Quejas atendidas de Regionales	21	16											37
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	0											2
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0											0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>156</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>260</b>						
Resolución que ordena devolución de dinero	4	6											10
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2											2
Resolución que ordena reemplazar el bien	0	2											2
Resolución que ordena reparar el bien	1	1											2
Resolución inhibitoria	3	0											3
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0											0
Resolución condenar	0	0											0
Resolución que inadmite la queja	1	0											1
Declara Resuelto	0	0											0
Resoluciones varias	0	0											0
Desistimiento	33	16											49
Desistimiento con devolución de dinero	26	15											41
Pendiente de constancia de desistimiento	9	7											16
Acuerdo audiencia varios	21	12											33
Acuerdo	0	0											0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10	8											18
Acuerdo audiencia entrega de bien	4	1											5
Acuerdo de aclaración	0	0											0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14	1											15
Acuerdo audiencia de reparación	3	1											4
Transacción extrajudicial	3	1											4
Caducidad de la instancia	1	1											2
Ordena corrección	0	0											0
Ministerio Público	0	0											0
Juez Ejecutor	0	0											0
Anulado	0	0											0
Corregiduría	0	0											0
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>133</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>207</b>						
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0											0
Resoluciones notificadas	247	206											453
Citaciones	206	267											473
Notas entregadas	0	0											0
Edicto de puerta	5	15											20
Inspección Ocular	1	0											1
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>459</b>	<b>488</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>947</b>						
Quejas abandonadas por el consumidor	0	0											0
Quejas remitidas a conciliación	0	0											0
Quejas remitidas a investigación	0	0											0
Quejas en desacato	52	33											85
Apelación de regionales	0	0											0
Expedientes en apelación	7	10											17
Audiencias programadas	305	278											583
Audiencias celebradas	61	57											118
Quejas archivadas	150	73											223
Temporal Juzgado Ejecutor	10	13											23
Temporal Ministerio Público	1	0											1
Temporal Pendiente Notificación	0	6											6
Temporal Corregiduría	0	0											0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - febrero 2018	6	9											9
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - febrero 2018	7	13											13
Entrevistas	1	1											2
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>82,237.42</b>	<b>57,701.00</b>											<b>139,938.42</b>