

CUADRO 1
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											209
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0											0
Quejas atendidas de Regionales	26	21											47
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	1											3
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0											0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	132	127											259
Resolución que ordena devolución de dinero	5	5											10
Resolución que no se accede a la pretensión	4	2											6
Resolución que ordena reemplazar el bien	4	0											4
Resolución que ordena reparar el bien	2	3											5
Resolución inhibitoria	0	0											0
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0											0
Resolución condenar	0	0											0
Resolución que inadmite la queja	0	0											0
Declara Resuelto	0	0											0
Resoluciones varias	0	0											0
Desistimiento	18	21											39
Desistimiento con devolución de dinero	19	15											34
Pendiente de constancia de desistimiento	1	4											5
Acuerdo audiencia varios	22	15											37
Acuerdo	0	0											0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	8	16											24
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	1											1
Acuerdo de aclaración	0	0											0
Acuerdo audiencia de reemplazo	6	4											10
Acuerdo audiencia de reparación	5	4											9
Transacción extrajudicial	3	5											8
Caducidad de la instancia	0	0											0
Ordena corrección	0	0											0
Ministerio Público	0	1											1
Juez Ejecutor	0	0											0
Anulado	0	0											0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	8	2											10
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	105	98											203
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0											0
Resoluciones notificadas	217	167											384
Citaciones	320	311											631
Notas entregadas	0	0											0
Edicto de puerta	19	5											24
Inspección Ocular	0	2											2
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	556	485											1041
Quejas abandonadas por el consumidor	0	1											1
Quejas remitidas a conciliación	0	0											0
Quejas remitidas a investigación	0	0											0
Quejas en desacato	28	15											43
Apelación de regionales	0	0											0
Expedientes en apelación	19	12											31
Audiencias programadas	239	301											540
Audiencias celebradas	54	66											120
Quejas archivadas	103	111											214
Temporal Juzgado Ejecutor	18	6											24
Temporal Ministerio Público	0	0											0
Temporal Pendiente Notificación	0	0											0
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0											0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de febrero 2019	12	17											17
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de febrero 2019	11	18											18
Entrevistas	1	1											2
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	91,983.48	97,801.53											189,785.01