

CUADRO 3
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2017

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	120	93	160										373
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0										0
Quejas atendidas de Regionales	13	8	21										42
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	1	2	2										5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0										0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	134	103	183										420
Resolución que ordena devolución de dinero	13	1	8										22
Resolución que no se accede a la pretensión	3	0	0										3
Resolución que ordena reemplazar el bien	2	0	2										4
Resolución que ordena reparar el bien	0	0	2										2
Resolución inhibitoria	1	0	2										3
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0										0
Resolución condenar	0	0	0										0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0										0
Declara Resuelto	0	0	0										0
Resoluciones varias	2	1	0										3
Desistimiento	25	26	29										80
Desistimiento con devolución de dinero	22	19	18										59
Pendiente de constancia de desistimiento	7	18	7										32
Acuerdo audiencia varios	26	11	28										65
Acuerdo	0	0	0										0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	14	13	15										42
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	0	0										1
Acuerdo de aclaración	0	0	0										0
Acuerdo audiencia de reemplazo	7	3	10										20
Acuerdo audiencia de reparación	11	4	3										18
Transacción extrajudicial	6	4	3										13
Caducidad de la instancia	0	0	0										0
Ordena corrección	0	0	0										0
Ministerio Público	5	2	9										16
Juez Ejecutor	2	14	8										24
Anulado	0	0	0										0
Corregiduría	6	6	9										21
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	153	122	153										428
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0										0
Resoluciones notificadas	123	108	192										423
Citaciones	252	185	230										667
Notas entregadas	1	0	0										1
Edicto de puerta	0	2	11										13
Inspección Ocular	0	0	0										0
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	376	295	433										1104
Quejas abandonadas por el consumidor	5	6	5										16
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0										0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0										0
Quejas en desacato	4	7	21										32
Apelación de regionales	0	0	0										0
Expedientes en apelación	0	22	16										38
Audiencias programadas	260	250	258										768
Audiencias celebradas	52	47	53										152
Quejas archivadas	152	153	162										467
Temporal Juzgado Ejecutor		7	15										22
Temporal Ministerio Público		1	9										10
Temporal Corregiduría		0	9										9
Quejas en Desacato Ley 45 de enero - marzo 2017	45	49	69										163
Entrevistas	2	0	1										3
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	82,893.16	57,533.19	81,012.19										221,438.54

fuelle: ACODECO