

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	111										320
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0										0
Quejas atendidas de Regionales	26	21	14										61
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	1	1										4
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0										0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	132	127	126										385
Resolución que ordena devolución de dinero	5	5	3										13
Resolución que no se accede a la pretensión	4	2	0										6
Resolución que ordena reemplazar el bien	4	0	3										7
Resolución que ordena reparar el bien	2	3	3										8
Resolución inhibitoria	0	0	0										0
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	0	0	1										1
Desistimiento	18	21	20										59
Desistimiento con devolución de dinero	19	15	25										59
Pendiente de constancia de desistimiento	1	4	5										10
Acuerdo audiencia varios	22	15	18										55
Acuerdo	0	0	0										0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	8	16	14										38
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	1	1										2
Acuerdo de aclaración	0	0	0										0
Acuerdo audiencia de reemplazo	6	4	5										15
Acuerdo audiencia de reparación	5	4	4										13
Transacción extrajudicial	3	5	4										12
Caducidad de la instancia	0	0	2										2
Ordena corrección	0	0	0										0
Ministerio Público	0	1	2										3
Juez Ejecutor	0	0	0										0
Anulado	0	0	0										0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	8	2	11										21
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	105	98	121										324
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0										0
Resoluciones notificadas	217	167	211										595
Citaciones	320	311	257										888
Notas entregadas	0	0	0										0
Edicto de puerta	19	5	10										34
Inspección Ocular	0	2	1										3
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	556	485	479										1520
Quejas abandonadas por el consumidor	0	1	2										3
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0										0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0										0
Quejas en desacato	28	15	11										54
Apelación de regionales	0	0	0										0
Expedientes en apelación	19	12	4										35
Audiencias programadas	239	301	227										767
Audiencias celebradas	54	66	74										194
Quejas archivadas	103	111	137										351
Temporal Juzgado Ejecutor	18	6	12										36
Temporal Ministerio Público	0	0	0										0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0										0
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0										0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de febrero 2019	12	17	23										23
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de febrero 2019	11	18	24										24
Entrevistas	1	1	1										3
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	91,983.48	97,801.53	103,209.48										292,994.49