

CUADRO 5
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2017

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	120	93	160	159	149								681
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0								0
Quejas atendidas de Regionales	13	8	21	17	23								82
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	1	2	2	2	3								10
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0								0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	134	103	183	178	175								773
Resolución que ordena devolución de dinero	13	1	8	3	11								36
Resolución que no se accede a la pretensión	3	0	0	2	2								7
Resolución que ordena reemplazar el bien	2	0	2	3	2								9
Resolución que ordena reparar el bien	0	0	2	0	4								6
Resolución inhibitoria	1	0	2	2	3								8
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0								0
Resolución condenar	0	0	0	0	0								0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0	0								0
Declara Resuelto	0	0	0	0	0								0
Resoluciones varias	2	1	0	1	1								5
Desistimiento	25	26	29	18	34								132
Desistimiento con devolución de dinero	22	19	18	15	10								84
Pendiente de constancia de desistimiento	7	18	7	14	4								50
Acuerdo audiencia varios	26	11	28	13	22								100
Acuerdo	0	0	0	0	0								0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	14	13	15	16	10								68
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	0	0	1	1								3
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0								0
Acuerdo audiencia de reemplazo	7	3	10	7	4								31
Acuerdo audiencia de reparación	11	4	3	3	6								27
Transacción extrajudicial	6	4	3	4	4								21
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	1								1
Ordena corrección	0	0	0	0	0								0
Ministerio Público	5	2	9	2	4								22
Juez Ejecutor	2	14	8	4	3								31
Anulado	0	0	0	0	0								0
Corregiduría	6	6	9	3	6								30
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	153	122	153	111	132								671
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0								0
Resoluciones notificadas	123	108	192	109	183								715
Citaciones	252	185	230	170	268								1105
Notas entregadas	1	0	0	0	0								1
Edicto de puerta	0	2	11	9	15								37
Inspección Ocular	0	0	0	0	1								1
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	376	295	433	288	467								1859
Quejas abandonadas por el consumidor	5	6	5	3	5								24
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0								0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0								0
Quejas en desacato	4	7	21	16	20								68
Apelación de regionales	0	0	0	0	0								0
Expedientes en apelación	0	22	16	6	12								56
Audiencias programadas	260	250	258	201	261								1230
Audiencias celebradas	52	47	53	36	64								252
Quejas archivadas	152	153	162	129	122								718
Temporal Juzgado Ejecutor		7	15	10	7								39
Temporal Ministerio Público		1	9	2	2								14
Temporal Corregiduría		0	9	1	6								16
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - mayo 2017	45	49	69	33	48								48
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - mayo 2017				36	52								52
Entrevistas	2	0	1	1	0								4
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	82,893.16	57,533.19	81,012.19	87,384.69	59,273.78								368,097.01