

CUADRO 5
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	101	110								531
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0								0
Quejas atendidas de Regionales	26	21	14	20	18								99
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	1	1	1	2								7
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0								0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	132	127	126	122	130								637
Resolución que ordena devolución de dinero	5	5	3	8	12								33
Resolución que no se accede a la pretensión	4	2	0	12	0								18
Resolución que ordena reemplazar el bien	4	0	3	1	4								12
Resolución que ordena reparar el bien	2	3	3	4	4								16
Resolución inhibitoria	0	0	0	2	0								2
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	0	0	1	0	3								4
Desistimiento	18	21	20	22	20								101
Desistimiento con devolución de dinero	19	15	25	12	18								89
Pendiente de constancia de desistimiento	1	4	5	1	8								19
Acuerdo audiencia varios	22	15	18	18	18								91
Acuerdo	0	0	0	0	0								0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	8	16	14	11	12								61
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	1	1	0	1								3
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	1								1
Acuerdo audiencia de reemplazo	6	4	5	5	7								27
Acuerdo audiencia de reparación	5	4	4	5	7								25
Transacción extrajudicial	3	5	4	7	1								20
Caducidad de la instancia	0	0	2	2	0								4
Ordena corrección	0	0	0	0	0								0
Ministerio Público	0	1	2	2	0								5
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0								0
Anulado	0	0	0	0	0								0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	8	2	11	7	2								30
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	105	98	121	119	118								561
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0								0
Resoluciones notificadas	217	167	211	246	150								991
Citaciones	320	311	257	267	258								1413
Notas entregadas	0	0	0	0	0								0
Edicto de puerta	19	5	10	9	31								74
Inspección Ocular	0	2	1	0	1								4
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	556	485	479	522	440								2482
Quejas abandonadas por el consumidor	0	1	2	0	5								8
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0								0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0								0
Quejas en desacato	28	15	11	44	20								118
Apelación de regionales	0	0	0	0	0								0
Expedientes en apelación	19	12	4	8	8								51
Audiencias programadas	239	301	227	258	295								1320
Audiencias celebradas	54	66	74	55	81								330
Quejas archivadas	103	111	137	104	115								570
Temporal Juzgado Ejecutor	18	6	12	24	11								71
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0								0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	8	1								9
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0								0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de mayo 2019	12	17	23	34	40								40
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de mayo 2019	11	18	24	37	55								55
Entrevistas	1	1	1	1	1								5
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	91,983.48	97,801.53	103,209.48	91,830.37	79,346.51								464,171.37