

**CUADRO 9**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	120	93	160	159	149	121	149	137	116				1204
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas atendidas de Regionales	13	8	21	17	23	25	21	22	18				168
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	1	2	2	2	3	3	5	0	1				19
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>134</b>	<b>103</b>	<b>183</b>	<b>178</b>	<b>175</b>	<b>149</b>	<b>175</b>	<b>159</b>	<b>135</b>				<b>1391</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	13	1	8	3	11	16	20	16	10				98
Resolución que no se accede a la pretensión	3	0	0	2	2	5	5	3	5				25
Resolución que ordena reemplazar el bien	2	0	2	3	2	10	11	2	6				38
Resolución que ordena reparar el bien	0	0	2	0	4	6	1	5	1				19
Resolución inhibitoria	1	0	2	2	3	3	3	0	1				15
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0	0	1	0	1	0				2
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones varias	2	1	0	1	1	0	1	2	2				10
Desistimiento	25	26	29	18	34	18	20	23	24				217
Desistimiento con devolución de dinero	22	19	18	15	10	10	22	18	22				156
Pendiente de constancia de desistimiento	7	18	7	14	4	7	10	5	13				85
Acuerdo audiencia varios	26	11	28	13	22	56	68	45	35				304
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	14	13	15	16	10	19	14	22	17				140
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	0	0	1	1	2	1	0	2				8
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia de reemplazo	7	3	10	7	4	5	7	5	18				66
Acuerdo audiencia de reparación	11	4	3	3	6	2	1	4	6				40
Transacción extrajudicial	6	4	3	4	4	2	8	8	2				41
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	1	0	1	0	0				2
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ministerio Público	5	2	9	2	4	6	0	1	0				29
Juez Ejecutor	2	14	8	4	3	3	0	0	0				34
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Corregiduría	6	6	9	3	6	8	0	0	0				38
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>153</b>	<b>122</b>	<b>153</b>	<b>111</b>	<b>132</b>	<b>179</b>	<b>193</b>	<b>160</b>	<b>164</b>				<b>1367</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones notificadas	123	108	192	109	183	171	156	216	244				1502
Citaciones	252	185	230	170	268	281	275	274	220				2155
Notas entregadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1
Edicto de puerta	0	2	11	9	15	36	12	16	34				135
Inspección Ocular	0	0	0	0	1	0	1	0	2				4
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>376</b>	<b>295</b>	<b>433</b>	<b>288</b>	<b>467</b>	<b>488</b>	<b>444</b>	<b>506</b>	<b>500</b>				<b>3797</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	5	6	5	3	5	3	3	0	0				30
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas en desacato	4	7	21	16	20	12	18	50	18				166
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Expedientes en apelación	0	22	16	6	12	7	4	28	21				116
Audiencias programadas	260	250	258	201	261	402	354	361	259				2606
Audiencias celebradas	52	47	53	36	64	112	105	91	64				624
Quejas archivadas	152	153	162	129	122	170	165	157	162				1372
Temporal Juzgado Ejecutor		7	15	10	7	8	2	3	9				61
Temporal Ministerio Público		1	9	2	2	6	3	4	9				36
Temporal Corregiduría		0	9	1	6	8	0	0	3				27
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - septiembre 2017	45	49	69	33	48	52	55	78	89				89
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - septiembre 2017				36	52	79	101	118	124				124
Entrevistas	2	0	1	1	0	2	1	0	2				9
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)</b>	<b>82.893,16</b>	<b>57.533,19</b>	<b>81.012,19</b>	<b>87.384,69</b>	<b>59.273,78</b>	<b>67.926,15</b>	<b>79.485,98</b>	<b>86.534,02</b>	<b>58.596,76</b>				<b>660.639,92</b>

fuelle: ACODECO