

**CUADRO 9**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018**

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	133	88	141	89	130	95	105	126	123				1030
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas atendidas de Regionales	21	16	17	15	15	9	14	17	18				142
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	0	1	0	1	0	3	3	1				11
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>156</b>	<b>104</b>	<b>159</b>	<b>104</b>	<b>146</b>	<b>104</b>	<b>122</b>	<b>146</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1183</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	4	6	8	7	19	17	9	8	8				86
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	1	2	7	7	2	20	5				46
Resolución que ordena reemplazar el bien	0	2	4	2	2	3	4	5	3				25
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	2	3	4	6	8	4	3				32
Resolución inhibitoria	3	0	1	1	1	0	1	0	0				7
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	1	1				2
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución que inadmite la queja	1	0	1	0	0	0	0	0	0				2
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones varias	0	0	2	0	0	0	2	8	4				16
Desistimiento	33	16	6	24	15	15	19	19	24				171
Desistimiento con devolución de dinero	26	15	16	31	19	26	20	20	18				191
Pendiente de constancia de desistimiento	9	7	13	12	14	6	10	11	12				94
Acuerdo audiencia varios	21	12	10	23	20	11	25	20	18				160
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10	8	8	15	11	22	9	12	17				112
Acuerdo audiencia entrega de bien	4	1	1	4	0	0	0	0	0				10
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14	1	8	13	5	8	4	10	1				64
Acuerdo audiencia de reparación	3	1	4	7	3	5	2	1	3				29
Transacción extrajudicial	3	1	1	1	2	4	3	5	4				24
Caducidad de la instancia	1	1	2	0	0	2	0	3	0				9
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ministerio Público	0	0	0	0	0	12	15	12	23				62
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	1	1	7	9	1				19
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>133</b>	<b>74</b>	<b>88</b>	<b>145</b>	<b>123</b>	<b>145</b>	<b>140</b>	<b>168</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1161</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones notificadas	247	206	245	195	267	287	273	281	245				2246
Citaciones	206	267	290	278	287	315	286	285	300				2514
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Edicto de puerta	5	15	30	8	12	18	26	24	38				176
Inspección Ocular	1	0	0	3	0	3	2	1	0				10
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>459</b>	<b>488</b>	<b>565</b>	<b>484</b>	<b>566</b>	<b>623</b>	<b>587</b>	<b>591</b>	<b>583</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4946</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	0	0	0	4	4	0	3	2	5				18
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	52	33	25	15	30	17	33	27	29				261
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Expedientes en apelación	7	10	16	9	5	12	9	21	9				98
Audiencias programadas	305	278	267	275	260	279	227	278	259				2428
Audiencias celebradas	61	57	47	63	60	53	66	53	47				507
Quejas archivadas	150	73	86	174	109	138	142	146	153				1171
Temporal Juzgado Ejecutor	10	13	4	16	11	15	13	20	10				112
Temporal Ministerio Público	1	0	0	0	4	0	0	0	0				5
Temporal Pendiente Notificación	0	6	0	7	2	1	3	1	1				21
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	4	0	0	0	0				0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - septiembre 2018	6	9	18	40	48	59	66	88	92				92
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - septiembre 2018	7	13	29	35	59	78	98	115	132				132
Entrevistas	1	1	0	1	1	0	1	0	2				7
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)</b>	<b>82,237.42</b>	<b>57,701.00</b>	<b>117,880.27</b>	<b>80,239.53</b>	<b>141,254.13</b>	<b>70,036.31</b>	<b>81,320.97</b>	<b>101,433.25</b>	<b>86,620.41</b>				<b>818,723.29</b>