

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 011-02/2018

### Requerimientos:

"Solicito que se me informen la cantidad de casos resueltos mes por mes, sobre cobros indebidos resueltos en avenimiento, conciliación u otra forma de gestión, desde enero del año 2013 al mes de enero de 2018."

### Respuesta:

Atenciones cerradas por el motivo de cobros, cargos y comisiones indebidas.  
De enero 2013 a enero 2018.

Tipo	Total
ene-13	796
feb-13	668
mar-13	651
abr-13	806
may-13	856
jun-13	647
jul-13	858
ago-13	568
sep-13	818
oct-13	703
nov-13	501
dic-13	386
ene-14	560
feb-14	484
mar-14	541
abr-14	414
may-14	542
jun-14	525
jul-14	605
ago-14	423
sep-14	497
oct-14	483
nov-14	459
dic-14	330
ene-15	433
feb-15	408
mar-15	462
abr-15	365
may-15	482
jun-15	511
jul-15	578
ago-15	356

sep-15	593
oct-15	632
nov-15	525
dic-15	480
ene-16	884
feb-16	1,137
mar-16	907
abr-16	1,009
may-16	1,000
jun-16	960
jul-16	991
ago-16	889
sep-16	857
oct-16	985
nov-16	903
dic-16	616
ene-17	654
feb-17	679
mar-17	827
abr-17	435
may-17	643
jun-17	587
jul-17	627
ago-17	439
sep-17	401
oct-17	376
nov-17	354
dic-17	265
ene-18	299
<b>Total</b>	<b>37,670</b>

#### **Aclaraciones:**

- La cantidad de casos recibidos incluye: asesorías, denuncias, derivaciones y gestiones que ingresaron en el periodo establecido.
- La cantidad de casos cerrados es un total diferente, pues incluye solamente denuncias y gestiones que se cerraron en el periodo establecido, independientemente de la fecha en que ingresaron. Cabe aclarar que las asesorías y derivaciones no tienen la característica de tener una fecha de solución, pues en las asesorías se brinda información de forma inmediata, y las derivaciones son remitidas a otras instituciones gubernamentales para ser resueltas por estas.
- Por lo anterior, no resulta pertinente calcular diferencias entre éstas dos series, pues el remanente es igual al total de asesorías y derivaciones, más las denuncias y gestiones que se cerraron en el periodo especificado, pero ingresaron antes, menos las denuncias y gestiones que se encuentran en proceso de resolución.

**Fuente:** Unidad de Análisis en Consumo y Mercados.