

INFORMACION ESTADISTICA TRIMESTRAL					
Detalle	Unidad de Medida	2009	2009	2009	2009
		05 Ene - 31Mar	01Abrl- 30 Jun	01 Jul - 30 Sept.	01 Oct. - 31 Dic
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	219	213		
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0		
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	34	23		
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	1	0		
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	1		
Total de quejas atendidas	expedientes	254	237		
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	18	23		
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	7	20		
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	11	16		
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	3	0		
Resolución inhibitoria	expedientes	5	3		
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	1	0		
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	4		
Resoluciones varias	expedientes	0	0		
Desistimiento	expedientes	104	54		
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	36	42		
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	62	47		
Acuerdo	expedientes	39	17		
Acuerdo de devolución	expedientes	26	19		
Acuerdo de reemplazo	expedientes	9	15		
Acuerdo de reparación	expedientes	0	4		
Transacción extrajudicial	expedientes	8	5		
Ministerio Público	expedientes	30	31		
Corregiduría	expedientes	12	12		
Total de quejas resueltas	expedientes	354	315		
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0		
Resoluciones notificadas	documentos	76	8		
Citaciones	documentos	619	419		
Notas entregadas	documentos	103	87		
Edicto de puerta	documentos	22	20		
Inspección ocular	expedientes	5	6		
Total de agentes económicos visitados	documentos	825	540		
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	10	14		
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	2	5		
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0		
Quejas en desacato	expedientes	33	30		
Apelación de regionales	expedientes	2	0		
Expedientes en apelación	expedientes	28	16		
Audiencias programadas	expedientes	523	465		
Audiencias celebradas	expedientes	114	108		
Quejas archivadas	expedientes	425	311		
Entrevistas	medios de comunicación	2	6		
Monto de las quejas	Balboas	B/. 126,413.35	B/.107,212.11		