

**INFORMACION ESTADISTICA TRIMESTRAL 2011**

<i>Detalle</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>3Ene-31Mar</i>	<i>1Abrl-30Jun</i>	<i>1Jul-30Sept.</i>	<i>1Oct.-31Dic</i>
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	438	448	470	
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	78	61	58	
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	2	4	0	
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	
<b>Total de quejas atendidas</b>	<b>expedientes</b>	<b>518</b>	<b>513</b>	<b>528</b>	
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	9	10	10	
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	12	12	11	
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	12	6	13	
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	8	2	9	
Resolución inhibitoria	expedientes	4	3	6	
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	1	0	1	
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	
Resolución que inadmite la queja	expedientes	3	2	3	
Declara Resuelto	expedientes	4	1	0	
Resoluciones varias	expedientes	0	0	1	
Desistimiento	expedientes	146	111	140	
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	80	71	75	
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	74	62	49	
Acuerdo	expedientes	75	98	53	
Acuerdo de devolución	expedientes	26	27	27	
Acuerdo de reemplazo	expedientes	29	26	23	
Acuerdo de reparación	expedientes	16	17	16	
Transacción extrajudicial	expedientes	32	20	36	
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	
Ordena Corrección	expedientes	2	0	1	
Ministerio Público	expedientes	24	8	16	
Anulado	expedientes	0	0	1	
Corregiduría	expedientes	2	6	3	
<b>Total de quejas resueltas</b>	<b>expedientes</b>	<b>559</b>	<b>482</b>	<b>494</b>	
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	
Resoluciones notificadas	documentos	150	47	99	
Citaciones	documentos	991	939	1044	
Notas entregadas	documentos	57	40	46	
Edicto de puerta	documentos	21	19	25	
Inspección Ocular	documentos	6	8	15	
<b>Total de agentes económicos visitados</b>	<b>documentos</b>	<b>1225</b>	<b>1053</b>	<b>1229</b>	
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	20	30	9	
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	2	0	0	
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	
Quejas en desacato	expedientes	48	33	44	
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	
Expedientes en apelación	expedientes	5	13	4	
Audiencias programadas	expedientes	1007	778	904	
Audiencias celebradas	expedientes	171	149	141	
Quejas archivadas	expedientes	573	541	488	
Entrevistas	medios de comunicación	3	12	9	
Monto de las quejas	balboas	B/.216,144.38	B/.234,444.77	B/.259,017.39	