

**INFORMACION ESTADISTICA MENSUAL 2011**

<i>Detalle</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>3/31 Ene</i>	<i>1/28 Feb</i>	<i>1/31 Mar</i>	<i>1/29 Abr</i>	<i>3/31 May</i>	<i>1/30 Jun</i>	<i>1/29 Jul</i>	<i>1/31 Ago</i>	<i>1/30 Sept</i>	<i>2/31 Oct</i>	<i>1/30 Nov</i>	<i>1/30 Dic</i>
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	177	143	118	127	158	163	170					
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	29	29	20	29	10	22	17					
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	1	1	0	3	0	1	0					
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
<b>Total de quejas atendidas</b>	<b>expedientes</b>	<b>207</b>	<b>173</b>	<b>138</b>	<b>159</b>	<b>168</b>	<b>186</b>	<b>187</b>					
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	0	8	1	6	2	2	1					
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	0	11	1	6	1	5	2					
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	0	10	2	1	2	3	2					
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	2	5	1	0	0	2	1					
Resolución inhibitoria	expedientes	2	2	0	0	0	3	1					
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	1	0	0	0	0	0					
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
Resolución que inadmite la queja	expedientes	1	1	1	1	1	0	1					
Declara Resuelto	expedientes	0	4	0	0	0	1	0					
Resoluciones varias	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
Desistimiento	expedientes	48	50	48	52	27	32	44					
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	22	26	32	23	24	24	31					
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	26	21	27	18	20	24	18					
Acuerdo	expedientes	25	23	27	30	37	31	22					
Acuerdo de devolución	expedientes	8	11	7	11	6	10	9					
Acuerdo de reemplazo	expedientes	11	6	12	9	9	8	3					
Acuerdo de reparación	expedientes	5	5	6	6	6	5	4					
Transacción extrajudicial	expedientes	10	12	10	8	6	6	9					
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
Ordena Corrección	expedientes	0	0	2	0	0	0	1					
Ministerio Público	expedientes	7	7	10	2	2	4	7					
Corregiduría	expedientes	0	1	1	3	2	1	2					
<b>Total de quejas resueltas</b>	<b>expedientes</b>	<b>167</b>	<b>204</b>	<b>188</b>	<b>176</b>	<b>145</b>	<b>161</b>	<b>158</b>					
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	0	0	0	0					
Resoluciones notificadas	documentos	63	19	68	30	9	8	9					
Citaciones	documentos	288	362	341	289	315	335	295					
Notas entregadas	documentos	17	29	11	9	18	13	20					
Edicto de puerta	documentos	1	11	9	8	4	7	6					
Inspección Ocular	documentos	2	0	4	4	3	1	0					
<b>Total de agentes económicos visitados</b>	<b>documentos</b>	<b>371</b>	<b>421</b>	<b>433</b>	<b>340</b>	<b>349</b>	<b>364</b>	<b>330</b>					
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	2	11	7	13	13	4	2					
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	1	1	0	0	0	0	0					
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
Quejas en desacato	expedientes	22	20	6	19	0	14	11					
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	0	0	0	0					
Expedientes en apelación	expedientes	2	2	1	7	1	5	0					
Audiencias programadas	expedientes	395	294	318	231	281	266	285					
Audiencias celebradas	expedientes	61	57	53	46	55	48	50					
Quejas archivadas	expedientes	181	190	202	207	167	167	169					
Entrevistas	medios de comunicación	2	1	0	4	4	4	3					
Monto de las quejas	balboas	B/.69,604.21	B/.78,799.71	B/.67,740.46	B/.59,643.62	B/.83,541.64	B/.91,259.51	B/.95,076.64					

### MONTO DE LAS QUEJAS

