

**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             |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas atendidas de CLICAC                     | expedientes             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas atendidas de Regionales                 | expedientes             | 29              | 29              | 20              | 29              | 10              | 22              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | expedientes             | 1               | 1               | 0               | 3               | 0               | 1               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio       | expedientes             | 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>      |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución que ordena devolución de dinero     | expedientes             | 0               | 8               | 1               | 6               | 2               | 2               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución que no se accede a la pretensión    | expedientes             | 0               | 11              | 1               | 6               | 1               | 5               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien       | expedientes             | 0               | 10              | 2               | 1               | 2               | 3               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución que ordena reparar el bien          | expedientes             | 2               | 5               | 1               | 0               | 0               | 2               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución inhibitoria                         | expedientes             | 2               | 2               | 0               | 0               | 0               | 3               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución que decreta sustracción de materia  | expedientes             | 0               | 1               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución Condenar                            | expedientes             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resolución que inadmite la queja               | expedientes             | 1               | 1               | 1               | 1               | 1               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Declara Resuelto                               | expedientes             | 0               | 4               | 0               | 0               | 0               | 1               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resoluciones varias                            | expedientes             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Desistimiento                                  | expedientes             | 48              | 50              | 48              | 52              | 27              | 32              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Desistimiento con devolución de dinero         | expedientes             | 22              | 26              | 32              | 23              | 24              | 24              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Pendiente de constancia de desistimiento       | expedientes             | 26              | 21              | 27              | 18              | 20              | 24              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Acuerdo  | expedientes             | 25              | 23              | 27              | 30              | 37              | 31              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Acuerdo de devolución                          | expedientes             | 8               | 11              | 7               | 11              | 6               | 10              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Acuerdo de reemplazo                           | expedientes             | 11              | 6               | 12              | 9               | 9               | 8               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Acuerdo de reparación                          | expedientes             | 5               | 5               | 6               | 6               | 6               | 5               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Transacción extrajudicial                      | expedientes             | 10              | 12              | 10              | 8               | 6               | 6               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Caducidad de la instancia                      | expedientes             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Ordena Corrección                              | expedientes             | 0               | 0               | 2               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Ministerio Público                             | expedientes             | 7               | 7               | 10              | 2               | 2               | 4               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Corregiduría                                   | expedientes             | 0               | 1               | 1               | 3               | 2               | 1               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| <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>      |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Notificaciones y citaciones entregadas         | documentos              | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Resoluciones notificadas                       | documentos              | 63              | 19              | 68              | 30              | 9               | 8               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Citaciones                                     | documentos              | 288             | 362             | 341             | 289             | 315             | 335             |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Notas entregadas                               | documentos              | 17              | 29              | 11              | 9               | 18              | 13              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Edicto de puerta                               | documentos              | 1               | 11              | 9               | 8               | 4               | 7               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Inspección Ocular                              | documentos              | 2               | 0               | 4               | 4               | 3               | 1               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| <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>      |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas abandonadas por el consumidor           | expedientes             | 2               | 11              | 7               | 13              | 13              | 4               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas remitidas a conciliación                | expedientes             | 1               | 1               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas remitidas a investigación               | expedientes             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas en desacato                             | expedientes             | 22              | 20              | 6               | 19              | 0               | 14              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Apelación de regionales                        | expedientes             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Expedientes en apelación                       | expedientes             | 2               | 2               | 1               | 7               | 1               | 5               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Audiencias programadas                         | expedientes             | 395             | 294             | 318             | 231             | 281             | 266             |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Audiencias celebradas                          | expedientes             | 61              | 57              | 53              | 46              | 55              | 48              |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Quejas archivadas                              | expedientes             | 181             | 190             | 202             | 207             | 167             | 167             |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| Entrevistas                                    | medios de comunicación  | 2               | 1               | 0               | 4               | 4               | 4               |                 |                 |                  |                 |                 |                 |
| 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    |                 |                 |                  |                 |                 |                 |