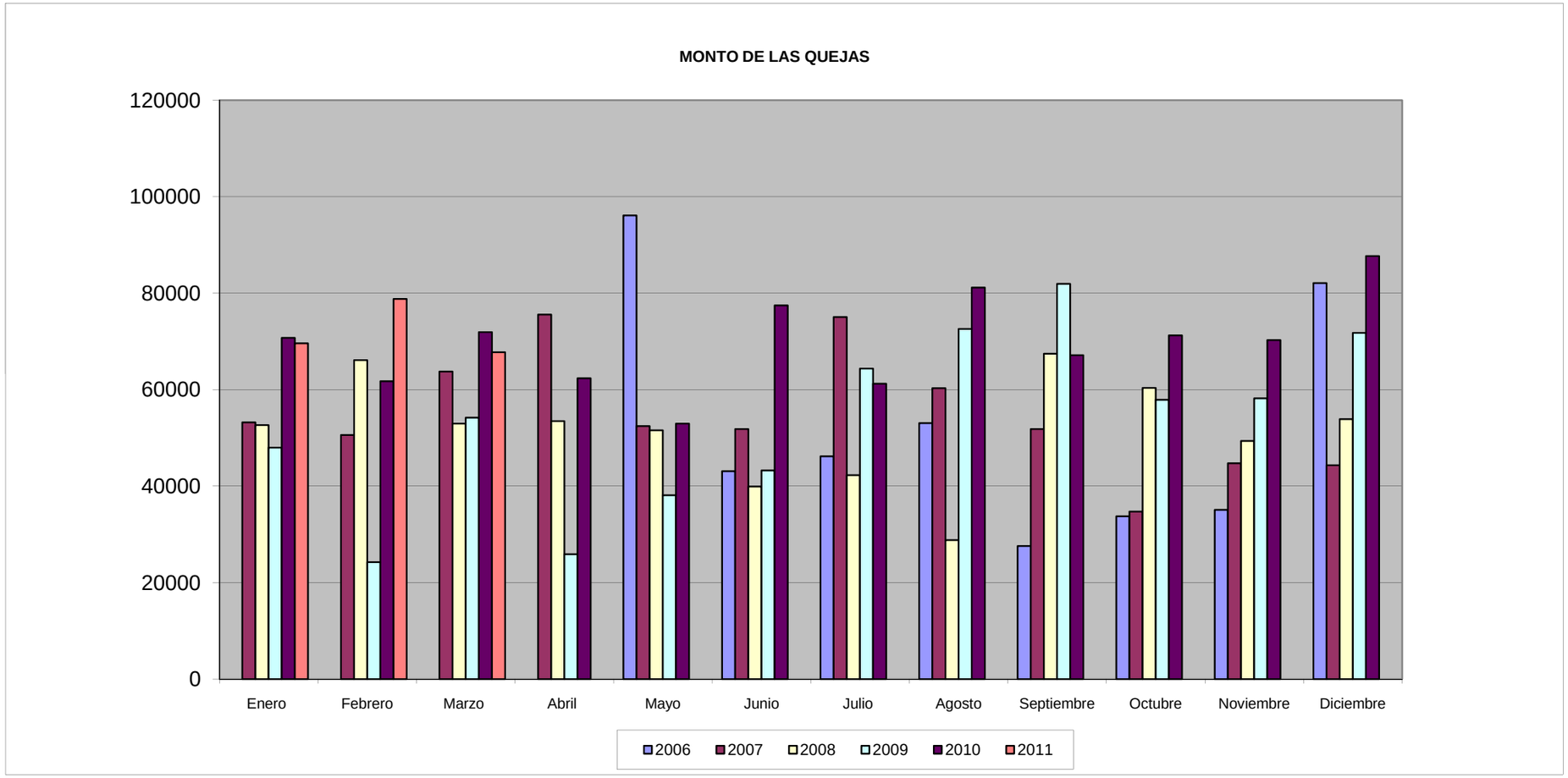
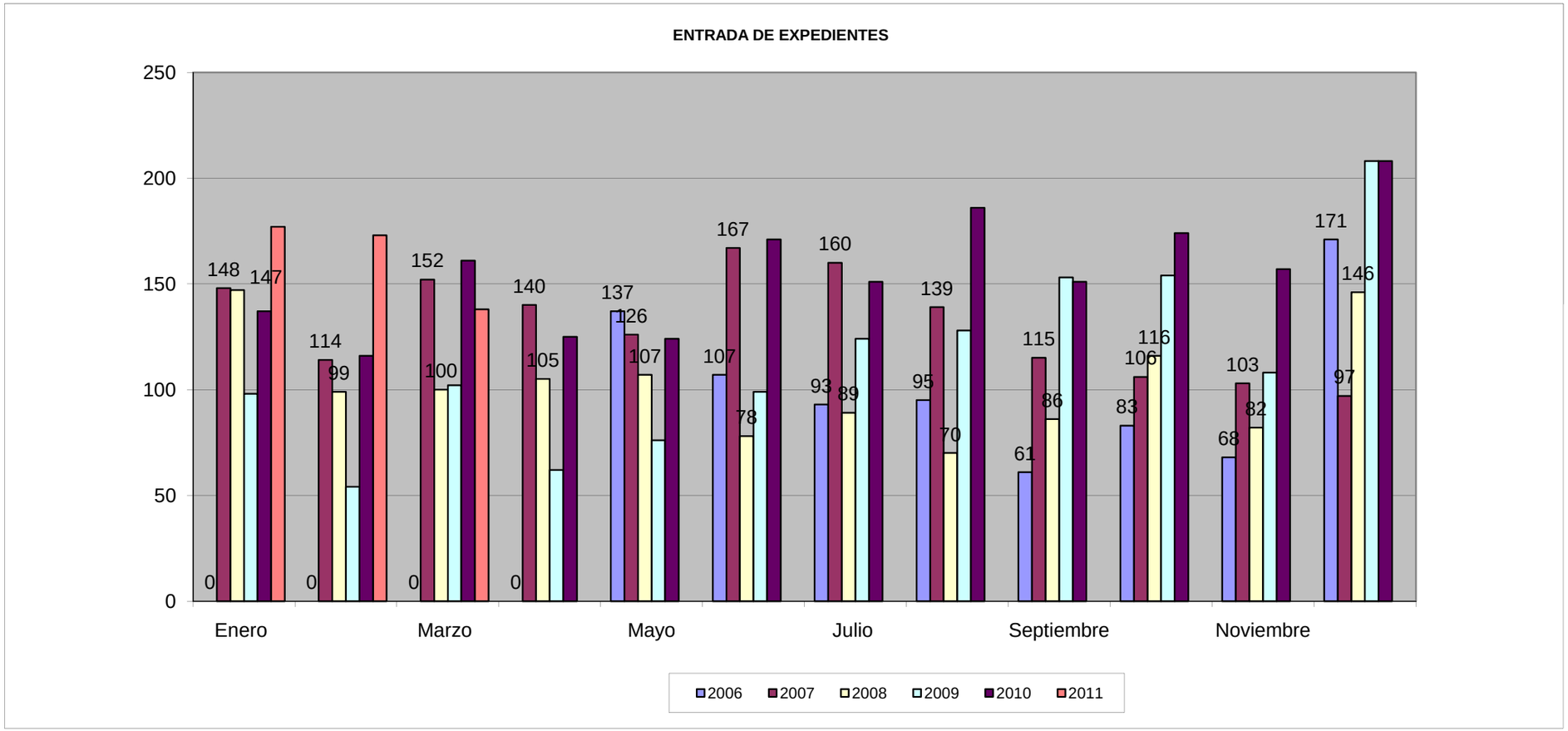
INFORMACION ESTADISTICA MENSUAL 2011													
Detalle	*Unidad de Medida*	*3/31 Ene*	*1/28 Feb*	*1/31 Mar*	*1/29 Abr*	***3/31 May***	*1/30 Jun*	*1/29 Jul*	*1/31 Ago*	*1/30 Sept*	*2/31 Oct*	*1/30 Nov*	*1/30 Dic*
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	177	143	118									
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0									
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	29	29	20									
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	1	1	0									
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0									
Total de quejas atendidas	**expedientes**	**207**	**173**	**138**									
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	0	8	1									
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	0	11	1									
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	0	10	2									
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	2	5	1									
Resolución inhibitoria	expedientes	2	2	0									
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	1	0									
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0									
Resolución que inadmite la queja	expedientes	1	1	1									
Declara Resuelto	expedientes	0	4	0									
Resoluciones varias	expedientes	0	0	0									
Desistimiento	expedientes	48	50	48									
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	22	26	32									
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	26	21	27									
Acuerdo	expedientes	25	23	27									
Acuerdo de devolución	expedientes	8	11	7									
Acuerdo de reemplazo	expedientes	11	6	12									
Acuerdo de reparación	expedientes	5	5	6									
Transacción extrajudicial	expedientes	10	12	10									
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0									
Ordena Correción	expedientes	0	0	2									
Ministerio Público	expedientes	7	7	10									
Corregiduría	expedientes	0	1	1									
Total de quejas resueltas	**expedientes**	**167**	**204**	**188**									
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0									
Resoluciones notificadas	documentos	63	19	68									
Citaciones	documentos	288	362	341									
Notas entregadas	documentos	17	29	11									
Edicto de puerta	documentos	1	11	9									
Inspección Ocular	documentos	2	0	4									
Total de agentes económicos visitados	**documentos**	**371**	**421**	**433**									
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	2	11	7									
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	1	1	0									
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0									
Quejas en desacato	expedientes	22	20	6									
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0									
Expedientes en apelación	expedientes	2	2	1									
Audiencias programadas	expedientes	395	294	318									
Audiencias celebradas	expedientes	61	57	53									
Quejas archivadas	expedientes	181	190	202									
Entrevistas	medios de comunicación	2	1	0									
Monto de las quejas	balboas	B/.69,604.21	B/.78,799.71	B/.67,740.46									


MONTO DE LAS QUEJAS
120000
100000
80000
60000
40000
20000
0
Enero
Febrero
Marzo
Abril
Mayo
Junio
Julio
Agosto
Septiembre
Octubre
Noviembre
Diciembre
2006
2007
2008
2009
2010
2011


ENTRADA DE EXPEDIENTES
250
200
150
100
50
0
148
147
0
114
99
0
152
100
0
140
105
137
126
107
107
167
78
93
160
89
95
139
70
61
115
86
83
106
116
68
103
82
171
146
97
Enero
Marzo
Mayo
Julio
Septiembre
Noviembre
2006
2007
2008
2009
2010
2011