

INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - JUNIO

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	337	386		
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0		
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	75	47		
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	9	2		
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0		
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	421	435		
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	32	18		
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	2	6		
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	29	21		
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	15	9		
Resolución inhibitoria	expedientes	5	5		
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0		
Resolución Condenar	expedientes	0	0		
Resolución que inadmite la queja	expedientes	6	1		
Declara Resuelto	expedientes	0	0		
Resoluciones varias	expedientes	4	9		
Desistimiento	expedientes	121	82		
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	66	73		
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	44	36		
Acuerdo audiencia varios	expedientes	67	80		
Acuerdo	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	36	33		
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	5	3		
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	14	32		
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	17	24		
Transacción extrajudicial	expedientes	7	7		
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0		
Ordena Corrección	expedientes	0	0		
Ministerio Público	expedientes	16	3		
Juez ejecutor	expedientes	6	18		
Anulado	expedientes	0	0		
Corregiduría	expedientes	5	5		
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	497	465		
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0		
Resoluciones notificadas	documentos	239	449		
Citaciones	documentos	748	847		
Notas entregadas	documentos	6	6		
Edicto de puerta	documentos	7	26		
Inspección Ocular	documentos	5	0		
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	1005	1328		
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	39	19		
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0		
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0		
Quejas en desacato	expedientes	91	126		
Apelación de regionales	expedientes	0	0		
Expedientes en apelación	expedientes	23	41		
Audiencias programadas	expedientes	992	942		
Audiencias celebradas	expedientes	227	193		
Quejas archivadas	expedientes	571	489		
Quejas en desacato-ley 45 de enero a junio 2016		58	112		
Entrevistas	medios de comunicaciór	4	5		
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	240,131.00	259,011.81		

fuelle: ACODECO