

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

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

fuelle: ACODECO