

**INFORMACION ESTADISTICA ANUAL**

Detalle	Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
		2May-31Dic	2Ene-31Dic	Ene-31Dic	5Ene-31Dic	4Ene-31Dic	3Ene/30Dic	3Ene-30Nov
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	816	1504	1178	1144	1590	1829	1765
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	98	30	2	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	24	21	41	166	266	266	315
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	8	12	4	3	5	9	10
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	3	0	3	0	0	0
<b>Total de quejas atendidas</b>	<b>expedientes</b>	<b>946</b>	<b>1570</b>	<b>1225</b>	<b>1316</b>	<b>1861</b>	<b>2104</b>	<b>2090</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	41	72	40	85	59	31	53
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	34	65	39	54	54	43	59
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	19	38	20	59	51	33	41
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	14	25	9	13	25	19	32
Resolución inhibitoria	expedientes	8	17	13	24	23	15	7
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	2	0	2	1
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0	2	0	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	0	6	6	6	11	3
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0	17	5	0
Resoluciones varias	expedientes	2	13	14	7	4	3	9
Desistimiento	expedientes	151	444	362	351	443	504	517
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	68	143	119	148	241	269	253
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	58	191	191	206	226	222	247
Acuerdo audiencia varios	expedientes	0	0	0	0	0	8	151
Acuerdo	expedientes	65	72	97	117	270	272	4
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	43	78	93	81	96	101	90
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	0	0	0	0	0	1	3
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	0	0	0	0	23
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	22	43	63	59	90	96	77
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	10	29	49	15	49	61	63
Transacción extrajudicial	expedientes	0	0	11	21	57	99	134
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0	2	0	1
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0	7	4	2
Ministerio Público	expedientes	0	0	93	70	7	51	14
Juez ejecutor	expedientes	0	0	0	0	0	0	15
Anulado	expedientes	0	0	0	0	0	1	0
Corregiduría	expedientes	0	0	82	29	13	11	11
<b>Total de quejas resueltas</b>	<b>expedientes</b>	<b>535</b>	<b>1230</b>	<b>1301</b>	<b>1347</b>	<b>1742</b>	<b>1862</b>	<b>1810</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	1756	0	0	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	0	872	855	363	361	414	400
Citaciones	documentos	0	3188	2357	2589	3455	4059	4641
Notas entregadas	documentos	0	441	844	302	262	163	104
Edicto de puerta	documentos	0	54	105	86	69	89	79
Inspección Ocular	documentos	0	0	0	25	41	37	26
<b>Total de agentes económicos visitados</b>	<b>documentos</b>	<b>1756</b>	<b>4555</b>	<b>4161</b>	<b>3365</b>	<b>4188</b>	<b>4762</b>	<b>5250</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	35	70	36	32	41	72	73
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	7	10	13	27	1	2	0
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	1	0	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	73	73	97	123	137	139	218
Apelación de regionales	expedientes	0	7	10	4	0	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	0	14	55	78	66	27	35
Audiencias programadas	expedientes	739	2814	1991	2379	3206	3487	4073
Audiencias celebradas	expedientes	0	0	0	489	617	545	403
Quejas archivadas	expedientes	470	1384	1410	1381	1776	1974	1722
Entrevistas	medios de comunicación	45	10	18	29	25	31	160
Monto de las quejas	balboas	B/.486,724.64	B/.659,113.36	B/.618,744.83	B/.634,886.01	B/. 835,961.57	B/.955,202.33	B/. 1,061,467.90