

**INFORMACION ESTADISTICA ANUAL**

<i>Detalle</i>	<i>Unidad de Medida</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011
		<i>2May-31Dic</i>	<i>2Ene-31Dic</i>	<i>Ene-31Dic</i>	<i>5Ene-31Dic</i>	<i>4Ene-31Dic</i>	<i>3Ene-31Ene</i>
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	816	1504	1178	1144	1590	177
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	98	30	2	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	24	21	41	166	266	29
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	8	12	4	3	5	1
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	3	0	3	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>207</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	41	72	40	85	59	0
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	34	65	39	54	54	0
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	19	38	20	59	51	0
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	14	25	9	13	25	2
Resolución inhibitoria	expedientes	8	17	13	24	23	2
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	2	0	0
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0	2	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	0	6	6	6	1
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0	17	0
Resoluciones varias	expedientes	2	13	14	7	4	0
Desistimiento	expedientes	151	444	362	351	443	48
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	68	143	119	148	241	22
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	58	191	191	206	226	26
Acuerdo	expedientes	65	72	97	117	270	25
Acuerdo de devolución	expedientes	43	78	93	81	96	8
Acuerdo de reemplazo	expedientes	22	43	63	59	90	11
Acuerdo de reparación	expedientes	10	29	49	15	49	5
Transacción extrajudicial	expedientes	0	0	11	21	57	10
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0	2	0
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0	7	0
Ministerio Público	expedientes	0	0	93	70	32	7
Corregiduría	expedientes	0	0	82	29	13	0
<b>Total de quejas resueltas</b>	<b>expedientes</b>	<b>535</b>	<b>1230</b>	<b>1301</b>	<b>1347</b>	<b>1767</b>	<b>167</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	1756	0	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	0	872	855	363	361	63
Citaciones	documentos	0	3188	2357	2589	3455	288
Notas entregadas	documentos	0	441	844	302	262	17
Edicto de puerta	documentos	0	54	105	86	69	1
Inspección Ocular	documentos	0	0	0	25	41	2
<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>371</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	35	70	36	32	41	2
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	7	10	13	27	1	1
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	1	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	73	73	97	123	137	22
Apelación de regionales	expedientes	0	7	10	4	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	0	14	55	78	66	2
Audiencias programadas	expedientes	739	2814	1991	2379	3206	395
Audiencias celebradas	expedientes	0	0	0	489	617	61
Quejas archivadas	expedientes	470	1384	1410	1381	1776	181
Entrevistas	medios de comunicación	45	10	18	29	25	2
Monto de las quejas	balboas	486,724.64	659,113.36	618,744.83	634,886.01	B/. 835,961.57	69,604.21