

**INFORME ESTADISTICO MATRIZ**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: 2006 - 2019 (ENERO - DICIEMBRE)**

DETALLE	Unidad de Medida	AÑO													
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	816	1504	1178	1144	1590	1829	1930	1711	1618	1658	1568	1602	1354	531
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	98	30	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	24	21	41	166	266	266	339	386	401	427	248	211	215	99
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	8	12	4	3	5	9	10	28	13	18	14	22	16	7
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>946</b>	<b>1570</b>	<b>1225</b>	<b>1316</b>	<b>1861</b>	<b>2104</b>	<b>2279</b>	<b>2125</b>	<b>2032</b>	<b>2103</b>	<b>1830</b>	<b>1835</b>	<b>1585</b>	<b>637</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	41	72	40	85	59	31	58	64	99	63	107	123	122	33
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	34	65	39	54	54	43	61	58	104	37	25	36	56	18
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	19	38	20	59	51	33	44	56	64	70	73	51	40	12
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	14	25	9	13	25	19	36	37	70	49	40	30	44	16
Resolución inhibitoria	expedientes	8	17	13	24	23	15	8	9	9	4	25	19	7	2
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	2	0	2	1	2	2	0	0	0	3	0
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	0	6	6	6	11	3	13	5	3	11	3	2	0
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0	17	5	1	0	4	0	0	0	0	0
Resoluciones varias	expedientes	2	13	14	7	4	3	9	31	35	22	23	14	20	4
Desistimiento	expedientes	151	444	362	351	443	504	559	539	457	409	394	275	225	101
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	68	143	119	148	241	269	280	128	186	210	268	210	261	89
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	58	191	191	206	226	222	286	293	255	177	116	137	117	19
Acuerdo audiencia varios	expedientes	0	0	0	0	0	8	159	232	268	295	296	397	245	91
Acuerdo	expedientes	65	72	97	117	270	272	4	18	16	0	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	43	78	93	81	96	101	98	85	85	89	145	183	158	61
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	0	0	0	0	0	1	3	6	3	6	11	8	11	3
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	0	0	0	0	25	8	2	0	3	0	0	1
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	22	43	63	59	90	96	81	65	77	71	80	82	92	27
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	10	29	49	15	49	61	64	59	81	49	70	50	38	25
Transacción extrajudicial	expedientes	0	0	11	21	57	99	142	76	75	32	72	50	33	20
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0	2	0	1	4	5	0	0	2	11	4
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0	7	4	2	2	1	0	0	0	0	0
Ministerio Público	expedientes	0	0	93	70	7	51	18	55	51	62	28	29	65	5
Juez ejecutor	expedientes	0	0	0	0	0	0	16	18	59	19	51	34	0	0
Anulado	expedientes	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	0	82	29	13	11	11	19	20	18	14	38	27	30
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>1230</b>	<b>1301</b>	<b>1347</b>	<b>1742</b>	<b>1862</b>	<b>1970</b>	<b>1878</b>	<b>2033</b>	<b>1685</b>	<b>1852</b>	<b>1771</b>	<b>1577</b>	<b>561</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	1756	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	0	872	855	363	361	414	408	579	1285	1063	1411	2026	2750	991
Citaciones	documentos	0	3188	2357	2589	3455	4059	4981	5123	4152	3505	3336	2974	3315	1413
Notas entregadas	documentos	0	441	844	302	262	163	105	50	151	114	16	1	0	0
Edicto de puerta	documentos	0	54	105	86	69	89	79	62	114	60	65	183	228	74
Inspección Ocular	documentos	0	0	0	25	41	37	29	31	11	8	10	6	10	4
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1756</b>	<b>4555</b>	<b>4161</b>	<b>3365</b>	<b>4188</b>	<b>4762</b>	<b>5602</b>	<b>5845</b>	<b>5713</b>	<b>4750</b>	<b>4838</b>	<b>5190</b>	<b>6303</b>	<b>2482</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	35	70	36	32	41	72	77	153	140	82	87	31	21	8
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	7	10	13	27	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	73	73	97	123	137	139	236	215	222	287	382	205	310	118
Apelación de regionales	expedientes	0	7	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	0	14	55	78	66	27	38	71	129	56	111	134	133	51
Audiencias programadas	expedientes	739	2814	1991	2379	3206	3487	4361	4296	3907	3626	3743	3442	3115	1320
Audiencias celebradas	expedientes	0	0	0	489	617	545	436	572	643	525	800	791	663	330
Quejas archivadas	expedientes	470	1384	1410	1381	1776	1974	1883	1974	2203	1689	1957	1777	1566	570
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes													103	71
Temporal Ministerio Público	expedientes													0	0
Temporal Pendiente Notificación	expedientes													0	9
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes													33	0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero-mayo 2019	expedientes										84		292	89	40
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero-mayo 2019	expedientes													124	55
Entrevistas	medios de comunicación	45	10	18	29	25	31	162	21	36	0	17	12	8	5
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>486,724.64</b>	<b>659,113.36</b>	<b>618,744.83</b>	<b>634,886.01</b>	<b>835,961.57</b>	<b>955,202.33</b>	<b>1,139,867.66</b>	<b>1,058,855.31</b>	<b>955,119.40</b>	<b>1,042,887.91</b>	<b>990,774.72</b>	<b>860,323.92</b>	<b>1,107,342.02</b>	<b>464,171.37</b>