

INFORMACION ESTADISTICA ANUAL

| <i>Detalle</i> | <i>Unidad de Medida</i> | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| | | <i>2May-31Dic</i> | <i>2Ene-31Dic</i> | <i>Ene-31Dic</i> | <i>5Ene-31Dic</i> | <i>4Ene-30Sept</i> |
| Quejas recibidas (2 de mayo) | expedientes | 816 | 1504 | 1178 | 1144 | 1132 |
| Quejas atendidas de CLICAC | expedientes | 98 | 30 | 2 | 0 | 0 |
| Quejas atendidas de Regionales | expedientes | 24 | 21 | 41 | 166 | 185 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | expedientes | 8 | 12 | 4 | 3 | 5 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio | expedientes | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Total de quejas atendidas | expedientes | 946 | 1570 | 1225 | 1316 | 1322 |
| Resolución que ordena devolución de dinero | expedientes | 41 | 72 | 40 | 85 | 46 |
| Resolución que no se accede a la pretensión | expedientes | 34 | 65 | 39 | 54 | 41 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien | expedientes | 19 | 38 | 20 | 59 | 43 |
| Resolución que ordena reparar el bien | expedientes | 14 | 25 | 9 | 13 | 22 |
| Resolución inhibitoria | expedientes | 8 | 17 | 13 | 24 | 19 |
| Resolución que decreta sustracción de materia | expedientes | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Resolución Condenar | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Resolución que inadmite la queja | expedientes | 0 | 0 | 6 | 6 | 5 |
| Declara Resuelto | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| Resoluciones varias | expedientes | 2 | 13 | 14 | 7 | 4 |
| Desistimiento | expedientes | 151 | 444 | 362 | 351 | 346 |
| Desistimiento con devolución de dinero | expedientes | 68 | 143 | 119 | 148 | 178 |
| Pendiente de constancia de desistimiento | expedientes | 58 | 191 | 191 | 206 | 181 |
| Acuerdo | expedientes | 65 | 72 | 97 | 117 | 194 |
| Acuerdo de devolución | expedientes | 43 | 78 | 93 | 81 | 80 |
| Acuerdo de reemplazo | expedientes | 22 | 43 | 63 | 59 | 67 |
| Acuerdo de reparación | expedientes | 10 | 29 | 49 | 15 | 31 |
| Transacción extrajudicial | expedientes | 0 | 0 | 11 | 21 | 40 |
| Caducidad de la instancia | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Ordena Corrección | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Ministerio Público | expedientes | 0 | 0 | 93 | 70 | 29 |
| Corregiduría | expedientes | 0 | 0 | 82 | 29 | 10 |
| Total de quejas resueltas | expedientes | 535 | 1230 | 1301 | 1347 | 1356 |
| Notificaciones y citaciones entregadas | documentos | 1756 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Resoluciones notificadas | documentos | 0 | 872 | 855 | 363 | 338 |
| Citaciones | documentos | 0 | 3188 | 2357 | 2589 | 2530 |
| Notas entregadas | documentos | 0 | 441 | 844 | 302 | 214 |
| Edicto de puerta | documentos | 0 | 54 | 105 | 86 | 57 |
| Inspección Ocular | documentos | 0 | 0 | 0 | 25 | 31 |
| Total de agentes económicos visitados | documentos | 1756 | 4555 | 4161 | 3365 | 3170 |
| Quejas abandonadas por el consumidor | expedientes | 35 | 70 | 36 | 32 | 30 |
| Quejas remitidas a conciliación | expedientes | 7 | 10 | 13 | 27 | 1 |
| Quejas remitidas a investigación | expedientes | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas en desacato | expedientes | 73 | 73 | 97 | 123 | 81 |
| Apelación de regionales | expedientes | 0 | 7 | 10 | 4 | 0 |
| Expedientes en apelación | expedientes | 0 | 14 | 55 | 78 | 57 |
| Audiencias programadas | expedientes | 739 | 2814 | 1991 | 2379 | 2348 |
| Audiencias celebradas | expedientes | 0 | 0 | 0 | 489 | 464 |
| Quejas archivadas | expedientes | 470 | 1384 | 1410 | 1381 | 1357 |
| Entrevistas | medios de comunicación | 45 | 10 | 18 | 29 | 20 |
| Monto de las quejas | balboas | 486,724.64 | 659,113.36 | 618,744.83 | 634,886.01 | 606,731.35 |