

CUADRO 10
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2016

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	115	106	116	146	121	119	161	173	134	126	98		1415
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas atendidas de Regionales	38	15	22	19	11	17	17	30	19	21	18		227
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	5	2	2	0	2	0	1	1	1	0	0		14
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	158	123	140	165	134	136	179	204	154	147	116	0	1656
Resolución que ordena devolución de dinero	18	6	8	6	8	4	25	2	14	7	5		103
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	0	2	3	1	6	3	3	3	1		24
Resolución que ordena reemplazar el bien	6	13	10	7	9	5	11	1	6	2	2		72
Resolución que ordena reparar el bien	9	1	5	2	4	3	7	0	5	3	1		40
Resolución inhibitoria	2	2	1	2	0	3	4	5	1	3	2		25
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resolución que inadmite la queja	2	3	1	1	0	0	1	2	0	0	1		11
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resoluciones varias	2	2	0	1	6	2	3	1	3	3	0		23
Desistimiento	46	31	44	34	24	24	38	29	24	28	33		355
Desistimiento con devolución de dinero	25	14	27	31	19	23	21	27	21	19	19		246
Pendiente de constancia de desistimiento	18	20	6	7	11	18	8	2	7	2	3		102
Acuerdo audiencia varios	21	21	25	41	18	21	28	23	27	21	31		277
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	15	9	12	18	8	7	17	14	16	9	13		138
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	1	3	2	0	1	1	0	0	1	0		10
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1		3
Acuerdo audiencia de reemplazo	4	5	5	17	6	9	3	6	7	5	8		75
Acuerdo audiencia de reparación	7	5	5	12	6	6	6	5	8	2	3		65
Transacción extrajudicial	1	3	3	1	1	5	4	5	11	20	12		66
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ministerio Público	10	5	1	0	1	2	2	2	0	4	1		28
Juez Ejecutor	3	1	2	11	5	2	4	11	2	2	3		46
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Corregiduría	2	3	0	0	1	4	0	0	0	1	2		13
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	192	147	158	195	130	140	189	139	156	135	141	0	1722
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resoluciones notificadas	86	81	72	112	145	192	213	135	125	133	66		1360
Citaciones	272	227	249	256	253	338	286	340	329	326	184		3060
Notas entregadas	1	0	5	5	0	1	1	1	0	0	0		14
Edicto de puerta	5	1	1	15	2	9	17	8	3	3	1		65
Inspección Ocular	0	2	3	0	0	0	0	0	0	4	1		10
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	364	311	330	388	400	540	517	484	457	466	252	0	4509
Quejas abandonadas por el consumidor	34	5	0	9	4	6	8	5	7	2	1		81
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas en desacato	37	47	7	49	43	34	32	25	37	45	17		373
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Expedientes en apelación	4	5	14	16	19	6	9	8	8	10	10		109
Audiencias programadas	332	344	316	292	380	270	321	355	355	307	218		3490
Audiencias celebradas	74	84	69	73	69	51	76	71	71	80	36		754
Quejas archivadas	259	155	157	208	130	151	154	150	152	144	146		1806
Quejas en Desacato Ley 45 de enero a noviembre 2016	10	35	58	72	73	112	147	160	211	249	260		260
Entrevistas	0	2	2	2	1	2	2	0	2	2	1		16
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	77.665,12	69.677,90	92.787,98	100.541,99	80.571,09	77.898,73	101.587,43	84.126,35	79.007,50	77.023,93	59.438,58	0	900.326,60

fuente: ACODECO