

CUADRO 9
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: SEPTIEMBRE 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				1191
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas atendidas de Regionales	38	15	22	19	11	17	17	30	19				188
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	5	2	2	0	2	0	1	1	1				14
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	158	123	140	165	134	136	179	204	154	0	0	0	1393
Resolución que ordena devolución de dinero	18	6	8	6	8	4	25	2	14				91
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	0	2	3	1	6	3	3				20
Resolución que ordena reemplazar el bien	6	13	10	7	9	5	11	1	6				68
Resolución que ordena reparar el bien	9	1	5	2	4	3	7	0	5				36
Resolución inhibitoria	2	2	1	2	0	3	4	5	1				20
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución que inadmite la queja	2	3	1	1	0	0	1	2	0				10
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones varias	2	2	0	1	6	2	3	1	3				20
Desistimiento	46	31	44	34	24	24	38	29	24				294
Desistimiento con devolución de dinero	25	14	27	31	19	23	21	27	21				208
Pendiente de constancia de desistimiento	18	20	6	7	11	18	8	2	7				97
Acuerdo audiencia varios	21	21	25	41	18	21	28	23	27				225
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	15	9	12	18	8	7	17	14	16				116
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	1	3	2	0	1	1	0	0				9
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	1	1				2
Acuerdo audiencia de reemplazo	4	5	5	17	6	9	3	6	7				62
Acuerdo audiencia de reparación	7	5	5	12	6	6	6	5	8				60
Transacción extrajudicial	1	3	3	1	1	5	4	5	11				34
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ministerio Público	10	5	1	0	1	2	2	2	0				23
Juez Ejecutor	3	1	2	11	5	2	4	11	2				41
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Corregiduría	2	3	0	0	1	4	0	0	0				10
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	192	147	158	195	130	140	189	139	156	0	0	0	1446
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones notificadas	86	81	72	112	145	192	213	135	125				1161
Citaciones	272	227	249	256	253	338	286	340	329				2550
Notas entregadas	1	0	5	5	0	1	1	1	0				14
Edicto de puerta	5	1	1	15	2	9	17	8	3				61
Inspección Ocular	0	2	3	0	0	0	0	0	0				5
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	364	311	330	388	400	540	517	484	457	0	0	0	3791
Quejas abandonadas por el consumidor	34	5	0	9	4	6	8	5	7				78
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas en desacato	37	47	7	49	43	34	32	25	37				311
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Expedientes en apelación	4	5	14	16	19	6	9	8	8				89
Audiencias programadas	332	344	316	292	380	270	321	355	355				2965
Audiencias celebradas	74	84	69	73	69	51	76	71	71				638
Quejas archivadas	259	155	157	208	130	151	154	150	152				1516
Quejas en Desacato Ley 45 de enero a septiembre 2016	10	35	58	72	73	112	147	160	211				211
Entrevistas	0	2	2	2	1	2	2	0	2				13
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				763,864.09

Fuente: ACODECO