

CUADRO 4
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

| DETALLE | MES | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|------------------|------------------|-------------------|------------------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | |
| Quejas recibidas | 104 | 105 | 111 | 101 | | | | | | | | | 421 |
| Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Quejas atendidas de Regionales | 26 | 21 | 14 | 20 | | | | | | | | | 81 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | 2 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 5 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS | 132 | 127 | 126 | 122 | | | | | | | | | 507 |
| Resolución que ordena devolución de dinero | 5 | 5 | 3 | 8 | | | | | | | | | 21 |
| Resolución que no se accede a la pretensión | 4 | 2 | 0 | 12 | | | | | | | | | 18 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien | 4 | 0 | 3 | 1 | | | | | | | | | 8 |
| Resolución que ordena reparar el bien | 2 | 3 | 3 | 4 | | | | | | | | | 12 |
| Resolución inhibitoria | 0 | 0 | 0 | 2 | | | | | | | | | 2 |
| Resolución que decreta sustracción de materia | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Resolución condenar | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Resolución que inadmite la queja | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Declara Resuelto | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Resoluciones varias | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | 1 |
| Desistimiento | 18 | 21 | 20 | 22 | | | | | | | | | 81 |
| Desistimiento con devolución de dinero | 19 | 15 | 25 | 12 | | | | | | | | | 71 |
| Pendiente de constancia de desistimiento | 1 | 4 | 5 | 1 | | | | | | | | | 11 |
| Acuerdo audiencia varios | 22 | 15 | 18 | 18 | | | | | | | | | 73 |
| Acuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero | 8 | 16 | 14 | 11 | | | | | | | | | 49 |
| Acuerdo audiencia entrega de bien | 0 | 1 | 1 | 0 | | | | | | | | | 2 |
| Acuerdo de aclaración | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo | 6 | 4 | 5 | 5 | | | | | | | | | 20 |
| Acuerdo audiencia de reparación | 5 | 4 | 4 | 5 | | | | | | | | | 18 |
| Transacción extrajudicial | 3 | 5 | 4 | 7 | | | | | | | | | 19 |
| Caducidad de la instancia | 0 | 0 | 2 | 2 | | | | | | | | | 4 |
| Ordena corrección | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Ministerio Público | 0 | 1 | 2 | 2 | | | | | | | | | 5 |
| Juez Ejecutor | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Anulado | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 8 | 2 | 11 | 7 | | | | | | | | | 28 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS | 105 | 98 | 121 | 119 | | | | | | | | | 443 |
| Notificaciones y citaciones entregadas | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Resoluciones notificadas | 217 | 167 | 211 | 246 | | | | | | | | | 841 |
| Citaciones | 320 | 311 | 257 | 267 | | | | | | | | | 1155 |
| Notas entregadas | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Edicto de puerta | 19 | 5 | 10 | 9 | | | | | | | | | 43 |
| Inspección Ocular | 0 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | | 3 |
| TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS | 556 | 485 | 479 | 522 | | | | | | | | | 2042 |
| Quejas abandonadas por el consumidor | 0 | 1 | 2 | 0 | | | | | | | | | 3 |
| Quejas remitidas a conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Quejas remitidas a investigación | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Quejas en desacato | 28 | 15 | 11 | 44 | | | | | | | | | 98 |
| Apelación de regionales | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Expedientes en apelación | 19 | 12 | 4 | 8 | | | | | | | | | 43 |
| Audiencias programadas | 239 | 301 | 227 | 258 | | | | | | | | | 1025 |
| Audiencias celebradas | 54 | 66 | 74 | 55 | | | | | | | | | 249 |
| Quejas archivadas | 103 | 111 | 137 | 104 | | | | | | | | | 455 |
| Temporal Juzgado Ejecutor | 18 | 6 | 12 | 24 | | | | | | | | | 60 |
| Temporal Ministerio Público | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Temporal Pendiente Notificación | 0 | 0 | 0 | 8 | | | | | | | | | 8 |
| Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| Quejas en desacato (suspende) ley 45 de abril 2019 | 12 | 17 | 23 | 34 | | | | | | | | | 34 |
| Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de abril 2019 | 11 | 18 | 24 | 37 | | | | | | | | | 37 |
| Entrevistas | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 4 |
| MONTO DE LAS QUEJAS (B./.) | 91,983.48 | 97,801.53 | 103,209.48 | 91,830.37 | | | | | | | | | 384,824.86 |