

CUADRO 4
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2021

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	95	83	116	111									405
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0									0
Quejas atendidas de Regionales	10	8	16	11									45
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	0	2	0	3									5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0									0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	105	93	132	125									455
Resolución que ordena devolución de dinero	3	8	2	6									19
Resolución que no se accede a la pretensión	3	3	1	5									12
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	2	2	2									9
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	0	1									3
Resolución inhibitoria	0	0	3	2									5
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	2									2
Declara Resuelto	0	0	0	0									0
Resoluciones varias	0	0	1	2									3
Desistimiento	4	6	3	9									22
Desistimiento con devolución de dinero	2	7	12	11									32
Pendiente de constancia de desistimiento	12	15	26	28									81
Acuerdo audiencia varios	2	2	4	3									11
Acuerdo	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	1	9	7	5									22
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0	0	0									0
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0									0
Acuerdo audiencia de reemplazo	0	0	4	2									6
Acuerdo audiencia de reparación	2	2	0	3									7
Transacción extrajudicial	2	2	3	2									9
Caducidad de la instancia	0	1	0	0									1
Ordena corrección	0	0	0	0									0
Ministerio Público	1	1	2	2									6
Juez Ejecutor	0	0	0	0									0
Anulado	0	0	0	0									0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	1	0	1	0									2
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	37	59	71	85									252
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0									0
Resoluciones notificadas	10	16	63	67									156
Citaciones	83	234	432	282									1031
Notas entregadas	0	0	0	0									0
Edicto de puerta	0	0	2	0									2
Inspección Ocular	0	0	0	0									0
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	93	250	497	349									1189
Quejas abandonadas por el consumidor	2	0	0	0									2
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0									0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0									0
Quejas en desacato	5	10	2	6									23
Apelación de regionales	0	0	0	0									0
Expedientes en apelación	4	5	5	3									17
Audiencias programadas	28	73	233	222									556
Audiencias celebradas	0	25	58	40									123
Quejas archivadas	35	52	69	81									237
Temporal Juzgado Ejecutor	0	0	6	2									8
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0									0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	0									0
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0									0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2021	0	1	3	3									3
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2021	6	16	20	28									28
Entrevistas	0	0	0	0									0
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	83,223.60	80,386.35	100,741.11	89,393.69									353,744.75