

CUADRO I
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	128	86	68	0	0	0	6	60					348
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas atendidas de Regionales	24	22	7	0	0	0	0	0					53
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	3	2	0	0	0	0	0	0					5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0					0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	155	110	75	0	0	0	6	60					406
Resolución que ordena devolución de dinero	4	9	2	0	14	6	1	0					36
Resolución que no se accede a la pretensión	3	2	2	0	3	2	0	1					13
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	4	1	0	4	1	2	0					15
Resolución que ordena reparar el bien	3	6	2	0	2	5	1	1					20
Resolución inhibitoria	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	1	0	0	0	0	0					1
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resolución que inadmite la queja	2	2	0	0	0	1	0	0					5
Declara Resuelto	0	1	0	0	0	0	0	0					1
Resoluciones varias	3	3	0	0	0	0	0	0					6
Desistimiento	21	23	15	0	0	1	0	2					62
Desistimiento con devolución de dinero	17	20	12	0	0	3	0	1					53
Pendiente de constancia de desistimiento	4	7	4	0	0	6	0	14					35
Acuerdo audiencia varios	13	34	31	0	0	13	0	18					109
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	9	19	10	0	0	1	0	8					47
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0	0	0	0	0	0	1					1
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Acuerdo audiencia de reemplazo	2	9	7	0	0	2	0	7					27
Acuerdo audiencia de reparación	1	7	4	0	0	1	0	1					14
Transacción extrajudicial	2	2	1	0	0	2	0	3					10
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Ministerio Público	1	3	1	0	0	0	0	0					5
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	4	5	3	0	0	0	0	0					12
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	92	156	96	0	0	44	4	57					449
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Resoluciones notificadas	76	55	0	0	0	8	0	7					146
Citaciones	306	280	0	0	0	0	0	15					601
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Edicto de puerta	2	3	0	0	0	0	0	0					5
Inspección Ocular	1	1	0	0	0	0	0	0					2
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	385	339	0	0	0	8	0	22					754
Quejas abandonadas por el consumidor	2	2	3	0	0	0	0	3					10
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas en desacato	7	16	0	0	9	5	2	0					39
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Expedientes en apelación	14	4	0	0	0	1	0	10					29
Audiencias programadas	288	229	0	0	0	0	0	0					517
Audiencias celebradas	83	69	0	0	0	0	0	0					152
Quejas archivadas	93	150	99	0	0	29	1	63					435
Temporal Juzgado Ejecutor	8	10	0	0	0	0	0	0					18
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Temporal Pendiente Notificación	2	0	0	0	0	0	0	0					2
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero 2020	8	14	25	25	25	25	25	25					25
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero 2020	9	29	65	65	65	65	65	65					65
Entrevistas	0	0	0	0	0	0	0	0					0
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	70,106.08	63,265.49	54,502.95	0.00	0.00	0.00	6,837.26	40,798.17					235,509.95

fuelle: ACODECO