

CUADRO 12
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	120	93	160	159	149	121	149	137	116	166	109	123	1602
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	13	8	21	17	23	25	21	22	18	16	14	13	211
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	1	2	2	2	3	3	5	0	1	0	1	2	22
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	134	103	183	178	175	149	175	159	135	182	124	138	1835
Resolución que ordena devolución de dinero	13	1	8	3	11	16	20	16	10	11	9	5	123
Resolución que no se accede a la pretensión	3	0	0	2	2	5	5	3	5	3	3	5	36
Resolución que ordena reemplazar el bien	2	0	2	3	2	10	11	2	6	4	2	7	51
Resolución que ordena reparar el bien	0	0	2	0	4	6	1	5	1	1	6	4	30
Resolución inhibitoria	1	0	2	2	3	3	3	0	1	1	2	1	19
Resolución que decreta sustracción de materia	0	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	0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resoluciones varias	2	1	0	1	1	0	1	2	2	2	0	2	14
Desistimiento	25	26	29	18	34	18	20	23	24	20	16	22	275
Desistimiento con devolución de dinero	22	19	18	15	10	10	22	18	22	15	22	17	210
Pendiente de constancia de desistimiento	7	18	7	14	4	7	10	5	13	15	20	17	137
Acuerdo audiencia varios	26	11	28	13	22	56	68	45	35	36	26	31	397
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	14	13	15	16	10	19	14	22	17	10	13	20	183
Acuerdo audiencia entrega de bien	1	0	0	1	1	2	1	0	2	0	0	0	8
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acuerdo audiencia de reemplazo	7	3	10	7	4	5	7	5	18	4	5	7	82
Acuerdo audiencia de reparación	11	4	3	3	6	2	1	4	6	6	1	3	50
Transacción extrajudicial	6	4	3	4	4	2	8	8	2	2	3	4	50
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ministerio Público	5	2	9	2	4	6	0	1	0	0	0	0	29
Juez Ejecutor	2	14	8	4	3	3	0	0	0	0	0	0	34
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corregiduría	6	6	9	3	6	8	0	0	0	0	0	0	38
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	153	122	153	111	132	179	193	160	164	130	129	145	1771
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	123	108	192	109	183	171	156	216	244	139	177	208	2026
Citaciones	252	185	230	170	268	281	275	274	220	277	236	306	2974
Notas entregadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Edicto de puerta	0	2	11	9	15	36	12	16	34	11	21	16	183
Inspección Ocular	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	6
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	376	295	433	288	467	488	444	506	500	428	434	531	5190
Quejas abandonadas por el consumidor	5	6	5	3	5	3	3	0	0	1	0	0	31
Quejas remitidas a conciliación	0	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	0
Quejas en desacato	4	7	21	16	20	12	18	50	18	15	18	6	205
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Expedientes en apelación	0	22	16	6	12	7	4	28	21	9	5	4	134
Audiencias programadas	260	250	258	201	261	402	354	361	259	255	279	302	3442
Audiencias celebradas	52	47	53	36	64	112	105	91	64	50	56	61	791
Quejas archivadas	152	153	162	129	122	170	165	157	162	128	125	152	1777
Temporal Juzgado Ejecutor	7	7	15	10	7	8	2	3	9	25	8	9	103
Temporal Ministerio Público	1	9	9	2	2	6	3	4	9	8	10	5	59
Temporal Corregiduría	0	9	1	6	8	8	0	3	3	2	2	1	33
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2017	45	49	69	33	48	52	55	78	89	95	104	109	89
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2017	2	0	1	1	0	2	1	0	2	2	0	1	12
ENTREVISTAS	2	0	1	1	0	2	1	0	2	2	0	1	12
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	82,893.16	57,533.19	81,012.19	87,384.69	59,273.78	67,926.15	79,485.98	86,534.02	58,596.76	134,205.67	71,439.35	65,478.33	860,323.92