

CUADRO 1
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											214
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0											0
Quejas atendidas de Regionales	24	22											46
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	3	2											5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0											0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	155	110											265
Resolución que ordena devolución de dinero	4	9											13
Resolución que no se accede a la pretensión	3	2											5
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	4											7
Resolución que ordena reparar el bien	3	6											9
Resolución inhibitoria	0	0											0
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0											0
Resolución condenar	0	0											0
Resolución que inadmite la queja	2	2											4
Declara Resuelto	0	1											1
Resoluciones varias	3	3											6
Desistimiento	21	23											44
Desistimiento con devolución de dinero	17	20											37
Pendiente de constancia de desistimiento	4	7											11
Acuerdo audiencia varios	13	34											47
Acuerdo	0	0											0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	9	19											28
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0											0
Acuerdo de aclaración	0	0											0
Acuerdo audiencia de reemplazo	2	9											11
Acuerdo audiencia de reparación	1	7											8
Transacción extrajudicial	2	2											4
Caducidad de la instancia	0	0											0
Ordena corrección	0	0											0
Ministerio Público	1	3											4
Juez Ejecutor	0	0											0
Anulado	0	0											0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	4	5											9
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	92	156											248
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0											0
Resoluciones notificadas	76	55											131
Citaciones	306	280											586
Notas entregadas	0	0											0
Edicto de puerta	2	3											5
Inspección Ocular	1	1											2
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	385	339											724
Quejas abandonadas por el consumidor	2	2											4
Quejas remitidas a conciliación	0	0											0
Quejas remitidas a investigación	0	0											0
Quejas en desacato	7	16											23
Apelación de regionales	0	0											0
Expedientes en apelación	14	4											18
Audiencias programadas	288	229											517
Audiencias celebradas	83	69											152
Quejas archivadas	93	150											243
Temporal Juzgado Ejecutor	8	10											18
Temporal Ministerio Público	0	0											0
Temporal Pendiente Notificación	2	0											2
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0											0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero 2020	8	14											14
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero 2020	9	29											29
Entrevistas	0	0											0
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	70,106.08	63,265.49											133,371.57