

INFORMACION ESTADISTICA ANUAL

Detalle	Unidad de Medida	2006									
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014		
		2May-31Dic	2Ene-31Dic	Ene-31Dic	5Ene-31Dic	4Ene-31Dic	3Ene/30Dic	3Ene-31Dic	2Ene-31Dic	2Ene-28Feb	
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	816	1504	1178	1144	1590	1829	1930	1711	285	
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	98	30	2	0	0	0	0	0	0	
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	24	21	41	166	266	266	339	386	61	
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	8	12	4	3	5	9	10	28	2	
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	3	0	3	0	0	0	0	0	
Total de quejas atendidas	expedientes	946	1570	1225	1316	1861	2104	2279	2125	348	
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	41	72	40	85	59	31	58	64	33	
Resolución que no se acede a la pretensión	expedientes	34	65	39	54	54	43	61	58	21	
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	19	38	20	59	51	33	44	56	18	
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	14	25	9	13	25	19	36	37	15	
Resolución inhibitoria	expedientes	8	17	13	24	23	15	8	9	3	
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	2	0	2	1	2	1	
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0	2	0	0	0	0	
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	0	6	6	6	11	3	13	4	
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0	17	5	1	0	1	
Resoluciones varias	expedientes	2	13	14	7	4	3	9	31	8	
Desistimiento	expedientes	151	444	362	351	443	504	559	539	115	
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	68	143	119	148	241	269	280	128	30	
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	58	191	191	206	226	222	286	293	46	
Acuerdo audiencia varios	expedientes	0	0	0	0	0	8	159	232	40	
Acuerdo	expedientes	65	72	97	117	270	272	4	18	0	
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	43	78	93	81	96	101	98	85	18	
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	0	0	0	0	0	1	3	6	2	
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	0	0	0	0	25	8	0	
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	22	43	63	59	90	96	81	65	15	
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	10	29	49	15	49	61	64	59	20	
Transacción extrajudicial	expedientes	0	0	11	21	57	99	142	76	13	
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0	2	0	1	4	2	
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0	7	4	2	2	0	
Ministerio Público	expedientes	0	0	93	70	7	51	18	55	9	
Juez ejecutor	expedientes	0	0	0	0	0	0	16	18	15	
Anulado	expedientes	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Corregiduría	expedientes	0	0	82	29	13	11	11	19	2	
Total de quejas resueltas	expedientes	535	1230	1301	1347	1742	1862	1970	1878	431	
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	1756	0	0	0	0	0	0	0	0	
Resoluciones notificadas	documentos	0	872	855	363	361	414	408	579	353	
Citaciones	documentos	0	3188	2357	2589	3455	4059	4981	5123	1065	
Notas entregadas	documentos	0	441	844	302	262	163	105	50	20	
Edicto de puerta	documentos	0	54	105	86	69	89	79	62	36	
Inspección Ocular	documentos	0	0	0	25	41	37	29	31	1	
Total de agentes económicos visitados	documentos	1756	4555	4161	3365	4188	4762	5602	5845	1475	
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	35	70	36	32	41	72	77	153	35	
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	7	10	13	27	1	2	0	0	0	
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Quejas en desacato	expedientes	73	73	97	123	137	139	236	215	49	
Apelación de regionales	expedientes	0	7	10	4	0	0	0	0	0	
Expedientes en apelación	expedientes	0	14	55	78	66	27	38	71	40	
Audiencias programadas	expedientes	739	2814	1991	2379	3206	3487	4361	4296	882	
Audiencias celebradas	expedientes	0	0	0	489	617	545	436	572	156	
Quejas archivadas	expedientes	470	1384	1410	1381	1776	1974	1883	1974	447	
Entrevistas	medios de comunicación	45	10	18	29	25	31	162	21	4	
Monto de las quejas	balboas	B/486,724.64	B/659,113.36	B/618,744.83	B/634,886.01	B/835,961.57	B/955,202.33	B/1,139,867.66	B/1,058,855.31	B/162,087.59	