

CUADRO 7
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2018

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	133	88	141	89	130	95	105						781
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas atendidas de Regionales	21	16	17	15	15	9	14						107
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	0	1	0	1	0	3						7
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0						0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	156	104	159	104	146	104	122	0	0	0	0	0	895
Resolución que ordena devolución de dinero	4	6	8	7	19	17	9						70
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	1	2	7	7	2						21
Resolución que ordena reemplazar el bien	0	2	4	2	2	3	4						17
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	2	3	4	6	8						25
Resolución inhibitoria	3	0	1	1	1	0	1						7
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0						0
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0						0
Resolución que inadmite la queja	1	0	1	0	0	0	0						2
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0						0
Resoluciones varias	0	0	2	0	0	0	2						4
Desistimiento	33	16	6	24	15	15	19						128
Desistimiento con devolución de dinero	26	15	16	31	19	26	20						153
Pendiente de constancia de desistimiento	9	7	13	12	14	6	10						71
Acuerdo audiencia varios	21	12	10	23	20	11	25						122
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10	8	8	15	11	22	9						83
Acuerdo audiencia entrega de bien	4	1	1	4	0	0	0						10
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14	1	8	13	5	8	4						53
Acuerdo audiencia de reparación	3	1	4	7	3	5	2						25
Transacción extrajudicial	3	1	1	1	2	4	3						15
Caducidad de la instancia	1	1	2	0	0	2	0						6
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0						0
Ministerio Público	0	0	0	0	0	12	15						27
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0	0	0						0
Anulado	0	0	0	0	0	0	0						0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	1	1	7						9
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	133	74	88	145	123	145	140	0	0	0	0	0	848
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0						0
Resoluciones notificadas	247	206	245	195	267	287	273						1720
Citaciones	206	267	290	278	287	315	286						1929
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0						0
Edicto de puerta	5	15	30	8	12	18	26						114
Inspección Ocular	1	0	0	3	0	3	2						9
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	459	488	565	484	566	623	587	0	0	0	0	0	3772
Quejas abandonadas por el consumidor	0	0	0	4	4	0	3						11
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas en desacato	52	33	25	15	30	17	33						205
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0						0
Expedientes en apelación	7	10	16	9	5	12	9						68
Audiencias programadas	305	278	267	275	260	279	227						1891
Audiencias celebradas	61	57	47	63	60	53	66						407
Quejas archivadas	150	73	86	174	109	138	142						872
Temporal Juzgado Ejecutor	10	13	4	16	11	15	13						82
Temporal Ministerio Público	1	0	0	0	4	0	0						5
Temporal Pendiente Notificación	0	6	0	7	2	1	3						19
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	4	0	0						0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - julio 2018	6	9	18	40	48	59	66						66
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - julio 2018	7	13	29	35	59	78	98						98
Entrevistas	1	1	0	1	1	0	1						5
MONTO DE LAS QUEJAS (B./)	82,237.42	57,701.00	117,880.27	80,239.53	141,254.13	70,036.31	81,320.97						630,669.63