

**CUADRO 7**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2021**

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	95	83	116	111	110	132	127						774
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas atendidas de Regionales	10	8	16	11	14	10	6						75
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	0	2	0	3	4	2	3						14
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0						0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>105</b>	<b>93</b>	<b>132</b>	<b>125</b>	<b>128</b>	<b>144</b>	<b>136</b>						<b>863</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	3	8	2	6	9	4	5						37
Resolución que no se accede a la pretensión	3	3	1	5	1	2	1						16
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	2	2	2	3	3	3						18
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	0	1	1	2	2						8
Resolución inhibitoria	0	0	3	2	2	5	1						13
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	0	0	0	2	0	1	1						4
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0						0
Resoluciones varias	0	0	1	2	1	0	4						8
Desistimiento	4	6	3	9	9	6	18						55
Desistimiento con devolución de dinero	2	7	12	11	10	8	12						62
Pendiente de constancia de desistimiento	12	15	26	28	40	27	33						181
Acuerdo audiencia varios	2	2	4	3	10	13	5						39
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	1	9	7	5	9	13	8						52
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0						0
Acuerdo audiencia de reemplazo	0	0	4	2	5	4	0						15
Acuerdo audiencia de reparación	2	2	0	3	3	1	2						13
Transacción extrajudicial	2	2	3	2	3	0	2						14
Caducidad de la instancia	0	1	0	0	1	0	0						2
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	1						1
Ministerio Público	1	1	2	2	1	1	6						14
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	1	0	1	0	3	6	6						17
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>71</b>	<b>85</b>	<b>111</b>	<b>96</b>	<b>110</b>						<b>569</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0						0
Resoluciones notificadas	10	16	63	67	55	72	111						394
Citaciones	83	234	432	282	296	373	343						2043
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0						0
Edicto de puerta	0	0	2	0	0	17	4						23
Inspección Ocular	0	0	0	0	0	1	0						1
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>93</b>	<b>250</b>	<b>497</b>	<b>349</b>	<b>351</b>	<b>463</b>	<b>458</b>						<b>2461</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	2	0	0	0	1	2	3						8
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	5	10	2	6	10	7	45						85
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0						0
Expedientes en apelación	4	5	5	3	5	6	7						35
Audiencias programadas	28	73	233	222	219	259	246						1280
Audiencias celebradas	0	25	58	40	60	42	48						273
Quejas archivadas	35	52	69	81	108	125	129						599
Temporal Juzgado Ejecutor	0	0	6	2	4	7	13						32
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0	0	0						0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	0	2	4	7						13
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0	0	0						0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2021	0	1	3	3	3	5	12						12
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2021	6	16	20	28	41	46	57						57
Entrevistas	0	0	0	0	0	0	0						0
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>83,223.60</b>	<b>80,386.35</b>	<b>100,741.11</b>	<b>89,393.69</b>	<b>89,078.58</b>	<b>116,212.71</b>	<b>93,036.57</b>						<b>652,072.61</b>