

CUADRO 3
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2018

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	133	88	141										362
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0										0
Quejas atendidas de Regionales	21	16	17										54
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	0	1										3
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0										0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	156	104	159	0	0	0	0	0	0	0	0	0	419
Resolución que ordena devolución de dinero	4	6	8										18
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	1										3
Resolución que ordena reemplazar el bien	0	2	4										6
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	2										4
Resolución inhibitoria	3	0	1										4
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0										0
Resolución condenar	0	0	0										0
Resolución que inadmite la queja	1	0	1										2
Declara Resuelto	0	0	0										0
Resoluciones varias	0	0	2										2
Desistimiento	33	16	6										55
Desistimiento con devolución de dinero	26	15	16										57
Pendiente de constancia de desistimiento	9	7	13										29
Acuerdo audiencia varios	21	12	10										43
Acuerdo	0	0	0										0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10	8	8										26
Acuerdo audiencia entrega de bien	4	1	1										6
Acuerdo de aclaración	0	0	0										0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14	1	8										23
Acuerdo audiencia de reparación	3	1	4										8
Transacción extrajudicial	3	1	1										5
Caducidad de la instancia	1	1	2										4
Ordena corrección	0	0	0										0
Ministerio Público	0	0	0										0
Juez Ejecutor	0	0	0										0
Anulado	0	0	0										0
Corregiduría	0	0	0										0
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	133	74	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	295
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0										0
Resoluciones notificadas	247	206	245										698
Citaciones	206	267	290										763
Notas entregadas	0	0	0										0
Edicto de puerta	5	15	30										50
Inspección Ocular	1	0	0										1
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	459	488	565	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1512
Quejas abandonadas por el consumidor	0	0	0										0
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0										0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0										0
Quejas en desacato	52	33	25										110
Apelación de regionales	0	0	0										0
Expedientes en apelación	7	10	16										33
Audiencias programadas	305	278	267										850
Audiencias celebradas	61	57	47										165
Quejas archivadas	150	73	86										309
Temporal Juzgado Ejecutor	10	13	4										27
Temporal Ministerio Público	1	0	0										1
Temporal Pendiente Notificación	0	6	0										6
Temporal Corregiduría	0	0	0										0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - marzo 2018	6	9	18										18
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - marzo 2018	7	13	29										29
Entrevistas	1	1	0										2
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	82,237.42	57,701.00	117,880.27										257,818.69