

CUADRO 3
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 | | | | | | | | | | 294 |
| Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Quejas atendidas de Regionales | 10 | 8 | 16 | | | | | | | | | | 34 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | 0 | 2 | 0 | | | | | | | | | | 2 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS | 105 | 93 | 132 | | | | | | | | | | 330 |
| Resolución que ordena devolución de dinero | 3 | 8 | 2 | | | | | | | | | | 13 |
| Resolución que no se accede a la pretensión | 3 | 3 | 1 | | | | | | | | | | 7 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien | 3 | 2 | 2 | | | | | | | | | | 7 |
| Resolución que ordena reparar el bien | 1 | 1 | 0 | | | | | | | | | | 2 |
| Resolución inhibitoria | 0 | 0 | 3 | | | | | | | | | | 3 |
| Resolución que decreta sustracción de materia | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Resolución condenar | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Resolución que inadmite la queja | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Declara Resuelto | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Resoluciones varias | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Desistimiento | 4 | 6 | 3 | | | | | | | | | | 13 |
| Desistimiento con devolución de dinero | 2 | 7 | 12 | | | | | | | | | | 21 |
| Pendiente de constancia de desistimiento | 12 | 15 | 26 | | | | | | | | | | 53 |
| Acuerdo audiencia varios | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | | 8 |
| Acuerdo | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero | 1 | 9 | 7 | | | | | | | | | | 17 |
| Acuerdo audiencia entrega de bien | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo de aclaración | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo | 0 | 0 | 4 | | | | | | | | | | 4 |
| Acuerdo audiencia de reparación | 2 | 2 | 0 | | | | | | | | | | 4 |
| Transacción extrajudicial | 2 | 2 | 3 | | | | | | | | | | 7 |
| Caducidad de la instancia | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | | 1 |
| Ordena corrección | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Ministerio Público | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | | | 4 |
| Juez Ejecutor | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Anulado | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 1 | 0 | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS | 37 | 59 | 71 | | | | | | | | | | 167 |
| Notificaciones y citaciones entregadas | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Resoluciones notificadas | 10 | 16 | 63 | | | | | | | | | | 89 |
| Citaciones | 83 | 234 | 432 | | | | | | | | | | 749 |
| Notas entregadas | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Edicto de puerta | 0 | 0 | 2 | | | | | | | | | | 2 |
| Inspección Ocular | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS | 93 | 250 | 497 | | | | | | | | | | 840 |
| Quejas abandonadas por el consumidor | 2 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 2 |
| Quejas remitidas a conciliación | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Quejas remitidas a investigación | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Quejas en desacato | 5 | 10 | 2 | | | | | | | | | | 17 |
| Apelación de regionales | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Expedientes en apelación | 4 | 5 | 5 | | | | | | | | | | 14 |
| Audiencias programadas | 28 | 73 | 233 | | | | | | | | | | 334 |
| Audiencias celebradas | 0 | 25 | 58 | | | | | | | | | | 83 |
| Quejas archivadas | 35 | 52 | 69 | | | | | | | | | | 156 |
| Temporal Juzgado Ejecutor | 0 | 0 | 6 | | | | | | | | | | 6 |
| Temporal Ministerio Público | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Temporal Pendiente Notificación | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2021 | 0 | 1 | 3 | | | | | | | | | | 3 |
| Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2021 | 6 | 16 | 20 | | | | | | | | | | 20 |
| Entrevistas | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| MONTO DE LAS QUEJAS (B/.) | 83,223.60 | 80,386.35 | 100,741.11 | | | | | | | | | | 264,351.06 |