

CUADRO 5
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2018

| DETALLE | MES | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|-------------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | |
| Quejas recibidas | 133 | 88 | 141 | 89 | 130 | | | | | | | | 581 |
| Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Quejas atendidas de Regionales | 21 | 16 | 17 | 15 | 15 | | | | | | | | 84 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | | | | | | 4 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS | 156 | 104 | 159 | 104 | 146 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 669 |
| Resolución que ordena devolución de dinero | 4 | 6 | 8 | 7 | 19 | | | | | | | | 44 |
| Resolución que no se accede a la pretensión | 0 | 2 | 1 | 2 | 7 | | | | | | | | 12 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien | 0 | 2 | 4 | 2 | 2 | | | | | | | | 10 |
| Resolución que ordena reparar el bien | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | 11 |
| Resolución inhibitoria | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | 6 |
| Resolución que decreta sustracción de materia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Resolución condenar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Resolución que inadmite la queja | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | | 2 |
| Declara Resuelto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Resoluciones varias | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | | | | | | | 2 |
| Desistimiento | 33 | 16 | 6 | 24 | 15 | | | | | | | | 94 |
| Desistimiento con devolución de dinero | 26 | 15 | 16 | 31 | 19 | | | | | | | | 107 |
| Pendiente de constancia de desistimiento | 9 | 7 | 13 | 12 | 14 | | | | | | | | 55 |
| Acuerdo audiencia varios | 21 | 12 | 10 | 23 | 20 | | | | | | | | 86 |
| Acuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero | 10 | 8 | 8 | 15 | 11 | | | | | | | | 52 |
| Acuerdo audiencia entrega de bien | 4 | 1 | 1 | 4 | 0 | | | | | | | | 10 |
| Acuerdo de aclaración | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo | 14 | 1 | 8 | 13 | 5 | | | | | | | | 41 |
| Acuerdo audiencia de reparación | 3 | 1 | 4 | 7 | 3 | | | | | | | | 18 |
| Transacción extrajudicial | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | 8 |
| Caducidad de la instancia | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | | | | | | | | 4 |
| Ordena corrección | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Ministerio Público | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Juez Ejecutor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Anulado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Corregiduría | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | 1 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS | 133 | 74 | 88 | 145 | 123 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 563 |
| Notificaciones y citaciones entregadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Resoluciones notificadas | 247 | 206 | 245 | 195 | 267 | | | | | | | | 1160 |
| Citaciones | 206 | 267 | 290 | 278 | 287 | | | | | | | | 1328 |
| Notas entregadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Edicto de puerta | 5 | 15 | 30 | 8 | 12 | | | | | | | | 70 |
| Inspección Ocular | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | | | | | | | | 4 |
| TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS | 459 | 488 | 565 | 484 | 566 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2562 |
| Quejas abandonadas por el consumidor | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | | | | | | | | 8 |
| Quejas remitidas a conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Quejas remitidas a investigación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Quejas en desacato | 52 | 33 | 25 | 15 | 30 | | | | | | | | 155 |
| Apelación de regionales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Expedientes en apelación | 7 | 10 | 16 | 9 | 5 | | | | | | | | 47 |
| Audiencias programadas | 305 | 278 | 267 | 275 | 260 | | | | | | | | 1385 |
| Audiencias celebradas | 61 | 57 | 47 | 63 | 60 | | | | | | | | 288 |
| Quejas archivadas | 150 | 73 | 86 | 174 | 109 | | | | | | | | 592 |
| Temporal Juzgado Ejecutor | 10 | 13 | 4 | 16 | 11 | | | | | | | | 54 |
| Temporal Ministerio Público | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | | | | | | | | 5 |
| Temporal Pendiente Notificación | 0 | 6 | 0 | 7 | 2 | | | | | | | | 15 |
| Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | | | | | | | | 0 |
| Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - mayo 2018 | 6 | 9 | 18 | 40 | 48 | | | | | | | | 48 |
| Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - mayo 2018 | 7 | 13 | 29 | 35 | 59 | | | | | | | | 59 |
| Entrevistas | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | | 4 |
| MONTO DE LAS QUEJAS (B./) | 82,237.42 | 57,701.00 | 117,880.27 | 80,239.53 | 141,254.13 | | | | | | | | 479,312.35 |