

**CUADRO 5**  
**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								515
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0								0
Quejas atendidas de Regionales	10	8	16	11	14								59
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	0	2	0	3	4								9
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	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>583</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	3	8	2	6	9								28
Resolución que no se accede a la pretensión	3	3	1	5	1								13
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	2	2	2	3								12
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	0	1	1								4
Resolución inhibitoria	0	0	3	2	2								7
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	0	0	0	2	0								2
Declara Resuelto	0	0	0	0	0								0
Resoluciones varias	0	0	1	2	1								4
Desistimiento	4	6	3	9	9								31
Desistimiento con devolución de dinero	2	7	12	11	10								42
Pendiente de constancia de desistimiento	12	15	26	28	40								121
Acuerdo audiencia varios	2	2	4	3	10								21
Acuerdo	0	0	0	0	0								0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	1	9	7	5	9								31
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0	0	0	0								0
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0								0
Acuerdo audiencia de reemplazo	0	0	4	2	5								11
Acuerdo audiencia de reparación	2	2	0	3	3								10
Transacción extrajudicial	2	2	3	2	3								12
Caducidad de la instancia	0	1	0	0	1								2
Ordena corrección	0	0	0	0	0								0
Ministerio Público	1	1	2	2	1								7
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0								0
Anulado	0	0	0	0	0								0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	1	0	1	0	3								5
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	<b>71</b>	<b>85</b>	<b>111</b>								<b>363</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0								0
Resoluciones notificadas	10	16	63	67	55								211
Citaciones	83	234	432	282	296								1327
Notas entregadas	0	0	0	0	0								0
Edicto de puerta	0	0	2	0	0								2
Inspección Ocular	0	0	0	0	0								0
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>93</b>	<b>250</b>	<b>497</b>	<b>349</b>	<b>351</b>								<b>1540</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	2	0	0	0	1								3
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0								0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0								0
Quejas en desacato	5	10	2	6	10								33
Apelación de regionales	0	0	0	0	0								0
Expedientes en apelación	4	5	5	3	5								22
Audiencias programadas	28	73	233	222	219								775
Audiencias celebradas	0	25	58	40	60								183
Quejas archivadas	35	52	69	81	108								345
Temporal Juzgado Ejecutor	0	0	6	2	4								12
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0								0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	0	2								2
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0								0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2021	0	1	3	3	3								3
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2021	6	16	20	28	41								41
Entrevistas	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>442,823.33</b>