

CUADRO 11
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	133	88	141	89	130	95	105	126	123	123	111		1264
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas atendidas de Regionales	21	16	17	15	15	9	14	17	18	19	36		197
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	0	1	0	1	0	3	3	1	1	1		13
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	156	104	159	104	146	104	122	146	142	143	148	0	1474
Resolución que ordena devolución de dinero	4	6	8	7	19	17	9	8	8	15	14		115
Resolución que no se accede a la pretensión	0	2	1	2	7	7	2	20	5	1	2		49
Resolución que ordena reemplazar el bien	0	2	4	2	2	3	4	5	3	8	2		35
Resolución que ordena reparar el bien	1	1	2	3	4	6	8	4	3	4	4		40
Resolución inhibitoria	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0		7
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0		3
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resolución que inadmite la queja	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		2
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resoluciones varias	0	0	2	0	0	0	2	8	4	1	2		19
Desistimiento	33	16	6	24	15	15	19	19	24	22	20		213
Desistimiento con devolución de dinero	26	15	16	31	19	26	20	20	18	27	25		243
Pendiente de constancia de desistimiento	9	7	13	12	14	6	10	11	12	12	6		112
Acuerdo audiencia varios	21	12	10	23	20	11	25	20	18	30	37		227
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	10	8	8	15	11	22	9	12	17	16	19		147
Acuerdo audiencia entrega de bien	4	1	1	4	0	0	0	0	0	1	0		11
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Acuerdo audiencia de reemplazo	14	1	8	13	5	8	4	10	1	12	11		87
Acuerdo audiencia de reparación	3	1	4	7	3	5	2	1	3	2	3		34
Transacción extrajudicial	3	1	1	1	2	4	3	5	4	2	3		29
Caducidad de la instancia	1	1	2	0	0	2	0	3	0	0	2		11
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ministerio Público	0	0	0	0	0	12	15	12	23	0	1		63
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Anulado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	1	1	7	9	1	7	1		27
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	133	74	88	145	123	145	140	168	145	161	152	0	1474
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resoluciones notificadas	247	206	245	195	267	287	273	281	245	208	148		2602
Citaciones	206	267	290	278	287	315	286	285	300	305	280		3099
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Edicto de puerta	5	15	30	8	12	18	26	24	38	25	15		216
Inspección Ocular	1	0	0	3	0	3	2	1	0	0	0		10
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	459	488	565	484	566	623	587	591	583	538	443	0	5927
Quejas abandonadas por el consumidor	0	0	0	4	4	0	3	2	5	2	0		20
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas en desacato	52	33	25	15	30	17	33	27	29	19	23		303
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Expedientes en apelación	7	10	16	9	5	12	9	21	9	13	15		126
Audiencias programadas	305	278	267	275	260	279	227	278	259	259	212		2899
Audiencias celebradas	61	57	47	63	60	53	66	53	47	75	45		627
Quejas archivadas	150	73	86	174	109	138	142	146	153	158	146		1475
Temporal Juzgado Ejecutor	10	13	4	16	11	15	13	20	10	24	16		152
Temporal Ministerio Público	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0		5
Temporal Pendiente Notificación	0	6	0	7	2	1	3	1	1	1	0		22
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0		0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - noviembre 2018	6	9	18	40	48	59	66	88	92	102	116		116
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - noviembre 2018	7	13	29	35	59	78	98	115	132	153	185		185
Entrevistas	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0		7
MONTO DE LAS QUEJAS (B./.)	82,237.42	57,701.00	117,880.27	80,239.53	141,254.13	70,036.31	81,320.97	101,433.25	86,620.41	78,665.62	117,252.87	0	1,014,641.78