

CUADRO 11
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	104	105	111	101	110	130	121	105	121	117	87		1212
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas atendidas de Regionales	26	21	14	20	18	18	16	11	17	20	12		193
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	1	1	1	2	4	4	0	1	5	3		24
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	132	127	126	122	130	152	141	116	139	142	102		1429
Resolución que ordena devolución de dinero	5	5	3	8	12	12	7	9	5	10	5		81
Resolución que no se accede a la pretensión	4	2	0	12	0	4	6	5	2	5	1		41
Resolución que ordena reemplazar el bien	4	0	3	1	4	7	2	3	0	1	1		26
Resolución que ordena reparar el bien	2	3	3	4	4	1	4	2	0	8	0		31
Resolución inhibitoria	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0		4
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0	0	2	3	2	2	0	0		9
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1
Resoluciones varias	0	0	1	0	3	4	2	3	1	5	1		20
Desistimiento	18	21	20	22	20	14	20	17	8	26	25		211
Desistimiento con devolución de dinero	19	15	25	12	18	12	25	10	14	39	13		202
Pendiente de constancia de desistimiento	1	4	5	1	8	9	14	8	1	4	2		57
Acuerdo audiencia varios	22	15	18	18	18	23	34	21	6	23	34		232
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	8	16	14	11	12	19	16	11	11	11	18		147
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2		6
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0		2
Acuerdo audiencia de reemplazo	6	4	5	5	7	6	13	5	3	4	5		63
Acuerdo audiencia de reparación	5	4	4	5	7	2	4	4	4	2	4		45
Transacción extrajudicial	3	5	4	7	1	4	3	4	0	0	2		33
Caducidad de la instancia	0	0	2	2	0	1	2	0	0	0	0		7
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ministerio Público	0	1	2	2	0	1	5	1	0	0	2		14
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	8	2	11	7	2	9	1	5	4	3	5		57
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	105	98	121	119	118	134	161	111	62	141	120		1290
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resoluciones notificadas	217	167	211	246	150	181	224	132	63	60	107		1758
Citaciones	320	311	257	267	258	300	314	262	317	311	243		3160
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Edicto de puerta	19	5	10	9	31	13	17	9	15	5	6		139
Inspección Ocular	0	2	1	0	1	0	0	0	1	1	2		8
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	556	485	479	522	440	494	555	403	396	377	358		5065
Quejas abandonadas por el consumidor	0	1	2	0	5	3	6	2	0	0	0		19
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	28	15	11	44	20	26	16	23	8	25	11		227
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Expedientes en apelación	19	12	4	8	8	6	17	11	9	13	5		112
Audiencias programadas	239	301	227	258	295	211	313	285	285	291	212		2917
Audiencias celebradas	54	66	74	55	81	51	65	78	72	85	43		724
Quejas archivadas	103	111	137	104	115	127	178	104	56	134	130		1299
Temporal Juzgado Ejecutor	18	6	12	24	11	6	24	3	10	4	10		128
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	8	1	1	0	1	2	4	2		19
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de noviembre 2019	12	17	23	34	40	55	71	79	81	98	100		100
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de noviembre 2019	11	18	24	37	55	78	91	101	104	124	130		130
Entrevistas	1	1	1	1	1	0	2	0	0	0	0		7
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	91,983.48	97,801.53	103,209.48	91,830.37	79,346.51	112,173.25	102,689.88	91,509.37	98,020.49	69,979.20	56,868.48		995,412.04