

CUADRO 1
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

DETALLE	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Quejas recibidas	128	86	68	0	0	0	6	60	51	117	97		613
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Quejas atendidas de Regionales	24	22	7	0	0	0	0	0	0	6	3		62
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	3	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3		10
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	155	110	75	0	0	0	6	60	51	125	103		685
Resolución que ordena devolución de dinero	4	9	2	0	14	6	1	0	0	6	0		42
Resolución que no se accede a la pretensión	3	2	2	0	3	2	0	1	0	4	2		19
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	4	1	0	4	1	2	0	0	0	0		15
Resolución que ordena reparar el bien	3	6	2	0	2	5	1	1	0	2	1		23
Resolución inhibitoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	1	0	0	0	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	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0		5
Declara Resuelto	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
Resoluciones varias	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0		9
Desistimiento	21	23	15	0	0	1	0	2	1	7	9		79
Desistimiento con devolución de dinero	17	20	12	0	0	3	0	1	3	4	9		69
Pendiente de constancia de desistimiento	4	7	4	0	0	6	0	14	16	21	11		83
Acuerdo audiencia varios	13	34	31	0	0	13	0	18	8	13	11		141
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	9	19	10	0	0	1	0	8	2	7	8		64
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		2
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Acuerdo audiencia de reemplazo	2	9	7	0	0	2	0	7	1	3	5		36
Acuerdo audiencia de reparación	1	7	4	0	0	1	0	1	0	1	0		15
Transacción extrajudicial	2	2	1	0	0	2	0	3	2	1	4		17
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		1
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ministerio Público	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1		6
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	4	5	3	0	0	0	0	0	3	3	0		18
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	92	156	96	0	0	44	4	57	36	77	61		623
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Resoluciones notificadas	76	55	0	0	0	8	0	7	39	49	33		267
Citaciones	306	280	0	0	0	0	0	15	159	230	155		1145
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Edicto de puerta	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	3		9
Inspección Ocular	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0		4
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	385	339	0	0	0	8	0	22	199	281	191		1425
Quejas abandonadas por el consumidor	2	2	3	0	0	0	0	3	0	1	2		13
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	7	16	0	0	9	5	2	0	1	0	0		40
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Expedientes en apelación	14	4	0	0	0	1	0	10	13	3	2		47
Audiencias programadas	288	229	0	0	0	0	0	0	61	165	111		854
Audiencias celebradas	83	69	0	0	0	0	0	0	26	49	38		265
Quejas archivadas	93	150	99	0	0	29	1	63	44	75	71		625
Temporal Juzgado Ejecutor	8	10	0	0	0	0	0	0	6	5	4		33
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Temporal Pendiente Notificación	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		4
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 enero - noviembre 2020	8	14	25	25	25	25	25	25	26	26	26		26
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - noviembre 2020	9	29	65	65	65	65	65	65	65	75	76		76
Entrevistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	70,106.08	63,265.49	54,502.95	0.00	0.00	0.00	6,837.26	40,798.17	58,849.04	91,402.27	78,188.78		463,950.04