

**CUADRO 8**  
**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				1008
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas atendidas de Regionales	26	21	14	20	18	18	16	11	17				161
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	2	1	1	1	2	4	4	0	1				16
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>132</b>	<b>127</b>	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>130</b>	<b>152</b>	<b>141</b>	<b>116</b>	<b>139</b>				<b>1185</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	5	5	3	8	12	12	7	9	5				66
Resolución que no se accede a la pretensión	4	2	0	12	0	4	6	5	2				35
Resolución que ordena reemplazar el bien	4	0	3	1	4	7	2	3	0				24
Resolución que ordena reparar el bien	2	3	3	4	4	1	4	2	0				23
Resolución inhibitoria	0	0	0	2	0	0	0	1	1				4
Resolución que decreta sustracción de materia	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución que inadmite la queja	0	0	0	0	0	2	3	2	2				9
Declara Resuelto	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1
Resoluciones varias	0	0	1	0	3	4	2	3	1				14
Desistimiento	18	21	20	22	20	14	20	17	8				160
Desistimiento con devolución de dinero	19	15	25	12	18	12	25	10	14				150
Pendiente de constancia de desistimiento	1	4	5	1	8	9	14	8	1				51
Acuerdo audiencia varios	22	15	18	18	18	23	34	21	6				175
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	8	16	14	11	12	19	16	11	11				118
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	1	1	0	1	1	0	0	0				4
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	1	1	0	0	0				2
Acuerdo audiencia de reemplazo	6	4	5	5	7	6	13	5	3				54
Acuerdo audiencia de reparación	5	4	4	5	7	2	4	4	4				39
Transacción extrajudicial	3	5	4	7	1	4	3	4	0				31
Caducidad de la instancia	0	0	2	2	0	1	2	0	0				7
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ministerio Público	0	1	2	2	0	1	5	1	0				12
Juez Ejecutor	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Anulado	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				49
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>105</b>	<b>98</b>	<b>121</b>	<b>119</b>	<b>118</b>	<b>134</b>	<b>161</b>	<b>111</b>	<b>62</b>				<b>1029</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones notificadas	217	167	211	246	150	181	224	132	63				1591
Citaciones	320	311	257	267	258	300	314	262	317				2606
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Edicto de puerta	19	5	10	9	31	13	17	9	15				128
Inspección Ocular	0	2	1	0	1	0	0	0	1				5
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>556</b>	<b>485</b>	<b>479</b>	<b>522</b>	<b>440</b>	<b>494</b>	<b>555</b>	<b>403</b>	<b>396</b>				<b>4330</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	0	1	2	0	5	3	6	2	0				19
Quejas remitidas a conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas remitidas a investigación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas en desacato	28	15	11	44	20	26	16	23	8				191
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Expedientes en apelación	19	12	4	8	8	6	17	11	9				94
Audiencias programadas	239	301	227	258	295	211	313	285	285				2414
Audiencias celebradas	54	66	74	55	81	51	65	78	72				596
Quejas archivadas	103	111	137	104	115	127	178	104	56				1035
Temporal Juzgado Ejecutor	18	6	12	24	11	6	24	3	10				114
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Temporal Pendiente Notificación	0	0	0	8	1	1	0	1	2				13
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de septiembre 2019	12	17	23	34	40	55	71	79	81				81
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de septiembre 2019	11	18	24	37	55	78	91	101	104				104
Entrevistas	1	1	1	1	1	0	2	0	0				7
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>91,983.48</b>	<b>97,801.53</b>	<b>103,209.48</b>	<b>91,830.37</b>	<b>79,346.51</b>	<b>112,173.25</b>	<b>102,689.88</b>	<b>91,509.37</b>	<b>98,020.49</b>				<b>868,564.36</b>