

**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				399
Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas atendidas de Regionales	24	22	7	0	0	0	0	0	0				53
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	3	2	0	0	0	0	0	0	0				5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>155</b>	<b>110</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>51</b>				<b>457</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	4	9	2	0	14	6	1	0	0				36
Resolución que no se accede a la pretensión	3	2	2	0	3	2	0	1	0				13
Resolución que ordena reemplazar el bien	3	4	1	0	4	1	2	0	0				15
Resolución que ordena reparar el bien	3	6	2	0	2	5	1	1	0				20
Resolución inhibitoria	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				1
Resolución condenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resolución que inadmite la queja	2	2	0	0	0	1	0	0	0				5
Declara Resuelto	0	1	0	0	0	0	0	0	0				1
Resoluciones varias	3	3	0	0	0	0	0	0	0				6
Desistimiento	21	23	15	0	0	1	0	2	1				63
Desistimiento con devolución de dinero	17	20	12	0	0	3	0	1	3				56
Pendiente de constancia de desistimiento	4	7	4	0	0	6	0	14	16				51
Acuerdo audiencia varios	13	34	31	0	0	13	0	18	8				117
Acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	9	19	10	0	0	1	0	8	2				49
Acuerdo audiencia entrega de bien	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1
Acuerdo de aclaración	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Acuerdo audiencia de reemplazo	2	9	7	0	0	2	0	7	1				28
Acuerdo audiencia de reparación	1	7	4	0	0	1	0	1	0				14
Transacción extrajudicial	2	2	1	0	0	2	0	3	2				12
Caducidad de la instancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ordena corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ministerio Público	1	3	1	0	0	0	0	0	0				5
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	4	5	3	0	0	0	0	0	3				15
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>92</b>	<b>156</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>57</b>	<b>36</b>				<b>485</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Resoluciones notificadas	76	55	0	0	0	8	0	7	39				185
Citaciones	306	280	0	0	0	0	0	15	159				760
Notas entregadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Edicto de puerta	2	3	0	0	0	0	0	0	1				6
Inspección Ocular	1	1	0	0	0	0	0	0	0				2
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	<b>385</b>	<b>339</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>199</b>				<b>953</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	2	2	3	0	0	0	0	3	0				10
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	7	16	0	0	9	5	2	0	1				40
Apelación de regionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Expedientes en apelación	14	4	0	0	0	1	0	10	13				42
Audiencias programadas	288	229	0	0	0	0	0	0	61				578
Audiencias celebradas	83	69	0	0	0	0	0	0	26				178
Quejas archivadas	93	150	99	0	0	29	1	63	44				479
Temporal Juzgado Ejecutor	8	10	0	0	0	0	0	0	6				24
Temporal Ministerio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Temporal Pendiente Notificación	2	0	0	0	0	0	0	0	0				2
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero 2020	8	14	25	25	25	25	25	25	26				26
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero 2020	9	29	65	65	65	65	65	65	65				65
Entrevistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>70,106.08</b>	<b>63,265.49</b>	<b>54,502.95</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6,837.26</b>	<b>40,798.17</b>	<b>58,849.04</b>				<b>294,358.99</b>