

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

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	282	0		
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0		
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	53	0		
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	5	0		
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0		
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	340	0		
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	15	20		
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	7	5		
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	8	5		
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	11	7		
Resolución inhibitoria	expedientes	0	0		
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	1	0		
Resolución Condenar	expedientes	0	0		
Resolución que inadmite la queja	expedientes	4	1		
Declara Resuelto	expedientes	1	0		
Resoluciones varias	expedientes	6	0		
Desistimiento	expedientes	59	1		
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	49	3		
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	15	6		
Acuerdo audiencia varios	expedientes	78	13		
Acuerdo	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	38	1		
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	0	0		
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	18	2		
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	12	1		
Transacción extrajudicial	expedientes	5	2		
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0		
Ordena Corrección	expedientes	0	0		
Ministerio Público	expedientes	5	0		
Juez ejecutor	expedientes	0	0		
Anulado	expedientes	0	0		
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	12	0		
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	344	44		
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0		
Resoluciones notificadas	documentos	131	8		
Citaciones	documentos	586	0		
Notas entregadas	documentos	0	0		
Edicto de puerta	documentos	5	0		
Inspección Ocular	documentos	2	0		
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	724	8		
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	7	0		
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0		
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0		
Quejas en desacato	expedientes	23	14		
Apelación de regionales	expedientes	0	0		
Expedientes en apelación	expedientes	18	1		
Audiencias programadas	expedientes	517	0		
Audiencias celebradas	expedientes	152	0		
Quejas archivadas	expedientes	342	29		
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes	18	0		
Temporal Ministerio Publico	expedientes	0	0		
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	2	0		
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	0		
Quejas en desacato (suspende) Ley 45 de enero - junio 2020	expedientes	14	25		
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - junio 2020	expedientes	29	65		
Entrevistas	medios de comunicación	0	0		
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	187,874.52	0.00		

fuente: ACODECO