

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

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	337	386	468	377
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	75	47	66	60
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	9	2	3	0
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>435</b>	<b>537</b>	<b>437</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	32	18	41	16
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	2	6	12	5
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	29	21	18	5
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	15	9	12	4
Resolución inhibitoria	expedientes	5	5	10	5
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	0
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	6	1	3	1
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0
Resoluciones varias	expedientes	4	9	7	3
Desistimiento	expedientes	121	82	91	100
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	66	73	69	60
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	44	36	17	19
Acuerdo audiencia varios	expedientes	67	80	78	71
Acuerdo	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	36	33	47	29
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	5	3	1	2
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	2	1
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	14	32	16	18
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	17	24	19	10
Transacción extrajudicial	expedientes	7	7	20	38
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0
Ministerio Público	expedientes	16	3	4	5
Juez ejecutor	expedientes	6	18	17	10
Anulado	expedientes	0	0	0	0
Corregiduría	expedientes	5	5	0	4
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>465</b>	<b>484</b>	<b>406</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	239	449	473	250
Citaciones	documentos	748	847	955	786
Notas entregadas	documentos	6	6	2	2
Edicto de puerta	documentos	7	26	28	4
Inspección Ocular	documentos	5	0	0	5
<b>TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1005</b>	<b>1328</b>	<b>1458</b>	<b>1047</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	39	19	20	9
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0	0	0
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	91	126	94	71
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	23	41	25	22
Audiencias programadas	expedientes	992	942	1031	778
Audiencias celebradas	expedientes	227	193	218	162
Quejas archivadas	expedientes	571	489	456	441
Quejas en desacato-ley 45 de enero a diciembre 2016		58	112	211	292
Entrevistas	medios de comunicación	4	5	4	4
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>240.131,00</b>	<b>259.011,81</b>	<b>264.721,28</b>	<b>226.910,63</b>

fuente: ACODECO