

**INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	362	314	354	324
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	54	39	49	73
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	3	1	7	5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	0
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>354</b>	<b>410</b>	<b>402</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	18	43	25	36
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	3	16	27	10
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	6	7	12	15
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	4	13	15	12
Resolución inhibitoria	expedientes	4	2	1	0
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	2	1
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	2	0	0	0
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0
Resoluciones varias	expedientes	2	0	14	4
Desistimiento	expedientes	55	54	62	54
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	57	76	58	70
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	29	32	33	23
Acuerdo audiencia varios	expedientes	43	54	63	85
Acuerdo	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	26	48	38	46
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	6	4	0	1
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	23	26	15	28
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	8	15	6	9
Transacción extrajudicial	expedientes	5	7	12	9
Caducidad de la instancia	expedientes	4	2	3	2
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0
Ministerio Público	expedientes	0	12	50	3
Juez executor	expedientes	0	0	0	0
Anulado	expedientes	0	0	0	0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	2	17	8
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>413</b>	<b>453</b>	<b>416</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	698	749	799	504
Citaciones	documentos	763	880	871	801
Notas entregadas	documentos	0	0	0	0
Edicto de puerta	documentos	50	38	88	52
Inspección Ocular	documentos	1	6	3	0
<b>TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1512</b>	<b>1673</b>	<b>1761</b>	<b>1357</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	0	8	10	3
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0	0	0
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	110	62	89	49
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	33	26	39	35
Audiencias programadas	expedientes	850	814	764	687
Audiencias celebradas	expedientes	165	176	166	156
Quejas archivadas	expedientes	309	421	441	395
Temporal Juzgado Executor	expedientes	27	42	43	56
Temporal Ministerio Publico	expedientes	1	4	0	0
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	6	10	5	1
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	4	0	0
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2018	expedientes	18	59	92	126
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2018	expedientes	29	78	132	188
Entrevistas	medios de comunicación	2	2	3	1
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>257,818.69</b>	<b>291,529.97</b>	<b>269,374.63</b>	<b>288,618.73</b>

fuente: ACODECO