

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	117	272
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	53	0	0	15
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	5	0	0	12
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	340	0	117	299
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	15	20	1	6
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	7	5	1	6
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	8	5	2	0
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	11	7	2	3
Resolución inhibitoria	expedientes	0	0	0	0
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	1	0	0	0
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	4	1	0	0
Declara Resuelto	expedientes	1	0	0	0
Resoluciones varias	expedientes	6	0	0	4
Desistimiento	expedientes	59	1	3	18
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	49	3	4	20
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	15	6	30	40
Acuerdo audiencia varios	expedientes	78	13	26	31
Acuerdo	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	38	1	10	20
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	0	0	1	1
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	18	2	8	11
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	12	1	1	1
Transacción extrajudicial	expedientes	5	2	5	11
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	1
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0
Ministerio Público	expedientes	5	0	0	1
Juez executor	expedientes	0	0	0	0
Anulado	expedientes	0	0	0	0
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	12	0	3	3
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	344	44	97	177
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	131	8	46	105
Citaciones	documentos	586	0	174	469
Notas entregadas	documentos	0	0	0	0
Edicto de puerta	documentos	5	0	1	3
Inspección Ocular	documentos	2	0	0	2
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	724	8	221	579
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	7	0	3	3
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0	0	0
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	23	14	3	0
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	18	1	23	8
Audiencias programadas	expedientes	517	0	61	395
Audiencias celebradas	expedientes	152	0	26	97
Quejas archivadas	expedientes	342	29	108	187
Temporal Juzgado Executor	expedientes	18	0	6	9
Temporal Ministerio Publico	expedientes	0	0	0	0
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	2	0	0	2
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	0	0	0
Quejas en desacato (suspende) Ley 45 de enero - diciembre 2020	expedientes	14	25	26	27
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2020	expedientes	29	65	65	77
Entrevistas	medios de comunicación	0	0	0	0
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	187,874.52	0.00	106,484.47	219,568.21

fuente: ACODECO