

INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - JUNIO 2019

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	320	341		
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0		
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	61	56		
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	4	7		
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0		
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	385	404		
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	13	32		
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	6	16		
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	7	12		
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	8	9		
Resolución inhibitoria	expedientes	0	2		
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	1		
Resolución Condenar	expedientes	0	0		
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	2		
Declara Resuelto	expedientes	0	1		
Resoluciones varias	expedientes	1	7		
Desistimiento	expedientes	59	56		
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	59	42		
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	10	18		
Acuerdo audiencia varios	expedientes	55	59		
Acuerdo	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	38	42		
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	2	2		
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	2		
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	15	18		
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	13	14		
Transacción extrajudicial	expedientes	12	12		
Caducidad de la instancia	expedientes	2	3		
Ordena Corrección	expedientes	0	0		
Ministerio Público	expedientes	3	3		
Juez ejecutor	expedientes	0	0		
Anulado	expedientes	0	0		
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	21	18		
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	324	371		
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0		
Resoluciones notificadas	documentos	595	577		
Citaciones	documentos	888	825		
Notas entregadas	documentos	0	0		
Edicto de puerta	documentos	34	53		
Inspección Ocular	documentos	3	1		
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	1520	1456		
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	3	8		
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0		
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0		
Quejas en desacato	expedientes	54	90		
Apelación de regionales	expedientes	0	0		
Expedientes en apelación	expedientes	35	22		
Audiencias programadas	expedientes	767	764		
Audiencias celebradas	expedientes	194	187		
Quejas archivadas	expedientes	351	346		
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes	36	41		
Temporal Ministerio Publico	expedientes	0	0		
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	0	10		
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	0		
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - junio 2019	expedientes	23	55		
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - junio 2019	expedientes	24	78		
Entrevistas	medios de comunicación	3	2		
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	292,994.49	283,350.13		

fuente: ACODECO