

INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2021

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	294	353		
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0		
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	34	35		
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	2	9		
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0		
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	330	397		
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	13	19		
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	7	8		
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	7	8		
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	2	4		
Resolución inhibitoria	expedientes	3	9		
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0		
Resolución Condenar	expedientes	0	0		
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	3		
Declara Resuelto	expedientes	0	0		
Resoluciones varias	expedientes	1	3		
Desistimiento	expedientes	13	24		
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	21	29		
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	53	95		
Acuerdo audiencia varios	expedientes	8	26		
Acuerdo	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	17	27		
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	0	0		
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	4	11		
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	4	7		
Transacción extrajudicial	expedientes	7	5		
Caducidad de la instancia	expedientes	1	1		
Ordena Corrección	expedientes	0	0		
Ministerio Público	expedientes	4	4		
Juez ejecutor	expedientes	0	0		
Anulado	expedientes	0	0		
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	2	9		
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	167	292		
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0		
Resoluciones notificadas	documentos	89	194		
Citaciones	documentos	749	951		
Notas entregadas	documentos	0	0		
Edicto de puerta	documentos	2	17		
Inspección Ocular	documentos	0	1		
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	840	1163		
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	2	3		
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0		
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0		
Quejas en desacato	expedientes	17	23		
Apelación de regionales	expedientes	0	0		
Expedientes en apelación	expedientes	14	14		
Audiencias programadas	expedientes	334	700		
Audiencias celebradas	expedientes	83	142		
Quejas archivadas	expedientes	156	314		
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes	6	13		
Temporal Ministerio Publico	expedientes	0	0		
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	0	6		
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	0		
Quejas en desacato (suspende) Ley 45 de enero - diciembre 2021	expedientes	3	5		
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2021	expedientes	20	46		
Entrevistas	medios de comunicación	0	0		
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	264,351.06	294,684.98		

fuente: ACODECO