

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

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

fuente: ACODECO