

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

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	320	341	347	
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	61	56	44	
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	4	7	5	
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	385	404	396	
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	13	32	21	
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	6	16	13	
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	7	12	5	
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	8	9	6	
Resolución inhibitoria	expedientes	0	2	2	
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	1	0	
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	2	7	
Declara Resuelto	expedientes	0	1	0	
Resoluciones varias	expedientes	1	7	6	
Desistimiento	expedientes	59	56	45	
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	59	42	49	
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	10	18	23	
Acuerdo audiencia varios	expedientes	55	59	61	
Acuerdo	expedientes	0	0	0	
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	38	42	38	
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	2	2	0	
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	2	0	
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	15	18	21	
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	13	14	12	
Transacción extrajudicial	expedientes	12	12	7	
Caducidad de la instancia	expedientes	2	3	2	
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	
Ministerio Público	expedientes	3	3	6	
Juez ejecutor	expedientes	0	0	0	
Anulado	expedientes	0	0	0	
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	21	18	10	
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	324	371	334	
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	
Resoluciones notificadas	documentos	595	577	419	
Citaciones	documentos	888	825	893	
Notas entregadas	documentos	0	0	0	
Edicto de puerta	documentos	34	53	41	
Inspección Ocular	documentos	3	1	1	
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	1520	1456	1354	
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	3	8	8	
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0	0	
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	
Quejas en desacato	expedientes	54	90	47	
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	
Expedientes en apelación	expedientes	35	22	37	
Audiencias programadas	expedientes	767	764	883	
Audiencias celebradas	expedientes	194	187	215	
Quejas archivadas	expedientes	351	346	338	
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes	36	41	37	
Temporal Ministerio Publico	expedientes	0	0	0	
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	0	10	3	
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	0	0	
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - septiembre 2019	expedientes	23	55	81	
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - septiembre 2019	expedientes	24	78	104	
Entrevistas	medios de comunicación	3	2	2	
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	292,994.49	283,350.13	292,219.74	

fuente: ACODECO