

INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	373	429	402	398
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	42	65	61	43
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	5	8	6	3
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0	0	0
TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS	TOTAL	420	502	469	444
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	22	30	46	25
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	3	9	13	11
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	4	15	19	13
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	2	10	7	11
Resolución inhibitoria	expedientes	3	8	4	4
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	0
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	0	1	1	1
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0
Resoluciones varias	expedientes	3	2	5	4
Desistimiento	expedientes	80	70	67	58
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	59	35	62	54
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	32	25	28	52
Acuerdo audiencia varios	expedientes	65	91	148	93
Acuerdo	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	42	45	53	43
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	1	4	3	0
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0	0	0
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	20	16	30	16
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	18	11	11	10
Transacción extrajudicial	expedientes	13	10	18	9
Caducidad de la instancia	expedientes	0	1	1	0
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0
Ministerio Público	expedientes	16	12	1	0
Juez executor	expedientes	24	10	0	0
Anulado	expedientes	0	0	0	0
Corregiduría	expedientes	21	17	0	0
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	TOTAL	428	422	517	404
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	423	463	616	524
Citaciones	documentos	667	719	769	819
Notas entregadas	documentos	1	0	0	0
Edicto de puerta	documentos	13	60	62	48
Inspección Ocular	documentos	0	1	3	2
TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS	TOTAL	1104	1243	1450	1393
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	16	11	3	1
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0	0	0
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	32	48	86	39
Apelación de regionales	expedientes	0	0	0	0
Expedientes en apelación	expedientes	38	25	53	18
Audiencias programadas	expedientes	768	864	974	836
Audiencias celebradas	expedientes	152	212	260	167
Quejas archivadas	expedientes	467	421	484	405
Temporal Juzgado Executor	expedientes	22	25	14	42
Temporal Ministerio Publico	expedientes	10	10	16	23
Temporal Corregiduria	expedientes	9	15	3	6
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2017	expedientes	69	52	89	89
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2017	expedientes		79	124	124
Entrevistas	medios de comunicación	3	3	3	3
MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)	TOTAL	221438.54	214584.62	224616.762	199684.00

fuente: ACODECO