

**INFORME ESTADISTICO TRIMESTRAL**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

DETALLE	Unidad de Medida	MESES			
		Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Quejas recibidas	expedientes	362	314		
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	0	0		
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	54	39		
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	3	1		
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	0		
<b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>354</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	18	43		
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	3	16		
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	6	7		
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	4	13		
Resolución inhibitoria	expedientes	4	2		
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0		
Resolución Condenar	expedientes	0	0		
Resolución que inadmite la queja	expedientes	2	0		
Declara Resuelto	expedientes	0	0		
Resoluciones varias	expedientes	2	0		
Desistimiento	expedientes	55	54		
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	57	76		
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	29	32		
Acuerdo audiencia varios	expedientes	43	54		
Acuerdo	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia devolución de dinero	expedientes	26	48		
Acuerdo audiencia entrega el bien	expedientes	6	4		
Acuerdo de aclaración	expedientes	0	0		
Acuerdo audiencia de reemplazo	expedientes	23	26		
Acuerdo audiencia reparación	expedientes	8	15		
Transacción extrajudicial	expedientes	5	7		
Caducidad de la instancia	expedientes	4	2		
Ordena Corrección	expedientes	0	0		
Ministerio Público	expedientes	0	12		
Juez ejecutor	expedientes	0	0		
Anulado	expedientes	0	0		
Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	2		
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>413</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	0	0		
Resoluciones notificadas	documentos	698	749		
Citaciones	documentos	763	880		
Notas entregadas	documentos	0	0		
Edicto de puerta	documentos	50	38		
Inspección Ocular	documentos	1	6		
<b>TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1512</b>	<b>1673</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	0	8		
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	0	0		
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	0		
Quejas en desacato	expedientes	110	62		
Apelación de regionales	expedientes	0	0		
Expedientes en apelación	expedientes	33	26		
Audiencias programadas	expedientes	850	814		
Audiencias celebradas	expedientes	165	176		
Quejas archivadas	expedientes	309	421		
Temporal Juzgado Ejecutor	expedientes	27	42		
Temporal Ministerio Publico	expedientes	1	4		
Temporal Pendiente Notificación	expedientes	6	10		
Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz	expedientes	0	4		
Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - junio 2018	expedientes	18	59		
Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - junio 2018	expedientes	29	78		
Entrevistas	medios de comunicación	2	2		
<b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>257,818.69</b>	<b>291,529.97</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

fuente: ACODECO