



**Autoridad de Protección al Consumidor  
y Defensa de la Competencia**

**REPORTE ESTADÍSTICO  
ACTIVIDADES RELEVANTES  
Departamento de Educación  
Diciembre, 2019**



**Enero, 2020**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

**Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	565
Medios de Comunicación	3,584
Consulta	8,313
Capacitaciones	690
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	258
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	4
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	1,226
Ley 24	39
Ley 45	1,849
Ley 81	52
Ley 134 de 2013	10
Control de Precio	934
Ley 1 de 2018	45
Otros	1,650
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	121
Radio	575
Prensa	27
Otros	10
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	542
Los Pueblos	471
La Peatonal	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>195,856</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>63,995</b>

**Fuente: Departamento de Educación**

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>62</b>	<b>92</b>	<b>98</b>	<b>66</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>603</b>
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	8	6	6	2	9	1	0	50
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	6	3	1	0	0	0	0	41
Programas	2	2	8	12	4	5	9	1	0	1	0	0	44
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	63	72	52	27	44	7	9	375
Capacitaciones	7	7	3	11	11	8	6	4	4	1	5	2	69
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
<b>PROGRAMAS</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	4	0	2	2	2	0	0	17
Reciclaje	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	5	8	1	0	0	0	0	60
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
<b>TEMAS</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>57</b>	<b>81</b>	<b>89</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>469</b>
Ley 6ta	4	8	11	6	11	7	4	3	5	24	4	0	87
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ley 45	4	4	2	3	11	5	20	4	14	14	6	7	94
Ley 81	0	2	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	7
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	5	0	1	0	0	0	0	10
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	19	9	4	0	0	0	0	42
Otros	9	25	20	24	21	45	56	0	11	11	2	2	226
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>66</b>
Televisión	10	10	6	9	13	2	9	0	1	0	0	0	60
Radio	0	0	0	0	0	0	2	3	0	1	0	0	6
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>74</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>105</b>	<b>51</b>	<b>83</b>	<b>93</b>	<b>91</b>	<b>98</b>	<b>110</b>	<b>102</b>	<b>49</b>	<b>1,013</b>
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	39	48	54	40	46	44	33	542
Los Pueblos (Metromall) (1)	17	46	34	45	7	44	45	37	58	64	58	16	471
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>3,665</b>	<b>5,131</b>	<b>2,013</b>	<b>3,976</b>	<b>3,130</b>	<b>7,584</b>	<b>4,012</b>	<b>2,721</b>	<b>745</b>	<b>401</b>	<b>401</b>	<b>531</b>	<b>34,310</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>207</b>	<b>304</b>	<b>167</b>	<b>377</b>	<b>294</b>	<b>510</b>	<b>258</b>	<b>399</b>	<b>422</b>	<b>436</b>	<b>214</b>	<b>34</b>	<b>3,622</b>

(1) En los módulos sólo están incluidas las consultas.

Fuente: Departamento de Educación

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL  
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	45	100	22	51	0	83	88	86	18	7	15	515
Población Beneficiada Jornadas Educativas	918	3,717	3,580	12,906	0	13,181	362	1,668	1,007	161	386	37,886
<b>Capacitaciones</b>	72	133	0	72	0	98	96	30	54	27	39	621
Personas Capacitadas	2,599	2,921	0	2,078	0	2,150	1,647	1,100	1,451	748	885	15,579
Programas	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	241
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	241
<b>Consultas Educativas</b>	152	931	3,325	761	0	209	398	925	818	419	0	7,938
Personal	140	922	3,030	643	0	209	307	908	652	321	0	7,132
Telefonía	12	9	295	115	0	0	91	17	166	97	0	802
Escrita	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4
<b>Temas - Consultas</b>	148	917	194	761	0	685	398	925	818	487	0	5,333
Ley 6ta	35	110	88	326	0	266	66	66	170	12	0	1,139
Ley 24	0	0	3	26	0	7	0	2	0	0	0	38
Ley 45	84	92	0	365	0	275	190	19	431	299	0	1,755
Ley 81	0	0	0	41	0	3	1	0	0	0	0	45
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	2	203	103	0	0	14	9	488	35	78	0	932
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Otros	27	512	0	3	0	120	132	350	182	98	0	1,424
<b>Distribución de Material Educativo</b>	17,700	11,899	10,722	41,038	0	32,107	19,713	10,739	12,346	5,282	0	161,546
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	70	57	35	157	0	58	142	133	15	0	2,876	3,543
Televisión	9	6	0	19	0	0	2	25	0	0	0	61
Radio	59	42	33	117	0	56	140	107	15	0	0	569
Prensa	1	2	2	21	0	0	0	1	0	0	0	27
Otros	1	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	10
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>3,669</b>	<b>7,569</b>	<b>6,905</b>	<b>15,745</b>	<b>0</b>	<b>15,540</b>	<b>2,648</b>	<b>3,693</b>	<b>3,276</b>	<b>1,328</b>	<b>1,271</b>	<b>60,373</b>

Fuente: Departamento de Educación

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
 SEDE CENTRAL  
 AÑO: 2019  
 LOS PUEBLOS (METROMALL)

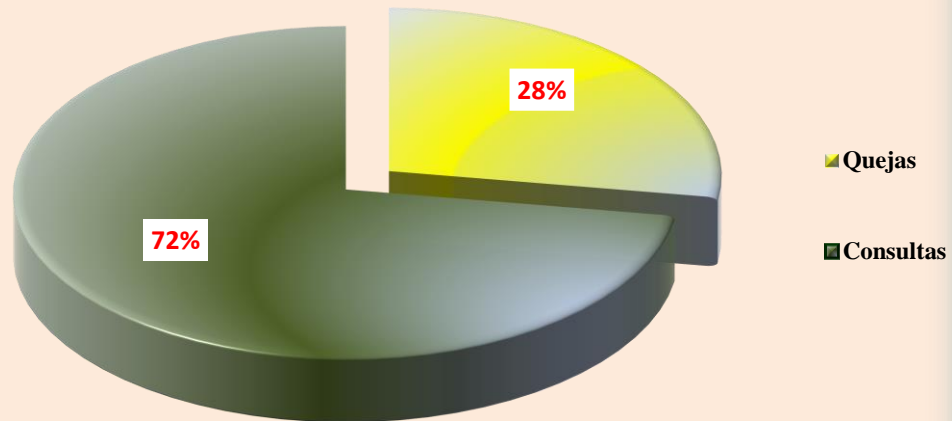
Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	39	7	12	8	12	32	18	13	179	1,552.45
Consultas	17	46	34	45	7	44	45	37	58	64	58	16	471	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>62</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>57</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	<b>96</b>	<b>76</b>	<b>29</b>	<b>650</b>	

En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

Fuente: Departamento de Educación

**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS  
 MÓDULO: LOS PUEBLOS (METROMALL)  
 PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**



**Total devuelto en efectivo: B/. 1,552.45**

ALBROOK MALL

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	34	48	46	33	39	41	28	488	2,481.10
Consultas	57	36	41	60	44	39	48	54	40	46	44	33	542	
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>79</b>	<b>111</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>61</b>	<b>1,030</b>	

NOTA: En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

Fuente: Departamento de Educación

