



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Marzo)



Abril, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	187	440	627
ASISTENCIAS	1,673	6,331	8,004
QUEJAS (Ley 45)	201	641	842
TOTALES	2,061	7,412	9,473

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	187	440	627
ASISTENCIAS	1,673	6,361	8,034
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	201	765	966
TOTALES	2,061	7,566	9,627

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Marzo 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	7	4	3	15	0	2	3	34	11	23	7	109
TELEFÓNICA (3)	1	14	4	23	1	7	5	141	4	15	1	216
CALL CENTER 130	0	3	6	1	0	2	0	97	3	0	4	116
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	25
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	0	0	5	0	0	0	33	0	0	5	43
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	2	49	1	4	1	57
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	8	21	13	44	1	11	10	440	19	42	18	627

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIA A NIVEL NACIONAL

Enero - Marzo 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	39	79	60	176	1	42	34	2655	303	192	39	3,620
TELEFÓNICA (3)	2	14	22	26	1	16	27	2544	47	26	19	2,744
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	752	0	0	0	758
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	380	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	196	202
MÓDULOS (2)	233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	233
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	62
Total	331	95	85	203	2	59	65	6,331	351	224	258	8,004

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional

Período: Enero - Marzo 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	52	58.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	11	12.4
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	7.9
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	3.4
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	6	6.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	4	4.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	2.2
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	3	3.4
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIOS MÉDICOS	1	1.1
TOTALES	89	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	43	12.3
PRODUCTOS VENCIDOS	58	16.5
BALANZAS	23	6.6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	22	6.3
ESCÁNER	32	9.1
FALTA DE INFORMACIÓN	19	5.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	29	8.3
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	20	5.7
VENTA ATADA	14	4.0
NO CUMPLEN	17	4.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	9	2.6
COMBUSTIBLE	7	2.0
FALTA DE INFORMACION PROPINA	8	2.3
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	10	2.8
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	2.0
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	5	1.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	1.1
PESO NETO	5	1.4
PROMOCIONES	2	0.6
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.9
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	3	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.6
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.3
INFORMACIÓN NO VERAZ	3	0.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	4	1.1
TOTALES	351	100.0

FUENTE:ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,692	
Ene-Dic 11 (R)	4,123	55,522,577.59
Ene-Dic12 (R)	4,494	42,335,957.44
Ene-Dic-13 (R)	4,027	31,072,917.22
Ene-Mar-14	842	5,759,610.00

(R): Datos revisados.

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,010	15,831,952.93
Ene-Mar-14	769	2,762,044.89

NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

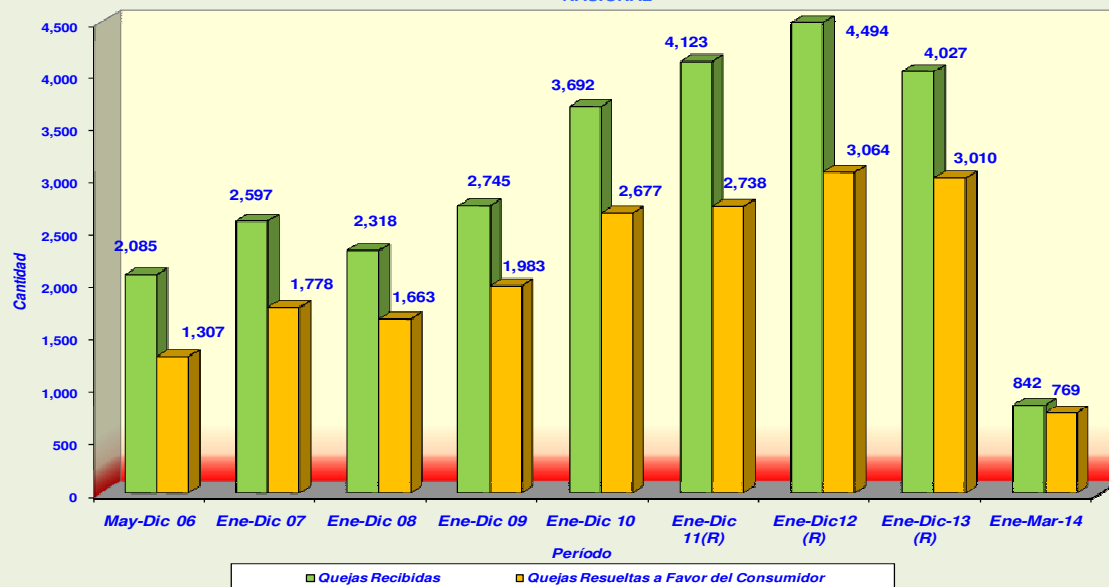
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	18,989	146,612,663.10
---	---------------	-----------------------

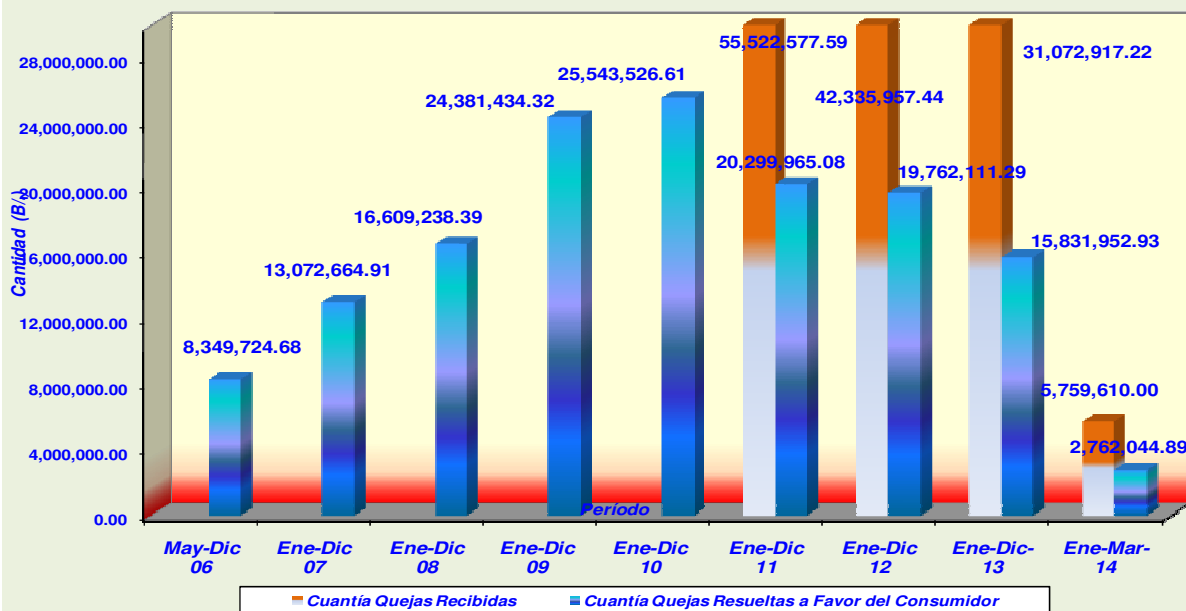
NOTA: Cuadro elaborado el 08-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 abril 2014.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuántia de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13 (R)	2,958	28,736,208.12
Ene-Mar-14	641	5,209,675.98

(R) Datos revisados.

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

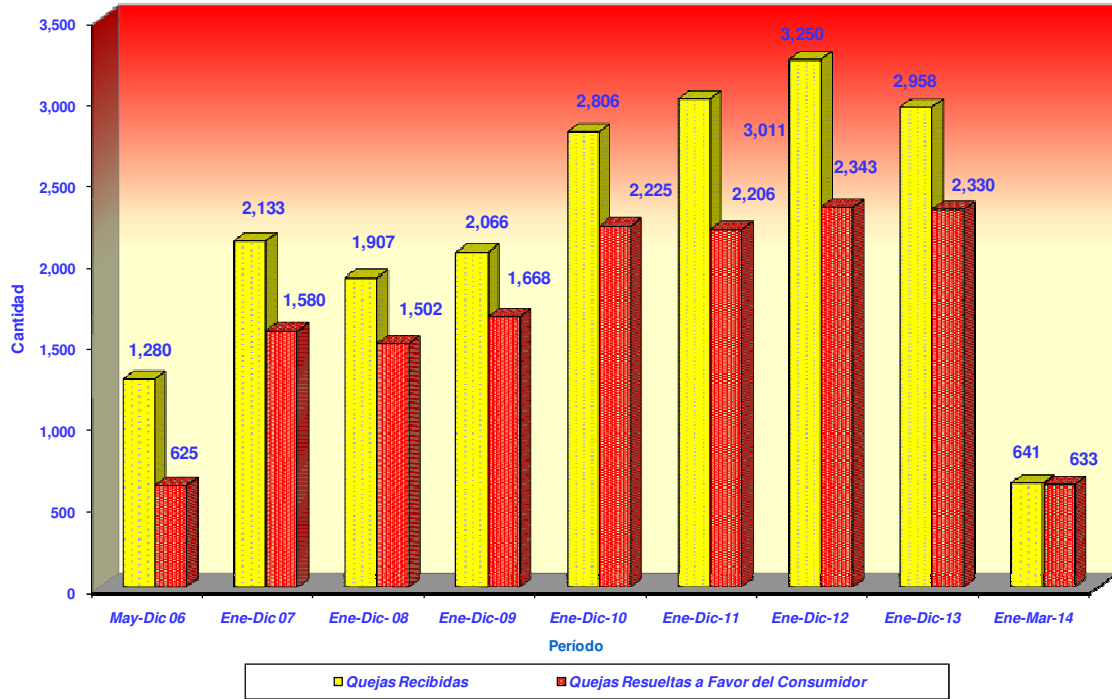
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Mar-14	633	2,716,230.12

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	15,112	138,860,954.27
--	---------------	-----------------------

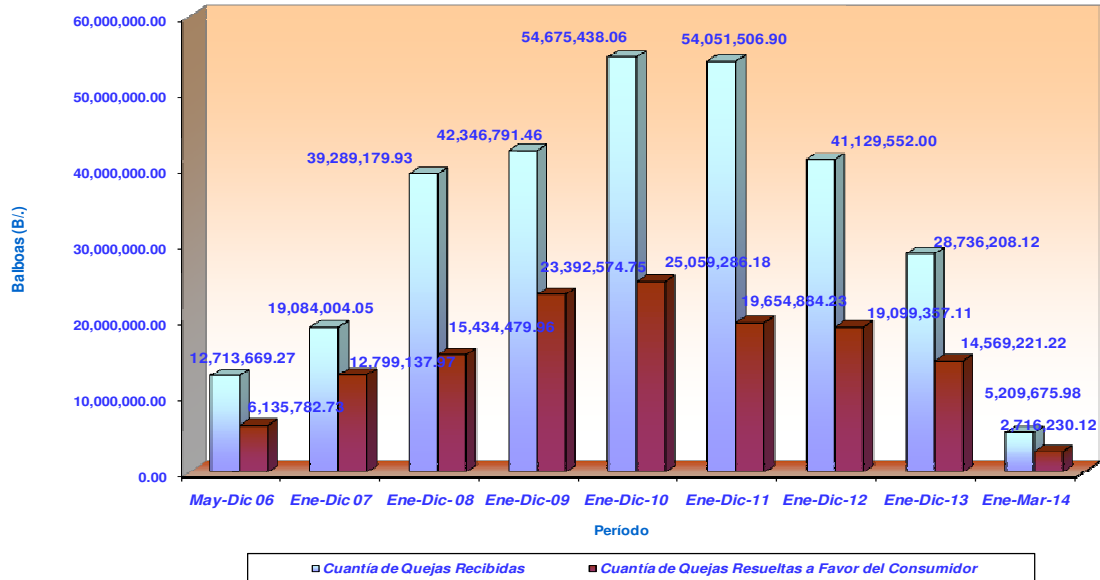
NOTA: Cuadro elaborado el 04-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



Cuántia de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	641	641		
REGIONAL	Expedientes	201	201
TOTAL NACIONAL		842	842	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	70				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	281				

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PANAMÁ

Período: Enero - Marzo 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	143	143
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	498	498
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,512	1,388	60	64
TOTAL		2,153	2,029	60	64
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	64				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	255				

****NOTA:** Incluyen algunas quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	8%	...	3.97%	4.23%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,124	1,551,304.67
Ene-Dic 12	1,335	1,380,572.42
Ene-Dic 13	1,072	2,353,724.65
Ene-Mar 14	201	549,934.02

FUENTE: ACODECO

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	680	1,262,731.71
Ene-Mar 14	136	45,814.77

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	74
Agencia de autos	41
Venta de Autos Usados	15
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Agencias de Viajes	3
Mueblerías	3
Clínicas	2
Constructoras	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos de Inglés	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Materiales de Construcción	1
Decoración	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Total	160

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	57	35.6	17,991.15	1,025,495.65
COBRO INDEBIDO	3	1.9	6,177.16	18,531.47
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	16.3	57,230.81	1,488,001.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	2.5	8,491.45	33,965.78
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	36,400.00	36,400.00
VICIO OCULTO	7	4.4	136,862.50	958,037.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.6	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1.3	27,797.43	55,594.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	19	11.9	3,682.20	69,961.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	11.9	53,372.72	1,014,081.65
CUSTODIA DE BIEN	1	0.6	3,137.00	3,137.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	4.4	58,298.83	408,091.80
DAÑO Y PERJUICIO	1	0.6	44,898.00	44,898.00
CLÁUSULA ABUSIVA	9	5.6	19,842.49	178,582.42
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	0.6	35,000.00	35,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	1.3	47,172.63	94,345.25
TOTALES	160	100.0	34,150.78	5,464,124.30

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	22	31.9	37,879.48	833,348.50
DESISTIMIENTO	9	13.0	12,385.78	111,472.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	11.6	31,107.72	248,861.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	8.7	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	7.2	14,868.70	74,343.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	7.2	37,878.49	189,392.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	5	7.2	37,835.24	189,176.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	2.9	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	2.9	147,795.00	295,590.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	2.9	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	2.9	28,807.50	57,615.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	69	100.0	35,381.20	2,441,302.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	1,441,382.49
CLÁUSULA ABUSIVA	7	174,882.42
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	923,581.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	11	45,064.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	259,514.40
VICIO OCULTO	5	895,794.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
COBRO INDEBIDO	1	9,073.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	35,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	370,283.20
TOTAL	74	4,298,297.75

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	24	1,191,400.40
DESISTIMIENTO	10	777,886.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	53,615.00
TOTAL	35	2,022,901.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
EL POBLADO PANAMA, S.A.	4
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO VIVIR	2
LONDON REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CONSULTENOS	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
SAELA S.A.	1

<i>AGENTES ECONÓMICOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
<i>TOTAL</i>	<i>74</i>

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	88,770.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	15	101,995.00

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./.)
ACUERDOS	7	65,792.08
DESISTIMIENTO	2	12,900.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORÍA DE OFICIO)	1	4,000.00
TOTAL	10	82,692.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
GRUPO JARUM	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
SANDI AUTOS	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	35	656,397.72
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	14,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	36,400.00
VICIO OCULTO	1	30,995.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	29,995.00
TOTAL	41	823,882.57

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	132,719.64
ACUERDOS	4	118,789.65
TOTAL	12	251,509.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
SILABA MOTORS, S.A.	6
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
RICARDO PEREZ, S.A.	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	2
GRUPO SILABA	2
GRUPO SILABA, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
Distribuidora David-Chitre	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUN	1
LUMOVIL, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES	1
PETRO AUTOS, S.A.	1
PETROAUTOS/SERVIAUTOS, S.A.	1
TOTAL	41

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,387.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	3	12,299.65

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
TOTAL	1	4,387.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
TOTAL	2	33,870.02

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	160
Celulares	113
Almacén por Departamentos	54
Mueblería/Equipo Electrónico	51
Inmobiliarias	38
Telefonía	30
TV por Cable	28
Repuestos y Reparaciones (No autos)	22
Mueblerías	15
Almacén de Ropa y Calzados	14
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Internet	13
Agencias de Viajes	11
Otros	10
Repuestos para autos	8
Joyería/Relojerías	7
Talleres de Reparación de Autos	7
Agencia de autos	6
Computadoras	6
Clínicas	5
Lavaderías o Lavamáticos	4
Lineas Aéreas	4
Materiales de Construcción	4
Alarmas	3
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Venta de Autos Usados	3
Videojuegos	3
Escuelas/Colegio	3
Ópticas	3
Venta de Colchones	3
Agencia de Motos	3
Alquiler de Autos	2
Estaciones de Gasolinas	2
Supermercados	2
Funerarias	2
Eventos Artísticos	2
Librerías	2
Decoración	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Remodelación	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Constructoras	1
Envío de Dinero	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Farmacias	1
Courrier	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Profesionales	1
Agroquímicos	1
Total	682

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	378	55.4	403.95	152,565.57
MERCANCÍA DEFECTUOSA	69	10.1	283.10	19,533.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	59	8.7	638.99	37,700.37
RESOLUCIÓN / CONTRATO	46	6.7	121.08	5,569.59
FALTA DE INFORMACIÓN	36	5.3	506.40	18,230.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	4.3	638.60	18,519.47
COBRO INDEBIDO	13	1.9	412.52	5,362.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	1.5	757.87	7,578.72
CUSTODIA DE BIEN	10	1.5	484.01	4,840.10
VENTA ENGAÑOSA	9	1.3	606.16	5,455.47
VICIO OCULTO	7	1.0	1,634.60	11,442.22
DAÑO Y PERJUICIO	7	1.0	571.92	4,003.43
ANULACIÓN DE CONTRATO	5	0.7	673.63	3,368.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.3	79.98	159.95
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	682	100.0	433.41	295,485.70

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	226	32.3	414.06	93,577.34
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	78	11.1	474.77	37,031.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	66	9.4	352.35	23,255.34
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	58	8.3	346.78	20,113.03
ABANDONO	52	7.4	438.30	22,791.60
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	41	5.9	773.63	31,718.91
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	26	3.7	538.69	14,005.91
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	25	3.6	577.30	14,432.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	3.4	518.62	12,446.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	23	3.3	736.65	16,942.98
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	2.7	555.24	10,549.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	2.7	384.67	7,308.70
ACUERDO/REEMPLAZO	16	2.3	206.55	3,304.72
RESOLUCIONES/VARIOS	12	1.7	663.32	7,959.80
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.1	211.77	1,694.14
ACUERDO/REPARACIÓN	3	0.4	593.33	1,780.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.3	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.1	29.59	29.59
TOTALES	700	100.0	458.20	320,742.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	6,975.90
FALTA DE INFORMACIÓN	7	5,964.00
COBRO INDEBIDO	6	3,950.68
VICIO OCULTO	4	6,815.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	7,433.31
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	4,243.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
DAÑO Y PERJUICIO	1	160.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
TOTAL	38	42,369.18

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	12	12,583.46
ACUERDO	5	5,625.25
RESOLUCIONES	3	4,590.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
TOTAL	22	24,988.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CANAAN DEVELOPMENT	2
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	38

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	51,325.74
MERCANCÍA DEFECTUOSA	36	12,373.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,605.50
FALTA DE INFORMACIÓN	3	718.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	160	69,007.91

**CUADRO DE QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A
FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	122	58,256.20
ACUERDOS	40	15,489.27
RESOLUCIÓN	23	15,748.35
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	2,220.05
TOTAL	190	91,713.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS
Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	30
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	25
MULTIMAX	21
MULTITEK PACIFICO, S.A.	7
UNICA	6
DOIT CENTER	5
HOMETEK	5
E - VISION	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
MAX VISION	3
RODELAG	3
SONYTEC	3
ALMACÉN LEYS	2
CASA GALA	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Casa Confort, S.A.	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
CONFORT	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELEKTRA PANAMA, S.A.	1
EMET GROUP, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MUNDO CELULAR,S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH & HOUSE	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	160

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	17,350.38
MERCANCÍA DEFECTUOSA	18	2,855.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,618.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
CUSTODIA DE BIEN	2	501.82
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,485.16
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	113	24,206.31

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	52	9,845.35
ACUERDOS	23	5,113.78
RESOLUCIONES	8	2,021.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	74.88
TOTAL	84	17,055.61

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	5
DIGICEL	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
MOVISTAR	4
XPRESS CELL COMPUTER	4
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MULTI SHOP	2
MULTI STORE	2
SMART CENTER	2
STAR MOBILE	2
VENTANAS PHONE MOI	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
12 Jin Xu Shop	1
6 LUCKY	1
6 UNIVERSAL	1
6S IN	1
AIDY SHOP	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
BB SOLUTION'S	1
BEATEX MOBILES	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES JINXU SHOP	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
DOMINO CELL	1
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
GIFT CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
GSM MOVIL	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
i-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LEA RAPID CELL	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL Nº 3	1
MOBILE SHOP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTI LINE	1
MUNDO FASHION	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
SMART MOBILES HD	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
THE PHONE STORE	1
TODI MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
XTREME MOBILE	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	113

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	6,298.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
COBRO INDEBIDO	1	175.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
TOTAL	15	8,778.03

CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	3,575.19
ACUERDOS	3	2,350.10
TOTAL	10	5,925.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN
DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	1,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	3	2,804.92

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	2,200.00
TOTAL	2	2,200.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 31 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	2	598.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
TOTAL	6	2,531.17

CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	2,815.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	45.84
TOTAL	5	2,861.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	50.9	17,468.7	506,592.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	14.0	67,236.6	537,893.15
VICIOS OCULTOS	6	10.5	124,359.6	746,157.77
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	7.0	57,669.8	230,679.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	7.0	7,707.3	30,829.16
VENTA ENGAÑOSA	2	3.5	3,675.0	7,350.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.8	1,897.1	1,897.06
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.8	72,600.0	72,600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.8	3,137.0	3,137.00
COBRO INDEBIDO	1	1.8	6,279.4	6,279.44
TOTALES	57	100.0	37,603.8	2,143,415.04

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	22	31.9	37,879.48	833,348.50
DESISTIMIENTO	9	13.0	12,385.78	111,472.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	11.6	31,107.72	248,861.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	8.7	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	7.2	14,868.70	74,343.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	7.2	37,878.49	189,392.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	5	7.2	37,835.24	189,176.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	2.9	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	2.9	147,795.00	295,590.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	2.9	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	2.9	28,807.50	57,615.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	69	100.0	35,381.20	2,441,302.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	258,083.27
VICIOS OCULTOS	3	167,771.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	21,716.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	119,912.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	176,700.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	20	749,427.41

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Marzo 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	9	642,814.78
AGENCIA DE AUTOS	5	46,218.35
VENTA DE AUTOS USADOS	3	33,150.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN O SIMILARES	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
TOTAL	20	749,427.41

FUENTE: ACODECO

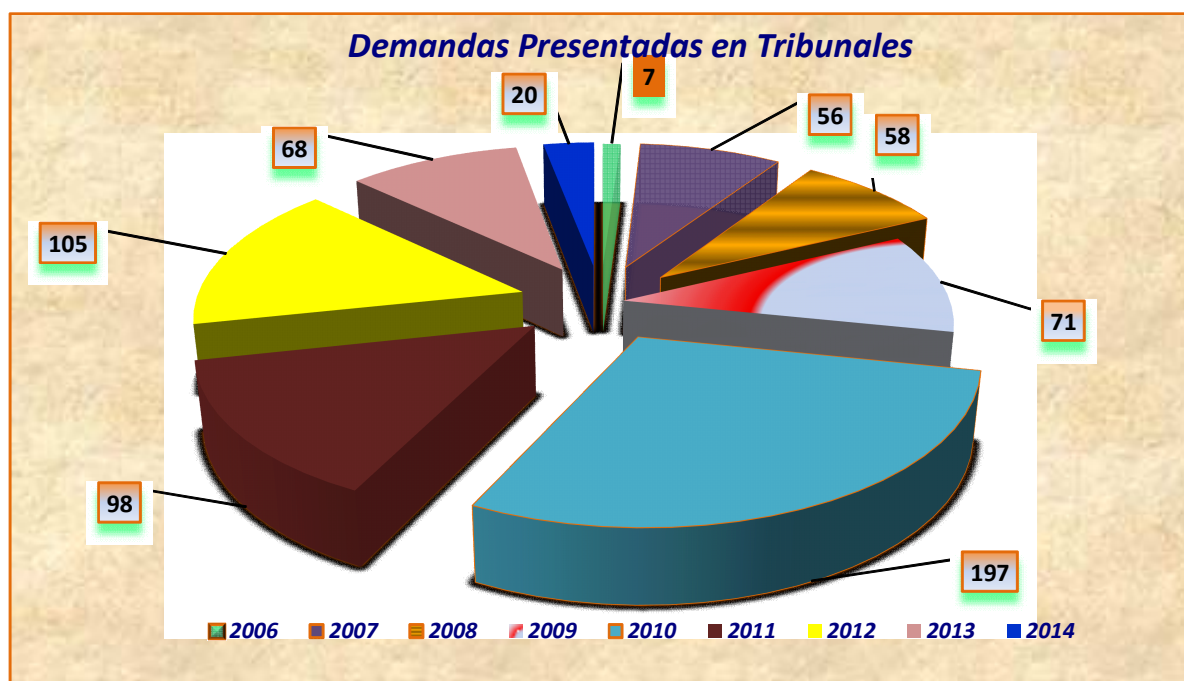
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-mar)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.2	1,162,188.01
2008	58	8.5	1,165,958.76
2009	71	10.4	3,177,387.81
2010	197	29.0	11,574,589.66
2011	98	14.4	4,265,056.02
2012	105	15.4	4,552,121.01
2013	68	10.0	3,037,107.83
2014	20	2.9	749,427.41
TOTAL	680	100.0	29,683,836.51

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: Enero - Marzo 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,388	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,146	215,618.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	28	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

NOTA: Cuadro elaborado el 11/04/14.

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: Enero - Marzo 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	60	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	42	15,250.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	62	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	11	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	5	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	14	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	64	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	20	15,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	61	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	8	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	23	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	20	-

NOTA: Cuadro elaborado el 11/04/14.

FUENTE: ACODECO.

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45 IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	11	1.0	3,900.00	1.8
SUPERMERCADO XTRA	12	1.0	3,150.00	1.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3	0.3	675.00	0.3
FARMACIA ELISYN	3	0.3	500.00	0.2
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	3	150.0	990.00	165.0
FARMACIAS ARROCHA	3	0.3	1,000.00	0.5
MR PRECIO	2	0.2	600.00	0.3
SUPERMERCADO 99	2	0.2	600.00	0.3
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	2	0.2	600.00	0.3
OTROS	1,105	96.4	203,603.00	94.4
TOTAL	1,146	249.7	215,618.00	264.5

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN						0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ						0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO						0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	4	775.99			4	775.99
PUBLICIDAD CONFUSA						0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE						0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	10				10	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ						0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO						0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	14				14	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE						0.00
PUBLICIDAD CONFUSA						0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	2				2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	7				7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	11				11	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD						0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ						0.00
PUBLICIDAD CONFUSA						0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	10				10	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE						0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	61		1		62	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	2				2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	6				6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	32				32	0.00
TOTALES	178	775.99	1	0.00	179	775.99
VERIFICACIÓN	6	0	0.0	0.00	6	0

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	12				12	0.00
HONRÓ	1	15.99			1	15.99
SUSPENDIÓ	44				44	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	1				1	0.00
PROCEDE-HONRÓ					0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN					0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ					0	0.00
DESISTIÓ					0	0.00
TOTALES	58	15.99	0	0.00	58	15.99

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-04-2014. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

Fuente: ACODECO

Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	8	0	8
PRENSA	25	0	25
RADIO	34	0	34
INTERNET	6	0	6
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	101	0	101
MEDIOS IMPRESOS	8	0	8
TOTALES	184	0	184

Fuente: ACODECO

Algunos agentes económicos con más casos recibidos por Veracidad de la Publicidad

NACIONAL

Año: Enero - Marzo 2014

Agentes Económicos	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	No. De Casos	No. De Casos	No. De Casos
Payless Shoesource	7	0	7
Bellini	4	0	4
Claro Panama	4	0	4
Blockbuster	3	0	3
DOIT CENTER	3	0	3
Moda Saks	3	0	3
OLIMPIC SHOES & SPORTS	3	0	3
SPORTLINE AMERICA	3	0	3
Arrendadora Económica	2	0	2
Bac Credomatic	2	0	2
Total	34	0	34

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL*Años: 2006 - 2014*

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-mar)	2,503	1,195	3,698
TOTAL	88,172	54,234	142,406

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.***CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA***Años: 2006 - 2014*

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-mar)	846	194	1,040
TOTAL	40,207	22,069	62,276

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.**FUENTE: ACODECO*

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

AÑO: Enero - Marzo 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	893	761	1,931	4,801	0	4,234	1,248	8,209	3,394	3,320	1,586	30,377	
Productos vencidos (PV)	productos	6,356	1,655	700	2,557	303	5,008	2,880	2,192	5,326	4,539	1,391	32,907	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	76	180	112	0	94	266	1,410	1,858	3,145	29	7,216	
Productos deteriorados	productos	191	65	12	3	20	203	53	74	67	995	3	1,686	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
Producto doble precio	productos	0	19	0	0	0	0	0	2	0	0	0	21	
Fecha no clara	productos	0	46	0	5	1	13	0	21	36	0	0	122	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	11	0	18	0	0	41	32	4	3	0	109	
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	2	8	0	25	0	0	11	5	3	0	2	56	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	0	0	0	0	1	3	16	0	0	2	23	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		7,469	2,655	2,824	7,522	324	9,553	4,502	11,962	10,688	12,002	3,016	72,537	

Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	886	1,996	875									3,757

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUI		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	72	76	82	188	65	85	130	363	8	1	125	347	198	166	161	524	135	83	112	36	36	16	1,114	1,885	2,999
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	5	22	41	19	2	9	25	117	0	0	1	27	14	42	22	128	4	74	0	1	4	3	118	442	560

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Marzo 2014

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575										8,209
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557	462										2,192
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229										1,410
Productos deteriorados	productos	0	37	37										74
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0										0
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0										2
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19										21
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4										21
Venta atada	productos	0	0	0										0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0										0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11										32
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0										0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0										0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0										5
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8										16
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0										1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0										0
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0										0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0										0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0										0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	8,249	2,345	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,983

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	83	303	224										610

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas con anomalías	Actas sin anomalías	TOTAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	22	65	87	260	52	199							161	524	685
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	26	8	54	8	48							22	128	150

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	74	10.0	17,051	33.7
SUPERMERCADO REY	375	50.7	6,532	12.9
SUPERMERCADO XTRA	2	0.3	9,318	18.4
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	284	38.4	1,794	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,425	20.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.5	1,062	2.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	739	100.0	50,593	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	96	6.4	103,170	14.1
SUPERMERCADO REY	70	4.7	27,719	52.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	610	40.7	16,374	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	200	13.3	18,144	9.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	23,828	12.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	292	19.5	1,742	0.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	232	15.5	232	0.1
TOTAL	1,500	100.0	196,181	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3	23.1	11,096	34.7
SUPERMERCADO REY	1	7.7	6,066	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	69.2	1,115	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,738	17.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	2.9
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.1
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	13	100.0	31,976	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

En el mes de marzo; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Marzo 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba. Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	6	8	25	16	1	196	101	23	80	8	30	494
Almacenes	8	12	2	77	0	19	24	139	15	0	4	300
Animales	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	5
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	12	3	1	0	0	0	16
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	6	0	9	0	47	0	1	0	0	0	64
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	1	0	0	0	0	1	44
Celulares	0	3	0	0	0	12	0	15	0	0	0	30
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	0	2	13	0	0	1	17
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Courier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0	0	10
Distribuidora e Importadoras	0	1	1	0	3	0	0	18	1	1	1	26
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrónicas	1	0	0	0	0	3	0	3	1	0	0	8
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Estaciones de Gasolina	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	5
Farmacías	3	6	0	18	0	4	12	6	0	1	0	50
Ferreterías	3	16	1	0	0	4	3	0	0	0	1	28
Hoteles y Pensiones	8	3	0	88	0	2	25	11	4	0	0	141
Internet	1	2	0	1	0	0	7	3	1	0	1	16
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	17	1	0	0	18
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	0	4	7	2	0	0	3	23	2	0	2	43
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	53	51	30	40	1	114	64	47	71	16	81	568
Mueblerías	2	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	9
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Otros	4	20	0	2	0	0	8	7	0	5	0	46
Panaderías/Refresquerías	1	7	0	4	0	10	14	22	4	1	1	64
Perfumerías	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	16	38	22	199	0	23	109	150	98	10	6	671
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Salón de Belleza	0	2	1	1	0	0	3	15	0	0	0	22
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Supermercados	12	14	1	40	2	10	18	43	2	14	13	169
Transporte (Fletes y Similares)	0	6	0	0	0	0	0	4	4	0	0	14
Taller de Reparaciones de Autos	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	7	21	0	0	0	0	28
Videos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Zapatería	0	2	0	13	0	4	0	6	0	0	0	25
TOTAL DE VISITAS	124	248	92	514	7	478	420	610	296	57	143	2,989

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PAMMÁ

Periodo: Enero - Marzo 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3	84	6	132	10																				285	19	304	
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3																					6	6	12	
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7																					14	13	27	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2																					4	8	12	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas					18	4																				26	4	30	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	8,394	460	30																						8,424	616	9,040	
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2																						2	3	5	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																						38	0	38
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																											0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (hoja)																											0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento					19																						38	19	57
Blóques	establecimiento	1				12	21																					55	21	76
Estaciones de calibración (incluye certificados de calibración, lubricantes, tablero de presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1																							3	1	4	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22																										22	0	22
- A favor del consumidor	surtidor																											0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor																											0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1																								10	0	10
Verificación de agroquímicos	establecimiento																											0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	6	8	9																					38	23	61
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33																						66		66
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54																						83		83
Verificación de grasas	triedora o pala			486	45	103	15																					591	60	651
Información comercial	marca			9																								0	9	9
TOTAL DE ACTIVIDADES		83	166	2,972	531	341	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,406	775	10,181

(1): Esta verificación solo se realizó en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comenzó a vender el pan por peso.

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pagamento, papel bond, libretas, cuadernos, allado de sardinas, atún, gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	275	102										436

NOTA: A partir del mes de mayo de 2016, sigue la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		47	14	285	64	192	85																				534	143	677

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-mar

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-					0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	265	19	773	296	1,069
- A favor del consumidor	balanza	-			51		6	0	57	57
- En contra del consumidor	balanza	-			58		13	0	71	71
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		8	0	71	71
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	11,225	818	68,386	26,899	95,285
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	2	3	58	465	523
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3			71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	13	40	105	610	715
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	4	5	71	97	168
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	31	5	495	48	543
- A favor del consumidor	surtidor	-			3	0	2	0	5	5
- En contra del consumidor	surtidor	-			3			0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		18	2	130	2	132
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1			0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	23	37	121	584	705
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		85		628		628
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		103		641		641
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		591	60	593	94	687
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	14	30	396	426

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

ACTIVIDADES	Boças del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	9	18	0	21	2	9	16	68	20	6	32	201
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	290	1,179	1,179	1,952	62	1,124	81	148	116	131	207	6,469
Capacitaciones	0	25	11	8	3	19	24	8	12	10	9	129
Personas Capacitadas*	0	575	396	218	105	433	421	652	324	257	224	3,605
Programas	0	14	0	0	0	0	0	0	26	24	0	149
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	14	0	0	0	0	0	85	26	24	0	149
Consultas Educativas *	51	78	29	115	0	143	0	80	146	55	250	947
<i>Personal</i>	49	61	29	109	0	71	0	80	109	40	198	746
<i>Telefonía</i>	2	17	0	6	0	72	0	0	37	15	52	201
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	51	78	5	115	0	62	0	722	201	55	250	1,539
<i>Ley 6ta</i>	8	25	5	45	0	14	0	118	65	22	16	318
<i>Ley 45</i>	42	28	0	53	0	3	0	604	85	31	170	1,016
<i>Ley 81</i>	0	0	0	9	0	0	0	0	49	0	0	58
<i>Otros</i>	1	25	0	8	0	45	0	0	2	2	64	147
Distribución de Material Educativo	2,991	9,624	2,000	4,511	732	1,925	1,990	27	14,190	9,131	11,592	58,713
Participación en Medios de Comunicación	15	64	23	95	1	25	39	95	30	11	2	400
<i>Televisivo</i>	3	19	1	17	0	4	4	47	2	2	2	101
<i>Radiales</i>	10	25	22	48	0	18	33	48	28	8	0	240
<i>Prensa Escrita</i>	2	18	0	30	1	3	1	0	0	1	0	56
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,276	0	0	0	1,276
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	324	0	0	0	324
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	43
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	248	0	0	0	248
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	192	0	0	0	192
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	57
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	111	0	0	0	111
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	244	0	0	0	244
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	37
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	175	0	0	0	175
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	341	1,846	1,604	2,285	167	1,700	502	965	612	467	681	11,170

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	9	18	0	21	2	9	16	20	6	32	133
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	290	1,179	0	1,952	62	1,124	81	116	131	207	5,142
Capacitaciones	0	25	11	8	3	19	24	12	10	9	121
Personas Capacitadas*	0	575	396	218	105	433	421	324	257	224	2,953
Programas	0	14	0	0	0	0	0	26	24	0	64
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	14	0	0	0	0	0	26	24	0	64
Consultas Educativas *	51	78	29	115	0	143	0	146	55	250	867
<i>Personal</i>	49	61	29	109	0	71	0	109	40	198	666
<i>Telefonía</i>	2	17	0	6	0	72	0	37	15	52	201
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	51	78	5	115	0	62	0	201	55	250	817
<i>Ley 6ta</i>	8	25	5	45	0	14	0	65	22	16	200
<i>Ley 45</i>	42	28	0	53	0	3	0	85	31	170	412
<i>Ley 81</i>	0	0	0	9	0	0	0	49	0	0	58
<i>Otros</i>	1	25	0	8	0	45	0	2	2	64	147
Distribución de Material Educativo	2,991	9,624	2,000	4,511	732	1,925	1,990	14,190	9,131	11,592	58,686
Participación en Medios de Comunicación	15	64	23	95	1	25	39	30	11	2	305
<i>Televisivo</i>	3	19	1	17	0	4	4	2	2	2	54
<i>Radiales</i>	10	25	22	48	0	18	33	28	8	0	192
<i>Prensa Escrita</i>	2	18	0	30	1	3	1	0	1	0	56
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	341	1,846	425	2,285	167	1,700	502	612	467	681	9,026

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34										81
Denuncias	0	0	0										0
Consultas	26	45	40										111
Total	50	68	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	192

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23										64
Denuncias	0	1	0										1
Consultas	43	43	39										125
Total	70	58	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	190

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13										74
Denuncias	0	2	0										2
Consultas	93	84	71										248
Total	124	116	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	324

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

FUENTE: ACODECO