



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

## **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2013 (Enero)**



**Febrero, 2013**

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - 2013

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	93	158	251
ASISTENCIAS	773	2,168	2,941
QUEJAS (Ley 45)	148	341	489
<b>TOTALES</b>	<b>1,014</b>	<b>2,667</b>	<b>3,681</b>

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - 2013

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	93	158	251
ASISTENCIAS	773	2,168	2,941
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	148	385	533
<b>TOTALES</b>	<b>1,014</b>	<b>2,711</b>	<b>3,725</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional												
Enero - Diciembre 2012												
Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	18	97	284	94	53	76	65	147	48	140	170	1,192
TELEFÓNICA (3)	21	98	150	68	13	54	46	574	42	0	42	1,108
CALL CENTER 130	0	15	3	19	0	9	3	427	13	8	17	514
FACEBOOK	0	1	0	2	0	1	0	85	1	0	2	92
TWITTER	0	4	0	5	0	4	0	225	0	0	0	238
WEB	0	1	0	0	0	0	0	128	0	0	3	132
CAC-311 (1)	0	12	0	8	0	2	0	257	2	11	4	296
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	19	0	0	5	29
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	20	0	2	0	5	2	92	7	1	7	137
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	33	0	11	0	44
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>248</b>	<b>437</b>	<b>202</b>	<b>66</b>	<b>152</b>	<b>116</b>	<b>1,989</b>	<b>113</b>	<b>171</b>	<b>250</b>	<b>3,784</b>

**Nota:** Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albbrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional												
Enero - Diciembre 2012												
Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	161	320	324	4,380	48	763	106	10,529	1,005	218	565	18,419
TELEFÓNICA (3)	17	77	173	236	9	81	110	9,984	279	30	143	11,139
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	451	0	0	0	451
CALL CENTER 130	0	0	0	11	0	1	0	5,755	0	0	0	5,767
FACEBOOK	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TWITTER	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2,761	2,767
MÓDULOS (2)	140	0	0	2	0	0	0	129	0	26	0	297
JUMBO FERIA	32	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	531
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>397</b>	<b>497</b>	<b>4638</b>	<b>57</b>	<b>852</b>	<b>216</b>	<b>26,848</b>	<b>1284</b>	<b>275</b>	<b>3972</b>	<b>39,386</b>

**Nota:** Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albbrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

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 2013*

<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	4,123	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-13	489	3,509,903.56

*® 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 2013*

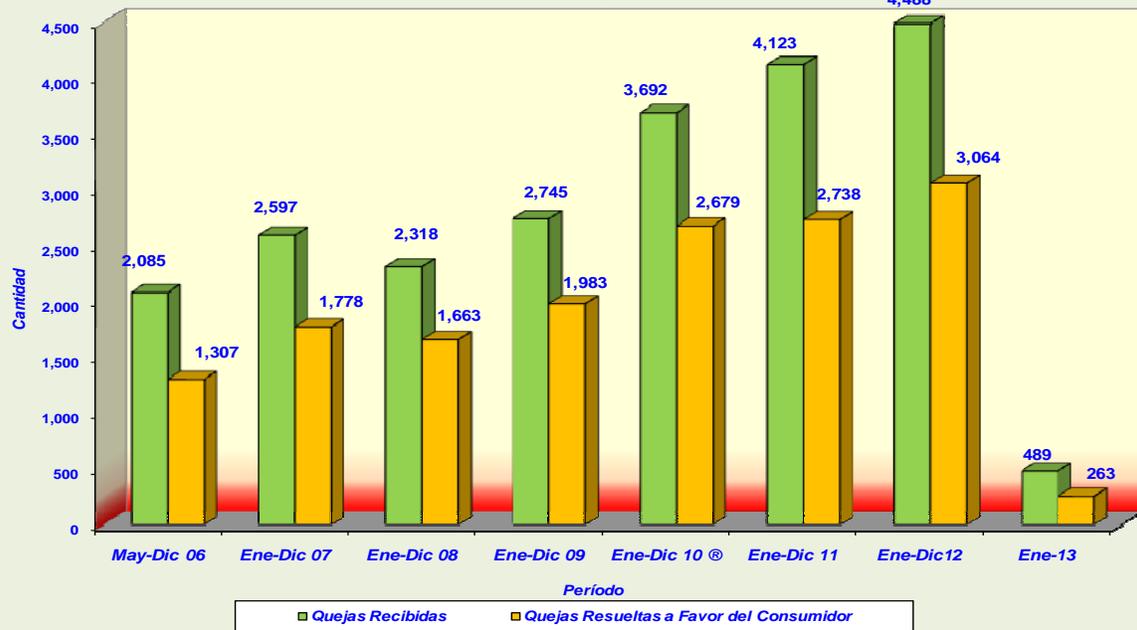
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-13	263	1,635,819.17

*® Datos revisados**NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).**Fuente: ACODECO*

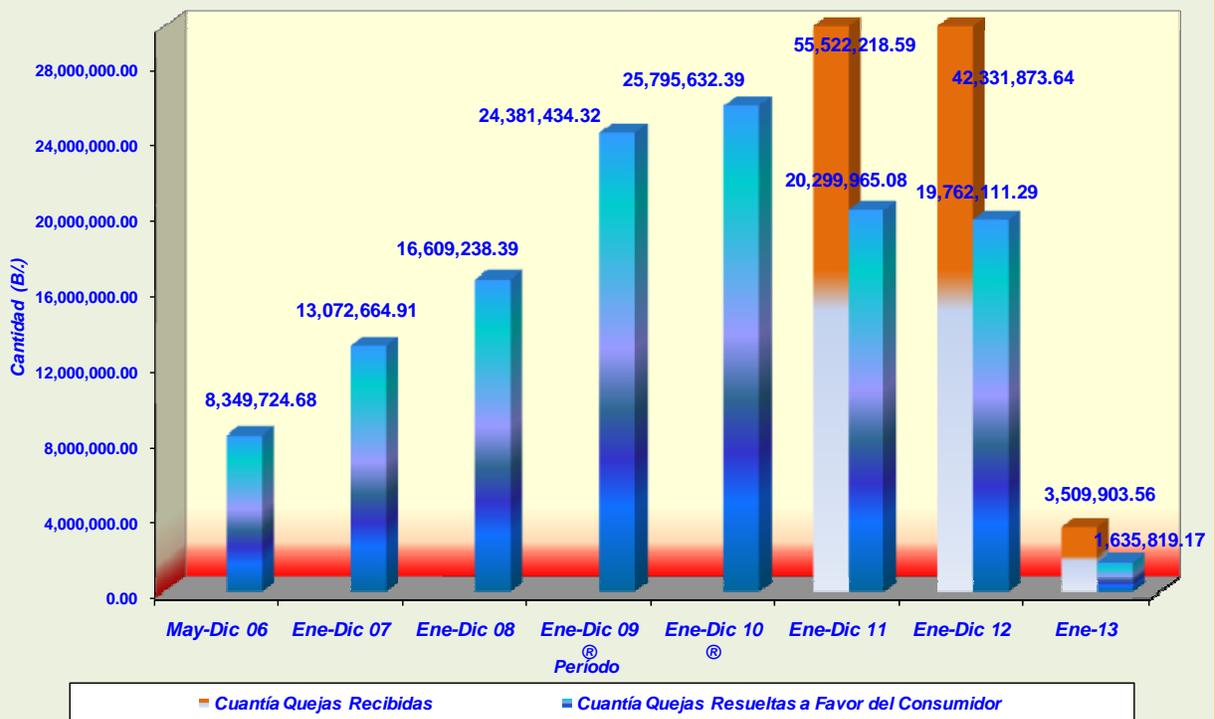
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)</b>	<b>15,475</b>	<b>129,906,590.23</b>
---	---------------	-----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 08-02-13. Estos datos se mantienen hasta 28 de febrero 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.**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



Cuántía 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 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
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	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Dic-12	3,159	40,955,726.27
Ene-13	341	3,259,742.01

® 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 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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 ®	2,226	25,292,286.18
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Dic-12	2,342	19,098,057.11
Ene-13	190	1,595,226.78

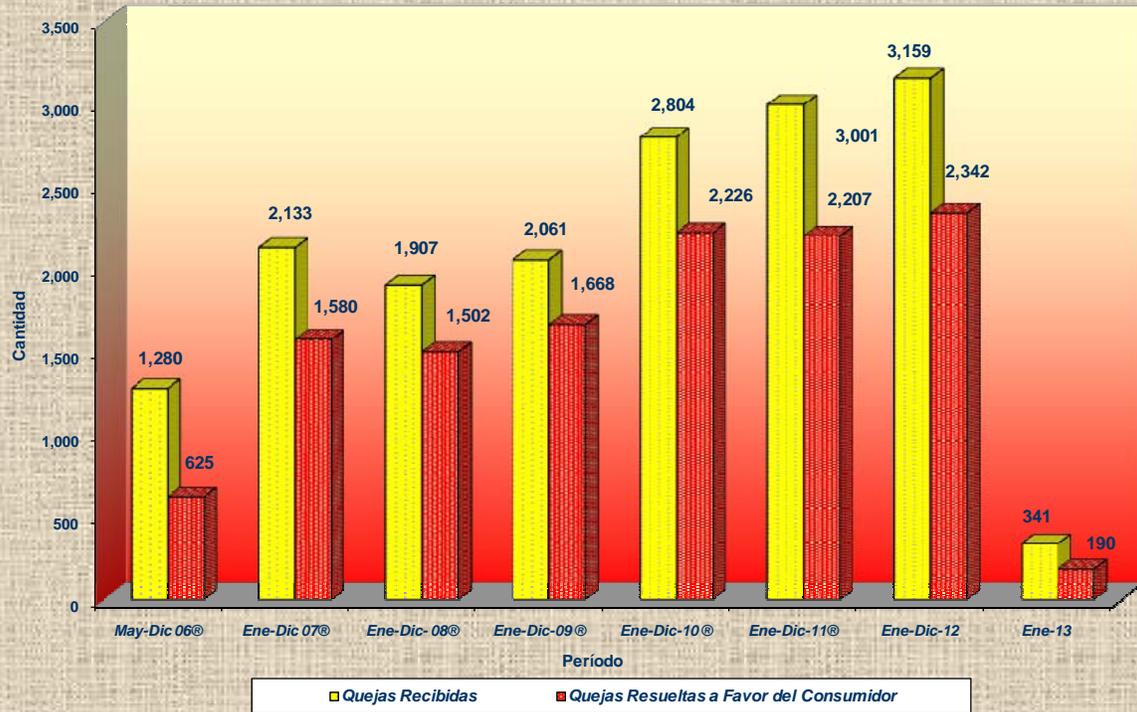
® Datos revisados.

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013</b>	<b>12,340</b>	<b>123,406,248.43</b>
--	---------------	-----------------------

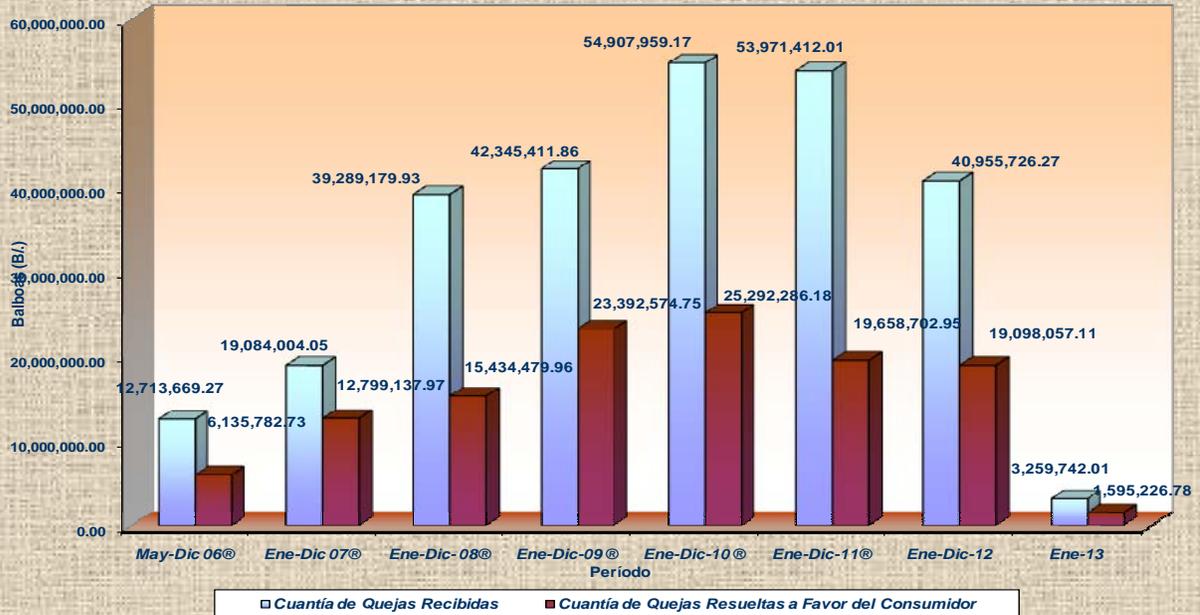
**NOTA:** Cuadro elaborado el 07-02-13. Estos datos son hasta 28 de febrero 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

**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*



*Cuantía 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 - 2013*

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	341	341		
REGIONAL	Expedientes	148	148	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>489</b>	<b>489</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	22				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	122				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	489				

**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 - 2013*

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	95	95	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	246	246	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	569	525	24	20
<b>TOTAL</b>		<b>910</b>	<b>866</b>	<b>24</b>	<b>20</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	18				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	96				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	385				

**\*\*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%	...	4.22%	3.51%

**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 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-13	148	250,161.55

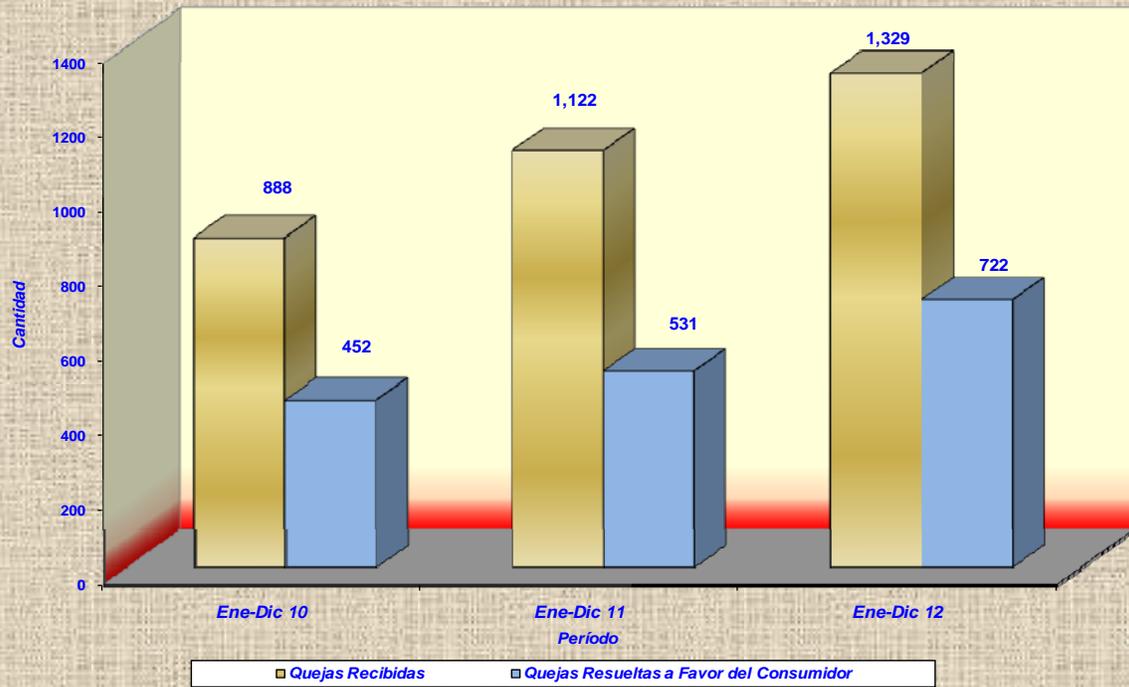
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

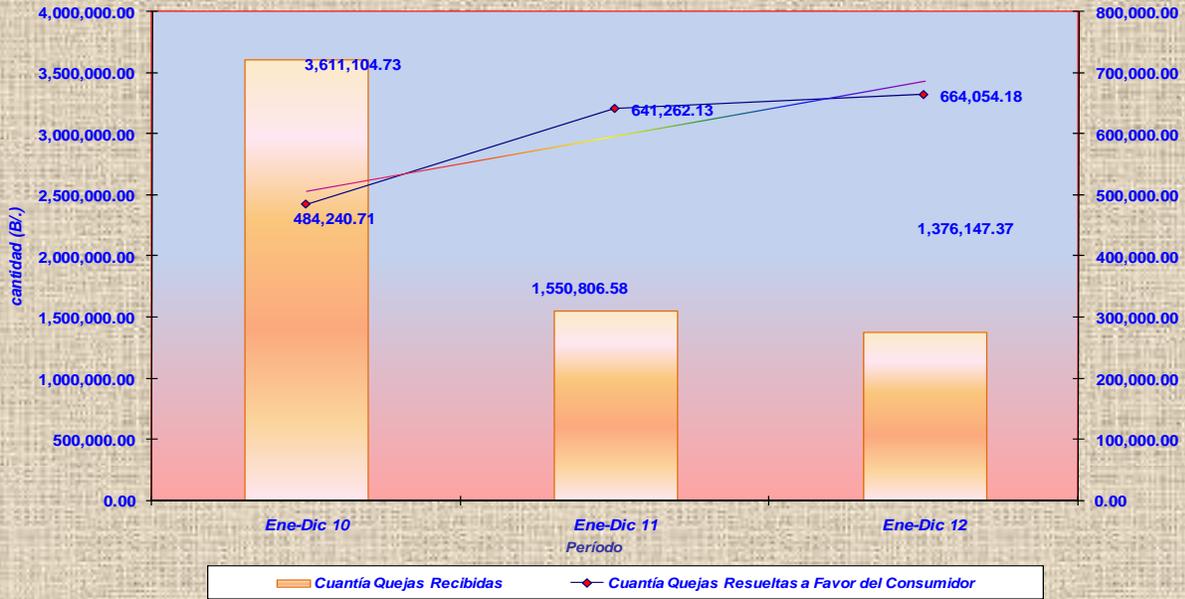
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-13	73	40,592.39

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor de Consumidor a Nivel Regional



---

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	36
Agencia de autos	19
Venta de Autos Usados	12
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Otros	4
Mueblería/Equipo Electrónico	3
Alquiler de Autos	2
Cursos de Inglés	2
Clínicas	1
Constructoras	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Mueblerías	1
Funerarias	1
Universidad	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>95</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	30.5	33,546.30	972,842.60
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	20.0	53,379.11	1,014,203.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	15.8	53,949.37	809,240.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	11.6	1,806.85	19,875.38
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	5.3	3,351.43	16,757.15
CLÁUSULA ABUSIVA	5	5.3	33,202.45	166,012.25
VICIO OCULTO	4	4.2	27,932.24	111,728.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3.2	9,693.30	29,079.90
COBRO INDEBIDO	2	2.1	3,875.00	7,750.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	1	1.1	0.00	0.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1.1	2,644.01	2,644.01
<b>TOTALES</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>33,159.30</b>	<b>3,150,133.92</b>

*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**  
**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	9	25.0	18,059.41	162,534.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	13.9	40,040.87	200,204.36
DESISTIMIENTO	4	11.1	24,737.50	98,950.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	11.1	74,246.99	296,987.95
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	11.1	53,977.25	215,909.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	3	8.3	13,162.31	39,486.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	5.6	190,825.00	381,650.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	5.6	42,862.10	85,724.20
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2.8	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	2.8	3,959.18	3,959.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.8	45,074.50	45,074.50
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>42,707.80</b>	<b>1,537,480.77</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-02-13. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2013.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.*

*Fuente: ACODECO*

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	761,840.52
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	917,875.91
CLÁUSULA ABUSIVA	5	166,012.25
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	480,750.00
VICIO OCULTO	3	107,528.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	15,491.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	133.75
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>2,449,632.40</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	359,994.43
ACUERDO	9	598,221.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	45,074.50
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>1,003,290.08</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL POBLADO, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	126,100.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2,600.00
VICIO OCULTO	1	4,200.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>146,545.00</b>

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO	2	35,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>35,000.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AUTOS SMART, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO MARKET	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO UNO	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES DASOO	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	293,377.58
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,309.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	36,800.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	14,300.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>374,225.80</b>

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	6	98,595.39
ACUERDO	1	11,200.93
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>109,796.32</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	6
SILABA MOTORS, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	1
PETROAUTOS / MULTIFINANCIAMIENTO	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	65
Almacén por Departamentos	24
Telefonía	21
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Celulares	14
TV por Cable	11
Almacén de Ropa y Calzados	7
Repuestos para autos	7
Computadoras	6
Agencias de Viajes	4
Constructoras	4
Supermercados	4
Farmacias	4
Decoración	4
Universidades	4
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Inmobiliarias	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Talleres de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Agencia de Motos	3
Agencia de autos	2
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Joyería/Relojerías	2
Mueblerías	2
Venta de Autos Usados	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Escuelas/Colegio	2
Alarmas	1
Bancos	1
Estudios de Fotografías	1
Internet	1
Lavaderías o Lavamáticos	1
Lineas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Útiles de Oficinas	1
Servicios de Grúas	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Opticas	1
Servicios Profesionales	1
Estacionamientos	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>246</b>

**FUENTE: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**  
**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	154	62.6	456.50	70,301.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	20	8.1	522.15	10,442.98
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	6.1	35.95	539.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	5.7	719.84	10,077.73
COBRO INDEBIDO	10	4.1	263.03	2,630.33
FALTA DE INFORMACIÓN	8	3.3	644.91	5,159.31
CUSTODIA DE BIEN	6	2.4	346.16	2,076.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	5	2.0	420.74	2,103.72
VENTA ENGAÑOSA	5	2.0	205.42	1,027.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.2	282.96	848.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.8	583.63	1,167.25
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.8	813.50	1,627.00
VICIO OCULTO	1	0.4	1,498.22	1,498.22
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.4	107.91	107.91
<b>TOTALES</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>	<b>445.56</b>	<b>109,608.09</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	48	31.2	371.37	17,825.84
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	27.3	333.23	13,995.73
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	13.0	164.10	3,282.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	12.3	414.00	7,866.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3.9	660.58	3,963.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	3.9	242.82	1,456.94
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	2.6	573.25	2,293.01
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1.9	720.48	2,161.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	1.3	567.50	1,135.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	1.3	620.70	1,241.39
ABANDONO	1	0.6	32.09	32.09
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.6	2,493.10	2,493.10
<b>TOTALES</b>	<b>154</b>	<b>100.0</b>	<b>374.97</b>	<b>57,746.01</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-02-13. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,939.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,117.25
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4,056.50</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	1	130.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,250.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	60	34,752.65
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
VENTA ENGAÑOSA	1	160.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>36,476.54</b>

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	23	9,394.08
ACUERDOS	6	2,314.16
RESOLUCIÓN	2	845.15
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>12,553.39</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - 2013*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	20
MULTIMAX	7
AUDIOFOTO	6
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
PANACINE	2
E - VISION, S.A.	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
PHOTURA AUDIO - VIDEO	2
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FOTO SONIDO	1
HOMETEK (GRUPO W, S.A.)	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
MAX VISION	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PHOTURA	1
PREMIER	1
REFCO	1
RODELAG	1
SOUND -N- MUSIC	1
SYSTEM STORE	1
UNICA	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	3,219.88
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>3,219.88</b>

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO	13	2,132.60
ACUERDOS	4	464.43
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>2,597.03</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
DRAGON CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
TECNI CELL	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	1,792.65
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,792.65</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1,200.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	524.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>704.65</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	892.17
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>892.17</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	723.42
FALTA DE INFORMACIÓN	1	207.72
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>931.14</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	1,731.66
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,731.66</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	56.3	14,435.2	129,917.08
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	25.0	32,748.6	130,994.44
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	6.3	45,109.3	45,109.33
VENTA ENGAÑOSA	1	6.3	24,112.2	24,112.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	6.3	62,500.0	62,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>24,539.6</b>	<b>392,633.00</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	9	25.0	18,059.41	162,534.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	13.9	40,040.87	200,204.36
DESISTIMIENTO	4	11.1	24,737.50	98,950.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	11.1	74,246.99	296,987.95
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	11.1	53,977.25	215,909.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	3	8.3	13,162.31	39,486.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	5.6	190,825.00	381,650.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	5.6	42,862.10	85,724.20
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2.8	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	2.8	3,959.18	3,959.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.8	45,074.50	45,074.50
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>42,707.80</b>	<b>1,537,480.77</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-02-13. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

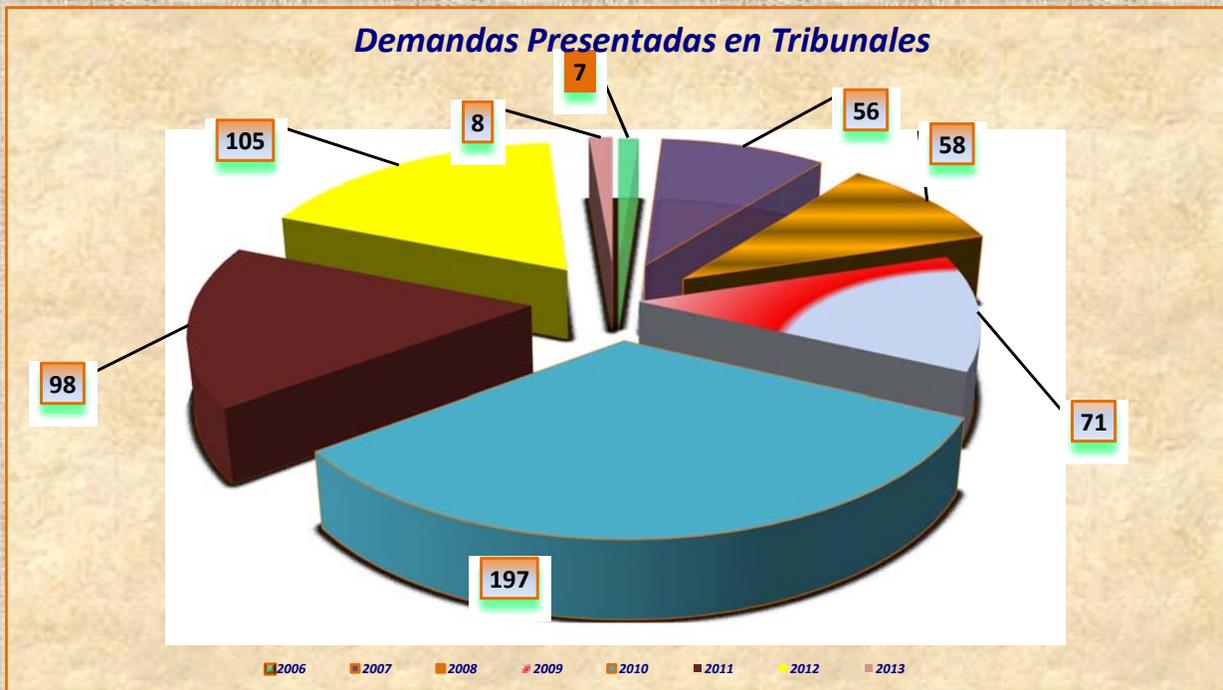
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2013**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.3	1,162,188.01
2008	58	9.7	1,165,958.76
2009	71	11.8	3,177,387.81
2010	197	32.8	11,574,589.66
2011	98	16.3	4,265,056.02
2012	105	17.5	4,552,121.01
2013	8	1.3	350,173.24
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100.0</b>	<b>26,247,474.51</b>

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 - 2013**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	525	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	262	41,690.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	43	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	54	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

**NOTA:** Cuadro elaborado el 15/02/13. Estos datos se mantienen hasta 28 de febrero 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados.

**FUENTE:** ACODECO.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - 2013**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	24	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2	550.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	6	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	20	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	5	10,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	7	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	6	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	1	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

**NOTA:** Cuadro elaborado el 15/02/13. Estos datos se mantienen hasta 28 de febrero 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados

**FUENTE:** ACODECO.

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

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

Período: Enero - 2013

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	5	11.9	1,965.73
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	11.9	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	2.4	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	9	21.4	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	1	2.4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	2	4.8	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3	7.1	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	2.4	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	5	11.9	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	5	11.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	4	9.5	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1	2.4	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>1,965.73</b>
VERIFICACIÓN	2	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	0	0.0	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	12	85.7	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	2	14.3	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	0	0.0	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>0.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 14-02-2013**

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	4
PRENSA	11
RADIO	1
INTERNET	4
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	
TELEVISIÓN/PRENSA	
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	
PRENSA/RADIO	
PRENSA/VALLAS	
PRENSA/INTERNET	
RADIO/VALLAS	
PRENSA/RADIO/VALLAS	
PRENSA/RADIO/INTERNET	
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	18
MEDIOS IMPRESOS	3
<b>TOTALES</b>	<b>42</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Año: Enero -2013**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
TEMPO DESIGN	3
CASA CONFORT	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
Digicel	2
DREAM GALLERY	2
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**

Años: 2006 - 2013

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	1,021	445	1,466
<b>TOTAL</b>	<b>74,324</b>	<b>46,202</b>	<b>120,526</b>

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.*

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

Años: 2006 - 2013

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	128	99	227
<b>TOTAL</b>	<b>35,879</b>	<b>20,178</b>	<b>56,057</b>

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.*

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

**PANAMÁ**

Periodo: Enero

Anomalías	unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Productos con Anomalías
		con anomalía												
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,968												5,968
Productos vencidos (PV)	productos	1,319												1,319
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136												136
Productos deteriorados	productos	308												308
Productos doble fecha de expiración	productos	0												0
Producto doble precio	productos	1												1
Fecha no clara	productos	0												0
Incumplimiento con la información comercial	productos	10												10
Venta atada	productos	0												0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0												0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	25												25
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	2												2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0												0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1												1
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4												4
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0												0
No entrega constancia de pago	establecimiento	0												0
Verificación de alerta internacional	productos	0												0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0												0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0												0
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>7,774</b>	<b>0</b>	<b>7,774</b>										

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
<b>Establecimientos Verificados</b>	<b>establecimientos</b>	<b>159</b>											<b>159</b>

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**

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL	
													con anomalía	sin anomalía		
<b>Actas Levantadas de Ley 45</b>	<b>actas</b>	<b>92</b>	<b>82</b>											<b>92</b>	<b>82</b>	<b>174</b>
<b>Actas Levantadas de Ley 6ta</b>	<b>actas</b>	<b>5</b>	<b>22</b>											<b>5</b>	<b>22</b>	<b>27</b>

**TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

**PANAMÁ**

**AÑOS: 2006-2013**

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:								Total de Productos con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013	
		con anomalía								
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	5,968	1,063,514
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	38,038	31,823	35,447	26,286	1,319	323,721
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	136	94,280
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	308	13,863
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	388	17	19	1	426
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	-	5,041
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	10	492
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	-	172
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs.	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	25	2,796
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	2	103
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	-	9
Ley 6ta (incluye todas faljas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	1	354
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	4	376
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	-	5
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	-	18
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	22
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	-	6
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	-	14
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	129

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
A partir del año 2013, los datos son a Nivel Nacional.

FUENTE: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	96,373	54.6
SUPERMERCADO REY	0	0.0	22,014	13.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	16,461	9.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	12,227	0.3
SUPERMERCADO XTRA	483	100.0	23,029	12.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
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	6.9
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>100.0</b>	<b>176,455</b>	<b>100.0</b>

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero 2013

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				
																													0	0	0
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0		
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4																								15	4	19		
- A favor del consumidor	balanza		4																								0	4	4		
- En contra del consumidor	balanza																										0	0	0		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2																								0	2	2		
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																										0	0	0		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470																								24,142	470	24,612		
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2)	establecimiento	2																									2	0	2		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)																										0	0	0		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																										0	0	0		
verificación de análisis de causas de las segumires secas,porotos,irigos y lentejas	productos (bolsa)																										0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento		1																								0	1	1		
Bloques	establecimiento																										0	0	0		
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones		1																								1	0	1		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21																									21	0	21		
- A favor del consumidor	surtidor																										0	0	0		
- En contra del consumidor	surtidor																										0	0	0		
Verificación de tanques de combustible	tanques	5																									5	0	5		
Verificación de agroquímicos	establecimiento																										0	0	0		
Verificación de escaner	establecimiento	4	10																								4	10	14		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto		10																								10	0	10		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto		24																								24	0	24		
Verificación de grasas	Freidora o paila	1																									1	0	1		
Información comercial	marca		4																								0	4	4		
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>24,191</b>	<b>489</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>	<b>24,191</b>	<b>489</b>	<b>24,680</b>												

(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.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
<b>Establecimientos Verificados</b>	<b>92</b>												<b>92</b>

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

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Enero- Diciembre 2013

METROLOGÍA

REGIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple	cum ple	no cum ple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Verificación de escáner	establecimiento	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	4	5	5
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	

(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.

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**

Período: Enero - 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	3	1	1	13	1	3	2	12	2	1	15	54
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	105	50	50	3,152	0	420	1	42	1	4	160	3,985
<b>Capacitaciones</b>	2	8	5	6	0	2	6	6	0	1	0	36
<b>Personas Capacitadas*</b>	44	103	150	72	0	80	145	303	0	12	0	909
<b>Programas</b>	0	0	25	0	35	0	0	0	0	0	0	60
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	25	0	35	0	0	0	0	0	0	60
<b>Consultas Educativas *</b>	35	47	6	19	2	25	6	10	31	13	54	248
<i>Personal</i>	35	33	6	19	2	5	3	10	24	11	46	194
<i>Telefonía</i>	0	14	0	0	0	20	3	0	7	2	8	54
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas</b>	35	47	6	3,152	0	25	6	290	31	13	54	3,659
<i>Ley 6ta</i>	7	12	6	691	0	4	2	37	2	8	1	770
<i>Ley 45</i>	23	22	0	2,126	0	18	2	228	28	4	23	2,474
<i>Ley 81</i>	0	0	0	0	0	3	0	25	0	0	0	28
<i>Otros</i>	5	13	0	335	0	0	2	0	1	1	30	387
<b>Distribución de Material Educativo</b>	1,238	1,917	795	10,834	255	720	816	12	1,226	150	8,506	26,469
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	10	5	12	22	1	7	13	29	2	6	1	108
<i>Televisivo</i>	0	1	0	4	1	0	1	11	0	1	1	20
<i>Radiales</i>	10	4	11	13	0	7	11	18	2	4	0	80
<i>Prensa Escrita</i>	0	0	1	5	0	0	1	0	0	1	0	8
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
<b>Albrook</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Los Pueblos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>La Peatonal</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	184	200	231	3,243	37	525	152	355	32	29	214	5,202

FUENTE: ACODECO