



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

***REPORTE ESTADÍSTICO
ACTIVIDADES RELEVANTES
Departamento de Educación
Julio, 2020***



shutterstock.com • 454460350

Agosto, 2020

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

| DETALLE | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | TOTAL |
|---------------------------------------|--------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| ACTIVIDADES | 17 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| Jornadas Educativas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Medios de Comunicación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Programas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Diseño Gráfico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulta (sede) | 13 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 |
| Capacitaciones | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Módulos | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| PROGRAMAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acodeco Tour | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reciclaje | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cuida Tu Bolsillo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Guía del Consumidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TEMAS | 15 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| Ley 6ta | 1 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Ley 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ley 45 | 9 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| Ley 81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ley 134 de 2013 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Control de Precios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ley 1 de 2018 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| MOTIVOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Publicidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contrato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Garantía | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Televisión | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Radio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Prensa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MÓDULOS (consultas)* | 127 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 227 |
| Albrook Mall (1) | 59 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 103 |
| Metromall | 54 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 101 |
| Multiplaza | 14 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 3,865 | 417 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,282 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 68 | 85 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 153 |

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Educación.

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO A JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

| ACTIVIDADES | BOCAS DEL TORO | COCLÉ | COLÓN | CHIRIQUÍ | DARIÉN | HERRERA | LOS SANTOS | VERAGUAS | PANAMÁ OESTE | PANAMÁ ESTE | PANAMÁ NORTE | TOTAL |
|--|----------------|------------|------------|--------------|----------|------------|------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| Jornadas Educativas | 6 | 2 | 0 | 10 | 0 | 8 | 6 | 6 | 6 | 12 | 1 | 57 |
| Población Beneficiada Jornadas Educativas | 56 | 44 | 0 | 2,358 | 0 | 295 | 60 | 290 | 210 | 11 | 44 | 3,368 |
| Capacitaciones | 7 | 9 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 | 6 | 7 | 3 | 0 | 49 |
| Personas Capacitadas | 191 | 305 | 0 | 10 | 0 | 88 | 225 | 405 | 173 | 62 | 0 | 1,459 |
| Programas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Población Beneficiada Acodeco Tour | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consultas Educativas | 26 | 136 | 121 | 381 | 0 | 5 | 67 | 141 | 265 | 116 | 0 | 1,258 |
| Personal | 26 | 131 | 66 | 181 | 0 | 5 | 45 | 140 | 210 | 102 | 0 | 906 |
| Telefonía | 0 | 5 | 55 | 199 | 0 | 0 | 22 | 1 | 55 | 14 | 0 | 351 |
| Escrita | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Temas - Consultas | 26 | 136 | 12 | 381 | 0 | 9 | 67 | 141 | 265 | 113 | 44 | 1,194 |
| Ley 6ta | 4 | 39 | 12 | 93 | 0 | 4 | 26 | 7 | 60 | 2 | 4 | 251 |
| Ley 24 | 0 | 0 | 0 | 70 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 74 |
| Ley 45 | 15 | 16 | 0 | 137 | 0 | 3 | 22 | 1 | 175 | 74 | 35 | 478 |
| Ley 81 | 0 | 0 | 0 | 26 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 31 |
| Ley 134 de 2013 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Control de Precios | 0 | 47 | 0 | 26 | 0 | 0 | 1 | 123 | 0 | 0 | 0 | 197 |
| Ley 1 de 2018 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Otros | 7 | 33 | 0 | 29 | 0 | 2 | 16 | 10 | 30 | 35 | 0 | 162 |
| Distribución de Material Educativo | 1,123 | 616 | 0 | 1,274 | 0 | 503 | 3,055 | 1,435 | 2,245 | 713 | 0 | 10,964 |
| Participación en Medios de Comunicación | 3 | 0 | 8 | 0 | 0 | 2 | 26 | 13 | 2 | 0 | 80 | 134 |
| Televisión | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Radio | 3 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 26 | 13 | 2 | 0 | 0 | 52 |
| Prensa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 273 | 485 | 121 | 2,749 | 0 | 388 | 352 | 836 | 648 | 189 | 44 | 6,041 |

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

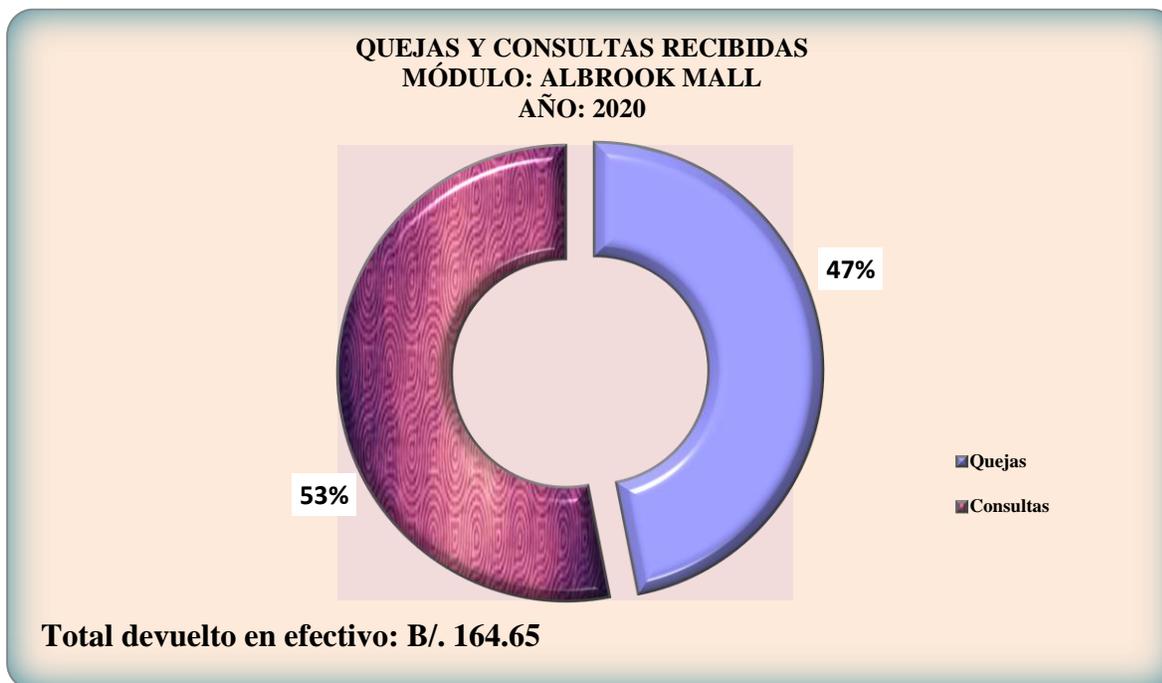
Fuente: Departamento de Educación.

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2020
ALBROOK MALL

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

| ACTIVIDAD | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | TOTAL | DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.) |
|--------------|------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 47 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 | 164.65 |
| Consultas | 59 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 103 | |
| TOTAL | 106 | 88 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 194 | |

NOTA: En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.
 ... Se reflejan cifras hasta febrero 2020, a causa de la pandemia mundial COVID-19.
 Fuente: Departamento de Educación.



METROMALL

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

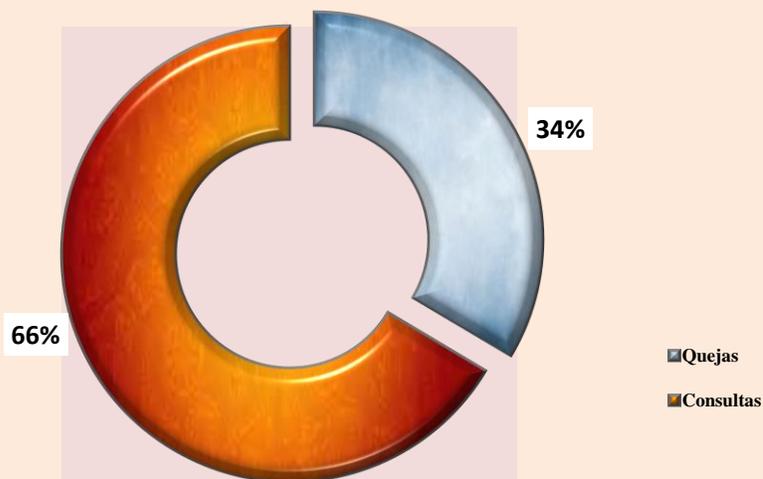
| ACTIVIDAD | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | TOTAL | DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.) |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 30 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | 59.34 |
| Consultas | 54 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 101 | |
| TOTAL | 84 | 68 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 152 | |

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

... Se reflejan cifras hasta febrero 2020, a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Educación.

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS
MÓDULO: METROMALL
AÑO: 2020



Total devuelto en efectivo: B/. 59.34

MULTIPLAZA

Última Act. 20/07/2020 Próxima 20/08/2020

| ACTIVIDAD | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | TOTAL | DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.) |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--------------------------------|
| Quejas | 14 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0.00 |
| Consultas | 14 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | |
| TOTAL | 28 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | |

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

... Se reflejan cifras hasta febrero 2020, a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Educación.

