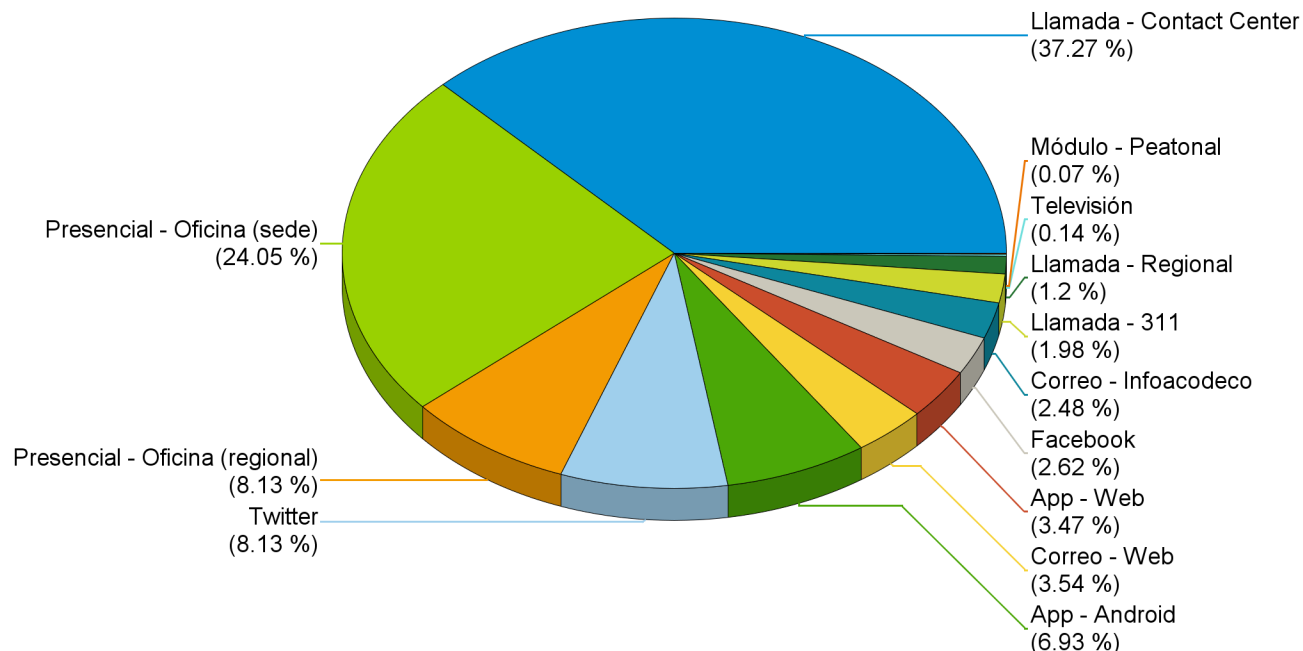


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



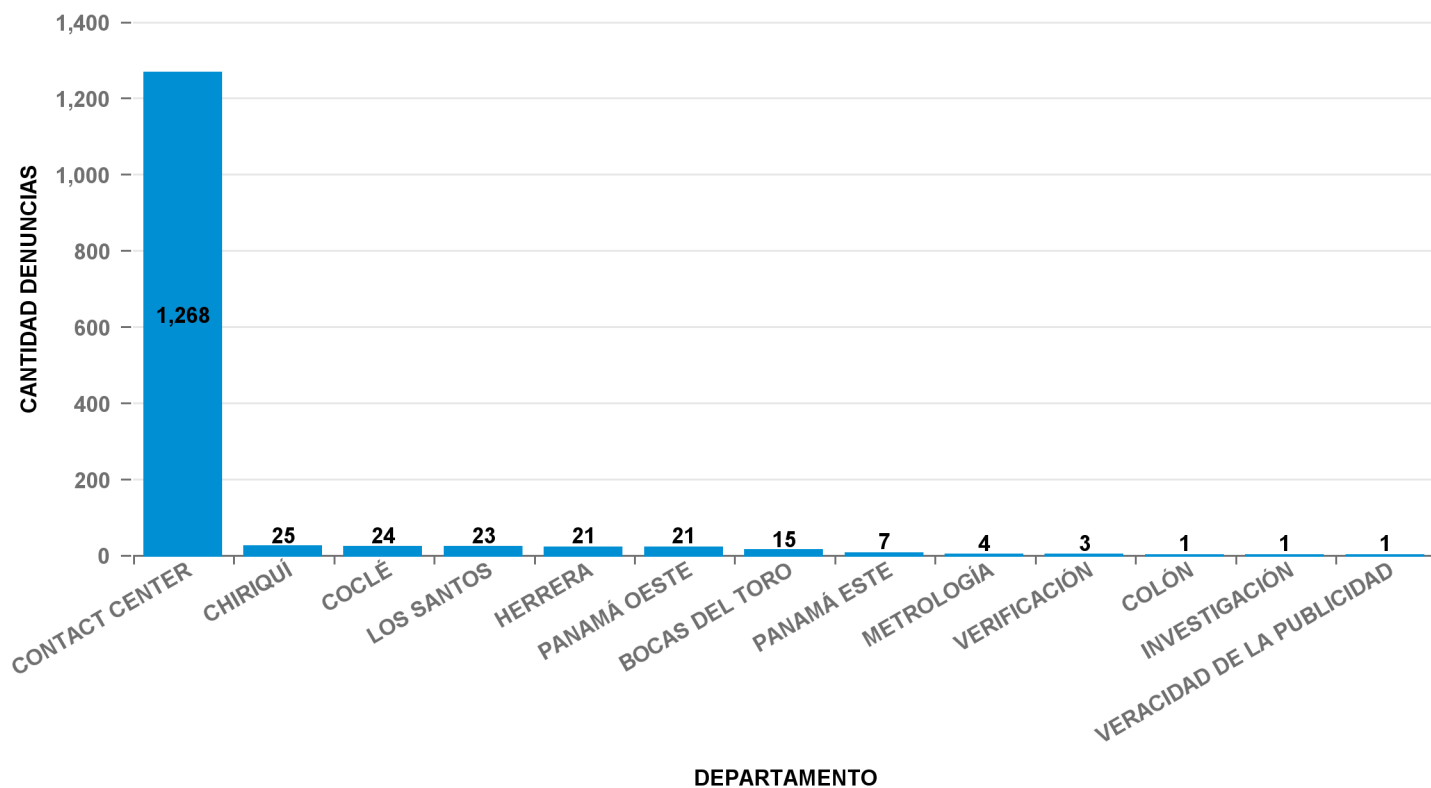
ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	527	0.37
Presencial - Oficina (sede)	340	0.24
Presencial - Oficina (regional)	115	0.08
Twitter	115	0.08
App - Android	98	0.07
Correo - Web	50	0.04
App - Web	49	0.03
Facebook	37	0.03
Correo - Infoacodeco	35	0.02
Llamada - 311	28	0.02
Llamada - Regional	17	0.01
Televisión	2	0
Módulo - Peatonal	1	0
TOTAL	1,414	100.00%

Fuente: ACODECO

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1,268	89.67%
CHIRIQUÍ	25	1.77%
COCLÉ	24	1.70%
LOS SANTOS	23	1.63%
HERRERA	21	1.49%
PANAMÁ OESTE	21	1.49%
BOCAS DEL TORO	15	1.06%
PANAMÁ ESTE	7	0.50%
METROLOGÍA	4	0.28%
VERIFICACIÓN	3	0.21%
COLÓN	1	0.07%
INVESTIGACIÓN	1	0.07%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.07%
TOTAL	1,414	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	264	18.67%
Balanza	244	17.26%
Inmobiliaria	244	17.26%
Electrodomésticos/Equipos	144	10.18%
Almacén De Ropa Y Calzados	113	7.99%
Automóvil	80	5.66%
Publicidad Engañosa	53	3.75%
Banco	47	3.32%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	46	3.25%
Hoteles O Planes Vacaciones	31	2.19%
Mueblería (Sólo Muebles)	26	1.84%
Escuela / Colegio	19	1.34%
Financieras	18	1.27%
Seguros	17	1.20%
Tarjeta de crédito	12	0.85%
Materiales De Construcción	9	0.64%
Regulación de precios de alimentos	9	0.64%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	8	0.57%
Ferretería	8	0.57%
Clinica / Hospital	5	0.35%
Curso De Inglés	4	0.28%
Cursos Especializados	4	0.28%
Material Didáctico	3	0.21%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	2	0.14%
Combustible	2	0.14%
Estacionamiento	1	0.07%
Venta de pan (no empacado)	1	0.07%
TOTAL	1,414	100.00%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0.88%
descalibrada	1	0.88%
falta de información	1	0.88%
incumplimiento de contrato	3	2.65%
incumplimiento de garantía	1	0.88%
incumplimiento de garantía	85	75.22%
información no veraz	5	4.42%
no indica las restricciones	1	0.88%
publicidad engañosa	4	3.54%
resolución de contrato	1	0.88%
retracto	9	7.96%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0.88%
TOTAL	113	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	11.25%
custodia de bien	3	3.75%
daños y perjuicios	3	3.75%
falta de información comercial	5	6.25%
incumplimiento de contrato	5	6.25%
incumplimiento de garantía	41	51.25%
incumplimiento de servicio	7	8.75%
información no veraz	2	2.50%
publicidad engañosa	1	1.25%
retracto	3	3.75%
vicio oculto	1	1.25%
TOTAL	80	100.00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	244	100.00%
TOTAL	244	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	19	40.43%
falta de información comercial	8	17.02%
historial de crédito	9	19.15%
incumplimiento de servicio	9	19.15%
publicidad engañosa	2	4.26%
TOTAL	47	100.00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	12.50%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	12.50%
no otorga desc. en servicios públicos	3	37.50%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	12.50%
sin letrero con información de descuentos	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	8	17.39%
autobús interurbano (30%)	1	2.17%
comisión de cierre (50%)	2	4.35%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	2	4.35%
franquicia comida rápida (15%)	3	6.52%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	4.35%
lancha, barco y tren (30%)	1	2.17%
medicamentos (20%)	4	8.70%
no brinda trato preferencial	1	2.17%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	2.17%
préstamo hipotecario (1%)	3	6.52%
préstamo personal y comercial (15%)	1	2.17%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	2.17%
restaurante (25%)	9	19.57%
sin letrero con información de descuentos	3	6.52%
transporte aéreo (25%)	4	8.70%
TOTAL	46	100.00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	50.00%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	1	20.00%
información no veraz	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1	50.00%
surtidor de combustible descalibrado	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	1	25.00%
retracto	3	75.00%
TOTAL	4	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falata de información	2	50.00%
incumplimiento de servicio	2	50.00%
TOTAL	4	100.00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	11	7.64%
custodia de bien	5	3.47%
daños y perjuicios	5	3.47%
falta de información comercial	5	3.47%
incumplimiento de contrato	2	1.39%
incumplimiento de garantía	96	66.67%
incumplimiento de servicio	14	9.72%
publicidad engañosa	1	0.69%
retracto	5	3.47%
TOTAL	144	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	5	26.32%
falata de información	4	21.05%
falta de coordinación en aumento de costos	1	5.26%
incumplimiento de servicio	3	15.79%
retracto	1	5.26%
venta atada	5	26.32%
TOTAL	19	100.00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	100.00%
TOTAL	1	100.00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	27.78%
falta de información comercial	6	33.33%
historial de crédito	5	27.78%
incumplimiento de servicio	2	11.11%
TOTAL	18	100.00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	13	41.94%
incumplimiento de servicio	6	19.35%
información no veraz	1	3.23%
publicidad engañosa	1	3.23%
retracto	10	32.26%
TOTAL	31	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0.41%
cobro indebido	55	22.54%
custodia de bienes	2	0.82%
daños y prejuicios	6	2.46%
falata de información	1	0.41%
falta de información	29	11.89%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0.41%
incumplimiento de contrato	75	30.74%
incumplimiento de garantía	32	13.11%
incumplimiento de garantía	1	0.41%
materiales de construcción	3	1.23%
resolución de contrato	14	5.74%
retracto	3	1.23%
venta engañosa	1	0.41%
veracidad de la publicidad	2	0.82%
vicio oculto	18	7.38%
TOTAL	244	100.00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	3	100.00%
TOTAL	3	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	8	88.89%
publicidad engañosa	1	11.11%
TOTAL	9	100.00%

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	23.08%
falta de información comercial	2	7.69%
incumplimiento de contrato	5	19.23%
incumplimiento de garantía	9	34.62%
incumplimiento de servicio	1	3.85%
retracto	3	11.54%
TOTAL	26	100.00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	16	30.19%
no indica las restricciones	7	13.21%
publicidad no veraz o engañosa	30	56.60%
TOTAL	53	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	9	100.00%
TOTAL	9	100.00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	17	100.00%
TOTAL	17	100.00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	9	75.00%
se exige consumo mínimo	3	25.00%
TOTAL	12	100.00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	1	100.00%
TOTAL	1	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0.38%
cobra un precio distinto del informado	63	23.86%
cobro adicional al precio informado	3	1.14%
cobro del 7% en útiles escolares	8	3.03%
cobro indebido	1	0.38%
daños y perjuicios	1	0.38%
discriminación	4	1.52%
falta de coordinación de colegios	2	0.76%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	0.38%
falta de información	91	34.47%
falta de información comercial	1	0.38%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	10	3.79%
falta de informacion-inexistencia de piezas	6	2.27%
historial de crédito	1	0.38%
incumplimiento de servicio	2	0.76%
información no veraz	15	5.68%
materiales de construcción	1	0.38%
no da constancia de pago	6	2.27%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0.38%
producto deteriorado o en mal estado	23	8.71%
producto/servicio sin precio a la vista	12	4.55%
producto vencido	2	0.76%
propina sugerida,estruct. incorrecta	2	0.76%
venta atada o condicionada	7	2.65%
TOTAL	264	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					524				1		1
Presencial - Oficina (sede)		3	1		334		1		1		
Presencial - Oficina (regional)	14	22	20		6	16		12		6	18
Twitter					115						
App - Android	1		1	1	92	1					2
Correo - Web					50						
App - Web					48						
Facebook					37						
Correo - Infoacodeco					33					1	
Llamada - 311					28						
Llamada - Regional			2		1	3		11			
Televisión									2		
Módulo - Peatonal						1					
Total	15	25	24	1	1,268	21	1	23	4	7	21

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERIFICACIÓN	TOTAL
	1	527
		340
	1	115
		115
		98
		50
	1	49
		37
1		35
		28
		17
		2
		1
1	3	1,414