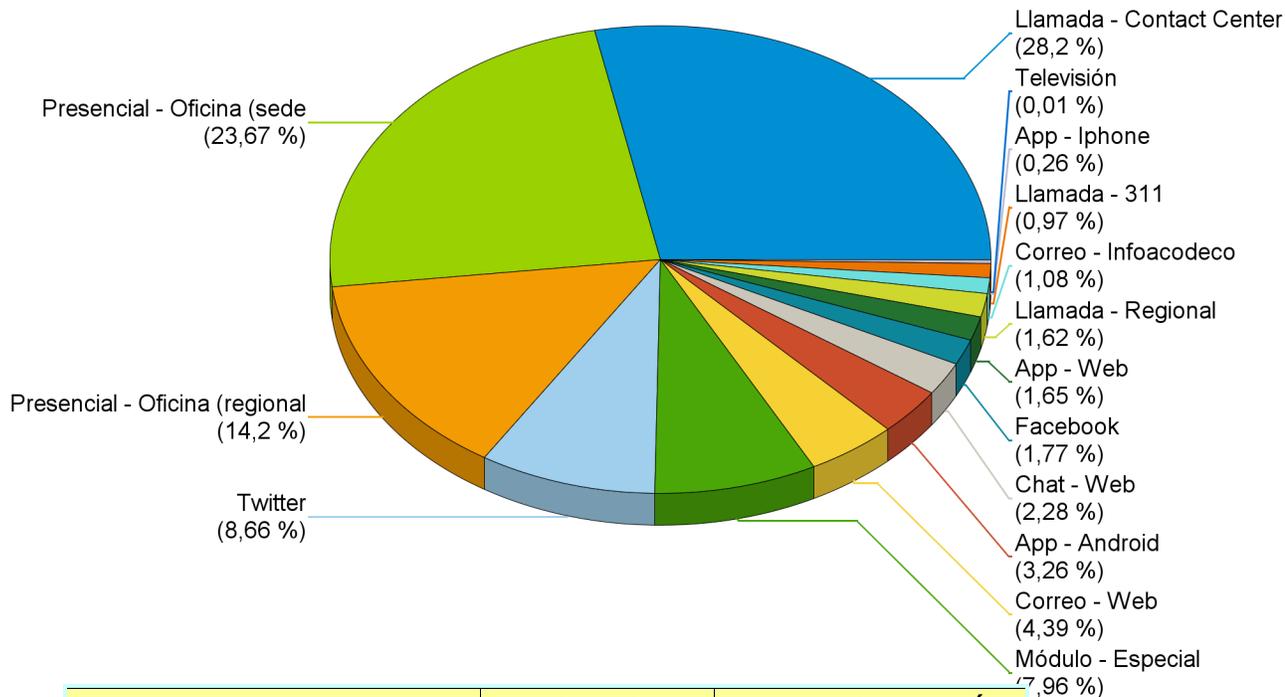


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	5.729	0,28
Presencial - Oficina (sede)	4.809	0,24
Presencial - Oficina (regional)	2.886	0,14
Twitter	1.760	0,09
Módulo - Especial	1.617	0,08
Correo - Web	893	0,04
App - Android	663	0,03
Chat - Web	464	0,02
Facebook	360	0,02
App - Web	336	0,02
Llamada - Regional	329	0,02
Correo - Infoacodeco	220	0,01
Llamada - 311	198	0,01
App - Iphone	53	0
Televisión	2	0
TOTAL	20.319	100,00%

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 SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

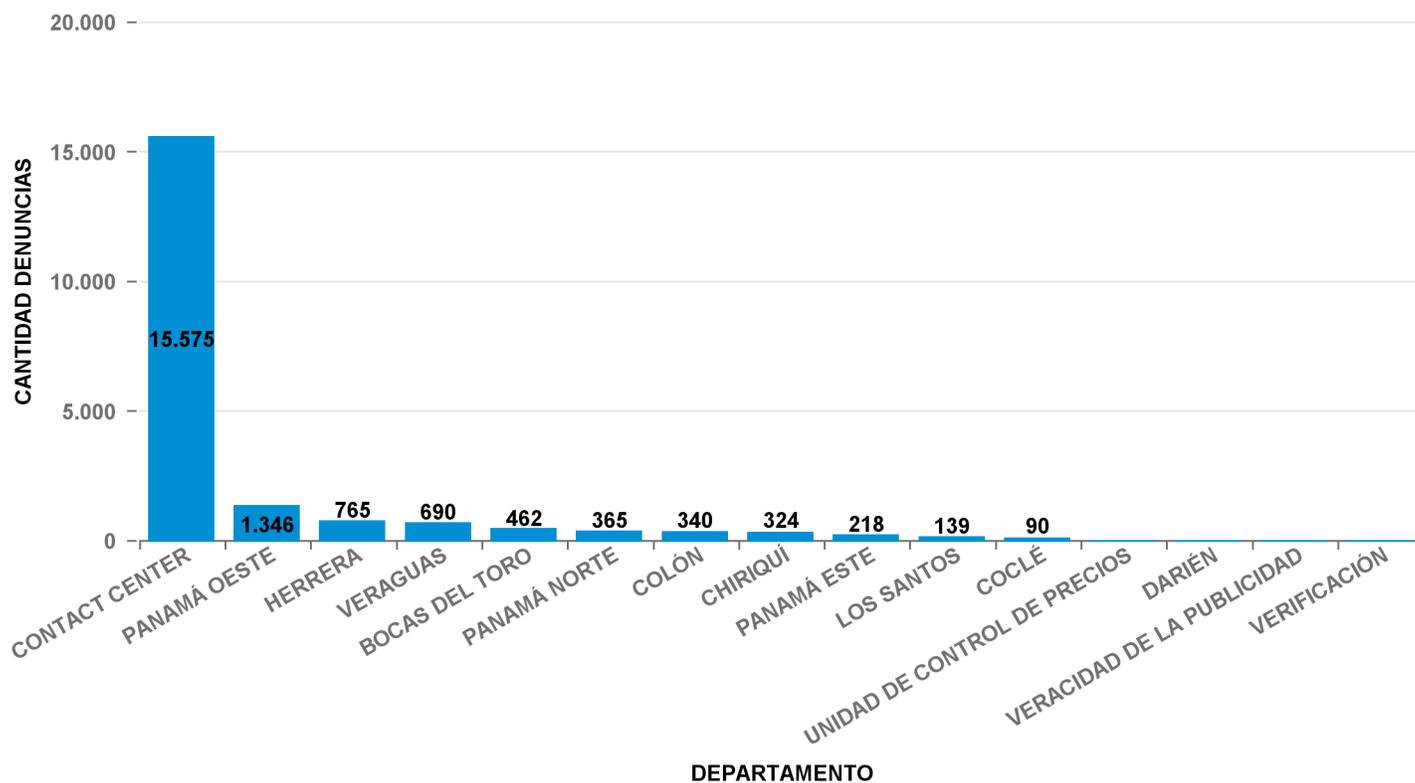
Fuente: ACODECO

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.).

03/01/2019 9:39:56

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	15.575	76,65%
PANAMÁ OESTE	1.346	6,62%
HERRERA	765	3,76%
VERAGUAS	690	3,40%
BOCAS DEL TORO	462	2,27%
PANAMÁ NORTE	365	1,80%
COLÓN	340	1,67%
CHIRIQUÍ	324	1,59%
PANAMÁ ESTE	218	1,07%
LOS SANTOS	139	0,68%
COCLÉ	90	0,44%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	2	0,01%
DARIÉN	1	0,00%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,00%
VERIFICACIÓN	1	0,00%
TOTAL	20.319	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2.884	14,19%
Servicios Públicos	2.525	12,43%
Inmobiliaria	2.326	11,45%
Banco	1.853	9,12%
Almacén De Ropa Y Calzados	1.687	8,30%
Automóvil	1.300	6,40%
Material Didáctico	1.205	5,93%
Almacén Por Departamentos	945	4,65%
Financieras	626	3,08%
Seguros	593	2,92%
Restaurantes/Fondas	513	2,52%
Servicios Profesionales	481	2,37%
Supermercado	465	2,29%
Hoteles O Planes Vacaciones	414	2,04%
Mueblería (Sólo Muebles)	365	1,80%
Venta De Autos Usados	281	1,38%
Escuela / Colegio	265	1,30%
Curso De Inglés	229	1,13%
Farmacia	162	0,80%
Clinica / Hospital	159	0,78%
Talleres De Reparación De Autos	156	0,77%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	145	0,71%
Líneas Aéreas	135	0,66%
Eventos Artísticos	92	0,45%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	86	0,42%
Universidad	66	0,32%
Alquiler De Autos	64	0,31%
Ópticas	61	0,30%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	47	0,23%
Ferretería	34	0,17%
Cooperación De Transporte	31	0,15%
Materiales De Construcción	31	0,15%
Cursos Especializados	27	0,13%
Salón De Belleza	27	0,13%
Gimnasio Y Centros Deportivos	24	0,12%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	7	0,03%
Publicidad Engañosa	4	0,02%
Tarjeta de crédito	3	0,01%
Regulación de precios de alimentos	1	0,00%
TOTAL	20.319	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	1	0,06%
cobra un precio distinto del informado	2	0,12%
incumplimiento de garantía	1	0,06%
incumplimiento de garantía	1.443	85,54%
información no veraz	50	2,96%
precio superior al regulado	1	0,06%
publicidad engañosa	44	2,61%
publicidad no veraz o engañosa	1	0,06%
retracto	144	8,54%
TOTAL	1.687	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	74	7,83%
incumplimiento de garantía	548	57,99%
información no veraz	160	16,93%
publicidad engañosa	37	3,92%
retracto	126	13,33%
TOTAL	945	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	33	51,56%
falta de información comercial	6	9,38%
incumplimiento de contrato	10	15,63%
incumplimiento de servicio	11	17,19%
publicidad engañosa	2	3,13%
retracto	2	3,13%
TOTAL	64	100,00%

Fuente: ACODECO

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	149	11,46%
custodia de bien	25	1,92%
daños y perjuicios	42	3,23%
falta de información comercial	84	6,46%
incumplimiento de contrato	61	4,69%
incumplimiento de garantía	737	56,69%
incumplimiento de servicio	107	8,23%
información no veraz	16	1,23%
publicidad engañosa	12	0,92%
retracto	43	3,31%
vicio oculto	24	1,85%
TOTAL	1.300	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	760	41,01%
descuento de Ley 6 de 1987	34	1,83%
falta de información comercial	221	11,93%
historial de crédito	687	37,08%
incumplimiento de servicio	131	7,07%
publicidad engañosa	20	1,08%
TOTAL	1.853	100,00%

Fuente: ACODECO

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

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	1	14,29%
franquicia comida rápida (15%)	3	42,86%
restaurante (25%)	2	28,57%
sin letrero con información de descuentos	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	22	13,84%
descuento de ley 6 de 1987	64	40,25%
incumplimiento de servicio	57	35,85%
información no veraz	16	10,06%
TOTAL	159	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	20	64,52%
descuento de ley 6 de 1987	3	9,68%
falta de información comercial	3	9,68%
publicidad engañosa	3	9,68%
retracto	2	6,45%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	33	14,41%
falta de información	58	25,33%
incumplimiento de contrato	50	21,83%
incumplimiento de servicio	26	11,35%
información no veraz	9	3,93%
publicidad engañosa	2	0,87%
retracto	51	22,27%
TOTAL	229	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	14,81%
falata de información	2	7,41%
incumplimiento de contrato	4	14,81%
incumplimiento de servicio	9	33,33%
publicidad engañosa	2	7,41%
retracto	6	22,22%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	309	10,71%
custodia de bien	37	1,28%
daños y perjuicios	17	0,59%
falta de información comercial	103	3,57%
incumplimiento de contrato	50	1,73%
incumplimiento de garantía	2.155	74,72%
incumplimiento de servicio	98	3,40%
publicidad engañosa	33	1,14%
retracto	77	2,67%
vicio oculto	5	0,17%
TOTAL	2.884	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	105	39,62%
devolución de matrícula	25	9,43%
discriminación	5	1,89%
falata de información	51	19,25%
falta de coordinación en aumento de costos	22	8,30%
incumplimiento de servicio	43	16,23%
publicidad engañosa	1	0,38%
venta atada	13	4,91%
TOTAL	265	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	29,35%
descuento de ley 6 de 1987	13	14,13%
falta de información comercial	13	14,13%
incumplimiento de servicio	29	31,52%
publicidad engañosa	9	9,78%
retracto	1	1,09%
TOTAL	92	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	11	6,79%
cobro indebido	30	18,52%
descuento de ley 134 de 2013	8	4,94%
descuento de ley 6 de 1987	65	40,12%
falta de información comercial	22	13,58%
publicidad engañosa	1	0,62%
retracto	25	15,43%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	23,53%
falta de información comercial	7	20,59%
incumplimiento de garantía	11	32,35%
retracto	8	23,53%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	291	46,49%
descuento de Ley 6 de 1987	6	0,96%
falta de información comercial	84	13,42%
historial de crédito	128	20,45%
incumplimiento de servicio	115	18,37%
publicidad engañosa	2	0,32%
TOTAL	626	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	29,17%
falta de información comercial	6	25,00%
incumplimiento de contrato	4	16,67%
incumplimiento de servicio	2	8,33%
publicidad engañosa	2	8,33%
retracto	3	12,50%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	62	14,98%
descuento de Ley 134 de 2013	5	1,21%
descuento de Ley 6 de 1987	50	12,08%
incumplimiento de contrato	129	31,16%
incumplimiento de servicio	85	20,53%
información no veraz	17	4,11%
publicidad engañosa	16	3,86%
retracto	50	12,08%
TOTAL	414	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	226	9,72%
cobro indebido	73	3,14%
custodia de bienes	12	0,52%
daños y prejuicios	29	1,25%
falta de información	240	10,32%
incumplimiento de contrato	1.049	45,10%
incumplimiento de garantía	307	13,20%
resolución de contrato	177	7,61%
venta engañosa	19	0,82%
veracidad de la publicidad	21	0,90%
vicio oculto	173	7,44%
TOTAL	2.326	100,00%

Fuente: ACODECO

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	41	30,37%
descuento de ley 134 de 2013	1	0,74%
descuento de ley 6 de 1987	22	16,30%
falta de información comercial	13	9,63%
incumplimiento de servicio	42	31,11%
publicidad engañosa	3	2,22%
retracto	13	9,63%
TOTAL	135	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	1.143	94,85%
cobro del 7% de ITBMS en útiles escolares	11	0,91%
información no veraz	26	2,16%
retracto	22	1,83%
venta atada	3	0,25%
TOTAL	1.205	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	41,94%
información no veraz	10	32,26%
publicidad engañosa	1	3,23%
retracto	7	22,58%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	62	16,99%
custodia de bien	10	2,74%
falta de información comercial	27	7,40%
historial de crédito	36	9,86%
incumplimiento de contrato	37	10,14%
incumplimiento de garantía	137	37,53%
incumplimiento de servicio	27	7,40%
publicidad engañosa	5	1,37%
retracto	23	6,30%
vicio oculto	1	0,27%
TOTAL	365	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	13,11%
descuento de ley 6 de 1987	9	14,75%
incumplimiento de garantía	27	44,26%
incumplimiento de servicio	11	18,03%
retracto	6	9,84%
TOTAL	61	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	25,00%
no indica las restricciones	1	25,00%
publicidad no veraz o engañosa	2	50,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	5,81%
falta de información comercial	7	8,14%
incumplimiento de contrato	1	1,16%
incumplimiento de garantía	42	48,84%
incumplimiento de servicio	23	26,74%
información no veraz	3	3,49%
retracto	5	5,81%
TOTAL	86	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	39	7,60%
cobro indebido	88	17,15%
descuento de ley 134 de 2013	9	1,75%
descuento de ley 6 de 1987	259	50,49%
discriminación	1	0,19%
falta de información comercial	72	14,04%
propina sugerida	15	2,92%
publicidad engañosa	30	5,85%
TOTAL	513	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	11,11%
falta de información comercial	4	14,81%
incumplimiento de servicio	14	51,85%
publicidad engañosa	6	22,22%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	593	100,00%
TOTAL	593	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	90	18,71%
descuento de ley 6 de 1987	22	4,57%
falta de información comercial	51	10,60%
incumplimiento de contrato	77	16,01%
incumplimiento de garantía	57	11,85%
incumplimiento de servicio	136	28,27%
resolución de contrato	48	9,98%
TOTAL	481	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	1.470	58,22%
cobro indebido	897	35,52%
descuento de ley 134 de 2013	8	0,32%
descuento de ley 6 de 1987	57	2,26%
historial de crédito	38	1,50%
publicidad engañosa	55	2,18%
TOTAL	2.525	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	17	3,66%
cobro indebido	82	17,63%
control de precios	114	24,52%
falta de información comercial	218	46,88%
incumplimiento de garantía	11	2,37%
publicidad engañosa	23	4,95%
TOTAL	465	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	18	11,54%
descuento de ley 6 de 1987	3	1,92%
falta de información comercial	2	1,28%
incumplimiento de garantía	50	32,05%
incumplimiento de servicio	75	48,08%
publicidad engañosa	1	0,64%
retracto	7	4,49%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	2	66,67%
cobro indebido	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	47	32,41%
custodia de bien	18	12,41%
falta de información comercial	18	12,41%
incumplimiento de contrato	4	2,76%
incumplimiento de servicio	53	36,55%
publicidad engañosa	1	0,69%
retracto	4	2,76%
TOTAL	145	100,00%

Fuente: ACODECO

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	32	48,48%
falta de información comercial	24	36,36%
historial de crédito	5	7,58%
retracto	5	7,58%
TOTAL	66	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	28	9,96%
custodia de bien	2	0,71%
daños y perjuicios	6	2,14%
falta de información comercial	18	6,41%
incumplimiento de contrato	13	4,63%
incumplimiento de garantía	204	72,60%
incumplimiento de servicio	2	0,71%
información no veraz	2	0,71%
publicidad engañosa	2	0,71%
retracto	2	0,71%
vicio oculto	2	0,71%
TOTAL	281	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	4	8,51%
cobro adicional al precio informado	2	4,26%
cobro indebido	2	4,26%
discriminación	1	2,13%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	2,13%
falta de información	9	19,15%
falta de información comercial	2	4,26%
falta de informacion-inexistencia de piezas	1	2,13%
historial de crédito	1	2,13%
incumplimiento de contrato	1	2,13%
incumplimiento de garantía	2	4,26%
incumplimiento de servicio	6	12,77%
información no veraz	2	4,26%
no da constancia de pago	1	2,13%
producto deteriorado o en mal estado	6	12,77%
producto/servicio sin precio a la vista	3	6,38%
producto vencido	1	2,13%
retracto	1	2,13%
vicio oculto	1	2,13%
TOTAL	47	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS
Llamada - Contact Center				1	5.728							
Presencial - Oficina (sede)	1	3	4	3	4.783		2	3	4	4	1	
Presencial - Oficina (regional)	91	296	78	323	83	1	563	124	196	237	348	1
Twitter					1.760							
Módulo - Especial	362	2	6	3	38		8		1	107	958	1
Correo - Web					893							
App - Android		4			648		1			1	8	
Chat - Web					464							
Facebook					360							
App - Web					335							
Llamada - Regional	8	19	2	10	10		191	12	17	16	31	
Correo - Infoacodeco					220							
Llamada - 311					198							
App - Iphone					53							
Televisión					2							
Total	462	324	90	340	15.575	1	765	139	218	365	1.346	2

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Diciembre 2018

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
			5.729
1			4.809
	545		2.886
			1.760
	131		1.617
			893
	1		663
			464
			360
		1	336
	13		329
			220
			198
			53
			2
1	690	1	20.319