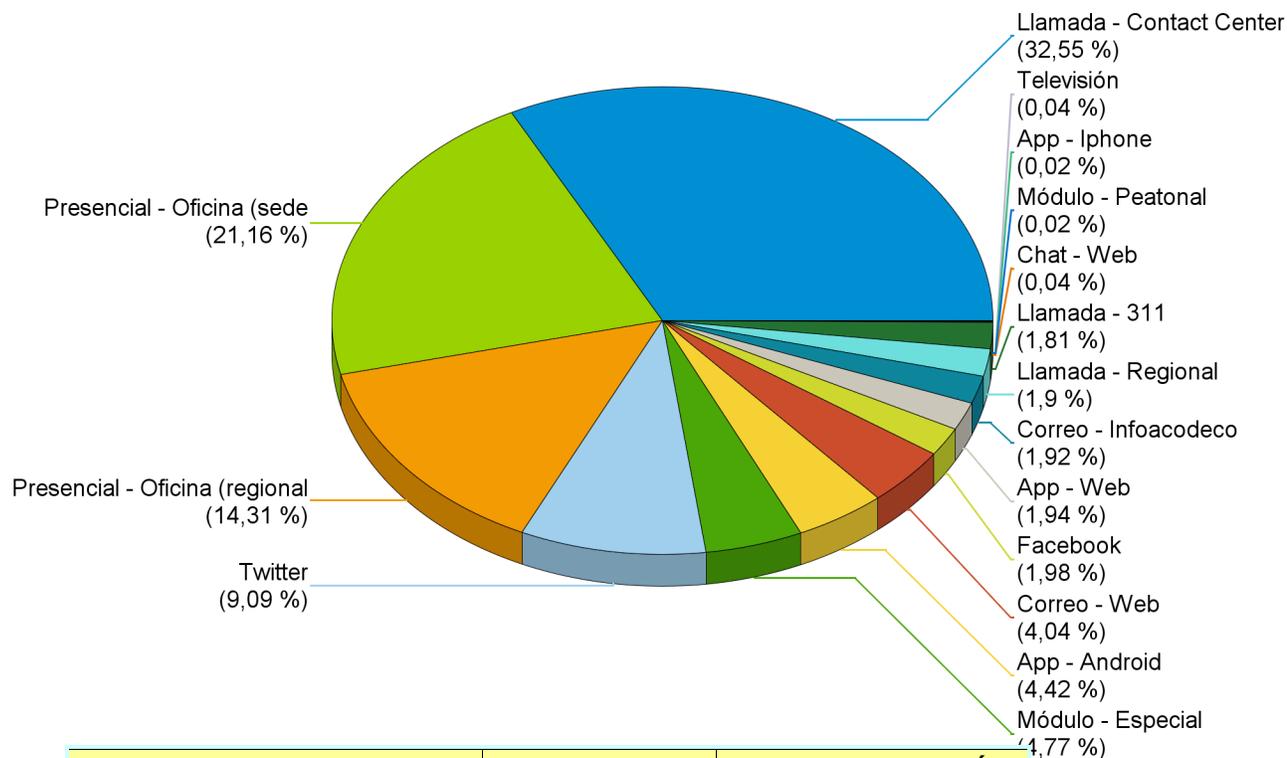


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.597	0,33
Presencial - Oficina (sede)	1.038	0,21
Presencial - Oficina (regional)	702	0,14
Twitter	446	0,09
Módulo - Especial	234	0,05
App - Android	217	0,04
Correo - Web	198	0,04
Facebook	97	0,02
App - Web	95	0,02
Correo - Infoacodeco	94	0,02
Llamada - Regional	93	0,02
Llamada - 311	89	0,02
Chat - Web	2	0
Televisión	2	0
App - Iphone	1	0
Módulo - Peatonal	1	0

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 Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	4.906	100,00%

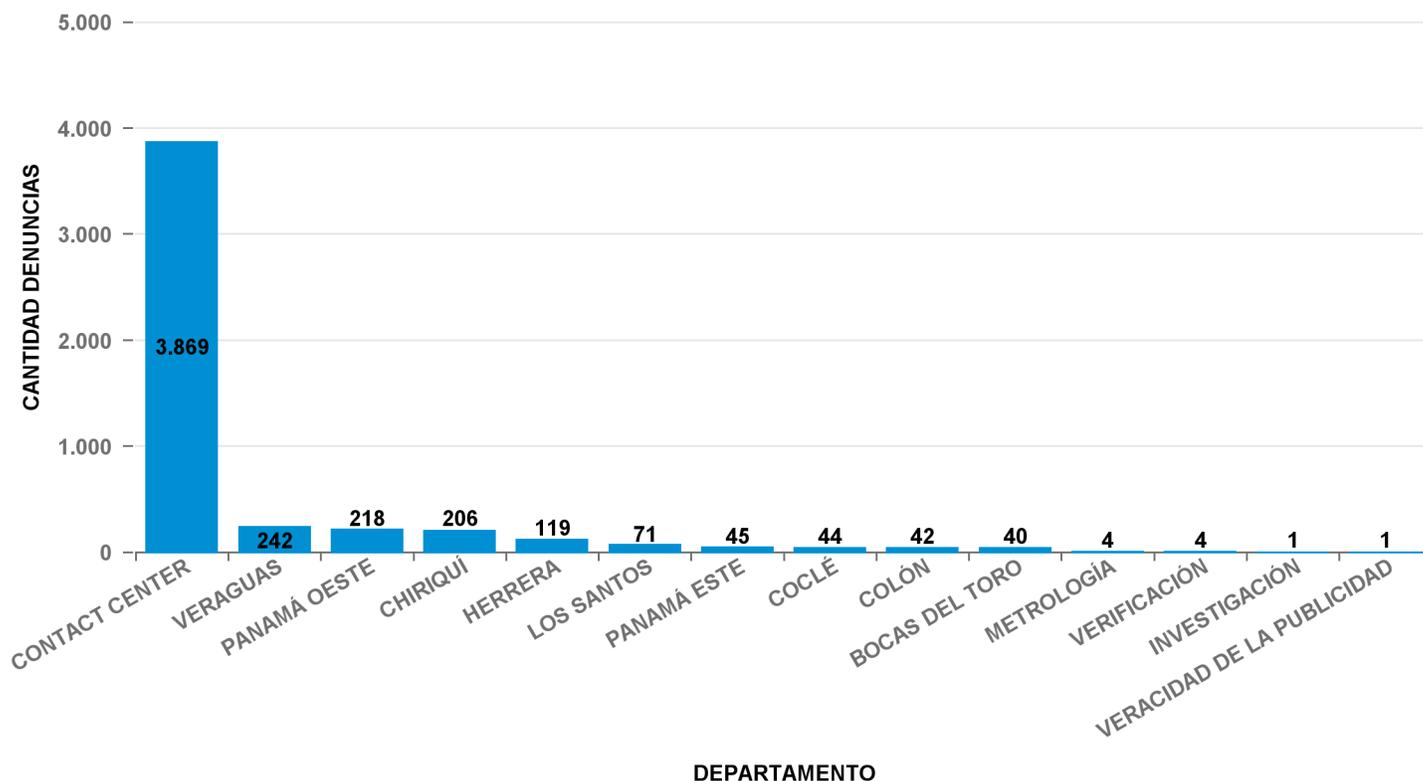
Fuente: ACODECO

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.).

12/04/2017 9:24:33

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	3.869	78,86%
VERAGUAS	242	4,93%
PANAMÁ OESTE	218	4,44%
CHIRIQUÍ	206	4,20%
HERRERA	119	2,43%
LOS SANTOS	71	1,45%
PANAMÁ ESTE	45	0,92%
COCLÉ	44	0,90%
COLÓN	42	0,86%
BOCAS DEL TORO	40	0,82%
METROLOGÍA	4	0,08%
VERIFICACIÓN	4	0,08%
INVESTIGACIÓN	1	0,02%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,02%
TOTAL	4.906	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Almacén De Ropa Y Calzados	1.093	22,28%
Electrodomésticos/Equipos	917	18,69%
Inmobiliaria	692	14,11%
Verificación de Productos y Servicios	413	8,42%
Automóvil	371	7,56%
Balanza	252	5,14%
Banco	234	4,77%
Mueblería (Sólo Muebles)	153	3,12%
Hoteles O Planes Vacaciones	114	2,32%
Publicidad Engañosa	103	2,10%
Seguros	93	1,90%
Escuela / Colegio	79	1,61%
Financieras	77	1,57%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	53	1,08%
Clinica / Hospital	53	1,08%
Cursos Especializados	39	0,79%
Ferretería	36	0,73%
Material Didáctico	34	0,69%
Curso De Inglés	25	0,51%
Tarjeta de crédito	24	0,49%
Materiales De Construcción	23	0,47%
Regulación de precios de alimentos	10	0,20%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,18%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,06%
Estacionamiento	3	0,06%
Combustible	2	0,04%
Venta de pan (no empacado)	1	0,02%
TOTAL	4.906	100,00%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,09%
cobro adicional al precio informado	3	0,27%
cobro indebido	2	0,18%
descalibrada	2	0,18%
falta de información	2	0,18%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,09%
incumplimiento de contrato	4	0,37%
incumplimiento de garantía	2	0,18%
incumplimiento de garantía	944	86,37%
información no veraz	56	5,12%
medicamentos (20%)	1	0,09%
no indica las restricciones	1	0,09%
producto deteriorado o en mal estado	1	0,09%
publicidad engañosa	30	2,74%
resolución de contrato	1	0,09%
restaurante (25%)	1	0,09%
retracto	39	3,57%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,09%
vicio oculto	1	0,09%
TOTAL	1.093	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	56	15,09%
custodia de bien	7	1,89%
daños y perjuicios	18	4,85%
falta de información comercial	21	5,66%
incumplimiento de contrato	13	3,50%
incumplimiento de garantía	172	46,36%
incumplimiento de servicio	43	11,59%
información no veraz	21	5,66%
publicidad engañosa	3	0,81%
retracto	14	3,77%
vicio oculto	3	0,81%
TOTAL	371	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	249	98,81%
no está a la vista	3	1,19%
TOTAL	252	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	97	41,45%
falta de información comercial	53	22,65%
historial de crédito	47	20,09%
incumplimiento de servicio	32	13,68%
publicidad engañosa	5	2,14%
TOTAL	234	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	1	11,11%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	11,11%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	11,11%
no otorga desc. en servicios públicos	3	33,33%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	11,11%
sin letrero con información de descuentos	2	22,22%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 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	15,09%
autobús interurbano (30%)	1	1,89%
comisión de cierre (50%)	2	3,77%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	1,89%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	3	5,66%
franquicia comida rápida (15%)	5	9,43%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	3,77%
lancha, barco y tren (30%)	1	1,89%
medicamentos (20%)	3	5,66%
no brinda trato preferencial	2	3,77%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,89%
préstamo hipotecario (1%)	3	5,66%
préstamo personal y comercial (15%)	1	1,89%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	1,89%
restaurante (25%)	10	18,87%
restaurante (25%)	1	1,89%
sin letrero con información de descuentos	3	5,66%
transporte aéreo (25%)	5	9,43%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	33,33%
uso indebido<no residencial doméstico>	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	6	11,32%
descuento de ley 6 de 1987	23	43,40%
información no veraz	24	45,28%
TOTAL	53	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

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	10	40,00%
incumplimiento de contrato	3	12,00%
incumplimiento de servicio	2	8,00%
información no veraz	1	4,00%
publicidad engañosa	1	4,00%
retracto	8	32,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falata de información	19	48,72%
incumplimiento de contrato	4	10,26%
incumplimiento de servicio	15	38,46%
retracto	1	2,56%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	114	12,43%
contrato	1	0,11%
custodia de bien	15	1,64%
daños y perjuicios	24	2,62%
falta de información comercial	32	3,49%
incumplimiento de contrato	15	1,64%
incumplimiento de garantía	528	57,58%
incumplimiento de servicio	150	16,36%
publicidad engañosa	14	1,53%
retracto	21	2,29%
venta atada	1	0,11%
vicio oculto	2	0,22%
TOTAL	917	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	29	36,71%
discriminación	2	2,53%
falata de información	19	24,05%
falta de coordinación en aumento de costos	6	7,59%
incumplimiento de servicio	11	13,92%
publicidad engañosa	1	1,27%
retracto	1	1,27%
venta atada	10	12,66%
TOTAL	79	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	33,33%
no mantiene el letrero	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	33	91,67%
retracto	3	8,33%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	31	40,26%
falta de información comercial	20	25,97%
historial de crédito	22	28,57%
incumplimiento de servicio	4	5,19%
TOTAL	77	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	43	37,72%
incumplimiento de servicio	33	28,95%
información no veraz	9	7,89%
publicidad engañosa	8	7,02%
retracto	21	18,42%
TOTAL	114	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0,14%
cobro indebido	155	22,40%
custodia de bienes	4	0,58%
daños y prejuicios	14	2,02%
falata de información	1	0,14%
falta de información	70	10,12%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,14%
incumplimiento de contrato	223	32,23%
incumplimiento de garantía	91	13,15%
incumplimiento de garantía	1	0,14%
materiales de construcción	3	0,43%
resolución de contrato	45	6,50%
retracto	3	0,43%
venta engañosa	6	0,87%
veracidad de la publicidad	7	1,01%
vicio oculto	67	9,68%
TOTAL	692	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	7	20,59%
información no veraz	25	73,53%
retracto	1	2,94%
venta atada	1	2,94%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	20	86,96%
publicidad engañosa	3	13,04%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	86	56,21%
custodia de bien	1	0,65%
falta de información comercial	5	3,27%
incumplimiento de contrato	14	9,15%
incumplimiento de garantía	31	20,26%
incumplimiento de servicio	6	3,92%
publicidad engañosa	1	0,65%
retracto	7	4,58%
vicio oculto	2	1,31%
TOTAL	153	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	21	20,39%
no indica las restricciones	10	9,71%
publicidad no veraz o engañosa	71	68,93%
venta engañosa	1	0,97%
TOTAL	103	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	10	100,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	93	100,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	15	62,50%
cobro indebido	1	4,17%
se exige consumo mínimo	8	33,33%
TOTAL	24	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 Miércoles 12 Abril 2017

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	6	1,45%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,24%
cobra un precio distinto del informado	69	16,71%
cobro adicional al precio informado	16	3,87%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,94%
cobro indebido	1	0,24%
daños y perjuicios	2	0,48%
discriminación	8	1,94%
falta de coordinación de colegios	6	1,45%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,48%
falta de información	109	26,39%
falta de información comercial	1	0,24%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	12	2,91%
falta de informacion-inexistencia de piezas	7	1,69%
historial de crédito	1	0,24%
incumplimiento de contrato	1	0,24%
incumplimiento de garantía	1	0,24%
incumplimiento de garantía	3	0,73%
incumplimiento de servicio	4	0,97%
información no veraz	32	7,75%
materiales de construcción	1	0,24%
monopolio	2	0,48%
no da constancia de pago	10	2,42%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,24%
produc. no cumple peso declarado	2	0,48%
producto con doble precio	1	0,24%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	48	11,62%
producto/servicio sin precio a la vista	26	6,30%
producto vencido	4	0,97%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,73%
retracto	1	0,24%
venta atada o condicionada	24	5,81%
TOTAL	413	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					1.594				1		1
Presencial - Oficina (sede)		5	3		1.026		1		1	1	
Presencial - Oficina (regional)	36	180	37	36	25	99		50		40	126
Twitter					446						
Módulo - Especial					9						73
App - Android	2	1	1	6	196	1					9
Correo - Web					198						
Facebook					97						
App - Web					94						
Correo - Infoacodeco					91					1	
Llamada - Regional	2	20	3		2	18		21		2	9
Llamada - 311					89						
Chat - Web					2						
Televisión									2		
App - Iphone										1	
Módulo - Peatonal						1					
Total	40	206	44	42	3.869	119	1	71	4	45	218

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Miércoles 12 Abril 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	1.597
	1		1.038
	72	1	702
			446
	152		234
	1		217
			198
			97
		1	95
1		1	94
	16		93
			89
			2
			2
			1
			1
1	242	4	4.906