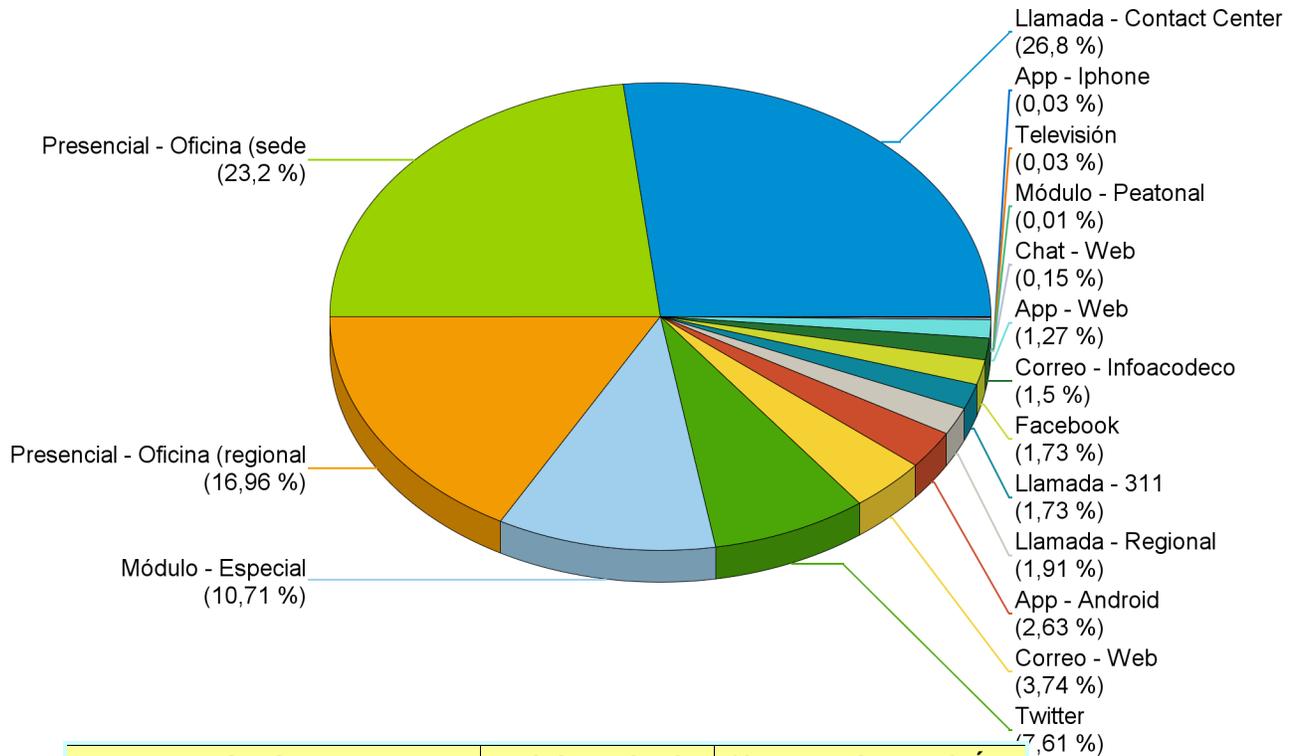


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	4.425	0,27
Presencial - Oficina (sede)	3.831	0,23
Presencial - Oficina (regional)	2.801	0,17
Módulo - Especial	1.768	0,11
Twitter	1.257	0,08
Correo - Web	617	0,04
App - Android	434	0,03
Llamada - Regional	316	0,02
Llamada - 311	286	0,02
Facebook	285	0,02
Correo - Infoacodeco	247	0,01
App - Web	209	0,01
Chat - Web	24	0
App - Iphone	5	0
Televisión	5	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 (módulo – 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 Jueves 31 Agosto 2017

<b>ORIGEN</b>	<b>ASISTENCIAS</b>	<b>% REPRESENTACIÓN</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16.511</b>	<b>100,00%</b>

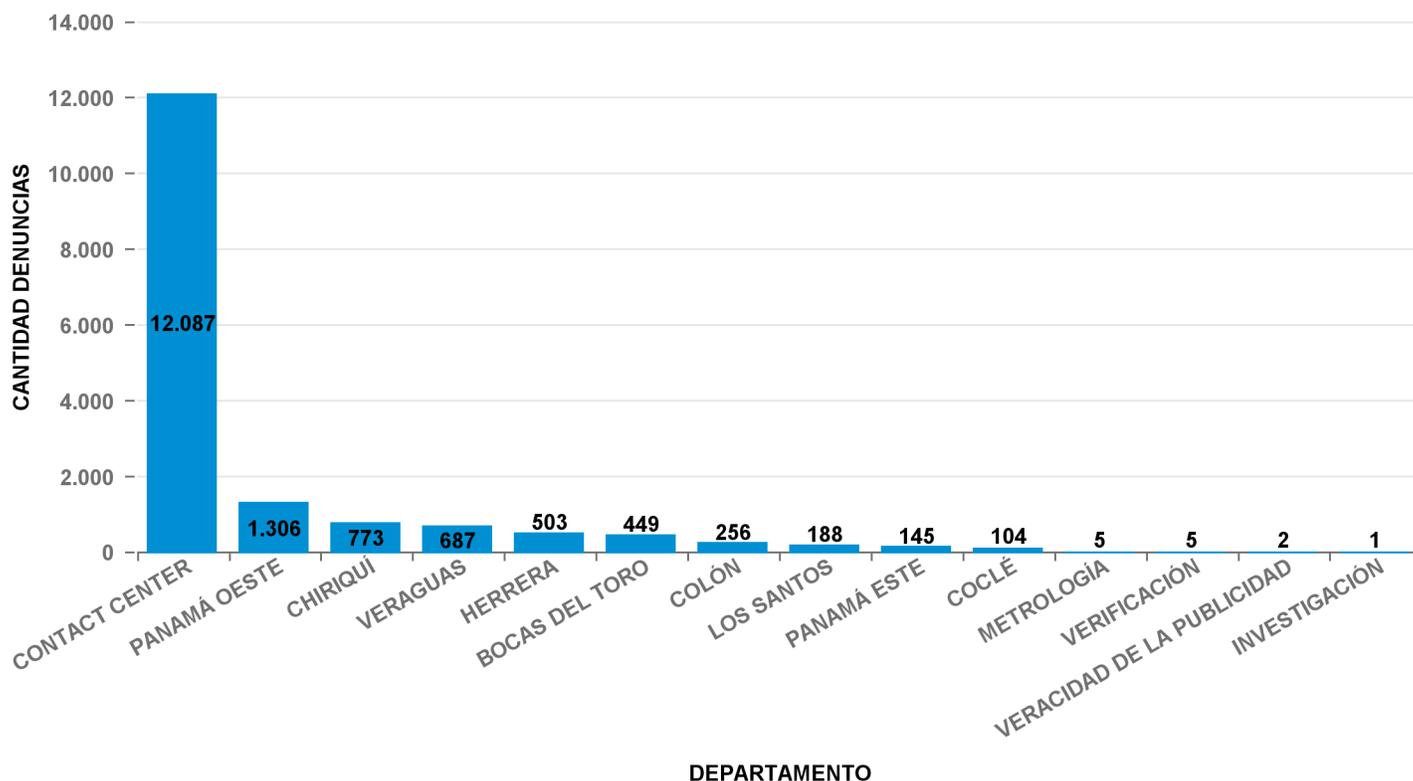
Fuente: ACODECO

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.).

07/09/2017 10:34:45

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	12.087	73,21%
PANAMÁ OESTE	1.306	7,91%
CHIRIQUÍ	773	4,68%
VERAGUAS	687	4,16%
HERRERA	503	3,05%
BOCAS DEL TORO	449	2,72%
COLÓN	256	1,55%
LOS SANTOS	188	1,14%
PANAMÁ ESTE	145	0,88%
COCLÉ	104	0,63%
METROLOGÍA	5	0,03%
VERIFICACIÓN	5	0,03%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,01%
INVESTIGACIÓN	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>16.511</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2.968	17,98%
Almacén De Ropa Y Calzados	2.572	15,58%
Inmobiliaria	2.326	14,09%
Automóvil	1.338	8,10%
Banco	1.032	6,25%
Servicios Públicos	831	5,03%
Material Didáctico	640	3,88%
Verificación de Productos y Servicios	457	2,77%
Hoteles O Planes Vacaciones	415	2,51%
Mueblería (Sólo Muebles)	411	2,49%
Almacén Por Departamentos	372	2,25%
Financieras	349	2,11%
Seguros	344	2,08%
Escuela / Colegio	273	1,65%
Balanza	259	1,57%
Clinica / Hospital	251	1,52%
Servicios Profesionales	186	1,13%
Restaurantes/Fondas	174	1,05%
Supermercado	170	1,03%
Publicidad Engañosa	128	0,78%
Cursos Especializados	119	0,72%
Curso De Inglés	105	0,64%
Talleres De Reparación De Autos	85	0,51%
Líneas Aéreas	74	0,45%
Venta De Autos Usados	72	0,44%
Ferretería	68	0,41%
Farmacia	66	0,40%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	56	0,34%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	52	0,31%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	49	0,30%
Materiales De Construcción	48	0,29%
Alquiler De Autos	38	0,23%
Tarjeta de crédito	35	0,21%
Universidad	30	0,18%
Eventos Artísticos	25	0,15%
Cooperación De Transporte	23	0,14%
Ópticas	22	0,13%
Salón De Belleza	15	0,09%
Regulación de precios de alimentos	11	0,07%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,05%
Gimnasio Y Centros Deportivos	4	0,02%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,02%
Estacionamiento	3	0,02%
Combustible	2	0,01%
Venta de pan (no empacado)	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>16.511</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,04%
cobro adicional al precio informado	3	0,12%
cobro indebido	3	0,12%
contaminación de combustible con agua	1	0,04%
descalibrada	2	0,08%
falta de información	2	0,08%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,04%
incumplimiento de contrato	4	0,16%
incumplimiento de garantía	2	0,08%
incumplimiento de garantía	2.148	83,51%
incumplimiento de servicio	1	0,04%
información no veraz	199	7,74%
medicamentos (20%)	2	0,08%
mercancía con desc., no identificada	1	0,04%
no indica las restricciones	3	0,12%
producto deteriorado o en mal estado	2	0,08%
publicidad engañosa	82	3,19%
publicidad no veraz o engañosa	4	0,16%
resolución de contrato	1	0,04%
restaurante (25%)	1	0,04%
retracto	106	4,12%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,04%
vicio oculto	2	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>2.572</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	42	11,29%
incumplimiento de garantía	211	56,72%
información no veraz	56	15,05%
publicidad engañosa	20	5,38%
retracto	43	11,56%
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	34,21%
falta de información comercial	8	21,05%
incumplimiento de contrato	6	15,79%
incumplimiento de servicio	8	21,05%
publicidad engañosa	2	5,26%
retracto	1	2,63%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	188	14,05%
custodia de bien	20	1,49%
daños y perjuicios	61	4,56%
falta de información comercial	88	6,58%
incumplimiento de contrato	47	3,51%
incumplimiento de garantía	652	48,73%
incumplimiento de servicio	148	11,06%
información no veraz	49	3,66%
publicidad engañosa	22	1,64%
retracto	39	2,91%
vicio oculto	24	1,79%
<b>TOTAL</b>	<b>1.338</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	255	98,46%
no está a la vista	4	1,54%
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	427	41,38%
descuento de Ley 6 de 1987	26	2,52%
falta de información comercial	181	17,54%
historial de crédito	295	28,59%
incumplimiento de servicio	82	7,95%
publicidad engañosa	21	2,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1.032</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 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	14,29%
autobús interurbano (30%)	1	1,79%
comisión de cierre (50%)	2	3,57%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	1,79%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	3	5,36%
franquicia comida rápida (15%)	5	8,93%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	3,57%
lancha, barco y tren (30%)	1	1,79%
medicamentos (20%)	4	7,14%
no brinda trato preferencial	3	5,36%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,79%
préstamo hipotecario (1%)	3	5,36%
préstamo personal y comercial (15%)	1	1,79%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	1,79%
restaurante (25%)	11	19,64%
restaurante (25%)	1	1,79%
sin letrero con información de descuentos	3	5,36%
transporte aéreo (25%)	5	8,93%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 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%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	47	18,73%
descuento de ley 6 de 1987	131	52,19%
incumplimiento de servicio	25	9,96%
información no veraz	48	19,12%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1	50,00%
surtidor de combustible descalibrado	1	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	26,09%
descuento de ley 6 de 1987	6	26,09%
falta de información comercial	5	21,74%
publicidad engañosa	6	26,09%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	11,43%
falta de información	43	40,95%
incumplimiento de contrato	14	13,33%
incumplimiento de servicio	6	5,71%
información no veraz	3	2,86%
publicidad engañosa	5	4,76%
retracto	22	20,95%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0,84%
falata de información	54	45,38%
incumplimiento de contrato	20	16,81%
incumplimiento de servicio	32	26,89%
publicidad engañosa	8	6,72%
retracto	4	3,36%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	279	9,40%
contrato	1	0,03%
custodia de bien	36	1,21%
daños y perjuicios	67	2,26%
falta de información comercial	151	5,09%
incumplimiento de contrato	75	2,53%
incumplimiento de garantía	1.865	62,84%
incumplimiento de servicio	366	12,33%
publicidad engañosa	56	1,89%
retracto	62	2,09%
venta atada	1	0,03%
vicio oculto	9	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>2.968</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	103	37,73%
devolución de matrícula	6	2,20%
discriminación	5	1,83%
falata de información	79	28,94%
falta de coordinación en aumento de costos	30	10,99%
incumplimiento de servicio	29	10,62%
publicidad engañosa	4	1,47%
retracto	1	0,37%
venta atada	16	5,86%
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	16,00%
descuento de ley 6 de 1987	4	16,00%
falta de información comercial	7	28,00%
incumplimiento de servicio	3	12,00%
publicidad engañosa	7	28,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	3	4,55%
cobro indebido	9	13,64%
descuento de ley 134 de 2013	5	7,58%
descuento de ley 6 de 1987	35	53,03%
falta de información comercial	11	16,67%
publicidad engañosa	2	3,03%
retracto	1	1,52%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	7,35%
falta de información comercial	8	11,76%
incumplimiento de garantía	47	69,12%
retracto	8	11,76%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	175	50,14%
descuento de Ley 6 de 1987	3	0,86%
falta de información comercial	62	17,77%
historial de crédito	84	24,07%
incumplimiento de servicio	23	6,59%
publicidad engañosa	2	0,57%
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	50,00%
falta de información comercial	2	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	38	9,16%
descuento de Ley 6 de 1987	29	6,99%
incumplimiento de contrato	132	31,81%
incumplimiento de servicio	85	20,48%
información no veraz	34	8,19%
publicidad engañosa	36	8,67%
retracto	61	14,70%
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	174	7,48%
cobro adicional al precio informado	1	0,04%
cobro indebido	292	12,55%
custodia de bienes	19	0,82%
daños y perjuicios	107	4,60%
falata de información	1	0,04%
falta de información	257	11,05%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,04%
incumplimiento de contrato	753	32,37%
incumplimiento de garantía	332	14,27%
incumplimiento de garantía	1	0,04%
materiales de construcción	3	0,13%
resolución de contrato	142	6,10%
retracto	3	0,13%
venta engañosa	34	1,46%
veracidad de la publicidad	27	1,16%
vicio oculto	179	7,70%
<b>TOTAL</b>	<b>2.326</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	19	25,68%
descuento de ley 6 de 1987	17	22,97%
falta de información comercial	9	12,16%
incumplimiento de servicio	26	35,14%
retracto	3	4,05%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	531	82,97%
información no veraz	81	12,66%
retracto	25	3,91%
venta atada	3	0,47%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	10,42%
información no veraz	36	75,00%
publicidad engañosa	7	14,58%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	145	35,28%
custodia de bien	7	1,70%
falta de información comercial	29	7,06%
historial de crédito	16	3,89%
incumplimiento de contrato	45	10,95%
incumplimiento de garantía	120	29,20%
incumplimiento de servicio	21	5,11%
publicidad engañosa	2	0,49%
retracto	23	5,60%
vicio oculto	3	0,73%
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	18,18%
descuento de ley 134 de 2013	1	4,55%
descuento de ley 6 de 1987	2	9,09%
incumplimiento de garantía	14	63,64%
incumplimiento de servicio	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	27	21,09%
no indica las restricciones	10	7,81%
publicidad no veraz o engañosa	90	70,31%
venta engañosa	1	0,78%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	11	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	20,41%
falta de información comercial	1	2,04%
incumplimiento de contrato	3	6,12%
incumplimiento de garantía	16	32,65%
incumplimiento de servicio	16	32,65%
información no veraz	1	2,04%
publicidad engañosa	2	4,08%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	8	4,60%
cobro indebido	23	13,22%
descuento de ley 134 de 2013	5	2,87%
descuento de ley 6 de 1987	80	45,98%
discriminación	3	1,72%
falta de información comercial	37	21,26%
propina sugerida	5	2,87%
publicidad engañosa	13	7,47%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	13,33%
falta de información comercial	3	20,00%
incumplimiento de servicio	7	46,67%
publicidad engañosa	3	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	344	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	46	24,73%
descuento de ley 6 de 1987	4	2,15%
falta de información comercial	21	11,29%
incumplimiento de contrato	21	11,29%
incumplimiento de garantía	19	10,22%
incumplimiento de servicio	56	30,11%
resolución de contrato	19	10,22%
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	467	56,20%
cobro indebido	278	33,45%
descuento de ley 134 de 2013	3	0,36%
descuento de ley 6 de 1987	25	3,01%
historial de crédito	12	1,44%
publicidad engañosa	46	5,54%
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	5	2,94%
cobro indebido	19	11,18%
control de precios	58	34,12%
falta de información comercial	75	44,12%
incumplimiento de garantía	6	3,53%
publicidad engañosa	7	4,12%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	14,12%
falta de información comercial	11	12,94%
incumplimiento de garantía	27	31,76%
incumplimiento de servicio	35	41,18%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	23	65,71%
cobro indebido	1	2,86%
se exige consumo mínimo	11	31,43%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	23	44,23%
custodia de bien	3	5,77%
falta de información comercial	7	13,46%
incumplimiento de contrato	1	1,92%
incumplimiento de servicio	17	32,69%
publicidad engañosa	1	1,92%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	15	50,00%
falta de información comercial	12	40,00%
publicidad engañosa	2	6,67%
retracto	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	9,72%
custodia de bien	1	1,39%
daños y perjuicios	4	5,56%
falta de información comercial	5	6,94%
incumplimiento de contrato	7	9,72%
incumplimiento de garantía	44	61,11%
incumplimiento de servicio	2	2,78%
información no veraz	1	1,39%
publicidad engañosa	1	1,39%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	6	1,31%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,22%
cobra un precio distinto del informado	71	15,54%
cobro adicional al precio informado	21	4,60%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,75%
cobro indebido	2	0,44%
daños y perjuicios	2	0,44%
discriminación	9	1,97%
falta de coordinación de colegios	6	1,31%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,44%
falta de información	114	24,95%
falta de información comercial	1	0,22%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	12	2,63%
falta de información-inexistencia de piezas	7	1,53%
historial de crédito	1	0,22%
incumplimiento de contrato	1	0,22%
incumplimiento de garantía	1	0,22%
incumplimiento de garantía	3	0,66%
incumplimiento de servicio	4	0,88%
información no veraz	40	8,75%
materiales de construcción	3	0,66%
monopolio	4	0,88%
no da constancia de pago	12	2,63%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,22%
produc. no cumple peso declarado	2	0,44%
producto con doble precio	1	0,22%
producto deteriorado o en mal estado	55	12,04%
producto/servicio sin precio a la vista	30	6,56%
producto sin fecha de vencimiento	1	0,22%
producto vencido	3	0,66%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,66%
retracto	2	0,44%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
venta atada o condicionada	28	6,13%
<b>TOTAL</b>	<b>457</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center		2			4.419				1		2
Presencial - Oficina (sede)		10	5	10	3.778	1	1	11	1	4	7
Presencial - Oficina (regional)	142	679	84	233	115	409		133		129	578
Módulo - Especial	291	9	8		444				1	2	671
Twitter					1.257						
Correo - Web					617						
App - Android	3	5	1	6	395	2				1	19
Llamada - Regional	13	65	6	7	12	90		44		7	28
Llamada - 311					286						
Facebook					285						
Correo - Infoacodeco					243					1	1
App - Web					208						
Chat - Web					24						
App - Iphone					4					1	
Televisión		3							2		
Módulo - Peatonal						1					
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>773</b>	<b>104</b>	<b>256</b>	<b>12.087</b>	<b>503</b>	<b>1</b>	<b>188</b>	<b>5</b>	<b>145</b>	<b>1.306</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	4.425
1	2		3.831
	298	1	2.801
	342		1.768
			1.257
			617
	1	1	434
	44		316
			286
			285
1		1	247
		1	209
			24
			5
			5
			1
<b>2</b>	<b>687</b>	<b>5</b>	<b>16.511</b>