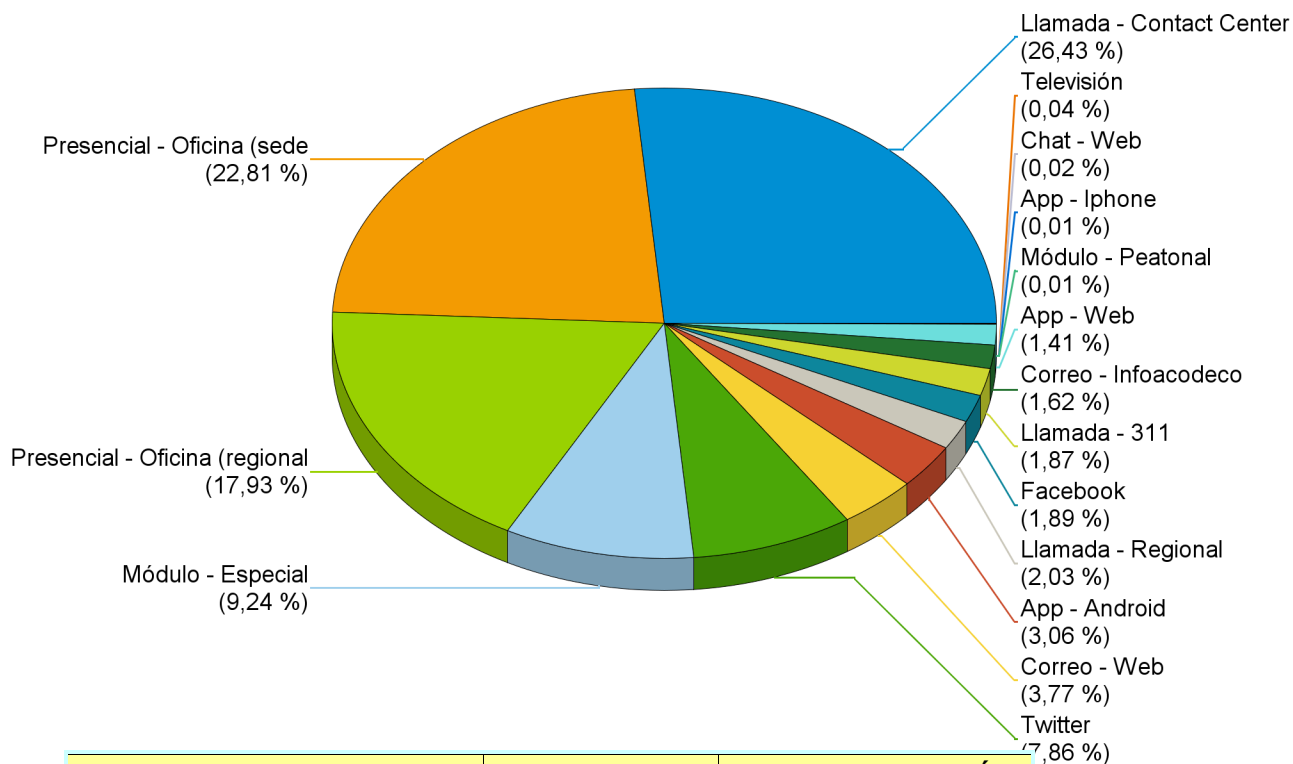


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	2.976	0,26
Presencial - Oficina (sede)	2.568	0,23
Presencial - Oficina (regional)	2.019	0,18
Módulo - Especial	1.040	0,09
Twitter	885	0,08
Correo - Web	424	0,04
App - Android	345	0,03
Llamada - Regional	228	0,02
Facebook	213	0,02
Llamada - 311	211	0,02
Correo - Infoacodeco	182	0,02
App - Web	159	0,01
Televisión	4	0
Chat - Web	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 Lunes 03 Julio 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	11.258	100,00%

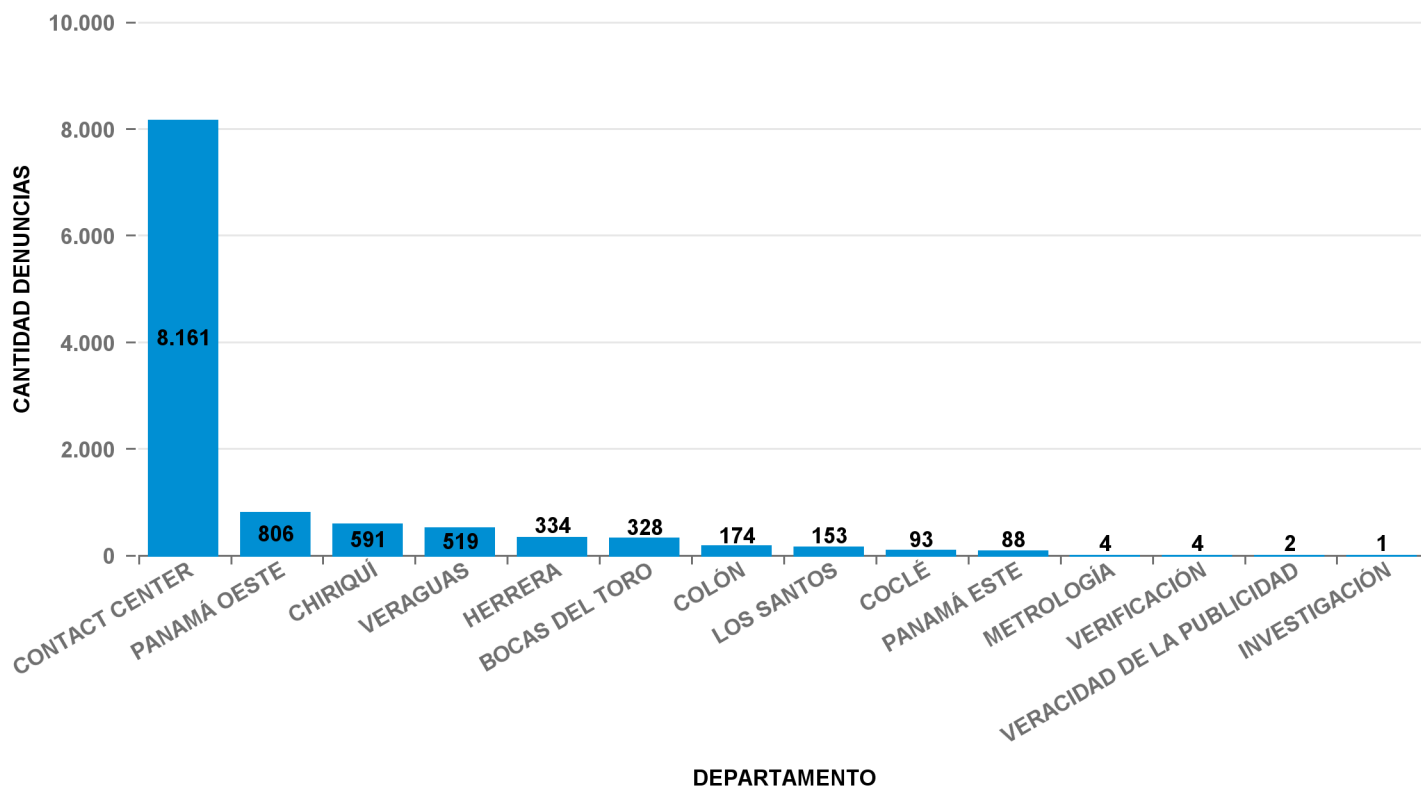
Fuente: ACODECO

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.).

03/07/2017 15:40:24

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	8.161	72,49%
PANAMÁ OESTE	806	7,16%
CHIRIQUÍ	591	5,25%
VERAGUAS	519	4,61%
HERRERA	334	2,97%
BOCAS DEL TORO	328	2,91%
COLÓN	174	1,55%
LOS SANTOS	153	1,36%
COCLÉ	93	0,83%
PANAMÁ ESTE	88	0,78%
METROLOGÍA	4	0,04%
VERIFICACIÓN	4	0,04%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,02%
INVESTIGACIÓN	1	0,01%
TOTAL	11.258	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2.177	19,34%
Almacén De Ropa Y Calzados	2.022	17,96%
Inmobiliaria	1.648	14,64%
Automóvil	925	8,22%
Banco	668	5,93%
Verificación de Productos y Servicios	457	4,06%
Material Didáctico	337	2,99%
Mueblería (Sólo Muebles)	305	2,71%
Servicios Públicos	285	2,53%
Hoteles O Planes Vacaciones	280	2,49%
Balanza	259	2,30%
Seguros	251	2,23%
Financieras	221	1,96%
Clinica / Hospital	208	1,85%
Escuela / Colegio	201	1,79%
Almacén Por Departamentos	135	1,20%
Publicidad Engañosa	128	1,14%
Cursos Especializados	111	0,99%
Curso De Inglés	71	0,63%
Supermercado	65	0,58%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	56	0,50%
Ferretería	51	0,45%
Servicios Profesionales	49	0,44%
Restaurantes/Fondas	47	0,42%
Materiales De Construcción	38	0,34%
Venta De Autos Usados	36	0,32%
Tarjeta de crédito	34	0,30%
Farmacia	24	0,21%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Líneas Aéreas	22	0,20%
Talleres De Reparación De Autos	22	0,20%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	17	0,15%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	16	0,14%
Alquiler De Autos	15	0,13%
Cooperación De Transporte	14	0,12%
Regulación de precios de alimentos	11	0,10%
Ópticas	10	0,09%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,08%
Eventos Artísticos	9	0,08%
Universidad	8	0,07%
Salón De Belleza	6	0,05%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,03%
Estacionamiento	3	0,03%
Combustible	2	0,02%
Gimnasio Y Centros Deportivos	1	0,01%
Venta de pan (no empacado)	1	0,01%
TOTAL	11.258	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,05%
cobro adicional al precio informado	3	0,15%
cobro indebido	3	0,15%
contaminación de combustible con agua	1	0,05%
descalibrada	2	0,10%
falta de información	2	0,10%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,05%
incumplimiento de contrato	4	0,20%
incumplimiento de garantía	2	0,10%
incumplimiento de garantía	1.664	82,29%
incumplimiento de servicio	1	0,05%
información no veraz	172	8,51%
medicamentos (20%)	2	0,10%
mercancía con desc., no identificada	1	0,05%
no indica las restricciones	3	0,15%
producto deteriorado o en mal estado	2	0,10%
publicidad engañosa	63	3,12%
publicidad no veraz o engañosa	4	0,20%
resolución de contrato	1	0,05%
restaurante (25%)	1	0,05%
retracto	86	4,25%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,05%
vicio oculto	2	0,10%
TOTAL	2.022	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	13	9,63%
incumplimiento de garantía	62	45,93%
información no veraz	24	17,78%
publicidad engañosa	9	6,67%
retracto	27	20,00%
TOTAL	135	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	53,33%
falta de información comercial	1	6,67%
incumplimiento de contrato	1	6,67%
incumplimiento de servicio	4	26,67%
publicidad engañosa	1	6,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	136	14,70%
custodia de bien	11	1,19%
daños y perjuicios	44	4,76%
falta de información comercial	57	6,16%
incumplimiento de contrato	32	3,46%
incumplimiento de garantía	442	47,78%
incumplimiento de servicio	109	11,78%
información no veraz	42	4,54%
publicidad engañosa	9	0,97%
retracto	30	3,24%
vicio oculto	13	1,41%
TOTAL	925	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	288	43,11%
descuento de Ley 6 de 1987	8	1,20%
falta de información comercial	123	18,41%
historial de crédito	182	27,25%
incumplimiento de servicio	53	7,93%
publicidad engañosa	14	2,10%
TOTAL	668	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 Lunes 03 Julio 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%
TOTAL	56	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 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	43	20,67%
descuento de ley 6 de 1987	110	52,88%
incumplimiento de servicio	10	4,81%
información no veraz	45	21,63%
TOTAL	208	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 Lunes 03 Julio 2017

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	28,57%
descuento de ley 6 de 1987	6	42,86%
falta de información comercial	1	7,14%
publicidad engañosa	3	21,43%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	8,45%
falta de información	33	46,48%
incumplimiento de contrato	10	14,08%
incumplimiento de servicio	3	4,23%
información no veraz	3	4,23%
publicidad engañosa	2	2,82%
retracto	14	19,72%
TOTAL	71	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0,90%
falata de información	53	47,75%
incumplimiento de contrato	18	16,22%
incumplimiento de servicio	30	27,03%
publicidad engañosa	6	5,41%
retracto	3	2,70%
TOTAL	111	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	224	10,29%
contrato	1	0,05%
custodia de bien	29	1,33%
daños y perjuicios	56	2,57%
falta de información comercial	122	5,60%
incumplimiento de contrato	64	2,94%
incumplimiento de garantía	1.263	58,02%
incumplimiento de servicio	320	14,70%
publicidad engañosa	40	1,84%
retracto	51	2,34%
venta atada	1	0,05%
vicio oculto	6	0,28%
TOTAL	2.177	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	75	37,31%
devolución de matrícula	2	1,00%
discriminación	2	1,00%
falata de información	57	28,36%
falta de coordinación en aumento de costos	20	9,95%
incumplimiento de servicio	25	12,44%
publicidad engañosa	3	1,49%
retracto	1	0,50%
venta atada	16	7,96%
TOTAL	201	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

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	11,11%
descuento de ley 6 de 1987	2	22,22%
falta de información comercial	5	55,56%
incumplimiento de servicio	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	4,17%
cobro indebido	3	12,50%
descuento de ley 134 de 2013	2	8,33%
descuento de ley 6 de 1987	12	50,00%
falta de información comercial	4	16,67%
publicidad engañosa	1	4,17%
retracto	1	4,17%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	1,96%
falta de información comercial	1	1,96%
incumplimiento de garantía	43	84,31%
retracto	6	11,76%
TOTAL	51	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	109	49,32%
falta de información comercial	42	19,00%
historial de crédito	55	24,89%
incumplimiento de servicio	14	6,33%
publicidad engañosa	1	0,45%
TOTAL	221	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	4,64%
descuento de Ley 6 de 1987	4	1,43%
incumplimiento de contrato	101	36,07%
incumplimiento de servicio	71	25,36%
información no veraz	26	9,29%
publicidad engañosa	25	8,93%
retracto	40	14,29%
TOTAL	280	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	79	4,79%
cobro adicional al precio informado	1	0,06%
cobro indebido	256	15,53%
custodia de bienes	10	0,61%
daños y perjuicios	90	5,46%
falata de información	1	0,06%
falta de información	191	11,59%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,06%
incumplimiento de contrato	522	31,67%
incumplimiento de garantía	224	13,59%
incumplimiento de garantía	1	0,06%
materiales de construcción	3	0,18%
resolución de contrato	87	5,28%
retracto	3	0,18%
venta engañosa	21	1,27%
veracidad de la publicidad	21	1,27%
vicio oculto	137	8,31%
TOTAL	1.648	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	13,64%
descuento de ley 6 de 1987	2	9,09%
falta de información comercial	1	4,55%
incumplimiento de servicio	16	72,73%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	255	75,67%
información no veraz	64	18,99%
retracto	17	5,04%
venta atada	1	0,30%
TOTAL	337	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	5,26%
información no veraz	31	81,58%
publicidad engañosa	5	13,16%
TOTAL	38	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	117	38,36%
custodia de bien	1	0,33%
falta de información comercial	20	6,56%
historial de crédito	4	1,31%
incumplimiento de contrato	39	12,79%
incumplimiento de garantía	87	28,52%
incumplimiento de servicio	16	5,25%
publicidad engañosa	2	0,66%
retracto	16	5,25%
vicio oculto	3	0,98%
TOTAL	305	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	30,00%
descuento de ley 134 de 2013	1	10,00%
incumplimiento de garantía	6	60,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 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%
TOTAL	128	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

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

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	23,53%
incumplimiento de contrato	2	11,76%
incumplimiento de garantía	4	23,53%
incumplimiento de servicio	6	35,29%
publicidad engañosa	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	8,51%
descuento de ley 134 de 2013	1	2,13%
descuento de ley 6 de 1987	17	36,17%
discriminación	1	2,13%
falta de información comercial	18	38,30%
propina sugerida	1	2,13%
publicidad engañosa	5	10,64%
TOTAL	47	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
incumplimiento de servicio	2	33,33%
publicidad engañosa	2	33,33%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	251	100,00%
TOTAL	251	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	14	28,57%
falta de información comercial	8	16,33%
incumplimiento de contrato	4	8,16%
incumplimiento de garantía	2	4,08%
incumplimiento de servicio	17	34,69%
resolución de contrato	4	8,16%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	157	55,09%
cobro indebido	84	29,47%
descuento de ley 134 de 2013	2	0,70%
descuento de ley 6 de 1987	12	4,21%
historial de crédito	9	3,16%
publicidad engañosa	21	7,37%
TOTAL	285	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmb en útiles escolares	2	3,08%
cobro indebido	9	13,85%
control de precios	14	21,54%
falta de información comercial	34	52,31%
incumplimiento de garantía	2	3,08%
publicidad engañosa	4	6,15%
TOTAL	65	100,00%

Fuente: ACODECO

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	13,64%
falta de información comercial	3	13,64%
incumplimiento de garantía	7	31,82%
incumplimiento de servicio	9	40,91%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	22	64,71%
cobro indebido	1	2,94%
se exige consumo mínimo	11	32,35%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	43,75%
custodia de bien	2	12,50%
falta de información comercial	2	12,50%
incumplimiento de contrato	1	6,25%
incumplimiento de servicio	4	25,00%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	37,50%
falta de información comercial	4	50,00%
publicidad engañosa	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	2,78%
daños y perjuicios	3	8,33%
falta de información comercial	1	2,78%
incumplimiento de contrato	4	11,11%
incumplimiento de garantía	25	69,44%
incumplimiento de servicio	1	2,78%
publicidad engañosa	1	2,78%
TOTAL	36	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

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	72	15,75%
cobro adicional al precio informado	20	4,38%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,75%
cobro indebido	1	0,22%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
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	113	24,73%
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	4	0,88%
incumplimiento de servicio	4	0,88%
información no veraz	39	8,53%
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	56	12,25%
producto/servicio sin precio a la vista	30	6,56%
producto sin fecha de vencimiento	1	0,22%
producto vencido	4	0,88%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,66%
retracto	2	0,44%
venta atada o condicionada	28	6,13%
TOTAL	457	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					2.972				1		2
Presencial - Oficina (sede)		8	5	10	2.520	1	1	8	1	4	7
Presencial - Oficina (regional)	123	515	73	153	68	274		112		80	417
Módulo - Especial	192	8	8		202						351
Twitter					885						
Correo - Web					424						
App - Android	3	2	1	7	319	2					10
Llamada - Regional	10	56	6	4	8	56		33		2	19
Facebook					213						
Llamada - 311					211						
Correo - Infoacodeco					179					1	
App - Web					158						
Televisión		2							2		
Chat - Web					2						
App - Iphone										1	
Módulo - Peatonal						1					
Total	328	591	93	174	8.161	334	1	153	4	88	806

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	2.976
1	2		2.568
	203	1	2.019
	279		1.040
			885
			424
	1		345
	34		228
			213
			211
1		1	182
		1	159
			4
			2
			1
			1
2	519	4	11.258