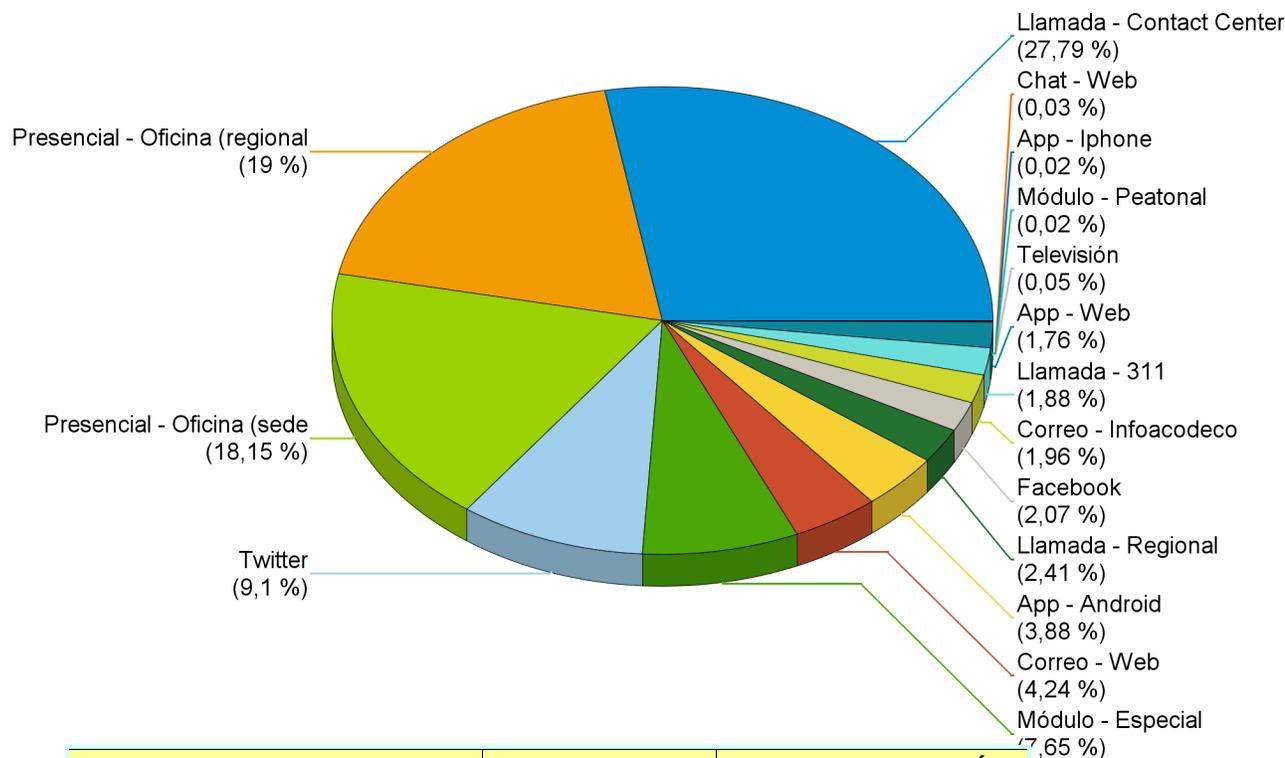


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.784	0,28
Presencial - Oficina (regional)	1.220	0,19
Presencial - Oficina (sede)	1.165	0,18
Twitter	584	0,09
Módulo - Especial	491	0,08
Correo - Web	272	0,04
App - Android	249	0,04
Llamada - Regional	155	0,02
Facebook	133	0,02
Correo - Infoacodeco	126	0,02
Llamada - 311	121	0,02
App - Web	113	0,02
Televisión	3	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 08 Mayo 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
<b>TOTAL</b>	<b>6.420</b>	<b>100,00%</b>

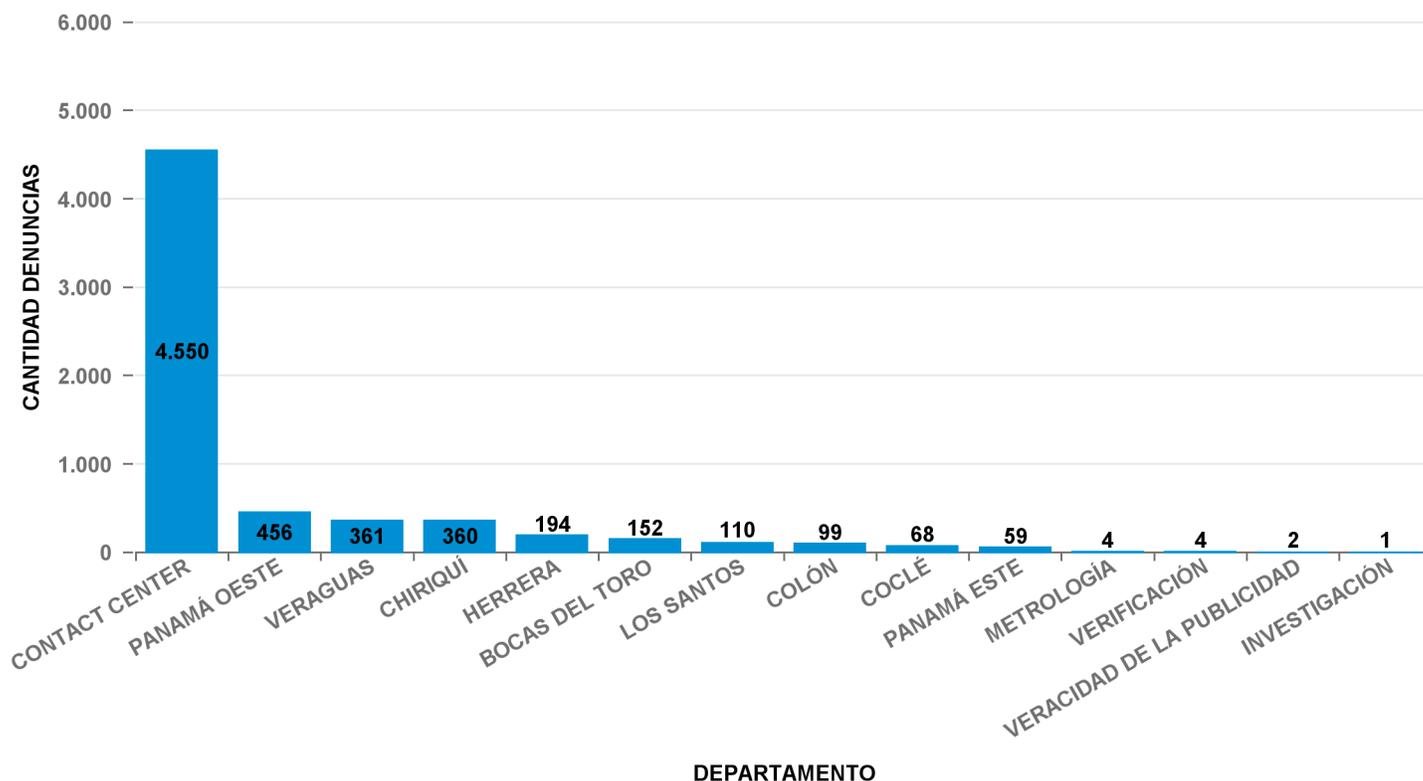
Fuente: ACODECO

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.).

08/05/2017 13:46:28

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	4.550	70,87%
PANAMÁ OESTE	456	7,10%
VERAGUAS	361	5,62%
CHIRIQUÍ	360	5,61%
HERRERA	194	3,02%
BOCAS DEL TORO	152	2,37%
LOS SANTOS	110	1,71%
COLÓN	99	1,54%
COCLÉ	68	1,06%
PANAMÁ ESTE	59	0,92%
METROLOGÍA	4	0,06%
VERIFICACIÓN	4	0,06%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,03%
INVESTIGACIÓN	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>6.420</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

**RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL**

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

<b>CATEGORIA DE ORIENTACIONES</b>	<b>ASISTENCIAS</b>	<b>% REPRESENTACIÓN</b>
Almacén De Ropa Y Calzados	1.337	20,83%
Electrodomésticos/Equipos	1.272	19,81%
Inmobiliaria	922	14,36%
Automóvil	498	7,76%
Verificación de Productos y Servicios	464	7,23%
Banco	319	4,97%
Balanza	259	4,03%
Mueblería (Sólo Muebles)	189	2,94%
Hoteles O Planes Vacaciones	143	2,23%
Publicidad Engañosa	141	2,20%
Seguros	129	2,01%
Material Didáctico	128	1,99%
Escuela / Colegio	111	1,73%
Clinica / Hospital	109	1,70%
Financieras	97	1,51%
Cursos Especializados	72	1,12%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	57	0,89%
Curso De Inglés	44	0,69%
Ferretería	43	0,67%
Tarjeta de crédito	30	0,47%
Materiales De Construcción	27	0,42%
Regulación de precios de alimentos	11	0,17%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,14%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,05%
Estacionamiento	3	0,05%
Combustible	2	0,03%
Venta de pan (no empacado)	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>6.420</b>	<b>100,00%</b>

**RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL**

*Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017*

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,07%
cobro adicional al precio informado	3	0,22%
cobro indebido	2	0,15%
contaminación de combustible con agua	1	0,07%
descalibrada	2	0,15%
falta de información	2	0,15%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,07%
incumplimiento de contrato	4	0,30%
incumplimiento de garantía	2	0,15%
incumplimiento de garantía	1.133	84,74%
información no veraz	88	6,58%
medicamentos (20%)	2	0,15%
no indica las restricciones	1	0,07%
producto deteriorado o en mal estado	1	0,07%
publicidad engañosa	37	2,77%
publicidad no veraz o engañosa	2	0,15%
resolución de contrato	1	0,07%
restaurante (25%)	1	0,07%
retracto	51	3,81%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,07%
vicio oculto	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>1.337</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	70	14,06%
custodia de bien	8	1,61%
daños y perjuicios	24	4,82%
falta de información comercial	32	6,43%
incumplimiento de contrato	17	3,41%
incumplimiento de garantía	231	46,39%
incumplimiento de servicio	57	11,45%
información no veraz	26	5,22%
publicidad engañosa	5	1,00%
retracto	20	4,02%
vicio oculto	8	1,61%
<b>TOTAL</b>	<b>498</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 Lunes 08 Mayo 2017

### Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	140	43,89%
falta de información comercial	70	21,94%
historial de crédito	65	20,38%
incumplimiento de servicio	38	11,91%
publicidad engañosa	6	1,88%
<b>TOTAL</b>	<b>319</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 Lunes 08 Mayo 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	14,04%
autobús interurbano (30%)	1	1,75%
comisión de cierre (50%)	2	3,51%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	1,75%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	3	5,26%
franquicia comida rápida (15%)	5	8,77%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	3,51%
lancha, barco y tren (30%)	1	1,75%
medicamentos (20%)	4	7,02%
no brinda trato preferencial	3	5,26%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,75%
préstamo hipotecario (1%)	3	5,26%
préstamo personal y comercial (15%)	2	3,51%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	1,75%
restaurante (25%)	11	19,30%
restaurante (25%)	1	1,75%
sin letrero con información de descuentos	3	5,26%
transporte aéreo (25%)	5	8,77%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 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	18	16,51%
descuento de ley 6 de 1987	57	52,29%
información no veraz	34	31,19%
<b>TOTAL</b>	<b>109</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 Lunes 08 Mayo 2017

### Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	20	45,45%
incumplimiento de contrato	7	15,91%
incumplimiento de servicio	2	4,55%
información no veraz	3	6,82%
publicidad engañosa	2	4,55%
retracto	10	22,73%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falata de información	38	52,78%
incumplimiento de contrato	11	15,28%
incumplimiento de servicio	20	27,78%
publicidad engañosa	2	2,78%
retracto	1	1,39%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

### Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	151	11,87%
contrato	1	0,08%
custodia de bien	22	1,73%
daños y perjuicios	37	2,91%
falta de información comercial	59	4,64%
incumplimiento de contrato	29	2,28%
incumplimiento de garantía	700	55,03%
incumplimiento de servicio	215	16,90%
publicidad engañosa	20	1,57%
retracto	33	2,59%
venta atada	1	0,08%
vicio oculto	4	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>1.272</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	42	37,84%
discriminación	2	1,80%
falata de información	28	25,23%
falta de coordinación en aumento de costos	7	6,31%
incumplimiento de servicio	16	14,41%
publicidad engañosa	1	0,90%
retracto	1	0,90%
venta atada	14	12,61%
<b>TOTAL</b>	<b>111</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

## Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	39	90,70%
retracto	4	9,30%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

### Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	42	43,30%
falta de información comercial	26	26,80%
historial de crédito	24	24,74%
incumplimiento de servicio	5	5,15%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	50	34,97%
incumplimiento de servicio	47	32,87%
información no veraz	11	7,69%
publicidad engañosa	12	8,39%
retracto	23	16,08%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0,11%
cobro indebido	179	19,41%
custodia de bienes	6	0,65%
daños y prejuicios	78	8,46%
falata de información	1	0,11%
falta de información	85	9,22%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,11%
incumplimiento de contrato	272	29,50%
incumplimiento de garantía	139	15,08%
incumplimiento de garantía	1	0,11%
materiales de construcción	3	0,33%
resolución de contrato	53	5,75%
retracto	3	0,33%
venta engañosa	10	1,08%
veracidad de la publicidad	10	1,08%
vicio oculto	80	8,68%
<b>TOTAL</b>	<b>922</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

### Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	83	64,84%
información no veraz	42	32,81%
retracto	2	1,56%
venta atada	1	0,78%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	23	85,19%
publicidad engañosa	4	14,81%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	91	48,15%
custodia de bien	1	0,53%
falta de información comercial	7	3,70%
incumplimiento de contrato	22	11,64%
incumplimiento de garantía	45	23,81%
incumplimiento de servicio	8	4,23%
publicidad engañosa	1	0,53%
retracto	11	5,82%
vicio oculto	3	1,59%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	28	19,86%
no indica las restricciones	10	7,09%
publicidad no veraz o engañosa	102	72,34%
venta engañosa	1	0,71%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## 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

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	129	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	19	63,33%
cobro indebido	2	6,67%
se exige consumo mínimo	9	30,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30</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

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

## Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	7	1,51%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,22%
cobra un precio distinto del informado	75	16,16%
cobro adicional al precio informado	21	4,53%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,72%
cobro indebido	1	0,22%
daños y perjuicios	2	0,43%
discriminación	9	1,94%
falta de coordinación de colegios	6	1,29%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,43%
falta de información	115	24,78%
falta de información comercial	1	0,22%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	13	2,80%
falta de informacion-inexistencia de piezas	7	1,51%
historial de crédito	1	0,22%
incumplimiento de contrato	1	0,22%
incumplimiento de garantía	1	0,22%
incumplimiento de garantía	3	0,65%
incumplimiento de servicio	4	0,86%
información no veraz	39	8,41%
materiales de construcción	3	0,65%
monopolio	4	0,86%
no da constancia de pago	12	2,59%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,22%
produc. no cumple peso declarado	2	0,43%
producto con doble precio	1	0,22%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	56	12,07%
producto/servicio sin precio a la vista	30	6,47%
producto sin fecha de vencimiento	1	0,22%
producto vencido	4	0,86%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,65%
retracto	1	0,22%
venta atada o condicionada	29	6,25%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					1.781				1		1
Presencial - Oficina (regional)	74	304	53	85	22	159		80		53	267
Presencial - Oficina (sede)		8	3	7	1.139		1	1	1	2	1
Twitter					584						
Módulo - Especial	68	6	8		32						163
Correo - Web					272						
App - Android	3	2	1	6	226	1					9
Llamada - Regional	7	39	3	1	3	33		29		2	15
Facebook					133						
Correo - Infoacodeco					123					1	
Llamada - 311					121						
App - Web					112						
Televisión		1							2		
Chat - Web					2						
App - Iphone										1	
Módulo - Peatonal						1					
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>360</b>	<b>68</b>	<b>99</b>	<b>4.550</b>	<b>194</b>	<b>1</b>	<b>110</b>	<b>4</b>	<b>59</b>	<b>456</b>

Fuente: ACODECO

**RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA**

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	1.784
	122	1	1.220
1	1		1.165
			584
	214		491
			272
	1		249
	23		155
			133
1		1	126
			121
		1	113
			3
			2
			1
			1
<b>2</b>	<b>361</b>	<b>4</b>	<b>6.420</b>