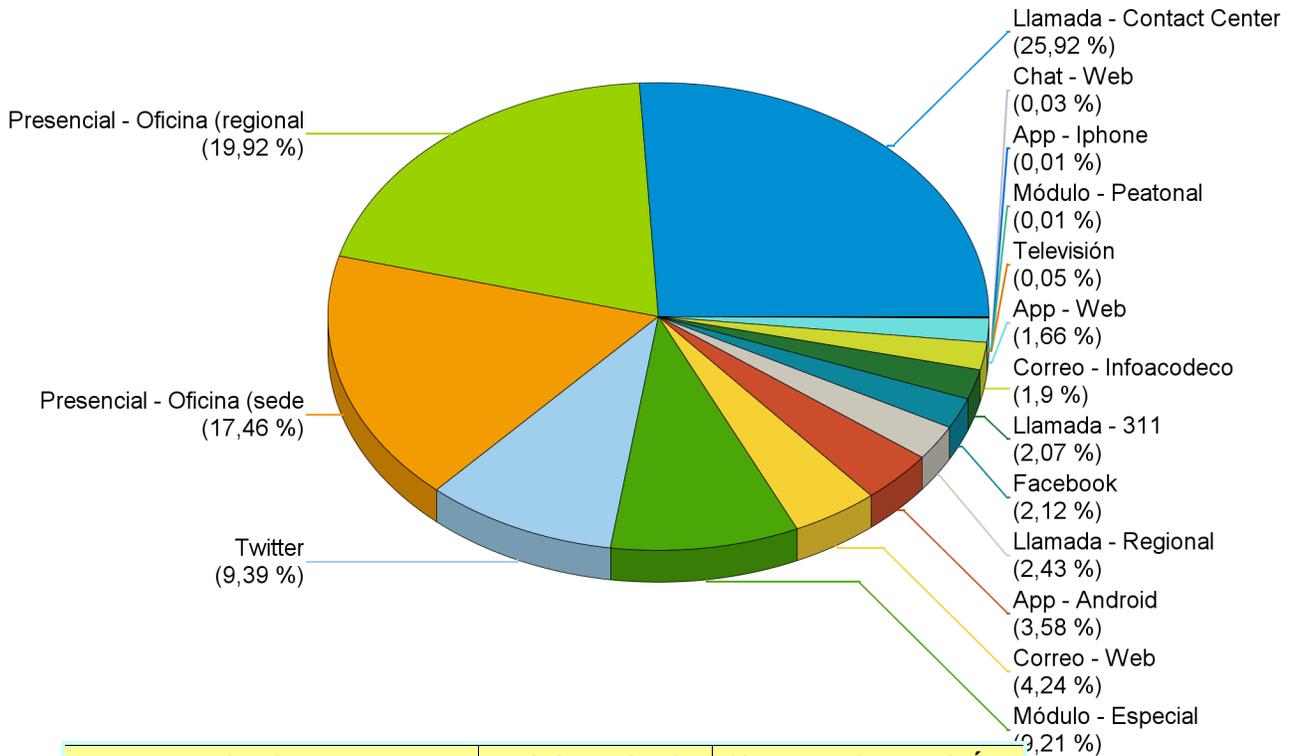


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.952	0,26
Presencial - Oficina (regional)	1.500	0,2
Presencial - Oficina (sede)	1.315	0,17
Twitter	707	0,09
Módulo - Especial	694	0,09
Correo - Web	319	0,04
App - Android	270	0,04
Llamada - Regional	183	0,02
Facebook	160	0,02
Llamada - 311	156	0,02
Correo - Infoacodeco	143	0,02
App - Web	125	0,02
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 29 Mayo 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	7.532	100,00%

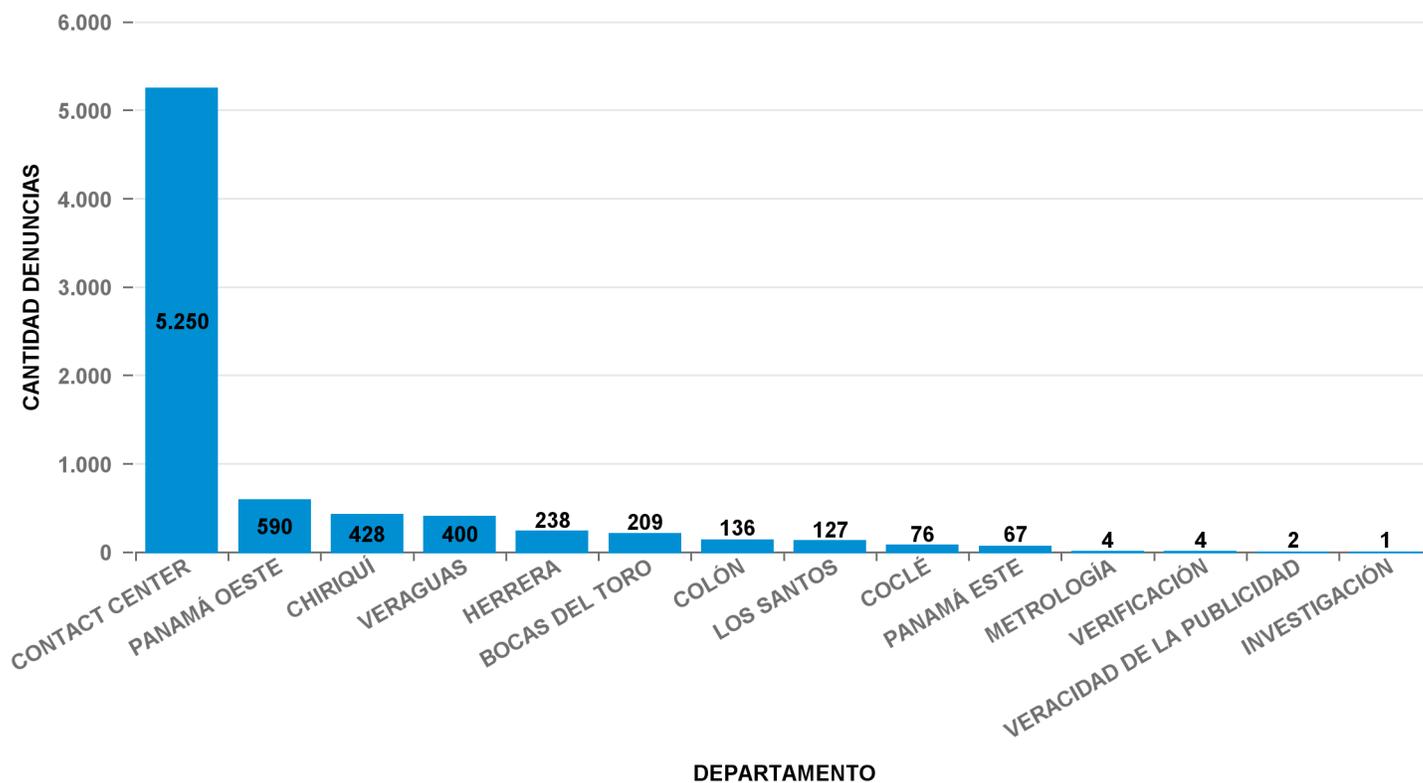
Fuente: ACODECO

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.).

29/05/2017 15:38:03

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	5.250	69,70%
PANAMÁ OESTE	590	7,83%
CHIRIQUÍ	428	5,68%
VERAGUAS	400	5,31%
HERRERA	238	3,16%
BOCAS DEL TORO	209	2,77%
COLÓN	136	1,81%
LOS SANTOS	127	1,69%
COCLÉ	76	1,01%
PANAMÁ ESTE	67	0,89%
METROLOGÍA	4	0,05%
VERIFICACIÓN	4	0,05%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,03%
INVESTIGACIÓN	1	0,01%
TOTAL	7.532	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos	1.552	20,61%
Almacén De Ropa Y Calzados	1.518	20,15%
Inmobiliaria	1.047	13,90%
Automóvil	603	8,01%
Verificación de Productos y Servicios	509	6,76%
Banco	391	5,19%
Balanza	264	3,51%
Mueblería (Sólo Muebles)	225	2,99%
Hoteles O Planes Vacaciones	182	2,42%
Material Didáctico	179	2,38%
Seguros	165	2,19%
Publicidad Engañosa	159	2,11%
Clinica / Hospital	144	1,91%
Escuela / Colegio	131	1,74%
Financieras	118	1,57%
Cursos Especializados	91	1,21%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	58	0,77%
Curso De Inglés	55	0,73%
Ferretería	45	0,60%
Tarjeta de crédito	35	0,46%
Materiales De Construcción	32	0,42%
Regulación de precios de alimentos	11	0,15%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,12%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,04%
Estacionamiento	3	0,04%
Combustible	2	0,03%
Venta de pan (no empacado)	1	0,01%
TOTAL	7.532	100,00%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 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	0,20%
cobro indebido	2	0,13%
contaminación de combustible con agua	1	0,07%
descalibrada	2	0,13%
falta de información	2	0,13%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,07%
incumplimiento de contrato	4	0,26%
incumplimiento de garantía	2	0,13%
incumplimiento de garantía	1.276	84,06%
información no veraz	114	7,51%
medicamentos (20%)	2	0,13%
no indica las restricciones	1	0,07%
producto deteriorado o en mal estado	1	0,07%
publicidad engañosa	44	2,90%
publicidad no veraz o engañosa	3	0,20%
resolución de contrato	1	0,07%
restaurante (25%)	1	0,07%
retracto	55	3,62%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,07%
vicio oculto	1	0,07%
TOTAL	1.518	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	93	15,42%
custodia de bien	9	1,49%
daños y perjuicios	28	4,64%
falta de información comercial	38	6,30%
incumplimiento de contrato	20	3,32%
incumplimiento de garantía	279	46,27%
incumplimiento de servicio	72	11,94%
información no veraz	28	4,64%
publicidad engañosa	6	1,00%
retracto	22	3,65%
vicio oculto	8	1,33%
TOTAL	603	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	258	97,73%
no está a la vista	6	2,27%
TOTAL	264	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	164	41,94%
falta de información comercial	88	22,51%
historial de crédito	94	24,04%
incumplimiento de servicio	39	9,97%
publicidad engañosa	6	1,53%
TOTAL	391	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 29 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	13,79%
autobús interurbano (30%)	1	1,72%
comisión de cierre (50%)	2	3,45%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	1,72%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	4	6,90%
franquicia comida rápida (15%)	5	8,62%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	3,45%
lancha, barco y tren (30%)	1	1,72%
medicamentos (20%)	4	6,90%
no brinda trato preferencial	3	5,17%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,72%
préstamo hipotecario (1%)	3	5,17%
préstamo personal y comercial (15%)	2	3,45%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	1,72%
restaurante (25%)	11	18,97%
restaurante (25%)	1	1,72%
sin letrero con información de descuentos	3	5,17%
transporte aéreo (25%)	5	8,62%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 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%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	30	20,83%
descuento de ley 6 de 1987	78	54,17%
información no veraz	36	25,00%
TOTAL	144	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 29 Mayo 2017

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	27	49,09%
incumplimiento de contrato	9	16,36%
incumplimiento de servicio	3	5,45%
información no veraz	3	5,45%
publicidad engañosa	2	3,64%
retracto	11	20,00%
TOTAL	55	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falata de información	49	53,85%
incumplimiento de contrato	14	15,38%
incumplimiento de servicio	24	26,37%
publicidad engañosa	2	2,20%
retracto	2	2,20%
TOTAL	91	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	184	11,86%
contrato	1	0,06%
custodia de bien	24	1,55%
daños y perjuicios	44	2,84%
falta de información comercial	82	5,28%
incumplimiento de contrato	42	2,71%
incumplimiento de garantía	834	53,74%
incumplimiento de servicio	269	17,33%
publicidad engañosa	28	1,80%
retracto	39	2,51%
venta atada	1	0,06%
vicio oculto	4	0,26%
TOTAL	1.552	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	46	35,11%
discriminación	2	1,53%
falata de información	30	22,90%
falta de coordinación en aumento de costos	14	10,69%
incumplimiento de servicio	20	15,27%
publicidad engañosa	3	2,29%
retracto	1	0,76%
venta atada	15	11,45%
TOTAL	131	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	41	91,11%
retracto	4	8,89%
TOTAL	45	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	54	45,76%
falta de información comercial	28	23,73%
historial de crédito	30	25,42%
incumplimiento de servicio	6	5,08%
TOTAL	118	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	69	37,91%
incumplimiento de servicio	53	29,12%
información no veraz	19	10,44%
publicidad engañosa	15	8,24%
retracto	26	14,29%
TOTAL	182	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0,10%
cobro indebido	200	19,10%
custodia de bienes	8	0,76%
daños y prejuicios	82	7,83%
falata de información	1	0,10%
falta de información	107	10,22%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,10%
incumplimiento de contrato	314	29,99%
incumplimiento de garantía	151	14,42%
incumplimiento de garantía	1	0,10%
materiales de construcción	3	0,29%
resolución de contrato	58	5,54%
retracto	3	0,29%
venta engañosa	12	1,15%
veracidad de la publicidad	11	1,05%
vicio oculto	94	8,98%
TOTAL	1.047	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	119	66,48%
información no veraz	53	29,61%
retracto	6	3,35%
venta atada	1	0,56%
TOTAL	179	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	28	87,50%
publicidad engañosa	4	12,50%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	101	44,89%
custodia de bien	1	0,44%
falta de información comercial	12	5,33%
incumplimiento de contrato	26	11,56%
incumplimiento de garantía	55	24,44%
incumplimiento de servicio	11	4,89%
publicidad engañosa	2	0,89%
retracto	14	6,22%
vicio oculto	3	1,33%
TOTAL	225	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	28	17,61%
no indica las restricciones	16	10,06%
publicidad no veraz o engañosa	114	71,70%
venta engañosa	1	0,63%
TOTAL	159	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Regulación de precios de alimentos

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

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	165	100,00%
TOTAL	165	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	22	62,86%
cobro indebido	2	5,71%
falata de información	1	2,86%
se exige consumo mínimo	10	28,57%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

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	8	1,57%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,20%
cobra un precio distinto del informado	76	14,93%
cobro adicional al precio informado	24	4,72%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,57%
cobro indebido	1	0,20%
daños y perjuicios	2	0,39%
discriminación	9	1,77%
falta de coordinación de colegios	6	1,18%
falta de coordinación por parte del centro educativo	3	0,59%
falta de información	123	24,17%
falta de información comercial	1	0,20%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	15	2,95%
falta de información-inexistencia de piezas	8	1,57%
historial de crédito	1	0,20%
incumplimiento de contrato	1	0,20%
incumplimiento de garantía	1	0,20%
incumplimiento de garantía	4	0,79%
incumplimiento de servicio	4	0,79%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	46	9,04%
materiales de construcción	4	0,79%
monopolio	4	0,79%
no da constancia de pago	14	2,75%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,20%
produc. no cumple peso declarado	2	0,39%
producto con doble precio	1	0,20%
producto deteriorado o en mal estado	69	13,56%
producto/servicio sin precio a la vista	32	6,29%
producto sin fecha de vencimiento	1	0,20%
producto vencido	4	0,79%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,59%
retracto	2	0,39%
venta atada o condicionada	30	5,89%
TOTAL	509	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					1.948				1		2
Presencial - Oficina (regional)	98	367	57	117	36	196		96		61	329
Presencial - Oficina (sede)		8	5	8	1.285		1	1	1	2	1
Twitter					707						
Módulo - Especial	100	7	8		121						230
Correo - Web					319						
App - Android	3	2	1	7	246	1					9
Llamada - Regional	8	42	5	4	6	40		30		2	19
Facebook					160						
Llamada - 311					156						
Correo - Infoacodeco					140					1	
App - Web					124						
Televisión		2							2		
Chat - Web					2						
App - Iphone										1	
Módulo - Peatonal						1					
Total	209	428	76	136	5.250	238	1	127	4	67	590

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	1.952
	142	1	1.500
1	2		1.315
			707
	228		694
			319
	1		270
	27		183
			160
			156
1		1	143
		1	125
			4
			2
			1
			1
2	400	4	7.532