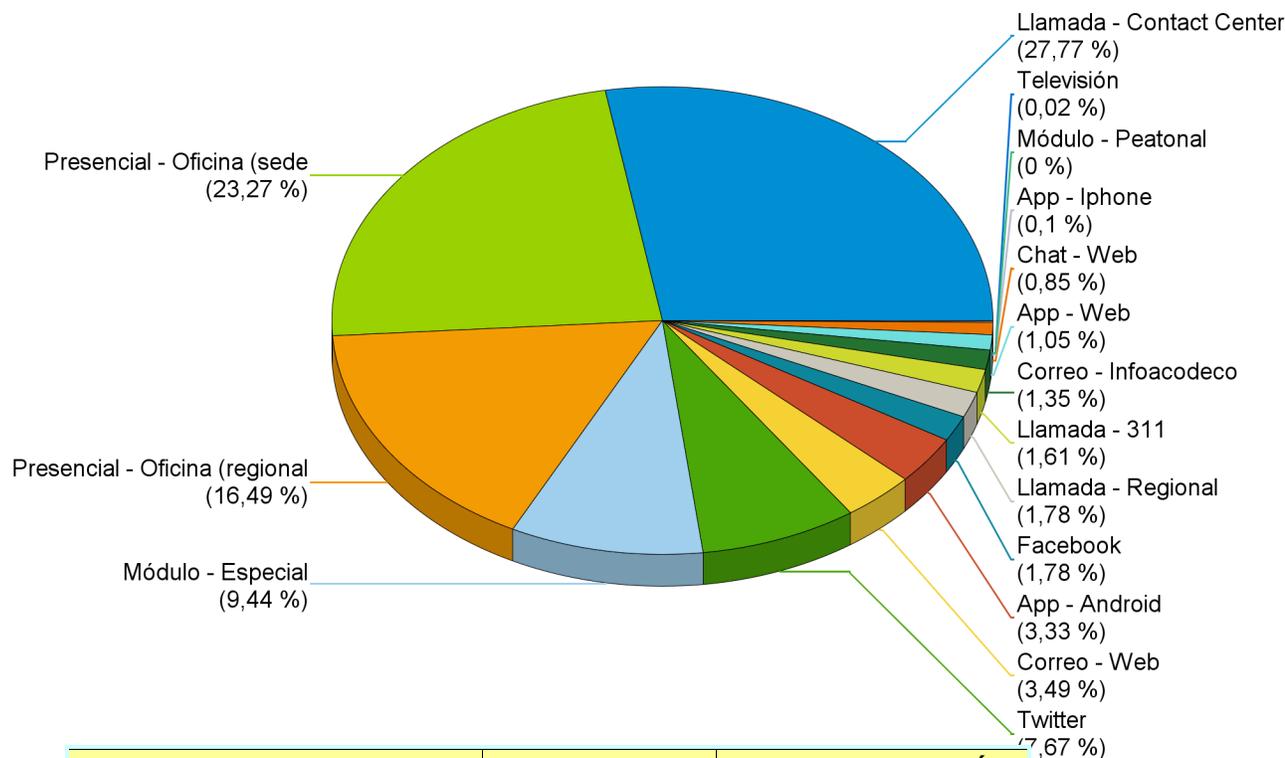


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	6.748	0,28
Presencial - Oficina (sede)	5.653	0,23
Presencial - Oficina (regional)	4.006	0,16
Módulo - Especial	2.294	0,09
Twitter	1.864	0,08
Correo - Web	849	0,03
App - Android	810	0,03
Facebook	432	0,02
Llamada - Regional	432	0,02
Llamada - 311	391	0,02
Correo - Infoacodeco	327	0,01
App - Web	255	0,01
Chat - Web	206	0,01
App - Iphone	24	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 (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 Jueves 30 Noviembre 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	24.297	100,00%

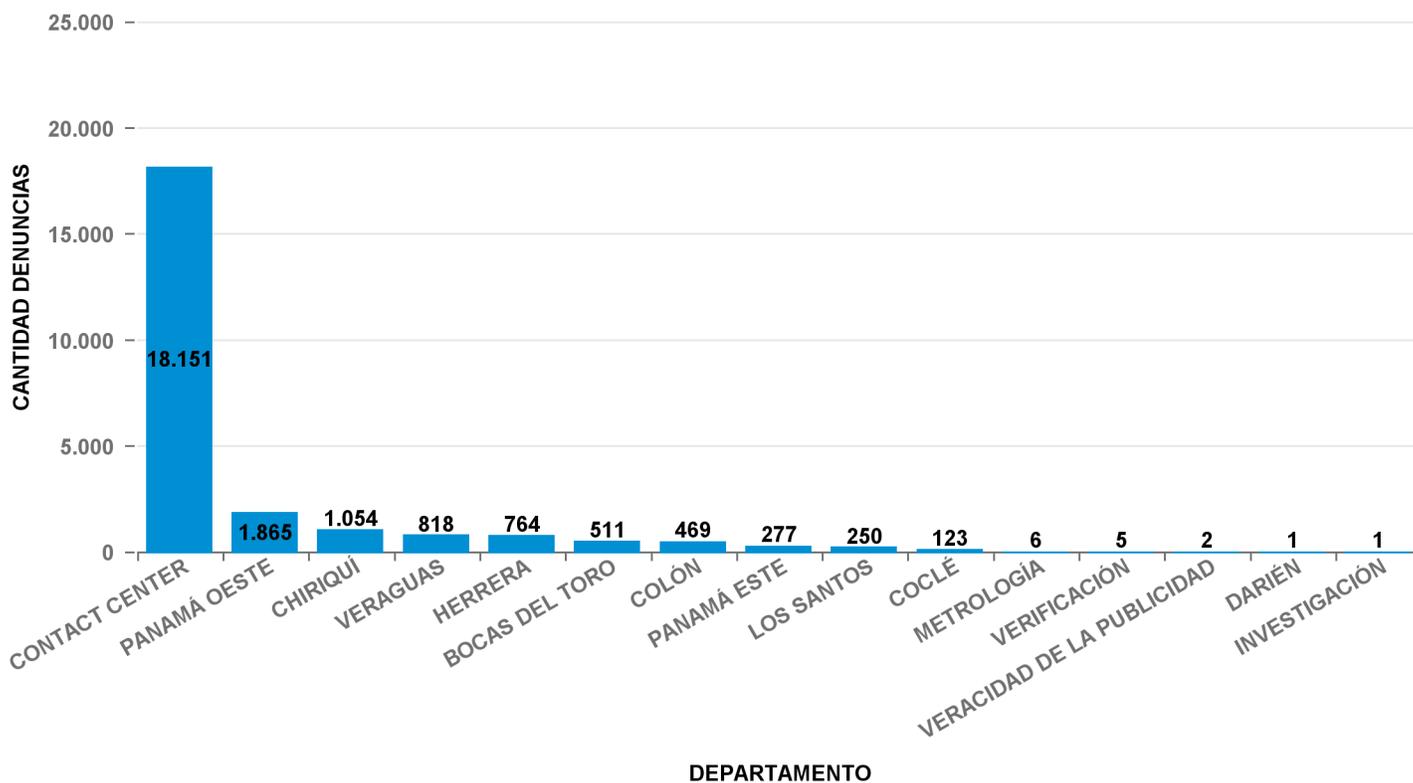
Fuente: ACODECO

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.).

15/12/2017 11:03:47

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	18.151	74,70%
PANAMÁ OESTE	1.865	7,68%
CHIRIQUÍ	1.054	4,34%
VERAGUAS	818	3,37%
HERRERA	764	3,14%
BOCAS DEL TORO	511	2,10%
COLÓN	469	1,93%
PANAMÁ ESTE	277	1,14%
LOS SANTOS	250	1,03%
COCLÉ	123	0,51%
METROLOGÍA	6	0,02%
VERIFICACIÓN	5	0,02%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,01%
DARIÉN	1	0,00%
INVESTIGACIÓN	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24.297</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4.371	17,99%
Inmobiliaria	3.346	13,77%
Almacén De Ropa Y Calzados	3.177	13,08%
Automóvil	1.864	7,67%
Servicios Públicos	1.789	7,36%
Banco	1.584	6,52%
Material Didáctico	891	3,67%
Almacén Por Departamentos	855	3,52%
Hoteles O Planes Vacaciones	635	2,61%
Mueblería (Sólo Muebles)	573	2,36%
Financieras	539	2,22%
Seguros	494	2,03%
Verificación de Productos y Servicios	475	1,95%
Servicios Profesionales	430	1,77%
Escuela / Colegio	346	1,42%
Restaurantes/Fondas	323	1,33%
Supermercado	304	1,25%
Clinica / Hospital	296	1,22%
Balanza	259	1,07%
Talleres De Reparación De Autos	170	0,70%
Curso De Inglés	157	0,65%
Publicidad Engañosa	135	0,56%
Cursos Especializados	132	0,54%
Líneas Aéreas	126	0,52%
Venta De Autos Usados	117	0,48%
Farmacia	111	0,46%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	110	0,45%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	104	0,43%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Ferretería	83	0,34%
Alquiler De Autos	75	0,31%
Materiales De Construcción	65	0,27%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	57	0,23%
Ópticas	57	0,23%
Eventos Artísticos	53	0,22%
Universidad	46	0,19%
Cooperación De Transporte	38	0,16%
Tarjeta de crédito	37	0,15%
Salón De Belleza	30	0,12%
Gimnasio Y Centros Deportivos	12	0,05%
Regulación de precios de alimentos	11	0,05%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,04%
Estacionamiento	5	0,02%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,01%
Combustible	2	0,01%
Venta de pan (no empacado)	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24.297</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,03%
cobro adicional al precio informado	3	0,09%
cobro indebido	3	0,09%
contaminación de combustible con agua	1	0,03%
descalibrada	2	0,06%
falta de información	2	0,06%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,03%
incumplimiento de contrato	4	0,13%
incumplimiento de garantía	2	0,06%
incumplimiento de garantía	2.616	82,34%
incumplimiento de servicio	1	0,03%
información no veraz	259	8,15%
medicamentos (20%)	2	0,06%
mercancía con desc., no identificada	1	0,03%
no indica las restricciones	3	0,09%
producto deteriorado o en mal estado	2	0,06%
publicidad engañosa	105	3,31%
publicidad no veraz o engañosa	4	0,13%
resolución de contrato	1	0,03%
restaurante (25%)	1	0,03%
retracto	160	5,04%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,03%
vicio oculto	2	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>3.177</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	68	7,95%
incumplimiento de garantía	503	58,83%
información no veraz	137	16,02%
publicidad engañosa	66	7,72%
retracto	81	9,47%
<b>TOTAL</b>	<b>855</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	31	41,33%
falta de información comercial	9	12,00%
incumplimiento de contrato	10	13,33%
incumplimiento de servicio	22	29,33%
publicidad engañosa	2	2,67%
retracto	1	1,33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	237	12,71%
custodia de bien	33	1,77%
daños y perjuicios	71	3,81%
falta de información comercial	129	6,92%
incumplimiento de contrato	74	3,97%
incumplimiento de garantía	934	50,11%
incumplimiento de servicio	195	10,46%
información no veraz	69	3,70%
publicidad engañosa	30	1,61%
retracto	55	2,95%
vicio oculto	37	1,98%
<b>TOTAL</b>	<b>1.864</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 30 Noviembre 2017

### Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	656	41,41%
descuento de Ley 6 de 1987	39	2,46%
falta de información comercial	260	16,41%
historial de crédito	484	30,56%
incumplimiento de servicio	113	7,13%
publicidad engañosa	32	2,02%
<b>TOTAL</b>	<b>1.584</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 30 Noviembre 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	4	7,02%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,75%
préstamo hipotecario (1%)	3	5,26%
préstamo personal y comercial (15%)	1	1,75%
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 Jueves 30 Noviembre 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	52	17,57%
descuento de ley 6 de 1987	144	48,65%
incumplimiento de servicio	45	15,20%
información no veraz	55	18,58%
<b>TOTAL</b>	<b>296</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 30 Noviembre 2017

### Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	14	36,84%
descuento de ley 6 de 1987	7	18,42%
falta de información comercial	10	26,32%
publicidad engañosa	7	18,42%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	20	12,74%
falta de información	56	35,67%
incumplimiento de contrato	27	17,20%
incumplimiento de servicio	12	7,64%
información no veraz	5	3,18%
publicidad engañosa	6	3,82%
retracto	31	19,75%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	3,03%
falata de información	56	42,42%
incumplimiento de contrato	25	18,94%
incumplimiento de servicio	33	25,00%
publicidad engañosa	8	6,06%
retracto	6	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	363	8,30%
contrato	1	0,02%
custodia de bien	54	1,24%
daños y perjuicios	78	1,78%
falta de información comercial	176	4,03%
incumplimiento de contrato	96	2,20%
incumplimiento de garantía	2.961	67,74%
incumplimiento de servicio	419	9,59%
publicidad engañosa	86	1,97%
retracto	115	2,63%
venta atada	1	0,02%
vicio oculto	21	0,48%
<b>TOTAL</b>	<b>4.371</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	129	37,28%
devolución de matrícula	12	3,47%
discriminación	8	2,31%
falata de información	97	28,03%
falta de coordinación en aumento de costos	38	10,98%
incumplimiento de servicio	39	11,27%
publicidad engañosa	4	1,16%
retracto	1	0,29%
venta atada	18	5,20%
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	20,00%
no mantiene el letrero	4	80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	24,53%
descuento de ley 6 de 1987	6	11,32%
falta de información comercial	13	24,53%
incumplimiento de servicio	9	16,98%
publicidad engañosa	12	22,64%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	4	3,60%
cobro indebido	12	10,81%
descuento de ley 134 de 2013	10	9,01%
descuento de ley 6 de 1987	53	47,75%
falta de información comercial	21	18,92%
publicidad engañosa	4	3,60%
retracto	7	6,31%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

### Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	10,84%
falta de información comercial	13	15,66%
incumplimiento de garantía	52	62,65%
retracto	9	10,84%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	284	52,69%
descuento de Ley 6 de 1987	8	1,48%
falta de información comercial	82	15,21%
historial de crédito	119	22,08%
incumplimiento de servicio	44	8,16%
publicidad engañosa	2	0,37%
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

### Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	33,33%
falta de información comercial	4	33,33%
incumplimiento de contrato	1	8,33%
incumplimiento de servicio	2	16,67%
retracto	1	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	72	11,34%
descuento de Ley 134 de 2013	1	0,16%
descuento de Ley 6 de 1987	49	7,72%
incumplimiento de contrato	180	28,35%
incumplimiento de servicio	125	19,69%
información no veraz	58	9,13%
publicidad engañosa	53	8,35%
retracto	97	15,28%
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	316	9,44%
cobro adicional al precio informado	1	0,03%
cobro indebido	325	9,71%
custodia de bienes	23	0,69%
daños y perjuicios	121	3,62%
falata de información	1	0,03%
falta de información	327	9,77%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,03%
incumplimiento de contrato	1.137	33,98%
incumplimiento de garantía	515	15,39%
incumplimiento de garantía	1	0,03%
materiales de construcción	3	0,09%
resolución de contrato	218	6,52%
retracto	3	0,09%
venta engañosa	46	1,37%
veracidad de la publicidad	38	1,14%
vicio oculto	270	8,07%
<b>TOTAL</b>	<b>3.346</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	32	25,40%
descuento de ley 6 de 1987	25	19,84%
falta de información comercial	16	12,70%
incumplimiento de servicio	43	34,13%
publicidad engañosa	3	2,38%
retracto	7	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	770	86,42%
cobro del 7% de ITBMS en útiles escolares	1	0,11%
información no veraz	90	10,10%
retracto	27	3,03%
venta atada	3	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>891</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

### Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	20,00%
información no veraz	41	63,08%
publicidad engañosa	9	13,85%
retracto	2	3,08%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	168	29,32%
custodia de bien	13	2,27%
falta de información comercial	44	7,68%
historial de crédito	32	5,58%
incumplimiento de contrato	61	10,65%
incumplimiento de garantía	179	31,24%
incumplimiento de servicio	39	6,81%
publicidad engañosa	3	0,52%
retracto	31	5,41%
vicio oculto	3	0,52%
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	14,04%
descuento de ley 134 de 2013	1	1,75%
descuento de ley 6 de 1987	6	10,53%
incumplimiento de garantía	31	54,39%
incumplimiento de servicio	9	15,79%
publicidad engañosa	1	1,75%
retracto	1	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	0,74%
mercancía con desc., no identificada	27	20,00%
no indica las restricciones	10	7,41%
publicidad no veraz o engañosa	96	71,11%
venta engañosa	1	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 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

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

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	18	17,31%
falta de información comercial	2	1,92%
incumplimiento de contrato	4	3,85%
incumplimiento de garantía	43	41,35%
incumplimiento de servicio	26	25,00%
información no veraz	2	1,92%
publicidad engañosa	2	1,92%
retracto	7	6,73%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	15	4,64%
cobro indebido	41	12,69%
descuento de ley 134 de 2013	8	2,48%
descuento de ley 6 de 1987	161	49,85%
discriminación	3	0,93%
falta de información comercial	65	20,12%
propina sugerida	11	3,41%
publicidad engañosa	19	5,88%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	13,33%
falta de información comercial	9	30,00%
incumplimiento de servicio	14	46,67%
publicidad engañosa	3	10,00%
<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 30 Noviembre 2017

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	494	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	102	23,72%
descuento de ley 6 de 1987	15	3,49%
falta de información comercial	47	10,93%
incumplimiento de contrato	47	10,93%
incumplimiento de garantía	43	10,00%
incumplimiento de servicio	139	32,33%
resolución de contrato	37	8,60%
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	938	52,43%
cobro indebido	649	36,28%
descuento de ley 134 de 2013	5	0,28%
descuento de ley 6 de 1987	59	3,30%
historial de crédito	31	1,73%
publicidad engañosa	107	5,98%
<b>TOTAL</b>	<b>1.789</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	11	3,62%
cobro indebido	43	14,14%
control de precios	88	28,95%
falta de información comercial	132	43,42%
incumplimiento de garantía	10	3,29%
publicidad engañosa	20	6,58%
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

### Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	29	17,06%
descuento de ley 6 de 1987	1	0,59%
falta de información comercial	12	7,06%
incumplimiento de garantía	56	32,94%
incumplimiento de servicio	70	41,18%
publicidad engañosa	1	0,59%
retracto	1	0,59%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	25	67,57%
cobro indebido	1	2,70%
se exige consumo mínimo	11	29,73%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	44	40,00%
custodia de bien	6	5,45%
falta de información comercial	15	13,64%
incumplimiento de contrato	4	3,64%
incumplimiento de servicio	36	32,73%
publicidad engañosa	4	3,64%
retracto	1	0,91%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	22	47,83%
falta de información comercial	17	36,96%
publicidad engañosa	4	8,70%
retracto	3	6,52%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

## Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	11	9,40%
custodia de bien	1	0,85%
daños y perjuicios	9	7,69%
falta de información comercial	5	4,27%
incumplimiento de contrato	11	9,40%
incumplimiento de garantía	70	59,83%
incumplimiento de servicio	2	1,71%
información no veraz	2	1,71%
publicidad engañosa	2	1,71%
retracto	2	1,71%
vicio oculto	2	1,71%
<b>TOTAL</b>	<b>117</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	1,26%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,21%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	71	14,95%
cobro adicional al precio informado	21	4,42%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,68%
cobro indebido	2	0,42%
daños y perjuicios	2	0,42%
discriminación	9	1,89%
falta de coordinación de colegios	6	1,26%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,42%
falta de información	116	24,42%
falta de información comercial	2	0,42%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	13	2,74%
falta de información-inexistencia de piezas	8	1,68%
historial de crédito	1	0,21%
incumplimiento de contrato	1	0,21%
incumplimiento de garantía	1	0,21%
incumplimiento de garantía	6	1,26%
incumplimiento de servicio	6	1,26%
información no veraz	44	9,26%
materiales de construcción	3	0,63%
monopolio	4	0,84%
no da constancia de pago	12	2,53%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,21%
produc. no cumple peso declarado	3	0,63%
producto con doble precio	1	0,21%
producto deteriorado o en mal estado	57	12,00%
producto/servicio sin precio a la vista	30	6,32%
producto sin fecha de vencimiento	1	0,21%
producto vencido	3	0,63%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,63%
retracto	3	0,63%
venta atada o condicionada	28	5,89%
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		4			6.739					1	
Presencial - Oficina (sede)		11	5	10	5.591		1	1	13	1	7
Presencial - Oficina (regional)	175	947	101	434	172	1	620		184		247
Módulo - Especial	316	9	8		527		2			2	4
Twitter					1.864						
Correo - Web					849						
App - Android	3	5	1	6	765		2				1
Facebook					432						
Llamada - Regional	17	75	8	19	15		138		53		16
Llamada - 311					391						
Correo - Infoacodeco					323						1
App - Web					254						
Chat - Web					206						
App - Iphone					23						1
Televisión		3								2	
Módulo - Peatonal							1				
<b>Total</b>	<b>511</b>	<b>1.054</b>	<b>123</b>	<b>469</b>	<b>18.151</b>	<b>1</b>	<b>764</b>	<b>1</b>	<b>250</b>	<b>6</b>	<b>277</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

PANAMÁ OESTE	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
3			1	6.748
9	1	3		5.653
738		386	1	4.006
1.050		376		2.294
				1.864
				849
25		1	1	810
				432
39		52		432
				391
1	1		1	327
			1	255
				206
				24
				5
				1
<b>1.865</b>	<b>2</b>	<b>818</b>	<b>5</b>	<b>24.297</b>