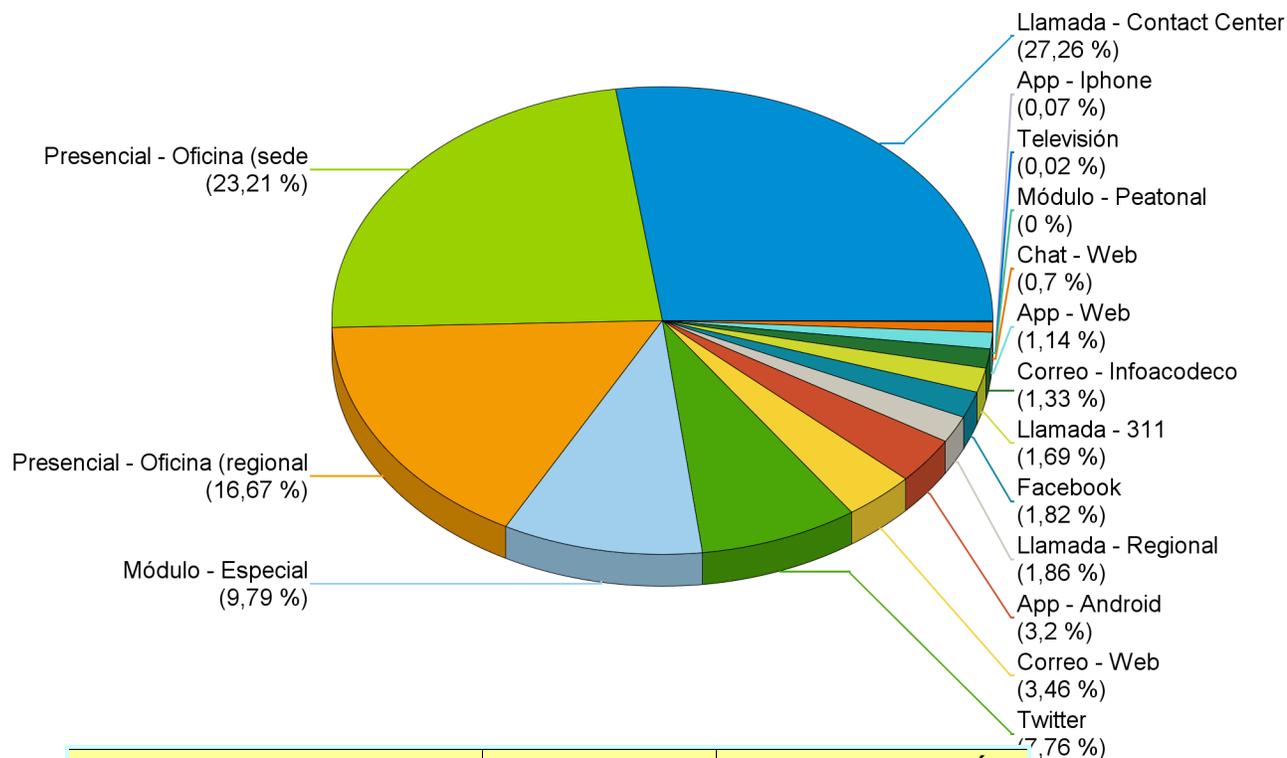


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	6.045	0,27
Presencial - Oficina (sede)	5.148	0,23
Presencial - Oficina (regional)	3.697	0,17
Módulo - Especial	2.172	0,1
Twitter	1.721	0,08
Correo - Web	768	0,03
App - Android	709	0,03
Llamada - Regional	413	0,02
Facebook	403	0,02
Llamada - 311	375	0,02
Correo - Infoacodeco	295	0,01
App - Web	252	0,01
Chat - Web	156	0,01
App - Iphone	16	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 Martes 31 Octubre 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	22.176	100,00%

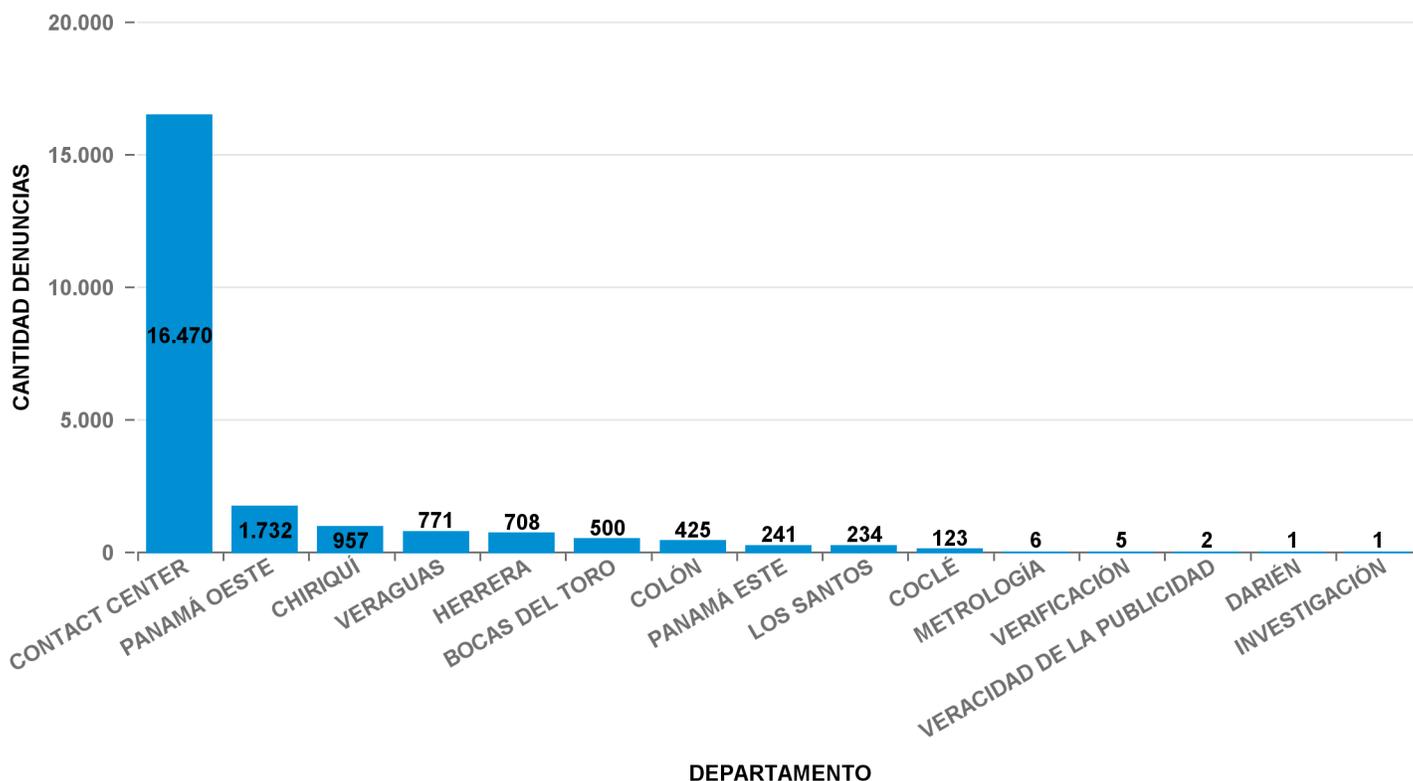
Fuente: ACODECO

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.).

07/11/2017 13:26:48

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	16.470	74,27%
PANAMÁ OESTE	1.732	7,81%
CHIRIQUÍ	957	4,32%
VERAGUAS	771	3,48%
HERRERA	708	3,19%
BOCAS DEL TORO	500	2,25%
COLÓN	425	1,92%
PANAMÁ ESTE	241	1,09%
LOS SANTOS	234	1,06%
COCLÉ	123	0,55%
METROLOGÍA	6	0,03%
VERIFICACIÓN	5	0,02%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,01%
DARIÉN	1	0,00%
INVESTIGACIÓN	1	0,00%
TOTAL	22.176	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3.968	17,89%
Inmobiliaria	3.047	13,74%
Almacén De Ropa Y Calzados	3.042	13,72%
Automóvil	1.724	7,77%
Servicios Públicos	1.551	6,99%
Banco	1.426	6,43%
Material Didáctico	802	3,62%
Almacén Por Departamentos	714	3,22%
Hoteles O Planes Vacaciones	590	2,66%
Mueblería (Sólo Muebles)	530	2,39%
Financieras	485	2,19%
Verificación de Productos y Servicios	467	2,11%
Seguros	455	2,05%
Servicios Profesionales	379	1,71%
Escuela / Colegio	328	1,48%
Restaurantes/Fondas	288	1,30%
Clinica / Hospital	284	1,28%
Supermercado	272	1,23%
Balanza	259	1,17%
Talleres De Reparación De Autos	146	0,66%
Curso De Inglés	139	0,63%
Publicidad Engañosa	134	0,60%
Cursos Especializados	129	0,58%
Líneas Aéreas	109	0,49%
Farmacia	101	0,46%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	94	0,42%
Venta De Autos Usados	94	0,42%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	87	0,39%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Ferretería	80	0,36%
Alquiler De Autos	66	0,30%
Materiales De Construcción	60	0,27%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	56	0,25%
Eventos Artísticos	49	0,22%
Ópticas	45	0,20%
Universidad	39	0,18%
Tarjeta de crédito	36	0,16%
Cooperación De Transporte	35	0,16%
Salón De Belleza	27	0,12%
Regulación de precios de alimentos	11	0,05%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,04%
Gimnasio Y Centros Deportivos	9	0,04%
Estacionamiento	4	0,02%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,01%
Combustible	2	0,01%
Venta de pan (no empacado)	1	0,00%
TOTAL	22.176	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 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	0,10%
cobro indebido	3	0,10%
contaminación de combustible con agua	1	0,03%
descalibrada	2	0,07%
falta de información	2	0,07%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,03%
incumplimiento de contrato	4	0,13%
incumplimiento de garantía	2	0,07%
incumplimiento de garantía	2.506	82,38%
incumplimiento de servicio	1	0,03%
información no veraz	246	8,09%
medicamentos (20%)	2	0,07%
mercancía con desc., no identificada	1	0,03%
no indica las restricciones	3	0,10%
producto deteriorado o en mal estado	2	0,07%
publicidad engañosa	104	3,42%
publicidad no veraz o engañosa	4	0,13%
resolución de contrato	1	0,03%
restaurante (25%)	1	0,03%
retracto	149	4,90%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,03%
vicio oculto	2	0,07%
TOTAL	3.042	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	55	7,70%
incumplimiento de garantía	418	58,54%
información no veraz	119	16,67%
publicidad engañosa	53	7,42%
retracto	69	9,66%
TOTAL	714	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	40,91%
falta de información comercial	9	13,64%
incumplimiento de contrato	10	15,15%
incumplimiento de servicio	17	25,76%
publicidad engañosa	2	3,03%
retracto	1	1,52%
TOTAL	66	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	223	12,94%
custodia de bien	31	1,80%
daños y perjuicios	67	3,89%
falta de información comercial	124	7,19%
incumplimiento de contrato	70	4,06%
incumplimiento de garantía	853	49,48%
incumplimiento de servicio	183	10,61%
información no veraz	61	3,54%
publicidad engañosa	29	1,68%
retracto	51	2,96%
vicio oculto	32	1,86%
TOTAL	1.724	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 Martes 31 Octubre 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	593	41,58%
descuento de Ley 6 de 1987	37	2,59%
falta de información comercial	232	16,27%
historial de crédito	430	30,15%
incumplimiento de servicio	105	7,36%
publicidad engañosa	29	2,03%
TOTAL	1.426	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 Martes 31 Octubre 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 Martes 31 Octubre 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	50	17,61%
descuento de ley 6 de 1987	143	50,35%
incumplimiento de servicio	41	14,44%
información no veraz	50	17,61%
TOTAL	284	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 Martes 31 Octubre 2017

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	37,14%
descuento de ley 6 de 1987	7	20,00%
falta de información comercial	8	22,86%
publicidad engañosa	7	20,00%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	12,23%
falta de información	49	35,25%
incumplimiento de contrato	24	17,27%
incumplimiento de servicio	11	7,91%
información no veraz	5	3,60%
publicidad engañosa	6	4,32%
retracto	27	19,42%
TOTAL	139	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	3,10%
falata de información	55	42,64%
incumplimiento de contrato	23	17,83%
incumplimiento de servicio	33	25,58%
publicidad engañosa	8	6,20%
retracto	6	4,65%
TOTAL	129	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	345	8,69%
contrato	1	0,03%
custodia de bien	47	1,18%
daños y perjuicios	75	1,89%
falta de información comercial	170	4,28%
incumplimiento de contrato	89	2,24%
incumplimiento de garantía	2.651	66,81%
incumplimiento de servicio	401	10,11%
publicidad engañosa	75	1,89%
retracto	95	2,39%
venta atada	1	0,03%
vicio oculto	18	0,45%
TOTAL	3.968	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	119	36,28%
devolución de matrícula	11	3,35%
discriminación	7	2,13%
falata de información	93	28,35%
falta de coordinación en aumento de costos	37	11,28%
incumplimiento de servicio	38	11,59%
publicidad engañosa	4	1,22%
retracto	1	0,30%
venta atada	18	5,49%
TOTAL	328	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	25,00%
no mantiene el letrero	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	24,49%
descuento de ley 6 de 1987	5	10,20%
falta de información comercial	12	24,49%
incumplimiento de servicio	9	18,37%
publicidad engañosa	11	22,45%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	4	3,96%
cobro indebido	11	10,89%
descuento de ley 134 de 2013	10	9,90%
descuento de ley 6 de 1987	49	48,51%
falta de información comercial	19	18,81%
publicidad engañosa	3	2,97%
retracto	5	4,95%
TOTAL	101	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	8,75%
falta de información comercial	13	16,25%
incumplimiento de garantía	51	63,75%
retracto	9	11,25%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	252	51,96%
descuento de Ley 6 de 1987	5	1,03%
falta de información comercial	77	15,88%
historial de crédito	109	22,47%
incumplimiento de servicio	40	8,25%
publicidad engañosa	2	0,41%
TOTAL	485	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	33,33%
falta de información comercial	4	44,44%
incumplimiento de servicio	1	11,11%
retracto	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	66	11,19%
descuento de Ley 134 de 2013	1	0,17%
descuento de Ley 6 de 1987	44	7,46%
incumplimiento de contrato	170	28,81%
incumplimiento de servicio	111	18,81%
información no veraz	53	8,98%
publicidad engañosa	53	8,98%
retracto	92	15,59%
TOTAL	590	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	283	9,29%
cobro adicional al precio informado	1	0,03%
cobro indebido	318	10,44%
custodia de bienes	21	0,69%
daños y perjuicios	118	3,87%
falata de información	1	0,03%
falta de información	304	9,98%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,03%
incumplimiento de contrato	1.029	33,77%
incumplimiento de garantía	451	14,80%
incumplimiento de garantía	1	0,03%
materiales de construcción	3	0,10%
resolución de contrato	202	6,63%
retracto	3	0,10%
venta engañosa	43	1,41%
veracidad de la publicidad	35	1,15%
vicio oculto	233	7,65%
TOTAL	3.047	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	24,77%
descuento de ley 6 de 1987	20	18,35%
falta de información comercial	15	13,76%
incumplimiento de servicio	40	36,70%
publicidad engañosa	1	0,92%
retracto	6	5,50%
TOTAL	109	100,00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	687	85,66%
información no veraz	86	10,72%
retracto	26	3,24%
venta atada	3	0,37%
TOTAL	802	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	16,67%
información no veraz	39	65,00%
publicidad engañosa	9	15,00%
retracto	2	3,33%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	162	30,57%
custodia de bien	11	2,08%
falta de información comercial	41	7,74%
historial de crédito	26	4,91%
incumplimiento de contrato	57	10,75%
incumplimiento de garantía	162	30,57%
incumplimiento de servicio	35	6,60%
publicidad engañosa	2	0,38%
retracto	31	5,85%
vicio oculto	3	0,57%
TOTAL	530	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	13,33%
descuento de ley 134 de 2013	1	2,22%
descuento de ley 6 de 1987	4	8,89%
incumplimiento de garantía	26	57,78%
incumplimiento de servicio	6	13,33%
publicidad engañosa	1	2,22%
retracto	1	2,22%
TOTAL	45	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	0,75%
mercancía con desc., no identificada	27	20,15%
no indica las restricciones	10	7,46%
publicidad no veraz o engañosa	95	70,90%
venta engañosa	1	0,75%
TOTAL	134	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 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

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	18,39%
falta de información comercial	2	2,30%
incumplimiento de contrato	4	4,60%
incumplimiento de garantía	35	40,23%
incumplimiento de servicio	20	22,99%
información no veraz	2	2,30%
publicidad engañosa	2	2,30%
retracto	6	6,90%
TOTAL	87	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	13	4,51%
cobro indebido	38	13,19%
descuento de ley 134 de 2013	8	2,78%
descuento de ley 6 de 1987	141	48,96%
discriminación	3	1,04%
falta de información comercial	58	20,14%
propina sugerida	11	3,82%
publicidad engañosa	16	5,56%
TOTAL	288	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	11,11%
falta de información comercial	8	29,63%
incumplimiento de servicio	13	48,15%
publicidad engañosa	3	11,11%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	455	100,00%
TOTAL	455	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	96	25,33%
descuento de ley 6 de 1987	11	2,90%
falta de información comercial	42	11,08%
incumplimiento de contrato	45	11,87%
incumplimiento de garantía	37	9,76%
incumplimiento de servicio	121	31,93%
resolución de contrato	27	7,12%
TOTAL	379	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	829	53,45%
cobro indebido	543	35,01%
descuento de ley 134 de 2013	5	0,32%
descuento de ley 6 de 1987	53	3,42%
historial de crédito	29	1,87%
publicidad engañosa	92	5,93%
TOTAL	1.551	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	8	2,94%
cobro indebido	34	12,50%
control de precios	82	30,15%
falta de información comercial	120	44,12%
incumplimiento de garantía	10	3,68%
publicidad engañosa	18	6,62%
TOTAL	272	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	22	15,07%
descuento de ley 6 de 1987	1	0,68%
falta de información comercial	12	8,22%
incumplimiento de garantía	48	32,88%
incumplimiento de servicio	62	42,47%
publicidad engañosa	1	0,68%
TOTAL	146	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	24	66,67%
cobro indebido	1	2,78%
se exige consumo mínimo	11	30,56%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	37	39,36%
custodia de bien	6	6,38%
falta de información comercial	11	11,70%
incumplimiento de contrato	3	3,19%
incumplimiento de servicio	32	34,04%
publicidad engañosa	4	4,26%
retracto	1	1,06%
TOTAL	94	100,00%

Fuente: ACODECO

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	20	51,28%
falta de información comercial	13	33,33%
publicidad engañosa	4	10,26%
retracto	2	5,13%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	8,51%
custodia de bien	1	1,06%
daños y perjuicios	8	8,51%
falta de información comercial	5	5,32%
incumplimiento de contrato	10	10,64%
incumplimiento de garantía	55	58,51%
incumplimiento de servicio	2	2,13%
información no veraz	1	1,06%
publicidad engañosa	2	2,13%
retracto	1	1,06%
vicio oculto	1	1,06%
TOTAL	94	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	1,28%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,21%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	71	15,20%
cobro adicional al precio informado	21	4,50%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,71%
cobro indebido	2	0,43%
daños y perjuicios	2	0,43%
discriminación	9	1,93%
falta de coordinación de colegios	6	1,28%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,43%
falta de información	116	24,84%
falta de información comercial	1	0,21%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	13	2,78%
falta de información-inexistencia de piezas	8	1,71%
historial de crédito	1	0,21%
incumplimiento de contrato	1	0,21%
incumplimiento de garantía	1	0,21%
incumplimiento de garantía	5	1,07%
incumplimiento de servicio	5	1,07%
información no veraz	43	9,21%
materiales de construcción	3	0,64%
monopolio	4	0,86%
no da constancia de pago	12	2,57%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,21%
produc. no cumple peso declarado	2	0,43%
producto con doble precio	1	0,21%
producto deteriorado o en mal estado	55	11,78%
producto/servicio sin precio a la vista	30	6,42%
producto sin fecha de vencimiento	1	0,21%
producto vencido	3	0,64%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,64%
retracto	2	0,43%
venta atada o condicionada	28	6,00%
TOTAL	467	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		4			6.036					1	
Presencial - Oficina (sede)		11	5	10	5.088		1	1	12	1	7
Presencial - Oficina (regional)	165	850	101	393	162	1	568		173		212
Módulo - Especial	316	9	8		523		2			2	3
Twitter					1.721						
Correo - Web					768						
App - Android	3	5	1	6	666		2				1
Llamada - Regional	16	75	8	16	15		134		49		16
Facebook					403						
Llamada - 311					375						
Correo - Infoacodeco					291						1
App - Web					251						
Chat - Web					156						
App - Iphone					15						1
Televisión		3								2	
Módulo - Peatonal							1				
Total	500	957	123	425	16.470	1	708	1	234	6	241

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

PANAMÁ OESTE	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
3			1	6.045
8	1	3		5.148
710		361	1	3.697
952		357		2.172
				1.721
				768
23		1	1	709
35		49		413
				403
				375
1	1		1	295
			1	252
				156
				16
				5
				1
1.732	2	771	5	22.176