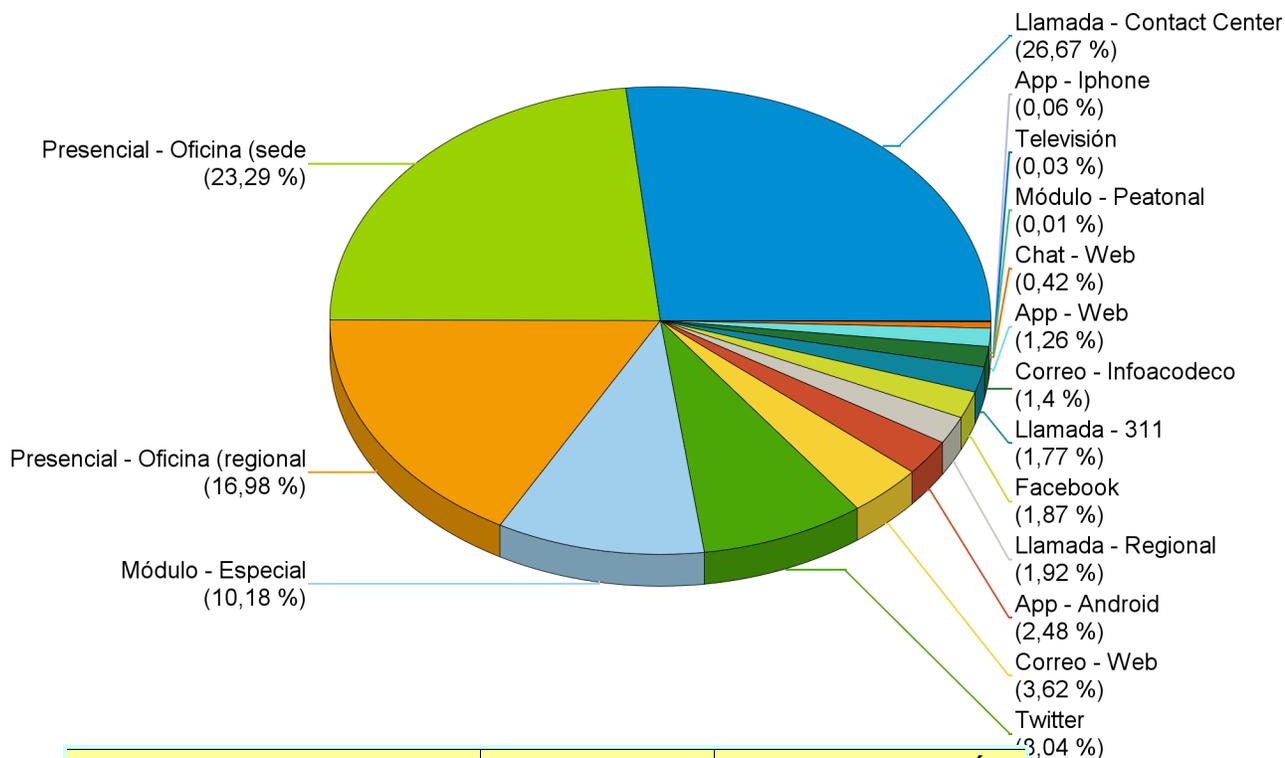


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	5.089	0,27
Presencial - Oficina (sede)	4.444	0,23
Presencial - Oficina (regional)	3.240	0,17
Módulo - Especial	1.943	0,1
Twitter	1.534	0,08
Correo - Web	691	0,04
App - Android	473	0,02
Llamada - Regional	366	0,02
Facebook	356	0,02
Llamada - 311	337	0,02
Correo - Infoacodeco	268	0,01
App - Web	240	0,01
Chat - Web	81	0
App - Iphone	12	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 Sábado 30 Septiembre 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
<b>TOTAL</b>	<b>19.080</b>	<b>100,00%</b>

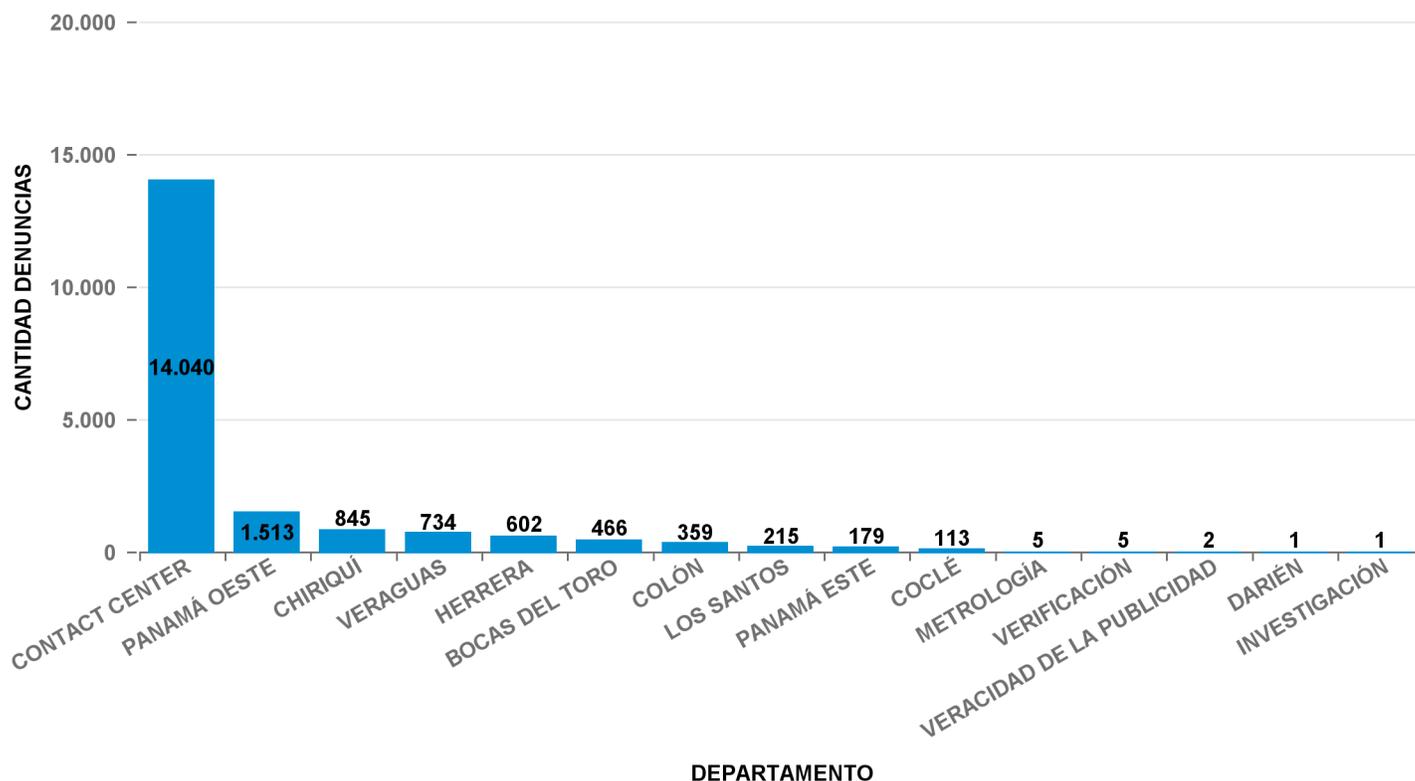
Fuente: ACODECO

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.).

02/10/2017 9:52:17

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	14.040	73,58%
PANAMÁ OESTE	1.513	7,93%
CHIRIQUÍ	845	4,43%
VERAGUAS	734	3,85%
HERRERA	602	3,16%
BOCAS DEL TORO	466	2,44%
COLÓN	359	1,88%
LOS SANTOS	215	1,13%
PANAMÁ ESTE	179	0,94%
COCLÉ	113	0,59%
METROLOGÍA	5	0,03%
VERIFICACIÓN	5	0,03%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,01%
DARIÉN	1	0,01%
INVESTIGACIÓN	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>19.080</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3.407	17,86%
Almacén De Ropa Y Calzados	2.785	14,60%
Inmobiliaria	2.634	13,81%
Automóvil	1.511	7,92%
Banco	1.219	6,39%
Servicios Públicos	1.158	6,07%
Material Didáctico	732	3,84%
Hoteles O Planes Vacaciones	507	2,66%
Almacén Por Departamentos	496	2,60%
Verificación de Productos y Servicios	467	2,45%
Mueblería (Sólo Muebles)	466	2,44%
Financieras	406	2,13%
Seguros	395	2,07%
Escuela / Colegio	296	1,55%
Servicios Profesionales	283	1,48%
Clinica / Hospital	260	1,36%
Balanza	259	1,36%
Restaurantes/Fondas	227	1,19%
Supermercado	219	1,15%
Publicidad Engañosa	134	0,70%
Cursos Especializados	123	0,64%
Curso De Inglés	121	0,63%
Talleres De Reparación De Autos	117	0,61%
Líneas Aéreas	93	0,49%
Farmacia	84	0,44%
Venta De Autos Usados	81	0,42%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	73	0,38%
Ferretería	72	0,38%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	67	0,35%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	56	0,29%
Materiales De Construcción	55	0,29%
Alquiler De Autos	46	0,24%
Eventos Artísticos	40	0,21%
Ópticas	36	0,19%
Tarjeta de crédito	36	0,19%
Universidad	34	0,18%
Cooperación De Transporte	27	0,14%
Salón De Belleza	23	0,12%
Regulación de precios de alimentos	11	0,06%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,05%
Gimnasio Y Centros Deportivos	6	0,03%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,02%
Estacionamiento	3	0,02%
Combustible	2	0,01%
Venta de pan (no empacado)	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>19.080</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,04%
cobro adicional al precio informado	3	0,11%
cobro indebido	3	0,11%
contaminación de combustible con agua	1	0,04%
descalibrada	2	0,07%
falta de información	2	0,07%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,04%
incumplimiento de contrato	4	0,14%
incumplimiento de garantía	2	0,07%
incumplimiento de garantía	2.295	82,41%
incumplimiento de servicio	1	0,04%
información no veraz	222	7,97%
medicamentos (20%)	2	0,07%
mercancía con desc., no identificada	1	0,04%
no indica las restricciones	3	0,11%
producto deteriorado o en mal estado	2	0,07%
publicidad engañosa	99	3,55%
publicidad no veraz o engañosa	4	0,14%
resolución de contrato	1	0,04%
restaurante (25%)	1	0,04%
retracto	132	4,74%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,04%
vicio oculto	2	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>2.785</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	46	9,27%
incumplimiento de garantía	288	58,06%
información no veraz	80	16,13%
publicidad engañosa	26	5,24%
retracto	56	11,29%
<b>TOTAL</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	34,78%
falta de información comercial	8	17,39%
incumplimiento de contrato	8	17,39%
incumplimiento de servicio	11	23,91%
publicidad engañosa	2	4,35%
retracto	1	2,17%
<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 Sábado 30 Septiembre 2017

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	206	13,63%
custodia de bien	26	1,72%
daños y perjuicios	63	4,17%
falta de información comercial	104	6,88%
incumplimiento de contrato	58	3,84%
incumplimiento de garantía	737	48,78%
incumplimiento de servicio	159	10,52%
información no veraz	56	3,71%
publicidad engañosa	25	1,65%
retracto	47	3,11%
vicio oculto	30	1,99%
<b>TOTAL</b>	<b>1.511</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 Sábado 30 Septiembre 2017

### Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	494	40,53%
descuento de Ley 6 de 1987	34	2,79%
falta de información comercial	211	17,31%
historial de crédito	363	29,78%
incumplimiento de servicio	92	7,55%
publicidad engañosa	25	2,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.219</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 Sábado 30 Septiembre 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%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 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	47	18,08%
descuento de ley 6 de 1987	133	51,15%
incumplimiento de servicio	31	11,92%
información no veraz	49	18,85%
<b>TOTAL</b>	<b>260</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 Sábado 30 Septiembre 2017

### Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	29,63%
descuento de ley 6 de 1987	6	22,22%
falta de información comercial	6	22,22%
publicidad engañosa	7	25,93%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	15	12,40%
falta de información	47	38,84%
incumplimiento de contrato	18	14,88%
incumplimiento de servicio	8	6,61%
información no veraz	3	2,48%
publicidad engañosa	5	4,13%
retracto	25	20,66%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0,81%
falata de información	55	44,72%
incumplimiento de contrato	22	17,89%
incumplimiento de servicio	32	26,02%
publicidad engañosa	8	6,50%
retracto	5	4,07%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	306	8,98%
contrato	1	0,03%
custodia de bien	38	1,12%
daños y perjuicios	73	2,14%
falta de información comercial	161	4,73%
incumplimiento de contrato	82	2,41%
incumplimiento de garantía	2.206	64,75%
incumplimiento de servicio	384	11,27%
publicidad engañosa	67	1,97%
retracto	75	2,20%
venta atada	1	0,03%
vicio oculto	13	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>3.407</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

### Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	111	37,50%
devolución de matrícula	9	3,04%
discriminación	5	1,69%
falata de información	84	28,38%
falta de coordinación en aumento de costos	32	10,81%
incumplimiento de servicio	32	10,81%
publicidad engañosa	4	1,35%
retracto	1	0,34%
venta atada	18	6,08%
<b>TOTAL</b>	<b>296</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

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	20,00%
descuento de ley 6 de 1987	5	12,50%
falta de información comercial	11	27,50%
incumplimiento de servicio	6	15,00%
publicidad engañosa	10	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	3	3,57%
cobro indebido	11	13,10%
descuento de ley 134 de 2013	6	7,14%
descuento de ley 6 de 1987	42	50,00%
falta de información comercial	15	17,86%
publicidad engañosa	3	3,57%
retracto	4	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

### Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	6,94%
falta de información comercial	10	13,89%
incumplimiento de garantía	48	66,67%
retracto	9	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	208	51,23%
descuento de Ley 6 de 1987	4	0,99%
falta de información comercial	70	17,24%
historial de crédito	90	22,17%
incumplimiento de servicio	32	7,88%
publicidad engañosa	2	0,49%
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

### Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	50,00%
falta de información comercial	2	33,33%
incumplimiento de servicio	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	51	10,06%
descuento de Ley 6 de 1987	34	6,71%
incumplimiento de contrato	149	29,39%
incumplimiento de servicio	101	19,92%
información no veraz	43	8,48%
publicidad engañosa	45	8,88%
retracto	84	16,57%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

### Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	220	8,35%
cobro adicional al precio informado	1	0,04%
cobro indebido	305	11,58%
custodia de bienes	20	0,76%
daños y perjuicios	114	4,33%
falata de información	1	0,04%
falta de información	276	10,48%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,04%
incumplimiento de contrato	864	32,80%
incumplimiento de garantía	376	14,27%
incumplimiento de garantía	1	0,04%
materiales de construcción	3	0,11%
resolución de contrato	176	6,68%
retracto	3	0,11%
venta engañosa	37	1,40%
veracidad de la publicidad	31	1,18%
vicio oculto	205	7,78%
<b>TOTAL</b>	<b>2.634</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	23	24,73%
descuento de ley 6 de 1987	20	21,51%
falta de información comercial	12	12,90%
incumplimiento de servicio	33	35,48%
publicidad engañosa	1	1,08%
retracto	4	4,30%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	619	84,56%
información no veraz	85	11,61%
retracto	25	3,42%
venta atada	3	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	10,91%
información no veraz	38	69,09%
publicidad engañosa	9	16,36%
retracto	2	3,64%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	153	32,83%
custodia de bien	7	1,50%
falta de información comercial	36	7,73%
historial de crédito	21	4,51%
incumplimiento de contrato	51	10,94%
incumplimiento de garantía	139	29,83%
incumplimiento de servicio	27	5,79%
publicidad engañosa	2	0,43%
retracto	27	5,79%
vicio oculto	3	0,64%
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	16,67%
descuento de ley 134 de 2013	1	2,78%
descuento de ley 6 de 1987	4	11,11%
incumplimiento de garantía	19	52,78%
incumplimiento de servicio	4	11,11%
publicidad engañosa	1	2,78%
retracto	1	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 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	12	17,91%
falta de información comercial	1	1,49%
incumplimiento de contrato	4	5,97%
incumplimiento de garantía	29	43,28%
incumplimiento de servicio	17	25,37%
información no veraz	2	2,99%
publicidad engañosa	2	2,99%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	12	5,29%
cobro indebido	29	12,78%
descuento de ley 134 de 2013	6	2,64%
descuento de ley 6 de 1987	111	48,90%
discriminación	3	1,32%
falta de información comercial	42	18,50%
propina sugerida	10	4,41%
publicidad engañosa	14	6,17%
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	13,04%
falta de información comercial	8	34,78%
incumplimiento de servicio	9	39,13%
publicidad engañosa	3	13,04%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	395	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	70	24,73%
descuento de ley 6 de 1987	8	2,83%
falta de información comercial	35	12,37%
incumplimiento de contrato	32	11,31%
incumplimiento de garantía	27	9,54%
incumplimiento de servicio	91	32,16%
resolución de contrato	20	7,07%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	619	53,45%
cobro indebido	394	34,02%
descuento de ley 134 de 2013	5	0,43%
descuento de ley 6 de 1987	37	3,20%
historial de crédito	24	2,07%
publicidad engañosa	79	6,82%
<b>TOTAL</b>	<b>1.158</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	7	3,20%
cobro indebido	23	10,50%
control de precios	69	31,51%
falta de información comercial	100	45,66%
incumplimiento de garantía	9	4,11%
publicidad engañosa	11	5,02%
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	13,68%
descuento de ley 6 de 1987	1	0,85%
falta de información comercial	12	10,26%
incumplimiento de garantía	39	33,33%
incumplimiento de servicio	49	41,88%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	26	35,62%
custodia de bien	4	5,48%
falta de información comercial	11	15,07%
incumplimiento de contrato	2	2,74%
incumplimiento de servicio	25	34,25%
publicidad engañosa	4	5,48%
retracto	1	1,37%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	50,00%
falta de información comercial	12	35,29%
publicidad engañosa	4	11,76%
retracto	1	2,94%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

## Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	8,64%
custodia de bien	1	1,23%
daños y perjuicios	5	6,17%
falta de información comercial	5	6,17%
incumplimiento de contrato	9	11,11%
incumplimiento de garantía	47	58,02%
incumplimiento de servicio	2	2,47%
información no veraz	1	1,23%
publicidad engañosa	2	2,47%
retracto	1	1,23%
vicio oculto	1	1,23%
<b>TOTAL</b>	<b>81</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	1,28%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,21%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 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 Sábado 30 Septiembre 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%
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		4			5.081					1	
Presencial - Oficina (sede)		10	5	10	4.388		1	1	11	1	7
Presencial - Oficina (regional)	158	748	92	328	132	1	483		157		157
Módulo - Especial	291	9	8		481					1	3
Twitter					1.534						
Correo - Web					691						
App - Android	3	5	1	6	432		2				1
Llamada - Regional	14	66	7	15	13		115		47		9
Facebook					356						
Llamada - 311					337						
Correo - Infoacodeco					264						1
App - Web					239						
Chat - Web					81						
App - Iphone					11						1
Televisión		3								2	
Módulo - Peatonal							1				
<b>Total</b>	<b>466</b>	<b>845</b>	<b>113</b>	<b>359</b>	<b>14.040</b>	<b>1</b>	<b>602</b>	<b>1</b>	<b>215</b>	<b>5</b>	<b>179</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

PANAMÁ OESTE	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
2			1	5.089
7	1	2		4.444
651		332	1	3.240
798		352		1.943
				1.534
				691
21		1	1	473
33		47		366
				356
				337
1	1		1	268
			1	240
				81
				12
				5
				1
<b>1.513</b>	<b>2</b>	<b>734</b>	<b>5</b>	<b>19.080</b>