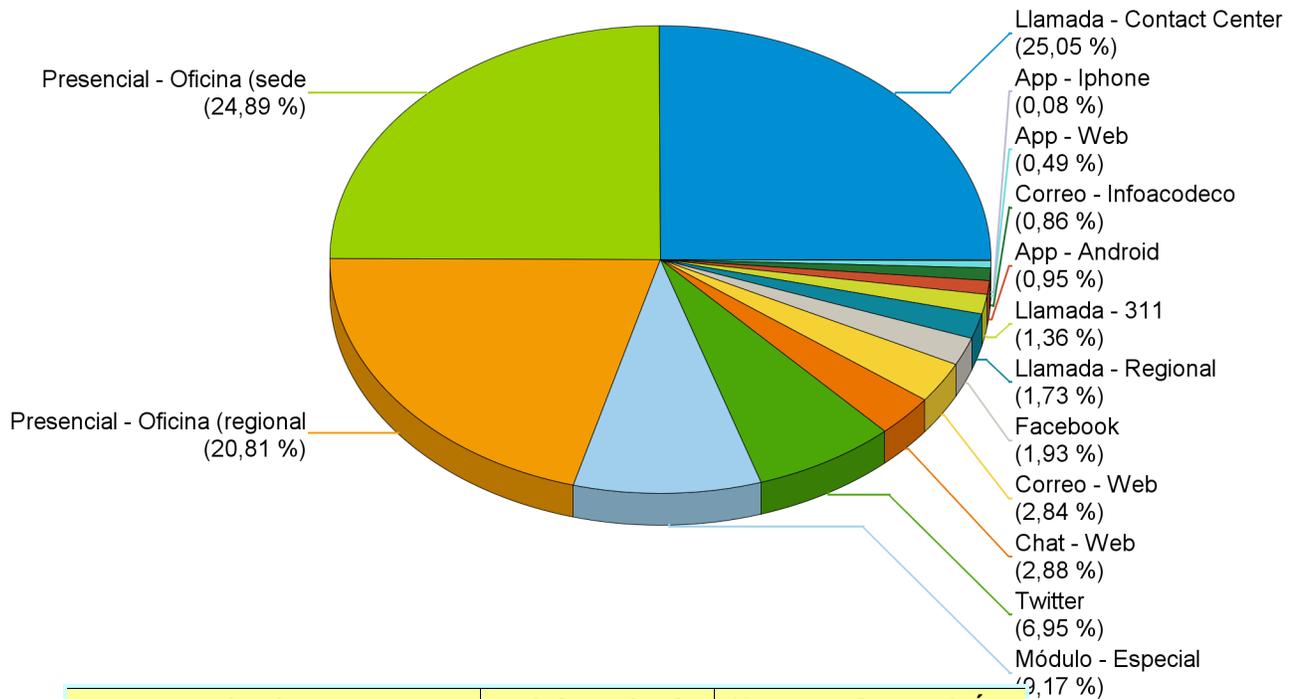


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



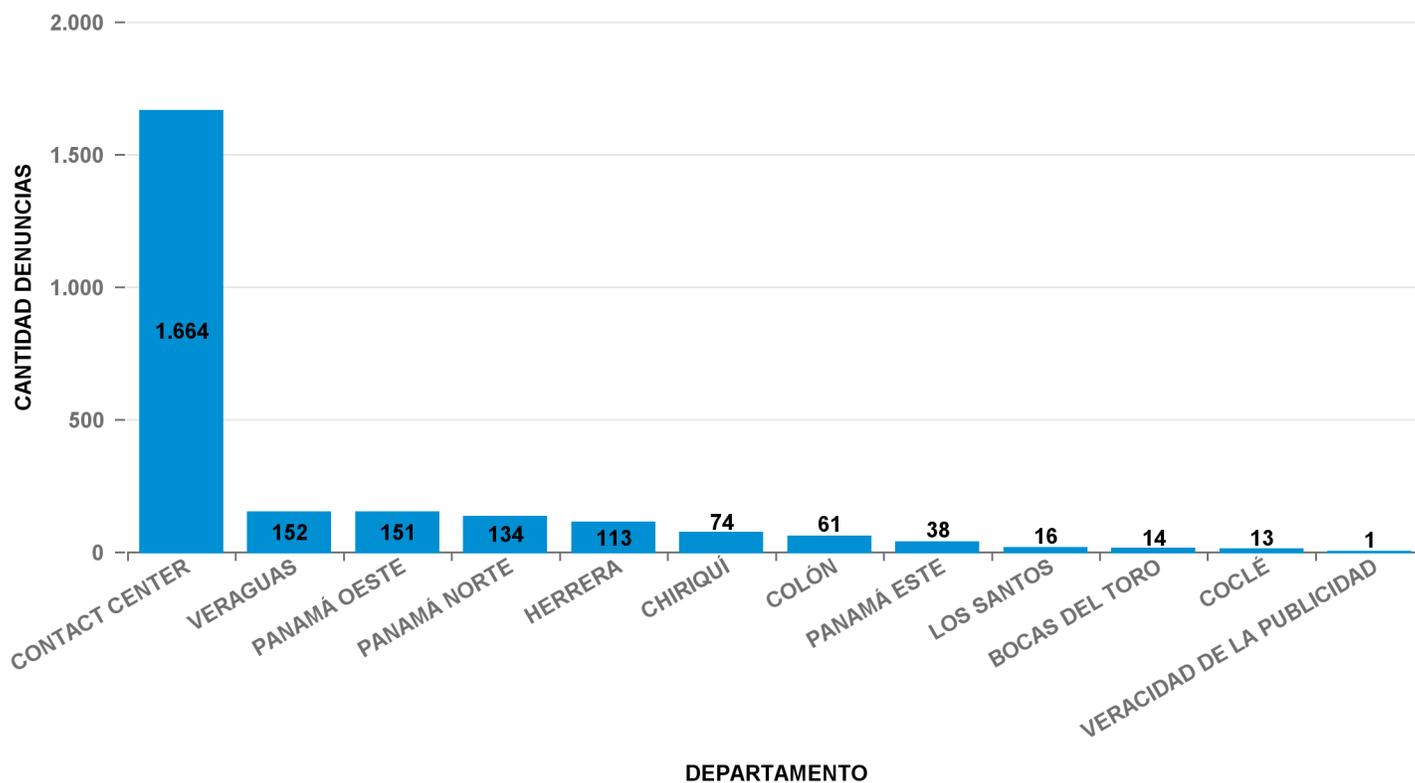
ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	609	0,25
Presencial - Oficina (sede)	605	0,25
Presencial - Oficina (regional)	506	0,21
Módulo - Especial	223	0,09
Twitter	169	0,07
Chat - Web	70	0,03
Correo - Web	69	0,03
Facebook	47	0,02
Llamada - Regional	42	0,02
Llamada - 311	33	0,01
App - Android	23	0,01
Correo - Infoacodeco	21	0,01
App - Web	12	0
App - Iphone	2	0
TOTAL	2.431	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.).

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.664	68,45%
VERAGUAS	152	6,25%
PANAMÁ OESTE	151	6,21%
PANAMÁ NORTE	134	5,51%
HERRERA	113	4,65%
CHIRIQUÍ	74	3,04%
COLÓN	61	2,51%
PANAMÁ ESTE	38	1,56%
LOS SANTOS	16	0,66%
BOCAS DEL TORO	14	0,58%
COCLÉ	13	0,53%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,04%
TOTAL	2.431	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	469	19,29%
Inmobiliaria	269	11,07%
Servicios Públicos	212	8,72%
Banco	198	8,14%
Almacén Por Departamentos	191	7,86%
Material Didáctico	178	7,32%
Almacén De Ropa Y Calzados	172	7,08%
Automóvil	160	6,58%
Financieras	68	2,80%
Servicios Profesionales	58	2,39%
Seguros	49	2,02%
Hoteles O Planes Vacaciones	47	1,93%
Mueblería (Sólo Muebles)	44	1,81%
Restaurantes/Fondas	43	1,77%
Supermercado	40	1,65%
Escuela / Colegio	29	1,19%
Venta De Autos Usados	27	1,11%
Curso De Inglés	24	0,99%
Líneas Aéreas	21	0,86%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	18	0,74%
Talleres De Reparación De Autos	18	0,74%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	14	0,58%
Clinica / Hospital	11	0,45%
Farmacia	11	0,45%
Verificación de Productos y Servicios	11	0,45%
Eventos Artísticos	9	0,37%
Salón De Belleza	6	0,25%
Universidad	6	0,25%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Alquiler De Autos	5	0,21%
Ferretería	5	0,21%
Materiales De Construcción	4	0,16%
Publicidad Engañosa	4	0,16%
Ópticas	3	0,12%
Cooperación De Transporte	2	0,08%
Cursos Especializados	2	0,08%
Gimnasio Y Centros Deportivos	2	0,08%
Regulación de precios de alimentos	1	0,04%
TOTAL	2.431	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	135	78,49%
información no veraz	5	2,91%
publicidad engañosa	6	3,49%
retracto	26	15,12%
TOTAL	172	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	3	1,57%
incumplimiento de garantía	161	84,29%
información no veraz	15	7,85%
publicidad engañosa	4	2,09%
retracto	8	4,19%
TOTAL	191	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
incumplimiento de contrato	2	40,00%
incumplimiento de servicio	1	20,00%
publicidad engañosa	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	6,25%
custodia de bien	5	3,13%
daños y perjuicios	4	2,50%
falta de información comercial	14	8,75%
incumplimiento de contrato	7	4,38%
incumplimiento de garantía	97	60,63%
incumplimiento de servicio	12	7,50%
información no veraz	1	0,63%
retracto	5	3,13%
vicio oculto	5	3,13%
TOTAL	160	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	82	41,41%
descuento de Ley 6 de 1987	6	3,03%
falta de información comercial	26	13,13%
historial de crédito	71	35,86%
incumplimiento de servicio	6	3,03%
publicidad engañosa	7	3,54%
TOTAL	198	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	1	9,09%
descuento de ley 6 de 1987	4	36,36%
incumplimiento de servicio	4	36,36%
información no veraz	2	18,18%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	50,00%
publicidad engañosa	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	4,17%
falta de información	4	16,67%
incumplimiento de contrato	6	25,00%
incumplimiento de servicio	1	4,17%
información no veraz	4	16,67%
retracto	8	33,33%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	1	50,00%
publicidad engañosa	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	39	8,32%
custodia de bien	3	0,64%
daños y perjuicios	2	0,43%
falta de información comercial	16	3,41%
incumplimiento de contrato	6	1,28%
incumplimiento de garantía	369	78,68%
incumplimiento de servicio	23	4,90%
publicidad engañosa	3	0,64%
retracto	7	1,49%
vicio oculto	1	0,21%
TOTAL	469	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	17	58,62%
devolución de matrícula	3	10,34%
falata de información	6	20,69%
falta de coordinación en aumento de costos	2	6,90%
incumplimiento de servicio	1	3,45%
TOTAL	29	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	22,22%
falta de información comercial	4	44,44%
incumplimiento de servicio	2	22,22%
publicidad engañosa	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	18,18%
descuento de ley 6 de 1987	5	45,45%
falta de información comercial	1	9,09%
retracto	3	27,27%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	2	40,00%
retracto	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	37	54,41%
falta de información comercial	9	13,24%
historial de crédito	19	27,94%
incumplimiento de servicio	3	4,41%
TOTAL	68	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	1	50,00%
retracto	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	21,28%
descuento de Ley 6 de 1987	4	8,51%
incumplimiento de contrato	15	31,91%
incumplimiento de servicio	7	14,89%
información no veraz	3	6,38%
publicidad engañosa	3	6,38%
retracto	5	10,64%
TOTAL	47	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	38	14,13%
cobro indebido	13	4,83%
custodia de bienes	2	0,74%
daños y prejuicios	5	1,86%
falta de información	26	9,67%
incumplimiento de contrato	113	42,01%
incumplimiento de garantía	35	13,01%
resolución de contrato	14	5,20%
venta engañosa	2	0,74%
veracidad de la publicidad	2	0,74%
vicio oculto	19	7,06%
TOTAL	269	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	19,05%
descuento de ley 6 de 1987	5	23,81%
falta de información comercial	3	14,29%
incumplimiento de servicio	6	28,57%
publicidad engañosa	1	4,76%
retracto	2	9,52%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	172	96,63%
información no veraz	1	0,56%
retracto	4	2,25%
venta atada	1	0,56%
TOTAL	178	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
información no veraz	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	18,18%
falta de información comercial	5	11,36%
historial de crédito	1	2,27%
incumplimiento de contrato	6	13,64%
incumplimiento de garantía	19	43,18%
incumplimiento de servicio	4	9,09%
retracto	1	2,27%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	1	33,33%
incumplimiento de servicio	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	25,00%
no indica las restricciones	1	25,00%
publicidad no veraz o engañosa	2	50,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	5,56%
falta de información comercial	4	22,22%
incumplimiento de garantía	11	61,11%
incumplimiento de servicio	2	11,11%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	3	6,98%
cobro indebido	6	13,95%
descuento de ley 134 de 2013	1	2,33%
descuento de ley 6 de 1987	24	55,81%
falta de información comercial	6	13,95%
propina sugerida	2	4,65%
publicidad engañosa	1	2,33%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
incumplimiento de servicio	4	66,67%
publicidad engañosa	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	49	100,00%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	17,24%
descuento de ley 6 de 1987	1	1,72%
falta de información comercial	3	5,17%
incumplimiento de contrato	17	29,31%
incumplimiento de garantía	11	18,97%
incumplimiento de servicio	15	25,86%
resolución de contrato	1	1,72%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	115	54,25%
cobro indebido	80	37,74%
descuento de ley 134 de 2013	4	1,89%
descuento de ley 6 de 1987	8	3,77%
historial de crédito	3	1,42%
publicidad engañosa	2	0,94%
TOTAL	212	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	2,50%
cobro indebido	9	22,50%
control de precios	7	17,50%
falta de información comercial	21	52,50%
incumplimiento de garantía	1	2,50%
publicidad engañosa	1	2,50%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	5,56%
incumplimiento de garantía	8	44,44%
incumplimiento de servicio	8	44,44%
retracto	1	5,56%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	21,43%
custodia de bien	2	14,29%
falta de información comercial	1	7,14%
incumplimiento de servicio	6	42,86%
retracto	2	14,29%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
falta de información comercial	2	33,33%
historial de crédito	1	16,67%
retracto	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	11,11%
falta de información comercial	3	11,11%
incumplimiento de contrato	1	3,70%
incumplimiento de garantía	19	70,37%
publicidad engañosa	1	3,70%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	2	18,18%
falta de información	1	9,09%
falta de información comercial	1	9,09%
información no veraz	1	9,09%
producto deteriorado o en mal estado	4	36,36%
producto/servicio sin precio a la vista	1	9,09%
producto vencido	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS
Llamada - Contact Center					609							
Presencial - Oficina (sede)		1	3	1	597				2		1	
Presencial - Oficina (regional)	13	68	10	57	7	94	13	34	27	47		136
Módulo - Especial					4	1		1	105	103		9
Twitter					169							
Chat - Web					70							
Correo - Web					69							
Facebook					47							
Llamada - Regional	1	5		3	2	18	3	3				7
Llamada - 311					33							
App - Android					22					1		
Correo - Infoacodeco					21							
App - Web					12							
App - Iphone					2							
Total	14	74	13	61	1.664	113	16	38	134	151	1	152

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

TOTAL

609

605

506

223

169

70

69

47

42

33

23

21

12

2

2.431