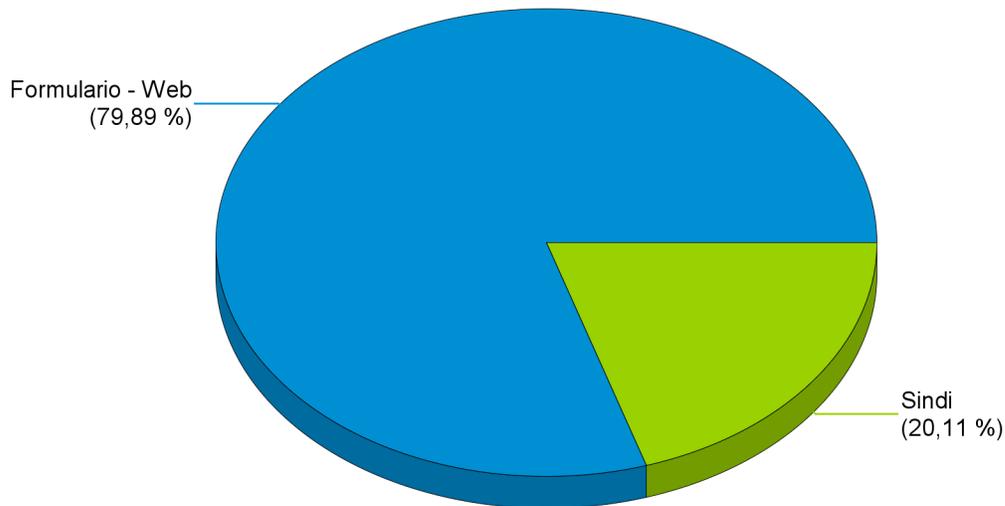


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.458	0,8
Sindi	367	0,2
TOTAL	1.825	100,00%

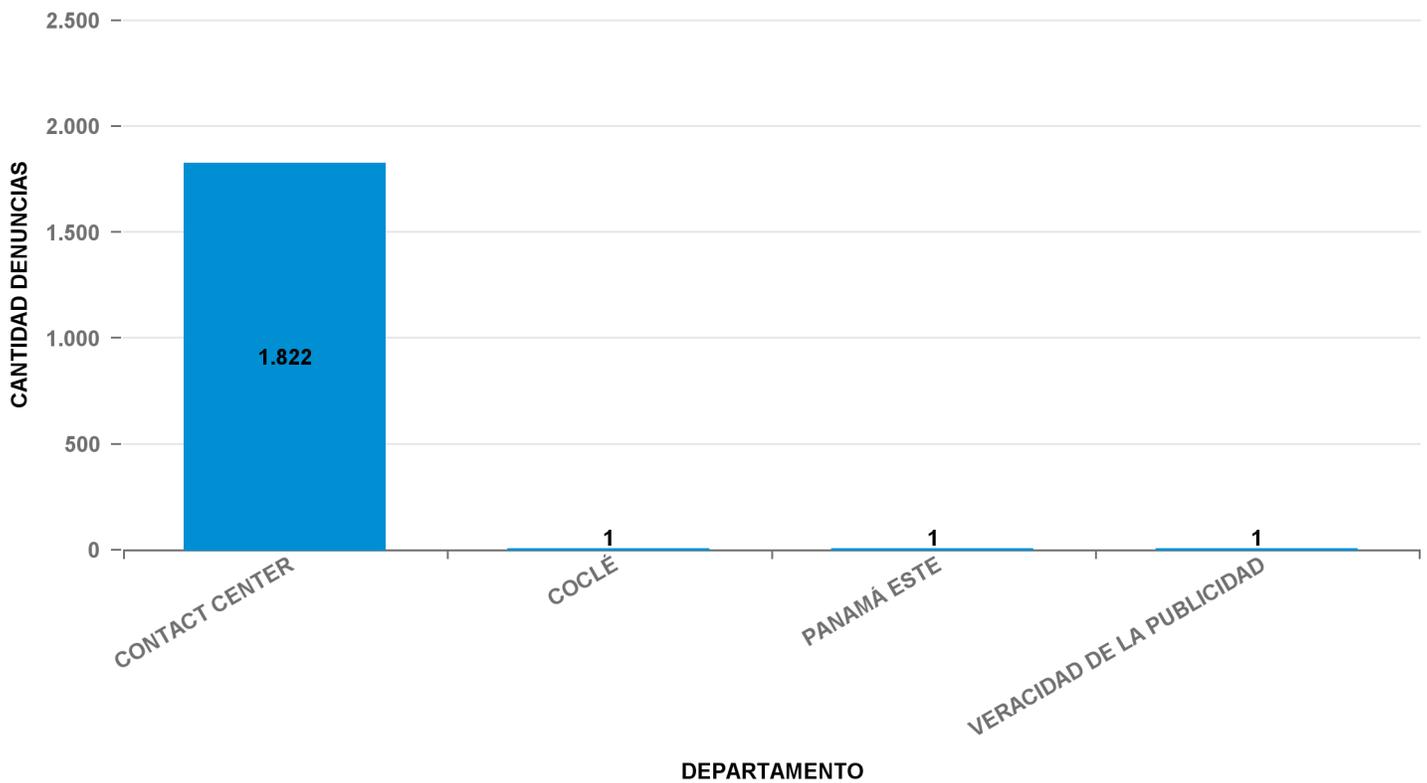
Fuente: ACODECO

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.).

03/08/2021 15:25:47

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.822	99,84%
COCLÉ	1	0,05%
PANAMÁ ESTE	1	0,05%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,05%
TOTAL	1.825	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	293	16,05%
Servicios Públicos	285	15,62%
Inmobiliaria	139	7,62%
Banco	124	6,79%
Servicios Profesionales	117	6,41%
Financieras	91	4,99%
Gimnasio Y Centros Deportivos	88	4,82%
Almacén Por Departamentos	84	4,60%
Universidad	58	3,18%
Mueblería (Sólo Muebles)	55	3,01%
Supermercado	43	2,36%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	43	2,36%
Almacén De Ropa Y Calzados	40	2,19%
Automóvil	39	2,14%
Líneas Aéreas	37	2,03%
Hoteles O Planes Vacaciones	34	1,86%
Talleres De Reparación De Autos	33	1,81%
Eventos Artísticos	25	1,37%
Venta De Autos Usados	24	1,32%
Clinica / Hospital	21	1,15%
Por Definir SINDI	21	1,15%
Restaurantes/Fondas	19	1,04%
Seguros	13	0,71%
Farmacia	12	0,66%
Materiales De Construcción	11	0,60%
Escuela / Colegio	10	0,55%
Alquiler De Autos	8	0,44%
Ópticas	7	0,38%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	7	0,38%
Curso De Inglés	6	0,33%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	6	0,33%
Publicidad Engañosa	5	0,27%
Salón De Belleza	5	0,27%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	4	0,22%
Cooperación De Transporte	4	0,22%
Ferretería	4	0,22%
Balanza	3	0,16%
Cursos Especializados	3	0,16%
Tarjeta de crédito	3	0,16%
Material Didáctico	1	0,05%
TOTAL	1.825	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	2,50%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	2,50%
falta de información	1	2,50%
incumplimiento de garantía	15	37,50%
información no veraz	5	12,50%
no está a la vista	1	2,50%
Por Definir SINDI	2	5,00%
precio superior al regulado	1	2,50%
publicidad engañosa	8	20,00%
publicidad no veraz o engañosa	1	2,50%
retracto	3	7,50%
sin precio a la vista	1	2,50%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	2	2,38%
incumplimiento de garantía	37	44,05%
información no veraz	29	34,52%
publicidad engañosa	8	9,52%
retracto	8	9,52%
TOTAL	84	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	25,00%
falta de información comercial	2	25,00%
incumplimiento de servicio	3	37,50%
retracto	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	2,56%
falta de información comercial	3	7,69%
incumplimiento de contrato	1	2,56%
incumplimiento de garantía	24	61,54%
incumplimiento de servicio	6	15,38%
publicidad engañosa	2	5,13%
retracto	2	5,13%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	2	66,67%
no está a la vista	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	72	58,06%
descuento de Ley 6 de 1987	3	2,42%
falta de información comercial	4	3,23%
historial de crédito	38	30,65%
incumplimiento de servicio	4	3,23%
publicidad engañosa	3	2,42%
TOTAL	124	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	25,00%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	25,00%
no brinda trato preferencial	1	25,00%
servicios técnicos y profesionales (20%)	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	1	4,76%
incumplimiento de servicio	16	76,19%
información no veraz	4	19,05%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	100,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
incumplimiento de contrato	3	50,00%
incumplimiento de servicio	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	3,41%
custodia de bien	4	1,37%
falta de información comercial	8	2,73%
incumplimiento de garantía	250	85,32%
incumplimiento de servicio	12	4,10%
publicidad engañosa	4	1,37%
retracto	3	1,02%
vicio oculto	2	0,68%
TOTAL	293	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	4	40,00%
falata de información	4	40,00%
incumplimiento de servicio	2	20,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	4,00%
falta de información comercial	2	8,00%
incumplimiento de servicio	22	88,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	41,67%
falta de información comercial	5	41,67%
retracto	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
falta de información comercial	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	37	40,66%
falta de información comercial	5	5,49%
historial de crédito	47	51,65%
incumplimiento de servicio	2	2,20%
TOTAL	91	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	82	93,18%
falta de información comercial	1	1,14%
incumplimiento de contrato	1	1,14%
incumplimiento de servicio	3	3,41%
retracto	1	1,14%
TOTAL	88	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	35,29%
incumplimiento de contrato	7	20,59%
incumplimiento de servicio	11	32,35%
publicidad engañosa	2	5,88%
retracto	2	5,88%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	2	1,44%
cobro indebido	22	15,83%
custodia de bienes	4	2,88%
daños y prejuicios	1	0,72%
falta de información	14	10,07%
incumplimiento de contrato	29	20,86%
incumplimiento de garantía	11	7,91%
resolución de contrato	34	24,46%
venta engañosa	1	0,72%
vicio oculto	21	15,11%
TOTAL	139	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	35,14%
falta de información comercial	3	8,11%
incumplimiento de servicio	20	54,05%
retracto	1	2,70%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	54,55%
información no veraz	4	36,36%
retracto	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	14,55%
custodia de bien	4	7,27%
falta de información comercial	1	1,82%
historial de crédito	7	12,73%
incumplimiento de contrato	5	9,09%
incumplimiento de garantía	16	29,09%
incumplimiento de servicio	8	14,55%
publicidad engañosa	6	10,91%
TOTAL	55	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	14,29%
incumplimiento de garantía	5	71,43%
incumplimiento de servicio	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

Por Definir SINDI

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Por Definir SINDI	21	100,00%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	2	40,00%
no indica las restricciones	1	20,00%
publicidad no veraz o engañosa	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
incumplimiento de garantía	1	16,67%
incumplimiento de servicio	3	50,00%
publicidad engañosa	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	84,21%
falta de información comercial	3	15,79%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de información comercial	1	20,00%
incumplimiento de servicio	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	13	100,00%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	30	25,64%
falta de información comercial	12	10,26%
incumplimiento de contrato	2	1,71%
incumplimiento de garantía	9	7,69%
incumplimiento de servicio	59	50,43%
resolución de contrato	5	4,27%
TOTAL	117	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	64	22,46%
cobro indebido	195	68,42%
historial de crédito	22	7,72%
publicidad engañosa	4	1,40%
TOTAL	285	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	2,33%
cobro indebido	28	65,12%
control de precios	3	6,98%
falata de información	1	2,33%
falta de información comercial	8	18,60%
incumplimiento de garantía	2	4,65%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	12,12%
incumplimiento de garantía	10	30,30%
incumplimiento de servicio	19	57,58%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	20,93%
custodia de bien	1	2,33%
incumplimiento de servicio	32	74,42%
publicidad engañosa	1	2,33%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	30	51,72%
falta de información comercial	28	48,28%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	14,29%
cobra un precio distinto del informado	2	28,57%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	14,29%
información no veraz	1	14,29%
monopolio	1	14,29%
producto vencido	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Viernes 01 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

ORÍGEN ORIENTACIONES	COCLÉ	CONTACT CENTER	PANAMÁ ESTE	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	TOTAL
Formulario - Web		1.457		1	1.458
Sindi	1	365	1		367
Total	1	1.822	1	1	1.825

Fuente: ACODECO