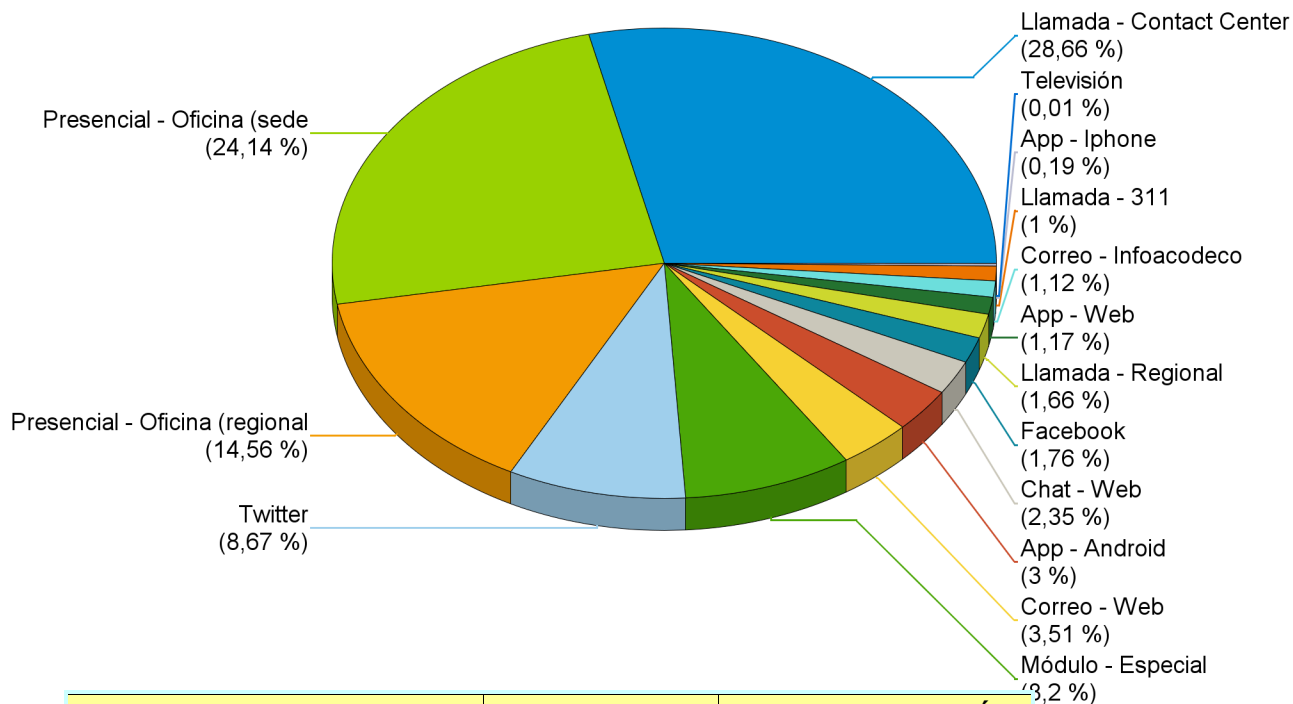


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	5.628	0,29
Presencial - Oficina (sede)	4.740	0,24
Presencial - Oficina (regional)	2.860	0,15
Twitter	1.702	0,09
Módulo - Especial	1.611	0,08
Correo - Web	690	0,04
App - Android	590	0,03
Chat - Web	461	0,02
Facebook	346	0,02
Llamada - Regional	326	0,02
App - Web	230	0,01
Correo - Infoacodeco	219	0,01
Llamada - 311	197	0,01
App - Iphone	37	0
Televisión	2	0
TOTAL	19.639	100,00%

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 Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

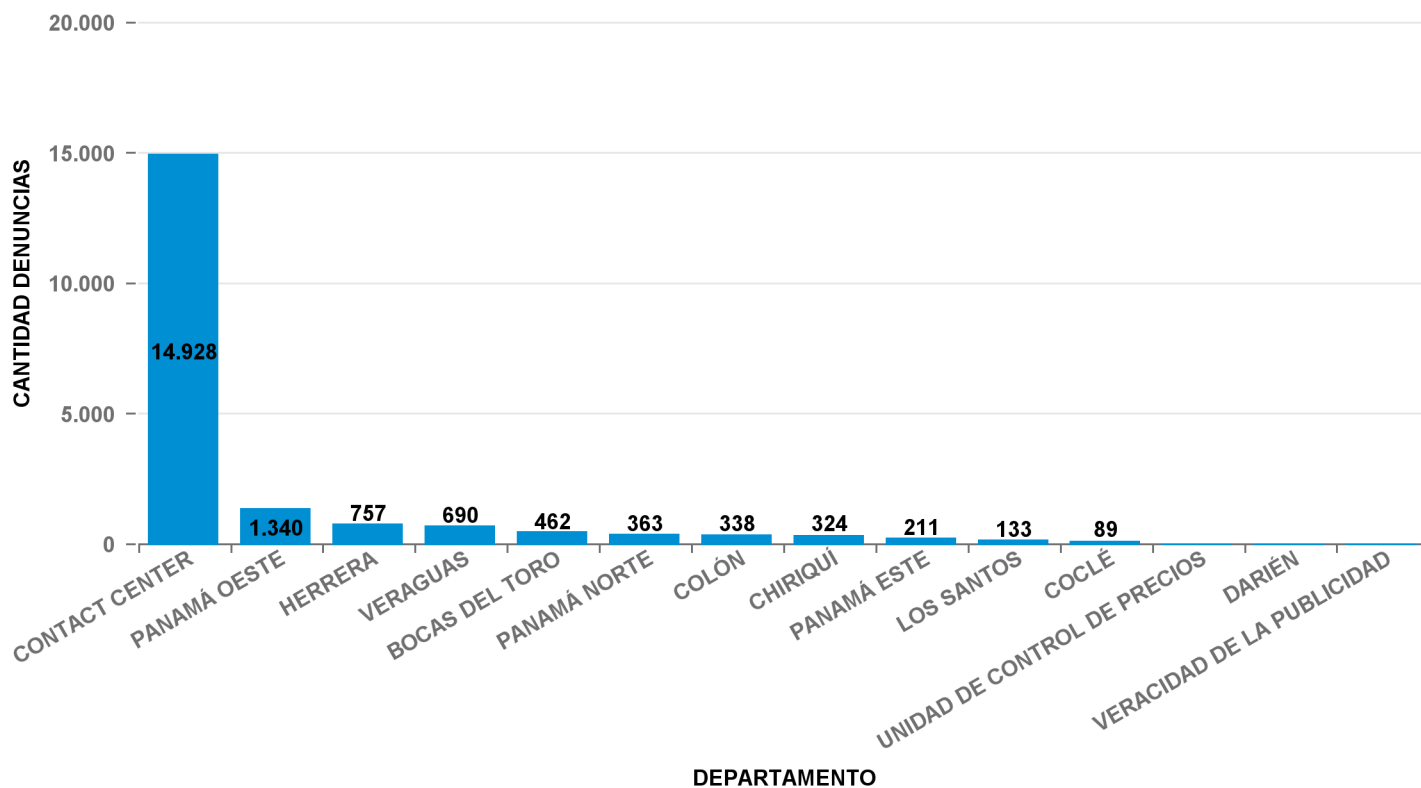
Fuente: ACODECO

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.).

05/10/2018 14:32:45

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	14.928	76,01%
PANAMÁ OESTE	1.340	6,82%
HERRERA	757	3,85%
VERAGUAS	690	3,51%
BOCAS DEL TORO	462	2,35%
PANAMÁ NORTE	363	1,85%
COLÓN	338	1,72%
CHIRIQUÍ	324	1,65%
PANAMÁ ESTE	211	1,07%
LOS SANTOS	133	0,68%
COCLÉ	89	0,45%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	2	0,01%
DARIÉN	1	0,01%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,01%
TOTAL	19.639	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2.804	14,28%
Servicios Públicos	2.415	12,30%
Inmobiliaria	2.281	11,61%
Banco	1.799	9,16%
Almacén De Ropa Y Calzados	1.648	8,39%
Automóvil	1.278	6,51%
Material Didáctico	1.200	6,11%
Almacén Por Departamentos	914	4,65%
Financieras	608	3,10%
Seguros	579	2,95%
Restaurantes/Fondas	480	2,44%
Servicios Profesionales	452	2,30%
Supermercado	441	2,25%
Hoteles O Planes Vacaciones	396	2,02%
Mueblería (Sólo Muebles)	353	1,80%
Venta De Autos Usados	270	1,37%
Escuela / Colegio	256	1,30%
Curso De Inglés	221	1,13%
Farmacia	155	0,79%
Clinica / Hospital	152	0,77%
Talleres De Reparación De Autos	142	0,72%
Líneas Aéreas	130	0,66%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	128	0,65%
Eventos Artísticos	91	0,46%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	81	0,41%
Universidad	62	0,32%
Alquiler De Autos	60	0,31%
Ópticas	60	0,31%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Ferretería	33	0,17%
Materiales De Construcción	31	0,16%
Cooperación De Transporte	26	0,13%
Cursos Especializados	26	0,13%
Salón De Belleza	26	0,13%
Gimnasio Y Centros Deportivos	20	0,10%
Verificación de Productos y Servicios	14	0,07%
Publicidad Engañosa	4	0,02%
Tarjeta de crédito	2	0,01%
Regulación de precios de alimentos	1	0,01%
TOTAL	19.639	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1.421	86,23%
información no veraz	47	2,85%
publicidad engañosa	43	2,61%
retracto	137	8,31%
TOTAL	1.648	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	74	8,10%
incumplimiento de garantía	536	58,64%
información no veraz	148	16,19%
publicidad engañosa	37	4,05%
retracto	119	13,02%
TOTAL	914	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	32	53,33%
falta de información comercial	6	10,00%
incumplimiento de contrato	10	16,67%
incumplimiento de servicio	8	13,33%
publicidad engañosa	2	3,33%
retracto	2	3,33%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: ACODECO

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	148	11,58%
custodia de bien	25	1,96%
daños y perjuicios	41	3,21%
falta de información comercial	82	6,42%
incumplimiento de contrato	61	4,77%
incumplimiento de garantía	723	56,57%
incumplimiento de servicio	104	8,14%
información no veraz	16	1,25%
publicidad engañosa	12	0,94%
retracto	42	3,29%
vicio oculto	24	1,88%
TOTAL	1.278	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	742	41,25%
descuento de Ley 6 de 1987	34	1,89%
falta de información comercial	215	11,95%
historial de crédito	674	37,47%
incumplimiento de servicio	118	6,56%
publicidad engañosa	16	0,89%
TOTAL	1.799	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	22	14,47%
descuento de ley 6 de 1987	64	42,11%
incumplimiento de servicio	50	32,89%
información no veraz	16	10,53%
TOTAL	152	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	15	57,69%
descuento de ley 6 de 1987	3	11,54%
falta de información comercial	3	11,54%
publicidad engañosa	3	11,54%
retracto	2	7,69%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	31	14,03%
falta de información	57	25,79%
incumplimiento de contrato	48	21,72%
incumplimiento de servicio	24	10,86%
información no veraz	9	4,07%
publicidad engañosa	2	0,90%
retracto	50	22,62%
TOTAL	221	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	15,38%
falata de información	2	7,69%
incumplimiento de contrato	4	15,38%
incumplimiento de servicio	8	30,77%
publicidad engañosa	2	7,69%
retracto	6	23,08%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	306	10,91%
custodia de bien	36	1,28%
daños y perjuicios	17	0,61%
falta de información comercial	99	3,53%
incumplimiento de contrato	50	1,78%
incumplimiento de garantía	2.095	74,71%
incumplimiento de servicio	94	3,35%
publicidad engañosa	30	1,07%
retracto	72	2,57%
vicio oculto	5	0,18%
TOTAL	2.804	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	103	40,23%
devolución de matrícula	25	9,77%
discriminación	5	1,95%
falata de información	49	19,14%
falta de coordinación en aumento de costos	22	8,59%
incumplimiento de servicio	39	15,23%
publicidad engañosa	1	0,39%
venta atada	12	4,69%
TOTAL	256	100,00%

Fuente: ACODECO

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	29,67%
descuento de ley 6 de 1987	12	13,19%
falta de información comercial	13	14,29%
incumplimiento de servicio	29	31,87%
publicidad engañosa	9	9,89%
retracto	1	1,10%
TOTAL	91	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmb en útiles escolares	11	7,10%
cobro indebido	26	16,77%
descuento de ley 134 de 2013	8	5,16%
descuento de ley 6 de 1987	64	41,29%
falta de información comercial	22	14,19%
publicidad engañosa	1	0,65%
retracto	23	14,84%
TOTAL	155	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	21,21%
falta de información comercial	7	21,21%
incumplimiento de garantía	11	33,33%
retracto	8	24,24%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	285	46,88%
descuento de Ley 6 de 1987	6	0,99%
falta de información comercial	83	13,65%
historial de crédito	127	20,89%
incumplimiento de servicio	105	17,27%
publicidad engañosa	2	0,33%
TOTAL	608	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	25,00%
falta de información comercial	6	30,00%
incumplimiento de contrato	4	20,00%
incumplimiento de servicio	2	10,00%
publicidad engañosa	1	5,00%
retracto	2	10,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	60	15,15%
descuento de Ley 134 de 2013	5	1,26%
descuento de Ley 6 de 1987	47	11,87%
incumplimiento de contrato	124	31,31%
incumplimiento de servicio	80	20,20%
información no veraz	17	4,29%
publicidad engañosa	15	3,79%
retracto	48	12,12%
TOTAL	396	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	226	9,91%
cobro indebido	73	3,20%
custodia de bienes	12	0,53%
daños y prejuicios	29	1,27%
falta de información	232	10,17%
incumplimiento de contrato	1.027	45,02%
incumplimiento de garantía	302	13,24%
resolución de contrato	173	7,58%
venta engañosa	19	0,83%
veracidad de la publicidad	21	0,92%
vicio oculto	167	7,32%
TOTAL	2.281	100,00%

Fuente: ACODECO

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	40	30,77%
descuento de ley 134 de 2013	1	0,77%
descuento de ley 6 de 1987	20	15,38%
falta de información comercial	13	10,00%
incumplimiento de servicio	41	31,54%
publicidad engañosa	3	2,31%
retracto	12	9,23%
TOTAL	130	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	1.138	94,83%
cobro del 7% de ITBMS en útiles escolares	11	0,92%
información no veraz	26	2,17%
retracto	22	1,83%
venta atada	3	0,25%
TOTAL	1.200	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	41,94%
información no veraz	10	32,26%
publicidad engañosa	1	3,23%
retracto	7	22,58%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	60	17,00%
custodia de bien	7	1,98%
falta de información comercial	27	7,65%
historial de crédito	33	9,35%
incumplimiento de contrato	36	10,20%
incumplimiento de garantía	135	38,24%
incumplimiento de servicio	27	7,65%
publicidad engañosa	4	1,13%
retracto	23	6,52%
vicio oculto	1	0,28%
TOTAL	353	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	13,33%
descuento de ley 6 de 1987	9	15,00%
incumplimiento de garantía	26	43,33%
incumplimiento de servicio	11	18,33%
retracto	6	10,00%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

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

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	5	6,17%
falta de información comercial	7	8,64%
incumplimiento de contrato	1	1,23%
incumplimiento de garantía	42	51,85%
incumplimiento de servicio	19	23,46%
información no veraz	3	3,70%
retracto	4	4,94%
TOTAL	81	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	37	7,71%
cobro indebido	78	16,25%
descuento de ley 134 de 2013	9	1,88%
descuento de ley 6 de 1987	246	51,25%
discriminación	1	0,21%
falta de información comercial	68	14,17%
propina sugerida	14	2,92%
publicidad engañosa	27	5,63%
TOTAL	480	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	11,54%
falta de información comercial	3	11,54%
incumplimiento de servicio	14	53,85%
publicidad engañosa	6	23,08%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	579	100,00%
TOTAL	579	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	86	19,03%
descuento de ley 6 de 1987	21	4,65%
falta de información comercial	47	10,40%
incumplimiento de contrato	76	16,81%
incumplimiento de garantía	56	12,39%
incumplimiento de servicio	122	26,99%
resolución de contrato	44	9,73%
TOTAL	452	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	1.414	58,55%
cobro indebido	850	35,20%
descuento de ley 134 de 2013	7	0,29%
descuento de ley 6 de 1987	56	2,32%
historial de crédito	36	1,49%
publicidad engañosa	52	2,15%
TOTAL	2.415	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	17	3,85%
cobro indebido	74	16,78%
control de precios	109	24,72%
falta de información comercial	207	46,94%
incumplimiento de garantía	11	2,49%
publicidad engañosa	23	5,22%
TOTAL	441	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	11,97%
descuento de ley 6 de 1987	3	2,11%
falta de información comercial	2	1,41%
incumplimiento de garantía	44	30,99%
incumplimiento de servicio	68	47,89%
publicidad engañosa	1	0,70%
retracto	7	4,93%
TOTAL	142	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	40	31,25%
custodia de bien	17	13,28%
falta de información comercial	18	14,06%
incumplimiento de contrato	3	2,34%
incumplimiento de servicio	45	35,16%
publicidad engañosa	1	0,78%
retracto	4	3,13%
TOTAL	128	100,00%

Fuente: ACODECO

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	29	46,77%
falta de información comercial	23	37,10%
historial de crédito	5	8,06%
retracto	5	8,06%
TOTAL	62	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	10,00%
custodia de bien	2	0,74%
daños y perjuicios	5	1,85%
falta de información comercial	16	5,93%
incumplimiento de contrato	11	4,07%
incumplimiento de garantía	199	73,70%
incumplimiento de servicio	2	0,74%
información no veraz	2	0,74%
publicidad engañosa	2	0,74%
retracto	2	0,74%
vicio oculto	2	0,74%
TOTAL	270	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	3	21,43%
cobro adicional al precio informado	1	7,14%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	7,14%
falta de información	1	7,14%
falta de información comercial	1	7,14%
información no veraz	1	7,14%
producto deteriorado o en mal estado	4	28,57%
producto/servicio sin precio a la vista	1	7,14%
producto vencido	1	7,14%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS
Llamada - Contact Center				1	5.627							
Presencial - Oficina (sede)	1	3	4	3	4.714		2	3	4	4	1	
Presencial - Oficina (regional)	91	296	77	321	80	1	558	118	189	235	348	1
Twitter					1.702							
Módulo - Especial	362	2	6	3	38		8		1	107	952	1
Correo - Web					690							
App - Android		4			575		1			1	8	
Chat - Web					461							
Facebook					346							
Llamada - Regional	8	19	2	10	10		188	12	17	16	31	
App - Web					230							
Correo - Infoacodeco					219							
Llamada - 311					197							
App - Iphone					37							
Televisión					2							
Total	462	324	89	338	14.928	1	757	133	211	363	1.340	2

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Domingo 30 Septiembre 2018

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	TOTAL
		5.628
1		4.740
	545	2.860
		1.702
	131	1.611
		690
	1	590
		461
		346
	13	326
		230
		219
		197
		37
		2
1	690	19.639