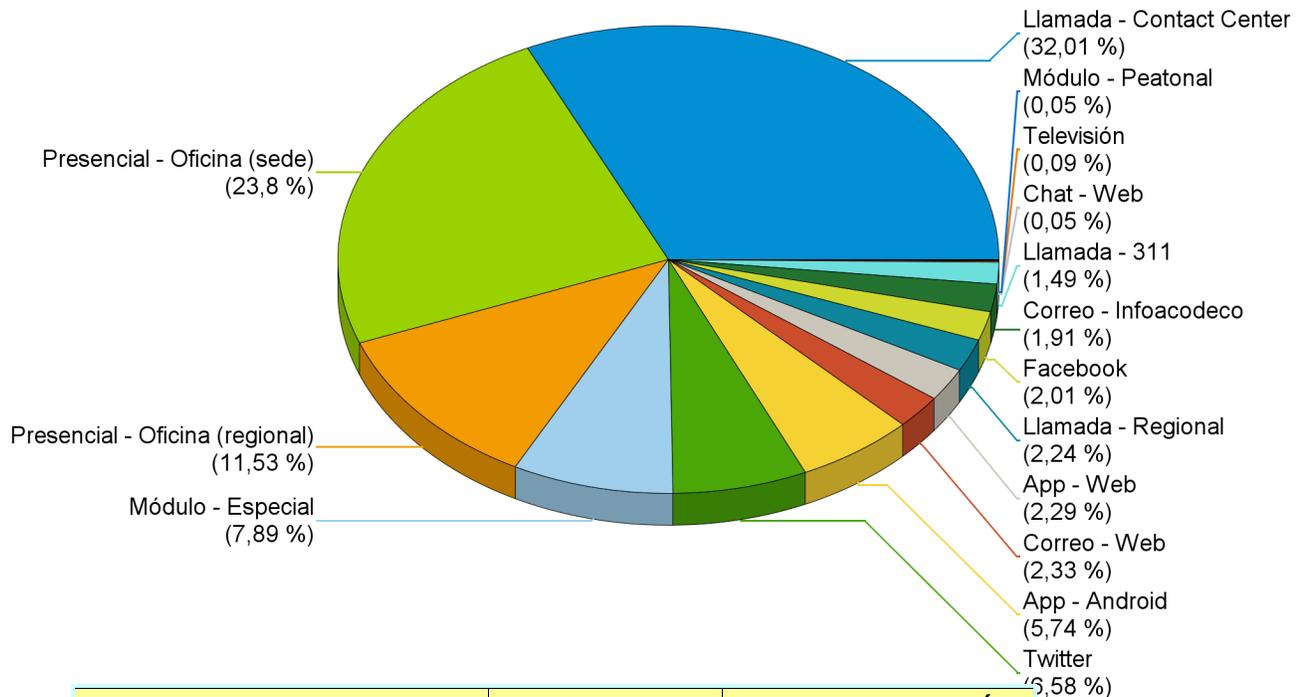


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	686	0,32
Presencial - Oficina (sede)	510	0,24
Presencial - Oficina (regional)	247	0,12
Módulo - Especial	169	0,08
Twitter	141	0,07
App - Android	123	0,06
Correo - Web	50	0,02
App - Web	49	0,02
Llamada - Regional	48	0,02
Facebook	43	0,02
Correo - Infoacodeco	41	0,02
Llamada - 311	32	0,01
Televisión	2	0
Chat - Web	1	0
Módulo - Peatonal	1	0
TOTAL	2.143	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 Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

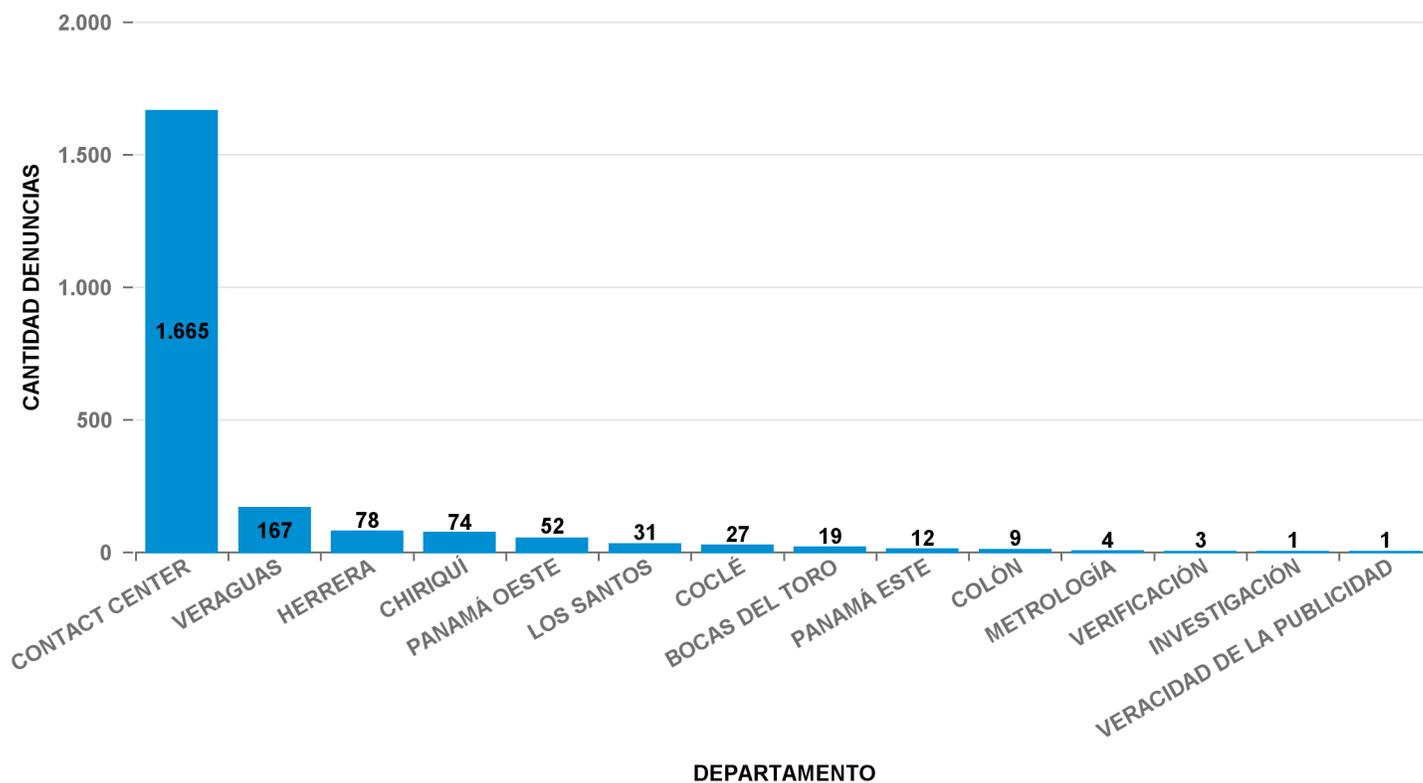
Fuente: ACODECO

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.).

06/03/2017 10:13:15

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.665	77,69%
VERAGUAS	167	7,79%
HERRERA	78	3,64%
CHIRIQUÍ	74	3,45%
PANAMÁ OESTE	52	2,43%
LOS SANTOS	31	1,45%
COCLÉ	27	1,26%
BOCAS DEL TORO	19	0,89%
PANAMÁ ESTE	12	0,56%
COLÓN	9	0,42%
METROLOGÍA	4	0,19%
VERIFICACIÓN	3	0,14%
INVESTIGACIÓN	1	0,05%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,05%
TOTAL	2.143	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Almacén De Ropa Y Calzados	449	20,95%
Inmobiliaria	313	14,61%
Electrodomésticos/Equipos	271	12,65%
Verificación de Productos y Servicios	261	12,18%
Balanza	243	11,34%
Automóvil	135	6,30%
Banco	81	3,78%
Publicidad Engañosa	53	2,47%
Hoteles O Planes Vacaciones	49	2,29%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	46	2,15%
Seguros	44	2,05%
Mueblería (Sólo Muebles)	36	1,68%
Financieras	31	1,45%
Escuela / Colegio	26	1,21%
Clinica / Hospital	18	0,84%
Ferretería	16	0,75%
Materiales De Construcción	15	0,70%
Tarjeta de crédito	12	0,56%
Regulación de precios de alimentos	9	0,42%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	8	0,37%
Curso De Inglés	8	0,37%
Material Didáctico	7	0,33%
Cursos Especializados	6	0,28%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	2	0,09%
Combustible	2	0,09%
Estacionamiento	1	0,05%
Venta de pan (no empacado)	1	0,05%
TOTAL	2.143	100,00%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0,22%
descalibrada	2	0,45%
falta de información	2	0,45%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,22%
incumplimiento de contrato	3	0,67%
incumplimiento de garantía	2	0,45%
incumplimiento de garantía	390	86,86%
información no veraz	14	3,12%
no indica las restricciones	1	0,22%
producto deteriorado o en mal estado	1	0,22%
publicidad engañosa	9	2,00%
resolución de contrato	1	0,22%
retracto	20	4,45%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,22%
vicio oculto	1	0,22%
TOTAL	449	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	15	11,11%
custodia de bien	4	2,96%
daños y perjuicios	6	4,44%
falta de información comercial	9	6,67%
incumplimiento de contrato	7	5,19%
incumplimiento de garantía	67	49,63%
incumplimiento de servicio	14	10,37%
información no veraz	6	4,44%
publicidad engañosa	1	0,74%
retracto	4	2,96%
vicio oculto	2	1,48%
TOTAL	135	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	243	100,00%
TOTAL	243	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	31	38,27%
falta de información comercial	11	13,58%
historial de crédito	19	23,46%
incumplimiento de servicio	17	20,99%
publicidad engañosa	3	3,70%
TOTAL	81	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	12,50%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	12,50%
no otorga desc. en servicios públicos	3	37,50%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	12,50%
sin letrero con información de descuentos	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 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	17,39%
autobús interurbano (30%)	1	2,17%
comisión de cierre (50%)	2	4,35%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	2	4,35%
franquicia comida rápida (15%)	3	6,52%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	4,35%
lancha, barco y tren (30%)	1	2,17%
medicamentos (20%)	4	8,70%
no brinda trato preferencial	1	2,17%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	2,17%
préstamo hipotecario (1%)	3	6,52%
préstamo personal y comercial (15%)	1	2,17%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	2,17%
restaurante (25%)	9	19,57%
sin letrero con información de descuentos	3	6,52%
transporte aéreo (25%)	4	8,70%
TOTAL	46	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	50,00%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	2	11,11%
descuento de ley 6 de 1987	4	22,22%
información no veraz	12	66,67%
TOTAL	18	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

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	25,00%
incumplimiento de contrato	1	12,50%
información no veraz	1	12,50%
retracto	4	50,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Cursos Especializados

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

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	24	8,86%
contrato	1	0,37%
custodia de bien	9	3,32%
daños y perjuicios	10	3,69%
falta de información comercial	11	4,06%
incumplimiento de contrato	5	1,85%
incumplimiento de garantía	180	66,42%
incumplimiento de servicio	19	7,01%
publicidad engañosa	3	1,11%
retracto	8	2,95%
vicio oculto	1	0,37%
TOTAL	271	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	7	26,92%
discriminación	1	3,85%
falata de información	6	23,08%
falta de coordinación en aumento de costos	2	7,69%
incumplimiento de servicio	3	11,54%
publicidad engañosa	1	3,85%
retracto	1	3,85%
venta atada	5	19,23%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	16	100,00%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	32,26%
falta de información comercial	7	22,58%
historial de crédito	12	38,71%
incumplimiento de servicio	2	6,45%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	18	36,73%
incumplimiento de servicio	11	22,45%
información no veraz	4	8,16%
publicidad engañosa	3	6,12%
retracto	13	26,53%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0,32%
cobro indebido	72	23,00%
custodia de bienes	3	0,96%
daños y prejuicios	7	2,24%
falata de información	1	0,32%
falta de información	33	10,54%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,32%
incumplimiento de contrato	103	32,91%
incumplimiento de garantía	37	11,82%
incumplimiento de garantía	1	0,32%
materiales de construcción	3	0,96%
resolución de contrato	20	6,39%
retracto	3	0,96%
venta engañosa	2	0,64%
veracidad de la publicidad	3	0,96%
vicio oculto	23	7,35%
TOTAL	313	100,00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	7	100,00%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	13	86,67%
publicidad engañosa	2	13,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	27,78%
falta de información comercial	2	5,56%
incumplimiento de contrato	5	13,89%
incumplimiento de garantía	10	27,78%
incumplimiento de servicio	3	8,33%
retracto	5	13,89%
vicio oculto	1	2,78%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	16	30,19%
no indica las restricciones	7	13,21%
publicidad no veraz o engañosa	30	56,60%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	9	100,00%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	44	100,00%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	9	75,00%
se exige consumo mínimo	3	25,00%
TOTAL	12	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

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,38%
cobra un precio distinto del informado	63	24,14%
cobro adicional al precio informado	3	1,15%
cobro del 7% en útiles escolares	8	3,07%
cobro indebido	1	0,38%
daños y perjuicios	1	0,38%
discriminación	4	1,53%
falta de coordinación de colegios	2	0,77%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	0,38%
falta de información	90	34,48%
falta de información comercial	1	0,38%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	9	3,45%
falta de informacion-inexistencia de piezas	6	2,30%
historial de crédito	1	0,38%
incumplimiento de servicio	2	0,77%
información no veraz	15	5,75%
materiales de construcción	1	0,38%
no da constancia de pago	6	2,30%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,38%
producto deteriorado o en mal estado	22	8,43%
producto/servicio sin precio a la vista	12	4,60%
producto vencido	2	0,77%
propina sugerida,estruct. incorrecta	2	0,77%
venta atada o condicionada	7	2,68%
TOTAL	261	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					683				1		1
Presencial - Oficina (sede)		5	1		502		1		1		
Presencial - Oficina (regional)	16	63	23	3	8	62		17		10	20
Módulo - Especial					7						23
Twitter					141						
App - Android	2		1	6	109	1					4
Correo - Web					50						
App - Web					48						
Llamada - Regional	1	6	2		2	14		14		1	4
Facebook					43						
Correo - Infoacodeco					39					1	
Llamada - 311					32						
Televisión									2		
Chat - Web					1						
Módulo - Peatonal						1					
Total	19	74	27	9	1.665	78	1	31	4	12	52

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Viernes 24 Febrero 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	686
			510
	24	1	247
	139		169
			141
			123
			50
		1	49
	4		48
			43
1			41
			32
			2
			1
			1
1	167	3	2.143