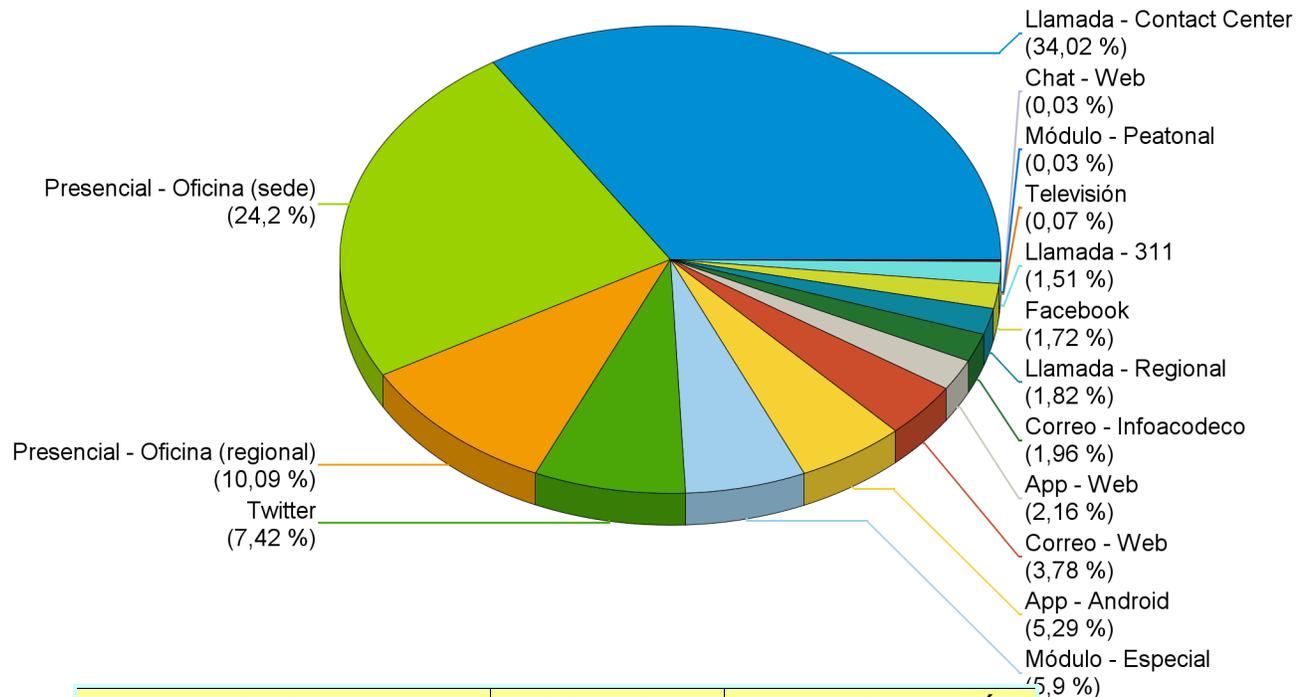


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	991	0,34
Presencial - Oficina (sede)	705	0,24
Presencial - Oficina (regional)	294	0,1
Twitter	216	0,07
Módulo - Especial	172	0,06
App - Android	154	0,05
Correo - Web	110	0,04
App - Web	63	0,02
Correo - Infoacodeco	57	0,02
Llamada - Regional	53	0,02
Facebook	50	0,02
Llamada - 311	44	0,02
Televisión	2	0
Chat - Web	1	0
Módulo - Peatonal	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.913</b>	<b>100,00%</b>

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 Lunes 13 Marzo 2017*

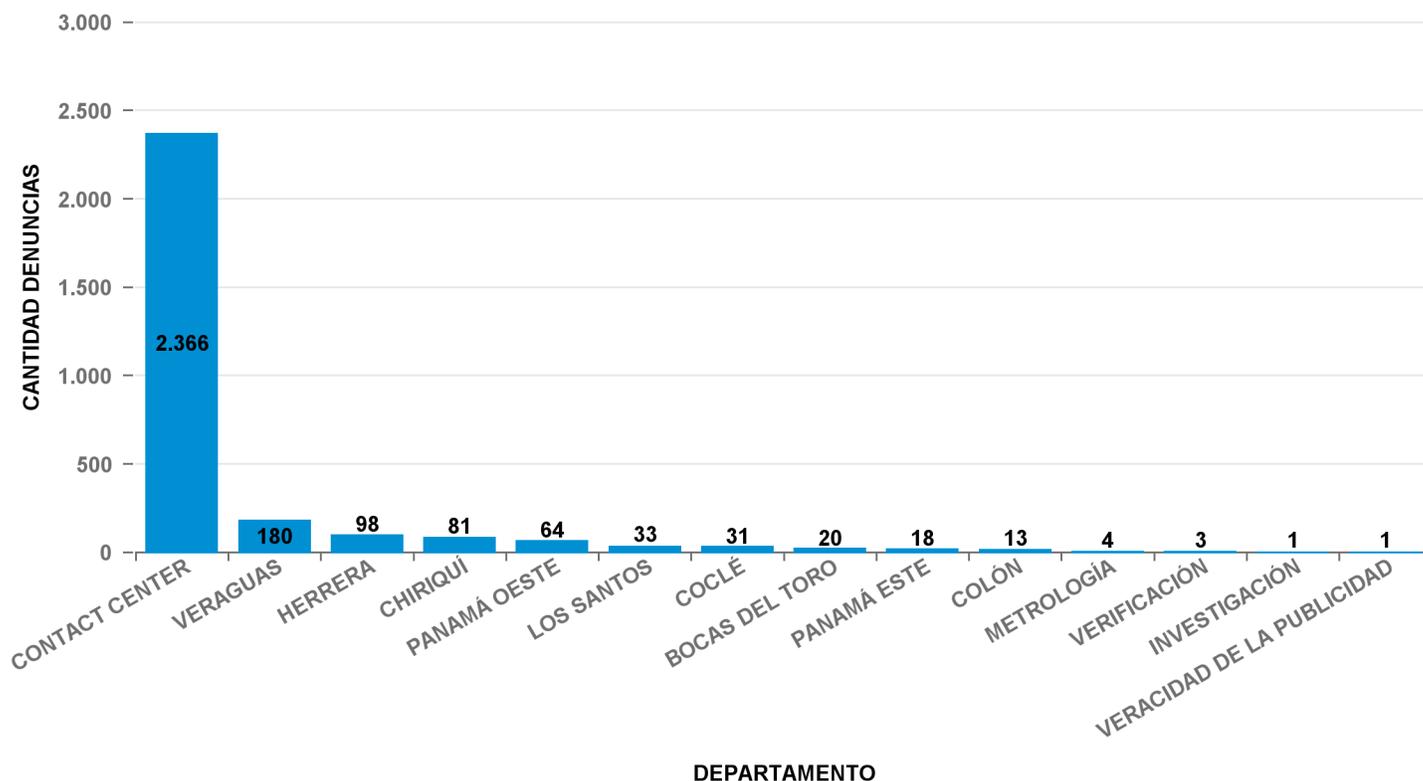
Fuente: ACODECO

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.).

13/03/2017 10:47:14

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	2.366	81,22%
VERAGUAS	180	6,18%
HERRERA	98	3,36%
CHIRIQUÍ	81	2,78%
PANAMÁ OESTE	64	2,20%
LOS SANTOS	33	1,13%
COCLÉ	31	1,06%
BOCAS DEL TORO	20	0,69%
PANAMÁ ESTE	18	0,62%
COLÓN	13	0,45%
METROLOGÍA	4	0,14%
VERIFICACIÓN	3	0,10%
INVESTIGACIÓN	1	0,03%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>2.913</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Almacén De Ropa Y Calzados	706	24,24%
Inmobiliaria	420	14,42%
Electrodomésticos/Equipos	393	13,49%
Verificación de Productos y Servicios	320	10,99%
Balanza	248	8,51%
Automóvil	191	6,56%
Banco	113	3,88%
Publicidad Engañosa	74	2,54%
Hoteles O Planes Vacaciones	72	2,47%
Seguros	60	2,06%
Mueblería (Sólo Muebles)	53	1,82%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	46	1,58%
Escuela / Colegio	40	1,37%
Financieras	40	1,37%
Clinica / Hospital	23	0,79%
Ferretería	20	0,69%
Materiales De Construcción	17	0,58%
Cursos Especializados	15	0,51%
Tarjeta de crédito	14	0,48%
Curso De Inglés	12	0,41%
Material Didáctico	11	0,38%
Regulación de precios de alimentos	9	0,31%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	8	0,27%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,10%
Combustible	2	0,07%
Estacionamiento	2	0,07%
Venta de pan (no empacado)	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>2.913</b>	<b>100,00%</b>

**RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL**

*Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017*

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0,14%
descalibrada	2	0,28%
falta de información	2	0,28%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,14%
incumplimiento de contrato	4	0,57%
incumplimiento de garantía	2	0,28%
incumplimiento de garantía	631	89,38%
información no veraz	21	2,97%
medicamentos (20%)	1	0,14%
no indica las restricciones	1	0,14%
producto deteriorado o en mal estado	1	0,14%
publicidad engañosa	10	1,42%
resolución de contrato	1	0,14%
restaurante (25%)	1	0,14%
retracto	25	3,54%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,14%
vicio oculto	1	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	22	11,52%
custodia de bien	5	2,62%
daños y perjuicios	10	5,24%
falta de información comercial	10	5,24%
incumplimiento de contrato	8	4,19%
incumplimiento de garantía	96	50,26%
incumplimiento de servicio	26	13,61%
información no veraz	6	3,14%
publicidad engañosa	1	0,52%
retracto	5	2,62%
vicio oculto	2	1,05%
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	247	99,60%
no está a la vista	1	0,40%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

### Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	45	39,82%
falta de información comercial	17	15,04%
historial de crédito	24	21,24%
incumplimiento de servicio	23	20,35%
publicidad engañosa	4	3,54%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 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%)	3	6,52%
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%)	5	10,87%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### 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

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	4	17,39%
descuento de ley 6 de 1987	5	21,74%
información no veraz	14	60,87%
<b>TOTAL</b>	<b>23</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

## Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	4	33,33%
incumplimiento de contrato	1	8,33%
incumplimiento de servicio	1	8,33%
información no veraz	1	8,33%
retracto	5	41,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falata de información	7	46,67%
incumplimiento de contrato	1	6,67%
incumplimiento de servicio	6	40,00%
retracto	1	6,67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	44	11,20%
contrato	1	0,25%
custodia de bien	9	2,29%
daños y perjuicios	13	3,31%
falta de información comercial	13	3,31%
incumplimiento de contrato	9	2,29%
incumplimiento de garantía	245	62,34%
incumplimiento de servicio	41	10,43%
publicidad engañosa	6	1,53%
retracto	10	2,54%
venta atada	1	0,25%
vicio oculto	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	14	35,00%
discriminación	2	5,00%
falata de información	8	20,00%
falta de coordinación en aumento de costos	3	7,50%
incumplimiento de servicio	5	12,50%
publicidad engañosa	1	2,50%
retracto	1	2,50%
venta atada	6	15,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	50,00%
no mantiene el letrero	1	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	18	90,00%
retracto	2	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	14	35,00%
falta de información comercial	9	22,50%
historial de crédito	15	37,50%
incumplimiento de servicio	2	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	29	40,28%
incumplimiento de servicio	17	23,61%
información no veraz	5	6,94%
publicidad engañosa	4	5,56%
retracto	17	23,61%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0,24%
cobro indebido	95	22,62%
custodia de bienes	4	0,95%
daños y prejuicios	12	2,86%
falata de información	1	0,24%
falta de información	41	9,76%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,24%
incumplimiento de contrato	139	33,10%
incumplimiento de garantía	52	12,38%
incumplimiento de garantía	1	0,24%
materiales de construcción	3	0,71%
resolución de contrato	31	7,38%
retracto	3	0,71%
venta engañosa	3	0,71%
veracidad de la publicidad	4	0,95%
vicio oculto	29	6,90%
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	3	27,27%
información no veraz	8	72,73%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

### Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	14	82,35%
publicidad engañosa	3	17,65%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	30,19%
custodia de bien	1	1,89%
falta de información comercial	3	5,66%
incumplimiento de contrato	7	13,21%
incumplimiento de garantía	13	24,53%
incumplimiento de servicio	5	9,43%
retracto	6	11,32%
vicio oculto	2	3,77%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	18	24,32%
no indica las restricciones	8	10,81%
publicidad no veraz o engañosa	47	63,51%
venta engañosa	1	1,35%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

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

Fuente: ACODECO

### Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	60	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	10	71,43%
se exige consumo mínimo	4	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</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	1	0,31%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,31%
cobra un precio distinto del informado	66	20,63%
cobro adicional al precio informado	9	2,81%
cobro del 7% en útiles escolares	8	2,50%
cobro indebido	1	0,31%
daños y perjuicios	2	0,63%
discriminación	6	1,88%
falta de coordinación de colegios	2	0,63%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	0,31%
falta de información	97	30,31%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	0,31%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	10	3,13%
falta de información-inexistencia de piezas	7	2,19%
historial de crédito	1	0,31%
incumplimiento de contrato	1	0,31%
incumplimiento de garantía	1	0,31%
incumplimiento de garantía	2	0,63%
incumplimiento de servicio	4	1,25%
información no veraz	20	6,25%
materiales de construcción	1	0,31%
no da constancia de pago	6	1,88%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,31%
producto deteriorado o en mal estado	34	10,63%
producto/servicio sin precio a la vista	15	4,69%
producto vencido	3	0,94%
propina sugerida,estruct. incorrecta	2	0,63%
retracto	1	0,31%
venta atada o condicionada	16	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					988				1		1
Presencial - Oficina (sede)		5	1		697		1		1		
Presencial - Oficina (regional)	17	69	26	7	4	81		19		15	22
Twitter					216						
Módulo - Especial											31
App - Android	2	1	1	6	138	1					5
Correo - Web					110						
App - Web					62						
Correo - Infoacodeco					55					1	
Llamada - Regional	1	6	3		1	15		14		2	5
Facebook					50						
Llamada - 311					44						
Televisión									2		
Chat - Web					1						
Módulo - Peatonal						1					
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>81</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>2.366</b>	<b>98</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>64</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	991
			705
	33	1	294
			216
	141		172
			154
		1	110
1			63
			57
	6		53
			50
			44
			2
			1
			1
<b>1</b>	<b>180</b>	<b>3</b>	<b>2.913</b>