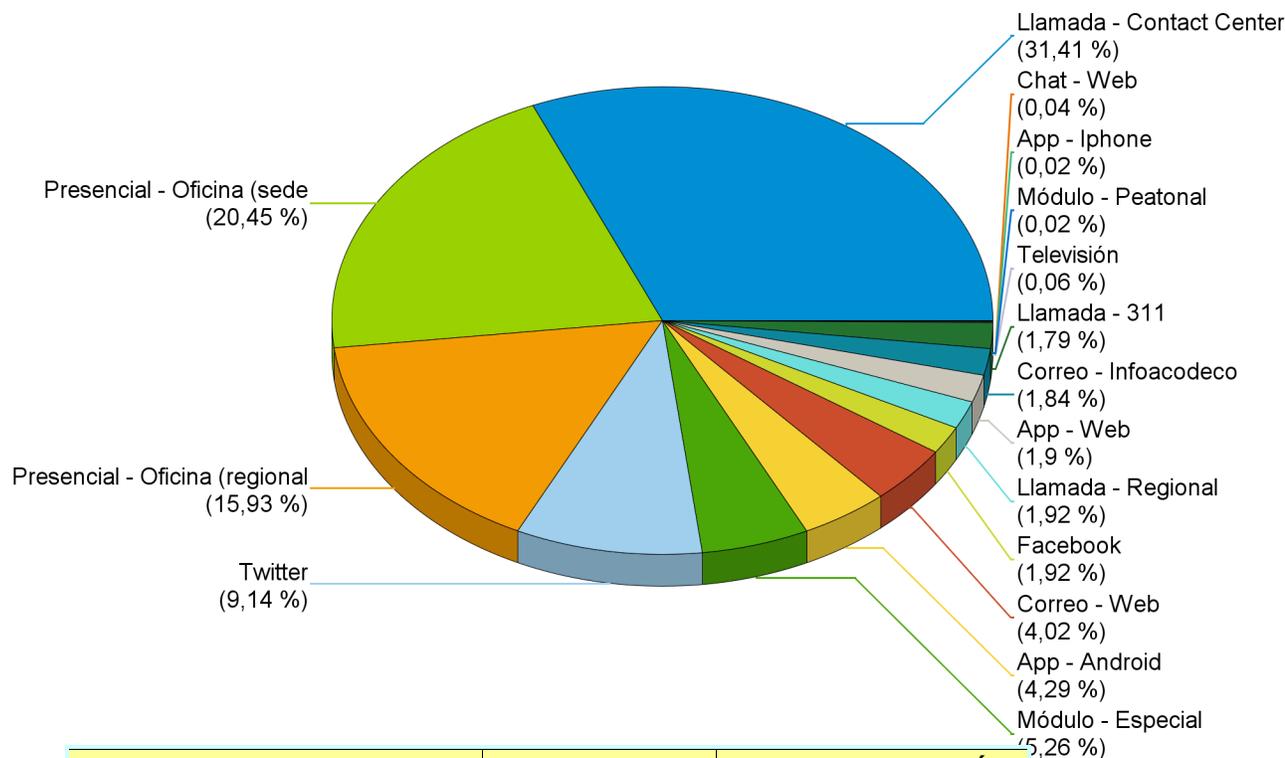


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.619	0,31
Presencial - Oficina (sede)	1.054	0,2
Presencial - Oficina (regional)	821	0,16
Twitter	471	0,09
Módulo - Especial	271	0,05
App - Android	221	0,04
Correo - Web	207	0,04
Facebook	99	0,02
Llamada - Regional	99	0,02
App - Web	98	0,02
Correo - Infoacodeco	95	0,02
Llamada - 311	92	0,02
Televisión	3	0
Chat - Web	2	0
App - Iphone	1	0
Módulo - Peatonal	1	0

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 17 Abril 2017

ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	5.154	100,00%

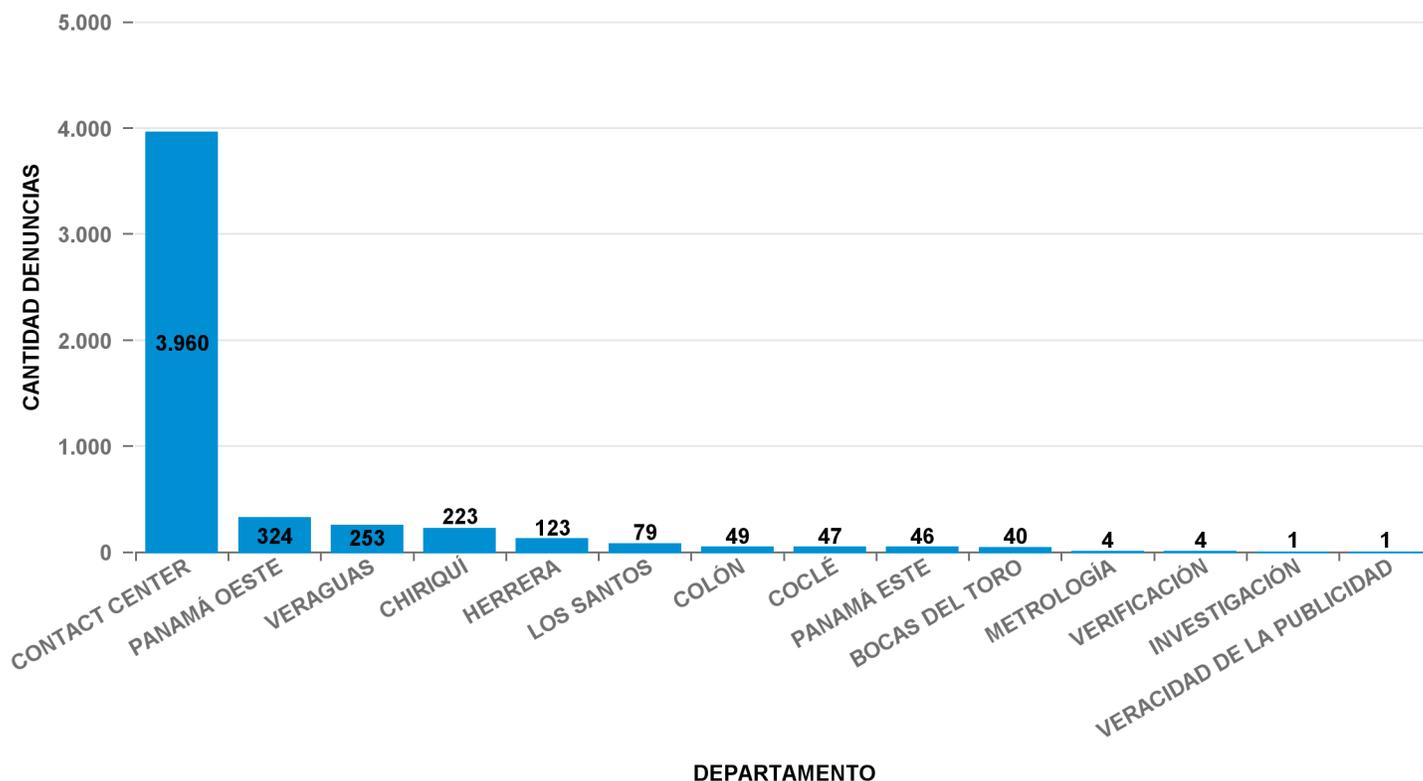
Fuente: ACODECO

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.).

17/04/2017 15:55:24

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	3.960	76,83%
PANAMÁ OESTE	324	6,29%
VERAGUAS	253	4,91%
CHIRIQUÍ	223	4,33%
HERRERA	123	2,39%
LOS SANTOS	79	1,53%
COLÓN	49	0,95%
COCLÉ	47	0,91%
PANAMÁ ESTE	46	0,89%
BOCAS DEL TORO	40	0,78%
METROLOGÍA	4	0,08%
VERIFICACIÓN	4	0,08%
INVESTIGACIÓN	1	0,02%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,02%
TOTAL	5.154	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Almacén De Ropa Y Calzados	1.120	21,73%
Electrodomésticos/Equipos	959	18,61%
Inmobiliaria	767	14,88%
Verificación de Productos y Servicios	425	8,25%
Automóvil	391	7,59%
Balanza	253	4,91%
Banco	252	4,89%
Mueblería (Sólo Muebles)	162	3,14%
Hoteles O Planes Vacaciones	118	2,29%
Publicidad Engañosa	106	2,06%
Seguros	96	1,86%
Escuela / Colegio	83	1,61%
Financieras	80	1,55%
Clinica / Hospital	59	1,14%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	53	1,03%
Material Didáctico	47	0,91%
Cursos Especializados	42	0,81%
Ferretería	37	0,72%
Curso De Inglés	28	0,54%
Materiales De Construcción	24	0,47%
Tarjeta de crédito	24	0,47%
Regulación de precios de alimentos	10	0,19%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	9	0,17%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	3	0,06%
Estacionamiento	3	0,06%
Combustible	2	0,04%
Venta de pan (no empacado)	1	0,02%
TOTAL	5.154	100,00%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,09%
cobro adicional al precio informado	3	0,27%
cobro indebido	2	0,18%
descalibrada	2	0,18%
falta de información	2	0,18%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,09%
incumplimiento de contrato	4	0,36%
incumplimiento de garantía	2	0,18%
incumplimiento de garantía	964	86,07%
información no veraz	60	5,36%
medicamentos (20%)	1	0,09%
no indica las restricciones	1	0,09%
producto deteriorado o en mal estado	1	0,09%
publicidad engañosa	31	2,77%
resolución de contrato	1	0,09%
restaurante (25%)	1	0,09%
retracto	41	3,66%
uso indebido<no residencial doméstico>	1	0,09%
vicio oculto	1	0,09%
TOTAL	1.120	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	59	15,09%
custodia de bien	7	1,79%
daños y perjuicios	19	4,86%
falta de información comercial	21	5,37%
incumplimiento de contrato	13	3,32%
incumplimiento de garantía	185	47,31%
incumplimiento de servicio	45	11,51%
información no veraz	22	5,63%
publicidad engañosa	3	0,77%
retracto	14	3,58%
vicio oculto	3	0,77%
TOTAL	391	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	250	98,81%
no está a la vista	3	1,19%
TOTAL	253	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	105	41,67%
falta de información comercial	59	23,41%
historial de crédito	50	19,84%
incumplimiento de servicio	33	13,10%
publicidad engañosa	5	1,98%
TOTAL	252	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	1	11,11%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	11,11%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	11,11%
no otorga desc. en servicios públicos	3	33,33%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	11,11%
sin letrero con información de descuentos	2	22,22%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 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	15,09%
autobús interurbano (30%)	1	1,89%
comisión de cierre (50%)	2	3,77%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	1,89%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	3	5,66%
franquicia comida rápida (15%)	5	9,43%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	3,77%
lancha, barco y tren (30%)	1	1,89%
medicamentos (20%)	3	5,66%
no brinda trato preferencial	2	3,77%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,89%
préstamo hipotecario (1%)	3	5,66%
préstamo personal y comercial (15%)	1	1,89%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	1,89%
restaurante (25%)	10	18,87%
restaurante (25%)	1	1,89%
sin letrero con información de descuentos	3	5,66%
transporte aéreo (25%)	5	9,43%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

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%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	6	10,17%
descuento de ley 6 de 1987	28	47,46%
información no veraz	25	42,37%
TOTAL	59	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

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	12	42,86%
incumplimiento de contrato	3	10,71%
incumplimiento de servicio	2	7,14%
información no veraz	1	3,57%
publicidad engañosa	2	7,14%
retracto	8	28,57%
TOTAL	28	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falata de información	20	47,62%
incumplimiento de contrato	5	11,90%
incumplimiento de servicio	16	38,10%
retracto	1	2,38%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Electrodomésticos/Equipos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	119	12,41%
contrato	1	0,10%
custodia de bien	15	1,56%
daños y perjuicios	25	2,61%
falta de información comercial	34	3,55%
incumplimiento de contrato	18	1,88%
incumplimiento de garantía	552	57,56%
incumplimiento de servicio	155	16,16%
publicidad engañosa	16	1,67%
retracto	21	2,19%
venta atada	1	0,10%
vicio oculto	2	0,21%
TOTAL	959	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	30	36,14%
discriminación	2	2,41%
falata de información	19	22,89%
falta de coordinación en aumento de costos	6	7,23%
incumplimiento de servicio	12	14,46%
publicidad engañosa	1	1,20%
retracto	1	1,20%
venta atada	12	14,46%
TOTAL	83	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	33,33%
no mantiene el letrero	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	34	91,89%
retracto	3	8,11%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	32	40,00%
falta de información comercial	21	26,25%
historial de crédito	23	28,75%
incumplimiento de servicio	4	5,00%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	45	38,14%
incumplimiento de servicio	34	28,81%
información no veraz	9	7,63%
publicidad engañosa	9	7,63%
retracto	21	17,80%
TOTAL	118	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	1	0,13%
cobro indebido	157	20,47%
custodia de bienes	5	0,65%
daños y prejuicios	68	8,87%
falata de información	1	0,13%
falta de información	71	9,26%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,13%
incumplimiento de contrato	230	29,99%
incumplimiento de garantía	96	12,52%
incumplimiento de garantía	1	0,13%
materiales de construcción	3	0,39%
resolución de contrato	47	6,13%
retracto	3	0,39%
venta engañosa	7	0,91%
veracidad de la publicidad	7	0,91%
vicio oculto	69	9,00%
TOTAL	767	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	13	27,66%
información no veraz	32	68,09%
retracto	1	2,13%
venta atada	1	2,13%
TOTAL	47	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	20	83,33%
publicidad engañosa	4	16,67%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	88	54,32%
custodia de bien	1	0,62%
falta de información comercial	5	3,09%
incumplimiento de contrato	15	9,26%
incumplimiento de garantía	35	21,60%
incumplimiento de servicio	6	3,70%
publicidad engañosa	1	0,62%
retracto	9	5,56%
vicio oculto	2	1,23%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	22	20,75%
no indica las restricciones	10	9,43%
publicidad no veraz o engañosa	73	68,87%
venta engañosa	1	0,94%
TOTAL	106	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	10	100,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	96	100,00%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	15	62,50%
cobro indebido	1	4,17%
se exige consumo mínimo	8	33,33%
TOTAL	24	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 Lunes 17 Abril 2017

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	6	1,41%
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	0,24%
cobra un precio distinto del informado	70	16,47%
cobro adicional al precio informado	17	4,00%
cobro del 7% en útiles escolares	8	1,88%
cobro indebido	1	0,24%
daños y perjuicios	2	0,47%
discriminación	9	2,12%
falta de coordinación de colegios	6	1,41%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,47%
falta de información	110	25,88%
falta de información comercial	1	0,24%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	12	2,82%
falta de informacion-inexistencia de piezas	7	1,65%
historial de crédito	1	0,24%
incumplimiento de contrato	1	0,24%
incumplimiento de garantía	1	0,24%
incumplimiento de garantía	3	0,71%
incumplimiento de servicio	4	0,94%
información no veraz	34	8,00%
materiales de construcción	1	0,24%
monopolio	3	0,71%
no da constancia de pago	10	2,35%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,24%
produc. no cumple peso declarado	2	0,47%
producto con doble precio	1	0,24%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	50	11,76%
producto/servicio sin precio a la vista	27	6,35%
producto vencido	4	0,94%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,71%
retracto	1	0,24%
venta atada o condicionada	26	6,12%
TOTAL	425	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center					1.616				1		1
Presencial - Oficina (sede)		7	3	1	1.037		1		1	2	1
Presencial - Oficina (regional)	36	194	40	42	28	103		56		40	199
Twitter					471						
Módulo - Especial					16						103
App - Android	2	1	1	6	200	1					9
Correo - Web					207						
Facebook					99						
Llamada - Regional	2	20	3		3	18		23		2	11
App - Web					97						
Correo - Infoacodeco					92					1	
Llamada - 311					92						
Televisión		1							2		
Chat - Web					2						
App - Iphone										1	
Módulo - Peatonal						1					
Total	40	223	47	49	3.960	123	1	79	4	46	324

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 02 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
		1	1.619
	1		1.054
	82	1	821
			471
	152		271
	1		221
			207
			99
	17		99
		1	98
1		1	95
			92
			3
			2
			1
			1
1	253	4	5.154