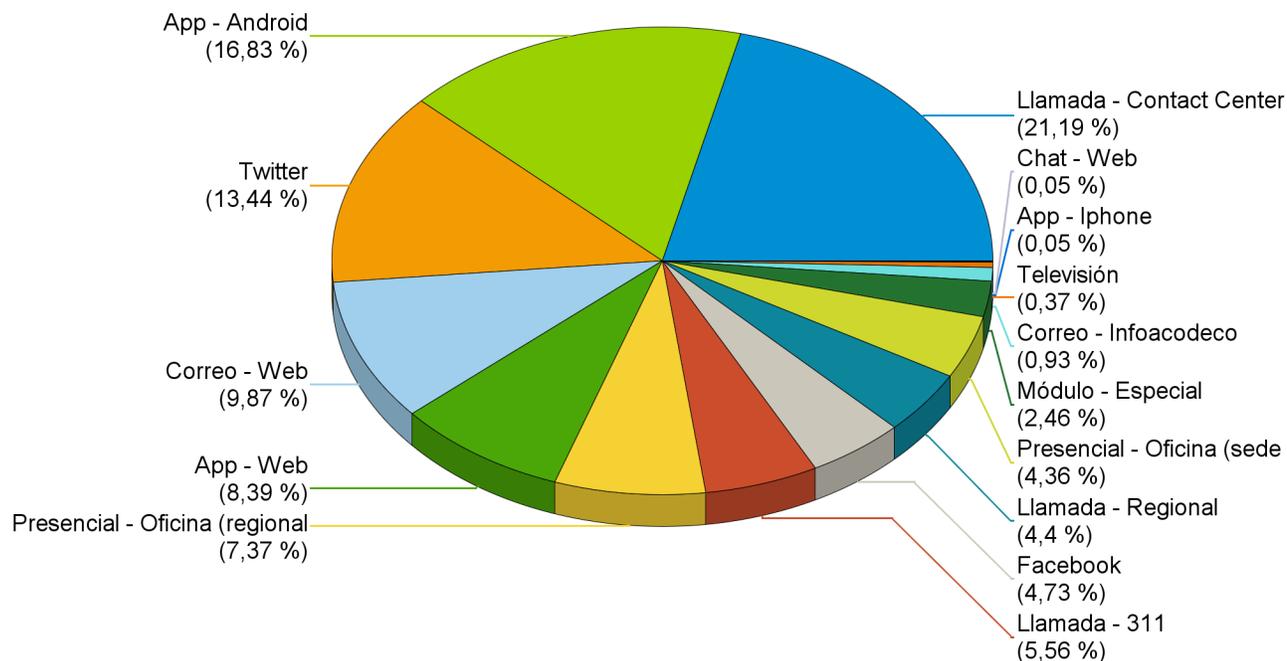


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	457	0,21
App - Android	363	0,17
Twitter	290	0,13
Correo - Web	213	0,1
App - Web	181	0,08
Presencial - Oficina (regional)	159	0,07
Llamada - 311	120	0,06
Facebook	102	0,05
Llamada - Regional	95	0,04
Presencial - Oficina (sede)	94	0,04
Módulo - Especial	53	0,02
Correo - Infoacodeco	20	0,01
Televisión	8	0
App - Iphone	1	0
Chat - Web	1	0
TOTAL	2.157	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 DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

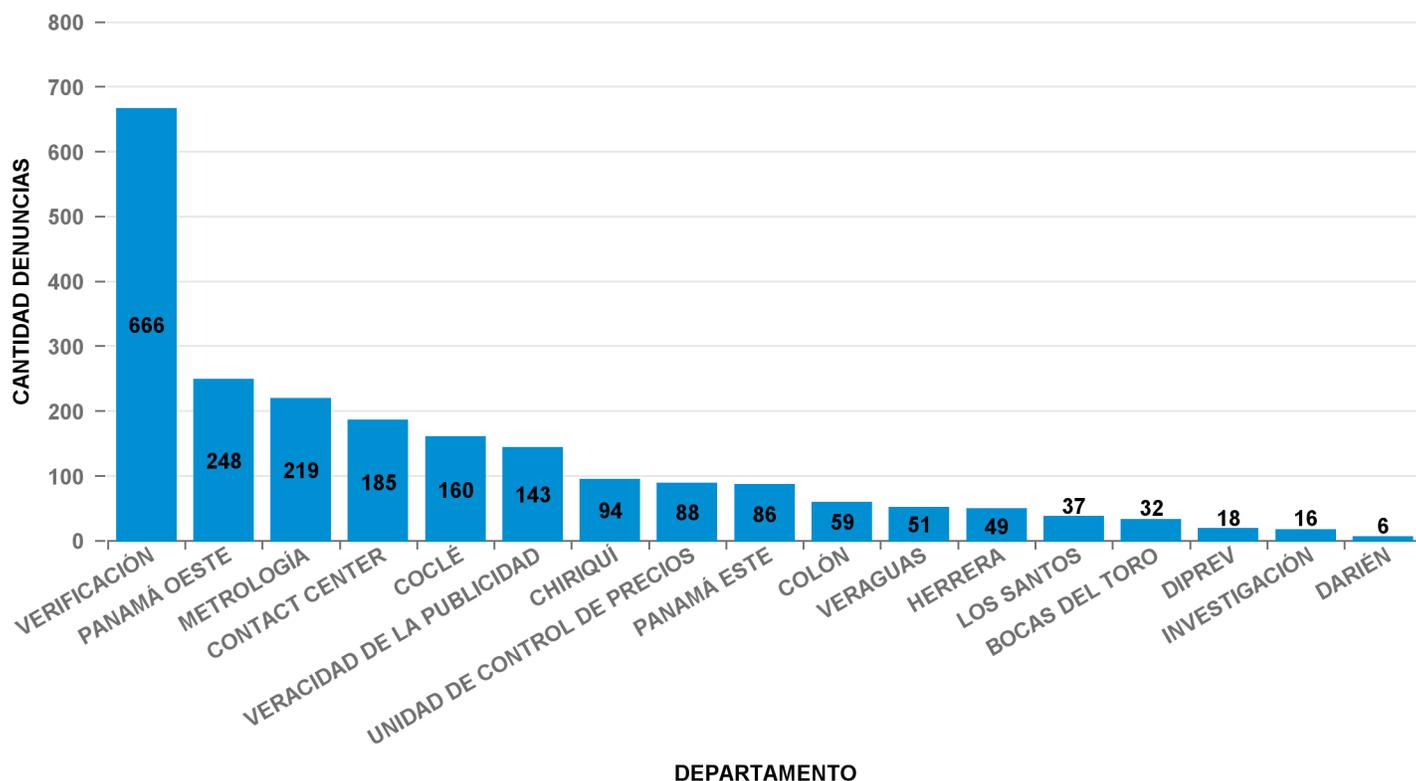
Fuente: ACODECO

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.).

29/05/2017 15:35:47

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	666	30,88%
PANAMÁ OESTE	248	11,50%
METROLOGÍA	219	10,15%
CONTACT CENTER	185	8,58%
COCLÉ	160	7,42%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	143	6,63%
CHIRIQUÍ	94	4,36%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	88	4,08%
PANAMÁ ESTE	86	3,99%
COLÓN	59	2,74%
VERAGUAS	51	2,36%
HERRERA	49	2,27%
LOS SANTOS	37	1,72%
BOCAS DEL TORO	32	1,48%
DIPREV	18	0,83%
INVESTIGACIÓN	16	0,74%
DARIÉN	6	0,28%
TOTAL	2.157	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.082	50,16%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	316	14,65%
Regulación de precios de alimentos	257	11,91%
Publicidad Engañosa	234	10,85%
Balanza	62	2,87%
Tarjeta de crédito	49	2,27%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	39	1,81%
Combustible	36	1,67%
Venta de pan (no empacado)	36	1,67%
Estacionamiento	30	1,39%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	16	0,74%
TOTAL	2.157	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	41	66,13%
no está a la vista	20	32,26%
no parte de cero	1	1,61%
TOTAL	62	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	2	12,50%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	6,25%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	6,25%
medicamentos (20%)	2	12,50%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	18,75%
restaurante (25%)	5	31,25%
sin letrero con información de descuentos	1	6,25%
transporte aéreo (25%)	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	5	1,58%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,32%
autobús interurbano (30%)	14	4,43%
discriminación	1	0,32%
franquicia comida rápida (15%)	34	10,76%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	2	0,63%
hospitales y clínicas privadas (15%)	3	0,95%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,32%
medicamentos (20%)	27	8,54%
no brinda trato preferencial	19	6,01%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	25	7,91%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,63%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	1,27%
restaurante (25%)	154	48,73%
servicios técnicos y profesionales (20%)	4	1,27%
sin letrero con información de descuentos	18	5,70%
transporte aéreo (25%)	2	0,63%
TOTAL	316	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	8	20,51%
precio superior al regulado	8	20,51%
uso indebido<no residencial doméstico>	23	58,97%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	7	19,44%
sin precio a la vista	1	2,78%
surtidor de combustible descalibrado	28	77,78%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	3	10,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	10	33,33%
no entrega comprobante de hora de ingreso	5	16,67%
no mantiene el letrero	12	40,00%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	16	6,84%
no indica las restricciones	30	12,82%
publicidad no veraz o engañosa	188	80,34%
TOTAL	234	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	257	100,00%
TOTAL	257	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	18	36,73%
se exige consumo mínimo	31	63,27%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	7	19,44%
no se pesa el pan	29	80,56%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	6	0,55%
cobra un precio distinto del informado	138	12,75%
cobro adicional al precio informado	21	1,94%
cobro del 7% en útiles escolares	31	2,87%
cobro indebido	2	0,18%
discriminación	26	2,40%
falta de coordinación de colegios	18	1,66%
falta de coordinación por parte del centro educativo	3	0,28%
falta de información	65	6,01%
falta de informacion-inexistencia de piezas	10	0,92%
información no veraz	22	2,03%
materiales de construcción	7	0,65%
monopolio	5	0,46%
no acepta billetes	17	1,57%
no aceptan centavos	3	0,28%
no da constancia de pago	64	5,91%
no dan centavos vuelto	27	2,50%
produc. con doble fecha de vencimiento	3	0,28%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

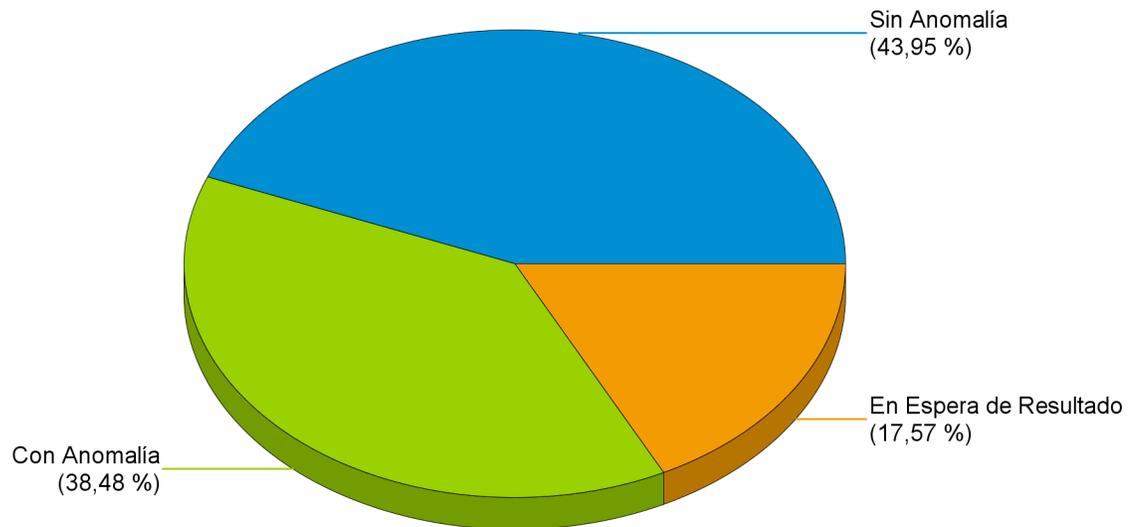
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. no cumple peso declarado	30	2,77%
producto con doble precio	26	2,40%
producto deteriorado o en mal estado	59	5,45%
producto/servicio sin precio a la vista	219	20,24%
producto sin fecha de vencimiento	18	1,66%
producto vencido	137	12,66%
propina sugerida,estruct. incorrecta	58	5,36%
rechazo de la moneda de 1 balboa	2	0,18%
restaurante (25%)	1	0,09%
sin precio a la vista	1	0,09%
venta atada	1	0,09%
venta atada o condicionada	62	5,73%
TOTAL	1.082	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	948	43,95%
Con Anomalía	830	38,48%
En Espera de Resultado	379	17,57%
TOTAL	2.157	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	295	335	36	666
PANAMÁ OESTE	147	86	15	248
METROLOGÍA	74	104	41	219
CONTACT CENTER			185	185
COCLÉ	75	73	12	160
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	58	70	15	143
CHIRIQUÍ	18	67	9	94
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	36	47	5	88
PANAMÁ ESTE	36	35	15	86
COLÓN	23	22	14	59
VERAGUAS	22	28	1	51
HERRERA	18	31		49
LOS SANTOS	12	23	2	37
BOCAS DEL TORO	13	11	8	32
DIPREV	2	16		18
INVESTIGACIÓN	1		15	16
DARIÉN			6	6
Total	830	948	379	2.157

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	8	20	23	11	14	5	6	6	4	6	58	16
App - Android	5	12	52	8	49		2	4	2	2	30	13
Twitter		18	12	7	7		1	6	1	2	38	8
Correo - Web	1	4	9		56		4	2	6	1	12	7
App - Web	1	8	3	3	48		1	2			9	8
Presencial - Oficina (regional)	5	15	26	16	1		1	15		11	6	16
Llamada - 311	1	9	1	2	1		1	3			30	8
Facebook	1	3	4	3	3		1	1		1	12	3
Llamada - Regional	10	4	22	7	1	1		8		13	4	4
Presencial - Oficina (sede)			2	1	2			1	3		14	1
Módulo - Especial		1	4	1	1			1		1	3	
Correo - Infoacodeco			1		2		1				1	1
Televisión			1								1	1
App - Iphone												
Chat - Web											1	
Total	32	94	160	59	185	6	18	49	16	37	219	86

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 29 Mayo 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
39	48	13	7	173	457
55	14	26	8	81	363
31	3	30	6	120	290
10	5	19		77	213
9	7	25	3	54	181
28			15	4	159
8	8	2		46	120
13	1	10	2	44	102
13			7	1	95
9	2	12		47	94
32			3	6	53
1		6		7	20
				5	8
				1	1
					1
248	88	143	51	666	2.157