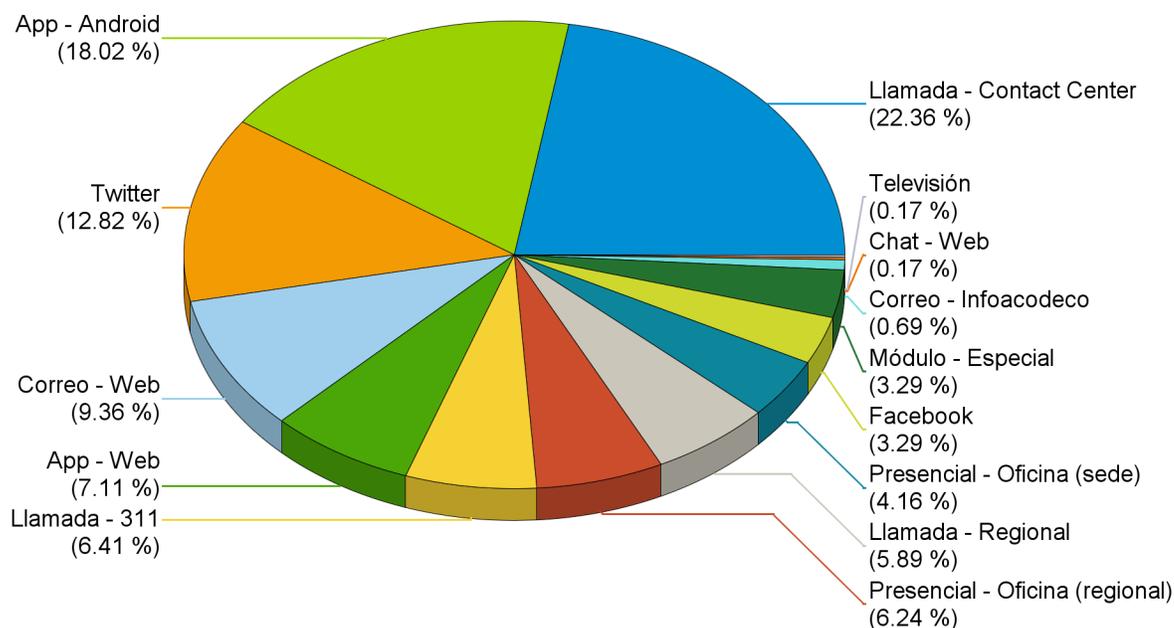


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	129	0.22
App - Android	104	0.18
Twitter	74	0.13
Correo - Web	54	0.09
App - Web	41	0.07
Llamada - 311	37	0.06
Presencial - Oficina (regional)	36	0.06
Llamada - Regional	34	0.06
Presencial - Oficina (sede)	24	0.04
Facebook	19	0.03
Módulo - Especial	19	0.03
Correo - Infoacodeco	4	0.01
Chat - Web	1	0
Televisión	1	0
TOTAL	577	100.00%

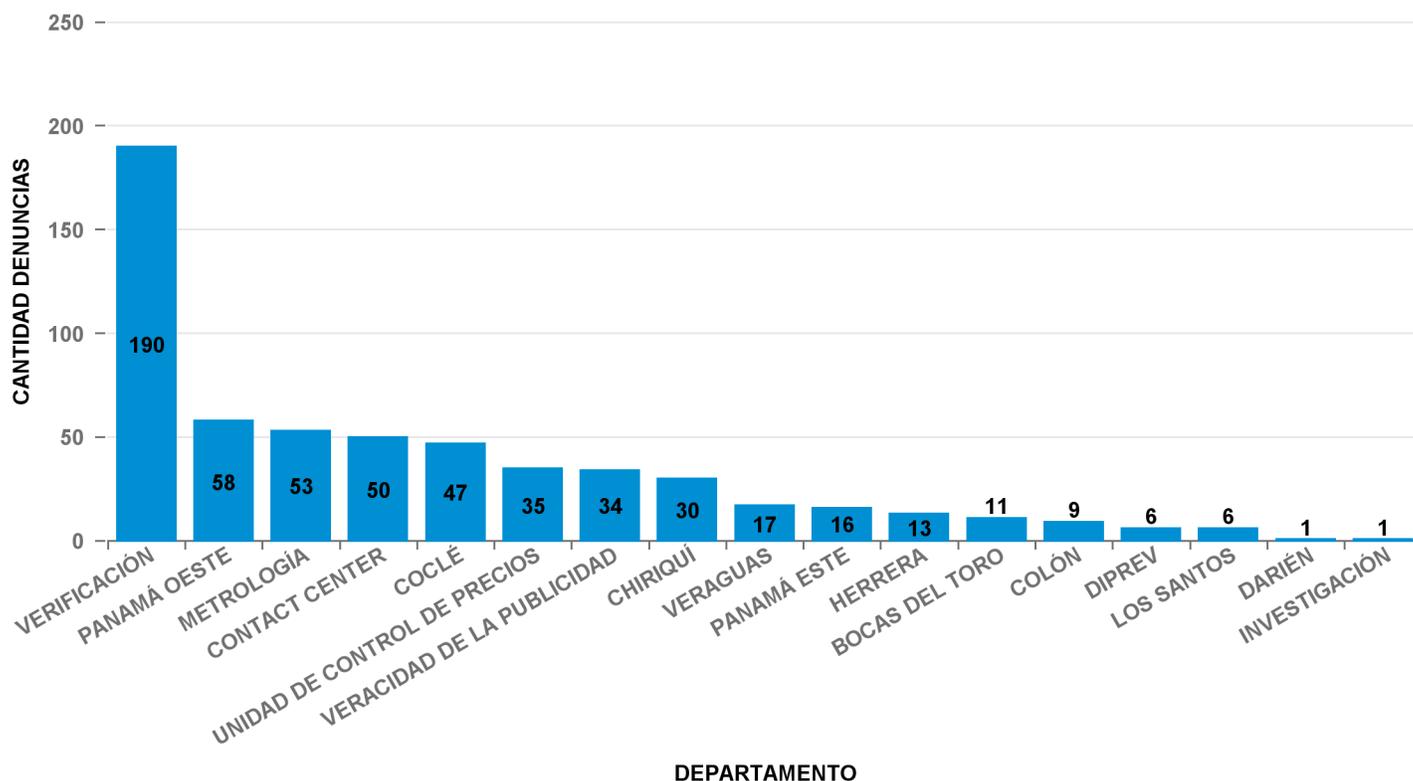
Fuente: ACODECO

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.).

02/20/2017 01:22:56 p.m.

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	190	32.93%
PANAMÁ OESTE	58	10.05%
METROLOGÍA	53	9.19%
CONTACT CENTER	50	8.67%
COCLÉ	47	8.15%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	35	6.07%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	34	5.89%
CHIRIQUÍ	30	5.20%
VERAGUAS	17	2.95%
PANAMÁ ESTE	16	2.77%
HERRERA	13	2.25%
BOCAS DEL TORO	11	1.91%
COLÓN	9	1.56%
DIPREV	6	1.04%
LOS SANTOS	6	1.04%
DARIÉN	1	0.17%
INVESTIGACIÓN	1	0.17%
TOTAL	577	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	282	48.87%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	94	16.29%
Regulación de precios de alimentos	81	14.04%
Publicidad Engañosa	54	9.36%
Balanza	13	2.25%
Venta de pan (no empacado)	13	2.25%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	10	1.73%
Estacionamiento	9	1.56%
Tarjeta de crédito	9	1.56%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	8	1.39%
Combustible	4	0.69%
TOTAL	577	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	9	69.23%
no está a la vista	3	23.08%
no parte de cero	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	12.50%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	37.50%
restaurante (25%)	2	25.00%
sin letrero con información de descuentos	1	12.50%
transporte aéreo (25%)	1	12.50%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 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%)	3	3.19%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	1.06%
autobús interurbano (30%)	2	2.13%
franquicia comida rápida (15%)	10	10.64%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	1.06%
medicamentos (20%)	7	7.45%
no brinda trato preferencial	4	4.26%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	10	10.64%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	1.06%
restaurante (25%)	41	43.62%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	2.13%
sin letrero con información de descuentos	11	11.70%
transporte aéreo (25%)	1	1.06%
TOTAL	94	100.00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	10.00%
precio superior al regulado	2	20.00%
uso indebido<no residencial doméstico>	7	70.00%
TOTAL	10	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	1	25.00%
surtidor de combustible descalibrado	3	75.00%
TOTAL	4	100.00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	11.11%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	3	33.33%
no mantiene el letrero	5	55.56%
TOTAL	9	100.00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	3	5.56%
no indica las restricciones	5	9.26%
publicidad no veraz o engañosa	45	83.33%
venta engañosa	1	1.85%
TOTAL	54	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	81	100.00%
TOTAL	81	100.00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
se exige consumo mínimo	9	100.00%
TOTAL	9	100.00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	5	38.46%
no se pesa el pan	8	61.54%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	37	13.12%
cobro adicional al precio informado	10	3.55%
cobro del 7% en útiles escolares	8	2.84%
daños y perjuicios	1	0.35%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

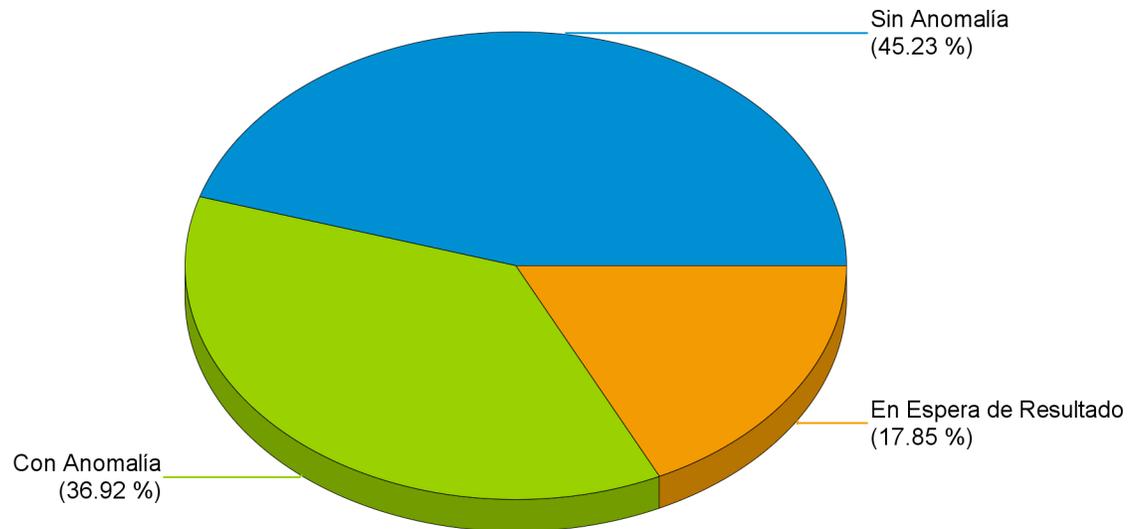
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
discriminación	2	0.71%
falta de coordinación de colegios	5	1.77%
falta de información	12	4.26%
falta de informacion-inexistencia de piezas	1	0.35%
incumplimiento de contrato	1	0.35%
incumplimiento de garantía	1	0.35%
incumplimiento de servicio	2	0.71%
información no veraz	7	2.48%
materiales de construcción	2	0.71%
no acepta billetes	6	2.13%
no da constancia de pago	18	6.38%
no dan centavos vuelto	4	1.42%
produc. no cumple peso declarado	9	3.19%
producto con doble precio	6	2.13%
producto deteriorado o en mal estado	18	6.38%
producto/servicio sin precio a la vista	57	20.21%
producto sin fecha de vencimiento	1	0.35%
producto vencido	34	12.06%
propina sugerida,estruct. incorrecta	26	9.22%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0.35%
venta atada o condicionada	13	4.61%
TOTAL	282	100.00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	261	45.23%
Con Anomalía	213	36.92%
En Espera de Resultado	103	17.85%
TOTAL	577	100.00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	85	94	11	190
PANAMÁ OESTE	30	19	9	58
METROLOGÍA	18	29	6	53
CONTACT CENTER			50	50
COCLÉ	20	24	3	47
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	15	19	1	35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	13	11	10	34
CHIRIQUÍ	3	24	3	30
VERAGUAS	8	8	1	17
PANAMÁ ESTE	7	7	2	16
HERRERA	1	11	1	13
BOCAS DEL TORO	7	3	1	11
COLÓN	4	3	2	9
DIPREV		5	1	6
LOS SANTOS	2	4		6
DARIÉN			1	1
INVESTIGACIÓN			1	1
Total	213	261	103	577

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	1	7	5	1	3		3	4		3	15	3
App - Android	3	2	17	2	9		1	1			5	1
Twitter		1	4	1	1			4			12	1
Correo - Web	1		1		27		1				1	
App - Web		2		3	7						2	5
Llamada - 311		3		1			1	1			11	1
Presencial - Oficina (regional)	1	9	6	1				2		1	2	2
Llamada - Regional	5	4	14			1		1		2	1	2
Presencial - Oficina (sede)					2				1		1	
Facebook		2									2	
Módulo - Especial											1	
Correo - Infoacodeco												1
Chat - Web					1							
Televisión												
Total	11	30	47	9	50	1	6	13	1	6	53	16

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
8	21	3	4	48	129
12	6	9	5	31	104
7	2	6	2	33	74
3		5		15	54
1	1	4		16	41
3	3			13	37
5			5	2	36
4					34
1	1	4		14	24
1	1	2	1	10	19
12				6	19
1		1		1	4
					1
				1	1
58	35	34	17	190	577