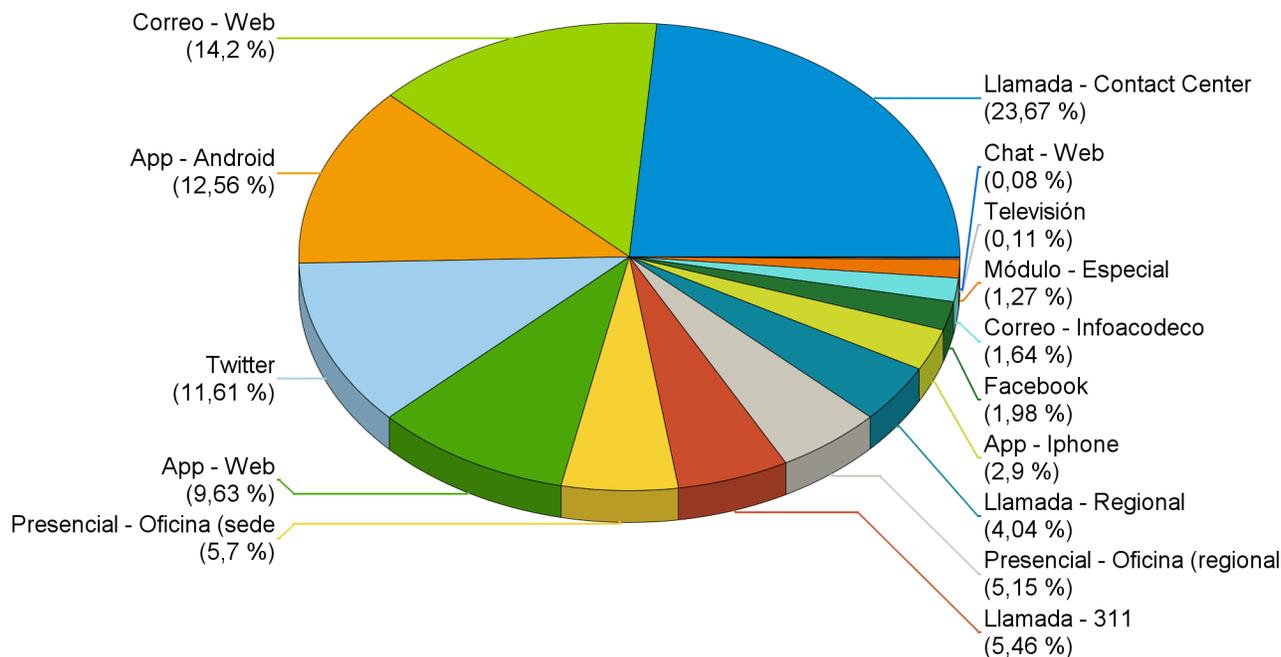


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	897	0,24
Correo - Web	538	0,14
App - Android	476	0,13
Twitter	440	0,12
App - Web	365	0,1
Presencial - Oficina (sede)	216	0,06
Llamada - 311	207	0,05
Presencial - Oficina (regional)	195	0,05
Llamada - Regional	153	0,04
App - Iphone	110	0,03
Facebook	75	0,02
Correo - Infoacodeco	62	0,02
Módulo - Especial	48	0,01
Televisión	4	0
Chat - Web	3	0
TOTAL	3.789	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 Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

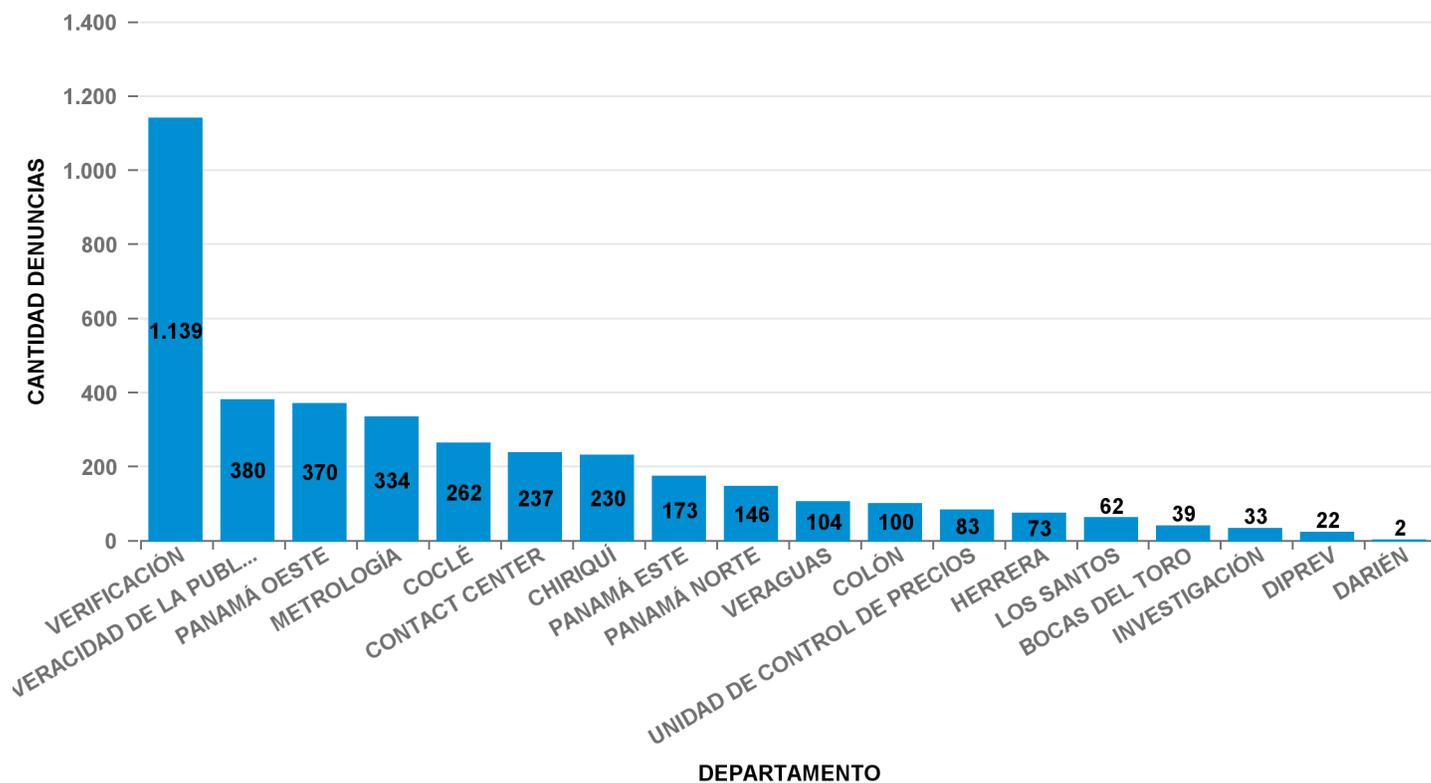
Fuente: ACODECO

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.).

11/09/2018 9:45:32

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.139	30,06%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	380	10,03%
PANAMÁ OESTE	370	9,77%
METROLOGÍA	334	8,81%
COCLÉ	262	6,91%
CONTACT CENTER	237	6,25%
CHIRIQUÍ	230	6,07%
PANAMÁ ESTE	173	4,57%
PANAMÁ NORTE	146	3,85%
VERAGUAS	104	2,74%
COLÓN	100	2,64%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	83	2,19%
HERRERA	73	1,93%
LOS SANTOS	62	1,64%
BOCAS DEL TORO	39	1,03%
INVESTIGACIÓN	33	0,87%
DIPREV	22	0,58%
DARIÉN	2	0,05%
TOTAL	3.789	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.950	51,46%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	538	14,20%
Publicidad Engañosa	524	13,83%
Regulación de precios de alimentos	339	8,95%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	120	3,17%
Combustible	101	2,67%
Tarjeta de crédito	75	1,98%
Balanza	70	1,85%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	28	0,74%
Estacionamiento	25	0,66%
Venta de pan (no empacado)	19	0,50%
TOTAL	3.789	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	56	80,00%
no está a la vista	13	18,57%
no parte de cero	1	1,43%
TOTAL	70	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	3,57%
franquicia comida rápida (15%)	2	7,14%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	3,57%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	3,57%
medicamentos (20%)	2	7,14%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	2	7,14%
restaurante (25%)	9	32,14%
sin letrero con información de descuentos	5	17,86%
televisión por cable (25%)	3	10,71%
transporte aéreo (25%)	2	7,14%
TOTAL	28	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

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%)	24	4,46%
autobús interurbano (30%)	28	5,20%
comisión de cierre (50%)	1	0,19%
franquicia comida rápida (15%)	70	13,01%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	3	0,56%
hospitales y clínicas privadas (15%)	6	1,12%
medicamentos (20%)	33	6,13%
no brinda trato preferencial	30	5,58%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	27	5,02%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	5	0,93%
odontología (15%)	1	0,19%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,19%
restaurante (25%)	266	49,44%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	0,93%
sin letrero con información de descuentos	26	4,83%
transporte aéreo (25%)	12	2,23%
TOTAL	538	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	6	5,00%
precio superior al regulado	35	29,17%
uso indebido<no residencial doméstico>	79	65,83%
TOTAL	120	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	10	9,90%
lubricante sin precio a la vista	1	0,99%
precio superior al regulado	8	7,92%
sin precio a la vista	2	1,98%
surtidor de combustible descalibrado	80	79,21%
TOTAL	101	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	4	16,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	5	20,00%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	8,00%
no mantiene el letrero	14	56,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	8	1,53%
no indica las restricciones	131	25,00%
publicidad no veraz o engañosa	385	73,47%
TOTAL	524	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,29%
precio superior al regulado	338	99,71%
TOTAL	339	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	12	16,00%
se exige consumo mínimo	63	84,00%
TOTAL	75	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	3	15,79%
no se pesa el pan	16	84,21%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	4	0,21%
cobra un precio distinto del informado	261	13,38%
cobro adicional al precio informado	38	1,95%
cobro del 7% en útiles escolares	39	2,00%
discriminación	56	2,87%
falta de coordinación de colegios	56	2,87%
falta de información	204	10,46%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,05%
falta de información-inexistencia de piezas	17	0,87%
información no veraz	50	2,56%
materiales de construcción	13	0,67%
monopolio	7	0,36%
no acepta billetes	18	0,92%
no aceptan centavos	5	0,26%
no da constancia de pago	205	10,51%
no dan centavos vuelto	34	1,74%
precio superior al regulado	1	0,05%
produc. con doble fecha de vencimiento	5	0,26%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

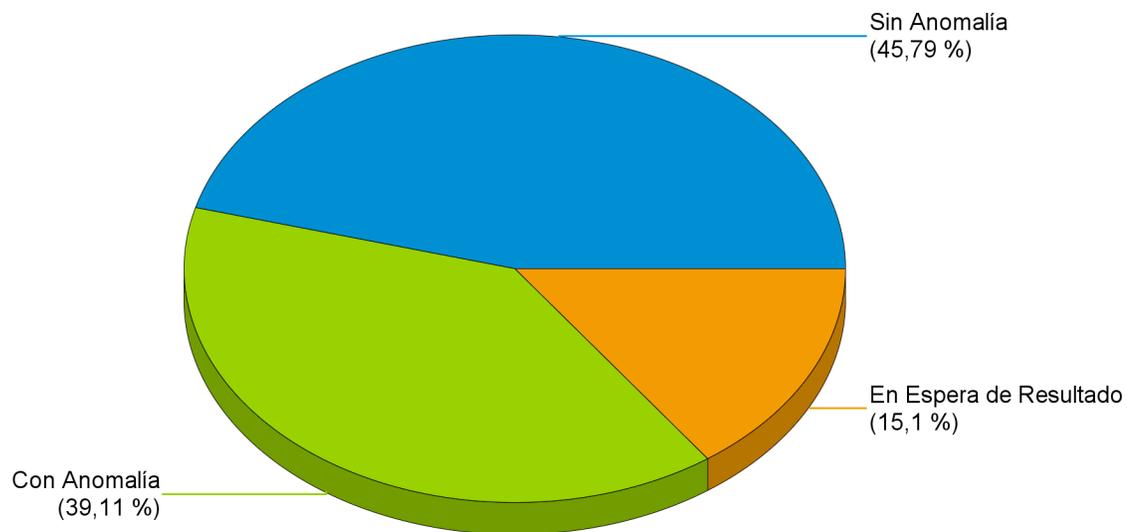
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. no cumple peso declarado	37	1,90%
producto con doble precio	29	1,49%
producto deteriorado o en mal estado	67	3,44%
producto/servicio sin precio a la vista	300	15,38%
producto sin fecha de vencimiento	37	1,90%
producto vencido	340	17,44%
propina sugerida,estruct. incorrecta	40	2,05%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,05%
sin precio a la vista	1	0,05%
venta atada o condicionada	84	4,31%
TOTAL	1.950	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.735	45,79%
Con Anomalía	1.482	39,11%
En Espera de Resultado	572	15,10%
TOTAL	3.789	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	479	591	69	1.139
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	202	112	66	380
PANAMÁ OESTE	186	115	69	370
METROLOGÍA	114	179	41	334
COCLÉ	129	130	3	262
CONTACT CENTER	2	3	232	237
CHIRIQUÍ	70	144	16	230
PANAMÁ ESTE	31	125	17	173
PANAMÁ NORTE	75	65	6	146
VERAGUAS	48	48	8	104
COLÓN	32	59	9	100
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	40	41	2	83
HERRERA	22	50	1	73
LOS SANTOS	20	35	7	62
BOCAS DEL TORO	21	17	1	39
INVESTIGACIÓN	10		23	33
DIPREV	1	21		22
DARIÉN			2	2
Total	1.482	1.735	572	3.789

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		42	39	26	36		9	14	1	18	68	59
Correo - Web	3	26	37	13	85		4	4	21	7	42	18
App - Android	8	31	55	15	33	2		8			41	13
Twitter		22	8	5	7		3	5	2	5	75	15
App - Web	2	34	21	3	35		2	9	2	4	25	29
Presencial - Oficina (sede)			3	1	18		1	1	7	1	29	2
Llamada - 311	1	23	5	6	1		1	3			26	10
Presencial - Oficina (regional)	8	22	17	18	5			13		10	4	13
Llamada - Regional	11	16	57	7	2			10		13		6
App - Iphone		3	14	1	11		1	2		2	6	3
Facebook		2	1	2	1			1		2	14	5
Correo - Infoacodeco		8		3	3		1	1			4	
Módulo - Especial	6		5					2				
Televisión		1										
Chat - Web												
Total	39	230	262	100	237	2	22	73	33	62	334	173

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Viernes 31 Agosto 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
41	83	33	33	13	382	897
10	31	8	60	3	166	538
7	57	16	74	5	111	476
13	54	3	76	12	135	440
13	23	7	54	11	91	365
4	12	1	38	4	94	216
20	11	13	6	9	72	207
24	23	1	1	27	9	195
2	18	1		7	3	153
1	10		12	10	34	110
3	9		13	2	20	75
2	9		13		18	62
6	29					48
				1	2	4
	1				2	3
146	370	83	380	104	1.139	3.789