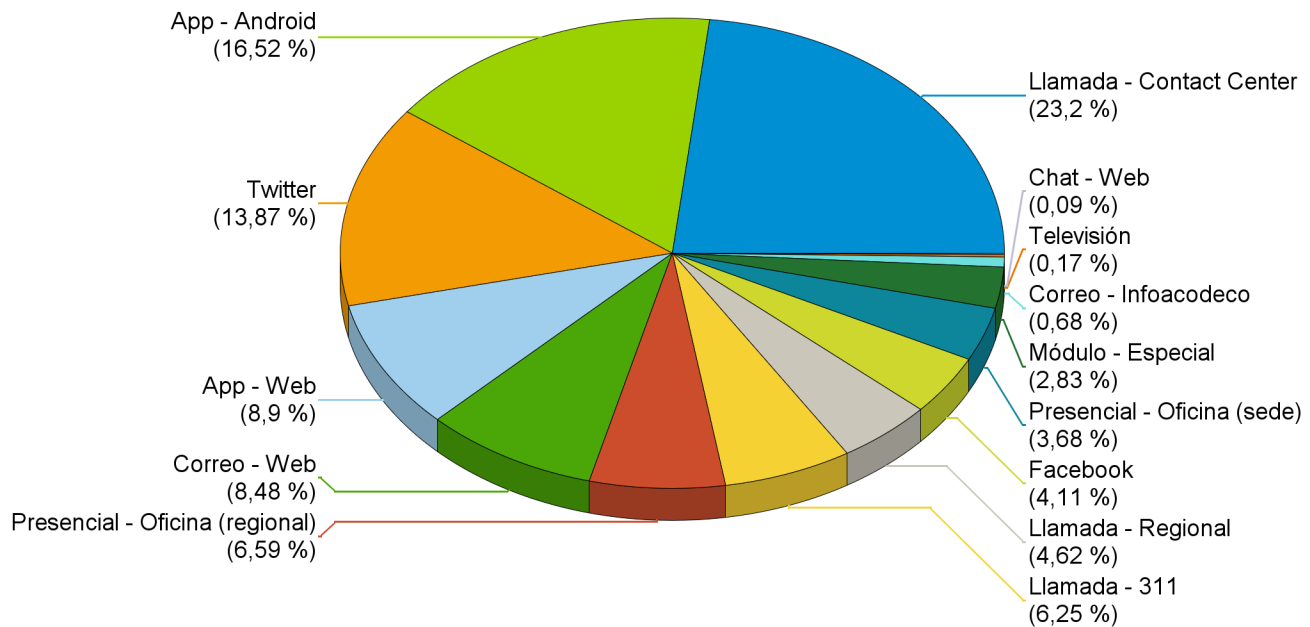


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



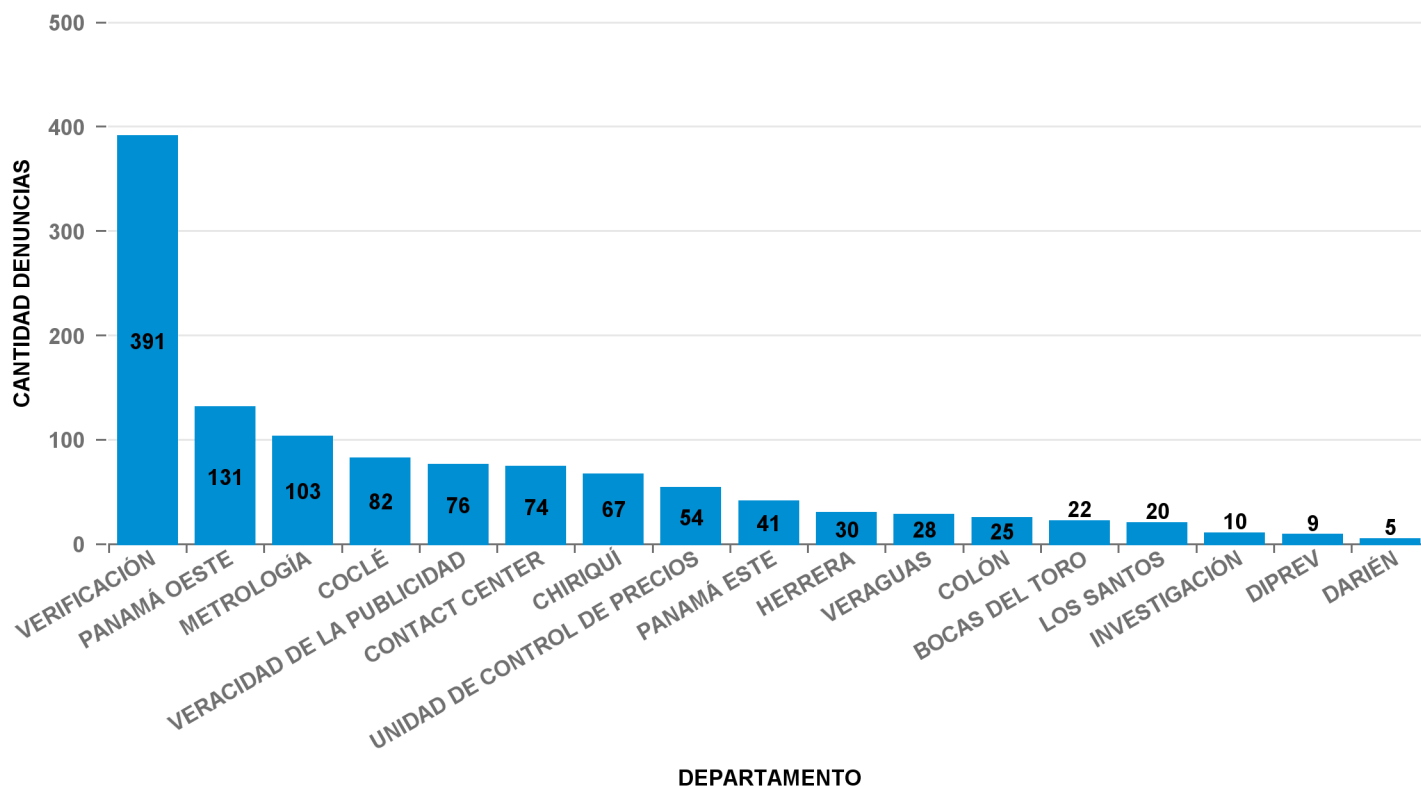
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	271	0,23
App - Android	193	0,17
Twitter	162	0,14
App - Web	104	0,09
Correo - Web	99	0,08
Presencial - Oficina (regional)	77	0,07
Llamada - 311	73	0,06
Llamada - Regional	54	0,05
Facebook	48	0,04
Presencial - Oficina (sede)	43	0,04
Módulo - Especial	33	0,03
Correo - Infoacodeco	8	0,01
Televisión	2	0
Chat - Web	1	0
TOTAL	1.168	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.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	391	33,48%
PANAMÁ OESTE	131	11,22%
METROLOGÍA	103	8,82%
COCLÉ	82	7,02%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	76	6,51%
CONTACT CENTER	74	6,34%
CHIRIQUÍ	67	5,74%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	54	4,62%
PANAMÁ ESTE	41	3,51%
HERRERA	30	2,57%
VERAGUAS	28	2,40%
COLÓN	25	2,14%
BOCAS DEL TORO	22	1,88%
LOS SANTOS	20	1,71%
INVESTIGACIÓN	10	0,86%
DIPREV	9	0,77%
DARIÉN	5	0,43%
TOTAL	1.168	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	583	49,91%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	170	14,55%
Regulación de precios de alimentos	142	12,16%
Publicidad Engañosa	120	10,27%
Balanza	26	2,23%
Venta de pan (no empacado)	24	2,05%
Tarjeta de crédito	22	1,88%
Almacén De Ropa Y Calzados	18	1,54%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	18	1,54%
Combustible	16	1,37%
Estacionamiento	16	1,37%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	13	1,11%
TOTAL	1.168	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	1	5,56%
cobro indebido	1	5,56%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	5,56%
descuento de ley 6 de 1987	1	5,56%
falta de información comercial	1	5,56%
medicamentos (20%)	1	5,56%
mercancía con desc., no identificada	1	5,56%
precio superior al regulado	2	11,11%
producto con doble precio	1	5,56%
producto/servicio sin precio a la vista	2	11,11%
propina sugerida,estruct. incorrecta	1	5,56%
publicidad no veraz o engañosa	2	11,11%
restaurante (25%)	3	16,67%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	17	65,38%
no está a la vista	8	30,77%
no parte de cero	1	3,85%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	2	15,38%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	7,69%
medicamentos (20%)	1	7,69%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	23,08%
restaurante (25%)	4	30,77%
sin letrero con información de descuentos	1	7,69%
transporte aéreo (25%)	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 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	1,76%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,59%
autobús interurbano (30%)	3	1,76%
franquicia comida rápida (15%)	17	10,00%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	1,18%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,59%
medicamentos (20%)	17	10,00%
no brinda trato preferencial	5	2,94%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	19	11,18%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	1,18%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	3	1,76%
restaurante (25%)	78	45,88%
servicios técnicos y profesionales (20%)	3	1,76%
sin letrero con información de descuentos	14	8,24%
transporte aéreo (25%)	2	1,18%
TOTAL	170	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	2	11,11%
precio superior al regulado	5	27,78%
uso indebido<no residencial doméstico>	11	61,11%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	2	12,50%
sin precio a la vista	1	6,25%
surtidor de combustible descalibrado	13	81,25%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	6,25%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	6	37,50%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	6,25%
no mantiene el letrero	8	50,00%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	8	6,67%
no indica las restricciones	13	10,83%
producto con doble precio	1	0,83%
publicidad no veraz o engañosa	98	81,67%
TOTAL	120	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	142	100,00%
TOTAL	142	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	6	27,27%
se exige consumo mínimo	16	72,73%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	7	29,17%
no se pesa el pan	17	70,83%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	0,51%
cobra un precio distinto del informado	84	14,41%
cobro adicional al precio informado	10	1,72%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

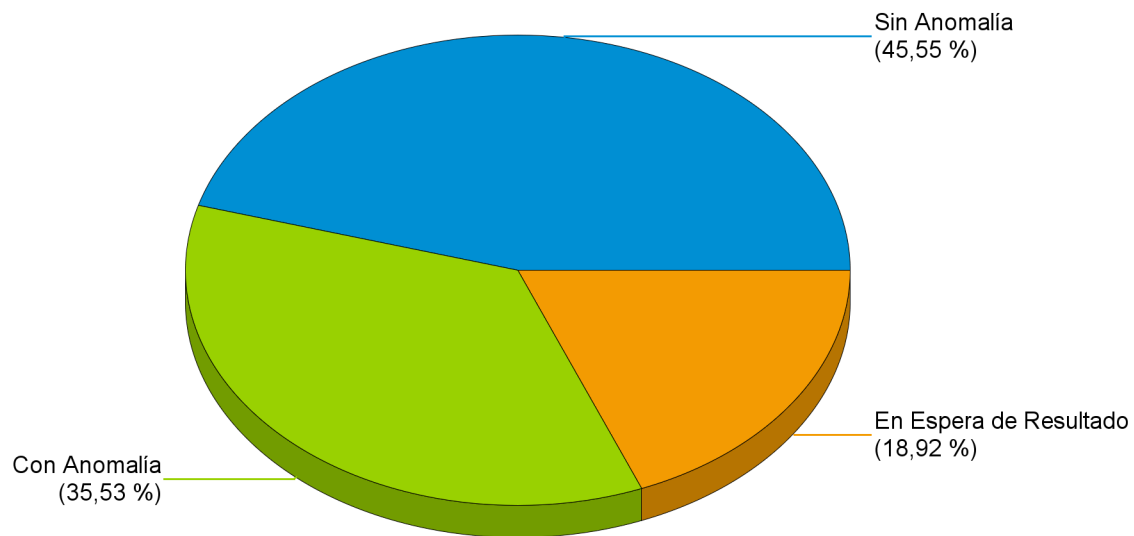
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% en útiles escolares	22	3,77%
cobro indebido	1	0,17%
discriminación	13	2,23%
falta de coordinación de colegios	12	2,06%
falta de información	27	4,63%
falta de informacion-inexistencia de piezas	2	0,34%
información no veraz	6	1,03%
materiales de construcción	3	0,51%
monopolio	2	0,34%
no acepta billetes	10	1,72%
no da constancia de pago	33	5,66%
no dan centavos vuelto	18	3,09%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,17%
produc. no cumple peso declarado	15	2,57%
producto con doble precio	11	1,89%
producto deteriorado o en mal estado	29	4,97%
producto/servicio sin precio a la vista	106	18,18%
producto sin fecha de vencimiento	5	0,86%
producto vencido	70	12,01%
propina sugerida,estruct. incorrecta	43	7,38%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,17%
restaurante (25%)	1	0,17%
venta atada	1	0,17%
venta atada o condicionada	54	9,26%
TOTAL	583	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	532	45,55%
Con Anomalía	415	35,53%
En Espera de Resultado	221	18,92%
TOTAL	1.168	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	163	207	21	391
PANAMÁ OESTE	56	36	39	131
METROLOGÍA	37	52	14	103
COCLÉ	32	44	6	82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	34	33	9	76
CONTACT CENTER			74	74
CHIRIQUÍ	12	40	15	67
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	21	30	3	54
PANAMÁ ESTE	14	20	7	41
HERRERA	9	21		30
VERAGUAS	12	12	4	28
COLÓN	7	10	8	25
BOCAS DEL TORO	10	8	4	22
LOS SANTOS	6	11	3	20
INVESTIGACIÓN	1		9	10
DIPREV	1	8		9
DARIÉN			5	5
Total	415	532	221	1.168

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	4	10	15	4	3	4	3	6	3	5	25	10
App - Android	4	12	27	4	21		2	3	1	1	9	10
Twitter		7	8	3	2		1	5	1	2	19	3
App - Web		7	1	3	23			1			7	6
Correo - Web	1	2	2		20		1		3	1	4	1
Presencial - Oficina (regional)	4	15	10	8				6		2	5	5
Llamada - 311	1	7		2	1		1	3			21	3
Llamada - Regional	7	4	16			1		5		9	1	2
Facebook	1	3	1	1	1		1	1			6	
Presencial - Oficina (sede)			2		1				2		2	
Módulo - Especial					1						2	
Correo - Infoacodeco					1						1	1
Televisión												
Chat - Web											1	
Total	22	67	82	25	74	5	9	30	10	20	103	41

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Abril 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
25	32	8	4	110	271
23	8	16	6	46	193
15	3	15	3	75	162
7	3	11	2	33	104
7	1	12		44	99
12			8	2	77
5	5	2		22	73
5			3	1	54
5	1	3	1	23	48
3	1	7		25	43
23			1	6	33
1		2		2	8
				2	2
					1
131	54	76	28	391	1.168