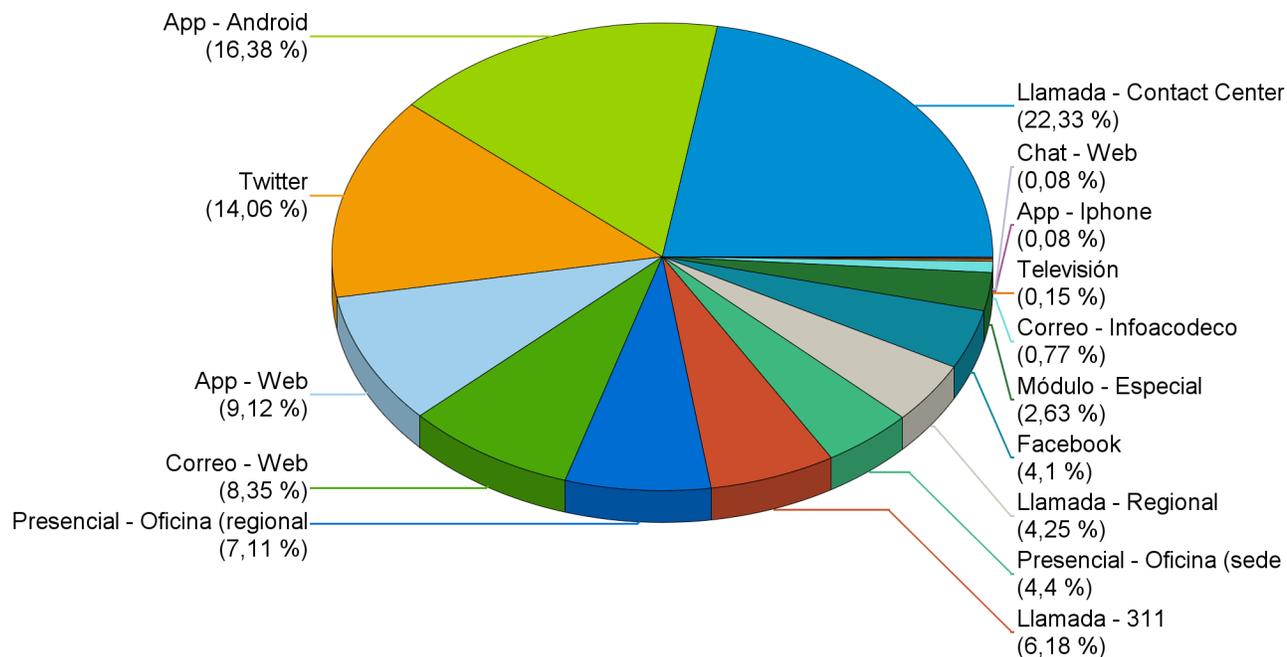


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	289	0,22
App - Android	212	0,16
Twitter	182	0,14
App - Web	118	0,09
Correo - Web	108	0,08
Presencial - Oficina (regional)	92	0,07
Llamada - 311	80	0,06
Presencial - Oficina (sede)	57	0,04
Llamada - Regional	55	0,04
Facebook	53	0,04
Módulo - Especial	34	0,03
Correo - Infoacodeco	10	0,01
Televisión	2	0
App - Iphone	1	0
Chat - Web	1	0
TOTAL	1.294	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 10 Abril 2017

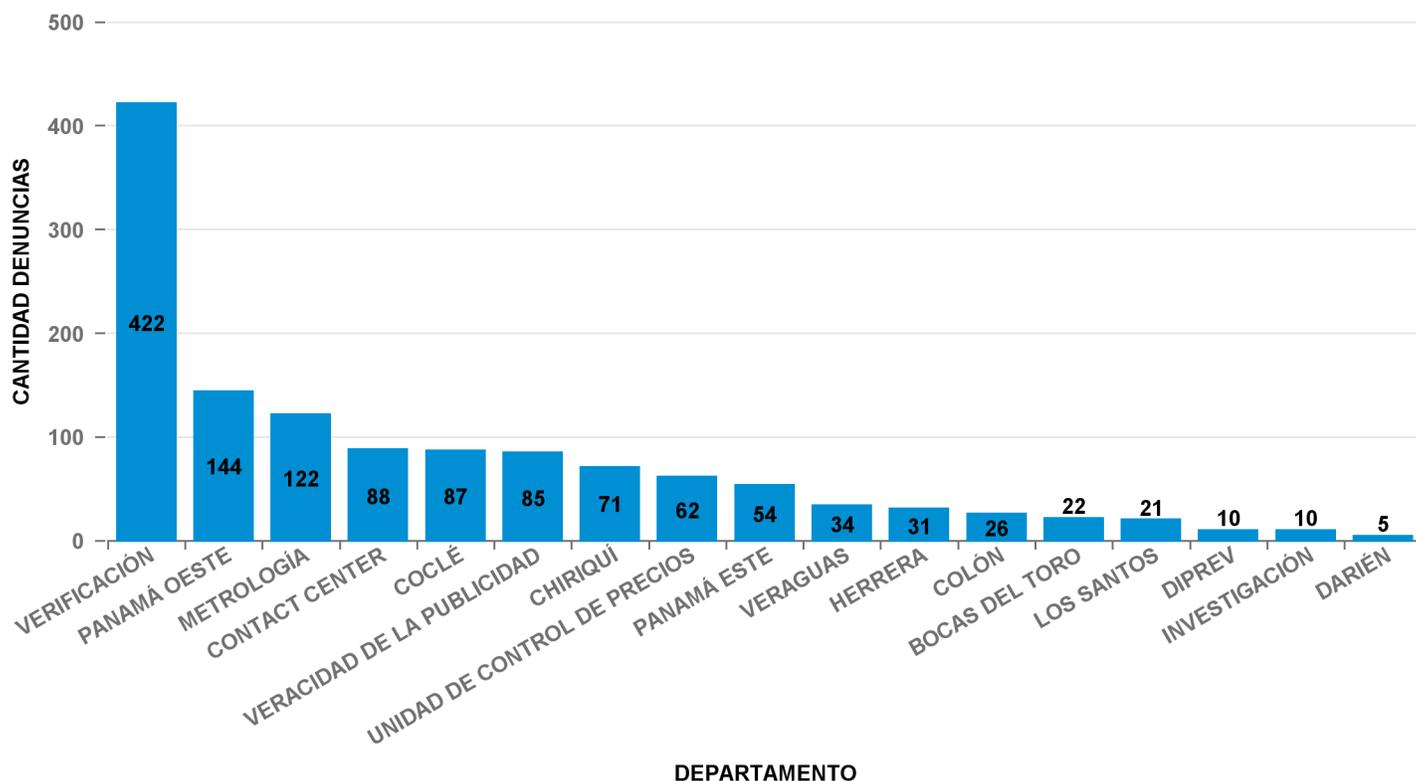
Fuente: ACODECO

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.).

10/04/2017 13:56:23

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	422	32,61%
PANAMÁ OESTE	144	11,13%
METROLOGÍA	122	9,43%
CONTACT CENTER	88	6,80%
COCLÉ	87	6,72%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	85	6,57%
CHIRIQUÍ	71	5,49%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	62	4,79%
PANAMÁ ESTE	54	4,17%
VERAGUAS	34	2,63%
HERRERA	31	2,40%
COLÓN	26	2,01%
BOCAS DEL TORO	22	1,70%
LOS SANTOS	21	1,62%
DIPREV	10	0,77%
INVESTIGACIÓN	10	0,77%
DARIÉN	5	0,39%
TOTAL	1.294	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	647	50,00%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	184	14,22%
Regulación de precios de alimentos	161	12,44%
Publicidad Engañosa	135	10,43%
Balanza	32	2,47%
Venta de pan (no empacado)	25	1,93%
Tarjeta de crédito	24	1,85%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	21	1,62%
Almacén De Ropa Y Calzados	18	1,39%
Combustible	17	1,31%
Estacionamiento	17	1,31%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	13	1,00%
TOTAL	1.294	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 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
aceites en mal estado	1	3,13%
descalibrada	21	65,63%
no está a la vista	9	28,13%
no parte de cero	1	3,13%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 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 10 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	1,63%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,54%
autobús interurbano (30%)	3	1,63%
franquicia comida rápida (15%)	21	11,41%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	1,09%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,54%
medicamentos (20%)	20	10,87%
no brinda trato preferencial	5	2,72%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	19	10,33%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	1,09%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	3	1,63%
restaurante (25%)	85	46,20%
servicios técnicos y profesionales (20%)	3	1,63%
sin letrero con información de descuentos	14	7,61%
transporte aéreo (25%)	2	1,09%
TOTAL	184	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	2	9,52%
precio superior al regulado	6	28,57%
uso indebido<no residencial doméstico>	13	61,90%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	2	11,76%
sin precio a la vista	1	5,88%
surtidor de combustible descalibrado	14	82,35%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	5,88%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	6	35,29%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	11,76%
no mantiene el letrero	8	47,06%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,74%
mercancía con desc., no identificada	10	7,41%
no indica las restricciones	14	10,37%
producto con doble precio	1	0,74%
publicidad no veraz o engañosa	109	80,74%
TOTAL	135	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	161	100,00%
TOTAL	161	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	7	29,17%
se exige consumo mínimo	17	70,83%
TOTAL	24	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	28,00%
no se pesa el pan	18	72,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	4	0,62%
cobra un precio distinto del informado	91	14,06%
cobro adicional al precio informado	11	1,70%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

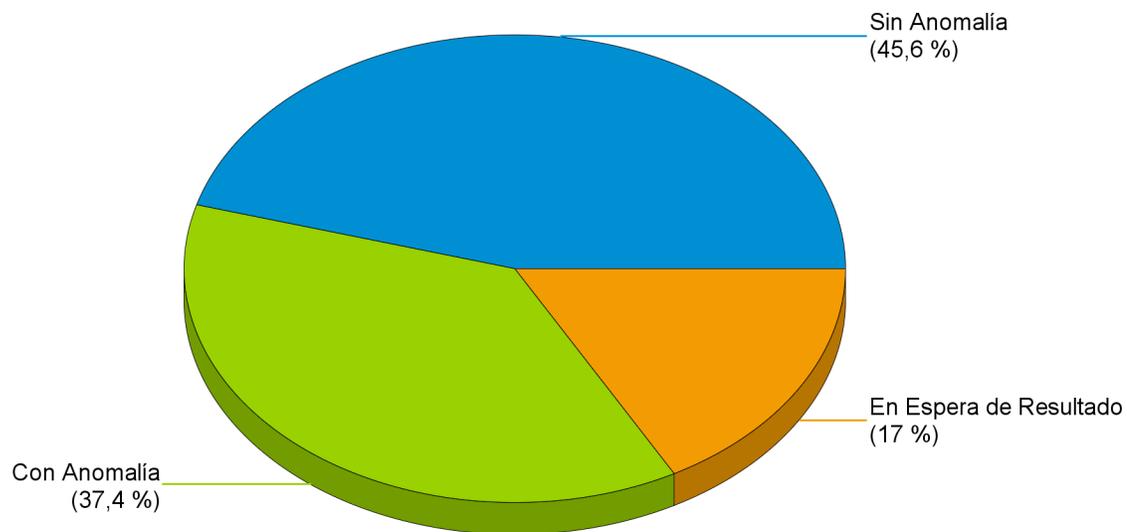
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% en útiles escolares	25	3,86%
cobro indebido	1	0,15%
discriminación	17	2,63%
falta de coordinación de colegios	12	1,85%
falta de información	28	4,33%
falta de informacion-inexistencia de piezas	3	0,46%
información no veraz	14	2,16%
materiales de construcción	3	0,46%
monopolio	2	0,31%
no acepta billetes	11	1,70%
no da constancia de pago	35	5,41%
no dan centavos vuelto	20	3,09%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,15%
produc. no cumple peso declarado	18	2,78%
producto con doble precio	12	1,85%
producto deteriorado o en mal estado	32	4,95%
producto/servicio sin precio a la vista	123	19,01%
producto sin fecha de vencimiento	6	0,93%
producto vencido	75	11,59%
propina sugerida,estruct. incorrecta	46	7,11%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,15%
restaurante (25%)	1	0,15%
venta atada	1	0,15%
venta atada o condicionada	54	8,35%
TOTAL	647	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	590	45,60%
Con Anomalía	484	37,40%
En Espera de Resultado	220	17,00%
TOTAL	1.294	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	185	219	18	422
PANAMÁ OESTE	80	43	21	144
METROLOGÍA	44	59	19	122
CONTACT CENTER			88	88
COCLÉ	34	48	5	87
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	37	37	11	85
CHIRIQUÍ	12	45	14	71
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	23	34	5	62
PANAMÁ ESTE	20	26	8	54
VERAGUAS	15	17	2	34
HERRERA	9	21	1	31
COLÓN	7	10	9	26
BOCAS DEL TORO	10	9	3	22
LOS SANTOS	6	14	1	21
DIPREV	1	8	1	10
INVESTIGACIÓN	1		9	10
DARIÉN			5	5
Total	484	590	220	1.294

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 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	12	17	4	3	4	3	6	3	5	27	11
App - Android	4	13	27	4	26		2	3	1	1	14	10
Twitter		8	8	3	4		1	5	1	2	20	3
App - Web		7	1	3	26		1	1			7	6
Correo - Web	1	2	2		23		1		3	1	5	3
Presencial - Oficina (regional)	4	15	13	9				7		3	5	11
Llamada - 311	1	7		2	1		1	3			22	6
Presencial - Oficina (sede)			2						2		11	
Llamada - Regional	7	4	16			1		5		9	1	2
Facebook	1	3	1	1	3		1	1			6	1
Módulo - Especial											2	
Correo - Infoacodeco					1						1	1
Televisión												
App - Iphone					1							
Chat - Web											1	
Total	22	71	87	26	88	5	10	31	10	21	122	54

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 10 Abril 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
27	38	8	5	112	289
26	8	16	8	49	212
16	3	18	3	87	182
7	5	15	3	36	118
7	1	12		47	108
13			10	2	92
5	5	2		25	80
4	1	9		28	57
6			3	1	55
7	1	3	1	23	53
25			1	6	34
1		2		4	10
				2	2
					1
					1
144	62	85	34	422	1.294