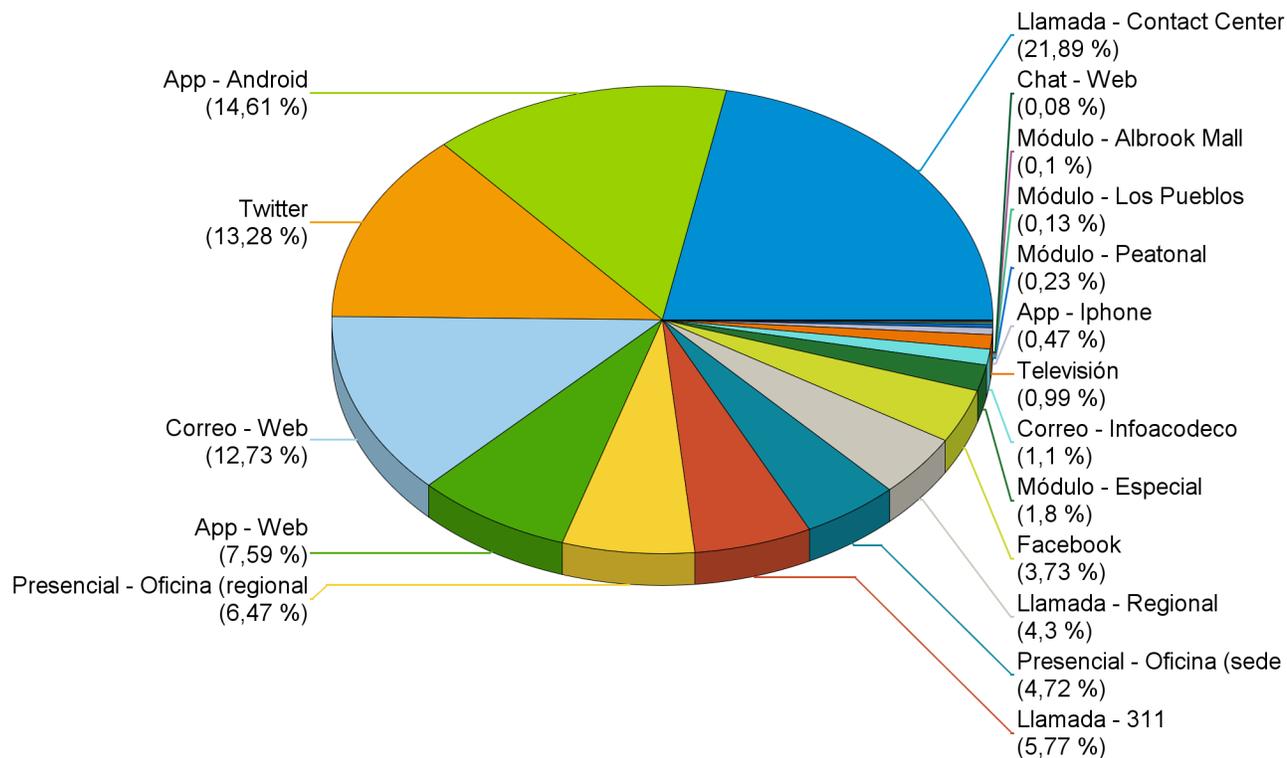


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	839	0,22
App - Android	560	0,15
Twitter	509	0,13
Correo - Web	488	0,13
App - Web	291	0,08
Presencial - Oficina (regional)	248	0,06
Llamada - 311	221	0,06
Presencial - Oficina (sede)	181	0,05
Llamada - Regional	165	0,04
Facebook	143	0,04
Módulo - Especial	69	0,02
Correo - Infoacodeco	42	0,01
Televisión	38	0,01
App - Iphone	18	0
Módulo - Peatonal	9	0
Módulo - Los Pueblos	5	0

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 Jueves 31 Agosto 2017

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Módulo - Albrook Mall	4	0
Chat - Web	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.833</b>	<b>100,00%</b>

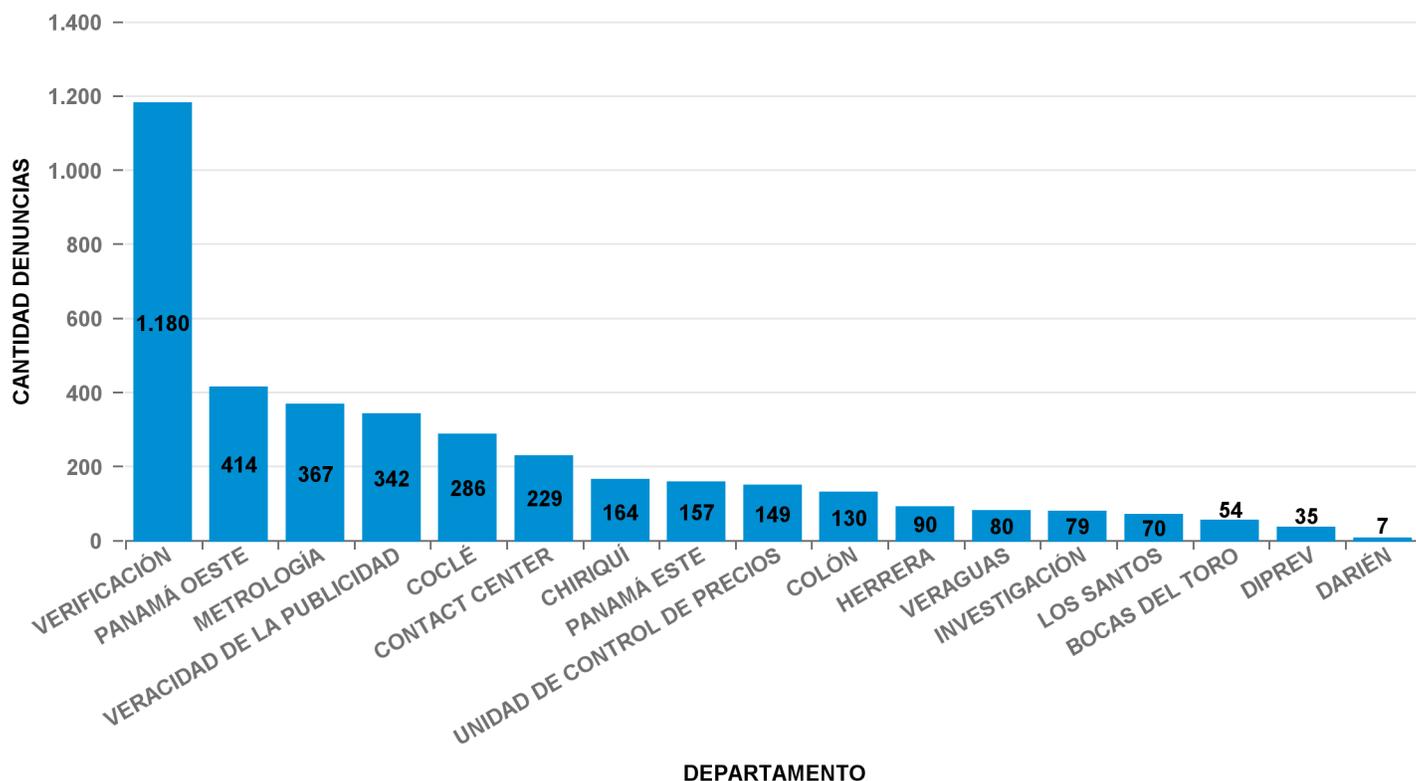
Fuente: ACODECO

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.).

07/09/2017 10:29:50

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.180	30,79%
PANAMÁ OESTE	414	10,80%
METROLOGÍA	367	9,57%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	342	8,92%
COCLÉ	286	7,46%
CONTACT CENTER	229	5,97%
CHIRIQUÍ	164	4,28%
PANAMÁ ESTE	157	4,10%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	149	3,89%
COLÓN	130	3,39%
HERRERA	90	2,35%
VERAGUAS	80	2,09%
INVESTIGACIÓN	79	2,06%
LOS SANTOS	70	1,83%
BOCAS DEL TORO	54	1,41%
DIPREV	35	0,91%
DARIÉN	7	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>3.833</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.918	50,04%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	546	14,24%
Publicidad Engañosa	483	12,60%
Regulación de precios de alimentos	407	10,62%
Balanza	114	2,97%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	96	2,50%
Tarjeta de crédito	85	2,22%
Combustible	55	1,43%
Estacionamiento	51	1,33%
Venta de pan (no empacado)	46	1,20%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	31	0,81%
Almacén De Ropa Y Calzados	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>3.833</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	75	65,79%
no está a la vista	38	33,33%
no parte de cero	1	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	3	9,68%
franquicia comida rápida (15%)	2	6,45%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	3	9,68%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	3,23%
medicamentos (20%)	2	6,45%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	9,68%
restaurante (25%)	4	12,90%
restaurante (25%)	10	32,26%
sin letrero con información de descuentos	1	3,23%
transporte aéreo (25%)	2	6,45%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 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%)	6	1,10%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,18%
autobús interurbano (30%)	26	4,76%
comisión de cierre (50%)	1	0,18%
discriminación	1	0,18%
franquicia comida rápida (15%)	56	10,26%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	7	1,28%
hospitales y clínicas privadas (15%)	4	0,73%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,18%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,18%
medicamentos (20%)	51	9,34%
no brinda trato preferencial	37	6,78%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	44	8,06%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,37%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	0,73%
restaurante (25%)	264	48,35%
restaurante (25%)	1	0,18%
servicios técnicos y profesionales (20%)	7	1,28%
servicio telefónico (25%)	1	0,18%
sin letrero con información de descuentos	24	4,40%
transporte aéreo (25%)	7	1,28%
<b>TOTAL</b>	<b>546</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	15	15,63%
precio superior al regulado	30	31,25%
uso indebido<no residencial doméstico>	51	53,13%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	8	14,55%
sin precio a la vista	2	3,64%
surtidor de combustible descalibrado	45	81,82%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	7	13,73%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	12	23,53%
no da constancia de pago	1	1,96%
no entrega comprobante de hora de ingreso	8	15,69%
no mantiene el letrero	23	45,10%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	21	4,35%
no indica las restricciones	53	10,97%
publicidad engañosa	1	0,21%
publicidad no veraz o engañosa	407	84,27%
veracidad de la publicidad	1	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	407	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	29	34,12%
se exige consumo mínimo	56	65,88%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	10	21,74%
no se pesa el pan	36	78,26%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	17	0,89%
cobra un precio distinto del informado	242	12,62%
cobro adicional al precio informado	33	1,72%
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	0,05%
cobro del 7% en útiles escolares	33	1,72%
cobro indebido	2	0,10%
discriminación	50	2,61%
falta de coordinación de colegios	80	4,17%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,10%
falta de información	118	6,15%
falta de informacion-inexistencia de piezas	16	0,83%
información no veraz	48	2,50%
materiales de construcción	14	0,73%
monopolio	7	0,36%
no acepta billetes	32	1,67%
no aceptan centavos	5	0,26%
no da constancia de pago	116	6,05%
no dan centavos vuelto	49	2,55%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

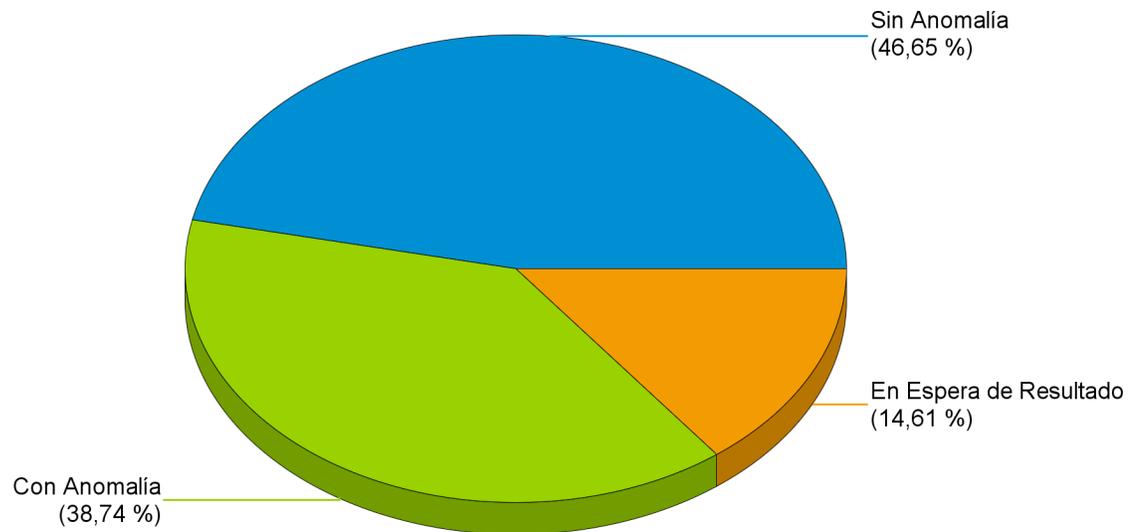
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. con doble fecha de vencimiento	7	0,36%
produc. no cumple peso declarado	49	2,55%
producto con doble precio	40	2,09%
producto deteriorado o en mal estado	89	4,64%
producto/servicio sin precio a la vista	372	19,40%
producto sin fecha de vencimiento	32	1,67%
producto vencido	283	14,75%
propina sugerida,estruct. incorrecta	90	4,69%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	0,21%
restaurante (25%)	1	0,05%
sin precio a la vista	3	0,16%
venta atada	1	0,05%
venta atada o condicionada	82	4,28%
<b>TOTAL</b>	<b>1.918</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	1.788	46,65%
Con Anomalia	1.485	38,74%
En Espera de Resultado	560	14,61%
<b>TOTAL</b>	<b>3.833</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	494	634	52	1.180
PANAMÁ OESTE	252	138	24	414
METROLOGÍA	140	177	50	367
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	133	174	35	342
COCLÉ	139	139	8	286
CONTACT CENTER	2		227	229
CHIRIQUÍ	36	106	22	164
PANAMÁ ESTE	58	88	11	157
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	63	81	5	149
COLÓN	46	56	28	130
HERRERA	33	52	5	90
VERAGUAS	41	38	1	80
INVESTIGACIÓN	2	3	74	79
LOS SANTOS	23	46	1	70
BOCAS DEL TORO	17	23	14	54
DIPREV	4	31		35
DARIÉN	2	2	3	7
<b>Total</b>	<b>1.485</b>	<b>1.788</b>	<b>560</b>	<b>3.833</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	8	40	36	26	24	6	13	13	7	7	97	35
App - Android	7	24	84	14	59		4	5	5	7	41	19
Twitter	1	28	15	14	13		1	12	2	3	61	12
Correo - Web	2	12	52	1	70		7	3	40	2	29	21
App - Web	1	12	10	5	51		1	4	10		13	11
Presencial - Oficina (regional)	15	22	35	31	2		1	26		15	7	27
Llamada - 311	2	13	5	6	1		2	4		2	47	17
Presencial - Oficina (sede)			2	2	6		2	2	14	1	31	1
Llamada - Regional	15	6	32	20		1		19		29	4	4
Facebook	2	6	5	7	1		1	1		1	19	4
Módulo - Especial	1	1	3	1	1			1		1	3	
Correo - Infoacodeco			1				2		1		4	1
Televisión			2	3							6	3
App - Iphone			4		1		1			2	1	
Módulo - Peatonal											3	
Módulo - Los Pueblos												2
Módulo - Albrook Mall												
Chat - Web											1	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>164</b>	<b>286</b>	<b>130</b>	<b>229</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>90</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>367</b>	<b>157</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 31 Agosto 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
69	81	29	10	338	839
74	21	51	8	137	560
63	5	81	13	185	509
22	15	57		155	488
22	9	52	5	85	291
41			20	6	248
14	14	8		86	221
11	2	32		75	181
21			13	1	165
22	2	14	2	56	143
46			5	6	69
4		13		16	42
3		2	4	15	38
		2		7	18
2				4	9
		1		2	5
				4	4
				2	3
<b>414</b>	<b>149</b>	<b>342</b>	<b>80</b>	<b>1.180</b>	<b>3.833</b>