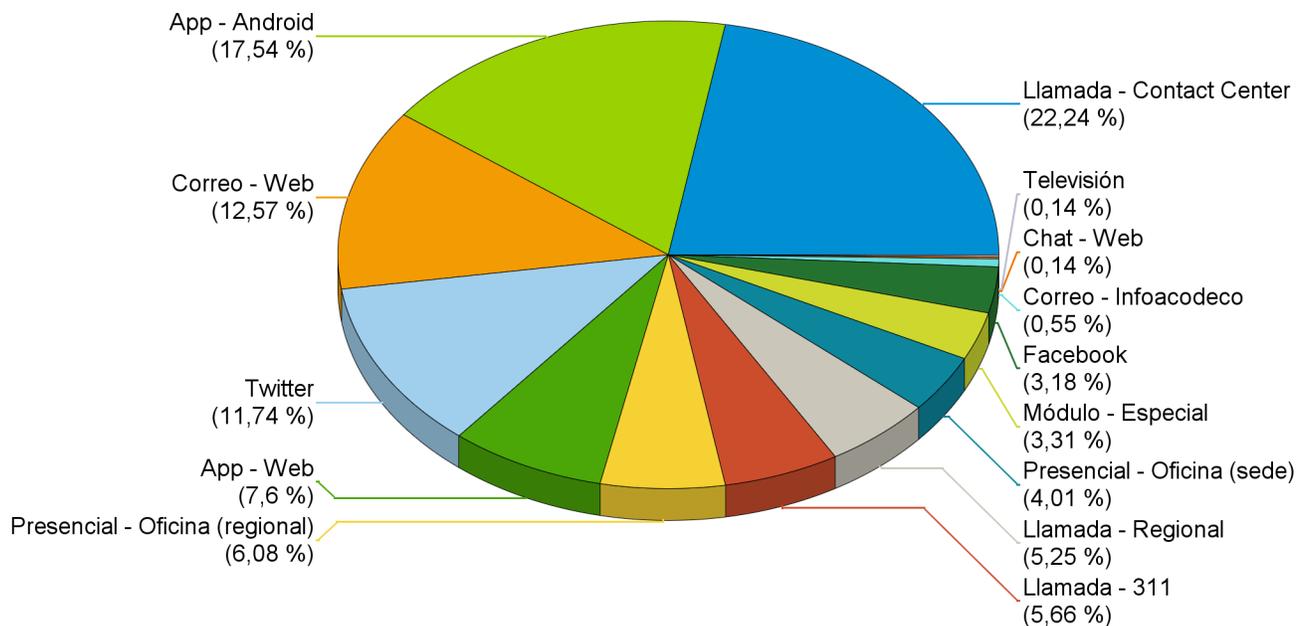


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	161	0,22
App - Android	127	0,18
Correo - Web	91	0,13
Twitter	85	0,12
App - Web	55	0,08
Presencial - Oficina (regional)	44	0,06
Llamada - 311	41	0,06
Llamada - Regional	38	0,05
Presencial - Oficina (sede)	29	0,04
Módulo - Especial	24	0,03
Facebook	23	0,03
Correo - Infoacodeco	4	0,01
Chat - Web	1	0
Televisión	1	0
TOTAL	724	100,00%

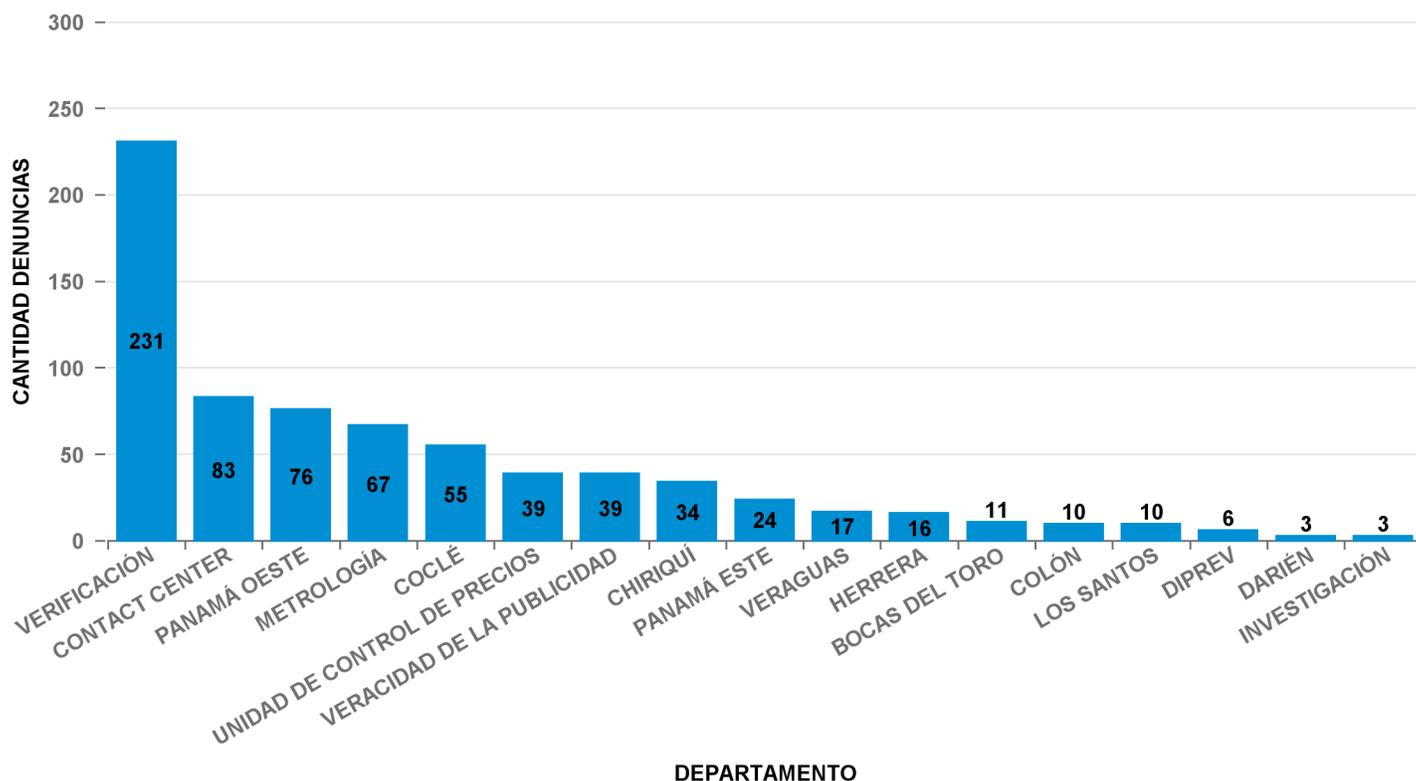
Fuente: ACODECO

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.).

06/03/2017 9:43:26

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	231	31,91%
CONTACT CENTER	83	11,46%
PANAMÁ OESTE	76	10,50%
METROLOGÍA	67	9,25%
COCLÉ	55	7,60%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	39	5,39%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	39	5,39%
CHIRIQUÍ	34	4,70%
PANAMÁ ESTE	24	3,31%
VERAGUAS	17	2,35%
HERRERA	16	2,21%
BOCAS DEL TORO	11	1,52%
COLÓN	10	1,38%
LOS SANTOS	10	1,38%
DIPREV	6	0,83%
DARIÉN	3	0,41%
INVESTIGACIÓN	3	0,41%
TOTAL	724	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	355	49,03%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	109	15,06%
Regulación de precios de alimentos	93	12,85%
Publicidad Engañosa	76	10,50%
Balanza	20	2,76%
Tarjeta de crédito	17	2,35%
Venta de pan (no empacado)	16	2,21%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	14	1,93%
Estacionamiento	12	1,66%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	8	1,10%
Combustible	4	0,55%
TOTAL	724	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	15	75,00%
no está a la vista	4	20,00%
no parte de cero	1	5,00%
TOTAL	20	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 Martes 28 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	2,75%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,92%
autobús interurbano (30%)	2	1,83%
descuento de ley 6 de 1987	1	0,92%
franquicia comida rápida (15%)	10	9,17%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,92%
medicamentos (20%)	12	11,01%
no brinda trato preferencial	4	3,67%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	11	10,09%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	2	1,83%
restaurante (25%)	48	44,04%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	1,83%
sin letrero con información de descuentos	11	10,09%
transporte aéreo (25%)	1	0,92%
TOTAL	109	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	7,14%
precio superior al regulado	3	21,43%
uso indebido<no residencial doméstico>	10	71,43%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 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	8,33%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	4	33,33%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	8,33%
no mantiene el letrero	6	50,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	7	9,21%
no indica las restricciones	6	7,89%
publicidad no veraz o engañosa	62	81,58%
venta engañosa	1	1,32%
TOTAL	76	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	93	100,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	4	23,53%
se exige consumo mínimo	13	76,47%
TOTAL	17	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	31,25%
no se pesa el pan	11	68,75%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	47	13,24%
cobro adicional al precio informado	10	2,82%
cobro del 7% en útiles escolares	10	2,82%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	0,28%
daños y perjuicios	1	0,28%
discriminación	5	1,41%
falta de coordinación de colegios	8	2,25%
falta de información	18	5,07%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,28%
falta de informacion-inexistencia de piezas	2	0,56%
incumplimiento de contrato	1	0,28%
incumplimiento de garantía	1	0,28%
incumplimiento de garantía	1	0,28%
incumplimiento de servicio	2	0,56%
información no veraz	7	1,97%
materiales de construcción	3	0,85%
no acepta billetes	7	1,97%
no da constancia de pago	20	5,63%
no dan centavos vuelto	6	1,69%
produc. no cumple peso declarado	11	3,10%
producto con doble precio	6	1,69%
producto deteriorado o en mal estado	22	6,20%
producto/servicio sin precio a la vista	65	18,31%
producto sin fecha de vencimiento	2	0,56%
producto vencido	44	12,39%
propina sugerida,estruct. incorrecta	31	8,73%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,28%
restaurante (25%)	1	0,28%
venta atada o condicionada	21	5,92%
TOTAL	355	100,00%

Fuente: ACODECO

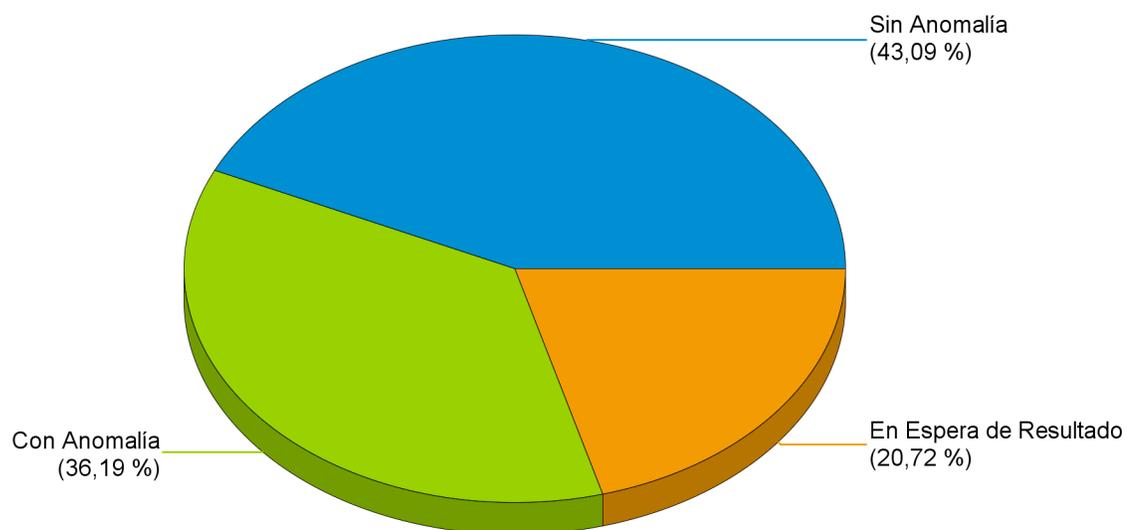
RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	312	43,09%
Con Anomalia	262	36,19%
En Espera de Resultado	150	20,72%
TOTAL	724	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	107	117	7	231
CONTACT CENTER			83	83
PANAMÁ OESTE	37	22	17	76
METROLOGÍA	23	33	11	67
COCLÉ	22	32	1	55
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	18	20	1	39
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	15	13	11	39
CHIRIQUÍ	4	29	1	34
PANAMÁ ESTE	9	10	5	24
VERAGUAS	8	8	1	17
HERRERA	2	12	2	16
BOCAS DEL TORO	8	3		11
COLÓN	4	3	3	10
LOS SANTOS	5	4	1	10
DIPREV		6		6
DARIÉN			3	3
INVESTIGACIÓN			3	3
Total	262	312	150	724

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 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	6	2	3	2	3	4	2	3	19	7
App - Android	3	2	20	2	16		1	1			7	2
Correo - Web	1		1		48		1	1			2	
Twitter		2	5	1	1			5			14	1
App - Web		3		3	12			1			3	6
Presencial - Oficina (regional)	1	11	7	1				2		1	3	3
Llamada - 311		3		1			1	1			12	2
Llamada - Regional	5	4	14			1		1		6	1	2
Presencial - Oficina (sede)			2		1				1		1	
Módulo - Especial					1						1	
Facebook		2			1						3	
Correo - Infoacodeco												1
Chat - Web											1	
Televisión												
Total	11	34	55	10	83	3	6	16	3	10	67	24

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 28 Febrero 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
10	25	3	4	60	161
17	6	10	5	35	127
4		7		26	91
8	2	8	2	36	85
3	1	4		19	55
8			5	2	44
3	3			15	41
4					38
1	1	4		18	29
16				6	24
1	1	2	1	12	23
1		1		1	4
					1
				1	1
76	39	39	17	231	724