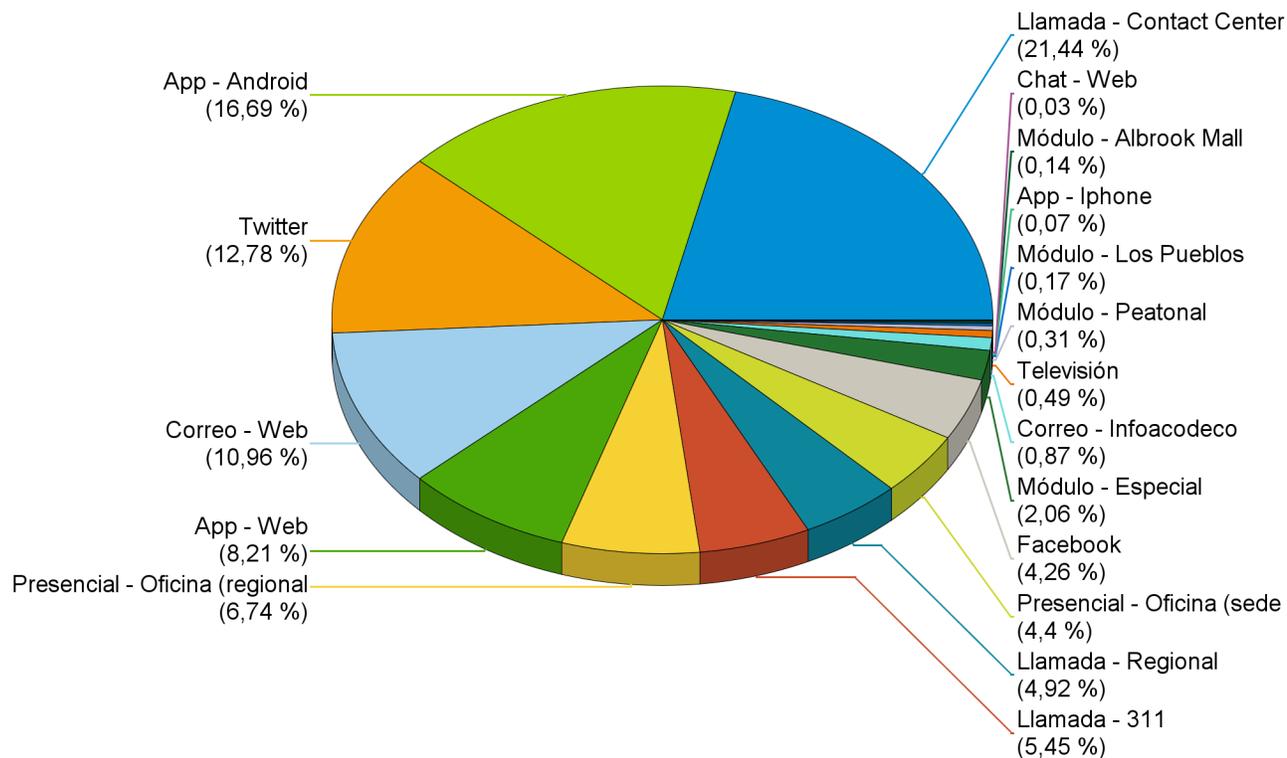


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	614	0,21
App - Android	478	0,17
Twitter	366	0,13
Correo - Web	314	0,11
App - Web	235	0,08
Presencial - Oficina (regional)	193	0,07
Llamada - 311	156	0,05
Llamada - Regional	141	0,05
Presencial - Oficina (sede)	126	0,04
Facebook	122	0,04
Módulo - Especial	59	0,02
Correo - Infoacodeco	25	0,01
Televisión	14	0
Módulo - Peatonal	9	0
Módulo - Los Pueblos	5	0
Módulo - Albrook Mall	4	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 Lunes 03 Julio 2017

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
App - Iphone	2	0
Chat - Web	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.864</b>	<b>100,00%</b>

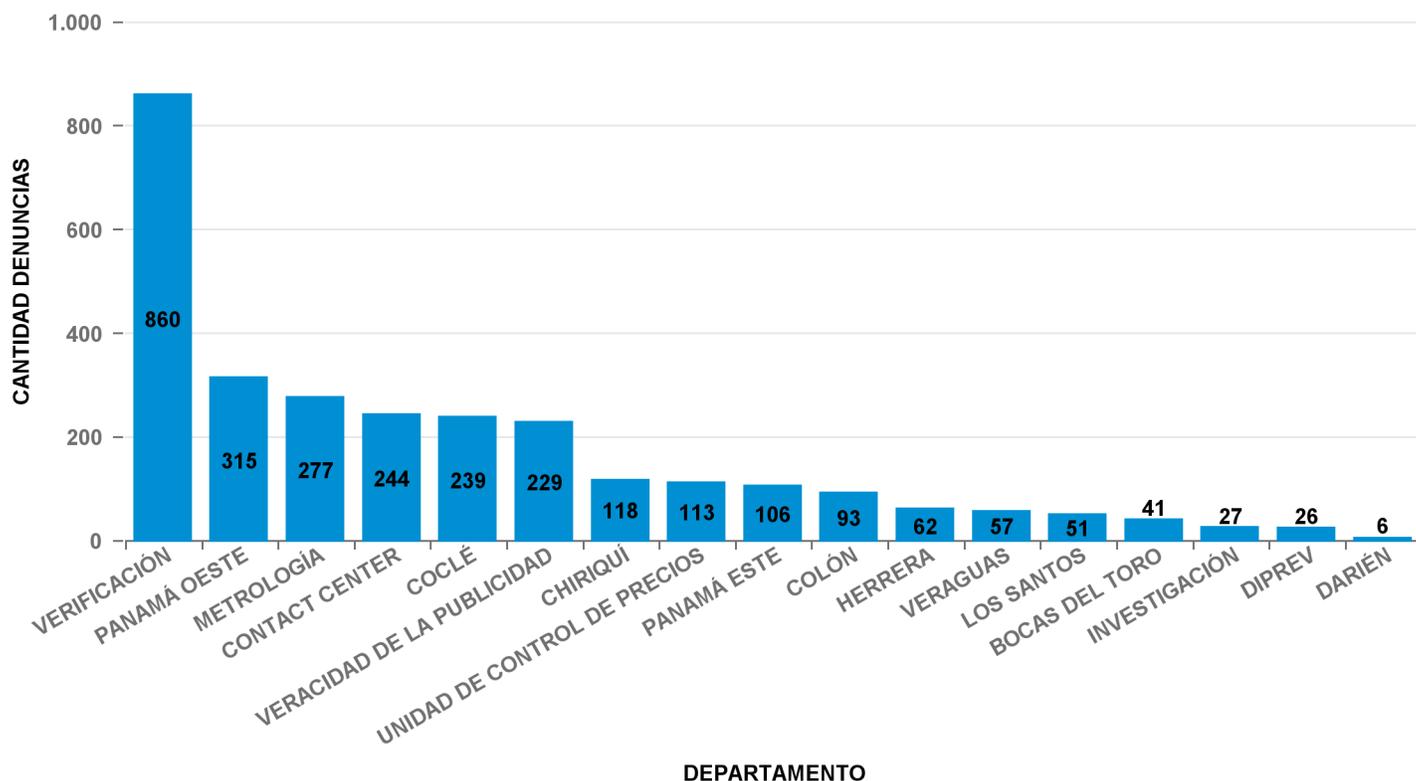
Fuente: ACODECO

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.).

03/07/2017 15:37:59

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	860	30,03%
PANAMÁ OESTE	315	11,00%
METROLOGÍA	277	9,67%
CONTACT CENTER	244	8,52%
COCLÉ	239	8,34%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	229	8,00%
CHIRIQUÍ	118	4,12%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	113	3,95%
PANAMÁ ESTE	106	3,70%
COLÓN	93	3,25%
HERRERA	62	2,16%
VERAGUAS	57	1,99%
LOS SANTOS	51	1,78%
BOCAS DEL TORO	41	1,43%
INVESTIGACIÓN	27	0,94%
DIPREV	26	0,91%
DARIÉN	6	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>2.864</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.428	49,86%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	412	14,39%
Publicidad Engañosa	350	12,22%
Regulación de precios de alimentos	323	11,28%
Balanza	83	2,90%
Tarjeta de crédito	66	2,30%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	61	2,13%
Combustible	45	1,57%
Venta de pan (no empacado)	41	1,43%
Estacionamiento	36	1,26%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	18	0,63%
Almacén De Ropa Y Calzados	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>2.864</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 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	59	71,08%
no está a la vista	23	27,71%
no parte de cero	1	1,20%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	1	5,56%
franquicia comida rápida (15%)	2	11,11%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	2	11,11%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	5,56%
medicamentos (20%)	2	11,11%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	16,67%
restaurante (25%)	5	27,78%
sin letrero con información de descuentos	1	5,56%
transporte aéreo (25%)	1	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 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	1,46%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,24%
autobús interurbano (30%)	15	3,64%
discriminación	1	0,24%
franquicia comida rápida (15%)	44	10,68%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	7	1,70%
hospitales y clínicas privadas (15%)	4	0,97%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,24%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,24%
medicamentos (20%)	39	9,47%
no brinda trato preferencial	28	6,80%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	31	7,52%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,49%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	0,97%
restaurante (25%)	193	46,84%
restaurante (25%)	1	0,24%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	1,21%
sin letrero con información de descuentos	24	5,83%
transporte aéreo (25%)	5	1,21%
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	11	18,03%
precio superior al regulado	18	29,51%
uso indebido<no residencial doméstico>	32	52,46%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	8	17,78%
sin precio a la vista	1	2,22%
surtidor de combustible descalibrado	36	80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	3	8,33%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	10	27,78%
no entrega comprobante de hora de ingreso	6	16,67%
no mantiene el letrero	17	47,22%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	22	6,29%
no indica las restricciones	40	11,43%
publicidad no veraz o engañosa	288	82,29%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	323	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	27	40,91%
se exige consumo mínimo	39	59,09%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	7	17,07%
no se pesa el pan	34	82,93%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	10	0,70%
cobra un precio distinto del informado	171	11,97%
cobro adicional al precio informado	27	1,89%
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	0,07%
cobro del 7% en útiles escolares	31	2,17%
cobro indebido	2	0,14%
discriminación	38	2,66%
falta de coordinación de colegios	27	1,89%
falta de coordinación por parte del centro educativo	4	0,28%
falta de información	81	5,67%
falta de informacion-inexistencia de piezas	14	0,98%
información no veraz	33	2,31%
materiales de construcción	13	0,91%
monopolio	6	0,42%
no acepta billetes	26	1,82%
no aceptan centavos	4	0,28%
no da constancia de pago	86	6,02%
no dan centavos vuelto	35	2,45%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

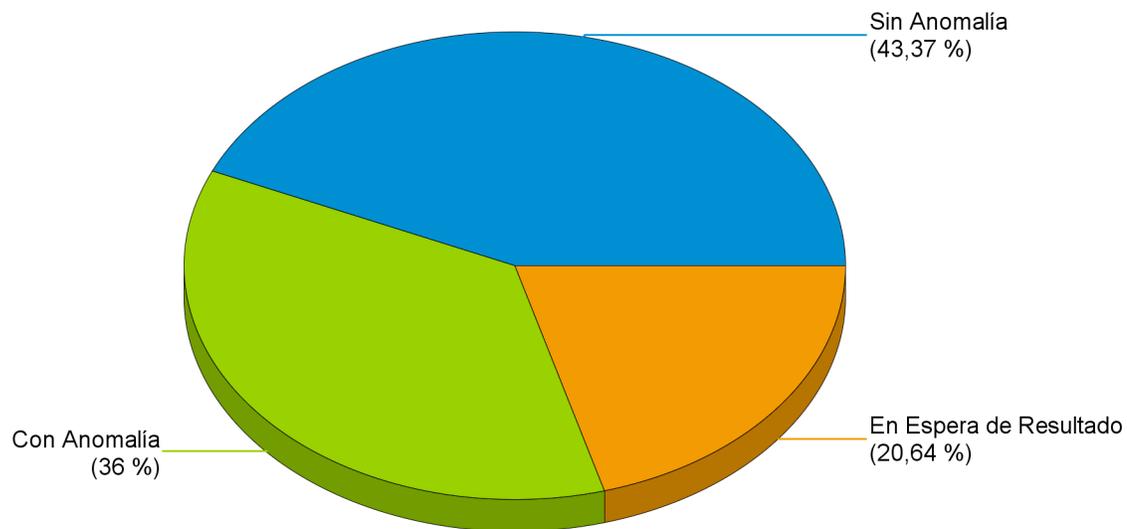
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. con doble fecha de vencimiento	6	0,42%
produc. no cumple peso declarado	40	2,80%
producto con doble precio	28	1,96%
producto deteriorado o en mal estado	72	5,04%
producto/servicio sin precio a la vista	291	20,38%
producto sin fecha de vencimiento	24	1,68%
producto vencido	207	14,50%
propina sugerida,estruct. incorrecta	71	4,97%
rechazo de la moneda de 1 balboa	3	0,21%
restaurante (25%)	1	0,07%
sin precio a la vista	1	0,07%
venta atada	1	0,07%
venta atada o condicionada	74	5,18%
<b>TOTAL</b>	<b>1.428</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	1.242	43,37%
Con Anomalia	1.031	36,00%
En Espera de Resultado	591	20,64%
<b>TOTAL</b>	<b>2.864</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	359	447	54	860
PANAMÁ OESTE	164	102	49	315
METROLOGÍA	93	131	53	277
CONTACT CENTER			244	244
COCLÉ	107	113	19	239
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	78	94	57	229
CHIRIQUÍ	25	74	19	118
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	46	62	5	113
PANAMÁ ESTE	43	51	12	106
COLÓN	37	37	19	93
HERRERA	21	37	4	62
VERAGUAS	24	31	2	57
LOS SANTOS	15	29	7	51
BOCAS DEL TORO	14	14	13	41
INVESTIGACIÓN	1		26	27
DIPREV	4	20	2	26
DARIÉN			6	6
<b>Total</b>	<b>1.031</b>	<b>1.242</b>	<b>591</b>	<b>2.864</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	8	25	29	15	18	5	7	8	4	6	76	19
App - Android	7	17	83	10	77		4	5	2	2	34	12
Twitter	1	22	13	7	8		1	7	1	3	47	11
Correo - Web	1	6	38	1	67		6	2	7	1	17	10
App - Web	1	10	5	3	61		1	2			11	9
Presencial - Oficina (regional)	5	19	27	25	1		1	19		14	6	23
Llamada - 311	2	10	3	4	1		1	3	1	1	36	10
Llamada - Regional	15	5	29	20	2	1		13		22	4	4
Presencial - Oficina (sede)			2	2	2		2	1	11		19	1
Facebook	1	3	4	5	4		1	1		1	16	3
Módulo - Especial		1	4	1	1			1		1	3	
Correo - Infoacodeco			1		2		2		1		1	1
Televisión			1								3	1
Módulo - Peatonal											3	
Módulo - Los Pueblos												2
Módulo - Albrook Mall												
App - Iphone												
Chat - Web											1	
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>118</b>	<b>239</b>	<b>93</b>	<b>244</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	<b>27</b>	<b>51</b>	<b>277</b>	<b>106</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 03 Julio 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
49	65	23	9	248	614
60	15	39	8	103	478
46	4	48	6	141	366
17	8	35		98	314
13	8	40	3	68	235
33			15	5	193
9	9	4		62	156
16			9	1	141
9	2	22		53	126
19	2	11	2	49	122
38			3	6	59
3		6		8	25
1			2	6	14
2				4	9
		1		2	5
				4	4
				2	2
					1
<b>315</b>	<b>113</b>	<b>229</b>	<b>57</b>	<b>860</b>	<b>2.864</b>