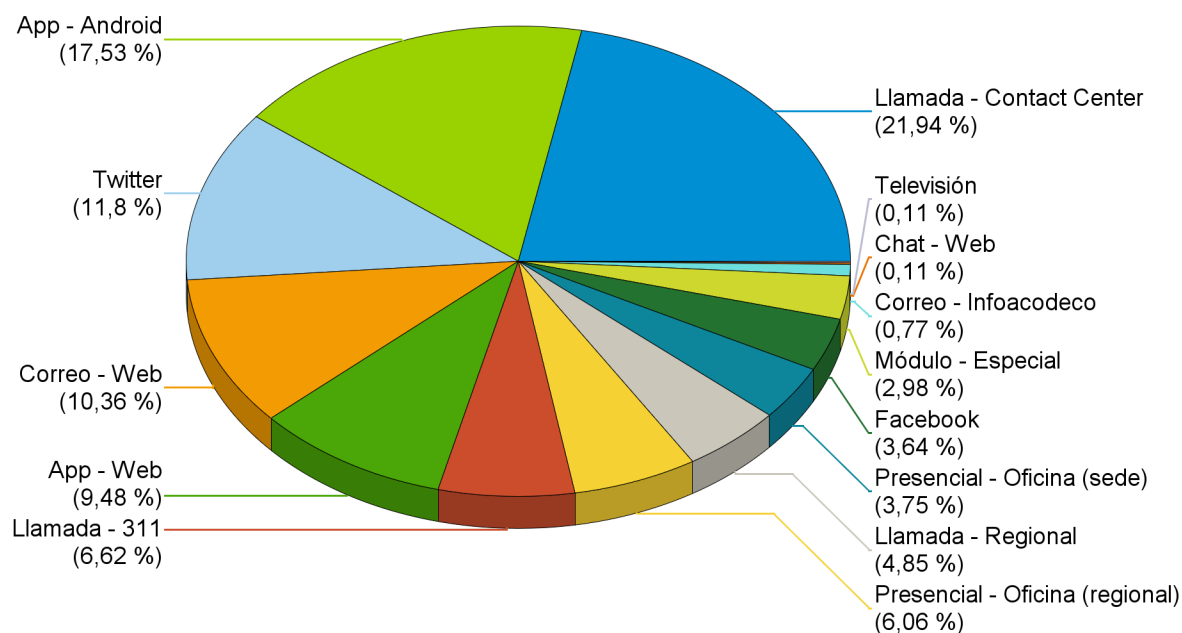


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	199	0,22
App - Android	159	0,18
Twitter	107	0,12
Correo - Web	94	0,1
App - Web	86	0,09
Llamada - 311	60	0,07
Presencial - Oficina (regional)	55	0,06
Llamada - Regional	44	0,05
Presencial - Oficina (sede)	34	0,04
Facebook	33	0,04
Módulo - Especial	27	0,03
Correo - Infoacodeco	7	0,01
Chat - Web	1	0
Televisión	1	0
TOTAL	907	100,00%

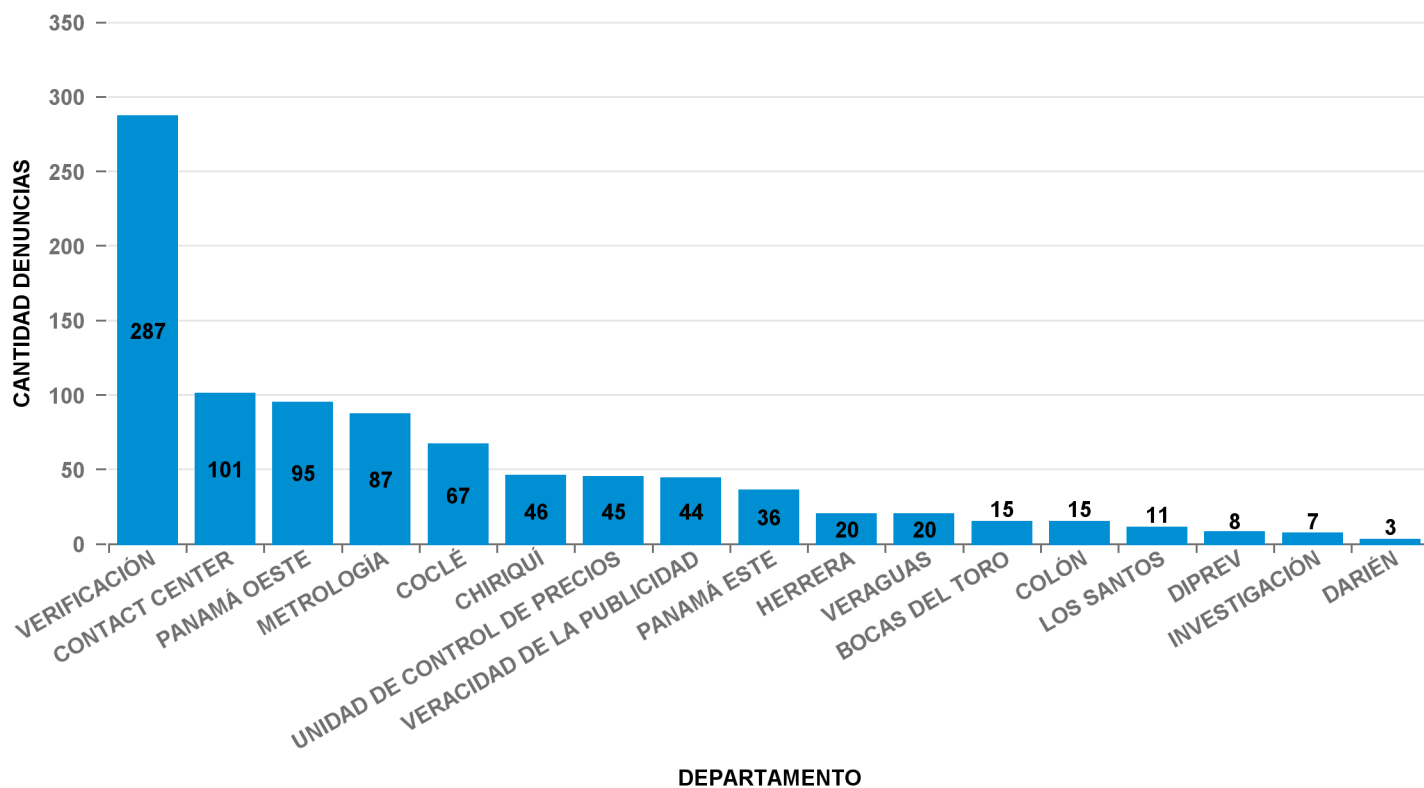
Fuente: ACODECO

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.).

13/03/2017 10:14:26

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	287	31,64%
CONTACT CENTER	101	11,14%
PANAMÁ OESTE	95	10,47%
METROLOGÍA	87	9,59%
COCLÉ	67	7,39%
CHIRIQUÍ	46	5,07%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	45	4,96%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	44	4,85%
PANAMÁ ESTE	36	3,97%
HERRERA	20	2,21%
VERAGUAS	20	2,21%
BOCAS DEL TORO	15	1,65%
COLÓN	15	1,65%
LOS SANTOS	11	1,21%
DIPREV	8	0,88%
INVESTIGACIÓN	7	0,77%
DARIÉN	3	0,33%
TOTAL	907	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	458	50,50%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	134	14,77%
Regulación de precios de alimentos	111	12,24%
Publicidad Engañosa	85	9,37%
Balanza	24	2,65%
Tarjeta de crédito	22	2,43%
Venta de pan (no empacado)	21	2,32%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	16	1,76%
Estacionamiento	15	1,65%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	12	1,32%
Combustible	8	0,88%
Almacén De Ropa Y Calzados	1	0,11%
TOTAL	907	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	16	66,67%
no está a la vista	7	29,17%
no parte de cero	1	4,17%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	2	16,67%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	8,33%
medicamentos (20%)	2	16,67%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	25,00%
restaurante (25%)	2	16,67%
sin letrero con información de descuentos	1	8,33%
transporte aéreo (25%)	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 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	2,24%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,75%
autobús interurbano (30%)	2	1,49%
comisión de cierre (50%)	1	0,75%
descuento de ley 6 de 1987	1	0,75%
franquicia comida rápida (15%)	11	8,21%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,75%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,75%
medicamentos (20%)	14	10,45%
no brinda trato preferencial	4	2,99%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	13	9,70%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	1,49%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	2	1,49%
restaurante (25%)	62	46,27%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	1,49%
sin letrero con información de descuentos	12	8,96%
transporte aéreo (25%)	2	1,49%
TOTAL	134	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	6,25%
precio superior al regulado	4	25,00%
uso indebido<no residencial doméstico>	11	68,75%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	1	12,50%
sin precio a la vista	1	12,50%
surtidor de combustible descalibrado	6	75,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	6,67%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	6	40,00%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	6,67%
no mantiene el letrero	7	46,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	8	9,41%
no indica las restricciones	9	10,59%
publicidad no veraz o engañosa	68	80,00%
TOTAL	85	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	111	100,00%
TOTAL	111	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

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	6	28,57%
no se pesa el pan	15	71,43%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	0,66%
cobra un precio distinto del informado	62	13,54%
cobro adicional al precio informado	14	3,06%
cobro del 7% en útiles escolares	19	4,15%
cobro indebido	3	0,66%
daños y perjuicios	1	0,22%
discriminación	7	1,53%
falta de coordinación de colegios	10	2,18%
falta de información	17	3,71%
falta de informacion-inexistencia de piezas	1	0,22%
incumplimiento de garantía	1	0,22%
incumplimiento de servicio	2	0,44%
información no veraz	6	1,31%
materiales de construcción	3	0,66%
no acepta billetes	8	1,75%
no da constancia de pago	26	5,68%
no dan centavos vuelto	8	1,75%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,22%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

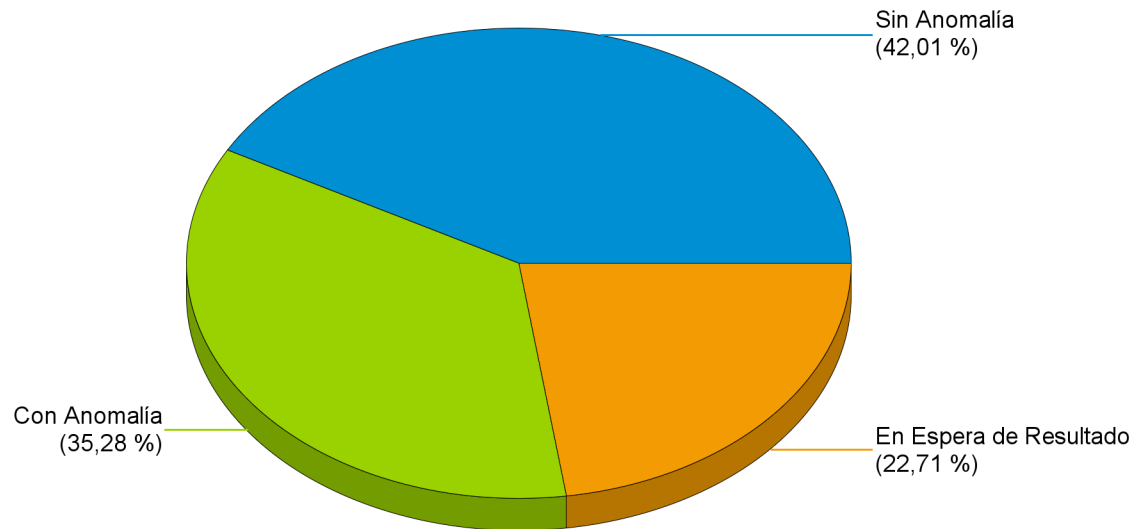
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. no cumple peso declarado	11	2,40%
producto con doble precio	9	1,97%
producto deteriorado o en mal estado	28	6,11%
producto/servicio sin precio a la vista	86	18,78%
producto sin fecha de vencimiento	2	0,44%
producto vencido	60	13,10%
propina sugerida,estruct. incorrecta	34	7,42%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,22%
restaurante (25%)	1	0,22%
retracto	1	0,22%
venta atada	1	0,22%
venta atada o condicionada	32	6,99%
TOTAL	458	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	381	42,01%
Con Anomalía	320	35,28%
En Espera de Resultado	206	22,71%
TOTAL	907	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	128	146	13	287
CONTACT CENTER			101	101
PANAMÁ OESTE	45	24	26	95
METROLOGÍA	32	36	19	87
COCLÉ	28	37	2	67
CHIRIQUÍ	7	33	6	46
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	19	23	3	45
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	19	21	4	44
PANAMÁ ESTE	11	18	7	36
HERRERA	3	14	3	20
VERAGUAS	8	9	3	20
BOCAS DEL TORO	9	3	3	15
COLÓN	5	5	5	15
LOS SANTOS	5	5	1	11
DIPREV	1	7		8
INVESTIGACIÓN			7	7
DARIÉN			3	3
Total	320	381	206	907

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	1	8	10	2	5	2	3	5	3	4	22	8
App - Android	3	5	25	3	23		2	1	1		7	7
Twitter		2	6	2	2			5			15	2
Correo - Web	1		1		44		1	1	1		4	1
App - Web		7		3	25			1			6	7
Llamada - 311	1	6		1			1	1			20	3
Presencial - Oficina (regional)	2	12	8	4				3		1	4	5
Llamada - Regional	7	4	15			1		3		6	1	2
Presencial - Oficina (sede)			2		1				2		1	
Facebook		2			1		1				4	
Módulo - Especial											1	
Correo - Infoacodeco											1	1
Chat - Web											1	
Televisión												
Total	15	46	67	15	101	3	8	20	7	11	87	36

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 13 Marzo 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
13	27	4	4	78	199
20	6	10	5	41	159
9	3	8	3	50	107
4		7		29	94
6	2	5		24	86
5	5	1		16	60
8			6	2	55
4			1		44
2	1	4		21	34
3	1	3	1	17	33
20				6	27
1		2		2	7
					1
				1	1
95	45	44	20	287	907