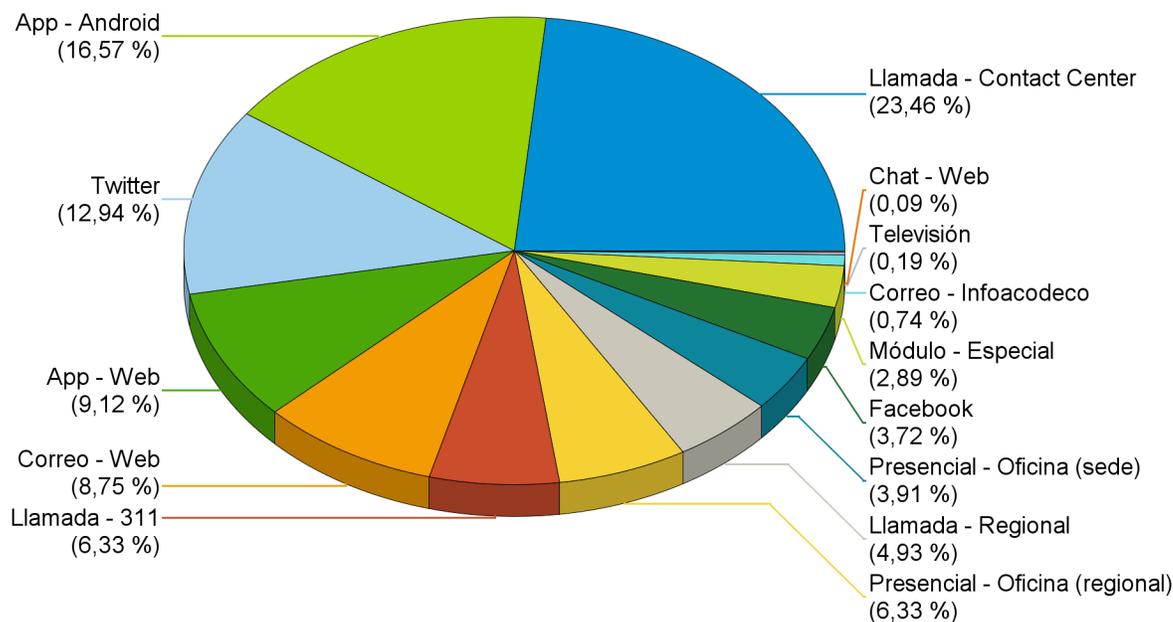


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



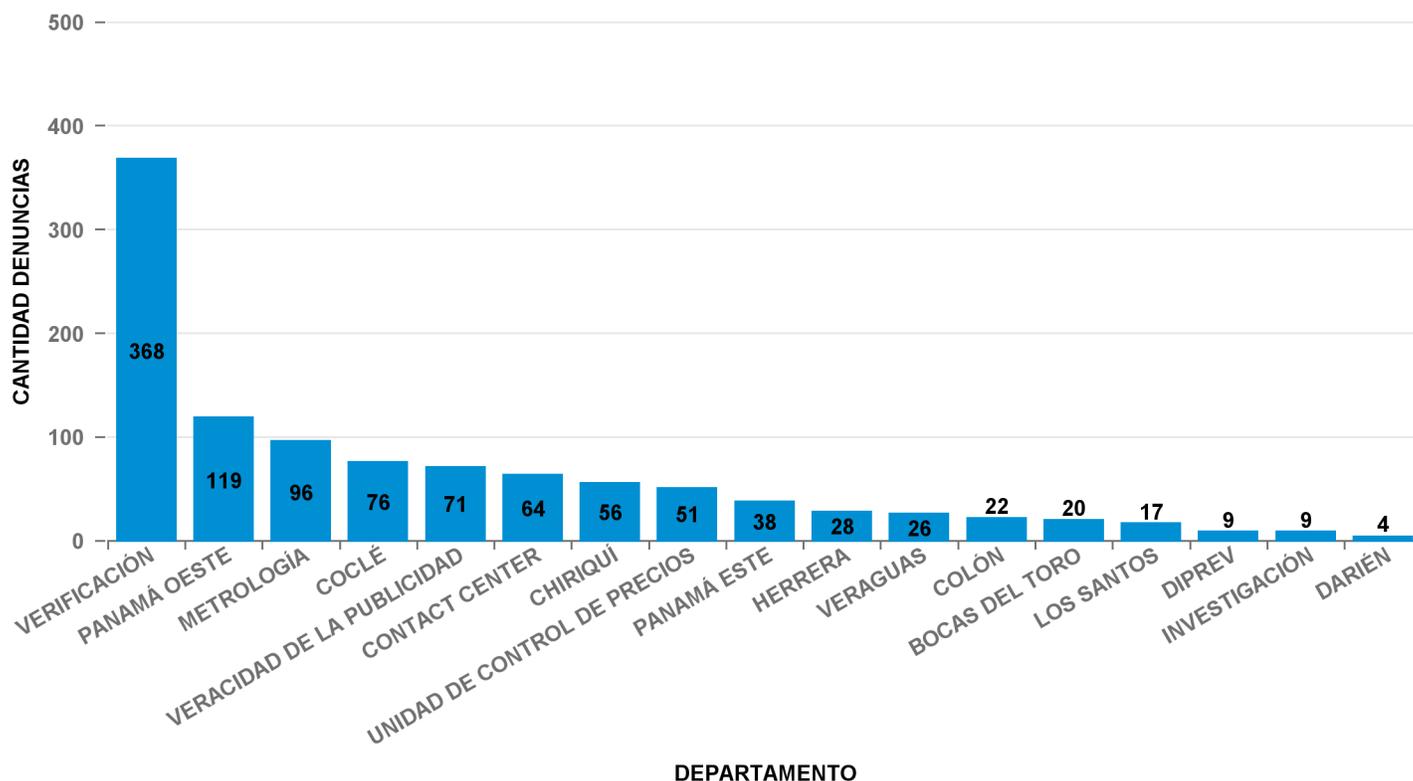
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	252	0,23
App - Android	178	0,17
Twitter	139	0,13
App - Web	98	0,09
Correo - Web	94	0,09
Llamada - 311	68	0,06
Presencial - Oficina (regional)	68	0,06
Llamada - Regional	53	0,05
Presencial - Oficina (sede)	42	0,04
Facebook	40	0,04
Módulo - Especial	31	0,03
Correo - Infoacodeco	8	0,01
Televisión	2	0
Chat - Web	1	0
TOTAL	1.074	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.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	368	34,26%
PANAMÁ OESTE	119	11,08%
METROLOGÍA	96	8,94%
COCLÉ	76	7,08%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	71	6,61%
CONTACT CENTER	64	5,96%
CHIRIQUÍ	56	5,21%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	51	4,75%
PANAMÁ ESTE	38	3,54%
HERRERA	28	2,61%
VERAGUAS	26	2,42%
COLÓN	22	2,05%
BOCAS DEL TORO	20	1,86%
LOS SANTOS	17	1,58%
DIPREV	9	0,84%
INVESTIGACIÓN	9	0,84%
DARIÉN	4	0,37%
TOTAL	1.074	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	536	49,91%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	155	14,43%
Regulación de precios de alimentos	131	12,20%
Publicidad Engañosa	110	10,24%
Balanza	23	2,14%
Venta de pan (no empacado)	23	2,14%
Tarjeta de crédito	21	1,96%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	18	1,68%
Almacén De Ropa Y Calzados	17	1,58%
Estacionamiento	16	1,49%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	12	1,12%
Combustible	12	1,12%
TOTAL	1.074	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	1	5,88%
cobro indebido	1	5,88%
descuento de ley 6 de 1987	1	5,88%
falta de información comercial	1	5,88%
medicamentos (20%)	1	5,88%
mercancía con desc., no identificada	1	5,88%
precio superior al regulado	2	11,76%
producto con doble precio	1	5,88%
producto/servicio sin precio a la vista	2	11,76%
propina sugerida,estruct. incorrecta	1	5,88%
publicidad no veraz o engañosa	2	11,76%
restaurante (25%)	3	17,65%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	14	60,87%
no está a la vista	8	34,78%
no parte de cero	1	4,35%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

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%)	1	8,33%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	25,00%
restaurante (25%)	3	25,00%
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 27 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	1,94%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,65%
autobús interurbano (30%)	2	1,29%
franquicia comida rápida (15%)	17	10,97%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,65%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,65%
medicamentos (20%)	16	10,32%
no brinda trato preferencial	4	2,58%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	13	8,39%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	1,29%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	3	1,94%
restaurante (25%)	75	48,39%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	1,29%
sin letrero con información de descuentos	13	8,39%
transporte aéreo (25%)	2	1,29%
TOTAL	155	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	2	11,11%
precio superior al regulado	5	27,78%
uso indebido<no residencial doméstico>	11	61,11%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	2	16,67%
sin precio a la vista	1	8,33%
surtidor de combustible descalibrado	9	75,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	6,25%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	6	37,50%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	6,25%
no mantiene el letrero	8	50,00%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	7	6,36%
no indica las restricciones	12	10,91%
publicidad no veraz o engañosa	91	82,73%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	131	100,00%
TOTAL	131	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	5	23,81%
se exige consumo mínimo	16	76,19%
TOTAL	21	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	30,43%
no se pesa el pan	16	69,57%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	2	0,37%
cobra un precio distinto del informado	78	14,55%
cobro adicional al precio informado	8	1,49%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

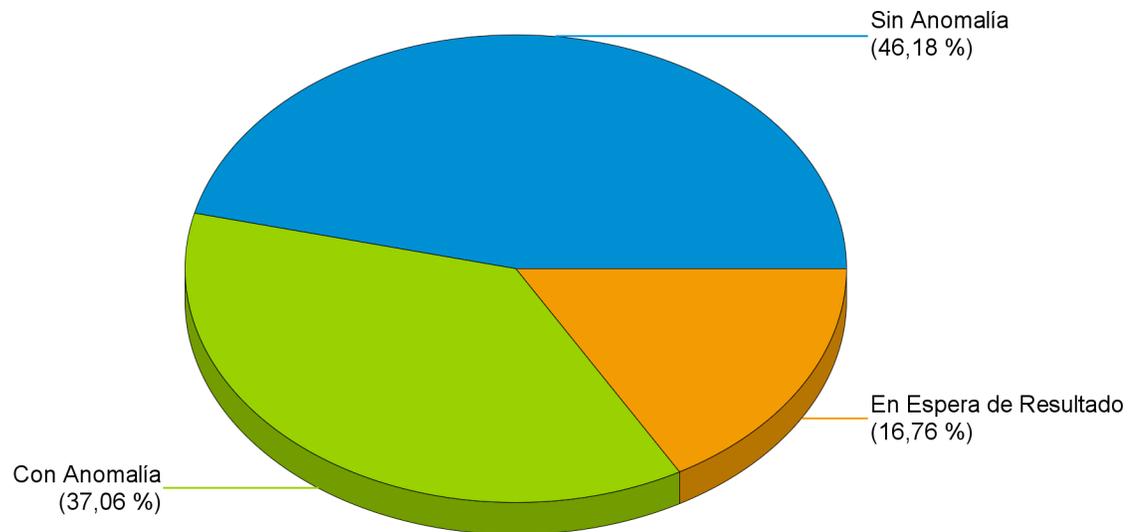
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% en útiles escolares	22	4,10%
cobro indebido	1	0,19%
discriminación	12	2,24%
falta de coordinación de colegios	12	2,24%
falta de información	23	4,29%
falta de informacion-inexistencia de piezas	2	0,37%
información no veraz	6	1,12%
materiales de construcción	3	0,56%
monopolio	1	0,19%
no acepta billetes	10	1,87%
no da constancia de pago	31	5,78%
no dan centavos vuelto	14	2,61%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,19%
produc. no cumple peso declarado	11	2,05%
producto con doble precio	9	1,68%
producto deteriorado o en mal estado	28	5,22%
producto/servicio sin precio a la vista	100	18,66%
producto sin fecha de vencimiento	5	0,93%
producto vencido	68	12,69%
propina sugerida,estruct. incorrecta	38	7,09%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,19%
restaurante (25%)	1	0,19%
venta atada	1	0,19%
venta atada o condicionada	48	8,96%
TOTAL	536	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	496	46,18%
Con Anomalia	398	37,06%
En Espera de Resultado	180	16,76%
TOTAL	1.074	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	155	190	23	368
PANAMÁ OESTE	56	36	27	119
METROLOGÍA	36	50	10	96
COCLÉ	30	43	3	76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	34	29	8	71
CONTACT CENTER			64	64
CHIRIQUÍ	11	39	6	56
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	20	29	2	51
PANAMÁ ESTE	14	19	5	38
HERRERA	9	18	1	28
VERAGUAS	11	12	3	26
COLÓN	6	5	11	22
BOCAS DEL TORO	9	8	3	20
LOS SANTOS	6	10	1	17
DIPREV	1	8		9
INVESTIGACIÓN			9	9
DARIÉN			4	4
Total	398	496	180	1.074

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	4	9	14	4	2	3	3	6	3	5	25	8
App - Android	4	7	27	4	16		2	3	1		8	9
Twitter		4	6	3	1		1	5		1	16	3
App - Web		7	1	3	21			1			7	6
Correo - Web	1	2	2		20		1		3	1	4	1
Llamada - 311	1	6		2	1		1	2			21	3
Presencial - Oficina (regional)	3	14	8	6				6		1	4	5
Llamada - Regional	7	4	16			1		5		9	1	2
Presencial - Oficina (sede)			2		1				2		2	
Facebook		3			1		1				4	
Módulo - Especial											2	
Correo - Infoacodeco					1						1	1
Televisión												
Chat - Web											1	
Total	20	56	76	22	64	4	9	28	9	17	96	38

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 27 Marzo 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
22	31	8	4	101	252
23	6	16	7	45	178
11	3	11	3	71	139
7	3	10	1	31	98
5	1	12		41	94
5	5	2		19	68
12			7	2	68
5			2	1	53
3	1	7		24	42
3	1	3	1	23	40
22			1	6	31
1		2		2	8
				2	2
					1
119	51	71	26	368	1.074