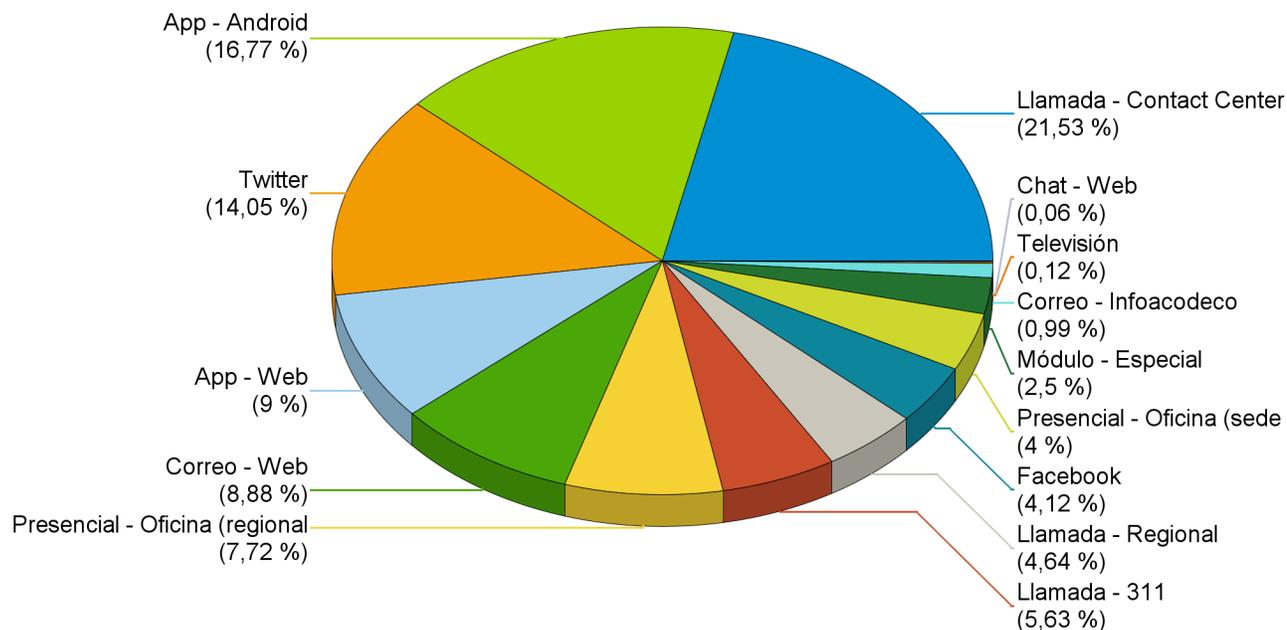


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



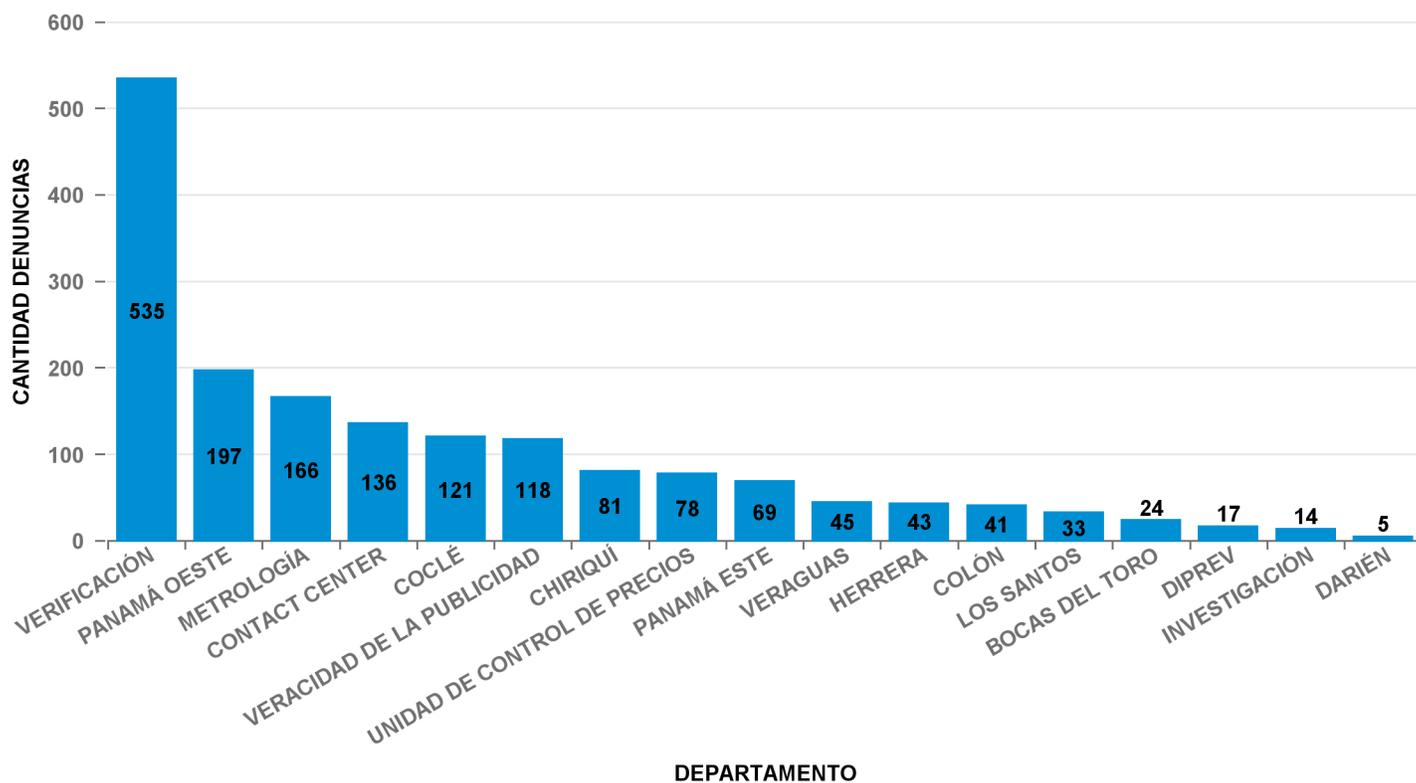
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	371	0,22
App - Android	289	0,17
Twitter	242	0,14
App - Web	155	0,09
Correo - Web	153	0,09
Presencial - Oficina (regional)	133	0,08
Llamada - 311	97	0,06
Llamada - Regional	80	0,05
Facebook	71	0,04
Presencial - Oficina (sede)	69	0,04
Módulo - Especial	43	0,02
Correo - Infoacodeco	17	0,01
Televisión	2	0
Chat - Web	1	0
TOTAL	1.723	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 (módulo – 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 08 Mayo 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	535	31,05%
PANAMÁ OESTE	197	11,43%
METROLOGÍA	166	9,63%
CONTACT CENTER	136	7,89%
COCLÉ	121	7,02%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	118	6,85%
CHIRIQUÍ	81	4,70%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	78	4,53%
PANAMÁ ESTE	69	4,00%
VERAGUAS	45	2,61%
HERRERA	43	2,50%
COLÓN	41	2,38%
LOS SANTOS	33	1,92%
BOCAS DEL TORO	24	1,39%
DIPREV	17	0,99%
INVESTIGACIÓN	14	0,81%
DARIÉN	5	0,29%
TOTAL	1.723	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	862	50,03%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	247	14,34%
Regulación de precios de alimentos	208	12,07%
Publicidad Engañosa	183	10,62%
Balanza	46	2,67%
Tarjeta de crédito	32	1,86%
Combustible	30	1,74%
Venta de pan (no empacado)	30	1,74%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	29	1,68%
Estacionamiento	23	1,33%
Almacén De Ropa Y Calzados	19	1,10%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	14	0,81%
TOTAL	1.723	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	2	10,53%
cobro indebido	1	5,26%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	5,26%
descuento de ley 6 de 1987	1	5,26%
falta de información comercial	1	5,26%
medicamentos (20%)	1	5,26%
mercancía con desc., no identificada	1	5,26%
precio superior al regulado	2	10,53%
producto con doble precio	1	5,26%
producto/servicio sin precio a la vista	2	10,53%
propina sugerida,estruct. incorrecta	1	5,26%
publicidad no veraz o engañosa	2	10,53%
restaurante (25%)	3	15,79%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	32	69,57%
no está a la vista	13	28,26%
no parte de cero	1	2,17%
TOTAL	46	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	2	14,29%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	7,14%
medicamentos (20%)	1	7,14%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	21,43%
restaurante (25%)	5	35,71%
sin letrero con información de descuentos	1	7,14%
transporte aéreo (25%)	1	7,14%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 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%)	4	1,62%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,40%
autobús interurbano (30%)	10	4,05%
franquicia comida rápida (15%)	25	10,12%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,40%
hospitales y clínicas privadas (15%)	3	1,21%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,40%
medicamentos (20%)	25	10,12%
no brinda trato preferencial	13	5,26%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	21	8,50%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,81%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	1,62%
restaurante (25%)	112	45,34%
restaurante (25%)	1	0,40%
servicios técnicos y profesionales (20%)	4	1,62%
sin letrero con información de descuentos	18	7,29%
transporte aéreo (25%)	2	0,81%
TOTAL	247	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	4	13,79%
precio superior al regulado	7	24,14%
uso indebido<no residencial doméstico>	18	62,07%
TOTAL	29	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	7	23,33%
sin precio a la vista	1	3,33%
surtidor de combustible descalibrado	22	73,33%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	8,70%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	7	30,43%
no entrega comprobante de hora de ingreso	4	17,39%
no mantiene el letrero	10	43,48%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,55%
mercancía con desc., no identificada	13	7,10%
no indica las restricciones	19	10,38%
producto con doble precio	1	0,55%
publicidad no veraz o engañosa	149	81,42%
TOTAL	183	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	208	100,00%
TOTAL	208	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	11	34,38%
se exige consumo mínimo	21	65,63%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	7	23,33%
no se pesa el pan	23	76,67%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	4	0,46%
cobra un precio distinto del informado	112	12,99%
cobro adicional al precio informado	16	1,86%
cobro del 7% en útiles escolares	28	3,25%
cobro indebido	2	0,23%
discriminación	23	2,67%
falta de coordinación de colegios	15	1,74%
falta de coordinación por parte del centro educativo	3	0,35%
falta de información	49	5,68%
falta de informacion-inexistencia de piezas	6	0,70%
información no veraz	18	2,09%
materiales de construcción	7	0,81%
monopolio	3	0,35%
no acepta billetes	14	1,62%
no aceptan centavos	1	0,12%
no da constancia de pago	49	5,68%
no dan centavos vuelto	25	2,90%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,12%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

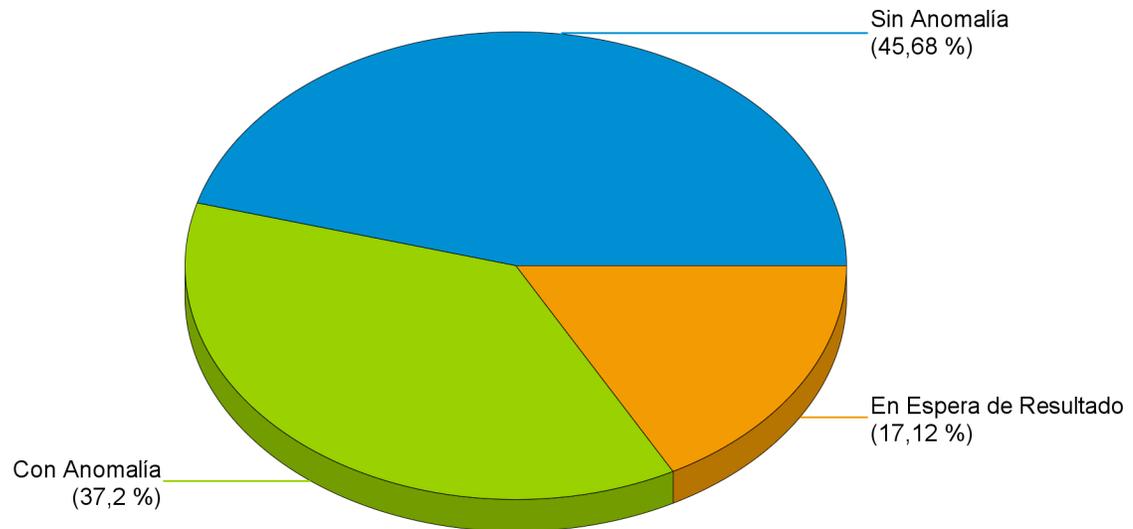
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. no cumple peso declarado	24	2,78%
producto con doble precio	16	1,86%
producto deteriorado o en mal estado	49	5,68%
producto/servicio sin precio a la vista	164	19,03%
producto sin fecha de vencimiento	14	1,62%
producto vencido	102	11,83%
propina sugerida,estruct. incorrecta	53	6,15%
rechazo de la moneda de 1 balboa	2	0,23%
restaurante (25%)	1	0,12%
retracto	1	0,12%
venta atada	1	0,12%
venta atada o condicionada	59	6,84%
TOTAL	862	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	787	45,68%
Con Anomalía	641	37,20%
En Espera de Resultado	295	17,12%
TOTAL	1.723	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	226	275	34	535
PANAMÁ OESTE	109	59	29	197
METROLOGÍA	54	86	26	166
CONTACT CENTER			136	136
COCLÉ	55	61	5	121
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	46	60	12	118
CHIRIQUÍ	15	57	9	81
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	31	43	4	78
PANAMÁ ESTE	31	31	7	69
VERAGUAS	19	23	3	45
HERRERA	14	27	2	43
COLÓN	18	19	4	41
LOS SANTOS	10	21	2	33
BOCAS DEL TORO	11	9	4	24
DIPREV	1	16		17
INVESTIGACIÓN	1		13	14
DARIÉN			5	5
Total	641	787	295	1.723

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	5	16	19	7	12	4	6	6	4	5	42	12
App - Android	4	12	41	7	30		2	4	2	1	23	11
Twitter		13	11	6	5		1	6	1	2	27	6
App - Web		8	3	3	40		1	2			8	8
Correo - Web	1	2	2		40		4		5	1	7	5
Presencial - Oficina (regional)	4	15	21	10	2			13		10	6	16
Llamada - 311	1	8		2	1		1	3			25	6
Llamada - Regional	8	4	18	3		1		7		12	4	3
Facebook	1	3	1	2	2		1	1		1	8	1
Presencial - Oficina (sede)			2		2				2		11	
Módulo - Especial			2	1	1			1		1	3	
Correo - Infoacodeco			1		1		1				1	1
Televisión												
Chat - Web											1	
Total	24	81	121	41	136	5	17	43	14	33	166	69

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 08 Mayo 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
34	45	11	7	136	371
43	12	21	8	68	289
23	3	27	4	107	242
8	7	19	3	45	155
10	3	17		56	153
18			14	4	133
7	6	2		35	97
12			7	1	80
9	1	5	1	34	71
5	1	11		35	69
27			1	6	43
1		5		6	17
				2	2
					1
197	78	118	45	535	1.723