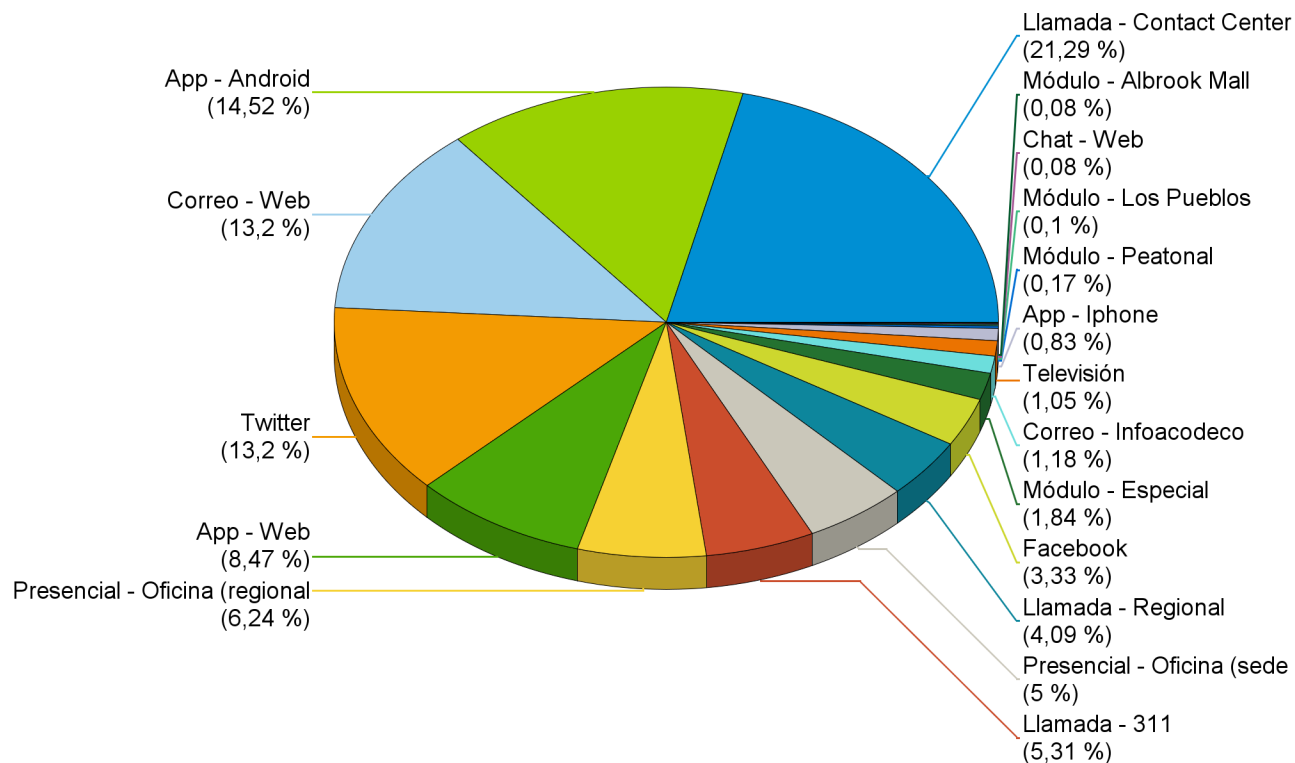


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.098	0,21
App - Android	749	0,15
Correo - Web	681	0,13
Twitter	681	0,13
App - Web	437	0,08
Presencial - Oficina (regional)	322	0,06
Llamada - 311	274	0,05
Presencial - Oficina (sede)	258	0,05
Llamada - Regional	211	0,04
Facebook	172	0,03
Módulo - Especial	95	0,02
Correo - Infoacodeco	61	0,01
Televisión	54	0,01
App - Iphone	43	0,01
Módulo - Peatonal	9	0
Módulo - Los Pueblos	5	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 Jueves 30 Noviembre 2017

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Chat - Web	4	0
Módulo - Albrook Mall	4	0
TOTAL	5.158	100,00%

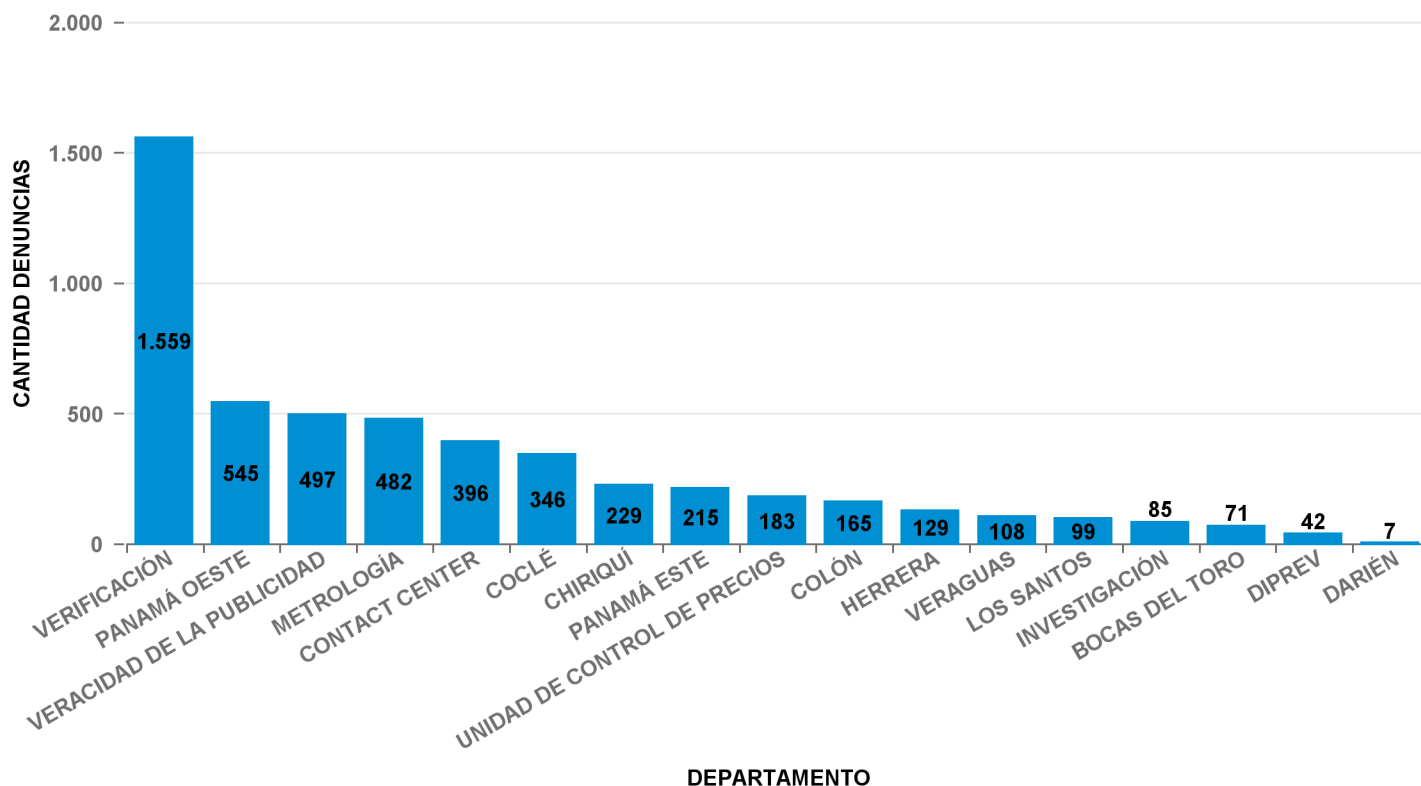
Fuente: ACODECO

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.).

15/12/2017 10:57:38

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.559	30,22%
PANAMÁ OESTE	545	10,57%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	497	9,64%
METROLOGÍA	482	9,34%
CONTACT CENTER	396	7,68%
COCLÉ	346	6,71%
CHIRIQUÍ	229	4,44%
PANAMÁ ESTE	215	4,17%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	183	3,55%
COLÓN	165	3,20%
HERRERA	129	2,50%
VERAGUAS	108	2,09%
LOS SANTOS	99	1,92%
INVESTIGACIÓN	85	1,65%
BOCAS DEL TORO	71	1,38%
DIPREV	42	0,81%
DARIÉN	7	0,14%
TOTAL	5.158	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.520	48,86%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	735	14,25%
Publicidad Engañosa	728	14,11%
Regulación de precios de alimentos	536	10,39%
Balanza	136	2,64%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	128	2,48%
Tarjeta de crédito	122	2,37%
Combustible	99	1,92%
Estacionamiento	63	1,22%
Venta de pan (no empacado)	55	1,07%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	36	0,70%
TOTAL	5.158	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	95	69,85%
no está a la vista	40	29,41%
no parte de cero	1	0,74%
TOTAL	136	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	3	8,33%
franquicia comida rápida (15%)	2	5,56%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	3	8,33%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	2,78%
medicamentos (20%)	2	5,56%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	8,33%
restaurante (25%)	4	11,11%
restaurante (25%)	15	41,67%
sin letrero con información de descuentos	1	2,78%
transporte aéreo (25%)	2	5,56%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 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%)	15	2,04%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,14%
autobús interurbano (30%)	35	4,76%
comisión de cierre (50%)	1	0,14%
discriminación	1	0,14%
franquicia comida rápida (15%)	71	9,66%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	9	1,22%
hospitales y clínicas privadas (15%)	6	0,82%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,14%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,14%
medicamentos (20%)	62	8,44%
no brinda trato preferencial	44	5,99%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	56	7,62%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,27%
odontología (15%)	1	0,14%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	0,54%
restaurante (25%)	369	50,20%
restaurante (25%)	3	0,41%
servicios técnicos y profesionales (20%)	9	1,22%
servicio telefónico (25%)	2	0,27%
sin letrero con información de descuentos	28	3,81%
transporte aéreo (25%)	14	1,90%
TOTAL	735	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	16	12,50%
precio superior al regulado	42	32,81%
uso indebido<no residencial doméstico>	70	54,69%
TOTAL	128	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	15	15,15%
precio superior al regulado	6	6,06%
sin precio a la vista	3	3,03%
surtidor de combustible descalibrado	75	75,76%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	8	12,70%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	14	22,22%
no da constancia de pago	1	1,59%
no entrega comprobante de hora de ingreso	10	15,87%
no mantiene el letrero	30	47,62%
TOTAL	63	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,14%
mercancía con desc., no identificada	32	4,40%
no indica las restricciones	80	10,99%
publicidad engañosa	1	0,14%
publicidad no veraz o engañosa	613	84,20%
veracidad de la publicidad	1	0,14%
TOTAL	728	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	536	100,00%
TOTAL	536	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	41	33,61%
historial de crédito	1	0,82%
se exige consumo mínimo	80	65,57%
TOTAL	122	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	10	18,18%
no se pesa el pan	45	81,82%
TOTAL	55	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	28	1,11%
cobra un precio distinto del informado	347	13,77%
cobro adicional al precio informado	50	1,98%
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	0,04%
cobro del 7% en útiles escolares	38	1,51%
cobro indebido	2	0,08%
discriminación	63	2,50%
falta de coordinación de colegios	89	3,53%
falta de coordinación por parte del centro educativo	3	0,12%
falta de información	146	5,79%
falta de informacion-inexistencia de piezas	19	0,75%
información no veraz	75	2,98%
materiales de construcción	14	0,56%
monopolio	7	0,28%
no acepta billetes	42	1,67%
no aceptan centavos	5	0,20%
no cumple con el peso declarado	1	0,04%
no da constancia de pago	186	7,38%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

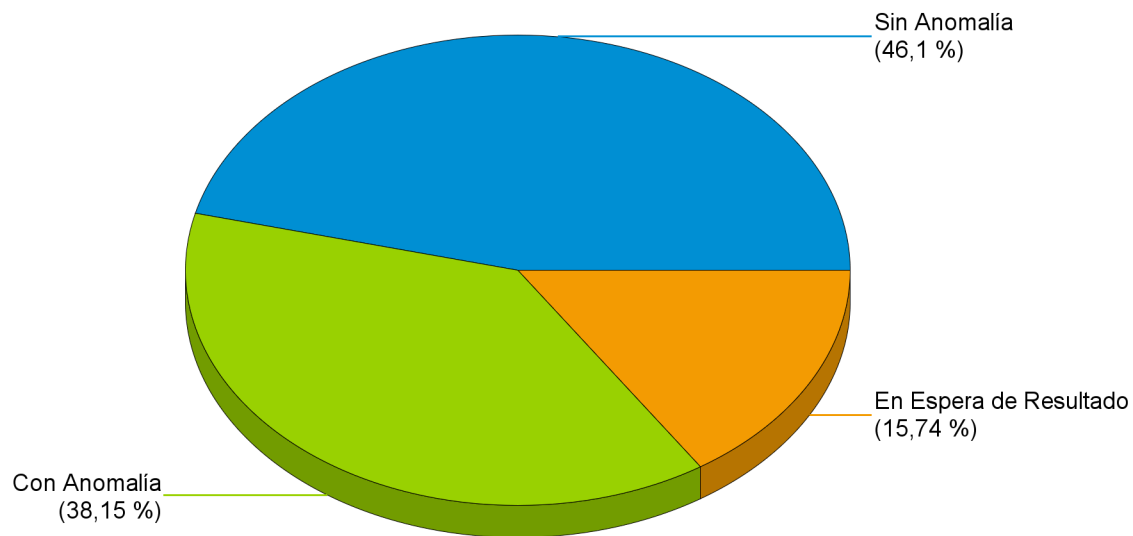
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no dan centavos vuelto	65	2,58%
produc. con doble fecha de vencimiento	7	0,28%
produc. no cumple peso declarado	64	2,54%
producto con doble precio	64	2,54%
producto deteriorado o en mal estado	109	4,33%
producto/servicio sin precio a la vista	474	18,81%
producto sin fecha de vencimiento	37	1,47%
producto vencido	365	14,48%
propina sugerida,estruct. incorrecta	114	4,52%
rechazo de la moneda de 1 balboa	8	0,32%
restaurante (25%)	1	0,04%
sin precio a la vista	4	0,16%
venta atada	1	0,04%
venta atada o condicionada	91	3,61%
TOTAL	2.520	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	2.378	46,10%
Con Anomalía	1.968	38,15%
En Espera de Resultado	812	15,74%
TOTAL	5.158	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	633	847	79	1.559
PANAMÁ OESTE	330	170	45	545
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	201	229	67	497
METROLOGÍA	182	239	61	482
CONTACT CENTER	3		393	396
COCLÉ	168	167	11	346
CHIRIQUÍ	59	159	11	229
PANAMÁ ESTE	70	125	20	215
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	81	96	6	183
COLÓN	64	88	13	165
HERRERA	52	72	5	129
VERAGUAS	62	44	2	108
LOS SANTOS	30	67	2	99
INVESTIGACIÓN	2	3	80	85
BOCAS DEL TORO	25	32	14	71
DIPREV	4	38		42
DARIÉN	2	2	3	7
Total	1.968	2.378	812	5.158

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	8	53	42	31	32	6	16	17	8	8	132	49
App - Android	8	42	91	20	86		5	5	5	10	55	25
Correo - Web	6	22	67	4	103		8	12	42	2	42	29
Twitter	1	35	23	19	17		1	13	2	5	81	13
App - Web	1	14	16	7	132		1	6	10	1	19	14
Presencial - Oficina (regional)	22	24	42	43	3		2	32		22	8	40
Llamada - 311	2	22	7	6	1		2	5		3	58	20
Presencial - Oficina (sede)			4	2	12		3	2	16	1	35	1
Llamada - Regional	20	6	38	21	1	1		33		42	4	7
Facebook	2	8	5	7	4		1	3		1	23	4
Módulo - Especial	1	1	3	1	1			1		1	4	
Correo - Infoacodeco		1	1				2		2		5	2
Televisión		1	2	3							9	9
App - Iphone			5		4		1			3	3	
Módulo - Peatonal											3	
Módulo - Los Pueblos												2
Chat - Web				1							1	
Módulo - Albrook Mall												
Total	71	229	346	165	396	7	42	129	85	99	482	215

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Jueves 30 Noviembre 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
104	92	42	12	446	1.098
91	27	73	10	196	749
35	22	79	1	207	681
78	5	136	15	237	681
25	14	61	6	110	437
50			28	6	322
19	17	9	1	102	274
18	4	47		113	258
23			14	1	211
27	2	18	3	64	172
61			14	7	95
6		19		23	61
5		3	4	18	54
1		9		17	43
2				4	9
		1		2	5
				2	4
				4	4
545	183	497	108	1.559	5.158