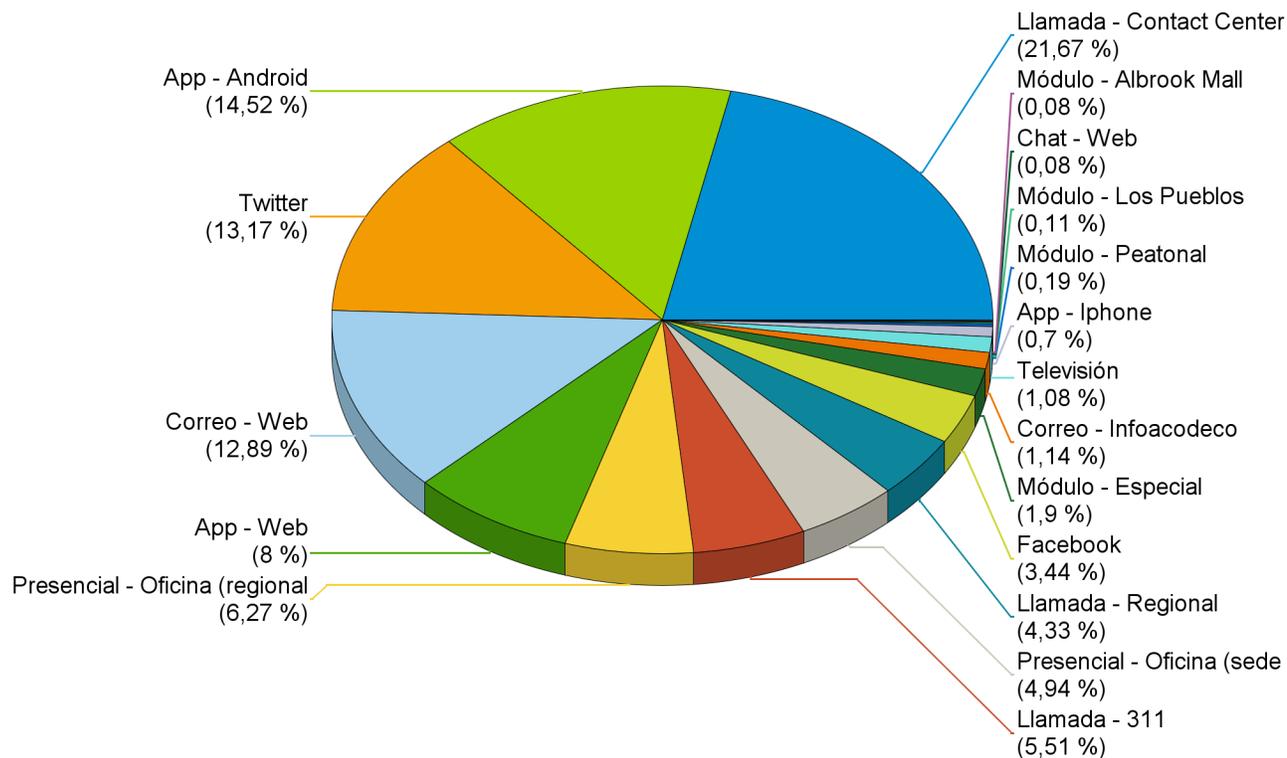


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.027	0,22
App - Android	688	0,15
Twitter	624	0,13
Correo - Web	611	0,13
App - Web	379	0,08
Presencial - Oficina (regional)	297	0,06
Llamada - 311	261	0,06
Presencial - Oficina (sede)	234	0,05
Llamada - Regional	205	0,04
Facebook	163	0,03
Módulo - Especial	90	0,02
Correo - Infoacodeco	54	0,01
Televisión	51	0,01
App - Iphone	33	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 Martes 31 Octubre 2017

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Chat - Web	4	0
Módulo - Albrook Mall	4	0
TOTAL	4.739	100,00%

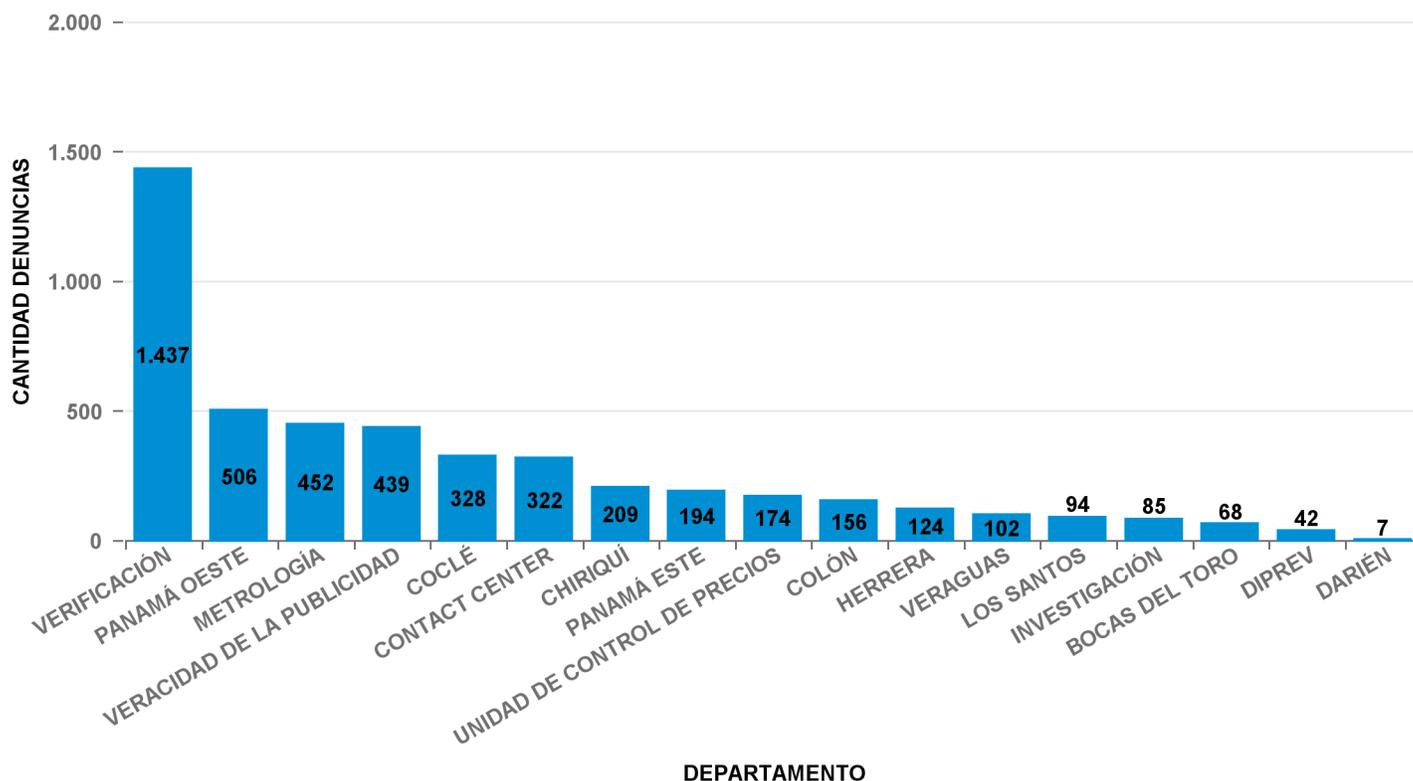
Fuente: ACODECO

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.).

07/11/2017 13:22:51

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.437	30,32%
PANAMÁ OESTE	506	10,68%
METROLOGÍA	452	9,54%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	439	9,26%
COCLÉ	328	6,92%
CONTACT CENTER	322	6,79%
CHIRIQUÍ	209	4,41%
PANAMÁ ESTE	194	4,09%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	174	3,67%
COLÓN	156	3,29%
HERRERA	124	2,62%
VERAGUAS	102	2,15%
LOS SANTOS	94	1,98%
INVESTIGACIÓN	85	1,79%
BOCAS DEL TORO	68	1,43%
DIPREV	42	0,89%
DARIÉN	7	0,15%
TOTAL	4.739	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.345	49,48%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	671	14,16%
Publicidad Engañosa	636	13,42%
Regulación de precios de alimentos	499	10,53%
Balanza	131	2,76%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	118	2,49%
Tarjeta de crédito	106	2,24%
Combustible	82	1,73%
Estacionamiento	60	1,27%
Venta de pan (no empacado)	55	1,16%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	36	0,76%
TOTAL	4.739	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	89	67,94%
no está a la vista	40	30,53%
no parte de cero	1	0,76%
publicidad engañosa	1	0,76%
TOTAL	131	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 Martes 31 Octubre 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%)	13	1,94%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,15%
autobús interurbano (30%)	31	4,62%
comisión de cierre (50%)	1	0,15%
discriminación	1	0,15%
franquicia comida rápida (15%)	65	9,69%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	9	1,34%
hospitales y clínicas privadas (15%)	5	0,75%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,15%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,15%
medicamentos (20%)	59	8,79%
no brinda trato preferencial	41	6,11%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	51	7,60%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,30%
odontología (15%)	1	0,15%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	0,60%
restaurante (25%)	335	49,93%
restaurante (25%)	3	0,45%
servicios técnicos y profesionales (20%)	9	1,34%
servicio telefónico (25%)	2	0,30%
sin letrero con información de descuentos	26	3,87%
transporte aéreo (25%)	10	1,49%
TOTAL	671	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	15	12,71%
precio superior al regulado	38	32,20%
uso indebido<no residencial doméstico>	65	55,08%
TOTAL	118	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	12	14,63%
precio superior al regulado	4	4,88%
sin precio a la vista	2	2,44%
surtidor de combustible descalibrado	64	78,05%
TOTAL	82	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	8	13,33%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	14	23,33%
no da constancia de pago	1	1,67%
no entrega comprobante de hora de ingreso	10	16,67%
no mantiene el letrero	27	45,00%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,16%
mercancía con desc., no identificada	27	4,25%
no indica las restricciones	73	11,48%
publicidad engañosa	1	0,16%
publicidad no veraz o engañosa	533	83,81%
veracidad de la publicidad	1	0,16%
TOTAL	636	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	499	100,00%
TOTAL	499	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	36	33,96%
historial de crédito	1	0,94%
se exige consumo mínimo	69	65,09%
TOTAL	106	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 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	27	1,15%
cobra un precio distinto del informado	317	13,52%
cobro adicional al precio informado	47	2,00%
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	0,04%
cobro del 7% en útiles escolares	37	1,58%
cobro indebido	2	0,09%
discriminación	56	2,39%
falta de coordinación de colegios	86	3,67%
falta de coordinación por parte del centro educativo	4	0,17%
falta de información	140	5,97%
falta de informacion-inexistencia de piezas	19	0,81%
información no veraz	64	2,73%
materiales de construcción	14	0,60%
monopolio	7	0,30%
no acepta billetes	37	1,58%
no aceptan centavos	5	0,21%
no cumple con el peso declarado	1	0,04%
no da constancia de pago	164	6,99%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

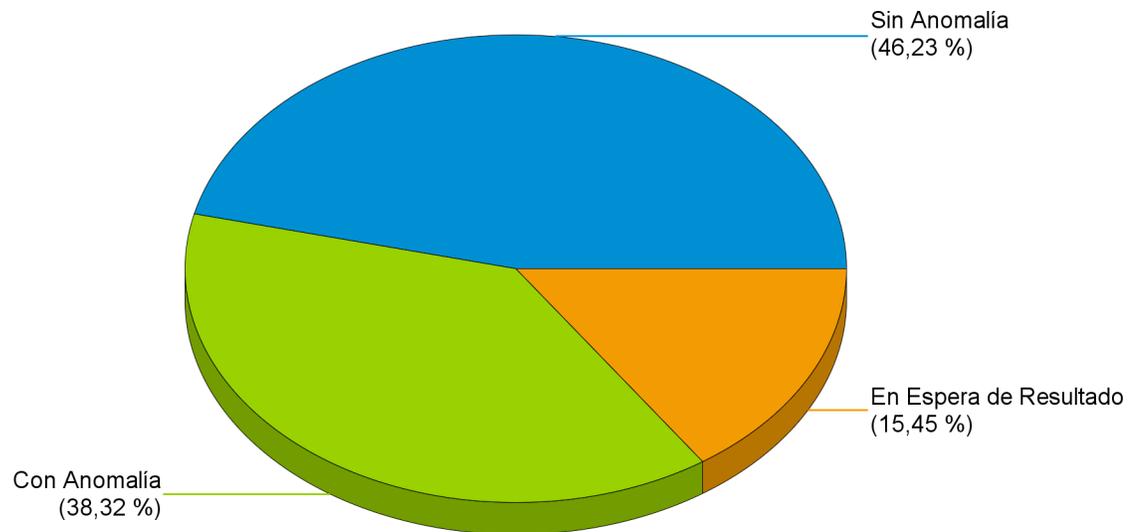
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no dan centavos vuelto	60	2,56%
produc. con doble fecha de vencimiento	7	0,30%
produc. no cumple peso declarado	57	2,43%
producto con doble precio	54	2,30%
producto deteriorado o en mal estado	100	4,26%
producto/servicio sin precio a la vista	451	19,23%
producto sin fecha de vencimiento	37	1,58%
producto vencido	346	14,75%
propina sugerida,estruct. incorrecta	104	4,43%
rechazo de la moneda de 1 balboa	8	0,34%
restaurante (25%)	1	0,04%
sin precio a la vista	3	0,13%
venta atada	1	0,04%
venta atada o condicionada	88	3,75%
TOTAL	2.345	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	2.191	46,23%
Con Anomalía	1.816	38,32%
En Espera de Resultado	732	15,45%
TOTAL	4.739	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	589	776	72	1.437
PANAMÁ OESTE	301	158	47	506
METROLOGÍA	169	224	59	452
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	177	214	48	439
COCLÉ	156	163	9	328
CONTACT CENTER	3		319	322
CHIRIQUÍ	50	133	26	209
PANAMÁ ESTE	66	112	16	194
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	75	92	7	174
COLÓN	60	72	24	156
HERRERA	51	68	5	124
VERAGUAS	58	42	2	102
LOS SANTOS	28	64	2	94
INVESTIGACIÓN	2	3	80	85
BOCAS DEL TORO	25	30	13	68
DIPREV	4	38		42
DARIÉN	2	2	3	7
Total	1.816	2.191	732	4.739

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	8	51	41	30	30	6	16	17	8	7	124	44
App - Android	8	30	90	17	75		5	5	5	10	51	24
Twitter	1	32	23	18	16		1	13	2	5	73	13
Correo - Web	6	22	60	2	88		8	12	42	2	37	24
App - Web	1	14	14	6	90		1	4	10	1	19	13
Presencial - Oficina (regional)	20	23	38	42	3		2	31		19	8	33
Llamada - 311	2	20	7	6	1		2	5		3	55	18
Presencial - Oficina (sede)			3	2	12		3	2	16	1	35	1
Llamada - Regional	19	6	37	21	1	1		31		42	4	7
Facebook	2	8	5	7	2		1	3		1	21	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			4		3		1			2	3	
Módulo - Peatonal											3	
Módulo - Los Pueblos												2
Chat - Web				1							1	
Módulo - Albrook Mall												
Total	68	209	328	156	322	7	42	124	85	94	452	194

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Martes 31 Octubre 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
95	89	38	11	412	1.027
86	26	65	10	181	688
73	5	115	14	220	624
32	19	70	1	186	611
24	13	60	6	103	379
48			24	6	297
18	16	9	1	98	261
13	4	42		100	234
21			14	1	205
27	2	15	3	62	163
56			14	7	90
5		15		21	54
5		3	4	15	51
1		6		13	33
2				4	9
		1		2	5
				2	4
				4	4
506	174	439	102	1.437	4.739