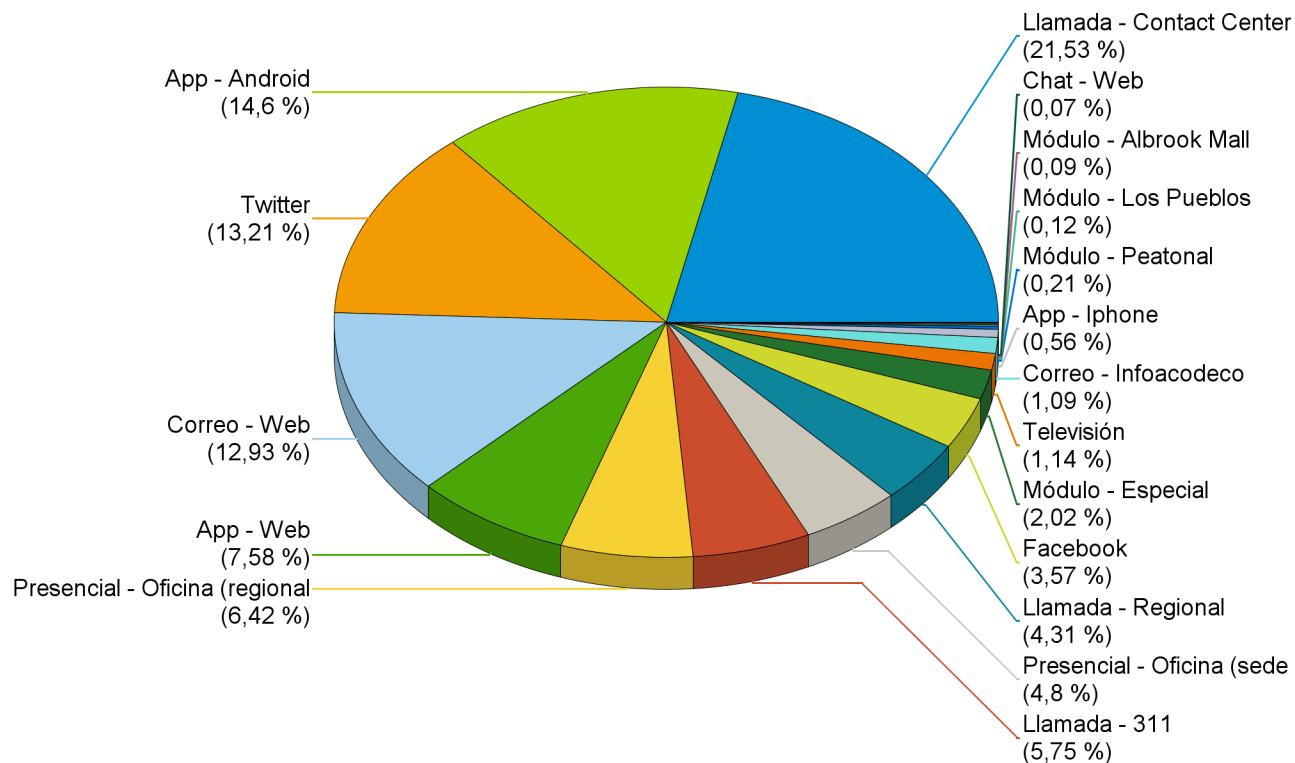


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	929	0,22
App - Android	630	0,15
Twitter	570	0,13
Correo - Web	558	0,13
App - Web	327	0,08
Presencial - Oficina (regional)	277	0,06
Llamada - 311	248	0,06
Presencial - Oficina (sede)	207	0,05
Llamada - Regional	186	0,04
Facebook	154	0,04
Módulo - Especial	87	0,02
Televisión	49	0,01
Correo - Infoacodeco	47	0,01
App - Iphone	24	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 (módulo – 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 Sábado 30 Septiembre 2017

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Módulo - Albrook Mall	4	0
Chat - Web	3	0
TOTAL	4.314	100,00%

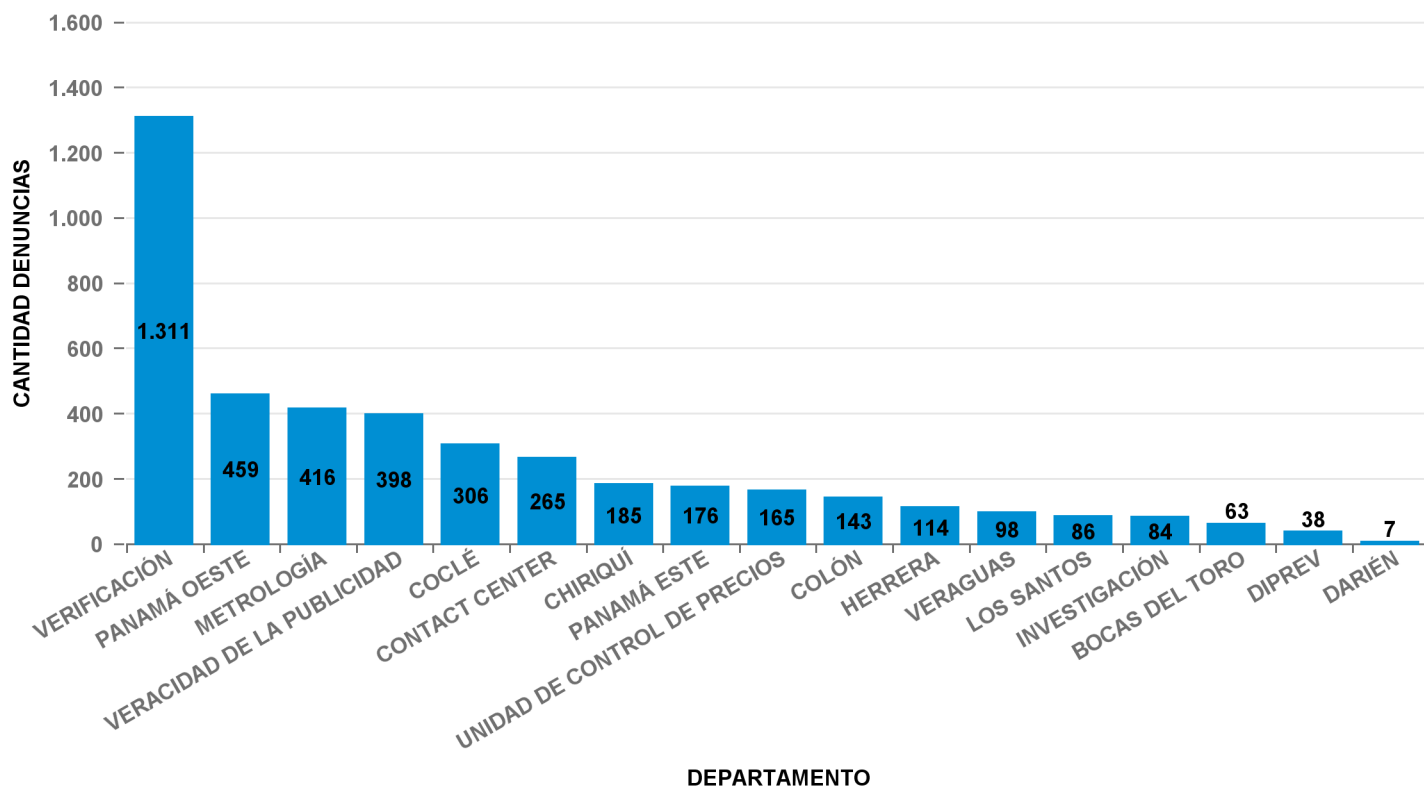
Fuente: ACODECO

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.).

02/10/2017 9:41:14

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.311	30,39%
PANAMÁ OESTE	459	10,64%
METROLOGÍA	416	9,64%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	398	9,23%
COCLÉ	306	7,09%
CONTACT CENTER	265	6,14%
CHIRIQUÍ	185	4,29%
PANAMÁ ESTE	176	4,08%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	165	3,82%
COLÓN	143	3,31%
HERRERA	114	2,64%
VERAGUAS	98	2,27%
LOS SANTOS	86	1,99%
INVESTIGACIÓN	84	1,95%
BOCAS DEL TORO	63	1,46%
DIPREV	38	0,88%
DARIÉN	7	0,16%
TOTAL	4.314	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.132	49,42%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	614	14,23%
Publicidad Engañosa	560	12,98%
Regulación de precios de alimentos	469	10,87%
Balanza	127	2,94%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	105	2,43%
Tarjeta de crédito	92	2,13%
Combustible	76	1,76%
Estacionamiento	56	1,30%
Venta de pan (no empacado)	50	1,16%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	33	0,76%
TOTAL	4.314	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	87	68,50%
no está a la vista	39	30,71%
no parte de cero	1	0,79%
TOTAL	127	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	9,09%
franquicia comida rápida (15%)	2	6,06%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	3	9,09%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	3,03%
medicamentos (20%)	2	6,06%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	9,09%
restaurante (25%)	4	12,12%
restaurante (25%)	12	36,36%
sin letrero con información de descuentos	1	3,03%
transporte aéreo (25%)	2	6,06%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 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%)	7	1,14%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,16%
autobús interurbano (30%)	29	4,72%
comisión de cierre (50%)	1	0,16%
discriminación	1	0,16%
franquicia comida rápida (15%)	58	9,45%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	8	1,30%
hospitales y clínicas privadas (15%)	4	0,65%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,16%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,16%
medicamentos (20%)	56	9,12%
no brinda trato preferencial	40	6,51%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	48	7,82%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,33%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	0,65%
restaurante (25%)	304	49,51%
restaurante (25%)	3	0,49%
servicios técnicos y profesionales (20%)	9	1,47%
servicio telefónico (25%)	2	0,33%
sin letrero con información de descuentos	26	4,23%
transporte aéreo (25%)	9	1,47%
TOTAL	614	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	15	14,29%
precio superior al regulado	33	31,43%
uso indebido<no residencial doméstico>	57	54,29%
TOTAL	105	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	10	13,16%
precio superior al regulado	3	3,95%
sin precio a la vista	2	2,63%
surtidor de combustible descalibrado	61	80,26%
TOTAL	76	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	7	12,50%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	13	23,21%
no da constancia de pago	1	1,79%
no entrega comprobante de hora de ingreso	10	17,86%
no mantiene el letrero	25	44,64%
TOTAL	56	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	28	5,00%
no indica las restricciones	61	10,89%
publicidad engañosa	1	0,18%
publicidad no veraz o engañosa	469	83,75%
veracidad de la publicidad	1	0,18%
TOTAL	560	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	469	100,00%
TOTAL	469	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	32	34,78%
se exige consumo mínimo	60	65,22%
TOTAL	92	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	10	20,00%
no se pesa el pan	40	80,00%
TOTAL	50	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	20	0,94%
cobra un precio distinto del informado	276	12,95%
cobro adicional al precio informado	39	1,83%
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	0,05%
cobro del 7% en útiles escolares	34	1,59%
cobro indebido	2	0,09%
discriminación	54	2,53%
falta de coordinación de colegios	85	3,99%
falta de coordinación por parte del centro educativo	2	0,09%
falta de información	129	6,05%
falta de informacion-inexistencia de piezas	17	0,80%
información no veraz	57	2,67%
materiales de construcción	14	0,66%
monopolio	7	0,33%
no acepta billetes	36	1,69%
no aceptan centavos	5	0,23%
no cumple con el peso declarado	1	0,05%
no da constancia de pago	138	6,47%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

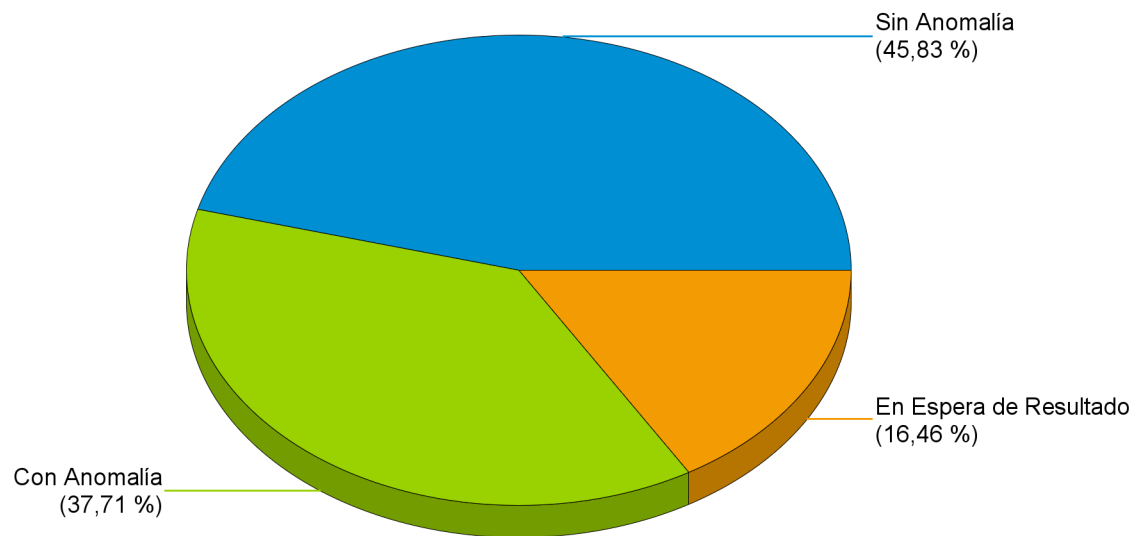
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no dan centavos vuelto	56	2,63%
produc. con doble fecha de vencimiento	7	0,33%
produc. no cumple peso declarado	53	2,49%
producto con doble precio	48	2,25%
producto deteriorado o en mal estado	92	4,32%
producto/servicio sin precio a la vista	412	19,32%
producto sin fecha de vencimiento	35	1,64%
producto vencido	322	15,10%
propina sugerida,estruct. incorrecta	95	4,46%
rechazo de la moneda de 1 balboa	7	0,33%
restaurante (25%)	1	0,05%
sin precio a la vista	3	0,14%
venta atada	1	0,05%
venta atada o condicionada	83	3,89%
TOTAL	2.132	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.977	45,83%
Con Anomalía	1.627	37,71%
En Espera de Resultado	710	16,46%
TOTAL	4.314	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	538	691	82	1.311
PANAMÁ OESTE	270	144	45	459
METROLOGÍA	150	206	60	416
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	145	190	63	398
COCLÉ	147	150	9	306
CONTACT CENTER	2		263	265
CHIRIQUÍ	43	123	19	185
PANAMÁ ESTE	61	98	17	176
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	68	87	10	165
COLÓN	49	57	37	143
HERRERA	42	64	8	114
VERAGUAS	55	41	2	98
LOS SANTOS	26	59	1	86
INVESTIGACIÓN	2	3	79	84
BOCAS DEL TORO	23	28	12	63
DIPREV	4	34		38
DARIÉN	2	2	3	7
Total	1.627	1.977	710	4.314

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	8	45	38	28	28	6	15	17	8	7	108	39
App - Android	7	26	87	16	65		4	5	5	8	46	24
Twitter	1	29	18	16	16		1	13	2	3	68	12
Correo - Web	5	16	59	1	78		7	12	42	2	33	23
App - Web	1	13	13	6	61		1	4	10	1	17	12
Presencial - Oficina (regional)	20	22	35	36	2		2	30		18	7	28
Llamada - 311	2	18	5	6	1		2	4		2	53	17
Presencial - Oficina (sede)			3	2	9		2	2	15	1	35	1
Llamada - Regional	16	6	33	21		1		25		40	4	4
Facebook	2	8	5	7	2		1	1		1	21	4
Módulo - Especial	1	1	3	1	1			1		1	4	
Televisión			2	3							9	9
Correo - Infoacodeco		1	1				2		2		5	1
App - Iphone			4		2		1			2	2	
Módulo - Peatonal											3	
Módulo - Los Pueblos												2
Módulo - Albrook Mall												
Chat - Web											1	
Total	63	185	306	143	265	7	38	114	84	86	416	176

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Sábado 30 Septiembre 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
81	85	34	11	371	929
81	25	59	10	162	630
66	5	105	13	202	570
24	18	65		173	558
23	11	55	5	94	327
47			24	6	277
18	16	9	1	94	248
11	3	35		88	207
21			14	1	186
22	2	15	2	61	154
54			14	6	87
5		2	4	15	49
4		14		17	47
		4		9	24
2				4	9
		1		2	5
				4	4
				2	3
459	165	398	98	1.311	4.314