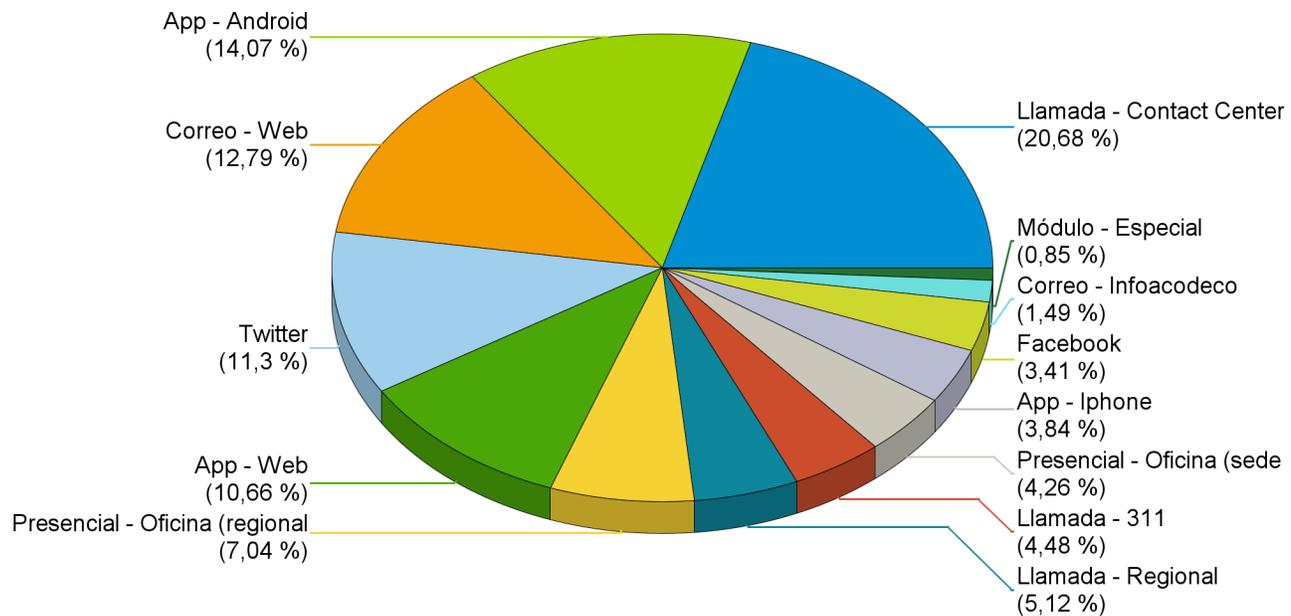


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	97	0,21
App - Android	66	0,14
Correo - Web	60	0,13
Twitter	53	0,11
App - Web	50	0,11
Presencial - Oficina (regional)	33	0,07
Llamada - Regional	24	0,05
Llamada - 311	21	0,04
Presencial - Oficina (sede)	20	0,04
App - Iphone	18	0,04
Facebook	16	0,03
Correo - Infoacodeco	7	0,01
Módulo - Especial	4	0,01
TOTAL	469	100,00%

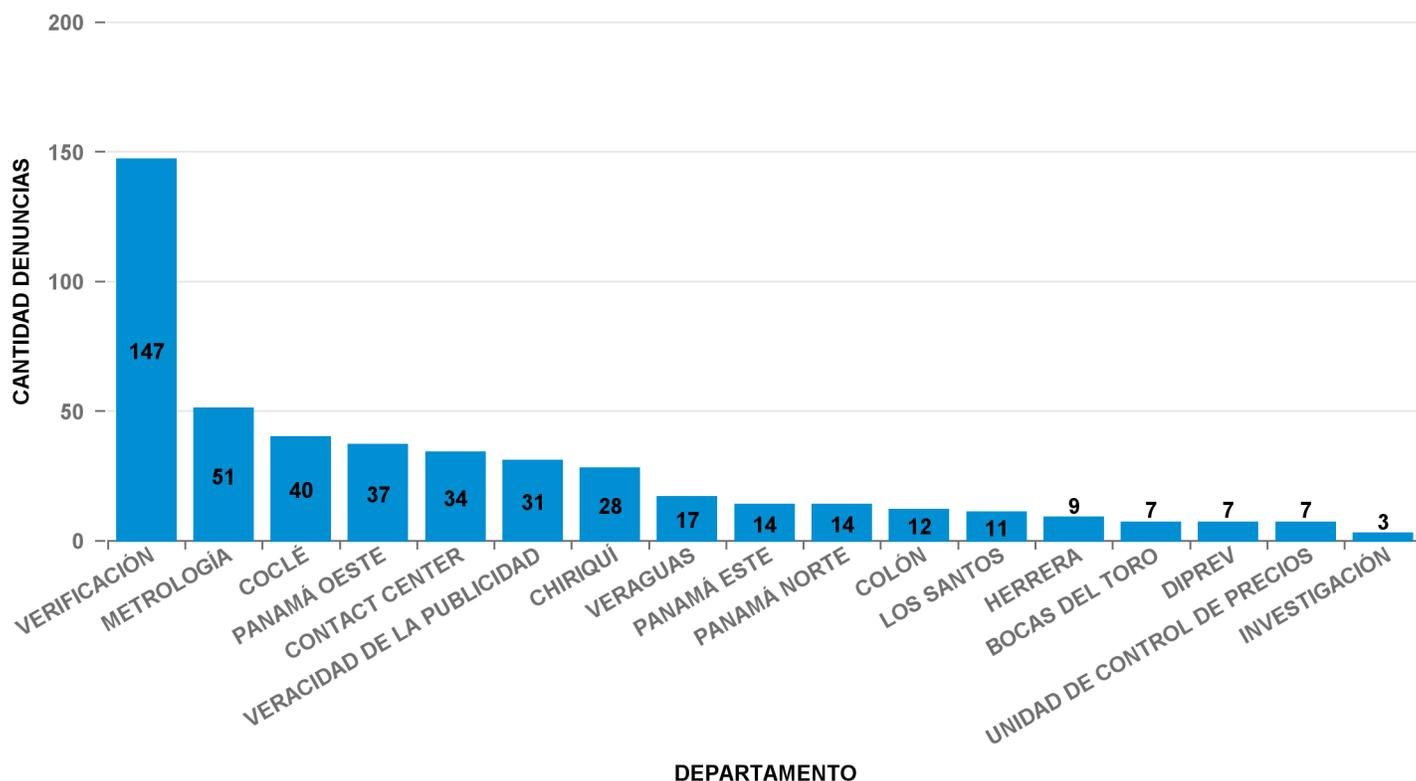
Fuente: ACODECO

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.).

02/02/2018 9:56:25

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	147	31,34%
METROLOGÍA	51	10,87%
COCLÉ	40	8,53%
PANAMÁ OESTE	37	7,89%
CONTACT CENTER	34	7,25%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	31	6,61%
CHIRIQUÍ	28	5,97%
VERAGUAS	17	3,62%
PANAMÁ ESTE	14	2,99%
PANAMÁ NORTE	14	2,99%
COLÓN	12	2,56%
LOS SANTOS	11	2,35%
HERRERA	9	1,92%
BOCAS DEL TORO	7	1,49%
DIPREV	7	1,49%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	7	1,49%
INVESTIGACIÓN	3	0,64%
TOTAL	469	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	243	51,81%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	87	18,55%
Regulación de precios de alimentos	43	9,17%
Publicidad Engañosa	42	8,96%
Balanza	12	2,56%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	12	2,56%
Tarjeta de crédito	10	2,13%
Combustible	8	1,71%
Venta de pan (no empacado)	7	1,49%
Estacionamiento	3	0,64%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	2	0,43%
TOTAL	469	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	8	66,67%
no está a la vista	4	33,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
restaurante (25%)	1	50,00%
televisión por cable (25%)	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

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	4,60%
autobús interurbano (30%)	10	11,49%
franquicia comida rápida (15%)	12	13,79%
medicamentos (20%)	7	8,05%
no brinda trato preferencial	2	2,30%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,15%
restaurante (25%)	47	54,02%
sin letrero con información de descuentos	2	2,30%
transporte aéreo (25%)	2	2,30%
TOTAL	87	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	8,33%
precio superior al regulado	2	16,67%
uso indebido<no residencial doméstico>	9	75,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	3	37,50%
surtidor de combustible descalibrado	5	62,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	33,33%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	1	33,33%
no mantiene el letrero	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	2,38%
no indica las restricciones	8	19,05%
publicidad no veraz o engañosa	33	78,57%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	43	100,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	3	30,00%
se exige consumo mínimo	7	70,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	7	100,00%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Verificación de Productos y Servicios

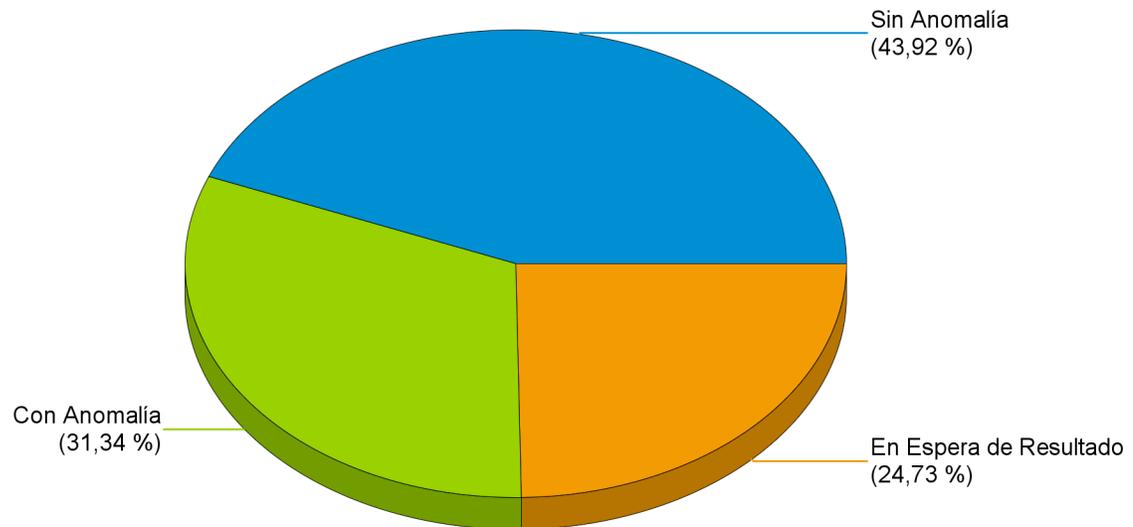
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	2	0,82%
cobra un precio distinto del informado	41	16,87%
cobro adicional al precio informado	5	2,06%
cobro del 7% en útiles escolares	7	2,88%
discriminación	6	2,47%
falta de coordinación de colegios	3	1,23%
falta de información	23	9,47%
información no veraz	8	3,29%
materiales de construcción	2	0,82%
no aceptan centavos	2	0,82%
no da constancia de pago	23	9,47%
no dan centavos vuelto	5	2,06%
precio superior al regulado	1	0,41%
produc. no cumple peso declarado	2	0,82%
producto con doble precio	4	1,65%
producto deteriorado o en mal estado	10	4,12%
producto/servicio sin precio a la vista	42	17,28%
producto sin fecha de vencimiento	6	2,47%
producto vencido	36	14,81%
propina sugerida,estruct. incorrecta	7	2,88%
sin precio a la vista	1	0,41%
venta atada o condicionada	7	2,88%
TOTAL	243	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	206	43,92%
Con Anomalía	147	31,34%
En Espera de Resultado	116	24,73%
TOTAL	469	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	56	82	9	147
METROLOGÍA	14	27	10	51
COCLÉ	15	14	11	40
PANAMÁ OESTE	15	7	15	37
CONTACT CENTER	2	3	29	34
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	9	14	31
CHIRIQUÍ	5	19	4	28
VERAGUAS	11	5	1	17
PANAMÁ ESTE	1	11	2	14
PANAMÁ NORTE	8	2	4	14
COLÓN			12	12
LOS SANTOS	3	6	2	11
HERRERA	3	6		9
BOCAS DEL TORO	3	4		7
DIPREV		7		7
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	3	4		7
INVESTIGACIÓN			3	3
Total	147	206	116	469

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		5	5		4	1			5	8	5
App - Android	3	7	1	2	7		2			8	1
Correo - Web			9	4	6	2		1		5	1
Twitter		1	1			2				16	2
App - Web	2	4	1		7	1	3		2	3	2
Presencial - Oficina (regional)	2	3	5	6	4						1
Llamada - Regional			15		1		3		2		
Llamada - 311		7			1					3	1
Presencial - Oficina (sede)					2			2		3	
App - Iphone			3		1		1				1
Facebook					1				2	5	
Correo - Infoacodeco		1				1					
Módulo - Especial											
Total	7	28	40	12	34	7	9	3	11	51	14

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
4	14	2	1	1	42	97
2	3	2	5	3	20	66
	5	2	6	1	18	60
2	2		6		21	53
	3		2	1	19	50
4	2	1		4	1	33
				3		24
2	2			1	4	21
			5		8	20
			2	3	7	18
			3		5	16
	2		1		2	7
	4					4
14	37	7	31	17	147	469