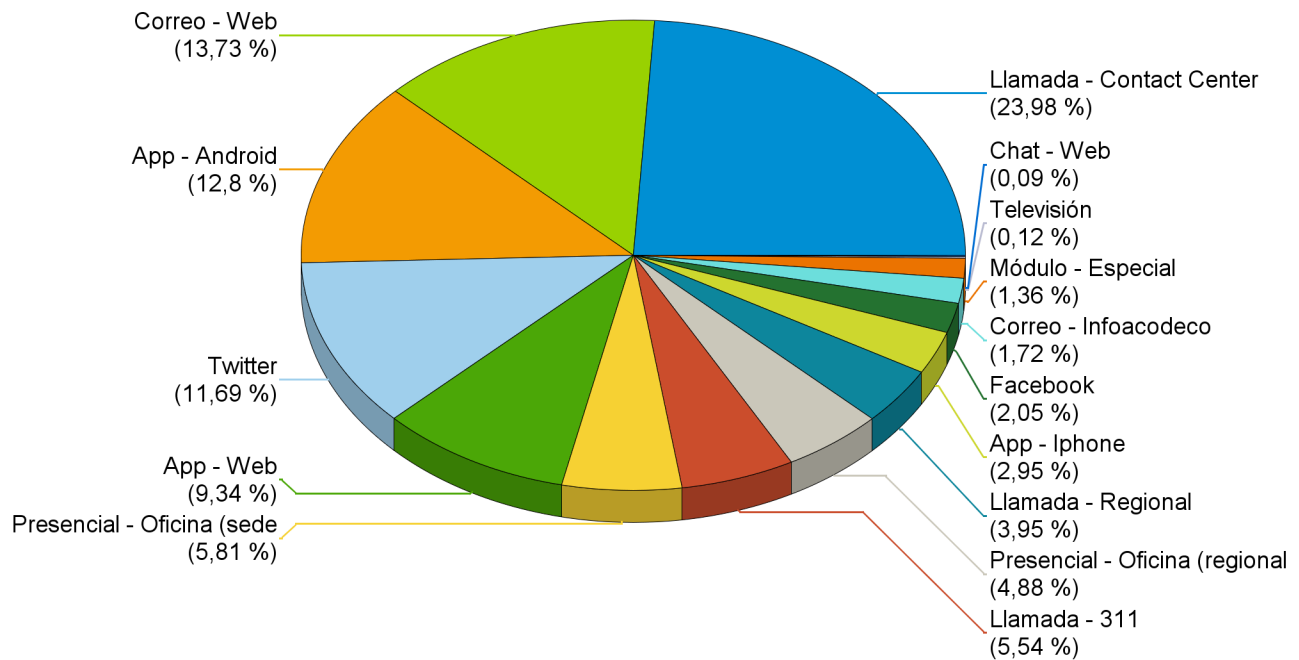


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	796	0,24
Correo - Web	456	0,14
App - Android	425	0,13
Twitter	388	0,12
App - Web	310	0,09
Presencial - Oficina (sede)	193	0,06
Llamada - 311	184	0,06
Presencial - Oficina (regional)	162	0,05
Llamada - Regional	131	0,04
App - Iphone	98	0,03
Facebook	68	0,02
Correo - Infoacodeco	57	0,02
Módulo - Especial	45	0,01
Televisión	4	0
Chat - Web	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.320</b>	<b>100,00%</b>

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 Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018*

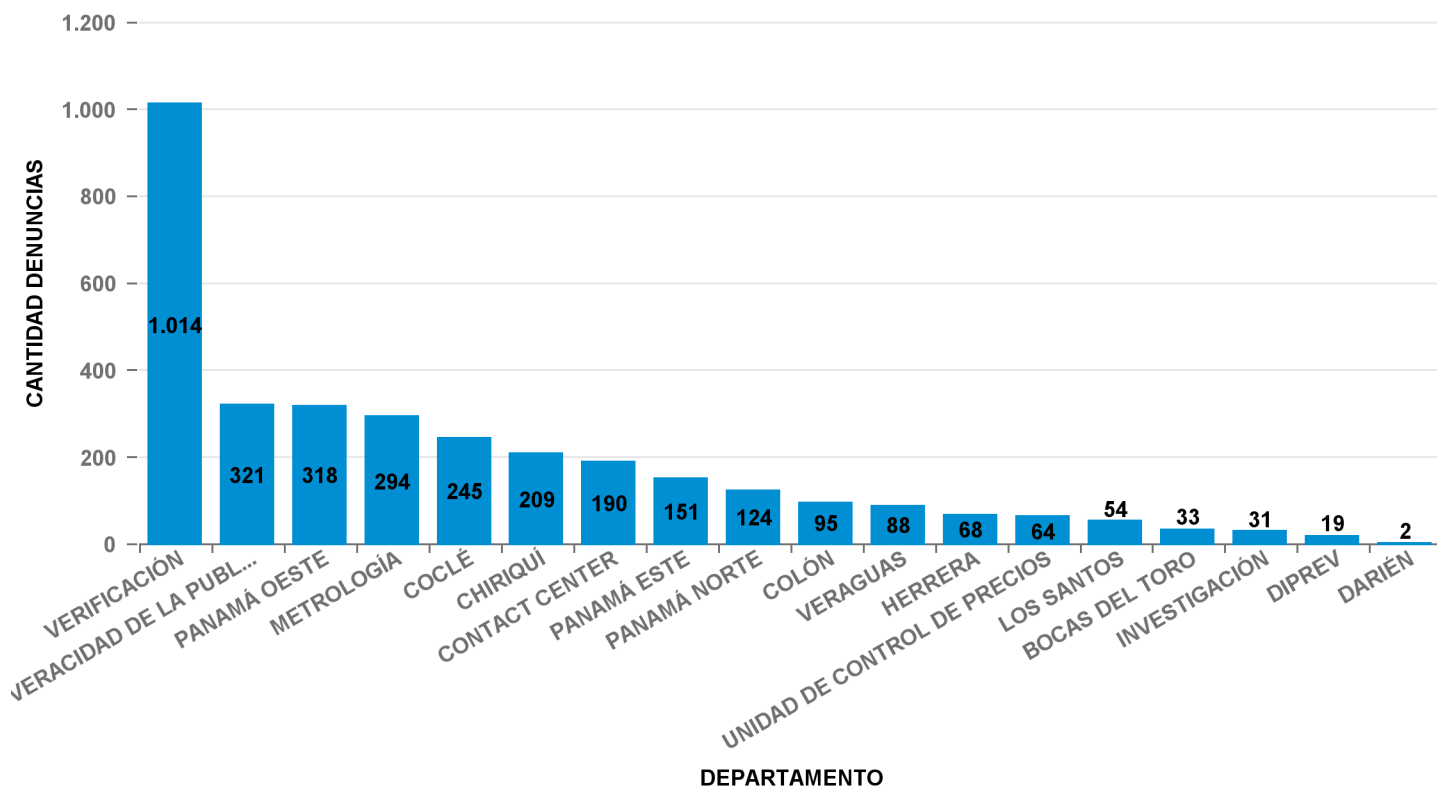
Fuente: ACODECO

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.).

14/08/2018 15:35:40

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.014	30,54%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	321	9,67%
PANAMÁ OESTE	318	9,58%
METROLOGÍA	294	8,86%
COCLÉ	245	7,38%
CHIRIQUÍ	209	6,30%
CONTACT CENTER	190	5,72%
PANAMÁ ESTE	151	4,55%
PANAMÁ NORTE	124	3,73%
COLÓN	95	2,86%
VERAGUAS	88	2,65%
HERRERA	68	2,05%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	64	1,93%
LOS SANTOS	54	1,63%
BOCAS DEL TORO	33	0,99%
INVESTIGACIÓN	31	0,93%
DIPREV	19	0,57%
DARIÉN	2	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>3.320</b>	<b>100,00%</b>

# **RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL**

*Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018*

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.736	52,29%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	469	14,13%
Publicidad Engañosa	444	13,37%
Regulación de precios de alimentos	285	8,58%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	101	3,04%
Combustible	84	2,53%
Tarjeta de crédito	69	2,08%
Balanza	63	1,90%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	25	0,75%
Estacionamiento	25	0,75%
Venta de pan (no empacado)	19	0,57%
<b>TOTAL</b>	<b>3.320</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	50	79,37%
no está a la vista	12	19,05%
no parte de cero	1	1,59%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	4,00%
franquicia comida rápida (15%)	2	8,00%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	4,00%
medicamentos (20%)	2	8,00%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	2	8,00%
restaurante (25%)	8	32,00%
sin letrero con información de descuentos	4	16,00%
televisión por cable (25%)	3	12,00%
transporte aéreo (25%)	2	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 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%)	24	5,12%
autobús interurbano (30%)	18	3,84%
comisión de cierre (50%)	1	0,21%
franquicia comida rápida (15%)	64	13,65%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	3	0,64%
hospitales y clínicas privadas (15%)	6	1,28%
medicamentos (20%)	29	6,18%
no brinda trato preferencial	24	5,12%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	25	5,33%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	4	0,85%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,21%
restaurante (25%)	231	49,25%
servicios técnicos y profesionales (20%)	4	0,85%
sin letrero con información de descuentos	24	5,12%
transporte aéreo (25%)	11	2,35%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	6	5,94%
precio superior al regulado	27	26,73%
uso indebido<no residencial doméstico>	68	67,33%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

## Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	10	11,90%
lubricante sin precio a la vista	1	1,19%
precio superior al regulado	6	7,14%
sin precio a la vista	2	2,38%
surtidor de combustible descalibrado	65	77,38%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	4	16,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	5	20,00%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	8,00%
no mantiene el letrero	14	56,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	8	1,80%
no indica las restricciones	105	23,65%
publicidad no veraz o engañosa	331	74,55%
<b>TOTAL</b>	<b>444</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO



## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,35%
precio superior al regulado	284	99,65%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	10	14,49%
se exige consumo mínimo	59	85,51%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	3	15,79%
no se pesa el pan	16	84,21%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	0,17%
cobra un precio distinto del informado	241	13,88%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	31	1,79%
cobro del 7% en útiles escolares	39	2,25%
discriminación	56	3,23%
falta de coordinación de colegios	43	2,48%
falta de información	175	10,08%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,06%
falta de informacion-inexistencia de piezas	15	0,86%
información no veraz	43	2,48%
materiales de construcción	9	0,52%
monopolio	6	0,35%
no acepta billetes	17	0,98%
no aceptan centavos	5	0,29%
no da constancia de pago	179	10,31%
no dan centavos vuelto	31	1,79%
precio superior al regulado	1	0,06%
produc. con doble fecha de vencimiento	4	0,23%
produc. no cumple peso declarado	34	1,96%
producto con doble precio	27	1,56%
producto deteriorado o en mal estado	57	3,28%
producto/servicio sin precio a la vista	269	15,50%
producto sin fecha de vencimiento	35	2,02%
producto vencido	298	17,17%
propina sugerida,estruct. incorrecta	38	2,19%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,06%
sin precio a la vista	1	0,06%
venta atada o condicionada	77	4,44%
<b>TOTAL</b>	<b>1.736</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

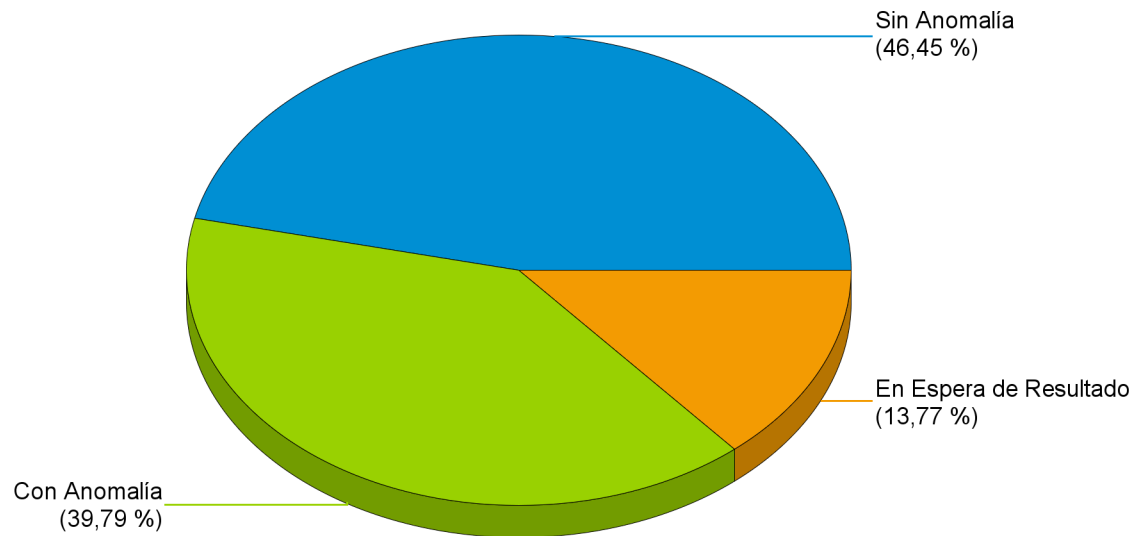
**RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL**

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	1.542	46,45%
Con Anomalia	1.321	39,79%
En Espera de Resultado	457	13,77%
<b>TOTAL</b>	<b>3.320</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	422	532	60	1.014
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	177	97	47	321
PANAMÁ OESTE	173	103	42	318
METROLOGÍA	99	160	35	294
COCLÉ	124	117	4	245
CHIRIQUÍ	64	129	16	209
CONTACT CENTER	2	3	185	190
PANAMÁ ESTE	28	110	13	151
PANAMÁ NORTE	67	54	3	124
COLÓN	27	55	13	95
VERAGUAS	39	42	7	88
HERRERA	21	47		68
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	33	29	2	64
LOS SANTOS	17	31	6	54
BOCAS DEL TORO	17	15	1	33
INVESTIGACIÓN	10		21	31
DIPREV	1	18		19
DARIÉN			2	2
<b>Total</b>	<b>1.321</b>	<b>1.542</b>	<b>457</b>	<b>3.320</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		39	34	26	32		7	14	1	15	60	52
Correo - Web	3	23	32	13	67		4	3	21	4	34	15
App - Android	5	30	54	14	29	2		8			34	12
Twitter		19	7	5	4		2	5	1	5	71	13
App - Web	2	27	20	3	27		2	9	1	4	17	25
Presencial - Oficina (sede)			3	1	14		1	1	7		25	2
Llamada - 311	1	23	5	5	1		1	3			25	10
Presencial - Oficina (regional)	7	20	14	17	5			9		9	4	9
Llamada - Regional	10	14	56	5	1			10		13		5
App - Iphone		3	14	1	8		1	2		2	6	3
Facebook		2	1	2	1			1		2	14	5
Correo - Infoacodeco		8		3	1		1	1			4	
Módulo - Especial	5		5					2				
Televisión		1										
Chat - Web												
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>209</b>	<b>245</b>	<b>95</b>	<b>190</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>68</b>	<b>31</b>	<b>54</b>	<b>294</b>	<b>151</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Martes 31 Julio 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
36	72	24	29	12	343	796
10	25	6	51	3	142	456
7	50	13	58	5	104	425
10	43	3	68	12	120	388
12	21	5	45	10	80	310
4	11	1	35	2	86	193
16	10	11	5	9	59	184
16	23	1	1	18	9	162
1	8			7	1	131
1	10		9	8	30	98
3	8		9	1	19	68
2	9		11		17	57
6	27					45
				1	2	4
	1				2	3
<b>124</b>	<b>318</b>	<b>64</b>	<b>321</b>	<b>88</b>	<b>1.014</b>	<b>3.320</b>