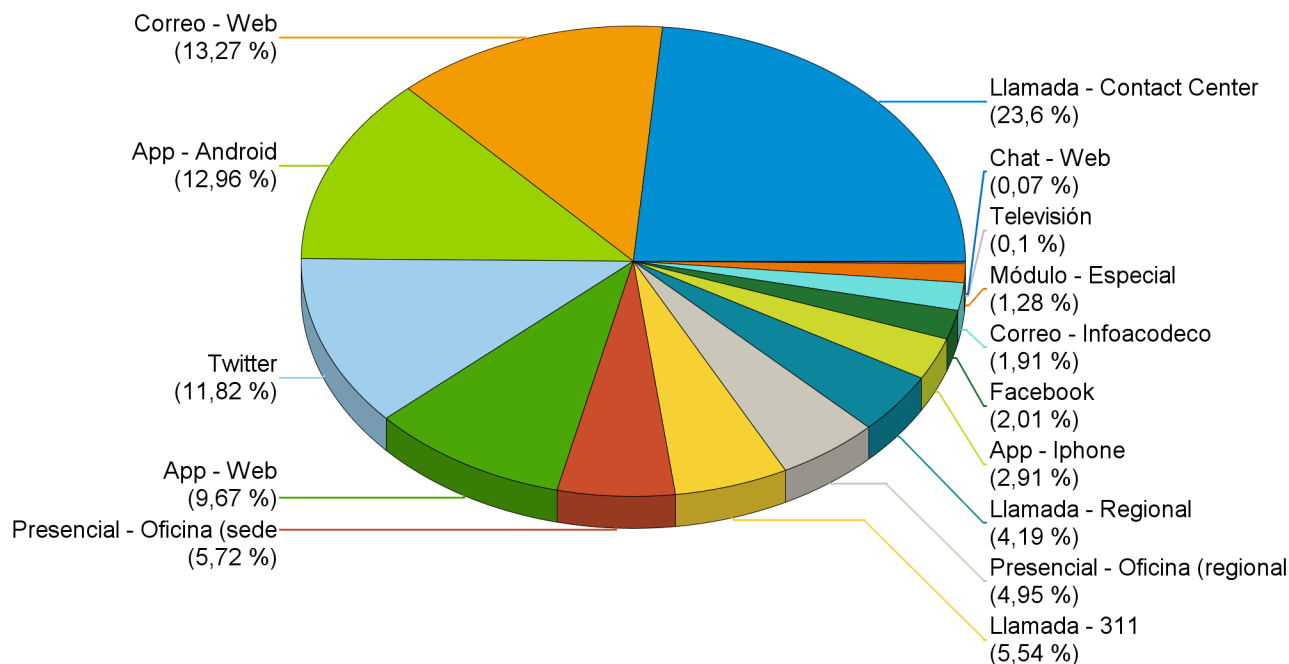


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	681	0,24
Correo - Web	383	0,13
App - Android	374	0,13
Twitter	341	0,12
App - Web	279	0,1
Presencial - Oficina (sede)	165	0,06
Llamada - 311	160	0,06
Presencial - Oficina (regional)	143	0,05
Llamada - Regional	121	0,04
App - Iphone	84	0,03
Facebook	58	0,02
Correo - Infoacodeco	55	0,02
Módulo - Especial	37	0,01
Televisión	3	0
Chat - Web	2	0
TOTAL	2.886	100,00%

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 Sábado 30 Junio 2018

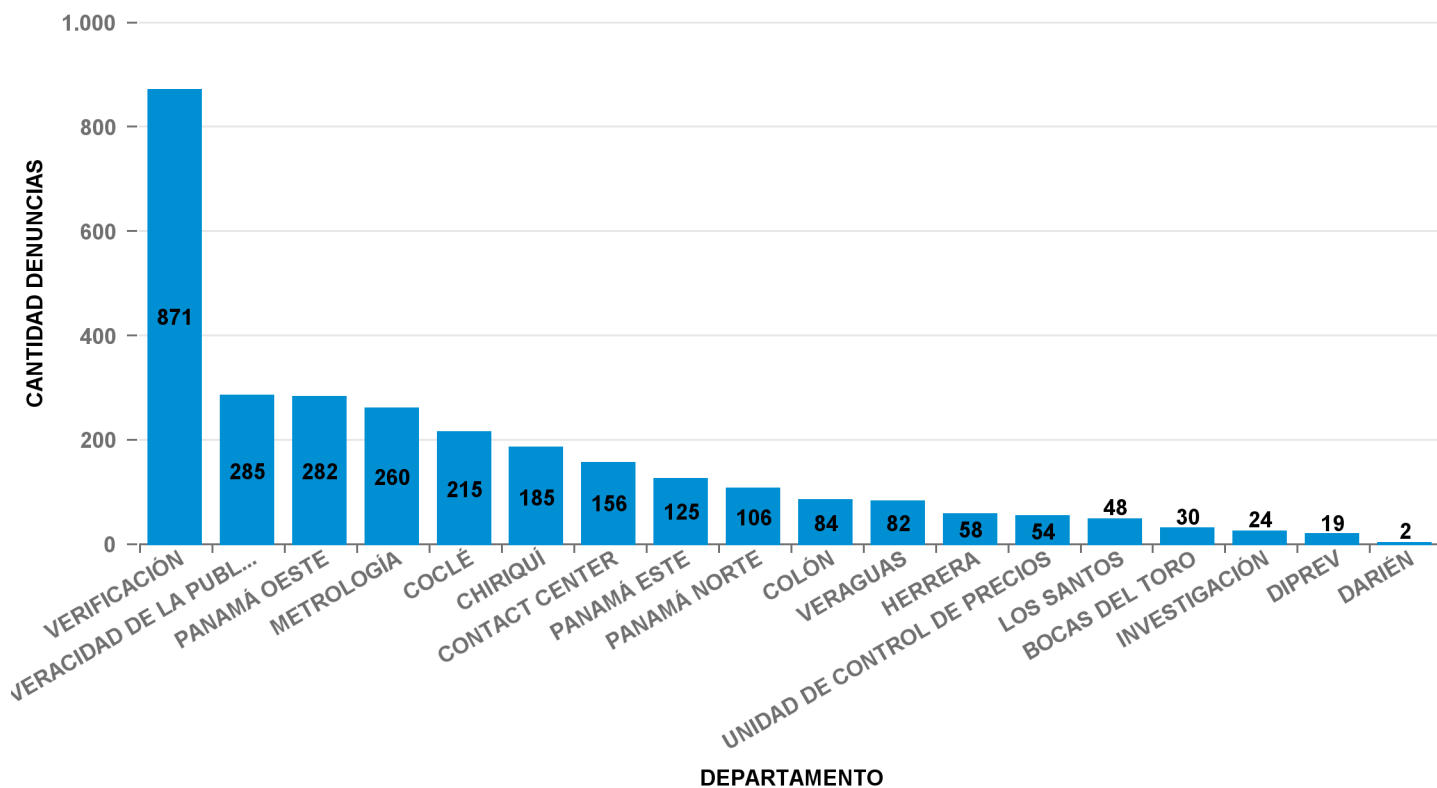
Fuente: ACODECO

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.).

06/07/2018 11:12:46

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	871	30,18%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	285	9,88%
PANAMÁ OESTE	282	9,77%
METROLOGÍA	260	9,01%
COCLÉ	215	7,45%
CHIRIQUÍ	185	6,41%
CONTACT CENTER	156	5,41%
PANAMÁ ESTE	125	4,33%
PANAMÁ NORTE	106	3,67%
COLÓN	84	2,91%
VERAGUAS	82	2,84%
HERRERA	58	2,01%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	54	1,87%
LOS SANTOS	48	1,66%
BOCAS DEL TORO	30	1,04%
INVESTIGACIÓN	24	0,83%
DIPREV	19	0,66%
DARIÉN	2	0,07%
TOTAL	2.886	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.502	52,04%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	410	14,21%
Publicidad Engañosa	394	13,65%
Regulación de precios de alimentos	244	8,45%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	80	2,77%
Combustible	71	2,46%
Tarjeta de crédito	66	2,29%
Balanza	58	2,01%
Estacionamiento	22	0,76%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	20	0,69%
Venta de pan (no empacado)	19	0,66%
TOTAL	2.886	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	46	79,31%
no está a la vista	11	18,97%
no parte de cero	1	1,72%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	5,00%
franquicia comida rápida (15%)	2	10,00%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	5,00%
medicamentos (20%)	2	10,00%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	5,00%
restaurante (25%)	5	25,00%
sin letrero con información de descuentos	3	15,00%
televisión por cable (25%)	3	15,00%
transporte aéreo (25%)	2	10,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 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%)	20	4,88%
autobús interurbano (30%)	18	4,39%
franquicia comida rápida (15%)	53	12,93%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	3	0,73%
hospitales y clínicas privadas (15%)	5	1,22%
medicamentos (20%)	27	6,59%
no brinda trato preferencial	22	5,37%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	22	5,37%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	4	0,98%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,24%
restaurante (25%)	198	48,29%
servicios técnicos y profesionales (20%)	4	0,98%
sin letrero con información de descuentos	22	5,37%
transporte aéreo (25%)	11	2,68%
TOTAL	410	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	3	3,75%
precio superior al regulado	23	28,75%
uso indebido<no residencial doméstico>	54	67,50%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	10	14,08%
lubricante sin precio a la vista	1	1,41%
precio superior al regulado	6	8,45%
sin precio a la vista	2	2,82%
surtidor de combustible descalibrado	52	73,24%
TOTAL	71	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	9,09%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	4	18,18%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	9,09%
no mantiene el letrero	14	63,64%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	6	1,52%
no indica las restricciones	92	23,35%
publicidad no veraz o engañosa	296	75,13%
TOTAL	394	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,41%
precio superior al regulado	243	99,59%
TOTAL	244	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	9	13,64%
se exige consumo mínimo	57	86,36%
TOTAL	66	100,00%

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%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	0,20%
cobra un precio distinto del informado	217	14,45%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	26	1,73%
cobro del 7% en útiles escolares	39	2,60%
discriminación	46	3,06%
falta de coordinación de colegios	33	2,20%
falta de información	156	10,39%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,07%
falta de informacion-inexistencia de piezas	13	0,87%
información no veraz	31	2,06%
materiales de construcción	9	0,60%
monopolio	6	0,40%
no acepta billetes	12	0,80%
no aceptan centavos	5	0,33%
no da constancia de pago	153	10,19%
no dan centavos vuelto	29	1,93%
precio superior al regulado	1	0,07%
produc. con doble fecha de vencimiento	4	0,27%
produc. no cumple peso declarado	26	1,73%
producto con doble precio	25	1,66%
producto deteriorado o en mal estado	47	3,13%
producto/servicio sin precio a la vista	233	15,51%
producto sin fecha de vencimiento	29	1,93%
producto vencido	247	16,44%
propina sugerida,estruct. incorrecta	36	2,40%
sin precio a la vista	1	0,07%
venta atada o condicionada	74	4,93%
TOTAL	1.502	100,00%

Fuente: ACODECO

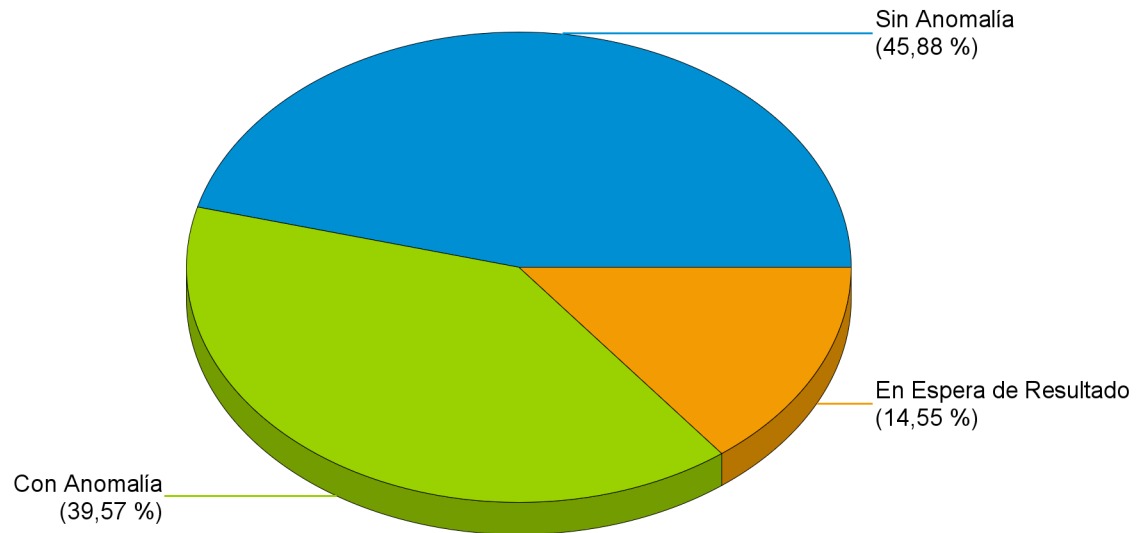
RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.324	45,88%
Con Anomalía	1.142	39,57%
En Espera de Resultado	420	14,55%
TOTAL	2.886	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	369	456	46	871
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	147	82	56	285
PANAMÁ OESTE	145	73	64	282
METROLOGÍA	90	141	29	260
COCLÉ	110	101	4	215
CHIRIQUÍ	57	114	14	185
CONTACT CENTER	2	3	151	156
PANAMÁ ESTE	25	89	11	125
PANAMÁ NORTE	58	44	4	106
COLÓN	23	52	9	84
VERAGUAS	35	40	7	82
HERRERA	16	41	1	58
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	24	28	2	54
LOS SANTOS	14	29	5	48
BOCAS DEL TORO	16	13	1	30
INVESTIGACIÓN	10		14	24
DIPREV	1	18		19
DARIÉN			2	2
Total	1.142	1.324	420	2.886

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		37	29	20	30		7	11	1	13	54	42
Correo - Web	3	20	25	12	47		4	3	19	3	28	12
App - Android	5	24	49	14	26	2		7			32	12
Twitter		15	6	4	4		2	4	1	5	56	13
App - Web	2	27	16	3	22		2	9	1	4	18	21
Presencial - Oficina (sede)			2	1	13		1		2		24	2
Llamada - 311	1	16	5	5	1		1	2			24	7
Presencial - Oficina (regional)	6	19	12	14	5			8		7	4	8
Llamada - Regional	9	14	53	5	1			8		12		2
App - Iphone		3	12	1	5		1	2		2	4	3
Facebook		1	1	2	1			1		2	12	3
Correo - Infoacodeco		8		3	1		1	1			4	
Módulo - Especial	4		5					2				
Televisión		1										
Chat - Web												
Total	30	185	215	84	156	2	19	58	24	48	260	125

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Sábado 30 Junio 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
33	67	18	28	11	280	681
8	19	5	49	3	123	383
6	45	10	45	5	92	374
7	37	3	61	12	111	341
10	19	5	41	9	70	279
4	8	1	31	1	75	165
16	9	11	4	9	49	160
14	22	1		15	8	143
1	8			7	1	121
1	7		7	8	28	84
3	6		9	1	16	58
2	9		10		16	55
1	25					37
				1	1	3
	1				1	2
106	282	54	285	82	871	2.886