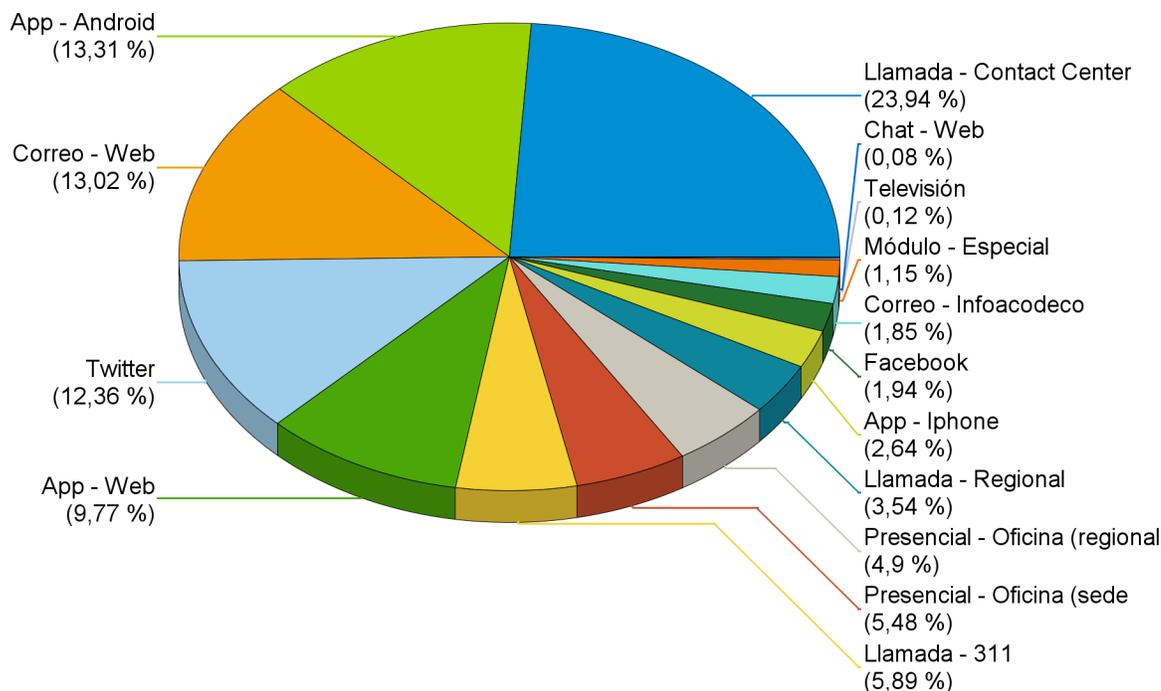


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	581	0,24
App - Android	323	0,13
Correo - Web	316	0,13
Twitter	300	0,12
App - Web	237	0,1
Llamada - 311	143	0,06
Presencial - Oficina (sede)	133	0,05
Presencial - Oficina (regional)	119	0,05
Llamada - Regional	86	0,04
App - Iphone	64	0,03
Facebook	47	0,02
Correo - Infoacodeco	45	0,02
Módulo - Especial	28	0,01
Televisión	3	0
Chat - Web	2	0
TOTAL	2.427	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 Jueves 31 Mayo 2018

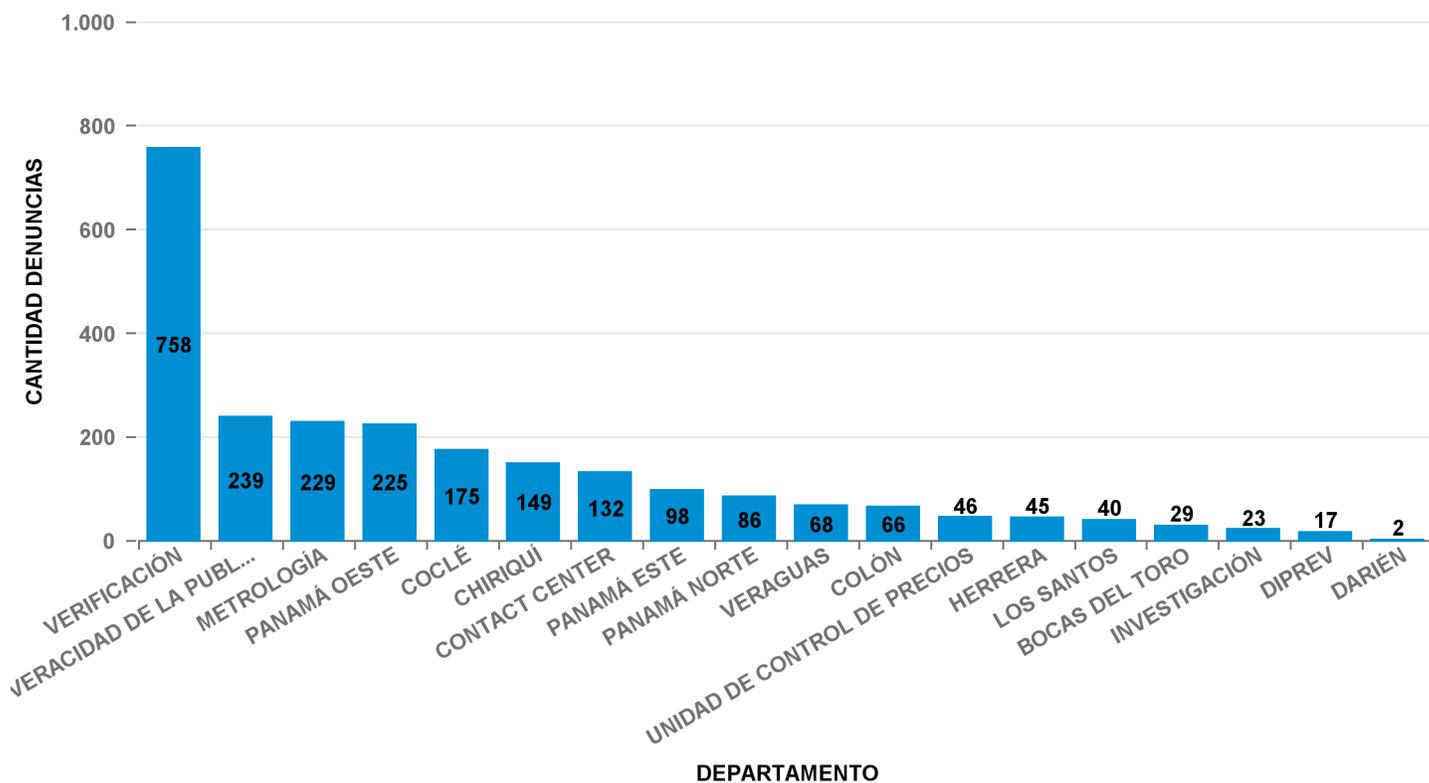
Fuente: ACODECO

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.).

11/06/2018 13:23:42

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	758	31,23%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	239	9,85%
METROLOGÍA	229	9,44%
PANAMÁ OESTE	225	9,27%
COCLÉ	175	7,21%
CHIRIQUÍ	149	6,14%
CONTACT CENTER	132	5,44%
PANAMÁ ESTE	98	4,04%
PANAMÁ NORTE	86	3,54%
VERAGUAS	68	2,80%
COLÓN	66	2,72%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	46	1,90%
HERRERA	45	1,85%
LOS SANTOS	40	1,65%
BOCAS DEL TORO	29	1,19%
INVESTIGACIÓN	23	0,95%
DIPREV	17	0,70%
DARIÉN	2	0,08%
TOTAL	2.427	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.283	52,86%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	353	14,54%
Publicidad Engañosa	322	13,27%
Regulación de precios de alimentos	189	7,79%
Combustible	61	2,51%
Tarjeta de crédito	60	2,47%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	58	2,39%
Balanza	46	1,90%
Estacionamiento	20	0,82%
Venta de pan (no empacado)	19	0,78%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	16	0,66%
TOTAL	2.427	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	36	78,26%
no está a la vista	9	19,57%
no parte de cero	1	2,17%
TOTAL	46	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	6,25%
franquicia comida rápida (15%)	2	12,50%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	6,25%
medicamentos (20%)	1	6,25%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	6,25%
restaurante (25%)	5	31,25%
sin letrero con información de descuentos	2	12,50%
televisión por cable (25%)	1	6,25%
transporte aéreo (25%)	2	12,50%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 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	5,67%
autobús interurbano (30%)	18	5,10%
franquicia comida rápida (15%)	45	12,75%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	3	0,85%
hospitales y clínicas privadas (15%)	4	1,13%
medicamentos (20%)	24	6,80%
no brinda trato preferencial	19	5,38%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	17	4,82%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	4	1,13%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,28%
restaurante (25%)	166	47,03%
servicios técnicos y profesionales (20%)	3	0,85%
sin letrero con información de descuentos	19	5,38%
transporte aéreo (25%)	10	2,83%
TOTAL	353	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	2	3,45%
precio superior al regulado	20	34,48%
uso indebido<no residencial doméstico>	36	62,07%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	8	13,11%
lubricante sin precio a la vista	1	1,64%
precio superior al regulado	6	9,84%
sin precio a la vista	2	3,28%
surtidor de combustible descalibrado	44	72,13%
TOTAL	61	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	10,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	4	20,00%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	5,00%
no mantiene el letrero	13	65,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	6	1,86%
no indica las restricciones	71	22,05%
publicidad no veraz o engañosa	245	76,09%
TOTAL	322	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,53%
precio superior al regulado	188	99,47%
TOTAL	189	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	7	11,67%
se exige consumo mínimo	53	88,33%
TOTAL	60	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	0,23%
cobra un precio distinto del informado	191	14,89%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	20	1,56%
cobro del 7% en útiles escolares	37	2,88%
discriminación	37	2,88%
falta de coordinación de colegios	30	2,34%
falta de información	138	10,76%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,08%
falta de informacion-inexistencia de piezas	11	0,86%
información no veraz	25	1,95%
materiales de construcción	6	0,47%
monopolio	6	0,47%
no acepta billetes	10	0,78%
no aceptan centavos	5	0,39%
no da constancia de pago	128	9,98%
no dan centavos vuelto	24	1,87%
precio superior al regulado	1	0,08%
produc. con doble fecha de vencimiento	3	0,23%
produc. no cumple peso declarado	19	1,48%
producto con doble precio	20	1,56%
producto deteriorado o en mal estado	40	3,12%
producto/servicio sin precio a la vista	198	15,43%
producto sin fecha de vencimiento	21	1,64%
producto vencido	203	15,82%
propina sugerida,estruct. incorrecta	32	2,49%
sin precio a la vista	1	0,08%
venta atada o condicionada	73	5,69%
TOTAL	1.283	100,00%

Fuente: ACODECO

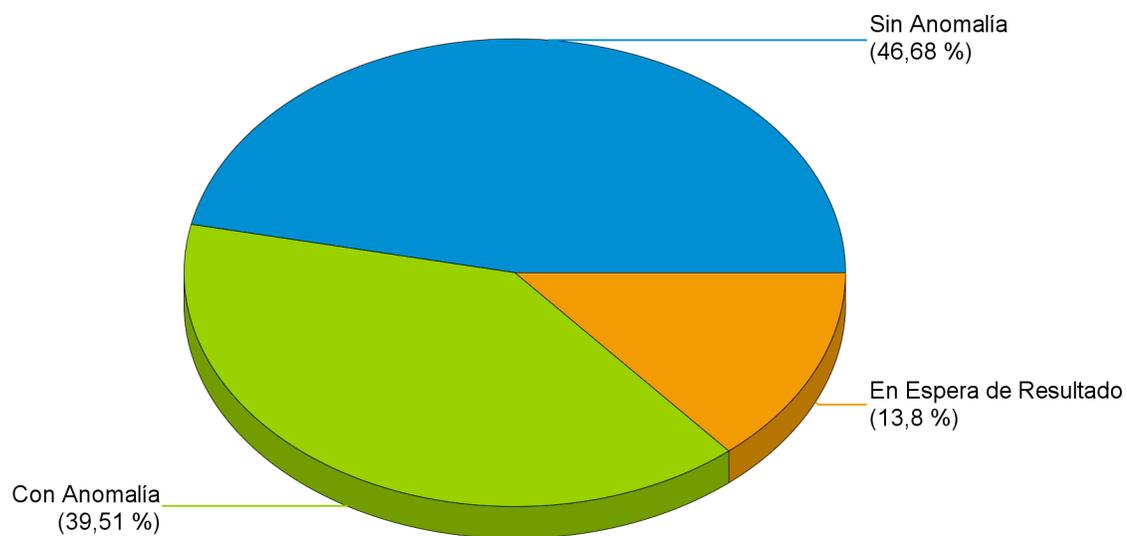
RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	1.133	46,68%
Con Anomalia	959	39,51%
En Espera de Resultado	335	13,80%
TOTAL	2.427	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	316	397	45	758
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	126	73	40	239
METROLOGÍA	80	122	27	229
PANAMÁ OESTE	133	63	29	225
COCLÉ	79	92	4	175
CHIRIQUÍ	48	89	12	149
CONTACT CENTER	2	3	127	132
PANAMÁ ESTE	19	72	7	98
PANAMÁ NORTE	47	37	2	86
VERAGUAS	28	33	7	68
COLÓN	16	45	5	66
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	21	23	2	46
HERRERA	15	30		45
LOS SANTOS	11	25	4	40
BOCAS DEL TORO	14	13	2	29
INVESTIGACIÓN	3		20	23
DIPREV	1	16		17
DARIÉN			2	2
Total	959	1.133	335	2.427

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		30	26	11	23		7	6	1	9	50	37
App - Android	5	22	43	10	23	2		6			28	9
Correo - Web	3	11	22	11	41		3	3	18	3	24	7
Twitter		15	4	2	4		2	3	1	3	52	11
App - Web	2	20	14	3	18		2	8	1	3	16	15
Llamada - 311	1	15	5	5	1		1	1			20	5
Presencial - Oficina (sede)			2	1	12		1		2		19	1
Presencial - Oficina (regional)	6	16	11	13	4			5		7	3	7
Llamada - Regional	8	8	36	4	1			7		11		2
App - Iphone		3	11	1	3			2		2	4	1
Facebook			1	2	1			1		2	10	3
Correo - Infoacodeco		8		3	1		1	1			3	
Módulo - Especial	4							2				
Televisión		1										
Chat - Web												
Total	29	149	175	66	132	2	17	45	23	40	229	98

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Jueves 31 Mayo 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
28	59	16	25	10	243	581
5	37	8	39	5	81	323
6	15	4	40	2	103	316
6	29	3	50	10	105	300
9	15	3	33	9	66	237
14	9	10	3	9	44	143
2	7	1	28		57	133
10	18	1		10	8	119
1	2			6		86
1			7	5	24	64
2	4		7	1	13	47
1	8		7		12	45
1	21					28
				1	1	3
	1				1	2
86	225	46	239	68	758	2.427