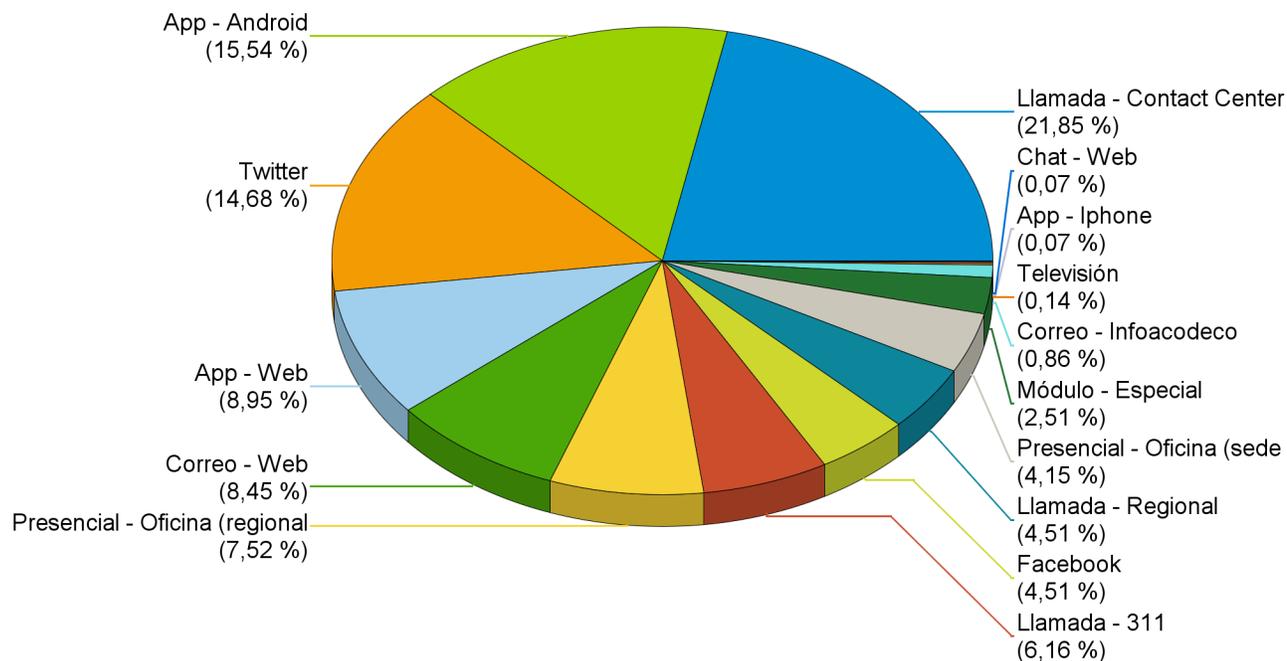


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	305	0,22
App - Android	217	0,16
Twitter	205	0,15
App - Web	125	0,09
Correo - Web	118	0,08
Presencial - Oficina (regional)	105	0,08
Llamada - 311	86	0,06
Facebook	63	0,05
Llamada - Regional	63	0,05
Presencial - Oficina (sede)	58	0,04
Módulo - Especial	35	0,03
Correo - Infoacodeco	12	0,01
Televisión	2	0
App - Iphone	1	0
Chat - Web	1	0
TOTAL	1.396	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 Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

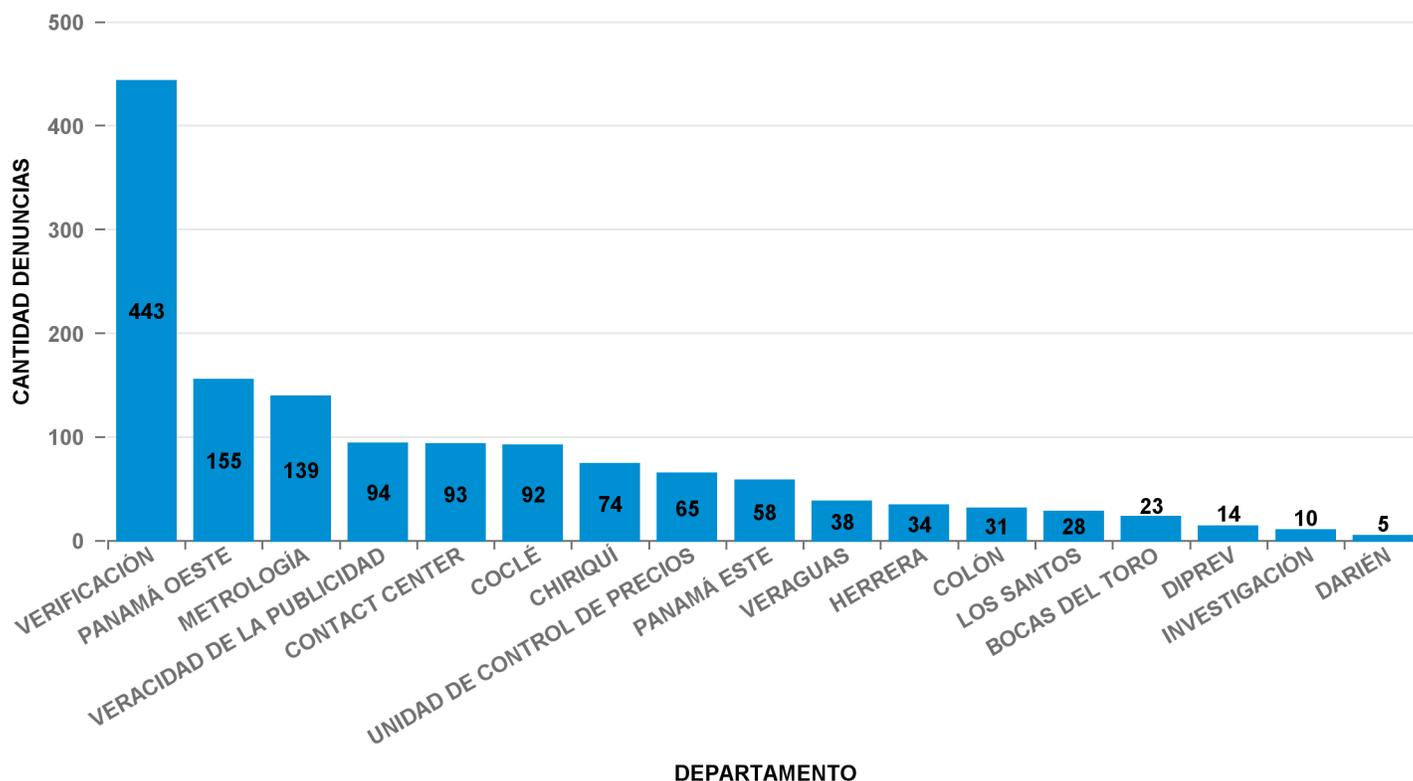
Fuente: ACODECO

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.).

17/04/2017 15:53:56

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	443	31,73%
PANAMÁ OESTE	155	11,10%
METROLOGÍA	139	9,96%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	94	6,73%
CONTACT CENTER	93	6,66%
COCLÉ	92	6,59%
CHIRIQUÍ	74	5,30%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	65	4,66%
PANAMÁ ESTE	58	4,15%
VERAGUAS	38	2,72%
HERRERA	34	2,44%
COLÓN	31	2,22%
LOS SANTOS	28	2,01%
BOCAS DEL TORO	23	1,65%
DIPREV	14	1,00%
INVESTIGACIÓN	10	0,72%
DARIÉN	5	0,36%
TOTAL	1.396	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	693	49,64%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	202	14,47%
Regulación de precios de alimentos	172	12,32%
Publicidad Engañosa	148	10,60%
Balanza	37	2,65%
Venta de pan (no empacado)	26	1,86%
Tarjeta de crédito	25	1,79%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	23	1,65%
Combustible	20	1,43%
Estacionamiento	19	1,36%
Almacén De Ropa Y Calzados	18	1,29%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	13	0,93%
TOTAL	1.396	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	1	5,56%
cobro indebido	1	5,56%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	5,56%
descuento de ley 6 de 1987	1	5,56%
falta de información comercial	1	5,56%
medicamentos (20%)	1	5,56%
mercancía con desc., no identificada	1	5,56%
precio superior al regulado	2	11,11%
producto con doble precio	1	5,56%
producto/servicio sin precio a la vista	2	11,11%
propina sugerida,estruct. incorrecta	1	5,56%
publicidad no veraz o engañosa	2	11,11%
restaurante (25%)	3	16,67%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	2,70%
descalibrada	25	67,57%
no está a la vista	10	27,03%
no parte de cero	1	2,70%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	2	15,38%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	7,69%
medicamentos (20%)	1	7,69%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	3	23,08%
restaurante (25%)	4	30,77%
sin letrero con información de descuentos	1	7,69%
transporte aéreo (25%)	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 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%)	4	1,98%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,50%
autobús interurbano (30%)	6	2,97%
franquicia comida rápida (15%)	22	10,89%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	0,99%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,50%
medicamentos (20%)	23	11,39%
no brinda trato preferencial	7	3,47%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	20	9,90%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,99%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	3	1,49%
restaurante (25%)	89	44,06%
servicios técnicos y profesionales (20%)	3	1,49%
sin letrero con información de descuentos	17	8,42%
transporte aéreo (25%)	2	0,99%
TOTAL	202	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	3	13,04%
precio superior al regulado	6	26,09%
uso indebido<no residencial doméstico>	14	60,87%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	4	20,00%
sin precio a la vista	1	5,00%
surtidor de combustible descalibrado	15	75,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	5,26%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	7	36,84%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	10,53%
no mantiene el letrero	9	47,37%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,68%
mercancía con desc., no identificada	10	6,76%
no indica las restricciones	16	10,81%
producto con doble precio	1	0,68%
publicidad no veraz o engañosa	120	81,08%
TOTAL	148	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	172	100,00%
TOTAL	172	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	8	32,00%
se exige consumo mínimo	17	68,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	7	26,92%
no se pesa el pan	19	73,08%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	4	0,58%
cobra un precio distinto del informado	94	13,56%
cobro adicional al precio informado	13	1,88%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

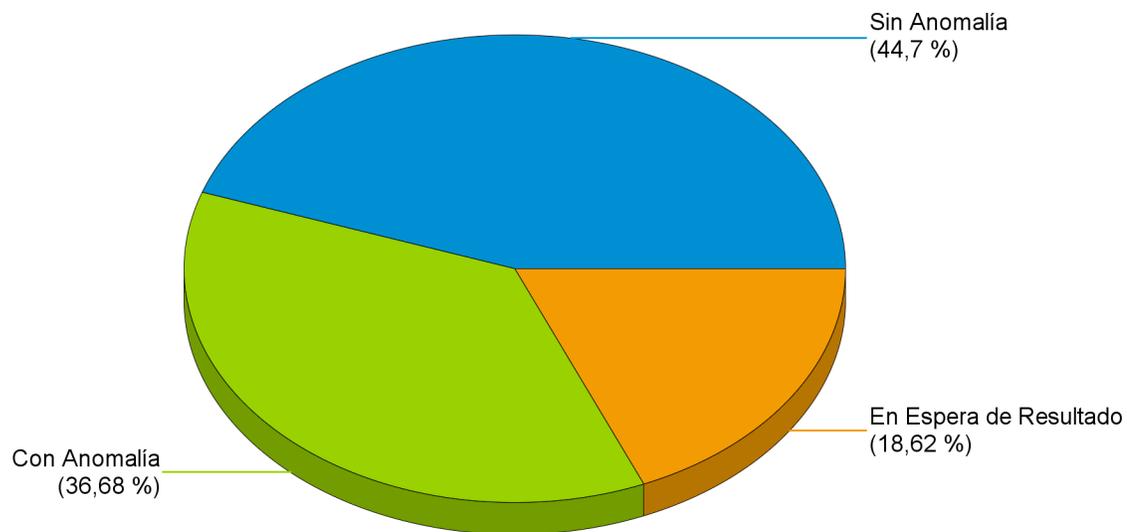
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% en útiles escolares	25	3,61%
cobro indebido	1	0,14%
discriminación	21	3,03%
falta de coordinación de colegios	12	1,73%
falta de información	29	4,18%
falta de informacion-inexistencia de piezas	3	0,43%
información no veraz	15	2,16%
materiales de construcción	6	0,87%
monopolio	3	0,43%
no acepta billetes	11	1,59%
no da constancia de pago	36	5,19%
no dan centavos vuelto	23	3,32%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,14%
produc. no cumple peso declarado	21	3,03%
producto con doble precio	14	2,02%
producto deteriorado o en mal estado	33	4,76%
producto/servicio sin precio a la vista	134	19,34%
producto sin fecha de vencimiento	9	1,30%
producto vencido	79	11,40%
propina sugerida,estruct. incorrecta	48	6,93%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,14%
restaurante (25%)	1	0,14%
venta atada	1	0,14%
venta atada o condicionada	55	7,94%
TOTAL	693	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	624	44,70%
Con Anomalia	512	36,68%
En Espera de Resultado	260	18,62%
TOTAL	1.396	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	192	231	20	443
PANAMÁ OESTE	81	43	31	155
METROLOGÍA	47	64	28	139
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	37	40	17	94
CONTACT CENTER			93	93
COCLÉ	36	49	7	92
CHIRIQUÍ	12	47	15	74
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	25	35	5	65
PANAMÁ ESTE	25	27	6	58
VERAGUAS	17	19	2	38
HERRERA	11	22	1	34
COLÓN	10	13	8	31
LOS SANTOS	7	15	6	28
BOCAS DEL TORO	10	9	4	23
DIPREV	1	10	3	14
INVESTIGACIÓN	1		9	10
DARIÉN			5	5
Total	512	624	260	1.396

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	5	13	17	5	3	4	5	6	3	5	31	11
App - Android	4	13	27	5	25		2	3	1	1	16	10
Twitter		9	11	5	3		1	5	1	2	21	6
App - Web		7	1	3	29		1	1			8	6
Correo - Web	1	2	2		27		2		3	1	6	3
Presencial - Oficina (regional)	4	15	15	9	1			10		7	5	12
Llamada - 311	1	8		2	1		1	3			24	6
Facebook	1	3	1	1	2		1	1		1	9	1
Llamada - Regional	7	4	16	1		1		5		11	4	2
Presencial - Oficina (sede)			2						2		11	
Módulo - Especial											2	
Correo - Infoacodeco					1		1				1	1
Televisión												
App - Iphone					1							
Chat - Web											1	
Total	23	74	92	31	93	5	14	34	10	28	139	58

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 17 Abril 2017

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
29	39	9	5	115	305
27	9	16	8	50	217
20	3	21	3	94	205
7	5	15	3	39	125
7	1	14		49	118
13			12	2	105
6	6	2		26	86
9	1	4	1	27	63
6			5	1	63
4	1	10		28	58
26			1	6	35
1		3		4	12
				2	2
					1
					1
155	65	94	38	443	1.396