

Panamá, 1 de marzo de 2017

## Consumidores presentan más de 500 denuncias ante ACODECO en los primeros días de 2017

Desde que inició el año, hasta el 20 de febrero, se han comunicado a la ACODECO 577 denuncias por diversos motivos, entre ellos, verificaciones de productos o servicios (48.87%), descuentos para jubilados (16.29%), precios regulados de alimentos (14.04%), publicidad engañosa (9.36%), que han sido los casos más recurrentes. (Ver cuadro).

El administrador general, Oscar García Cardoze, señaló que medios tecnológicos tales como el APP de ACODECO, han hecho posible que los consumidores tengan más acceso a las herramientas que le faciliten la presentación de denuncias y se ve un incremento, ya que desde cualquier dispositivo Androide o iOS se puede denunciar en tiempo real, cualquier inconformidad que se vea incluyendo fotos. El Administrador General, subrayó además, que a cada denuncia se le brinda seguimiento y que incluso, el denunciante puede hacerlo personalmente con el número de denuncia a través de la red.

Cabe destacar que los orígenes de las denuncias se han transmitidos por los aquejados de diversas formas. Hasta la fecha, el APP de ACODECO lideriza este ejercicio con 145 insatisfacciones (104 vía Androide y 41 vía web), lo que representa el 25% de la interacción consumidor-institución.

La tradicional llamada al “contact center”, través de la línea gratuita 130, contabiliza 129 tipos de reclamos (22%) mientras que en tercer lugar, está la comunicación para tales fines a través del Twitter @acodecoresuelve con 74.(13%).

Otro medios utilizados por los consumidores son: personalmente, acudiendo a módulos ubicados en centros comerciales o eventos especiales o directamente en las oficinas en todo el país la línea 311 o el chat en línea a través de la página [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)

### RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Domingo 01 Enero hasta Lunes 20 Febrero 2017

CATEGORÍA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	282	48.87%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	94	16.29%
Regulación de precios de alimentos	81	14.04%
Publicidad Engañosa	54	9.36%
Balanza	13	2.25%
Venta de pan (no empacado)	13	2.25%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	10	1.73%
Estacionamiento	9	1.56%
Tarjeta de crédito	9	1.56%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	8	1.39%
Combustible	4	0.69%
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: ACODECO