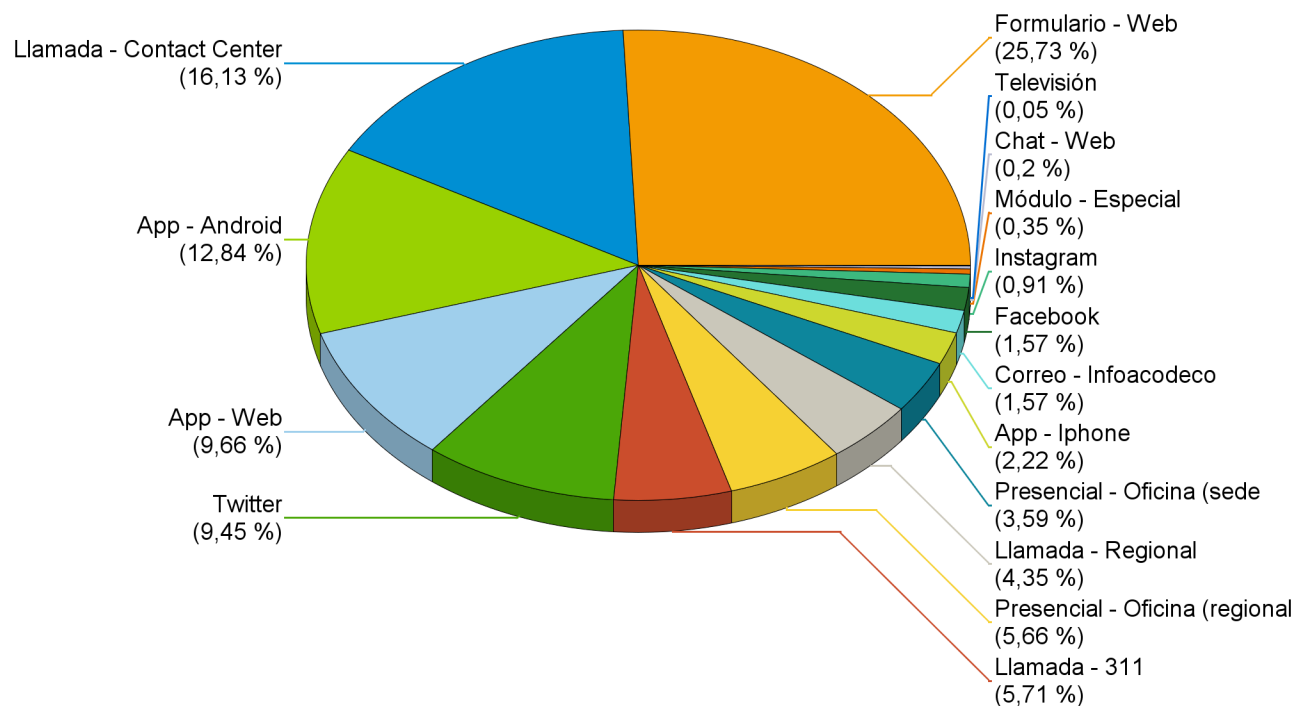


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	509	0,26
Llamada - Contact Center	319	0,16
App - Android	254	0,13
App - Web	191	0,1
Twitter	187	0,09
Llamada - 311	113	0,06
Presencial - Oficina (regional)	112	0,06
Llamada - Regional	86	0,04
Presencial - Oficina (sede)	71	0,04
App - Iphone	44	0,02
Correo - Infoacodeco	31	0,02
Facebook	31	0,02
Instagram	18	0,01
Módulo - Especial	7	0
Chat - Web	4	0
Televisión	1	0

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 Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>	<b>100,00%</b>

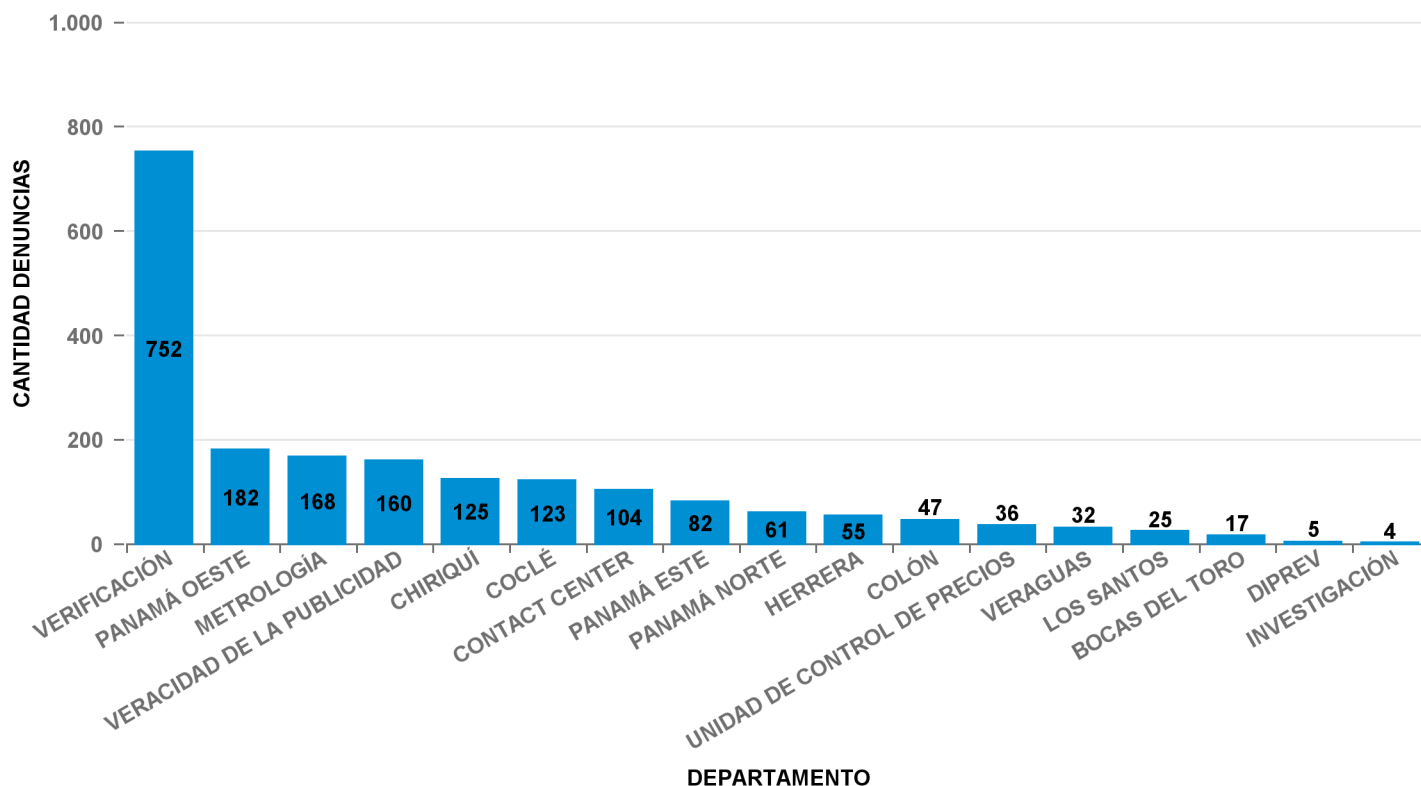
Fuente: ACODECO

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.).

20/05/2019 9:30:55

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	752	38,02%
PANAMÁ OESTE	182	9,20%
METROLOGÍA	168	8,49%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	160	8,09%
CHIRIQUÍ	125	6,32%
COCLÉ	123	6,22%
CONTACT CENTER	104	5,26%
PANAMÁ ESTE	82	4,15%
PANAMÁ NORTE	61	3,08%
HERRERA	55	2,78%
COLÓN	47	2,38%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	36	1,82%
VERAGUAS	32	1,62%
LOS SANTOS	25	1,26%
BOCAS DEL TORO	17	0,86%
DIPREV	5	0,25%
INVESTIGACIÓN	4	0,20%
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.137	57,48%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	242	12,23%
Publicidad Engañosa	226	11,43%
Regulación de precios de alimentos	140	7,08%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	57	2,88%
Balanza	55	2,78%
Combustible	36	1,82%
Tarjeta de crédito	28	1,42%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	23	1,16%
Sector Agropecuario	16	0,81%
Estacionamiento	9	0,46%
Venta de pan (no empacado)	9	0,46%
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	42	76,36%
no está a la vista	12	21,82%
no parte de cero	1	1,82%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	3	13,04%
franquicia comida rápida (15%)	3	13,04%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	4,35%
medicamentos (20%)	1	4,35%
restaurante (25%)	6	26,09%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	4,35%
sin letrero con información de descuentos	8	34,78%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

### 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%)	10	4,13%
autobús interurbano (30%)	12	4,96%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,41%
franquicia comida rápida (15%)	31	12,81%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,41%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,83%
medicamentos (20%)	11	4,55%
no brinda trato preferencial	3	1,24%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	12	4,96%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,83%
restaurante (25%)	137	56,61%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	2,07%
sin letrero con información de descuentos	13	5,37%
transporte aéreo (25%)	2	0,83%
<b>TOTAL</b>	<b>242</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	5	8,77%
precio superior al regulado	16	28,07%
uso indebido<no residencial doméstico>	36	63,16%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	2	5,56%
precio superior al regulado	5	13,89%
sin precio a la vista	1	2,78%
surtidor de combustible descalibrado	28	77,78%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	22,22%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	3	33,33%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	11,11%
no mantiene el letrero	3	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no indica las restricciones	47	20,80%
publicidad no veraz o engañosa	179	79,20%
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

## Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	140	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	1	6,25%
Carne - Deteriorado	5	31,25%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	6,25%
Carne - Vencido	1	6,25%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	5	31,25%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	6,25%
Pollo - Vencido	2	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	13	46,43%
se exige consumo mínimo	15	53,57%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO



## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	1	11,11%
no se pesa el pan	8	88,89%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	5	0,44%
cobra un precio distinto del informado	115	10,11%
cobro adicional al precio informado	10	0,88%
cobro del 7% en útiles escolares	16	1,41%
discriminación	17	1,50%
falta de coordinación de colegios	2	0,18%
falta de información	98	8,62%
falta de informacion-inexistencia de piezas	7	0,62%
información no veraz	14	1,23%
materiales de construcción	2	0,18%
monopolio	2	0,18%
no acepta billetes	6	0,53%
no aceptan centavos	2	0,18%
no da constancia de pago	113	9,94%
no dan centavos vuelto	15	1,32%
produc. con doble fecha de vencimiento	8	0,70%
produc. no cumple peso declarado	14	1,23%
producto con doble precio	19	1,67%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

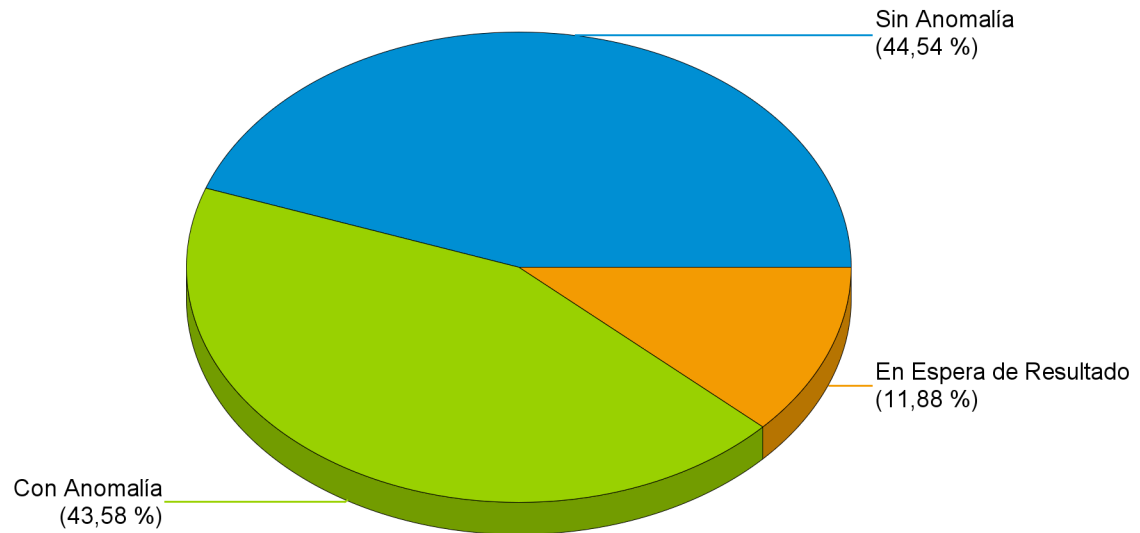
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	59	5,19%
producto/servicio sin precio a la vista	254	22,34%
producto sin fecha de vencimiento	151	13,28%
producto vencido	148	13,02%
propina sugerida,estruct. incorrecta	14	1,23%
rechazo de la moneda de 1 balboa	3	0,26%
venta atada o condicionada	43	3,78%
<b>TOTAL</b>	<b>1.137</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalia	881	44,54%
Con Anomalia	862	43,58%
En Espera de Resultado	235	11,88%
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	427	295	30	752
PANAMÁ OESTE	84	89	9	182
METROLOGÍA	52	99	17	168
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	83	47	30	160
CHIRIQUÍ	29	87	9	125
COCLÉ	62	57	4	123
CONTACT CENTER	1		103	104
PANAMÁ ESTE	11	65	6	82
PANAMÁ NORTE	25	28	8	61
HERRERA	10	42	3	55
COLÓN	23	18	6	47
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	16	20		36
VERAGUAS	19	12	1	32
LOS SANTOS	14	11		25
BOCAS DEL TORO	5	7	5	17
DIPREV	1	4		5
INVESTIGACIÓN			4	4
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>881</b>	<b>235</b>	<b>1.978</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web		11	32	5	48				3	19	7
Llamada - Contact Center	1	19	15	17	8	2	1	2	3	44	22
App - Android		20	26	5	12		15			19	10
App - Web	1	5	17	3	18		2	1		21	11
Twitter	2	14		1	4		6		1	25	7
Llamada - 311		4	7	1	1		3			23	4
Presencial - Oficina (regional)	4	22	6	10			12		8		10
Llamada - Regional	9	21	14	4	1		15		8	2	4
Presencial - Oficina (sede)		2	1	1	4	1				3	
App - Iphone		3			7	1	1			8	5
Correo - Infoacodeco			1					1			
Facebook		2	3		1				2	4	2
Instagram		2									
Módulo - Especial											
Chat - Web						1					
Televisión			1								
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>125</b>	<b>123</b>	<b>47</b>	<b>104</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>168</b>	<b>82</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
5	6	11	35	3	324	509
18	26	9	12	3	117	319
2	77	2	19	3	44	254
4	17	6	30	3	52	191
6	12		37	4	68	187
6	8	5	5	2	44	113
14	12		1	8	5	112
	2			5	1	86
2	4	1	5		47	71
1		2	2		14	44
1	1		4	1	22	31
	5		2		10	31
2	2		8		4	18
	7					7
	3					4
						1
<b>61</b>	<b>182</b>	<b>36</b>	<b>160</b>	<b>32</b>	<b>752</b>	<b>1.978</b>