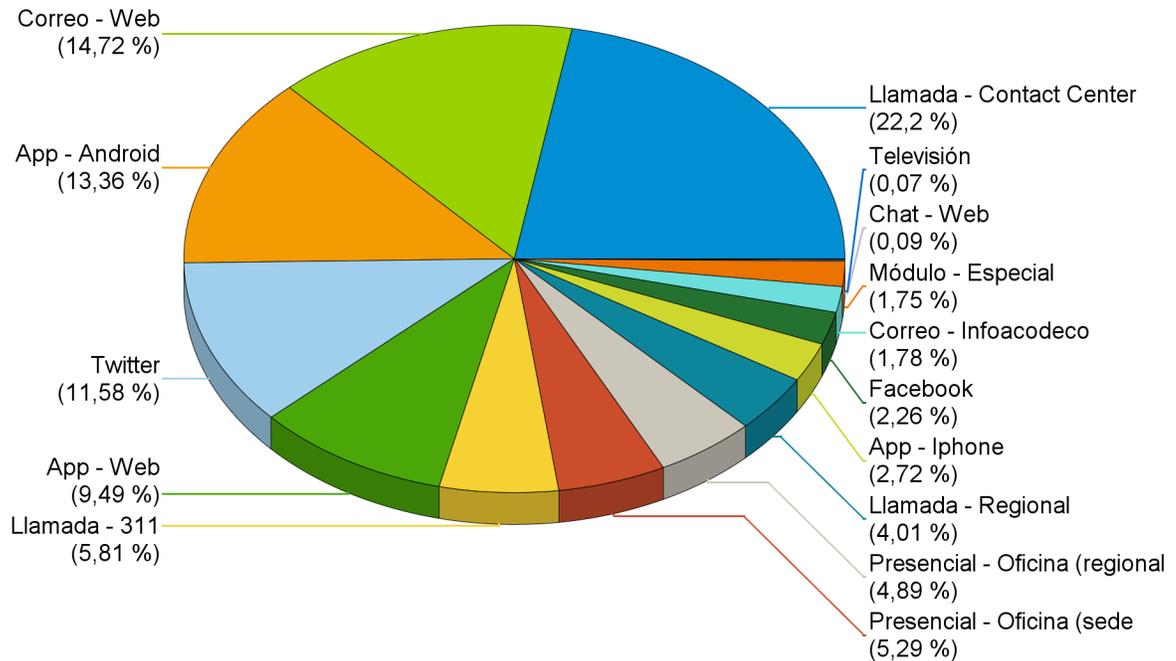


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.258	0,22
Correo - Web	834	0,15
App - Android	757	0,13
Twitter	656	0,12
App - Web	538	0,09
Llamada - 311	329	0,06
Presencial - Oficina (sede)	300	0,05
Presencial - Oficina (regional)	277	0,05
Llamada - Regional	227	0,04
App - Iphone	154	0,03
Facebook	128	0,02
Correo - Infoacodeco	101	0,02
Módulo - Especial	99	0,02
Chat - Web	5	0
Televisión	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.667</b>	<b>100,00%</b>

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 Lunes 31 Diciembre 2018*

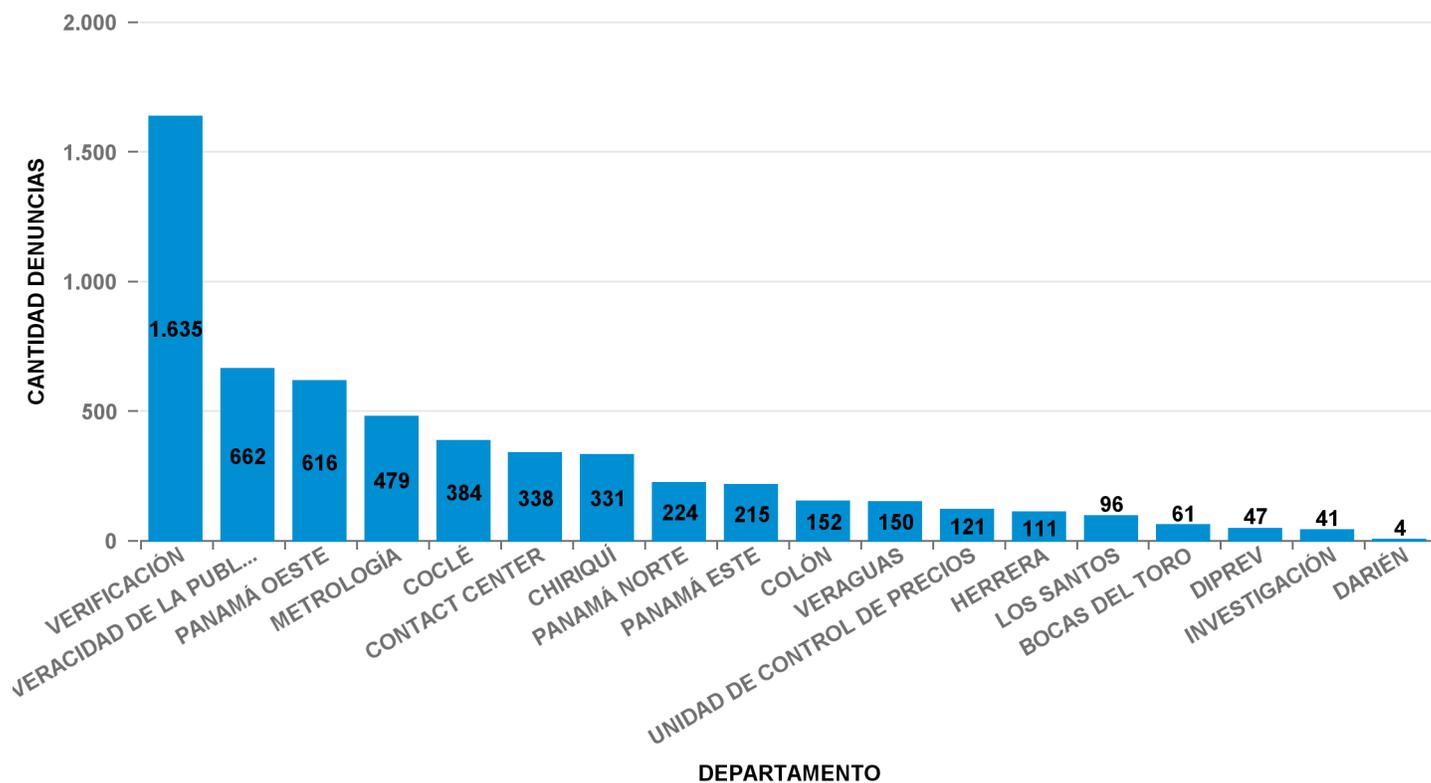
Fuente: ACODECO

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.).

03/01/2019 9:31:06

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.635	28,85%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	662	11,68%
PANAMÁ OESTE	616	10,87%
METROLOGÍA	479	8,45%
COCLÉ	384	6,78%
CONTACT CENTER	338	5,96%
CHIRIQUÍ	331	5,84%
PANAMÁ NORTE	224	3,95%
PANAMÁ ESTE	215	3,79%
COLÓN	152	2,68%
VERAGUAS	150	2,65%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	121	2,14%
HERRERA	111	1,96%
LOS SANTOS	96	1,69%
BOCAS DEL TORO	61	1,08%
DIPREV	47	0,83%
INVESTIGACIÓN	41	0,72%
DARIÉN	4	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>5.667</b>	<b>100,00%</b>

# **RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL**

*Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018*

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.848	50,26%
Publicidad Engañosa	897	15,83%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	810	14,29%
Regulación de precios de alimentos	487	8,59%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	167	2,95%
Combustible	141	2,49%
Balanza	112	1,98%
Tarjeta de crédito	99	1,75%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	46	0,81%
Estacionamiento	32	0,56%
Venta de pan (no empacado)	28	0,49%
<b>TOTAL</b>	<b>5.667</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	5	4,46%
descalibrada	83	74,11%
no está a la vista	21	18,75%
no parte de cero	3	2,68%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	3	6,52%
autobús interurbano (30%)	1	2,17%
franquicia comida rápida (15%)	3	6,52%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	2,17%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	2,17%
medicamentos (20%)	2	4,35%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	5	10,87%
restaurante (25%)	1	2,17%
restaurante (25%)	15	32,61%
sin letrero con información de descuentos	8	17,39%
televisión por cable (25%)	3	6,52%
transporte aéreo (25%)	3	6,52%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 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%)	27	3,33%
autobús interurbano (30%)	48	5,93%
comisión de cierre (50%)	2	0,25%
franquicia comida rápida (15%)	96	11,85%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	6	0,74%
hospitales y clínicas privadas (15%)	7	0,86%
medicamentos (20%)	65	8,02%
no brinda trato preferencial	37	4,57%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	40	4,94%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	5	0,62%
odontología (15%)	1	0,12%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	4	0,49%
restaurante (25%)	409	50,49%
servicios técnicos y profesionales (20%)	6	0,74%
sin letrero con información de descuentos	40	4,94%
transporte aéreo (25%)	17	2,10%
<b>TOTAL</b>	<b>810</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

## Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	9	5,39%
precio superior al regulado	57	34,13%
uso indebido<no residencial doméstico>	101	60,48%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	20	14,18%
lubricante sin precio a la vista	1	0,71%
precio superior al regulado	16	11,35%
sin precio a la vista	2	1,42%
surtidor de combustible descalibrado	102	72,34%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	4	12,50%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	5	15,63%
no entrega comprobante de hora de ingreso	5	15,63%
no mantiene el letrero	18	56,25%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	19	2,12%
no indica las restricciones	214	23,86%
publicidad no veraz o engañosa	664	74,02%
<b>TOTAL</b>	<b>897</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
pasaporte (50%)	1	0,21%
precio superior al regulado	486	99,79%
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	18	18,18%
falata de información	1	1,01%
falta de información	1	1,01%
se exige consumo mínimo	79	79,80%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	4	14,29%
no se pesa el pan	24	85,71%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	10	0,35%
cobra un precio distinto del informado	403	14,15%
cobro adicional al precio informado	46	1,62%
cobro del 7% de ITBMS en útiles escolares	1	0,04%
cobro del 7% en útiles escolares	42	1,47%
discriminación	80	2,81%
falata de información	1	0,04%
falta de coordinación de colegios	68	2,39%
falta de información	292	10,25%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,04%
falta de informacion-inexistencia de piezas	24	0,84%
información no veraz	80	2,81%
materiales de construcción	14	0,49%
monopolio	8	0,28%
no acepta billetes	27	0,95%
no aceptan centavos	7	0,25%
no cumple con el peso declarado	1	0,04%
no da constancia de pago	281	9,87%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

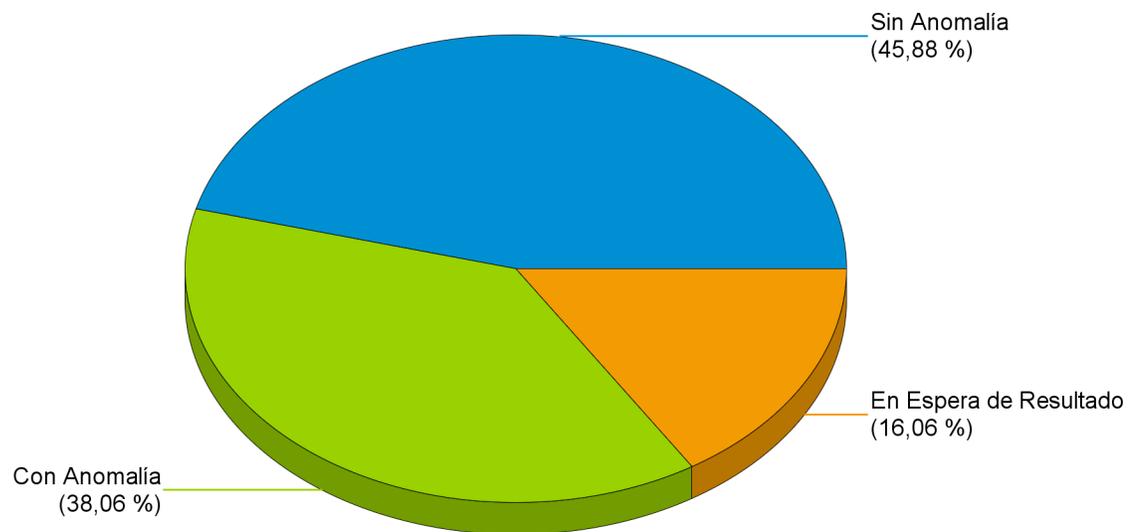
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no dan centavos vuelto	48	1,69%
precio superior al regulado	1	0,04%
produc. con doble fecha de vencimiento	8	0,28%
produc. no cumple peso declarado	42	1,47%
producto con doble precio	37	1,30%
producto deteriorado o en mal estado	106	3,72%
producto/servicio sin precio a la vista	436	15,31%
producto sin fecha de vencimiento	52	1,83%
producto vencido	567	19,91%
propina sugerida,estruct. incorrecta	62	2,18%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	0,14%
sin precio a la vista	1	0,04%
venta atada o condicionada	98	3,44%
<b>TOTAL</b>	<b>2.848</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	2.600	45,88%
Con Anomalía	2.157	38,06%
En Espera de Resultado	910	16,06%
<b>TOTAL</b>	<b>5.667</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	656	859	120	1.635
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	321	197	144	662
PANAMÁ OESTE	304	211	101	616
METROLOGÍA	156	261	62	479
COCLÉ	182	196	6	384
CONTACT CENTER	2	3	333	338
CHIRIQUÍ	96	206	29	331
PANAMÁ NORTE	111	101	12	224
PANAMÁ ESTE	36	155	24	215
COLÓN	49	86	17	152
VERAGUAS	65	74	11	150
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	59	60	2	121
HERRERA	39	69	3	111
LOS SANTOS	33	54	9	96
BOCAS DEL TORO	27	29	5	61
DIPREV	7	38	2	47
INVESTIGACIÓN	14	1	26	41
DARIÉN			4	4
<b>Total</b>	<b>2.157</b>	<b>2.600</b>	<b>910</b>	<b>5.667</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	4	65	52	36	47	1	21	15	2	24	106	70
Correo - Web	3	41	76	19	124		7	4	21	10	67	21
App - Android	17	44	79	23	47	2	3	14			48	18
Twitter		29	12	10	10		4	10	2	6	101	17
App - Web	2	42	36	3	51		3	9	3	6	37	37
Llamada - 311	2	35	8	8	2	1	3	8			44	14
Presencial - Oficina (sede)			3	2	22		1	1	10	1	33	2
Presencial - Oficina (regional)	10	30	20	23	5			23		21	6	14
Llamada - Regional	13	27	70	12	2		1	20		21	2	10
App - Iphone		3	14	1	20		1	2		2	7	3
Facebook		4	3	7	2		1	2		4	18	9
Correo - Infoacodeco		10	1	3	5		2	1	3		6	
Módulo - Especial	10		10	5	1			2		1	4	
Chat - Web												
Televisión		1										
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>331</b>	<b>384</b>	<b>152</b>	<b>338</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	<b>111</b>	<b>41</b>	<b>96</b>	<b>479</b>	<b>215</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 31 Diciembre 2018

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
58	120	47	53	18	519	<b>1.258</b>
18	52	15	116	6	234	<b>834</b>
11	155	22	112	12	150	<b>757</b>
15	74	4	144	20	198	<b>656</b>
16	34	9	100	13	137	<b>538</b>
25	25	18	15	12	109	<b>329</b>
4	15	1	58	4	143	<b>300</b>
38	33	1	1	40	12	<b>277</b>
4	24	2		11	8	<b>227</b>
3	14		20	10	54	<b>154</b>
7	19		20	3	29	<b>128</b>
2	12	1	21		34	<b>101</b>
23	38		2		3	<b>99</b>
	1	1			3	<b>5</b>
				1	2	<b>4</b>
<b>224</b>	<b>616</b>	<b>121</b>	<b>662</b>	<b>150</b>	<b>1.635</b>	<b>5.667</b>