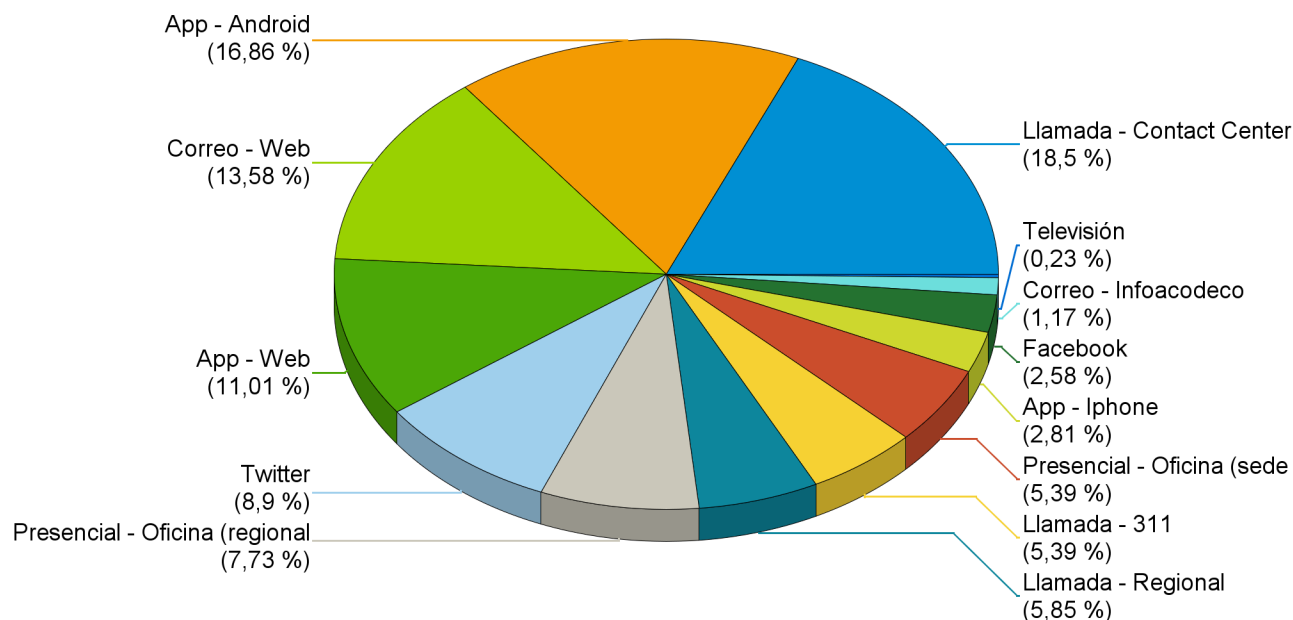


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



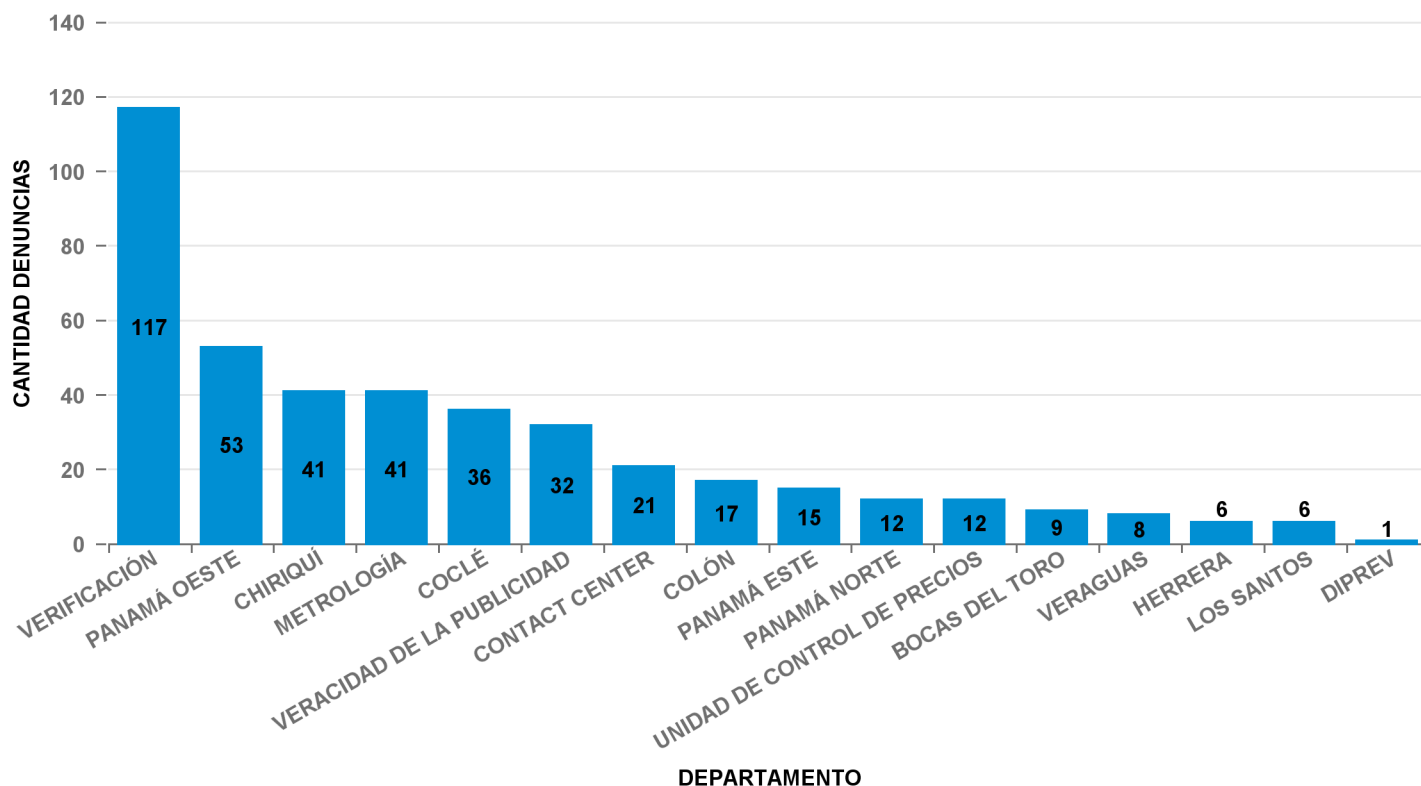
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	79	0,19
App - Android	72	0,17
Correo - Web	58	0,14
App - Web	47	0,11
Twitter	38	0,09
Presencial - Oficina (regional)	33	0,08
Llamada - Regional	25	0,06
Llamada - 311	23	0,05
Presencial - Oficina (sede)	23	0,05
App - Iphone	12	0,03
Facebook	11	0,03
Correo - Infoacodeco	5	0,01
Televisión	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>427</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.).

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	117	27,40%
PANAMÁ OESTE	53	12,41%
CHIRIQUÍ	41	9,60%
METROLOGÍA	41	9,60%
COCLÉ	36	8,43%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	32	7,49%
CONTACT CENTER	21	4,92%
COLÓN	17	3,98%
PANAMÁ ESTE	15	3,51%
PANAMÁ NORTE	12	2,81%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	12	2,81%
BOCAS DEL TORO	9	2,11%
VERAGUAS	8	1,87%
HERRERA	6	1,41%
LOS SANTOS	6	1,41%
DIPREV	1	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	233	54,57%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	63	14,75%
Publicidad Engañosa	44	10,30%
Regulación de precios de alimentos	38	8,90%
Balanza	18	4,22%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	9	2,11%
Tarjeta de crédito	9	2,11%
Combustible	6	1,41%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	3	0,70%
Estacionamiento	3	0,70%
Venta de pan (no empacado)	1	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	12	66,67%
no está a la vista	5	27,78%
no parte de cero	1	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
franquicia comida rápida (15%)	1	33,33%
sin letrero con información de descuentos	2	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

### Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
autobús interurbano (30%)	5	7,94%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	1,59%
franquicia comida rápida (15%)	8	12,70%
medicamentos (20%)	3	4,76%
no brinda trato preferencial	1	1,59%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	2	3,17%
restaurante (25%)	32	50,79%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	3,17%
sin letrero con información de descuentos	9	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>63</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	1	11,11%
precio superior al regulado	3	33,33%
uso indebido<no residencial doméstico>	5	55,56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	3	50,00%
surtidor de combustible descalibrado	3	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Estacionamiento

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

Fuente: ACODECO

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no indica las restricciones	9	20,45%
publicidad no veraz o engañosa	35	79,55%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	38	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	4	44,44%
se exige consumo mínimo	5	55,56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

## Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	1,29%
cobra un precio distinto del informado	30	12,88%
cobro adicional al precio informado	3	1,29%
discriminación	3	1,29%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	0,43%
falta de información	19	8,15%
falta de informacion-inexistencia de piezas	2	0,86%
información no veraz	3	1,29%
materiales de construcción	1	0,43%
no acepta billetes	1	0,43%
no da constancia de pago	24	10,30%
no dan centavos vuelto	3	1,29%
produc. con doble fecha de vencimiento	5	2,15%
produc. no cumple peso declarado	6	2,58%
producto con doble precio	5	2,15%
producto deteriorado o en mal estado	14	6,01%
producto/servicio sin precio a la vista	52	22,32%
producto sin fecha de vencimiento	3	1,29%
producto vencido	43	18,45%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	1,29%
rechazo de la moneda de 1 balboa	1	0,43%
venta atada o condicionada	8	3,43%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100,00%</b>

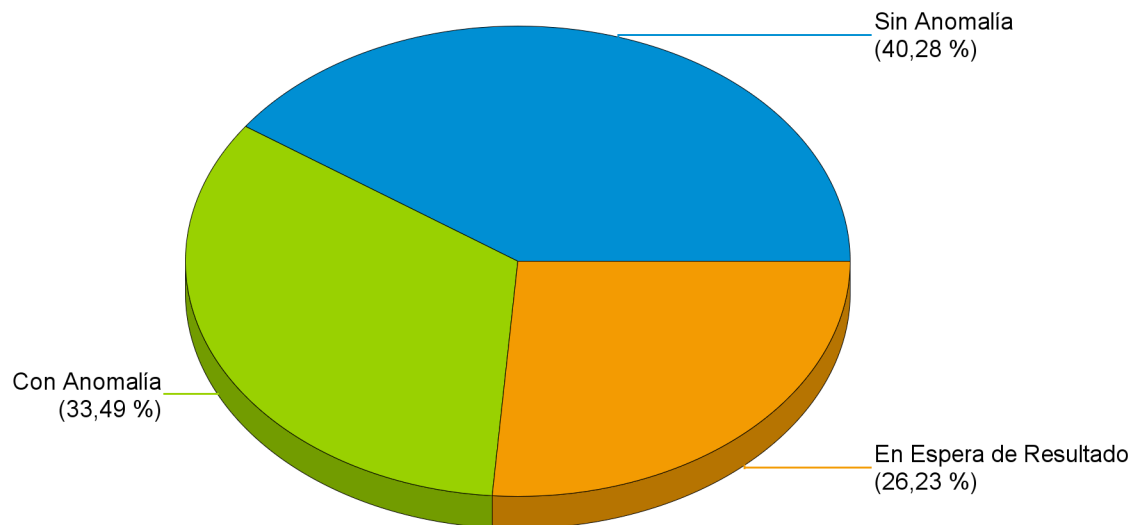
Fuente: ACODECO



# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	172	40,28%
Con Anomalía	143	33,49%
En Espera de Resultado	112	26,23%
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	51	59	7	117
PANAMÁ OESTE	14	15	24	53
CHIRIQUÍ	8	11	22	41
METROLOGÍA	10	19	12	41
COCLÉ	21	15		36
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	8	17	32
CONTACT CENTER			21	21
COLÓN	8	7	2	17
PANAMÁ ESTE	2	13		15
PANAMÁ NORTE	4	3	5	12
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	5	7		12
BOCAS DEL TORO	2	5	2	9
VERAGUAS	4	4		8
HERRERA	1	5		6
LOS SANTOS	5	1		6
DIPREV	1			1
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>172</b>	<b>112</b>	<b>427</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DIPREV	HERRERA	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE
Llamada - Contact Center		10		9				2	11	5	2	6
App - Android		11	4		3		3		5			28
Correo - Web		2	8	3	6				2	2	1	3
App - Web	1	1	5		6				5	3	2	7
Twitter	1	3			2		1	1	6	2	1	2
Presencial - Oficina (regional)	1	8	5	4						1	4	2
Llamada - Regional	6	3	8	1			2	3				1
Llamada - 311			2						6			2
Presencial - Oficina (sede)		2	1		1				1		2	1
App - Iphone					3	1			2			
Facebook		1	2						3	2		1
Correo - Infoacodeco												
Televisión			1									
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>53</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
2	2		30	79
	5		13	72
4	6		21	58
3	6	1	7	47
	9	1	9	38
	1	6	1	33
			1	25
2	1		10	23
	1		14	23
1			5	12
			2	11
	1		4	5
				1
<b>12</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>117</b>	<b>427</b>