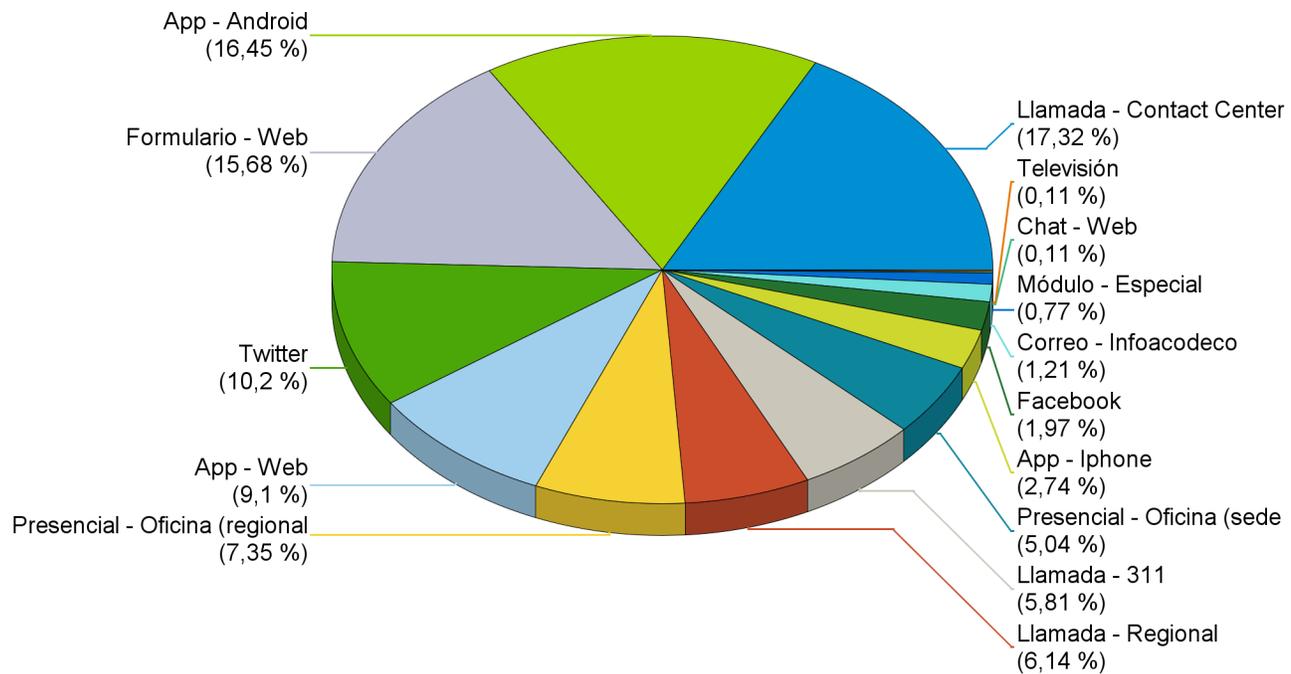


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	158	0,17
App - Android	150	0,16
Formulario - Web	143	0,16
Twitter	93	0,1
App - Web	83	0,09
Presencial - Oficina (regional)	67	0,07
Llamada - Regional	56	0,06
Llamada - 311	53	0,06
Presencial - Oficina (sede)	46	0,05
App - Iphone	25	0,03
Facebook	18	0,02
Correo - Infoacodeco	11	0,01
Módulo - Especial	7	0,01
Chat - Web	1	0
Televisión	1	0
TOTAL	912	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 Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

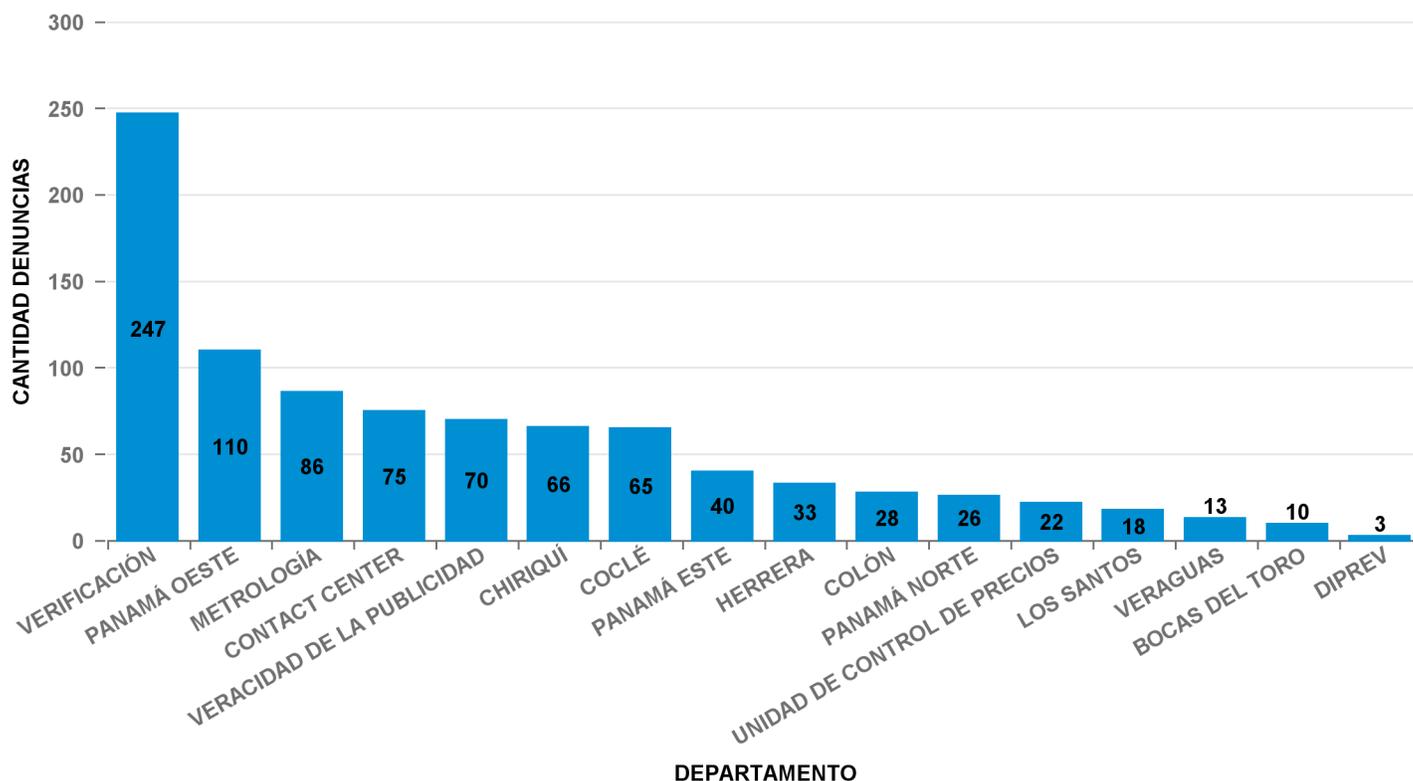
Fuente: ACODECO

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.).

19/03/2019 13:49:24

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	247	27,08%
PANAMÁ OESTE	110	12,06%
METROLOGÍA	86	9,43%
CONTACT CENTER	75	8,22%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	70	7,68%
CHIRIQUÍ	66	7,24%
COCLÉ	65	7,13%
PANAMÁ ESTE	40	4,39%
HERRERA	33	3,62%
COLÓN	28	3,07%
PANAMÁ NORTE	26	2,85%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	22	2,41%
LOS SANTOS	18	1,97%
VERAGUAS	13	1,43%
BOCAS DEL TORO	10	1,10%
DIPREV	3	0,33%
TOTAL	912	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	478	52,41%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	138	15,13%
Publicidad Engañosa	87	9,54%
Regulación de precios de alimentos	77	8,44%
Balanza	31	3,40%
Sector Agropecuario	30	3,29%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	27	2,96%
Combustible	13	1,43%
Tarjeta de crédito	12	1,32%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	11	1,21%
Estacionamiento	5	0,55%
Venta de pan (no empacado)	3	0,33%
TOTAL	912	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	23	74,19%
no está a la vista	7	22,58%
no parte de cero	1	3,23%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	1	9,09%
franquicia comida rápida (15%)	2	18,18%
restaurante (25%)	2	18,18%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	9,09%
sin letrero con información de descuentos	5	45,45%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 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%)	3	2,17%
autobús interurbano (30%)	8	5,80%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	2	1,45%
franquicia comida rápida (15%)	16	11,59%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,72%
lancha, barco y tren (30%)	1	0,72%
medicamentos (20%)	6	4,35%
no brinda trato preferencial	1	0,72%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	5	3,62%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	1	0,72%
restaurante (25%)	75	54,35%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	3,62%
sin letrero con información de descuentos	13	9,42%
transporte aéreo (25%)	1	0,72%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	5	18,52%
precio superior al regulado	7	25,93%
uso indebido<no residencial doméstico>	15	55,56%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	3	23,08%
surtidor de combustible descalibrado	10	76,92%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	20,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	1	20,00%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	20,00%
no mantiene el letrero	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no indica las restricciones	14	16,09%
publicidad no veraz o engañosa	73	83,91%
TOTAL	87	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	77	100,00%
TOTAL	77	100,00%

Fuente: ACODECO

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	2	6,67%
Arroz - Fecha de Vencimiento no clara	2	6,67%
Arroz - Incumple Contenido Neto	1	3,33%
Arroz - No indica País de Origen	5	16,67%
Arroz - Sin Fecha de Vencimiento	1	3,33%
Arroz - Vencido	1	3,33%
Carne - Vencido	1	3,33%
Frijol - Deteriorado	1	3,33%
Frijol - Fecha de Vencimiento no clara	1	3,33%
Frijol - No indica País de Origen	13	43,33%
Frijol - Sin Fecha de Vencimiento	1	3,33%
Frijol - Vencido	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	4	33,33%
se exige consumo mínimo	8	66,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	4	0,84%
cobra un precio distinto del informado	57	11,92%
cobro adicional al precio informado	7	1,46%
cobro del 7% en útiles escolares	6	1,26%
discriminación	5	1,05%
falta de información	43	9,00%
falta de informacion-inexistencia de piezas	3	0,63%
información no veraz	7	1,46%
materiales de construcción	1	0,21%
monopolio	2	0,42%
no acepta billetes	3	0,63%
no aceptan centavos	1	0,21%
no da constancia de pago	63	13,18%
no dan centavos vuelto	7	1,46%
produc. con doble fecha de vencimiento	5	1,05%
produc. no cumple peso declarado	10	2,09%
producto con doble precio	11	2,30%
producto deteriorado o en mal estado	35	7,32%
producto/servicio sin precio a la vista	80	16,74%
producto sin fecha de vencimiento	11	2,30%
producto vencido	86	17,99%
propina sugerida,estruct. incorrecta	6	1,26%
rechazo de la moneda de 1 balboa	2	0,42%
venta atada o condicionada	23	4,81%
TOTAL	478	100,00%

Fuente: ACODECO

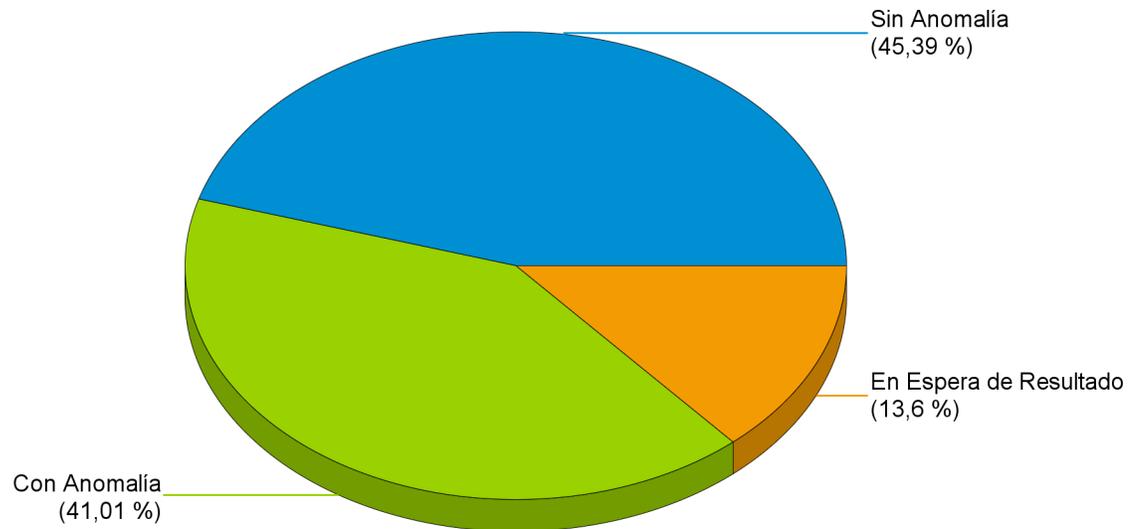
RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	414	45,39%
Con Anomalía	374	41,01%
En Espera de Resultado	124	13,60%
TOTAL	912	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	101	127	19	247
PANAMÁ OESTE	54	45	11	110
METROLOGÍA	27	48	11	86
CONTACT CENTER	28		47	75
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	33	24	13	70
CHIRIQUÍ	20	39	7	66
COCLÉ	36	27	2	65
PANAMÁ ESTE	7	30	3	40
HERRERA	9	23	1	33
COLÓN	15	11	2	28
PANAMÁ NORTE	13	8	5	26
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	10	12		22
LOS SANTOS	12	5	1	18
VERAGUAS	5	8		13
BOCAS DEL TORO	3	5	2	10
DIPREV	1	2		3
Total	374	414	124	912

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 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		11	6	12	3	1		2	20	7	9	8
App - Android		14	12	1	7		12		10	1		60
Formulario - Web		4	14	4	46			1	6	3	1	4
Twitter	1	6		1	2		5	1	14	3	5	3
App - Web	1	2	8		10				13	8	2	8
Presencial - Oficina (regional)	1	12	5	8			6	4		9	5	9
Llamada - Regional	7	13	13	1			8	8	2	1		1
Llamada - 311		1	3		1		1		10	3	1	3
Presencial - Oficina (sede)		2	1	1	1	1			2		2	4
App - Iphone					4	1	1		5	3		
Facebook		1	2		1			2	4	2		2
Correo - Infoacodeco											1	
Módulo - Especial												7
Chat - Web												1
Televisión			1									
Total	10	66	65	28	75	3	33	18	86	40	26	110

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
6	7	1	65	158
2	8	1	22	150
6	13		41	143
	20	2	30	93
3	11	1	16	83
	1	6	1	67
		1	1	56
2	3		25	53
1	4		27	46
2	1		8	25
	1		3	18
	1	1	8	11
				7
				1
				1
22	70	13	247	912