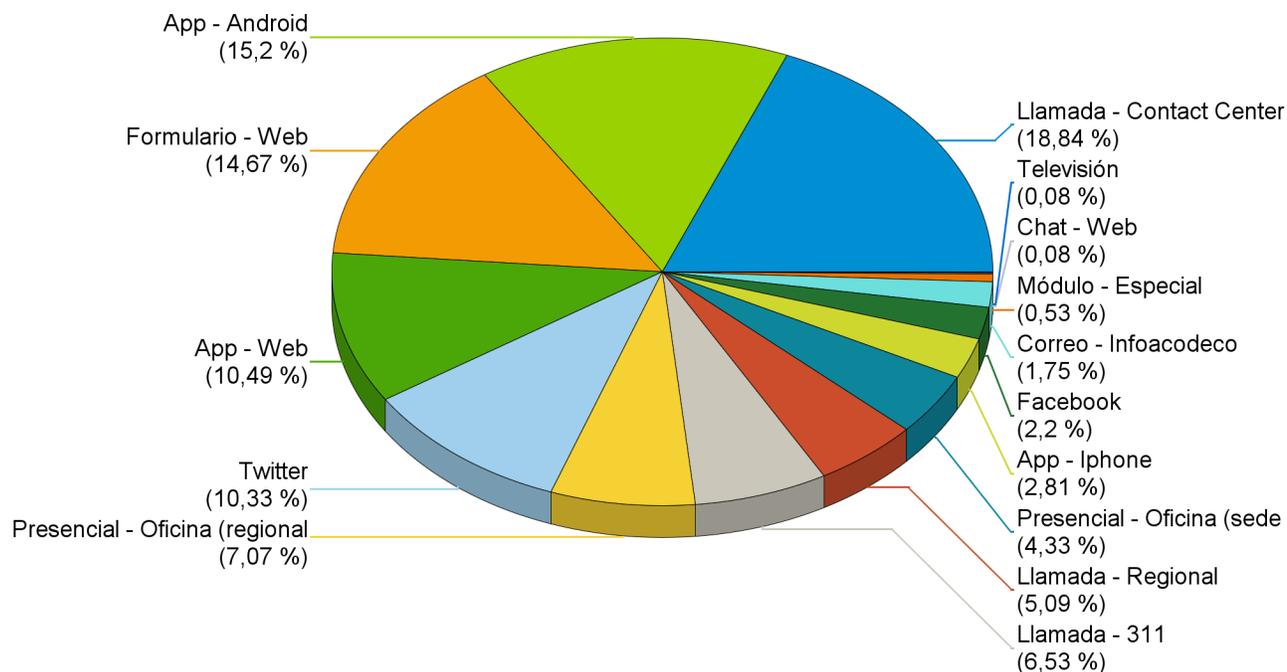


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	248	0,19
App - Android	200	0,15
Formulario - Web	193	0,15
App - Web	138	0,1
Twitter	136	0,1
Presencial - Oficina (regional)	93	0,07
Llamada - 311	86	0,07
Llamada - Regional	67	0,05
Presencial - Oficina (sede)	57	0,04
App - Iphone	37	0,03
Facebook	29	0,02
Correo - Infoacodeco	23	0,02
Módulo - Especial	7	0,01
Chat - Web	1	0
Televisión	1	0
TOTAL	1.316	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 Domingo 31 Marzo 2019

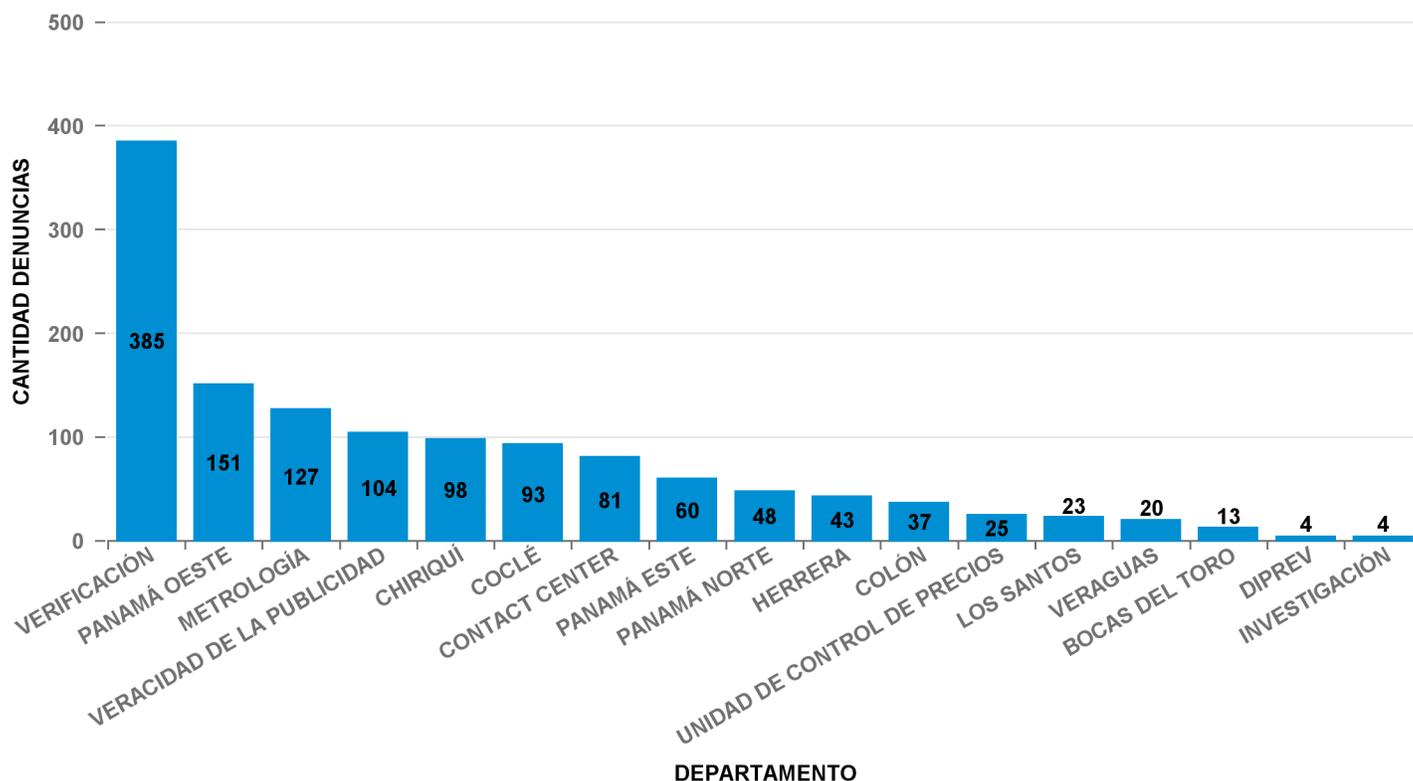
Fuente: ACODECO

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.).

18/04/2019 9:45:58

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	385	29,26%
PANAMÁ OESTE	151	11,47%
METROLOGÍA	127	9,65%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	104	7,90%
CHIRIQUÍ	98	7,45%
COCLÉ	93	7,07%
CONTACT CENTER	81	6,16%
PANAMÁ ESTE	60	4,56%
PANAMÁ NORTE	48	3,65%
HERRERA	43	3,27%
COLÓN	37	2,81%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	25	1,90%
LOS SANTOS	23	1,75%
VERAGUAS	20	1,52%
BOCAS DEL TORO	13	0,99%
DIPREV	4	0,30%
INVESTIGACIÓN	4	0,30%
TOTAL	1.316	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	718	54,56%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	189	14,36%
Publicidad Engañosa	138	10,49%
Regulación de precios de alimentos	109	8,28%
Balanza	44	3,34%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	38	2,89%
Combustible	23	1,75%
Tarjeta de crédito	19	1,44%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	15	1,14%
Sector Agropecuario	10	0,76%
Estacionamiento	7	0,53%
Venta de pan (no empacado)	6	0,46%
TOTAL	1.316	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	34	77,27%
no está a la vista	9	20,45%
no parte de cero	1	2,27%
TOTAL	44	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	6,67%
franquicia comida rápida (15%)	2	13,33%
medicamentos (20%)	1	6,67%
restaurante (25%)	3	20,00%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	6,67%
sin letrero con información de descuentos	7	46,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 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	1,59%
autobús interurbano (30%)	8	4,23%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,53%
franquicia comida rápida (15%)	26	13,76%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,53%
lancha, barco y tren (30%)	2	1,06%
medicamentos (20%)	8	4,23%
no brinda trato preferencial	3	1,59%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	9	4,76%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	1,06%
restaurante (25%)	107	56,61%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	2,65%
sin letrero con información de descuentos	13	6,88%
transporte aéreo (25%)	1	0,53%
TOTAL	189	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	5	13,16%
precio superior al regulado	11	28,95%
uso indebido<no residencial doméstico>	22	57,89%
TOTAL	38	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	2	8,70%
precio superior al regulado	4	17,39%
surtidor de combustible descalibrado	17	73,91%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	28,57%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	1	14,29%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	14,29%
no mantiene el letrero	3	42,86%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no indica las restricciones	27	19,57%
publicidad no veraz o engañosa	111	80,43%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	109	100,00%
TOTAL	109	100,00%

Fuente: ACODECO

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	1	10,00%
Carne - Deteriorado	3	30,00%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	10,00%
Carne - Vencido	1	10,00%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	3	30,00%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	9	47,37%
se exige consumo mínimo	10	52,63%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	6	100,00%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	5	0,70%
cobra un precio distinto del informado	92	12,81%
cobro adicional al precio informado	9	1,25%
cobro del 7% en útiles escolares	15	2,09%
discriminación	12	1,67%
falta de coordinación de colegios	1	0,14%
falta de información	76	10,58%
falta de informacion-inexistencia de piezas	4	0,56%
información no veraz	10	1,39%
materiales de construcción	1	0,14%
monopolio	2	0,28%
no acepta billetes	5	0,70%
no aceptan centavos	1	0,14%
no da constancia de pago	90	12,53%
no dan centavos vuelto	12	1,67%
produc. con doble fecha de vencimiento	6	0,84%
produc. no cumple peso declarado	11	1,53%
producto con doble precio	15	2,09%
producto deteriorado o en mal estado	41	5,71%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

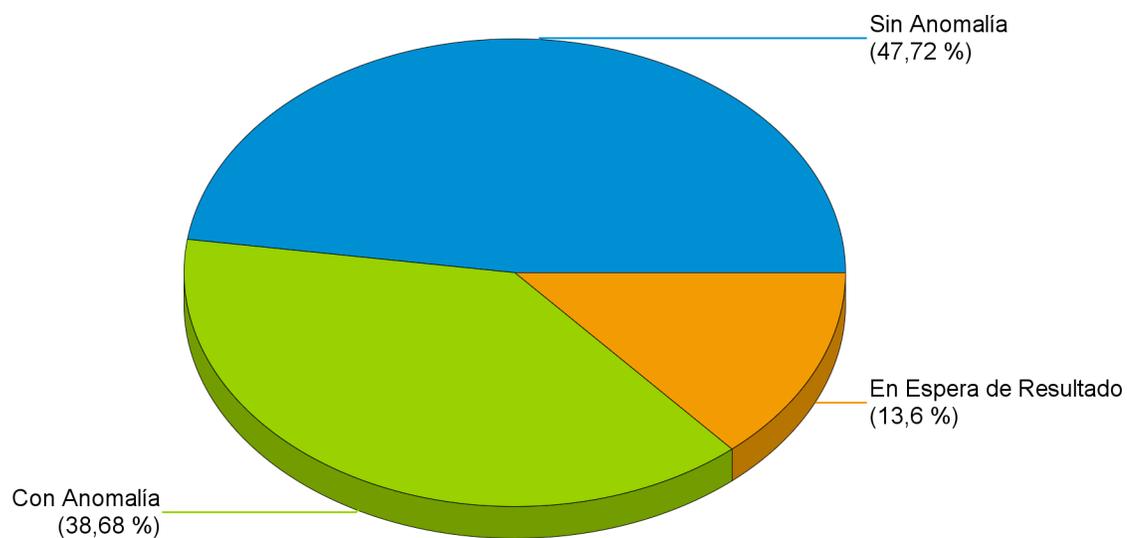
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto/servicio sin precio a la vista	126	17,55%
producto sin fecha de vencimiento	17	2,37%
producto vencido	117	16,30%
propina sugerida,estruct. incorrecta	9	1,25%
rechazo de la moneda de 1 balboa	2	0,28%
venta atada o condicionada	39	5,43%
TOTAL	718	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	628	47,72%
Con Anomalía	509	38,68%
En Espera de Resultado	179	13,60%
TOTAL	1.316	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	161	204	20	385
PANAMÁ OESTE	75	65	11	151
METROLOGÍA	42	74	11	127
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	56	31	17	104
CHIRIQUÍ	27	62	9	98
COCLÉ	46	44	3	93
CONTACT CENTER	1		80	81
PANAMÁ ESTE	8	46	6	60
PANAMÁ NORTE	24	17	7	48
HERRERA	10	31	2	43
COLÓN	19	13	5	37
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	12	13		25
LOS SANTOS	14	8	1	23
VERAGUAS	9	11		20
BOCAS DEL TORO	4	6	3	13
DIPREV	1	3		4
INVESTIGACIÓN			4	4
Total	509	628	179	1.316

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center		15	9	13	6	2	1	2	2	30	14
App - Android		15	21	3	9		15			16	5
Formulario - Web		9	23	4	35				3	15	6
App - Web	1	5	12	3	14			1		17	10
Twitter	1	11		1	4		6		1	18	4
Presencial - Oficina (regional)	3	16	5	8			11		7		9
Llamada - 311		3	6	1	1		1			17	3
Llamada - Regional	8	17	13	3	1		8		8	2	2
Presencial - Oficina (sede)		2	1	1	4	1				2	
App - Iphone		3			6	1	1			6	5
Facebook		2	2		1				2	4	2
Correo - Infoacodeco								1			
Módulo - Especial											
Chat - Web											
Televisión			1								
Total	13	98	93	37	81	4	43	4	23	127	60

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
16	22	6	9	2	99	248
	70	2	13	2	29	200
2	5	8	21	2	60	193
2	11	3	21	1	37	138
5	7		25	2	51	136
14	11		1	7	1	93
6	5	3	4	1	35	86
	2			2	1	67
2	4	1	4		35	57
		2	1		12	37
	5		2		9	29
1	1		3	1	16	23
	7					7
	1					1
						1
48	151	25	104	20	385	1.316