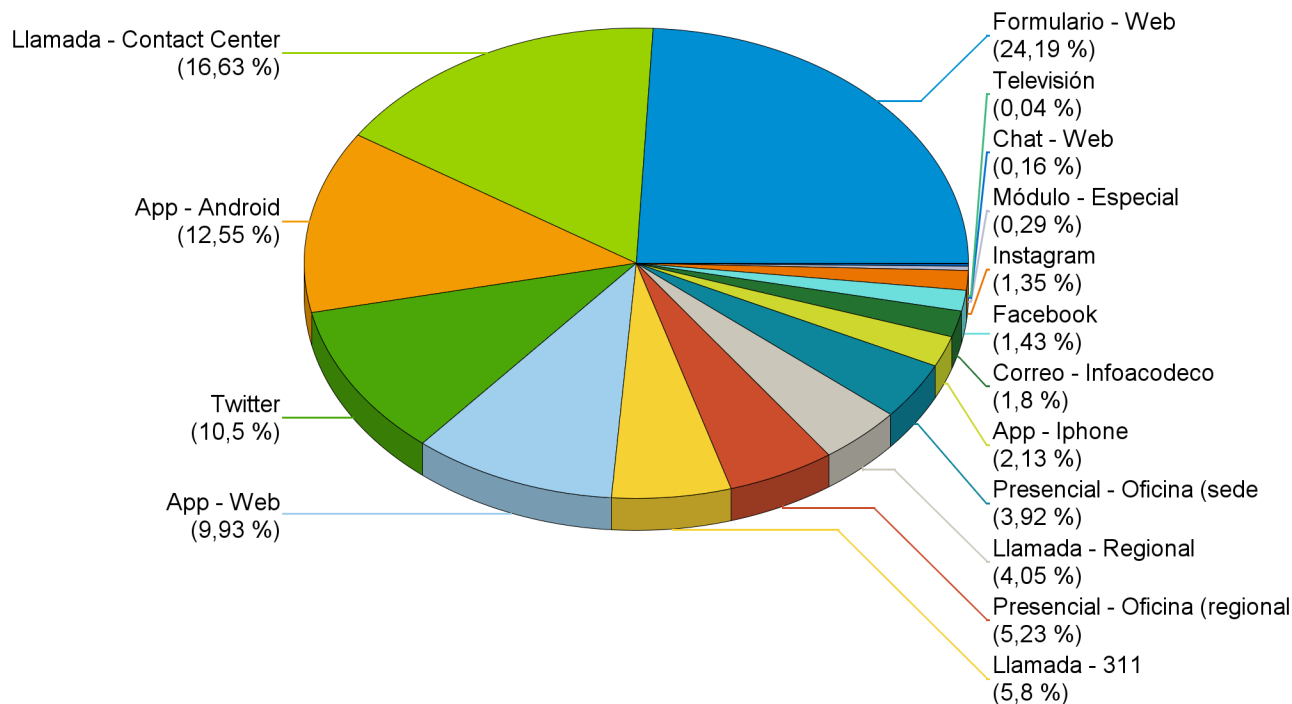


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	592	0,24
Llamada - Contact Center	407	0,17
App - Android	307	0,13
Twitter	257	0,11
App - Web	243	0,1
Llamada - 311	142	0,06
Presencial - Oficina (regional)	128	0,05
Llamada - Regional	99	0,04
Presencial - Oficina (sede)	96	0,04
App - Iphone	52	0,02
Correo - Infoacodeco	44	0,02
Facebook	35	0,01
Instagram	33	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 Viernes 31 Mayo 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
TOTAL	2.447	100,00%

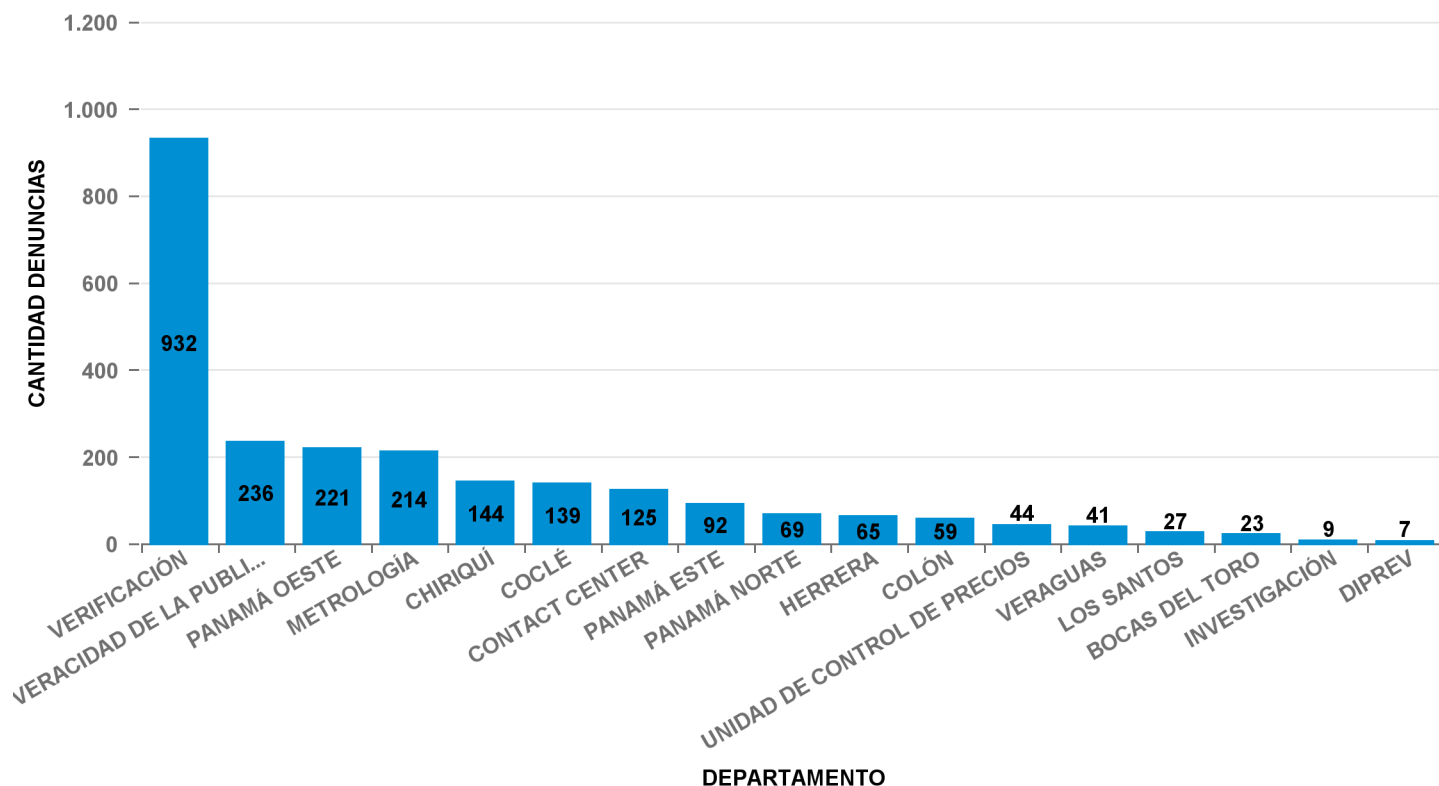
Fuente: ACODECO

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.).

05/06/2019 15:35:22

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	932	38,09%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	236	9,64%
PANAMÁ OESTE	221	9,03%
METROLOGÍA	214	8,75%
CHIRIQUÍ	144	5,88%
COCLÉ	139	5,68%
CONTACT CENTER	125	5,11%
PANAMÁ ESTE	92	3,76%
PANAMÁ NORTE	69	2,82%
HERRERA	65	2,66%
COLÓN	59	2,41%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	44	1,80%
VERAGUAS	41	1,68%
LOS SANTOS	27	1,10%
BOCAS DEL TORO	23	0,94%
INVESTIGACIÓN	9	0,37%
DIPREV	7	0,29%
TOTAL	2.447	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.350	55,17%
Publicidad Engañosa	322	13,16%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	300	12,26%
Regulación de precios de alimentos	174	7,11%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	65	2,66%
Balanza	60	2,45%
Combustible	50	2,04%
Tarjeta de crédito	44	1,80%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	33	1,35%
Sector Agropecuario	24	0,98%
Estacionamiento	13	0,53%
Venta de pan (no empacado)	12	0,49%
TOTAL	2.447	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	45	75,00%
no está a la vista	12	20,00%
no parte de cero	3	5,00%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	3,03%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	4	12,12%
franquicia comida rápida (15%)	4	12,12%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	3,03%
medicamentos (20%)	1	3,03%
restaurante (25%)	13	39,39%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	3,03%
sin letrero con información de descuentos	8	24,24%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 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	3,33%
autobús interurbano (30%)	16	5,33%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,33%
franquicia comida rápida (15%)	39	13,00%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	2	0,67%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,67%
medicamentos (20%)	13	4,33%
no brinda trato preferencial	6	2,00%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	14	4,67%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,67%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,33%
restaurante (25%)	171	57,00%
restaurante (25%)	1	0,33%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	1,67%
sin letrero con información de descuentos	14	4,67%
transporte aéreo (25%)	3	1,00%
TOTAL	300	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	5	7,69%
precio superior al regulado	17	26,15%
uso indebido<no residencial doméstico>	43	66,15%
TOTAL	65	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	4	8,00%
precio superior al regulado	5	10,00%
sin precio a la vista	2	4,00%
surtidor de combustible descalibrado	39	78,00%
TOTAL	50	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	15,38%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	5	38,46%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	7,69%
no mantiene el letrero	5	38,46%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	0,31%
no indica las restricciones	69	21,43%
publicidad no veraz o engañosa	252	78,26%
TOTAL	322	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	174	100,00%
TOTAL	174	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	2	8,33%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	2	8,33%
Carne - Deteriorado	9	37,50%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	4,17%
Carne - Vencido	1	4,17%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	5	20,83%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	4,17%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	1	4,17%
Pollo - Vencido	2	8,33%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	19	43,18%
se exige consumo mínimo	25	56,82%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	2	16,67%
no se pesa el pan	10	83,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	5	0,37%
cobra un precio distinto del informado	144	10,67%
cobro adicional al precio informado	16	1,19%
cobro del 7% en útiles escolares	16	1,19%
discriminación	27	2,00%
falta de coordinación de colegios	9	0,67%
falta de información	110	8,15%
falta de informacion-inexistencia de piezas	11	0,81%
información no veraz	15	1,11%
materiales de construcción	3	0,22%
monopolio	2	0,15%
no acepta billetes	8	0,59%
no aceptan centavos	3	0,22%
no da constancia de pago	131	9,70%
no dan centavos vuelto	22	1,63%
produc. con doble fecha de vencimiento	11	0,81%
produc. no cumple peso declarado	15	1,11%
producto con doble precio	23	1,70%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

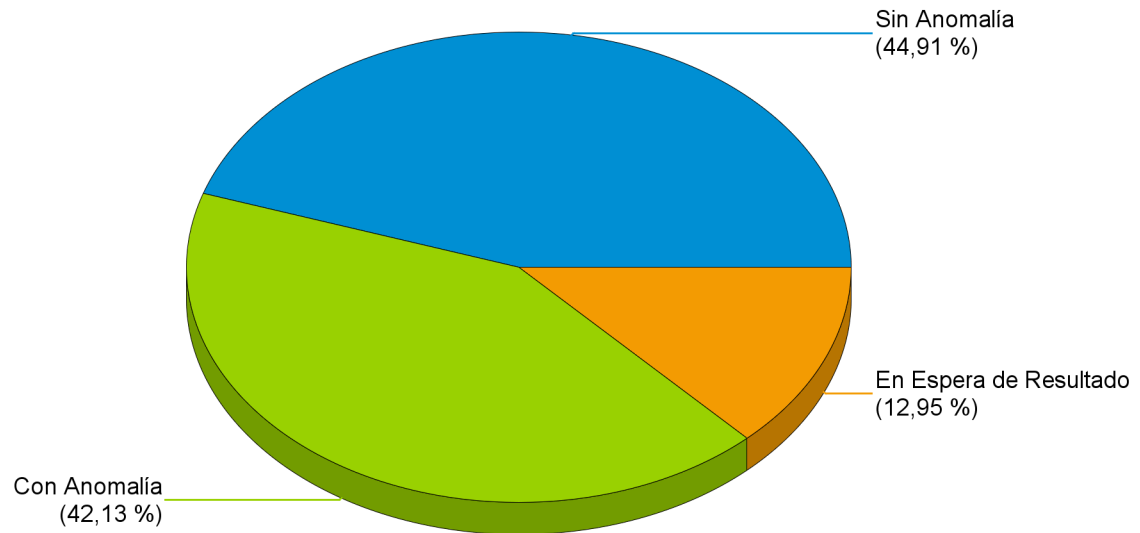
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	73	5,41%
producto/servicio sin precio a la vista	297	22,00%
producto sin fecha de vencimiento	159	11,78%
producto vencido	178	13,19%
propina sugerida,estruct. incorrecta	22	1,63%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	0,30%
venta atada o condicionada	46	3,41%
TOTAL	1.350	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.099	44,91%
Con Anomalía	1.031	42,13%
En Espera de Resultado	317	12,95%
TOTAL	2.447	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	507	384	41	932
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	124	71	41	236
PANAMÁ OESTE	94	110	17	221
METROLOGÍA	66	125	23	214
CHIRIQUÍ	32	99	13	144
COCLÉ	64	67	8	139
CONTACT CENTER	1		124	125
PANAMÁ ESTE	12	72	8	92
PANAMÁ NORTE	29	31	9	69
HERRERA	13	47	5	65
COLÓN	26	26	7	59
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	18	26		44
VERAGUAS	23	15	3	41
LOS SANTOS	15	11	1	27
BOCAS DEL TORO	6	9	8	23
INVESTIGACIÓN			9	9
DIPREV	1	6		7
Total	1.031	1.099	317	2.447

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web	1	15	32	6	59	1		1	4	22	8
Llamada - Contact Center	2	23	19	17	10	3	1	3	3	55	28
App - Android		23	35	7	13		16			23	10
Twitter	2	16	1	3	5		8	3	1	30	9
App - Web	1	6	18	5	23		2	1		29	11
Llamada - 311		5	7	1	1		4			30	4
Presencial - Oficina (regional)	6	25	6	15			14		8	1	10
Llamada - Regional	11	22	15	4	1		19		9	3	5
Presencial - Oficina (sede)		2	1	1	5	1				5	
App - Iphone		3			7	1	1			8	5
Correo - Infoacodeco			1					1		2	
Facebook		2	3		1				2	4	2
Instagram		2								2	
Módulo - Especial											
Chat - Web						1					
Televisión			1								
Total	23	144	139	59	125	7	65	9	27	214	92

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
5	10	13	45	6	364	592
20	29	10	18	4	162	407
2	86	5	23	4	60	307
9	15		54	5	96	257
5	25	6	45	6	60	243
6	11	7	6	2	58	142
15	14		1	8	5	128
1	3			5	1	99
2	5	1	11		62	96
1		2	6		18	52
1	4		7	1	27	44
	7		2		12	35
2	2		18		7	33
	7					7
	3					4
						1
69	221	44	236	41	932	2.447