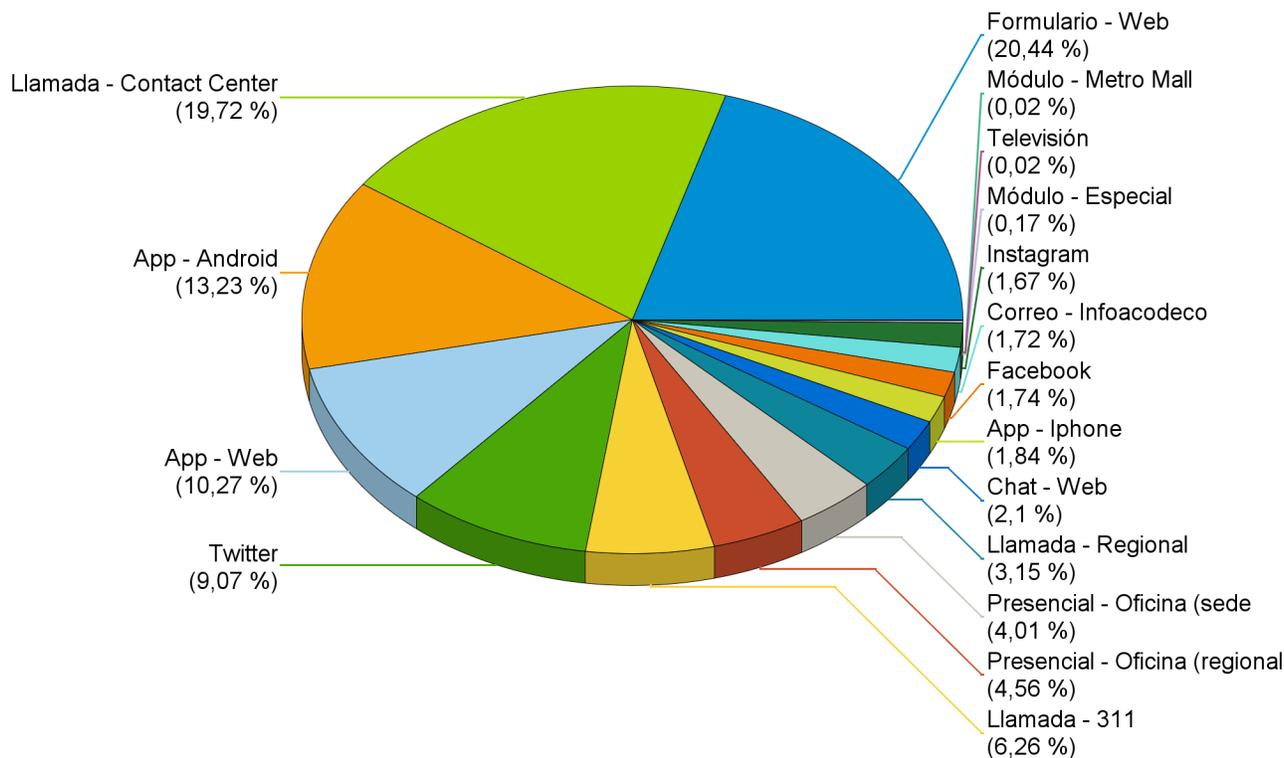


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	856	0,2
Llamada - Contact Center	826	0,2
App - Android	554	0,13
App - Web	430	0,1
Twitter	380	0,09
Llamada - 311	262	0,06
Presencial - Oficina (regional)	191	0,05
Presencial - Oficina (sede)	168	0,04
Llamada - Regional	132	0,03
Chat - Web	88	0,02
App - Iphone	77	0,02
Facebook	73	0,02
Correo - Infoacodeco	72	0,02
Instagram	70	0,02
Módulo - Especial	7	0
Módulo - Metro Mall	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 Sábado 31 Agosto 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Televisión	1	0
TOTAL	4.188	100,00%

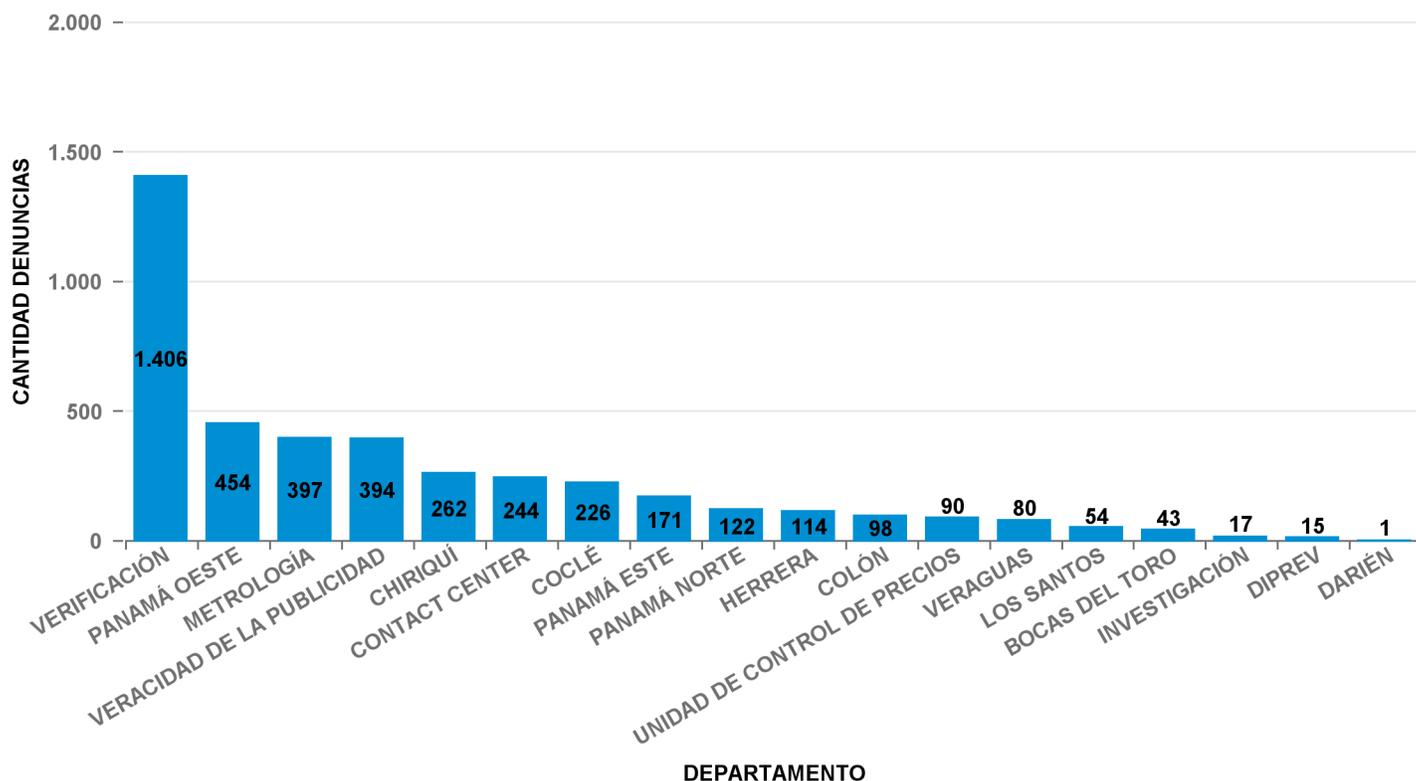
Fuente: ACODECO

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.).

02/09/2019 12:57:33

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.406	33,57%
PANAMÁ OESTE	454	10,84%
METROLOGÍA	397	9,48%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	394	9,41%
CHIRIQUÍ	262	6,26%
CONTACT CENTER	244	5,83%
COCLÉ	226	5,40%
PANAMÁ ESTE	171	4,08%
PANAMÁ NORTE	122	2,91%
HERRERA	114	2,72%
COLÓN	98	2,34%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	90	2,15%
VERAGUAS	80	1,91%
LOS SANTOS	54	1,29%
BOCAS DEL TORO	43	1,03%
INVESTIGACIÓN	17	0,41%
DIPREV	15	0,36%
DARIÉN	1	0,02%
TOTAL	4.188	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.077	49,59%
Publicidad Engañosa	570	13,61%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	492	11,75%
Regulación de precios de alimentos	402	9,60%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	119	2,84%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	105	2,51%
Combustible	96	2,29%
Balanza	92	2,20%
Tarjeta de crédito	62	1,48%
Sector Agropecuario	58	1,38%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	54	1,29%
Estacionamiento	35	0,84%
Venta de pan (no empacado)	26	0,62%
TOTAL	4.188	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	72	78,26%
no está a la vista	16	17,39%
no parte de cero	4	4,35%
TOTAL	92	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	4	7,41%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	7	12,96%
franquicia comida rápida (15%)	4	7,41%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	1,85%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	1,85%
medicamentos (20%)	4	7,41%
restaurante (25%)	19	35,19%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	1,85%
sin letrero con información de descuentos	9	16,67%
transporte aéreo (25%)	4	7,41%
TOTAL	54	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 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%)	14	2,85%
autobús interurbano (30%)	39	7,93%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,20%
franquicia comida rápida (15%)	60	12,20%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	6	1,22%
impuesto de aeropuerto (50%)	1	0,20%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,41%
medicamentos (20%)	26	5,28%
no brinda trato preferencial	21	4,27%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	22	4,47%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	4	0,81%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,20%
restaurante (25%)	260	52,85%
restaurante (25%)	1	0,20%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	1,02%
sin letrero con información de descuentos	25	5,08%
transporte aéreo (25%)	4	0,81%
TOTAL	492	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	14	11,76%
precio superior al regulado	27	22,69%
uso indebido<no residencial doméstico>	78	65,55%
TOTAL	119	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	11	11,46%
precio superior al regulado	13	13,54%
sin precio a la vista	3	3,13%
surtidor de combustible descalibrado	69	71,88%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	5	14,29%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	13	37,14%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	5,71%
no mantiene el letrero	15	42,86%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Cobra las bolsas reutilizables a precio superior al costo	28	26,67%
Ofrece bolsas con polietileno	77	73,33%
TOTAL	105	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	5	0,88%
no indica las restricciones	107	18,77%
publicidad no veraz o engañosa	458	80,35%
TOTAL	570	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	402	100,00%
TOTAL	402	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	16	27,59%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	6	10,34%
Arroz - Vencido	1	1,72%
Carne - Deteriorado	11	18,97%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	1,72%
Carne - Vencido	2	3,45%
Huevos - No cumple con la clasificación declarada	2	3,45%
Huevos - Vencido	2	3,45%
Lenteja - Deteriorado	1	1,72%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	5	8,62%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	1,72%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	1,72%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	3	5,17%
Pollo - Vencido	6	10,34%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	24	38,71%
se exige consumo mínimo	38	61,29%
TOTAL	62	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	6	23,08%
no se pesa el pan	20	76,92%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	13	0,63%
Bolsa reut. precio superior al costo	1	0,05%
cobra un precio distinto del informado	237	11,41%
cobro adicional al precio informado	36	1,73%
cobro del 7% en útiles escolares	20	0,96%
discriminación	42	2,02%
falta de coordinación de colegios	24	1,16%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	0,05%
falta de información	161	7,75%
falta de informacion-inexistencia de piezas	20	0,96%
información no veraz	39	1,88%
materiales de construcción	5	0,24%
monopolio	2	0,10%
no acepta billetes	10	0,48%
no aceptan centavos	4	0,19%
no da constancia de pago	210	10,11%
no dan centavos vuelto	33	1,59%
produc. con doble fecha de vencimiento	13	0,63%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

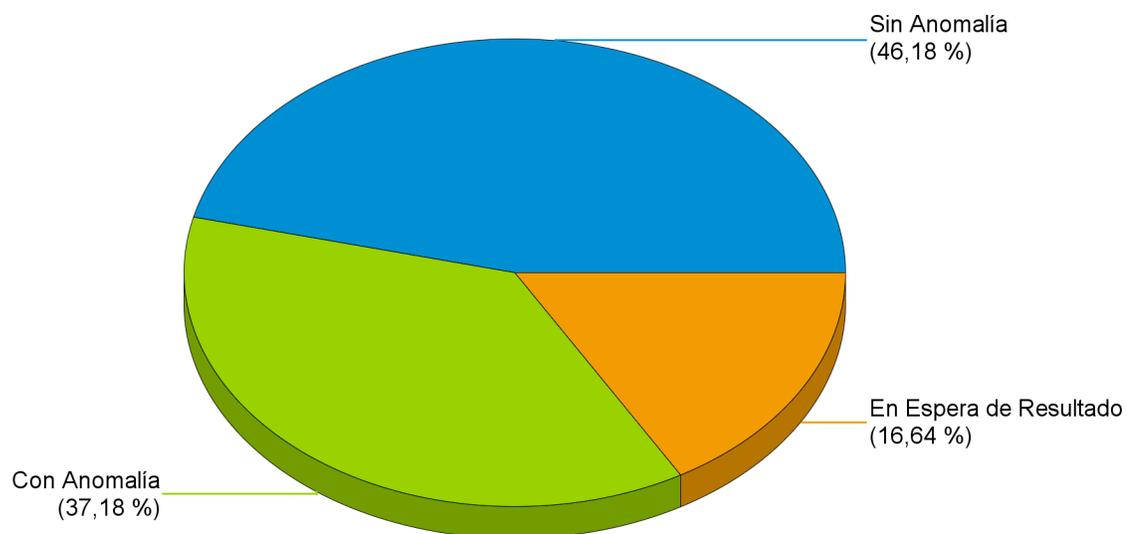
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. no cumple peso declarado	26	1,25%
producto con doble precio	30	1,44%
producto deteriorado o en mal estado	95	4,57%
producto/servicio sin precio a la vista	424	20,41%
producto sin fecha de vencimiento	160	7,70%
producto vencido	320	15,41%
propina sugerida,estruct. incorrecta	30	1,44%
rechazo de la moneda de 1 balboa	6	0,29%
venta atada o condicionada	115	5,54%
TOTAL	2.077	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.934	46,18%
Con Anomalía	1.557	37,18%
En Espera de Resultado	697	16,64%
TOTAL	4.188	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	682	635	89	1.406
PANAMÁ OESTE	165	212	77	454
METROLOGÍA	113	224	60	397
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	195	115	84	394
CHIRIQUÍ	60	173	29	262
CONTACT CENTER	1		243	244
COCLÉ	100	108	18	226
PANAMÁ ESTE	25	128	18	171
PANAMÁ NORTE	41	64	17	122
HERRERA	23	81	10	114
COLÓN	34	41	23	98
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	34	54	2	90
VERAGUAS	34	38	8	80
LOS SANTOS	29	22	3	54
BOCAS DEL TORO	20	17	6	43
INVESTIGACIÓN		8	9	17
DIPREV	1	14		15
DARIÉN			1	1
Total	1.557	1.934	697	4.188

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web	2	35	67	11	100		1	1	1	5	34	21
Llamada - Contact Center	3	34	32	27	20	1	8	7	4	6	107	59
App - Android	5	53	50	8	31			16		4	48	19
App - Web	1	14	29	6	61			4	1	1	44	15
Twitter	2	26	2	6	6			10	3	1	52	10
Llamada - 311	1	16	10	3	1		1	6			46	17
Presencial - Oficina (regional)	9	32	9	18			1	35		17	2	13
Presencial - Oficina (sede)		2	1	1	7		2	1	6		21	
Llamada - Regional	18	31	16	7	1			25		14	3	5
Chat - Web		3	3	5	4		1	8		1	8	1
App - Iphone		4			11		1	1		3	13	6
Facebook		4	5	5	1					2	6	2
Correo - Infoacodeco	1	2	1		1				2		8	1
Instagram	1	6		1							5	2
Módulo - Especial												
Módulo - Metro Mall												
Televisión			1									
Total	43	262	226	98	244	1	15	114	17	54	397	171

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
10	31	23	82	17	415	856
37	78	26	28	12	337	826
8	150	6	39	5	112	554
7	59	12	70	6	100	430
11	32	4	82	7	126	380
13	29	7	13	10	89	262
20	14	2	2	11	6	191
2	9	1	15		100	168
1	3			7	1	132
1	13	4	8	1	27	88
1	4	2	11		20	77
4	11	3	5	1	24	73
1	7		12	1	35	72
6	7		27	1	14	70
	7					7
				1		1
						1
122	454	90	394	80	1.406	4.188