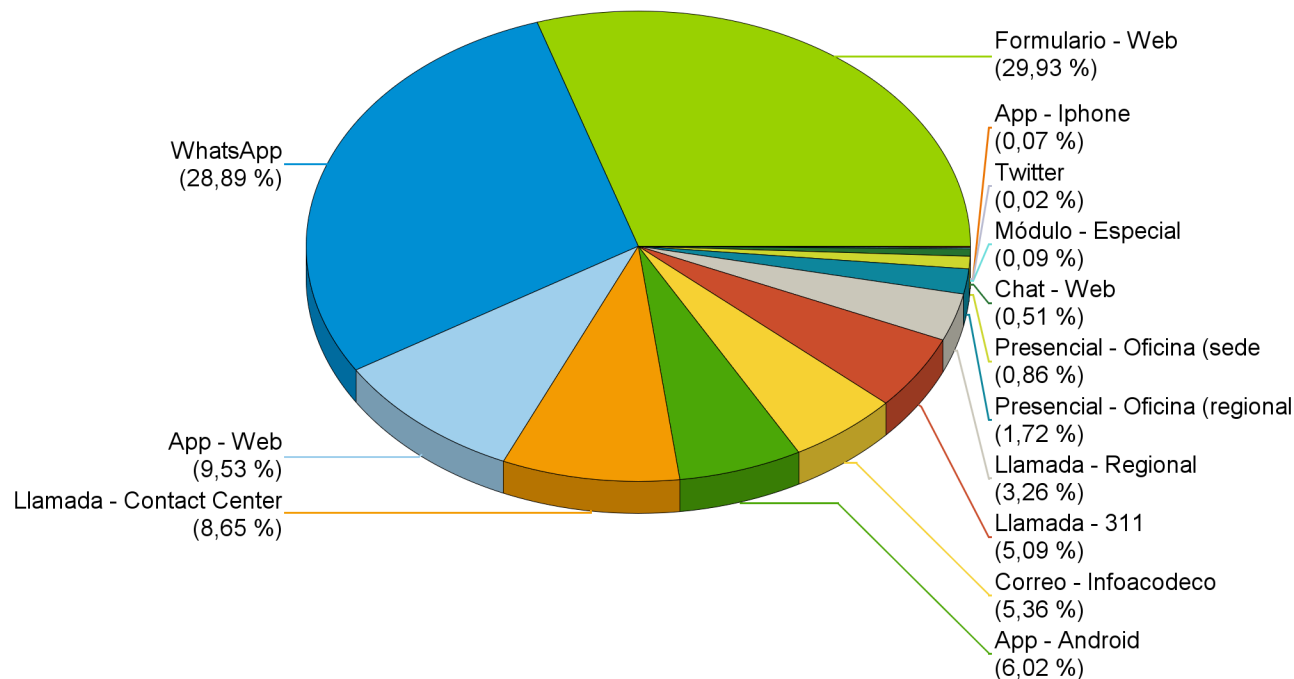


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



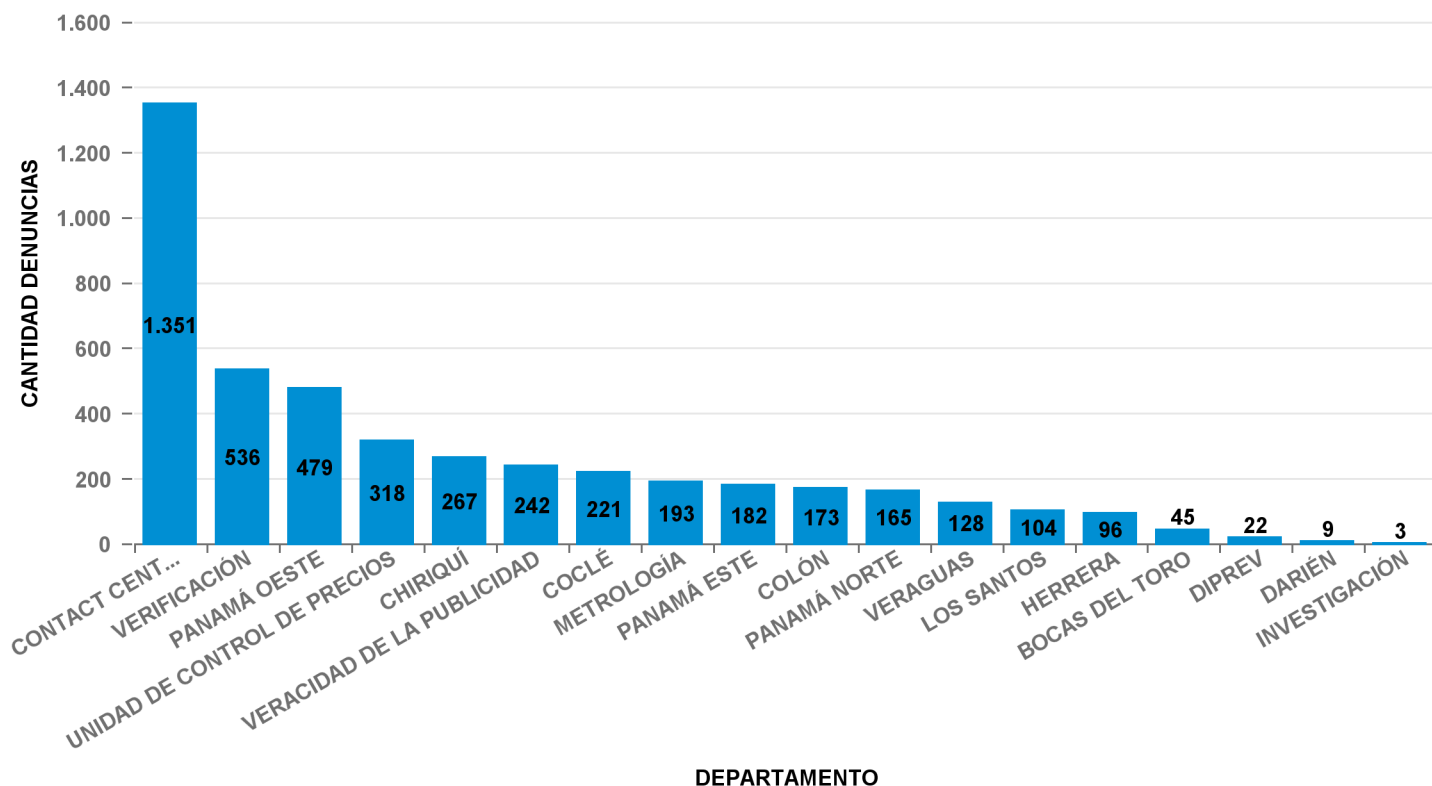
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.357	0,3
WhatsApp	1.310	0,29
App - Web	432	0,1
Llamada - Contact Center	392	0,09
App - Android	273	0,06
Correo - Infoacodeco	243	0,05
Llamada - 311	231	0,05
Llamada - Regional	148	0,03
Presencial - Oficina (regional)	78	0,02
Presencial - Oficina (sede)	39	0,01
Chat - Web	23	0,01
Módulo - Especial	4	0
App - Iphone	3	0
Twitter	1	0
TOTAL	4.534	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 (módulo – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.351	29,80%
VERIFICACIÓN	536	11,82%
PANAMÁ OESTE	479	10,56%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	318	7,01%
CHIRIQUÍ	267	5,89%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	242	5,34%
COCLÉ	221	4,87%
METROLOGÍA	193	4,26%
PANAMÁ ESTE	182	4,01%
COLÓN	173	3,82%
PANAMÁ NORTE	165	3,64%
VERAGUAS	128	2,82%
LOS SANTOS	104	2,29%
HERRERA	96	2,12%
BOCAS DEL TORO	45	0,99%
DIPREV	22	0,49%
DARIÉN	9	0,20%
INVESTIGACIÓN	3	0,07%
TOTAL	4.534	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.044	45,08%
Regulación de precios de alimentos	1.292	28,50%
Publicidad Engañosa	491	10,83%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	222	4,90%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	145	3,20%
Balanza	71	1,57%
Regulación de productos de aseo personal y limpieza	69	1,52%
Tarjeta de crédito	63	1,39%
Combustible	44	0,97%
Sector Agropecuario	24	0,53%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	23	0,51%
Venta de pan (no empacado)	15	0,33%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	14	0,31%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	13	0,29%
Estacionamiento	4	0,09%
TOTAL	4.534	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	62	87,32%
no está a la vista	9	12,68%
TOTAL	71	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	2	8,70%
franquicia comida rápida (15%)	3	13,04%
hospitales y clínicas privadas (20%)	2	8,70%
medicamentos (20%)	4	17,39%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	4,35%
restaurante (25%)	7	30,43%
sin letrero con información de descuentos	4	17,39%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

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%)	8	3,60%
autobús interurbano (30%)	9	4,05%
franquicia comida rápida (15%)	20	9,01%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,45%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,45%
medicamentos (20%)	45	20,27%
no brinda trato preferencial	20	9,01%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	17	7,66%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	1	0,45%
odontología (15%)	1	0,45%
restaurante (25%)	83	37,39%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	0,90%
sin letrero con información de descuentos	11	4,95%
transporte aéreo (25%)	3	1,35%
TOTAL	222	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	62	42,76%
precio superior al regulado	55	37,93%
uso indebido<no residencial doméstico>	28	19,31%
TOTAL	145	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	7	15,91%
precio superior al regulado	16	36,36%
sin precio a la vista	2	4,55%
surtidor de combustible descalibrado	19	43,18%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	50,00%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	25,00%
no mantiene el letrero	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

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	3	23,08%
Ofrece bolsas con polietileno	10	76,92%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	26	5,30%
no indica las restricciones	52	10,59%
publicidad no veraz o engañosa	413	84,11%
TOTAL	491	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1.291	99,92%
producto vencido	1	0,08%
TOTAL	1.292	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de productos de aseo personal y limpieza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Precio por encima del margen	69	100,00%
TOTAL	69	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
V. de bebida alcohólica sin autorización	6	42,86%
V. de bebida alcohólica superior a la cantidad máxima	7	50,00%
V. de bebida alcohólica violando restricción de movilidad	1	7,14%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	10	41,67%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	1	4,17%
Cebolla - Deteriorado	3	12,50%
Cebolla - No cumple con la categoría y calibre declarada	1	4,17%
Huevos - Vencido	2	8,33%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	2	8,33%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	4,17%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	1	4,17%
Pollo - Vencido	3	12,50%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	37	58,73%
se exige consumo mínimo	26	41,27%
TOTAL	63	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	8	53,33%
no se pesa el pan	7	46,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	27	1,32%
Bolsa reut. precio superior al costo	2	0,10%
cobra un precio distinto del informado	177	8,66%
cobro adicional al precio informado	24	1,17%
cobro del 7% en útiles escolares	22	1,08%
cobro indebido	1	0,05%
discriminación	58	2,84%
falta de coordinación de colegios	521	25,49%
falta de coordinación por parte del centro educativo	173	8,46%
falta de información	107	5,23%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

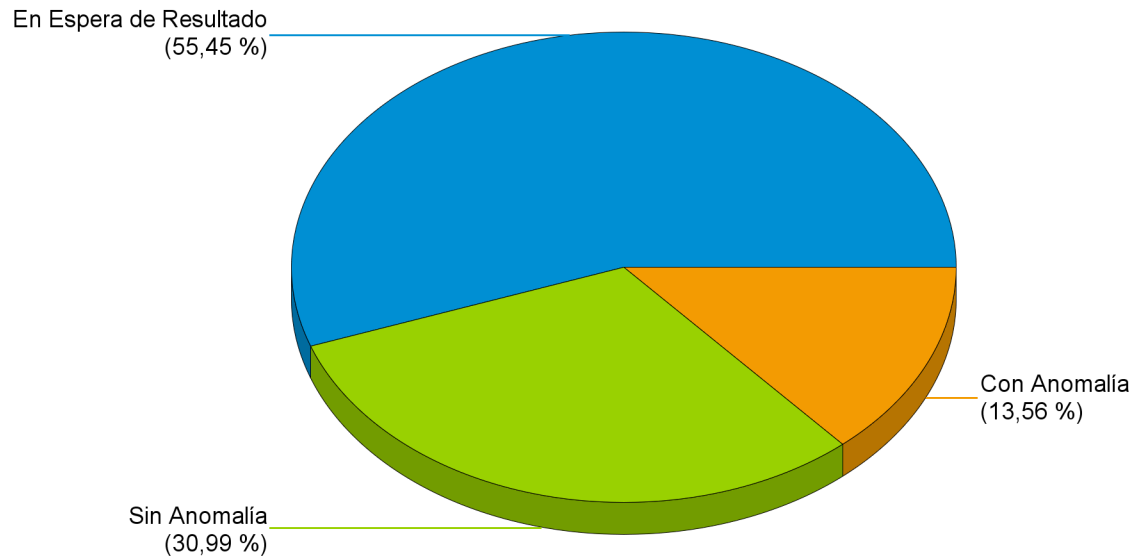
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	11	0,54%
falta de informacion-inexistencia de piezas	20	0,98%
información no veraz	56	2,74%
materiales de construcción	8	0,39%
monopolio	5	0,24%
no acepta billetes	9	0,44%
no aceptan centavos	5	0,24%
no da constancia de pago	118	5,77%
no dan centavos vuelto	5	0,24%
produc. no cumple peso declarado	35	1,71%
producto con doble precio	17	0,83%
producto deteriorado o en mal estado	89	4,35%
producto/servicio sin precio a la vista	194	9,49%
producto sin fecha de vencimiento	20	0,98%
producto vencido	223	10,91%
propina sugerida,estruct. incorrecta	10	0,49%
rechazo de la moneda de 1 balboa	5	0,24%
venta atada o condicionada	102	4,99%
TOTAL	2.044	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
En Espera de Resultado	2.514	55,45%
Sin Anomalía	1.405	30,99%
Con Anomalía	615	13,56%
TOTAL	4.534	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
CONTACT CENTER			1.351	1.351
VERIFICACIÓN	134	303	99	536
PANAMÁ OESTE	97	125	257	479
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	81	146	91	318
CHIRIQUÍ	18	132	117	267
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	45	26	171	242
COCLÉ	58	91	72	221
METROLOGÍA	19	37	137	193
PANAMÁ ESTE	14	114	54	182
COLÓN	36	106	31	173
PANAMÁ NORTE	46	80	39	165
VERAGUAS	27	65	36	128
LOS SANTOS	22	70	12	104
HERRERA	8	70	18	96
BOCAS DEL TORO	10	21	14	45
DIPREV		19	3	22
DARIÉN			9	9
INVESTIGACIÓN			3	3
Total	615	1.405	2.514	4.534

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web	1	58	29	25	840		3	5	1	6	30	26
WhatsApp	12	116	83	85	29	5	7	41	1	24	69	85
App - Web		14	27	9	192		3	6		2	17	9
Llamada - Contact Center		24	19	15	14	1	4	19		5	28	31
App - Android	2	15	36	6	51	2		3		2	11	7
Correo - Infoacodeco		1	2		210						6	
Llamada - 311	7	13	16	11	10	1	4	4		3	17	21
Llamada - Regional	12	16	2	15				10		57		1
Presencial - Oficina (regional)	8	8	4	5				8		5		2
Presencial - Oficina (sede)	1		2	1	4		1		1		11	
Chat - Web		2	1	1							4	
Módulo - Especial	2											
App - Iphone					1							
Twitter												
Total	45	267	221	173	1.351	9	22	96	3	104	193	182

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
20	64	51	79	16	103	1.357
76	213	160	82	52	170	1.310
15	26	20	38	11	43	432
17	44	47	8	9	107	392
8	58	11	22	5	34	273
	9	4	1		10	243
19	24	24	4	10	43	231
	22			13		148
8	15			12	3	78
2	2		3		11	39
	2	1	3		9	23
					2	4
			1		1	3
			1			1
165	479	318	242	128	536	4.534