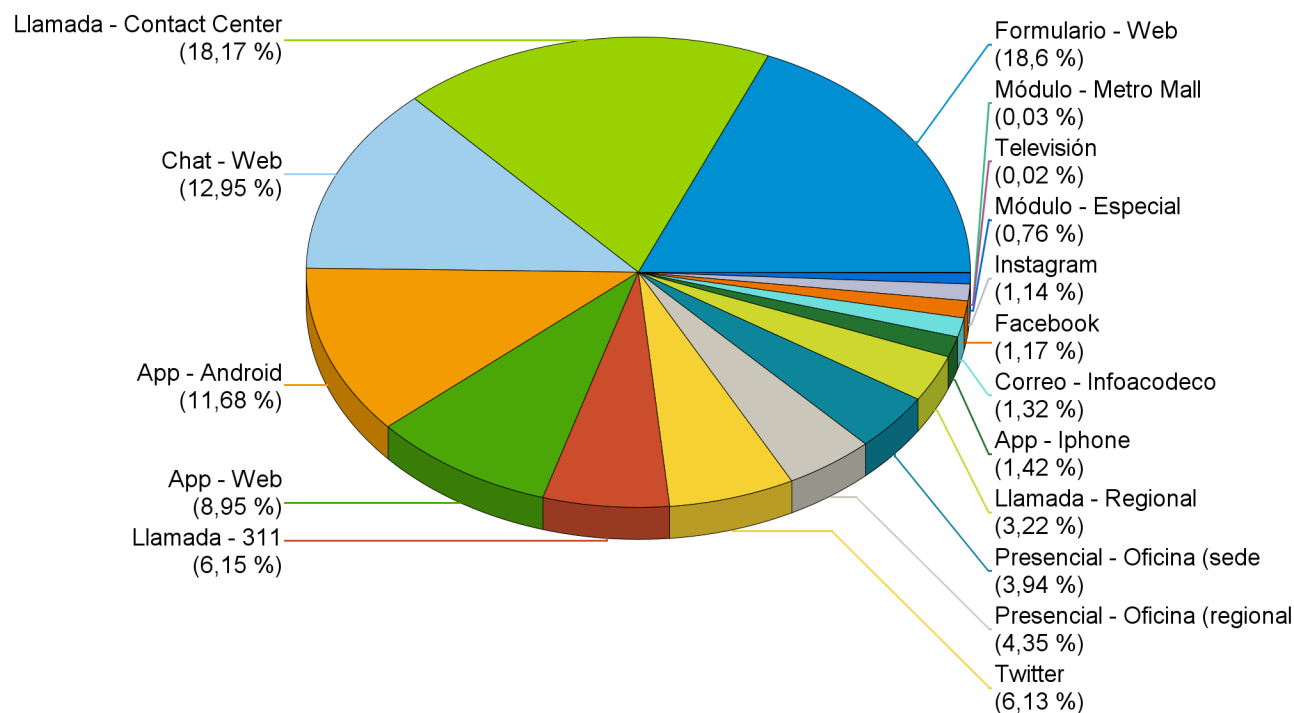


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.156	0,19
Llamada - Contact Center	1.129	0,18
Chat - Web	805	0,13
App - Android	726	0,12
App - Web	556	0,09
Llamada - 311	382	0,06
Twitter	381	0,06
Presencial - Oficina (regional)	270	0,04
Presencial - Oficina (sede)	245	0,04
Llamada - Regional	200	0,03
App - Iphone	88	0,01
Correo - Infoacodeco	82	0,01
Facebook	73	0,01
Instagram	71	0,01
Módulo - Especial	47	0,01
Módulo - Metro Mall	2	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 Martes 31 Diciembre 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Televisión	1	0
TOTAL	6.214	100,00%

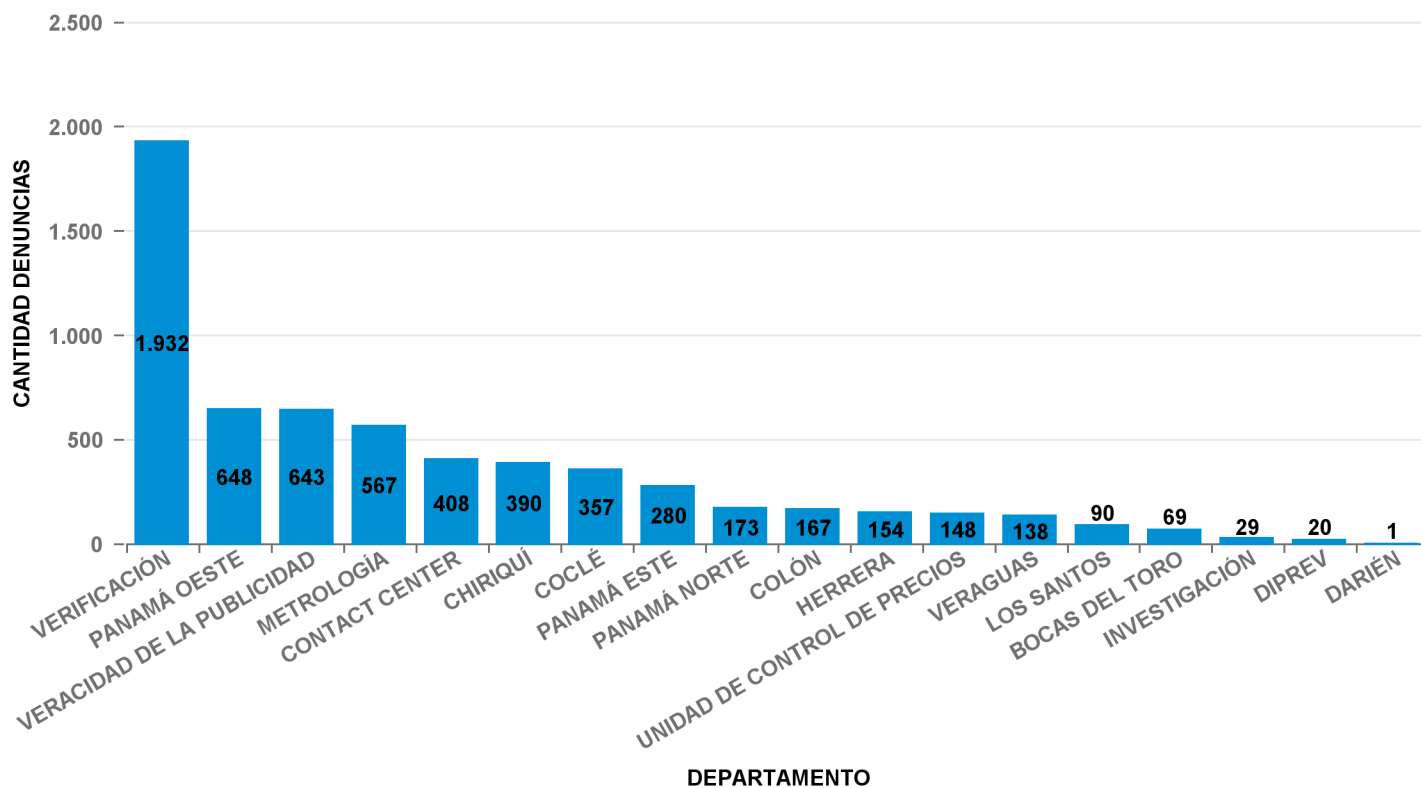
Fuente: ACODECO

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.).

08/01/2020 9:01:11

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.932	31,09%
PANAMÁ OESTE	648	10,43%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	643	10,35%
METROLOGÍA	567	9,12%
CONTACT CENTER	408	6,57%
CHIRIQUÍ	390	6,28%
COCLÉ	357	5,75%
PANAMÁ ESTE	280	4,51%
PANAMÁ NORTE	173	2,78%
COLÓN	167	2,69%
HERRERA	154	2,48%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	148	2,38%
VERAGUAS	138	2,22%
LOS SANTOS	90	1,45%
BOCAS DEL TORO	69	1,11%
INVESTIGACIÓN	29	0,47%
DIPREV	20	0,32%
DARIÉN	1	0,02%
TOTAL	6.214	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	3.020	48,60%
Publicidad Engañosa	934	15,03%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	758	12,20%
Regulación de precios de alimentos	624	10,04%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	164	2,64%
Balanza	138	2,22%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	135	2,17%
Combustible	117	1,88%
Tarjeta de crédito	93	1,50%
Sector Agropecuario	90	1,45%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	67	1,08%
Estacionamiento	40	0,64%
Venta de pan (no empacado)	34	0,55%
TOTAL	6.214	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	113	81,88%
no está a la vista	20	14,49%
no parte de cero	5	3,62%
TOTAL	138	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	5,97%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	8	11,94%
franquicia comida rápida (15%)	5	7,46%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	1,49%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	1,49%
medicamentos (20%)	5	7,46%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,49%
restaurante (25%)	24	35,82%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	1,49%
sin letrero con información de descuentos	13	19,40%
transporte aéreo (25%)	4	5,97%
TOTAL	67	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 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%)	23	3,03%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,13%
autobús interurbano (30%)	44	5,80%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,13%
franquicia comida rápida (15%)	86	11,35%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	7	0,92%
hospitales y clínicas privadas (15%)	3	0,40%
impuesto de aeropuerto (50%)	2	0,26%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,26%
medicamentos (20%)	36	4,75%
no brinda trato preferencial	46	6,07%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	31	4,09%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	8	1,06%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,13%
restaurante (25%)	417	55,01%
restaurante (25%)	1	0,13%
servicios técnicos y profesionales (20%)	8	1,06%
sin letrero con información de descuentos	32	4,22%
transporte aéreo (25%)	9	1,19%
TOTAL	758	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	19	11,59%
precio superior al regulado	34	20,73%
uso indebido<no residencial doméstico>	111	67,68%
TOTAL	164	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	14	11,97%
precio superior al regulado	16	13,68%
sin precio a la vista	3	2,56%
surtidor de combustible descalibrado	84	71,79%
TOTAL	117	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	6	15,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	13	32,50%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	5,00%
no mantiene el letrero	19	47,50%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 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	32	23,70%
Ofrece bolsas con polietileno	103	76,30%
TOTAL	135	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	11	1,18%
no indica las restricciones	160	17,13%
publicidad engañosa	3	0,32%
publicidad no veraz o engañosa	760	81,37%
TOTAL	934	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	624	100,00%
TOTAL	624	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	28	31,11%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	9	10,00%
Arroz - Sin Fecha de Vencimiento	2	2,22%
Arroz - Vencido	2	2,22%
Carne - Deteriorado	13	14,44%
Carne - No indica País de Origen	1	1,11%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	1,11%
Carne - Vencido	2	2,22%
Huevos - No cumple con la clasificación declarada	2	2,22%
Huevos - Vencido	4	4,44%
Lenteja - Deteriorado	2	2,22%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	6	6,67%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	1,11%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	1,11%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	7	7,78%
Pollo - Vencido	9	10,00%
TOTAL	90	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	27	29,03%
se exige consumo mínimo	66	70,97%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	8	23,53%
no se pesa el pan	26	76,47%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	20	0,66%
cobra un precio distinto del informado	394	13,05%
cobro adicional al precio informado	43	1,42%
cobro del 7% en útiles escolares	20	0,66%
discriminación	57	1,89%
falta de coordinación de colegios	47	1,56%
falta de información	236	7,81%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,03%
falta de información-inexistencia de piezas	25	0,83%
información no veraz	62	2,05%
materiales de construcción	5	0,17%
monopolio	4	0,13%
no acepta billetes	16	0,53%
no aceptan centavos	4	0,13%
no da constancia de pago	328	10,86%
no dan centavos vuelto	46	1,52%
produc. con doble fecha de vencimiento	15	0,50%
produc. no cumple peso declarado	36	1,19%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

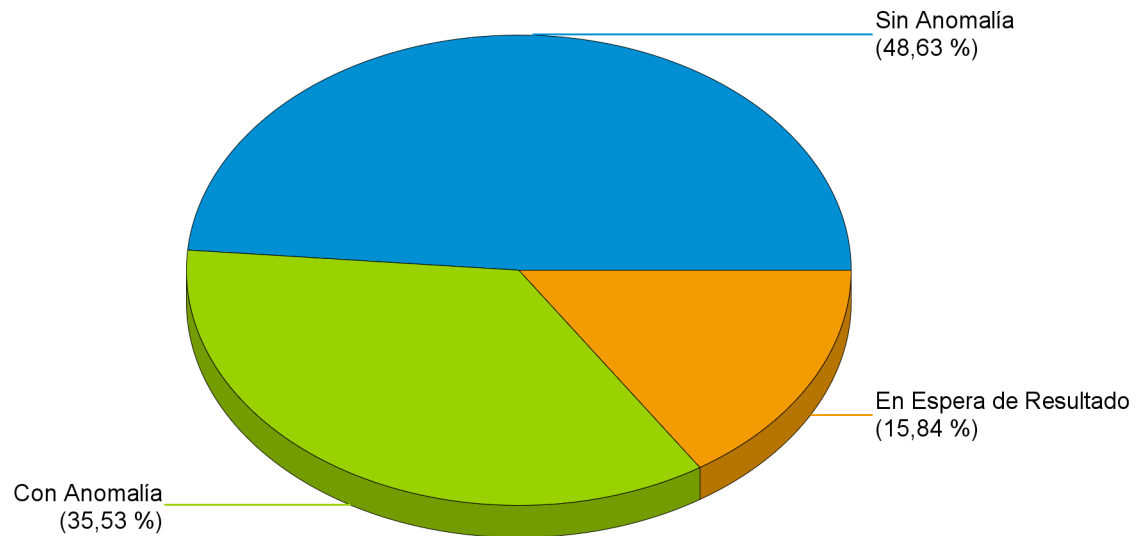
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto con doble precio	47	1,56%
producto deteriorado o en mal estado	133	4,40%
producto/servicio sin precio a la vista	555	18,38%
producto sin fecha de vencimiento	174	5,76%
producto vencido	484	16,03%
propina sugerida,estruct. incorrecta	43	1,42%
rechazo de la moneda de 1 balboa	11	0,36%
venta atada o condicionada	214	7,09%
TOTAL	3.020	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	3.022	48,63%
Con Anomalía	2.208	35,53%
En Espera de Resultado	984	15,84%
TOTAL	6.214	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	881	916	135	1.932
PANAMÁ OESTE	227	340	81	648
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	321	198	124	643
METROLOGÍA	168	332	67	567
CONTACT CENTER	2	1	405	408
CHIRIQUÍ	90	252	48	390
COCLÉ	156	189	12	357
PANAMÁ ESTE	33	218	29	280
PANAMÁ NORTE	64	93	16	173
COLÓN	50	101	16	167
HERRERA	36	110	8	154
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	49	96	3	148
VERAGUAS	58	74	6	138
LOS SANTOS	42	43	5	90
BOCAS DEL TORO	29	32	8	69
INVESTIGACIÓN	1	8	20	29
DIPREV	1	19		20
DARIÉN			1	1
Total	2.208	3.022	984	6.214

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web	11	56	91	19	170		1	4	2	7	53	30
Llamada - Contact Center	4	54	42	34	40	1	10	10	4	9	138	86
Chat - Web	3	45	31	29	26		2	18	7	3	63	60
App - Android	5	66	81	10	45			18		5	65	23
App - Web	3	17	41	12	80		1	4	1	2	56	16
Llamada - 311	1	26	15	9	3		2	7		1	63	20
Twitter	2	26	2	6	6			10	3	1	52	10
Presencial - Oficina (regional)	14	41	14	23			1	46		27	7	18
Presencial - Oficina (sede)		2	3	1	17		2	1	10		29	
Llamada - Regional	19	40	20	16	2			35		30	5	5
App - Iphone		4	1		13		1	1		3	15	7
Correo - Infoacodeco	1	3	2		3				2		9	1
Facebook		4	5	5	1					2	6	2
Instagram	1	6		1							5	2
Módulo - Especial	5		8	2	2						1	
Módulo - Metro Mall												
Televisión			1									
Total	69	390	357	167	408	1	20	154	29	90	567	280

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
13	51	26	119	24	479	1.156
46	99	36	38	14	464	1.129
15	112	36	122	26	207	805
13	165	11	68	10	141	726
7	71	15	99	8	123	556
17	37	11	23	12	135	382
12	32	4	82	7	126	381
25	16	2	3	21	12	270
6	9	1	26	3	135	245
1	17			9	1	200
1	4	2	12		24	88
1	7		12	1	40	82
4	11	3	5	1	24	73
6	7		28	1	14	71
6	10	1	5		7	47
			1	1		2
						1
173	648	148	643	138	1.932	6.214