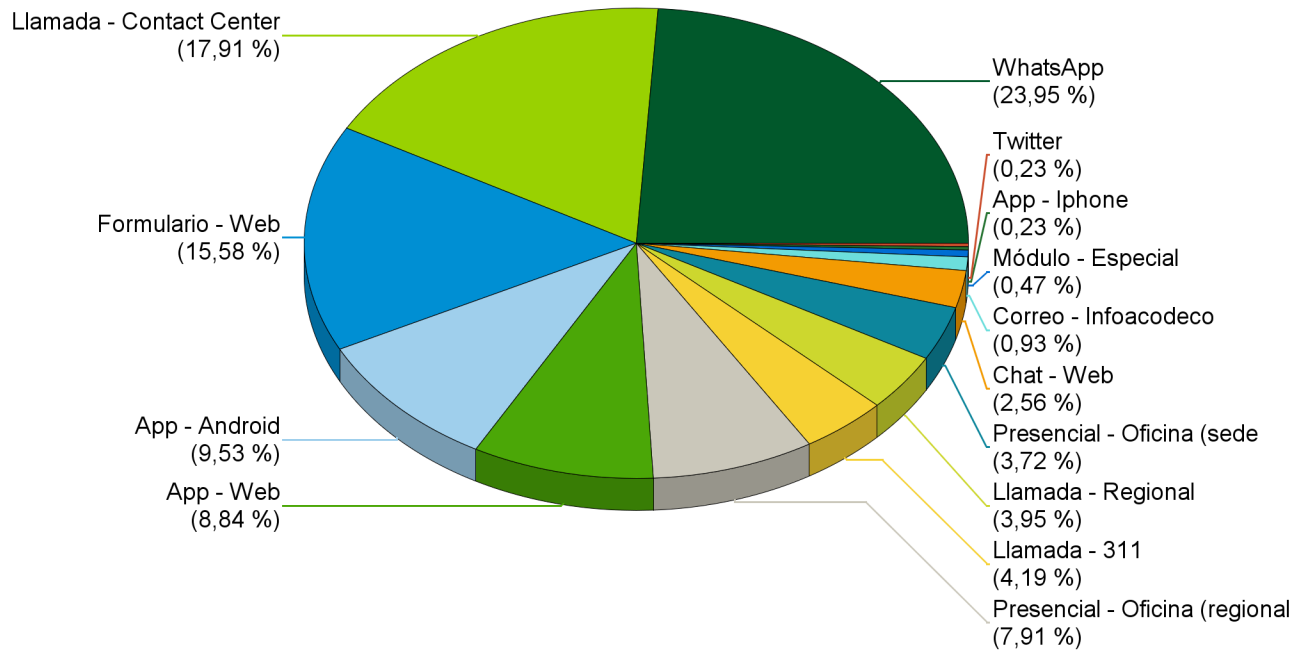


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
WhatsApp	103	0,24
Llamada - Contact Center	77	0,18
Formulario - Web	67	0,16
App - Android	41	0,1
App - Web	38	0,09
Presencial - Oficina (regional)	34	0,08
Llamada - 311	18	0,04
Llamada - Regional	17	0,04
Presencial - Oficina (sede)	16	0,04
Chat - Web	11	0,03
Correo - Infoacodeco	4	0,01
Módulo - Especial	2	0
App - Iphone	1	0
Twitter	1	0
TOTAL	430	100,00%

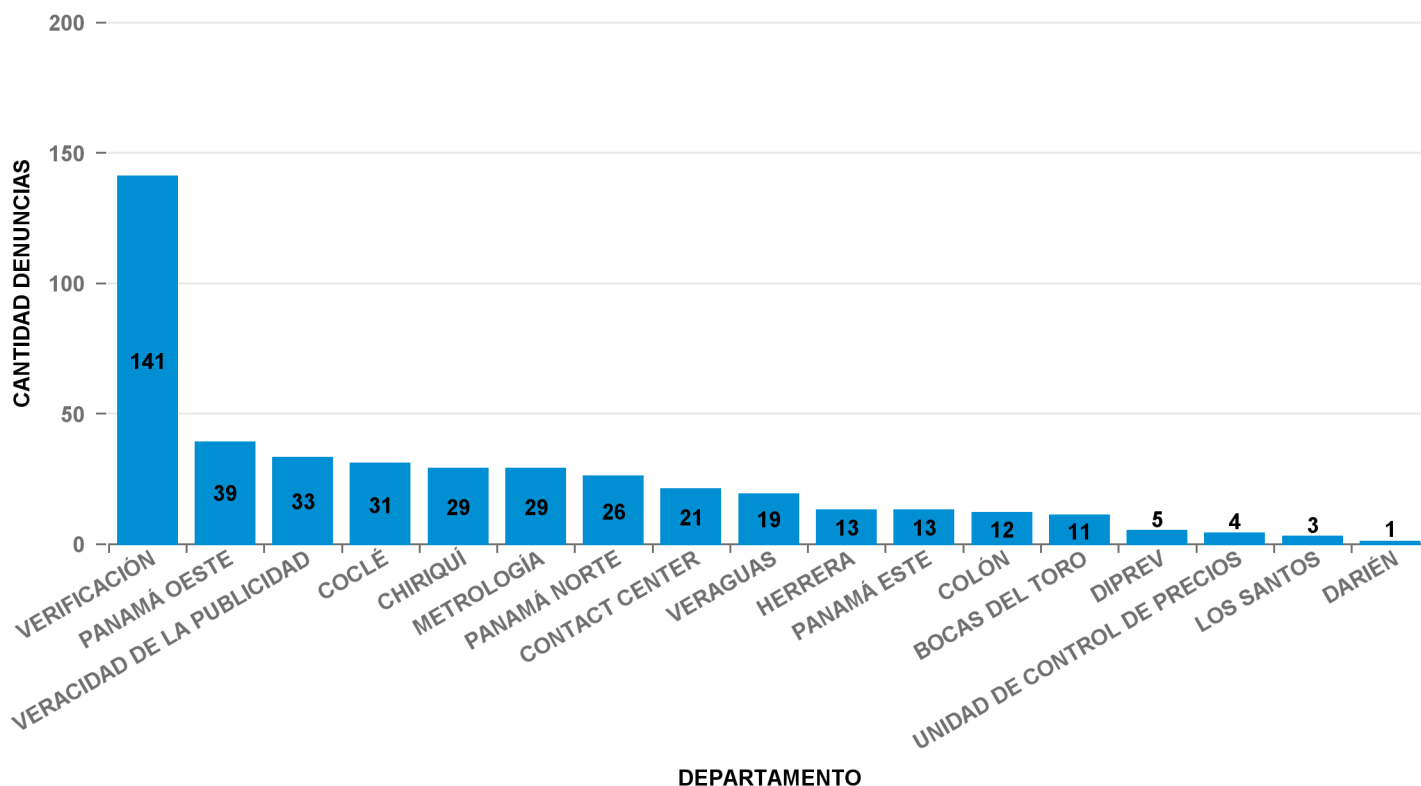
Fuente: ACODECO

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.).

03/02/2020 15:23:04

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	141	32,79%
PANAMÁ OESTE	39	9,07%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	33	7,67%
COCLÉ	31	7,21%
CHIRIQUÍ	29	6,74%
METROLOGÍA	29	6,74%
PANAMÁ NORTE	26	6,05%
CONTACT CENTER	21	4,88%
VERAGUAS	19	4,42%
HERRERA	13	3,02%
PANAMÁ ESTE	13	3,02%
COLÓN	12	2,79%
BOCAS DEL TORO	11	2,56%
DIPREV	5	1,16%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	4	0,93%
LOS SANTOS	3	0,70%
DARIÉN	1	0,23%
TOTAL	430	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	198	46,05%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	78	18,14%
Publicidad Engañosa	58	13,49%
Regulación de precios de alimentos	36	8,37%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	13	3,02%
Combustible	10	2,33%
Tarjeta de crédito	10	2,33%
Balanza	8	1,86%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	7	1,63%
Sector Agropecuario	6	1,40%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	4	0,93%
Venta de pan (no empacado)	2	0,47%
TOTAL	430	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	7	87,50%
no está a la vista	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	14,29%
medicamentos (20%)	1	14,29%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	14,29%
restaurante (25%)	2	28,57%
sin letrero con información de descuentos	2	28,57%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 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%)	1	1,28%
autobús interurbano (30%)	2	2,56%
franquicia comida rápida (15%)	7	8,97%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	1,28%
medicamentos (20%)	8	10,26%
no brinda trato preferencial	6	7,69%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	13	16,67%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	1	1,28%
restaurante (25%)	33	42,31%
sin letrero con información de descuentos	5	6,41%
transporte aéreo (25%)	1	1,28%
TOTAL	78	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	1	7,69%
uso indebido<no residencial doméstico>	12	92,31%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	2	20,00%
precio superior al regulado	1	10,00%
surtidor de combustible descalibrado	7	70,00%
TOTAL	10	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	1	25,00%
Ofrece bolsas con polietileno	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	1,72%
no indica las restricciones	11	18,97%
publicidad no veraz o engañosa	46	79,31%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	36	100,00%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	2	33,33%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	1	16,67%
Cebolla - Deteriorado	1	16,67%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	2	33,33%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	6	60,00%
se exige consumo mínimo	4	40,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se pesa el pan	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

Verificación de Productos y Servicios

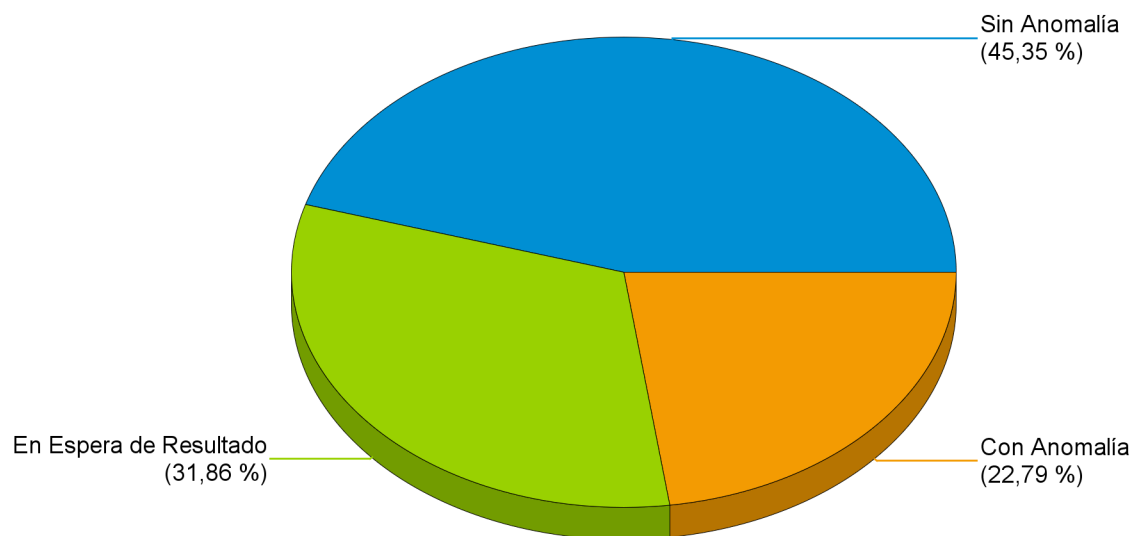
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	0,51%
cobra un precio distinto del informado	14	7,07%
cobro adicional al precio informado	4	2,02%
cobro del 7% en útiles escolares	3	1,52%
discriminación	5	2,53%
falta de información	20	10,10%
falta de informacion-inexistencia de piezas	1	0,51%
información no veraz	4	2,02%
materiales de construcción	1	0,51%
no acepta billetes	3	1,52%
no aceptan centavos	2	1,01%
no da constancia de pago	26	13,13%
no dan centavos vuelto	3	1,52%
produc. no cumple peso declarado	3	1,52%
producto con doble precio	3	1,52%
producto deteriorado o en mal estado	5	2,53%
producto/servicio sin precio a la vista	45	22,73%
producto sin fecha de vencimiento	5	2,53%
producto vencido	36	18,18%
propina sugerida,estruct. incorrecta	6	3,03%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	2,02%
venta atada o condicionada	4	2,02%
TOTAL	198	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	195	45,35%
En Espera de Resultado	137	31,86%
Con Anomalía	98	22,79%
TOTAL	430	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	36	79	26	141
PANAMÁ OESTE	8	9	22	39
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	5	22	33
COCLÉ	16	12	3	31
CHIRIQUÍ	3	11	15	29
METROLOGÍA	8	14	7	29
PANAMÁ NORTE	8	13	5	26
CONTACT CENTER			21	21
VERAGUAS	4	12	3	19
HERRERA	2	10	1	13
PANAMÁ ESTE	3	7	3	13
COLÓN	1	10	1	12
BOCAS DEL TORO	2	4	5	11
DIPREV		5		5
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS		2	2	4
LOS SANTOS	1	2		3
DARIÉN			1	1
Total	98	195	137	430

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE
WhatsApp	1	8	9	4		1	1	1		12	3	8
Llamada - Contact Center		2	2	3	4			3	1	5	1	6
Formulario - Web		5	2	2	9			1		3	3	2
App - Android		2	12		2			2		1	3	3
App - Web		1	1		5		2			1		3
Presencial - Oficina (regional)	3	2	1	2				4	1		2	3
Llamada - 311	3	2		1			1	1			1	1
Llamada - Regional	3	7	2					1	1			
Presencial - Oficina (sede)	1				1		1			6		
Chat - Web			1									
Correo - Infoacodeco			1							1		
Módulo - Especial												
App - Iphone												
Twitter												
Total	11	29	31	12	21	1	5	13	3	29	13	26

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
10	2	5	5	33	103
6	1	5	3	35	77
5	1	8		26	67
3		3		10	41
2		5	2	16	38
5			9	2	34
2		1		5	18
3					17
		2		5	16
2		3		5	11
1				1	4
				2	2
				1	1
		1			1
39	4	33	19	141	430