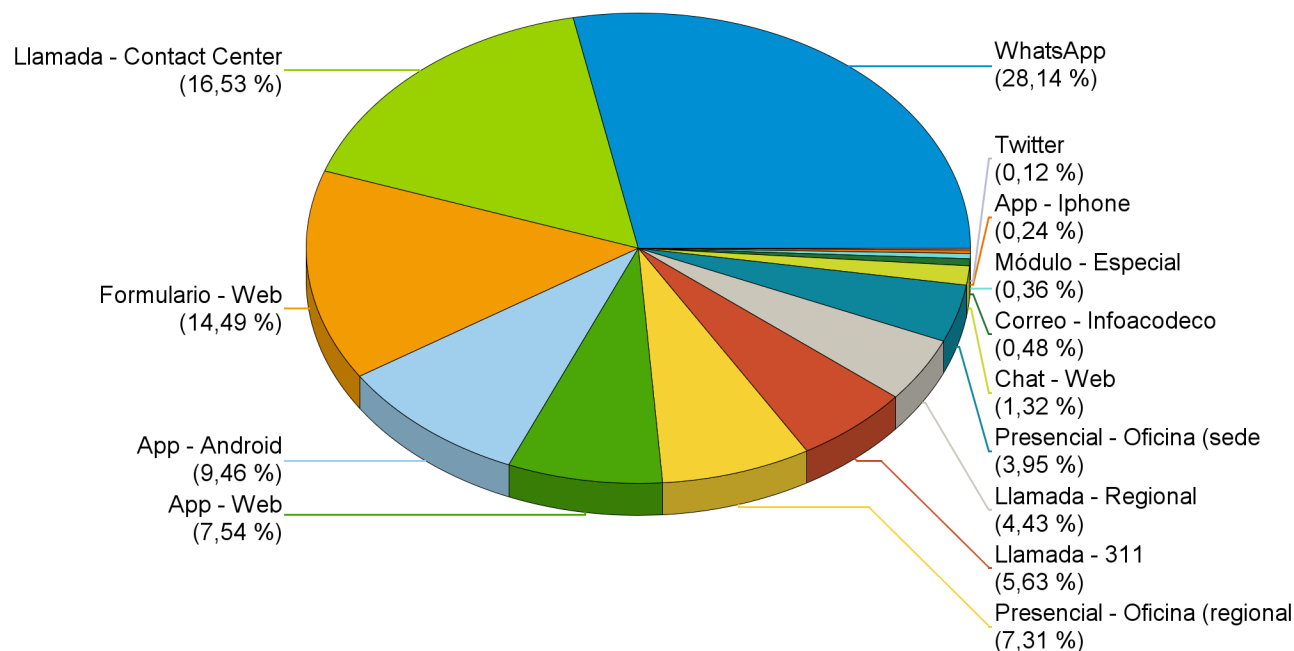


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
WhatsApp	235	0,28
Llamada - Contact Center	138	0,17
Formulario - Web	121	0,14
App - Android	79	0,09
App - Web	63	0,08
Presencial - Oficina (regional)	61	0,07
Llamada - 311	47	0,06
Llamada - Regional	37	0,04
Presencial - Oficina (sede)	33	0,04
Chat - Web	11	0,01
Correo - Infoacodeco	4	0
Módulo - Especial	3	0
App - Iphone	2	0
Twitter	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>100,00%</b>

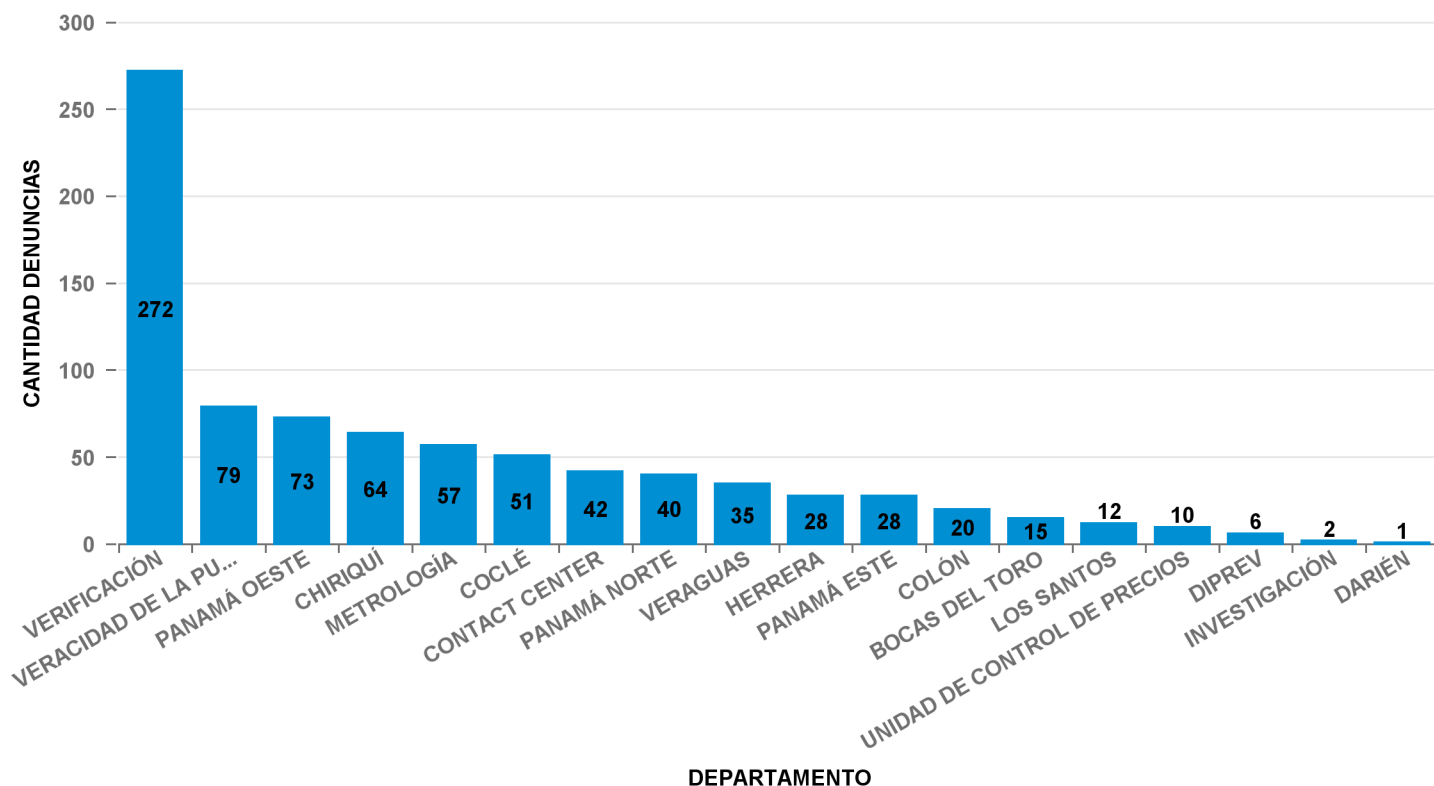
Fuente: ACODECO

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.).

04/03/2020 9:02:45

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	272	32,57%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	79	9,46%
PANAMÁ OESTE	73	8,74%
CHIRIQUI	64	7,66%
METROLOGÍA	57	6,83%
COCLÉ	51	6,11%
CONTACT CENTER	42	5,03%
PANAMÁ NORTE	40	4,79%
VERAGUAS	35	4,19%
HERRERA	28	3,35%
PANAMÁ ESTE	28	3,35%
COLÓN	20	2,40%
BOCAS DEL TORO	15	1,80%
LOS SANTOS	12	1,44%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	10	1,20%
DIPREV	6	0,72%
INVESTIGACIÓN	2	0,24%
DARIÉN	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>100,00%</b>

# **RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL**

*Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020*

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	404	48,38%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	137	16,41%
Publicidad Engañosa	121	14,49%
Regulación de precios de alimentos	65	7,78%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	23	2,75%
Combustible	17	2,04%
Tarjeta de crédito	16	1,92%
Balanza	15	1,80%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	15	1,80%
Sector Agropecuario	11	1,32%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	8	0,96%
Venta de pan (no empacado)	2	0,24%
Estacionamiento	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	13	86,67%
no está a la vista	2	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	6,67%
franquicia comida rápida (15%)	3	20,00%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	6,67%
medicamentos (20%)	1	6,67%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	6,67%
restaurante (25%)	4	26,67%
sin letrero con información de descuentos	4	26,67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 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%)	4	2,92%
autobús interurbano (30%)	5	3,65%
franquicia comida rápida (15%)	13	9,49%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,73%
medicamentos (20%)	9	6,57%
no brinda trato preferencial	7	5,11%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	14	10,22%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	1	0,73%
restaurante (25%)	71	51,82%
sin letrero con información de descuentos	10	7,30%
transporte aéreo (25%)	2	1,46%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	2	8,70%
precio superior al regulado	1	4,35%
uso indebido<no residencial doméstico>	20	86,96%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	4	23,53%
precio superior al regulado	2	11,76%
sin precio a la vista	1	5,88%
surtidor de combustible descalibrado	10	58,82%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no mantiene el letrero	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

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	12,50%
Ofrece bolsas con polietileno	7	87,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	0,83%
no indica las restricciones	17	14,05%
publicidad no veraz o engañosa	103	85,12%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	65	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	4	36,36%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	1	9,09%
Cebolla - Deteriorado	3	27,27%
Huevos - Vencido	1	9,09%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	2	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO



## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	10	62,50%
se exige consumo mínimo	6	37,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Venta de pan (no empacado)

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

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	3	0,74%
Bolsa reut. precio superior al costo	1	0,25%
cobra un precio distinto del informado	52	12,87%
cobro adicional al precio informado	5	1,24%
cobro del 7% en útiles escolares	19	4,70%
discriminación	14	3,47%
falta de coordinación de colegios	1	0,25%
falta de información	36	8,91%
falta de informacion-inexistencia de piezas	4	0,99%
información no veraz	7	1,73%
materiales de construcción	1	0,25%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

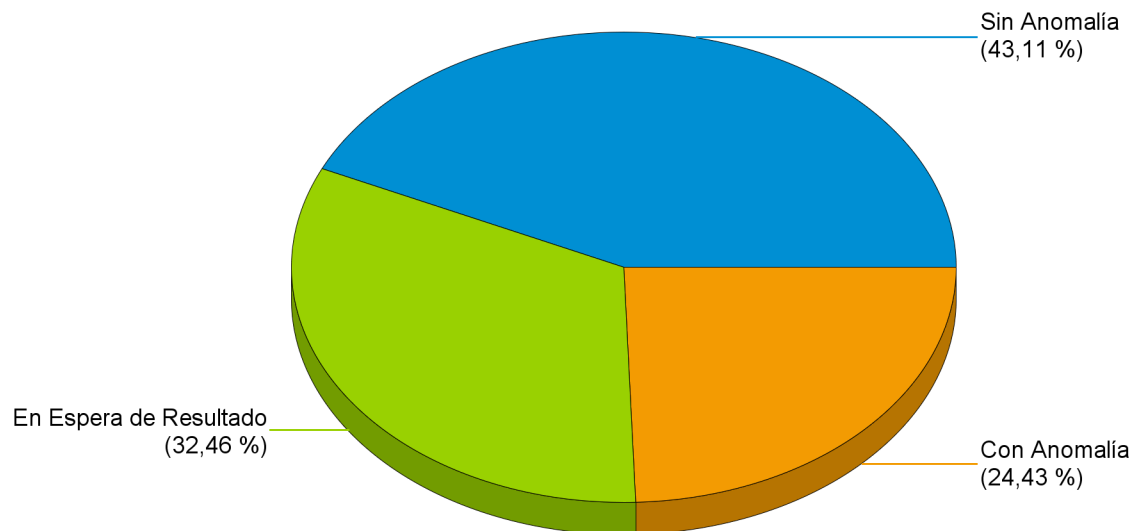
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
monopolio	2	0,50%
no acepta billetes	5	1,24%
no aceptan centavos	4	0,99%
no da constancia de pago	48	11,88%
no dan centavos vuelto	3	0,74%
produc. no cumple peso declarado	5	1,24%
producto con doble precio	7	1,73%
producto deteriorado o en mal estado	7	1,73%
producto/servicio sin precio a la vista	75	18,56%
producto sin fecha de vencimiento	8	1,98%
producto vencido	66	16,34%
propina sugerida,estruct. incorrecta	9	2,23%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	0,99%
venta atada o condicionada	18	4,46%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	360	43,11%
En Espera de Resultado	271	32,46%
Con Anomalía	204	24,43%
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	82	137	53	272
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	16	8	55	79
PANAMÁ OESTE	13	27	33	73
CHIRIQUÍ	8	25	31	64
METROLOGÍA	15	27	15	57
COCLÉ	22	20	9	51
CONTACT CENTER			42	42
PANAMÁ NORTE	15	18	7	40
VERAGUAS	13	20	2	35
HERRERA	3	19	6	28
PANAMÁ ESTE	6	18	4	28
COLÓN	2	13	5	20
BOCAS DEL TORO	5	6	4	15
LOS SANTOS	4	8		12
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS		9	1	10
DIPREV		5	1	6
INVESTIGACIÓN			2	2
DARIÉN			1	1
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>360</b>	<b>271</b>	<b>835</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
WhatsApp	1	23	10	7	4	1	1	4			22	6
Llamada - Contact Center		7	4	3	5		1	8		1	9	7
Formulario - Web		11	5	2	19			1	1		6	7
App - Android		3	15	1	4			2			4	3
App - Web		3	6	1	8		2				2	
Presencial - Oficina (regional)	3	5	4	3				6		5		2
Llamada - 311	3	2	1	2			1	2		1	3	3
Llamada - Regional	6	10	2	1				5		5		
Presencial - Oficina (sede)	1		2		2		1		1		10	
Chat - Web			1									
Correo - Infoacodeco			1								1	
Módulo - Especial	1											
App - Iphone												
Twitter												
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>28</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
12	23	3	29	10	79	235
7	6	3	6	3	68	138
3	8	2	15	1	40	121
3	9		11	2	22	79
3	3	2	8	2	23	63
7	12			12	2	61
4	5		2		18	47
	3			5		37
1	1		3		11	33
	2		3		5	11
	1				1	4
					2	3
			1		1	2
			1			1
<b>40</b>	<b>73</b>	<b>10</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>272</b>	<b>835</b>