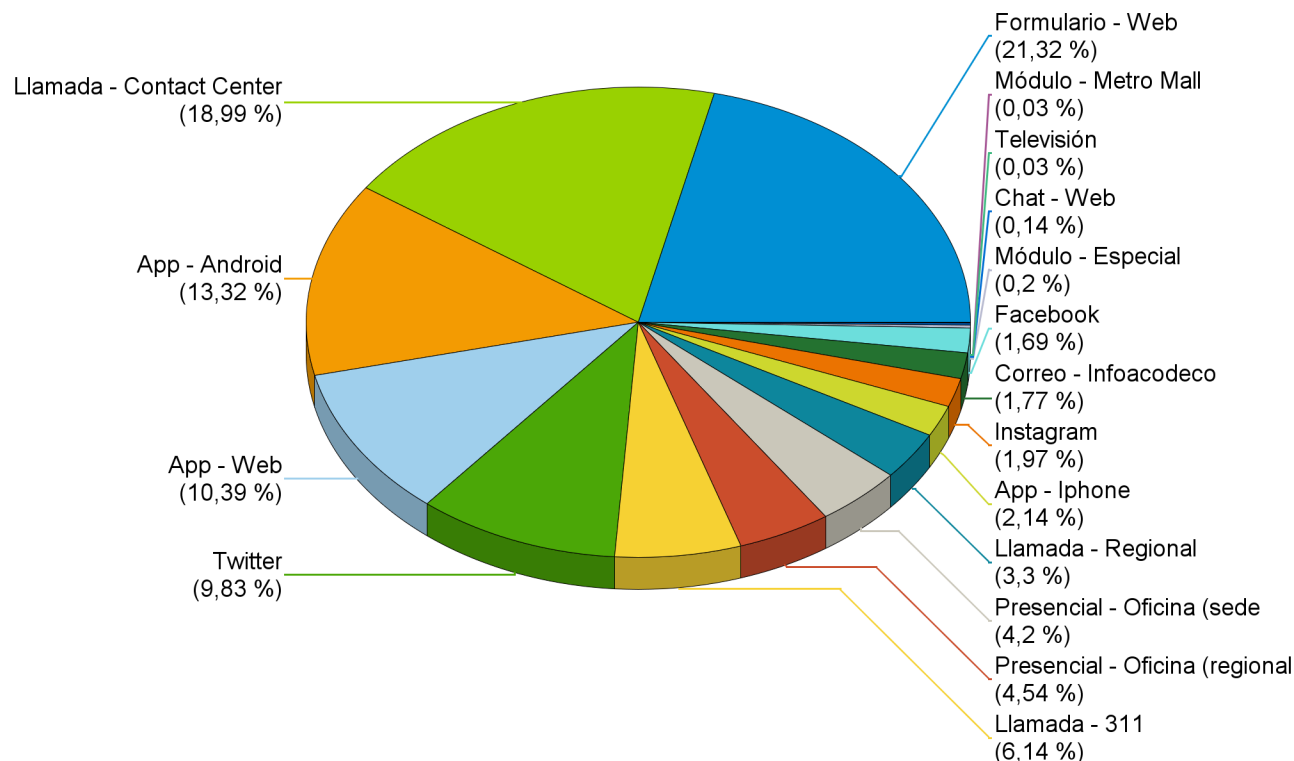


# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

## DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	757	0,21
Llamada - Contact Center	674	0,19
App - Android	473	0,13
App - Web	369	0,1
Twitter	349	0,1
Llamada - 311	218	0,06
Presencial - Oficina (regional)	161	0,05
Presencial - Oficina (sede)	149	0,04
Llamada - Regional	117	0,03
App - Iphone	76	0,02
Instagram	70	0,02
Correo - Infoacodeco	63	0,02
Facebook	60	0,02
Módulo - Especial	7	0
Chat - Web	5	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 Miércoles 31 Julio 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Televisión	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.550</b>	<b>100,00%</b>

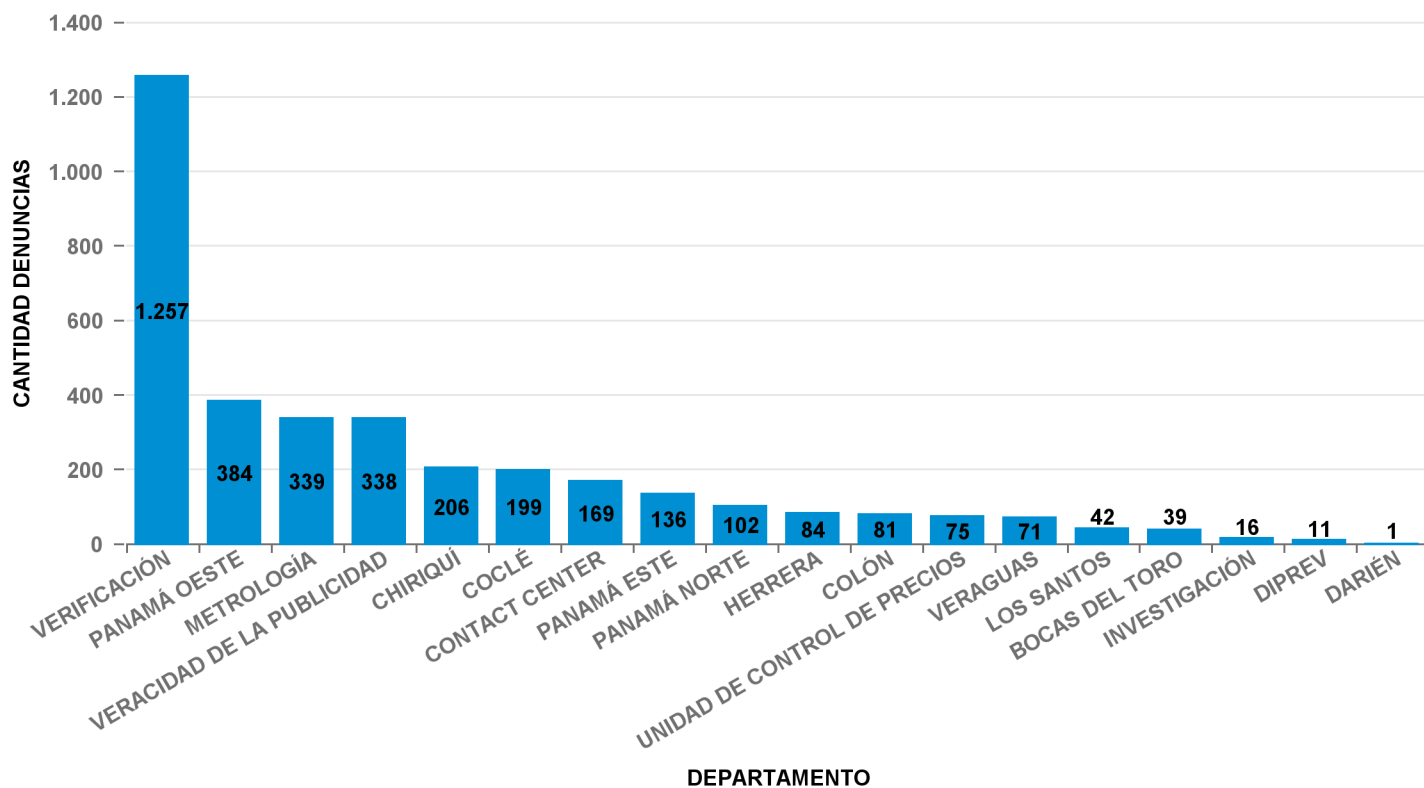
Fuente: ACODECO

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.).

09/08/2019 8:25:10

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.257	35,41%
PANAMÁ OESTE	384	10,82%
METROLOGÍA	339	9,55%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	338	9,52%
CHIRIQUÍ	206	5,80%
COCLÉ	199	5,61%
CONTACT CENTER	169	4,76%
PANAMÁ ESTE	136	3,83%
PANAMÁ NORTE	102	2,87%
HERRERA	84	2,37%
COLÓN	81	2,28%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	75	2,11%
VERAGUAS	71	2,00%
LOS SANTOS	42	1,18%
BOCAS DEL TORO	39	1,10%
INVESTIGACIÓN	16	0,45%
DIPREV	11	0,31%
DARIÉN	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>3.550</b>	<b>100,00%</b>

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

*Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019*

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.806	50,87%
Publicidad Engañosa	467	13,15%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	428	12,06%
Regulación de precios de alimentos	308	8,68%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	109	3,07%
Balanza	83	2,34%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	76	2,14%
Combustible	75	2,11%
Tarjeta de crédito	55	1,55%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	49	1,38%
Sector Agropecuario	46	1,30%
Estacionamiento	28	0,79%
Venta de pan (no empacado)	20	0,56%
<b>TOTAL</b>	<b>3.550</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

### Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	66	79,52%
no está a la vista	14	16,87%
no parte de cero	3	3,61%
<b>TOTAL</b>	<b>83</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%)	4	8,16%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	7	14,29%
franquicia comida rápida (15%)	4	8,16%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	2,04%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	2,04%
medicamentos (20%)	1	2,04%
restaurante (25%)	17	34,69%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	2,04%
sin letrero con información de descuentos	9	18,37%
transporte aéreo (25%)	4	8,16%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 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%)	11	2,57%
autobús interurbano (30%)	33	7,71%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,23%
franquicia comida rápida (15%)	55	12,85%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	5	1,17%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,47%
medicamentos (20%)	19	4,44%
no brinda trato preferencial	15	3,50%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	20	4,67%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	4	0,93%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,23%
restaurante (25%)	230	53,74%
restaurante (25%)	1	0,23%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	1,17%
sin letrero con información de descuentos	22	5,14%
transporte aéreo (25%)	4	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>428</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

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

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	12	11,01%
precio superior al regulado	25	22,94%
uso indebido<no residencial doméstico>	72	66,06%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	8	10,67%
precio superior al regulado	10	13,33%
sin precio a la vista	2	2,67%
surtidor de combustible descalibrado	55	73,33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	5	17,86%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	11	39,29%
no entrega comprobante de hora de ingreso	1	3,57%
no mantiene el letrero	11	39,29%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO



## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 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	24	31,58%
Ofrece bolsas con polietileno	52	68,42%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	2	0,43%
no indica las restricciones	90	19,27%
publicidad no veraz o engañosa	375	80,30%
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	308	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

## Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	10	21,74%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	2	4,35%
Arroz - Vencido	1	2,17%
Carne - Deteriorado	10	21,74%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	2,17%
Carne - Vencido	2	4,35%
Huevos - No cumple con la clasificación declarada	2	4,35%
Huevos - Vencido	2	4,35%
Lenteja - Deteriorado	1	2,17%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	5	10,87%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	2,17%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	2,17%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	3	6,52%
Pollo - Vencido	5	10,87%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	22	40,00%
se exige consumo mínimo	33	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

### Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	4	20,00%
no se pesa el pan	16	80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	8	0,44%
cobra un precio distinto del informado	197	10,91%
cobro adicional al precio informado	26	1,44%
cobro del 7% en útiles escolares	19	1,05%
discriminación	36	1,99%
falta de coordinación de colegios	19	1,05%
falta de información	145	8,03%
falta de informacion-inexistencia de piezas	12	0,66%
información no veraz	33	1,83%
materiales de construcción	5	0,28%
monopolio	2	0,11%
no acepta billetes	10	0,55%
no aceptan centavos	4	0,22%
no da constancia de pago	181	10,02%
no dan centavos vuelto	28	1,55%
produc. con doble fecha de vencimiento	13	0,72%
produc. no cumple peso declarado	26	1,44%
producto con doble precio	28	1,55%

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

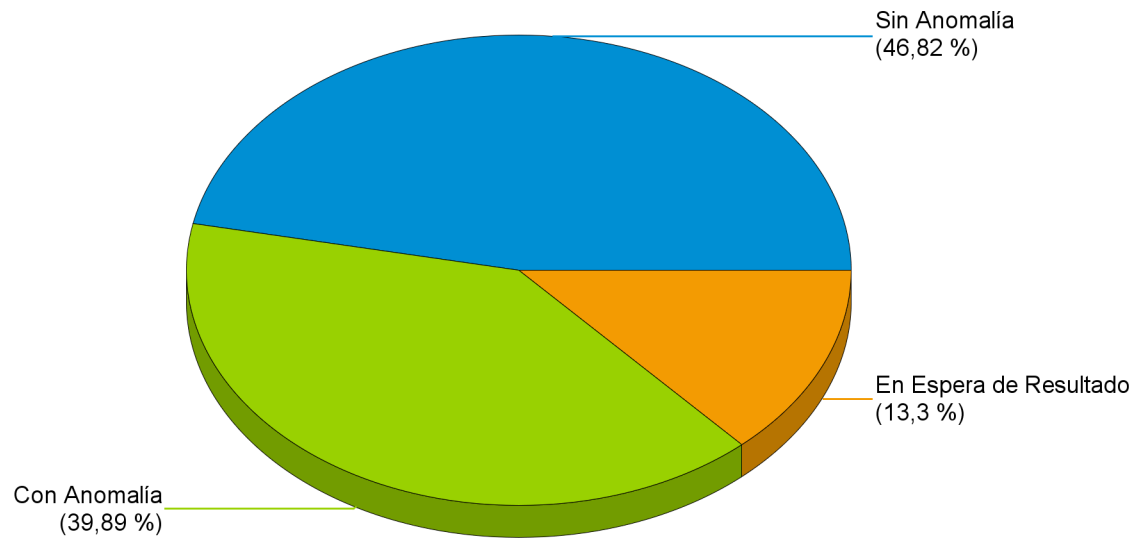
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	90	4,98%
producto/servicio sin precio a la vista	386	21,37%
producto sin fecha de vencimiento	160	8,86%
producto vencido	263	14,56%
propina sugerida,estruct. incorrecta	29	1,61%
rechazo de la moneda de 1 balboa	6	0,33%
venta atada o condicionada	80	4,43%
<b>TOTAL</b>	<b>1.806</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

## ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	1.662	46,82%
Con Anomalía	1.416	39,89%
En Espera de Resultado	472	13,30%
<b>TOTAL</b>	<b>3.550</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	631	561	65	1.257
PANAMÁ OESTE	149	191	44	384
METROLOGÍA	109	191	39	339
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	179	104	55	338
CHIRIQUÍ	50	135	21	206
COCLÉ	87	99	13	199
CONTACT CENTER	1		168	169
PANAMÁ ESTE	20	103	13	136
PANAMÁ NORTE	36	55	11	102
HERRERA	18	62	4	84
COLÓN	34	39	8	81
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	29	45	1	75
VERAGUAS	33	35	3	71
LOS SANTOS	23	18	1	42
BOCAS DEL TORO	16	14	9	39
INVESTIGACIÓN			16	16
DIPREV	1	10		11
DARIÉN			1	1
<b>Total</b>	<b>1.416</b>	<b>1.662</b>	<b>472</b>	<b>3.550</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web	1	26	57	8	82		1		1	5	33	15
Llamada - Contact Center	3	30	30	23	12	1	6	3	4	5	90	44
App - Android	5	39	46	8	19			16		3	34	13
App - Web	1	11	24	6	29			4	1	1	42	14
Twitter	2	22	2	5	6			10	3	1	48	10
Llamada - 311	1	10	10	3	1			6			38	14
Presencial - Oficina (regional)	9	29	6	17				22		13	2	10
Presencial - Oficina (sede)		2	1	1	6		2		5		19	
Llamada - Regional	16	25	16	7	1			22		10	3	5
App - Iphone		4			11		1	1		2	13	6
Instagram	1	6		1							5	2
Correo - Infoacodeco			1		1				2		6	1
Facebook		2	5	2	1					2	6	2
Módulo - Especial												
Chat - Web							1					
Módulo - Metro Mall												
Televisión			1									
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>206</b>	<b>199</b>	<b>81</b>	<b>169</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>339</b>	<b>136</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
8	23	20	66	15	396	<b>757</b>
28	56	21	22	11	285	<b>674</b>
6	143	6	29	5	101	<b>473</b>
7	52	12	66	6	93	<b>369</b>
11	29	2	74	6	118	<b>349</b>
9	22	7	13	6	78	<b>218</b>
18	14	2	2	11	6	<b>161</b>
2	6	1	13		91	<b>149</b>
1	3			7	1	<b>117</b>
1	4	2	11		20	<b>76</b>
6	7		27	1	14	<b>70</b>
1	7		11	1	32	<b>63</b>
4	8	2	4	1	21	<b>60</b>
	7					<b>7</b>
	3				1	<b>5</b>
				1		<b>1</b>
						<b>1</b>
<b>102</b>	<b>384</b>	<b>75</b>	<b>338</b>	<b>71</b>	<b>1.257</b>	<b>3.550</b>