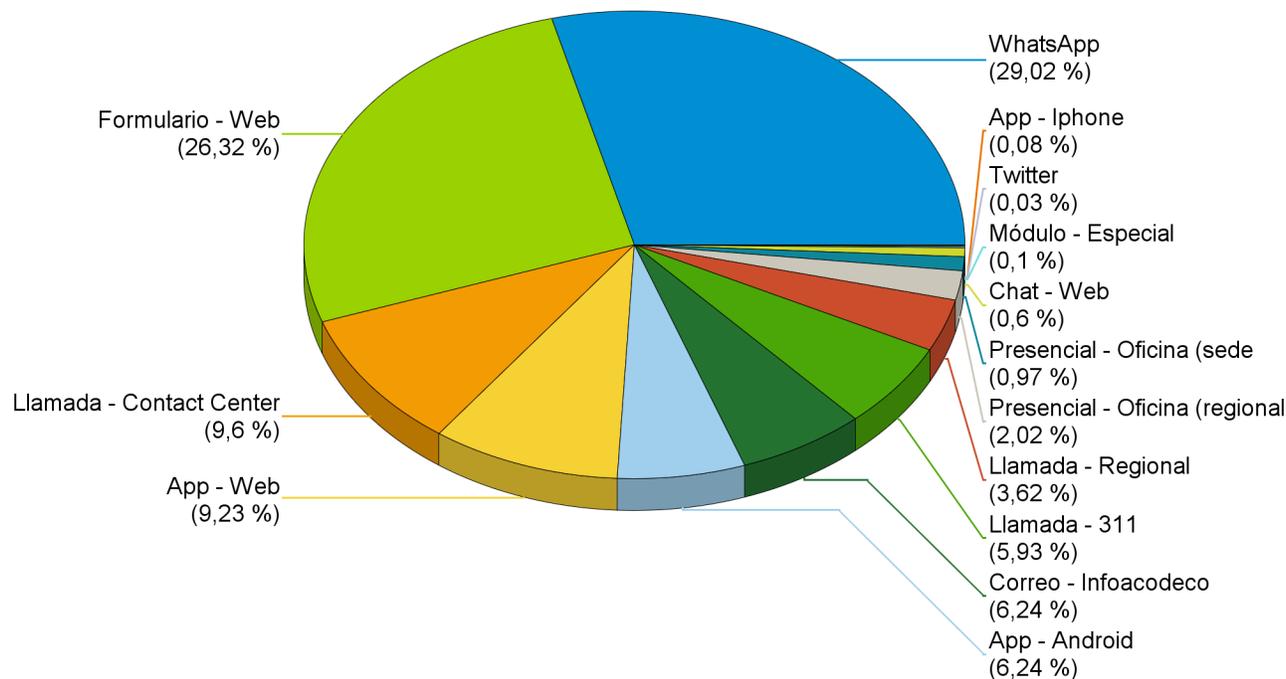


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



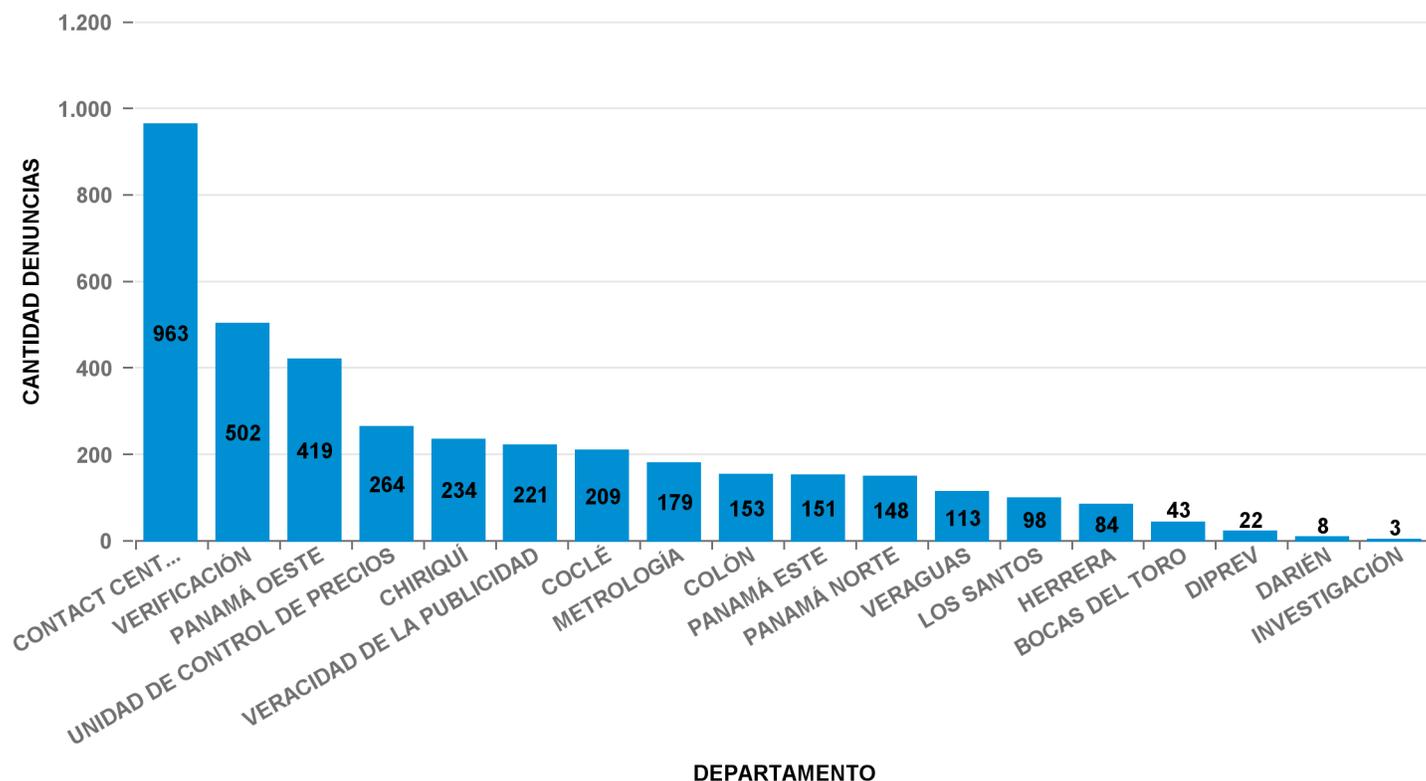
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
WhatsApp	1.107	0,29
Formulario - Web	1.004	0,26
Llamada - Contact Center	366	0,1
App - Web	352	0,09
App - Android	238	0,06
Correo - Infoacodeco	238	0,06
Llamada - 311	226	0,06
Llamada - Regional	138	0,04
Presencial - Oficina (regional)	77	0,02
Presencial - Oficina (sede)	37	0,01
Chat - Web	23	0,01
Módulo - Especial	4	0
App - Iphone	3	0
Twitter	1	0
TOTAL	3.814	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.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	963	25,25%
VERIFICACIÓN	502	13,16%
PANAMÁ OESTE	419	10,99%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	264	6,92%
CHIRIQUÍ	234	6,14%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	221	5,79%
COCLÉ	209	5,48%
METROLOGÍA	179	4,69%
COLÓN	153	4,01%
PANAMÁ ESTE	151	3,96%
PANAMÁ NORTE	148	3,88%
VERAGUAS	113	2,96%
LOS SANTOS	98	2,57%
HERRERA	84	2,20%
BOCAS DEL TORO	43	1,13%
DIPREV	22	0,58%
DARIÉN	8	0,21%
INVESTIGACIÓN	3	0,08%
TOTAL	3.814	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.750	45,88%
Regulación de precios de alimentos	1.113	29,18%
Publicidad Engañosa	358	9,39%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	211	5,53%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	130	3,41%
Regulación de productos de aseo personal y limpieza	53	1,39%
Combustible	41	1,07%
Balanza	40	1,05%
Tarjeta de crédito	37	0,97%
Sector Agropecuario	24	0,63%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	21	0,55%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	14	0,37%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	13	0,34%
Venta de pan (no empacado)	8	0,21%
Estacionamiento	1	0,03%
TOTAL	3.814	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	36	90,00%
no está a la vista	4	10,00%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	4,76%
franquicia comida rápida (15%)	3	14,29%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	4,76%
medicamentos (20%)	4	19,05%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	4,76%
restaurante (25%)	7	33,33%
sin letrero con información de descuentos	4	19,05%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 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%)	6	2,84%
autobús interurbano (30%)	9	4,27%
franquicia comida rápida (15%)	19	9,00%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,47%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,47%
medicamentos (20%)	39	18,48%
no brinda trato preferencial	18	8,53%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	17	8,06%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	1	0,47%
odontología (15%)	1	0,47%
restaurante (25%)	83	39,34%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	0,95%
sin letrero con información de descuentos	11	5,21%
transporte aéreo (25%)	3	1,42%
TOTAL	211	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	53	40,77%
precio superior al regulado	50	38,46%
uso indebido<no residencial doméstico>	27	20,77%
TOTAL	130	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	6	14,63%
precio superior al regulado	16	39,02%
sin precio a la vista	1	2,44%
surtidor de combustible descalibrado	18	43,90%
TOTAL	41	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no mantiene el letrero	1	100,00%
TOTAL	1	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 Viernes 31 Julio 2020

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	8	2,23%
no indica las restricciones	38	10,61%
publicidad no veraz o engañosa	312	87,15%
TOTAL	358	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1.112	99,91%
producto vencido	1	0,09%
TOTAL	1.113	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de productos de aseo personal y limpieza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Precio por encima del margen	53	100,00%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 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 Viernes 31 Julio 2020

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	18	48,65%
se exige consumo mínimo	19	51,35%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	3	37,50%
no se pesa el pan	5	62,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	9	0,51%
Bolsa reut. precio superior al costo	2	0,11%
cobra un precio distinto del informado	157	8,97%
cobro adicional al precio informado	22	1,26%
cobro del 7% en útiles escolares	22	1,26%
discriminación	55	3,14%
falta de coordinación de colegios	500	28,57%
falta de coordinación por parte del centro educativo	145	8,29%
falta de información	79	4,51%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,06%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

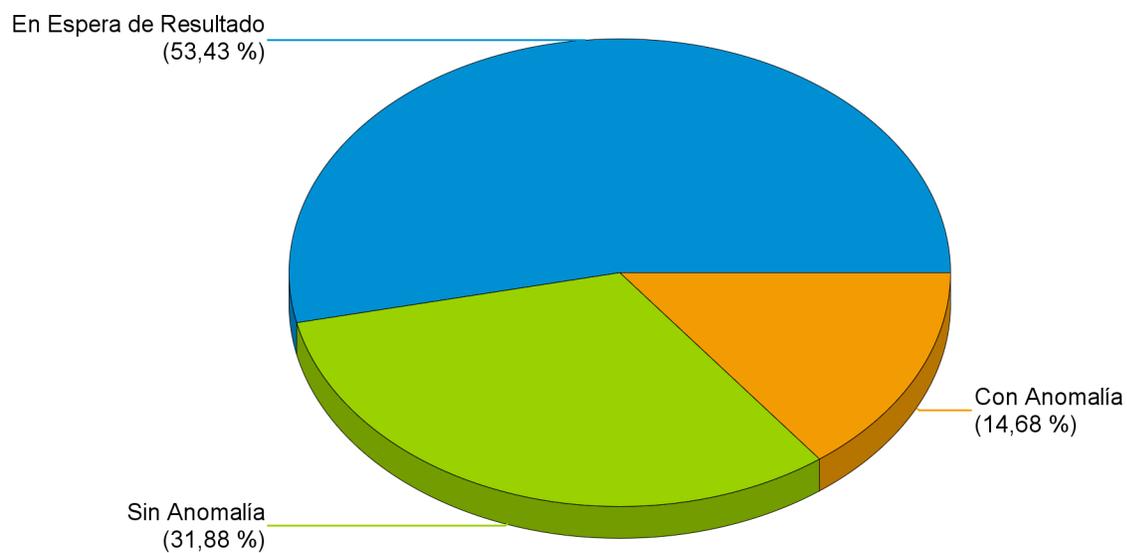
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de informacion-inexistencia de piezas	14	0,80%
información no veraz	28	1,60%
materiales de construcción	7	0,40%
monopolio	2	0,11%
no acepta billetes	8	0,46%
no aceptan centavos	5	0,29%
no da constancia de pago	109	6,23%
no dan centavos vuelto	5	0,29%
produc. no cumple peso declarado	31	1,77%
producto con doble precio	14	0,80%
producto deteriorado o en mal estado	47	2,69%
producto/servicio sin precio a la vista	169	9,66%
producto sin fecha de vencimiento	17	0,97%
producto vencido	200	11,43%
propina sugerida,estruct. incorrecta	10	0,57%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	0,23%
venta atada o condicionada	88	5,03%
TOTAL	1.750	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
En Espera de Resultado	2.038	53,43%
Sin Anomalía	1.216	31,88%
Con Anomalía	560	14,68%
TOTAL	3.814	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
CONTACT CENTER			963	963
VERIFICACIÓN	128	250	124	502
PANAMÁ OESTE	89	112	218	419
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	67	119	78	264
CHIRIQUÍ	18	125	91	234
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	45	26	150	221
COCLÉ	58	87	64	209
METROLOGÍA	19	37	123	179
COLÓN	25	82	46	153
PANAMÁ ESTE	13	90	48	151
PANAMÁ NORTE	37	73	38	148
VERAGUAS	27	60	26	113
LOS SANTOS	21	66	11	98
HERRERA	6	59	19	84
BOCAS DEL TORO	7	11	25	43
DIPREV		19	3	22
DARIÉN			8	8
INVESTIGACIÓN			3	3
Total	560	1.216	2.038	3.814

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
WhatsApp	11	105	81	71	26	4	7	31	1	20	59	60
Formulario - Web	1	41	27	25	545		3	5	1	6	27	23
Llamada - Contact Center		23	19	15	12	1	4	17		5	28	30
App - Web		14	24	9	130		3	6		1	16	7
App - Android	2	14	31	6	26	2		3		2	11	7
Correo - Infoacodeco		1	2		210						6	
Llamada - 311	7	12	16	10	10	1	4	4		3	17	21
Llamada - Regional	12	14	2	10				10		56		1
Presencial - Oficina (regional)	7	8	4	5				8		5		2
Presencial - Oficina (sede)	1		2	1	3		1		1		11	
Chat - Web		2	1	1							4	
Módulo - Especial	2											
App - Iphone					1							
Twitter												
Total	43	234	209	153	963	8	22	84	3	98	179	151

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
62	180	126	69	44	150	1.107
19	55	43	76	12	95	1.004
16	37	39	8	9	103	366
14	23	20	35	8	42	352
8	57	9	21	5	34	238
	5	4	1		9	238
19	24	22	3	10	43	226
	20			13		138
8	15			12	3	77
2	1		3		11	37
	2	1	3		9	23
					2	4
			1		1	3
			1			1
148	419	264	221	113	502	3.814