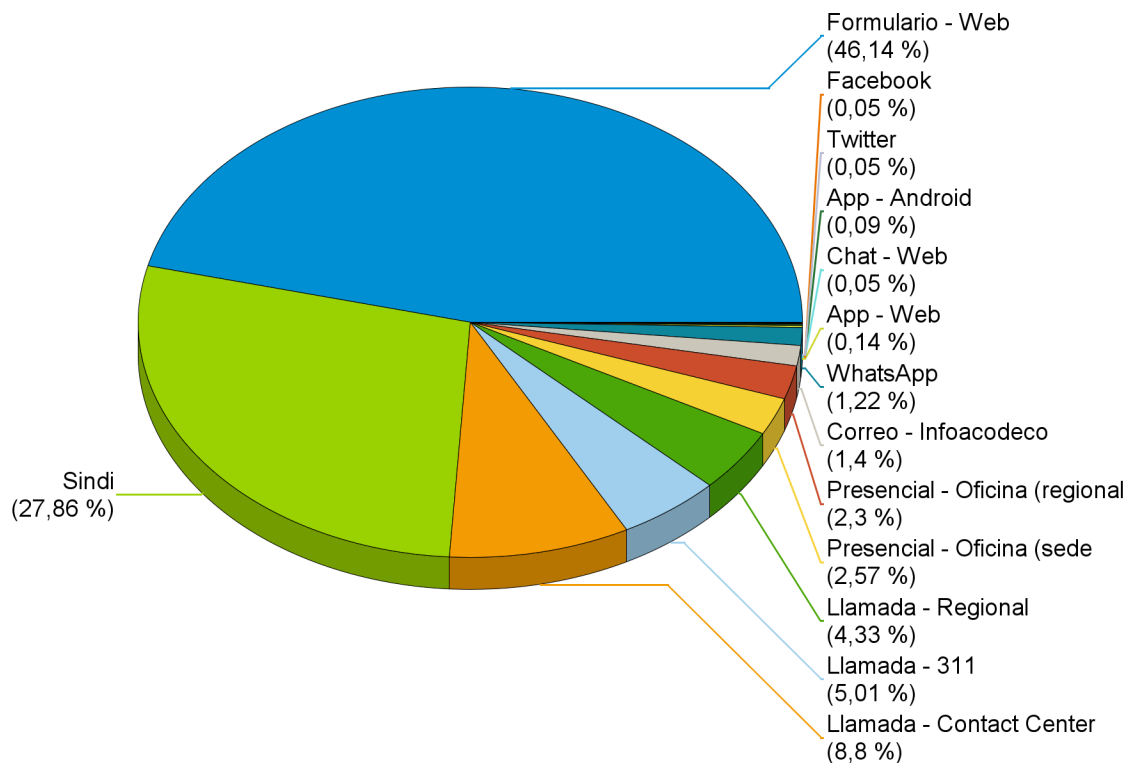


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.022	0,46
Sindi	617	0,28
Llamada - Contact Center	195	0,09
Llamada - 311	111	0,05
Llamada - Regional	96	0,04
Presencial - Oficina (sede)	57	0,03
Presencial - Oficina (regional)	51	0,02
Correo - Infoacodeco	31	0,01
WhatsApp	27	0,01
App - Web	3	0
App - Android	2	0
Chat - Web	1	0
Facebook	1	0
Twitter	1	0
TOTAL	2.215	100,00%

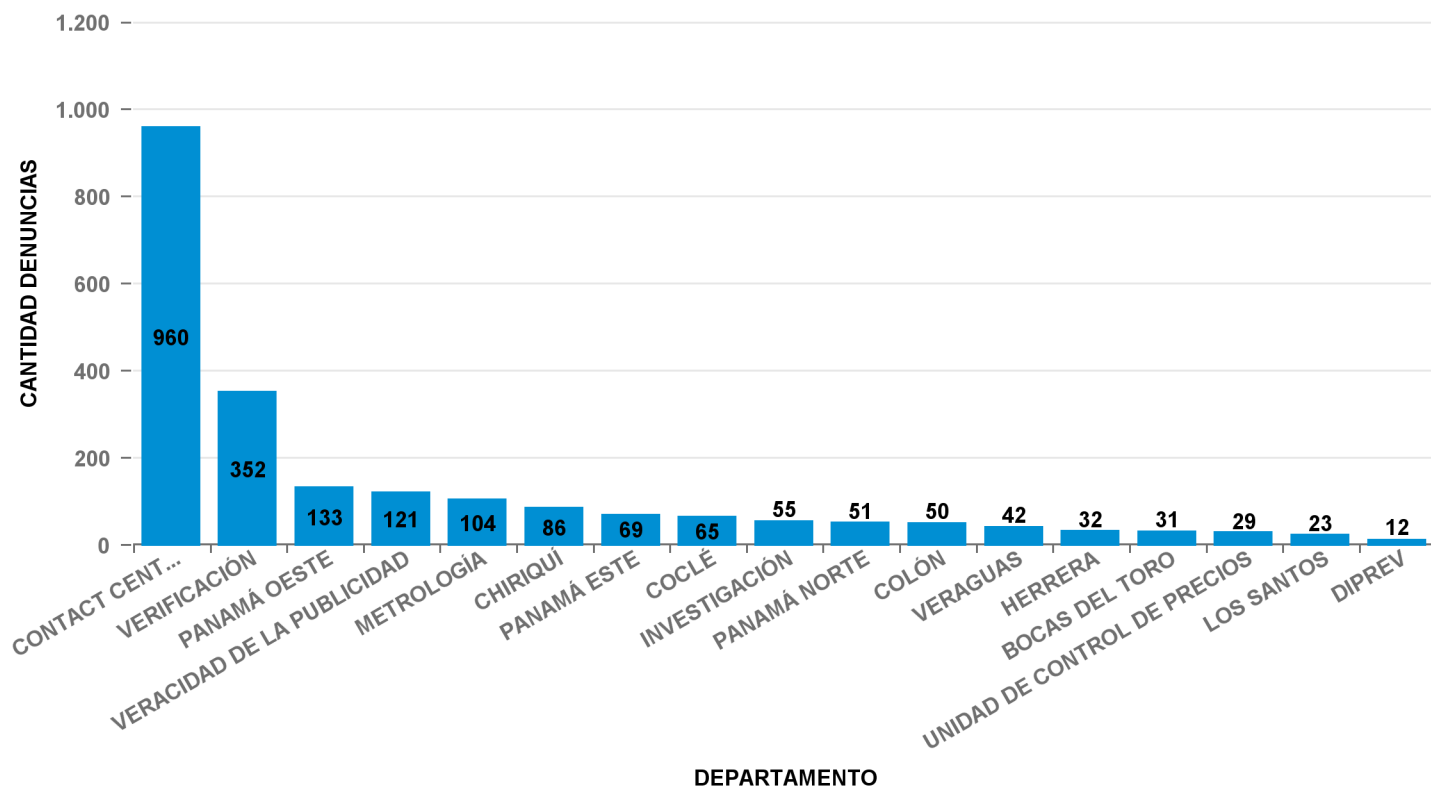
Fuente: ACODECO

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.).

03/08/2021 15:05:03

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	960	43,34%
VERIFICACIÓN	352	15,89%
PANAMÁ OESTE	133	6,00%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	121	5,46%
METROLOGÍA	104	4,70%
CHIRIQUÍ	86	3,88%
PANAMÁ ESTE	69	3,12%
COCLÉ	65	2,93%
INVESTIGACIÓN	55	2,48%
PANAMÁ NORTE	51	2,30%
COLÓN	50	2,26%
VERAGUAS	42	1,90%
HERRERA	32	1,44%
BOCAS DEL TORO	31	1,40%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	29	1,31%
LOS SANTOS	23	1,04%
DIPREV	12	0,54%
TOTAL	2.215	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	1.066	48,13%
Por Definir SINDI	431	19,46%
Publicidad Engañosa	219	9,89%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	158	7,13%
Regulación de precios de alimentos	133	6,00%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	55	2,48%
Combustible	32	1,44%
Tarjeta de crédito	26	1,17%
Regulación de productos de aseo personal y limpieza	25	1,13%
Balanza	18	0,81%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	14	0,63%
Venta de pan (no empacado)	11	0,50%
Sector Agropecuario	9	0,41%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	6	0,27%
Estacionamiento	5	0,23%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	5	0,23%
Almacén Por Departamentos	1	0,05%
Inmobiliaria	1	0,05%
TOTAL	2.215	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	14	77,78%
no está a la vista	4	22,22%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	2	14,29%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	1	7,14%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	7,14%
medicamentos (20%)	2	14,29%
prótesis/órtesis/aparatos/acces. de ayuda (10%)	2	14,29%
restaurante (25%)	4	28,57%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	2	14,29%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

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	3,80%
autobús interurbano (30%)	4	2,53%
energ. eléctrica (600kw/h) (25%)	2	1,27%
franquicia comida rápida (15%)	15	9,49%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	2	1,27%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,63%
medicamentos (20%)	23	14,56%
no brinda trato preferencial	18	11,39%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	2	1,27%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	3	1,90%
préstamo personal y comercial (15%)	1	0,63%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,63%
restaurante (25%)	64	40,51%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	3,16%
sin letrero con información de descuentos	5	3,16%
transporte aéreo (25%)	6	3,80%
TOTAL	158	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	10	18,18%
precio superior al regulado	28	50,91%
uso indebido<no residencial doméstico>	17	30,91%
TOTAL	55	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	3	9,38%
precio superior al regulado	3	9,38%
sin precio a la vista	1	3,13%
surtidor de combustible descalibrado	25	78,13%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	20,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	1	20,00%
no mantiene el letrero	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Por Definir SINDI

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Por Definir SINDI	431	100,00%
TOTAL	431	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	2	40,00%
Ofrece bolsas con polietileno	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	5	2,28%
no indica las restricciones	18	8,22%
publicidad engañosa	3	1,37%
publicidad no veraz o engañosa	193	88,13%
TOTAL	219	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	133	100,00%
TOTAL	133	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de productos de aseo personal y limpieza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Precio por encima del margen	25	100,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
V. de bebida alcohólica en envase abierto	2	33,33%
V. de bebida alcohólica pagada con bono solidario	1	16,67%
V. de bebida alcohólica sin autorización	2	33,33%
V. de bebida alcohólica violando restricción de movilidad	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	2	22,22%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	3	33,33%
Cebolla - No cumple con la categoría y calibre declarada	1	11,11%
Huevos - Vencido	3	33,33%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	6	23,08%
se exige consumo mínimo	20	76,92%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	4	36,36%
no se pesa el pan	7	63,64%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	9	0,84%
cobra un precio distinto del informado	72	6,75%
cobro adicional al precio informado	15	1,41%
cobro del 7% en útiles escolares	4	0,38%
discriminación	46	4,32%
falata de información	1	0,09%
falta de coordinación de colegios	372	34,90%
falta de coordinación por parte del centro educativo	43	4,03%
falta de información	79	7,41%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,09%
falta de información-inexistencia de piezas	11	1,03%
información no veraz	36	3,38%
materiales de construcción	4	0,38%
monopolio	2	0,19%
no acepta billetes	5	0,47%
no aceptan centavos	2	0,19%
no da constancia de pago	84	7,88%
no dan centavos vuelto	7	0,66%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

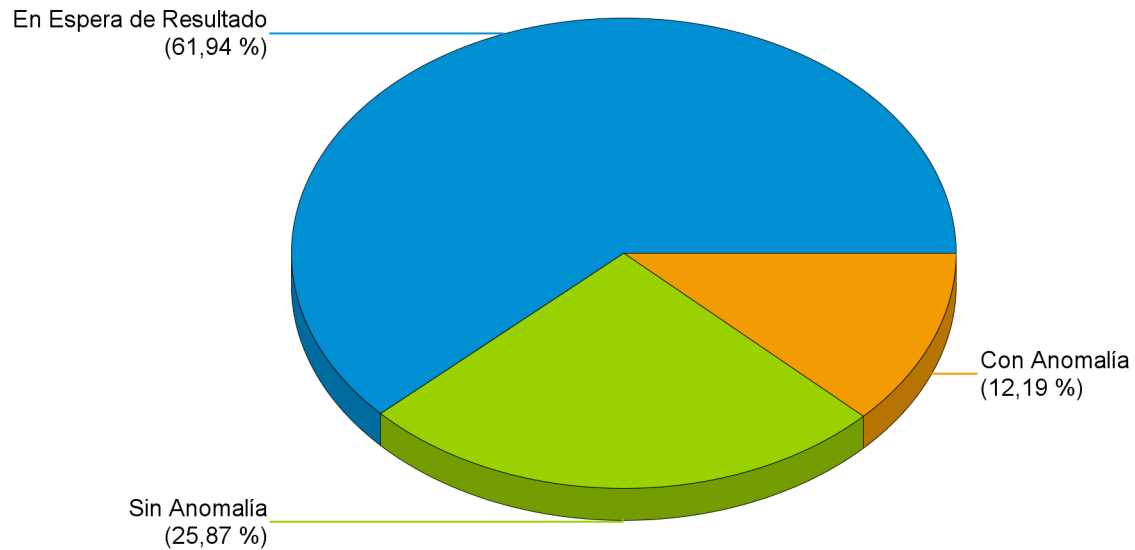
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
produc. con doble fecha de vencimiento	2	0,19%
produc. no cumple peso declarado	6	0,56%
producto con doble precio	7	0,66%
producto deteriorado o en mal estado	34	3,19%
producto/servicio sin precio a la vista	72	6,75%
producto sin fecha de vencimiento	8	0,75%
producto vencido	111	10,41%
propina sugerida,estruct. incorrecta	3	0,28%
rechazo de la moneda de 1 balboa	4	0,38%
venta atada o condicionada	26	2,44%
TOTAL	1.066	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
En Espera de Resultado	1.372	61,94%
Sin Anomalia	573	25,87%
Con Anomalia	270	12,19%
TOTAL	2.215	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
CONTACT CENTER			960	960
VERIFICACIÓN	80	210	62	352
PANAMÁ OESTE	13	48	72	133
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	26	9	86	121
METROLOGÍA	28	47	29	104
CHIRIQUÍ	12	29	45	86
PANAMÁ ESTE	5	50	14	69
COCLÉ	41	20	4	65
INVESTIGACIÓN			55	55
PANAMÁ NORTE	18	28	5	51
COLÓN	12	25	13	50
VERAGUAS	12	25	5	42
HERRERA	6	25	1	32
BOCAS DEL TORO	10	13	8	31
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	4	20	5	29
LOS SANTOS	3	12	8	23
DIPREV		12		12
Total	270	573	1.372	2.215

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Formulario - Web	1	40	34	18	474	3	1	46	7	31	26
Sindi	3	10	9	10	462	2			6	12	14
Llamada - Contact Center	1	12	2	5	7	5			1	30	10
Llamada - 311	1	6	5	3	3	2	1			14	13
Llamada - Regional	18	9	6	4			22		7	2	
Presencial - Oficina (sede)			1	1	6			1		10	1
Presencial - Oficina (regional)	6	4	3	5	1		6	1	2	2	1
Correo - Infoacodeco	1	1	5	3	2		1	3		1	2
WhatsApp		2			3		1	4		2	2
App - Web		2			1						
App - Android											
Chat - Web					1						
Facebook				1							
Twitter											
Total	31	86	65	50	960	12	32	55	23	104	69

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Lunes 04 Enero hasta Sábado 31 Julio 2021

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
22	45	15	80	14	165	1.022
7	21	1	25	3	32	617
8	22	4	6	6	76	195
1	7	7	2	2	44	111
3	19			6		96
3	6	1	3		24	57
2	8			8	2	51
1	1	1	3	1	5	31
3	4		2		4	27
						3
1				1		2
						1
						1
				1		1
51	133	29	121	42	352	2.215