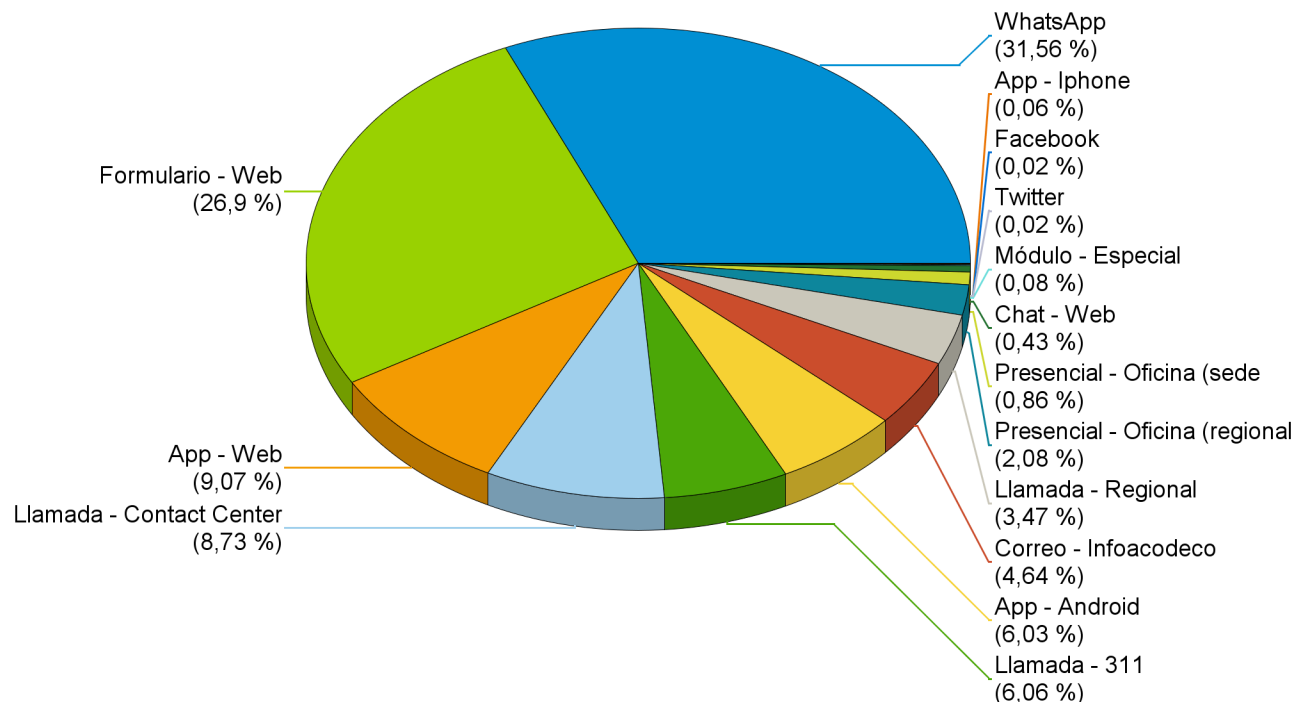


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
WhatsApp	1.681	0,32
Formulario - Web	1.433	0,27
App - Web	483	0,09
Llamada - Contact Center	465	0,09
Llamada - 311	323	0,06
App - Android	321	0,06
Correo - Infoacodeco	247	0,05
Llamada - Regional	185	0,03
Presencial - Oficina (regional)	111	0,02
Presencial - Oficina (sede)	46	0,01
Chat - Web	23	0
Módulo - Especial	4	0
App - Iphone	3	0
Facebook	1	0
Twitter	1	0
TOTAL	5.327	100,00%

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 Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

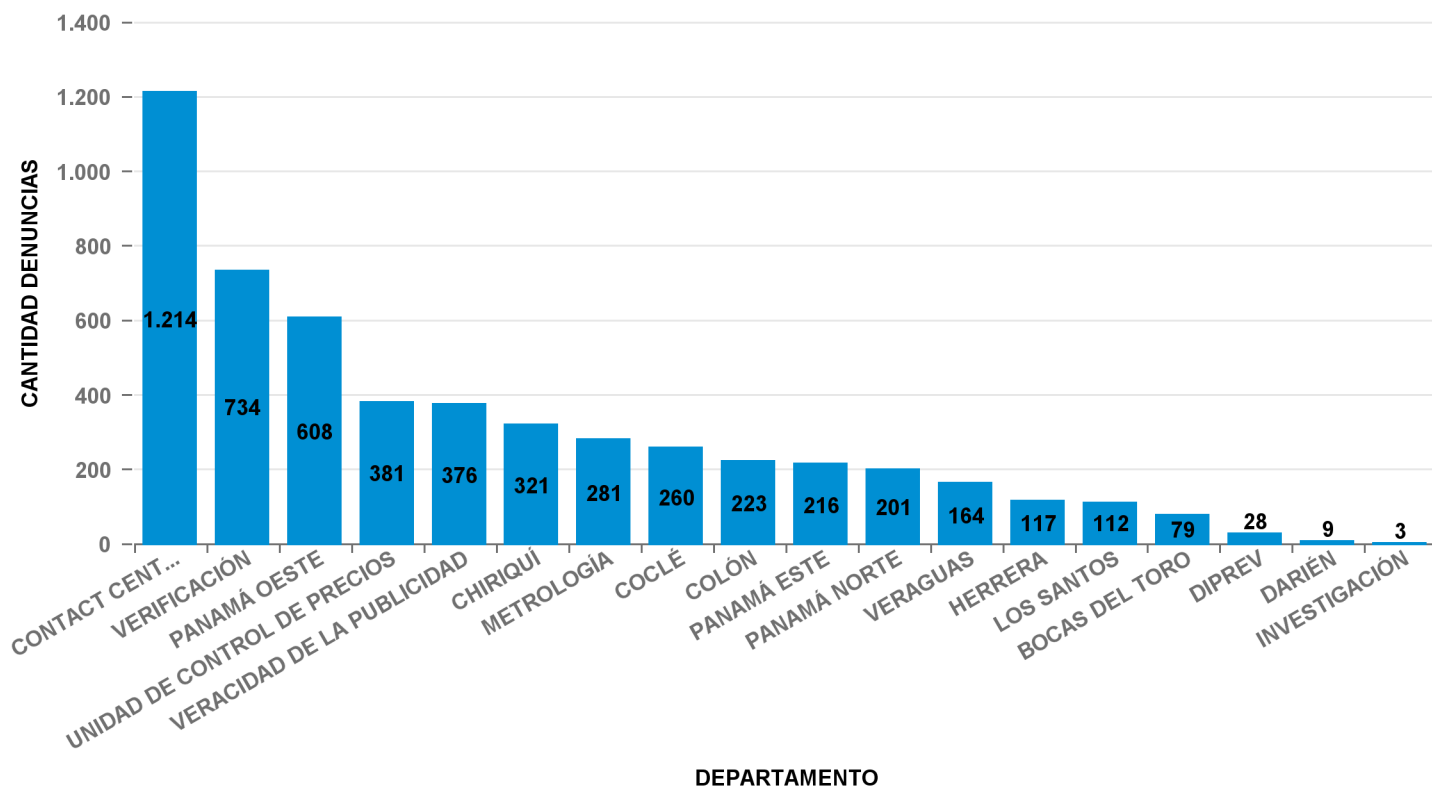
Fuente: ACODECO

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.).

21/12/2020 11:21:55

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.214	22,79%
VERIFICACIÓN	734	13,78%
PANAMÁ OESTE	608	11,41%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	381	7,15%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	376	7,06%
CHIRIQUÍ	321	6,03%
METROLOGÍA	281	5,28%
COCLÉ	260	4,88%
COLÓN	223	4,19%
PANAMÁ ESTE	216	4,05%
PANAMÁ NORTE	201	3,77%
VERAGUAS	164	3,08%
HERRERA	117	2,20%
LOS SANTOS	112	2,10%
BOCAS DEL TORO	79	1,48%
DIPREV	28	0,53%
DARIÉN	9	0,17%
INVESTIGACIÓN	3	0,06%
TOTAL	5.327	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.343	43,98%
Regulación de precios de alimentos	1.485	27,88%
Publicidad Engañosa	590	11,08%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	298	5,59%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	195	3,66%
Regulación de productos de aseo personal y limpieza	99	1,86%
Balanza	71	1,33%
Combustible	55	1,03%
Tarjeta de crédito	53	0,99%
Sector Agropecuario	52	0,98%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	32	0,60%
Venta de pan (no empacado)	17	0,32%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	16	0,30%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	15	0,28%
Estacionamiento	5	0,09%
Servicios Profesionales	1	0,02%
TOTAL	5.327	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	1,41%
Cobra las bolsas reutilizables a precio superior al costo	1	1,41%
descalibrada	61	85,92%
no está a la vista	8	11,27%
TOTAL	71	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	6,25%
franquicia comida rápida (15%)	5	15,63%
hospitales y clínicas privadas (20%)	2	6,25%
internet (25%)	1	3,13%
medicamentos (20%)	5	15,63%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	2	6,25%
restaurante (25%)	8	25,00%
sin letrero con información de descuentos	5	15,63%
televisión por cable (25%)	2	6,25%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 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%)	8	2,68%
autobús interurbano (30%)	12	4,03%
franquicia comida rápida (15%)	25	8,39%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,34%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,34%
medicamentos (20%)	58	19,46%
no brinda trato preferencial	41	13,76%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	21	7,05%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	2	0,67%
odontología (15%)	1	0,34%
restaurante (25%)	107	35,91%
servicios técnicos y profesionales (20%)	4	1,34%
sin letrero con información de descuentos	12	4,03%
transporte aéreo (25%)	5	1,68%
TOTAL	298	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	93	47,69%
precio superior al regulado	64	32,82%
uso indebido<no residencial doméstico>	38	19,49%
TOTAL	195	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	9	16,36%
precio superior al regulado	19	34,55%
sin precio a la vista	1	1,82%
surtidor de combustible descalibrado	26	47,27%
TOTAL	55	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	2	40,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	1	20,00%
no mantiene el letrero	2	40,00%
TOTAL	5	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	4	25,00%
Ofrece bolsas con polietileno	12	75,00%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	15	2,54%
no indica las restricciones	54	9,15%
publicidad engañosa	1	0,17%
publicidad no veraz o engañosa	520	88,14%
TOTAL	590	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	1	0,07%
precio superior al regulado	1.483	99,87%
producto vencido	1	0,07%
TOTAL	1.485	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de productos de aseo personal y limpieza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Precio por encima del margen	99	100,00%
TOTAL	99	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
V. de bebida alcohólica sin autorización	6	40,00%
V. de bebida alcohólica superior a la cantidad máxima	7	46,67%
V. de bebida alcohólica violando restricción de movilidad	2	13,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	18	34,62%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	3	5,77%
Arroz - Vencido	2	3,85%
Cebolla - Deteriorado	3	5,77%
Cebolla - No cumple con la categoría y calibre declarada	2	3,85%
Huevos - Vencido	14	26,92%
Lenteja - Deteriorado	1	1,92%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	2	3,85%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	1,92%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	2	3,85%
Pollo - Vencido	4	7,69%
TOTAL	52	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	24	45,28%
se exige consumo mínimo	29	54,72%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	9	52,94%
no se pesa el pan	8	47,06%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	12	0,51%
Bolsa reut. precio superior al costo	2	0,09%
cobra un precio distinto del informado	230	9,82%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	26	1,11%
cobro del 7% en útiles escolares	22	0,94%
cobro indebido	1	0,04%
discriminación	67	2,86%
falta de coordinación de colegios	572	24,41%
falta de coordinación por parte del centro educativo	227	9,69%
falta de información	115	4,91%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	3	0,13%
falta de información-inexistencia de piezas	15	0,64%
información no veraz	42	1,79%
materiales de construcción	7	0,30%
monopolio	4	0,17%
no acepta billetes	14	0,60%
no aceptan centavos	6	0,26%
no da constancia de pago	159	6,79%
no dan centavos vuelto	7	0,30%
produc. con doble fecha de vencimiento	5	0,21%
produc. no cumple peso declarado	45	1,92%
producto con doble precio	21	0,90%
producto deteriorado o en mal estado	67	2,86%
producto/servicio sin precio a la vista	240	10,24%
producto sin fecha de vencimiento	21	0,90%
producto vencido	293	12,51%
propina sugerida,estruct. incorrecta	11	0,47%
publicidad engañosa	1	0,04%
rechazo de la moneda de 1 balboa	6	0,26%
venta atada o condicionada	102	4,35%
TOTAL	2.343	100,00%

Fuente: ACODECO

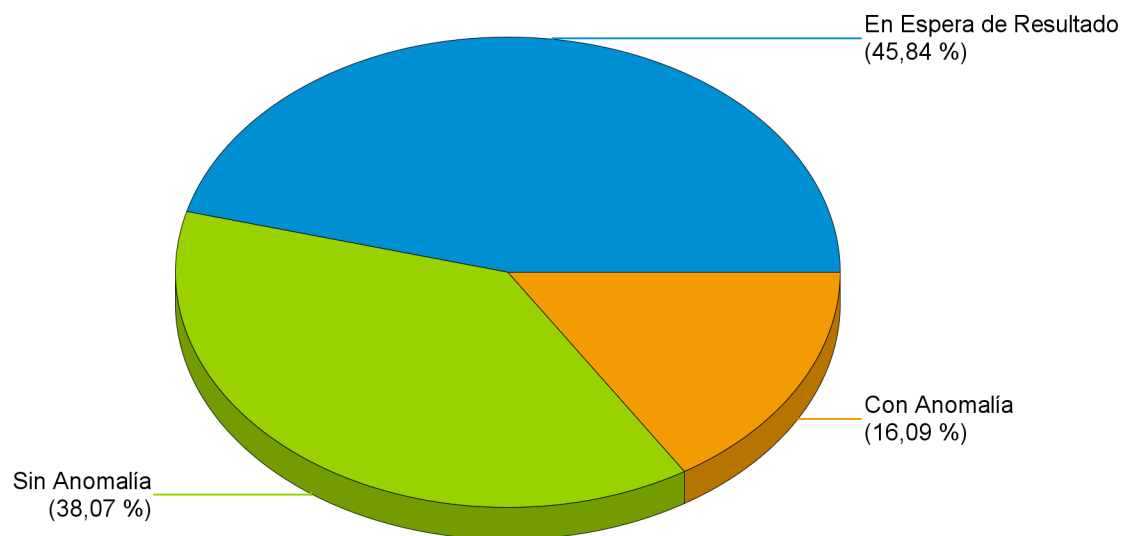
RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
En Espera de Resultado	2.442	45,84%
Sin Anomalía	2.028	38,07%
Con Anomalía	857	16,09%
TOTAL	5.327	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
CONTACT CENTER			1.214	1.214
VERIFICACIÓN	190	412	132	734
PANAMÁ OESTE	135	225	248	608
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	95	188	98	381
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	81	26	269	376
CHIRIQUÍ	21	183	117	321
METROLOGÍA	50	124	107	281
COCLÉ	77	141	42	260
COLÓN	44	131	48	223
PANAMÁ ESTE	15	155	46	216
PANAMÁ NORTE	55	107	39	201
VERAGUAS	39	98	27	164
HERRERA	11	93	13	117
LOS SANTOS	23	77	12	112
BOCAS DEL TORO	20	43	16	79
DIPREV	1	25	2	28
DARIÉN			9	9
INVESTIGACIÓN			3	3
Total	857	2.028	2.442	5.327

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
WhatsApp	19	139	99	108	44	5	9	47	1	26	107	100
Formulario - Web	4	68	37	34	716		5	8	1	7	47	31
App - Web		17	31	14	169		3	6		2	22	12
Llamada - Contact Center		26	19	16	18	1	5	19		5	39	32
Llamada - 311	7	25	18	16	14	1	5	6		4	29	28
App - Android	6	19	44	9	34	2		3		3	14	8
Correo - Infoacodeco		1	2		210						7	
Llamada - Regional	26	16	2	15				18		60		3
Presencial - Oficina (regional)	13	8	4	9	3			10		5		2
Presencial - Oficina (sede)	1		3	1	5		1		1		13	
Chat - Web		2	1	1							3	
Módulo - Especial	2											
App - Iphone					1							
Facebook	1											
Twitter												
Total	79	321	260	223	1.214	9	28	117	3	112	281	216

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Lunes 30 Noviembre 2020

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
92	264	193	127	64	237	1.681
23	92	61	120	21	158	1.433
17	36	23	59	12	60	483
23	53	52	9	9	139	465
22	32	33	8	16	59	323
8	70	13	41	6	41	321
	9	4	1		13	247
	26	1		18		185
13	22			18	4	111
3	2		5		11	46
	2	1	4		9	23
					2	4
			1		1	3
						1
			1			1
201	608	381	376	164	734	5.327