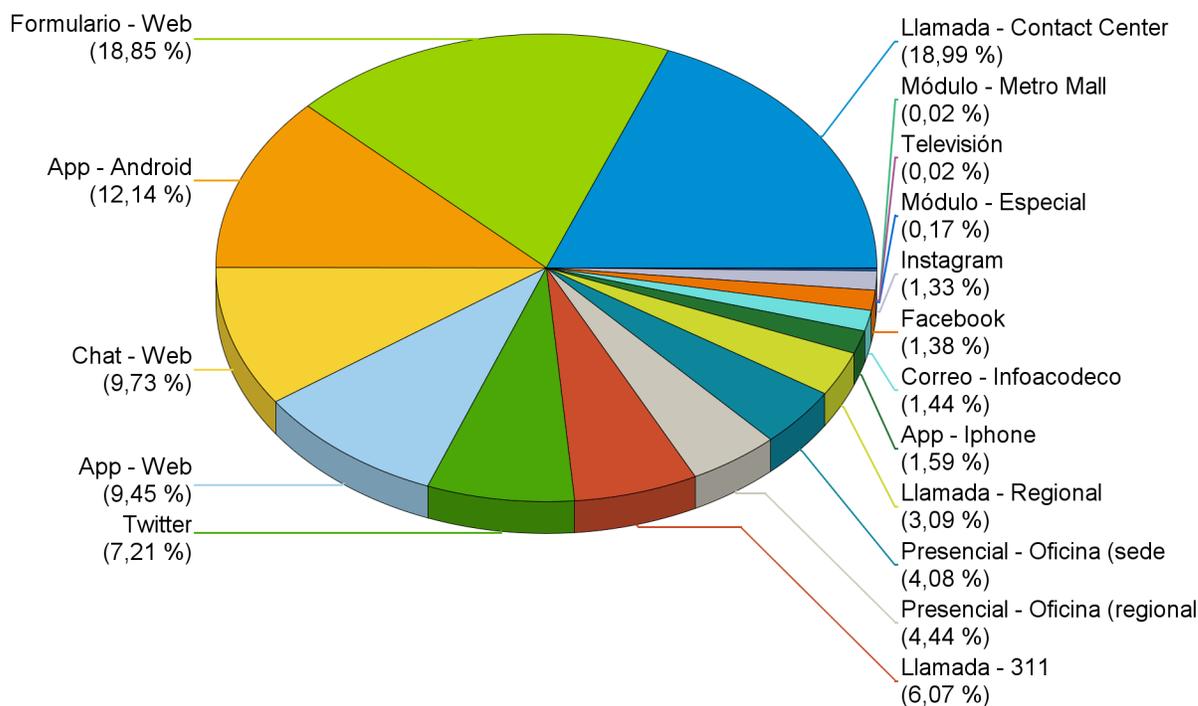


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	1.001	0,19
Formulario - Web	994	0,19
App - Android	640	0,12
Chat - Web	513	0,1
App - Web	498	0,09
Twitter	380	0,07
Llamada - 311	320	0,06
Presencial - Oficina (regional)	234	0,04
Presencial - Oficina (sede)	215	0,04
Llamada - Regional	163	0,03
App - Iphone	84	0,02
Correo - Infoacodeco	76	0,01
Facebook	73	0,01
Instagram	70	0,01
Módulo - Especial	9	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 Jueves 31 Octubre 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Televisión	1	0
TOTAL	5.272	100,00%

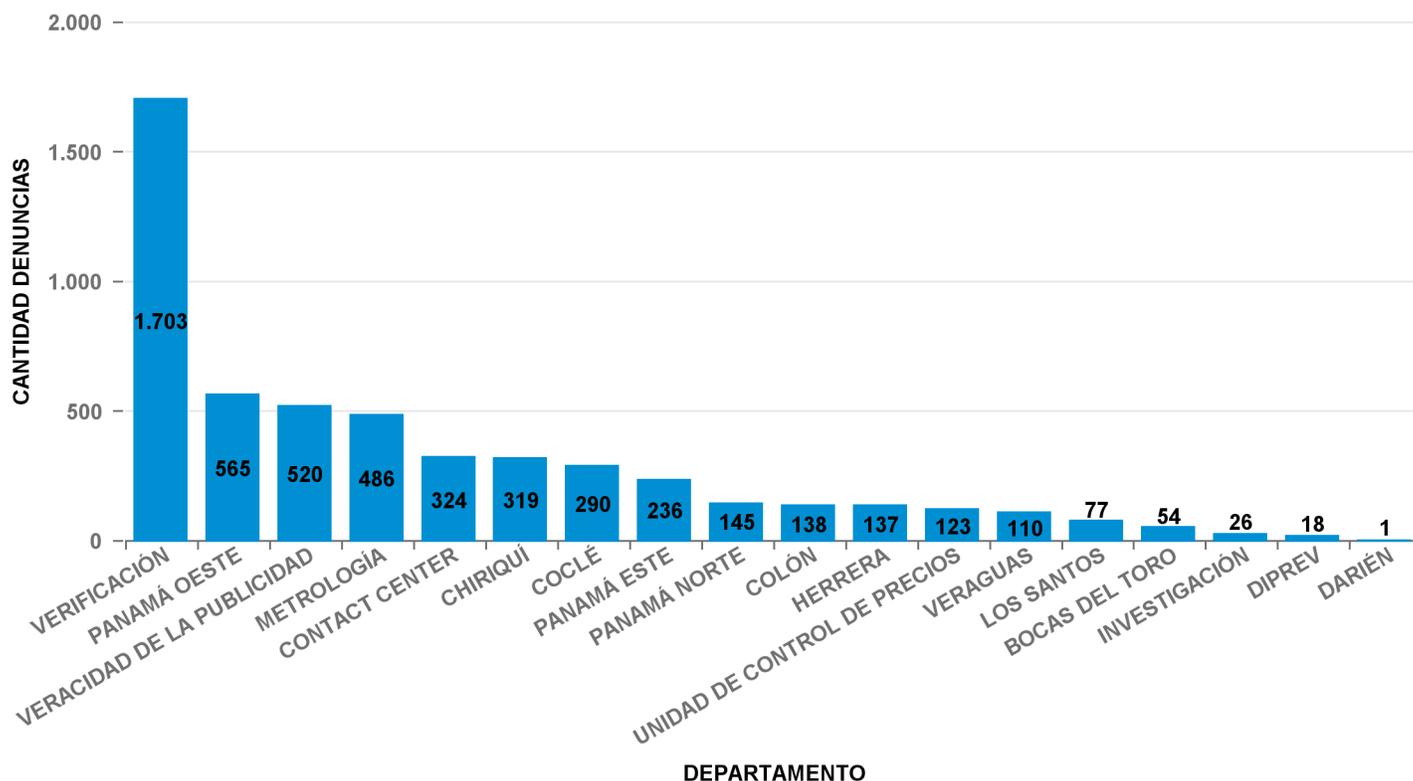
Fuente: ACODECO

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.).

06/11/2019 11:17:40

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.703	32,30%
PANAMÁ OESTE	565	10,72%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	520	9,86%
METROLOGÍA	486	9,22%
CONTACT CENTER	324	6,15%
CHIRIQUÍ	319	6,05%
COCLÉ	290	5,50%
PANAMÁ ESTE	236	4,48%
PANAMÁ NORTE	145	2,75%
COLÓN	138	2,62%
HERRERA	137	2,60%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	123	2,33%
VERAGUAS	110	2,09%
LOS SANTOS	77	1,46%
BOCAS DEL TORO	54	1,02%
INVESTIGACIÓN	26	0,49%
DIPREV	18	0,34%
DARIÉN	1	0,02%
TOTAL	5.272	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.594	49,20%
Publicidad Engañosa	746	14,15%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	627	11,89%
Regulación de precios de alimentos	533	10,11%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	143	2,71%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	127	2,41%
Balanza	111	2,11%
Combustible	108	2,05%
Tarjeta de crédito	77	1,46%
Sector Agropecuario	73	1,38%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	61	1,16%
Estacionamiento	40	0,76%
Venta de pan (no empacado)	32	0,61%
TOTAL	5.272	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	88	79,28%
no está a la vista	18	16,22%
no parte de cero	5	4,50%
TOTAL	111	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	4	6,56%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	8	13,11%
franquicia comida rápida (15%)	5	8,20%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	1,64%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	1,64%
medicamentos (20%)	4	6,56%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,64%
restaurante (25%)	22	36,07%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	1,64%
sin letrero con información de descuentos	10	16,39%
transporte aéreo (25%)	4	6,56%
TOTAL	61	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 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%)	20	3,19%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,16%
autobús interurbano (30%)	41	6,54%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,16%
franquicia comida rápida (15%)	68	10,85%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	6	0,96%
hospitales y clínicas privadas (15%)	3	0,48%
impuesto de aeropuerto (50%)	2	0,32%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,32%
medicamentos (20%)	31	4,94%
no brinda trato preferencial	36	5,74%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	25	3,99%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	7	1,12%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,16%
restaurante (25%)	340	54,23%
restaurante (25%)	1	0,16%
servicios técnicos y profesionales (20%)	6	0,96%
sin letrero con información de descuentos	29	4,63%
transporte aéreo (25%)	7	1,12%
TOTAL	627	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	16	11,19%
precio superior al regulado	29	20,28%
uso indebido<no residencial doméstico>	98	68,53%
TOTAL	143	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	11	10,19%
precio superior al regulado	15	13,89%
sin precio a la vista	3	2,78%
surtidor de combustible descalibrado	79	73,15%
TOTAL	108	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	6	15,00%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	13	32,50%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	5,00%
no mantiene el letrero	19	47,50%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 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	32	25,20%
Ofrece bolsas con polietileno	95	74,80%
TOTAL	127	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	8	1,07%
no indica las restricciones	141	18,90%
publicidad no veraz o engañosa	597	80,03%
TOTAL	746	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	533	100,00%
TOTAL	533	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	22	30,14%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	8	10,96%
Arroz - Sin Fecha de Vencimiento	2	2,74%
Arroz - Vencido	2	2,74%
Carne - Deteriorado	11	15,07%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	1,37%
Carne - Vencido	2	2,74%
Huevos - No cumple con la clasificación declarada	2	2,74%
Huevos - Vencido	3	4,11%
Lenteja - Deteriorado	2	2,74%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	6	8,22%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	1,37%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	1,37%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	4	5,48%
Pollo - Vencido	6	8,22%
TOTAL	73	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	26	33,77%
se exige consumo mínimo	51	66,23%
TOTAL	77	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	8	25,00%
no se pesa el pan	24	75,00%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	14	0,54%
cobra un precio distinto del informado	322	12,41%
cobro adicional al precio informado	40	1,54%
cobro del 7% en útiles escolares	20	0,77%
discriminación	48	1,85%
falta de coordinación de colegios	37	1,43%
falta de información	201	7,75%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	0,04%
falta de información-inexistencia de piezas	22	0,85%
información no veraz	45	1,73%
materiales de construcción	5	0,19%
monopolio	2	0,08%
no acepta billetes	14	0,54%
no aceptan centavos	4	0,15%
no da constancia de pago	271	10,45%
no dan centavos vuelto	41	1,58%
produc. con doble fecha de vencimiento	13	0,50%
produc. no cumple peso declarado	33	1,27%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

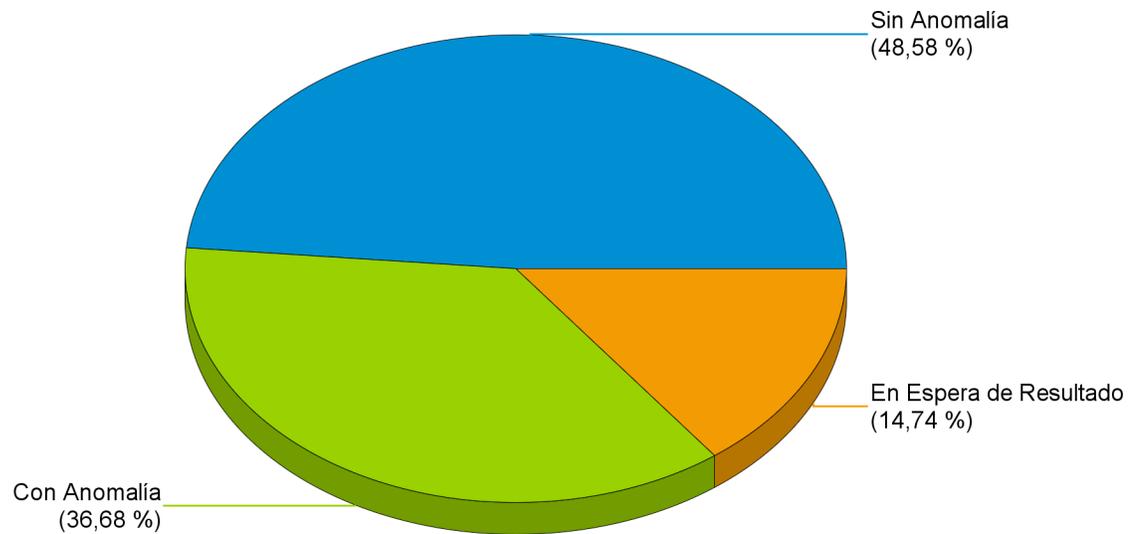
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto con doble precio	34	1,31%
producto deteriorado o en mal estado	109	4,20%
producto/servicio sin precio a la vista	490	18,89%
producto sin fecha de vencimiento	166	6,40%
producto vencido	416	16,04%
propina sugerida,estruct. incorrecta	32	1,23%
rechazo de la moneda de 1 balboa	10	0,39%
venta atada o condicionada	204	7,86%
TOTAL	2.594	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	2.561	48,58%
Con Anomalía	1.934	36,68%
En Espera de Resultado	777	14,74%
TOTAL	5.272	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	803	819	81	1.703
PANAMÁ OESTE	197	285	83	565
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	272	166	82	520
METROLOGÍA	140	284	62	486
CONTACT CENTER	1		323	324
CHIRIQUÍ	78	210	31	319
COCLÉ	130	149	11	290
PANAMÁ ESTE	31	175	30	236
PANAMÁ NORTE	53	76	16	145
COLÓN	45	79	14	138
HERRERA	32	97	8	137
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	42	79	2	123
VERAGUAS	45	60	5	110
LOS SANTOS	41	35	1	77
BOCAS DEL TORO	23	22	9	54
INVESTIGACIÓN		8	18	26
DIPREV	1	17		18
DARIÉN			1	1
Total	1.934	2.561	777	5.272

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	4	47	36	31	29	1	9	9	4	7	123	76
Formulario - Web	8	45	78	14	133		1	2	2	5	42	27
App - Android	5	62	64	9	39			18		5	55	20
Chat - Web		25	21	25	17		2	14	5	2	38	37
App - Web	2	15	36	10	70		1	4	1	2	53	16
Twitter	2	26	2	6	6			10	3	1	52	10
Llamada - 311	1	18	14	7	2		1	7			56	18
Presencial - Oficina (regional)	12	32	13	21			1	40		25	4	15
Presencial - Oficina (sede)		2	3	1	11		2	1	9		25	
Llamada - Regional	18	31	16	8	1			31		25	4	5
App - Iphone		4			13		1	1		3	15	7
Correo - Infoacodeco	1	2	1		2				2		8	1
Facebook		4	5	5	1					2	6	2
Instagram	1	6		1							5	2
Módulo - Especial												
Módulo - Metro Mall												
Televisión			1									
Total	54	319	290	138	324	1	18	137	26	77	486	236

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
44	90	34	34	14	409	1.001
11	36	23	101	21	445	994
9	158	8	52	6	130	640
10	74	25	70	15	133	513
7	64	13	84	8	112	498
11	32	4	82	7	126	380
14	35	8	17	10	112	320
24	14	2	3	18	10	234
2	9	1	22		127	215
1	15			7	1	163
1	4	2	11		22	84
1	7		12	1	38	76
4	11	3	5	1	24	73
6	7		27	1	14	70
	9					9
				1		1
						1
145	565	123	520	110	1.703	5.272