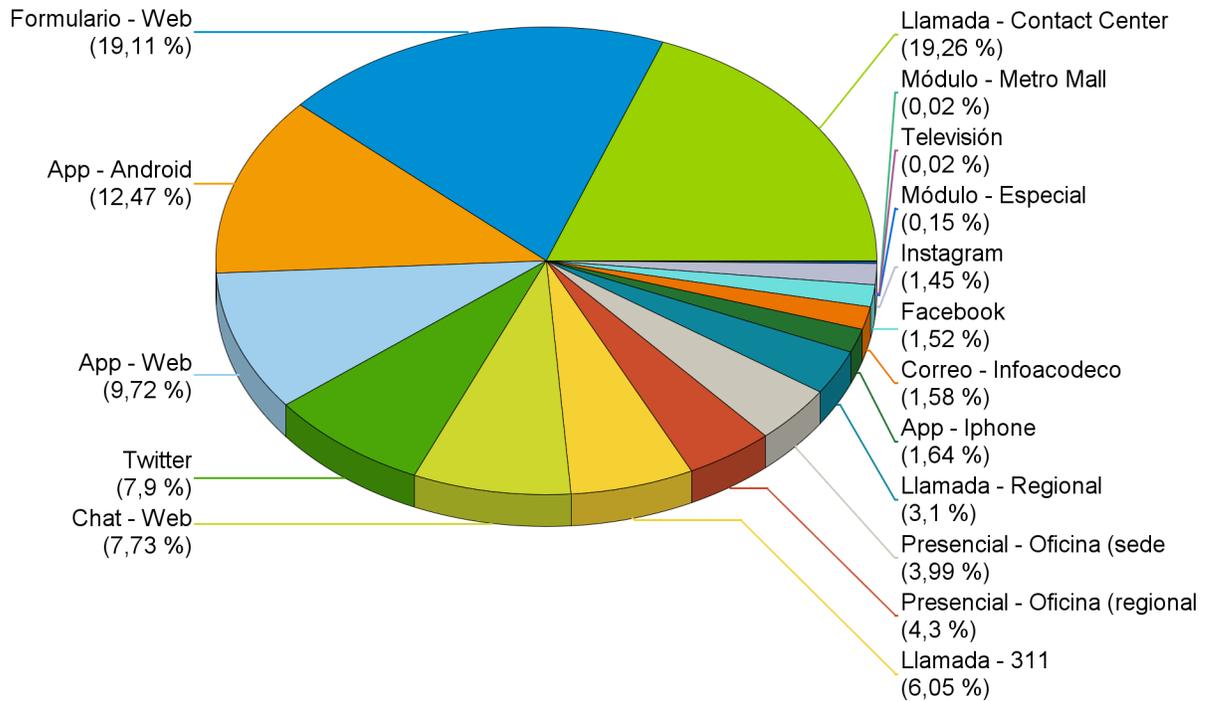


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	927	0,19
Formulario - Web	920	0,19
App - Android	600	0,12
App - Web	468	0,1
Twitter	380	0,08
Chat - Web	372	0,08
Llamada - 311	291	0,06
Presencial - Oficina (regional)	207	0,04
Presencial - Oficina (sede)	192	0,04
Llamada - Regional	149	0,03
App - Iphone	79	0,02
Correo - Infoacodeco	76	0,02
Facebook	73	0,02
Instagram	70	0,01
Módulo - Especial	7	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 Lunes 30 Septiembre 2019

ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Televisión	1	0
TOTAL	4.813	100,00%

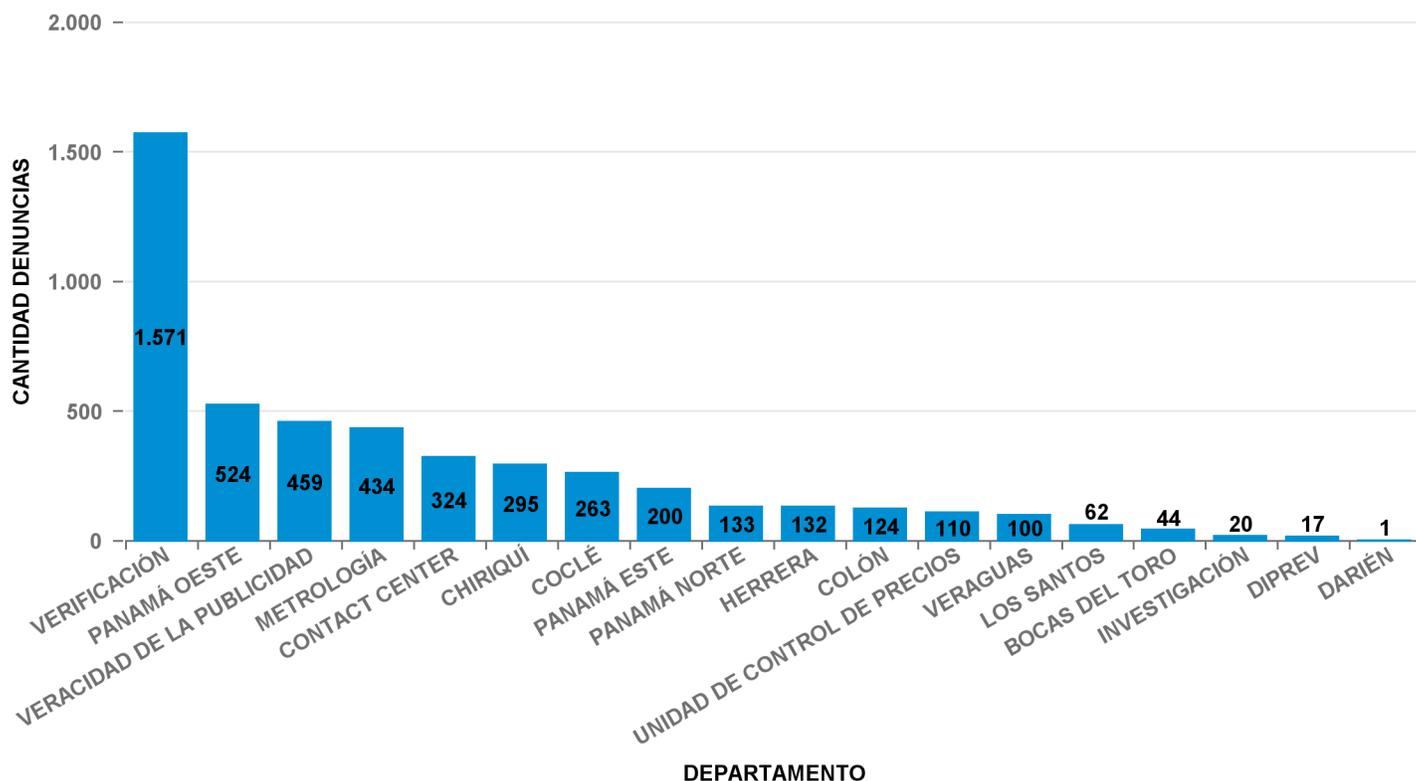
Fuente: ACODECO

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.).

03/10/2019 13:40:42

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
VERIFICACIÓN	1.571	32,64%
PANAMÁ OESTE	524	10,89%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	459	9,54%
METROLOGÍA	434	9,02%
CONTACT CENTER	324	6,73%
CHIRIQUÍ	295	6,13%
COCLÉ	263	5,46%
PANAMÁ ESTE	200	4,16%
PANAMÁ NORTE	133	2,76%
HERRERA	132	2,74%
COLÓN	124	2,58%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	110	2,29%
VERAGUAS	100	2,08%
LOS SANTOS	62	1,29%
BOCAS DEL TORO	44	0,91%
INVESTIGACIÓN	20	0,42%
DIPREV	17	0,35%
DARIÉN	1	0,02%
TOTAL	4.813	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.358	48,99%
Publicidad Engañosa	677	14,07%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	569	11,82%
Regulación de precios de alimentos	500	10,39%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	132	2,74%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	120	2,49%
Combustible	104	2,16%
Balanza	97	2,02%
Tarjeta de crédito	69	1,43%
Sector Agropecuario	64	1,33%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	58	1,21%
Estacionamiento	35	0,73%
Venta de pan (no empacado)	30	0,62%
TOTAL	4.813	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	74	76,29%
no está a la vista	18	18,56%
no parte de cero	5	5,15%
TOTAL	97	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	6,90%
autobús/lancha/ barco/tren (30%)	7	12,07%
franquicia comida rápida (15%)	5	8,62%
hon.consulta méd/especialidad/quirúrgica (20%)	1	1,72%
hospitales y clínicas privadas (20%)	1	1,72%
medicamentos (20%)	4	6,90%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	1,72%
restaurante (25%)	20	34,48%
serv. médico/técnico/quirúrgico (20%)	1	1,72%
sin letrero con información de descuentos	10	17,24%
transporte aéreo (25%)	4	6,90%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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%)	18	3,16%
ataúd/urna/servicios funerarios (20%)	1	0,18%
autobús interurbano (30%)	40	7,03%
consumo de agua, hasta b./30.00 (25%)	1	0,18%
franquicia comida rápida (15%)	67	11,78%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	6	1,05%
hospitales y clínicas privadas (15%)	2	0,35%
impuesto de aeropuerto (50%)	2	0,35%
lancha, barco y tren (30%)	2	0,35%
medicamentos (20%)	28	4,92%
no brinda trato preferencial	32	5,62%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	24	4,22%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	7	1,23%
prótesis/aparato y accesorios ayuda (20%)	1	0,18%
restaurante (25%)	300	52,72%
restaurante (25%)	1	0,18%
servicios técnicos y profesionales (20%)	5	0,88%
sin letrero con información de descuentos	27	4,75%
transporte aéreo (25%)	5	0,88%
TOTAL	569	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	14	10,61%
precio superior al regulado	29	21,97%
uso indebido<no residencial doméstico>	89	67,42%
TOTAL	132	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	11	10,58%
precio superior al regulado	14	13,46%
sin precio a la vista	3	2,88%
surtidor de combustible descalibrado	76	73,08%
TOTAL	104	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	5	14,29%
diferencia entre los relojes de entrada y salida	13	37,14%
no entrega comprobante de hora de ingreso	2	5,71%
no mantiene el letrero	15	42,86%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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	31	25,83%
Ofrece bolsas con polietileno	89	74,17%
TOTAL	120	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	9	1,33%
no indica las restricciones	129	19,05%
publicidad no veraz o engañosa	539	79,62%
TOTAL	677	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	500	100,00%
TOTAL	500	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Sector Agropecuario

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Arroz - Deteriorado	20	31,25%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	6	9,38%
Arroz - Sin Fecha de Vencimiento	1	1,56%
Arroz - Vencido	1	1,56%
Carne - Deteriorado	11	17,19%
Carne - Sin Fecha de Vencimiento	1	1,56%
Carne - Vencido	2	3,13%
Huevos - No cumple con la clasificación declarada	2	3,13%
Huevos - Vencido	2	3,13%
Lenteja - Deteriorado	2	3,13%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	5	7,81%
Pollo - No indica la temperatura ni el modo de conservación	1	1,56%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	1,56%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	3	4,69%
Pollo - Vencido	6	9,38%
TOTAL	64	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	25	36,23%
se exige consumo mínimo	44	63,77%
TOTAL	69	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	6	20,00%
no se pesa el pan	24	80,00%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	13	0,55%
cobra un precio distinto del informado	273	11,58%
cobro adicional al precio informado	38	1,61%
cobro del 7% en útiles escolares	20	0,85%
discriminación	45	1,91%
falta de coordinación de colegios	29	1,23%
falta de información	172	7,29%
falta de informacion-inexistencia de piezas	22	0,93%
información no veraz	42	1,78%
materiales de construcción	5	0,21%
monopolio	2	0,08%
no acepta billetes	12	0,51%
no aceptan centavos	4	0,17%
no da constancia de pago	239	10,14%
no dan centavos vuelto	37	1,57%
produc. con doble fecha de vencimiento	13	0,55%
produc. no cumple peso declarado	31	1,31%
producto con doble precio	34	1,44%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

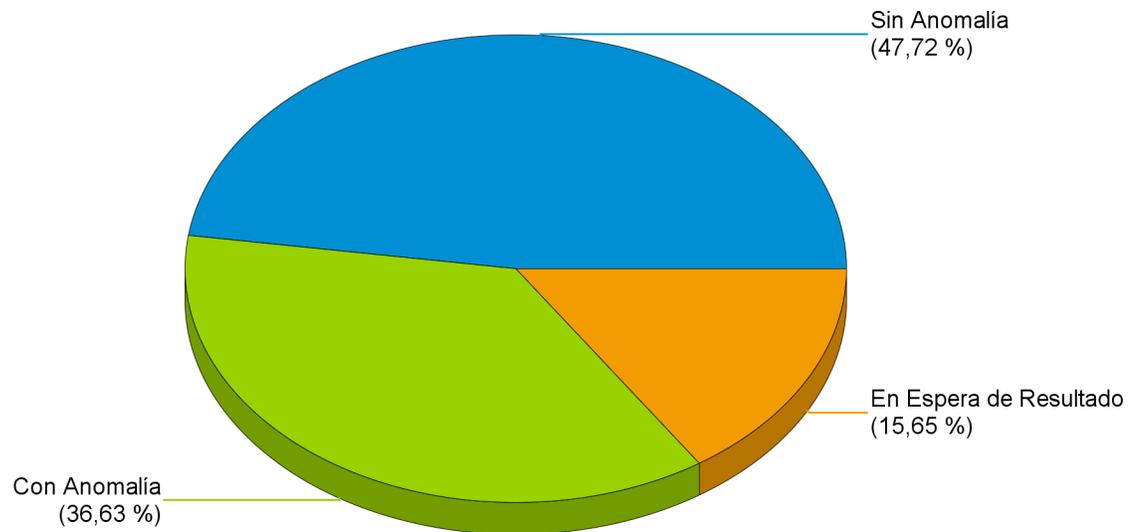
SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	101	4,28%
producto/servicio sin precio a la vista	460	19,51%
producto sin fecha de vencimiento	163	6,91%
producto vencido	371	15,73%
propina sugerida,estruct. incorrecta	31	1,31%
rechazo de la moneda de 1 balboa	7	0,30%
venta atada o condicionada	194	8,23%
TOTAL	2.358	100,00%

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Sin Anomalía	2.297	47,72%
Con Anomalía	1.763	36,63%
En Espera de Resultado	753	15,65%
TOTAL	4.813	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
VERIFICACIÓN	745	750	76	1.571
PANAMÁ OESTE	181	246	97	524
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	239	148	72	459
METROLOGÍA	129	251	54	434
CONTACT CENTER	1		323	324
CHIRIQUÍ	68	199	28	295
COCLÉ	118	133	12	263
PANAMÁ ESTE	30	155	15	200
PANAMÁ NORTE	47	68	18	133
HERRERA	30	94	8	132
COLÓN	39	63	22	124
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	37	69	4	110
VERAGUAS	42	54	4	100
LOS SANTOS	36	25	1	62
BOCAS DEL TORO	20	18	6	44
INVESTIGACIÓN		8	12	20
DIPREV	1	16		17
DARIÉN			1	1
Total	1.763	2.297	753	4.813

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
Llamada - Contact Center	3	42	35	31	29	1	9	8	4	6	113	70
Formulario - Web	2	41	72	13	125		1	2	1	5	36	21
App - Android	5	59	57	9	42			18		4	51	19
App - Web	1	14	35	7	69		1	4	1	1	46	16
Twitter	2	26	2	6	6			10	3	1	52	10
Chat - Web		16	14	18	26		1	12	2	2	26	17
Llamada - 311	1	16	14	5	1		1	7			49	18
Presencial - Oficina (regional)	10	32	9	20			1	38		21	2	13
Presencial - Oficina (sede)		2	2	1	10		2	1	7		23	
Llamada - Regional	18	31	16	8	1			31		17	3	5
App - Iphone		4			12		1	1		3	14	6
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	44	295	263	124	324	1	17	132	20	62	434	200

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
40	88	29	33	12	374	927
11	33	23	87	19	428	920
8	152	7	43	6	120	600
7	60	12	79	8	107	468
11	32	4	82	7	126	380
5	55	20	45	12	101	372
14	35	7	15	10	98	291
22	14	2	2	15	6	207
2	9	1	18		114	192
1	10			7	1	149
1	4	2	11		20	79
1	7		12	1	38	76
4	11	3	5	1	24	73
6	7		27	1	14	70
	7					7
				1		1
						1
133	524	110	459	100	1.571	4.813