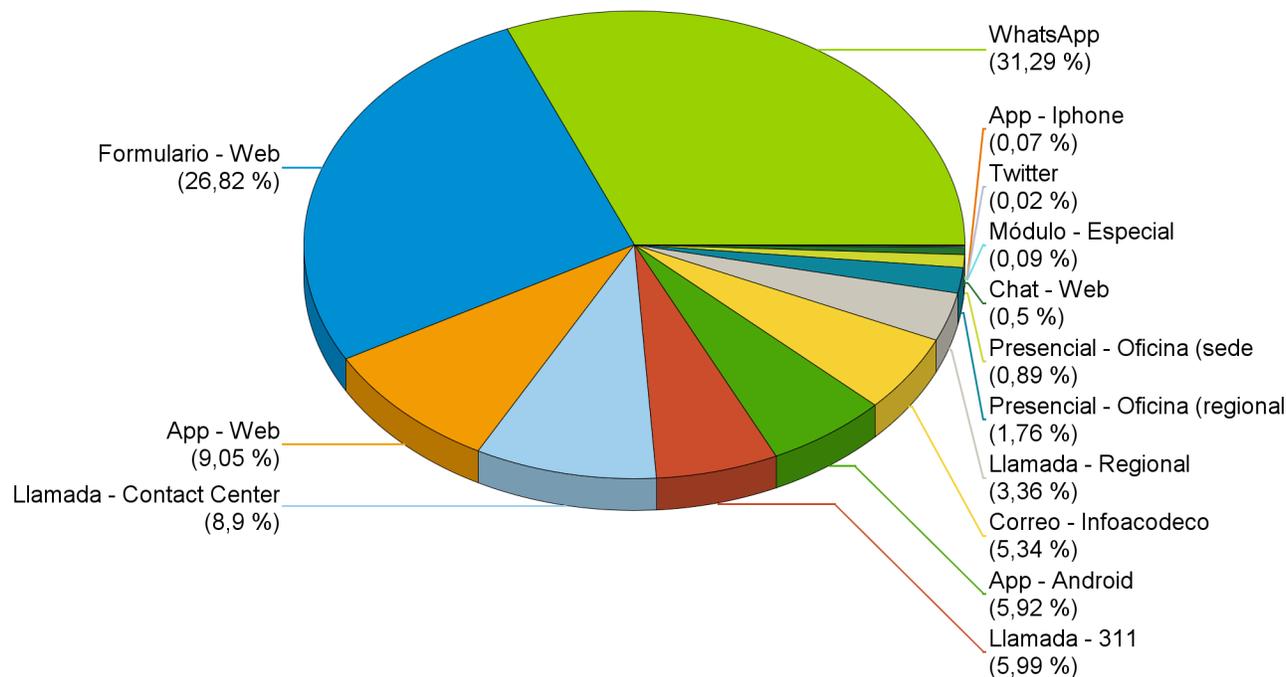


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



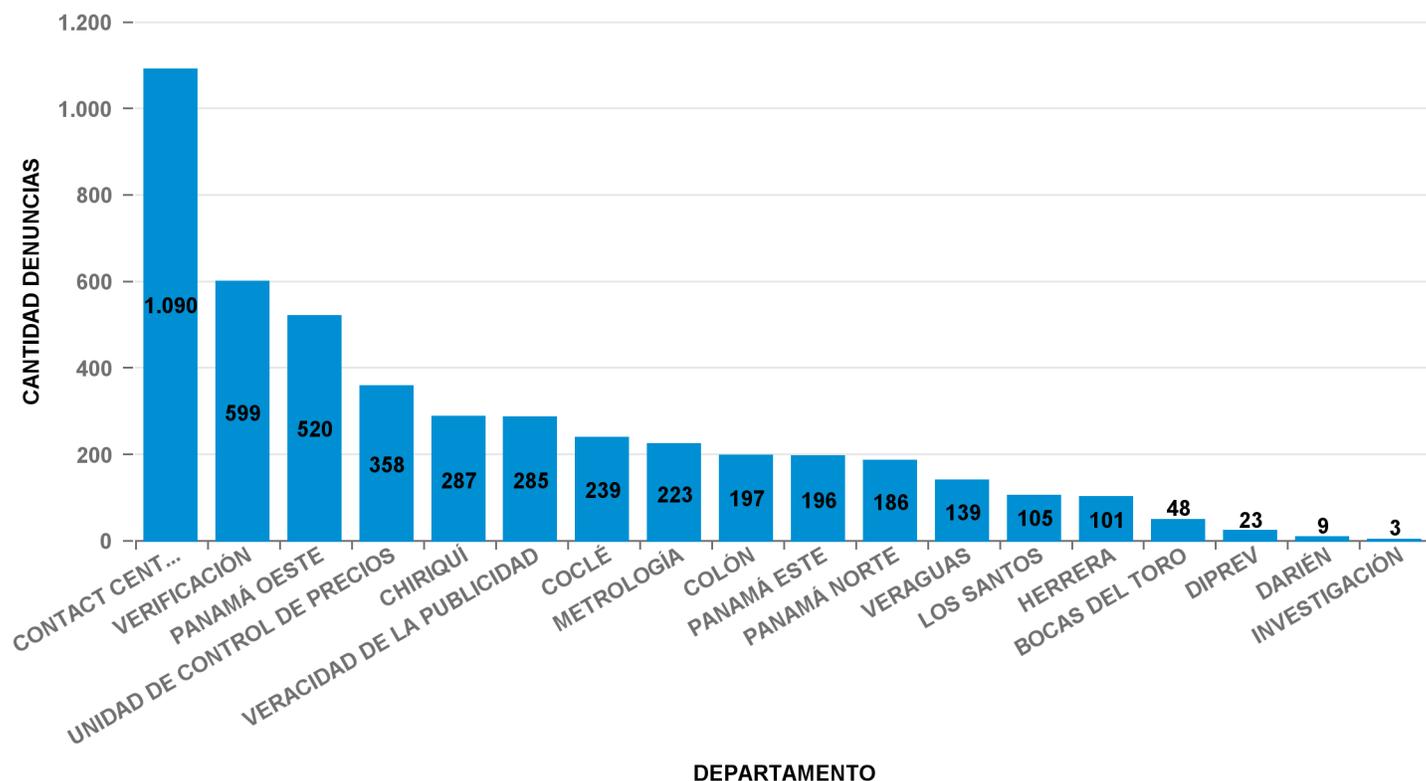
ORIGEN	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
WhatsApp	1.442	0,31
Formulario - Web	1.236	0,27
App - Web	417	0,09
Llamada - Contact Center	410	0,09
Llamada - 311	276	0,06
App - Android	273	0,06
Correo - Infoacodeco	246	0,05
Llamada - Regional	155	0,03
Presencial - Oficina (regional)	81	0,02
Presencial - Oficina (sede)	41	0,01
Chat - Web	23	0
Módulo - Especial	4	0
App - Iphone	3	0
Twitter	1	0
TOTAL	4.608	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 Miércoles 30 Septiembre 2020



DEPARTAMENTO	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.090	23,65%
VERIFICACIÓN	599	13,00%
PANAMÁ OESTE	520	11,28%
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	358	7,77%
CHIRIQUÍ	287	6,23%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	285	6,18%
COCLÉ	239	5,19%
METROLOGÍA	223	4,84%
COLÓN	197	4,28%
PANAMÁ ESTE	196	4,25%
PANAMÁ NORTE	186	4,04%
VERAGUAS	139	3,02%
LOS SANTOS	105	2,28%
HERRERA	101	2,19%
BOCAS DEL TORO	48	1,04%
DIPREV	23	0,50%
DARIÉN	9	0,20%
INVESTIGACIÓN	3	0,07%
TOTAL	4.608	100,00%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	2.025	43,95%
Regulación de precios de alimentos	1.396	30,30%
Publicidad Engañosa	450	9,77%
Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987)	243	5,27%
Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)	158	3,43%
Regulación de productos de aseo personal y limpieza	85	1,84%
Balanza	55	1,19%
Combustible	48	1,04%
Tarjeta de crédito	40	0,87%
Sector Agropecuario	39	0,85%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	22	0,48%
Venta de pan (no empacado)	16	0,35%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	14	0,30%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	14	0,30%
Estacionamiento	2	0,04%
Servicios Profesionales	1	0,02%
TOTAL	4.608	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Balanza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	49	89,09%
no está a la vista	6	10,91%
TOTAL	55	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	4,55%
franquicia comida rápida (15%)	3	13,64%
hospitales y clínicas privadas (20%)	2	9,09%
medicamentos (20%)	4	18,18%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	1	4,55%
restaurante (25%)	7	31,82%
sin letrero con información de descuentos	4	18,18%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 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%)	7	2,88%
autobús interurbano (30%)	10	4,12%
franquicia comida rápida (15%)	21	8,64%
hon.consulta méd./especialidad/quirúrgica (20%)	1	0,41%
hospitales y clínicas privadas (15%)	1	0,41%
medicamentos (20%)	47	19,34%
no brinda trato preferencial	28	11,52%
no otorga desc. hotel/motel/ pensión	20	8,23%
no otorga desc. jubilados 20% y 15% en honorarios medicos	1	0,41%
odontología (15%)	1	0,41%
restaurante (25%)	89	36,63%
servicios técnicos y profesionales (20%)	2	0,82%
sin letrero con información de descuentos	11	4,53%
transporte aéreo (25%)	4	1,65%
TOTAL	243	100,00%

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no cumple con el peso declarado	70	44,30%
precio superior al regulado	58	36,71%
uso indebido<no residencial doméstico>	30	18,99%
TOTAL	158	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Combustible

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	7	14,58%
precio superior al regulado	17	35,42%
sin precio a la vista	1	2,08%
surtidor de combustible descalibrado	23	47,92%
TOTAL	48	100,00%

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del servicio aunque no se utilice	1	50,00%
no mantiene el letrero	1	50,00%
TOTAL	2	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	28,57%
Ofrece bolsas con polietileno	10	71,43%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	11	2,44%
no indica las restricciones	42	9,33%
publicidad no veraz o engañosa	397	88,22%
TOTAL	450	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	1	0,07%
precio superior al regulado	1.394	99,86%
producto vencido	1	0,07%
TOTAL	1.396	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de productos de aseo personal y limpieza

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
Precio por encima del margen	85	100,00%
TOTAL	85	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 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	15	38,46%
Arroz - No cumple con la calidad declarada	2	5,13%
Cebolla - Deteriorado	3	7,69%
Cebolla - No cumple con la categoría y calibre declarada	2	5,13%
Huevos - Vencido	8	20,51%
Pollo - No indica fecha de sacrificio	2	5,13%
Pollo - Sin Condiciones de Manejo	1	2,56%
Pollo - Sin Fecha de Vencimiento	2	5,13%
Pollo - Vencido	4	10,26%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 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	18	45,00%
se exige consumo mínimo	22	55,00%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
no se indica el precio del pan por peso	8	50,00%
no se pesa el pan	8	50,00%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	12	0,59%
Bolsa reut. precio superior al costo	2	0,10%
cobra un precio distinto del informado	187	9,23%

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro adicional al precio informado	21	1,04%
cobro del 7% en útiles escolares	22	1,09%
cobro indebido	1	0,05%
discriminación	58	2,86%
falta de coordinación de colegios	537	26,52%
falta de coordinación por parte del centro educativo	207	10,22%
falta de información	93	4,59%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	3	0,15%
falta de informacion-inexistencia de piezas	14	0,69%
información no veraz	34	1,68%
materiales de construcción	5	0,25%
monopolio	3	0,15%
no acepta billetes	11	0,54%
no aceptan centavos	5	0,25%
no da constancia de pago	127	6,27%
no dan centavos vuelto	6	0,30%
produc. con doble fecha de vencimiento	1	0,05%
produc. no cumple peso declarado	38	1,88%
producto con doble precio	17	0,84%
producto deteriorado o en mal estado	50	2,47%
producto/servicio sin precio a la vista	203	10,02%
producto sin fecha de vencimiento	19	0,94%
producto vencido	248	12,25%
propina sugerida,estruct. incorrecta	10	0,49%
rechazo de la moneda de 1 balboa	5	0,25%
venta atada o condicionada	86	4,25%
TOTAL	2.025	100,00%

Fuente: ACODECO

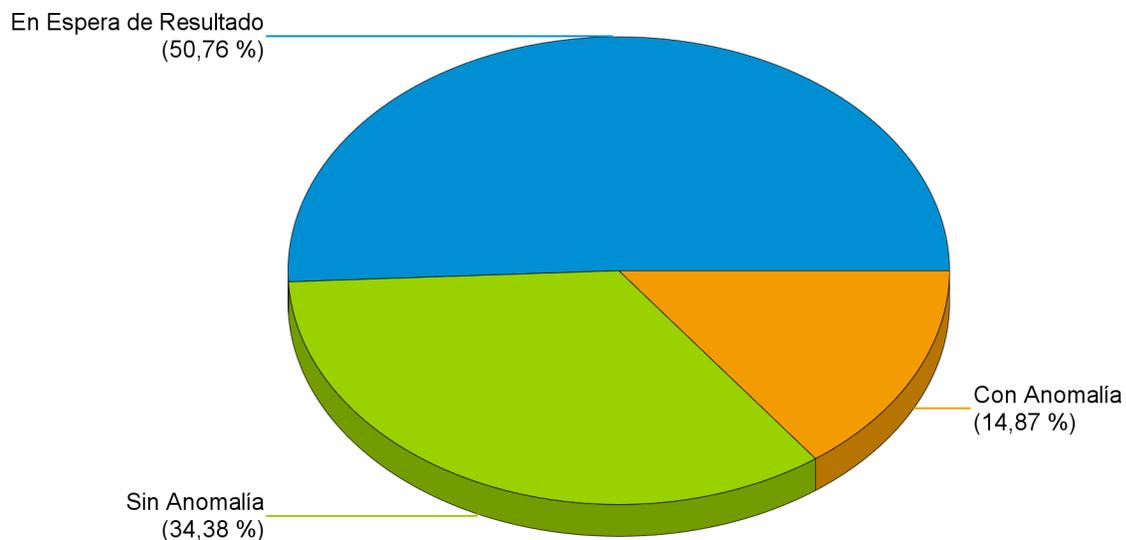
RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

ESTADO DE INSPECCIONES



ESTADO INSPECCION	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
En Espera de Resultado	2.339	50,76%
Sin Anomalía	1.584	34,38%
Con Anomalía	685	14,87%
TOTAL	4.608	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Estado Inspección	Con Anomalía	Sin Anomalía	En Espera de Resultado	Total
CONTACT CENTER			1.090	1.090
VERIFICACIÓN	155	337	107	599
PANAMÁ OESTE	113	149	258	520
UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	92	166	100	358
CHIRIQUÍ	18	132	137	287
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	45	26	214	285
COCLÉ	59	99	81	239
METROLOGÍA	35	74	114	223
COLÓN	38	117	42	197
PANAMÁ ESTE	14	131	51	196
PANAMÁ NORTE	49	90	47	186
VERAGUAS	27	74	38	139
LOS SANTOS	22	71	12	105
HERRERA	8	74	19	101
BOCAS DEL TORO	10	22	16	48
DIPREV		22	1	23
DARIÉN			9	9
INVESTIGACIÓN			3	3
Total	685	1.584	2.339	4.608

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

ORÍGEN DENUNCIA	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	DARIÉN	DIPREV	HERRERA	INVESTIGACIÓN	LOS SANTOS	METROLOGÍA	PANAMÁ ESTE
WhatsApp	13	122	91	94	29	5	8	41	1	24	83	89
Formulario - Web	2	63	33	33	641		3	6	1	6	32	27
App - Web		14	28	12	148		3	6		2	18	12
Llamada - Contact Center		24	19	16	14	1	4	19		5	34	32
Llamada - 311	7	21	17	12	12	1	4	6		3	21	26
App - Android	3	16	40	8	31	2		3		2	12	7
Correo - Infoacodeco		1	2		210						7	
Llamada - Regional	12	16	2	15				12		58		1
Presencial - Oficina (regional)	8	8	4	5				8		5		2
Presencial - Oficina (sede)	1		2	1	4		1		1		12	
Chat - Web		2	1	1							4	
Módulo - Especial	2											
App - Iphone					1							
Twitter												
Total	48	287	239	197	1.090	9	23	101	3	105	223	196

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Jueves 02 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS	VERIFICACIÓN	TOTAL
85	236	184	94	53	190	1.442
22	72	56	96	20	123	1.236
17	29	20	47	11	50	417
19	45	50	8	9	111	410
22	28	31	5	11	49	276
8	60	12	26	5	38	273
	9	4	1		12	246
	22			17		155
10	15			13	3	81
3	2		3		11	41
	2	1	3		9	23
					2	4
			1		1	3
			1			1
186	520	358	285	139	599	4.608