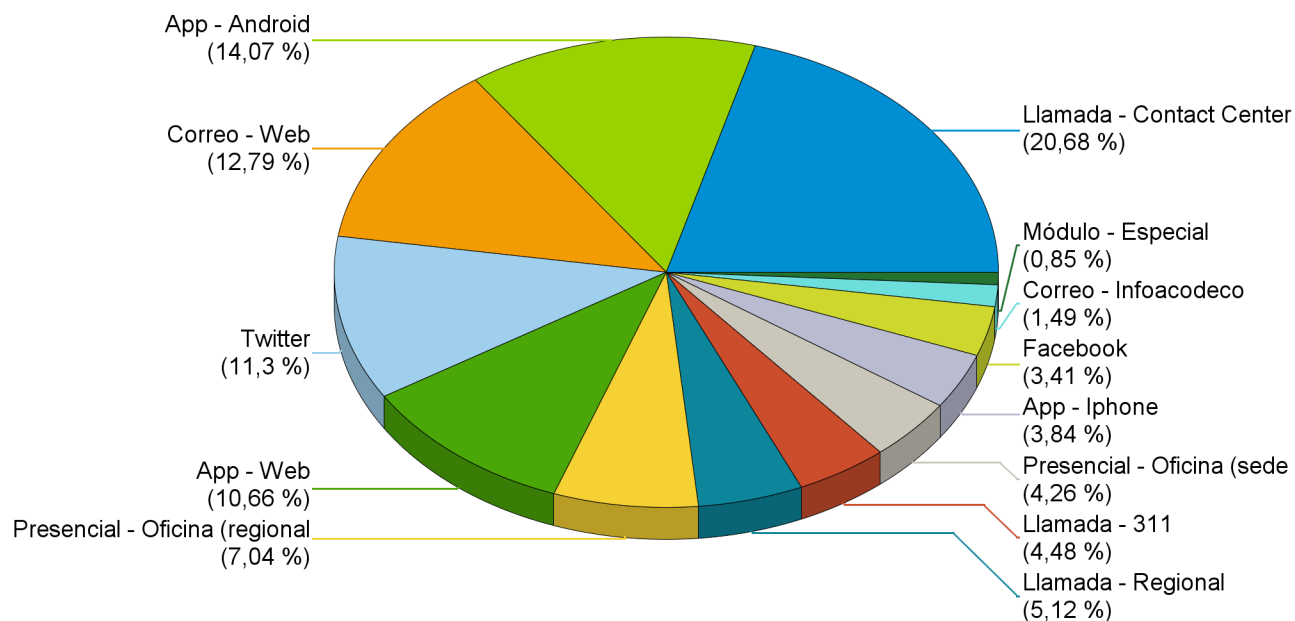


RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

DENUNCIAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



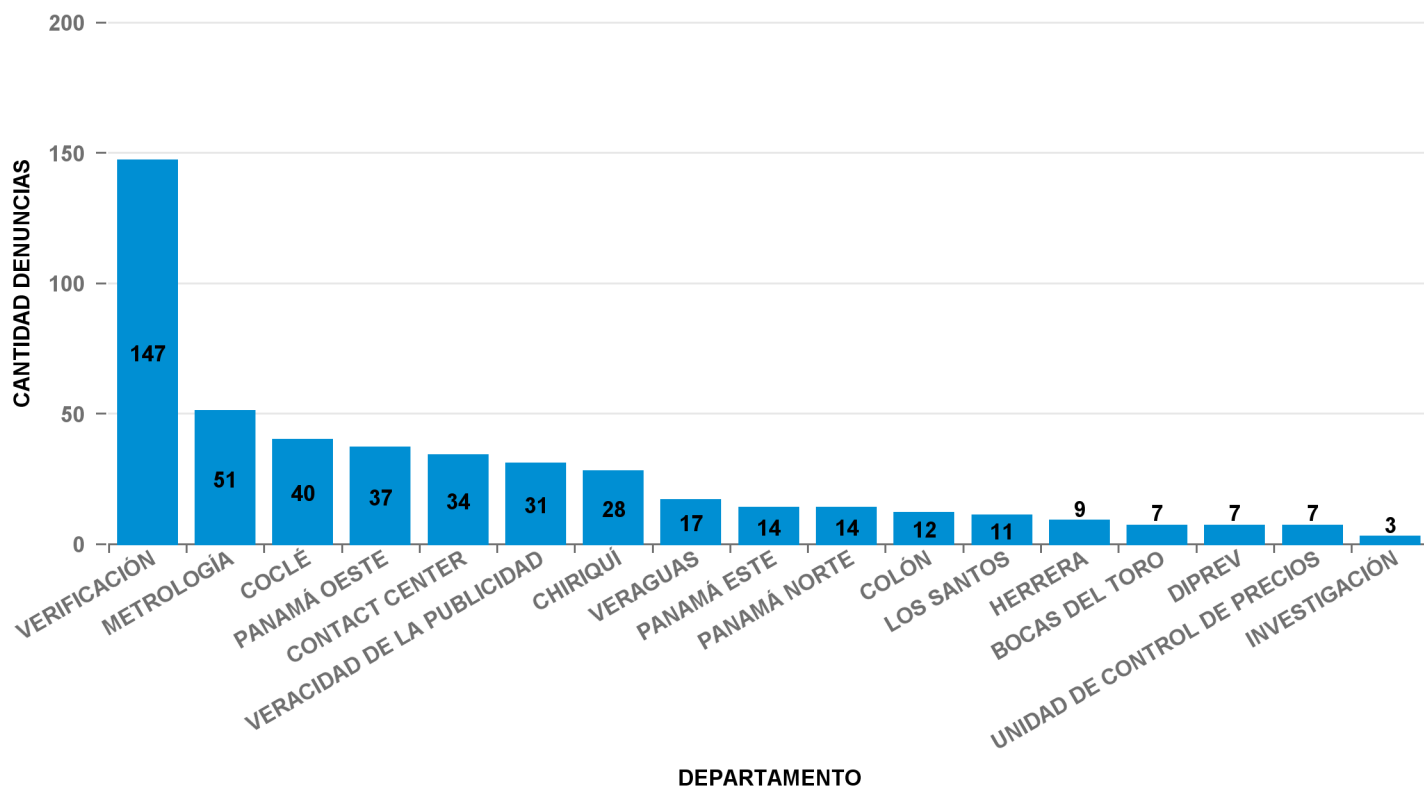
| ORIGEN | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|---------------------------------|------------|------------------|
| Llamada - Contact Center | 97 | 0,21 |
| App - Android | 66 | 0,14 |
| Correo - Web | 60 | 0,13 |
| Twitter | 53 | 0,11 |
| App - Web | 50 | 0,11 |
| Presencial - Oficina (regional) | 33 | 0,07 |
| Llamada - Regional | 24 | 0,05 |
| Llamada - 311 | 21 | 0,04 |
| Presencial - Oficina (sede) | 20 | 0,04 |
| App - Iphone | 18 | 0,04 |
| Facebook | 16 | 0,03 |
| Correo - Infoacodeco | 7 | 0,01 |
| Módulo - Especial | 4 | 0,01 |
| TOTAL | 469 | 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 (módulo – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018



| DEPARTAMENTO | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|------------------------------|------------|------------------|
| VERIFICACIÓN | 147 | 31,34% |
| METROLOGÍA | 51 | 10,87% |
| COCLÉ | 40 | 8,53% |
| PANAMÁ OESTE | 37 | 7,89% |
| CONTACT CENTER | 34 | 7,25% |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 31 | 6,61% |
| CHIRIQUÍ | 28 | 5,97% |
| VERAGUAS | 17 | 3,62% |
| PANAMÁ ESTE | 14 | 2,99% |
| PANAMÁ NORTE | 14 | 2,99% |
| COLÓN | 12 | 2,56% |
| LOS SANTOS | 11 | 2,35% |
| HERRERA | 9 | 1,92% |
| BOCAS DEL TORO | 7 | 1,49% |
| DIPREV | 7 | 1,49% |
| UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS | 7 | 1,49% |
| INVESTIGACIÓN | 3 | 0,64% |
| TOTAL | 469 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

| CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|--|------------|------------------|
| Verificación de Productos y Servicios | 243 | 51,81% |
| Beneficios para Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad (Ley 6 de 1987) | 87 | 18,55% |
| Regulación de precios de alimentos | 43 | 9,17% |
| Publicidad Engañosa | 42 | 8,96% |
| Balanza | 12 | 2,56% |
| Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg) | 12 | 2,56% |
| Tarjeta de crédito | 10 | 2,13% |
| Combustible | 8 | 1,71% |
| Venta de pan (no empacado) | 7 | 1,49% |
| Estacionamiento | 3 | 0,64% |
| Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013) | 2 | 0,43% |
| TOTAL | 469 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Balanza

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|---------------------------|-----------|------------------|
| descalibrada | 8 | 66,67% |
| no está a la vista | 4 | 33,33% |
| TOTAL | 12 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|----------------------------|-----------|------------------|
| restaurante (25%) | 1 | 50,00% |
| televisión por cable (25%) | 1 | 50,00% |
| TOTAL | 2 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

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%) | 4 | 4,60% |
| autobús interurbano (30%) | 10 | 11,49% |
| franquicia comida rápida (15%) | 12 | 13,79% |
| medicamentos (20%) | 7 | 8,05% |
| no brinda trato preferencial | 2 | 2,30% |
| no otorga desc. hotel/motel/ pensión | 1 | 1,15% |
| restaurante (25%) | 47 | 54,02% |
| sin letrero con información de descuentos | 2 | 2,30% |
| transporte aéreo (25%) | 2 | 2,30% |
| TOTAL | 87 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

Cilindro de gas 25Lb (11.34Kg)

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|--|-----------|------------------|
| no cumple con el peso declarado | 1 | 8,33% |
| precio superior al regulado | 2 | 16,67% |
| uso indebido<no residencial doméstico> | 9 | 75,00% |
| TOTAL | 12 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Combustible

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|---------------------------------------|-----------|------------------|
| contaminación de combustible con agua | 3 | 37,50% |
| surtidor de combustible descalibrado | 5 | 62,50% |
| TOTAL | 8 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

Estacionamiento

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|--|-----------|------------------|
| cobro del servicio aunque no se utilice | 1 | 33,33% |
| diferencia entre los relojes de entrada y salida | 1 | 33,33% |
| no mantiene el letrero | 1 | 33,33% |
| TOTAL | 3 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|--------------------------------------|-----------|------------------|
| mercancía con desc., no identificada | 1 | 2,38% |
| no indica las restricciones | 8 | 19,05% |
| publicidad no veraz o engañosa | 33 | 78,57% |
| TOTAL | 42 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Regulación de precios de alimentos

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|-----------------------------|-----------|------------------|
| precio superior al regulado | 43 | 100,00% |
| TOTAL | 43 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|--------------------------------------|-----------|------------------|
| adiciona un cargo al precio de venta | 3 | 30,00% |
| se exige consumo mínimo | 7 | 70,00% |
| TOTAL | 10 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

Venta de pan (no empacado)

| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|---------------------------|-----------|------------------|
| no se pesa el pan | 7 | 100,00% |
| TOTAL | 7 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Verificación de Productos y Servicios

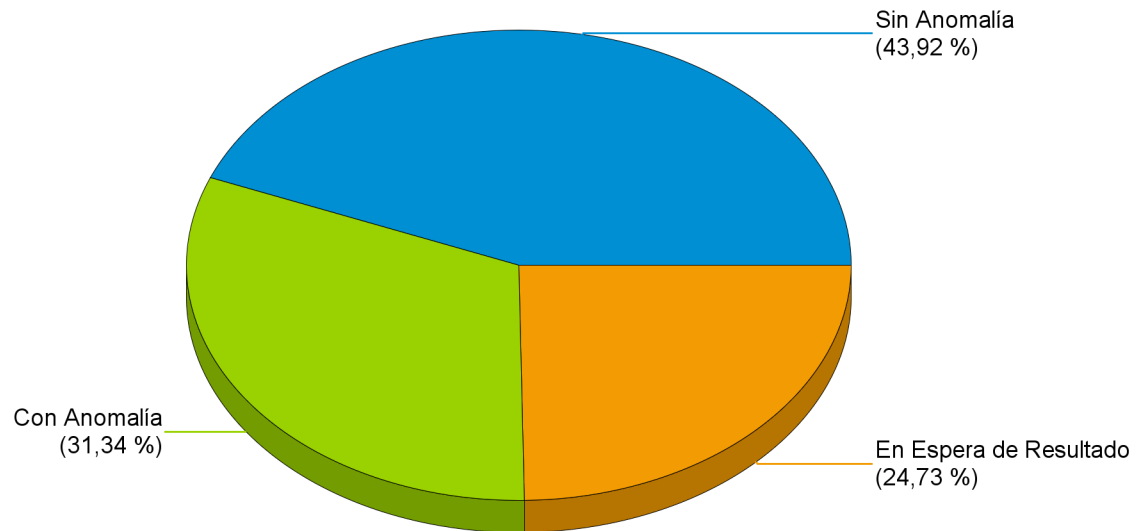
| SUB-CATEGORIA DE DENUNCIA | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|---|------------|------------------|
| aceites en mal estado | 2 | 0,82% |
| cobra un precio distinto del informado | 41 | 16,87% |
| cobro adicional al precio informado | 5 | 2,06% |
| cobro del 7% en útiles escolares | 7 | 2,88% |
| discriminación | 6 | 2,47% |
| falta de coordinación de colegios | 3 | 1,23% |
| falta de información | 23 | 9,47% |
| información no veraz | 8 | 3,29% |
| materiales de construcción | 2 | 0,82% |
| no aceptan centavos | 2 | 0,82% |
| no da constancia de pago | 23 | 9,47% |
| no dan centavos vuelto | 5 | 2,06% |
| precio superior al regulado | 1 | 0,41% |
| produc. no cumple peso declarado | 2 | 0,82% |
| producto con doble precio | 4 | 1,65% |
| producto deteriorado o en mal estado | 10 | 4,12% |
| producto/servicio sin precio a la vista | 42 | 17,28% |
| producto sin fecha de vencimiento | 6 | 2,47% |
| producto vencido | 36 | 14,81% |
| propina sugerida,estruct. incorrecta | 7 | 2,88% |
| sin precio a la vista | 1 | 0,41% |
| venta atada o condicionada | 7 | 2,88% |
| TOTAL | 243 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

ESTADO DE INSPECCIONES

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

ESTADO DE INSPECCIONES



| ESTADO INSPECCION | DENUNCIAS | % REPRESENTACIÓN |
|------------------------|------------|------------------|
| Sin Anomalía | 206 | 43,92% |
| Con Anomalía | 147 | 31,34% |
| En Espera de Resultado | 116 | 24,73% |
| TOTAL | 469 | 100,00% |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

| Estado Inspección | Con Anomalía | Sin Anomalía | En Espera de Resultado | Total |
|------------------------------|--------------|--------------|------------------------|------------|
| VERIFICACIÓN | 56 | 82 | 9 | 147 |
| METROLOGÍA | 14 | 27 | 10 | 51 |
| COCLÉ | 15 | 14 | 11 | 40 |
| PANAMÁ OESTE | 15 | 7 | 15 | 37 |
| CONTACT CENTER | 2 | 3 | 29 | 34 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 8 | 9 | 14 | 31 |
| CHIRIQUÍ | 5 | 19 | 4 | 28 |
| VERAGUAS | 11 | 5 | 1 | 17 |
| PANAMÁ ESTE | 1 | 11 | 2 | 14 |
| PANAMÁ NORTE | 8 | 2 | 4 | 14 |
| COLÓN | | | 12 | 12 |
| LOS SANTOS | 3 | 6 | 2 | 11 |
| HERRERA | 3 | 6 | | 9 |
| BOCAS DEL TORO | 3 | 4 | | 7 |
| DIPREV | | 7 | | 7 |
| UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS | 3 | 4 | | 7 |
| INVESTIGACIÓN | | | 3 | 3 |
| Total | 147 | 206 | 116 | 469 |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

| ORÍGEN DENUNCIA | BOCAS DEL TORO | CHIRIQUÍ | COCLÉ | COLÓN | CONTACT CENTER | DIPREV | HERRERA | INVESTIGACIÓN | LOS SANTOS | METROLOGÍA | PANAMÁ ESTE |
|---------------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------------|----------|----------|---------------|------------|------------|-------------|
| Llamada - Contact Center | | 5 | 5 | | 4 | 1 | | | 5 | 8 | 5 |
| App - Android | 3 | 7 | 1 | 2 | 7 | | 2 | | | 8 | 1 |
| Correo - Web | | | 9 | 4 | 6 | 2 | | 1 | | 5 | 1 |
| Twitter | | 1 | 1 | | | 2 | | | | 16 | 2 |
| App - Web | 2 | 4 | 1 | | 7 | 1 | 3 | | 2 | 3 | 2 |
| Presencial - Oficina (regional) | 2 | 3 | 5 | 6 | 4 | | | | | | 1 |
| Llamada - Regional | | | 15 | | 1 | | 3 | | 2 | | |
| Llamada - 311 | | 7 | | | 1 | | | | | 3 | 1 |
| Presencial - Oficina (sede) | | | | | 2 | | | 2 | | 3 | |
| App - Iphone | | | 3 | | 1 | | 1 | | | | 1 |
| Facebook | | | | | 1 | | | | 2 | 5 | |
| Correo - Infoacodeco | | 1 | | | | 1 | | | | | |
| Módulo - Especial | | | | | | | | | | | |
| Total | 7 | 28 | 40 | 12 | 34 | 7 | 9 | 3 | 11 | 51 | 14 |

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE DENUNCIAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

| PANAMÁ NORTE | PANAMÁ OESTE | UNIDAD DE CONTROL DE PRECIOS | VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | VERAGUAS | VERIFICACIÓN | TOTAL |
|--------------|--------------|------------------------------|----------------------------|-----------|--------------|------------|
| 4 | 14 | 2 | 1 | 1 | 42 | 97 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 20 | 66 |
| | 5 | 2 | 6 | 1 | 18 | 60 |
| 2 | 2 | | 6 | | 21 | 53 |
| | 3 | | 2 | 1 | 19 | 50 |
| 4 | 2 | 1 | | 4 | 1 | 33 |
| | | | | 3 | | 24 |
| 2 | 2 | | | 1 | 4 | 21 |
| | | | 5 | | 8 | 20 |
| | | | 2 | 3 | 7 | 18 |
| | | | 3 | | 5 | 16 |
| | 2 | | 1 | | 2 | 7 |
| | 4 | | | | | 4 |
| 14 | 37 | 7 | 31 | 17 | 147 | 469 |