

Panamá, 21 de junio de 2019

Oscar García Cardoze, presenta el informe de su gestión frente a la ACODECO

La ACODECO puso a disposición de la ciudadanía en general, el Informe de Gestión correspondiente al periodo 2015-2019, en el que se destacan avances tecnológicos en la

A pocos días de culminar su gestión al frente de la ACODECO, el administrador general Oscar García Cardoze presenta una rendición de cuentas a través del Informe de Gestión 2015-2019. El Administrador, quien al tomar posesión de su cargo, se comprometió con dirigir la entidad con transparencia, eficiencia y compromiso social, logró que la institución obtuviera, en las 30 evaluaciones hechas por ANTAI, 100% de transparencia; en la eficiencia de la gestión, se pudiese medir de varias formas: multas cobradas a los agentes comerciales infractores de la Ley, que durante su periodo sumaron B/.10,698424.77; se abrió una nueva oficina regional en Panamá Norte, ACODECO se acercó a los consumidores a través de SERMARC que atienden en oficinas del Municipio de San Carlos, Bugaba en Chiriquí y Soná. El compromiso social dándole valor al recurso más preciado de cualquier empresa o institución, el recurso humano, que se capacitó en diferentes normas legales, atención médica para control de salud, y a se les aumentó el salario mínimo a B/.600.00.

atención al consumidor, tales como el APP, los tableros de quejas y de multas, así como de interacciones y la facilidad para la presentación de quejas en historial de crédito en línea, entre lo más reciente.

El documento, que comprende un total de 48 páginas, destaca que el primer paso para estas innovaciones fue renovar el sitio www.acodeco.gob.pa, el cual a partir de 2015, con la finalidad de hacerlo más amigable y de fácil navegación para los consumidores. El mismo, puede ser consultado desde cualquier dispositivo móvil.

Por nombrar las ejecutorias más importantes, en el plano de protección al consumidor, se creó el Departamento de Atención al Cliente, el Programa Agente Económico Responsable (AER) y el Servicio de Atención al Cliente (SERMAC) en los municipios de San Carlos, Bugaba, Aguadulce y Soná.

Gracias a reformas de la Ley 14 de 2018, se crea la Sección de vehículos a motor, la cual atiende quejas hasta los B/. 30,000.00, cuando antes de esta modificación su alcance y poder de decisión era limitado.

Otros avances fueron la implementación de la Unidad de Análisis de Aumentos de Costos (sobre materiales de construcción), el Programa de Clemencia y el Programa Corporativo de Conformidad, como parte de la Dirección Nacional de Libre Competencia, entre otras.

Sobre redes sociales, la cuenta de twitter institucional @acodecoresuelve, creada en 2015, sobrepasa los 19,000 seguidores, resultando este además de un canal para comunicar denuncias, es una vía informativa para conocimiento de la comunidad de las acciones desarrolladas día a día por la entidad.

El informe presentado, también destaca los convenios suscritos con otras entidades y organizaciones, tanto nacionales como internacionales, la transparencia y ética institucional, se destaca también la reestructuración interna y el bienestar logrado para los colaboradores.