

## DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Organigrama del Departamento de Conciliación



## DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período Noviembre 2013 – Octubre 2014

El Departamento de Conciliación, se encuentra conformado por seis (6) unidades administrativas, con funciones de brindar respuesta a los consumidores, ya sea a través del suministro de información inicial al consumidor para dirigirlo hacia el departamento donde se ventila el trámite correspondiente, así como la orientación de aquellos que confrontan alguna problemática en temas de protección al consumidor, ya sea a modo personal, telefónicamente o a través del internet ([www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)), así mismo como para verificación de temáticas referidas a publicidad.

### Aspectos de Relevancia

#### **RECEPCIÓN:**

Es la principal cara de presentación de ACODECO hacia el público, su función primordial es el contacto directo con las personas, centrada en la calidad de servicio y eficiencia, brindando información constante a los consumidores o agentes económicos.



Se ha brindado respuesta a más de 17,080 consumidores en la sección de Recepción, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p. m. de lunes a viernes.

### **ASISTENCIA AL CONSUMIDOR:**

Brinda atención personalizada a los consumidores por temas referidos a situaciones que enfrentan por la adquisición de un bien o servicio enmarcados en la Ley 45, así como por temas relacionados a Ley 6 de 16 de junio de 1987 y modificaciones, Ley 24 de 2002 sobre Historial de Crédito, Ley 81 de 2009 sobre Tarjetas de Crédito y Financiamiento, Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, sobre beneficios a Personas con Discapacidad.

- Un total de 2470 expedientes, fueron abiertos, siendo el mes de enero el de mayor demanda de servicios para los consumidores, con temas relacionados a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con 1574, seguidos de los de Conciliación con 618.
- Se lograron 147 conciliaciones telefónicas que se efectuaron, por un monto de B/.77,407.75.



Personal de Asistencia al Consumidor brindando orientación

## **CONCILIACIÓN (Certificado ISO 9001-2008):**

Tiene como principal objetivo que las partes encuentren una solución amigable a sus diferencias a través de la mediación y el arbitraje, es por ello que la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, contempla dicho medio y establece el procedimiento a seguir para que se perfeccione y lleve a cabo el mismo.

Con la participación de las partes (consumidor y agente económico) y un funcionario de la ACODECO denominado conciliador, se lleva a cabo un acto de audiencia que brinda herramientas de tipo legal, infraestructura y lo más importante con capital humano capacitado, que facilita las condiciones necesarias para que las partes, de manera voluntaria, y por medio del uso de la palabra, puedan llegar a un arreglo amigable que permita poner fin a la situación de confrontación en su relación de consumo.

- El procedimiento conciliatorio de ACODECO, se certificó bajo la Norma ISO 9001-2008, el día 15 de noviembre de 2013.
- Los acuerdos logrados a través de la conciliación son de 319, por un monto económico que asciende a B/. 13,187,367.24.



Audiencia de conciliación

## Consolidado de Quejas Nacional Recibidas en el Departamento de Conciliación

Período: Noviembre 2013 - Octubre 2014

Motivos	Cant. Quejas	Valor (B/.)
Incumplimiento de Garantía	226	8,369,548.61
Devolución de Dinero/Abono	87	520,403.27
Incumplimiento de Contrato	110	6,627,505.21
Aclaración de Contrato	61	3,681,348.56
Vicio Oculto	58	5,593,263.84
Cláusula Abusiva	64	1,080,675.69
Falta de Información Comercial	39	1,776,622.47
Cobro Indebido	11	116,766.65
Incumplimiento de Servicio	19	206,332.44
Venta Engañosa	5	81,405.00
Veracidad de la Publicidad	10	602,589.93
Mercancía Defectuosa	5	86,408.50
Análisis Financiero/Aclaración de Cuenta	1	142.56
Custodia de Bien	2	29,747.00
Daño y Perjuicio	3	53,638.96
Resolución de Contrato	3	129,845.25
Anulación de Contrato	1	51,021.00
<b>Totales</b>	<b>705</b>	<b>29,007,264.94</b>

Fuente: ACODECO

## CALL CENTER

Inició operación desde el 2010 con el objetivo fundamental de orientar y absolver las interrogantes de los consumidores, a través de una respuesta rápida y profesional y dar curso inmediato a las denuncias.

Son diversos los medios puestos a disposición de los consumidores a través de los cuales ACODECO, brinda respuesta a sus inquietudes y recibe las denuncias que se presentan, la Línea 130 Gratuita desde teléfono fijo residencial, Central Telefónica 510-1313, programa televisivo institucional Cuida Tu Bolsillo transmitido por SERTV Canal 11 de 8 a 9 de la mañana de lunes a viernes, los módulos de atención al consumidor ubicados en algunos centros comerciales como Albrook Mall, Los Pueblos y La Peatonal.

También se dispone y hace uso de las herramientas informáticas, como Twitter (@pedro\_meilan), Facebook (acodecoprotege), página web institucional ([www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)), la Línea 311 del Centro de Atención Ciudadana de la Secretaría de Innovación Gubernamental.

- ACODECO mantiene un nivel excelente de respuesta a las denuncias que se reciben por medio de la Línea 311 del Centro de Atención Ciudadana de la Secretaría de Innovación Gubernamental.
- El total de denuncias a nivel nacional tramitadas a través de Call Center es de 3,152 denuncias. Las denuncias a través de la Asistencia Personal, son las más recibidas con 1065, seguidas de las levantadas Vía Telefónica con 926.
- 231 denuncias se recibieron en la capital, por la no aplicación de los descuentos reconocidos a favor de las personas de tercera edad, jubilados y pensionados, según la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y modificaciones y 57 denuncias relacionadas a colegios o escuelas particulares.



Monitoreo de Página Web ([www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa))

**Consolidado de Denuncias Nacional**  
**Período de Noviembre 2013 a Octubre 2014**

Detalle	Panamá
Asistencia (Personal)	1065
Telefónica	926
Call Center	286
Facebook	241
Twitter	143
Web	119
CAC-311	135
Cuida tu Bolsillo	162
Acodeco en tu Comunidad	67
Módulos	3
Jumbo Feria	5
<b>Total</b>	<b>3152</b>

**Fuente: ACODECO**