



Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental

innovamos para ti



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
PANAMÁ

CIRCULAR N° 11

PARA: Ministros de Estado, Titulares de la Procuraduría de la Nación, Procuraduría de la Administración, de la Contraloría General de la República, Directores, Administradores y Gerentes Generales de Entidades Descentralizadas y Empresas Públicas, incluidas las que se rigen por Normas de Derecho Privado, Rectores de las Universidades Oficiales y Defensoría del Pueblo.

CC: Asesores de Calidad 311

DE: Irvin A. Halman, Administrador General
Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)

ASUNTO: Estadísticas Centro de Atención Ciudadana (311)

FECHA: 14 de septiembre de 2015

El Centro de Atención Ciudadana (311) administrado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), en coordinación con los enlaces ejecutivos de las entidades, ha estado llevando a cabo mejoras en sus procesos y sistemas para la atención de quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes, consultas y orientación ciudadana, entre ellas, la de efectuar llamadas para la medición de la satisfacción en todos los casos cerrados a partir de junio de este año. Así mismo, próximamente estaremos ampliando la divulgación de estadísticas relacionadas a la gestión de casos de las entidades.

Para este propósito, a partir del próximo mes de Octubre de 2015 publicaremos mensualmente en el portal 311.gob.pa las estadísticas sobre la efectividad en el cierre de casos según las cifras que refleje el sistema a fin de mes. Cada entidad, a través de nuestros Asesores de Calidad y sus enlaces ejecutivos con el Centro de Atención Ciudadana, continuará recibiendo el informe mensual con el detalle de sus estadísticas y casos.

Aprovechamos para exhortar a las entidades el reforzar la difusión interna del programa con sus equipos de trabajo con el objeto de atender los casos dentro los **tiempos estipulados por Ley de hasta un máximo de 30 días**, que será la medición divulgada por entidad para consumo público. Con el fin de apoyarles en la preparación le haremos disponible a sus enlaces ejecutivos las estadísticas para este año 2015.

Lo mencionado anteriormente se fundamenta en los siguientes artículos establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 584 de 26 de Julio de 2011, el Decreto Ejecutivo N° 272 de 14 de Abril de 2015 y la Constitución Política de la República:



Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental

innovamos para ti



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
PANAMÁ

Segunda Página

Circular No. 11

Estadísticas Centro de Atención Ciudadana 311

14/septiembre/2015

- a) **Artículo 4:** Las entidades públicas tendrán un plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de la presentación de la queja, denuncia, sugerencia o solicitud, para resolver o brindar su respuesta documentando en la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, salvo los casos en que se requiera un atención expedita por parte de las entidades, o en los casos que resulte aplicable un término distinto de conformidad con un régimen administrativo especial que regule el trámite correspondiente. En este último caso, la entidad responsable emitirá una resolución en un término no mayor de ocho (8) días, contados a partir de la presentación de la queja, denuncia, sugerencia o solicitud, para indicar al interesado el procedimiento aplicable y los respectivos términos.

La respuesta a los particulares en atención a las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que se presenten, podrán notificarse por el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 o la entidad a través de los distintos canales disponibles e información de contacto brindada por el interesado. En caso que las respuestas estén vinculadas a derechos de terceros se surtirán efecto de conformidad con el régimen que regule el trámite correspondiente.

- b) **Artículo 6:** El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, en forma periódica divulgará información estadística sobre la gestión de las entidades con relación a las quejas, denuncias y sugerencias hayan recibido.
- c) **Artículo 7:** El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, realizara diagnósticos y análisis estadísticos de los datos que compile su sistema, para determinar y recomendar al Órgano Ejecutivo, las medidas y acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.
- d) **Artículo 41:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular, y el de obtener pronta solución.

El servidor público ante quien se presente una petición, consulta o queja deberá resolver dentro del término de treinta días.

La Ley señalará las sanciones que corresponden a la violación de esta norma.

Para mayor información, los enlaces ejecutivos designados para su Entidad pueden comunicarse con el Director del Centro de Atención Ciudadana, Edgar Tejada al correo etejada@innovacion.gob.pa o contactando a su Asesor de Calidad designado.

Quedamos a su entera disposición para brindar apoyo, asesoría y aclarar cualquier aspecto relacionado al Centro de Atención Ciudadana 311.

Atentamente,

IAH/ET/arh