



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

**innovamos** para ti



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE  
**PANAMÁ**

**CIRCULAR N° 84-2017**

**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:** Luis Fasano, Administrador General Encargado de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)

**ASUNTO:** Capacitaciones Anuales al Centro de Atención Ciudadana (CAC-311)

**FECHA:** 26 de mayo de 2017

*fe*  
Luis Fasano



El Centro de Atención Ciudadana (311) que administra la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), en coordinación con los enlaces ejecutivos de las entidades, procura la continua mejora en sus procesos y sistemas para la atención de quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes, consultas y orientación ciudadana.

Para brindar la óptima atención a la ciudadanía agradeceremos el apoyo de sus entidades con la capacitación anual requerida de los servicios que brindan por vía del 311 a los agentes del Centro de Contactos según Resolución No. 12 de 9 de marzo de 2017 de la AIG. Con el fin de estandarizar dichas capacitaciones hemos elaborado una lista de criterios sobre los cuales personalizar la capacitación y resaltar los temas de interés institucional.

Aprovechamos para exhortar a las entidades el reforzar la difusión interna y externa del CAC 3-1-1 con sus equipos de trabajo y el público en general conforme al artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015. Adicionalmente, es importante que sus oficinas de relaciones públicas nos compartan por medio de sus enlaces ejecutivos designados notas de prensa o comunicados antes de enviarse a los medios de comunicación con el fin de manejar la información y poder atender consultas ciudadanas de forma puntual.

Para mayor información los enlaces ejecutivos designados para su Entidad pueden comunicarse con el Director del Centro de Atención Ciudadana, Edgar Tejada, o por intermedio del Asesor de Calidad designado a su entidad o al correo electrónico [info@311.gob.pa](mailto:info@311.gob.pa).

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

Atentamente,

LF/et/mlid

ET



## **CRITERIOS PARA LA CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL CALL CENTER 311**

Este documento muestra los criterios que deben cumplir todas las Entidades/Municipios que realicen una capacitación al personal del Call Center del 311. Esto ligado a lo mencionado en la Resolución N° 12 del 9 de marzo de 2017 (Guía) donde se indica que debe ser 1 vez al año como mínimo.

### ▪ **Objetivos:**

- Brindar toda la información relacionada sobre la Entidad.
- Explicar cada uno de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía.

### ▪ **Contenido de la Capacitación:**

El contenido a presentar debe estar relacionado con la base de conocimiento.

- Información general (misión, visión, autoridades, regionales y ubicación con sus teléfonos)
- Servicios ofrecidos a la ciudadanía: explicación y todo lo que abarca. Traer Power Point o PDF para una mejor ilustración.
- Preguntas frecuentes (esto se debe confeccionar de los casos que han recibido en el último mes)

### ▪ **Horario:**

Martes a Jueves      1:30 pm – 3:00 pm

Coordinar al menos con 1 semana de anticipación con el Asesor designado a su Entidad.

### ▪ **Material a proporcionar por la Entidad (obligatorio)**

- Power Point o PDF con toda la información a brindar y/o
- Material informativo (brochure, volantes)

### ▪ **Personal encargado de efectuar la capacitación:**

Para la realización de la capacitación es necesario contar con la presencia del Enlace Ejecutivo y/u Operativo. De ser necesario otro personal puede participar, pero siempre en compañía de uno de los enlaces.

### ▪ **Equipo:**

La entidad debe llevar la presentación a realizar en USB. Se proveerá de una laptop para realizar la misma de ser necesario. Debe realizar las respectivas coordinaciones con su Asesor designado.

E.T.