



República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Resolución No. 12
de 9 de marzo de 2017

Por medio de la cual se aprueba la **“GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO”**.

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental,
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, se creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), como una entidad del Estado con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía en su régimen interno, con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes y gestionar sus recursos, competente para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicación en el sector gubernamental, para la modernización de la gestión pública.

Que el artículo 7 de la Ley 65 de 2009, establece, que entre las funciones del Administrador General de la AIG, se encuentra la de ejecutar las políticas, los planes, las estrategias, los programas y los proyectos de competencia de la Autoridad.

Que entre esos programas, se encuentra el Centro de Atención Ciudadana (CAC) 311, por medio del cual se impulsa la recepción centralizada del Estado, de las gestiones de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que presenten los particulares ante los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas y solicitudes de servicio de estas entidades para con los particulares que se hayan pactado con anterioridad.

Que por ello se requiere reglamentar el procedimiento para la gestión de los casos o solicitudes recibidas por el CAC dentro de las entidades gubernamentales, por lo que el suscrito,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la **“GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO”** para su respectiva utilización, la cual se adjunta con la presente Resolución.

SEGUNDO: Esta Resolución aplica para todas la entidades gubernamentales, a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

TERCERO: Solicitar a las entidades del Estado implementar las directrices contenidas en la Guía, con el fin de optimizar la estructura operativa requerida para atender casos recibidos por medio del Centro de Atención Ciudadana (CAC) 311 y facilitar las mejores prácticas obtenidas, con relación a la difusión de este programa.

CUARTO: Remitir copia de la presente resolución al Despacho Superior de cada entidad, quien debe velar por su cumplimiento.



Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma:

Fecha: 14/3/2017

QUINTO: Dejar sin efecto la Resolución No. 18 de 19 de febrero de 2016 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), que contenía la versión anterior de la Guía.

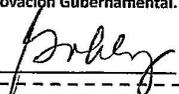
FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 65 de 30 de octubre de 2009, Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015, Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016, Ley 83 de 9 de noviembre de 2002 y la Constitución de la República de Panamá.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


IRVIN A. HALMAN
ADMINISTRADOR GENERAL
IAH/ET/TB/oa



Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017



GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 311 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO

www.innovacion.gob.pa

   **InnovacionPma**


E.T.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017

1. OBJETIVOS.

- Recomendar la estructura organizativa requerida para la implementación del Programa del Centro de Atención Ciudadana 311, dentro de las Entidades Gubernamentales.
- Asistir a las Entidades Gubernamentales con una guía para la atención de casos recibidos por vía del Centro de Atención Ciudadana 311.
- Facilitarle a las Entidades mejores prácticas para la difusión del Programa, en beneficio de sus usuarios.

2. PRINCIPIOS GENERALES.

Los ciudadanos son cada vez más exigentes y las demandas más complejas de atender por parte de las Entidades, lo cual requiere de la constante innovación en mecanismos de contacto y gestión de los procesos de atención.

Al ofrecer una excelente atención, actitud y trato hacia el ciudadano, se logra proyectar una imagen positiva de la Entidad y se contribuye a la mejora continua y fomento de la participación ciudadana. Un servicio deficiente, lento y de mala calidad, afecta negativamente a las Entidades Gubernamentales.

La mejora continua en la calidad de servicios relacionados a la atención ciudadana en las Entidades, facilita la comunicación, acceso a la información y aumenta la participación ciudadana.

El utilizar la información disponible en la plataforma para contar con estadísticas que permitan detectar oportunidades de mejoras en los procesos de atención ciudadana, y el divulgar los resultados de las Entidades con alto nivel de desempeño, sirven de mecanismo para generar comunicación positiva de la Entidad y del Gobierno en general.

3. BASE LEGAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311.

Artículo 41 de la Constitución de la República de Panamá:

- 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 resolución. El servidor público ante quien se presente una petición, consulta o queja deberá resolver dentro del término de treinta (30) días. La Ley señalará las sanciones que correspondan la violación de esta norma.

Ley 83 del 9 de Noviembre de 2012:

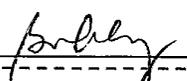
- "Que regula el uso de los medios electrónicos para los trámites Gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)".

www.innovacion.gob.pa




InnovacionPma *ET*

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017

Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011:

- “Por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 311 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010”.

Decreto Ejecutivo 272 de 14 de abril de 2015:

- Que modifica artículos del Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 311 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010.

Decreto Ejecutivo 357 de 9 de agosto de 2016:

- Que modifica el Decreto Ejecutivo No. 719 del 5 de noviembre de 2013 y dictan otras disposiciones para la ejecución de acciones de Modernización Gubernamental y de Gobierno Digital.

4. ALCANCE.

Ministerios, Entidades autónomas y semiautónomas, gobiernos locales y demás Entidades públicas.

5. RECOMENDACIONES PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311 DENTRO DE LA ENTIDADES GUBERNAMENTALES.

- Departamento adscrito a nivel Coordinador o Despacho Superior.
- Contar con un espacio físico definido, bajo la supervisión del Despacho Superior, para el funcionamiento de la recepción de casos por medio del Centro de Atención Ciudadana 311. Este espacio debe contar con una línea de teléfono fija con acceso a llamadas locales, nacionales y móviles, un ordenador con acceso a Internet confiable y equipo de impresión.
 - Contar con navegadores web como Internet Explorer (versiones 9 o superior), Google Chrome o Mozilla.
 - Contar con programas Microsoft Office y Adobe Acrobat, o sus equivalentes, para la recepción de reportes y/o estadísticas.
 - Contar con correo electrónico para facilitar comunicación de los enlaces de la Entidad con el Centro de Atención Ciudadana 311.
- Designar a un Enlace Ejecutivo en la Sede Principal, que lleve a cabo las siguientes funciones:
 - Coordinar entre los diferentes departamentos de la Entidad, por lo que debe poseer un alto nivel de autoridad y de responsabilidad dentro de la misma.
 - Dar seguimiento al cumplimiento de las fechas de compromiso, para la solución de los casos recibidos y los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA por sus siglas en inglés).
 - Difundir el Programa y sus bondades a niveles ejecutivos de la Entidad y asegurar que el sitio web, redes sociales y esfuerzos de relaciones públicas estén en cumplimiento con el Programa, incluyendo el velar que los vehículos de la Entidad y artículos promocionales que cuenten con el logo vigente del Centro de Atención Ciudadana 311.
 - Comunicar a su asesor designado del Centro de Atención Ciudadana 311, información acerca de eventos, programas y fechas relevantes o problemas que impacten a la
 -

www.innovacion.gob.pa

   InnovacionPma

E.T.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017

ciudadanía oportunamente o con suficiente antelación para asegurar la debida preparación que permita atender a satisfacción las consultas ciudadanas acorde a los SLA establecidos.

- Ser el contacto con el Centro de Atención Ciudadana 311, para fines administrativos (capacitaciones, actividades relacionadas con el desarrollo del Programa, acceso a plataforma, cambios en los informes, designaciones de enlaces operativos, etc.).
- Actualizar anualmente la plantilla de los servicios y SLA de la Entidad, que se utiliza dentro la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311, o cada vez que cambien los mismos.
- Suministrar la información de la Entidad para la base de conocimientos del Centro de Atención Ciudadana 311, que incluya una descripción de la estructura, servicios, trámites y preguntas frecuentes. Esto se debe actualizar anualmente o según la frecuencia de cambios en el contenido.
- Impulsar cumplimiento dentro la Entidad de mantener actualizados los trámites del portal <http://panamatramita.gob.pa/>, recibir los reportes en torno a simplificación de requisitos de trámites y proveer información relacionada a los indicadores de Gobierno Electrónico publicados por la AIG.
- Asistir a las reuniones de enlaces del Centro de Atención Ciudadana 311, que se llevan a cabo con frecuencia mensual. De no poder asistir, coordinará la designación de una persona en su reemplazo que informe sobre los temas tratados.
- Realizar las gestiones relacionadas al Programa, tales como #311EnTuEntidad, para promover la difusión interna en conjunto con la oficina de Atención Ciudadana y la participación en el Premio de Calidad en Atención Ciudadana, entre otras.
- Apoyar en la consecución de reuniones de seguimiento, coordinación o rendición de cuentas con las más altas autoridades institucionales.

d) Contar con al menos un (1) Enlace Operativo en la Sede Principal, que lleve a cabo las siguientes funciones:

- Recibir los casos asignados a la Entidad y canalizarla al departamento responsable.
- Actualizar el estatus de los casos recibidos (seguimiento) dentro de la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311.
- Ser el contacto con el Centro de Atención Ciudadana 311 para fines operativos. Confeccionar informes operativos basados en la gestión de casos de la plataforma tecnológica y solicitar los paneles de reportes a su asesor asignado del Centro cuando sea necesario.
- Actualizar y capacitar al personal del Centro de Atención Ciudadana 311 de la AIG, sobre todo lo relacionado a la información pertinente de servicios ciudadanos y contribuyentes de la Entidad según sea necesario, con frecuencia anual como mínimo.
- Recomendar al Enlace Ejecutivo de la Entidad y al Asesor designado del Centro de Atención Ciudadana 311 acerca de la efectividad de los SLA, directorios y base de conocimiento.
- Asistir a las reuniones de enlaces del Centro de Atención Ciudadana 311 y cualquier otra actividad a que se les convoque.

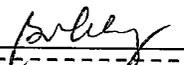
www.innovacion.gob.pa

   InnovacionPma

ET

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma:



Fecha: 14/3/2017

Para Entidades que reciban altos volúmenes de casos de manera permanente, es recomendable asignar múltiples enlaces operativos. Como referencia, se recomienda contar con más de un enlace si la Entidad promedia de 100 a 200 casos mensuales, o más.

- e) Designar un (1) Enlace de Contacto en cada oficina regional o provincial para efectuar el seguimiento a los casos que son enviados por el Enlace Operativo. Estos enlaces deberán mantener al Enlace Operativo informado sobre los avances en los casos, así como comunicar cualquier obstáculo en el cumplimiento de los SLA.
- f) Capacitar al personal de la Entidad que interactúa frecuentemente con la ciudadanía, tales como operadores de teléfono, recepcionistas, cajeros, personal de atención al público, personal de campo, promotores y/o trabajadores sociales etc., en el uso de los canales disponibles del Centro de Atención Ciudadana 311, para impulsar el uso de los mismos.

6. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 311.

- Velar por el cumplimiento de los Decretos Ejecutivos No. 584 del 26 de julio de 2011 y No. 272 de 14 de abril de 2015, los cuales establecen que el Centro de Atención Ciudadana 311 es el medio de comunicación para la recepción centralizada y la canalización de las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes de los particulares ante las Entidades.
- Difundir y hacer del conocimiento público los mejores usos de la línea 311, para los servicios que brinda.
- Los casos abiertos a través del Centro de Atención Ciudadana 311, son recibidos mediante su plataforma tecnológica, a la cual los enlaces operativos también tendrán acceso. Si no es posible asignarle una cuenta individual, recibirán una compartida con los Asesores o Supervisores de Calidad del Centro de Atención Ciudadana 311, quienes le harán llegar la información al correo institucional del Enlace Operativo. Si la Entidad cuenta con plataformas internas, pueden solicitar la integración a la plataforma del Centro de Atención Ciudadana 311, a costo de la Entidad. En caso de tener inconvenientes, debe utilizar aquella proporcionada por el Centro de Atención Ciudadana 311.
- Corresponderá a cada Enlace Operativo ingresar diariamente a la plataforma tecnológica para atender los casos nuevos y seguimiento a los existentes, documentando en la sección indicada las acciones que está tomando la Entidad para asistir al solicitante.
- La información que el Enlace Operativo coloca en la sección indicada del caso en la plataforma tecnológica debe ser lo suficientemente detallada, dentro de lo posible, para permitirle al solicitante conocer los avances del mismo, en tiempo real. Se indicará la persona o departamento responsable y la acción que se tomará. En caso de temas de carácter confidencial o sensible, indicar dónde y con quién se puede acceder para mayores detalles.

www.innovacion.gob.pa

   InnovacionPma

E.T.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017

- El Enlace Operativo debe solicitarle puntual apoyo a su Enlace Ejecutivo, cuando exista riesgo de incumplir los SLA establecidos.
- De ser necesario, el Enlace Operativo debe contactar al ciudadano para ampliar las consultas o en caso de situación urgente o delicada.
- En aquellos casos asignados que no sean de la competencia de la Entidad, el Enlace Operativo dará respuesta inmediata en la plataforma y devolverá el caso al Centro de Atención Ciudadana 311.
- La Entidad incluirá estadísticas acerca de su gestión de casos ciudadanos en la sección de Transparencia de su portal web, incluyendo el vínculo directo con la sección de Informes del portal del Centro de Atención Ciudadana 311: <http://311.gob.pa/informes/>. En caso de requerir asistencia para generar o publicar informes, los enlaces designados de cada Entidad pueden solicitarle apoyo a su Asesor asignado.

7. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR LAS ENTIDADES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES, SITIOS WEB Y APLICACIONES MÓVILES.

- La Entidad es responsable de canalizar quejas, denuncias, sugerencias o consultas recibidas a través de sus redes sociales etiquetando a la cuenta @311Panamá en Twitter, Facebook e Instagram, aprovechando dicha interacción para educar, promover y poner en práctica un buen servicio de atención al usuario de las Entidades, facilitando el contacto con 311 para darle debida atención a los casos.
- La Entidad es responsable de colocar el logo y vínculo al Centro de Atención Ciudadana 311 dentro de su portal, en un lugar visible, además de secciones pertinentes donde se refiera a información de contactos o los mecanismos para hacer llegar quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes o consultas. También debe hacer vínculo directo con la sección de registro de casos en línea del Centro de Atención Ciudadana 311 en <http://311.gob.pa>
- Si la Entidad cuenta con una aplicación móvil, ésta debe vincularse con la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 311, para asegurar que las quejas, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes queden registradas y sean debidamente atendidas. El Centro de Atención Ciudadana 311 facilitará la información requerida para dicho vínculo.

8. ESPECIFICACIONES PARA ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Los ciudadanos que visitan o se comunican con una Entidad, buscan satisfacer sus necesidades y/o requerimientos mediante el servicio que brindan.

Para atender las expectativas sobre la calidad de atención a la ciudadanía, se recomienda contar con un espacio físico para atender a los ciudadanos los cuales deben contar con las siguientes características:

- Preferiblemente ubicado en planta baja para fácil acceso, y de establecerse en otros niveles o con escalones, debe ser accesible para personas con discapacidad o estado de gravedad.

www.innovacion.gob.pa

   InnovacionPma

E.T.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma:



Fecha: 14/3/2017

- Contar con un mostrador de dos alturas. Para personas con discapacidad debe contar en la parte inferior con un espacio libre de obstáculos.
- Debe existir un área de espera para las personas, acorde al volumen de tráfico regular.
- Contar con una línea fija telefónica visible e identificada, según la demanda común de la Entidad, para colocar quejas, denuncias, sugerencias y/o solicitudes de información a través del 311.
- Se debe colocar información visual que sea importante para el ciudadano acerca de la Entidad y sus servicios.
- Colocar en sus oficinas el material informativo relacionado para conocimiento del público acerca de los usos y beneficios del Centro de Atención Ciudadana 311.
- Incluir el logo y beneficios del Centro de Atención Ciudadana 311 en volantes, folletos, boletines virtuales, etc. que desarrolle la Entidad y en cada uno de sus vehículos oficiales.
- Encargarse de mantener en buenas condiciones el logo del Centro de Atención Ciudadana 311 que se haya colocado en las oficinas, vehículos, material promocional, etc.
- Ofrecer un área de auto servicio con una computadora donde los ciudadanos puedan acceder a la página web de la Entidad y al portal <http://311.gob.pa/>.
- La persona que maneje la recepción de casos debe recibir capacitación en los procesos del Centro de Atención Ciudadana 311 por parte de los asesores asignados de la AIG.

www.innovacion.gob.pa

   InnovacionPma

E.T.

Este documento es copia de original, que reposa en custodia de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Firma: 

Fecha: 14/3/2017