

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

DECRETO EJECUTIVO No. 318
(de 12 de Julio de 2017)



Que modifica los artículos 2 y 6 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

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 autónoma con patrimonio propio, personería jurídica, autonomía en su régimen interno, con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes y gestionar sus recursos, sujeta a las disposiciones que regulan la contratación pública y a la fiscalización de la Contraloría General de la República;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011, se creó el Centro de Atención Ciudadana 311 y se dejó sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010;

Que mediante el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015 se introdujeron modificaciones al Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011, indicándose que el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, es el ente competente de 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 se hace necesario modificar nuevamente el Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011 para ampliar las facultades de esta herramienta tecnológica de comunicación del Estado para la comunicación oportuna de sucesos que puedan afectar a la ciudadanía con el fin de minimizar los impactos que puedan surgir de tales sucesos,

DECRETA:

Artículo 1. Se modifica el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011, el cual quedará así:

“**Artículo 2:** El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, a solicitud de los interesados o mediante divulgación general como medida preventiva para evitar impacto ciudadano, podrá brindar información acerca de los servicios, programas, actividades y sucesos de 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.

Las entidades deberán poner en conocimiento del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 los acontecimientos, eventos, actividades, iniciativas o afectaciones, con la anterioridad posible, para la atención oportuna de consultas ciudadanas que puedan surgir y no se encuentren dentro de la base de información a la que se refiere el artículo 3 del Decreto Ejecutivo No. 584 de

26 de julio de 2011, conforme fue modificado por el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015.”

Artículo 2: Se modifica el artículo 6 del Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011, el cual quedará así:

“**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, sugerencias y solicitudes que se hayan recibido.


Todas las entidades definirán los mecanismos o procedimientos a implementar para la evaluación necesaria para dar respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes presentadas por los particulares así como impulsar mejora continua en sus procesos, basado en las recomendaciones recibidas por parte del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, según los términos previstos en artículo 7 del Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2001, referido.”

Artículo 3. Este Decreto Ejecutivo modifica los artículos 2 y 6 del Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011.

Artículo 4. El presente Decreto Ejecutivo entrará a regir a partir de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Panamá, a los *12* del mes de *Julio* de dos mil diecisiete (2017).


JUAN CARLOS VARELA.
Presidente de la República


ALVARO ALEMÁN
Ministro de la Presidencia

