

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

DECRETO EJECUTIVO No. 593

De 11 de Septiembre de 2018



Que modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, modificado por el Decreto Ejecutivo No.272 de 14 de abril de 2015

**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 3-1-1, como medio de comunicación para la recepción centralizada y canalización de las quejas, denuncias y sugerencias que presenten los particulares ante los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas designándose a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para que fuese la entidad encargada de la implementación del Sistema, así como, para el establecimiento de los mecanismos para su posterior financiamiento presupuestario, operación y administración;

Que se hace necesario ampliar las facultades de esta herramienta tecnológica de comunicación del Estado para contemplar los procesos a seguir cuando los menores de edad hagan uso de sus canales de atención con el fin de proteger sus derechos,

**DECRETA:**

**Artículo 1.** Se modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, previamente modificado en el Decreto Ejecutivo No.272 de 14 de abril de 2015, que queda así:

**Artículo 1:** Se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, como ente competente de la recepción centralizada del Estado, de las gestiones de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que presenten los particulares mayores de edad 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.

La recepción de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que presenten los particulares, debidamente identificados por cedula de identidad personal o pasaporte, se realizaran las 24 horas al día los 365 días al año a través del sistema tecnológico de comunicación con canales de acceso a la ciudadanía tales como: vía telefónica, tanto fija como móvil, a través del código abreviado 311, vía

internet a la dirección [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa), las redes sociales, aplicaciones móviles, buzones de correo electrónico y otras tecnologías que se desarrollen a futuro.

En los casos donde un menor de edad utilice el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 para reportar afectación de algunos de sus derechos, se le atenderá canalizando la situación a las autoridades competentes a cargo de garantizar su protección.

**Artículo 2.** Este Decreto Ejecutivo modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011, modificado en el Decreto Ejecutivo No.272 de 14 de abril de 2015.

**Artículo 3.** El presente Decreto Ejecutivo entrará a regir a partir de su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los *Once* (11) del mes de *Septiembre* de dos mil dieciocho (2018).

**JUAN CARLOS VARELA R.**  
Presidente de la República

**SALVADOR SÁNCHEZ**  
Ministro de la Presidencia, Encargado

