

**AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**

**Resolución No.83**  
de 1 de octubre de 2018

**Por medio de la cual se aprueba y se emite la actualización de la "GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 3-1-1 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) 3-1-1, 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 mediante Resolución No. 12 de 9 de marzo de 2017 se aprobó la "GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CAC) 3-1-1 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO", la cual fue publicada en la Gaceta Oficial No. 28240-A de 20 de marzo de 2017.

Que en atención en la entrada en vigencia de nuevas normativas reglamentarias relacionadas con el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 se requiere actualizar 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) 3-1-1 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO", debidamente actualizada, 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) 3-1-1 y facilitar las mejores prácticas obtenidas, con relación a la difusión de este programa.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



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

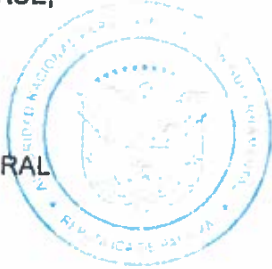
**QUINTO:** Dejar sin efecto la Resolución No. 12 de 9 de marzo de 2017 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), publicada en la Gaceta Oficial 28240-A de 20 de marzo de 2017, que contenía la versión anterior de la presente Guía.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 65 de 30 de octubre de 2009, Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, 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, Decreto Ejecutivo No. 318 de 12 de julio de 2017, Decreto Ejecutivo No. 593 del 11 de septiembre de 2018, y la Constitución de la República de Panamá.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE,**

**IRVIN A. HALMAN**  
**ADMINISTRADOR GENERAL**

IAH/ET/TB/oa



Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal





**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO**

ET

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



#### CONTROL DE VERSIONES:

##### V 1.0 19 de febrero de 2016: Resolución No 18 por la cual se aprueba esta guía

- Objetivos generales
- Base legal del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1
- Alcance
- Recomendaciones para la Estructura Organizativa del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 dentro de las Entidades Gubernamentales
- Guía para la atención de casos recibidos por medio del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1
- Recomendaciones para entidades según mejores prácticas de Atención Ciudadana

##### V 2.0 9 de marzo de 2017: Resolución No 12 donde se realizan modificaciones

- Se adicionan principios generales sobre la atención y calidad de servicios hacia el ciudadano y Decreto Ejecutivo No. 257 del 9 de agosto de 2016
- Se incluye a los Gobiernos Locales dentro del Alcance para la guía
- En las Recomendaciones para la Estructura Organizativa del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 dentro de las Entidades Gubernamentales se cambia a que la Supervisión sea bajo el Despacho Superior. Se incluyen especificaciones técnicas para mejor funcionamiento y calidad en manejo de casos en la Entidad y otras solicitudes para Enlaces Ejecutivos
- Se añade Instagram a la guía de atención de casos recibidos por las Entidades a través de Redes Sociales, Sitios web y aplicaciones móviles

##### V 3.0 1 de octubre de 2018. Resolución No. 83 mediante la cual se actualiza la guía

- Se incorpora en la base legal los nuevos Decretos Ejecutivos No. 318 de 12 de julio de 2017 y No. 593 del 11 de septiembre de 2018 mediante el cual se establecen los parámetros para atender a menores de edad que utilicen el servicio.
- Se añaden otras disposiciones sobre Panamá Tramita y participación en reuniones/actividades para los Enlaces Ejecutivos
- Se amplían términos en la atención de casos recibidos por las entidades a través de redes sociales, sitios web y aplicaciones móviles.
- Se incluyen temas sobre confidencialidad de información, 3-1-1 En Tu Comunidad, 3-1-1 En Tu Entidad, auditorias, criterios de capacitación en el centro de contactos del 3-1-1 y base de conocimiento



## 1. OBJETIVOS.

- Recomendar la estructura organizativa requerida para la implementación del Programa del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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 3-1-1.
- Facilitarle a las entidades mejores prácticas para la difusión del Programa, en beneficio de sus usuarios.
- Compartir los procesos para el cumplimiento de capacitaciones, actividades e intercambio de información.

## 2. PRINCIPIOS GENERALES.

Los ciudadanos son cada vez más exigentes y las demandas más complejas 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 3-1-1.

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 a 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)".

Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011

- "Por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010".

Decreto Ejecutivo No. 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 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010.

Decreto Ejecutivo No. 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.

Decreto Ejecutivo No. 318 de 12 de julio de 2017

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

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



Decreto Ejecutivo No. 593 del 11 de septiembre de 2018

- Que modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 584 del 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 del 14 de abril de 2015

#### 4. ALCANCE.

Ministerios, entidades autónomas, semiautónomas, gobiernos locales y demás entidades públicas

#### 5. RECOMENDACIONES PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 DENTRO DE LAS 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 3-1-1. 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 3-1-1
- 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 3-1-1
  - Comunicar a su Asesor designado del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, información acerca de eventos, programas y fechas relevantes o problemas que impacten a la ciudadanía oportunamente o con suficiente antelación para asegurar la debida preparación que permita atender a satisfacción las consultas ciudadanas acorde a los Niveles de Servicio (SLA) establecidos
  - Ser el contacto con el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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 niveles de servicio (SLA) de la Entidad, que se utiliza dentro de la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, o cada vez que cambien los mismos
  - Suministrar la información de la Entidad para la base de conocimientos del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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 de la Entidad para mantener actualizados los trámites del Portal Oficial <https://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. Además, si la Entidad o la AIG implementan trámites en línea deberá comunicar y mantener informado al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1. Se deberá coordinar con los Enlaces y Asesores respectivos las capacitaciones en el Centro de Contactos del 3-1-1 acompañadas del personal encargado del trámite en la Entidad

E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



- Asistir a las reuniones de Enlaces del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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 #3-1-1EnTuEntidad, 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
  - Velar por la participación de los Enlaces regionales y/o provinciales en las reuniones mensuales realizadas en las distintas provincias
- 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 3-1-1.
  - Ser el contacto con el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 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 de Atención Ciudadana 3-1-1 cuando sea necesario
  - Actualizar y capacitar al personal del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 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 3-1-1 acerca de la efectividad de los Niveles de servicio (SLA), directorios y Base de Conocimiento
  - Asistir a las reuniones de Enlaces del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y cualquier otra actividad a que se les convoque

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 Niveles de Servicio (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 3-1-1, para impulsar el uso de los mismos.
- g) Coordinar las capacitaciones internas sobre el 3-1-1 en la Entidad en conjunto con el Enlace Ejecutivo, solicitando el apoyo al Asesor designado
- 6. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS RECIBIDOS POR MEDIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1.**
- Velar por el cumplimiento de los Decretos Ejecutivos No. 584 del 26 de julio de 2011 y No. 272 del 14 de abril de 2015, los cuales establecen que el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 es el medio de comunicación para la recepción centralizada y la canalización de las quejas, denuncias y solicitudes de los particulares ante las Entidades
  - Difundir y hacer del conocimiento público los mejores usos de la línea 3-1-1, para los servicios que brinda.

ET

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



- Los casos abiertos a través del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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 o los Asesores o Supervisores de Calidad del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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, a costo de la Entidad. En caso de tener inconvenientes debe utilizar aquella proporcionada por el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.
  - 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, 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.
  - El Enlace Operativo debe solicitarle puntual apoyo a su Enlace Ejecutivo, cuando exista riesgo de incumplir los Niveles de Servicio (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 3-1-1.
  - La Entidad incluirá estadísticas acerca de su gestión de casos ciudadanos en la sección de Transparencia de su portal web, incluyendo vínculo directo con la sección de Informes del portal del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 <https://3-1-1.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.
  - Las personas asignadas como Enlaces o personas responsables del manejo de información del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en las Entidades Gubernamentales o Gobiernos Locales, deben velar por la confidencialidad y no divulgación de información contenida en las plataformas tecnológicas y documentos que se utilicen dentro del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1. La información que se comparta debe ser exclusivamente con las partes involucradas en la gestión y resolución de los casos. Los enlaces deben comunicar la importancia de mantener el respeto por la información que comparte el ciudadano dentro de su entidad. Los datos personales de los denunciantes no deben ser compartidos con los denunciados a menos que sea requerido por los procesos de la entidad o solicitados por alguna autoridad competente mediante oficio.
- 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 @311Panama 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 Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 para darle debida atención a los casos.
  - La Entidad tendrá la responsabilidad de colocar el logo del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en sus artes de redes sociales, siguiendo las indicaciones del Manual de uso del logotipo (ver anexo 1), para educar, promover y poner en práctica un buen servicio de atención al usuario, facilitando el contacto a través del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 para darle debida atención a los casos.
  - La Entidad es responsable de hacer mención del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en sus comunicados compartidos en sus redes sociales, facilitando el contacto con el 3-1-1, para asegurar que las quejas, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes queden registradas y sean debidamente atendidas procurando también realizar campañas específicas según actividad o temporada.





- La Entidad es responsable de colocar el logo y vínculo al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 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 3-1-1 en <https://311.gob.pa/>
- Si la Entidad cuenta con una aplicación móvil, ésta debe vincularse con la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, para asegurar que las quejas, denuncias, sugerencias, consultas y solicitudes queden registradas y sean debidamente atendidas. El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 facilitará la información requerida para dicho vínculo.

#### 8. 3-1-1 EN TU COMUNIDAD.

Actividad enfocada en la divulgación del proceso del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y los servicios de las entidades en diferentes regiones del país.

Tiene como alcance a la comunidad en general, involucrar al personal de municipios, entidades autónomas y semiautónomas, y universidades del área a visitar. Se busca hacer docencia sobre las características y beneficios que brinda este sistema y exhortar a la ciudadanía a utilizarlo.

Para llevar a cabo esta actividad, los Asesores en conjunto con los Enlaces realizan las respectivas coordinaciones y se encargan de solicitar los permisos a nivel nacional.

#### 9. 3-1-1 EN TU ENTIDAD.

Actividad que se desarrolla dentro de la entidad y tiene como alcance los jefes, funcionarios y ciudadanos que estén realizando alguna gestión en la entidad.

Los objetivos principales: Buscar la participación de todos los departamentos y funcionarios de la entidad que se ven involucrados en el proceso de la atención de casos del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1; Mejorar la comunicación y tiempos de respuesta con el apoyo de los departamentos y jefes de departamentos a los Enlaces Operativos y Ejecutivos de la Entidad; Dar a conocer los usos y beneficios que ofrece el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 no solo como funcionarios, sino también como ciudadanos.

Para llevar a cabo esta actividad es necesario una reunión previa con los Enlaces Ejecutivos y Operativos para conversar sobre los espacios disponibles, fecha a realizar, personas a participar, temas y desarrollo de la actividad.

#### 10. CALIDAD EN ATENCIÓN CIUDADANA.

Se exhorta a impulsar mejora continua en los procesos, para mantener y/o elevar los estándares de calidad en atención ciudadana y promover prácticas orientadas a servir a la población, basado en el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 318 del 12 de junio de 2017.

#### 11. AUDITORÍAS.

Para satisfacer las solicitudes de los ciudadanos y lograr resultados positivos, es necesario realizar un análisis de información de los datos de manera semanal o mensual, se debe evaluar, efectuar recomendaciones y asesorar a las entidades en cuanto al seguimiento y respuesta de casos que se documentan en la plataforma.

Los Asesores del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 monitorean la gestión de casos de la Entidad y realizan una revisión aleatoria de casos, en donde la cantidad se definirá dependiendo del volumen mensual de casos cerrados que tenga la Entidad. Se mide como satisfactorio y no satisfactorio según sea la respuesta colocada en la plataforma. Una vez se cumpla con la revisión, la Entidad recibirá un correo electrónico con los resultados y recomendaciones que



ayudarán, ya sea que la Entidad continúe con una excelente gestión en el manejo de casos o se le sugieran nuevas alternativas en el proceso de respuesta de casos.

## 12. CRITERIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE CONTACTOS DEL 3-1-1.

Con el fin de estandarizar las capacitaciones, el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, ha elaborado una lista de criterios que deben cumplir todas las entidades que realicen una capacitación al personal del Centro de Contactos del 3-1-1. Estas capacitaciones deben ser con frecuencia anual como mínimo o cuando exista algún tipo de actualización en los servicios de la Entidad. A continuación, los criterios:

- a) **Objetivos**
  - Brindar toda la información relacionada sobre la Entidad.
  - Explicar cada uno de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía.
- b) **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)
- c) **Horario**
  - Martes a Jueves de 1:30 pm – 3:00 pm
  - Coordinar al menos con una (1) semana de anticipación con el Asesor designado a su Entidad.
- d) **Material a proporcionar por la Entidad (obligatorio)**
  - Power Point o PDF con toda la información a brindar y/o
  - Material informativo (brochure, volantes)
- e) **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.
- f) **Equipo**
  - La entidad debe llevar la presentación a realizar en USB. Se proveerá de una laptop y proyección para realizar la misma de ser necesario. Debe realizar las respectivas coordinaciones con su Asesor designado.

## 13. BASE DE CONOCIMIENTO.

Los Enlaces Operativos de las entidades deben compartir a sus Asesores, una vez se cuente con el visto bueno del Enlace Ejecutivo, toda la información general, preguntas frecuentes y de los servicios de la Entidad hacia la ciudadanía a través de un formato que se ha creado. El mismo debe ser solicitado al Asesor designado. Esta información debe ser actualizada por la Entidad una (1) vez al año y/o cada vez que exista algún tipo de cambio. Deberá contener la siguiente información:

- a) **Información General:**
  - Misión
  - Visión
  - Autoridades: Ministro / Director / Administrador / Gerente, Vice Ministro / Sub Director / Sub Administrador / Sub Gerente, Secretario General
  - Número de teléfono y/o Central telefónica
  - Ubicación

E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



- Enlace de página web de la Entidad
- b) Distribución geográfica realizar una lista de las Sedes a nivel provincial y/o regional con su respectiva ubicación y teléfono
- c) Servicios realizar una lista de los servicios hacia la ciudadanía con una breve explicación o descripción. Esta información va de la mano de los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA)
- d) Preguntas frecuentes
- e) Anuncios especiales, como medida preventiva, sobre situaciones del momento. Esto en cumplimiento del artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 318 del 12 de julio de 2017.

#### 14. 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

- a) 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 gravidez
- b) Contar con un mostrador de dos alturas. Para personas con discapacidad debe contar en la parte inferior con un espacio libre de obstáculos.
- c) Debe existir un área de espera para las personas acorde al volumen de tráfico regular.
- d) 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 3-1-1
- e) Se debe colocar información visual que sea importante para el ciudadano acerca de la Entidad y sus servicios
- f) Colocar en sus oficinas el material informativo relacionado para conocimiento del público acerca de los usos y beneficios del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.
- g) Incluir el logo y beneficios del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en volantes, folletos, boletines virtuales, etc. que desarrolle la Entidad y en cada uno de sus vehículos oficiales
- h) Encargarse de mantener en buenas condiciones el logo del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 que se haya colocado en las oficinas, vehículos, material promocional, etc.
- i) Ofrecer un área de auto servicio con una computadora donde los ciudadanos puedan acceder a la página web de la Entidad y al portal <https://311.gob.pa/>
- j) La persona que maneje la recepción de casos debe recibir capacitación en los procesos del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 por parte de los Asesores asignados de la AIG.



ANEXO 1 – MANUAL USO DEL LOGO



Manual de Uso del Logotipo del  
Centro de Atención Ciudadana 3-1-1

ET

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



## Contenido

1. **Presentación**
2. **Objetivos**
3. **Logotipo**
4. **Color y Texto**
5. **Usos**
  - a) Uso interno entidad
  - b) Uso artículos promocionales
  - c) Uso en vehículos de la entidad
6. **Aplicaciones**
7. **Usos incorrectos**
8. **Gráficos de apoyo**
9. **Ubicación de logo en páginas web**
10. **Ubicación del Logo en redes sociales**
  - Twitter y Facebook
11. **Datos de Contacto**

### 1. **Presentación.**

Dentro de las acciones de promoción y difusión del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, se estableció como principal objetivo, crear y definir la identidad del 3-1-1, para proyectar su imagen y obtener su posicionamiento con la ciudadanía.

La Imagen o Identidad Corporativa es la expresión de la personalidad de una dependencia, la define visualmente y la diferencia de las demás. A través de la identidad corporativa la dependencia puede transmitir al público su carácter, su esencia y valores fundamentales, como pueden ser innovación, servicio, calidad, sencillez, prestigio, esmero, entre otras.

La imagen corporativa es un factor de fundamental importancia para el posicionamiento de la dependencia, si la identidad corporativa atrae la atención, es fácil de comprender y expresa credibilidad y confianza, entonces será fácil de recordar y en consecuencia el posicionamiento de la dependencia será sólido y duradero.

Tomando en consideración estos elementos, presentamos a continuación el manual de identidad corporativa para el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.

E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

  
Oficina de Asesoría Legal



Este manual es una guía para permitir el posicionamiento y buen manejo de la identidad visual del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, servirá de consulta en el manejo de imagen y promoción y será un instrumento de apoyo en el cumplimiento de los objetivos de promoción y difusión.

**2. Objetivos.**

Crear y definir la identidad corporativa del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 para proyectar su imagen y lograr posicionamiento en la ciudadanía

Proyectar *coherencia, uniformidad* y establecer lazos de comunicación entre la oficina sede del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y las direcciones de todas las entidades, autoridades, institutos, direcciones y jefaturas gubernamentales.

Crear un sentido de pertenencia, por parte de todos los colaboradores a través del establecimiento de un logotipo único y su respectivo sistema de identificación estable

**3. Logotipo.**

La imagen corporativa es una forma inalterable respecto de su configuración, proporciones y relaciones de espacio, las cuales deben respetarse siempre, no importando el tamaño o las condiciones de reproducción. La reproducción del logotipo del sistema Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 debe realizarse siempre a partir de los archivos originales.

El logotipo no puede ser modificado. Se debe imprimir en su integridad, guardando sus proporciones y su unidad cromática.

Los artículos y material gráfico que pueden llevar impreso el logotipo serán aquellos que son estrictamente institucionales, es decir, los que son respaldados por una o más dependencias de la institución.

El logotipo consta de dos partes:

1. Un gráfico de símbolo redondo
2. Una línea de texto que lee **CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

El logotipo que será utilizado en lo sucesivo en sus diferentes formas y aplicaciones es el siguiente:



E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Signature]*  
 Oficina de Asesoría Legal



No se coloca sello de AIG (esquina inferior izquierda) si aparece junto a varios proyectos de AIG, siempre y cuando ya este el logo completo de la AIG dentro del arte

4. Color y Texto.

GUIA DE COLORES

Gris 01		C 00 M 00 Y 00 K 70	R 112 G 113 B 115	PANTONE 432C
Azul 01		C 100 M 91 Y 00 K 00	R 0 G 54 B 139	PANTONE 072C
Azul 02		C 75 M 60 Y 30 K 00	R 85 G 103 B 135	PANTONE 7545C
Azul 03		C 50 M 40 Y 20 K 00	R 140 G 149 B 172	PANTONE 421C
Azul 04		C 25 M 20 Y 10 K 00	R 201 G 200 B 212	PANTONE 421C

En fotocopias, avisos publicitarios, diarios y otras publicaciones en que no se puede utilizar color, es aceptable el logotipo en Negro y Blanco

Texto.

Las tipografías utilizadas en el logotipo son las siguientes

- 1 La tipografía utilizada en el logo es DIN-BoldItalic
- 2 Para escribir cualquier texto utilizar

FT.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal



- **Títulos Arial Bold**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
- **Contenido Arial**  
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

## 5. Usos.

### a) Uso Interno en la Entidad.

Logotipos para usar en material a difundirse al público interno de una entidad

#### ▪ Con otros logos.

El logo del 3-1-1 cuando sea utilizado para promoción del proyecto dentro de las entidades deberá colocarse al mismo nivel y tamaño del logo de la entidad que lo utilice

#### ▪ Uso artículos de papelería.

Los artículos de papelería que se reproducen deben de seguir la imagen básica del 3-1-1 CAC con el fin de mantener uniformidad en todas las principales aplicaciones. Se deben seguir los lineamientos que marca el Manual en todos los artículos de papelería.

- ✓ Hojas Membretadas
- ✓ Sobres
- ✓ Tarjetas de presentación
- ✓ Certificados
- ✓ Plantillas para presentación
- ✓ Carnets
- ✓ Brochures
- ✓ Volantes
- ✓ Señalizaciones
- ✓ Folders
- ✓ Libretas
- ✓ Otros

### b) Uso en artículos promocionales.

Los artículos que se reproducen para campañas publicitarias y promociones deben de seguir la imagen del 3-1-1 CAC con el fin de mantener uniformidad en todas las principales aplicaciones utilizadas.

- ✓ Bolígrafos
- ✓ Lápices
- ✓ Llaveros
- ✓ Camisetas
- ✓ Calcomanías
- ✓ Gorras
- ✓ Bolsas
- ✓ Calendarios
- ✓ Paraguas
- ✓ Otros

### c) Uso en vehículos de la entidad.

El logotipo del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 debe ir colocado en la parte trasera del vehículo, centrado, lado derecho. En caso de que el vehículo tenga el logo de su entidad en el lado derecho el logo del 3-1-1 CAC puede ser colocado en el lado izquierdo





**6. Aplicaciones.**

- El logotipo no se deberá mostrar incompleto o dividido en ninguna aplicación
- No se permite ponerle bordes de otro color o pretender proyectarlo en tercera dimensión
- Se debe tener cuidado con las proporciones. El logotipo no deberá verse alargado o aplastado
- El logotipo puede montarse sobre cualquier color, siempre y cuando se imprima en sus tres variaciones (Blanco, negro o azul)
- El logotipo tiene un área de protección, es decir, alrededor del icono, hay que respetar un margen que tendrá como medida la que resulte de dividir entre cinco la altura del logotipo. Después de ese margen, se podrá incorporar algún otro elemento, si resulta pertinente
- No cambie el logo a una versión vertical
- En el caso de manejar otros logotipos junto con el del 3-1-1 CAC, consultar la pertinencia del orden de aparición

**7. Usos Incorrectos.**



**8. Gráficos de Apoyo.**



ET.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Signature]*  
Oficina de Asesoría Legal



**VEHICULOS.**

**Sedans**



**Pick Ups:**



**9. Ubicación del logo en páginas web.**

El logo del 3-1-1 deberá estar en la página web de cada una de las entidades vinculado con el link [www.3-1-1.gob.pa](http://www.3-1-1.gob.pa) para que los ciudadanos puedan acceder.

La Entidad es responsable de colocar el logo y vínculo al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 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 3-1-1 en <https://3-1-1.gob.pa/>

El sitio sugerido para colocarlo es en las barras de menú lateral, izquierda o derecha.



**10. Ubicación del Logo en redes sociales.**

Recomendamos la colocación del logo del 3-1-1 en las cuentas de Redes Sociales de cada una de las entidades

Sitios sugeridos para colocar el logo 3-1-1 según la Red Social

- a) **Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.**
- 1. Incluir en la PORTADA y descripción.

ET

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Signature]*  
 Oficina de Asesoría Legal



-Colocar en la parte derecha o izquierda inferior del arte



- 2. Incluir en el FEED como parte de línea de comunicación.

-Colocar en la parte superior entre el logo

**Para denuncias por delitos electorales  
marca gratis al 311**

Desde tu teléfono móvil, llá o a través de la APP



**Artículo 385  
Código Electoral**

**Pagar, prometan pagar, recibir dinero o cualquier otro tipo de objetos materiales, por inscribirse o renunciar de un partido político es un delito.**



[www.fiscaliaelectoral.gob.pa](http://www.fiscaliaelectoral.gob.pa)
[www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa)

**11. DATOS DE CONTACTO.**

Para obtener solicitud de los archivos del logotipo en diferentes formatos o mayor información de su aplicación, consulte en la oficina del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, con su Asesor asignado. Teléfonos 520-7400 info@311.gob.pa

ET.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

*[Signature]*  
Oficina de Asesoría Legal