

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

DECRETO EJECUTIVO No. 584
(de 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”

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

CONSIDERANDO:

Que el artículo 41 de la Constitución Política de la República consagra que 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,

Que el artículo 34 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, dispone que las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a las normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia garantizando la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con apego al principio de estricta legalidad,

Que el Órgano Ejecutivo, con la finalidad de ejecutar programas para optimizar los trámites y procesos de la gestión pública, con el uso herramientas tecnológicas de la información y comunicaciones para la modernización del Estado, mediante el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010, estableció el Sistema de Atención Ciudadana 311, como medio de comunicación para la recepción centralizada y canalización de las quejas, denuncias y sugerencias a ser presentadas por los particulares, designando a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental como la encargada de la implementación, operación y administración del referido sistema,

Que resulta necesario establecer una norma jurídica que le otorgue al referido sistema, la prestancia y atribuciones necesarias, de acuerdo al impacto logrado con esta herramienta tecnológica, en beneficio de los ciudadanos.

DECRETA:

Artículo 1. Se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, como el ente competente de recepción centralizada del Estado, de las gestiones de quejas, denuncias y sugerencias que presenten los particulares ante los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas.

La recepción de quejas, denuncias y sugerencias que presenten los particulares, debidamente identificados, se realizarán a través del sistema tecnológico de comunicación con multicanales 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, las redes sociales y otras tecnologías que se desarrollen a futuro.

Artículo 2. El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, a solicitud de los interesados, podrá brindar información general relacionada a los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas.

Artículo 3. Los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas, pondrán a disposición del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, en un término de sesenta (60) días calendario, a partir de la solicitud por parte de la Autoridad Nacional para

la Innovación Gubernamental, la información necesaria para crear una base de información, para atender las consultas ciudadanas.

Artículo 4. Las entidades públicas tendrán un plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de la presentación de la queja, denuncia o sugerencia, para resolver o brindar su respuesta, salvo los casos en que se requiera una atención expedita por parte de las entidades, o en los casos que resulte aplicable un término distinto de conformidad con un régimen administrativo especial que regule el trámite correspondiente. En este último caso, la entidad responsable emitirá una resolución en un término no mayor de ocho (8) días, contados a partir de la presentación de la queja, denuncia o sugerencia, para indicar al interesado el procedimiento aplicable y los respectivos términos.

La respuesta a los particulares en atención a las quejas, denuncias o sugerencias que presenten, podrá notificarse por parte de la entidad, a través de medios electrónicos a la dirección brindada por el interesado, salvo en caso de que éstas estén vinculadas a derechos de terceros, en cuyo caso surtirán efecto de conformidad con el régimen que regule el trámite correspondiente.

Artículo 5. En casos de situaciones de emergencia, el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, será competente para apoyar como Centro de contacto con la ciudadanía para brindar información sobre las acciones y medidas a implementarse por el Gobierno Nacional.

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 y sugerencias que se hayan recibido.

Todas las entidades definirán los mecanismos o procedimientos a implementar para la evaluación necesaria para dar respuesta a las sugerencias presentadas por los particulares.

Artículo 7. El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, realizará diagnósticos y análisis estadísticos de los datos que compile su sistema, para determinar y recomendar al Órgano Ejecutivo, las medidas y acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.

Artículo 8. Se instruye al Ministerio de Economía y Finanzas para que, a través de los mecanismos de ley, se dote a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental de los recursos presupuestarios necesarios para la operación y administración del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, de manera continua, eficiente y eficaz.

Artículo 9. Dejar sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010.

Artículo 10. Este Decreto Ejecutivo comenzará a regir desde su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Panamá, a los ²⁶ del mes de *Julio* de dos mil once(2011).


RICARDO MARTINELLI B.
Presidente de la República


DEMETRIO PAPADIMITRIU
Ministro de la Presidencia

