



Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental

innovamos para ti



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
PANAMÁ

CIRCULAR N°01-2018

PARA: Ministros de Estado, Titulares de la Asamblea Nacional, Administración de Justicia y del Tribunal Electoral, Procuradores de la Nación y de la Administración, Fiscal General Electoral, Administradores, Directores, Superintendentes y Gerentes Generales de Entidades Descentralizadas y Empresas Públicas, incluidas las que se rigen por las Normas de Derecho Privado en las que el Estado tiene control del Capital Social, Rectores de las Universidades Oficiales, Defensoría del Pueblo, Gobernadores, Alcaldes, Representantes de Corregimientos y demás Titulares de las Entidades y Organismos Públicos.

CC: Directores y Jefes de Relaciones Públicas y Comunicaciones
Directores y Jefes de Tecnología y/o Sistemas de Información

DE: 
Irvin A. Halman
Administrador General

ASUNTO: Actualización de la Información de la Entidad en el Sistema 311

FECHA: 3 de enero de 2018



El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (CAC-311) que administra la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), en coordinación con los enlaces ejecutivos de las entidades, continua llevando a cabo mejoras en sus procesos y sistemas para la atención de quejas, denuncias, sugerencias, solicitudes, consultas y orientación ciudadana.

Para impulsar adopción continua de estos beneficios al ciudadano agradeceremos el apoyo de sus entidades con una revisión de la información del Directorio, SLA's y Base de Conocimiento por parte de sus enlaces; enviando las actualizaciones respectivas al Asesor de Calidad del 311 designado con el fin de asegurar que la información que se ofrece a la ciudadanía sea la más actualizada.

Adicionalmente, es importante que sus oficinas de relaciones públicas nos hagan llegar por medio de sus enlaces ejecutivos designados notas de prensa o comunicados de forma puntual antes de enviarse a los medios de comunicación con el fin de poder atender consultas ciudadanas.

Aprovechamos para exhortar a las entidades a reforzar la difusión interna del programa 311 con sus equipos de trabajo, con el objeto de atender los casos dentro los **tiempos estipulados por Ley de hasta un máximo de 30 días** como la medición divulgada por entidad para consumo público, puesto que mensualmente estamos publicando las estadísticas de los casos atendidos.

Lo mencionado anteriormente se fundamenta en los siguientes artículos establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 272 de 14 de Abril de 2015 y el Decreto Ejecutivo N° 318 de 12 de Julio de 2017:

- a) **Artículo 2 del Decreto Ejecutivo N° 272 de 14 de Abril de 2015:** *Los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas, pondrán a disposición del Centro de Atención Ciudadana... la información necesaria para crear una base de información para atender las consultas ciudadanas. Las entidades deben difundir la existencia del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en sus sitios web, redes sociales y de forma institucional.*

- b) **Artículo 1 del Decreto Ejecutivo N° 318 de 12 de Julio de 2017:** ... *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*

Para mayor información los enlaces ejecutivos designados para su Entidad pueden comunicarse con el Director del Centro de Atención Ciudadana, Edgar Tejada, o por intermedio del Asesor de Calidad designado o al correo electrónico info@311.gob.pa.

Quedamos a su entera disposición para brindar apoyo, asesoría y aclarar cualquier aspecto relacionado al Centro de Atención Ciudadana 311.

Atentamente,

IAH/ET/mld