Departamento Defensa del Usuario - 311

MANUAL DE GESTIÓN

Misión

Nuestra misión es crear cercanía con la sociedad panameña a través de la mejora continua, proveer una atención integral, eficiente, que crea cercanía con la ciudadanía atendiendo sus necesidades, comprometidos en mejorar los tiempos de respuestas y promoviendo la transparencia en todas nuestras acciones.

Visión

Ser referente de la institución en la atención ciudadana, por nuestro compromiso de innovación y calidad. Aspiramos a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución, fomentando una cultura de participación e integración.

Referencia Legal

Ley 144 de 15 de abril de 2020.

Ley N° 36 del 5 de junio de 1998
Artículo 41 de la constitución Política de la República.

Artículo 1: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular, y obtener pronta resolución.

Artículo 2: El servidor público ante quien se presente una petición, reclamación, consulta o queja deberá resolverla dentro del término de 30 días, contando a partir de la fecha de su presentación. La petición deberá presentar con claridad el lugar en donde recibirá las notificaciones personales.

Estrategias
Canales de comunicación

Canales de Comunicación (Ciudadano-institución): Cualquiera persona natural o jurídica puede presentar su denuncia y quejas formalmente de la siguiente forma:

Presencial: El ciudadano se presenta a la sucursal para emitir su denuncia, queja o sugerencia.

Plataforma atención ciudadana del 311: Tenemos un enlace con la atención ciudadana del Call Center del 311 como plataforma central; y en el cual ellos nos brindan todas las denuncias, quejas o sugerencias de la ciudadanía, adicional nos ayudan a darle seguimiento a los casos ciudadanos.

Gestión para denuncias, quejas o sugerencias.

Cuando un ciudadano se aproxima a la institución para presentar su denuncia o queja, el personal del identifica el tipo de denuncia o queja para su canalización.

Denuncias: Se canalizan a través del Departamento Defensa del Usuario - 311 y decidimos si amerita ir a una inspección o debemos remitir el caso al departamento correspondiente. Los casos remitidos deben ser respondidos en un plazo de 30 días.

Quejas: Se canalizan a través del Departamento Defensa del Usuario - 311 y realizamos la inspección correspondiente.

Sugerencias: Se canalizan a través del Departamento Defensa del Usuario - 311 para luego ser presentadas en reuniones y tomarlas en cuenta.