

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

DECRETO EJECUTIVO No. 272  
De 14 de Abril de 2015



Que modifica artículos al 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 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 mejorar y ampliar las operaciones de esta herramienta tecnológica de comunicación del Estado para la adecuada prestación de sus servicios, por lo que se requiere modificar el Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, para garantizar que los cambios en las funciones, operaciones y atenciones que brinde el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, se realicen con diligencia y eficacia,

**DECRETA:**

**Artículo 1.** Se modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 1.** Se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, como el ente competente de 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.

La recepción de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes 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](http://www.311.gob.pa), las redes sociales y otras tecnologías que se desarrollen a futuro.

**Artículo 2.** Se modifica el artículo 3 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, el cual quedará así:

**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 treinta (30) 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.

Las entidades deben difundir la existencia del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en sus sitios web, redes sociales y de forma institucional.

**Artículo 3.** Se modifica el artículo 4 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, el cual quedará así:

**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, sugerencia o solicitud, para resolver o brindar su respuesta documentando sus acciones en la plataforma tecnológica del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, 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, sugerencia o solicitud, para indicar al interesado el procedimiento aplicable y los respectivos términos.

Las respuestas a los solicitantes en atención a las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que se presenten, podrán notificarse por el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 o la entidad a través de los distintos canales disponibles e información de contacto brindada por el interesado. En caso que las respuestas estén vinculadas a derechos de terceros se surtirán de conformidad con el régimen que regule el trámite correspondiente.

**Artículo 4.** Se modifica el artículo 5 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 5.** En casos de situaciones de emergencia nacional, 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.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental podrá brindar a las entidades gubernamentales, a través del **Centro de Contacto** del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1; servicios suscritos con anterioridad mediante Acuerdos de Cooperación con cada una de las entidades que requieran de tales servicios.

En los casos de prestación de servicios interinstitucionales para la adecuada atención de las solicitudes o procesos relacionados con los ciudadanos se



aplicarán para la ejecución de los mismos los términos previstos en el artículo 3 del presente Decreto Ejecutivo.

**Artículo 5.** Este Decreto Ejecutivo modifica los artículos 1, 3, 4 y 5 del Decreto Ejecutivo No.584 de 26 de julio de 2011.

**Artículo 6.** El presente Decreto Ejecutivo entrará a regir al día siguiente de su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los **14** del mes de **abril** de dos mil quince (2015).

**JUAN CARLOS VARELA RODRÍGUEZ**  
Presidente de la República

**ÁLVARO ALEMÁN H.**  
Ministro de la Presidencia

