



*República de Panamá*  
*Procuraduría General de la Nación*

**OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

La Oficina de Atención Ciudadana, al crearse el 19 de marzo de 2013, bajo la resolución N° 25, se ha encargado de tramitar las quejas, denuncias y sugerencias administrativas contra los servidores públicos del Ministerio Público, que se presentan a través del Centro de Atención Ciudadana 311. Además recibe las quejas contra la vulneración de los derechos establecidos en la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia a nivel interno y externo.

**Objetivo General**

Se busca propiciar una atención inmediata a la ciudadanía en lo que respecta a la prestación del servicio, que conforme al artículo 49 de la Constitución Política de la República está obligada a prestar el Ministerio Público; en condiciones de calidad. Además se constituye en un mecanismo para que todas las personas exijan el cumplimiento de todos los derechos relativos a la responsabilidad que tiene el Ministerio Público en su funcionamiento, conforme está establecido en la Carta de Derecho de las personas. También una mayor participación y la construcción gradual de una relación de confianza entre la ciudadanía y el Ministerio Público., mediante un sistema abierto de las necesidades de la sociedad en general.

**Objetivos específicos:**

- Promover y concientizar a los ciudadanos de las funciones y servicios del Ministerio Público.
- Crear centros de información en nivel nacional, actualmente se han en las provincias de Panamá, Colón, Chiriquí y Bocas Del Toro
- Orientar e informar a los usuarios en los centros de información para la ciudadanía.
- Divulgar los avances en las mejoras de atención, en los medios de comunicación.
- Coordinar las capacitaciones para la comunidad sobre las funciones y servicios de la institución.
- Realizar capacitaciones de motivación y atención al público, con el fin de concientizar a los funcionarios en la calidad de servicio.
- Ofrecer una respuesta a las quejas denuncias y sugerencias administrativas de la ciudadanía.

## **PROYECTO 311, ATENCIÓN CIUDADANA**

Este proyecto del Estado donde esta incluido 98 instituciones públicas, para mejorar la calidad del servicio a través del número gratuito 311.

Se atiende las quejas, denuncias y sugerencias administrativas y la vulneración de la Carta de los Derechos de las personas que se presenten a través del 311.

La atención a estas quejas será las 24 horas, los 365 días del año, esta oficina se encargará de comunicarse y monitorear cada caso para que se dé la respuesta de manera expedita e inmediata posible.

El plazo máximo de respuesta es de treinta (30) días calendario. (Resuelve tercer punto 2 de la resolución N°25)

## **SERVICIOS QUE SE CANALIZAR A TRAVÉS DE LA OFICINA 311 DEL MINISTERIO PÚBLICO**

1. Comportamiento irregular del funcionario dentro y fuera del horario laboral.
2. Utilizar bienes del estado para beneficio propio.
3. Mala atención por parte del funcionario (vocabulario inadecuado, agresión verbal, uso de la fuerza, demora en la atención)
4. Uso inadecuado de instrumentos y bienes que estén bajo custodia del funcionario por motivo de su cargo.
5. Realizando sus funciones en un estado inadecuado. (etílico, vestido indecorosamente.)
6. Aprovechar su cargo para obtener o divulgar información considerada como confidencial o parte de un proceso.
7. Realizar labores en beneficio propio, en horarios regulares de trabajo, que no correspondan al trabajo asignado por sus superiores.
8. utilizar un vehículo del estado u otro bien de forma irregular. (regatas, colisión, permitir que personas que no sean funcionarios utilicen el bien).
9. Valerse de su cargo para resolver asuntos personales o en las cuales tenga interés o pueda verse afectado su cónyuge o parientes.
10. Informar de la mala atención a un detenido bajo el Ministerio Público.
11. No contar con estacionamiento para personas con discapacidad en algunas de las instalaciones de la institución a nivel nacional.
12. Obstrucción de estacionamientos de discapacitados por carros de la institución.
13. Que alguna de las sedes no cuenten con una infraestructura adecuada para recibir al público. (aire acondicionado, sillas en mal estado, sin fuentes de agua, baños para usuarios etc.)
14. Que el funcionario este realizando otras labores que no sean las asignados según sus funciones en horarios laborales (leyendo revista, arreglándose las uñas, viendo televisión, comiendo.)
15. Extralimitación de funciones, abuso de Autoridad.
16. Uso del uniforme o carnet en zonas no apropiadas y autorizadas.
17. Demora en el levantamiento de cadáver.
18. Información General

## **BENEFICIOS DEL 311**

- Acelera la atención del ciudadano al comunicarse a través de un número único \*311, vía teléfono o vía web.
- Es un sistema gratuito que nos permite medir la eficiencia de los despachos.
- Mejoramos nuestra calidad de atención.
- Nos brinda información valiosa para mejorar cada día la prestación de nuestros servicios.
- Nos brinda asesoramiento, para el fortalecimiento de los despachos que brindan atención y servicio

## **CENTROS DE INFORMACIÓN DE PANAMÁ**



PANAMÁ



CHIRIQUI



COLÓN



BOCAS DEL TORO

A través de la Oficina de Atención Ciudadana se ha cristalizado el proyecto institucional de información, con la finalidad de dar a conocer los derechos de las personas establecidas en la Carta de los Derechos de las Personas. Uno de estos proyectos son los Centros de Información, que ofrecen un servicio a la ciudadanía de:

1. Orientación al público en general.
2. Consulta de expedientes.
3. Formularios de uso público:

(Quejas, denuncias, peticiones, solicitud de información, como persona natural o jurídica).

4. Trámite a través de llamadas.
5. Atender casos del 311 (quejas administrativas)
6. Solicitud de Habeas Data
7. Solicitud de reporte de documentos extraviados.
8. Se ofrecen trípticos con información de la institución.
9. Información en General.

Los centros de información de Panamá, Colón y Chiriquí han atendido un total de 3674 personas atendidas en los centros de información.

## **PROYECTO DE FORMULARIO DE USO PÚBLICO**

Con la finalidad de crear todas las alternativas posibles, para velar por el cumplimiento de la carta de los derechos de las personas, la oficina de Atención Ciudadana a través de los centros de información atiende al ciudadano que desea presentar queja, denuncia y sugerencia administrativa por formularios de uso público llenados por las funcionarias de este centro. (Quejas, denuncias, peticiones, solicitud de información, como persona natural o jurídica).

FORMATO DE: (MARQUE CON UNA X O GANCHO )

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. PETICIÓN ADMINISTRATIVA | <input type="checkbox"/> |
| 2. QUEJA ADMINISTRATIVA    | <input type="checkbox"/> |
| 3. DENUNCIA ADMINISTRATIVA | <input type="checkbox"/> |
| 4. CONSULTA ADMINISTRATIVA | <input type="checkbox"/> |
| 5. SOLICITUD               | <input type="checkbox"/> |

SEÑORA PROCURADORA - MINISTERIO PÚBLICO

Yo \_\_\_\_\_, mayor de edad, sexo    
 cédula / pasaporte de identidad personal No. \_\_\_\_\_; domicilio en \_\_\_\_\_

(lugar donde recibo notificaciones y correspondencia)  
 teléfono residencial \_\_\_\_\_, oficina \_\_\_\_\_, celular \_\_\_\_\_,  
 correo electrónico \_\_\_\_\_, acudo respetuosamente ante su  
 despacho, en ejercicio del Derecho Constitucional de Petición, con el objeto de  
 exponer los siguientes hechos: (Describa brevemente, los hechos objeto de petición,  
 queja, denuncia, consulta o solicitud, todas del ámbito administrativo, haciendo expresa  
 mención del día, lugar, persona(s) o funcionario(s) y/o pruebas si las tiene, o indicando la  
 oficina en donde reposan o se pueden obtener y lo que se solicita).

---



---



---



---



---



---



---



---

Presentada hoy, \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_ .

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Constitución Política de la República, Ley 38 de 31 de julio de 2000, Carta de los Derechos de las Personas ante la Justicia en el Ministerio Público de la República de Panamá (Resolución No.3 del 6 de enero de 2012).

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Oficina que recibe: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

**NOTA:** Saque copia de este formulario, una vez lo firme, a fin de que se selle su recibido como constancia de presentación.

## PROYECTO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS



Se han establecidos 16 buzones de sugerencias en las sedes de la institución a nivel nacional, con el propósito de que el ciudadano y los funcionarios de la institución, presenten sus quejas, denuncias y sugerencias, las cuales se recogen al final de cada mes por personal de la oficina de Atención Ciudadana. Estas son remitidas al Despacho Superior, a través de un informe mensual y tomadas en cuenta para mejorar la calidad de servicio de la institución.

## EL MINISTERIO PÚBLICO SE ACERCA A TU COMUNIDAD CON OTRO NUEVO PROYECTO



Se ha realizado un acuerdo de cooperación entre el Ministerio de Seguridad Pública, Policía Nacional, para llevar a cabo lo siguiente:

- ✓ Brindar capacitaciones por parte de Fiscales, Personeros y Atención Ciudadana a los vecinos vigilantes y policías comunitarios a nivel nacional.
- ✓ Con este programa de capacitación se pretende, como institución del Estado, llegar a esos líderes comunitarios que se encuentran organizados, para informarles sobre nuestros servicios y funciones, logrando así ofrecer una atención de calidad a través del conocimiento de sus derechos como ciudadanos.
- ✓ Este programa es una herramienta más que hemos utilizado, para llegar a esa ciudadanía que desconoce del trabajo que realiza el Ministerio Público, obteniendo líderes comunitarios como agentes multiplicadores de la información aprendida.

### **Divulgación en los medios de comunicación a nivel nacional**







## VOLANTEOS

