

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
Procuraduría General de la Nación

RESOLUCIÓN N°86
(De 22 de noviembre de 2013)

“Que modifica la Resolución N° 46 de 17 de octubre de 2006, que implementa el Buzón de Sugerencias como un instrumento permanente de canalización de ideas, iniciativas, inquietudes y comentarios de los funcionarios y usuarios de los servicios que brinda el Ministerio Público”

LA PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN,
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución N°46 de 17 de octubre de 2006, se implementó el Buzón de Sugerencias del Ministerio Público, con procedimientos definidos, como un instrumento permanente para conocer sugerencias, inquietudes, comentarios, entre otros, de los funcionarios y usuarios sobre los servicios que ofrece el Ministerio Público;

Que en la citada resolución se asignó a la Dirección de Recursos Humanos de la Procuraduría General de la Nación, como unidad administrativa responsable del tratamiento y gestión de la información que se presente por medio de los Buzones de Sugerencias del Ministerio Público;

Que a través de la Resolución N° 25 de 19 de marzo de 2013, se creó la Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Público, entre cuyas funciones se encuentra tramitar las sugerencias de tipo administrativo que sean presentadas ante la institución;

Que por razones de conveniencia y organización administrativa, es necesario adoptar un nuevo procedimiento para el tratamiento de la información del Buzón de Sugerencias, y designar a la Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Público como el despacho responsable para ello.

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar la Resolución N°46 de 17 de octubre de 2006, que implementa el Buzón de Sugerencias como un instrumento permanente de canalización de ideas, iniciativas, inquietudes y comentarios de los funcionarios y usuarios de los servicios que brinda el Ministerio Público, en el sentido de establecer un nuevo procedimiento y tratamiento y que el mismo estará bajo la responsabilidad de la Oficina de Atención Ciudadana.

SEGUNDO: El artículo **TERCERO** quedará así:

“TERCERO: Adoptar e Implementar el proceso de tratamiento de la información contenida en el Buzón de Sugerencias, de una forma eficaz y que la Oficina de Atención Ciudadana utilice el siguiente procedimiento:

1. Las sugerencias deberán ser procesadas por escrito utilizando preferiblemente el formato destinado para ello, el cual deberá estar ubicado al lado del Buzón de Sugerencias. La utilización de otro tipo de papel o formato no invalidará las solicitudes presentadas en dicho buzón.
2. El Buzón de Sugerencias será abierto y vaciado en presencia de dos (2) funcionarios, uno del área judicial, que será designado por el Fiscal Superior, encargado de lo administrativo en cada Distrito Judicial y el otro del área administrativa, designado en el Primer Circuito Judicial, por el Jefe de Recursos Humanos, y por los encargados de las Unidades de Recursos Humanos de cada provincia, y donde no exista, por el Coordinador Administrativo; siendo los asignados en la parte administrativa los responsables de garantizar la confidencialidad de la información ante la Oficina de Atención Ciudadana, teniendo en consideración lo siguiente:
 - a. Efectuar un inventario de los formatos, volantes, o papeles, sin leerlos, ni observar el contenido de los mismos.
 - b. Seguido se introducirán en un sobre amarillo 8 ½ x 11, el cual será inmediatamente cerrado y sellado con cinta adhesiva transparente.
 - c. Se adjuntará al sobre 8 ½ x 11, un acta firmada por los dos funcionarios, donde constará la cantidad de formatos, volantes o papeles inventariados. Y deben remitirse vía oficio, a la Oficina de Atención Ciudadana.
 - d. En la parte exterior del sobre debe anotarse la ubicación del Buzón de Sugerencias, de donde se obtuvieron las volantes, formatos o papeles.
3. El Buzón de Sugerencias debe abrirse cada diez (10) días calendario y en cada apertura tiene que asegurarse que quede totalmente vaciado, cerrado y con formatos o volantes disponibles en el dispensador o funda para ello.
4. En la Oficina de Atención Ciudadana, se deberá contar con un Analista de Información, quien tendrá la responsabilidad de abrir el sobre y preparar un informe del contenido de cada una de las volantes, asegurándose de mantener el anonimato de las personas que interponen las sugerencias.
5. Seguidamente, deberá clasificarse la información compilada, de acuerdo a los despachos que deben dar respuesta a la comunicación presentada, a saber:
 - a. Secretaría General, si la información está relacionada a aspectos legales o de instrucción judicial.
 - b. Secretaría Administrativa, si la información está relacionada a bienes, equipos, instalaciones, servicios generales y/o administrativos, presupuesto, compras, contabilidad, cheques, viáticos, seguros, transporte, vehículos y otros, de la rama administrativa.
 - c. Capacitación y desarrollo, si la información está relacionada con instruir a los funcionarios, orientar, atención al público, relaciones interpersonales, entre otros.

- d. Consejo Disciplinario, si la información está relacionada con proceso oficioso a los funcionarios.
 - e. Dirección de Asesoría Legal, si la información está relacionada con aspectos o consultas legales.
 - f. Dirección de Recursos Humanos, si la información está relacionada con acciones de personal y/o con la administración del recurso humano.
 - g. A cualquier despacho, por la naturaleza de la información.
6. La Oficina de Atención Ciudadana remitirá un informe con las sugerencias al Despacho Superior de la Procuraduría General de la Nación, con copia a cada uno de los Despachos que corresponda la respuesta, aclaración o solución.
 7. La respuesta de los despachos a las sugerencias, inquietudes o comentarios presentados, deberán ser remitidas a la Oficina de Atención Ciudadana en un período que no exceda a los diez (10) días hábiles, con la respectiva acción a proceder o implementada por el área responsable.
 8. Los resultados serán presentados en un informe mensual al Despacho Superior de la Procuraduría General de la Nación y este despacho definirá la forma y el medio para divulgar los resultados.
 9. La Oficina de Atención Ciudadana entregará un informe a la Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación, cuyo contenido deberá ser presentado en las reuniones que se lleven a cabo con Fiscales y/o Administrativos, con la finalidad de informar sobre las perspectivas de nuestros usuarios.
 10. Las sugerencias implementadas deben difundirse ante los usuarios del sistema, por medio de circulares, afiches, boletines de prensa, folletos, anuncios en medios escritos u otros canales que permitan al emisor conocer que se dio respuesta a la inquietud o mensaje; siempre que no afecte una investigación o reserva de algún sumario. En las actuaciones donde se tenga referencia del usuario que presentó la sugerencia o consideración, deberá la Oficina de Atención Ciudadana, comunicar directamente a este (usuario identificado), los resultados a sus inquietudes.

TERCERO: Incorporar a la Oficina de Atención Ciudadana un Analista de Información para que desarrolle las funciones relacionadas al Buzón de Sugerencias, conforme a procedimientos establecidos.

CUARTO: Distribuir en todas las oficinas del Ministerio Público del país los Buzones de Sugerencias, en base a la concentración de despachos en los diferentes Distritos y Circuitos Judiciales y a la distribución física de los edificios.

QUINTO: La presente resolución rige a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 347 del Código Judicial y Resolución N° 25 de 19 de marzo de 2013.

Dada en la ciudad de Panamá, a los veintidós (22) días del mes de noviembre de dos mil trece (2013).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

La Procuradora General de la Nación,

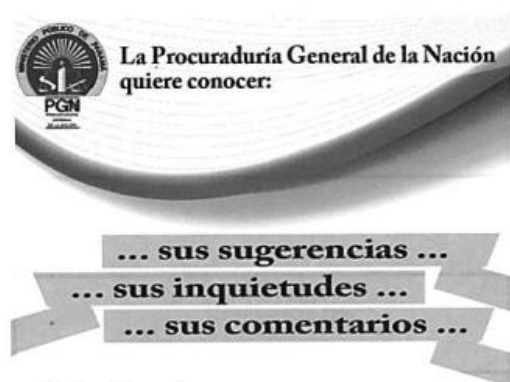
Ana I. Belfon V.

El Secretario General,

Ramsés M. Barrera Paredes

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.



Señor Usuarios

La información aquí presentada servirá para mejorar nuestros servicios.

