

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO  
Procuraduría General de la Nación

**RESOLUCIÓN N°25**  
(De 19 de marzo de 2013)

“Que crea la Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Público”

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

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el Decreto Ejecutivo N° 584 de 26 de julio de 2011, se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo N°555 de 24 de junio de 2010;

Que el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, es el ente competente de recepción centralizada del Estado, de las gestiones de quejas, denuncias y sugerencias que presenten los particulares ante los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas;

Que es necesario contar con una Oficina de Atención Ciudadana en el Ministerio Público, con la finalidad que recepte las quejas, denuncias y sugerencias que se presenten ante esta institución y brinde respuesta a los particulares;

Que de conformidad con el numeral 3 del artículo 220 de la Constitución Política le corresponde a la Procuradora General de la Nación, vigilar la conducta oficial de los funcionarios públicos y cuidar que todos desempeñen cumplidamente sus deberes;

Que el artículo 329 del Código Judicial, faculta a la Procuradora General de la Nación para crear nuevas agencias de instrucción o sustituir las existentes y en ejercicio de dicha facultad puede introducir cambios en el número, nomenclatura, organización administrativa y ubicación de las agencias del Ministerio Público.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Crear la Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Público, adscrita al Despacho Superior, que se encargará de tramitar las quejas, denuncias administrativas contra los servidores públicos del Ministerio Público, así, como las sugerencias de tipo administrativo. Además, deberán recibir quejas contra la vulneración de los derechos en la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia.

**SEGUNDO:** La Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Público contará con un Jefe de Despacho y con el personal necesario para la atención adecuada de las quejas, denuncias y sugerencias administrativas que se presenten.

**TERCERO:** La Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio Público tendrá las siguientes funciones:

1. Atender las quejas, denuncias y sugerencias administrativas que se presenten a través del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.
2. Resolver en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la queja, denuncia o sugerencia administrativa, para resolver o brindar respuesta, salvo que se requiera una atención expedita o en los casos que resulte aplicable un término distinto de conformidad con un régimen administrativo especial que regule el trámite correspondiente.
3. Definir los mecanismos o procedimientos a implementar para la evaluación necesaria para dar respuesta a las sugerencias presentadas por los particulares.
4. A solicitud de los interesados podrá brindar información general relacionada con el Sistema Penal Acusatorio y su implementación.
5. Las demás que le asigne la Ley y la Procuradora General de la Nación, mediante resolución.

**CUARTO:** Esta resolución entrará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO LEGAL:** Artículo 220 de la Constitución Política y Artículo 329 del Código Judicial.

Dada en la ciudad de Panamá, a los diecinueve (19) días del mes de marzo de dos mil trece (2013).

**CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**

La Procuradora General de la Nación,

**Ana I. Belfon V.**

El Secretario General,

**Ramsés M. Barrera Paredes**