



**AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACION GUBERNAMENTAL  
PROYECTO SISTEMA DE ATENCION CIUDADANA 311  
AUTORIDAD MARITIMA DE PANAMA**

En el mes de septiembre de 2010, se llevó a cabo la reunión de presentación formal del proyecto denominado Sistema de Atención Ciudadana 311, creado mediante decreto Ejecutivo N° 555 del 24 de junio del 2010, por el Licenciado Rodolfo Caballero Director del Proyecto 311 quien expuso las bondades del proyecto que busca garantizar que todas las entidades del gobierno brinden un adecuado servicio a la ciudadanía atendiendo todas las quejas denuncias y sugerencias que se presenten a través de este nuevo Sistema por parte de la población usuaria de los servicios gubernamentales.

Asistieron a este evento el Despacho Superior, los Directores Generales, Directores de Oficinas y Jefes de Departamentos de la Autoridad Marítima de Panamá involucrados en este nuevo Sistema,

De acuerdo al Decreto Ejecutivo No.555, se designa a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para que se encargue de la implementación del Sistema de Atención Ciudadana 311, así como del establecimiento de los mecanismos necesarios para su posterior operación y administración.

El objetivo principal de éste proyecto como medio de comunicación, es el de recepcionar y canalizar todas las quejas, denuncias, ideas y sugerencias que presente la ciudadanía a los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás establecimientos públicos de carácter nacional, relacionados a los servicios que brindan éstas organizaciones a los particulares.

Con la ejecución de este proyecto se podrá:

- **Atención Expresa:** Facilitar y acelerar la atención los ciudadanos mediante el uso de un numero único (311).
- **Solución Oportuna:** Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía al recibir y atender las llamadas que realicen los ciudadanos para solucionar sus problemas o una situación en particular.
- **Un Solo Sistema:** Llevar reportes de todos los casos de manera sistemática, precisa y veraz, así como también, monitorear la solución de los casos mediante un sistema que permita mejor control y facilite la rápida atención y seguimiento a cada caso.

- **Resultados:** Brindar a las entidades de Gobierno Central retroalimentación para mejorar la prestación de los servicios. Fortalecer los departamentos de atención y de servicios de cada Institución del Estado.

Se puede acceder a éste servicio de tres maneras:

- Marcando gratuitamente al 311 desde cualquier teléfono fijo o celular.
- A través del correo electrónico [info@311.gob.pa](mailto:info@311.gob.pa)
- Accediendo a la página Web [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa)

Para mejorar la calidad de atención de quejas de la ciudadanía cada institución deberá establecer, según los servicios que brinda, el departamento responsable a nivel nacional, así como regional, con el fin de poder canalizar ágilmente cada queja, denuncia o sugerencia recibida.

A la fecha, la AMP, ha designado la Unidad de Enlace Ejecutivo, recayendo esta responsabilidad en la Dirección Administrativa. Hemos proporcionado toda la información requerida por la Dirección de éste proyecto en cuanto a la base de datos de la organización, acceso directo al código 311 a través de nuestra central telefónica, escalabilidad y los niveles de servicios de la Autoridad Marítima de Panamá para que sean incorporados en este proyecto.

Actualmente nos encontramos en la fase de preparación y trámites finales con la estrecha colaboración y asesoría de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para incorporar formalmente a la Autoridad Marítima de Panamá este novedoso Sistema, mediante lanzamiento oficial del Proyecto 311 durante el primer trimestre del 2011.

De esta manera, La AMP se convertirá en receptor y transmisor de las quejas de los panameños, por medio de éste sistema, se resolverán casos en el menor tiempo posible y ayudará a identificar mejoras en los procesos internos de la Institución a fin de incrementar la calidad del servicio que presta a sus usuarios.