



## **GENERALIDADES.**

Mediante Decreto Ejecutivo No.555 de 24 de junio de 2010, presentado por el Órgano Ejecutivo, se establece el Sistema de Atención Ciudadana 311, organización encargada de la atención y manejo de las quejas, denuncias o sugerencias que surjan como consecuencia de los servicios brindados en el Gobierno. En función de esto, todas las Entidades Gubernamentales y Ministerios deben estar participando activamente en el proyecto antes de finales de 2011.

El 8 de abril de 2011, la Agencia Panamá Pacífico ingresa formalmente al Centro de Atención Ciudadana 311 (CAC 311), como entidad autónoma estatal, teniendo la responsabilidad y obligación de participar de este proyecto, brindando esta herramienta a la ciudadanía, empresas, inversionistas del Área Panamá Pacífico y otros, para que, a través de la misma, puedan dar sus opiniones, sugerencias, denuncias, quejas o ideas con respecto a los servicios que se prestan.

De esta manera, en el marco de nuestra visión, misión y de un modelo de gestión pública caracterizado por elevados estándares y modernos mecanismos de prestación de servicios; se busca maximizar las posibilidades de desarrollo que ofrece el Área Panamá Pacífico y potenciar su impacto económico y social en el entorno económico nacional.

Desde entonces, se ha participado de manera activa en todas las reuniones organizativas y eventos que se han realizado, como se presenta a continuación:

### **2011.**

En junio, se asistió a la Conferencia Interamericana de Alcaldes y Autoridades Locales en Miami, USA, junto a una delegación panameña compuesta por Enlaces Ejecutivos del Proyecto y fue muy productiva esta experiencia.

### **2012.**

Durante los días 26 y 27 de septiembre, se participó en el 1er. Congreso de Atención Ciudadana titulado "Calidad e Innovación: Retos de la Atención Ciudadana", evento que contó con expositores nacionales e internacionales, con el objetivo de buscar formas de mejorar los procedimientos en el Proyecto 311, en relación con atención, redes sociales, inteligencia emocional y tecnologías de aplicación.

### **2013.**

El día 27 de febrero, se procedió a la postulación de la Agencia a esta convocatoria para el Premio a la Calidad en la Atención Ciudadana, del Gobierno Nacional, la cual fue confirmada. El 28 de febrero se sostuvo reunión con personal del Centro de Atención Ciudadana para conocer más detalles sobre la Convocatoria para el Premio a la Calidad en la Atención Ciudadana. Finalmente, se decide no participar en esta Convocatoria.

### **2014.**

Durante el mes de abril, se ha concluye el proceso de reestructuración interna para dar un mejor servicio del Sistema en la Agencia, y se han designado al Ing. Erick Pedro Baeza como Enlace Ejecutivo y al Lic. Sixto Ruedas, como Enlace Operativo; además, se sostuvo reunión con la Oficina de 311 para inicio de coordinación de operaciones y actualización de información.

En el mes de septiembre asistimos a la primera reunión de enlaces con el nuevo Director del Centro de Atención Ciudadana Lic. Edgar Tejada. En esta reunión se hicieron las consultas y explicaciones del trabajo a realizar de aquí en adelante. Se dio solución a una queja presentada por los pasajeros de un vuelo procedente

de Colombia en el Aeropuerto Panamá Pacífico. Sin embargo esta queja fue devuelta al Call Center, ya que la administración de dicho aeropuerto pertenece desde inicios de este año 2014 a Tocumen, S.A.

El viernes 17 de octubre, asistieron por parte de la Agencia Panamá Pacífico, el Ing. Erick Pedro Baeza como Enlace Ejecutivo y el Lic. Sixto Ruedas, como Enlace Operativo, al relanzamiento del Centro de Atención Ciudadana en la Casa Amarilla de la Presidencia de la República. Se ha estado intercambiando información relativa al funcionamiento de la institución y se está reestructurando y recopilando la documentación necesaria con las nuevas autoridades de la Agencia, para continuar el trabajo muy de cerca con el Centro de Atención Ciudadana 311.

El 13 de noviembre, se recibió una capacitación en el software Respond; herramienta informática para llevar el control de todas las quejas, sugerencias y denuncias de los ciudadanos a todas las instituciones del Estado, la cual fue actualizada. Además, se realizó una visita al Call Center del 311. A la fecha, se ha actualizado la información existente con referencia a la Agencia y se continúa revisando documentación adicional para subir al Sistema.

Para finales de año, se cierra la actividad con la solicitud de corrección de una solicitud pendiente, en función de que la misma no compete directamente a la Agencia, ya que es un área de responsabilidad de London & Regional Panamá (Desarrollador Maestro de Panamá Pacífico).

## **2015.**

El jueves 29 de enero, se dio la asistencia a la primera reunión de enlaces ejecutivos y operativos del año. Se abordaron diversos temas inherentes a la agenda de los próximos meses y se actualizaron algunos conceptos. También, se solicitó a las instituciones retomar la divulgación del Centro de Atención Ciudadana 311 entre los funcionarios y colaboradores.

El día 12 de febrero, se efectuó una reunión de seguimiento y se anunciaron nuevas entidades municipales del interior del país que se anexan al CAC 311. Se dieron detalles sobre los mapas conceptuales y nuevas herramientas que se irán aplicando para beneficio de los ciudadanos. Se pidió nuevamente mayor divulgación dentro de las entidades y ministerios; de ser necesario reuniones a nivel de Ministros y Administradores para retomar el tema con la debida seriedad, se solicitó a quienes lo requirieran concertar dichas reuniones.

En nuestro caso particular, como Agencia, se nos sugirió por parte de Relaciones Públicas de la AIG, revisar y actualizar nuestra página Web que se encuentra desactualizada. Además, tratar de establecer controles en la cuenta de Twitter para que sean publicadas sugerencias y orientaciones tendientes a divulgar temas institucionales.

El día 31 de marzo, se entregaron los premios a la Calidad en Atención Ciudadana y reconocimientos a las instituciones que se destacaron el año 2014. El premio principal fue para la Procuraduría General de la República. De parte de la Administración de la Autoridad de Innovación hay gran interés en concertar una reunión con el Administrador Lic. Leo González, para retomar por completo el tema de la divulgación, ejecución, actualización y todo lo concerniente al Centro de Atención Ciudadana 311 en la Agencia Panamá Pacífico.

El 16 de abril, se efectuó la reunión mensual de seguimiento y se presentaron nuevas herramientas del CAC 311. Se asistió y se reiteraron las solicitudes de actualización y de retomar la divulgación y mostrar todo lo concerniente al CAC 311 en donde tenga presencia la Agencia Panamá Pacífico.

El 21 de mayo, Asistimos a la reunión mensual de seguimiento. En ella se mencionó nuevamente la importancia de retomar el tema de divulgación del CAC 311, actualizar los sitios webs y todos los lugares en donde aparezca el logo del 311. Igualmente se hizo un resumen de las actividades que se estarán desarrollando durante el resto del año 2015.

El 22 de junio, se realizó la reunión mensual de Enlaces del 311 y se le dio seguimiento a todos los temas de actualización y de responsabilidad de las entidades. Iniciarán un programa de visitas a los Ministros y Directores de entidades y Ministerios para reiterar esa solicitud de seguimiento y actualización.

El lunes 29 de junio se informó de manera oficial, mediante Nota firmada por el Administrador de la Agencia, dirigida al Lic. Edgar Tejada, Director del CAC 311 en la AIG, sobre la designación de los nuevos enlaces Ejecutivo Lic. Jaime Espinosa y Operativo el Lic. Alberto Guerra respectivamente. Los mismos estarán a partir de la fecha encargados de gestionar y dar seguimiento a todo lo relacionado al CAC 311 en la Agencia.

El día 16 de julio, asistieron a su primera reunión mensual de seguimiento, los Licenciados Jaime Espinosa y Alberto Guerra, Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente por la Agencia Panamá Pacífico. Fueron presentados formalmente a los demás Enlaces de instituciones y Ministerios presentes; ellos expusieron durante unos 20 minutos sus experiencias y labor en la Agencia. El Director del Centro de Atención Ciudadana hizo un resumen de las nuevas actividades y herramientas tecnológicas que se estarán desarrollando durante el resto del año 2015.

El 24 de agosto, asistimos a la reunión mensual de seguimiento. Se hizo un resumen de la incorporación de varios municipios del interior del país al CAC 311; relanzamiento del CAC 311 en la Autoridad Marítima de Panamá, capacitación a Regionales de distintas instituciones, se anunció la incorporación de varias otras entidades en las próximas semanas y otros. Se hizo un nuevo llamado a retomar las capacitaciones, se hizo un recuento de las llamadas atendidas y resueltas y se anunció que ya se licitó el nuevo CRM para el CAC 311. Actualizar las informaciones en las páginas web y atentos a próximas actividades.

El pasado martes 29 de septiembre, se dio la asistencia a reunión mensual de seguimiento. El Director del proyecto expuso los nuevos logros, seguimiento a las actividades que se están gestionando y las metas a mediano plazo del CAC 311. Un par de instituciones hicieron una exposición de cómo están llevando el proyecto, sus alcances y métodos para tal fin.

En el mes de octubre y noviembre no se realizó la reunión mensual.

El día 10 de diciembre, se reanudan las reuniones mensuales, se hizo una evaluación y balance de los logros del proyecto en el año 2015 y los desafíos y metas para el próximo año 2016.

## **2016.**

El 27 de enero, se realizó la primera reunión del año 2016, a la misma asistió el Lic. Alberto Guerra. Se trataron temas y metas concluidas en 2015. Y además se analizó la agenda de temas y logros previstos para este año 2016, además de optimizar la acción y participación de todas las entidades en el CAC 311.

Los días 12 de febrero y 31 de marzo, se efectuaron las reuniones mensuales de seguimiento de enlaces Ejecutivo y Operativo; sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

En el mes de abril no se efectuó reunión mensual de Enlaces.

Se efectuó reunión de seguimiento de enlaces Ejecutivo y Operativo el día 25 de mayo y no hubo asistencia por parte de la Agencia

En el mes de junio no se efectuó reunión de Enlaces, pero sí se hizo la convocatoria y reunión para la participación en el Premio a la Excelencia el día 29 de junio.

Los días 26 de julio, 23 de agosto y el 29 de septiembre, se efectuaron las reuniones mensuales de Enlaces, asistiendo a todas éstas el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia.

El día 13 de octubre, Se efectuó reunión de seguimiento de enlaces y no hubo asistencia por parte de la Agencia.

En los meses de noviembre y diciembre, no se efectuó la reunión mensual de Enlaces.

## **2017.**

Se efectuó la primera reunión de seguimiento de enlaces Ejecutivo y Operativo del año 2017 el día 26 de enero. Asistió el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia

El día 27 de abril se efectuó la reunión mensual de Enlaces, asistió a la misma el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia.

El día 17 de mayo se notificó al colaborador Gabriel Sánchez Lasso, Jefe Encargado de la Oficina de Relaciones Públicas, su designación como nuevo Enlace Operativo ante el CAC 311, en reemplazo del Ingeniero Alberto Guerra.

El día 31 de mayo, se efectuó la reunión mensual de Enlaces, donde asistieron a la misma el Lic. Jaime Espinosa y el Lic. Gabriel Sánchez por parte de la Agencia Panamá Pacífico.

El día 27 de junio se efectuó la reunión mensual de Enlaces, dónde asistió Gabriel Sánchez Lasso, Enlace Operativo, parte de la Agencia.

En el mes de julio de 2017 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de agosto de 2017 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de septiembre de 2017 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de octubre no se efectuó reunión de Enlaces, pero si el Congreso Anual y entrega de los Premios de Excelencia el día martes 24 de octubre.

En el mes de noviembre el día 7 se llevó a cabo la reunión de capacitación a los Enlaces de la herramienta o CRM Respond. Y a partir del 8 y 9 de noviembre se inician la capacitación y orientación general a los colaboradores de la Agencia sobre el Centro de Atención Ciudadana 311.

En el mes de diciembre el día 18 se llevó a cabo la capacitación por parte de los Enlaces Ejecutivo y operativo de la Agencia al personal del Call Center del CAC 311. Ampliando informaciones sobre el funcionamiento y los trámites de la Agencia en el Sistema Integrado de Trámites y otros de interés para el público.

## **2018**

El día 16 de enero se efectuó la reunión mensual de Enlaces, a la misma asistió el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia Panamá Pacífico.

El día 3 de febrero se llevó a cabo una reunión con la Lic. Jessyann Méndez, Asesora de Calidad del CAC 311 para la Agencia. En esta reunión con los Licenciados. Jaime Espinosa y Gabriel Sánchez, se abordaron temas concernientes a la publicidad del 311 en la institución y sobre el Premio Nacional de Calidad de Atención.

El día 21 de febrero se efectuó la reunión mensual de Enlaces, a la misma asistió el Lic. Gabriel Sánchez por parte de la Agencia Panamá Pacífico.

El día 27 de marzo, se efectuó reunión de seguimiento de enlaces, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

El día 26 de abril se efectuó la reunión mensual de Enlaces, a la misma asistió el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia Panamá Pacífico.

El día 23 de mayo, se efectuó reunión de seguimiento de enlaces, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

El día 21 de junio, se efectuó reunión de seguimiento de enlaces, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

Se efectuó reunión de seguimiento de enlaces en el mes de julio, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

Se efectuó reunión de seguimiento de enlaces en el mes de agosto, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

Se efectuó reunión de seguimiento de enlaces en el mes de septiembre, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

El día 25 de octubre se efectuó la reunión mensual de Enlaces, a la misma asistió el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia Panamá Pacífico.

Se efectuó reunión de seguimiento de enlaces en el mes de noviembre, sin embargo, no hubo asistencia por parte de la Agencia.

El día 11 de diciembre se efectuó la reunión mensual de Enlaces, a la misma asistió el Lic. Jaime Espinosa por parte de la Agencia Panamá Pacífico.

## **2019**

En el mes de enero de 2019 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311. Se designó a partir del mes de enero por parte de la Agencia al Ing. Pedro Baeza y al Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

En el mes de febrero de 2019 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de marzo de 2019 se efectuó una reunión de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Asistieron por parte de la Agencia el Ing. Pedro Baeza y el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

En el mes de abril de 2019 se recibió en la Agencia la visita de la Coordinadora por parte del CAC 311, Lic. Jessyann Méndez, para coordinar aspectos de información en las redes y Web del CAC 311. De igual forma para realizar una Capacitación a los supervisores del Call Center y refrescar conceptos e información sobre la Agencia y los trámites del SIT.

El día 30 de mayo de 2019 se llevó a cabo la Capacitación a los supervisores del Call Center para refrescar conceptos e información sobre la Agencia y los trámites del SIT. Asistieron y conversaron con los supervisores el Ing. Erick Pedro Baeza y el Lic. Sixto Ruedas, Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente por parte de la Agencia.

En el mes de junio de 2019 se recibió en la Agencia la visita de la Coordinadora por parte del CAC 311, Lic. Jessyann Méndez, para coordinar aspectos de logística y para actualizar documentación.

En el mes de julio de 2019 se recibió en la Agencia la visita de la Coordinadora por parte del CAC 311, Lic. Jessyann Méndez, para tratar lo referente al trabajo con las nuevas autoridades entrantes; actualizar la información de los formatos del 311 y coordinar reunión para agosto conjuntamente con Relaciones Públicas de ambas instituciones.

En el mes de agosto de 2019 se efectuó una reunión de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Asistieron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311 y el Lic. Josué Meléndez por Mercadeo.

En el mes de septiembre de 2019 se efectuó una reunión de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales, además de informar sobre actividades realizadas y sobre el aniversario en octubre del 311. Asistieron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311, además el Lic. Alberto González por el Sistema Integrado de Trámites (SIT).

Adicional a la reunión de Enlaces, el día 25 de septiembre fue convocada una reunión en la sede de la Agencia, con la Asesora de Calidad Jessyann Méndez, los Enlaces de la Agencia, Mercadeo, Atención al Inversionista y el SIT; para tratar los temas a actualizar en referencia a los trámites y servicios que brindan las instituciones del Sistema Integrado de Trámites.

El día 30 de octubre de 2019 se efectuó una reunión de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales, además de celebrar de manera informativa el aniversario del 311. Asistieron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

El día 20 de noviembre de 2019, se llevó a cabo una nueva Capacitación a los supervisores del Call Center del Centro de Atención Ciudadana 311, para refrescar conceptos e información sobre la Agencia, los requisitos y funciones de Atención al Inversionista y los trámites de las instituciones del SIT.

Asistieron y conversaron con los supervisores el Lic. Edd Gutiérrez y el Lic. Sixto Ruedas, Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente por parte de la Agencia; además de la Lic. Melissa Lombana y Alberto González por el SIT, el Lic. Josúe Meléndez por Atención al Inversionista y la Lic. Jitzel Ríos por Mercadeo.

El día 4 de diciembre de 2019 se efectuó una reunión de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Asistieron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

## **2020**

En el mes de enero de 2020 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

El día 19 de febrero de 2020 se efectuó la reunión mensual de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Asistieron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

En el mes de marzo de 2020 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de abril de 2020 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de mayo de 2020 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

En el mes de junio de 2020 no se efectuó reunión de Enlaces del CAC 311.

El día 22 de julio de 2020 se efectuó la reunión mensual virtual de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Participaron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

El día 19 de agosto de 2020 se efectuó la reunión mensual virtual de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Participaron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

El día 23 de septiembre de 2020 se efectuó la reunión mensual virtual de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Participaron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez, el Lic. Sixto Ruedas, como Enlaces Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.

Adicional a la reunión de Enlaces, el día 21 de septiembre fue convocada una reunión virtual, con la Asesora de Calidad Jessyann Méndez y los Enlaces de la Agencia, para tratar y actualizar varios temas de mercadeo y divulgación de información y gestión en redes sociales.

El día 28 de octubre de 2020, se efectuó la reunión mensual virtual de Enlaces del CAC 311 para actualización y consultas generales. Participaron por parte de la Agencia el Lic. Edd Gutiérrez y la Lic. Betzi Calderón, como Enlace Ejecutivo y Operativo respectivamente, ante la AIG y el CAC 311.