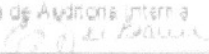

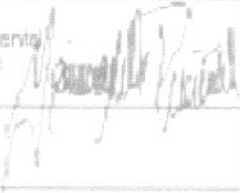

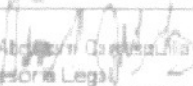


## MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Realizado por: Elsie N. de Barra Jefa de Auditoría Interna 	Verificado Por: Natacha Clechaga Jefa de la OIRPI 	Aprobado por: Ing. Yasmín Pimenta Secretaria General 
Revisado Por: Lic. Malinda de Giráldez Asesora Legal 	Revisado por: Lic. Fernando Abadón Director de Asesoría Legal 	
Fecha de Vigencia: Julio 2010		Asignada a

## **INTRODUCCIÓN**

Las quejas, denuncias y sugerencias, son un indicador de cómo las personas nos perciben como Institución, es una manera de detectar nuestras debilidades y de igual forma se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes, dado que los ciudadanos se quejan porque buscan una respuesta satisfactoria a estas solicitudes.

El presente documento tiene como objetivo establecer un procedimiento para lograr que el trámite de respuestas a estas quejas, denuncias y sugerencias interpuestas por la ciudadanía en general, al Ministerio de Comercio e Industrias, se ejecuten o realicen de manera efectiva, con una rápida solución por parte de la Institución, de tal forma que sean evaluadas y atendidas, estableciendo acciones correctivas y preventivas.

En este Manual de procedimientos se establecen los objetivos y el campo de aplicación, términos y definiciones, así como el marco de referencia para el tratamiento, operación del proceso, seguimiento, control y evaluación de las quejas, denuncias y sugerencias, que se reciban en la Institución.

## **I. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIA Y SUGERENCIAS, RELACIONADAS A LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS.**

Las Instituciones deben crear un sistema de quejas, denuncias y sugerencias que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular, por lo anterior el MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS, ha implementado dicho sistema el cual facilita la difusión y conocimiento a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Institución. Este sistema permitirá el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Institución.

### **1. OBJETIVOS**

**1.1** Implementar un procedimiento que permita a la ciudadanía en general, así como a los colaboradores del Ministerio de Comercio e Industrias, presentar sus quejas, denuncias y sugerencias, con el fin de lograr de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de su misión.

**1.2** Recibir, tramitar y velar porque las quejas, denuncias y sugerencias, sean atendidos oportunamente, así como también, recibir las sugerencias que se formulen para contribuir con el mejoramiento de la gestión de la Entidad, y que permitan establecer un puente de comunicación entre los usuarios y el Ministerio.

**1.3** Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, denuncias y sugerencias, información e inquietudes de la ciudadanía en general, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento.

**1.4** Brindar una acertada orientación, así como una amplia y oportuna información, utilizando canales efectivos de recepción y trámite de quejas, denuncias y sugerencias, que estarán al servicio de los servidores públicos y de la ciudadanía en general, en el cumplimiento de sus funciones administrativas, cuya finalidad principal sea la creación de los principios de la función pública, dentro de los cuales se encuentran la igualdad, la moralidad, la eficacia, la imparcialidad, la

publicidad, y la velocidad, con el único propósito de lograr la transparencia en la actuación administrativa y en la agilización de los trámites.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento abarca las actividades que se realizan en las distintas áreas o departamentos de la entidad, desde la recepción de las quejas, denuncias y sugerencias, hasta la implementación de acciones correctivas o preventivas que conduzcan a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía. Este procedimiento no es aplicable para denuncias, problemas ni resolución de conflictos laborales.

## II. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este documento se identifican los siguientes términos y definiciones que aplican al procedimiento:

- 2.1 **Atención al Ciudadano:** Es el conjunto de servicios que se preste a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y atención para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- 2.2 **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. Ejemplo: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.
- 2.3 **Día hábil:** Aquel válido o habilitado para las actuaciones administrativas.
- 2.4 **Excelencia del servicio:** Es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados.
- 2.5 **Información:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la Institución a mejorar la presentación de los servicios.
- 2.6 **Inquietud:** Ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.
- 2.7 **Línea gratuita:** Línea telefónica a la cual puede acceder un usuario sin ningún costo.
- 2.8 **Objetivo:** Lo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.
- 2.9 **Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo de personas respecto a un determinado asunto.
- 2.10 **Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

- 2.11 Política:** Orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 2.12 Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 2.13 Punto de Información:** Medio de acercamiento con el usuario para recibir sus inquietudes y guiarlo en los trámites de la institución.
- 2.14 Queja:** Expresión de insatisfacción o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.
- 2.15 Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- 2.16 Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 2.17 Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- 2.18 Servidor público:** Es la persona natural que presta servicios en nombre del estado para la comunidad.
- 2.19 Sugerencia:** Es una insinuación mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones.
- 2.20 Peticiones:** Reconocimiento de un derecho en interés particular o social.

### III. PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN

#### 3.1 Visibilidad

Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde realizar una quejas, denuncias y sugerencias, sea conocida por la ciudadanía, el personal y otras partes interesadas, para lo cual se deberá mantener un mural en las entradas del Ministerio con la información necesaria.

### **Requisitos para formular quejas, denuncias, y sugerencias.**

Las quejas, denuncias y sugerencias, pondrán ser presentadas en el Ministerio, por cualquier persona, en forma verbal, por escrito o llamando a la línea 311 y deberán contener:

- a) La designación a la autoridad a la que se dirige.
- b) Datos personales de solicitante nombre, apellido, documento de identidad, dirección y teléfono.
- c) El objeto de las quejas, denuncias y sugerencias, debidamente sustentado.
- d) La relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- e) La firma del reclamante si es solicitud presencial o por escrito.
- f) Sí se actúa por medio de un apoderado deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal.
- g) Si las quejas, denuncias y sugerencias, afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan ubicar.

### **3.2 Accesibilidad**

El Ministerio de Comercio e Industrias, cuenta con una página Web, cuya dirección es: [www.mici.gob.pa](http://www.mici.gob.pa), en la cual se creó la Sección de Contáctenos, donde el usuario puede presentar vía correo electrónico sus quejas, denuncias y sugerencias, de igual forma puede hacerlo por la línea de denuncia ciudadana 311, la cual es accesible, y sin costo alguno.

### **3.3 Respuesta diligente**

Toda queja relacionada a los servicios que brinda el Ministerio de Comercio e Industrias, será recibida y distribuida en los tiempos asignados en el Acuerdo de Servicios, llevando un control eficiente y eficaz así como una adecuada atención y solución integral de cada una de las quejas, denuncias y sugerencias, realizadas por la ciudadanía en general, con el fin de satisfacer las necesidades y retroalimentar el sistema de mejoramiento en nuestra Institución.

### 3.4 Confidencialidad

Todas las quejas, denuncias y sugerencias, realizadas acerca de los servicios que presta nuestra Institución serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad de la información.

### 3.5 Enfoque al cliente

EL Ministerio de Comercio e Industrias establecerán estrategias para buscar la excelencia en el servicio que prestamos a nuestros usuarios, a través de los siguientes principios:

- **Información y transparencia:** Disposición de suministrar información confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de nuestra entidad.
- **Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con los servicios que presta nuestra Institución, tales como brochures, volantes, calcomanías entre otras.
- **Amabilidad:** Los Servidores Públicos del Ministerio de Comercio e Industrias, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten de acuerdo a sus necesidades.
- **Retroalimentación y acción:** Evaluando las actuaciones de la Institución y sus funcionarios por los cuales han surgido quejas, denuncias y sugerencias, a fin de aplicar los correctivos necesarios y lograr mayor eficiencia y calidad en los servicios brindados.
- **Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando minimizar las quejas, denuncias y sugerencias y cuando se presenten, sean atendidas con la finalidad que el usuario reciba una respuesta oportuna.

### 3.6 Responsabilidad

La Institución cuenta con Plantillas de Acuerdos de Servicios que presta el Ministerio de Comercio e Industrias, en el cual se han asignado responsables de la ejecución del servicio, así como los responsables de la dirección o departamento. En los casos de denuncias que requieran de emisión de informes especiales de

Auditoria Interna, éstos serán enviados al Despacho Superior para su remisión a la instancia correspondiente

#### IV. MARCO DE REFERENCIA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

##### 4.1 Responsabilidad y autoridad

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Despacho Superior	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Implementar, actualizar y divulgar el procedimiento para quejas, denuncias y sugerencias.</li></ul>
Enlace Ejecutivo y Enlace Operativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recibir las quejas, denuncias y sugerencias, de los usuarios para su traslado y solución</li><li>▪ Elaborar informe mensual para presentar al Despacho Superior, Dirección Administrativa y Oficina de Recursos Humanos.</li><li>▪ Darle seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias</li><li>▪ Archivar las quejas, denuncias y sugerencias.</li></ul>

##### 4.2 El Despacho Superior es responsable de lo siguiente:

- a) Asegurarse que se ha establecido el proceso de tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias, de acuerdo a los objetivos de la organización;
- b) Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento, eficaz y eficiente, de las quejas, denuncias y sugerencias
- c) Asegurarse de concientizar a todos los servidores públicos de la entidad sobre este proceso y la necesidad del enfoque al cliente, a través de la organización;
- d) Asegurarse de que la información relativa a este proceso se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.



f) Nombrar a un enlace ejecutivo, quien dará información a la alta dirección para el tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias y definir claramente sus responsabilidades y autoridades;

g) Revisar periódicamente el proceso con la finalidad de asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y lograr incorporar mejora continuamente.

**4.3 El enlace Ejecutivo es responsable de lo siguiente:**

a) Asegurarse de que el proceso sea adecuado para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa;

b) Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación;

b) Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora;

c) Mantener la operación del proceso de manera eficaz y eficiente, incluyendo el cumplimiento de los tiempos límites y los objetivos.

**4.4 Otros directivos involucrados como lo son: Directores Regionales, Provinciales y Jefes de departamentos, áreas o secciones en el proceso de tratamiento de las quejas son los responsables de lo siguiente:**

a) Asegurarse de que se implemente el proceso de tratamiento de las quejas;

b) Mantener contacto con el representante de la dirección para el proceso de tratamiento de las quejas;

c) Asegurarse de concientizar a todos los servidores públicos bajo su cargo sobre este proceso y la necesidad del enfoque al cliente, a través de la organización;

d) Verificar que la información acerca del proceso es fácilmente accesible;

e) Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias.

f) Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de quejas, denuncias y sugerencias.

g) Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y que el suceso se registra.

h) Asegurarse de que la información del tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias, está disponible para la revisión por la alta dirección.

**4.5 Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes deberán:**

- Recibir capacitación en el tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias
- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas que determine la entidad;
- Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlos a los individuos adecuados; y
- Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

**4.6 Todo el personal de la entidad deberá:**

- Ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad, con respecto a quejas, denuncias y sugerencias.
- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes; e Informar de aquellas quejas que tienen un alto impacto para la entidad.

## **V. OPERACIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

### **5.1 Objetivos**

El objetivo es recibir las quejas, denuncias y sugerencias, de mejora, siempre que se refieran a los servicios que presta la Institución, con la finalidad de incrementar las soluciones y dar respuestas a la ciudadanía en general, llevadas a cabo de la siguiente manera:

1. Las quejas, denuncias y sugerencias son recibidas por el enlace operativo.
2. El enlace operativo las da a conocer al enlace ejecutivo e inmediatamente es enviada al responsable de la Dirección, departamento o sección según proceda, teniendo en cuenta que el objeto de las quejas, denuncias y sugerencias; siempre que sea en día hábil.
3. El responsable de la resolución de las quejas, denuncias y sugerencias se pone en contacto con el enlace operativo dentro de los dos (2) días desde su recepción, exceptuando los días no hábiles.
4. En el caso de que se trate de una queja emitida que involucre una o varias Direcciones o Departamentos y que se refiere a aspectos delicados, el enlace ejecutivo los reunirá, informándoles de la misma, para que participen en la resolución de la citada quejas, denuncias y sugerencias
5. En el caso de que se trate de una sugerencia de mejora, el responsable que la reciba, después de recepción dentro de las 48 horas siguientes a su emisión, siempre que sea día hábil, decidirá su puesta en marcha si está dentro de sus atribuciones, e informará al enlace ejecutivo. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, lo consultará con el enlace ejecutivo, quien consultará con el Despacho Superior, para decidir si se pone en marcha la mejora y qué acciones son las más adecuadas.
6. Comunicación entre el responsable de gestionar las quejas, denuncias y sugerencias y el emisor de la misma, a fin de informarle su admisión y el plazo para ser atendida con constancia de documento escrito.

## **5.2 Comunicación**

En la página Web [www.mici.gob.pa](http://www.mici.gob.pa) se encuentra disponible la información relativa el procedimiento para el tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias, ejecutadas por clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Así como en el centro de atención al cliente ubicado en planta baja del edificio Plaza Edison, en el que se cuenta con:

- Folletos
- Lugar donde realizar la queja

- La manera como el reclamante puede realizar su queja
- El proceso de tratamiento de las quejas;
- Los plazos asociados a las distintas etapas del proceso;
- La forma en que el reclamante puede obtener información acerca del estado de quejas, denuncias y sugerencias.

### **5.3 Recepción de la queja, denuncia, y sugerencias.**

- Una vez comunicada la queja inicial, ésta será registrada con la información de apoyo y con un código único de identificación.
- El registro de la queja inicial indicará la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja, incluyendo lo siguiente:
  - Una descripción de la queja y los datos de apoyo pertinentes;
  - La solución solicitada;
  - Fecha límite para la respuesta; y en caso de no brindar respuesta en el lapso indicado, programar la nueva fecha para la solución.
- Acción inmediata tomada (si hay alguna).

### **5.4 SEGUIMIENTO DE LA QUEJA, DENUNCIA, Y SUGERENCIAS.**

Las quejas, denuncias y sugerencias, deberá seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debería estar disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.

### **5.5 Acuse de recibo**

Su recepción será notificada inmediatamente al reclamante.

### **5.6 Evaluación inicial**

Después de recibida para las quejas, peticiones y demás, se evaluarán los criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

### **5.7 Investigación**

Para todas las quejas administrativas que se reciban, se procederá de inmediato con lo preceptuado en la Ley No, 38 de 31 de julio de 2000 y sus modificaciones.

### **5.8 Respuestas**

Siguiendo una apropiada investigación, la organización debería ofrecer una respuesta, por ejemplo: corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.

### **5.9 Cierre**

Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se deberá realizar y registrar.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, entonces la queja deberá permanecer abierta. Esto se deberá registrar y el reclamante deberá ser informado de las alternativas disponibles.

La Institución debe realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

## **VI. REVISIÓN POR EL DESPACHO SUPERIOR DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS, Y SUGERENCIAS.**

**6.1** El Despacho Superior de la Institución deberá revisar con regularidad el proceso de tratamiento de las quejas, denuncias y sugerencias de acuerdo a los mecanismos establecidos.

**6.2** Los resultados de la revisión por la dirección deberían incluir: Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas, propuestas para la mejora del servicio; decisiones y acciones relacionadas con la identificación de necesidades de recursos.

**VII. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS, Y SUGERENCIAS.**

- 7.1** La Oficina de Auditoria Interna, será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones en el Ministerio de Comercio e Industrias, producto de las quejas, denuncias y sugerencias. Mensualmente se presentarán informes periódicos como resultados de dicha información e inquietudes solicitadas por los ciudadanos y que no fueron resueltas en los términos estipulados.
- 7.2** Todas las quejas, denuncias y sugerencias, serán clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

DECRETO EJECUTIVO No. *555*  
(de *24* de *junio* de 2010)

Por el cual se establece el Sistema de Atención Ciudadana 311

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 34 de la Ley 38 de 2000 dispone que las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a las normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con apego al principio de estricta legalidad.

Que el Órgano Ejecutivo ha definido como prioridad del Gobierno Nacional ejecutar programas para optimizar los trámites y procesos de la gestión pública, con el uso de herramientas tecnológicas de la información y comunicaciones para la modernización del Estado.

Que para coordinar la labor de la administración y los establecimientos públicos conforme al mandato constitucional, se hace necesario establecer una plataforma de comunicación, administrada por el Estado, que permita centralizar la presentación de quejas, denuncias y sugerencias ante los servidores públicos, que garantice el control y la pronta respuesta a la comunidad.

Que mediante la Resolución AN No. 3459 Telco Panamá de 28 de abril de 2010, emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, se asignó la empresa CABLE ONDA, S.A. el Código de Marcación Abreviada 311, para ser utilizado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental como centro de llamadas para la recepción de quejas y/o denuncias ciudadanas.

Que dicho sistema ha sido diseñado para permitir una interacción continua y transparente de consulta, monitoreo y seguimiento de la actividad pública.

Que la Ley 65 de 2009 creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, estableciendo entre sus objetivos, la modernización de la gestión pública, y como una de sus funciones, la optimización de los trámites y procesos de las entidades públicas.

Que este proceso de modernización demanda que las entidades cuenten con una infraestructura con herramientas tecnológicas que garanticen que los particulares puedan ejercer el derecho a presentar quejas, denuncias y sugerencias ante las entidades gubernamentales.

DECRETA:

**ARTÍCULO 1.** Se establece el Sistema de Atención Ciudadana 311 como medio de comunicación para la recepción centralizada y canalización de las quejas, denuncias y sugerencias que presenten los particulares a los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás establecimientos públicos de carácter nacional.

**ARTÍCULO 2.** Se designa a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental para que, en ejercicio de las funciones que le atribuye la ley, sea la entidad encargada de la implementación del Sistema de Atención Ciudadana 311 así como del establecimiento de los mecanismos necesarios para su posterior operación y administración.

**ARTÍCULO 3.** Se ordena la creación en todos los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás establecimientos públicos de carácter nacional, de la Unidad de Atención Ciudadana, en un plazo no mayor de treinta días calendario a partir de la fecha de promulgación del presente Decreto Ejecutivo, en coordinación con el Centro de Atención Ciudadana 311 de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

**ARTÍCULO 4.** Las quejas, denuncias y sugerencias que se presenten a través del Sistema de Atención Ciudadana 311, deberán contener los datos o la información necesaria para ser debidamente tramitada, investigada y/o atendida, por parte de la institución que corresponda.

**ARTÍCULO 5.** La institución pública correspondiente, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación, deberá responder las quejas, denuncias y sugerencias recibidas.

De resultar aplicable un procedimiento administrativo o jurisdiccional especial, la institución responsable deberá informar de ello al particular, a través de resolución motivada, en un término no mayor de ocho días, contado a partir de la recepción de la queja, denuncia o sugerencia, con indicación del procedimiento que debe seguirse y del término que corresponda según la ley que regule la materia.


**ARTÍCULO 6.** Los particulares podrán utilizar este sistema para presentar quejas, denuncias y sugerencias vía telefónica, a través del código telefónico abreviado 311 o, vía internet, a la dirección [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa), de manera gratuita, durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

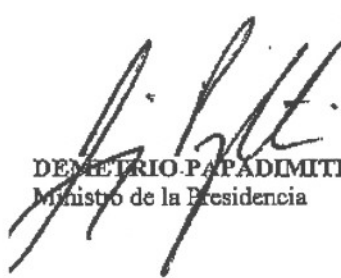
**ARTÍCULO 7.** Se ordena al Ministerio de Economía y Finanzas que, a través de los mecanismos establecidos en la ley, inicie los trámites correspondientes a fin de dotar a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, de los recursos necesarios para la implementación y operación eficiente y eficaz del Sistema de Atención Ciudadana 311, de forma continua.

**ARTÍCULO 8.** Este Decreto Ejecutivo comenzará a regir desde su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los *28* del mes de *junio* de dos mil diez (2010).

  
**RICARDO MARTINELLI B.**  
Presidente de la República

  
**DEMETRIO PAPADIMITRIU**  
Ministro de la Presidencia