

## Gestión del Centro de Atención Ciudadana 3.1.1.

- La confección de un manual de Procedimiento que ampara las gestiones que realiza esta oficina.
- Participación en el Premio a la Calidad en la Atención Ciudadana, logrando el Segundo lugar a nivel Gubernamental.
- Se realizó capacitación por parte del Asesor de Calidad (A.I.G.) y el Enlace Operativo del 3.1.1 (A.T.T.T.) a funcionarios a nivel Nacional.
- Instalación de tres recepciones para brindar un mejor servicio a los usuarios.
- Instalación de una computadora en la recepción de los Juzgados para brindar información a los usuarios referente a sus Partes Policivas para las Audiencias.
- Proyecto de la Sección de Estadística y a partir del año 2010, se crea el programa de capturar información de las actividades que se generan dentro de la institución y se plasma en un Boletín ilustrado para beneficio de la Dirección y los usuarios. Dirigidos con estándares de cuadros específicos de Contraloría, cada año se confecciona una edición actualizada. (aun no se ha incorporado en la estructura de la ATTT).
- Recopilación de copia del Formato Único y Definitivo de Accidentes Menores en las aseguradoras para la captura de datos de accidentes menores a nivel Nacional y los mismos ser remitidos a la Contraloría General de la República.
- La sección de Estadística se incorpora al SIEC.
- Proyecto Panamá sin Papel. (Por ejecutar)



La oficina cuenta con el siguiente personal

- Administrador / Enlace Ejecutivo ATTT- Innovación del 3.1.1.
- Asistente Administrativo - Asiste al Administrador en su gestión Administrativa.
- Enlace Operativos (3) del 3.1.1. Atención Ciudadana.
- Dos Analistas de datos Estadísticos.
- Cuatro Recepcionistas.
- Enlace Ejecutor. (Panamá sin papel)
- Enlace de Soporte. (Panamá sin papel)



## Objetivos de la Oficina

- Atender todas las denuncias, quejas, y sugerencias, que sean remitidas y recibidas a esta oficina.
- Canalizar todas las denuncias, quejas y sugerencias, a las diferentes Direcciones que corresponda.
- Dar seguimiento a todas las denuncias, quejas y sugerencias, hasta concluir las.
- Dar respuestas a todas las denuncias, quejas.
- Dejar en alto el buen nombre de la Institución.
- Brindar a los usuarios información estadística de la ATTT.
- Ahorrar recursos al Estado. (Panamá sin papel)



## Asignaciones que ejecutan los Funcionarios

- El Administrador es el gestor del Centro de Atención Ciudadana.
- El Asistente Administrativo tiene la responsabilidad de atender la administración de la oficina de su manejo y funcionamiento administrativo.
- Enlaces operativos: Se brinda atención a usuarios que se presentan a esta oficina y se da permanente seguimiento de las denuncias, quejas y sugerencia recibidas dándole traslado a las mismas a las diferentes direcciones.
- Los Analistas: se encargan de evaluar, interpretar, analizar todos los datos estadísticos de la ATTT.
- Las Recepcionistas se encargan de atender, orientar y brindar información a todos los usuarios.
- Enlace Ejecutor: gestionar todas las necesidades para el proyecto de Panamá sin Papel.
- Enlace de Soporte: Técnico brindar soporte técnico a las necesidades del proyecto. (Panamá sin papel)

