

ORIGEN Y ANTECEDENTES

Licda. Kelkyra Fragueiro de Aldeano

ORIGEN

- ✚ Origen Público definido por el Órgano Ejecutivo como prioridad del Gobierno Nacional.
- ✚ Estrategias de país digital, gobierno electrónico, mejores prácticas de buen gobierno, transparencia, rendición de cuentas, gobiernos enfocados en la ciudadanía y norma IWA 4 basada en ISO 9000

ANTECEDENTES



Estados Unidos

Latinoamérica

Europa

Regiones donde funcionan Centros de Atención Ciudadana

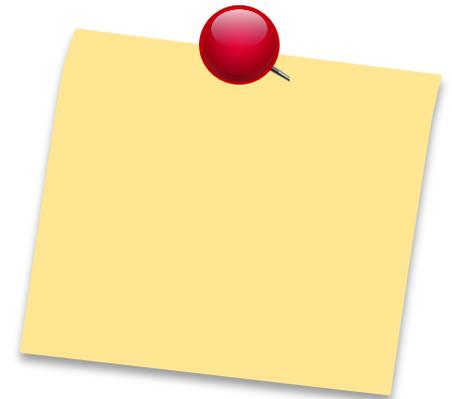
UBICACIÓN GEOGRÁFICA



✚ Se ofrece el servicio a nivel nacional con una oficina central de gestión

BENEFICIARIOS Y CLIENTES

- + Ciudadanos
- + Extranjeros visitantes
- + Extranjeros residentes
- + Asociación, gremio o grupo organizado de la comunidad
- + Empresas
- + Usuarios del servicio público



OBJETIVOS DEL PROYECTO

- ✚ Establecer un solo Centro de Atención Ciudadana las entidades de gobierno,
- ✚ Establecer una línea telefónica gratuita “3-1-1”
- ✚ Sitio de internet único www.311.gob.pa
- ✚ Acceso 24/7, 365 días al año

ETAPAS DEL PROYECTO

- ✚ Etapa 1: recepción centralizada y canalizando las quejas, denuncias, ideas y sugerencias hacia todas las entidades de gobierno.
- ✚ Etapa 2: consultas de información de los servicios de las instituciones del estado.
- ✚ Etapa 3: consultas sobre los requisitos de los trámites en el estado.
- ✚ Etapa 4: consultas de información sobre las ciudades y el país en general en materia de economía, turismo, inversión, y diferentes tópicos de interés para ciudadanos locales y visitantes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- # Brindar Atención Expresa mediante el uso del número único 3-1-1 para facilitar y acelerar la atención a la ciudadanía.
- # Ofrecer solución oportuna a través de la tecnología para recibir y atender las llamadas que realicen los ciudadanos, solicitando se les resuelva un problema o una situación.
- # Contar con un solo sistema de atención ciudadana para llevar reportes de todos los casos de manera sistemática, precisa y veraz para todas las entidades.
- # Obtener una herramienta para monitorear la solución de los casos que permita el mejor control y facilite la rápida atención, así como el debido seguimiento de los mismos.
- # Mejor calidad de atención a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Construir confianza de la ciudadanía en las entidades de gobierno.
- ✚ Ayudar a los ciudadanos conocer mejor los servicios de gobierno.
- ✚ Facilitar a las entidades de gobierno trabajar de cara a las necesidades reales de la ciudadanía.
- ✚ Mejorar la Comunicación Interinstitucional.
- ✚ Mejorar los procesos de servicio del gobierno a la ciudadanía
- ✚ Crear una mejor cultura de atención ciudadana en las entidades de gobierno.

IMPLEMENTACIÓN



Estrategia y Método



Forma y Aplicación

**Administración
Pública
(Gobierno
General)**



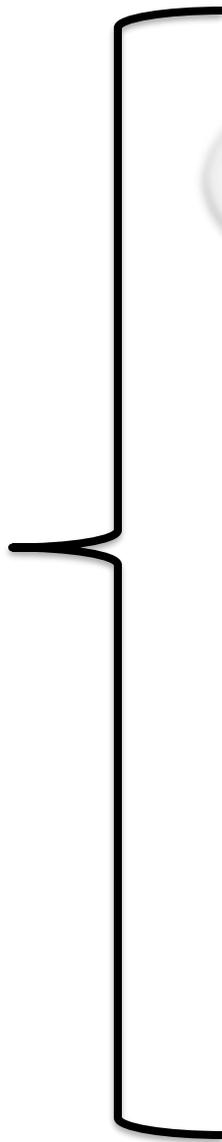
**Modelo
Gobierno
Electrónico**



**Modelo
Gobierno Abierto**



**Administración
Pública (Gobierno
General)**



***Instituciones Descentralizadas
(No empresariales)***

Municipios

La Constitución

Artículo # 46

Derecho de presentar
Obtener pronta solución

Ley

Numero #38

Regula que debe ser
presentado por el ciudadano
de forma respetuosa y
establece los requisitos.

Numero #6

el acceso a la información de
carácter público

Decreto Ejecutivo

Decreto Ejecutivo 584
del 26 de julio 2011

MARCO JURÍDICO

Modelo Panamá

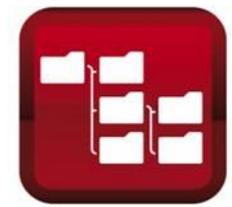
Comunicación Multicanal con el Ciudadanos



Entrada



Cualificación por Entidad



Base de datos



Reportes y gráficos



- ✚ Operador de Call Center
- ✚ CRM
- ✚ Centro de Datos



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA TERCERIZADA

Convocatoria Gobierno Central

Presentación de proyecto
Ministros,
Administradores
y Directores:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Requerimientos
- Necesidades

Reuniones de Seguimiento interinstitucionales

Coordinación
con los enlaces
Ejecutivo s y
Operativos
para definición
de roles dentro
del proyecto.

Reuniones Internas por entidad

Promoción,
divulgación y
sensibilización
con los
funcionarios

Fase Piloto 3 entidades

Inclusión de las
entidades al
proyecto por
fases de acuerdo
a monitoreo de
medios de
comunicación
hasta completar
75 entidades.

Divulgación

Difusión de la
apertura de la
línea 311 en
prueba en
medios de
comunicación.

ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN CON LAS ENTIDADES

Requerimientos básicos a seguir a nivel nacional:

- + Designar Enlace Ejecutivo y Operativo
- + Promoción de la calidad en la atención ciudadana
- + Inventario de equipos (computadoras)
- + Mejoras en infraestructura tecnológica
- + Definir cronograma de entregables
- + Entrega de directorio de jefaturas y direcciones
- + Entrega de procedimiento de atención de quejas
- + Entrega de Acuerdos de niveles de servicios
- + Entrega de escalabilidad para alertas



ASPECTOS INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

LOGROS



LOGROS HACIA LA CIUDADANÍA



- ✚ 90% de un Millón de llamadas se atiende antes de 15 segundos
- ✚ La Atención de los casos se da en 4 minutos en promedio
- ✚ 80% de los casos son resueltos en el corto plazo
- ✚ Cada usuario cuenta con un número de caso para un mejor seguimiento por los ciudadanía
- ✚ Menos burocracia
- ✚ Servicio de mejor calidad
- ✚ Más rápida resolución



- + Número único gratuito
- + Plataforma única de comunicación multicanal
- + Atención a la ciudadanía 24/7
- + Entrega de servicio interactivo y definido
- + Mejoras en proceso de servicio
- + Aumento de la participación ciudadana

LOGROS HACIA LA CIUDADANÍA

- ✚ La centralización de la información: una base de datos confiable
- ✚ Implementación de proyecto en 60 días
- ✚ Gestión de red interinstitucional
- ✚ Presencia en radio y televisión a nivel nacional
- ✚ Medición del desempeño y resultado
- ✚ Desarrollo de liderazgo, compromiso y trabajo en equipo
- ✚ Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✚ Optimización del acceso a la información pública

LOGROS INSTITUCIONALES



**PREMIO CITIZEN
SERVICES
ROMA 2011**

**FORO GLOBAL DE
SOLUCIONES DE
GOBIERNO**



RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL

PARTICIPACION EN CONFERENCIAS INTERNACIONALES



✚ Los Retos de la Democracia, el Desarrollo y la Prestación de servicios: El Nuevo Rol de los Gobiernos Locales de las Américas.
Universidad Internacional de la Florida 2011

✚ XII Encuentro Iberoamericano de Ciudades Inteligentes Digitales.
Bilbao Bizkaia 2011

DESAFÍOS

Licda. Karla D. Him Petrocelli

**BRINDAR
INFORMACIÓN Y
ORIENTACIÓN
SOBRE
SERVICIOS Y
TRÁMITES CON
EL ESTADO**

Consultas de
Información de los
Servicios de las
Instituciones del
Estado.

*Información rápida,
confiable y actualizada.*

Consultas sobre
los requisitos de
los trámites en el
Estado (+1400)

*Optimización de trámites y
procesos*

Consultas de
información sobre
las ciudades y del
país en general.

*Orientación y apoyo sobre
Turismo, Economía, Salud y
Social*



**Quejas
internas del
estado.**



**Servicios de
info estatal
para
Empresas.**



**Servicios
para Grupos
Comunitarios**



**Información de
los Tramites
del Estado**



**Centro de
Ayuda e
Información
al turista**



**Tramites
Electrónicos
y Asistencia
Online**



**Información de
Direcciones y
horarios de
todo el estado.**



**Centro de
Transparencia
y Rendición
de Cuentas.**



**Servicios de
información
de hospitales
y centros de
salud**



**Consultas
sobre el
Tráfico
Terrestre**



**Consultas
sobre
horarios y
rutas del
Servicio de
Transportes**



**Centro de
Información
y Ayuda a
Visitantes e
Inversionistas**

**CAMBIO DE
PERCEPCIÓN
CIUDADANA Y
RESISTENCIA
AL CAMBIO**

Pérdida de
tiempo

Procesos
complejos

Burocracia

Cultura
Metódica
en
Entidades

Pérdida de
Confianza

Inconformidad

Deficiente
atención
telefónica

SISTEMA DE REPORTES A LA CIUDADANÍA

Herramienta que facilite el acceso a los resultados

Sistema de monitoreo fácil y sencillo

Transparencia y Rendición de Cuentas.

Toma de decisiones y futuras acciones.



MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- ✚ Satisfacción y demandas del Ciudadano.
- ✚ Gobiernos abiertos y Herramientas Tecnológicas.
- ✚ ¿Con qué se cuenta?



¿Qué se busca? ¿Hacia dónde queremos ir?

- ✚ Reorganización y Simplificación de actividades Consultas Interactivas
- ✚ Eliminación de procedimientos sistemáticos y burocráticos.
- ✚ Resolver Problemas de gestión

DIVULGACIÓN Y PUBLICIDAD PARA LOGRAR VISIBILIDAD DEL 100% DEL 311 EN LAS ENTIDADES DE GOBIERNO.



Página web y Redes Sociales



Campañas Externas



Campañas internas



TV y Radio Nacional



República de Panamá

+(507) 282-0258; - | Edificio 712, Av. Rómulo Escobar Betancourt, Balboa |

www.innovacion.gob.pa



Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental



Síguenos:    