



Institute for Public  
Management and  
Community Service

FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY



6-9 de Junio . Miami City  
XVII Conferencia Interamericana de Alcaldes y Autoridades Locales,.

**Panamá 3-1-1**

**CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**Rodolfo Caballero Rivera**

**DIRECTOR NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**DE LA AUTORIDAD PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL.**

**REPÚBLICA DE PANAMÁ.**



**CENTRO  
DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**



# DESAFÍO DEL PRESIDENTE



**“Vamos a agarrar nuestras experiencias en el sector privado y ponerlas a trabajar donde nunca se han visto: En el gobierno Vamos a desburocratizar el Estado.**

**“Desburocratizar” es una palabra un poco difícil de decir, pero el que va a trabajar conmigo en este gobierno, más vale que la aprenda”.**





# CASO DE ESTUDIO 311-PANAMÁ



# INTRODUCCION



## • Qué es el 311?

Es el Centro de Atención Ciudadana para recibir quejas, denuncias e ideas y sugerencias hacia todas las entidades de gobierno 24 horas al día 365 días al año.

## •Cómo funciona el 311?

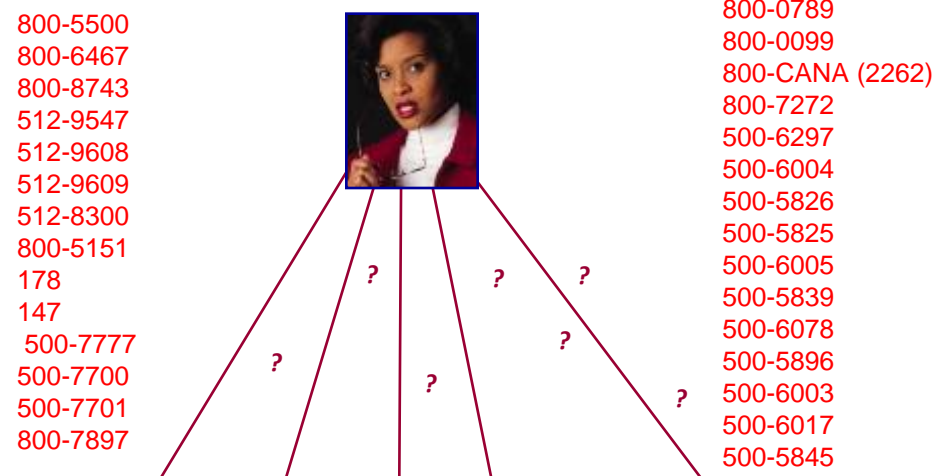
- Es un sistema multicanales de comunicación que consta de una línea de llamadas gratuita desde teléfono fijo o celular.
- Adicionalmente brinda servicios en línea a través del sitio en internet [www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa), desde donde la ciudadanía puede encontrar los formularios electrónicos para presentar sus quejas, denuncias, ideas y sugerencias. y las redes sociales de Facebook y Twitter.
- Cada entidad de gobierno tiene una licencia del Sistema Respond de Microsoft para canalizar a los funcionarios responsables las quejas de la ciudadanía a nivel nacional y por medio de él dan seguimiento al avance del caso hasta que se concluya satisfactoriamente.

# INNOVACIÓN CON ENFOQUE EN EL CIUDADANO Y CONFIANZA EN EL GOBIERNO



“Open Government,” es la base del Centro de Atención Ciudadana” que permite al ciudadano obtener todos los servicios con solo marcar “3-1-1.” ...

*Antes– ‘¿A qué número de teléfono debo llamar?’*



*Ahora – Solo marco 3-1-1*



# Proceso de Servicio



Niveles de escalamiento al Presidente

Government Agencies

Information of solution

# ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN 311



- Llamadas
- Email
- Celular
- SMS
- Web





# LA HISTORIA



- Confesión
- Proyecto del Presidente.
- La idea original: call center para quejas y la compra de CRM.
- El benchmarking con el 311 de Miami y Dominicana.
- Reuniones semanales con agencias gubernamentales.
- Proceso de selección.
- Capital Humano: mi equipo, enlaces ejecutivos y operativos de cada agencia gubernamental.
- La burocracia. Busquedas y procedimientos.
- Alianza con socios públicos y privados. Consorcio.
- Presupuesto

## Antes del 3-1-1

- Líneas Telefónicas

- Existían más de 15 diferentes líneas 800 o 500 de atención al cliente que ofrecían mala calidad de atención, no daban respuesta ni soluciones. Tampoco el ciudadano tenía un número de caso para dar seguimiento después de su llamada.
- Todas estos números abreviados causaban confusión en la ciudadanía.
- No existía un software para la gestión de quejas en ninguna entidad de gobierno.
- Todas las quejas se manejaban en papel.
- Los papeles se perdían o no se les daba seguimiento.

# ANTECEDENTES



- Si la ciudadanía deseaba comunicarse con cualquier entidad de gobierno tenían que buscar en el directorio de páginas amarillas entre 10 mil números de teléfono. Sin contar las veces en que llamaba a la entidad equivocada.
- Las entidades de gobierno no contaban con un sitio en internet para recibir las quejas ciudadanas. Todas iban a un info@...
- Todas las llamadas telefónicas tenían un costo para el ciudadano.
- La ciudadanía no podía dar seguimiento a sus quejas. .
- Normalmente cuando la gente tenía un problema necesitaban un amigo para que le ayudara a conseguir la solución a cambio muchas veces de dinero por debajo de la mesa.
- Las entidades de gobierno no tenían procedimientos de atención de quejas.

# ANTECEDENTES



## ANTES DEL 3-1-1

### Agencias:

- Ninguna entidad de gobierno contaba con datos confiables para la rendición de cuentas ante la ciudadanía.
- No había en las entidades un funcionario responsable de centralizar, canalizar y dar seguimiento a las quejas de la ciudadanía.
- Tampoco habían niveles de acuerdo de servicios en las entidades.
- Las quejas de la ciudadanía no se tomaban en cuenta para la elaboración de los presupuestos del gobierno.



# ANTECEDENTES



## ANTES DEL 3-1-1

### Ciudadanos:

- Normalmente la ciudadanía usaba la prensa y la televisión para solicitar soluciones de las entidades de gobierno y los noticieros crearon programas especiales como Cámara Urbana y el Reportero Ciudadano.
- La gente como medidas extremas cerraban las calles parando el tráfico.
- No existían supervisores de los procesos de atención de quejas.
- No había un sistema de información para que el presidente pudiera conocer las quejas de la ciudadanía

# VISION



Ser para la ciudadanía el principal canal de atención de quejas de las entidades del gobierno central en nuestro país y posicionarnos como el modelo de atención ciudadana en el sector público a nivel de Latinoamérica.

# MISION



Brindar a la ciudadanía un servicio de acceso rápido, preciso y confiable para la atención con calidad y esmero de sus quejas.

# OBJETIVOS



## **Atención Expresa**

- ❖ Facilitar y acelerar la atención a los ciudadanos mediante el uso de un número único (3-1-1).

## **Solución Oportuna**

- ❖ Recibir y atender las llamadas que realicen los ciudadanos, solicitando se les resuelva un problema o una situación.
- ❖ Mejor calidad de atención a la ciudadanía.

## **Un Solo sistema**

- ❖ Llevar reportes de todos los casos de manera sistemática, precisa y veraz.
- ❖ Monitorear la solución de los casos mediante un sistema que permite el mejor control y facilita la rápida atención para el debido seguimiento a cada caso.

## **Resultados**

- ❖ Brindar a las entidades del gobierno central retroalimentación para mejorar la prestación de los servicios.
- ❖ Asesorar en el fortalecimiento de los departamentos de atención y de servicios de cada institución del Estado



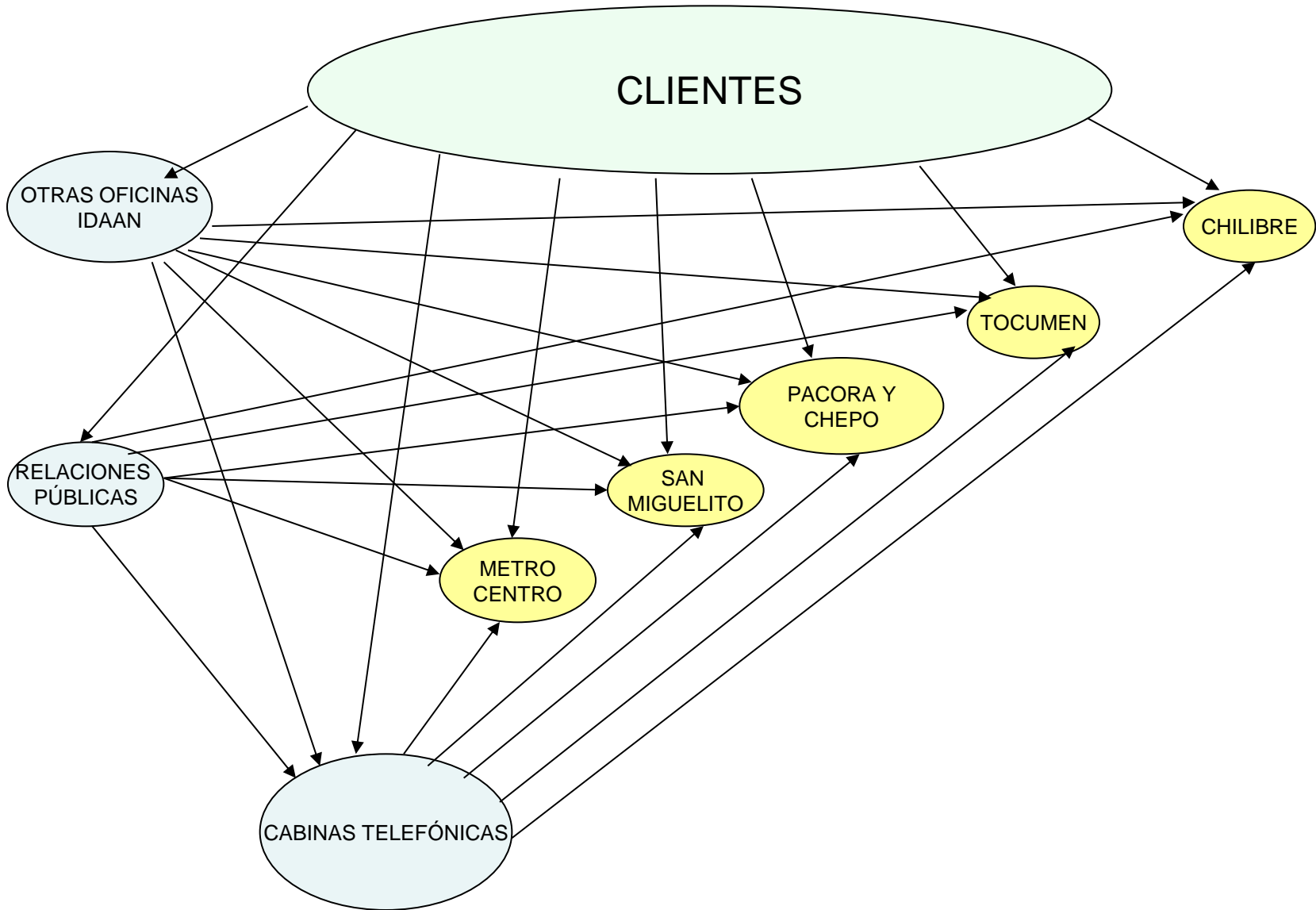
## ▪ Ciudadanos

- El enfoque del 311 se basa en que los panameños tengan acceso completo hacia todas las entidades del gobierno y ahora las estadísticas muestran que estamos atendiendo en antes de 15 segundos el 90% de las llamadas y los casos son registrados en cuatro minutos.
- En el 311 se reciben quejas, denuncias de corrupción e ideas y sugerencias para mejorar los servicios.
- Las empresas pueden utilizar estos servicios.
- El 311 promueve el desarrollo de una cultura de responsabilidad ciudadana.

## ▪ Gobierno

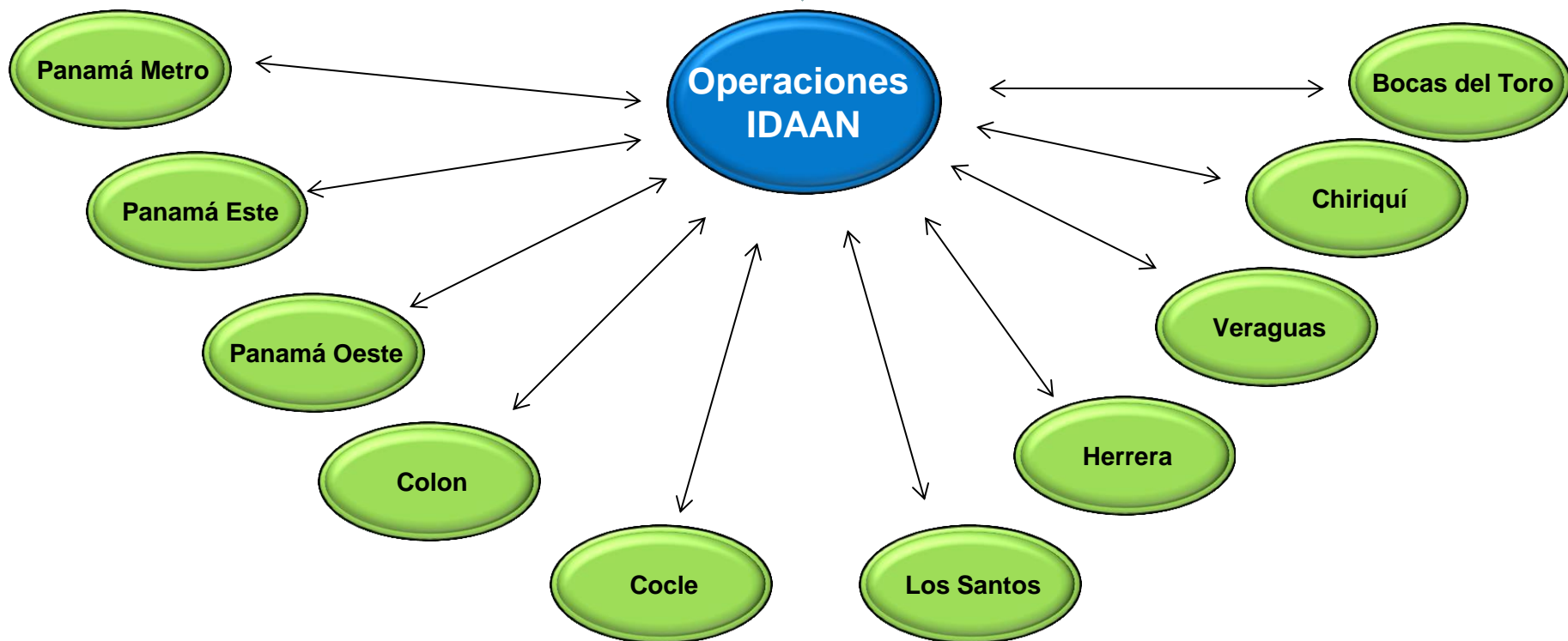
- La plataforma del 311 busca beneficiar a todas las entidades del estado para enfocarla en atención ciudadana basadas en calidad e innovación en los servicios.
- También contamos con presencia en Facebook y Twitter.
- Con esta estrategia queremos ser un gobierno confiable y fortalecer la democracia y la gobernabilidad.

# REPORTE DE DAÑOS DEL INSTITUTO DE ACUEDUCTO SOLO EN LA CIUDAD CAPITAL – ANTES DEL 3-1-1





**AHORA**





# ESTANDARIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN EL ESTADO



## Requisitos para las agencias:

1. Los enlaces ejecutivos y operativos
2. Levantar el directorio de los funcionarios de la institución
3. Definir los acuerdos de niveles de servicios y sus responsables.
4. Acuerdo de Niveles de Servicio en los niveles regionales.
5. Capacitación para directivos y empleados sobre el 3-1-1.
6. Campaña Interna sobre el 3-1-1 y el Servicio a la ciudadanía.
7. La formación se centró en la atención al cliente y liderazgo de los funcionarios públicos.
8. Seguimiento de las quejas en la prensa y capacidad de dar soluciones, los procedimientos de atención a quejas y comunicación interna.
9. Revisar que cada entidad contara con PC , conexión a internet y correo electrónico a nivel nacional.
10. Planificación del Lanzamiento .

# RESULTADOS



Area	Sumario de Beneficios
<b>1. Eficiencia</b>	<p>Reducción de corrección de la Data.</p> <p>Reducción de burocracia, procedimientos y papeleo para recibir atención.</p> <p>Reducción de gastos en transporte</p> <p>Reducción en tiempo de respuesta.</p>
<b>2. Controles</b>	<p>Más productividad con solo una base de datos a manejar las solicitudes y reportes de los ciudadanos.</p> <p>Reducción de burocracia, y las largas filas en los servicios públicos.</p> <p>Mejor control y seguimientos de los casos de los ciudadanos.</p> <p>Mejora de procesos de análisis y la toma de decisiones al nivel gubernamental.</p>
<b>3. Unico sitio de auto servicio</b>	<p>Los servicios ciudadanos están a un click, eliminando la construcción de más facilidades públicas para atender al ciudadano y los costos relacionados de operación de agencias gubernamentales.</p> <p>Mejora de la imagen pública del gobierno con los accionistas.</p>
<b>4. Mejoramiento en el proceso del servicio</b>	<p>Mejora de seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Mejor capacidad del gobierno para ser proactivo y también para responder rápidamente y eficientemente a las necesidades del ciudadano.</p> <p>Reducción Bruta de los costos al comprar licencias de software y en su uso.</p> <p>Mejor comunicación interna.</p>

- La centralización de la información: una base de datos confiable.
- Criterios para la toma de la decisión sobre las prioridades.
- Desarrollo de liderazgo, compromiso y trabajo en equipo.
- Nuevo centro de servicio de los ciudadanos en cada uno de los organismos único responsable de la comunicación y el seguimiento interno.

# LOGROS DE LA CIUDADANÍA



- Llamadas gratis en todo el país.
- Ámbito Nacional de atención al ciudadano.
- Servicios en línea.
- Número asignado para los casos para un mejor seguimiento por los ciudadanos.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Mejor calidad y mejores servicios.
- Menos burocracia.
- No hay costos en el transporte.
- Rápida atención.
- No se pierde tiempo en los procedimientos y va alrededor de los diferentes organismos.



**TABLERO**

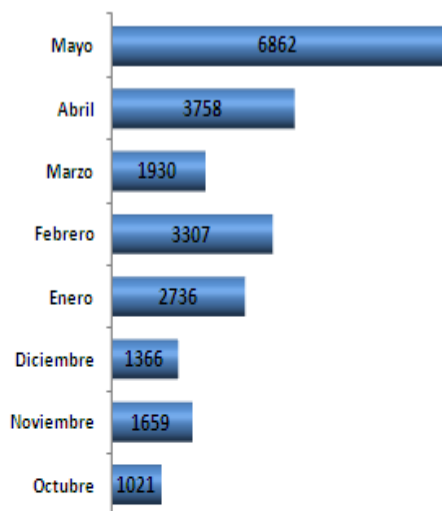
# GESTIÓN DE CASOS - 311



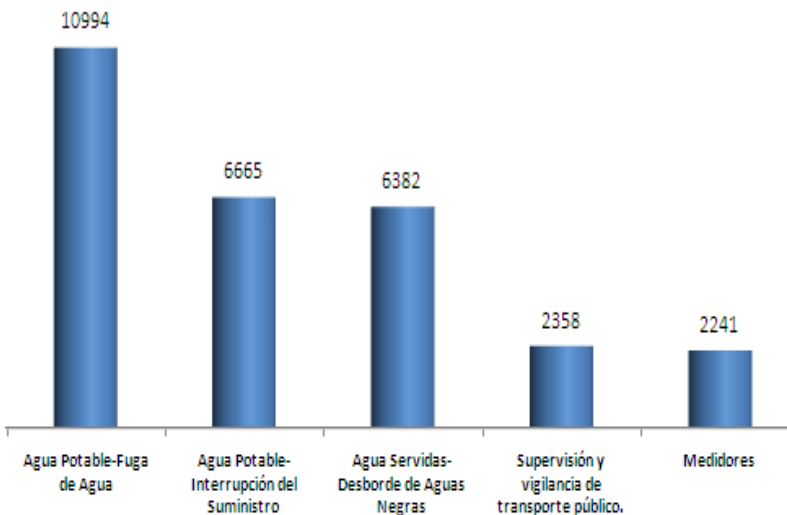
Total de Servicios



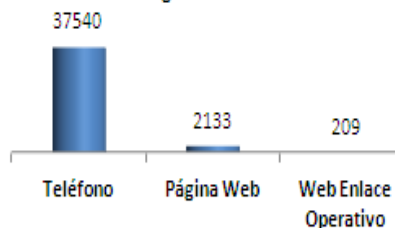
Total de servicios cerrados por semana



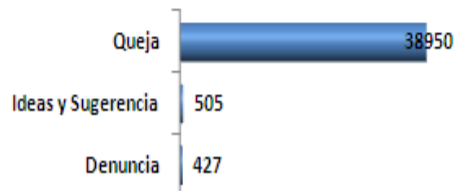
Top 5 de servicios



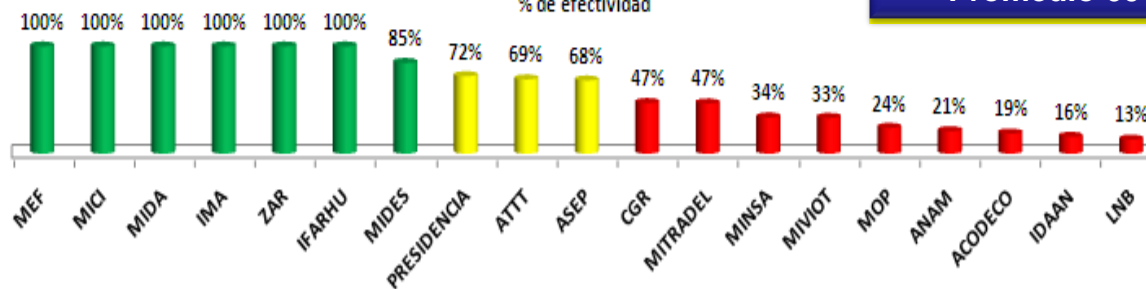
Origen del Servicio



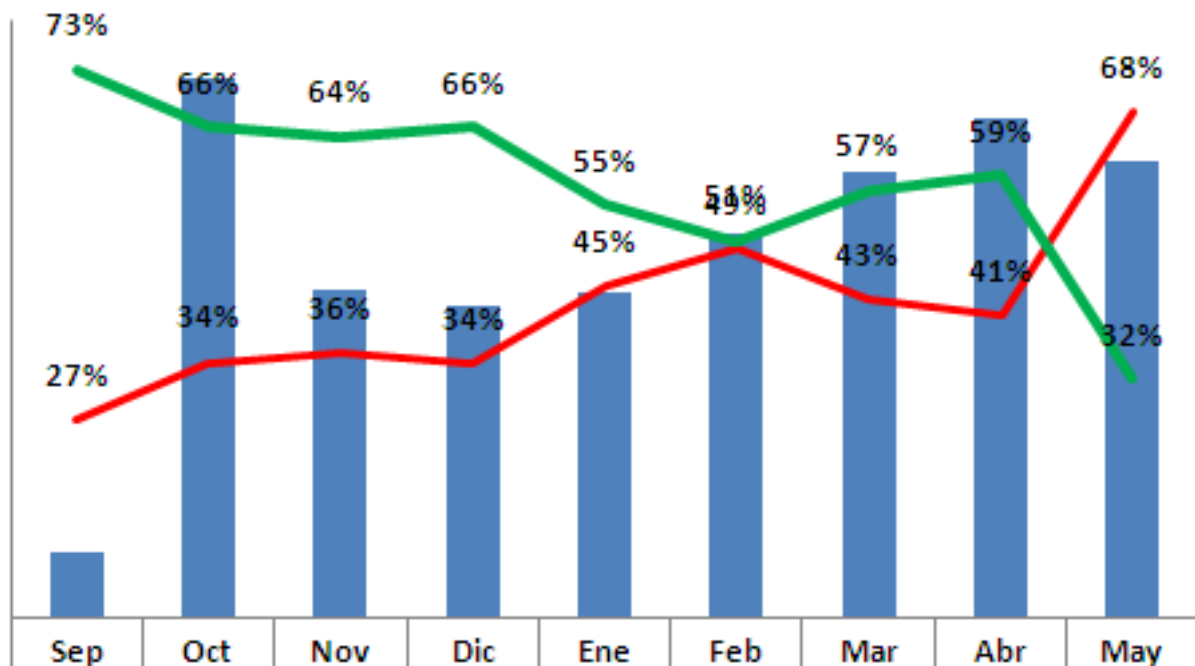
Tipo de Servicio






% de efectividad



# EFECTIVIDAD OPERACIONAL

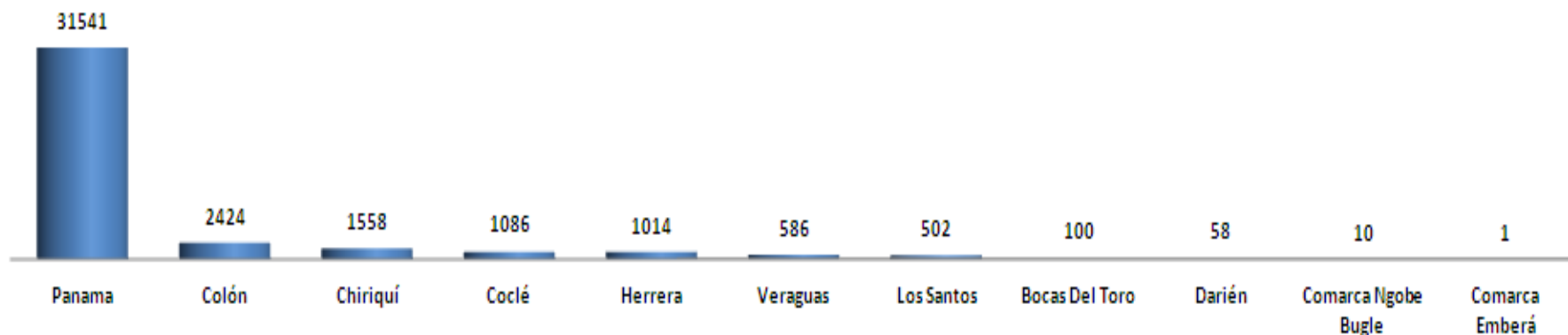


 Total de Servicios Solicitados	754	6323	3847	3649	3807	4505	5235	5871	5372
 Activos	27%	34%	36%	34%	45%	49%	43%	41%	68%
 Cerrados	73%	66%	64%	66%	55%	51%	57%	59%	32%

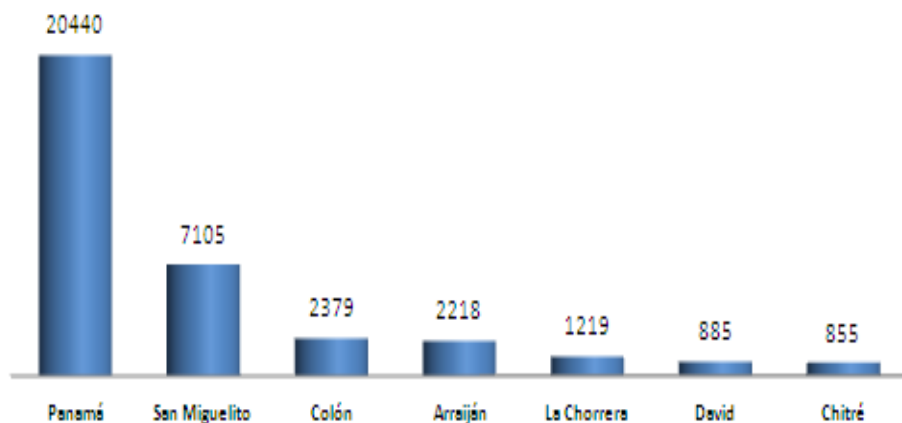
# DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS GEOGRÁFICAMENTE 2010-2011



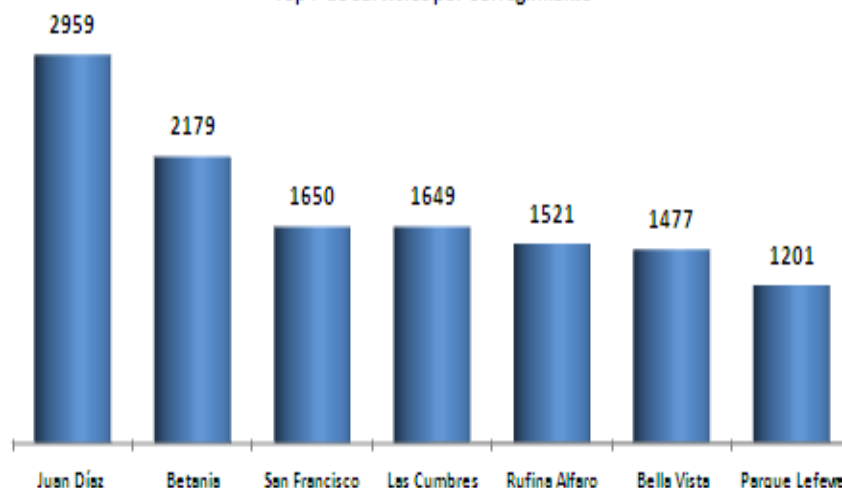
Total de servicios por Provincia



Top 7 de servicios por Distrito



Top 7 de servicios por Corregimiento



# ESTADÍSTICAS

23,000 casos resueltos en 8 meses.

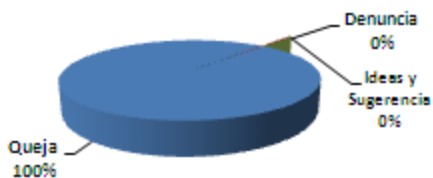




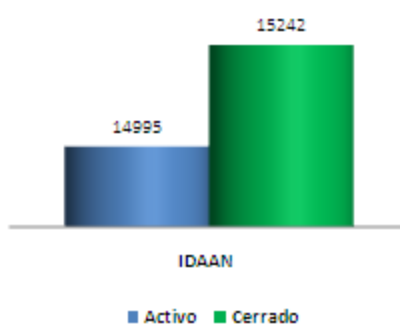
# GESTION DE CASOS – IDAAN 2010-2011



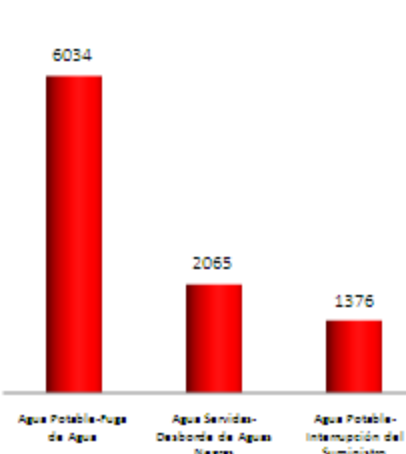
Tipo de Servicio



Total de Servicios



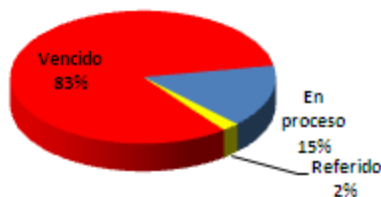
Servicios Vencidos Acumulados.Top 3



Total de Servicios Cerrados por Mes

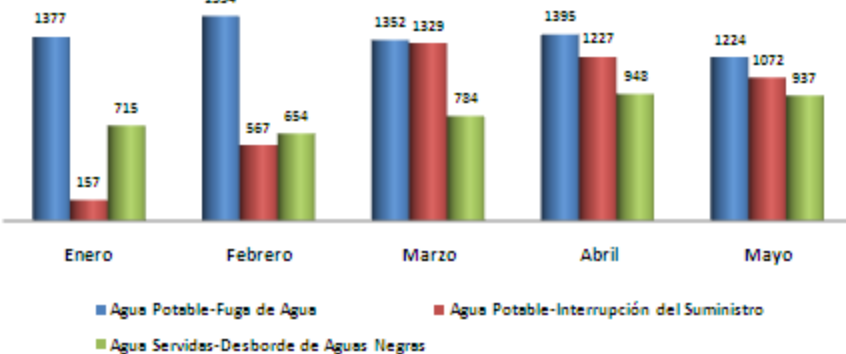


Razón de estatus

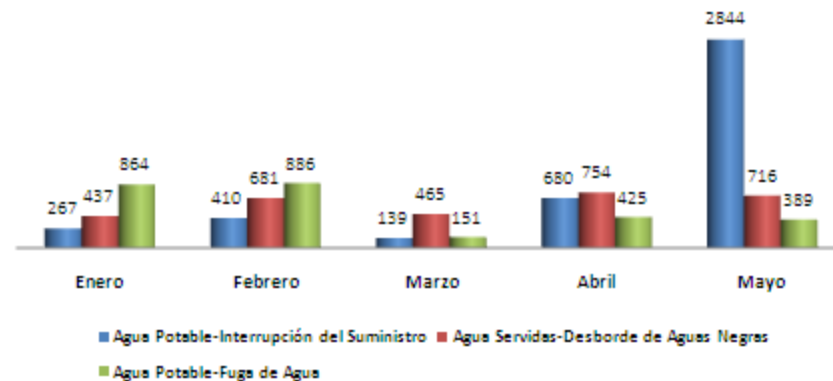


% de efectividad del proceso 16%  
% de resolución dentro de los SLA's 17%

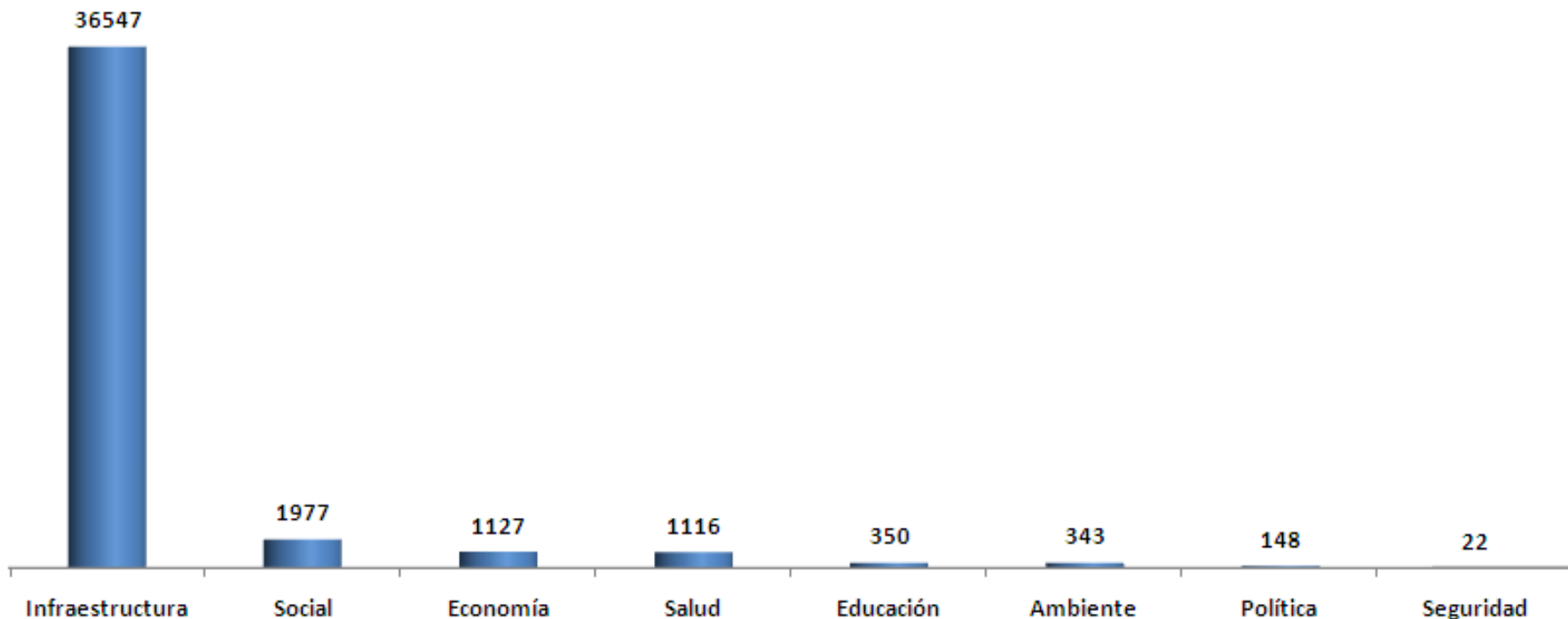
Servicios Creados por Mes.Top 3



Servicios Cerrados por Mes .Top 3



# MEDICIÓN PLAN ESTRATÉGICO QUINQUENAL





En 8 meses contamos con 45 Ministerios y Dependencias del Gobierno brindando servicio por medio del 3-1-1.



# PREMIO CITIZEN SERVICES-FORO GLOBAL DE SOLUCIONES DE GOBIERNO





# PASOS A SEGUIR EN 2011



**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**

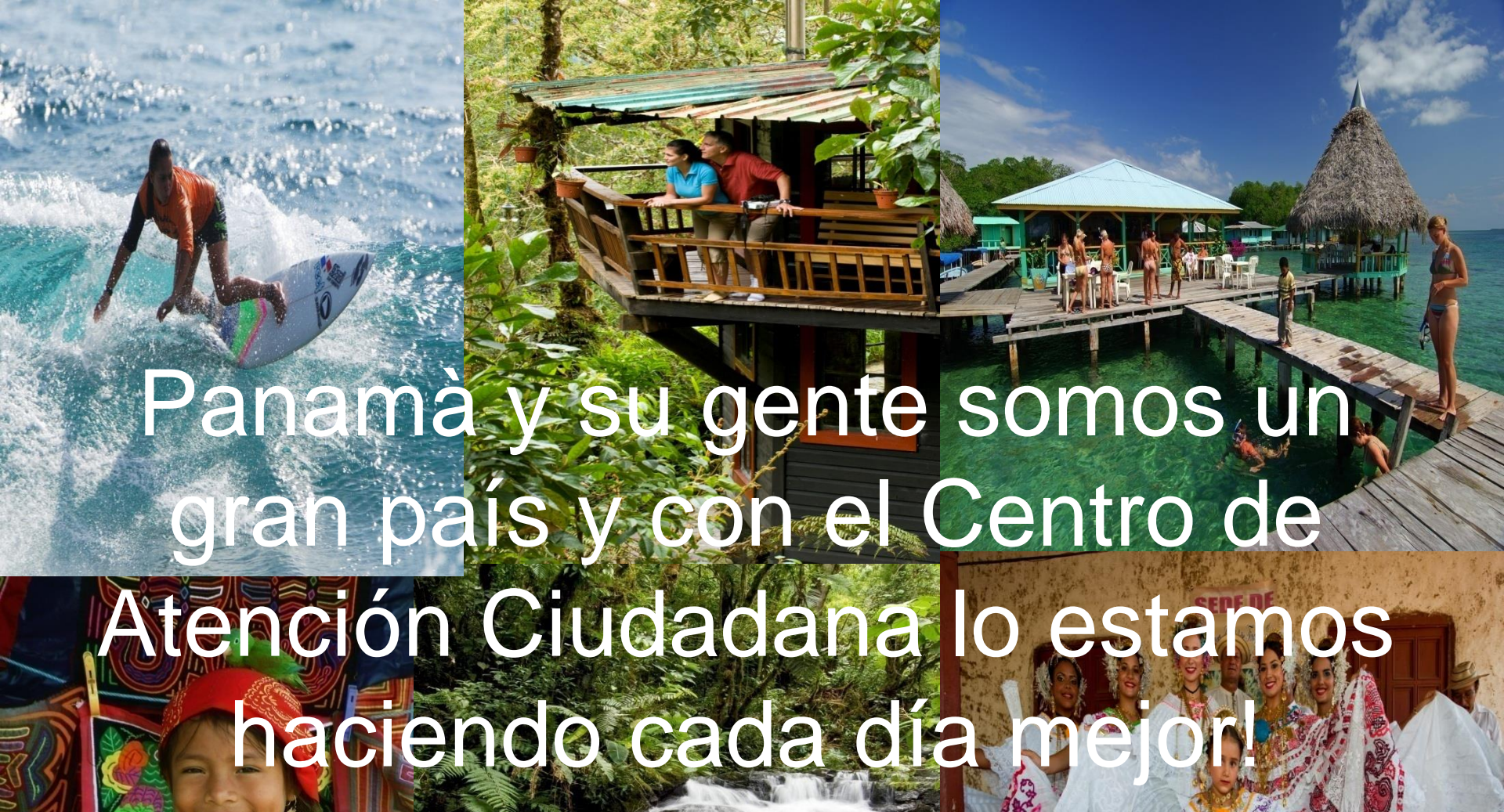


**Consultas  
sobre  
horarios y  
rutas del  
Servicio de  
Transportes**



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





Panamà y su gente somos un gran país y con el Centro de Atención Ciudadana lo estamos haciendo cada día mejor!

**¡ JUNTOS HACIENDO UN MEJOR PANAMÁ !**



GOBIERNO NACIONAL  
REPÚBLICA DE PANAMÁ







Institute for Public  
Management and  
Community Service

FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental



# G R A C I A S

**Rodolfo Caballero Rivera**  
**Autoridad Nacional para la Innovación**  
**Gubernamental**

**Director Nacional de Atención Ciudadana**

Email: [rcaballero@innovacion.gob.pa](mailto:rcaballero@innovacion.gob.pa)

| t. +(507) 282-0256 o 282-0257 [/ c. +(507)  
65508108 / f. +(507) 517-9603| Edificio 712,

Balboa | [www.innovacion.gob.pa](http://www.innovacion.gob.pa)

[www.311.gob.pa](http://www.311.gob.pa)

Síguenos en Facebook y Twitter

