



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



Instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la
Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) - 311

1. **Objetivos:** describir las acciones para atender, resolver y dar seguimiento a quejas realizadas por miembros de la comunidad universitaria y público en general relacionadas con esta institución, por medio de la plataforma del Centro de Atención Ciudadana – 3-1-1 (CAC 311) de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG).
2. **Referencias:**
 - 2.1. Decreto Ejecutivo No. 272 del 14 de abril del 2015, que modifica al decreto 584 de 26 de julio de 2011 “por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1”.
3. **Pasos:**
 - 3.1. El CAC-311 a través de su centro de llamadas refiere el o los caso(s) presentado(s) relacionados con esta institución, por medio de correo electrónico al Director de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia (DNAIT).
Nota: diariamente el jefe de DETV ingresa a la plataforma CAC-311 a través del siguiente enlace: <https://311.innovacion.gob.pa> y verifica si la institución no ha recibido algún caso.
 - 3.2. El jefe de DETV accede a la plataforma CAC-311 mediante el enlace suministrado en el correo, dando clic en “Enlace” o a través de la dirección: <https://311.innovacion.gob.pa>. Luego debe ingresar el usuario y contraseña y dar clic en “iniciar sesión”.

Usted puede acceder este caso en Respond311 utilizando el siguiente enlace: [Enlace](#)

Pantalla 1. Enlace de acceso al caso mediante el correo electrónico

Pantalla 2. Inicio de sesión

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
IC-DNAIT-01	00	01/06/2022	Página 1 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



Instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la
Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) - 311

3.3. Al ingresar al caso, se despliega la pantalla de información general que muestra el número, el tipo de caso y la descripción, y se procede a colocar la fecha de recibido en el campo “fecha actual en que se agendó” y la fecha de realización en el campo de “fecha agendada el servicio”.

Actividad de servicio
Atención al Cliente

Número de caso CAC-2021-0774921 Tipo de Caso Queja

1 - 1 de 1 (0 seleccionados)

Detalles

Referido de tareas

Empleado Referido

Itinerario

Reportado * 27/09/21

Fecha estimada de agendar 29/09/21

Fecha actual en que se agendó 29/09/21

Servicio

Fecha estimada del servicio 10/11/21

Fecha agendada el servicio 10/11/21

Fecha real del servicio 11/10/21

Solución

Fecha estimada de Cierre del Call Center 12/11/21

Fecha real de Cierre del Call Center 12/10/21

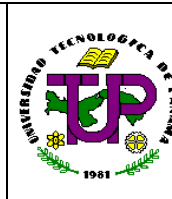
Pantalla 3. Información General

3.4. Luego, debe dar clic en “notas” donde se despliega la casilla “texto de la nota” en el cual el jefe de DETV coloca que se está remitiendo a la unidad que le corresponde el caso, y se finaliza dando clic en “guardar”. Realizando esto, la plataforma automáticamente pasa el caso de activo a procesado.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
IC-DNAIT-01	00	01/06/2022	Página 2 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia
Departamento de Ética, Transparencia y Valores



Instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la
Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) - 311

ARCHIVO ACTIVIDAD DE SERVICIO

Guardar y cerrar, Agregar nota, Re-abrir Actividad de Servicio, Agregar a la cola, Detalles del elemento de cola, Ver jerarquía, Ejecutar flujo de trabajo, Historial de Auditoría, Plantillas de Word, Ejecutar informe

Actividad de servicio: Atención al Cliente

Número de caso: CAC-2021-0774921 Tipo de Caso: Queja

Notas

Texto de la nota

Adjuntar archivo Listo

Pantalla 4. Notas

3.5. A través del correo electrónico, el DETV refiere el caso a la unidad correspondiente para su debida investigación y respuesta. El jefe de DETV registra la queja en el formulario FC-DNAIT-09 Control de casos de quejas y denuncias presentadas ante la ANTAI y el CAC-311.

Nota: según lo establecido por el CAC – 311, la unidad tiene un máximo de 30 días calendario para dar respuesta al caso.

3.6. Una vez la unidad envía la respuesta, el jefe de DETV ingresa a la Plataforma CAC-311 y coloca la respuesta brindada por la unidad, adjunta la evidencia de ser requerida y le da clic en “guardar”. Realizando esto, el caso de procesado pasa a resuelto y automáticamente la plataforma coloca la fecha de cierre. Para finalizar, el jefe de DETV actualiza el estatus de la queja a “resuelto” en el FC-DNAIT-09.

Actividad de servicio: Atención al Cliente

Número de caso: CAC-2021-0774921 Tipo de Caso: Queja

Notas

Texto de la nota

Adjuntar archivo Listo

Título: Nota automatizada de cierre
 Razón de Cierre: **Concluido**
 Comentarios: **resuelto**
 Guillermo Leones 12/10/21 02:37
 Título: Nota creada el 11/10/21 a las 15:27 por Guadalupe Zurita

Pantalla 5. Cierre de Caso

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
IC-DNAIT-01	00	01/06/2022	Página 3 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Departamento de Ética, Transparencia y Valores

**Instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la
 Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) - 311**

4. Manejo y Archivo de Documentos: *“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”*

5. Historial de Cambio del Documento:

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

6. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Jefe del Departamento de Ética, Transparencia y Valores	Guadalupe Zurita	
Revisado por:	Planificador – DEYC DIPLAN	Milagros Cortés	
	Jefa del DEYC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: Fecha:	Director de la DNAIT	Abel Grajales M.	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
IC-DNAIT-01	00	01/06/2022	Página 4 de 4	