



CONSEJO MUNICIPAL DE PANAMA
Panamá, R. P.

ACUERDO N° 81

De 28 de marzo de 2017

Por medio del cual se Modifica el Acuerdo Municipal N° 165 de 13 de noviembre de 2014, que a su vez modificó la Estructura Organizativa Municipal y determinó los niveles funcionales y sus objetivos.

EL CONSEJO MUNICIPAL DE PANAMÁ
En uso de sus facultades legales y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo Municipal N° 165 de 13 de noviembre de 2014, se modificó la Estructura Administrativa Municipal y se determinaron los niveles funcionales y objetivos;

Que el Municipio de Panamá, se ha percatado de la necesidad de reforzar la actual estructura administrativa municipal, específicamente en cuanto a la organización y funcionamiento de la Dirección de Atención al Ciudadano, para lo cual ha proyectado convertir la misma en Dirección de Participación Ciudadana y Transparencia y la creación de la correspondiente Subdirección;

Que la Ley 106 de 8 de octubre de 1973, modificada por la Ley 52 de 1984, establece en el numeral 6 de su Artículo 17, que es competencia exclusiva del Consejo Municipal la creación y supresión de cargos municipales y determinar sus funciones, períodos, asignaciones y viáticos, de conformidad con lo que disponga la Constitución y las leyes vigentes;

Que el Artículo 14 de la Ley 106 de 8 de octubre de 1973, sobre Régimen Municipal, establece que los Consejos Municipales regularán la vida jurídica de los Municipios por medio de Acuerdos que tienen fuerza de Ley dentro del respectivo Distrito;

Que con arreglo al numeral 9 del Artículo 242 de la Constitución Política de la República, es función del Consejo Municipal expedir Acuerdos referentes a las materias vinculadas a las competencias del Municipio.

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar el numeral 7 del Artículo Segundo del Acuerdo Municipal N° 165 de 13 de noviembre de 2014, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO SEGUNDO: Las unidades administrativas del Municipio de Panamá tendrán los siguientes niveles funcionales que se detallan:

6



CONSEJO MUNICIPAL DE PANAMA
Panamá, R. P.

Pág. N° 2
Acuerdo N° 81
Del 28/03/17

...

NIVEL OPERATIVO EJECUTIVO Y EJECUTOR

7. DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

7.1. Subdirección de Participación Ciudadana y Transparencia

7.1.1. Departamento de Participación Ciudadana

- Oficina de Atención al Ciudadano

- Centro de Llamadas

7.1.2. Departamento de Transparencia y Buen Gobierno

...

ARTÍCULO SEGUNDO: Modificar el Artículo Tercero del Acuerdo Municipal N° 165 de 13 de noviembre de 2014, el cual quedará de la siguiente manera:

“ARTÍCULO TERCERO: Para el desarrollo de la gestión municipal, las distintas unidades administrativas cumplirán con los siguientes objetivos:

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

OBJETIVO: Ser el enlace entre la Alcaldía de Panamá y el Ciudadano, ofreciendo un servicio de calidad, implementando enfoques de gestión democráticos, inclusivo y participativos, fomentando la transparencia en la Gestión Municipal, a fin de lograr un mayor acercamiento con la comunidad.”

ARTÍCULO TERCERO: Establecer que el resto del Acuerdo Municipal N° 165 de 13 de noviembre de 2014, permanezca igual en todas sus partes.

ARTÍCULO CUARTO: Establecer que la Dirección de Participación Ciudadana y Transparencia tendrá relación de dependencia con la Secretaría General y de coordinación con las demás direcciones de la Alcaldía de Panamá, bajo la siguiente estructura organizativa:

Además, la Dirección de Participación Ciudadana y Transparencia tendrá las siguientes funciones principales:

1. Recibir de los ciudadanos del Municipio de Panamá mediante atención presencial, digital y telefónica: denuncias, solicitudes, reclamos y sugerencias referidas a los servicios que presta la Alcaldía, con el objeto

62



CONSEJO MUNICIPAL DE PANAMA
Panamá, R. P.

Pág. N° 3
Acuerdo N° 81
De 28/03/17

- 2. de optimizar la calidad de los mismos y brindar soluciones a sus planteamientos.**
- 3. Canalizar y dar respuesta a las inquietudes recibidas por los ciudadanos, cuando el caso no amerite una tercera instancia.**
- 4. Canalizar, registrar y hacer seguimiento a las denuncias, sugerencias o solicitudes de los ciudadanos, ante las instancias correspondientes.**
- 5. Mantener actualizado el estatus de las solicitudes, denuncias y reclamos, con el objeto de ofrecer información veraz y oportuna a los funcionarios y ciudadanos que lo soliciten.**
- 6. Supervisar y velar por el buen funcionamiento de los Centro de Llamadas de la Alcaldía de Panamá.**
- 7. Actualizar y fortalecer los criterios de atención al ciudadano y coordinar su aplicación en las distintas dependencias de la institución.**
- 8. Proponer procesos de mejora en los servicios ofrecidos por la Alcaldía, de acuerdo a las necesidades detectadas en la comunidad.**
- 9. Orientar y apoyar al ciudadano en los trámites y procedimientos en las distintas dependencias de la Alcaldía de Panamá.**
- 10. Evaluar estrategias que permitan al ciudadano el acceso rápido y oportuno a la información general del gobierno municipal.**
- 11. Coordinar conjuntamente con todas las dependencias de la alcaldía toda la información acerca de la Gestión Municipal, a fin de proporcionarle a los ciudadanos el acceso a ella.**
- 12. Ofrecer a la ciudadanía información relativa a la estructura organizativa, funciones, procedimientos administrativos y servicios que presta la Alcaldía del Municipio de Panamá.**
- 13. Informar a la ciudadanía sobre la óptima utilización de los recursos que integran el patrimonio público del Municipio de Panamá.**
- 14. Fomentar programas que promuevan la participación ciudadana de la comunidad.**
- 15. Formar, capacitar y dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos de participación ciudadana y las buenas prácticas de la gestión municipal.**
- 16. Canalizar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana con todas las dependencias del Municipio de Panamá, apoyar y asesorar a las Juntas Comunales en su aplicación.**
- 17. Elaborar y ejecutar el plan Operativo Anual y de Presupuesto de la Dirección, considerando los lineamientos emitidos por la Dirección de Planificación Estratégica y Presupuesto.**
- 18. Administrar eficientemente los recursos asignados a la Dirección (humanos, financieros y físicos), a fin de garantizar el uso adecuado de los mismos.**
- 19. Dirigir y supervisar todos los trámites administrativos relativos a la Dirección.**
- 20. Cumplir con las políticas e instrucciones emanadas por el alcalde dentro del ámbito de acción de la Dirección, a fin de contribuir con la gestión de gobierno.**

Handwritten mark

21. Cumplir con cualquier otra función que le sea asignada por Secretaría General.

Los objetivos generales de las dependencias de la Dirección de Participación Ciudadana y Transparencia serán los siguientes:

Subdirección de Participación Ciudadana y Transparencia: Implementar y contribuir al desarrollo de políticas, prácticas, mecanismos e instrumentos de Participación Ciudadana, incentivando la participación democrática, elevando la corresponsabilidad ciudadana y procurando la satisfacción de los ciudadanos ofreciendo información de los servicios y dar respuesta a las sugerencias, consultas, quejas, denuncias, buscando un mayor acercamiento entre la Alcaldía y los ciudadanos.

Departamento de Participación Ciudadana: Impulsar y facilitar el acercamiento del Municipio con los ciudadanos, coordinando las iniciativas y procesos participativos.

Oficina de Atención al Ciudadano: Mejorar los métodos de atención al Ciudadano procurando su satisfacción, ofreciendo información de los servicios y trámites que ofrece la Alcaldía de Panamá, recibiendo personalmente, mediante su centro de llamadas o cualquier otro canal de información las sugerencias, consultas, quejas y denuncias y ofreciendo oportunamente respuestas.

Departamento de Transparencia y Buen Gobierno: Dar seguimiento de la gestión municipal, proporcionando a las diferentes dependencias de la Alcaldía la información necesaria para mejorar la prestación de los servicios a la comunidad, difundiendo de cara a la ciudadanía la información relevante relacionada con la evaluación de la gestión municipal y el cumplimiento de la Ley 6 del 22 de enero del 2002, fomentando la transparencia e innovando en la presentación de la información pública.

ARTÍCULO QUINTO: El presente Acuerdo comenzará a regir a partir de su sanción.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veintiocho (28) días del mes de marzo del año dos mil diecisiete (2017).

EL VICEPRESIDENTE,


H.C. HUGO HENRÍQUEZ

EL SECRETARIO GENERAL,


MANUEL JIMÉNEZ MEDINA

Maritza Mojica.-