



ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TRAMITES DE CASOS**

**VÍA CORREO ELECTRÓNICO atencionciudadana@municipio-pma.gob.pa
VÍA PAGÍNA WEB – SECCIÓN REPORTE CIUDADANO**

1. Diariamente el operador deberá monitorear ambos sitios y dar respuesta inmediata a través del mismo medio, según script aprobado.
2. El contenido de los casos presentados deberá ser capturado en el Sistema KayaKo con la información consolidada del reporte, creando un número de ticket.
3. El operador deberá capturar el contenido del Ticket creado y llenar las plantillas aprobadas según sea el caso (quejas o reclamo, solicitud de información, sugerencia, reporte)
4. Se deberá confeccionar una Hoja de trámite, resumiendo el contenido de la entrega de cada plantilla que será enviada a cada dirección a través del correo institucional.
5. Una vez aprobados los mismos serán remitidos a cada dirección a través del correo institucional a cada coordinador de enlace, imprimiendo una copia de la hoja de trámite la cual deberá ser entregada físicamente en cada dirección para buscarle acuse de recibido por cada caso.
6. Las hojas de trámite deberán ser archivadas en su respectivo folder de archivo según cada dirección en orden cronológico.
7. Inmediatamente sea tramitado cada caso, el operador deberá llenar el consolidado de seguimientos de casos según dirección.

SEGUIMIENTOS DE CASOS

Periódicamente se deberá enviar por correo electrónico el consolidado de casos enviados por cada dirección, con la finalidad de recibir seguimiento a los casos atendidos semanalmente y quincenalmente y dar una resolución final o respuesta al ciudadano antes de que se cumplan 30 días o que finalice el mes desde el inicio de su tramitación.

Finalmente se deberá actualizar el Sistema Kayako con la respuesta final emitida y según sea el caso deberá actualizarse el status del ticket (en seguimiento, escalado a la unidad, cerrado).



ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

LLAMADAS TELEFONICAS

1. Diariamente el operador de back office deberá monitorear el Sistema Kayako, verificando los Tickets creados por los operadores de front.
2. El operador de back office deberá capturar el contenido del Ticket creado y llenar las plantillas aprobadas según sea el caso (quejas o reclamo, solicitud de información, sugerencia, reporte).
3. Se deberá confeccionar una Hoja de trámite, resumiendo el contenido de la entrega de cada plantilla que será enviada a cada dirección a través del correo institucional.
4. Una vez aprobados los mismos serán remitidos a cada dirección a través del correo institucional a cada coordinador de enlace, imprimiendo una copia de la hoja de trámite la cual deberá ser entregada físicamente en cada dirección para buscarle acuse de recibido por cada caso.
5. Las hojas de trámite deberán ser archivadas en su respectivo folder de archivo según cada dirección en orden cronológico.
6. Inmediatamente sea tramitado cada caso, el operador deberá llenar el consolidado de seguimientos de casos según dirección.

SEGUIMIENTOS DE CASOS

Periódicamente se deberá enviar por correo electrónico institucional el consolidado de casos enviados por cada dirección, con la finalidad de recibir seguimiento a los casos atendidos semanalmente y quincenalmente y dar una resolución final o respuesta al ciudadano antes de que se cumplan 30 días o que finalice el mes desde el inicio de su tramitación.

Finalmente se deberá actualizar el Kayako con la respuesta final emitida y según sea el caso deberá actualizarse el status del ticket (en seguimiento, escalado a la unidad, cerrado).



ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN DIRECTA AL CIUDADANO

1. El operador de gestión al ciudadano deberá capturar el contenido quejas o reclamo, sugerencia, reporte según sea el caso y llenar las plantillas aprobadas.
2. Se deberá confeccionar una hoja de trámite, resumiendo el contenido de la entrega de cada plantilla que será enviada a cada dirección a través del correo institucional.
3. Una vez aprobados los mismos serán remitidos a cada dirección a través del correo electrónico institucional a cada coordinador de enlace, imprimiendo una copia de la hoja de trámite la cual deberá ser entregada físicamente en cada dirección para buscarle acuse de recibido por cada caso.
4. Las hojas de trámite deberán ser archivadas en su respectivo folder de archivo según cada dirección en orden cronológico.
5. Inmediatamente sea tramitado cada caso, el operador deberá llenar el consolidado de seguimientos de casos según dirección.

SEGUIMIENTOS DE CASOS

Periódicamente se deberá enviar por correo institucional el consolidado de casos enviados por cada dirección, con la finalidad de recibir seguimiento a los casos atendidos semanalmente y quincenalmente y dar una resolución final o respuesta al ciudadano antes de que se cumplan 30 días o que finalice el mes desde el inicio de su tramitación.

Finalmente se deberá actualizar el Kayako con la respuesta final emitida y según sea el caso deberá actualizarse el status del ticket (en seguimiento, escalado a la unidad, cerrado).



ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

LOTES BALDIOS

Con el objeto de dar seguimiento al operativo de terrenos baldíos se crea un equipo multidisciplinario integrado por el Ing. Juan Carlos García de Planificación Urbana, quien es la persona encargada de ubicar los lotes baldíos, el Licdo. Ennio Arcia Director de Gestión Ambiental para la limpieza de lotes y el Call Center.

Para los efectos de ser más eficientes en la imposición de las sanciones a los citados, el operador designado del call center deberá actualizar los resultados de los operativos realizados en las corregidurías, información que será suministrada por la Coordinación de Corregidores.

Este informe homologado debe ser retirado por el Ing. Juan Carlos García en la Coordinación de Corregidores, un día antes de dirigirse a la corregiduría donde se realizará la labor de ubicación de los terrenos. Esta coordinación se comunicará a su vez con la Dirección de Gestión Ambiental y el Call Center.