



REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN  
DESPACHO SUPERIOR

RESOLUCIÓN No. PA/DS-098-2020  
(de 17 de abril de 2020)

*"Por la cual se establece el procedimiento para la atención de quejas, denuncias, consultas e investigaciones en la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica, la Secretaría de Asuntos Municipales y las Secretarías Provinciales, con apoyo telemático".*

El Procurador de la Administración, en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 220, numeral 3 de la Constitución Política de la República, desarrollado en el artículo 6 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, Orgánica de la Procuraduría de la Administración, establece que es atribución de esta entidad el vigilar la conducta oficial de los funcionarios públicos y cuidar que todos desempeñen cumplidamente sus deberes, atendiendo a prevención, las quejas que se le presenten contra los servidores públicos, procurando que cesen las causas que las motivan.

Que mediante Resolución No. PA/DS-095-2020 del 20 de marzo de 2020 y la Resolución 096 de 7 de abril de 2020, esta Procuraduría, adoptó diversas medidas preventivas para la mitigación de la pandemia ocasionada por el brote de coronavirus (COVID-19), entre estas la suspensión parcial de labores y adoptando la atención virtual en las unidades administrativas que necesariamente deben continuar brindando sus servicios.

Que fue emitida la RESOLUCIÓN No. PA/DS-97-2020 de 17 de abril de 2020, "Por la cual se modifica la Resolución No.096 de 7 de abril de 2020, Por la cual se Prorrogan las Medidas Preventivas para la mitigación de la enfermedad coronavirus (COVID-19), adoptadas mediante Resolución 095-2020 de 20 de marzo de 2020", disponiéndose la apertura de las labores derivadas de la recepción y trámite de quejas, denuncias, investigaciones y consultas mediante procedimiento con apoyo telemático, que se lleven a cabo en las Secretarías de Asuntos municipales y de Consultas, Asesoría Jurídica y Secretarías Provinciales de la Procuraduría de la Administración.

Que el artículo 6 de la Ley faculta a esta Procuraduría para recibir quejas, denuncias de los usuarios, así como las consultas por parte de servidores públicos, al igual realizar las orientaciones ciudadanas en el ámbito administrativo del Estado.

Que el numeral 7 del mencionado artículo 6 de la Ley No. 38 de 2000, faculta a esta Procuraduría de la Administración a ejercitar las acciones correspondientes, y ejecutar todas las diligencias y medidas que considere convenientes para atender las quejas que se presenten contra los servidores públicos.

Que la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley No. 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, establece reglas y principios básicos de obligatoria observancia de trámites gubernamentales en línea, lo que da apertura a la figura del Gobierno Electrónico en servicio del ciudadano.

Que ante los imponderables sociales que condicionan los mecanismos para ejercer los derechos ciudadanos, se hace necesario establecer el procedimiento para la atención de los trámites que se surtan en la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica, la Secretaría de Asuntos Municipales y las Secretarías Provinciales, con apoyo telemático, de conformidad a la Ley No. 83 de 9 de

Resolución No.PA/DS-098-2020



noviembre de 2012, como fuera modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** La Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica, la Secretaría de Asuntos Municipales y las Secretarías Provinciales de la Procuraduría de la Administración podrán realizar la atención a los usuarios de manera virtual, para lo cual los interesados deberán formular sus consultas, solicitudes de orientación o la presentación de sus quejas y denuncias, a través de los siguientes contactos delegados:

Para la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica:  
[sconsultas@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:sconsultas@procuraduria-admon.gob.pa)

Para la Secretaría de Asuntos Municipales:  
[samunicipales@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:samunicipales@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Chiriquí, Giuliano Mazzanti,  
504-3261 [secprov\\_chiriqui@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:secprov_chiriqui@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Herrera, Elvin Aguilar,  
504-3267 [secprov\\_herrera@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:secprov_herrera@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Los Santos, Marlenis Vásquez,  
504-3269 [secprov\\_lossantos@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:secprov_lossantos@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Coclé, Militzi Córdoba,  
500-8522 [sp\\_cocle@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:sp_cocle@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Colón, Yasmin Cubilla,  
504-3242 [sp\\_colon@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:sp_colon@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Panamá Este, Eryn Arcia,  
504-3274 [sp\\_pmaeste@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:sp_pmaeste@procuraduria-admon.gob.pa)

Secretaría Provincial Veraguas, Francisco Gil,  
504-3270 [sp\\_veraguas@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:sp_veraguas@procuraduria-admon.gob.pa)

**SEGUNDO:** La presentación de quejas, denuncias y peticiones de orientación ciudadana, deberá reunir los requisitos mínimos establecidos en el artículo 74 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, y al ser recibida en las direcciones electrónicas señaladas, se iniciará su tramitación de conformidad al procedimiento administrativo respectivo.

**TERCERO:** En el caso de las consultas, deberán reunirse los requisitos del artículo 6, numeral 1 de la precitada Ley, así como el artículo 81 de la precitada Ley No.38 de 31 de julio de 2000.

**CUARTO:** La recepción en la respectiva dirección electrónica de la queja, denuncia, petición de orientación o consulta, ante la Secretaría de la Procuraduría de la Administración delegada, será agregada a un expediente numerado que será llevado en dos tipos de soporte: en formato físico y en formato digital, el cual dará lugar a un registro electrónico, al tenor de la legislación vigente.

**QUINTO:** Cuando por motivo de la queja o denuncia presentada se disponga la iniciación de la correspondiente investigación, la Secretaría correspondiente solicitará de la entidad o del servidor público, según corresponda, el informe de rigor a través de medios electrónicos, para lo cual hará llegar copia de la queja o denuncia presentada electrónicamente al correo institucional de la entidad, junto a la decisión que le fundamenta y concederá un término de cinco (5) días hábiles para que sea presentado el informe así requerido.

**SEXTO:** Lo anterior se realizará sin perjuicio de la posibilidad de que las Secretarías tramitantes puedan utilizar los contactos telefónicos que la misma entidad requerida haya plasmado en su propio sitio Web o a través de los medios convencionales de divulgación, a fin de aclarar las direcciones de correo

Resolución No.PA/DS-098-2020



electrónico que sean idóneas, u otra información relevante para el desarrollo del trámite.

**SÉPTIMO:** Cuando el tema objeto de la queja presentada requiera de mayor intermediación con el personal de estas Secretarías, o sea necesaria la entrega y recepción de documentación adicional, se hará la respectiva coordinación con el quejoso o denunciante, o con la misma entidad en su caso, para que se proceda con su tratamiento, discusión o recepción virtual que corresponda, a través de los siguientes medios:

- Vía Telefónica
- Video conferencia
- Correo electrónico

Las diligencias necesarias para las investigaciones serán realizadas según lo dispuesto en el procedimiento administrativo recogido en la Ley No. 38 de julio de 2000 y del Código Judicial de la República. El trámite presencial será excepcional y estará fundamentado en informe pertinente.

**OCTAVO:** El funcionario tramitante de la queja o denuncia, dejará constancia de la diligencia establecida en el artículo anterior, que reposará en el expediente correspondiente. Lo mismo hará con toda novedad relevante, comunicación telefónica, video conferencia o actividad necesaria dentro de aquel.

**NOVENO:** Las notificación o comunicación de las resoluciones o actuaciones de la Procuraduría de la Administración, se harán a través de edicto publicado en el sitio Web institucional [www.procuraduría-admon.gob.pa](http://www.procuraduría-admon.gob.pa).

En el caso de las resoluciones de apertura, estas se pondrán en conocimiento del interesado o del requerido a través de su dirección de correo electrónico con fundamento en lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

**DÉCIMO:** El procedimiento originado de Oficio por la Procuraduría de la Administración, seguirá el mismo trámite que el iniciado por denuncia o queja, el cual se encuentra descrito en líneas anteriores.

**UNDÉCIMO:** Esta resolución se acoge al Principio de Progresividad establecido en la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Constitución Política de la República de Panamá; Ley No. 38 de 31 de julio de 2000; Ley No. 82 de 9 de noviembre de 2012 Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, Código Judicial de la República, Resolución No. PA/DS-097-2020 de 17 de abril de 2020.

Dada en la ciudad de Panamá, a los diecisiete (17) días del mes de abril de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
RIGOBERTO GONZÁLEZ MONTENEGRO  
Procurador de la Administración



RGM/fjabsm-mork

  
MÓNICA I. CASTILLO ARJONA  
Secretaria General

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN  
La suscrita SECRETARIA GENERAL de la Procuraduría de la Administración, CERTIFICA que la presente es fiel copia del documento original que reposa en nuestros archivos.  
Panamá, 17 de abril de 2020  
  
Secretaria General