

Secretaría General

Pone a disposición de los usuarios su Carta de Servicios, con el objetivo de brindar servicios de calidad y de mejora continua de sus funciones como son la publicación de información pública en la Sección de Transparencia de la página web del Ministerio, cumplimiento de los plazos de atención de las correspondencias que ingresan a la institución y la autenticación de documentos.

Compromisos de Calidad

La Secretaría General brindará a sus usuarios los servicios de acuerdo a los siguientes compromisos de calidad.

En el ámbito de servicios de autenticación de documentos

Resolver el trámite de autenticación de documentos en un tiempo perentorio que a continuación se detalla.

- A** Compromiso de entregar en un plazo de 2 días hábiles expediente debidamente autenticado, de hasta 100 hojas.
- B** Compromiso de entregar en un plazo de 5 días hábiles, expedientes administrativos debidamente autenticados con más de 100 hojas.
- C** Compromiso de entregar en 7 días hábiles, cajas contentivas de gestiones de cobros o traslados de partidas (sin límite de cantidad) debidamente autenticadas.



En el ámbito del servicio de la publicación de información en la página del MEF

Compromiso de revisión y actualización de toda la información contenida en la Sección de Transparencia de la página web del MEF en los primeros 5 días hábiles de cada mes.

En el ámbito del servicio de atención de correspondencias

Tramitación por parte de Secretaría General en un plazo máximo de 15 días hábiles de las solicitudes de información dirigidas al MEF. Si la solicitud presentada requiriera más tiempo para dar respuesta, la Secretaría General informará al solicitante, mediante los medios pertinentes y dentro de los 15 días hábiles señalados, sobre la Unidad Administrativa responsable de responderle, el plazo previsto de respuesta, en caso de conocerse, y el medio de plantear sus quejas, sugerencias o reclamaciones..



Medidas de subsanación o compensación en caso de incumplimiento de compromisos

Con relación a las quejas o reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la Secretaría General realizará las siguientes acciones.

- A** Informar al usuario el motivo del incumplimiento, se pedirá disculpas utilizando los medios correspondientes y se explicarán las causas de las deficiencias, retrasos o errores y al mismo tiempo indicará las medidas adoptadas para su corrección, así como las nuevas fechas o condiciones en que será restablecido y corregido el incumplimiento.



Publicar trimestralmente los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de la información en la Página web del MEF y de las acciones correctivas adoptadas en caso de incumplimiento del compromiso.



Informar al usuario de los canales que puede utilizar para presentar reclamación en caso de que lo estime conveniente.



Analizar y revisar de manera sistemática los procesos y procedimientos de actuación operativos relacionados con los incumplimientos.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Secretaría General.

Normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan



La constitución de la República de Panamá, en el Título III Derechos y Deberes Individuales y Sociales, Capítulo 1 garantías fundamentales, artículo 49, establece que el Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente.



La Ley 97 de 21 de diciembre de 1998, modificada por la Ley 61 de 14 de octubre de 2010 y la Ley 2 de 10 marzo de 2014 que crea el MEF, establece entre sus funciones, lo concerniente a la materia de administración pública y modernización del Estado, estableciendo la política de organización administrativa del sector público y de modernización del Estado para una función y gestión eficiente, prestar asesoría sobre la materia a las demás instituciones del sector público y aportar herramientas de gestión e instructivos que les apoyen en el proceso de modernización.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

La Secretaría General, pone a disposición de sus usuarios la oportunidad de presentar quejas, sugerencias y reclamaciones que estimen conveniente sobre los servicios que brinda el Despacho.

Las vías o canales de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones son las siguientes:

A Presencialmente, en Edificio Ogawa, Torre 2, Vía España y Calle 52 Este, en horario de 9:00 a.m. – 5:00 p.m., de lunes a viernes.

B Telefónicamente en la Secretaría General, Comisión de Ética y Transparencia (504-3047; 504-3725; 504-2429).

C Mediante la Página Web (Sección de Contáctenos) o, a través de la línea 311.

D Por escrito o mediante memorando o nota formal en el lugar de presentación y registro de documentación: Lugar de presentación y registro de documentación: Edificio Ogawa, Vía España y Calle 52 E, en horario de 9:00 am – 5:00 pm, de lunes a viernes.

E Recepción mediante correo electrónico, en la dirección siguiente:
Secgralservicios@mef.gob.pa

F Se pondrá a disposición de los usuarios un formulario en la sección correspondiente de la página del MEF, para que puedan presentar y firmar las sugerencias, quejas y reclamaciones respecto a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

Información de Contactos

Secretaría General 507-6786 / 506-6775

Comisión de Ética y Transparencia 504-3047 / 504-3725
504-2429

Dirección:
Edificio OGAWA
Vía España y Calle 52E, Tercer piso
Corregimiento de Bella Vista, provincia de Panamá

Teléfonos:
504-3047 / 504-3725 / 504-2429

Correo electrónico:
Secgralservicios@mef.gob.pa

Horario de Atención
9:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes

Apartado Postal:
0816-02886

Página Web:
www.mef.gob.pa

Medios de Transporte Público
Parada Cines Alambra, Vía España
Línea 1, Estación Iglesia del Carmen y Estación Vía Argentina



CARTA DE SERVICIOS Secretaría General 2019 - 2021

Verisión 3
15 de febrero 2019
Resolución No. MEF-RES-2018-1265