

9.6 SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

1. Recepción de Documentos

Las solicitudes presentadas al Ministerio de Desarrollo Social deben ser entregadas por los ciudadanos en la recepción del Despacho Superior, ubicada en el Edificio Plaza Edison, cuarto piso, Tumba Muerto, ciudad de Panamá o en las Direcciones Provinciales de Coclé, Colón, Chiriquí, Darién, Herrera, Los Santos, Veraguas, Bocas del Toro, Arraiján y Chorrera; Direcciones Comarcales de Kuna Yala, Emberá Wounáan y Ngabe Bugle o Direcciones Regionales de San Miguelito, Panamá Norte, Panamá Este y Chepo, las cuales, en los casos necesarios, envían los documentos al Despacho Superior vía correo electrónico y posteriormente por medio de valija.

Una vez recibido el documento por valija o presentado personalmente se procede a colocar el sello de acuse y se le asigna un número de control.

También las solicitudes, denuncias o quejas pueden realizarse a través de la Línea de Atención Ciudadana 311 del MIDES, en donde son redireccionadas a las debidas direcciones o programas para su seguimiento y respuesta al solicitante.

2. Trámite

El documento es numerado en el libro y en el sistema de correspondencia y entregado a un funcionario del Despacho Superior quien lo transfiere al ministro para su conocimiento, observaciones y remisión a la unidad administrativa correspondiente, a fin de dar respuesta a la solicitud hecha.

3. Gestión

El documento es gestionado en la unidad u oficina correspondiente y se le da el curso de acuerdo a las funciones y competencias de las unidades administrativas que conforman el ministerio. Las soluciones presentadas se remiten nuevamente al Despacho Superior a través de un informe, dando respuesta al peticionario (a); copia de dicho informe se guarda en el sistema y en los archivos para futuras consultas.

La parte interesada puede dar seguimiento a sus consultas a través de los números 500-6001 o 500-6000.