

ANEXO 1. Plan Estratégico de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ONITAP

El presente documento tiene carácter de política, técnica de gestión y de indicadores orientados, para que la institución pueda operar sus directrices y cumplir sus obligaciones.

No.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el acceso del usuario que debe seguir la institución para la obtención del servicio)	Procedimiento para la obtención del servicio (Se describe todo los requisitos que exige la institución del usuario y demás de aplicarse)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Número de usuarios al público (Indicar los CUI de la institución)	Coste	Forma de prestación de servicios (Presencial, telefónica, presencial, correo electrónico, etc.)	Tipo de beneficiario a los cuales el servicio (Presencial en persona, presencial en general, personal, presencial, correo electrónico, etc.)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Indicador de calidad de servicio y dependencias que ofrece el servicio (Indicar para el usuario el lugar de donde se puede obtener el servicio)	Tipo de canales disponibles de atención al usuario (Presencial, telefónica, presencial, correo electrónico, etc.)	Medios de atención al usuario (Presencial, telefónica, presencial, correo electrónico, etc.)	URL para descargar el formulario de servicios	URL para el servicio por internet (si aplica)	Número de solicitudes/consultas que se reciben al servicio en el último periodo (mensual)	Número de solicitudes/consultas que se reciben al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Información de Atención a la ciudadanía pública	Procedimiento para obtener información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	1. Dirigirse a la oficina de atención al usuario o al área de atención al usuario de la institución. 2. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 3. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 4. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	1. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 3. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 4. Solicitar el servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	1. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 3. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 4. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de información pública en formato físico o digital de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	88 851 1700	Gratuito	Presencial	Ciudadanía en general	Se brinda en Oficina	Se brinda en Oficina Calle 100 No. 100, Ciudad de Panamá Teléfono: 800 01000 www.onitap.gob.pa	Presencial y vía telefónica	No	Formulario de solicitud de acceso a la información pública	No aplica, el servicio se presta por medios digitales	0	0	No aplica, el servicio se presta por medios digitales
2	Atención a la ciudadanía	Atención a la ciudadanía en el área de atención al usuario de la institución.	1. Dirigirse a la oficina de atención al usuario de la institución. 2. Solicitar el servicio de atención al usuario de la institución.	1. Solicitar el servicio de atención al usuario de la institución. 2. Solicitar el servicio de atención al usuario de la institución.	1. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de atención al usuario de la institución. 2. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de atención al usuario de la institución. 3. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de atención al usuario de la institución. 4. Se describe el procedimiento para la obtención del servicio de atención al usuario de la institución.	88 851 1700	Gratuito	Presencial	Ciudadanía en general	Se brinda en Oficina	Se brinda en Oficina Calle 100 No. 100, Ciudad de Panamá Teléfono: 800 01000 www.onitap.gob.pa	Presencial y vía telefónica	No	Formulario de solicitud de atención al usuario	No aplica, el servicio se presta por medios digitales	0	0	No aplica, el servicio se presta por medios digitales
Plan de Atención al Usuario que depende de Partes de Trabajo Ciudadanos (PTC)											No aplica, el servicio se presta por medios digitales							
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											01/03/2023							
PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											Mensual							
UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN - INTERNA (E):											DIRECCIÓN GENERAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA (E):											DIRECCIÓN GENERAL							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:											atencion@onitap.gob.pa							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:											800 01000 (línea gratuita)							