

MANUAL DEL SISTEMA DE MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS, Y SUGERENCIAS DEL PROYECTO

“Apoyo al Plan Nacional de Desarrollo de los Pueblos Indígenas en Panamá”

Última revisión al 26 de enero de 2023



CONTENIDO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES	3
INTRODUCCIÓN AL MECANISMOS DE ATENCIÓN	4
OBJETIVO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQR)	5
CONTEXTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQR)	5
GENERAL	5
ALCANCE GEOGRÁFICO	5
PRINCIPIOS DEL MECANISMO	6
MARCO JURÍDICO Y DOCUMENTOS REFERENTES	7
CLASIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN	8
CONSULTA	9
QUEJAS Y RECLAMOS	9
SUGERENCIAS	10
ACTORES DEL MECANISMO	11
RESPONSABLES DEL MECANISMO DE ATENCIÓN	11
PROCEDIMIENTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN	14
DIVULGACIÓN DEL MECANISMO DE ATENCIÓN	14
RECEPCIÓN Y ACUSE DE RECIBIDO	15
REGISTRO	15
POSIBLES TIPOS O CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMOS	16
ANÁLISIS DE LA SENSIBILIZACIÓN Y CANALIZACIÓN	17
TRATAMIENTO Y PROPOSICIÓN DE RESPUESTA POR EL RESPONSABLE	19
FORMALIZACIÓN DE LA RESPUESTA	19
IMPUGNACIÓN O ACLARACIÓN DE LA RESPUESTA	20
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA	20
CIERRE Y ARCHIVO DE LA QUEJA O RECLAMO	21
MONITOREO DEL MECANISMO	21
ANEXO 1: FLUJOGRAMA DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS	22
ANEXO 2: FORMULARIO ÚNICO DE QUEJAS	23
ANEXO 3: BASE DE DATOS	24
ANEXO 4: DIRECTORIO DE ACTORES CONTRA LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	27

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Proyecto Apoyo para el Plan Nacional de Desarrollo de los Pueblos Indígenas (El Proyecto) tiene como antecedente inmediato el Acuerdo de San Lorenzo, firmado por el gobierno nacional y las autoridades indígenas el 15 de marzo de 2012.

Este acuerdo ordenó la conformación del Consejo Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI), integrado por representantes del Gobierno Nacional y las Autoridades Tradicionales de los 12 Congresos y Consejos de los Pueblos indígenas para la elaboración, estudio y diseño de un Plan de Desarrollo Integral para los Pueblos Indígenas (El Plan), que se adoptara como política de Estado y directriz para la ejecución de proyectos y programas por los gobiernos de turno con el fin de promover un desarrollo digno e integral que atienda las crecientes brechas de inequidad y pobreza.

El Plan fue elaborado dentro de un proceso de consulta realizada durante dos (2) años en el marco de El Consejo, y contó con la participación plena de todos los pueblos indígenas y fue debidamente aprobado por los 12 organismos (congresos y consejos) que gobiernan los territorios en los que se ubican los 7 pueblos indígenas.

El objetivo acordado de El Plan fue mejorar la calidad de vida de los pueblos indígenas desde diversos ámbitos, como el económico, el social, el educativo, el cultural, el espiritual y el de la salud, priorizando la medicina tradicional, garantizando la seguridad territorial, el control sobre los recursos naturales de los territorios indígenas, la sostenibilidad ambiental, la soberanía alimentaria de cada pueblo indígena, y la diversidad cultural del Estado.

Para contribuir con los resultados de El Plan, el Ministerio de Gobierno diseñó el Proyecto Apoyo para el Plan Nacional de Desarrollo de los Pueblos Indígenas, construido con base en las demandas y prioridades manifestadas por los 12 territorios indígenas en los procesos de elaboración del Plan Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas, que ha sido aprobado por las 12 estructuras tradicionales.

COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES

El Proyecto contempla dos componentes principales en el que se incluyen todas las actividades priorizadas por los territorios indígenas, que se describen así:

1. *Fortalecimiento Institucional y Capacidad de Gobernanza para el Gobierno de Panamá y las Autoridades Indígenas.*

El objetivo de este componente es contribuir al primer pilar del Plan mejorando la capacidad del gobierno y de las autoridades indígenas para llevar a cabo las funciones de gobernanza clave necesarias para mejorar las oportunidades y las condiciones de vida en los territorios indígenas.

Para lograr este objetivo, el componente propone la ejecución de actividades enmarcadas en tres (3) subcomponentes:

- Subcomponente 1.1: Fortalecimiento institucional para el Viceministerio de Asuntos Indígenas (VMAI) para planificar y coordinar efectivamente las políticas públicas, las inversiones, el diálogo y la resolución de conflictos con los pueblos indígenas.
- Subcomponente 1.2: Desarrollo de capacidades y fortalecimiento de Autoridades Indígenas para una gobernabilidad efectiva dentro de sus territorios (refiérase al PEP líneas 1.2.1 a la 1.2.3).
- Subcomponente 1.3: Fortalecimiento institucional y apoyo a otros actores críticos para mejorar la planificación pública y las inversiones en los territorios indígenas.

2. *Mejora de la calidad y pertinencia cultural de la prestación de servicios públicos de educación, salud y agua y saneamiento en los territorios indígenas.*

El objetivo de este componente es mejorar la calidad y la pertinencia de la provisión de servicios en salud, educación y agua y saneamiento en los 12 territorios indígenas tal como se detalla en el Pilar 3 del Plan y se prioriza durante el proceso de consulta del Proyecto.

Para lograr este objetivo, el componente propone la ejecución de actividades enmarcadas en 3 subcomponentes:

- Subcomponente 2.1: Mejora de la calidad y pertinencia cultural de la prestación de servicios educativos y las oportunidades en los territorios indígenas.
- Subcomponente 2.2: Mejora de la calidad y pertinencia cultural de la prestación de servicios de salud en los territorios de pueblos indígenas.
- Subcomponente 2.3: Mejora de la prestación de servicios en el abastecimiento de agua y el saneamiento en los territorios indígenas.

INTRODUCCIÓN AL MECANISMOS DE ATENCIÓN

Tratar en forma debida un reclamo, una consulta o una sugerencia en el contexto de la ejecución de un proyecto y tomar medidas para atenderlo lo antes posible, es fundamental. No hacerlo puede ocasionar su rápido escalamiento, afectando negativamente la ejecución y sostenibilidad del proyecto, la percepción del público hacia él y, eventualmente, malogrando los objetivos del proyecto. Por eso la importancia del desarrollo de un sistema de atención a tales consultas, reclamos, quejas y sugerencias como una parte crítica de la preparación y aplicación de los instrumentos de salvaguardas sociales.

De forma primordial, la atención está dirigida a todas las personas y partes afectadas por el proyecto, de forma directa o indirecta, por las actividades del proyecto dentro de la comunidad, por la afectación de los recursos naturales (la deforestación, la contaminación ambiental) dentro del territorio indígena y por acciones que afecten el contexto social, como los casos de acoso, abuso o violencia sexual.

El mecanismo reconoce la importancia del esfuerzo permanente que deberá hacerse para prevenir actos y omisiones que pudieran ocasionar reclamos y quejas. Ello implica estrategias de comunicación e información general y particular acerca de las actividades que se desarrollarán y desarrollen en la comunidad, sobre los derechos y deberes de la comunidad, las responsabilidades de las empresas contratistas y la evolución de El Proyecto.

Pese a ello, es imaginable que beneficiarios o usuarios en general busquen información, presenten reclamos o quejas, o quieran sugerir en el marco del proyecto. Para esto habrá un mecanismo que permita el libre y fácil acceso para que el motivo sea atendido. De esto, pues, trata el presente manual.

OBJETIVO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQR)

El objetivo del MAQR es fortalecer y facilitar la integración y diálogo bidireccional de las comunidades beneficiadas con el Proyecto. Para ello brinda una solución que facilita una comunicación fluida en ambas vías (entre las comunidades y los líderes y funcionarios públicos), de manera que las decisiones del Proyecto estén informadas con base en comunicación bidireccional.

De esta manera se espera recibir, directa y de forma organizada y sistemática, insumos ciudadanos para mejorar las políticas, procesos y gestión del Proyecto, sobre todo, monitorear y resolver temas de relevancia que puedan retrasar u obstaculizar el curso esperado del Proyecto, a partir de información directa de la ciudadanía.

CONTEXTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQR)

General

El alcance del presente manual se limita al Proyecto de Apoyo al Plan Nacional de Desarrollo de los Pueblos Indígenas en Panamá. Todo aquello que se le relacione, directa o indirectamente, y respecto de lo cual cualquier persona o grupo crea necesario reclamar, quejarse, consultar o sugerir, formará parte del sistema de atención.

En consecuencia, se crea un mecanismo abierto, con múltiples canales de comunicación bidireccional, y de fácil acceso a todos los usuarios y beneficiarios que se sientan afectados (o que crean que puedan verse afectados) por las actividades de El Proyecto, o simplemente pretendan solicitar información o formular sugerencias con relación al dicho Proyecto.

Alcance Geográfico

El Proyecto tiene alcance nacional, es decir, contempla a todos los Pueblos Indígenas de la República de Panamá, que son: Bri Bri, Naso Tjër Di, Ngäbe, Buglé, Emberá, Wounaan y Guna. Los pueblos Ngäbe, Buglé, Naso Tjër Di y Bri-Bri se encuentran ubicados

principalmente en el occidente del país, mientras que en el oriente se encuentran los pueblos Guna, Emberá y Wounaan.

PRINCIPIOS DEL MECANISMO

La aplicación del mecanismo de atención a consultas, reclamos, quejas y sugerencias, solicitudes o sugerencias del presente Proyecto se basará en los siguientes principios y significados:

- **Interacción sin restricciones:** el proceso de empoderamiento y participación ciudadana debe permitir todo tipo de retroalimentación relacionada al Proyecto y no solo aquellas relacionadas con temas de salvaguardas ambientales y sociales, que serán las implementadas con el producto de este primer sistema a desarrollar.
- **Accesibilidad.** Todas las personas deben tener la oportunidad de remitir la consulta, queja, reclamo, o sugerencia, para lo cual el reclamante debe tener la información clara y en su propio idioma. En el contexto del presente Proyecto, significa que la información sobre el proyecto y el sistema de atención a consultas, quejas y reclamos será proporcionada al nivel comunitario y traducido a idiomas indígenas, siguiendo también normativas de accesibilidad visual y auditiva para personas con discapacidad.

El reclamante debe ser tratado con amabilidad, respeto y cortesía.

- **Participación activa y significativa:** diálogo bidireccional entre las partes, diseminación y participación activa a las partes afectadas por el Proyecto (en contraste con métodos pasivos).
- **Mecanismo inclusivo para grupos vulnerables:** el mecanismo de atención incluye detalles sobre cómo y cuándo se harán esfuerzos para la participación activa de minorías y grupos vulnerables, como mujeres, niños, personas con discapacidad, comunidades marginadas, entre otros. Se garantizará el fortalecimiento a través de capacitaciones focalizadas a estos grupos de cómo aplicar el manual en caso de la mujer estimular su participación efectiva en la promoción, divulgación y seguimiento de la atención del reclamo, el mecanismo de quejas priorizará la atención a los grupos vulnerables, se le dará un seguimiento y sensibilización especial con el fin de garantizar una respuesta a corto plazo por el responsable.
- **Comunicación frecuente y sistemática:** compromiso con la ciudadanía y partes interesadas incluye retroalimentación constante y filosofía de mejora continua a lo largo de la vida del Proyecto (en vez de consultas al inicio o al final).
- **Respuesta oportuna.** Toda queja presentada debe quedar registrada y tramitada de manera inmediata para generar una respuesta oportuna.
- **Objetividad.** Todos los reclamos deben ser tramitados de manera objetiva, imparcial y equitativa.

- **Confidencialidad.** El reclamo identificado como anónimo o restringido debe mantenerse en reserva y tramitada de manera protegida, la divulgación dependerá de la autorización del reclamante. En los casos relativos al acoso, abuso y explotación sexual: confidencialidad, protección a la víctima (privacidad y anonimato), y referencia a servicios de atención, incluyendo servicios de salud, apoyo psicosocial y legal.
- **Obligación de reportar.** La persona que recibe la queja debe estar obligado a reportar sobre la queja, el avance de la tramitación de la queja el resultado del trámite.
- **Construir sobre sistemas nacionales:** utilizando y fortaleciendo normas y herramientas nacionales para la planificación participativa, consultas y retroalimentación ciudadana.
- **Sostenibilidad y Buena Gobernanza:** Considerar, desde el diseño, una disponibilidad de recursos apropiada, un Manual del Mecanismo de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias que establezca responsabilidades y procesos claros, así como un Plan de Operación y Mantenimiento.

MARCO JURÍDICO Y DOCUMENTOS REFERENTES

El presente manual se fundamenta en los siguientes instrumentos jurídicos y documentos referentes de El Proyecto:

Norma Jurídica	Descripción
Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas	Establece que los pueblos indígenas son iguales a todos los demás pueblos y reconoce al mismo tiempo el derecho de todos los pueblos a ser diferentes, a considerarse a sí mismos diferentes y a ser respetados como tales.
Constitución Política de la República de Panamá	Establece que el Estado dará atención especial a las comunidades campesinas e indígenas con el fin de promover su participación económica, social y política en la vida nacional, y garantizará a las comunidades indígenas la reserva de las tierras necesarias y la propiedad colectiva de las mismas para el logro de su bienestar económico y social
Ley 37 de 2016	Establece las normas básicas para la consulta y consentimiento previo, libre e informado a los pueblos indígenas

Decreto Ejecutivo N° 203 de 27 de julio de 2018	Crea el Consejo Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas, conocido como el CONDIPI.
Plan de Desarrollo Integral de Pueblos Indígenas de Panamá	Se trata del objetivo estratégico de mejorar la calidad de vida de los pueblos indígenas desde diversos ámbitos, como el económico, el social, el educativo, el cultural, el espiritual y el de la salud, priorizando la medicina tradicional, garantizando la seguridad territorial, el control sobre los recursos naturales de los territorios indígenas, la sostenibilidad ambiental, la soberanía alimentaria de cada pueblo indígena, y la diversidad cultural del Estado Nacional Panameño. Esto se logrará mejorando y garantizando la participación política de los pueblos indígenas
Manual Operativo del Proyecto (MO)	Es el documento referente del Proyecto que orienta la gestión técnica, operativa y manejo de fondos del Proyecto mediante la aplicación de criterios estandarizados que permitan la ejecución ágil y flexible del proyecto, para lo cual establece las normas, procedimientos, instancias involucradas en la implementación y sus niveles de responsabilidad.
Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) del Proyecto	Es la guía de cómo deberá llevarse la ejecución de las obras desde el punto de vista social y ambiental, de manera que permita prevenir, controlar o mitigar las potenciales repercusiones adversas o impactos socio-ambientales que podrían derivarse de las inversiones o actividades del proyecto, con la meta de asegurar la sostenibilidad ambiental y social en los diferentes territorios indígenas de la República de Panamá
Convenio de Préstamo con el Banco Mundial 8834-PA/P157575	Documento vinculante que establece la obligatoriedad de instalar un mecanismo de atención de quejas y reclamos para el Proyecto
Distintas disposiciones legales y reglamentarias vigentes de cada uno de los pueblos indígenas de Panamá	Comprende las normas que crean y reglamentan las comarcas y tierras colectivas, así como todas aquellas otras que regulan cada pueblo y territorio indígena

CLASIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

Los beneficiarios o usuarios pueden tener diversos motivos para expresar intenciones de variada naturaleza acerca de El Proyecto.

Desde el momento mismo de la concepción y diseño del proyecto, se previeron casos que podrían provenir de individuos o grupos que se consideren afectados por El Proyecto de forma directa o indirecta, por los objetivos de El Proyecto, por las actividades incluidas en El Proyecto, por la forma de ejecución de El Proyecto, por el uso de recursos del gobierno, por las políticas del gobierno, etc.

También se sabe que el derecho al acceso a la información forma parte de todo proyecto de desarrollo, por lo cual es previsible recibir consultas o solicitudes de información.

Así mismo, una vez empodera la comunidad y las autoridades locales y regionales indígenas acerca de El Proyecto, existe una natural tendencia a proponer buenas prácticas que refuercen la implementación de El Proyecto.

De ahí que el presente manual servirá para atender las consultas, los reclamos, las quejas, y las sugerencias en el marco de El Proyecto.

A continuación, los distintos motivos de atención.

Consulta

Los individuos o grupos tienen legítimo interés y derecho a conocer el estado y aspectos particulares de El Proyecto. Para ello, pueden realizar una consulta para que la misma les sea atendida.

Puede tratarse de cosas muy concretas, como, por ejemplo, solicitudes de información acerca del diseño y alcance de la obra; la fecha cierta o aproximada de inicio de los trabajos de la obra; las medidas de seguridad que serán empleadas para el transporte, ubicación y manejo de equipo y materiales en el territorio y en la comunidad; la disposición de los desechos sólidos y orgánicos; hasta dónde se extienden las responsabilidades de los contratistas, entre otros.

Como estas, muchas más consultas pueden hacerse, lo que amerita una respuesta pertinente y oportuna dado su derecho constitucional y legal de petición.

Quejas y reclamos

Se espera que la ejecución de El Proyecto transcurra con el mínimo de incidencias que pongan en riesgo su buen desarrollo y esperados resultados. Sin embargo, existen actos u omisiones que pudieran malograr los objetivos de El Proyecto. Esto, por supuesto, puede provocar reacciones en forma de quejas y reclamos.

Los reclamos y quejas pueden provenir de individuos o grupos que se consideren afectados por El Proyecto de forma directa o indirecta, por sus objetivos, por las actividades incluidas en El Proyecto, por la forma de ejecutarlo, por el uso de recursos del gobierno, por las políticas del gobierno, etc.

Cuando se refieren a la ejecución del Proyecto, suele tratarse de impactos medioambientales y sociales no previstos, afectaciones a vecinos, establecimientos comerciales o propiedad de uso público, a actos u omisiones atribuibles a los contratistas, como el comportamiento inadecuado de su personal, la falta de respeto a las autoridades tradicionales y a las organizaciones de base; conductas discriminatorias; falta de reconocimiento de las particularidades culturales de los sitios donde se esté implementado El Proyecto; disturbios en la comunidad local por actos u omisiones de los contratistas; el acoso, abuso o violación sexual, entre otras.

Existen otras razones de quejas y reclamos, un tanto más elevadas, que guardan relación con la concepción y manejo global o sectorial de El Proyecto. Por ejemplo, las actividades priorizadas por los pueblos indígenas en el marco del Plan de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas de Panamá, sin duda pueden ser causa de diversas tensiones y conflictos, que aumenten las ya existentes en los territorios, con distintas escalas y grados de complejidad, frente a los cuales se debe iniciar con una visión positiva, inicialmente de prevención, así como de solución y reajuste, de ser necesario.

Ya desde el diseño del proyecto se anticiparon escenarios de conflictos en los territorios indígenas, lo que condujo a analizar los diferentes conflictos existentes (que podrían aumentar) o los que podrían surgir en el proceso de la ejecución de las distintas obras. En un esquema sencillo, se trata de conflictos internos como externos. Se catalogan como riesgos potenciales, que podrían atrasar o detener alguna de las obras.

En resumen, los motivos de quejas y reclamos imaginados podrían consistir en:

- Acciones u omisiones de los contratistas presuntamente violatorias de sus disposiciones contractuales, que afecten a la comunidad en general o a personas o grupo de ellas en particular, con distinta gravedad.
- Conflicto de comunidades contra sus autoridades indígenas locales porque perciban desigualdad en la selección de comunidades beneficiarias.
- Conflictos de gobernanza en algunos territorios.
- Indebida consulta a las comunidades.
- Acciones u omisiones atribuibles a la Entidad Gestora del Proyecto, a la Unidad Coordinadora del Proyecto, o a las entidades socias (MINSA, MEDUCA y MINGOB).

De ninguna manera se pretenderá con el mecanismo de atención de quejas y reclamos desplazar el papel de investigación y sanción que correspondan a las autoridades públicas o judiciales o de instrucción con relación a conflictos grupales o conductas individuales que pudieran merecer una atención que escape de la esfera del mecanismo. En cualquier caso, se buscará reducir el escalamiento a través de métodos alternos de resolución de conflictos, cuando el motivo de la queja lo permita.

Sugerencias

Por último, es de esperar actitudes propositivas que inviten a los encargados del proyecto o a quienes ejecuten actividades en el marco de él, a mejorar su desempeño. Son estas las proposiciones o sugerencias que también deberán ser atendidas y ser objeto de respuesta a quien o quienes la realizan.

ACTORES DEL MECANISMO

Se contemplan como actores involucrados, en distintos roles, los siguientes:

- Técnicos Sociales (CONDIPI)
- Técnico Territoriales (EGP)
- Autoridad Tradicional (ej Sahila, Cacique, Noko, Rey)
- Autoridad Local (Representante, Juez de Paz, Gobernador)
- Lideres comunitarios
- Especialista Social (UCP)
- Especialista Social (EGP)
- Especialista Ambiental (EGP)
- Especialista de Gobernanza (EGP)
- Director del proyecto (EGP)
- Coordinador de la UCP
- Especialista en Seguimiento y Monitoreo

RESPONSABLES DEL MECANISMO DE ATENCIÓN

El mecanismo de atención estará a cargo de la Entidad Gestora del Proyecto (EGP), bajo la responsabilidad de la Especialista Social, en una unidad que integrará a los especialistas Ambiental y de Gobernanza, y tendrá el apoyo de los enlaces territoriales de la EGP, bajo la supervisión de la Gerencia General.

El siguiente cuadro muestra los responsables de recibir la solicitud del mecanismo de atención:

Cuando la solicitud de mecanismo de atención se haga mediante llamada telefónica o en forma presencial, la EGP podrá disponer que la misma sea atendida por algún asistente administrativo, en ausencia de quienes se indican arriba. Los asistentes administrativos estarán debidamente capacitados para registrar datos casos, que serán atendidos y resueltos por las autoridades responsables. para atender los casos y dirigirlos a los especialistas responsables.

La forma de cómo acceder al mecanismo estará publicada en lugar visible en los sitios donde se desarrolla la obra y en los planes de manejo ambiental y social de los subproyectos.

El siguiente cuadro muestra los responsables de recibir la solicitud del mecanismo de atención:

A nivel comunitario, a través de:	<ul style="list-style-type: none"> - Los técnicos sociales de la UCP - Los enlaces territoriales indígenas de la EGP. - La Autoridad Tradicional. - Las Autoridades Locales. - Los especialistas sociales de la empresa contratista.
Fuera del nivel comunitario, a través de:	<ul style="list-style-type: none"> - La EGP, así: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presencialmente en las oficinas de la EGP, ubicadas en la ciudad de Panamá, Vía España y calle Elvira Méndez, Edificio Torre Banco Delta, piso 11. ○ A los siguientes teléfonos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 375-2007 / 2006, ext. 102 (oficinas de la EGP). ▪ 6997-0216 (celular de Gestión Social de la EGP). Al número de celular asignado para recibir la solicitud del mecanismo de atención, podrá realizarse la petición, queja o reclamo o sugerencia mediante mensajes vía “chat” de WhatsApp. ○ Al correo electrónico: quejas.egp@gmail.com.

Se tendrá presente que, en los casos de que la queja o reclamo se haga en contra de la EGP, la misma será atendida por la Unidad Coordinadora de Proyecto (UCP). La EGP, en caso de recibir directamente la queja o reclamo, o por cualquier otro canal, remitirá íntegramente toda la actuación a la UCP para que ésta proceda con la atención de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo y Convenio Legal del Préstamo entre la República de Panamá y el Banco Mundial.

Institución / personal	Roles y responsabilidades en cuanto al sistema de atención a reclamos
Comité Directivo	Responsable para resolver barreras políticas, y conflictos y quejas contra la EGP y/o UCP y conflictos de alto nivel entre: (a) los ministerios socios y MINGOB, (b) CONDIPI y MINGOB, o agencias asociadas o EGP; y (c) la UCP y la EGP. Sirve como el espacio más alto para la resolución de quejas graves contra el proyecto. Últimamente, el CD asegurará que el Proyecto no se desvíe de la visión y objetivos establecidos en el Plan Nacional de Pueblos Indígena, lo cual será crítico para garantizar un apoyo amplio y continuo para el proyecto
Consejo Nacional de Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas (CONDIPI)	El espacio permanente para consulta y coordinación con las autoridades indígenas a lo largo de la implementación del proyecto y el espacio de diálogo y resolución para conflictos entre Congresos / Consejos o autoridades tradicionales. Protegerá

	<p>el proyecto contra otros conflictos entre el GoP y las 12 estructuras tradicionales que no sean relacionados con el Proyecto y garantizar la legitimidad y la transparencia en su rol en la gestión de proyectos. Alentar a sus poblaciones a estar informadas y a comunicarse, y plantear inquietudes con la UCP, y apoyar la facilitación y resolución de conflictos contra el proyecto cuando sea necesario.</p>
<p>MINGOB-UCP (Cuatro Técnicos Sociales del CONDIPI, Especialista Social y de Comunicaciones)</p>	<p>Resolver las quejas presentadas contra o planteadas por la EGP y escalar conflictos graves al CD. Asegurar que las comunidades beneficiarias, partes interesadas y audiencias externas permanezcan informados sobre el progreso de la implementación del proyecto.</p> <p>Periódicamente recolectar información del CONDIPI y las autoridades indígenas locales sobre reclamos y solicitudes de información al nivel comunitario y comunicarlas a las Especialistas Sociales del EGP. Participar en y coordinar procesos de resolución y consulta al nivel comunitario/territorial, como necesario. Mantener una base de datos del sistema de atención a reclamos centralizada para documentar y reportar al Banco sobre la resolución de conflictos y reclamos.</p>
<p>EGP-Especialistas Sociales</p>	<p>Recibir, sistematizar y remitir quejas a instituciones relevantes para procesar las resoluciones de solicitudes de información y reclamos contra el proyecto. Asegurar la inclusión de cláusulas en TdRs y contratos relacionados con la gestión de riesgos sociales, incluyendo: cláusulas que se obliguen a los contratistas a respetar las normas consuetudinarias o reglamentos internos de cada comunidad donde se realice una obra; y cláusulas relacionados con los acuerdos entre las comunidades beneficiarias y contratistas sobre la participación de la comunidad en el diseño, ejecución, supervisión y mantenimiento de obras. Remitir informes a la UCP para sobre todos conflictos y quejas y su resolución. Escalar conflictos graves contra el Proyecto y reclamos contra la UCP/VMAI a la CD. Comunicar frecuentemente con los peticionarios.</p> <p>Funciones: La Especialista Social monitoreara periódicamente al responsable de brindar la respuesta del estado en que se encuentra el reclamo, petición o sugerencia., la especialista social informara, sobre el avance de la queja o reclamo al reclamante al peticionario del estado de atención en que se encuentra; lo hará a través de los canales y medios que le haya proporcionado el reclamante o peticionario, asegurando siempre la confidencialidad de la información y datos que el caso amerita.</p>

Ministerios socios (MEDUCA, MINSA, MINGOB) / contratistas	Para conflictos o reclamos contra el Proyecto que tienen que ver con el diseño o ejecución de programas y/u obras, los ministerios socios y contratistas posiblemente estarán involucrados en la resolución de conflictos, por ejemplo, por medio de proporcionar información para respuestas a partes afectadas.
---	---

PROCEDIMIENTO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN

El mecanismo funcionará a través de un sistema de registro, seguimiento, respuesta y comunicación que permita alcanzar indicadores de desempeño. Estos indicadores serán cuantitativos, como la cobertura de difusión del mecanismo, la cantidad de peticiones, quejas y sugerencias registradas, los casos resueltos, y la frecuencia y calidad de las comunicaciones con las personas afectadas. Se aspira un nivel de atención al cien por ciento y se reportará al Banco Mundial el promedio de atención al menos cada seis meses

A continuación, el procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos, y sugerencias en el marco de El Proyecto.

Divulgación del mecanismo de atención

El primer objetivo del mecanismo de atención es brindar comunicación directa, irrestricta y bidireccional con las partes afectadas por el proyecto, así como prevenir y atender riesgos e impactos sociales, medioambientales, problemas y conflictos. Para ello, se llevará a cabo un proceso de difusión e inducción del mecanismo de atención de quejas y reclamos:

- A la unidad de especialistas sociales de las empresas contratistas. Se realizarán sesiones de trabajo con los encargados sociales de cada empresa antes del inicio de los trabajos en campo, para preparar a estos especialistas en el manejo de la gestión social y ambiental y en la atención primaria de los problemas y conflictos que les corresponde prevenir y/o atender.
- A los enlaces territoriales de la EGP. Los enlaces territoriales estarán capacitados en el manejo de la atención primaria de los problemas y conflictos que llegarán a surgir, en coordinación con los encargados sociales de las empresas y la EGP.
- En la comunidad en donde se llevará a cabo la obra o actividad. Con antelación al inicio de las actividades de campo por parte de la empresa, y en coordinación con los enlaces territoriales de la EGP, los técnicos sociales de la UCP y las autoridades locales y regionales indígenas, se realizarán jornadas informativas sobre el mecanismo de atención con la mayor participación posible de miembros de la comunidad, haciendo esfuerzos para incluir a grupos y poblaciones vulnerables, como mujeres, personas con discapacidad, entre otros. El MQR y sus mecanismos de acceso también se divulgarán en todas las reuniones de consulta y socializaciones sobre el proyecto a nivel comunitario.

- A las autoridades locales y regionales de los territorios indígenas. Habrá sesiones informativas a las autoridades locales, regionales y a El Consejo sobre el mecanismo de atención.

Contempla, además, la distribución de material impreso y preparación e indicación de los medios digitales (mensaje de texto, correo electrónico, WhatsApp, teléfono fijo) a través del cual se podrá acceder a dicho material. Tales materiales se harán en su respectiva lengua indígena.

En las comunidades la empresa contratista de la obra colocará, en lugares visibles, vallas y demás carteles o medios en el que se señalen los datos generales de comunicación que podrá utilizar cualquier persona o grupo para realizar cualquier petición, reclamo o queja o sugerencia.

Recepción y acuse de recibido

Todas las personas podrán formular una petición, queja o reclamo, o una sugerencia acerca de El Proyecto, en forma escrita o verbal, anónimamente o previa identificación. Sin embargo, se recomienda que la persona se identifique, con el objetivo de brindarle una atención personalizada.

En cualquier forma que se realice, la misma deberá ser recibida a través de la captura de los datos en un formato único, que podrá ser llenado por la propia persona que requiere la atención, o por persona autorizada dentro de El Proyecto para la aplicación de este formulario, el cual, además, se traducirá a las lenguas indígenas, según sea necesario.

El formato único contendrá los siguientes campos que deberán ser llenados:

- Nombre y apellido. En caso de ser anónima, así será señalado.
- Número de cédula (no es obligatorio, si no lo quiera brindar).
- Dirección de la comunidad en la que reside. Sugerible colocar el pueblo indígena al que pertenece, de ser el caso.
- Teléfono (fijo o celular), de contar con él, o de otra persona (indicar su nombre).
- Correo electrónico (de contar con uno).
- Modalidad preferida para recibir comunicaciones sobre su caso (e.g. teléfono, Whatsapp o correo electrónico).
- Fecha, hora y lugar de recepción.
- Descripción de la petición, queja o reclamo, o sugerencia. En los formatos impresos, deberá existir un espacio suficiente para hacer esta descripción.
- Un campo para colocar el nombre y se coloque la firma del que requiere la atención.
- Un campo para colocar el nombre, número de cédula, cargo, entidad y espacio para la firma de quien recibe originalmente.

Tan pronto el formulario sea llenado y firmado por el que solicita la atención y por quien recibe originalmente, quien recibe deberá dejar constancia en una copia de haber recibido la solicitud de atención, colocando su firma debajo de la expresión “recibido por:”. Este acuse

de recibido será entregado a la persona que realiza la solicitud de atención de aplicar el mecanismo. El acuse de recibido no podrá ser mayor a cinco días calendario.

La EGP manejará con los más altos estándares de confidencialidad la información de quien realice la queja, consulta, sugerencia o reclamo.

Registro

Una vez recibida la solicitud de atención del mecanismo, corresponderá a la EGP registrar, sistematizar y procesar las peticiones, quejas o reclamos, y sugerencias, por medio de una base de datos.

Cada queja o reclamo realizado será registrado en un sistema que contenga los datos del formulario único, el seguimiento y la resolución. Se distinguirá por medio de una numeración consecutiva que se le asignará a la solicitud de atención del mecanismo y que corresponderá exclusivamente a estos fines.

Tan pronto se le asigne una numeración a la solicitud de atención del mecanismo, se le comunicará de inmediato al peticionario o reclamante dicha numeración, vía telefónica, por chat o correo electrónico, para que a partir de ese momento pueda identificar y dar seguimiento a su petición, reclamo o sugerencia.

El registro de quejas o reclamos estará siempre a cargo de la EGP, salvo en los casos en que la queja o reclamo sean dirigidas en contra de ésta, en cuyo caso el registro corresponderá a la UCP.

La tramitación de la recepción, registro y asignación de responsable se hará en el término no mayor a dos (2) días.

En caso de que la persona o grupo se dirija a una autoridad administrativa, judicial o de instrucción para formular su reclamo o queja, o denuncia o querrela penal, relacionada con la ejecución de El Proyecto, tan pronto la misma sea del conocimiento de la EGP, por cualquier conducto, será objeto de registro y seguimiento, sin importar que la respuesta esté fuera del alcance de El Proyecto. La sola noticia de un evento de esta naturaleza, obligará a una evaluación del problema para definir correctivos y, de estar previsto, sanciones o penalizaciones contractuales.

La EGP remitirá mensualmente un informe a la UCP del desenvolvimiento del mecanismo de atención de peticiones, quejas o reclamos, o sugerencias, en la condición de ésta de responsable de mantener una base de datos de quejas y reclamos centralizadas para documentar y reportar al Banco.

Posibles tipos o categorías de quejas y reclamos

Tipo de Queja/Reclamo	Ejemplos
-----------------------	----------

Quejas menores o que ocurren una vez relacionado a la operación del proyecto y al contratista	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdida de acceso a servicios, mercado, calle.
Problemas menores pero repetitivo relacionado al proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ● Interrupción / daños a accesos (a hogares/negocios) – donde dueños/utilizadores no pueden acceder a sus propiedades/otros ● Molestia o afectación – por ruido, polvo, olores, erosión, corte de taludes, acumulación de desechos u escombros de obra, desvío de fuente de agua, ● Bloqueo o afectación a alcantarillados o drenajes ● Molestia por el comportamiento de contratistas / acoso ● Condiciones de salud y seguridad ocupacional.
Problemas significativos y otros problemas substanciales	<ul style="list-style-type: none"> ● Interrupción o pérdida de ingresos comerciales en negocios ● Daños o afectación servicios (energía, saneamiento, agua, comunicaciones) ● Pérdida de empleo atribuible al Proyecto ● Inseguridad vial por afectación / cambio en el tráfico local
Problemas mayores, impactos significativos y adversos en un grupo o varios grupos de beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> ● Insatisfacción por no haber sido consultado – sobre el proyecto, fechas, horarios, entre otros. ● Insatisfacción por exclusión o por no ser beneficiado por el proyecto ● Insatisfacción por el proyecto (diseño, ubicación, otros)
Alegaciones substantivas de las políticas o procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● Acoso o abuso sexual en la comunidad ● Exclusión del programa ● Corrupción o fraude ● Acoso o abuso sexual en el lugar de trabajo ● Comunidades que no fueron consultados que genera situación de violencia o disturbio civiles

Análisis de la sensibilización y canalización

Tan pronto se encuentre registrada la consulta, reclamo o queja o sugerencia, la EGP, a través de la especialista social, con el apoyo del especialista ambiental y el especialista en gobernanza, hará una evaluación del motivo y finalidad para determinar el grado de sensibilización y la correspondiente canalización que haya que hacer.

El criterio para definir la sensibilización y posterior canalización del responsable de la respuesta, se basará en el siguiente esquema:

Tipos de conflictos / reclamos	Nivel de resolución y partes involucrados
Conflicto entre familias o comunidades (todo al nivel comunitario)	Autoridades indígenas locales usando su sistema propio de resolución de conflictos con el apoyo de las Especialistas Sociales de la EGP y el

	especialista social y Técnicos Sociales de la UCP, tal como está establecido en el Marco de Gestión Ambiental y Social del Proyecto (MGAS).
Reclamos de comunidades contra las contratistas	Autoridad Indígena Local ® Congreso General En este caso es la Autoridad Indígena Local relevante que entabla los compromisos, por tanto, los reclamos en el proceso que se presenten son atendidos por ellos mismos. La EGP monitoreará, dado su rol de supervisor de los contratistas para que estos cumplan con los acuerdos adquiridos, y en general con los PMAS-C.
Reclamos de comunidades contra su Autoridad	Congreso/Consejo general del territorio. En estos casos, de ser relacionados con el proyecto, de igual forma participará la EGP y la UCP, en calidad de supervisor.
Reclamos contra el mecanismo de ejecución (MINGOB-UCP / EGP / Comité Directivo) sobre el diseño, implementación y/u otros aspectos de actividades financiados por El Proyecto Conflictos pendientes y de alto nivel entre: (a) los ministerios socios y MINGOB, (b) el CONDIPI y MINGOB, o agencias asociadas o EGP; y (c) la UCP y la EGP.	Reclamos contra la EGP serán registrados y atendidos por la UCP Reclamos contra la UCP o VMAI serán registrados y atendidos por el Comité Directivo Conflictos de tipo (a), (b), y (c) serán registrados y atendidos por el Comité Directivo

Es importante tener presente que el espacio permanente para consulta y coordinación con las autoridades indígenas a lo largo de la implementación del proyecto y el espacio de diálogo y resolución para conflictos entre Congresos / Consejos o autoridades tradicionales, corresponde al CONDIPI. Desde ahí se apoya la facilitación y resolución de conflictos contra el proyecto cuando sea necesario.

Debido a que las quejas o reclamos se diferencian unas de otras en cuanto a su nivel de gravedad, la EGP tendrá en cuenta la necesidad de priorizar la atención de alguna queja o reclamo frente a otras, cuando las mismas representen, de forma evidente o inminente, riesgo a la vida o integridad física y psicológica de las personas individual o colectivamente. La

atención se tendrá como urgente y se adoptarán las medidas que minimicen o eviten el sufrimiento del riesgo.

En los casos de violencia de género, acoso, abuso o explotación sexual, la EGP proporcionará a la presunta víctima toda la información de la que disponga para que reciba atención legal, psicológica y de otra clase, por parte de entidades públicas o no gubernamentales especializadas en la atención de estos problemas.

Definida la sensibilización e identificado el nivel para ser canalizado, la EGP remitirá la consulta, queja o reclamo, o sugerencia al responsable de brindar una respuesta. Lo hará de manera formal y pronta, acompañando la documentación que le ha sido proporcionada, guardando, si es necesario, conforme los deseos del solicitante, la confidencialidad. También informará en un plazo no mayor a 15 días laborales al solicitante sobre el estatus de su caso, contados desde la fecha de la última comunicación con el peticionario.

Tratamiento y proposición de respuesta por el responsable

El responsable de brindar una respuesta, y en función del tipo de atención que deba dar (consulta, reclamo o queja, o sugerencia), cumplirá con un mínimo de estudio y gestiones, que incluirán por lo menos:

- Investigar hasta lograr la mayor y mejor documentación posible.
- Analizar el asunto.
- Identificar la causa fundamental del problema.
- Identificar las posibles soluciones.
- Valorar la viabilidad de las posibles soluciones.
- Adoptar las medidas necesarias para resolver el problema (o corregirlo).
- Comunicar de forma continua al peticionario sobre el estatus de su caso.

La investigación y documentación no debe tomarse a la ligera con la finalidad de dar una respuesta rápida. Esto de seguro no permitirá una solución a mediano y largo plazo. Si es necesario investigar más, habrá que hacerlo, tomando en cuenta visitas al lugar de los hechos, entrevistas de campo con los involucrados, revisión de informes de avance del proyecto y beneficiarios, entre otros.

Cuando esté provisto de los elementos para dar una respuesta, el responsable evaluará la capacidad resolutoria del problema o conflicto o viabilidad de su respuesta. Si determina que la respuesta satisface el motivo y finalidad de la consulta, queja o reclamo o sugerencia, preparará la respuesta y la comunicará a la EGP.

Si el responsable de dar la respuesta considera que no está en capacidad de resolver el problema, o requiere el concurso de otros actores, lo hará saber a la EGP, a la brevedad posible, explicando las razones de su imposibilidad de respuesta. La EGP escalará el problema a un nivel superior de resolución para que sea atendida por éste utilizando los mismos procedimientos y criterios para la respuesta.

Esta fase no podrá exceder los diez (10) días después de recibirse el reclamo o queja, salvo que se requiera más tiempo para investigar y documentar.

Formalización de la respuesta

Corresponderá a la EGP coordinar el proceso de resolución con los actores para obtener una respuesta. Dicha coordinación buscará analizar la relevancia y hacer los ajustes a la respuesta del responsable, de ser necesario, antes de remitirla al reclamante, consultante y a las partes afectadas.

Siendo viable la respuesta, la misma se formalizará al consultante, reclamante y otros beneficiarios por el mismo canal y nivel por el cual se presentó la queja o reclamo, utilizando un formato de respuesta que contendrá lo siguiente:

- Datos generales del caso.
- Datos del usuario (reclamante).
- Contenido de respuesta, la cual deberá ser lo más clara posible.
- Datos del responsable de dar la respuesta.

Para efectos de intentar una resolución al conflicto y remitir una respuesta a las partes afectadas, se tendrá un período de hasta treinta (30) días después de recibirse la queja o reclamo. Si la complejidad lo justifica, podrá extenderse este plazo por quince (15) días más.

Cuando se trate de casos en que el responsable de la respuesta considere improcedente el reclamo, se comunicará formalmente la decisión al reclamante por los canales utilizados, en un periodo máximo de siete (7) días. Para estos efectos, se considerará como improcedente la queja o reclamo que presente alguna de las siguientes características:

- La queja o reclamo no tiene relación directa o indirecta con las actividades de El Proyecto.
- La gravedad del reclamo trasciende las posibilidades de respuesta por sus implicaciones y efectos; por tanto, requieren solución que implique otros órganos de competencia nacional, según la institucionalidad y normativa vigente.
- La queja o reclamo involucra a funcionarios y personal de otras instituciones o empresas no relacionadas directamente con El Proyecto.

Impugnación o aclaración de la respuesta

El reclamante tendrá hasta un período de quince (15) días, a partir de la comunicación de la respuesta, para presentar cualquier solicitud de aclaración o para objetar o impugnar la respuesta.

Toda aclaración o impugnación a la respuesta deberá contener los motivos por los cuales no le satisface, a juicio del reclamante o consultante, o no resuelve el problema o conflicto.

La EGP y la UCP remitirá de inmediato la impugnación o aclaración al responsable para que éste proceda a dar una respuesta. Este período no deberá ser mayor a diez (10) días y se comunicará de la misma forma que para la respuesta principal.

Verificación del cumplimiento de la respuesta

Los especialistas sociales de la EGP y UCP, en consulta con las partes afectadas y actores relevantes, realizarán una verificación del cumplimiento de la respuesta dada, con el fin de determinar si la misma ha sido cumplida a satisfacción.

La verificación del cumplimiento de la respuesta se hará dentro de los siete (7) días siguientes a la remisión de la respuesta a las personas afectadas.

En caso de incumplimiento total o parcial, se procederá a realizar los llamados formales a quien corresponda para que realice las correcciones o soluciones que establece la respuesta del responsable.

Cierre y archivo de la queja o reclamo

Cumplida la respuesta, la EGP, a través de su especialista social, hará el cierre y archivo de la queja o reclamo, mediante breve informe que dé fe del debido cumplimiento al presente manual, el cual se colocará al final de dicho expediente.

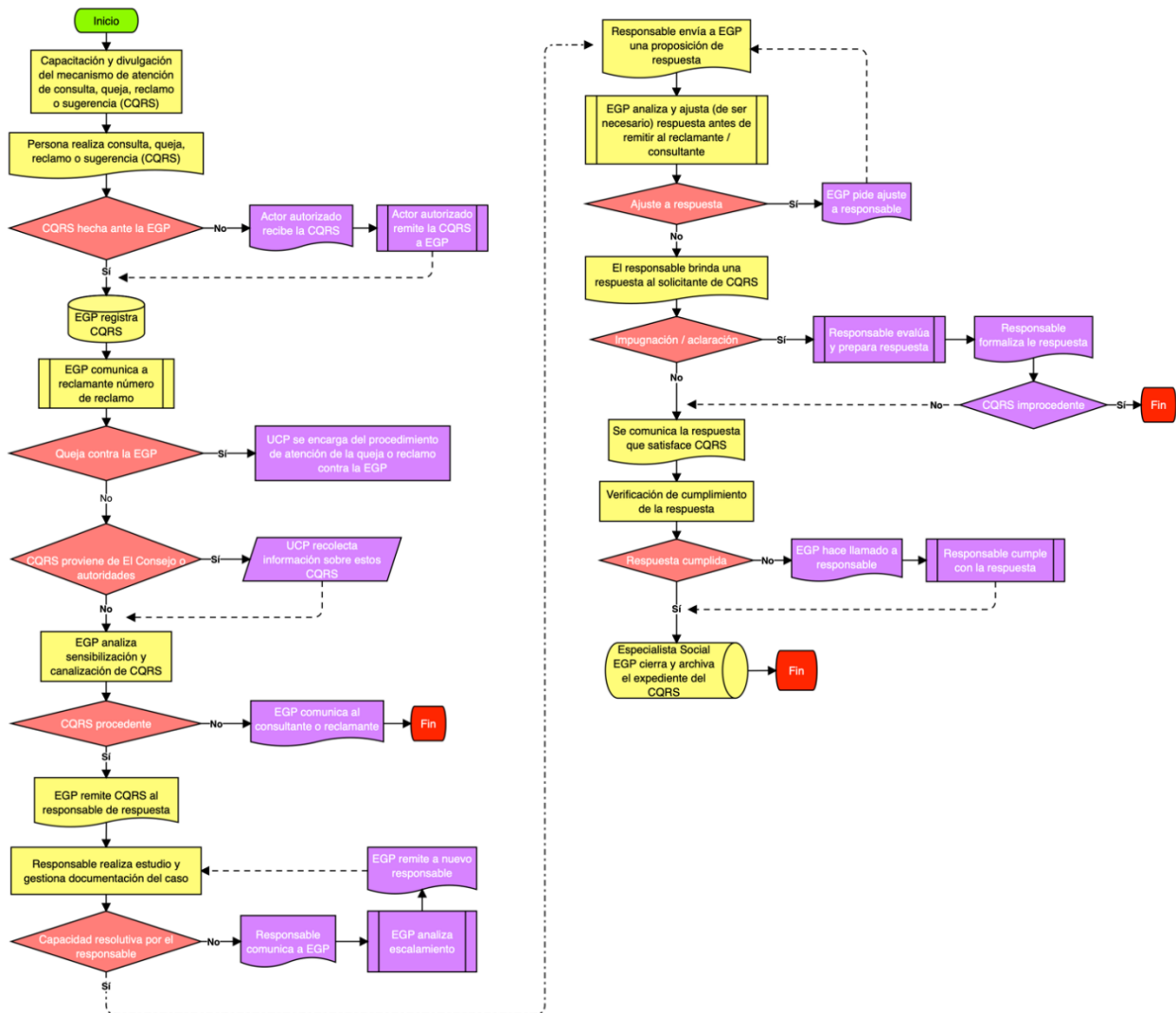
La EGP mantendrá la custodia de todos los expedientes de las consultas, quejas o reclamos o sugerencias, hasta su traspaso debido.

La EGP hará un informe periódico de los casos recibidos, registrados, atendidos, resueltos, no resueltos y cerrados y archivados.

MONITOREO DEL MECANISMO

La EGP realizará informes de la aplicación del mecanismo, los cuales se presentarán a la UCP, en el cual se especifique el flujo de informes sobre el mecanismo de quejas. De los contratistas a la EGP, de la EGP a la UCP y de la UCP al Banco.

Anexo 1: Flujograma del mecanismo de atención de quejas



Anexo 2: Formulario Único de Quejas

FORMATO ÚNICO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha de recepción: _____

Confidencial

Categorización del proyecto	Territorio	Comunidad	Sector
GENERALES DEL RECLAMANTE/PETICIONARIO (opcional)			
Nombre		Apellido	Nº de identificación personal
Número de Teléfono	Correo electrónico	Otra forma de enviarle comunicaciones	

¿El reclamante/peticionario desea que su identidad se mantenga confidencial?

Si ____ No ____

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / RECLAMO / PROBLEMA O SUGERENCIA (PLANTEAR EL ASUNTO; ¿QUÉ SE NECESITA? ¿QUIÉN LO PUEDE SOLUCIONAR? ¿A QUIÉN YA SE LE SOLICITÓ SOLUCIÓN? ¿EN QUÉ MOMENTO? ¿QUÉ AVANCE HAY EN LA SOLUCIÓN?):

Firma: _____

PERSONA QUE RECIBE LA SOLICITUD			
Nombre	Cargo	Institución/Organización	Firma

Nota: el reclamo, queja, petición o sugerencia realizado en este formulario será atendido a la brevedad posible por la Entidad Gestora del Proyecto, quien le comunicará al solicitante, una

vez hecho el registro, el número de su caso, y lo mantendrá informado lo más seguido posible del avance en que se encuentra, de los responsables de la solución y de la respuesta debida. En los casos en los que el reclamante/peticionario desea que su identidad o el contenido de la solicitud se mantenga confidencial, ningún dato de identificación personal o relativo a la solicitud se comparte con otras partes sin la autorización del reclamante/peticionario.

Anexo 3: Base de Datos

					CONFIDENCIAL	
RECEPCIÓN DE RECLAMO			FECHA DE RECEPCIÓN EN EGP			NÚMERO DE RECLAMO
			Día	Mes	Año	
FECHA DE RECEPCIÓN ORIGINAL			LUGAR DE RECLAMO ORIGINAL	FORMA DE RECEPCIÓN DE RECLAMO	CARÁCTER DEL RECLAMO	
Día	Mes	Año				
CATEGORIZACIÓN DEL PROYECTO						
Territorio		Comunidad			Sector	
DATOS DEL RECLAMANTE						
Nombres		Apellidos		Tipo de Identificación	Número	
Número telefónico		Correo electrónico		Domicilio		
		-				
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA/RECLAMO/PROBLEMA/SUGERENCIA						

¿QUÉ SE NECESITA?	¿QUIÉN LO PUEDE SOLUCIONAR?
¿A QUIÉN YA SE LE SOLICITÓ SOLUCIÓN?	¿EN QUÉ MOMENTO SE SOLICITÓ SOLUCIÓN?
¿QUÉ AVANCE HAY EN EL HECHO?	

¿SABE FIRMAR?		¿FIRMA A RUEGO?		NOMBRE Y APELLIDO DE QUIEN FIRMA A RUEGO			Nº DE CÉDULA	
SEGUIMIENTO								
DATOS DE LA PERSONA QUE RECIBE EL RECLAMO								
Nombre			Cargo		Institución		Firma	
ACCIONES Y SEGUIMIENTO								
Fecha en que se dio respuesta inicial a partes afectadas			Instituciones responsables para resolver conflicto			Fecha de remisión de queja a instituciones responsables		
Día	Mes	Año				Día	Mes	Año
Queja resuelta	Respuesta dada		Fecha estimada de resolución de conflicto/queja			Fecha de cierre		
			Día	Mes	Año	Día	Mes	Año

Anexo 4: Directorio de Actores contra la Violencia basada en Género

Nombre del Proveedor de Servicio	Ubicación	Servicio que provee	Tipo de Violencia que atiende	Dirección	Número Telefónico	Correo Electrónico de la Organización
CINAMU	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Centros del Instituto Nacional de la Mujer: Información y orientación psicológica y legal en materia de violencia contra la mujeres y acompañamiento a instancias judiciales. Servicios de Albergue y una casa de acogida para la protección de la víctima. Acompañamiento a instancias judiciales. Referencias a las redes de apoyo según la situación presentada por la usuaria. Línea de Atención Abierta.	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	CINAMU -Bocas del Toro Distrito de Changuinola, carretera hacia Guabito, edificio del INADEH	758-6609	informacion@inamu.gob.pa
CINAMU	David, Chiriquí	Centros del Instituto Nacional de la Mujer: Información y orientación psicológica y legal en materia de violencia contra la mujeres y acompañamiento a instancias judiciales. Servicios de Albergue y una casa de acogida para la protección de la víctima. Acompañamiento a instancias judiciales. Referencias a las redes de apoyo según la situación presentada por la usuaria. Línea de Atención Abierta.	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Distrito de David, calle 5ta. Frente a la Universidad Latina. Edificio Acrópolis, planta baja	774-7093	informacion@inamu.gob.pa
INAMU	La Palma, Darién	Centros del Instituto Nacional de la Mujer: Información y orientación psicológica y legal en materia de violencia contra la mujeres y acompañamiento a instancias judiciales. Servicios de Albergue y una casa de acogida para la protección de la víctima. Acompañamiento a instancias judiciales. Referencias a las redes de apoyo según la situación presentada por	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Villa Gubernamental, La Palma, Darién.	299-5142	informacion@inamu.gob.pa

		la usuaria. Línea de Atención Abierta.				
CINAMU	Santiago, Veraguas	Centros del Instituto Nacional de la Mujer: Información y orientación psicológica y legal en materia de violencia contra la mujeres y acompañamiento a instancias judiciales. Servicios de Albergue y una casa de acogida para la protección de la víctima. Acompañamiento a instancias judiciales. Referencias a las redes de apoyo según la situación presentada por la usuaria. Línea de Atención Abierta.	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Distrito de Santiago, Sede Regional del MIDES	998-3606	informacion@inamu.gob.pa
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Prevención y atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: atención integral y especializada tanto a las víctimas como a sus familiares, realizando articulación y coordinación entre las instituciones no-gubernamentales y gubernamentales. Seguimiento de casos para garantizar la restitución del derecho vulnerado.	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Frente al Aeropuerto Manuel Niño, en la Provincia de Bocas del Toro, Distrito de Changuinola Panamá	(507) 758-1973	comunicaciones@senniaf.gob.pa

Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia	David, Chiriquí	Prevención y atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: atención integral y especializada tanto a las víctimas como a sus familiares, realizando articulación y coordinación entre las instituciones no-gubernamentales y gubernamentales. Seguimiento de casos para garantizar la restitución del derecho vulnerado.	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Distrito de David, vía rápida Calle c sur, Frente a la Universidad del Istmo	Información y denuncias al 311 o al 504-4052 (507) 777-5710	comunicaciones@senniaf.gob.pa
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia	Meteti, Darién	Prevención y atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual: atención integral y especializada tanto a las víctimas como a sus familiares, realizando articulación y coordinación entre las instituciones no-gubernamentales y gubernamentales. Seguimiento de casos para garantizar la restitución del derecho vulnerado.	VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Yaviza, Comunidad de Los Pavitos, antigua Notaría Pública.	Información y denuncias al 311 o al 504-4052 287-0082	comunicaciones@senniaf.gob.pa
UPAVIT	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Atención Psicológica Asistencia Social Asesoría Legal	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Changuinola, Calle Switch 4, Edificio Demetrio Guerra, planta baja.	758-5637/8702	N/D
UPAVIT	David, Chiriquí	Atención Psicológica Asistencia Social Asesoría Legal	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	David, Vía Aeropuerto, Alto Verde, PH. Torres, planta baja	777-6915	N/D
UPAVIT	La Palma, Darién	Atención Psicológica Asistencia Social Asesoría Legal	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia	Santa Fe, diagonal a la Caja de Ahorro, frente al Gimnasio Noé Alvarado.	299-5070	N/D

			emocional Violencia física			
UPAVIT	Santiago, Veraguas	Atención Psicológica Asistencia Social Asesoría Legal	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Edificio San Martín, planta baja, Calle 9na final.	998-2780/2221	N/D
Unidad Regional del Ministerio Público	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Centro de Recepción de Denuncias Fiscalías de Ministerio Público en todos los Distritos judiciales del País encargados de investigar delitos contra la libertad e integridad sexual y tráfico de personas	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Changuinola, Calle Switch 4, Edificio Switch 4	758-5597	N/D
Fiscalía de Asuntos Indígenas de la Comarca Ngäbe Buglé	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Centro de Recepción de Denuncias Fiscalías de Ministerio Público en todos los Distritos judiciales del País encargados de investigar delitos contra la libertad e integridad sexual y tráfico de personas	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Changuinola, Calle Switch 4, Edificio Demetrio Guerra, planta baja.	750-0458	comarcal.FRBT@procuraduria.gob.pa
Fiscalía de Asuntos Indígenas de la Comarca Ngäbe Buglé	David, Chiriquí	Centro de Recepción de Denuncias Fiscalías de Ministerio Público en todos los Distritos judiciales del País encargados de investigar delitos contra la libertad e integridad sexual y tráfico de personas	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Edificio Cadena de Frio, David, Chiriquí	777-6911	comarcal.FRCH@procuraduria.gob.pa
Unidad Regional	David, Chiriquí	Centro de Recepción de Denuncias Fiscalías de Ministerio Público en todos los Distritos judiciales del País encargados de investigar delitos contra la libertad e integridad sexual y tráfico de personas	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Calle Alto Verde, Edificio PH Torres y Reyes, frente a ciudad judicial, David	777-6900	N/D

FISCALIA DE ADOLESCENTES	La Palma, Darién (Comarca Guna de Wargandi)	Centro de Recepción de Denuncias Fiscalías de Ministerio Público en todos los Distritos judiciales del País encargados de investigar delitos contra la libertad e integridad sexual y tráfico de personas	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Villas Gubernamentales de La Palma, Darién	299-6309	adolescentes.FRD@procuraduria.gob.pa
Unidad Regional	Santiago, Veraguas	Centro de Recepción de Denuncias Fiscalías de Ministerio Público en todos los Distritos judiciales del País encargados de investigar delitos contra la libertad e integridad sexual y tráfico de personas	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Calle Rodolfo Girón, Edificio San Martín	998-2221 / 2967	N/D
Hospital de Changuinola	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Ave. Omar Torrijos, calle hacia Hospital Regional Changuinola, Changuinola, Panamá	758-8232 / 758-8295	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Hospital Regional de Almirante	Almirante, Bocas del Toro	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Av Olmedo Solé, Almirante, Panamá	758-3745	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Hospital de Chiriquí Grande	Chiriquí, Bocas del Toro	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras).	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	21, Rambála 507, Panamá	756-9314	minsaredessociales@minsa.gob.pa

		Hospitalización. Salud ambulatoria.				
Hospital Regional Dr. Rafael Hernández	David, Chiriquí	Atención ambulatoria. Hospitalización en medicina Interna, Gineco-obstetricia, pediatría, psiquiatría, cirugía y medicina General. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (fisioterapia, imagenología, laboratorio, farmacia), Urgencia las 24 horas.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Ruta 1, San Pablo Viejo 507, Panamá	(507) 777-8400	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Hospital Dr. Dionisio Arrocha	Barú, Chiriquí	Atención ambulatoria. Hospitalización en medicina Interna, Gineco-obstetricia, pediatría, psiquiatría, cirugía y medicina General. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (fisioterapia, imagenología, laboratorio, farmacia), Urgencia las 24 horas.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Puerto Armuelles, Chiriquí	728-1000 728-1100	@minsaredessociales@minsa.gob.pa
Policlínica Especializada Dr. Pablo Espinosa	Bugaba, Chiriquí	Atención ambulatoria. Hospitalización en medicina Interna, Gineco-obstetricia, pediatría, psiquiatría, cirugía y medicina General. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (fisioterapia, imagenología, laboratorio, farmacia), Urgencia las 24 horas.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Carretera Interamericana, La Concepción, Bugaba, Chiriquí	770-6246	minsaredessociales@minsa.gob.pa

Hospital Marvel Iglesias	Ailigandi, Comarca de Guna Yala	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	COMARCA DE GUNA YALA, CORREGIMIEN TO DE AILIGANDÍ, COMUNIDAD DE AILIGANDÍ	N/D	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Hospital Rural Inabaguiña	Mulatupu, Comarca de Guna Yala	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Comunidad de Sasardi, Mulatupu, Comarca de Guna Yala	N/D	minsaredessociales@minsa.gob.pa
HOSPITAL SAN JOSE	La Palma, Darién	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Provincia de La Palma, Darién, Panamá	507 299-6146	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Hospital El Real	Pinogana, Darién (Comarca de Kuna de Wargandí)	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Corregimiento de El Real, Darién	N/D	minsaredessociales@minsa.gob.pa

Hospital Dr Manuel A Nieto Yaviza	Pinogana, Darién (Comarca de Kuna de Wargandí)	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Yaviza, Darién, en la ribera del río Chucunaque.	2994204	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Centro de Salud Unión Chocóe	Comarca Emberá-Wounaan en la provincia del Darién	Urgencias las 24 Horas.	Todo tipo de violencia	CARRETERA INTERAMERICANA AL ESTE DE LA CIUDAD DE PANAMA, PTO. YAVIZA 19 KM. HACIA EL SUR POR EL RÍO CHUCUNAQUE 46KMS. HACIA EL NORTE POR EL RÍO TUIRA, DISTRITO CÉMACO, PROVINCIA DE DARIEN.	N/D	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Poli centro MINSA	Chepo, Ciudad de Panamá (Comarca Kuna-Madungadi)	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Carretera Pan-Americana, Chepo, Panamá	507 296-7220	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Hospital Regional Dr. Luis "Chicho" Fábrega	Santiago, Veraguas	Atención ambulatoria. Hospitalización en medicina Interna, Gineco-obstetricia, pediatría, psiquiatría, cirugía y medicina General. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (fisioterapia, imagenología, laboratorio, farmacia), Urgencia las 24 horas.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Vía Panamericana, Distrito de Atalaya, provincia de Veraguas, República de Panamá.	(507) 958-2300	minsaredessociales@minsa.gob.pa

HOSPITAL GENERAL ORIENTE CHIRICANO	San Félix, Comarca de Ngäbe-Buglé	Atención ambulatoria. Promoción de la Salud. Prevención de la Salud. Diagnóstico y tratamiento de Problemas de la Salud. Urgencias las 24 Horas. Apoyo al diagnóstico y tratamiento (farmacia, laboratorio, radiografías y otras). Hospitalización. Salud ambulatoria.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Hospital Regional oriente, Calle Principal, San Félix, Panamá	507 7270522	minsaredessociales@minsa.gob.pa
Policía Nacional	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Servicio Policial Especializado de Violencia Doméstica y de Género Servicio de Policía de Niñez y Adolescencia	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Changuinola 507, Panamá	758-8279	relacionespublicas@policia.gob.pa
Policía Nacional	David, Chiriquí	Servicio Policial Especializado de Violencia Doméstica y de Género Servicio de Policía de Niñez y Adolescencia	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Ave. Red Grey, David 507, Panama	7775575	relacionespublicas@policia.gob.pa
Policía Nacional	La Palma, Darién	Servicio Policial Especializado de Violencia Doméstica y de Género Servicio de Policía de Niñez y Adolescencia	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Rio Meteti - Panamericana, Panamá	299-6338	relacionespublicas@policia.gob.pa

Policía Nacional	Santiago, Veraguas	Servicio Policial Especializado de Violencia Doméstica y de Género Servicio de Policía de Niñez y Adolescencia	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Explotación Sexual Comercial	Carretera Interamericana, Santiago, Panamá	998-2119	relacionespublicas@policia.gob.pa
Defensoría del Pueblo, Oficina Regional	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Finca 12, a un costado de las Oficinas de la Contraloría General de la República.	750-0046 750-0047 750-0048	regionaldebocasdel toro@defensoria.gob.pa
Defensoría del Pueblo- Oficina Regional de Comarca Emberá-Wounaan	Unión Chocó, Comarca Emberá-Wounaan	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Unión Chocho al lado de MEF	Contacto con WhatsApp: 507 6853-2177	N/D

Defensoría del Pueblo-Oficina Regional de Chiriquí	David, Chiriquí	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	David, Calle 3ra final, Edificio No. 4509, Local 2b	728-1340	regionaldechiriqui@defensoria.gob.pa
Defensoría del Pueblo-Oficina Regional de San Félix Chiriquí	San Félix, Chiriquí	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Calle Principal, San Félix al lado del IMA	728-0803 728-0804	regionaldesanfelix@defensoria.gob.pa
Defensoría del Pueblo-Oficina Regional de Darién	Metetí, Darién	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	En La Villa Gubernamental de Metetí	287 0075 287-0076	regionaldedarien@defensoria.gob.pa

Defensoría del Pueblo-Oficina Regional de Chepo	Chepo, Ciudad de Panamá	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Vía Panamericana Local Contraloría de la Administración	519-1266 519-1267	regionaldechepo@defensoria.gob.pa
Defensoría del Pueblo-Oficina Regional de Veraguas	Santiago, Veraguas	Protección de los derechos humanos. Orientar a los ciudadanos en diversos temas: judiciales, administrativos, policiales, otros. Remitir los casos a las entidades competentes para atenderlos. Recibir y registrar los escritos de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Coordinar giras y traslados a zonas de difícil acceso.	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física Violencia Sexual	Barriada Urracá, Calle 12, Vía Gimnasio Eduardo Campbell	935-0089 / 935-0090 / 935-0091 / 935-0092 / 935-0093 / 935-0094	regionaldeveraguas@defensoria.gob.pa
Ministerio de Desarrollo Social	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Línea COAI Servicios de Protección Social Resguardos Asesoría Recepción de denuncias	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Cerca de la Comunidad de Teobroma Escuela, Changuinola	Línea de Atención: 147 Centro de Orientación y Atención Integral al teléfono: 500-6165	N/D
Ministerio de Desarrollo Social	David, Chiriquí	Línea COAI Servicios de Protección Social Resguardos Asesoría Recepción de denuncias	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Calle H Norte y Avenida 3a Oeste, Las Palmas, David, Chiriquí	Línea de Atención: 147 Centro de Orientación y Atención Integral al teléfono: 500-6165 Tel:(507) 6691-5432	N/D

Ministerio de Desarrollo Social	La Palma, Darién	Línea COAI Servicios de Protección Social Resguardos Asesoría Recepción de denuncias	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Sobre carretera Panamericana, cerca de la Terminal, Metetí, Panamá	Línea de Atención: 147 Centro de Orientación y Atención Integral al teléfono: 500-6165 Tel: (507) 500-6000	N/D
Ministerio de Desarrollo Social	Santiago, Veraguas	Línea COAI Servicios de Protección Social Resguardos Asesoría Recepción de denuncias	Todo tipo de Violencia. VG Violencia psicológica Violencia emocional Violencia física	Avenida 23c Nte, San Martín de Porres, Panamá	Línea de Atención 147 Centro de Orientación y Atención Integral al teléfono: 500-6165 Tel:(507) 998-6094	N/D
Unidad Judicial Regional de Changuinola	Changuinola, Bocas del Toro	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Instituto de la Defensa Pública, como institución del Estado, brindar asistencia legal gratuita a las personas de escasos recursos económicos que no puedan pagar los honorarios de un abogado particular.	Todo tipo de Violencia.	Finca 12, Changuinola, Bocas del Toro	Juzgado Municipal: 7579268 Defensa Publica:7587847 Juzgado de la Niñez: 7587641	jdo.municipal-changuinola@organojudicial.gob.pa jdo.ninezyadoles.-bocasdelt@organojudicial.gob.pa defensapublica.bocasdelatoro@organojudicial.gob.pa
Juzgado Municipal Mixto de Bocas del Toro-Isla Colon	Bocas del Toro, Bocas del Toro	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Asesoría legal	Todo tipo de Violencia.	Edificio de Economía y Finanzas, Bocas del Toro	757-9268	jdo.municipal-bocasdeltoro@organojudicial.gob.pa
JUZGADO MUNICIPAL - CHIRIQUI GRANDE BOCAS DEL TORO	Chiriquí Grande, Bocas del Toro	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Asesoría legal	Todo tipo de Violencia.	Calle 1ra, Bocas del Toro, Panamá	7569703	jdo.mpal.-chiriquigrande@organojudicial.gob.pa

JUZGADO MUNICIPAL MIXTO - GUNA YALA - SAN BLAS	Guna Yala	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Asesoría legal	Todo tipo de Violencia.	Edificio del Juzgado Municipal de Guna Yala	2999043	jdo.municipal-sanblas@organojudicial.gob.pa
JUZGADO MUNICIPAL MIXTO - WOUNAAN - COMARCA EMBERÁ	Comarca Emberá-Wounaan en la provincia del Darién	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Asesoría legal	Todo tipo de Violencia.	Edificio del Juzgado Municipal, Comarca Emberá Wounaan	3332547	jdo.comarcal-emberawounaan@organojudicial.gob.pa
JUZGADO COMARCA L SPA - LLANO TUGRI	LLANO TUGRI, COMARCA NGÖBE BUGLÉ	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Asesoría legal	Todo tipo de Violencia.	Edificio del Juzgado Municipal de Nogbe Bugle, Llano Tugri	N/D	jdo.municipal-besiko@organojudicial.gob.pa
Palacio Judicial de Chiriquí	David, Chiriquí	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Instituto de la Defensa Pública, como institución del Estado, brindar asistencia legal gratuita a las personas de escasos recursos económicos que no puedan pagar los honorarios de un abogado particular.	Todo tipo de Violencia.	Palacio Judicial: Ciudad Judicial, Calle Alto Verde y avenida Red Gray, David, Chiriquí Antiguo Palacio Judicial: Calle Rubén D. Samudio, David, Panamá	Central: 7776100 Defensa Publica: 7776125 7776139 Juzgado primero seccional de familia: 7776118 Jugados de la Niñez (Ubicado en el Antiguo Palacio Judicial): 7776120	jdo.1ero.sec.familia-chiriqui@organojudicial.gob.pa defensapublica.chiriqui@organojudicial.gob.pa jdo.ninez.adoles.-chiriqui@organojudicial.gob.pa
Juzgados de La Palma	La Palma, Darién	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Instituto de la Defensa Pública, como institución del Estado, brindar asistencia legal gratuita a las personas de escasos recursos económicos que no puedan pagar los honorarios de un abogado particular.	Todo tipo de Violencia.	Edificio Sede de los Juzgados, La Palma, Darién	Defensa publica: 2996311 Juzgado Mixto Chepigana-La Palma-Darién 2996375	defensapublica.darién@organojudicial.gob.pa jdo.municipal-chepigana@organojudicial.gob.pa

Juzgados de la Niñez y Adolescencia	Meteti, Darién	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Asesoría legal	Todo tipo de Violencia.	Carretera Puerto Kimba, Edificio de los Juzgados de Niñez y Adolescencia, Meteti, Darién	2995086 2996291	jdo.ninezyadoles.-darien@organojudicial.gob.pa
Órgano judicial de Veraguas	Santiago, Veraguas	Administración de la justicia Protección a las Víctimas del delito Instituto de la Defensa Pública, como institución del Estado, brindar asistencia legal gratuita a las personas de escasos recursos económicos que no puedan pagar los honorarios de un abogado particular.	Todo tipo de Violencia.	Defensa Publica: Edificio Saleta # 2, Avenida Central Santiago, frente a Global Bank Juzgados de la Niñez: al frente del Centro Comercial La Galería.	Defensa Publica: 9982664 Juzgados de la Niñez 9985640	defensapublica.veraguas@organojudicial.gob.pa jdo.ninez.adoles.-veraguas@organojudicial.gob.pa
Alcaldía de Bocas del Toro	Bocas del Toro, Bocas del Toro	N/D	N/D	Esquina de Avenida E norte vía Aeropuerto y calle 5 (quinta), Isla Colon, Bocas Del Toro 01001 Bocas del Toro, Panamá	757-9940	municipiodebocas09@hotmail.com
Alcaldía del David	David, Chiriquí	Atención Psicologica	Todo tipo de Violencia.	Avenida Domingo Díaz David, Panamá	507 775-1013	municipiodavid.gob.pa@gmail.com
Alcaldía de la Palma	La Palma, Darién (Municipio de Chepigana)	N/D	N/D	N/D	299-6244 507 299-5138	N/D
Alcaldía de Santiago	Santiago, Veraguas	N/D	N/D	Frente a la Iglesia Catedral, arriba del Banco Nacional, 1er. Piso, Ciudad, distrito y Corregimiento de Santiago, Provincia de Veraguas.	998-4405 Alcaldía	alcaldiasgo@gmail.com