

# Lucho Harpía atenderá reportes y denuncias vía webchat del Ministerio de Ambiente



A partir del viernes 5 de marzo el Ministerio de Ambiente (MiAMBIENTE), habilitará en su portal web la herramienta interactiva webchat, una herramienta virtual de captura de información 24/7 - 365 días al año, que permite interactuar con el ciudadano con el fin de recibir denuncias ambientales.

Lucho Harpía, mascota de MiAMBIENTE, atenderá las quejas y reportes de los denunciantes. El Águila Harpía es símbolo de nuestra nacionalidad, vigila de forma omnipresente lo que sucede en nuestro medio ambiente, por lo que fue elegido para llevar a cabo la misión de atender a la ciudadanía vía on line. Es importante recalcar que en la memoria emotiva del panameño el Águila Harpía es un símbolo de poder y protección, siendo parte de nuestro escudo nacional, por ende, al tener este símbolo como imagen (avatar) de la plataforma, facilita la identificación y empatía del ciudadano con relación a la herramienta.

Juan Portillo, Director de Informática y Telecomunicaciones de la entidad informó que con este webchat se permitirá que el ministerio pueda capturar de forma precisa los datos de las denuncias, facilitando su tipificación, asignación a la región y procesamiento, con el fin de garantizar una atención ágil y expedita al ciudadano denunciante.

Esta solución brindará al ciudadano un canal institucional de fácil acceso, donde podrá denunciar cualquier delito ambiental que presencie. Igualmente permitirá que el Ministerio pueda capturar de forma precisa los datos de la denuncia, facilitando su tipificación, asignación a región y procesamiento.

“La plataforma incluye un sistema diseñado para soportar el flujo de una denuncia, donde la institución podrá dar seguimiento en cada etapa, llevando adjuntos y un historial de las acciones

registradas, para su seguimiento”, expresó Portillo.

