

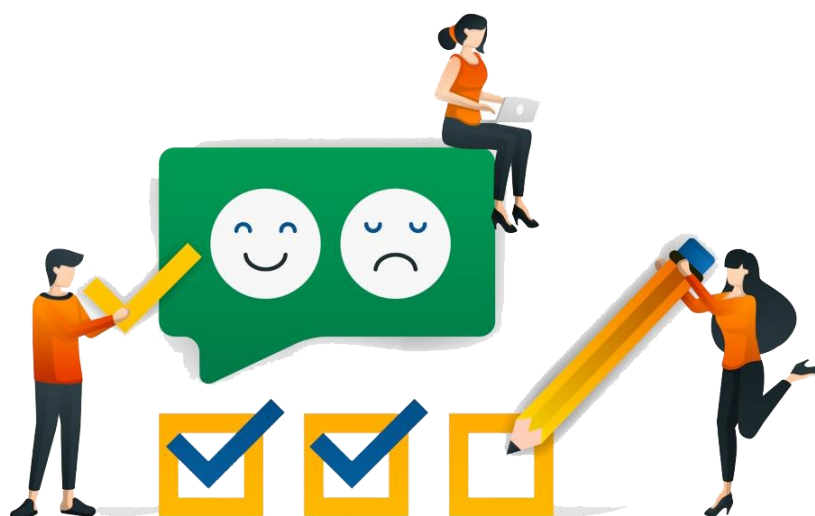
Políticas & Procedimientos

QUEJAS

DENUNCIAS &

SUGERENCIAS

Alcaldía Municipal de Cotuí



Alcalde Municipal Cotuí

2024-2028

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

I. OBJETIVO:

Otorgar a los ciudadanos y/o colaboradores un procedimiento para la recepción y gestión de quejas, denuncias y sugerencias; con el fin de ser escuchadas, evaluadas y atendidas de forma eficiente, para satisfacer sus necesidades e inquietudes.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las quejas, denuncias y sugerencias. Dicho procedimiento inicia cuando un ciudadano presenta una queja, denuncia y/o sugerencia ante el ayuntamiento de XXX y finaliza en la recepción por parte del ciudadano, con una llamada telefónica por el departamento correspondiente.

III. RESPONSABLES DE RECIBIR QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS:

- ❖ Recepcionista.
- ❖ Encargado/a de la Oficina de Acceso a la Información Municipal.
- ❖ Encargados de Departamentos responsables de dar respuestas a las Quejas, Denuncias o Sugerencias que sean presentadas.
- ❖ Encargado/a de Recursos Humanos.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES PARA ESTE PROCEDIMIENTO:

Queja	Es la manifestación verbal o escrita en que se declara con fundamentos una insatisfacción o descontento de un usuario interno o externo, respecto a una actividad o inactividad relacionada con la situación, Procedimiento, servidor u otros.
Denuncia	Es aquella declaración por conocimiento del usuario interno o externo a la institución que encierra el rechazo, resistencia u oposición sobre algún tema que afecte a un grupo comunitario; con el objetivo de que se proceda a su investigación y sanción de los casos Correspondientes.
Sugerencia	Es la acción y consecuencia de brindar un consejo de cierta cuestión con la finalidad de Ofrecer apoyo a una causa determinada.

POLITICAS PARA REVISIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

1. El ayuntamiento municipal de Cotuí le da la oportunidad a los munícipes y colaboradores del ayuntamiento de presentar sus quejas, reclamos y sugerencias para así poder mejorar sus actividades.
2. Todas las denuncias recibidas de los colaboradores son recibidas de manera confidencial y anónima.
3. El ayuntamiento garantiza integridad de sus empleados al momento de ellos presentar sus quejas, reclamos y sugerencias.
4. Todas las quejas suministradas tanto por los colaboradores o munícipes serán sometidas a un riguroso análisis para poder dar respuesta satisfactoria.
5. El buzón de sugerencia está ubicado en el área de recepción para un mayor acceso.
6. El buzón porta un candado de seguridad, la custodia de la llave es de oficina de libre acceso a la información municipal.
7. La oficina de libre acceso a la información municipal tendrá los formularios correspondientes al buzón.
8. La oficina de libre acceso a la información municipal da seguimiento y respuesta a las sugerencias y reclamos.
9. Tanto los colaboradores del ayuntamiento como terceros pueden a través del buzón de sugerencia denunciar cualquier situación que pueda ocasionar un riesgo o un perjuicio para el ayuntamiento.
10. Los colaboradores del ayuntamiento pueden aportar sugerencias que contribuyan a mitigar cualquier riesgo que pueda impedir el logro de los objetivos relacionado a sus funciones y que puede ocasionar un perjuicio tanto a los munícipes como al ayuntamiento

PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Interesados en conocer, clasificar, valorar y dar seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas en el buzón de este ayuntamiento, establecemos los siguientes procedimientos:

Apertura del buzón y evaluación de quejas, denuncias y sugerencias

Con el objetivo de verificar la existencia de elementos en el buzón, se realizará la apertura de forma mensual (primer miércoles de cada mes) en presencia de un representante de la Oficina de libre acceso a la información, Recursos Humanos, y del área de Servicios.

- ✓ La oficina de libre acceso a la información municipal, será responsable de la apertura del buzón y clasificar en tres renglones los formularios existentes:
 - a) Quejas
 - b) Denuncias
 - c) Sugerencias.
- ✓ La oficina de libre acceso a la información municipal, elaborará un reporte detallado sobre las quejas, inquietudes y sugerencias presentadas por los usuarios; con el fin de dar una respuesta efectiva a cada situación, según corresponda.
- ✓ Se les dará un seguimiento especial a las situaciones presentadas por cada ciudadano, según corresponda; con la finalidad de responder a la mayor brevedad ante la situación presentada por el ciudadano.
- ✓ Se procederá a realizar una investigación sobre cada caso presentado por área, personal responsable o servicio que involucra la queja, reclamo o sugerencia; con la finalidad de verificar y dar una solución satisfactoria al ciudadano o ciudadana.

Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias.

La oficina de libre acceso a la información coordinará y tramitará al/los departamentos correspondientes las quejas, denuncias o sugerencias presentadas por los ciudadanos; además será responsable de dar seguimiento especial hasta el cierre de la solicitud presentada.

Respuesta a la presentación de quejas, denuncias y sugerencias

Los encargados de departamentos o responsables de áreas del ayuntamiento, deberán responder a la mayor brevedad las solicitudes presentadas por los ciudadanos y las que sean presentadas a través de la oficina de libre acceso a la información.

El tiempo máximo para el cierre de las solicitudes de quejas, denuncias o sugerencias es de quince (15) días hábiles y una prórroga de diez (10) días adicionales, en caso de que lo amerite, según lo establece la ley 200-04.

DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS.

Todos los ciudadanos y/o colaboradores podrán presentar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de las siguientes vías:

Presencial: En el ayuntamiento municipal de Cotuí, en horarios 8:00 a.m. a 2:00 p.m. de lunes a viernes en forma verbal o escrito.

Correo electrónico: raialcaldiacotui@gmail.com

ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, será responsable de elaborar un reporte estadístico mensual de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos para ser remitidas a la Máxima Autoridad y a la Oficina de Planificación y Programación Municipal.