

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS

## I.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los usuarios de LA CIAPACOV; para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

Sensibilizar al personal de LA CIAPACOV sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía durante su estancia las instalaciones.

Promover permanentemente en todo el personal de LA CIAPACOV, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio. Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca LA CIAPACOV. Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos, para elevar la Calidad del Servicio Público, fomentando los valores de LA CIAPACOV.

## II.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público.

## III.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

Será responsabilidad del Órgano de Control Interno de LA CIAPACOV, dar seguimiento y solución a las quejas, sugerencias y denuncias.

## IV.- ALCANCE

Aplica a LA CIAPACOV.

## V.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### a. Emisión de Quejas o Sugerencias.

La Queja, Sugerencia o Denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato denominado QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

### b. Apertura de Buzón Físico.

El Buzón físico de Quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto esporádicamente por la Contraloría Interna, designando a su personal la Responsable del Órgano, quienes levantarán el acta correspondiente que muestre evidencia.

c. Registro de Quejas o sugerencias.

Las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico deben Registrarse. Se tramitarán Quejas, Sugerencias y Denuncias que sean llenadas en el formato oficial.

d. Confidencialidad y atención de las quejas y sugerencias.

Las quejas y sugerencias deberán ser confidenciales, mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja y se dará respuesta en un plazo máximo de ocho días hábiles a partir de la apertura del buzón; las Quejas, Sugerencias y Denuncias serán comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorándum.

e. Notificación de no procedencia de quejas o sugerencias.

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la improcedencia a la persona que interpone la queja.

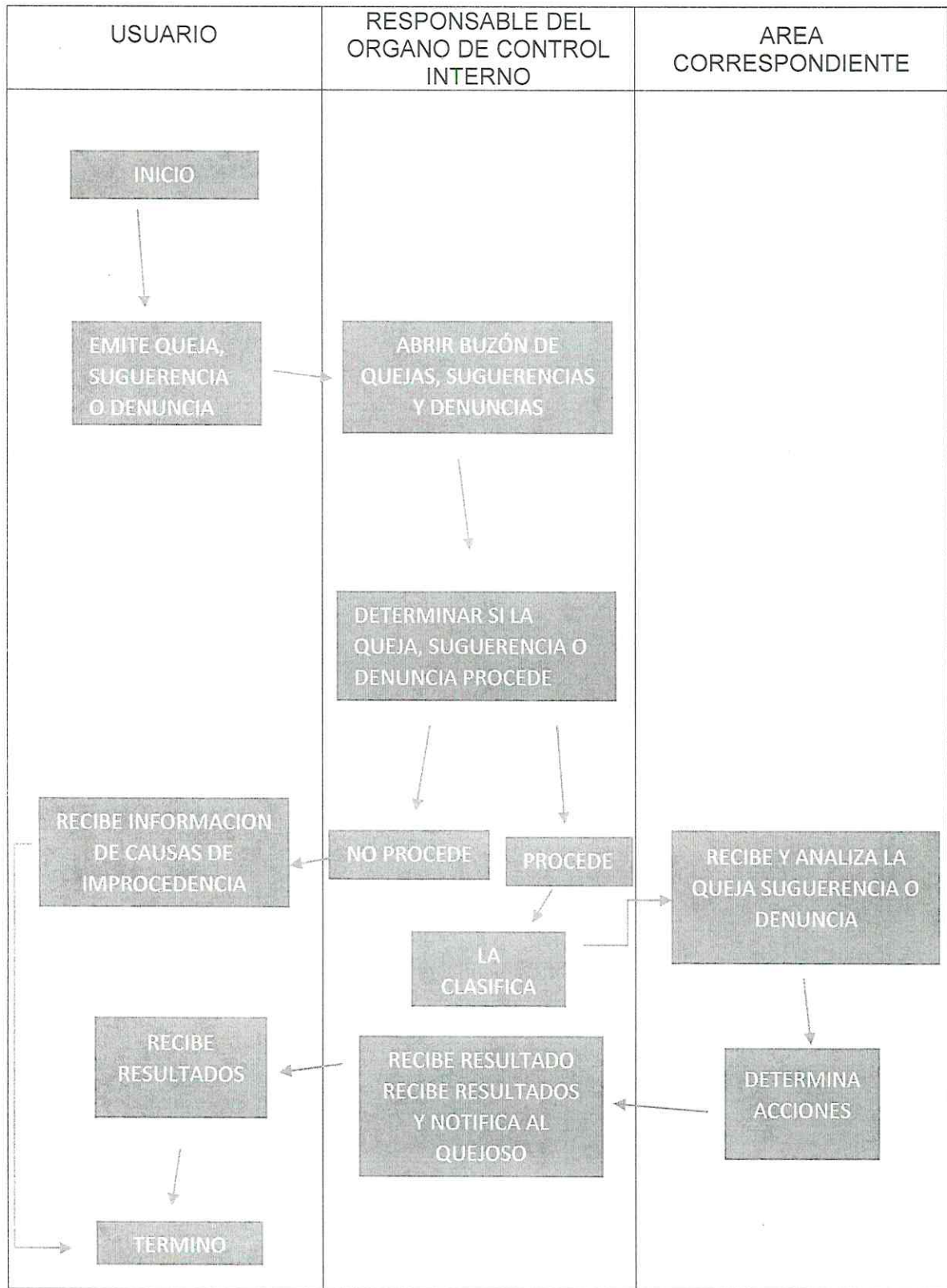
f. Tiempo de respuesta al quejoso.

La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 8 días hábiles una vez que se recibe la Queja, Sugerencia o Denuncia por el área responsable.

## VI.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Órgano de Control Interno el conocimiento de las quejas, sugerencias y denuncias que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público.

VII.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



### VIII.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO BUZÓN

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-Emite queja, sugerencia o denuncia.	1.1 Emitir su queja, sugerencia o denuncia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del servicio público. 1.2 Escribir su queja, sugerencia o denuncia en el formato	Usuario
2. Abre buzón de quejas, sugerencias y denuncias.	2.1 Abrir el buzón de quejas, sugerencias y denuncias. 2.2 Depositar en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3Firmar el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4 Cerrar y sellar el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente.	Responsable de Control Interno
3. Determinación de procedencia la queja, sugerencia o denuncia	3.1 Analizar y determinar si la queja, sugerencia o denuncia procede.	Responsable del Órgano de Control Interno
4. Clasificación de la queja, sugerencia o denuncia	4.1 La queja, sugerencia o denuncia procede: Si, Enviar al área correspondiente. No, Informar por escrito al quejoso la causa por la que no procede.	Responsable del Órgano de Control Interno
5. Recibe información de causas de improcedencia.	5.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia. 5.2 cierre de la queja, sugerencia o denuncia.	Usuario
6. Determinación de acciones	6.1 Recibe las quejas, sugerencias o denuncias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones o Acciones Preventivas	Área correspondiente
7. Notifica al quejoso	7.1 recibe informe de resultados de la atención a la queja, sugerencia o denuncia	Responsable del Órgano de Control Interno

	e informa por escrito al quejoso. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el Responsable del Órgano de Control Interno por lo cual es el encargado de dar respuesta por escrito.	
8. Recepción de Resultados	8.1 recibe informe de resultados de la atención a la queja, sugerencia o denuncia e informa por escrito al quejoso	Usuario

ELABORÓ:

  
C.P. MARIANO IGLESIAS YAÑEZ  
CONTRALOR INTERNO

VISTO BUENO:

  
ING. HELIODORO LANGARICA MUÑOZ  
DIRECTOR GENERAL DE LA CIAPACOV