



Ayuntamiento Municipal San Ignacio de Sabaneta

SERVICIO Y TRANSPARENCIA
RNC.: 430-00116-3

FECHA: 22/09/2021

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIA

Con el objetivo de conocer, clasificar, valorar y dar seguimiento a las quejas y sugerencias emitidas en el buzón y que también pueden hacerlas vía la línea 311 de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias con un plazo de respuesta no mayor a 15 días para tales fines de esta institución, se deben seguir y realizar los siguientes procedimientos:

- Se debe dar seguimiento a las situaciones presentadas como quejas, y realizar una investigación sobre el caso con relación al área, persona o servicio que involucre la queja emitida, con el fin de dar seguimiento a futuras incidencias de esta situación y reforzar los parámetros a seguir para solución de la misma.
- El departamento de recursos humanos, debe clasificar en dos renglones los formularios existentes en el buzón, reglón QUEJAS y renglón SUGERENCIAS.
- Verificar la existencia de formularios vacíos para uso del buzón, en dado caso de no haber suficientes, proceder al abastecimiento de los mismos.
- El procedimiento de apertura se dará cada treinta días con el fin de comprobar la existencia de elementos en el mismo.
- Las quejas registradas en el procedimiento de Sugerencias, denuncias, reclamaciones y demás implicaran una respuesta por parte del responsable del Sistema de calidad afectado en todo caso.

Junior Vargas
JUNIOR VARGAS
ENC. LINEA 311

