

RESOLUCION N° 2279/2023

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE LA
COMPETENCIA**

Salto del Guaira, 12 de octubre de 2023

VISTO:

La Ley orgánica municipal 3966 establece que son atribuciones del Intendente a) ejercer la representación legal de la Municipalidad; b) promulgar las Ordenanzas y Resoluciones, cumplirlas y reglamentarlas, o en su caso, vetarlas; c) remitir a la Junta Municipal proyectos de Ordenanzas; d) establecer y reglamentar la organización de las reparticiones a su cargo, conforme a las necesidades y posibilidades económicas de la Municipalidad y dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento de las distintas unidades administrativas;

CONSIDERANDO: Que la contraloría General de la Republica a través de la Dirección General De Control Gubernamental emitió un informe sobre la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional y recomendó, entre otros puntos, implementar mecanismos que permitan a los funcionarios, o usuarios/clientes, expresar sus opiniones y sugerencias, quejas o reclamos (interno y externo), y dejar evidencia del seguimiento realizado a los mismos.

En el marco de la mejora continua, la transparencia y con el fin de respetar un servicio público de calidad, la institución pretende establecer vías de comunicación eficaces que permitan a los funcionarios y usuarios expresar sus opiniones y sugerencias, quejas o reclamos, a fin de incrementar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado.

Que la Municipalidad de Salto del Guaria ha manifestado su compromiso para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno- MECIP, a través del Acta de ratificación del Compromiso de fecha 26 de julio de 2023.



POR TANTO, en virtud a las facultades legales conferidas por la ley 3966/0 "Orgánica Municipal"

**EL INTENDENTE MUNICIPAL DE SALTOS DEL GUAIRÁ EN USO DE SUS
ATRIBUCIONES RESUELVE:**

- 1- **APROBAR:** la implementación y gestión del Buzón de quejas y sugerencias siguiendo el mecanismo propuesto en el Documento Anexo a la presente Resolución
- 2- **COMUNICAR:** a quienes corresponda y cumplido archivar.



Dra. DENISE MORÍNIGO
Secretaria General
Municipalidad de Salto del Guairá



HECTOR FABIÁN MORÁN S.
Intendente Municipal
Municipalidad de Salto del Guairá

Anexo resolución N°/2023

**MUNICIPALIDAD
DE SALTO DEL GUAIRA
OCTUBRE DE 2023**

I- Presentación

La Municipalidad de Salto Del Guaria implementa un sistema de control para la mejora continua de los procesos en la institución siguiendo la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno MECIP 2015 con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales de manera eficiente, eficaz y transparente.

En el Marco de la mejora continua, la transparencia y con el fin de prestar un servicio público de calidad, la institución pretende establecer vías de comunicación eficaces que permitan a los funcionarios y usuarios expresar sus opiniones y sugerencias, quejas o reclamos, a fin de incrementar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado.

II- Alcance

El presente mecanismo de comunicación podrá ser utilizado por cualquier usuario interno o externo a la institución, entiéndase por usuario interno a los funcionarios de la instituciones y usuario externo a los ciudadanos en general relacionados o afectados por cualquier de los servicios prestados.

Quedaran excluidas las quejas de los usuarios relacionadas a la indicación de una situación jurídica individualiza, cuyo tratamientos e encuentre regulado en norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación.



III- Definiciones

- **Quejas:** manifestación de disconformidad o disgusto con algo o alguien. Expresión de la disconformidad que el usuario (interno o externo) realice con respecto a los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier imperfección en la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá plazos establecidos en normativas vigentes, ni condicionaran, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa regular
- **Sugerencias:** ideas que se sugieran y tengan por finalidad promover la mejora de la gestión institucional. Insinuaciones, iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la institución en el ámbito administrativo y misional, y de prestación de servicios

IV- Responsabilidades

- Área de Comunicación, Auditoría y Jurídica administrará el espacio generado en el sitio para la recepción de las QSR y será responsable de gestionar y canalizar la respuesta a la QSR realizada por el ciudadano externo o que esté relacionada al área misional.
- El departamento del Personal será responsable de gestionar y canalizar la respuesta a las QSR que realizan los funcionarios o que se encuentren relacionadas al área administrativa
- Tanto el Área de Comunicación, Jurídica y Auditoria, como el Departamento de Personal no resolverán queja o implantarán sugerencia, salvo que se refiera a su propia actividad o pueda ser resuelta inmediatamente. Asimismo, serán responsables de recabar la información de satisfacción de los usuarios.
- En el caso de que la QSR sea presentada en mesa de entra, el responsable de dicha sección remitirá al Área de Comunicación, o al Departamento de Personal para que una de ellas gestione su trámite según sea el caso.

V- Actividades de Gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos (QSR)



1. Presentación de la QSR

- 1.1 El ciudadano o funcionario podrá realizar su QSR completando el formulario que está disponible en un lugar dentro de la institución completando el formulario impreso que está disponible dentro del buzón.
- 1.2 La solicitud contendrá la identificación del solicitante, el tipo de comunicación, el servicio al que se va destinada la comunicación, la descripción clara y precisa de la QSR, sin que esto último constituya una obligación para la institución, pero si una indicación a seguir.

2. Recepción, derivación, solución o respuesta

- 2.1 La dependencia responsable de tramitar la QSR realizada por el ciudadano o relacionada al área misional será el Área de Comunicación, Auditoría y Jurídica.
- 2.2 La dependencia responsable de tramitar la QSR realizada por el funcionario o relacionada al área administrativa será el Departamento de Personal.
- 2.3 Una vez recibida la comunicación se procederá a una evaluación inicial, estimando su tramitación o no.
 - 2.3.1. En ningún caso se admitirá las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni afirmaciones que no respeten la dignidad personal y profesional de los funcionarios de la institución.
 - 2.3.2 En el caso de que QSR incumpla los criterios indicados no se dará su tramitación, procediendo al archivo de esta, comunicándose inmediatamente al usuario con el detalle del motivo; y si fuere el caso, con la indicación de presentarla en otro ámbito
 - 2.3.3 En el caso de que se trate de una consulta, o denuncia se remitirá la unidad competente para su tramitación, comunicando dicha situación al remitente.
- 2.4 Una vez verificada y definida su procedencia, la dependencia responsable remitirá al área afectada correspondiente para dar solución o respuesta a la QSR según sea el caso.
 - 2.4.1. La remisión se hará por memorándum detallando la descripción exacta de la QSR recibida, e indicando los datos del usuario.
- 2.5. El área respectiva tendrá 8 días de tiempo para remitir la propuesta de solución o respuesta a la QSR.



2.6. La dependencia responsable deberá gestionar la Coordinación General, según sea el caso, el Visto Bueno de la propuesta de respuesta o solución brindada por el área afectada.

2.7. Una vez obtenido el V° B° remitirá la respuesta o solución al usuario a la dirección de correo electrónico que haya brindado.

COORDINACION GENERAL	
ÁREA DE COMUNICACIÓN, AUDITORIA Y JURIDICA	
FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (QSR)	
Recuerde que los campos con un asterisco (*) son obligatorios.	
Nombre y Apellido (*):	_____
N° de teléfono (*):	_____
Dirección(*):	_____
TIPO DE COMUNICACIÓN (*) (marcar una opción)	
<input type="checkbox"/> [.....]	Queja
<input type="checkbox"/> [.....]	Sugerencia
<input type="checkbox"/> [.....]	Reconocimiento
SERVICIO AL QUE VA DESTINADA (marcar una opción):	
<input type="checkbox"/> [.....]	Secretaria General/ Intendencia:
<input type="checkbox"/> [.....]	Dpto. de Cultura
<input type="checkbox"/> [.....]	Dpto. de Turismo
<input type="checkbox"/> [.....]	Recursos Humanos
<input type="checkbox"/> [.....]	Dirección Administración y Finanzas
<input type="checkbox"/> [.....]	UOC
<input type="checkbox"/> [.....]	Informática
<input type="checkbox"/> [.....]	Planificación
<input type="checkbox"/> [.....]	Auditoria
<input type="checkbox"/> [.....]	Asuntos Juridicos
<input type="checkbox"/> [.....]	Otros.....



CONTENIDO DE LA QUEJA, SUGERENCIA O RECONOCIMIENTO:

FIRMA:

2.8. Finalmente, la dependencia responsable se encargada en todos los caso de enviar una encuesta de satisfacción a los usuarios sobre la gestión de su QSR.

2.9. En el Caso de que el usuario no acepte la respuesta o solución brindada y remita una nueva QSR, la misma será tratada siguiendo el mismo circuito expuesto hasta el final.

3. Etapa de Finalización

3.1. La dependencia responsable archivará una copia de la respuesta dada al ciudadano.

VI- Confidencialidad de los Datos

La Municipalidad de Salto del Guairá utiliza con la información suministrada al solo efecto de registra y tramitar las quejas, sugerencias y reconocimientos con relación a las actuaciones de la institución conservando y cumpliendo con lo previsto en la ley 1682/2001 “Que reglamenta la información de carácter privado”.



COORDINACION GENERAL

ÁREA DE COMUNICACIÓN, AUDITORIA Y JURIDICA

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

Estimado usuario:

La Municipalidad de Saltos Del Guairá le agradece que brinde opinión referente a la satisfacción sobre el tratamiento dado a su queja, sugerencia y/o reconocimiento (QSR), a fin de mejorar de forma continua nuestras acciones

Al respecto le solicitamos valore en escala de 1 (nada satisfecho) a 5 (muy satisfecho/a) los siguientes aspectos.

		1	2	3	4	5
QSR	La atención y amabilidad del personal de la Municipalidad de Salto del Guaira					
	Los plazos de respuesta					
	La facilidad de uso del buzón de QSR					
	La solución, dada a su solicitud por parte de la Municipalidad de Salto del Guairá, ha satisfecho sus expectativas					
	La satisfacción global con la gestión efectuada					

