

Atención a la Población

Escrito por Equipo de Producción Provincial
Visto: 605

De Lunes a Viernes, de 08.00 am a 12.00 m

Pasos para tramitar quejas, reclamaciones o denuncias:

El pueblo es el principal protagonista, de ahí la importancia del sistema de atención a la población implementado en el territorio. Para atender, controlar y registrar los casos de solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias de la población.

Los pasos son:

1. Se recepciona la queja mediante cita, entrevista, teléfono o correo.
2. Se crea la comisión por parte del subdirector o el director, con 3 o 5 integrantes, números impares por si llega a litigio y hay que botar.
3. La comisión se persona en el lugar
4. Se realizan las investigaciones necesarias.
5. Se crea el informe conclusivo.
6. Se elabora la respuesta por el especialista jurídico del departamento.
7. Se notifica la respuesta al promovente y a la contraparte en su propia vivienda.

Todo caso recibido por entrevista, teléfono, correo electrónico, carta u otras vías, debe ser controlado en el sistema computarizado o libro habilitado al efecto, que permita conocer la fecha de entrada, procedencia, trámites realizados, términos en que fueron atendidos los asuntos planteados, el nivel de solución y su clasificación:

Cuando un ciudadano refiere simultáneamente, solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias, se clasifica el caso por el de mayor significación, codificándose tantos asuntos como se hayan planteado.

En la atención a los asuntos planteados, debe primar su adecuada codificación, con un examen exhaustivo de lo expuesto, contacto con los promoventes, investigar lo que corresponda, solicitar los documentos necesarios, diferenciar el tratamiento según las características de lo referido, evitando las manifestaciones de formalismo, superficialidad y burocratismo.

Llevar a la persona a la convicción de que su reclamo fue analizado con profundidad, y por tanto, aún cuando no haya sido posible encontrarle solución, la respuesta se evalúa garantizando que no se omitan asuntos. Las respuestas ofrecidas que no se ajusten a estos requerimientos, deben ser devueltas.

Atención a la Población

Escrito por Equipo de Producción Provincial
Visto: 605

Los funcionarios o especialistas que atienden la actividad, controlarán los casos recibidos. Asimismo informarán con inmediatez, de los casos que por su reiteración o complejidad requieran de su atención o de indicaciones particulares para su adecuado tratamiento y/o respuesta.

El expediente que se conforme, constituye un conjunto de documentos de considerable importancia, por tanto, debe ser elaborado con el cuidado requerido, ordenarse cronológicamente, numerar todas sus páginas, clasificándolo de acuerdo con lo que establece la Lista Interna para la información clasificada, orientando el archivo de los que corresponda en la OCIC por su grado de clasificación. Al mismo se anexarán los antecedentes del caso.

De resultar orientado el caso, el expediente contendrá el modelo de la entrevista con el asunto planteado por el recurrente, la orientación ofrecida o descripción de alguna gestión que se realice.

Las personas que reiteran su reclamo aun cuando el caso haya sido concluido y quienes aporten nuevos elementos, deben ser valorados por un equipo integrado por directivos o funcionarios vinculados con los reclamos realizados y tendrán en cuenta los antecedentes del caso.

Cuando se trate de un anónimo, donde se denuncie el actuar de trabajadores, funcionarios o cuadros, antes de cerrar el expediente, informar los resultados ante el colectivo laboral o el Consejo de Dirección.