

UNIDAD DE TALENTO HUMANO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: DA-UTH-002 EDICIÓN: E1
--	-----------------------------------

DA-UTH-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y SUGERENCIAS EN BUZONES DE SUGERENCIAS DEL MINISTERIO DE VIVIENDA

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Licda. Irene de Cornejo	Arq. Alfredo Alfaro	Lic. Berthalia de Escobar	Lic. Michelle Sol
CARGO:	Jefe Unidad de Talento Humano	Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional	Directora Administrativa	Ministra de Vivienda
FIRMA				
FECHA	10 agosto 2022	10 agosto 2022	10 Agosto 2022	10 Agosto 2022
SELLO				

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Las presentes normas y procedimientos serán revisadas cada 2 años o de acuerdo a las circunstancias y necesidades que se presenten en la institución.
-------------------------------	---

I. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
Julio 2022	01	Lic. Michelle Sol/ Ministra de Vivienda	Formulación del procedimiento

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y denuncias de los empleados y usuarios de servicios institucionales del Ministerio de Vivienda; para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de usuarios de servicios institucionales y empleados del Ministerio de Vivienda, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público.

III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- No revisar periódicamente los buzones de sugerencias.
- No atender adecuadamente el requerimiento y en tiempo.
- Identificación inadecuada de Unidad o Gerencia que responderá la solicitud.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

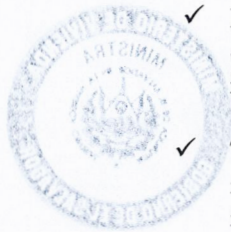
Todas las unidades organizativas del Ministerio, encargadas de dar respuesta o investigación para determinar lo solicitado, considerando un tiempo prudencial para responder al solicitante, los requerimientos de información, quejas, sugerencias o denuncias, que han sido notificados al buzón de sugerencias del Ministerio de Vivienda.

V. BASE LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Vivienda.

VI. NORMAS

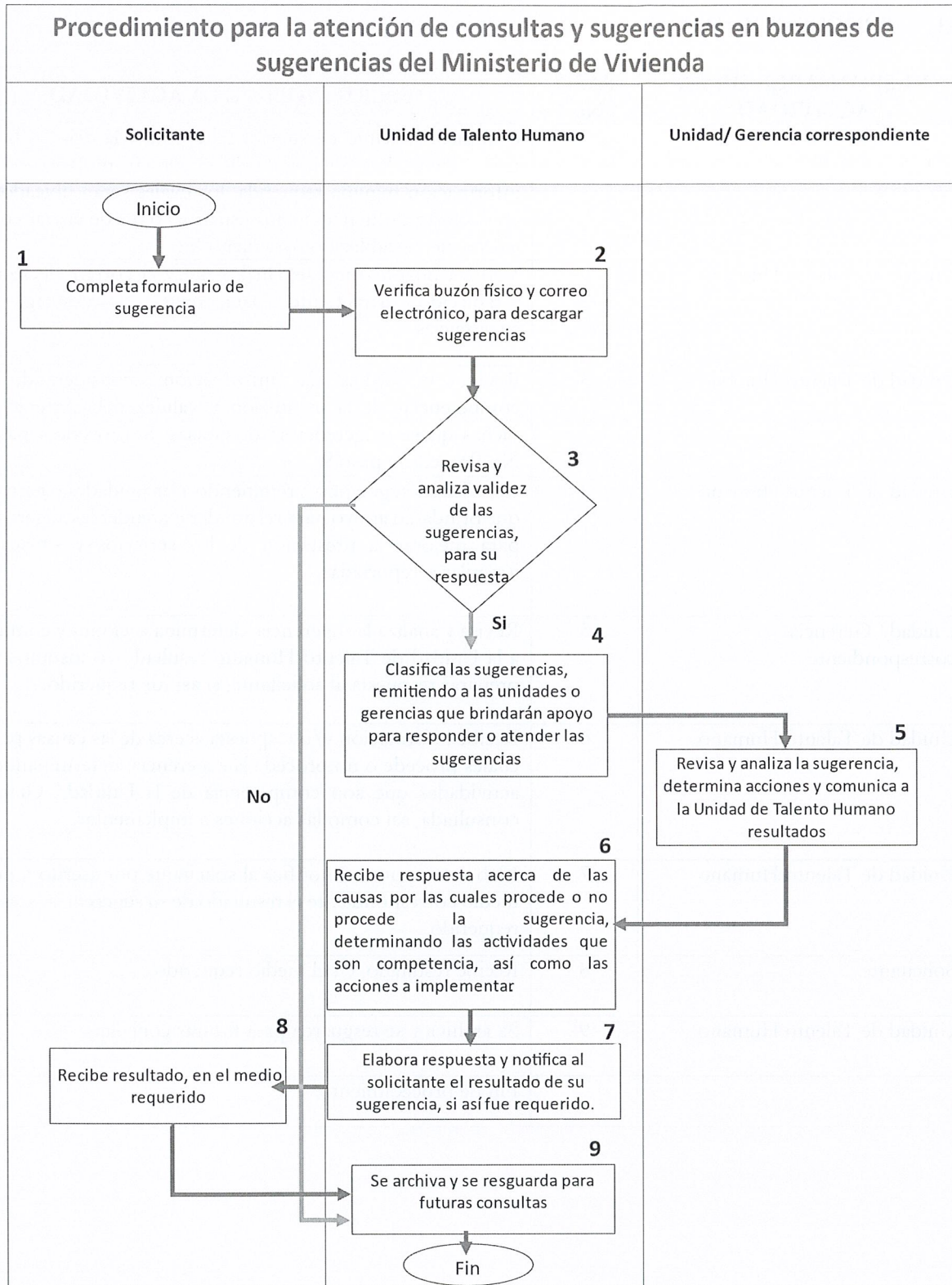
- ✓ El manejo interno de las quejas, sugerencias y denuncias reportadas en el buzón de sugerencias del Ministerio de Vivienda será con discreción, en la medida de lo posible, se deberá omitir información personal, manteniendo el anonimato de la persona que la interponga.
- ✓ Toda persona que interponga una denuncia, sugerencia o queja, deberá proporcionársele una respuesta a lo solicitado, y si así lo estableciera, deberá comunicársele la respuesta por el medio indicado, lo anterior solo si ha establecido un medio para darle respuesta (por escrito o por correo electrónico); así mismo, para efectos de adecuado seguimiento, idealmente la solicitud deberá especificar la unidad/ área, y si se conoce el nombre y cargo del empleado/funcionario al cual se le ha interpuesto la queja, sugerencia o denuncia, para poder direccionarla y obtener una respuesta directa, con la finalidad de dar el mejor seguimiento al caso.
- ✓ Los formularios para queja/sugerencia/denuncia, estarán accesibles para su uso en las áreas claves de atención a usuarios, para los casos que sea por medio escrito, asimismo, para el caso, que sea digital, se establecerá un correo electrónico específico para realizar dicho proceso, el cual se dará a conocer a través de los medios oficiales de la institución



VII. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Solicitante	1	Completa solicitud de sugerencia escrita y la deja en buzón físico (para lo cual se facilitará un formulario con la información mínima requerida, los cuales serán ubicados en áreas claves de atención a los usuarios) o puede enviar correo electrónico establecido para dicho fin.
Unidad de Talento Humano	2	Verifica buzón físico semanalmente y el correo electrónico establecido diariamente, para revisar y descargar las sugerencias.
Unidad de Talento Humano	3	Revisa y analiza la información, considerando las competencias de la institución y validez del contenido de dichas quejas/sugerencias/ denuncias. Si procede a paso 4. No Procede, a paso 9.
Unidad de Talento Humano	4	Clasifica las sugerencias, remitiendo a las unidades o gerencias que brindarán apoyo para responder o atender las sugerencias para mejorar la prestación de los servicios y situaciones irregulares reportadas.
Unidad/ Gerencia correspondiente	5	Revisa y analiza la sugerencia, determina acciones y comunica a la Unidad de Talento Humano resultados o insumos para preparar respuesta al solicitante, si así fue requerido.
Unidad de Talento Humano	6	Recibe información y/o respuesta acerca de las causas por las cuales procede o no procede la sugerencia, determinando las actividades que son competencia de la Unidad/ Gerencia consultada, así como las acciones a implementar.
Unidad de Talento Humano	7	Elabora respuesta y notifica al solicitante por escrito o por el medio correspondiente el resultado de su sugerencia, si así fue requerido.
Solicitante	8	Recibe resultado, en el medio requerido.
Unidad de Talento Humano	9	Se archiva y se resguarda para futuras consultas
		Fin de procedimiento.

VIII. FLUJOGRAMA.





MINISTERIO
 DE VIVIENDA

Anexo 1 - Formulario para consultas /sugerencias/Denuncias

Información del Solicitante	
Nombre:	
Correo Electronico:	
Teléfono:	

Información de la Consulta/ Sugerencia/Denuncia	
Fecha:	
Nombre del empleado / funcionario:	
Detalles de la Consulta/ Sugerencia/Denuncia:	
Recomendaciones:	
Gerencia/ Área implicada:	
Región:	

Detalles para recibir respuesta	
Medio para recibir respuesta:	
<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	<input type="checkbox"/> Medio escrito

La solicitud del formulario será respondida en un plazo máximo de 20 días hábiles