



Gobierno de Coahuila

Una nueva forma de **Gobernar**

LINEAMIENTOS GENERALES “ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE USUARIOS”

Elaboró
Ing. Ma. de los Angeles Rodríguez B. Subdirector de Control y Seguimiento de Proyectos de Calidad

Revisó
Lic. Antonio Neira Villajuana. Director General de Desarrollo Administrativo

Aprobó
Lic. Ma. del Pilar Pérez Valdés. Subsecretaria de Auditoria Gubernamental y Desarrollo Administrativo

SECRETARÍA DE FISCALIZACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

CONSIDERANDO

Que es indispensable tanto para las dependencias y/o entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado, como para la ciudadanía, disponer de un mecanismo que establezca los conceptos, criterios y plazos que deberán tomarse en consideración para desarrollar con eficacia, eficiencia e imparcialidad, la recepción, seguimiento y resolución de las quejas y sugerencias que se presenten, así como su organización.

Es preciso implementar un mecanismo para la atención a la ciudadanía, a efecto de ir mejorando nuestros procesos y considerar la participación ciudadana, con un seguimiento efectivo de las quejas y sugerencias que se manifiesten.

Que en razón de lo anterior y en virtud de que resulta indispensable para captar las quejas y sugerencias en relación a un trámite y/o servicio, requerimos establecer un procedimiento para dar atención a las quejas a través del:

- ✓ **Buzón de quejas y sugerencias.**

Es de suma importancia, mantenernos en contacto con el sentir de los usuarios, por tanto es vital aprender a recibir, responder y aprovechar las quejas y/o sugerencias.

En base a experiencias y diversos documentos relacionados con procesos de atención que en materia de servicios ofrecen las dependencias y/o entidades de la Administración Pública, se ha elaborado y establecido un conjunto de elementos que denominamos:

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS, SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS EN LAS DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Primero.- Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer los procedimientos que deben observarse para cumplir con la función de atender las quejas y sugerencias sobre los trámites y/o servicios brindados en las dependencias y/o entidades, para garantizar a la ciudadanía la atención que se demande, dando una respuesta oportuna que permita incrementar la confianza, eficacia y eficiencia de las dependencias y/o entidades, y realizar acciones de carácter preventivo, que permitan mejorar los trámites y/o servicios que se ofrecen por parte del Gobierno del Estado.

CAPÍTULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Segundo.- Las dependencias y/o entidades del Gobierno del Estado, deberán apegarse a los presentes lineamientos, durante el proceso de recepción, aceptación, registro, seguimiento y conclusión del proceso general de atención de quejas y sugerencias.

Tercero.- Para los efectos de los presentes lineamientos se establecen las siguientes denominaciones:

- a) Queja: Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o servicio.
- b) Sugerencia: Toda situación en la que un usuario muestra su iniciativa para la mejora de un determinado trámite y/o servicio.
- c) RA: Responsable de Atención a Quejas y/o Sugerencias.
- d) RPQ: Responsable de Proceso a Quejas y/o Sugerencias.

Cuarto.- La Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas supervisará el cumplimiento de los lineamientos que establece en el presente documento.

CAPÍTULO II

ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Quinto.- Cada dependencia y/o entidad, designará a una persona responsable del seguimiento de quejas y sugerencias.

Sexto.- La dependencia y/o entidad, determinará el número de buzones de quejas y sugerencias, considerando la afluencia de usuarios y el número de oficinas de atención (mínimo 1 buzón).

Séptimo.- La dependencia y/o entidad, se asegurará de que siempre haya formatos disponibles en el buzón para el registro de las quejas y sugerencias.

Octavo.- La dependencia y/o entidad, a través del RPQ, integrará una carpeta destinada a los documentos que se generen durante la atención, ejecución e Informe de las quejas y/o sugerencias.

Noveno.- El plazo de atención no deberá ser mayor a 10 días hábiles.

Décimo.- La dependencia y/o entidad, se asegurará del análisis de los escritos en los cuales contenga la queja o sugerencia y procederá, en su caso a registrarlos y darles el trámite que corresponda, según su asunto y/o naturaleza.

Décimo primero.- La dependencia y/o entidad, deberá realizar las acciones correctivas y/o preventivas (oficios, capacitaciones, pláticas etc.), que permitan dar solución de las queja o aplicar las sugerencias.

Décimo segundo.- La dependencia y/o entidad, analizará los datos y generará un indicador de atención de las quejas y sugerencias de manera bimestral.

Décimo tercero: La dependencia y/o entidad, remitirá a la SEFIR de manera bimestral un reporte de atención a las quejas y sugerencias recibidas (que incluya los datos del quejoso, así como la resolución de las mismas), y el indicador generado.

Décimo cuarto: La SEFIR verificará a través de auditorías al proceso de atención de quejas y sugerencias, la correcta aplicación y ejecución del mismo.

CAPÍTULO III ***EJECUCIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.***

Décimo quinto.- El usuario registrará la queja y/o sugerencia y la depositará en el buzón ubicado en la dependencia y/o entidad de la Administración Pública Estatal.

Décimo sexto.- El RPQ, semanalmente recopilará del buzón las quejas depositadas y las identificará con un número de folio para su control. Se identificarán asignándoles una letra, de acuerdo a su clasificación, seguido del número consecutivo que le corresponda y el año de recepción.

Las letras se asignarán conforme a lo siguiente:

Q = Queja

S= Sugerencia

Ejemplo: Q 005 /2012 (Consecutivo/año)

Décimo séptimo.- El RPQ, revisará cada una de las quejas para determinar si éstas proceden.

En el caso de no proceder, se indicará en la parte superior derecha con color rojo "IMPROCEDENTE" y justifica las razones.

Se verificará si el registro de la queja cuenta con información de teléfono o correo electrónico del usuario, para hacérselo de conocimiento y se archiva.

En el caso de que proceda la queja, se determina el área a la que será turnada para dar atención a la misma y la registra en el Formato de seguimiento de quejas.

Décimo octavo.- El RPQ, entregará copia de la queja y/o sugerencia al área asignada para su atención, conservando el documento original para integrarlo al archivo de quejas y sugerencias.

Décimo Noveno.- El RA, recibirá y analizará la queja y/o sugerencia y registrará las acciones correspondientes en el formato de Quejas y Sugerencias.

CAPÍTULO IV **CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.**

Vigésimo.- EL RA comunicará al usuario las acciones establecidas en relación a su queja, a través de la información registrada en el formato de quejas (nombre, teléfono, correo electrónico etc.), dejando evidencia de esto.

Vigésimo primero.- En la comunicación con el usuario, se aprovechará para agradecerle la presentación de su queja, con la que detectaremos puntos débiles a mejorar.

CAPÍTULO V **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.**

Vigésimo segundo.- Finalizado el trámite de atención de la queja y/o sugerencia, se procederá a saber si el usuario queda satisfecho con las acciones tomadas. En caso de que no se encuentre satisfecho y sea factible, se busca una nueva solución y en caso de no ser factible se expone la justificación al usuario.

Vigésimo tercero.- El RPQ generará el indicador de "Atención de quejas y sugerencias" de manera bimestral, considerando el algoritmo siguiente:

Aq = Porcentaje de Atención a Quejas
Qa = Quejas atendidas
Qr = Quejas recibidas

$$Aq = \frac{Qa}{Qr} \times 100$$

Vigésimo cuarto.- El RPQ presentará los resultados al titular de la dependencia para su revisión y firma.

Vigésimo quinto.- El RPQ remitirá los resultados del indicador a la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, acompañándolo del seguimiento e información de los quejosos.

CAPÍTULO VI
AUDITORÍAS AL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Vigésimo sexto.- La SEFIR, realizará la revisión al proceso de atención de quejas y sugerencias por lo menos una vez al año.

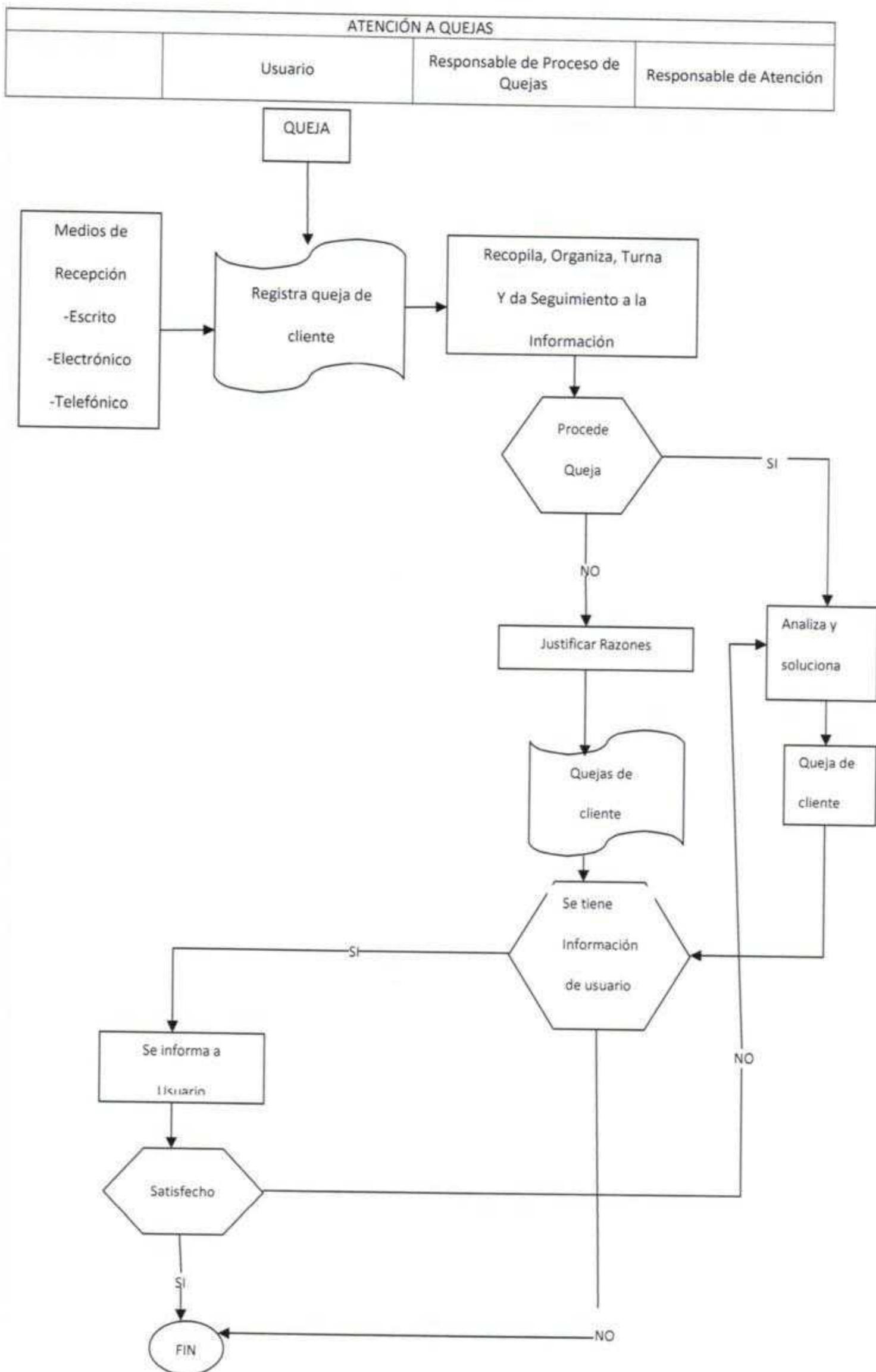
Vigésimo séptimo.- La SEFIR, verificará a través de la realización de auditorías al proceso de atención que se esté aplicando adecuadamente a través de:

- Revisión documental.
- Observación.
- Muestreo de usuarios quejosos atendidos.
- Resultados de atención.

Vigésimo octavo.- La SEFIR, elaborará un informe con los hallazgos positivos y/o negativos detectados en el proceso y las dará a conocer al titular de la dependencia y/o entidad, para la toma de acciones para la mejora del proceso.

CAPITULO VII

DIAGRAMAS DE FLUJO PROPUESTOS



SEGUIMIENTO DE QUEJAS

Responsable de proceso de Quejas	Titular de la Dependencia	SEFIR
----------------------------------	---------------------------	-------

