

## **Oficina de Información, reclamos y sugerencias:**

La Municipalidad habilitará y mantendrá en funcionamiento una oficina de Información, reclamos y sugerencias abierta a la comunidad en general.

Esta oficina tiene por objeto recoger las inquietudes de la ciudadanía y recepcionar formalmente las sugerencias y reclamos de la comunidad y de usuarios (as) de algún servicio del Municipio, a través de un Formulario de fácil llenado. Para incentivar el uso de esta herramienta de derecho ciudadano, habrá afiches en las dependencias en que operan los servicios, especialmente en las salas de espera del público.

Las presentaciones se someterán al siguiente procedimiento:

### **De los Mecanismos:**

Las presentaciones podrán efectuarse por escrito en los formularios que para tal efecto tendrá a disposición de las personas la Municipalidad, cuya información de reclamos, quejas y sugerencias que se obtenga por este medio, será traspasada a una planilla digital y archivados para constancia física.

La presentación deberá ser suscrita por el peticionario o por quien lo represente, en cuyo caso deberá acreditarse la representatividad con documento simple, con la identificación, el domicilio completo, y el número telefónico, si procediere, de aquél y del representante, en su caso.

A la presentación deberán adjuntarse, cuando corresponda, antecedentes en que se fundamenta.

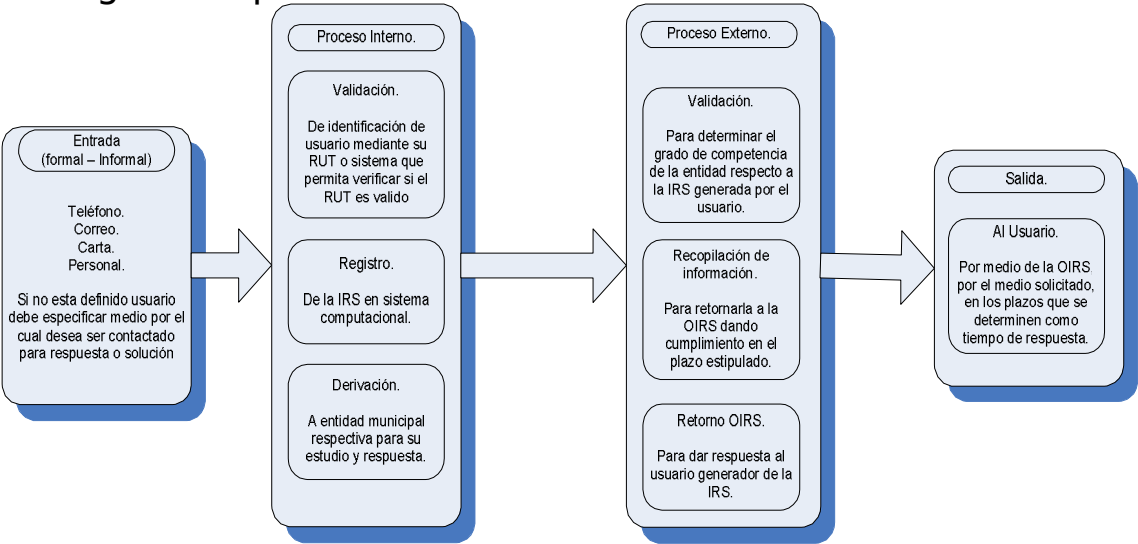
Asimismo, se contempla una segunda modalidad para conocer quejas, reclamos y sugerencias de usuarios y usuarias de los servicios municipales, que consiste en que sean los propios funcionarios y funcionarias quienes se encarguen de registrar esta información cuando se expresa

de manera espontánea e informal. Este registro es interno y por tanto se hace una vez que el usuario o la usuaria se ha retirado y a este no se le identifica de manera personal, de modo considerar a los reclamos de aquellas personas que no formalizan su queja, reclamo o sugerencia. Al igual que en la modalidad de formularios, la información que se registre será digitalizada.

## Del tratamiento de la solicitud:

Reclamo OIRS Propuesto.

La solicitud o reclamo recepcionado por la OIRS, se ajustará al siguiente proceso:



La presentación, se registrará y derivará a la unidad municipal correspondiente. La respuesta a los usuarios y usuarias es diferenciada de acuerdo al origen de la información de información, queja, reclamo o sugerencia.

El tiempo de reacción de la unidad debe ser como máximo de diez días desde su recepción, salvo que por la naturaleza del tema se fije un plazo mayor o se prorrogue el ordinario, el que en todo caso no podrá exceder de 30 días corridos. Lo anterior sin perjuicio de aquellas solicitudes que se presenten en virtud de la Ley de Transparencia, que deberán adecuarse a los plazos establecidos por ésta.

### **De los plazos:**

El plazo en que la Municipalidad evacuará respuesta formal, será:

- Dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles, y de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley 19.880

### **De las respuestas:**

Si la presentación se refiere a alguna materia propia del ámbito de competencia del municipio y éste la considerara en su planificación y gestión futura, ello le será informado debidamente al concurrente por el funcionario responsable del cumplimiento de la función con la cual se relaciona la materia, cuyo incumplimiento será causal de medida disciplinaria, en su hoja de vida.

Cuando sean los Usuarios (as) quienes hagan su presentación, a través del formulario, la respuesta será formal y personalizada, por medio de documento escrito despachado a su dirección. Cuando sean los funcionarios quienes registren la opinión o comentario espontáneo, la respuesta será en general a través de radio, medios escritos y en asambleas de organizaciones comunitarias.

La oficina también tendrá por objeto entregar información respecto a los diversos proyectos que estén en ejecución o que se encuentren en planes o estrategias de desarrollo comunal.

## **Del tratamiento administrativo:**

Con la finalidad de dar el tratamiento que corresponde a los reclamos de la comunidad, éstos deberán ser caratulados y numerados correlativamente cuando son ingresados al Municipio.

Se llevará un control de las fechas en que la carpeta del reclamo es enviada de un departamento a otro, debiéndose firmar tanto el envío como la recepción.

Las Sugerencias, Quejas y Reclamos, serán informadas al Alcalde de la Comuna, a través de las distintas Unidades Municipales.