



MUNICIPALIDAD DE ABANGARES



Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Andri Martínez Matarrita
PLANIFICACION MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DE ABANGARES

Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El proceso de transformación de las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de la Municipalidad de Abangares en conocimiento útil para la entidad, que proporcione un valor añadido para su cometido, implica la existencia de un sistema para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias. Así como también es necesario disponer de mecanismos que incentiven la participación de los contribuyentes y usuarios. Este sistema de gestión de quejas y sugerencias permitirá el mejorar el nivel de calidad con el que se prestan los servicios y productos ofrecidos por la entidad, y generar sistemas para la participación de los contribuyentes/usuarios para la mejora integral de los servicios.

Para que dicho sistema constituya un instrumento eficaz y operativo, son necesarias algunas consideraciones básicas para su implantación:

- Es importante disponer de personal designado, responsable de la gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones, que realice las actividades de recogida, gestión, tramitación, resolución y comunicación.
- Disponer de un procedimiento establecido y formal para la gestión de las sugerencias y quejas.
- Difusión y comunicación hacia los usuarios sobre la existencia de un sistema para la recogida y gestión de quejas y sugerencias, además deben ser públicos y suficientemente claros los procedimientos que el usuario debe llevar a cabo para la presentación de una queja o sugerencia.
- El sistema debe ser de fácil acceso para los contribuyentes y usuarios.
- Deben existir formatos a disposición de los usuarios para la presentación de quejas y sugerencias, así como un lugar indicado para su presentación.
- Disponibilidad de diversos medios para la presentación de las sugerencias y quejas, incluyendo formatos escritos y electrónicos.

Este sistema debe encontrarse enmarcado por:

- El "Compromiso" real de la entidad con la gestión eficiente y objetiva de las quejas, reclamos y sugerencias.

- Una "Directriz" de la organización enfocada al cliente, siendo de carácter público y que tenga en cuenta todas las partes interesadas.

CONCEPTOS BASICOS:

- **Queja:** Manifestación de descontento motivada por la percepción negativa de una situación, procedimiento, etc.
- **Reclamo:** Expresión formal de desacuerdo contra una decisión o resolución previa sobre aspectos que afectan directamente a derechos del solicitante.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora para ser tomada en cuenta y que, si procede, se incorporará al funcionamiento ordinario.

RESPUESTA DILIGENTE

- Las sugerencias y quejas deben tratarse con prontitud, cortesía y de acuerdo con su urgencia. Se debe establecer plazos de cumplimiento para la resolución de las incidencias y hacer públicos estos plazos en toda la documentación relacionada con los procedimientos de gestión de las quejas y sugerencias.
- También se recomiendan las cartas o llamadas, de acuse de recibo, para indicar la recepción de una solicitud. Ésta deberá enviarse dentro de un plazo establecido y debería incluir información acerca del proceso de investigación y los datos de contacto.
- La respuesta que se proporcione al usuario debería incluir información con respecto a:
 - Datos relevantes acerca de la queja o sugerencia.
 - Razones suficientes para decisión que se haya tomado.
 - Cualquier modificación que se haya realizado como resultado de la queja o sugerencia.
 - Reconocimiento y/o agradecimiento al usuario por su participación.
- Si no fuera posible resolver la incidencia dentro de los plazos establecidos, el usuario debería ser notificado.

OBJETIVIDAD

El proceso de gestión de sugerencias y, especialmente, quejas, debe ser justo y objetivo tanto para el usuario que accede al sistema como para la persona, o área sobre la que recae. Todas las quejas deben ser tratadas e investigadas de forma legítima y sin prejuicios. Los contribuyentes y/o usuarios y la institución deben actuar con objetividad, imparcialidad y justicia a lo largo del proceso, siguiendo los siguientes principios:

- La o las personas objeto de la queja en cuestión, deben conocer todos los detalles objeto de queja, en relación con su desempeño.
- El personal implicado debe tener la oportunidad de explicar su versión de las circunstancias y la institución debe prestarles el apoyo apropiado.

- Todas las partes interesadas deben tener el derecho a ser escuchadas.
- Debe considerarse e investigarse todas las evidencias y argumentos existentes, mientras sean relevantes al objeto de la incidencia.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El procedimiento establecido para el tratamiento y gestión de las sugerencias y quejas presentadas en la Municipalidad de Abangares dependerá de su criterio y de sus prioridades y requerimientos de información y de análisis de la misma. Se definen las características de proceso interno, cuyo cumplimiento es la base para garantizar un proceso transparente, equitativo y eficiente para todas las partes.

A continuación se propone y describe un procedimiento como modelo para la gestión de las quejas y sugerencias:

1. Inicio

En esta etapa se definen las acciones de "Comunicación y Difusión" del procedimiento. El objetivo de esta fase es que la totalidad del personal y de los usuarios de la Municipalidad conozcan la existencia del procedimiento de gestión de quejas y sugerencias y las funciones que desempeña.

Es importante que una vez que se ha establecido el procedimiento se proceda a la información del personal, de los contribuyentes y usuarios. Esta información debe ser clara en cuanto a las funciones, las personas responsables del proceso, la ubicación física de los puntos donde puedan presentarse las sugerencias o quejas, y aquellos aspectos que se consideren esenciales en el procedimiento de gestión, como pueden ser: la forma en que el reclamante debe presentar la incidencia, una explicación del flujo del proceso, los plazos de resolución asociados a las diferentes etapas del proceso, las diferentes opciones de resolución a las que puede optar el usuario, entre otras.

2. Recepción de la Queja, Reclamo o Sugerencia

Debe existir la posibilidad de presentar las quejas y sugerencias en diferentes formatos (dando cumplimiento al principio de Accesibilidad). Las diferentes posibilidades de presentación deberán confluir en la cumplimentación del formulario estándar, del que se almacenarán los datos y la información que se aplicará en las siguientes fases del proceso, de tal manera que ningún tratamiento debería iniciarse sin el correspondiente formulario debidamente presentado.

La información a registrar a partir del formulario, deberá incluir datos que se consideren necesarios para el futuro tratamiento y gestión de la incidencia. Algunos datos importantes pueden ser:

- Información relativa al reclamante.
- Descripción de la queja o sugerencia, datos de apoyo relacionados.
- Solución que el cliente solicita o propone.
- Producto, servicio, o procedimiento de la Municipalidad, objetos de la queja o sugerencia.
- Plazo límite de respuesta.
- Información acerca del personal relacionado con la incidencia.
- Acciones inmediatas que se hayan tomado (si fuera el caso).

3. Seguimiento

La información registrada anteriormente debe estar almacenada y clasificada de forma que permita su consulta posterior, y así facilitar su seguimiento a lo largo de todo el proceso. Con este fin, en esta "Base de datos" o "sistema de registro" sea en formato electrónico o no, debe actualizarse el estado de la incidencia periódicamente, para permitir consultas del usuario cuando éste lo requiera.

4. Acuse de Recibo

Debe enviarse una notificación al usuario, indicando que su queja o sugerencia ha sido recibida y se encuentra en el proceso de resolución. Esto se llevará a cabo en el formato que se considere pertinente.

5. Evaluación Inicial

Cada queja o sugerencia recibida, debería evaluarse y clasificarse de acuerdo a criterios establecidos, estableciendo esta clasificación según parámetros internos, sin embargo se proponen criterios tales como la severidad, implicaciones de seguridad y riesgos, complejidad, impacto, necesidad de una acción inmediata, etc., a tener en cuenta a la hora de establecer prioridades y niveles de actuación.

6. Investigación

Dependiendo de la clasificación y categorización antes determinada, se establecerá el nivel de profundidad de la investigación a llevar a cabo. No obstante, para cada incidencia deberán investigarse las causas, situaciones, personas y circunstancias correspondientes.

7. Continuación de la Resolución

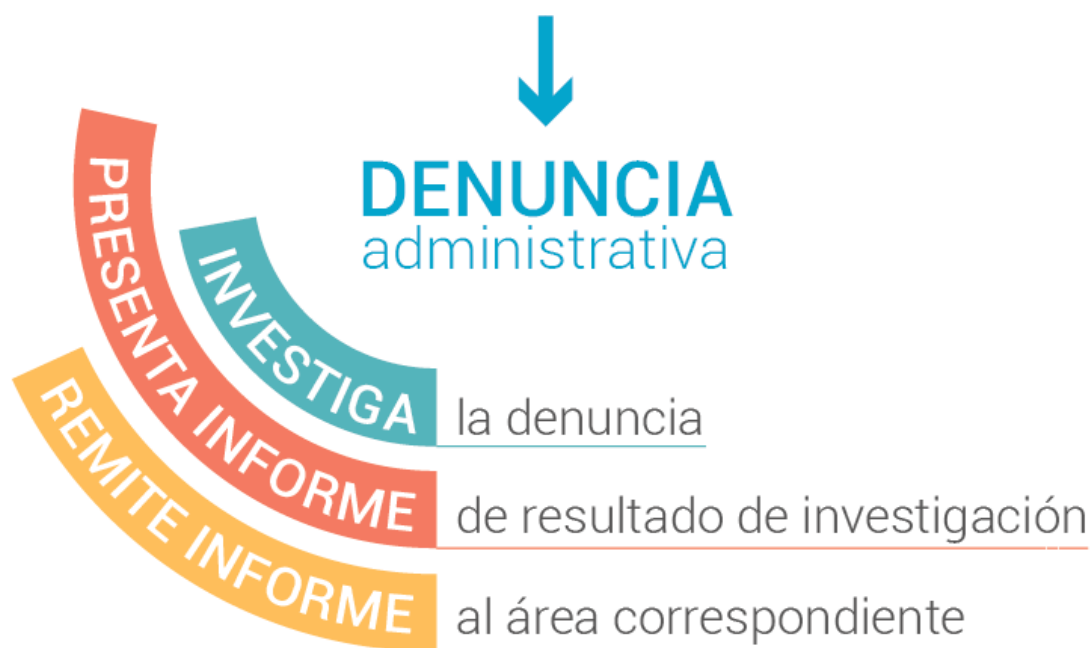
En este punto es necesario determinar si la información obtenida a partir de la investigación es suficiente para continuar con el proceso de resolución, en caso de que no fuera así, sería necesario profundizar en la investigación. Posteriormente debe determinarse la posibilidad de la resolución o viabilidad de la queja o sugerencia, si se determina que si lo es se continúa con la siguiente etapa del proceso; si no fuera posible llevarla a término, sería necesario decidir si se continúa con el proceso, y dirigirla a un nivel superior de resolución.

8. Activación del Proceso

En esta etapa del proceso deben determinarse las acciones a llevar a cabo dependiendo del carácter de la incidencia, si es una queja o una sugerencia. La determinación de estas acciones deberá realizarse de forma conjunta con el personal encargado y la dirección de la entidad. Finalmente debe comunicarse la decisión tomada al usuario.

9. Cierre del Proceso

Debe determinarse si la solución ofrecida ha sido satisfactoria para el usuario, de no ser así se decidirá si se continúa con el proceso en un nivel superior de resolución. Si la respuesta es satisfactoria, se procede al cierre y registro de la incidencia.





MUNICIPALIDAD DE ABANGARES

**Atención y gestión de
consultas, reclamaciones y quejas**

Proceso de gestión de quejas



Gestión de Quejas y Reclamos

Beneficios de la gestión exitosa de quejas y reclamos

- Eliminación de ineficiencias
- Mejor servicio al cliente
- Nueva cultura (actitud)
- Menor riesgo de juicios
- Mayor capacidad de gestión
- Procesos estandarizados
- Respuesta justa a contribuyentes y/o usuarios



- **Nos permiten conocer** la percepción que el usuario tiene de nuestros servicios.
- **Nos sirve de guía** para mejorar, pues nos sirven para corregir defectos o errores que repetimos sistemáticamente sin darnos cuenta.
- **Son una oportunidad** para afianzar nuestra relación con el usuario, se sentirá atendido, escuchado, y como parte valiosa que aporta información de mejora a la institución.