

LINEAMIENTOS PARA BUZON DE QUEJAS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VISTA HERMOSA, MICHOACÁN.

CAPITULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Primero. – Cualquier ciudadano puede interponer una queja o sugerencia

- a) Queja: toda situación en la que un ciudadano muestre su inconformidad sobre un determinado tramite y/o servicio que ofrece el ayuntamiento.
- b) Sugerencia/comentario: toda situación en la que un usuario muestra su iniciativa para la mejora de un determinado tramite y/o servicio.
- c) Otros (inquietudes y/o dudas): inquietudes relativas a uno o varios servicios o tramites de la institución.

Segundo. - Emisión de quejas:

- ❖ La queja podrá ser por escrito y colocada en el buzón físico, mismo que se encuentra en la planta baja del palacio Municipal
- ❖ También se recibirán las quejas por medio de nuestra pagina web oficial:
<https://www.vistahermosa.gob.mx/contacto.html>
- ❖ Llamada (328 52 4 2013) o vía correo electrónico
quejas@vistahermosa.gob.mx,

Alfredo Sánchez

Luis Napoleón H.

- ❖ y de manera directa en las instalaciones de palacio Municipal, donde podrán ser atendidos en días hábiles de lunes a viernes en un horario laboral de 9:00 am – 3:00 pm

Tercero. - Revisión del buzón de quejas:

Se procederá hacer analizadas cada una de las quejas presentadas ya sea por algún medio electrónico o físico y estas serán comunicadas a cada una de las Unidades administrativas a las que corresponda, el personal asignado para dar tramite y seguimiento a las quejas es Oficialía Mayor.

Cuarto. - Notificación de no procedencia de la queja:

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la no procedencia a la persona que interpone la queja, explicando con la mayor claridad posible los motivos por los cuales no puede atenderse la queja.

Quinto. - Revisión virtual

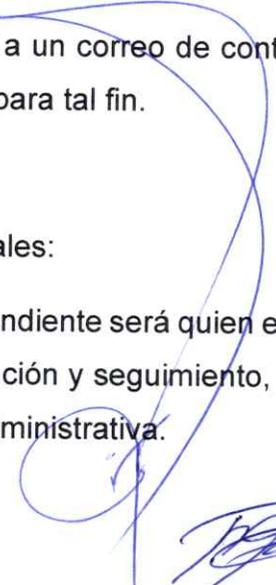
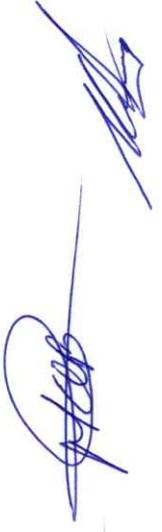
El buzón de quejas físico y virtual del H. Ayuntamiento de Vista Hermosa serán revisados al menos una vez por día.

Sexto. - Manejo de las quejas y sugerencias recibidas virtualmente:

Las quejas y sugerencias del buzón virtual serán enviadas a un correo de control interno (quejas@vistahermosa.gob.mx) de uso exclusivo para tal fin.

Séptimo. - Comunicación de las quejas y sugerencias virtuales:

El responsable de comunicar la queja a la dirección correspondiente será quien este como auxiliar administrativo de Oficialía Mayor para su atención y seguimiento, sin que esto exima de responsabilidad al titular de la Unidad Administrativa.



Luis Napoleón H.



Octavo. - Tiempo de respuesta:

La respuesta se resolverá en el menor tiempo posible de acuerdo a la naturaleza de la queja.

Noveno. - Difusión de las sugerencias:

Las sugerencias deben difundirse a las áreas correspondientes para implementar lo que, de acuerdo a las capacidades operativas, técnicas y humanas sea posible.

Decimo. - Estructura de la respuesta a una queja:

Las respuestas a las quejas deben ser acordes al mensaje y de utilidad para el usuario. Las acciones pendientes de ejecutar (reuniones, investigaciones), son consideradas como respuestas parciales y los resultados de las mismas serán respuestas definitivas.

- Si no es posible solucionar la queja, se deberá explicar la razón.

Onceavo. – Seguimiento:

Las quejas serán reportadas cada semana a presidencia, donde sea clara la interpretación del status de la queja y en caso de estar pendiente su solución se deberá de indicar el motivo.

Leis Napoles Jr.