

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	Código
		ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y OTROS	C04-AD-02-UAIP.GUI01
		ATENCION DE QUEJAS, AVISOS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión No. 02
		GUÍA DEL USUARIO PARA LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS ANTE LA DNM	Página 1 de 6

GUÍA DEL USUARIO PARA LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS ANTE LA DNM

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO		Código
	ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y OTROS		C04-AD-02-UAIP.GUI01
	ATENCIÓN DE QUEJAS, AVISOS, RECLAMOS Y DENUNCIAS		Versión No. 02
	GUÍA DEL USUARIO PARA LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS ANTE LA DNM		Página 2 de 6

1. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Proporcionar de forma sistematizada los pasos a llevar a cabo para la presentación de una queja ante esta Dirección.

2.2 ESPECIFICOS

- Dar a conocer los medios de presentación de quejas.
- Orientar de forma clara y concisa a los usuarios para presentar una queja.

2. DEFINICIONES

- **Queja:** Notificación realizada por un ciudadano identificado o no, en donde expresa inconformidad por la prestación de un servicio, uso de los bienes públicos, maltrato recibido al interior de la institución, entre otras.
- **Unidad organizativa:** Es la Unidad o área responsable de la ejecución de procesos, operaciones y/o actividades internas institucionales, ya sean Unidades Administrativas o Técnicas.

3. SIGLAS

- **DNM:** Dirección Nacional de Medicamentos
- **OI:** Oficial de Información
- **AAR:** Auxiliar de Atención al Regulado
- **UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública.

4. DESARROLLO

4.1. PRESENTACIÓN DE QUEJA DE FORMA PRESENCIAL

1. Presentarse a ventanilla de Atención al usuario.
2. El Auxiliar de Atención al Regulado le entregará el formato impreso a completar, para presentar su Queja, en el cual, queda a criterio del ciudadano identificarse o no.
3. El ciudadano completa el formato y lo entrega al Auxiliar de Atención al Regulado para proceder a la gestión de su Queja.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO		Código
	ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y OTROS		C04-AD-02-UAIP.GUI01
	ATENCIÓN DE QUEJAS, AVISOS, RECLAMOS Y DENUNCIAS		Versión No. 02
	GUÍA DEL USUARIO PARA LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS ANTE LA DNM		Página 3 de 6

4. Opcionalmente, puede incluir en su Queja datos de contacto, (correo electrónico o número telefónico) para que se le notifique el seguimiento de su Queja.

4.2. PRESENTACIÓN DE QUEJA DE FORMA ELECTRÓNICA

Los usuarios tienen a su disposición la opción para presentar sus quejas de forma virtual:

4.2.1. VÍA CORREO ELECTRÓNICO

1. Completar el formato para interponer queja, el cual puede descargarse en la ruta siguiente:

- <http://www.medicamentos.gob.sv>
- Servicios.
- Descargables.
- Unidad de Acceso a la Información Pública.

La carpeta a seleccionar es: **C04-AD-02-UAIP.HER01.pdf**, correspondiente a **Formato para interponer Queja**.

2. Escanearlo y enviarlo vía correo electrónico a la dirección:
 - uaip@medicamentos.gob.sv o
 - info@medicamentos.gob.sv
3. Se le brindará acuse de recibido y se procederá a gestionar su Queja.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

-
1. Recibir, clasificar, asignar número de referencia y registrar la Queja.
 2. Aperturar Expediente.
 3. Remitir Queja a la **Unidad organizativa** correspondiente.
 4. Notificar constancia de recepción al usuario.
 5. Recibir respuesta por parte de la **Unidad organizativa**.
 6. Notificar al informante de la resolución (en el caso de tener información de contacto).
 7. Archivar el expediente.