

Instructivo para la Gestión de Quejas y Sugerencias presentadas por el personal institucional y demás personas usuarias internas y externas de los servicios que brinda el Tribunal de Ética Gubernamental

I. Justificación

El Tribunal de Ética Gubernamental (en adelante TEG o Tribunal) con la finalidad de identificar oportunidades de mejora y obtener información que permita conocer la percepción del personal institucional y de las personas usuarias externas de la calidad de los servicios brindados por la institución, autorizó el establecimiento del Buzón de Quejas y Sugerencias (físico, electrónico y móvil), en cumplimiento a los lineamientos regulados en la Política de Integridad y Gobierno Abierto y a las observaciones realizadas en la Tercera Medición del Modelo de Integridad Institucional del Tribunal; mediante el acuerdo N.º 131-TEG-2022, emitido por los miembros del Pleno del TEG, en sesión del veintiocho de marzo del dos mil veintidós.

Adicionalmente, el presente instructivo se emite en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 20 letra k) de la Ley de Ética Gubernamental y 13 y 16 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

II. Objetivo

El presente instructivo tiene como propósito desarrollar el procedimiento gestión y atención de quejas y sugerencias presentadas por el personal institucional y las personas usuarias externas, aprobado por el Pleno del TEG mediante el acuerdo N.º 131-TEG-2022; así como, establecer los responsables de su implementación y seguimiento, para la mejora continua de los servicios que brinda el Tribunal.

III. Ámbito de Aplicación

El presente instructivo es aplicable para el personal del Tribunal y demás personas usuarias (externas e internas), relacionado con la presentación de quejas y sugerencias sobre la calidad de la prestación de los servicios institucionales.

Se excluyen del alcance de este instructivo la tramitación de otras solicitudes, peticiones, recursos, reclamaciones o acciones incoadas, presentados por las personas intervinientes en procedimientos administrativos tramitados por este Tribunal, respecto de los derechos que les asisten conforme a la normativa de aplicación. En caso de que se produzca alguna de esas actuaciones, el Pleno remitirá las mismas a la unidad organizativa correspondiente.

IV. Responsables

Las unidades organizativas responsables de la aplicación del presente instructivo serán las siguientes:

- **Secretaría General:** Encargada de recopilar los formularios correspondientes de los buzones establecidos; la recepción virtual de los mismos; el registro de éstos; y, la remisión al Pleno de las quejas y sugerencias recibidas.
- **Pleno del Tribunal:** Máxima autoridad para establecer las acciones a adoptar por el personal y las unidades organizativas del TEG, en la implementación, atención, seguimiento y resolución sobre las quejas o sugerencias presentadas.
- **Gerencia General Administrativa y Financiera:** Responsable de verificar el funcionamiento adecuado y la logística necesaria para los canales físicos y electrónicos, implementados por el Pleno, para la recepción de quejas y sugerencias.
- **Unidades Organizativas:** Responsables de realizar las acciones adoptadas en la forma y tiempo establecido por el Pleno y de informar al mismo su cumplimiento.
- **Comisión de Comunicaciones:** Responsable de la promoción y difusión de los planes, programas, proyectos y demás acciones encaminadas a promover y dar a conocer el presente instructivo; así como de los buzones de quejas y sugerencias establecidos y su mecanismo de implementación.
- **Comisión de Prevención y Lucha contra la Corrupción:** Encargada del monitoreo del funcionamiento y atención del buzón de quejas y sugerencias; asimismo, de proponer al Pleno acciones de mejoras cuando sean necesarias.

V. Definiciones

- **Quejas:** Manifestación de malestar o descontento por algún aspecto relacionado con la prestación de los servicios institucionales, presentada por el personal del Tribunal y demás personas usuarias internas o externas, por medio de los canales físicos o electrónicos habilitados. Quien realice la queja podrá identificarse, si deseara dar seguimiento al caso; o podrá hacerlo en carácter anónimo.
- **Sugerencias:** Propuestas de mejoras para la conducta del personal, de las unidades organizativas, de los servicios o de las acciones institucionales que se consideren pertinentes, realizadas por el personal del Tribunal y demás personas usuarias internas o externas, relacionadas con los servicios que brinda el TEG.

VI. Procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias

Lugar de presentación de quejas y sugerencias.

El personal institucional y demás personas usuarias internas o externas podrán formular sus quejas o sugerencias respecto de los servicios brindados por el Tribunal, por los siguientes medios:

- **Personalmente:** en la sede central del Tribunal de Ética Gubernamental, oficinas regionales y en las actividades promovidas por la institución; depositando su queja o sugerencia en los buzones físicos dispuestos y para lo cual podrá hacer uso del formulario respectivo.
- **Virtual:** en el formulario alojado en la página web institucional o por medio de los canales de participación ciudadana institucionales.

Descripción del procedimiento

La Secretaría General deberá recopilar semanalmente o posterior a la realización de una actividad institucional, las quejas o sugerencias recibidas en los distintos medios físicos.

En el caso de las quejas o sugerencias recibidas por los medios digitales habilitados para ese efecto, el canal de recepción estará vinculado directamente al correo electrónico institucional de la Secretaría General, cuyo repositorio deberá ser revisado diariamente.

Los buzones de quejas y sugerencias físicos se mantendrán cerrados con sistema de cierre, cuya llave o medio para abrirlo quedará bajo la custodia y responsabilidad exclusiva de la Secretaría General.

Asimismo, la Secretaría General procederá al registro de las mismas, asignándoles número de referencia interno en orden de fecha de presentación; e, informará al Pleno sobre el contenido de éstas en la siguiente sesión ordinaria de dicho órgano colegiado; o, de forma inmediata, en caso que se determine la urgencia y necesidad de su atención.

El Pleno analizará el contenido de la queja o sugerencia presentada y adoptará las acciones necesarias para su atención o resolución, tendientes a la mejora de la calidad del servicio o para corregir la situación advertida en la queja o sugerencia presentada.

Si el Pleno considera necesario podrá requerir a la persona interesada cuando esta se identifique que, en un plazo de diez días hábiles, presente las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Asimismo, podrá instruir a las unidades organizativas o personal relacionado en las quejas o sugerencias, la realización de acciones pertinentes, fijando un plazo de ejecución; o podrá hacer las derivaciones legales atinentes, en caso de tratarse de trámites de procedimientos administrativos.

El plazo máximo para resolver una queja o sugerencia será tres meses.

En caso de que la persona usuaria que presenta la queja o sugerencia se haya identificado, se le deberán de comunicar todos los acuerdos emitidos por el Pleno y las acciones realizadas relacionadas con éstas, en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del siguiente al de la resolución de la queja o sugerencia.

La Secretaría General deberá dar seguimiento al trámite de las quejas o sugerencias y comunicar todo lo relacionado a ellas y elaborará un informe trimestral de las mismas, que será presentado al Pleno, con copia a la Comisión de Prevención y Lucha contra la Corrupción.

Ubicación de los buzones de quejas y sugerencias.

Los buzones físicos estarán ubicados en la recepción de las oficinas del Tribunal y deberán disponer siempre de formularios impresos, lapiceros, área de apoyo para facilitar la escritura y cualquier otro insumo que sea necesario, para facilitar al personal institucional o personas usuarias internas o externas la presentación de sus quejas o sugerencias.

Se implementarán buzones móviles que deberán ser instalados en los lugares o medios de transporte donde se desarrollen o se promuevan actividades institucionales.

El buzón digital deberá ser alojado en página oficial del TEG – plano principal de forma visible para las personas visitantes de la misma.

Todos los mecanismos deberán estar disponibles en formatos accesibles para personas con discapacidad.

Difusión y accesibilidad

El procedimiento para la interposición y gestión de quejas y sugerencias deberá ser promovido y difundido por la Unidad de Comunicaciones del Tribunal, tanto para personal institucional como para las personas internas y externas; por medio de las carteleras digitales, correos electrónicos internos, redes sociales, página electrónica del Tribunal y por cualquier otro medio disponible, en los que se

hará del conocimiento de todas las personas la información pertinente sobre cómo presentar una queja o sugerencia, haciendo énfasis que la información personal contenida en las mismas tendrá carácter confidencial y su conocimiento será únicamente de la Secretaría General, en el momento de su recepción, y del Pleno para su resolución.

Los buzones de quejas y sugerencias deberán estar ubicados en lugares de fácil acceso, para todas las personas usuarias.

Formulario de Quejas y Sugerencias

Con la finalidad de brindar un mejor servicio al personal institucional y a las personas usuarias internas y externas, se ha creado el presente formulario, el cual deberá completarse en caso de tener inconformidades o sugerencias relacionadas a la calidad del servicio brindado por servidores públicos del TEG.

Elaborado por: Comisión de Prevención y Lucha contra la Corrupción.

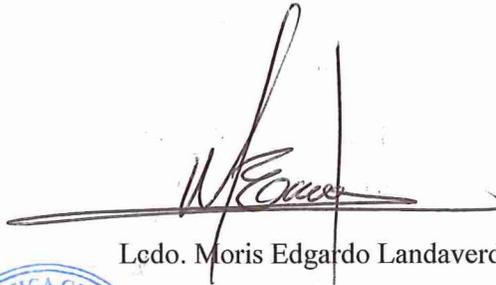
Aprobado con sus anexos por:



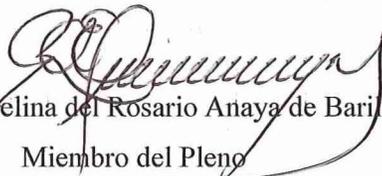
Dr. José Néstor Mauricio Castaneda Soto
Presidente



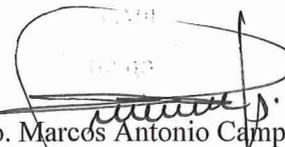
Lcda. Laura del Carmen Hurtado Cuéllar
Miembro del Pleno



Lcdo. Moris Edgardo Landaverde Hernández
Miembro del Pleno



Lcda. Fidelina del Rosario Anaya de Barillas
Miembro del Pleno



Lcdo. Marcos Antonio Campos Rosales
Miembro del Pleno

San Salvador, uno de junio de dos mil veintidós.



FORMULARIO PARA QUEJAS O SUGERENCIAS

Marque una X en la casilla correspondiente:

Queja Sugerencia

1. Fecha de presentación: _____

2. Lugar:

Oficina Central: _____ Oficina Regional: _____ Ética Móvil: _____

Otro (especifique): _____

3. Datos de la unidad, servidor público responsable o servicio sobre el cual recae la incidencia o a quien se dirige la sugerencia.

Nombres y apellidos (en caso de conocerlos):

La atención o servicio requerido:

Unidad que brindó el servicio:

Fecha de la incidencia: _____

4. Detalle su queja o sugerencia (qué, quién, cuándo, dónde, cómo, por qué).

5. Datos Personales: *No obligatorio. Escribir su nombre en caso de querer dar seguimiento a la queja o sugerencia, de lo contrario puede ser anónimo.

Nombres y apellidos: _____.

Teléfono de contacto: _____.

Correo electrónico: _____.

6. Sexo: M _____ F _____

7. Firma (Únicamente en caso de haberse identificado):

Los datos personales vertidos en este formulario constituyen información confidencial y serán de conocimiento exclusivo de la Secretaría General, para su recepción, y del Pleno, para su resolución.