

## REVISIÓN Y ADECUACIÓN DE PLAZO EN EL PROCESO

### VÍAS DE ACCESO



### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



**1.** Todos los casos entran en estado "Creado", el RAI dispone de 2 días para entrar e iniciar acciones, deberá cambiar el estatus a "Abierto".

**Nota:** si el caso no es del ámbito de su institución procederá a colocarlo en estatus "Declinado" en un plazo no mayor de 3 días. I a OPTIC procederá a reasignarlo a la institución correspondiente.

**2.** Si el caso es de su competencia solicita la información al departamento correspondiente para dar respuesta al ciudadano y documentar en el sistema.

**Nota:** Durante el tiempo en que se tramita la respuesta el estado deberá cambiarse a: "En Proceso".

**3.** Una vez el RAI, posee respuesta para el caso deberá comunicar la misma al ciudadano por cualquiera de las vías disponibles (teléfono o correo electrónico) y procede a documentarla en el sistema y a cambiar el estado a "Cerrado".

**4.** El ciudadano tendrá la facultad de recurrir a una instancia jerárquica mayor en caso de inconformidad con la respuesta en un plazo no mayor a 5 días.

## EL PROCESO ORDINARIO ES DE 15 DÍAS PARA EL RAI

### PLAZOS DEL SISTEMA

TRAMITACIÓN DEL RAI 5 DÍAS

PLAZO ORDINARIO 15 DÍAS DE LEY

PRORROGA DE 30 DÍAS, PARA LOS CASOS COMPLEJOS

INSATISFACCIÓN O RÉPLICAS DEL CIUDADANO 10 DÍAS

**Sobre las Notas:** En cada paso del Proceso, el Sistema debe ser documentado y debidamente sustentado por el RAI, previa información entregada por los responsables de proveer la Información en el Departamento.

### APROPIACIÓN

- 1. Denuncia** ( Sale del ámbito del RAI ) DPCA / DIGEIG/ PGR
- 2. Queja, Redamación o Sugerencia** RAI's / Instituciones

### DIAGRAMA DE PROCESO DE DENUNCIAS



**Sobre las Notas:** Si el RAI necesita retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación del mismo, pero los teléfonos suministrados son erróneos o inexistentes, se documentará este hecho en el apartado de notas del sistema 3-1-1, indicándose un plazo de 10 días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este

plazo se procederá a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el e-mail, esto se documentará en el área de notas. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso.

### DIAGRAMA DE PROCESO QUEJAS Y RECLAMACIONES

