



=====

**JAVIER PEREIRA** GOBERNADOR DE ITAPÚA

## RESOLUCIÓN N° 1012/2025

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS EN SU VERSIÓN 02, COMO INSTRUMENTO FORTALECEDOR DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO ITAPÚA. -----**

Encarnación, 06 de agosto de 2025

**VISTO:**

El Acta N° 006/2025 del Comité de Control Interno (CCI) de fecha 17 de julio del 2025, de la Gobernación de Itapúa, y; -----

**CONSIDERANDO:**

*Que*, el Representante de la Máxima Autoridad Institucional ante el Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP) y la Coordinadora Operativa del MECIP, a través del memorando N° 44/2025, elevan a consideración de la Máxima Autoridad Institucional, el acta N° 006/2025 del Comité de Control Interno (CCI). -----

*Que*, según el Acta N° 006/2025 del CCI, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el marco del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP), en fecha 17 de julio del 2025, se llevó a cabo una reunión, con el objetivo de analizar **El Manual de Procedimiento del Buzón de Sugerencias y Quejas en su Versión 02**, como instrumento fortalecedor de la participación ciudadana y la mejora continua de la gestión institucional.-----

*Que*, en este contexto, fue puesta a consideración el Manual de Procedimiento del Buzón de Sugerencias y Quejas en su versión 02, presentada por el Representante de la Máxima Autoridad Institucional ante el MECIP y la Coordinadora Operativa del Equipo MECIP, elaborado por el Equipo Técnico MECIP, y tras su análisis detallado, se concluye sobre la necesidad de actualización como parte del fortalecimiento de la participación ciudadana y del proceso de mejora continua de los servicios instituciones. -----

*Que*, el Manual establece el procedimiento para la recepción, canalización y seguimiento de las sugerencias y/o quejas recepcionadas a través del Buzón Institucional, en los formatos físico, como digital, promoviendo la participación ciudadana, transparencia y la mejora continua de la gestión pública. -----

  
Carmina N. Benítez  
Secretaria General  
Gobernación de Itapúa

  
Francisco Javier Pereira Riveira  
GOBERNADOR  
Departamento de Itapúa

..//..

=====

Teléf: +59571204568

Correos: general@itapua.gov.py  
generalitapuapy@gmail.com

[www.itapua.gov.py](http://www.itapua.gov.py)

Gobernación de Itapúa / RUC: 80009721-1

Dirección: Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap. Pedro Juan Caballero y Sgt. Reverchon

Encarnación - Itapúa - Paraguay



**RESOLUCIÓN N° 1012/2025**

..//..

-2-

*Que*, su objetivo también es definir las tareas y responsabilidades, a través de este instrumento, a los directivos y servidores públicos, de modo que, a través de este instrumento puedan comprender sus funciones, contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, impulsar mejoras y garantizar una operación eficiente y articulada. -----

*Que*, la Ley N° 426/1994, “Que establece la Carta Orgánica del Gobierno Departamental” en su Artículo 17 Inciso d) dispone que son deberes y atribuciones del Gobernador: “*Dictar las resoluciones departamentales necesarias para el ejercicio de sus funciones*”. -----

**POR TANTO, EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES,  
EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ITAPÚA,**

**RESUELVE:**

**Artículo 1º** APROBAR el Manual de Procedimiento del Buzón de Sugerencias y Quejas en su versión 02, como instrumento fortalecedor de la participación ciudadana y la mejora continua de la gestión institucional de la Gobernación del Departamento de Itapúa, conforme al Anexo con (5 fs) que forma parte de la presente Resolución. -----

**Artículo 2º** ENCOMENDAR a la Secretaría General como dependencia responsable, conforme al punto 3 del manual de procedimiento. -----

**Artículo 3º** INSTRUIR a los servidores públicos, a fin de orientar a la ciudadanía de sobre los canales y formatos habilitados. -----

**Artículo 4º** COMUNICAR a quienes corresponda, registrar, publicar y cumplido archivar. -----

Abg. *Carolina Natalia Benítez*  
Secretaria General

*Don Francisco Javier Pereira Rieye*  
Gobernador del Departamento de Itapúa

EC/SG

## ANEXO A LA RESOLUCIÓN N° 1012/2025

### MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA CIUDADANÍA - GOBIERNO DEPARTAMENTAL DE ITAPÚA – VERSIÓN 2

En el marco de la implementación del Buzón de Sugerencias y Quejas como parte del fortalecimiento de la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios institucionales, se establece el presente Manual de Procesos

**A los efectos de este manual, se entiende por:**

**Sugerencia:** Toda propuesta, recomendación o idea constructiva presentada por la ciudadanía con el fin de mejorar los procesos, servicios, atención o funcionamiento general de la institución.

**Queja:** Toda manifestación de insatisfacción o disconformidad con respecto a un servicio prestado, un servidor público o una situación específica que afecte negativamente la experiencia del ciudadano en su interacción con la institución.

**Es importante destacar que no serán consideradas sugerencias ni quejas:**

- Solicitudes personales o particulares ajenas a los servicios institucionales.
- Denuncias relacionadas a hechos de corrupción o irregularidades, las cuales deberán canalizarse por los mecanismos específicos establecidos para tal fin.
- Consultas o pedidos de información, que deberán ser tramitados mediante los canales de acceso a la información pública.

Este manual establece el procedimiento a seguir desde la recepción de una sugerencia o queja hasta su disposición final, garantizando la confidencialidad, la transparencia, y el compromiso institucional con la mejora continua.

#### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, canalización y seguimiento a las sugerencias y/o quejas recibida a través del Buzón Institucional, promoviendo la participación ciudadana, la transparencia y la mejora continua de la gestión pública.

Itapúa  
lugar de

**OPORTUNIDADES**

[www.itapua.gov.py](http://www.itapua.gov.py)



Barmina N. Benítez  
Secretaria General  
Gobernación de Itapúa  
Teléf: +59571204568  
Correos: general@itapua.gov.py  
generalitapuapy@gmail.com



Gobernación de Itapúa / RUC: 80009721-1  
DIRECCIÓN: Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap  
Pedro Juan Caballero y Sgt. Reverchon  
Encarnación - Itapúa - Paraguay



## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las sugerencias y/o quejas ingresadas en formato físico (buzón ubicado en la institución) y digital (correo institucional designado o formulario web; <https://itapua.gov.py/buzon-de-sugerencias/>), dirigidas al Gobierno Departamental de Itapúa

## 3. DEPENDENCIA RESPONSABLE

Secretaría General

Funciones:

- Recepcionar y clasificar las sugerencias recibidas
- Canalizar las sugerencias a las dependencias afectadas
- Consolidar la información y generar informes trimestrales.
- Comunicar las sugerencias y quejas ingresadas al Comité de Control Interno de forma trimestral

## 4. PROCEDIMIENTO

Paso 1: Recepción

- Las sugerencias pueden ser depositadas en el buzón físico o enviadas mediante vía electrónica.
- La Secretaría General realiza la apertura del buzón físico cada lunes.
- Las sugerencias digitales se monitorean diariamente.

Paso 2: Registro y Clasificación

- Se registra cada sugerencia y/o queja en un formato estándar (libro o sistema digital).
- Se clasifica según el área/dependencia competente (Salud, Educación, Obras, etc.).

Paso 3: Canalización

Se remite la sugerencia y/o queja a la dependencia responsable mediante providencia/nota interna.

Itapúa  
lugar de

OPORTUNIDAD  
DES

[www.itapua.gov.py](http://www.itapua.gov.py)



Camina N. Benítez  
Secretaria General  
Gobernación de Itapúa  
Teléf: +59571204568  
Correos: general@itapua.gov.py  
generalitapuapy@gmail.com





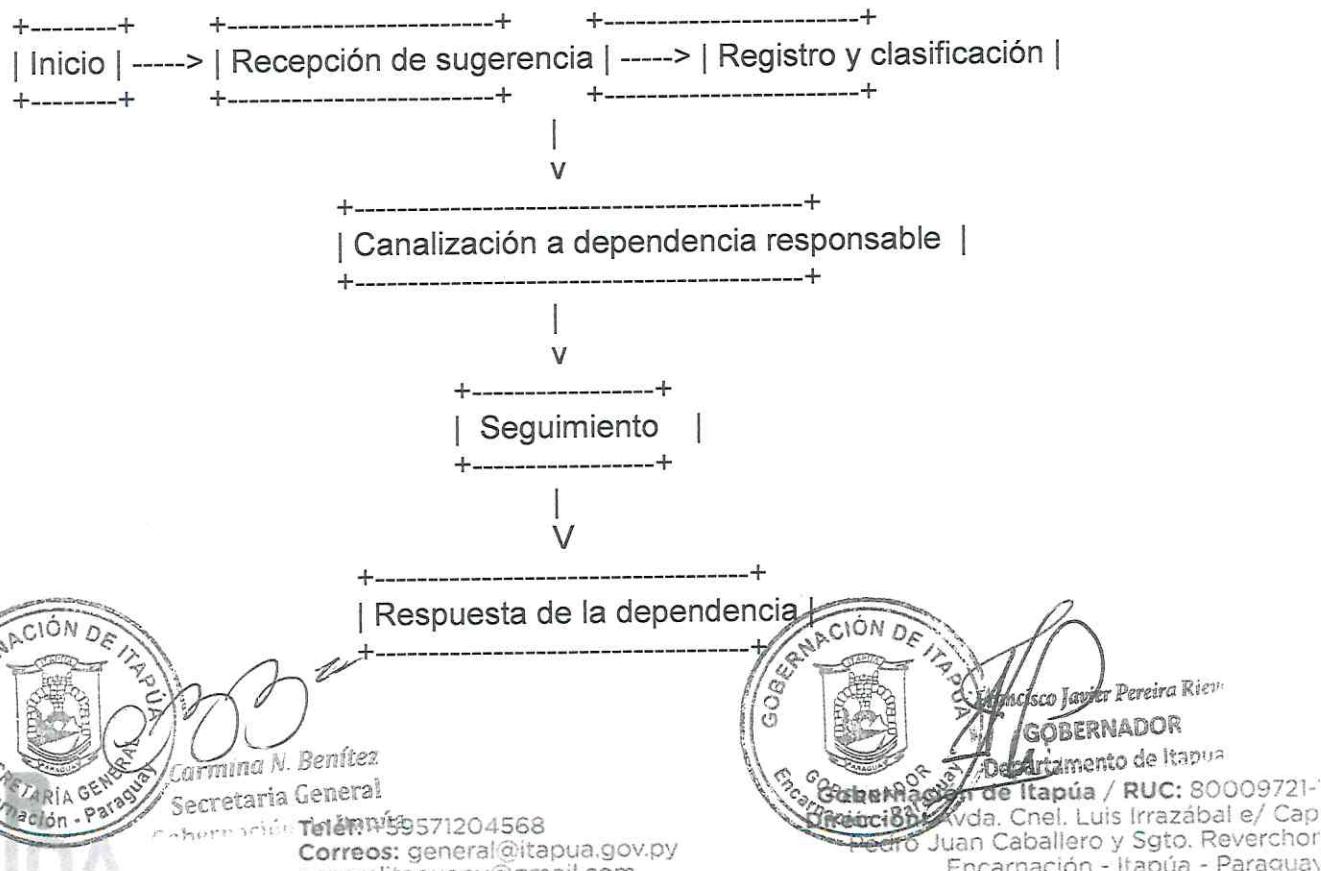
#### Paso 4: Seguimiento

- La Secretaría/Dependencia afectada tendrá 5 (cinco) días hábiles a partir de su recepción para comunicar a la Secretaría General las acciones desplegadas sobre la sugerencia/queja ingresada.
- La Secretaría General registra la sugerencia o queja de la Secretaría/dependencia afectada en (libro o sistema digital)
- La Secretaría General remite al Comité de Control Interno las sugerencias/quejas ingresadas con las acciones realizadas por el área afectada
- El referido Comité realizará el estudio de las quejas y/o sugerencias y la pertinencia de las acciones desplegadas por las dependencias afectadas, pudiendo hacer recomendaciones de mejoras o la implementación de otras acciones, para el efecto, serán remitidos los antecedentes a la dependencia que corresponda.

#### Paso 5: Archivo y Retroalimentación

- Toda documentación se archiva digital y físicamente.
- Se elaboran informes trimestrales para el Comité de Control Interno.
- Se presentan el último viernes de cada mes al Comité de Control Interno

### 5. REPRESENTACIÓN EN FLUJOGRAMA



| Secretaria General |

+-----+

| V

+-----+  
| Trimestral - Comité de Control Interno  
+-----+

| V

+-----+  
| Archivo e informe final |  
+-----+

## 6. FRECUENCIA DE REVISIÓN

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando se detecten oportunidades de mejora, por parte del Equipo MECIP, Comité de Control Interno y la Secretaría General

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Anexo al presente manual



Carmela N. Benítez  
Secretaria General  
Gobernación de Itapúa



Francisco Javier Pereira Rieu  
GOBERNADOR  
Departamento de Itapúa

# Buzón de Sugerencias y Quejas

¡TU OPINIÓN ES IMPORTANTE!

Para el Gobierno Departamental de Itapúa es fundamental conocer tu opinión para seguir mejorando y brindar un servicio de calidad a toda la comunidad.

Ponemos a tu disposición este buzón de sugerencias para que puedas compartir tus ideas, consultas, consejos o críticas sobre los servicios y proyectos que llevamos adelante.

¡Gracias por ayudarnos a crecer y construir juntos una Itapúa con más oportunidades para todos!

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre y Apellido\*

Correo Electrónico\*

Número de Teléfono\*

Distrito de Residencia\*

¿Quién realiza la sugerencia? \*

- Funcionario
- Visitante

Asunto\*

- Sugerencia
- Queja

Mensaje\*

<p>Elaborado por: Secretaría Comunicación Dpto. Informática y Equipo TÉCNICO MECIP</p>	<p>Revisado por: Acta N° 06/2025 Comité de Control Interno</p>	<p>Aprobado por: Resolución N°</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

Itapúa lugar de  
**OPO**  
**TUN**  
**DES**  
www.itapua.gov.py

GOBERNACIÓN DE ITAPÚA  
SECRETARÍA GENERAL  
Encarnación - Paraguay  
Teléf. Itapúa 671204568  
Correos: general@itapua.gov.py  
generalitapuapy@gmail.com

Francisco Javier Pereira Rie  
GOBERNADOR  
Departamento de Itapúa / RUC: 80009721-1  
Gobernador de Itapúa / Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap.  
Pedro Juan Caballero y Sgt. Reverchon  
Encarnación - Itapúa - Paraguay