



RESOLUCIÓN N° 1012/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS EN SU VERSION 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
Secretaría General
Gobernación de Itapúa


Francisco Javier Pereira Rivas
GOBERNADOR
Departamento de Itapúa

..//..



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 1°)** 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 2°)** ENCOMENDAR a la Secretaria General como dependencia responsable, conforme al punto 3 del manual de procedimiento. -----
- Artículo 3°)** INSTRUIR a los servidores públicos, a fin de orientar a la ciudadanía de sobre los canales y formatos habilitados. -----
- Artículo 4°)** COMUNICAR a quienes corresponda, registrar, publicar y cumplido archivar. -----


Carmina Natalia Benítez
Secretaria General


Don Francisco Javier Pereira Rieve
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

**OPOR
TUNIDA
DES**



Marina N. Benítez
Secretaria General

Gobernación de Itapúa

Teléfono: +59571204568

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

www.itapua.gov.py



Javier Pereira Rivas
GOBERNADOR

Departamento de Itapúa

Gobernación de Itapúa / RUC: 80009721-1
Dirección: Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap
Pedro Juan Caballero y Sgo. Reverchor
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

OPOR
TUNIDA
DES



Marina N. Benítez
Secretaría General
Gobernación de Itapúa

Teléf: +59571204568
Correos: general@itapua.gov.py
generalitapuapy@gmail.com

www.itapua.gov.py



Departamento de Itapúa
Gobernación de Itapúa / RUC: 80009721-
Dirección: Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap
Pedro Juan Caballero y Sgo. Reverchor
Encarnación - Itapúa - Paraguay

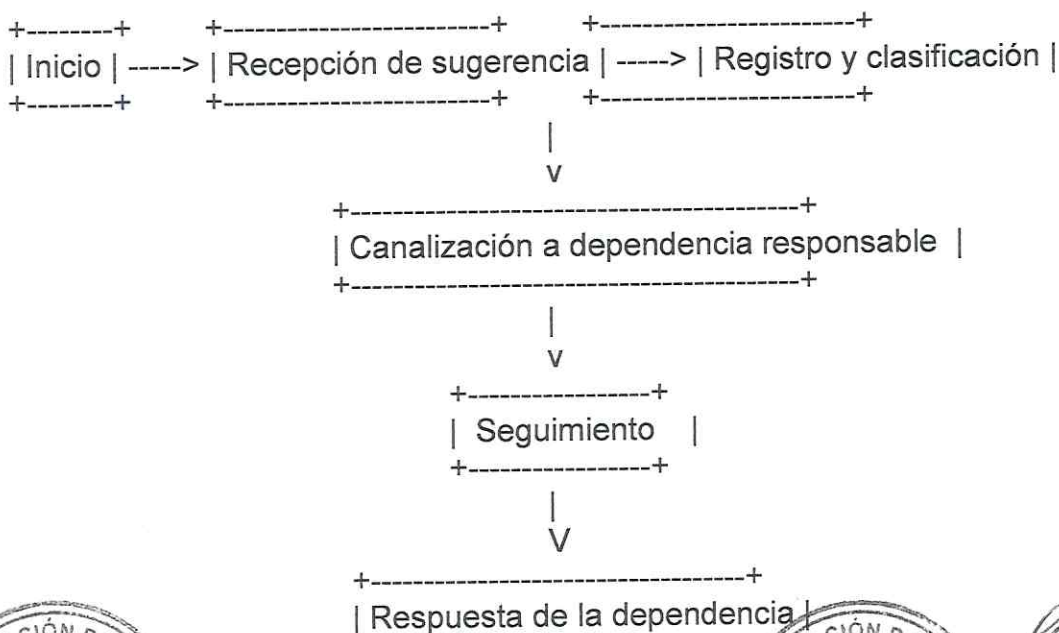
Paso 4: Seguimiento

- La Secretaria/Dependencia afectada tendrá 5 (cinco) días hábiles a partir de su recepción para comunicar a la Secretaria General las acciones desplegadas sobre la sugerencia/queja ingresada.
- La Secretaría General registra la sugerencia o queja de la Secretaria/dependencia afectada en (libro o sistema digital)
- La Secretaria General remite al Comité de Control Interno las sugerencias/quejas ingresadas con las acciones realizadas por el area 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 ultimo viernes de cada mes al Comité de Control Interno

5. REPRESENTACIÓN EN FLUJOGRAMA



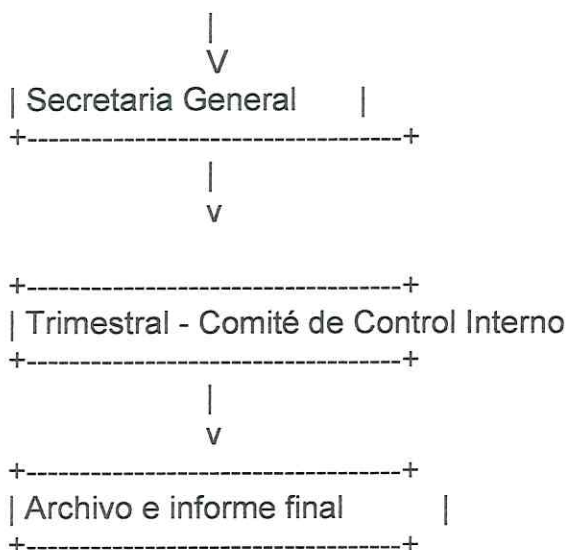
Carmina N. Benítez
Secretaria General

Teléfono: 59571204568
Correos: general@itapua.gov.py
generalitapuapy@gmail.com



Francisco Javier Pereira Riera
GOBERNADOR
Departamento de Itapúa

Itapúa / RUC: 80009721-
Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap
Pedro Juan Caballero y Sgo. Reverchor
Encarnación - Itapúa - Paraguay



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



Itapúa
lugar de

**OPOR
TUNIDA
DES**

www.itapua.gov.py

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 Sgto. Reverchon
Encarnación - Itapúa - Paraguay

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*

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

Itapúa
lugar de

OPOR
TUNIDA
DES



Carmen N. Benítez
Secretaría General

Teléfono: 71204568
Correos: general@itapua.gov.py
generalitapuapy@gmail.com



Francisco Javier Pereira Rivas
GOBERNADOR

Departamento de Itapúa
RUC: 80009721-1
Dirección: Avda. Cnel. Luis Irrazábal e/ Cap.
Pedro Juan Caballero y Sgto. Reverchon
Encarnación - Itapúa - Paraguay