

Guía de Uso Externa Plataforma Digital

“Gestor Ciudadano”



MONTESDEOCA
GOBIERNO LOCAL

Guía de Uso Externa. Plataforma Digital
"Gestiones Ciudadanas"
Versión 1.

Elaborado por:
Departamento de Estrategia Institucional

Edición y diseño:
Unidad de Comunicación

CONTENIDO

¿Qué es una gestión ciudadana?

06 ¿Cuáles son los tipos de gestiones que se pueden interponer?

08 ¿Cómo realizar una gestión ciudadana?


16 ¿Cuál es el plazo para recibir respuesta sobre una gestión ciudadana?

18 ¿Qué hacer si no recibo respuesta en el plazo máximo?

20 ¿Dónde reportar fallas de la plataforma?

PDF interactivo

Estas opciones están disponibles únicamente para computadora con Adobe Reader DC:

Cuando aparezca este icono () significa que podrás acceder a contenido multimedia.

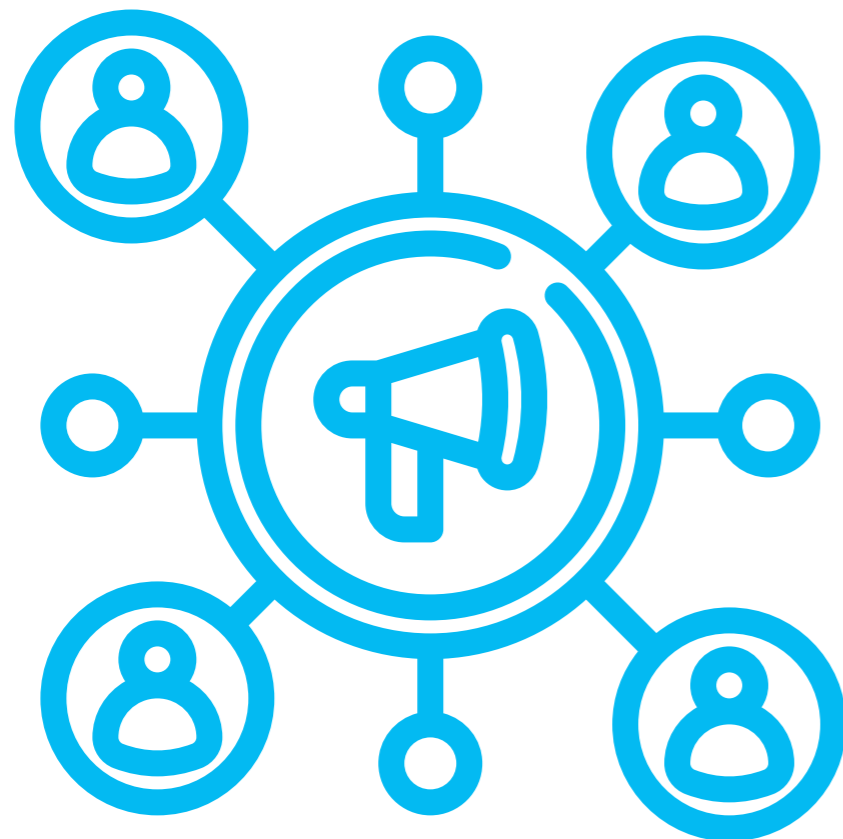
Recordá que podés activar lectura en voz alta.

I. ¿Qué es una gestión ciudadana?



Son peticiones de las personas usuarias habitantes del cantón o contribuyentes relacionadas con la gestión municipal, permiten abordar problemas, identificar necesidades, proponer soluciones y llevar a cabo acciones conjuntas para mejorar la calidad de vida y el funcionamiento del cantón.

II. ¿Cuáles son los tipos de gestiones que se pueden interponer?



Solicitud:

Petición ante la Administración Municipal sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública.



Queja:

Reclamo, disgusto o protesta que se hace ante la Administración Municipal a causa de un desacuerdo o inconformidad.



Denuncia:

Notificación que se hace a la Administración Municipal de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito. Requiere pruebas y/o testigos.



Sugerencia:

Idea o acción de mejora que se sugiere, se indica o se insinúa a la Administración Municipal.



Felicitación:

Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por determinada acción o situación que le ha ocurrido a la persona usuaria en la prestación de servicios.

III. ¿Cómo realizar una gestión ciudadana?

PASO 1

Ingresar al sitio web de la Municipalidad www.montesdeoca.go.cr desde cualquier computadora, celular o tablet.



PASO 2

Identificar el tipo de gestión que desea enviar a la Municipalidad, para eso se le brinda la información previo a completar el formulario.



- **Solicitud.**
- **Queja.**
- **Sugerencia.**
- **Felicitación.**

PASO 3

Completar la información que se solicita en el formulario, detallar la gestión de forma clara y completa, para que el personal municipal la comprenda y atienda de manera oportuna.

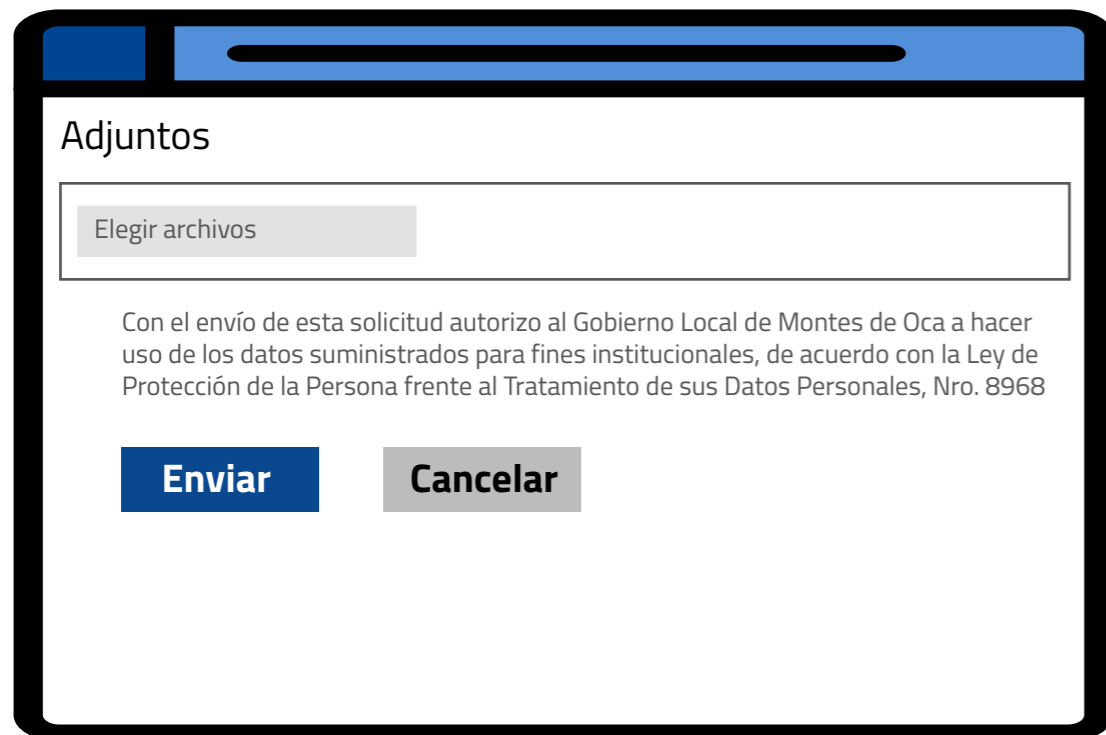


MONTESDEOCA
GOBIERNO LOCAL

Tipo de identificación* <input style="width: 90%; border: 1px solid black;" type="text" value="Seleccione el tipo de identificación"/>	Número de identificación* <input style="width: 90%; border: 1px solid black;" type="text"/>
Correo electrónico* <input style="width: 90%; border: 1px solid black;" type="text"/>	Teléfono* <input style="width: 90%; border: 1px solid black;" type="text"/>
Distrito* <input style="width: 95%; border: 1px solid black;" type="text" value="Seleccione el distrito"/>	
Dirección* <input style="width: 95%; border: 1px solid black;" type="text"/>	
Departamento* <input style="width: 95%; border: 1px solid black;" type="text" value="Seleccione el departamento"/>	
Tipo de gestión* <input style="width: 95%; border: 1px solid black;" type="text" value="Seleccione el tipo"/>	
Detalle de gestión* <input style="width: 95%; border: 1px solid black;" type="text"/>	

PASO 4

Adjuntar los archivos que sustenten su gestión, de ser necesario. En el caso de denuncias es requisito adjuntar las pruebas relacionadas. Por último seleccionar el botón web: **“enviar”**.



Adjuntos

Elegir archivos

Con el envío de esta solicitud autorizo al Gobierno Local de Montes de Oca a hacer uso de los datos suministrados para fines institucionales, de acuerdo con la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Nro. 8968

Enviar Cancelar

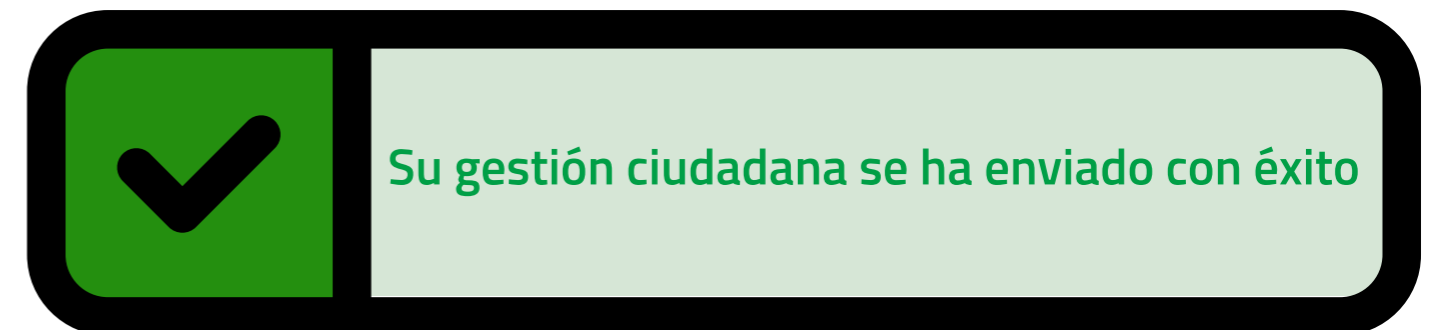


Nota: Para adjuntar más de un archivo a la gestión, mantenga presionada la tecla **“Ctrl”** mientras selecciona los archivos deseados, de clic en **“aceptar”**. La barra indicará la cantidad de archivos adjuntos.



PASO 5

Al enviar el formulario verá por unos segundos un mensaje que indica **“Su gestión ciudadana se ha enviado con éxito”**.



PASO 6

El sistema enviará un correo con el número de caso y detalles de su gestión. Para dar seguimiento a la atención o respuesta de la gestión, **debe guardar bien el número de caso.**



PASO 7

Cuándo la gestión es atendida por el personal municipal, recibirá una notificación con el detalle de la atención al correo señalado en el formulario de solicitud (ver PASO 3).

Gestión ciudadana registrada

 **MontesDeOca**<envios@blip.pro>
para mi

 **MONTESDEOCA**
GOBIERNO LOCAL

Gestión Ciudadana

¡Hola!, **Nombre del usuario:**
Hemos recibido la gestión ciudadana **#000**, en el departamento de **"Nombre de la oficina"**, el cual presenta el siguiente detalle:

Tipo de gestión: Según la selección del usuario.
Descripción: Texto explicativo.
Adjuntos: [Cantida que la persona usuaria adjunte.](#)

De acuerdo con el tipo de gestión su respuesta será comunicada por esta vía en un plazo de **10** días hábiles.

Información de contacto para dudas o consultas:

- Persona funcionara asignada / xxxxxxxxx@montesdeoca.go.cr

Gestión N°# 000

 **MontesDeOca**<envios@blip.pro>
para mi

 **MONTESDEOCA**
GOBIERNO LOCAL

Municipalidad de Montes de Oca
Sistema de Gestión Documental Digitalizada y Automatización de Procesos

Hola Nombre de la persona usuaria

Respuesta y cierre de gestión.



IV. ¿Cuál es el plazo para recibir respuesta sobre una gestión ciudadana?

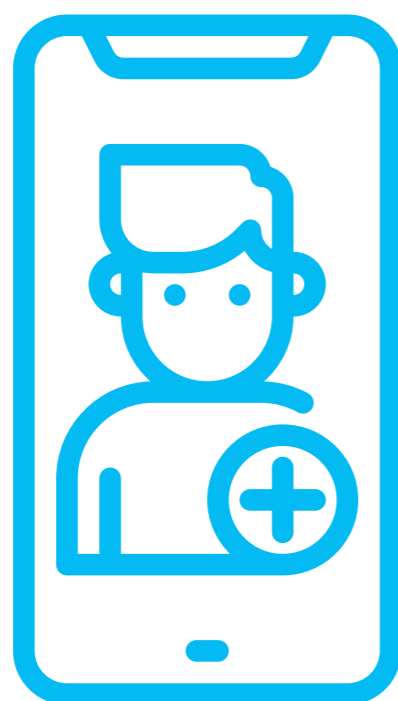


Se determina a nivel administrativo el plazo máximo de **10 días hábiles** para la atención de las gestiones:

Solicitud.
Queja.
Sugerencia.
Felicitación.

En el caso de denuncias se determina el plazo de 15 días hábiles.
Lo anterior de acuerdo con el reglamento de la Ley 8220, Decreto Ejecutivo 37045, Constitución Política, Ley de Regulación del Derecho de Petición y la Ley General de la Administración Pública.

V. ¿Qué hacer si no recibo respuesta en el plazo máximo?

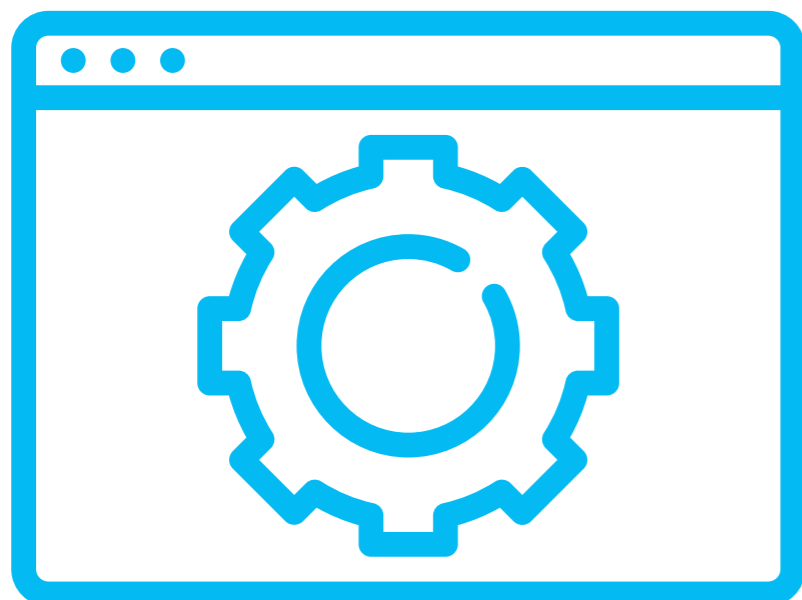


Puede dirigir una queja al Departamento encargado de la atención por medio del **Gestor Ciudadano** o bien directamente al correo del gestor(a) o director(a) del área (**ver directorio interno**).

Todas las personas funcionarias tienen el deber dar respuesta a las solicitudes que realizan las las personas usuarias.

VI. ¿Dónde reportar fallas de la plataforma?

Se deben reportar al Departamento de Tecnologías de Información ver **directorio interno**.



MONTESDEOCA
GOBIERNO LOCAL

**TRABAJAMOS POR EL
¡BIEN COMÚN!**