PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESPUESTAS A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1-A todo requerimiento ingresado por escrito en el libro disponible en el mesón de atención de público o de manera digital, se le asignará un número correlativo único de seguimiento técnico.

2-El ingreso físico o digital, requerirá la individualización completa del requirente (nombres, apellidos, cédula de identidad y un correo electrónico de contacto) y su firma al final de la presentación. Los correos entrantes a notariadelaja@gmail.com recibirán un acuse de recibo automatizado o manual en un plazo máximo de 24 horas hábiles (lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos y festivos).

3-Recibido el requerimiento, se recopilarán los antecedentes del caso (revisión del trámite observado, entrevista al personal involucrado, verificación del arancel cobrado, revisión de plazos de entrega, etc.).

4-Se evaluará si el requerimiento corresponde a una oportunidad de mejora (sugerencia) o a una presunta vulneración del servicio (reclamo).

5-El Notario Interino redactará una contestación clara, fundada y en un lenguaje accesible para el ciudadano.

6-La respuesta será remitida formalmente por correo electrónico desde la casilla notariadelaja@gmail.com.

7-El plazo máximo para la emisión de la respuesta definitiva, será de 7 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del requerimiento. En casos complejos que requieran análisis técnico extendido, se notificará al usuario la prórroga del plazo por un periodo no mayor a otros 5 días hábiles.