Reclamaciones

El reclamo o reclamación, es la exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole, una compensación económica o reconsideración de un acto administrativo, por parte de un usuario, a través de una vía formal, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

Las reclamaciones que constituyen trámites son:

1. Aquellas que el usuario realiza ante un ente u órgano de la Administración Pública, para reclamar sobre la acción de un tercero, objeto de regulación. Por ejemplo, las reclamaciones a la Superintendencia de Bancos, con relación a las entidades de intermediación financiera.
2. Las reclamaciones o recursos elevados ante un área de un ente u órgano de la Administración Pública, sobre la decisión o acto administrativo de otra de sus áreas, como sucede ante la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Las quejas o reclamaciones que realizan los usuarios ante una institución, por una inconformidad o incidencia irregular en la forma o tiempo en que le fue provisto un trámite o servicio, es parte inherente del mismo y no debe considerarse aparte como otro trámite o servicio. Las mismas, deben estar a disposición del usuario para que sean recibidas por el mecanismo correspondiente, establecido en las normativas vigentes al respecto. Las reclamaciones que no se relacionan directamente con la provisión de trámites y servicios, corresponden a las recibidas a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.

Revisión #1
Creado 2025-07-10 13:20:02 UTC
Actualizado 2025-07-10 13:20:15 UTC