

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-006
		Página	1 de 1
	PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO POR DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO RECIBIDO	Versión	03
		Fecha Rev.	21.JUL.23

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO POR DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO RECIBIDO

Los niños, niñas, adolescentes y sus familias, atendidos por la Fundación Ciudad del Niño y **los organismos de las redes institucionales** con las cuales se relacionan los Programas de la Fundación (Tribunales de Familia, Fiscalías, OPD, sistema educacional y de salud, entre otros), **podrán presentar sus reclamos por disconformidades con el servicio recibido al Director(a) del Programa o a la Directora de Operaciones Sociales de la Fundación**, por los medios que a continuación se indican:

1. Los **reclamos por escrito**:

- a. En el **Libro de Reclamos** que está disponible en la oficina de la Secretaria/o del Programa,
- b. Por medio de una **carta dirigida al Director(a) del Programa, y con copia a la Directora de Operaciones Sociales de la Fundación Ciudad del Niño**, a cualquiera de las siguientes direcciones:
 - **Dirección postal:** Paseo Presidente Errázuriz Echaurren N° 2631, 5° piso, Providencia, Santiago
 - **Correo electrónico Director de Programa:** @ciudadelnino.cl
 - **c/copia, Correo electrónico Directora de Operaciones Sociales:** mtsepulveda@ciudadelnino.cl

2. En **forma verbal**, por **vía telefónica o personalmente al Director(a) del Programa**, quien lo registrará en el Libro de Reclamos, dejando constancia de la **fecha, nombre, RUT, dirección y teléfono de la persona que lo presenta**.

3. Vía Canal de denuncias directamente en la página web <https://canal-denuncia.ciudadelnino.cl>, para quejas, reclamos, observaciones, inquietudes, denuncias y consultas.

Todos los reclamos serán acogidos y se les dará respuesta en forma personal o por escrito, dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles contados a partir de su recepción.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Encargado de Control de Gestión	Comité de Gestión de Calidad	Director Ejecutivo