Manual de Procedimientos Gobernaciones Departamentales	**Página:** 1- 3 **Fecha revisión**: 21/07/08 **No. de Actividades:** 13
Procedimiento: **Servicios de información y consultas varias**	**Inicia:** Encargado (a) Recepción **Finaliza:** Encargado (a) de Archivo
Responsable: Gobernador (a) Departamental y personal de la Gobernación	

Descripción:
Personas individuales y/o colectivas solicitan información y consultan diferentes temas al Gobernador o al personal que labora en la Gobernación Departamental, verbalmente o por escrito.

Objetivo:

- Brindar al público en general, información verdadera acerca de diversos temas, como procedimientos en los trámites que se efectúan en la Gobernación Departamental, ubicación y servicios que prestan instituciones estatales, entidades no gubernamentales, empresas, lugares turísticos y otros.
- Servir de guía a la población que lo solicita, para realizar gestiones ante diversas instituciones estatales o entidades privadas y de servicios.
- Atender y resolver el derecho de petición de los habitantes del departamento.

Fundamento Legal:

- Derecho de petición: en la Constitución de la República se establece que todas las personas tienen derecho a dirigir individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y resolverlas de conformidad con la ley.

Normas del Procedimiento:

- Que el interesado/a sea informado pronta y eficientemente acerca de las consultas que realiza.
- Que el interesado/a quede satisfecho del servicio que se le brinda.

Usuarios y Clientes:

- Los habitantes del departamento que solicitan información o realizan consultas diversas.
- Los habitantes de otros departamentos de la República y del extranjero que requieren diversas informaciones y consultas.

Documentos Relacionados Anexos:

- Solicitud escrita presentada por el interesado/a.
- Respuesta a la solicitud presentada.

Indicadores:

1. Informaciones y consultas realizadas verbalmente.
2. Informaciones y consultas verbales resueltas.
3. Informaciones y consultas realizadas por escrito
4. Informaciones y consultas por escrito resueltas

SIMBOLOGÍA DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Operación **Inspección** **Transporte** **Demora** **Archivo**