

2.5. Quejas y denuncias

La denuncia es un mecanismo que utilizan los ciudadanos, para notificar y comunicar de manera escrita o verbal, a la autoridad competente, en este caso al Ministerio de Desarrollo Social, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, sobre supuestos hechos o conductas que afectan de manera irregular a las personas adultas mayores, los fondos o bienes públicos o bien que constituyan una infracción legal. Es importante aclarar que la denuncia falsa constituye un delito en sí misma.

Toda denuncia presentada ante el Ministerio de Desarrollo Social y ante el Instituto Nacional de la Persona Mayor debe cumplir con los siguientes requisitos:

Denuncia anónima:

- Detallar con claridad los supuestos hechos o conductas denunciadas.
- Brindar dirección o domicilio donde se está realizando el supuesto hecho o conducta.

Denuncia escrita:

- El denunciante debe estar correctamente identificado.
- Número de cédula de identidad personal.
- El nombre de la persona que denuncia, o en recibe notificaciones (dirección exacta, correo electrónico)
- Número telefónico donde puede ser localizado.
- Detallar con claridad los supuestos hechos o conductas denunciadas.
- Detallar la relación de hechos en que se basa la denuncia y los elementos con los que cuenta para probar su dicho.
- Tratándose de personas jurídicas, deberán detallarse los datos de inscripción y los datos personales de su representante legal.

Del denunciante

El denunciante es toda persona natural o jurídica, responsables, administradores, funcionarios, voluntarios, servidor público, o cualquier persona que puede hacer una denuncia de forma oral o escrita ante una autoridad competente de un supuesto hecho o conducta relacionada a temas de maltrato o violencia a personas adultas mayores o situaciones irregulares en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en el incumplimiento de los estándares de calidad.

Medios de recepción de denuncias y/o quejas:

- Digital o electrónicos: Son las plataformas asignadas por el Estado para tal fin. - Centro de Atención Ciudadana 311 de la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental.
- Centros de Orientación: Centros de Orientación y Atención Integral del Ministerio de Desarrollo Social (COAI), ubicados en las sedes, Provinciales y Regionales.
- Sedes y Regionales Provinciales del Mides y del Instituto Nacional de la Persona Mayor a nivel Nacional. Tel. 524-4879/6165, 500-6088/6070.

Procedimientos:

- Se atenderán las denuncias recibidas por vía telefónica, anónimas, digital o recibidas presencialmente, las recibidas por el Centro de Atención de Denuncia de la Línea 311, o a través del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI) del MIDES, o cualquier otra plataforma tecnológica que establezca el Estado para este fin y atendiendo a los requisitos necesarios para su recepción.
- Igualmente podrán ser presentadas de manera presencial en cualquier sede o regional del Ministerio de Desarrollo Social o del Instituto Nacional de la Persona Mayor.
- Cuando en las supervisiones se detecten riesgos al interés superior de las personas mayores que asisten o residan en el Centros o existan supuestos de que la administración del Centro incumpla lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 238 del 23 de junio de 2021 y otras disposiciones aplicables, aunado al procedimiento administrativo, se pondrá en conocimiento al Instituto Nacional de la Persona Mayor que a su vez notificará a las autoridades competentes para lo que en derecho corresponda, siguiendo la Guía para la Detención, referencia y seguimiento por sospecha de Violencia o Maltrato.
- Por cada denuncia, el ente rector elaborará un expediente administrativo, individualizado y se ejecutará el procedimiento administrativo establecido en la Ley 38 del 31 de julio de 2000 y la Ley 6 de 22 de enero de 2002.

Atención del servidor/a público

1. El servidor público que atienda la denuncia oral y anónima, realizará la entrevista llenando el formulario de denuncia diseñado para la referencia de casos, el cual recoge los datos de manera organizada, rápida y sencilla, registrando el reporte, a través del formulario.
2. El servidor público que atienda la denuncia por escrito, realizará la revisión de la nota, asegurándose que la misma recoja los requisitos necesarios, a fin de darle entrada y hará las correcciones necesarias de faltar algún elemento o dato, dándole celeridad a la denuncia, se llenará el formulario de denuncia donde se recogen los datos necesarios y se dejará constancia de firma de la misma.
3. En casos de sospecha de violencia o maltrato se seguirá el procedimiento de llenado del Informe de notificación por sospecha de violencia relacionada a delitos contra el Orden Jurídico Familiar, Integridad Personal, Libertad Sexual, al Adulto Mayor aplicado a todos los Departamentos del Ministerio de Desarrollo Social, cuando se tenga sospecha de un supuesto hecho o conducta relacionada a violencia o maltrato.
4. Referencia Externa: Se refiere a la intervención de otra entidad competente dependiendo del caso o de la denuncia o queja, en casos de sospecha de violencia se hará la referencia del caso al Ministerio Público.

Documentos que debe contener el expediente administrativo:

- Debe llenarse Ficha Técnica de denuncias
- Copia de la denuncia si es escrita
- Formulario de denuncia si es anónima
- El Formulario de la denuncia debe estar completo, con datos claros, debe ser llenado en letra imprenta para mayor comprensión.

- Debe contener memorandos de recepción, referencias a oficinas, departamentos o direcciones.
- Pruebas presentadas, anexos o documentos presentados
- Informe de Trabajo Social o del Equipo Interdisciplinario
- Copia de Formulario de Sospecha de Violencia o Maltrato de ser el caso.
- Citaciones
- Entrevistas con las partes

2.5.1. Procedimiento

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Atención de Denuncias				
Paso	Dirección / Departamento	Trámite	Descripción	Formulario
1	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Recepción de la denuncia	El servidor público recibe la denuncia oral o escrita, llena el Formulario de denuncia y el registro de atención diaria en el cual especifica el tipo de denuncia realizada y la remite al Director Encargado.	
2	Director Encargado	Asignación de Trabajador Social	<p>Recibe, evalúa la denuncia y asigna a un Trabajador Social, el cual deberá:</p> <p>Dar sus recomendaciones en documento escrito y dar seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información a otras instancias de ser necesario. • Programar visita al Centro o instancia, en coordinación con el Equipo Interdisciplinario o el COAI. • Abrir expediente administrativo del caso en Carpetilla, siguiendo el consecutivo de atención a denuncias. 	
3	Visita al Centro/ Institución en conjunto con el Equipo Interdisciplinario	Atención Integral y Levantamiento de Informes	Realizada la visita al Centro o Institución, el Trabajador Social en conjunto con el Equipo Interdisciplinario, dará una atención integral, atendiendo los elementos de la denuncia o quejas y las recomendaciones del Trabajador Social encargado del caso.	Formulario de Notificación por Sospecha de Violencia.

Atención de Denuncias				
Paso	Dirección / Departamento	Trámite	Descripción	Formulario
3	Visita al Centro/ Institución en conjunto con el Equipo Interdisciplinario	Atención Integral y Levantamiento de Informes	<p>El Equipo Técnico Interdisciplinario deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las supervisiones pertinentes a través del COAI. • Dejar por escrito, los informes y evaluaciones. • Anexar los mismos al expediente administrativo (Carpetilla), especificando si requiere o no de una referencia externa. • De requerir un seguimiento de los programas o ayudas se remitirá el mismo a las instancias correspondientes, de dejará constar para que el Trabajador Social encargado de seguimiento. <p>El Trabajador Social encargado, remite expediente al Director Encargado para revisión y toma de decisión.</p> <p>Para las denuncias de casos de sospecha de violencia o maltrato: Se seguirá el procedimiento de la Guía para la detención, atención, referencia y seguimiento por sospecha de violencia o maltrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se llena el formulario de notificación por sospecha de violencia a la autoridad competente, por el trabajador social encargado 	
4	Director Encargado	Evaluación y Referencia de caso	<p>Recibe y evalúa el informe final del Equipo Interdisciplinario en atención a la investigación realizada, si por su complejidad el caso requiere un criterio legal, se remitirá a la Oficina de Asesoría Legal.</p>	Formulario de Notificación por Sospecha de supuesta violencia.
5	Oficina de Asesoría Legal	Criterio Legal.	<p>Recibe, evalúa expediente y Carpetilla de Investigación, emite criterio legal del caso. De todo lo actuado se dejará constancia en el expediente.</p>	