



**GUÍA DE RECLAMOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LOS
CIUDADANOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DEL
AYUNTAMIENTO DE JAMA O AL NORTE.**

GUÍA DE RECLAMOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL CIUDADANOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE JAMAO AL NORTE.

1.- Terminos:

Reclamo: Es todo un acto de expresar de forma oral o escrita la insatisfacción y disgusto con relación a determinado servicios públicos con la intención de mejorar los mismos.

Denuncia: Es la acción y efecto de denunciar, notificar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo.

Sugerencia: Es plantear hecho por los cuales los ciudadanos de forma oral o escrita le notifican a una institución públicas con relación a un servicio o trámite prestado por esta con el fin de contribuir a su mejora.

2.- Objetivo de la guía: El principal objetivo de esta guía es facilitarle al ciudadano un mecanismo eficiente que le permita manifestarse de forma escrita y/o oral sobre los servicios recibidos del ayuntamiento municipal de Jamao al norte.

La presente guía describe las vías o canales por los cuales el ciudadano puede utilizar para presentar su reclamo, quejas, denuncia y sugerencia sobre la calidad del servicio público recibidos como son:

- Portal web del ayuntamiento de Jamao al Norte.
- Línea 311 de quejas, sugerencias, reclamaciones y sugerencias del ciudadano vía contacto telefónico o whatsapp.
- De forma directa vía comunicación escrita o personal



3.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través del portal del web del ayuntamiento de Jamao al norte.

Para poder asistir sus reclamos, quejas y sugerencia por esta vía, el ciudadano deberá de completar el formulario que se encuentra disponible en nuestro portal web del ayuntamiento que es <http://ayuntamientojamaoalnorte.gob.do>

Recibida la reclamación, queja o sugerencia por esta vía, el responsable de transmitir esta queja es el responsable de dicha área al departamento correspondiente de la institución a través del centro de servicios del ayuntamiento quien gestionará a los fines de darle respuesta al ciudadano.

4.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de la línea 311.

El ciudadano dirigirá su reclamo, queja, denuncia o sugerencia a través del portal web del sistema 311 www.sistema.311.gob.do como establece el decreto No.694-09, que crea dicho sistema.

5.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de la vía telefónica o whatsapp.

Para Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de la vía telefónica debe de llamar al teléfono 809-970-8180 extensión 100 o escribir vía whatsapp al número 809-653-7989 y reportar sus reclamos, quejas, denuncias o sugerencias.

Recibida su denuncia por esta vía, el centro de servicios de la institución gestionará su denuncia a los fines de darle respuesta lo más rápido posible.



6.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias de forma directa o escrita por los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán dirigir su reclamo, quejas, denuncias y sugerencias a través de cualquier funcionario del ayuntamiento del municipio de Jamao al norte de manera directa dirigirse al ayuntamiento de Jamao al norte en el departamento de servicio al usuario o recepción.

Cuando dicho reclamos, quejas, denuncias y sugerencias sea realizada atreves de un funcionario del ayuntamiento de Jamao al norte, este deberá tramitar dicho Reclamo, queja, denuncia y sugerencia al ayuntamiento, quien gestionara como corresponda.


Licda. Yaniris Fleta Sánchez
Enc. De Recursos Humanos





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”

Procedimiento de gestión para reclamos, quejas y denuncias.

1. Objetivo:

Establecer a los ciudadanos el procedimiento para la recepción de reclamos, quejas y denuncia con la finalidad de ser atendidas con eficiencia todas sus necesidades.

2. Alcance:

El procedimiento que se le aplicara a todos los reclamos, quejas y denuncias, es mismo que inicia cuando un ciudadano se presenta hacer una queja, denuncia o reclamo al ayuntamiento municipal de Jamao al norte, depositando en la recepción su comunicación de queja, denuncia o reclamo o atreves de correo electrónico o en nuestra web.

3. Responsable:

- Recepcionista
- Encargado de tecnología
- Encargado del departamento al cual se remite la queja, reclamo o denuncia

4. Término y definiciones:

*Reclamo:

Manifestación formal verbal o escrita de insatisfacción presentada por un servicio recibido o por la deficiencia del mismo.





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”

1. *Queja:

Es la manifestación formal verbal o escrita en que se declara fundamentalmente una insatisfacción o descontento de un cliente, con respecto a un servicio recibido.

*Denuncia:

Es la declaración verbal o escrita del cliente a la institución, sobre la condición de un hecho delictivo contrario a la ley y su reglamento de aplicación, con el objeto de que se proceda a una investigación y sanciones en los casos correspondientes.

*Código de ética:

Fija la norma que regula el comportamiento de las personas dentro de una institución o organización, la ética es un código que supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

***Política:** son las reglas o leyes dentro de una institución o organización ya sea pública o privada.

5. Documentos de referencia:

- Es un manual de política y procedimiento de gestión de quejas, denuncias y consultas.
- Ley de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05.

6. Política de procedimiento:

- Todos los reclamos, quejas y denuncias deben de ser canalizado a través del centro de servicios de la institución.
- Todo los reclamos, quejas y sugerencias interpuesta ante el centro de servicios debe de recibir un trato de confidencialidad y guardar el anonimato del ciudadanos en caso de este lo solicite.





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

"Año de la innovación y de la competitividad"

7. Las vías disponibles para el ciudadano presentar su reclamo, queja, denuncia al ayuntamiento municipal de Jamao al norte mediante el centro de servicios de la institución son:

- De forma presencial en el ayuntamiento de Jamao al norte.
- Vía escrita.
- Correo electrónico: ayuntamientojamao@gmail.com
- Página web: <http://ayuntamientojamaoalnorte.gob.do>
- Línea 311: www.sistema.311.gob.do
- Whatsapp: 809-653-7989

El centro de servicios es el responsable de gestionar y de dar seguimiento a los reclamos, quejas y denuncia.

Las denuncia de caso anti ético y de corrupción presentada a través de los buzones de denuncia habilitado en la institución, serán reguladas y manejadas por la comisión de ética cuando esta sea creada por la institución, mientras tanto será responsabilidad del departamento de recursos humanos.

Todos los reclamos, quejas, denuncia interpuesta ante el centro de servicios, debe cumplir con los siguientes criterios:

Formularios de reclamos, quejas y denuncia:

Formulario Reclamo

1. Datos del ciudadano:
 - Nombre y apellido
 - Cedula o pasaporte
 - Domicilio
 - Teléfono
 - Correo electrónico





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMAÑO AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

"Año de la innovación y de la competitividad"

2. En el caso que el reclamo fuera interpuesto por representante deberán a adicionales los datos adjuntarse los documentos que los acrediten como representación.

3. Narración del hecho de forma clara

Descripción del hecho

Fecha

Lugar

Hora

Departamento al que se le presento el reclamo

4. Presentar toda la prueba posible con la cual pueda aclarar el reclamo con documentación que soporte dicho reclamo.

Formulario de Queja:

1. Datos del ciudadano:

Nombre y apellido

Cedula o pasaporte

Domicilio

Teléfono

Correo electrónico

2. Narración del hecho de forma clara

Descripción del hecho

Fecha

Lugar

Hora

Departamento al que se le presento el reclamo

3. Presentar las soluciones que el ciudadano solicita.





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”

Formulario de Denuncia:

1. Datos del ciudadano:

Nombre y apellido

Cedula o pasaporte

Domicilio

Teléfono

Correo electrónico

2. En el caso que el reclamo fuera interpuesto por un representante deberán adjuntarse datos adicionales que los acrediten como representación.

3. Narración del hecho de forma clara

Descripción del hecho

Fecha

Lugar

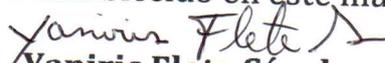
Hora

Departamento al que se le presento el reclamo

Con la documentación requerida el departamento de atención al ciudadano debe de dar inicio a una investigación de reclamos, quejas o denuncias conforme a los requeridos, denuncias, reclamos o quejas.

El tiempo de repuesta para los reclamos, quejas, denuncias y consulta es de quince días (15) hábiles y una prórroga de diez (10) días adicionales, en el caso que lo amerite, para responder la solicitud, según lo establece la ley 200-04.

Todos los colaboradores de la institución que reciba una solicitud directa de reclamo, queja, denuncia o consulta, debe de referirse al centro de servicios a fin de que cumpla con el proceso establecido en este manual.


Yaniris Flete Sánchez
Enc. de Recursos Humanos





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMAO AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”

Formulario de Sugerencias y Quejas

Día _____ del Mes _____ del Año _____

Favor completar este formulario para un mejor servicios.

1 ¿Recibe usted los servicios de recolección de residuos por parte del ayuntamiento?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? (si es No) _____

2 ¿Cómo valora usted los siguientes servicios recibidos por el ayuntamiento?

	Bueno	Muy Bueno	Malo	Muy Malo
Recolección de residuos				
Rutas y frecuencia				
Limpieza de parques y boulevares				
Barrido de las calles				

3. sugerencias y observaciones adicionales para mejorar los servicios de recolección.

¡Gracias por su tiempo, su opinión es importante para nosotros!



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y la competitividad”





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

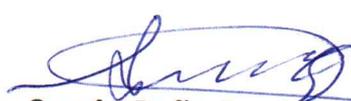
Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y la competitividad”

SISTEMA DE QUEJAS LINEA 311

The screenshot shows the website interface. On the left is a red navigation menu with the following items: Ayuntamiento, Servicios, Transparencia, Presupuesto participativo, Noticias, Emergencia, Escríbele al alcalde, Multimedia, and Contacto. A blue accessibility icon is visible below the menu. The main content area features a banner for 'Dominicana Limpia' with the slogan 'Todas ganamos!' and a 'Conoce más...' button. Below the banner is a section titled 'Tenemos el compromiso con un GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE' with the 'REPÚBLICA DIGITAL' logo. At the bottom of the screenshot are logos for 'LINEA 311', 'DOMINICANA GOB.DO', '911: TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA EN UN SOLO NÚMERO', 'SERVICIOS EN LINEA', 'Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos', and 'SISMAP MUNICIPAL'.


Lic. Sergio Peña Bonilla
Alcalde Municipal





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”

Opiniones y Sugerencias

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Favor completar este formulario para un mejor servicios.

1 ¿Cuál servicio vino a solicitar?

- Certificado de nacimiento
- Certificado de defunción
- Carta de no objeción
- Registro de actos
- Pago arbitrios
- Solicitud de ayuda
- Solicitud de servicios
- Otros (identifique) _____

2 ¿Pudo obtener el servicio solicitado?

Sí No ¿Por qué? (si es No) _____

3 ¿Cómo valora el servicio recibido en los aspectos siguientes?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Interés por servirle				
Cortesía y amabilidad				
Rapidez del servicio				
Información recibida				

4 Comentarios adicionales o cualquier otro servicio.

Nombre _____
Correo electrónico _____
Teléfono _____

¡Gracias por su tiempo, su opinión es importante para nosotros!

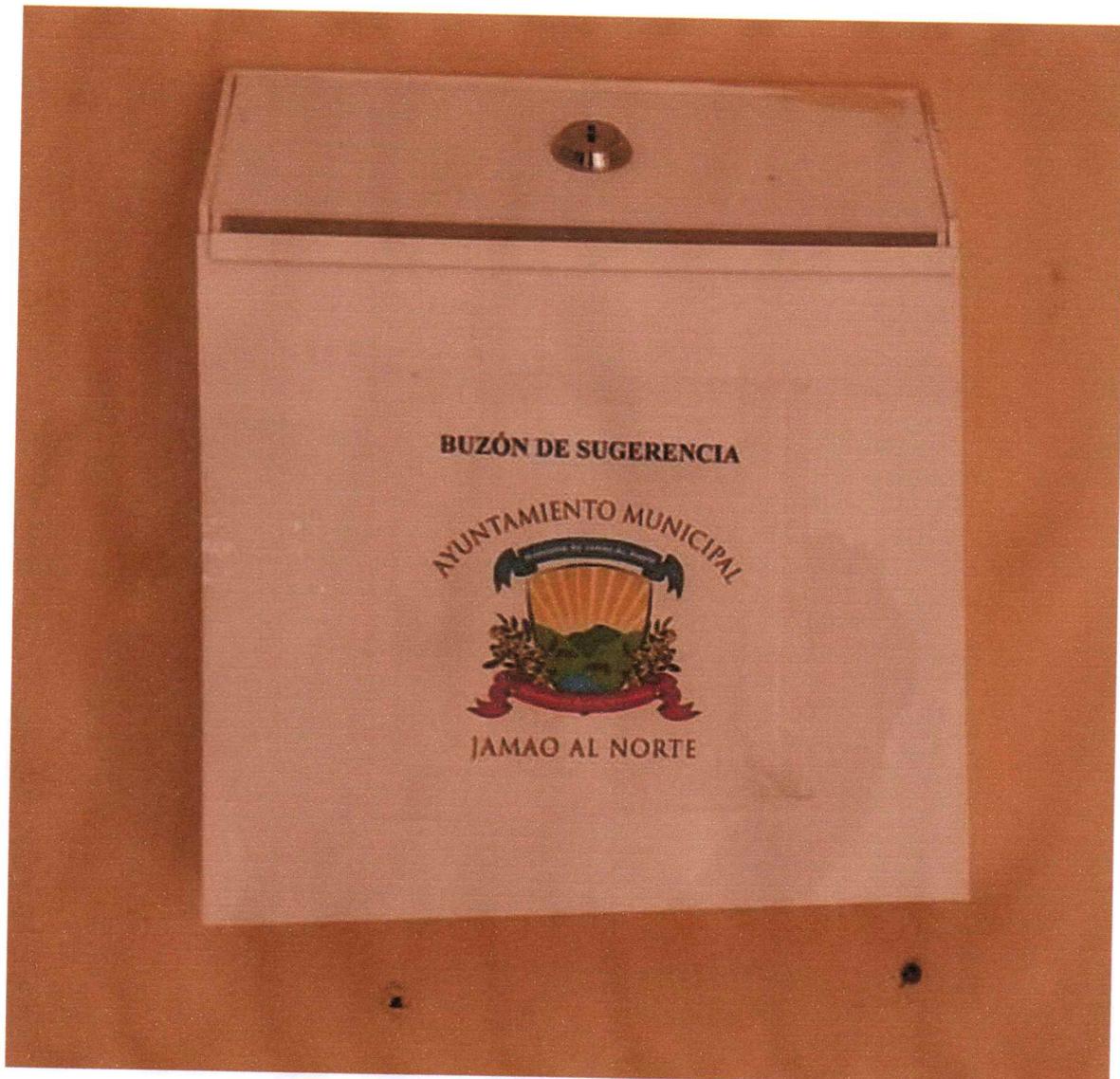


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMAO AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”



*Calle Duarte No.100 Jamao al Norte, Provincia Espaillat, Rep. Dom. Tel.: 809-970-8180
EMAIL: ayuntamientojamao@gmail.com*



Ingresar tu búsqueda



[INICIO](#) | [MAPA DE SITIO](#) | [CONTACTO](#)

Inicio

Municipio >

Ayuntamiento >

Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo >

Noticias

Emergencia

Cuentame

Multimedia

Contacto



Cuentame

Está aquí: [Inicio](#) / [Cuentame](#)

Imprimir Correo

Los campos marcados con * son obligatorios

Asunto

Nombre completo

Correo electrónico *

Teléfono / Celular *

Mensaje *

Suscríbese a
nuestro Boletín

Únete a nuestro boletín para recibir noticias actualizadas sobre nuestro municipio.



Inicio

Municipio >

Ayuntamiento >

Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo >

Noticias

Emergencia

Escríbele al alcade

Multimedia

Contacto

Limpieza y cuidado de la vía pública

Está aquí: [Inicio](#) / [Servicios](#) / [Limpieza y cuidado de la vía pública](#)

Imprimir

Correo

Descripción del servicio

Este servicio tiene como objetivo barrer las calles, avenidas, parques, plazas públicas, mercados y vías de acceso a la ciudad y recoger los residuos sólidos derivados del barrido de las calles.

Formulario de solicitud o reclamación

Fecha**Nombre****Dirección****Sector**

Suscríbase a nuestro Boletín

Únete a nuestro boletín para recibir noticias actualizadas sobre nuestro municipio.

