



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMAÓ 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 JAMAO 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 del servicios debe de recibir un trato de confidencialidad y reguardar el anonimato del ciudadanos en caso de este lo solicite.



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMAÑO 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 JAMA O 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.

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.

En el cargado de servicios al cliente debe de crear una base de datos compartida donde se registren los datos actualizados para la generación de estadística.



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMAO AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

“Año de la innovación y de la competitividad”

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 reciben una solicitud directa de reclamo, queja, denuncia, sugerencia y consulta, debe de referirse a servicios al ciudadano con el fin de que se cumplan con todos los procesos establecido por este manual.

Paso para la solicitud:

SOLICITANTE: se presenta su reclamo, queja, denuncia y consulta a través de la vías establecida ya sea presencial o escrita.

Recepcionista: recibe al ciudadano quien informa el motivo de su vista; informa vía telefónica al servicio al ciudadano sobre recepción.

SERVICIOS AL CLIENTE:

- Recibe notificación vía telefónica.
- Busca al ciudadanos en el área de recepción y los conduce al donde se le tomaran la información de su reclamo, queja o denuncia.
- Si el ciudadano no desea continuar con el proceso y documenta el motivo del mismo para el cierre del procedimiento.
- Si el ciudadano desea proceder con el proceso de llenado del formulario de reclamo, queja o denuncia.
- Investigar si el ciudadano dispone de la documentación que avale su reclamo, queja o denuncia.
- Registra el reclamo, queja o denuncia para el control de estadístico.
- Remite el formulario firmado y anexado al departamento del cual se presenta el reclamo, queja o denuncia.



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL JAMA O AL NORTE

Provincia Espaillat, República Dominicana

RNC: 4-0601127-5

"Año de la innovación y de la competitividad"

ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DEL CUAL SE PRESENTA EL RECLAMO, QUEJA, O DENUNCIA:

- Recibe el formulario de la recepción del reclamo, queja o denuncia firmado por el ciudadano.
- Verificar el formulario.
- Si el formulario tiene errores, se retornara para su corrección.
- Si el formulario no presenta errores, se procede a resolver el reclamo, la queja o la denuncia.
- Luego de resuelto el reclamo, la queja o la denuncia se remite a servicios al ciudadano con los soportes de evidencia que demuestre que fue resuelto el caso.

SERVICIOS AL CIUDADANO:

- Contactar al ciudadano para dar repuesta al reclamo, queja o denuncia.
- Entregar al ciudadano la repuesta del reclamo, queja o denuncia, la cual debe de ser firmada por el ciudadano.
- Registrar el cierre del caso en la planilla de estadísticas para llevar las mismas


Yaniris Bete Sanchez
Enc. de Recursos Humanos

