



*Ayuntamiento Municipal de
San Francisco de Macorís*

POLÍTICA DE GESTIÓN DE DENUNCIA, QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA PARA EL MANEJO BÁSICO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANO DEL AYUNTAMIENTO DE SAN FRANCISCO DE MACORIS.

1-Objetivo de las políticas:

El objetivo de esta política de gestión de Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencia para el manejo básico de residuos sólidos urbano. Es establecer unas orientaciones para la gestión, con el fin de reforzar el compromiso que tenemos con los ciudadanos y así mejorar la calidad de nuestro servicios ofrecido como institución, Además, la gestión de las Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencia permitirá identificar áreas de mejora o errores que puedan producirse al momento de la recogida de basura en los diferentes sectores de nuestra ciudad.

2- Términos y referencia.

Denuncia: puede realizarse ante las autoridades correspondientes o de forma pública por haber cometido un delito o falta.

Queja: Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Ayuntamiento de San Francisco de Macorís.

Reclamación:

Impugnación o protesta que se hace contra una institución que se considera injusta.

Sugerencia: Propuesta de una iniciativa para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento para mejorar los servicios que presta el Ayuntamiento de San Francisco de Macorís a la ciudadanía.

3-Procedimiento

Vías de entrada

Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales:

Por el correo electrónico, teléfono, por la página web, el portal 311, personalmente. Asimismo, en nuestro Ayuntamiento Municipal las quejas y sugerencias internas también se pueden presentar a través del buzón de sugerencias. Las personas que presenten una queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido, y un medio de contacto. No obstante, se atenderán quejas que se presenten de forma anónima cuando se realice una denuncia que deba ser investigada, y pueda comprometer a la persona que la emite.

Es decir esta política presenta las vías que puede utilizar el ciudadano para presentar reclamos, quejas, denuncia y sugerencias sobre la calidad de ofrecer los servicios manejo básico de residuos sólidos urbano en el Municipio de San Francisco de Macorís.

4-Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencias a través del portal web del Ayuntamiento de San Francisco de Macorís.

Para poder realizar Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencias a través del portal institucional, el ciudadano deberá que entrar a nuestro portal <http://ayuntamientosfm.gob.do/> en la sección escríbele al alcalde.

Recibida la Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencia en nuestro correo institucional info@asfm.gob.do luego de su recepción es enviada al departamento correspondiente en donde, se gestionara a los fines de darle respuesta al ciudadano.

5-Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencias a través del portal 311.

Para utilizar el servicio de 311 se debe de acceder a la a página web <http://311.gob.do/> y de enseguida se debe identificar si harán Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencia, luego llena el formulario correspondiente a lo que desea hacer y luego se envía el formulario debidamente completado.

6- Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencias vía telefónica

Para realizar su Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencias vía telefónica el ciudadano deberá de llamar al 809-588-2262 en donde se recibirá la denuncia por esta vía en donde se gestionar a los fines de darle respuesta al ciudadano.

Mejora continua: Todas las Denuncia, Queja, Reclamación, Sugerencia serán registradas, desde su recepción hasta su culminación. Con este registro, la Dirección de Aseo Urbano y ornato realizará un seguimiento periódico del tipo de quejas presentadas, las

medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas, de cada que será remitido trimestralmente a la alcaldía donde la máxima autoridad, Este informe servirá para analizar y mejorar los procesos y prácticas llevadas a cabo día a día por nuestra institución para su análisis y valoración.

Plazo de respuesta: los ciudadanos se le dará respuesta dentro de los 5 días laborable, por cualquier vía que llegue la queja, reclamaciones, denuncia.


Oneida Pérez Fernández

Encargada del Departamento de Recursos Humanos

