



DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

Santiago de los Caballeros, Rep. Dom.

08 de julio de 2020

**Lic. Ramón Ventura Camejo**

Ministro

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Su despacho. –

**Distinguido Licenciado Ventura Camejo:**

En el marco de las actividades que estamos desarrollando con miras a fortalecer nuestra institución y desarrollar de manera integral una gestión modelo, apegada a las normas y mandatos del Ministerio que usted dirige; tenemos a bien remitirle el primer informe de los avances del plan de mejora correspondiente al periodo 2020-2021, el cual surge del autodiagnóstico en la aplicación de la guía bajo el modelo CAF.

Las áreas de mejoras sobre las cuales trabajamos en esta ocasión fueron las siguientes:

Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora
1.4 (9)	No se promueven de manera recurrente los servicios de la institución	1. Promover por distintos medios disponibles los servicios que ofrece nuestra institución de manera recurrente
2.1 (2)	Canales digitales donde los ciudadanos expresar sus necesidades, expectativas y satisfacción sobre la institución	2. Canales digitales donde los ciudadanos expresar sus necesidades, expectativas y satisfacción sobre la institución
1.2 (9)	Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	3. Diseñar herramienta de evaluación de desempeño en línea



Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora
4.4 (3)	No se cuenta con un Comité de Administración de medio actualizado para que puede Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad	1. Actualizar y reestructurar el Comité de Administración de Medios
4.2 (4)	No se evidencia una Guía para la gestión de quejas, reclamaciones o denuncias ciudadanas	2. Elaborar una guía/procedimiento para la gestión de quejas, denuncias o reclamaciones ciudadanas

Aprovechamos la ocasión para reiterar nuestro agradecimiento al acompañamiento técnico por parte de ustedes en todos los procesos.

Atentamente;



Directora de Recursos Humanos

1. Promover por distintos medios disponibles los servicios que ofrece nuestra institución de manera recurrente: **(Se actualizó la sección de servicios en la página web, se publicaron los servicios en las redes sociales y el portal de observatorio de la calidad de los servicios públicos, también se actualizaron los servicios.)**





Me gusta Compartir

**Quejas, Denuncias y Reclamaciones**  
30 minutos - gratuito

El Ayuntamiento de Santiago pone a disposición de los ciudadanos este servicio para que puedan hacer sus denuncias, quejas y reclamaciones sobre situaciones que afecten la calidad de los servicios municipales, así como el incumplimiento de las normas y leyes que rigen el municipio... Más

**Recogida de Basura**  
30 minutos - Ajustada a la zona

El Ayuntamiento de Santiago cuenta con la Dirección de Limpieza y la Dirección de Gestión Integral de Residuos Sólidos, encargados de la recolección y transporte formal de residuos, orgánicos, inorgánicos y especiales; tratamiento y disposición final de esos desechos... Más

**Tramitación de Proyectos Definitivos**  
30 minutos - Precio variable

Este servicio consiste en la validación definitiva de las propuestas arquitectónicas aprobadas en la fase de ANTEPROYECTO y el depósito de las planchas técnicas completas cuando se amerite (, así como también la tasación para su respectivo pago de arbitrios correspondientes, según el tipo de proyec... Más

**INSTITUCIONES PÚBLICAS Y SERVICIOS QUE OFRECEN**

Ver Listado Completo de Instituciones

**Consulta de Servicios**

Por Institución: Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros

Por Servicio:

Consultar Limpiar Campos

**Datos de la Institución**

Nombre: Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros

Dirección: Ave. Juan Pablo Duarte No. 85

Teléfono: (829) 582-6611

Website: http://santiagodeloscaballeros.gob.do/

Email: info@ayuntamientosantiago.gob.do

Horario de Servicio: - Lunes a viernes de 8:00 am - 4:00 pm  
- Sábados 9:00 am - 1:00 pm

2. Canales digitales donde los ciudadanos expresen sus necesidades, expectativas y satisfacción sobre la institución. **(Se creó un foro en nuestra página web para que los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes, expectativas sobre los servicios o cualquier tema de interés de los ciudadanos)**

Inicio > Foros > Servicios > Servicio de Manejo de Residuos Sólidos

Inicio > Foros > Servicios > Servicio de Manejo de Residuos Sólidos Anular suscripción

Este foro tiene 1 debate, 1 respuesta y se actualizó hace 1 mes por Alcaldía Santiago.

Viendo 1 debate (de un total de 1)

Debate	Usuarios	Entradas	Última publicación
Estás satisfecho con la frecuencia de recolección en tu sector?	0	2	hace 1 mes
Iniciado por: Alcaldía Santiago			Carlos

Viendo 1 debate (de un total de 1)

**Crear un nuevo debate en "Servicio de Manejo de Residuos Sólidos"**

Título del debate (Longitud máxima: 80):

B / LINK B-QUOTE B-E IMG UL OL LI CODE CERRAR LAS ETIQUETAS

**SUSCRÍBASE A NUESTRO BOLETÍN**

Suscríbese para recibir noticias e informaciones de interés en su propio correo electrónico.



3. Diseñar herramienta de evaluación de desempeño en línea. (Se formuló un formulario/plataforma en línea para realizar las evaluaciones de desempeño, como un método de innovación y para contribuir con el ahorro en el gasto de papel)

**AYUNTAMIENTO MUNICIPIO DE SANTIAGO**

### Evaluación de desempeño

\*Obligatorio

**Componente II. ADMINISTRATIVA**

Competencia Genéricas Transversales. Valor 30 puntos

Nombre del servidor evaluado \*

Elegir

⚠ Esta pregunta es obligatoria.

1. ORIENTACIÓN AL SERVICIO. Capacidad para realizar sus labores y actividades orientadas al servicio de los clientes/ciudadanos, lo que se manifiesta en la actitud, esfuerzos y una atención eficiente y oportuna a sus demandas, procurando su satisfacción. Valor 10 puntos. \*

GRADO 5. Es modelo positivo en la atención a los clientes/usuarios. Recibe elogios por el trato que dispensa a los clientes/ciudadanos

GRADO 4. Siempre está presto a servir a los clientes/usuarios. Es amable y cortés al atender a las personas en su trabajo

GRADO 3. Normalmente está dispuesto y se ocupa por brindar un buen servicio a sus clientes/ usuarios.

4. No se cuenta con un Comité de Administración de medio actualizado para que puede Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. (Se emitió la Resolución Administrativa No. 001-2020, donde se actualiza el CAMWEB de la Institución). Ver resolución documento anexo
5. No se evidencia una Guía para la gestión de quejas, reclamaciones o denuncias ciudadanas. (Se elaboró un manual de procedimientos para la gestión de las quejas, reclamaciones o denuncias ciudadanas.). Ver documento anexo.



**RESOLUCIÓN ADM No. 001-2020**

**CONFORMACIÓN DEL COMITÉ ADMINISTRADOR DE LOS MEDIOS WEB**

**CONSIDERANDO:** Las recomendaciones hechas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Para la creación de un Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) de este **Ayuntamiento**.

**VISTA:** La Ley No. 176-07, de fecha **12 de julio del 2007**, que faculta al **Alcalde de Santiago de los Caballeros** a establecer la organización y modificaciones pertinentes en la estructura interna del **Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros**.

**VISTA:** La Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, NORTIC A3:2014, de fecha 20 de febrero del 2014.

**VISTA:** La Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, NORTIC A2:2016, de fecha 29 de julio del 2016.

**POR TANTO:** El Lic. Abel Martínez Durán, Alcalde del Municipio de Santiago de los Caballeros, en uso de las atribuciones que le confieren, dicta la siguiente:

**RESOLUCIÓN**

**Artículo Primero:** Se crea el Comité Administrador de los Medios Web del **Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros**

**Artículo Segundo:** Este Comité estará integrado de la siguiente manera:

- a) **El Representante de la Máxima Autoridad**, quien fungirá como coordinador del comité.
- b) **Director** de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, quien fungirá; responsable de dar soporte técnico a todo lo relacionado a los medios web del organismo.
- c) **Director y Encargado** de la Dirección de Comunicaciones y el Departamento Relaciones Públicas, miembros; los cuales serán los responsables del contenido que se presenta en todos los medios web del organismo, así como de su actualización constante, a excepción del subportal de transparencia.



- d) **Responsable** de la Oficina de Acceso a la Información Pública, miembro; responsable del contenido que se presenta en el sub-portal de transparencia del organismo, así como su actualización constante.
- e) **Director** de la Dirección Jurídica, miembro; el cual será el responsable de establecer las leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, normas, políticas, acuerdos, convenios y cualquier otro tipo de documentación de carácter legal relacionada con el organismo.
- f) **Diseñador de Página Web/Web máster**; el cual será el responsable del mantenimiento, actualización y administración del Portal Web

**Artículo Tercero:** Establece las funciones y responsabilidades del Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) serán las siguientes:

- a) Diseñar, consensuar y aprobar un plan para la implementación de todos los estándares NORTIC.
- b) Designar, con anuencia del Alcalde, las responsabilidades que sean necesarias para el logro de las metas trazadas en la planificación para la implementación de los estándares NORTIC.
- c) Realizar revisiones trimestrales para examinar el avance sobre la planificación y realizar los ajustes correspondientes para asegurar el logro de las metas.
- d) Monitorear el estado de las certificaciones obtenidas y asegurar el correcto cumplimiento de los estándares certificados.
- e) Gestionar las informaciones publicadas en el portal institucional y de transparencia del organismo, según lo establecido en la NORTIC A2:2016 y la Ley 200-04 sobre el libre acceso a la información pública.
- f) Velar porque se libere Información pública en formatos reutilizables en el portal datos.gob.do, según lo establecido en la NORTIC A3:2014.
- g) Asegurarse de que el manejo de los medios sociales del organismo se esté llevando de acuerdo al Plan de Medios Sociales y que se estén realizando las publicaciones solicitadas o planificadas.
- h) Concientizar al personal sobre la importancia de la implementación de los estándares NORTIC.



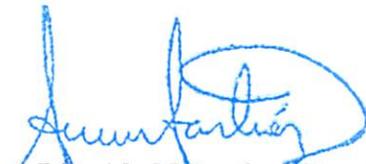
**Artículo Cuarto:** Establece las atribuciones del Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) para cumplir con sus funciones y responsabilidades serán las siguientes:

El Alcalde de Santiago instruye a los directores y encargados departamentales, para que entreguen todas las informaciones necesarias y relevantes para que el Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) cumpla con los objetivos trazados. Por lo tanto, dicho comité podrá solicitar las informaciones o documentaciones necesarias para implementar los estándares NORTIC.

**Artículo Quinto:** Se establece que la periodicidad para hacer reportes de cumplimiento a la Máxima Autoridad (Alcalde) será la siguiente:

- a) Se emitirán informes de manera trimestral al Alcalde de Santiago, para informar sobre el estatus del organismo de cara a las certificaciones NORTIC, como son las certificaciones obtenidas, vencidas o a vencer, nivel de avance en implementaciones de estándares NORTIC, requerimientos o necesidades para implementación y otros elementos que se consideren de importancia para la máxima autoridad.

**Dada en Santiago de los Caballeros/Santiago, a los 08 días del mes julio del 2020.**

  
**Lic. Abel Martínez Durán**  
Alcalde de Santiago





## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS

### 1 Objetivo:

Establecer a los ciudadanos el procedimiento agotar para la recepción y gestión de reclamos, quejas, y denuncias con la finalidad de ser atendidas de forma eficiente y eficaz satisfaciendo su necesidad

### 2 Alcance:

El procedimiento aplica para todas las gestiones de reclamos, quejas y denuncias. El procedimiento inicia cuando el Solicitante presenta queja, reclamo y denuncia ante el Ayuntamiento de Santiago y finaliza en la recepción por parte del ciudadano de la comunicación remitida por el Centro de Servicios (Presencial o Electrónica), a través de una llamada telefónica de confirmación.

### 3 Responsables:

- Recepcionista
- Centro de Servicios
- Encargado Departamento de Tecnología
- Encargado del departamento al cual se remite el reclamo, queja o denuncia
- Analista Designado Prevención de Delitos del Mercado de Valores

### 4 Términos y definiciones:

Término	Definición
<b>Reclamo</b>	Manifestación formal verbal o escrita de insatisfacción, referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un colaborador.
<b>Queja</b>	Es la manifestación formal verbal o escrita en que se declara fundadamente una insatisfacción o descontento de un cliente interno o externo, respecto a alguna actividad relacionada con la situación, procedimiento, colaborador u otros.
<b>Denuncia</b>	Es la declaración de conocimiento verbal o escrito del cliente interno o externo a la institución, sobre la comisión de un posible hecho delictivo contrario a la ley y su reglamento de aplicación, con el objeto de que se proceda a su investigación y sanción, en los casos que corresponda.



<b>Código de Ética</b>	Fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.
------------------------	---

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>Política</b>	Establecimiento de reglas o leyes dentro de cualquier organización.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (productos o servicios de otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido con miras a obtener ciertos resultados.

## 5 Documentos de Referencia:

- Manual de Políticas y Procedimientos Gestión de Reclamos, Quejas, Denuncias y Consultas
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05

## 6 Políticas del Procedimiento

- Todos los reclamos, quejas y denuncias deben ser canalizadas a través del Centro de Servicios de la Institución.
- Todo reclamo, queja y denuncia interpuesta ante el Centro de Servicios debe recibir trato confidencial y resguardar el anonimato del ciudadano en caso de que este lo solicite gozando de inmunidad respecto al asunto que expone, siempre y cuando no se encuentre involucrado o implicado en el hecho, o en el supuesto de haber sido obligado directa o indirectamente por un superior a efectuar actos contra su voluntad.
- Las vías disponibles para el ciudadano presentar su reclamo, queja y denuncia al Ayuntamiento de Santiago mediante el Centro de Servicios Institucional:
  - 1.Presencial: En el Ayuntamiento de Santiago.
  - 2.Escrito
  - 3.Correo Electrónico: [info@ayuntamientosantiago.gob.do](mailto:info@ayuntamientosantiago.gob.do)
  - 4.WEB: A través de [www.santiagodeloscaballeros.gob.do](http://www.santiagodeloscaballeros.gob.do), ingresando al banner de “Formulario de Denuncias
  - 5.Aplicación Cuéntame
  - 6.Línea 311
  - 7.WhatsApp
- El Centro de Servicios es el responsable de gestionar y dar seguimiento a los reclamos, quejas y denuncias.



- Las denuncias sobre casos anti-éticos y de corrupción presentadas a través de los Buzones de Denuncias habilitados en la institución, serán reguladas y manejadas por la Comisión de Ética Pública cuando está sea creada, por el momento serán de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos.
  
- Todo reclamo, queja, denuncia o consulta interpuesta ante el Centro de Servicios, debe cumplir con los siguientes criterios:

<b>Formulario Original de Reclamos, Quejas y Denuncias</b>	
Reclamos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos del ciudadano:<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombres y Apellidos</li><li>• Copia de Cedula o pasaporte</li><li>• Domicilio real y constituido</li><li>• Número de contacto</li><li>• Correo Electrónico</li></ul></li><li>2. En caso que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.</li><li>3. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias del reclamo:<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de los hechos</li><li>• Fecha</li><li>• Lugar</li><li>• Departamento ante el cual presenta el reclamo</li></ul></li><li>4. Toda prueba que pueda corroborar los hechos del reclamo, acompañando la documentación que obre en su poder.</li></ol>



Quejas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos del ciudadano:<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombres y Apellidos</li><li>• Copia de Cedula o Pasaporte</li><li>• Domicilio real y constituido</li><li>• Número de contacto</li><li>• Correo Electrónico</li></ul></li><li>2. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de la queja:<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de los hechos</li><li>• Fecha</li><li>• Lugar</li><li>• Departamento ante el cual presenta la queja</li><li>• Servicio o procedimiento de la entidad, objetos de la queja.</li></ul></li><li>3. La queja presentada por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.</li><li>4. Solución que el ciudadano solicita o propone.</li></ol>
--------	---

**Formulario Original de Reclamos, Quejas, Denuncias o Consultas**

Denuncias	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Datos del ciudadano:<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombres y Apellidos</li><li>• Copia de Cedula o Pasaporte</li><li>• Domicilio real y constituido</li><li>• Número de contacto</li><li>• Correo Electrónico</li></ul></li><li>2. En caso que la denuncia fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.</li><li>3. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de:<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de los hechos</li><li>• Fecha</li><li>• Lugar</li></ul></li></ol>
-----------	---



- Cuando no se reúnan los requisitos señalados, no se aporten datos o indicios mínimos que posibiliten el inicio de una investigación de reclamo, queja o denuncia, conforme lo requerido, se concluye con el archivo de la documentación especificando la falta de elementos y se comunica al ciudadano el cierre de la solicitud.
- En caso de que el ciudadano luego de recibir la inducción sobre el proceso y requisitos para presentar un reclamo, queja, denuncia o consulta decida no completar el mismo, se deben tomar los datos básicos del ciudadano: nombre, fecha, hora y razón por la cual desestima y registrar como servicio no procesado en la matriz de estadísticas.
- Toda retroalimentación proporcionada al ciudadano respecto a reclamos, quejas denuncias y consultas, debe sustentarse en una investigación profunda y objetiva, con la finalidad de evitar daños y prejuicios al procedimiento y/o al ente en cuestión. La vía para proporcionar respuesta al ciudadano es la seleccionada por este en el Formulario de Reclamos, Quejas, Denuncias y Consultas.
- El encargado del Centro de Servicios debe asegurar una base de datos compartida donde se registren los datos actualizados para la generación de estadísticas.
- El tiempo de respuesta para los reclamos, quejas, denuncias y consultas es de quince (15) días hábiles y una prórroga de diez (10) días adicionales, en caso que lo amerite, para responder las solicitudes, según lo establece la ley 200-04 .
- Todo colaborador de la institución que reciba una solicitud directa de reclamo, queja, denuncia y consulta, debe referir al Centro de Servicios a fin de que cumpla con el proceso establecido en este manual.

## **7 Descripción de las actividades:**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
Solicitante	1. Presenta reclamo/queja/denuncia/consulta a través de las vías establecidas: Presencial o Electrónico.
Recepcionista	2. Recibe al ciudadano quien informa el motivo de su visita. 3. Informe vía telefónica al Centro de Servicios sobre la recepción.
Centro de Servicios	4. Recibe notificación vía telefónica. 5. Busca al ciudadano en el área de recepción y lo conduce al área donde será se le tomará su reclamo, queja o denuncia. 6. Si el ciudadano no desea continuar con el proceso, documenta el motivo y cierra el procedimiento.



	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Si el ciudadano desea proceder, procede a completar el Formulario de Recepción de reclamo, queja o denuncia.</li><li>8. Investiga si dispone de documentación que avale el reclamo, queja o denuncia, indicándole la ventaja que ello ofrece para agilizar el proceso.</li><li>9. Si el analista recibe documentación soporte, recibe copia de los documentos, carga y anexa al expediente.</li><li>10. Revisa Formulario de Recepción Reclamo, Queja, Denuncias o Consulta para que el ciudadano este conforme con lo escrito.</li><li>11. Registra el Reclamo, Queja o Denuncia para control estadístico.</li><li>12. Remite formulario firmado y anexos (si procede) al Encargado Depto. Del cual están presentado la queja, denuncia o reclamación.</li></ol>
<p>Encargado del Departamento del cual se presenta la queja, denuncia o reclamación.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Recibe el Formulario de Recepción Reclamo, Queja o Denuncias firmado por el ciudadano con sus anexos (si procede).</li><li>14. Verifica el formulario.</li><li>15. Si el formulario presenta errores, retorna al analista con instrucción de contactar al ciudadano para completar las informaciones faltantes en el expediente físico.</li><li>16. Si el formulario no presenta errores, procede a resolver la queja, denuncia o reclamación.</li><li>17. Luego de resuelto la queja, denuncia o reclamación, se remite al Centro de Servicios con los soportes de evidencia que muestre que fue resuelto el caso.</li></ol>
<p>Centro de Servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>18. Contacta al ciudadano para dar respuesta a la denuncia, queja o reclamación.</li><li>19. Entrega al ciudadano la respuesta de su queja, denuncia o reclamación, la cual debe firmar el ciudadano</li><li>20. Registra y cierra el caso en la planilla de estadísticas para llevar las mismas</li></ol>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**