



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
Reclamo	Manifestación formal verbal o escrita de insatisfacción, referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un colaborador.
Queja	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.
Denuncia	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.



Código de Ética	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.
------------------------	---

Término	Definición
Política	Establecimiento de reglas o leyes dentro de cualquier organización.
Proceso	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.Correos Electrónicos: info@ayuntamientosantiago.gob.do , cuentame@ayuntamientosantiago.gob.do
 - 4.WEB: A través de www.santiagodeloscaballeros.gob.do, ingresando al banner de "Formulario de Denuncias
 - 5.Aplicación Cuéntame
 - 6.Línea 311
 - 7.WhatsApp
 8. Redes Sociales (Instagram, Facebook y Twitter)



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO

“PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA FUNDADO EN 1495”

“2021 AÑO CONSOLIDACIÓN DE LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL”



- 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 Dirección de Recursos Humanos.
- Todo reclamo, queja, denuncia o consulta interpuesta ante el Centro de Servicios, debe cumplir con los siguientes criterios:

Formulario Original de Reclamos, Quejas y Denuncias	
Reclamos	<ol style="list-style-type: none">1. Datos del ciudadano:<ul style="list-style-type: none">• Nombres y Apellidos• Copia de Cedula o pasaporte• Domicilio real y constituido• Número de contacto• Correo Electrónico2. En caso que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.3. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias del reclamo:<ul style="list-style-type: none">• Descripción de los hechos• Fecha• Lugar• Departamento ante el cual presenta el reclamo4. Toda prueba que pueda corroborar los hechos del reclamo, acompañando la documentación que obre en su poder.



Quejas	<ol style="list-style-type: none">1. Datos del ciudadano:<ul style="list-style-type: none">• Nombres y Apellidos• Copia de Cedula o Pasaporte• Domicilio real y constituido• Número de contacto• Correo Electrónico2. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de la queja:<ul style="list-style-type: none">• Descripción de los hechos• Fecha• Lugar• Departamento ante el cual presenta la queja• Servicio o procedimiento de la entidad, objetos de la queja.3. La queja presentada por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.4. Solución que el ciudadano solicita o propone.
--------	---

Formulario Original de Reclamos, Quejas, Denuncias o Consultas

Denuncias	<ol style="list-style-type: none">1. Datos del ciudadano:<ul style="list-style-type: none">• Nombres y Apellidos• Copia de Cedula o Pasaporte• Domicilio real y constituido• Número de contacto• Correo Electrónico2. En caso que la denuncia fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.3. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de:<ul style="list-style-type: none">• Descripción de los hechos• Fecha• Lugar
-----------	---



- 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:

Responsable	Actividad
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.



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO

"PRIMER SANTIAGO DE AMÉRICA FUNDADO EN 1495"

"2021 AÑO CONSOLIDACIÓN DE LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y LA INTEGRIDAD INSTITUCIONAL"



	<ol style="list-style-type: none">7. Si el ciudadano desea proceder, procede a completar el Formulario de Recepción de reclamo, queja o denuncia.8. Investiga si dispone de documentación que avale el reclamo, queja o denuncia, indicándole la ventaja que ello ofrece para agilizar el proceso.9. Si el analista recibe documentación soporte, recibe copia de los documentos, carga y anexa al expediente.10. Revisa Formulario de Recepción Reclamo, Queja, Denuncias o Consulta para que el ciudadano este conforme con lo escrito.11. Registra el Reclamo, Queja o Denuncia para control estadístico.12. Remite formulario firmado y anexos (si procede) al Encargado Depto. Del cual están presentado la queja, denuncia o reclamación.
--	--

Encargado del Departamento del cual se presenta la queja, denuncia o reclamación.	<ol style="list-style-type: none">13. Recibe el Formulario de Recepción Reclamo, Queja o Denuncias firmado por el ciudadano con sus anexos (si procede).14. Verifica el formulario.15. Si el formulario presenta errores, retorna al analista con instrucción de contactar al ciudadano para completar las informaciones faltantes en el expediente físico.16. Si el formulario no presenta errores, procede a resolver la queja, denuncia o reclamación.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.
Centro de Servicios	<ol style="list-style-type: none">18. Contacta al ciudadano para dar respuesta a la denuncia, queja o reclamación.19. Entrega al ciudadano la respuesta de su queja, denuncia o reclamación, la cual debe firmar el ciudadano20. Registra y cierra el caso en la planilla de estadísticas para llevar las mismas

FIN DEL PROCEDIMIENTO

