



Alcaldía Municipal  
San José de las Matas

Gestión de reclamación del buzón sugerencias y quejas

## PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

**Descripción del servicio.**

Los formularios estarán a disposición de los Munícipes, dichos formularios están ubicados al lado del buzón de sugerencias, en los mismos serán plasmadas las quejas, sugerencias y reclamaciones de los Servicios Municipales ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de San José de las Matas (AYSAJOMA)

**Unidad responsable del manejo de buzón de sugerencias:**

Según lo establece la Ley 176-07, en su Art. 152, el Secretario General es el responsable de la coordinación de los servicios Municipales y la relación con las comunidades y grupos organizados.

**Contacto:**

809-571-6067 Ext. 104

<b>1. Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar y analizar las necesidades para la mejora de los servicios Municipales en el Ayuntamiento Municipal de San José de las Matas (AYSAJOMA)</li><li>• Brindar servicios de calidad a la ciudadanía.</li><li>• Satisfacer las demandas de los Munícipes / Ciudadanos.</li><li>• Mejorar la calidad de vida de los Munícipes / Ciudadanos</li></ul>
<b>2. Alcance:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio. Recepción de los formularios de Sugerencias y Quejas.</li><li>• Fin: Elaboración de Plan de Capacitación.</li></ul>
<b>3. Responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretario General.</li><li>• Directores.</li><li>• Encargados Departamentales.</li></ul>

<b>Responsable</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
<b>Munícipes / Ciudadanos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toma del dispensador un formulario y lo completa con los datos que especifica el mismo.</li> <li>2. Deposita en el buzón el formulario completado.</li> </ol>
<b>Secretario General</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Diariamente a primera hora de la mañana, envía a retirar los formularios contenidos en el buzón de sugerencias.</li> <li>4. Reciben formularios, revisa y determina a la dependencia que le corresponde dar respuesta.</li> <li>5. Remite al área responsable copia del formulario y establece plazo de respuesta según sea el caso repostado.</li> </ol>
<b>Director</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibe formulario, analiza e imparte las instrucciones de lugar y realiza las coordinaciones pertinentes con otras áreas de ser necesario para satisfacer la demanda del Munícipe / Ciudadano.</li> <li>7. Remite informe a la Secretaria General informe de respuesta, según el reporte recibido.</li> </ol>
<b>Secretario General</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Recibe informe, analiza y confirma los datos contenidos en el mismo.</li> <li>9. Contacta al Munícipe o Ciudadano a fin de documentar sobre la solución del caso o no.</li> <li>10. Alimenta registro y genera estadística del manejo del buzón de sugerencias y quejas.</li> <li>11. Socializa estadísticas con el gabinete</li> </ol> <p style="text-align: right;"><b>Fin del Procedimiento</b></p>