



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

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

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