

Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Ficha para la identificación y documentación de procedimientos

	<p align="center">Procedimiento para la evaluación de quejas, sugerencias y denuncias.</p>	Código: DPYD-PR- EQSYD-01
		Versión: 01
		Fecha de Elaboración: Mayo 2021
		Vigencia desde:

Propósito:

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, el conocimiento de las quejas, sugerencias y denuncias que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público.

Alcance:

Este procedimiento inicia con la emisión de quejas, sugerencias o denuncia, revisión de los buzones, evaluación de las informaciones y determinación de las acciones de mejora.

Definiciones:

- N/A

Siglas:

- **ASDN:** Ayuntamiento Santo Domingo Norte.
- **DPYD:** Dirección de planificación y desarrollo.
- **EQSYD:** Evaluación de quejas, sugerencias y denuncias.

Descripción del procedimiento:

No.	Responsable	Actividad	Tarea
1	Ciudadano	Emitir queja, sugerencia o denuncia	<ul style="list-style-type: none"> • Emite su queja, sugerencia o denuncia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del servicio público. • Escribe su queja, sugerencia o denuncia en el formulario de recepción de quejas y sugerencias y lo deposita dentro del buzón.
2	Enlace de calidad / Equipo del departamento de calidad.	Abrir buzón de quejas, sugerencias y denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> • Abre el buzón de quejas, sugerencias y denuncias. • Depositar en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón.

			<ul style="list-style-type: none"> • Firma el sobre los presentes con el fin de establecer el origen de recepción. • Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente
3	Enlace de calidad	Entregar quejas, sugerencias y denuncias .	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega expediente de quejas, sugerencias y denuncias a la secretaria de la dirección de planificación y desarrollo.
4	Secretaria de la dirección de planificación y desarrollo.	Registrar enlace y Entregar expediente.	<ul style="list-style-type: none"> • Registra enlace de calidad en el listado de control de expedientes entregados. • Entrega expediente al departamento de calidad.
5	Equipo del departamento de calidad.	Determinar si procede la queja, sugerencia o denuncia.	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza y determina si la queja, sugerencia o denuncia procede para realizar la investigación.
6	Equipo del departamento de calidad.	Clasificar la queja, sugerencia o denuncia	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifica la queja, sugerencia o denuncia procede: Si, Enviar al área correspondiente. No, Informar por escrito al quejoso la causa por la que no procede.
7	Ciudadano	Recibir información de causas de improcedencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia.
8	Comité de calidad/equipo de calidad.	Determinar acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe las quejas, sugerencias o denuncias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar.
9	Equipo de calidad /Encargada libre acceso a la información.	Notificar al quejoso.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe informe de resultados de la atención a la queja, sugerencia o denuncia e informa por escrito al quejoso. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el comité de calidad por lo cual la encargada de libre acceso a la información será responsable de dar respuesta por escrito al ciudadano.
10	Ciudadano	Recibir resultados por escrito.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja o denuncia o atención a su sugerencia.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Políticas del Procedimiento:

- Los enlaces de calidad de las diferentes direcciones que se encuentren fuera del ayuntamiento deberán especificar la procedencia de su expediente y solicitar registro a la secretaria de planificación.
- La dirección de planificación llevara un control de los expedientes recibidos por mes.

- Todas las quejas, sugerencias o denuncias deberán ser revisadas y clasificadas por el departamento de calidad en la gestión y comité de calidad.
- El departamento de libre acceso a la información deberá brindar una respuesta al quejoso para solución de su problema.

Base legal y Normativas:

- 176-07 Ley del Distrito nacional y los municipios.
- Ley 200-04 Ley de libre acceso a la información pública.

Aplicaciones Informáticas:

- Microsoft Excel.

Insumos para realizar la actividad:

- Formulario de quejas y sugerencias.
- Control de expedientes.

Proveedor:

- Departamento de calidad.
- Secretaria de planificación.

Resultado:

- Procedimiento para la evaluación de quejas y sugerencias completado.

A quien se entrega (Dueño de proceso):

- Departamento de libre acceso a la información.
- Representantes del comité de calidad.
- Dirección de planificación y desarrollo.

Macro proceso al que se vincula:

- Proceso gestión de la calidad.

Registros:

Nombre	Almacenamiento	Forma de archivo	Tiempo
Procedimiento para la evaluación de quejas y sugerencias.	Dirección de planificación y desarrollo.	Físico y digital	4 años

Anexos:

No.	Formularios y Documentaciones.
1	Formulario de quejas y sugerencias
2	
3	
4	

Registro de Firmas:

Elaborado por:

Cindy De los Santos Sosa
Ing. Cindy De los Santos Sosa.
Dpto. Calidad en la Gestión.



Revisado por:

Olimpia De las Mercedes Rodríguez Batista
Lic. Olimpia De las Mercedes Rodríguez Batista
Vicealcaldesa.



Dario Carvajal
Lic. Dario Carvajal
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

Validado por:

Lic. Marcelo Heredia
Dirección jurídica.



Aprobado por:

Carlos Guzmán
Lic. Carlos Guzmán
Alcalde ASDN



INFORMACION ADICIONAL

Control de cambios.

No	Fecha	Descripción y Referencias	Realizado por	Aprobado por

INFORMACION VALIOSA

