



ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, AÑO 2021.

Con el objetivo de conocer, clasificar, valorar y dar seguimiento a las quejas y sugerencias emitidas en el buzón para tales fines de esta institución, se deben seguir y realizar las siguientes pautas o procedimientos:

En Cuanto al buzón

- Se realiza el procedimiento de apertura del buzón de sugerencia cada 30 días, con el fin de constatar la existencia de elementos en el mismo.
- El departamento de recursos humanos, debe clasificar en dos renglones los formularios existentes en el buzón; renglón QUEJAS y renglón SUGERENCIAS.
- El departamento de Recursos Humanos, debe elaborar un reporte sobre las aportaciones que se hacen a la institución como sugerencias, con el fin de valorar e identificar si se pueden aplicar o no estas iniciativas a la institución.
- Se le da seguimiento a las situaciones presentadas como quejas, y realizar una investigación sobre el caso con relación al área, persona o servicio que involucra la queja emitida; con el fin de verificar y dar solución.
- Se mantiene el buzón abastecido de formularios vacíos.

En cuanto a llamadas

- Se toman los datos de la persona o institución que llama seguido de la queja o sugerencia.
- Se le establece un tiempo de respuesta al usuario.
- Se investiga y procesa la queja o sugerencia.
- Se le da respuesta al usuario por el mismo canal en el tiempo establecido.
- Se pone en marcha la solución


Lcda. Yissell Y. Santana Alcántara
Alcaldesa Municipal de Bánica



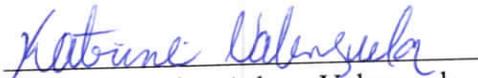


**ALCALDIA MUNICIPAL DE
BANICA, REP. DOM.**
RNC: 4-30-08820-1

**Estadísticas de sugerencias y quejas
Julio, Agosto y Septiembre 2021**

Servicios Recibidos	Cantidad
Sugerencias	2
Quejas	4

Durante el mes de Agosto el Ayuntamiento Municipal de Bánica ha recibido 0 sugerencias y 3 reclamaciones por medio de los diferentes canales habilitados.


Lcda. Katerine Arleny Valenzuela
Encargada de Recursos Humanos





ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA

Registro de Quejas y Sugerencias Julio, Agosto y Septiembre 2021



No.	Fecha de Recepción	Vía de recepción	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información del Usuario	Estatus	Área Involucrada	Fecha de Contacto/Cierre	Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días)	Seguimiento/ Acciones
1	26/7/2021	RR.HH.	Sugerencia	Que el camión pite bocina para si alguien tiene basura dentro de la casa que no desea depositarla en el zafacón porque en ocasiones los perros la sacan, salga a entregárselas al camión	Residente del sector la recta	Solucionada	Limpieza y Ornato	28/7/2021	28/7/2021	2	El ruido es un contaminante ambiental y un distractor por lo que por el momento su sugerencia no fue acatada pero le hicimos llegar un una copia de nuestro plan de rutas de recolección para que sepa en qué horario puede depositar sus residuos.
2	3/8/2021	RR.HH.	Quejas	El camión no recogió en la escuela	Institución (escuela)	Solucionada	Limpieza y Ornato	4/8/2021	4/8/2021	1	El camión realizo la recogida de los desechos solidos
3	16/8/2021	RR.HH.	Quejas	El camión no se detuvo en el hospital	Institución (hospital)	Solucionada	Limpieza y Ornato	17/8/2021	17/8/2021	1	El camión realizo la recogida de los desechos solidos
4	27/8/2021	Oficina de libre acceso a la información	Quejas	Los empleados de recolección no recogen la basura que se cae del zafacón en la calle duarte, específicamente en los multi.	Residente del sector	Solucionada	Limpieza y Ornato	30/8/2021	30/8/2021	1	Se barre y recolecta lo que se cae de los zafacones.
5	2/9/2021	RR.HH.	Quejas	El camión no recogió en el liceo	Institución (Liceo)	Solucionada	Limpieza y Ornato	3/9/2021	3/9/2021	1	El camión realizo la recogida de los desechos solidos
6	28/9/2021		Sugerencia	Señalar o pintar con color neón los puntos de zafacones en el parque central	Comunitario	Solucionada	Limpieza y Ornato	1/10/2021	1/10/2021	3	Su sugerencia fue bien acogida y será sometida a la aprobación del concejo de regidores.