



## *Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa*

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.  
Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218  
Fax 809-574-2854

### **PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Con el propósito de mejorar y dar seguimiento a los servicios municipales, el Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa mediante el Departamento de Recursos Humanos ha dado prioridad a las quejas y sugerencias de los ciudadanos, Se tomarán las siguientes medidas:

**a) Serán medios para expresar quejas y sugerencias por parte de los usuarios de nuestros servicios, los siguientes:**

- a. Buzón de Sugerencias físico.
- b. Portal 311 del Estado Dominicano.
- c. Oficina de Acceso a la Información

**b) Unidad responsable:**

- a. La Dirección de Recursos Humanos será el departamento responsable de consolidar la recepción de quejas y sugerencias, así como canalizar las oportunas respuestas a las mismas.

**c) Plazos de respuestas:**

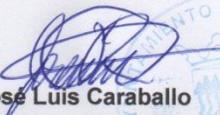
- a. El sistema de atención a quejas y sugerencias se acoge a los plazos establecidos en la legislación nacional, en relación a los distintos tipos de solicitudes por parte de ciudadanos o usuarios de servicios, en todo caso, no deberá exceder de 15 días laborales, en apego al sentido de urgencia de las expresiones y la capacidad de respuesta de la institución.

**d) Evaluación de quejas:**

- a. La unidad responsable deberá tomar registro que recoja el tipo de queja, tratamiento, origen, fechas entre otras informaciones que aporten valor al seguimiento de las mismas.



- b. Deberá publicar las estadísticas de atención a quejas y sugerencias en su portal Web, de manera mensual, así como lo exige para el 311 y las estadísticas de la Oficina de Acceso a la Información Pública.
- c. La institución deberá recoger insumos de la atención a quejas y sugerencias para incorporar mejoras continuas a la implementación de sus servicios con una periodicidad trimestral.

  
**Lic. José Luis Caraballo**  
**Dir. Recursos Humanos**

