



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO EL PINO
EL PINO, DAJABÓN, REP. DOM.
RNC: 4-30-03671-4

EL PINO, 02/12/2021

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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 sugerencias cada 30 días, con el fin de constatar la exigencia de elementos en el mismo.
- El departamento de Recurso 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 de valorar e identificar si se puede 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 emitidas; con el 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.

Lic. Luis Miguel Pérez Rodríguez
Enc. Oficina de Planificación y Programación Municipal OMPP,
Ayuntamiento Municipal El Pino



El Pino, Calle Capotillo No. 96, Teléfono: 849-763-9575,
Email: info@ayuntamientoelpino.gob.do o ayuntamientoelpino@gmail.com



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO EL PINO
EL PINO, DAJABÓN, REP. DOM.
RNC: 4-30-03671-4

EL PINO, 02/12/2021

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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 sugerencias cada 30 días, con el fin de constatar la exigencia de elementos en el mismo.
- El departamento de Recurso 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 de valorar e identificar si se puede 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 emitidas; con el 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.



Lic. Luis Miguel Pérez Rodríguez
Enc. Oficina de Planificación y Programación Municipal OMPP,
Ayuntamiento Municipal El Pino



El Pino, Calle Capotillo No. 96, Teléfono: 849-763-9575,
Email: info@ayuntamientoelpino.gob.do o ayuntamientoelpino@gmail.com