


Evidencias sistemas de Quejas

Correo Electronico Institucional



INICIADO SESIÓN COMO: QUEJASYSUGERENCIAS
AYUDA
CERRAR SESIÓN

+ Nueva carpeta

- Correo electrónico
- BADEJA DE ENTRADA
- Enviado el
- IMIP
- Libreta de direcciones
- Calendario
- Reglas
- Preferencias

BADEJA DE ENTRADA (0/55)
🔍
⋮

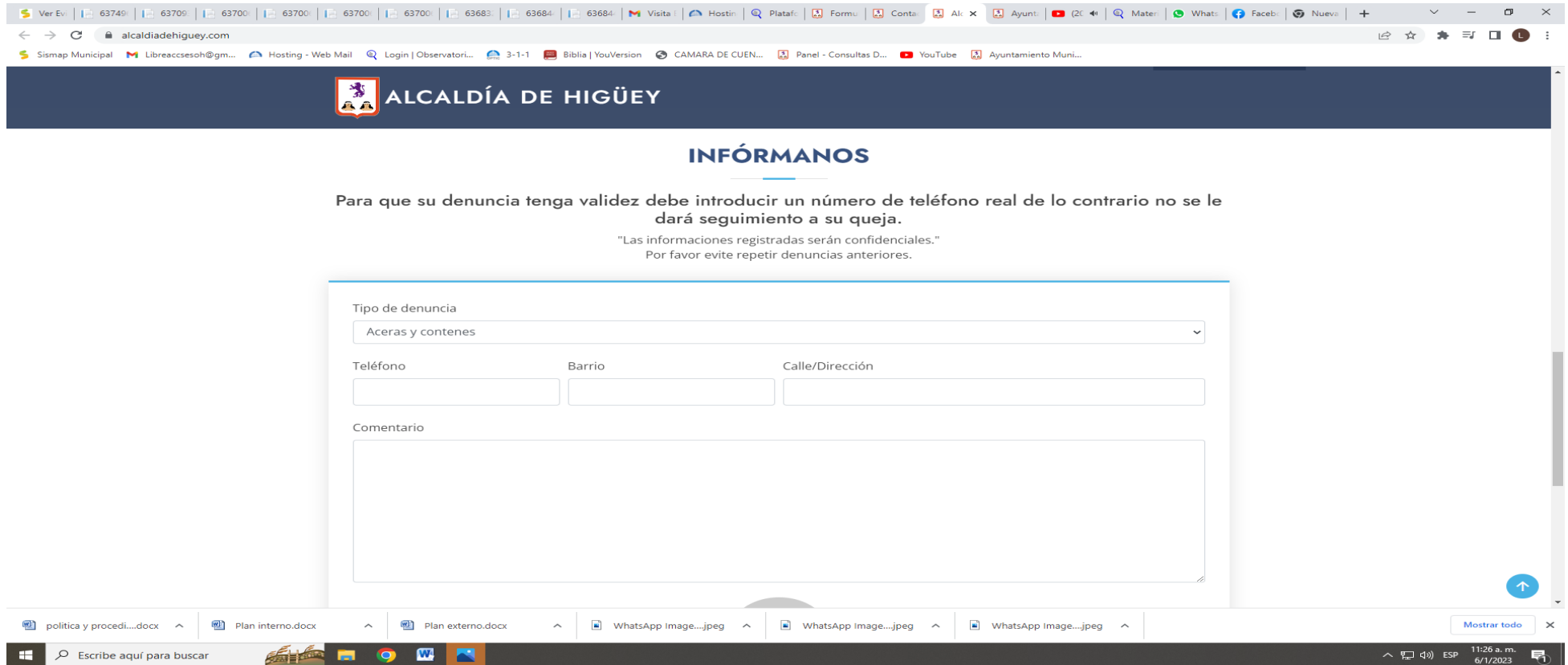
✉️ Nuevo
🔄 Comprobar correo
📧 Responder
📧 Responder a todos
↻ Reenviar
🗑️ Eliminar
📎 Mover/copiar

DE	ASUNTO	RECIBIDO	TAMAÑO (KB)
Emily Castillo	RE: Nombramiento Calles Sector San Pedro, Higüey	06/01/2023 10:28:56	17
PRODUCCIONES MAR EVENTOS	Fwd: CELEBRA EN GRANDE EL CUMPLEAÑOS DE MARCEL PIEL MORENA	14/12/2022 16:04:19	12
Ramón E. Zorrilla	Re: Charla ciberseguridad	02/12/2022 13:54:24	8
Ramón E. Zorrilla	Charla ciberseguridad	02/12/2022 10:00:46	8
Equipo Recicla Orgánicos Latinoamérica	Recordatorio Cuestionario Recicla Orgánicos Latinoamér ica	17/11/2022 11:46:58	15
catalina alcantara	Presentación de charla de Los Derechos Del Consumidor pa ra los empleados del ayuntamiento para el día 18 de nov iembre	15/11/2022 14:39:16	1891
Equipo Recicla Orgánicos Latinoamérica	Cuestionario Recicla Orgánicos Latinoamérica	10/11/2022 16:18:57	16
José Nicolás	Solicitud De Empleo	31/10/2022 22:05:35	407
alcaldia	Re: PROPUESTA 2DA GALA ANUAL FUNDACION LASO	25/10/2022 11:40:03	7
Contabilidad 2	PROPUESTA 2DA GALA ANUAL FUNDACION LASO	21/10/2022 15:11:01	204
Dr Tammy Webster	Querido Beneficiario	09/10/2022 1:06:17	5
PRODUCCIONES MAR EVENTOS	JOSE MANUEL Y MARCEL PIEL MORENA --TU LLENAS MIS DIAS	06/10/2022 14:59:23	10
Ioliana Sanchez	CV para vacantes de asistente o secretaria o auxiliar de contabilidad	03/10/2022 19:33:50	493
María Martínez	FW: URGENTE Numeros de contacto y correos	03/10/2022 13:12:09	44

Evidencias sistemas de Quejas Sistema 311

<https://311.optic.gob.do/login>

Evidencias sistemas de Quejas Pagina Web Intitucional



The screenshot shows a web browser window displaying the official website of the Municipality of Higüey. The browser's address bar shows the URL `alcaldiadehigüey.com`. The website's header features the municipal logo and the name "ALCALDÍA DE HIGÜEY". Below the header, a section titled "INFÓRMANOS" contains the following text:

Para que su denuncia tenga validez debe introducir un número de teléfono real de lo contrario no se le dará seguimiento a su queja.
"Las informaciones registradas serán confidenciales."
Por favor evite repetir denuncias anteriores.

The main content area contains a form for submitting a complaint. It includes a dropdown menu for "Tipo de denuncia" with the selected option "Aceras y contenes". Below this are three input fields labeled "Teléfono", "Barrio", and "Calle/Dirección". At the bottom of the form is a large text area for "Comentario". A blue "Mostrar todo" button is visible in the bottom right corner of the form area. The browser's taskbar at the bottom shows several open documents and images, and the system tray indicates the time is 11:26 a.m. on 6/1/2023.

Evidencias sistemas de Quejas

Browser tabs: Sismap Munic..., Recibidos (52) x, Hosting - We..., Formulario d..., Panel - Consu..., Contacto : Ay..., Alcaldía de H..., Ayuntamiento..., (209) LOS ME..., Materiales de..., WhatsApp x, Materiales de...

Browser address: alcaldiaehigüey.com/admin/panel.php

ID	Estado	Descripción	Ubicación	Fecha	Horario	Categoría	Identificación	Acción
210	Terminada	Bombilla quemada	LOS KOSAIES (LOS MUJITAS Familiares)	2022-04-16	20:29:01	Obras Municipales	0490307022	
211	Atendida	Aceras y contenes	La Caoba	2022-04-25	20:37:17	Obras Municipales	8299691639	
212	Atendida	Bombilla quemada	La Caoba	2022-04-25	20:43:17	Obras Municipales	8299691639	
213	Atendida	Calle en mal estado	Villa cerró	2022-05-06	10:31:36	Obras Municipales	8295284474	
214	Atendida	Recolección de basura	Anamuya	2022-07-29	07:50:03	Dehechos Solidos	8294255024	
215	Atendida	Calle en mal estado	Luisa perla	2022-08-27	12:57:25	Obras Municipales	8293486842	
216	No procede	Otros	La Imagen	2022-09-05	14:37:59	Denuncias	8296457393	
217	Terminada	Materiales en la vía pública	La Caoba	2022-09-28	13:49:22	Planeamiento Urbano	8097572569	
218	Terminada	Otros	Los Rosales	2022-11-17	10:47:54	Denuncias	8096537380	
219	Terminada	Otros	C/ Mella KM 7 Sección Santana	2022-12-01	12:50:58	Denuncias	8496506317	
220	Terminada	Otros	Doña fema	2022-12-06	14:29:42	Denuncias	8099053238	
221	Terminada	Recolección de basura	21 de enero	2022-12-28	10:08:23	Dehechos Solidos	8295869928	
222	Atendida	Aceras y contenes	San Pedro	2022-12-28	18:51:08	Obras Municipales	8294984205	

Cantidad: 208

Browser tabs: política y procedi...docx, Plan interno.docx, Plan externo.docx, WhatsApp Image...jpeg, WhatsApp Image...jpeg, WhatsApp Image...jpeg

Taskbar: Escribe aquí para buscar, 12:15 p. m. 6/1/2023

Evidencias sistemas de Quejas

Fotos Buzón



Evidencias sistemas de Quejas

Formularios que usamos en los buzones.



FORMULARIO DE QUEJAS O SUGERENCIAS

Este formulario es válido para quejas y/o sugerencias referido a las prestaciones de servicios del Ayuntamiento Municipal de Higüey.

Por favor complete todos los datos. Utilice letras mayúsculas.

DESEA FORMULAR (MARQUE CON UNA CASILLA)

QUEJA SUGERENCIA

DATOS PERSONALES

NOMBRE:	
APELLIDO:	
EMAIL:	
TELEFONO:	
DEPARTAMENTO/SERVICIO:	
FECHA:	

MOTIVOS PARA REALIZAR LA QUEJA O SUGERENCIA

ANTE LO EXPUESTO, SOLICITO O SUGIERO (EMPLEE FRASES CORTAS Y CONCRETAS)

MEDIO POR EL QUE DESEA SER CONTACTADO

EMAIL TELEFONO

*Para que una queja o sugerencia sea tramitada y contestada es imprescindible que la persona que patee se identifique. Los datos Personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial ajustándose a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

He leído y acepto la política de privacidad

FIRMA



FORMULARIO DE SATISFACCIÓN

Estimado usuario por favor sea sincero a la hora de llenar este formulario de satisfacción. Nos será de gran ayuda para mejorar los servicios que le ofrecemos. Los datos suministrados serán tratados de manera anónima.

Por favor, indique aquí el SERVICIO o DEPARTAMENTO que va a evaluar. _____

	1	2	3	4	5
SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL					
1. Se muestra dispuesto en ayudar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Su trato es respetuoso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Inspira confianza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Muestra facilidad de contacto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. El conocimiento y dominio del tema por parte del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO					
6. Se resolvió la solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Se realizó la gestión en plazo adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. La claridad de los pasos para acceder al servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VALORACIÓN GENERALES DE LA UNIDAD EVALUADA					
9. La Unidad informa adecuadamente de los servicios que ofrece	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Sus instalaciones son adecuadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Nuestro horario de atención es lo suficiente amplio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. REALICE UNA VALORACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD (1 = peor; 5 = mejor)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar de los grupos de servicios ofrecidos?

--

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO

Evidencias sistemas de Quejas Estadísticas de apertura buzón



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL HIGÜEY
PROVINCIA LA ALTAGRACIA, REP. DOM.

29/11/2022
Higüey la Altagracia R.D.

OAIM-0238-2022

Reporte mensual mes de Noviembre - 2022, apertura Buzón de Sugerencias.

Fecha	Canal	Información	Responsable	Evidencia encontrada
07	Buzón	N/A	Referencia	NO
14	Buzón	N/A	Referencia	NO
21	Buzón	N/A	Referencia	NO
28	Buzón	N/A	Referencia	NO

Att:

Alfonsina Villavicencio R.
Enc. Oficina Libre Acceso a la Información
Ayuntamiento del Municipio Higüey

/ra



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL HIGÜEY
PROVINCIA LA ALTAGRACIA, REP. DOM.

02/01/2023
Higüey la Altagracia R.D.

OAIM-0241-2022

Reporte mensual mes de Diciembre- 2022, apertura Buzón de Sugerencias.

Fecha	Canal	Información	Responsable	Evidencia encontrada
05	Buzón	N/A	Referencia	NO
12	Buzón	N/A	Referencia	NO
19	Buzón	N/A	Referencia	NO
26	Buzón	N/A	Referencia	NO



/ra

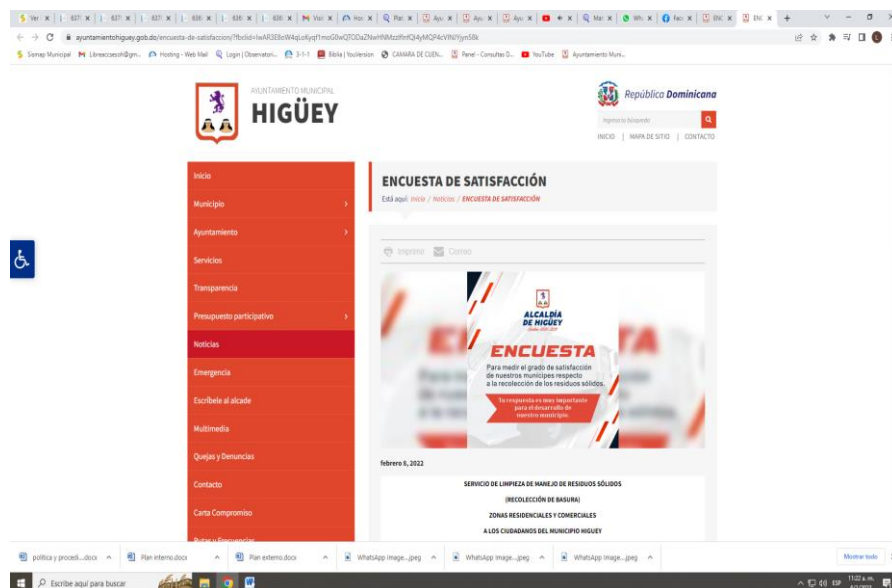
Evidencias sistemas de Quejas Estadísticas de Quejas y Sugerencias

Registro Quejas y Sugerencias Diciembre - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

Datos personales		Datos del caso							
No. de Caso	Fecha de entrada	Nombre y apellidos	Teléfono	Correo Electrónico	Describir la queja/ reclamación/sugerencia/felicitaciones	Tipo de caso	Vía de entrada	Respuesta Interna	Área
197	09/01/2022 08:31 PM	Desconocido	8294984205	Sin correo	Calle sin aceras ni contenes y en muy mal estado	Queja / Reclamación	Portal Web	Transmitida al encargado	Obra
198	18/01/2022 03:29 PM	Desconocido	8299691639	Sin correo	En la referida calle del profesor, entrando por colmado el triángulo, en el sector La Caoba, antes del Liceo Gregorio Luéron, necesitamos que sean sustituidas cuatro (4) lámparas ya que las mismas no iluminan lo suficiente, además de algunas estar quemadas.	Queja / Reclamación	Portal Web	Transmitida al encargado	Obra
199	23/01/2022 02:30 PM	Desconocido	8297408934	Sin correo	Buenas noches, aquí en los yayales, los hornos que hacen o queman nos tiene mal la salud con estas gripes y virus q dan durísimo que se puede hacer no quiero problemas con mis vecinos además que son de nacionalidad haitiana, las noches son insoportables con tanto humo .	Queja / Reclamación	portal Web	Transmitida al encargado	
200	24/01/2022 05:00 PM	Desconocido	8097963637	Sin correo	Vecino tienen la entrada donde vivo de garaje día y cuando va a entrar algún vehículo no puede entrar.	Queja / Reclamación	Portal Web	Transmitida al encargado	Planeación
201	01/02/2022 03:16 PM	Desconocido	8097225987	Sin correo	Buenas tardes, quisiera saber cual es la ley que ampara el uso de rango en la policia municipal.	Sugerencia	portal Web	Desestimada	
202	14/02/2022 10:01 PM	Desconocido	8097963637	Sin correo	Buen día tarde o noche según el horario, me dirija a ustedes por una simple razón , ya anteriormente me e quejado sobre unos vecinos que viven al lado de mi casa y tiene unos vehículos y el garaje de ambos vehículos son la entrada de mi casa.	Queja / Reclamación	Portal Web	Transmitida al encargado	Planeación
203	14/02/2022 01:16 PM	Desconocido	8097963637	Sin correo	Buena hay otra denuncia hecha sin foto, la entrada de mi casa , día y noche de garaje.	Queja / Reclamación	Portal Web	Transmitida al encargado	Planeación
					Disculpen la molestia, sr y sra , ya e enviado varias denuncias sobre unos vecinos , cómo le explicé , la entrada de mi casa				

Evidencias sistemas de Quejas

Evidencias Encuesta de satisfacción al Ciudadano



Visita el siguiente enlace para ir a la encuesta: <https://ayuntamientohigüey.gob.do/encuesta-de-satisfaccion/>