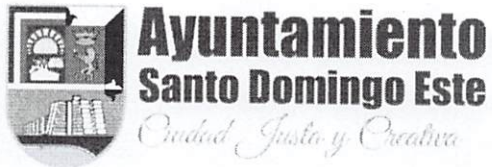


2023

Procedimiento y Políticas Manejo y Evaluación de Quejas



Febrero, 2023



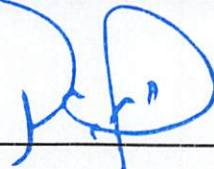
ELABORADO POR:



José Acosta Marte

Encargado de Normas y Procedimientos

REVISADO Y APROBADO POR:



Pascual Disla Vásquez, M.A.F

Contralor Municipal



I. PROCEDIMIENTO A SEGUIR AL RECIBIR LAS QUEJAS Y SU EVALUACIÓN:

- 1.1.1 El munícipe (afectado) externa su queja (a través del buzón físico, de la página web, a través de los medios sociales o del Contact Center que trabaja en coordinación con los enlaces manejadores de las quejas de sus respectivas direcciones, a través del Planner.
- 1.1.2 Cuando son quejas externadas en los medios sociales, las mismas pasan directamente a la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento, la cual se encarga de la gestión y canalización hasta retroalimentar y mostrar una conclusión del caso.
- 1.1.3 Las quejas capturadas por el Contact Center, buzón físico o a través de cualquier colaborador (a) de la institución, debe ser canalizado a través de los enlaces asignados en cada dirección, tomando en cuenta la naturaleza del caso.
- 1.1.4 Conociendo la naturaleza y los datos que puedan ayudar a la solución de la queja o reclamación, se procede a digitar en el **PLANNER**: Dirección o Unidad Institucional relacionada a la queja, Persona reclamante, Contacto, Dirección y referencias, cuál es la queja.
- 1.1.5 Digitada la queja o incidencia, se enrueta a la Unidad Institucional relacionada, para su evaluación, solución y retroalimentación.
- 1.1.6 El enlace asignado tendrá una cola de incidencias en el **PLANNER**, la cual deberá ir trabajando y solucionando, de acuerdo a la fecha de compromiso o vencimiento.
- 1.1.7 Trabajado y completado el caso, el enlace deberá documentar todo lo relacionado a la incidencia en el PLANNER, pudiendo colocar evidencias y cualquier elemento que pueda servir de sustento para cualquier retroalimentación a los munícipes; además para la realización de las estadísticas correspondientes.



II. POLÍTICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS, EVALUACIÓN Y SOLUCIÓN:

- 1- EL ASDE establecerá procedimientos a fin de recibir y responder las quejas de los/las munícipes.
- 2- El ASDE y todas las unidades que lo conforman deberán siempre garantizar el respeto y la dignidad de las personas que deseen plantear un problema, inquietud o queja; así como lo confidencialidad del reclamante al momento de acudir a la evaluación y solución de la incidencia, para evitar cualquier tipo de confrontación entre los/las munícipes.
- 3- El tratamiento de quejas y reclamaciones deberá siempre priorizarse, pues el Ayuntamiento deberá siempre garantizar el cumplimiento de los servicios básicos que expresan las Leyes vigentes actuales.
- 4- Los enlaces de cada dirección, deberán darle seguimiento constante a las quejas e incidencias recibidas a través del Planner, además de mantener dicha data sin vencimiento y documentar cualquier información que pueda servir de retroalimentación a los munícipes, y para fines estadísticos.
- 5- El ASDE deberá suministrar siempre las herramientas e insumos necesarios para el cumplimiento de todas las actividades ya expresadas en este procedimiento.



III. Tipificación de Quejas y Reclamos:



Ayuntamiento Santo Domingo Este
Ciudad Justa y Creativa



Tipificación de Quejas y Reclamos Direcciones

Tipo de queja	Tiempo de respuesta	Dirección
Taller de pintura y desabolladora de vehículos al aire libre.	5 Días	Gestión Ambiental y Riesgo
Tuberías derramando aguas residuales.	5 Días	
Árbol derramándose en la vía pública.	3 Días	
Metalera produciendo contaminación acústica del aire y el suelo.	5 Días	
Criadero de animales domésticos en centro habitados (cerdos, vacas, gallos, etc).	4 Días	
Limpieza de colector	20 Días	Ingeniería y Obras
Limpieza de filtrante	?	
Construcción de filtrante	?	
Construcción de colector	?	
Reparación de badenes	?	
Reparación de colectores	?	
Colocación tapas de colectores	?	
Colocación tapas de filtrantes	?	
Limpieza de sépticos	7 Días	

PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS

Acumulación de aguas negras	?		
Bacheo o asfaltado de calles	?		
Rotulación de calles	?		
Instalación de luminarias	?		
Reparación de luminarias	?		
Reparación de aceras	?		
Reparación de contenes	?		
Linderos (Dpto. Inspección y Conflictos)	4 Días (Primera Etapa)	Planeamiento Urbano	
Corte de arboles (por impuestos)	8 Días	Ornatos, Plazas y Parques	
Corte de arboles (por prevención)	15 Días		
Corte de arboles caido	Dentro de las 24 horas		
Limpieza de area verde	10 Días		
Limpieza de instalaciones deportivas	10 Días		
Limpieza de iglesias	10 Días		
Limpieza de multiuso	10 Días		
Limpieza calles y avenidas	10 Días		
Limpieza de dispensario medicos	10 Días		
Limpieza de escuela	10 Días		
Perforación o Limpieza de pozos filtrantes	24 Horas		Espacios Públicos
Ocupación de los Espacios Públicos	72 Horas		
Negocios informales: Venta de frutas, venta de empanadas, venta de jugos, venta de chimi, entre otros.	72 Horas		
Talleres de ebanistería y mecánica.	72 Horas		
Vendedores informales / ambulantes.	72 Horas		



PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS

Escombros por construcciones.	72 Horas	
Colocación de publicidad irregular	72 Horas	
Ocupación de áreas verdes.	72 Horas	
Remoción de aceras sin autorización	72 Horas	
obstrucción de aceras	72 Horas	
Cierres de calles	72 Horas	
vehículos tipos chatarras, ocupando Espacios Públicos.	72 Horas	
Materiales de construcción	72 Horas	
Excavación en los espacios públicos	72 Horas	
El camión no está pasando	1 Día	
Hay un perro muerto	2 Horas	
El camión no pito bocina	1 Día	
Camión dañado	2 Horas	
El camión paso de largo	1 Día	
El camión paso pero se llenó	1 Día	
El camión paso muy rápido	1 Día	
El camión solo llegó hasta la esquina	1 Día	

*Los tiempos pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de maquinarias y personal.

*Tiempos establecidos por los ejecutores o dueños de los procesos.

