



JAMA O AL NORTE

MARZO DEL 2023 GESTION 2020-2024

GUÍA DE RECLAMOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LOS
CIUDADANOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DEL
AYUNTAMIENTO DE JAMA O AL NORTE.

GUÍA DE RECLAMOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL CIUDADANOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICO RECIBIDO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE JAMAO AL NORTE.

1.- Terminos:

Reclamo: Es todo un acto de expresar de forma oral o escrita la insatisfacción y disgusto con relación a determinado servicios públicos con la intención de mejorar los mismos.

Denuncia: Es la acción y efecto de denunciar, notificar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo.

Sugerencia: Es plantear hecho por los cuales los ciudadanos de forma oral o escrita le notifican a una institución públicas con relación a un servicio o trámite prestado por esta con el fin de contribuir a su mejora.

2.- Objetivo de la guía: El principal objetivo de esta guía es facilitarle al ciudadano un mecanismo eficiente que le permita manifestarse de forma escrita y/o oral sobre los servicios recibidos del ayuntamiento municipal de Jamao al norte.

La presente guía describe las vías o canales por los cuales el ciudadano puede utilizar para presentar su reclamo, quejas, denuncia y sugerencia sobre la calidad del servicio público recibidos como son:

- Portal web del ayuntamiento de Jamao al Norte.
- Línea 311 de quejas, sugerencias, reclamaciones y sugerencias del ciudadano vía contacto telefónico o WhatsApp.
- De forma directa vía comunicación escrita o personal

3.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través del portal del web del ayuntamiento de Jamao al norte.

Para poder asistir sus reclamos, quejas y sugerencia por esta vía, el ciudadano deberá de completar el formulario que se encuentra disponible en nuestro portal web del ayuntamiento que es <http://ayuntamientojamaoalnorte.gob.do>

Recibida la reclamación, queja o sugerencia por esta vía, el responsable de transmitir esta queja es el responsable de dicha área al departamento correspondiente de la institución a través del centro de servicios del ayuntamiento quien gestionara a los fines de darle respuesta al ciudadanos.

4.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de la línea 311.

El ciudadano dirigirá su reclamo, queja, denuncia o sugerencia a través del portal web del sistema 311 www.sistema.311.gob.do como establece el decreto No.694-09, que crea dicho sistema.

5.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de la vía telefónica o WhatsApp.

Para Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de la vía telefónica debe de llamar al teléfono 809-970-8180 extensiones 100 o escribir vía WhatsApp al número 809-653-7989 y reportar sus reclamos, quejas, denuncias o sugerencias.

Recibida su denuncia por esta vía, el centro de servicios de la institución gestionara su denuncia a los fines de darle respuesta lo más rápido posible.

6.- Reclamos, quejas, denuncias y sugerencias de forma directa o escrita por los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán dirigir su reclamo, quejas, denuncias y sugerencias a través de cualquier funcionario del ayuntamiento del municipio de Jamao al norte de manera directa dirigirse al ayuntamiento de Jamao al norte en el departamento de servicio al usuario o recepción.

Cuando dicho reclamos, quejas, denuncias y sugerencias sea realizada atreves de un funcionario del ayuntamiento de Jamao al norte, este deberá tramitar dicho Reclamo, queja, denuncia y sugerencia al ayuntamiento, quien gestionara como corresponda.


Licda. Angela Sanchez Martínez
Enc. De Recursos Humanos