

## DIRECCION GESTION DE CALIDAD

# PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL ADN

**CODIGO: PR-DGC-005**

**VERSIÓN: 00**

ELABORADO POR	
<b>DIRECCIÓN</b>	Gestión de Calidad
<b>FECHA</b>	25/05/2023

REVISADO POR	
<b>NOMBRE</b>	LOYDA SOTO
<b>CARGO</b>	ENC. DEPTO. MEDICION Y EVALUACION
<b>FIRMA</b>	LOYDA SOTO
<b>FECHA</b>	26/05/2023

Asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. No se permite distribuir, circular, copiar, citar, reproducir, manipular, modificar o divulgar en forma alguna este contenido sin la previa autorización escrita del responsable para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del Distrito Nacional.

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIO QUE  
OFRECE EL ADN

APROBADO POR

  
Carolyn Taveras  
Dirección de Gestión de Calidad

## PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIO QUE OFRECE EL ADN

### 1. OBJETIVO

Proveer al personal del área de Reclamos, la información necesaria para la excelencia en el manejo de los procesos de recepción, tramitación, seguimiento, cierre y respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los ciudadanos del Distrito Nacional, a través de los canales correspondientes para esos fines.

### 2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a todos los ciudadanos que reciben uno de los servicios que ofrece la Alcaldía en el Distrito Nacional, y que por los canales correspondientes requieren la atención sobre la recepción de quejas, reclamaciones, y solicitudes sobre una situación existente.

### 3. DEFINICIONES

- **ADN:** Alcaldía del Distrito Nacional.
- **Quejas:** Es el malestar o descontento que manifiesta el ciudadano por algo que está relacionado directamente a un servicio recibido en particular.
- **Radicación:** es el registro de información, solicitud, queja o reclamo en el sistema Amerika, como parte de un proceso iniciado por un ciudadano sobre cualquiera de los servicios que ofrece el A.D.N. Este término es propio de un Sistema de Gestión Documental.
- **Sistema Amerika:** sistema informático que procesa base de datos, mediante el cual se administra la gestión de quejas y reclamos de los ciudadanos.
- **Pagos no Abonados:** Son los pagos comprobados y que no han sido aplicados en el sistema Amerika o han sido aplicados a un código incorrecto
- **Duplicado de Factura:** es la solicitud de un ciudadano para que se le genere una factura o varias facturas que ya había sido emitida, y se le envíe vía correo electrónico o entrega vía reparto.
- **ATC:** Siglas de "Atención al Ciudadano". Esta atención se realiza de manera presencial.

### 4. RESPONSABILIDADES

- El encargado de la Unidad de Reclamos es responsable de supervisar la calidad del servicio brindado por cualquiera de las vías disponibles, asegurándose de que se cumpla con los estándares establecidos para esos fines.
- El encargado monitorea el desempeño de los Auxiliares a través del registro de las llamadas recibidas y de aquellas perdidas, como parte del control de la calidad del servicio ofrecido por el área.

## PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIO QUE OFRECE EL ADN

- El auxiliar siempre debe iniciar un proceso de actualización de datos básicos, si lo detecta al tener contacto con el ciudadano.
- El Auxiliar de Reclamos es responsable de brindar asistencia telefónica de calidad a los ciudadanos y radicar, vía sistema, las quejas, solicitudes y reclamaciones que estos requieran.
- Los Encargados de los Dptos. de Reclamo y del Centro de Operaciones y Atención al Ciudadano son responsables de generar en el sistema Amerika y en “Mi Santo Domingo” y enviar diariamente a las diferentes Direcciones, en formato Excel, los reportes con los listados por circunscripción de las quejas y solicitudes de los ciudadanos.
- La Unidad de ATC debe remitir oportunamente a la Unidad de Reclamos la documentación de los ciudadanos a los que brinda atención, y que el caso así lo amerite.
- El Encargados de la Unidad de Reclamos y el Supervisor del Centro de Operaciones de Atención al Ciudadano, son responsables de realizar el cierre de los reclamos, quejas o solicitudes, que se hayan radicado en sus respectivos sistemas, luego que cada área involucrada haya dado por finalizada la gestión que le corresponde.
- El Encargado debe solicitar a mantenimiento de datos de operaciones, vía correo electrónico, la aplicación de un crédito cuando al cerrar un caso de pago no abonado determina que se le ha realizado un cargo en la factura del usuario por atraso de pago.
- El Auxiliar de Reclamos es responsable de tramitar las solicitudes de servicio de recogida de podas y escombros a través del formulario “facturación y cobros de basura”.
- El Auxiliar de Reclamos es responsable de comunicar a los ciudadanos el resultado de sus reclamos, quejas o solicitudes, vía llamadas o correo electrónico, si el caso lo amerita.
- La Dirección de Aseo Urbano es responsable de recibir y dar respuesta con prontitud a las quejas presentadas por los usuarios y remitidas por la Unidad de Reclamo y el Centro de Operaciones y Atención al Ciudadano, sobre deficiencia en la recogida de basura.
- El área de Operaciones de la Dirección de Recaudaciones debe dar apoyo en la solución de las situaciones de su competencia que presenten los ciudadanos y que les son remitidos por la Unidad de Reclamos, por ejemplo: actualización de datos básicos, inspección catastral, aspectos de facturación (Ej. solicitud de factura con valor fiscal), facturación del servicio de Podas y Escombros, quejas de reparto de facturas, etc.
- Si el ciudadano confirma que el servicio de aseo fue realizado, se procede al cierre del caso en el sistema, de lo contrario, se remite un reporte de Quejas no Solucionadas a la Dirección de Aseo Urbano, y si esta situación se mantiene en el sistema por más de 5 días, se procede a cerrar el caso con el concepto “sin resolución”.
- A las 48 horas laborables de reportada a la Dirección correspondiente, las quejas relacionadas con la misma, el Auxiliar de Reclamo o del Centro de Operaciones y Atención Ciudadana, llamará al ciudadano para confirmar si el servicio fue realizado o si está pendiente.
- La Dirección de Tesorería es responsable de verificar oportunamente con el banco o Puntos de Pago los reclamos de Pago no Abonado, y a la vez aplicar correctamente el pago correspondiente en el sistema Amerika.
- La Supervisora del Centro de Operaciones y Atención Ciudadana, tiene la responsabilidad de la gestión del servicio de Recogida de Podas y escombros, solicitadas y radicadas a través de la Unidad de Reclamos.

## PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIO QUE OFRECE EL ADN

- Si al recibir una queja de Deficiencia en el Servicio de Recogida de Basura, el Auxiliar comprueba en el sistema el ciudadano ha presentado más de una queja en el corriente mes, entonces la queja se radica como "Recurrente en Queja por Deficiencia en el Servicio de Recogida de Basura".

### 5. POLITICAS DEL PROCESO

- Todos los reclamos, quejas y denuncias deben ser canalizadas a través de las siguientes vías:
  - Presencial: En la Alcaldía del Distrito Nacional.
  - Escrito al Correo Electrónico: [aseo.urbano@adn.gob.do](mailto:aseo.urbano@adn.gob.do)
  - WEB: A través de la <http://adn.gob.do>.
  - Ingresando al banner de "Formulario de Denuncias".
  - App Mi Santo Domingo.
  - Línea 311.
  - Telefónica:
    - Centro de Operaciones y Atención Ciudadana: **829-893-8000**
    - Unidad de Reclamos: **809-534-5666**
- Todo reclamo, queja y denuncia interpuesta ante cualquier canal utilizado de forma oficial por la Alcaldía del Distrito Nacional, debe recibirse un trato de confidencialidad y resguardar el anonimato del ciudadano en caso de que este lo solicite, gozando de inmunidad respecto al asunto que expone, siempre y cuando no se encuentre involucrado o implicado en el hecho, o en el supuesto de haber sido obligado directa o indirectamente por un superior a efectuar actos contra su voluntad.
- Para dar el servicio de Recogida de Podas y Escombros, el usuario debe tener su cuenta de Aseo al día, y el costo del servicio se le cargará en la próxima factura a generarse.
- Si la queja, reclamo o sugerencia, llega de manera escrita, esta debe ser recibida en el Departamento de Archivo y Correspondencias.

### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS APLICABLES
N/A	El proceso inicia con la atención al ciudadano, con relación a los reclamos, quejas y/o solicitudes de diferente naturaleza.	N/A
<b>Auxiliar Gestión de Reclamos/Auxiliar de ATC</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la queja del ciudadano por los canales existentes, quien expresa el motivo de la misma.</li> <li>2. Una vez el ciudadano ha expresado su queja o reclamo, procede a tomar sus datos.</li> <li>3. ¿La situación expuesta por el usuario es razonablemente válida?</li> </ol>	N/A

**PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIO QUE  
OFRECE EL ADN**

	<p>3.1 Si, Procede a radicarla en el sistema y continúa con la tarea 4.</p> <p>3.2 Si no es una situación valida, explica al usuario que su queja no procede y las razones por la cual no procede y culmina el proceso.</p> <p>4. Si es una situación la cual no está definida en la guía de reclamos, se motiva al ciudadano a enviar por escrito vía el departamento de Archivo y correspondencia de la institución su queja formal y por escrito, dirigida al departamento correspondiente.</p> <p>5. Procede a radicar el caso y lo tramita por el sistema utilizado para el manejo de estas actividades a las áreas correspondiente.</p>	
<p><b>Encargado Unidad de Reclamos</b></p>	<p>6. Una vez inicia el Módulo de Quejas, procede a verificar diariamente, las quejas y reclamos ya radicadas, validando y dando el seguimiento a los códigos de recepción generados previamente en el sistema.</p> <p>7. Selecciona diariamente los registros concernientes a las quejas relacionadas a los servicios que ofrece el ADN, y prepara reporte por circunscripción, y lo envía a las Direcciones a que pertenecen las quejas para las acciones de lugar.</p> <p>8. Registra el reclamo, queja, denuncia para el control estadístico.</p> <p>9. Revisa diariamente en el sistema los códigos registrados para establecer su estatus de solución.</p> <p>10. ¿Las quejas y reclamos fueron solucionadas?</p> <p>10.1 Si. Entonces se procede a contactar al</p>	<p align="center">N/A</p>

**PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS SERVICIO QUE  
OFRECE EL ADN**

	<p>ciudadano para darle la respuesta de la solución de su queja y pasa a la siguiente tarea.</p> <p>10.2 No. Continúa el monitoreo de su estatus de solución por 5 días, si el mismo se mantiene, pasa a la tarea 12.</p> <p>11. Procede a cerrar el caso en el sistema y culmina el proceso.</p> <p>12. Procede a cerrar el caso en el sistema con el concepto "Sin Resolución".</p>	
--	---	--

**7. ANEXOS**

- Reporte de Quejas por circunscripción a cada Dirección.

**8. REFERENCIAS**

- Manual de Políticas y Guía de Reclamos, Quejas, Denuncias y Consultas.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su reglamento de aplicación 130-05.

**9. MARCO LEGAL**

- Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios
- Decreto 694-09 Creación del Sistema 311 de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

**10. HISTORIAL DE CAMBIOS**

NO. VERSIÓN	FECHA DD/MM/AAAA	CAMBIOS REALIZADOS	NO. SOLICITUD	RESPONSABLE