



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

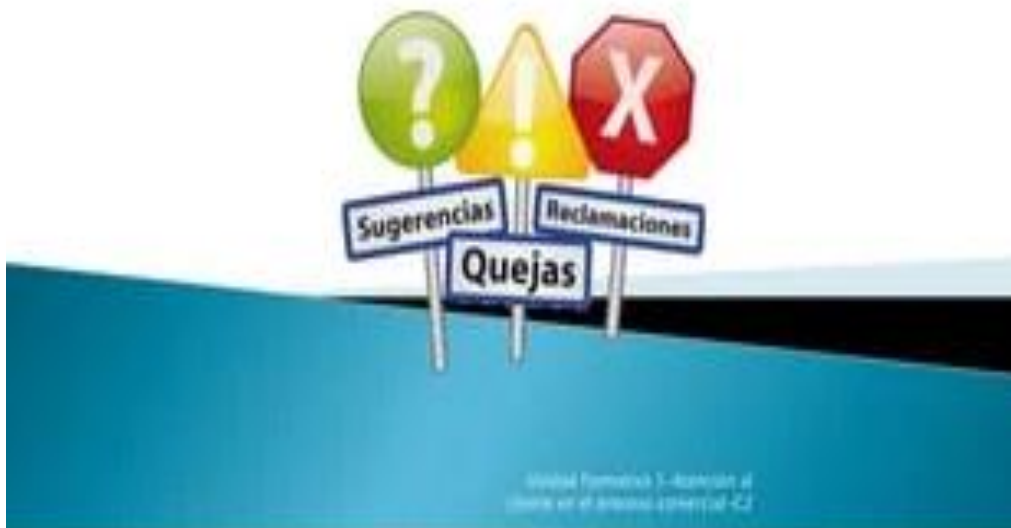
Septiembre 2023

Políticas & Procedimientos

QUEJAS

DENUNCIAS &

SUGERENCIAS



C/ Francisca R. Mollins #37, Salcedo
Prov. Hermanas Mirabal, Rep. Dom
Contactos: 809-577-4663
Cel. 809-710-3919





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

Oficina de Acceso a la Información pública

Políticas & Procedimientos

GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

I. OBJETIVO:

Otorgar a los ciudadanos un procedimiento para la recepción y gestión de quejas, denuncias y sugerencias; con el fin de ser escuchadas, evaluadas y atendidas de forma eficiente, para satisfacer sus necesidades e inquietudes.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las quejas, denuncias y sugerencias. Dicho procedimiento inicia cuando un ciudadano presenta una queja, denuncia y/o sugerencia ante el ayuntamiento de Tenares y finaliza en la recepción por parte del ciudadano, con una llamada telefónica por el departamento correspondiente.

III. RESPONSABLES DE RECIBIR QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS:

- ❖ Recepcionista
- ❖ Encargado de la Oficina de Acceso a la Información Municipal.
- ❖ Encargados de Departamentos responsables de dar respuestas a las Quejas, Denuncias o Sugereencias que sean presentadas por el ciudadano.
- ❖ Encargada de Recursos Humanos

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES PARA ESTE PROCEDIMIENTO:

Queja	Es la manifestación verbal o escrita en que se declara con fundamentos una insatisfacción o descontento de un usuario interno o externo, respecto a una actividad o inactividad relacionada con la situación, procedimiento, servidor u otros.
Denuncia	Es aquella declaración por conocimiento del usuario interno o externo a la institución que encierra el rechazo, resistencia u oposición sobre algún tema que afecte a un grupo comunitario; con el objetivo de que se proceda a su investigación y sanción de los casos correspondientes.
Sugerencia	Es la acción y consecuencia de brindar un consejo de cierta cuestión con la finalidad de ofrecer apoyo a una causa determinada.





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

I. PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Interesados en conocer, clasificar, valorar y dar seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas en el buzón de este ayuntamiento, establecemos los siguientes procedimientos:

V-1) Apertura del buzón y evaluación de quejas, denuncias y sugerencias

Con el objetivo de verificar la existencia de elementos en el buzón, se realizará la apertura de forma mensual (primer miércoles de cada mes).

- ❖ La oficina de libre acceso a la información municipal, será responsable de la apertura del buzón y clasificar en tres renglones los formularios existentes:
- ❖ Quejas
- ❖ Denuncias
- ❖ Sugerencias.
- ❖ La oficina de libre acceso a la información municipal, elaborará un reporte detallado sobre las quejas, inquietudes y sugerencias presentadas por los usuarios; con el fin de dar una respuesta efectiva a cada situación, según corresponda.
- ❖ Se les dará un seguimiento especial a las situaciones presentadas por cada ciudadano, según corresponda; con la finalidad de responder a la mayor brevedad ante la situación presentada por el ciudadano.
- ❖ Se procederá a realizar una investigación sobre cada caso presentado por área, personal responsable o servicio que involucra la queja, reclamo o sugerencia; con la finalidad de verificar y dar una solución satisfactoria al ciudadano o ciudadana.

V-2) Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias.

La oficina de libre acceso a la información coordinará y tramitará al/los departamentos correspondientes las quejas, denuncias o sugerencias presentadas por los ciudadanos; además será responsable de dar seguimiento especial hasta el cierre de la solicitud presentada.

Cuando los datos presentados por el ciudadano no posibiliten el inicio de la investigación de las quejas, denuncias o sugerencias, se procederá a contactar al usuario para que suministre las informaciones requeridas. La falta de elementos suficientes, será razón para el cierre de la solicitud.

V-3) Tiempo de respuesta a la presentación de quejas, denuncias y sugerencias Los encargados de departamentos o responsables de áreas del ayuntamiento, deberán responder a la mayor brevedad las solicitudes presentadas por los ciudadanos y las que





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

sean presentadas a través de la oficina de libre acceso a la información. El tiempo máximo para el cierre de las solicitudes de quejas, denuncias o sugerencias es de quince (15) días hábiles y una prórroga de diez (10) días adicionales, en caso de que lo amerite, según lo establece la ley 200-04.

II. DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS.

Todo ciudadano o ciudadana podrá presentar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de las siguientes vías:

1. Presencial: En el ayuntamiento municipal de Salcedo en horarios 8:00 a.m. a 1:00 p.m. de lunes a viernes en forma verbal o escrito.
2. Correos electrónicos: ayuntamientodesalcedo@hotmail.com
3. Página Web: <https://ayuntamientosalcedo.gob.do/>
4. Whatsapp: (809) 706-6605
5. Llamadas: (809) 577-4663/108

III. ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, será responsable de elaborar un reporte estadístico mensual de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos para ser remitidas a la Máxima Autoridad y a la Oficina de Planificación y Programación Municipal





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

Formulario de Quejas, Denuncias y Sugerencias

Fecha: ___/___/20__

Nombres :

Dirección :

Referencia :

Contacto :

SERVICIO SOLICITADO

Queja Denuncia Sugerencia

AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Alcaldía Municipal | <input type="checkbox"/> Sección Comunicaciones |
| <input type="checkbox"/> Concejo de Regidores | <input type="checkbox"/> Oficina de Libre Acceso a la Información |
| <input type="checkbox"/> División Limpieza y Ornato | <input type="checkbox"/> Sección Cultura |
| <input type="checkbox"/> Sección Servicios Generales | <input type="checkbox"/> Mercado Municipal |
| <input type="checkbox"/> División Planeamiento Urbano | <input type="checkbox"/> Funeraria Municipal |
| <input type="checkbox"/> Sección Tesorería | <input type="checkbox"/> Cementerios Municipales |
| <input type="checkbox"/> Sección Recaudaciones | <input type="checkbox"/> Cuerpo de Bomberos |
| <input type="checkbox"/> Sección Registro Civil | <input type="checkbox"/> Policía Municipal |

DESCRIPCIÓN (Queja, Denuncia o Sugerencia):

DIRECCIÓN (Situación presentada):

MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS:

Servicio requerido presentado por el ciudadano

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Basura acumulada | <input type="checkbox"/> El camión no a pasado |
| <input type="checkbox"/> Ausencia de zafacones | <input type="checkbox"/> La frecuencia de recolección no es eficiente |
| <input type="checkbox"/> Escombros acumulados | <input type="checkbox"/> Falta de barrido del sector |

¿OBTUVO EL SERVICIO SOLICITADO?

Si No

¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Recepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encargado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿LE GUSTARÍA HACERNOS ALGUNAS RECOMENDACIONES?

Si No

Especificar:





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

Buzón de Sugerencias





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

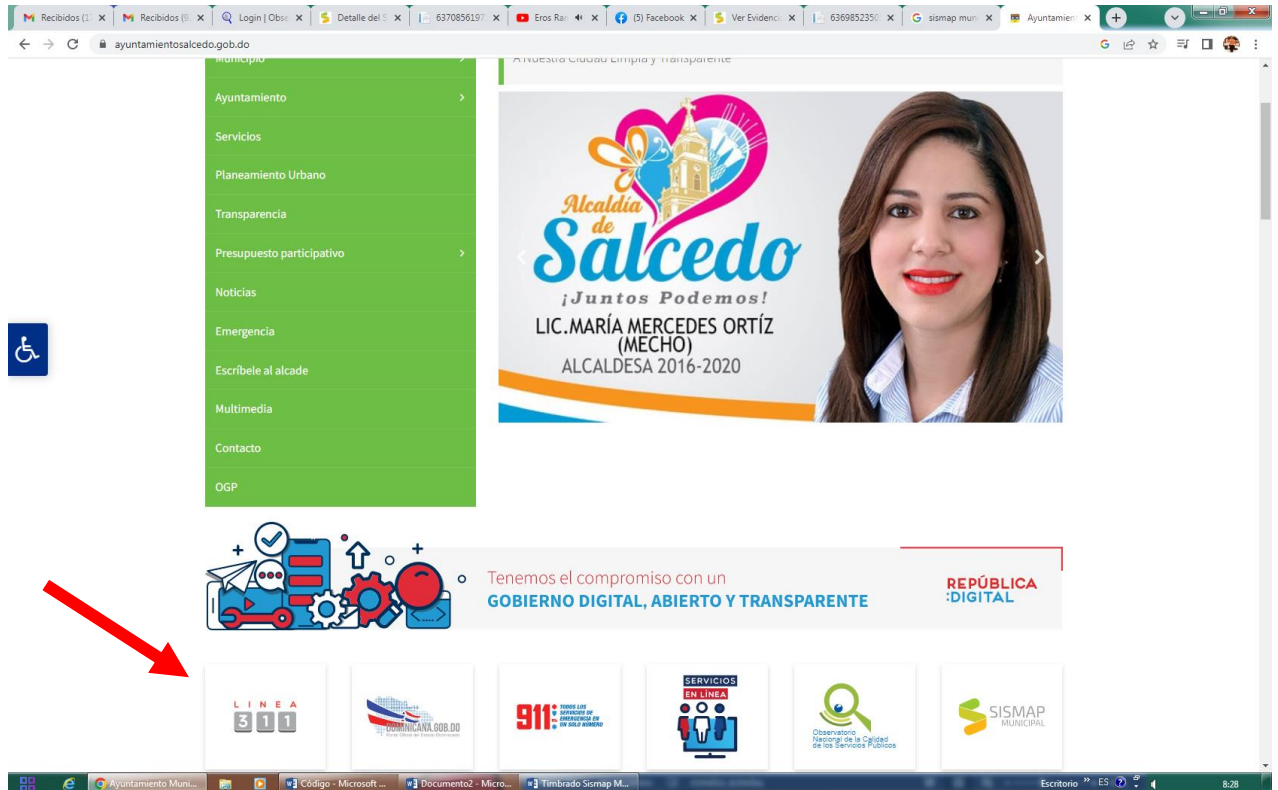
FECHA	DIRECCION	DEPARTAMENTO	QUEJA / DENUNCIA	SUGERENCIA	COMENTARIOS	FECHA DE RESPUESTA	STATUS
19/07/2023	c/ Colon esq. Doroteo Antonio Tapia	División Limpieza y Ornato	Sedimentos		Se le informo al departamento de Planeamiento Urbano	20/07/2023	Solucionada
28/07/2023	C Mella casi esq. Pascacio Toribio	División Limpieza y Ornato	Basura acumulada en solar	Se le envio notificacion a los dueños para que mantengan la limpieza del mismo	Este solar es de una propiedad privada, como no podemos penetrar a dicha propiedad, de igual manera la basura lanzada en dicho solar está en fácil acceso y fue recogida.	31/07/2023	Solucionada
08/08/2023	c/ Fca. R. Mollins esq. Restauracion	División Limpieza y Ornato	Sedimentos		Se le informo al departamento de Planeamiento Urbano	10/08/2023	Solucionada
14/08/2023	c/ Colon esq. Restauracion	División Limpieza y Ornato	Acomulacion de Basura en espacio Publico	Hablamos con los propietarios de los comercios ya ue eran quienes tiraban los desechos		17/08/2023	Solucionada
25/082023	Calle 27 de Febrero casi esq. Dr. Tejada Florentino	División Limpieza y Ornato	Basura acumulada en solar	Se le envio notificacion a los dueños para que mantengan la limpieza del mismo	Este solar es de una propiedad privada, como no podemos penetrar a dicha propiedad, de igual manera la basura lanzada en dicho solar está en fácil acceso y fue recogida.	28/08/2023	Solucionada
30/082023	Villa Miralba	División Limpieza y Ornato	Aveces no se dan cuenta cuando pasa el Camion y se le acomula basura en la casa	Que el camión suene la bocina al momento de pasar por la calle Escombros		01/09/2023	Solucionada





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO SALCEDO

Capture de pantalla del portatal web. Municipal



Las solicitudes, observaciones y quejas del buzón de sugerencias, 311 y la página web llegan a la dirección de planificación y desarrollo que su vez contiene la oficina de **Libre Acceso a la Información Pública** dándole el seguimiento por Medio de los Departamento competentes; a las inquietudes y tomando en cuenta las observaciones de mejora.



Sra. Natividad Escaño
Directora Libre Acceso a la Información Pública Municipal

C/ Francisca R. Mollins #37, Salcedo
Prov. Hermanas Mirabal, Rep. Dom
Contactos: 809-577-4663
Cel. 809-710-3919

