

2024

Procedimiento y Políticas Manejo y Evaluación de Quejas



**Ayuntamiento**  
**Santo Domingo Este**  
*Ciudad Justa y Creativa*

Mayo, 2024

	Fecha de Efectividad: Mayo/2024
	ASDE-CM-27
PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS	Página 2 de 4



**ELABORADO POR:**

José Acosta M.

**José Acosta Marte**

Encargado de Normas y Procedimientos



**REVISADO Y APROBADO POR:**

Teresa Féliz Patiño

**Teresa Féliz Patiño**

Contralora Municipal Interina

	Fecha de Efectividad: Mayo/2024
	ASDE-CM-27
PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS	Página 3 de 4

## 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.

	Fecha de Efectividad: Mayo/2024
	ASDE-CM-27
<b>PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS</b>	Página 4 de 4

## **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.