

BUZÓN DE SUGERENCIAS



**Ayuntamiento Municipal
San Francisco de Macorís**

**PARA PODER BRINDARLES UN MEJOR SERVICIO
DEJENOS SABER SUS QUEJAS,
SUGERENCIAS O RECLAMACIONES.**





Buzón de Sugerencias

Tu opinión nos importa Mucho!

Ayúdanos a Mejorar!!

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Amabilidad y Cortesía del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interés Mostrado Al servirte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez en la Atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de nuestros Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de la Información Recibida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de los Pasillos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodidad en el área de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza de Nuestras Instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimiento del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Servicio Solicitado o Recibido _____

Qué consideras que debemos mejorar?

Desea que le Contactemos?

Nombre _____
Teléfono _____
E-mail _____
Fecha _____ Hora _____

Gracias!!!





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
San Francisco de Macorís



República Dominicana

Ingresar tu búsqueda



INICIO | MAPA DE SITIO
| CONTACTO



- Inicio
- Municipio
- Ayuntamiento
- Servicios
- Transparencia
- Presupuesto participativo
- Noticias
- Emergencia
- Escribete al alcalde
- Multimedia
- Contacto

Escribete al alcalde

Está aquí: Inicio / Escribete al alcalde

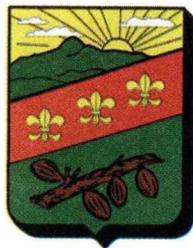
Los campos marcados con * son obligatorios

Asunto

Nombre completo del solicitante

Correo electrónico *

Teléfono / Celular *



Ayuntamiento del Municipio de San Francisco de Macorís

Hoja de Quejas y Sugerencias

Fecha: __/__/__

Sugerencias:

Quejas:

Sus quejas o sugerencias nos ayudan a ser mejores como institución.

¡Gracias por confiar en nosotros!



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN FRANCISCO DE MACORIS

POLITICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1-OBJETIVOS:

Establecer las pautas para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones hasta la respuesta final al ciudadano o persona jurídica. A través de este servicio se busca mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados y la atención al ciudadano, ofreciendo respuestas oportunas frente a las solicitudes y requerimientos de las funciones asignadas para los fines.

2-ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las áreas y dependencias de la alcaldía de San Francisco de Macorís que tengan contacto con ciudadanos del ambiente municipal y para toda la gestión de reclamos, quejas, denuncias y sugerencias.

3-RESPONSABLES;

Oficina de Libre Acceso a la Información:

- Registro, análisis y cierre de las quejas o sugerencias.
- Comunicación con la parte interesada
- Elaboración de informes sobre la situación de la queja, reclamación o sugerencia

Directores de Áreas de Departamentos

Aprobar las acciones de resolución que le corresponda.

Colaboradores

Son responsables de escuchar las quejas, consultas, sugerencias de los ciudadanos y canalizar a través de los canales de contacto

4-TERMINOS Y DEFINICIONES:

Términos	Definición
Colaborador	Persona que forma parte en calidad de empleado del Ayuntamiento y sus funciones, responsabilidades y tareas están definidas mediante contrato de trabajo.

Canales de contacto	Medio de comunicación habilitado por la alcaldía de San Fco. De Macorís para recibir retroalimentación de los clientes
Quejas	Declaración formal presentada por los usuarios y partes interesadas relacionada con la no conformidad de los servicios brindados por el Ayuntamiento obtenido a través de cualquier medio o canal de contacto.
Reclamaciones	Manifestación formal contra una actuación que se considera injusta o no acorde a compromisos y responsabilidades del Ayuntamiento, así como una no actuación y que exige por tanto, una contestación y subsanación adecuada.
Sugerencias	Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere que pueda resultar de valor para el Ayuntamiento con un objetivo de contribuir al cumplimiento de su misión y todo lo relacionado con la misma.

5-DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

-Ley 176-07 del Distrito Nacional y los municipios, del 17 de julio del 2007, Gaceta oficial No.10426 del 20 de julio del 2007.

-Ley 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la administración de procedimientos administrativos.

-Derechos y Deberes de los Ciudadanos.

6-POLITICAS DE PROCEDIMIENTOS:

6.01 Recepción de la queja, consulta o sugerencia

a) Los ciudadanos del municipio de San Francisco de Macorís disponen de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas, consultas o sugerencias:

-Línea 311 (Quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias)

-Teléfono institucional 809-588-2272

-Pagina web <https://ayuntamientosfm.gob.do>

-Buzón de quejas y sugerencias

-Correo Electrónico: alcaldiadesanfrancisco@hotmail.com

b) Cualquier colaborador de la Alcaldía de San Francisco de Macorís que reciba una queja, consulta o sugerencia por parte de un usuario, relacionado con los servicios de la institución, teléfono o de forma presencial, en las oficinas deberá notificarlo de manera inmediata al departamento correspondiente o completando el formulario de la línea 311 en la página web.

c) La información mínima requerida para presentar la queja, reclamación, consulta o sugerencia deberá contener:

Nombre completo del ciudadano

Numero de cedula o pasaporte

Teléfono o correo electrónico de contacto

Descripción de la queja, consulta o sugerencia

Documentación que sustente la queja cuando corresponda

A través del buzón de sugerencia puede ser de forma anónima.

d) Luego de recibida las informaciones, los colaboradores del Ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias podrán realizar contacto con el usuario a bien de confirmar la inquietud o solicitar cualquier información adicional que necesite.

e) Los plazos de las respuestas de quejas, reclamaciones o consultas son de máximo quince días hábiles posteriores a su recepción, en este sentido, las revisiones de los canales de contacto serán como sigue:

CANAL DE CONTACTO	PLAZO DE ATENCION	PLAZO DE RESPUESTA
Línea 311 (quejas, reclamaciones, sugerencias o denuncias)	3 días laborables	15 días hábiles
Teléfono institucional 809-588-2272	diario	15 días hábiles
Página web https://ayuntamientosfm.gob.do	diario	15 días hábiles
Buzón de quejas y sugerencias	15 días hábiles	15 días hábiles
Correo electrónico alcaldiadesanfrancisco@hotmail.com	diario	15 días hábiles

- a) Los colaboradores del Ayuntamiento designados para la atención de quejas, consultas o sugerencias, harán un análisis de la información y documentación aportada por el usuario, para determinar el área o funcionario responsable de la solución.
- b) Los colaboradores del Ayuntamiento designados para la atención de quejas, consultas o sugerencias, en forma escrita ya sea en comunicación física o correo electrónico, notifican al colaborador o director encargado del departamento responsable de la solución, con las informaciones en detalla de la queja o sugerencia recibida junto a la documentación aportada por el ciudadano informando también el plazo máximo de tiempo que dispone para dar respuesta.
- c) Cuando existan solicitudes de información pública o quejas de clientes que podrían tener un impacto legal para el Ayuntamiento, se transferirá el caso al departamento jurídico.
- d) Los colaboradores del Ayuntamiento designados para la atención de quejas, consultas o sugerencias, una vez reciban respuesta o la documentación por parte del colaborador o departamento responsabilizado de la solución deberá determinar si dicha respuesta resuelve la situación por la cual se presenta el ciudadano, en caso de que no, deberá las medidas adicionales para su solución definitiva.
- e) Todas las informaciones, documentos que correspondan a evidencias, contaran con un registro y archivo en el área de Libre Acceso a la Información (o área responsable).

6.03 Soluciones y contacto con el usuario

- a) Los colaboradores del Ayuntamiento designados para la atención de quejas, consultas o sugerencias, definirán los medios y colaboradores adecuados para comunicarle al usuario la solución de su queja, reclamación, consulta o sugerencia.
- b) La comunicación de la solución se realizará según los medios de contactos aportados por el usuario al momento de someter o confirmar la queja, consulta o sugerencia.
- c) En caso de que el usuario no aporte los datos de contacto, por el cual comunicar la solución, el Ayuntamiento dará por comunicada la solución al publicar su registro de atención en el portal web.
- d) En caso de que el usuario manifieste su insatisfacción con la solución dada, el responsable de comunicar la solución canalizara con los colaboradores responsables de dar solución las consultas o dudas del usuario, con el fin de establecer si procede o no, nuevas acciones o si la solución dada era la única disponible.

6.04 Controles sobre la gestión de quejas, consultas o sugerencias

Todos los colaboradores que incumplan lo establecido en la presente política de gestión y atención de quejas, reclamaciones, consultas o sugerencias de los ciudadanos, podrían tener consecuencias, según lo establece la Ley de Función Pública No.41-08.

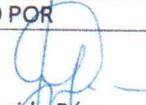
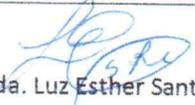
7- Descripción de la actividad

RESPONSABLE	DESCRIPCION
La OAIM	Llevará un registro de quejas y sugerencias que contemplen información mínima de la queja, vía o canal de contacto, tipo de queja, descripción, estado de solución, área involucrada, fecha de contacto, fecha de cierre, respuesta, tiempo de respuesta e información sobre el seguimiento.
Dirección de Planificación	Realizara monitoreo quincenales de llamadas o correos recibidos en la alcaldía de SFM, con el fin de identificar si existe quejas, consultas o sugerencias de usuarios recibidos que no hayan cumplido los procedimientos establecidos en esta política.

8-Instrumentos/Documentos

- a) Plantilla de registro
- b) Ficha de buzones físicos
- c) Plantilla Word evidencia apertura buzones físicos

9-Historial de cambios

REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Oneida Pérez Enc. RRHH Fecha: 10-06-2024	 Licda. Luz Esther Santos Enc. OAIM Fecha: 19-06-2024	Antonio Díaz Paulino MA Alcalde Municipal Fecha: 25-06-2024



Fecha de emisión: 10 de junio del 2024



Ayuntamiento del Municipio de San Francisco de Macorís

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, AÑO 2024

Con el objetivo de mantener buen contacto con la ciudadanía, mejorar nuestros servicios, tenemos buzones de quejas y sugerencias físicos ubicados en diferentes zonas del Palacio Municipal, además contamos con el sistema Línea 311, en la que recibimos las quejas y reclamaciones del ciudadano, estos procedimientos se manejan de la manera siguiente:

En cuanto al buzón:

- Abrimos el buzón con una frecuencia mensual para extraer los volantes.
- El departamento de Recursos Humanos procede a recolectar los volantes que están en cada buzón.
- El departamento de Recursos Humanos coordina con los miembros del Comité de Calidad para una reunión mensual en el que se revisan y evalúan las quejas y reclamaciones.
- El Comité de Calidad elabora un reporte trimestral sobre las aportaciones que se hacen a las instituciones como sugerencias, con el fin de valorar e identificar si se pueden aplicar.
- El Comité da seguimiento a las quejas presentadas y se asigna una persona que esté involucrada en el área o departamento hasta que se logre una solución satisfactoria para el ciudadano.
- Se completan los buzones con los volantes vacíos para que el ciudadano siempre tenga acceso a ellos.

Línea 311

- Se toman las reclamaciones o quejas.
- Se investiga y procesa la queja o reclamación.
- El departamento de la OAIM hace una consulta con el alcalde.
- Se formula la respuesta al usuario por el mismo canal en el tiempo establecido
- Se toman medidas para solucionar la inquietud o problema.


Antonio Díaz Paulino
Alcalde





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN FRANCISCO DE MACORIS

Registro de Quejas y Sugerencias Meses Julio, Agosto y Septiembre 2024

Fecha de Recepción	Via de Recepción	Tipo (Queja o Sugerencia)	Descripción de la queja o sugerencia	Información de Usuario	Estatus	Area Involucrada	Fecha de Contacto/Cierre	Repuesta	Tiempo de Repuesta (Dias)	Seguimiento
30/07/2024	Buzon	Queja	Que la oficina del alcalde de mejor respuesta y atencion a las personas que buscan una cita con el alcalde	Ing. Francisco Alberto Gonzalez	Solucionada	Recursos Humanos	30/08/2024	30/08/2024	30 dias	Recursos Humanos visita una vez a la semana la oficina de la alcaldia.
02/08/2024	Buzon	Queja	En la calle Espailat hay una calle donde el camion no recoge la basura	Rosa Elba Ventura	Solucionada	Ornato y Limpieza	04/08/2024	04/08/2024	2 dias	El departamento de Ornato asigno una motocarreta para la recogida en esa via porque el camion no entra
02/08/2024	Buzon	Queja	Los usuarios de la alcaldia no encuentran parque en los alrededores	Lic. Pedro Ortega	Solucionada	Ornato y Limpieza	07/08/2024	07/08/2024	5 dias	Se realiza una limpieza en el Parqueo Municipal para que se brinde un espacio al usuario

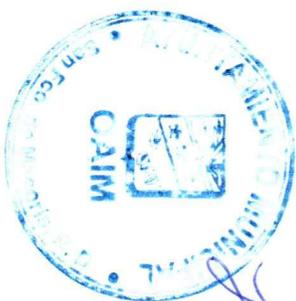
10/08/2024	Buzon	Queja	El camion no recogio la basura en el Hospital San Vicente de Paul	Rosa Elba Ventura	Solucionada	Ornato y Limpieza	14/08/2024	14/08/2024	4 dias	El departamento de Ornato se reunion con los directivos del Hospital para coordinar la recogida
11/08/2024	Ofic, OAIM	Sugerencia	Falta de una seguridad en el Palacio Municipal	Martha Lopez	Solucionada	Policia Municipal	15/08/2024	15/08/2024	4 dias	Asignacion de un Policia Municipal en la Puerta
14/08/2024	Buzon	Sugerencia	Señalar con letreiro los baños del Palacio Municipal	Jose Bonilla	Solucionada	Servicios Generales	18/08/2024	18/08/2024	4 dias	Se colocaron letreiros colocando el nombre de damas y caballeros
22/08/2024	RR.HH.	Quejas	Los empleados de los camiones dejan que se caiga la basura en la calle cuando recogen	Ana Martinez	Solucionada	Ornato y Limpieza	22/08/2024	22/08/2024	0 dias	Se reporto la ficha del camion y se reunion con el personal
24/08/2024	Buzon	Quejas	Tardan mucho en la entrega de los cheques	Rosa Martinez	Solucionada	Tesoreria	01/09/2024	01/09/2024	7 dias	Asigno otro personal para entrega de cheques



28/08/2024	RR.HH.	Sugerencia	Forma adecuado de vestir del personal	Fermin Tejada	Solucionada	RR.HH.	30/08/2024	30/08/2024	2 dias	Se envio un comunicado a cada encargado de departamento informando la correcta forma de vestir del personal
02/09/2024	Buzon	Quejas	Atencion deficiente en la alcaldia	Marleni Acosta	Solucionada	RR.HH.	04/09/2024	04/09/2024	2 dias	Instruir el personal en un curso de atencion al cliente
04/09/2024	Buzon	Sugerencia	Colocar pare en el parqueo del alcalde	Pedro Moronta	Solucionada	Obras Publicas	08/09/2024	08/09/2024	4 dias	Se colocan conos luminicos en el areal del parqueo del alcalde
04/09/2024	Buzon	Queja	Poca atencion en el Depto. De Planeamiento urbano	Jose Paredes	Solucionada	RR.HH.	04/09/2024	04/09/2024	0 dias	Instruir el personal en un curso de atencion al cliente



08/09/2024	Buzon	Queja	Cobro para tumba del cementerio muy caros	Marcia Ventura	Solucionada	Catastro		09/09/2024	09/09/2024	1 dia	Llamada al usuario explicandole la responsabilidad que implica el mantenimiento del lugar
------------	-------	-------	---	----------------	-------------	----------	--	------------	------------	-------	---



[Handwritten signature]

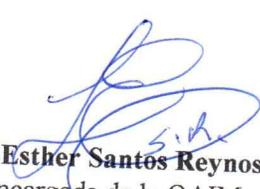


Ayuntamiento del Municipio de San Francisco de Macorís

ESTADISTICAS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS,
ABRIL, MAYO, JUNIO, AÑO 2024

SERVICIOS RECIBIDOS	CANTIDAD
Sugerencias	4
Quejas	9

Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre, el Ayuntamiento Municipal de San Francisco ha recibido 6 sugerencias y 3 reclamaciones por medio de las diferentes vías.


Luz Esther Santos Reynoso
Encargada de la OAIM

