



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

6.02 Análisis y Documentación

- 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.

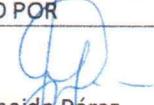
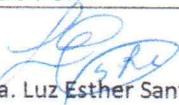
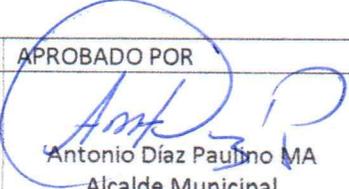
7- Descripción de la actividad

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	 Licda. Luz Esther Santos Enc. OAIM	 Antonio Díaz Paulino MA Alcalde Municipal
Fecha: 10-06-2024	Fecha: 19-06-2024	Fecha: 25-06-2024



Fecha de emisión: 10 de junio del 2024