

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 del Municipio de San Francisco de Macorís

PROCEIMIENTO DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2026

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:

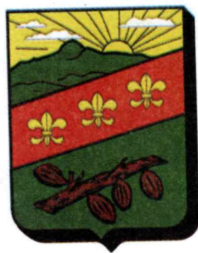
- Abrimos el buzón con una frecuencia mensual para extraer los volantes.
- El departamento de Recursos Humanos procede a recolectar los volantes que están en cada buzón.
- El departamento de Recursos Humanos coordina con los miembros del Comité de Calidad para una reunión mensual en el que se revisan 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 Macorís

Buzón de sugerencias físico



Buzón de sugerencias digital

<https://ayuntamientosfm.gob.do/buzon-de-sugerencias-2>



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
SAN FRANCISCO DE MACORÍS



[Sobre nosotros](#) - [Servicios](#) - [Presupuesto participativo](#) - [Transparencia](#) - [Planeamiento Urbano](#) - **[Buzón de sugerencias](#)** - [Sala de prensa](#) - [Contacto](#)

Inicio

Buzón de sugerencias



Buzón de Quejas y Sugerencias

Nombre *

Teléfono *

Correo electrónico *

Seleccione el tipo de comentario *

☐ Queja

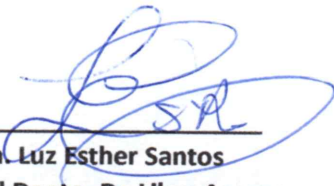
☐ Sugerencia

☐ Reclamación

☐ Felicitación

Mensaje *

Enviar


Licda. Luz Esther Santos
Encda. Del Depto. De Libre Acceso



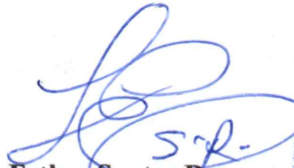


Ayuntamiento del Municipio de San Francisco de Macorís

ESTADISTICAS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS,
OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE, AÑO 2025

SERVICIOS RECIBIDOS	CANTIDAD
Sugerencias	2
Quejas	3

Durante los meses de octubre, Noviembre y Diciembre, 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





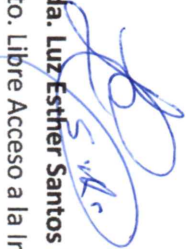
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN FRANCISCO DE MACORIS

Registro de Quejas y Sugerencias

Meses octubre, noviembre y diciembre del año 2025

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/Cie	Repuesta	Tiempo de Repuesta	Seguimiento
29/10/2025	Buzon	Queja	Que tienen mucha basura acumulada	Gerente de Litteer Cesar	Solucionada	Ornato y Limpieza	30/10/2025	30/10/2025	2 dias	Revisar el reporte mensual de Ornato de calidad en servicio
07/11/2025	Buzon	Queja	Desde el 22 no pasan a recoger la basura en el Silencio 1ra etapa	Enrique rosario	Solucionada	Ornato y limpieza	#####	07/11/2025	1 dias	Revisar el reporte mensual de Ornato de calidad en servicio
12/05/2025	Buzon	Queja	El camion no recogio la basura en el Hospital San Vicente de Paul	Rosa Elba Ventura	Solucionada	Ornato y Limpieza	14/05/2025	14/05/2025	2 dias	El departamento de Ornato se reunio con los directivos del Hospital para coordinar la recogia
12/06/2025	Buzon	Sugerencia	Falta de una seguridad en Planeamiento Urbano	Estefany Rosa	Solucionada	Policia Municipal	15/06/2025	15/06/2025	4 dias	Asignacion de un Policia Municipal en la Puerta

14/06/2025	Buzon	Queja	Agilicen el tiempo de respuesta en Planeamiento Urbano	Rolando Cortorreal	Solucionada	Planeamiento Urbano	19/06/2025	20/06/2025	2 dias	Recursos Humanos visita una vez a la semana la oficina de la Planeamiento Urbano.
24/11/2025	Buzon	Sugerencia	Poner un zafacon en la puerta de la Catedral	Jose Dolores Reynoso	Solucionada	Ornato y Limpieza	21/11/2025	21/11/2025	1 dia	Donacion de zafacon
24/11/2024	Buzon	Queja	La secretaria de Cultura no esta en su oficina a las 12:00	Santa Rodriguez	Solucionada	Cultura	24/11/2025	25/01/2025	2 dias	Registro del ponchador
12/12/2025	Buzon	Sugerencia	Tener cuidado con los conos que se colocan frente al Palacio Municipal que se los estan robando	Jose Ricardo	Solucionada	Transito	12/12/2025	13/12/2025	1 dia	Un agente de la policia municipal en el frente


Licda. Luz Esther Santos Reynoso
Enc. Dpto. Libre Acceso a la Información





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.

- 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, contarán 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.

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
Pagina 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

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

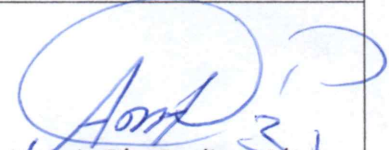
7- Descripción de la actividad

RESPONSABLE	DESCRIPCION
La OAIM	Llevará un registro de quejas y sugerencias que contemplen la 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	Realizaran monitoreos quincenales de llamadas o correos recibidos en la alcaldía de SFM, con el fin de identificar si existen quejas, consultas o sugerencias de usuarios recibidos que no hayan cumplido los procedimientos establecidos en esta política.

8- Instrumento/documento

- 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 M/A Alcalde Municipal
Fecha: 17-02-2026	Fecha: 17-02-2026	Fecha: 17-02-2026

