


2024

Procedimiento y Políticas Manejo y Evaluación de Quejas



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

Julio, 2024

 <p>Ayuntamiento Santo Domingo Este <i>Justicia, Justicia y Justicia</i></p>	Fecha de Efectividad: Julio/2024
<p>PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS</p> <p>2da. Versión</p>	ASDE-CM-27
	Página 2 de 7




**ELABORADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
**José Acosta Marte**  
Normas y Procedimientos


**REVISADO Y APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
**Teresa Félez Patiño**  
Contralora Municipal Interina

	Fecha de Efectividad: Julio/2024
	ASDE-CM-27
<b>PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS</b>  2da. Versión	Página 3 de 7


## 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: Julio/2024
<b>PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS</b>  2da. Versión	ASDE-CM-27  Página 4 de 7

## **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.

	Fecha de Efectividad: Julio/2024
	ASDE-CM-27
<b>PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS</b>  2da. Versión	Página 5 de 7

### III. Tipificación de Quejas y Reclamos:



#### Tipificación de Quejas y Reclamos Direcciones


Tipo de queja	Tiempo de respuesta	Dirección
Taller de pintura y desabolladora de vehículos al aire libre.	5 Días	Gestión Ambiental y Riesgo
Tuberías derramando aguas residuales.	5 Días	
Árbol derramándose en la vía pública.	3 Días	
Metalera produciendo contaminación acústica del aire y el suelo.	5 Días	
Criadero de animales domésticos en centro habitados (cerdos, vacas, gallos, etc).	4 Días	
Limpieza de colector	35 Días	Ingeniería y Obras
Limpieza de filtrante	35 Días	
Construcción de filtrante	120 Días	
Construcción de colector	120 Días	
Reparación de badenes	120 Días	
Reparación de colectores	120 Días	
Colocación tapas de colectores	120 Días	
Colocación tapas de filtrantes	90 Días	
Limpieza de sépticos	21 Días	

**PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS**

2da. Versión

Página 6 de 7

Acumulación de aguas negras	30 días	
Bacheo o asfaltado de calles	30 días	
Rotulación de calles	60 Días	
Instalación de luminarias	30 Días	
Reparación de luminarias	30 Días	
Reparación de aceras	120 Días	
Reparación de contenes	120 Días	
Linderos ( Dpto. Inspección y Conflictos)	6 Días (Cuatro Etapas)	Planeamiento Urbano
Corte de árboles (por impuestos)	7 Días	
Corte de árboles (por prevención)	10 Días	
Corte de árboles caídos	3 Horas	
Limpieza de áreas verdes	7 Días	
Limpieza de instalaciones deportivas	7 Días	Ornatos, Plazas y Parques
Limpieza de iglesias	7 Días	
Limpieza de multiusos	7 Días	
Limpieza calles y avenidas	5 Días	
Limpieza de dispensarios médicos	7 Días	
Limpieza de escuelas	7 Días	
Perforación o Limpieza de pozos filtrantes	24 Horas	
Ocupación de los Espacios Públicos	5 Días	
Negocios informales: Venta de frutas, venta de empanadas, venta de jugos, venta de chimi, entre otros.	5 Días	Espacios Públicos
Talleres de ebanistería y mecánica.	3 Días	

	Fecha de Efectividad: Julio/2024
	ASDE-CM-27
<b>PROCEDIMIENTO/POLÍTICAS MANEJO DE QUEJAS</b>  2da. Versión	Página 7 de 7

Vendedores informales / ambulantes.	5 Días	
Escombros por construcciones.	3 Días	
Colocación de publicidad irregular	5 Días	
Ocupación de áreas verdes.	5 Días	
Remoción de aceras sin autorización	5 Días	
obstrucción de aceras	5 Días	
Cierres de calles	12 Horas	
Vehículos tipos chatarras, ocupando Espacios Públicos.	5 Días	
Materiales de construcción	3 Días	
Excavación en los espacios públicos	24 Horas	
El camión no está pasando	2 Días	
Hay un perro muerto	6 Horas	
El camión no pitó bocina	3 Días	
Camión dañado	1 Día	
El camión pasó de largo	1 Día	
El camión pasó pero se llenó	1 Día	
El camión pasó muy rápido	1 Día	
El camión sólo llegó hasta la esquina	1 Día	

\*Los tiempos pueden variar de acuerdo a la disponibilidad de maquinarias y personal.

\*Tiempos establecidos por los ejecutores o dueños de los procesos.

\*La Construcción y Reparación dependerá del Presupuesto (Y en caso de ingresos extraordinarios por parte del Gobierno Central).