



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.

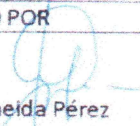

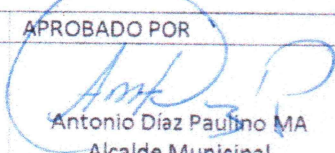
7- Descripción de la actividad

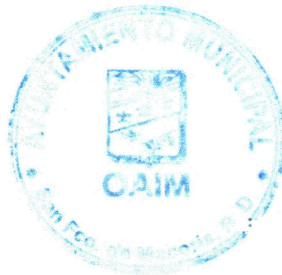
RESPONSABLE	DESCRIPCION
La OAIM	Llevará un registro de quejas y sugerencias que contemplen información mínima de la queja, vía o canal de contacto, tipo de queja, descripción, estado de solución, área involucrada, fecha de contacto, fecha de cierre, respuesta, tiempo de respuesta e información sobre 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: 25-03-2025	Fecha: 29-03-2025	Fecha: 29-03-2025





Ayuntamiento del Municipio de San Francisco de Macorís

ESTADISTICAS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS, ENERO, FEBRERO, MARZO, AÑO 2025

SERVICIOS RECIBIDOS	CANTIDAD
Sugerencias	4
Quejas	8

Durante los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO 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 Enero, Febrero, Marzo 2025

Fecha de Recepción	Vía 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				
04/01/2025	Buzon	Queja	Que la oficina del alcalde de mejor orientacion a los solicitantes	Alexandra Vargas	Solucionada	Recursos Humanos	30/01/2025	30/01/2025	26 dias	Recursos Humanos visita una vez a la semana la oficina de la alcaldia.				
02/01/2025	Buzon	Queja	Hay un deposito de basura en el suelo donde esta ubicada la caja de la Gaston F Deligne Esq. Castillo	Mirian Reynoso	Solucionada	Ornato y Limpieza	04/01/2025	04/01/2025	2 dias	El departamento de Ornato asigno el camion Roll Off para que agilice la movilizacion de las cajas				
07/02/2025	Buzon	Queja	Los usuarios de la alcaldia no encuentran parqueo en los alrededores	Jose Angel Ventura	Solucionada	Planeamiento Urban	07/02/2025	07/02/2025	2 dias	Se realiza restructuracion del parqueo municipal para que haya disponibilidad				
12/02/2025	Buzon	Queja	El camion no recogio la basura en el Hospital San Vicente de Paul	Rosa Elba Ventura	Solucionada	Ornato y Limpieza	14/02/2025	14/02/2025	2 dias	El departamento de Ornato se reunio con los directivos del Hospital para coordinar la recogida				



12/02/2025	Ofic, OAIM	Sugerencia	Falta de una seguridad en el Palacio Municipal	Ayleen Inoa	Solucionada	Policia Municipal	15/02/2025	15/02/2025	4 dias	Asignacion de un Policia Municipal en la Puerta				
24/02/2025	Buzon	Sugerencia	Enmarcar una foto de Juan Pablo Duarte que hay en la recepcion	Maestra Martha F	Solucionada	Cultura	03/03/2025	03/03/2025	8 dias	Se mando a enmarcar una foto				
02/03/2025	Buzon	Quejas	Los chofereres de las motocarretas dejan la basura que se le cae en la calle	Jose Perez	Solucionada	Ornato y Limpieza	12/03/2025	12/03/2025	10 dias	Se reporto la ficha y se reunion con el personal				
15/03/2025	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				
28/03/2025	RR.HH.	Sugerencia	Curso de Redaccion y Ortografia para las secretarias	Marlin Tejada	Solucionada	RR.HH-	30/03/2025	30/03/2025	2 dias	Se envio un comunicado a cada encargado de departamento informando la un taller para los dias 2,3,8,10				
28/03/2025	Buzon	Quejas	Atencion deficiente en la alcaldia	Ricarda Rosa	Solucionada	RR.HH.	29/03/2025	29/03/2025	1 dia	Instruir el personal en un curso de atencion al cliente				
28/03/2025	Buzon	Sugerencia	Colocar pare en el parqueo del alcalde	Ricardo Ventura	Solucionada	Obras Publicas	30/03/2025	30/03/2025	2 dias	Se colocan conos luminicos en el areal del parqueo del alcalde				



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

Ayuntamiento Municipal San Francisco de Macorís

**PROPONER UN MEJOR SERVICIO
RECLAMAR SUS QUEJAS,
SUGERENCIAS O RECLAMACIONES.**

Buzón de Sugerencias

Tu opinión nos importa Mucho!

Ayudanos a Mejorar!

	Extremo	Buena	Regular	Mala
Disponibilidad de personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Industria del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regulación de la atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de los 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"/>
Seguridad de los procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comportamiento del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costos del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si no ha solicitado o recibido el servicio, ¿cómo lo consideraría que deberíamos mejorar?

¿Desea que lo contactemos?

Nombre: _____
 Teléfono: _____
 E-mail: _____
 Fecha: _____

Gracias!!!





Buzón de Sugerencias

Tu opinión nos importa Mucho!

Ayúdanos a Mejorar!!

	Excelente	Buena	Regular	Mala
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!!!





- 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

San Francisco de Macorís

Portal de Transparencia



República Dominicana

Ingresar tu búsqueda



INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Inicio

Portal institucional

Base Legal

Marco Legal de Transparencia >

Organigrama

Derechos de los Ciudadanos

Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM) >

Planificación y desarrollo >

Publicaciones

Estadísticas

2025

Está aquí: Inicio / 2025



PDF

1.76MB Fecha de subida: 15 March, 2025

Estadística de sugerencia y quejas primer trimestre

Descargar

Si no puedes ver los documentos, es posible que no tengas instalado **ADOBE READER**. Haga **CLICK** en el botón para instalarlo.



Descarga **ADOBE READER**