



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 Macorís

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, AÑO 2025

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 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 choferes 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 reunio 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				



			Poca atencion en el Depto. De Planeamiento urbano							Instruir el personal en un curso de atencion al cliente				
04/09/2024	Buzon	Queja		Jose Paredes	Solucionada	RR.HH.	04/09/2024	04/09/2024	0 dias					
			Mas personal en tesoreria porque no atienden rapido							Reunion en el departamento de tesoreria para resolver el problema				
28/03/2025	Buzon	Queja		Maria Alt. Sosa	Solucionada	RR.HH.	28/03/2025	28/03/2025	1 dia					
30/03/2025	Email	Queja	ntrega de terrenos en	Altagracia Grullor	Solucionado	Catastro	30/03/2025	30/03/2025	2 dias	Reunion con el alcalde para solucionar la rapidez en la entrega.				
30/03/2025	Buzon	Queja	Falta de personal en E	Juan Mendez	Solucionado	RR.HH.	30/03/2025	30/03/2025	1	Reunion con el personal del departamento				

