

 <p><i>juntos transformamos la ciudad!</i></p>	Política y Procedimiento	PR-
	Manejo de quejas, sugerencias y felicitaciones	Versión: I
	Fecha de emisión: 21 de febrero 2022	Página I de 4

1. **Objetivo:**

Establecer las pautas para la atención de quejas, reclamaciones, 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 respuesta oportuna frente a las solicitudes y requerimientos de las funciones asignadas para los fines.

2. **Alcance:**

Desde la recepción, registro, entrega de la respuesta de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos mediante las vías oficiales establecidas.

3. **Definiciones:**

Queja: presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por la institución.

Reclamación: exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con la institución.

Sugerencia: propuesta de una iniciativa para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento para mejorar los servicios que presta la institución.

Felicitación: expresión de satisfacción y conformidad que tienen los ciudadanos y personas jurídicas sobre los servicios que presta la institución

4. **Responsables:**

4.1 **Secretaria:** orienta a los solicitantes sobre el proceso de tramitar una queja, reclamación, sugerencia o felicitación por las vías oficiales correspondientes.

4.2 **Técnico:** recibe las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones y da el seguimiento oportuno para su solución y atención.

4.3 **Encargado departamento Libre Acceso de Información Pública:** es el responsable de asegurar el cumplimiento de la política y procedimiento.

 <p>ALCALDIA DE HIGÜEY Gestión 2020-2024 <i>juntos transformamos la ciudad!</i></p>	Política y Procedimiento	PR-
	Manejo de quejas, sugerencias y felicitaciones	Versión: I
	Fecha de emisión: 21 de febrero 2022	Página 2 de 4

5. Documento de Referencia:

- Ley No. 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 No. 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración de Procedimiento Administrativo.
- Derechos y Deberes de los Ciudadanos.

6. Política:

6.1 Las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones serán recibidas por las siguientes vías:

- Correo electrónico: quejasysugerencias@ayuntamientohigüey.gov.do
- Portal web.
- Sistema 311
- Buzón físico, ubicado en la Av. Agustín Guerrero, No. 3, Higüey, Prov. La Altagracia, República Dominicana.

6.2 Para el caso de quejas y reclamaciones es necesario que el solicitante suministre sus datos personales para poder dar atención a lo requerido.

6.3 Cuando el solicitante se presente en nuestra oficina con el interés de presentar una queja, reclamación, sugerencia y felicitación deberá indicársele las vías correctas para hacerlo.

6.4 Cuando el colaborador de la institución reciba algún tipo de queja, reclamación, sugerencia o felicitación deberá ofrecer las vías establecidas para que puedan ser canalizadas oportunamente.

6.5 En el caso que el solicitante quiera poner su requerimiento de manera personal y solicite hablar con un personal de la institución, deberá dirigirse al Dpto. de Libre Acceso de Información Pública.

6.6 El personal del Dpto. de Libre Acceso a la Información Pública es el responsable de evaluar, tramitar y registrar las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

6.7 Cuando la solicitud proceda el personal del Dpto. de Libre Acceso a la Información Pública deberá tramitar y procurar una respuesta, según aplique y canalizar con el solicitante.

 <p><i>juntos transformamos la ciudad!</i></p>	Política y Procedimiento	PR-
	Manejo de quejas, sugerencias y felicitaciones	Versión: I
	Fecha de emisión: 21 de febrero 2022	Página 3 de 4

6.8 En el caso de que la solicitud no aplique, el personal del Dpto. de Libre Acceso a la Información Pública deberá explicar las razones al solicitante, usando las vías indicadas.

6.9 Solo el Dpto. de Libre Acceso a la Información Pública está autorizado a tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a las áreas involucradas, según el caso.

6.10 Las quejas, reclamaciones que puedan ser atendidas de manera inmediata, se le informará al solicitante y se registrará la atención en la plantilla establecida para estos fines.

6.11 Una vez, sea recibida la solicitud deberá completarse la plantilla y asignar al área correspondiente en un plazo no mayor a 1 día, mediante correo electrónico.

6.12 El área correspondiente deberá remitir un correo especificando la respuesta que se ofrecerá al solicitante y con un tiempo de respuesta si es requerido.

6.13 Cuando el Dpto. de Libre Acceso a la Información Pública identifique un vencimiento deberá remitir un nuevo correo y llamadas a modo recordatorio a las áreas de la institución, según sea el caso.

6.14 Las áreas de la institución a las que se le hayan asignado casos de quejas, deberán atender según el plazo establecido, contados a partir de la asignación.

- Quejas...3 días laborables
- Reclamaciones...3 días laborables
- Sugerencias..... No aplica
- Felicitaciones No aplica

6.15 El Dpto. de Libre Acceso a la información Pública ante el solicitante deberá responder con el plazo de 15 días, contados a partir de la recepción de la queja, reclamación, sugerencia y felicitación.

6.16 Sobre el manejo de las felicitaciones, se indica lo siguiente: El Dpto. de Libre Acceso a la información Pública deberá registrar en la plantilla Excel clasificando si es queja, reclamación, felicitación y sugerencia.

7. Instrumentos/ documentos:

- 7.1. Plantilla de registro
- 7.2. Fichas de buzones físicos
- 7.3. Plantilla Word evidencia apertura buzones fisicos

8. Historial de Cambios:

Revisión	Fecha	Descripción	Revisado por:	Aprobado por:
Final	21-02-2022	Política y procedimiento	Alfonsina Villavicencio	Sorangelly Pena