



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LA VEGA

Procedimiento de Quejas y Sugerencias 2023

A) Sistema de Buzón de Sugerencias

PRIMERO: El ciudadano llena la ficha de evaluación del servicio obtenido por las distintas dependencias municipales, llegando los datos correspondientes según sea el caso.

- ✓ **Nota:** el ciudadano tiene la libertad de redactar su queja y/o sugerencia libremente sin necesidad de utilizar la ficha.

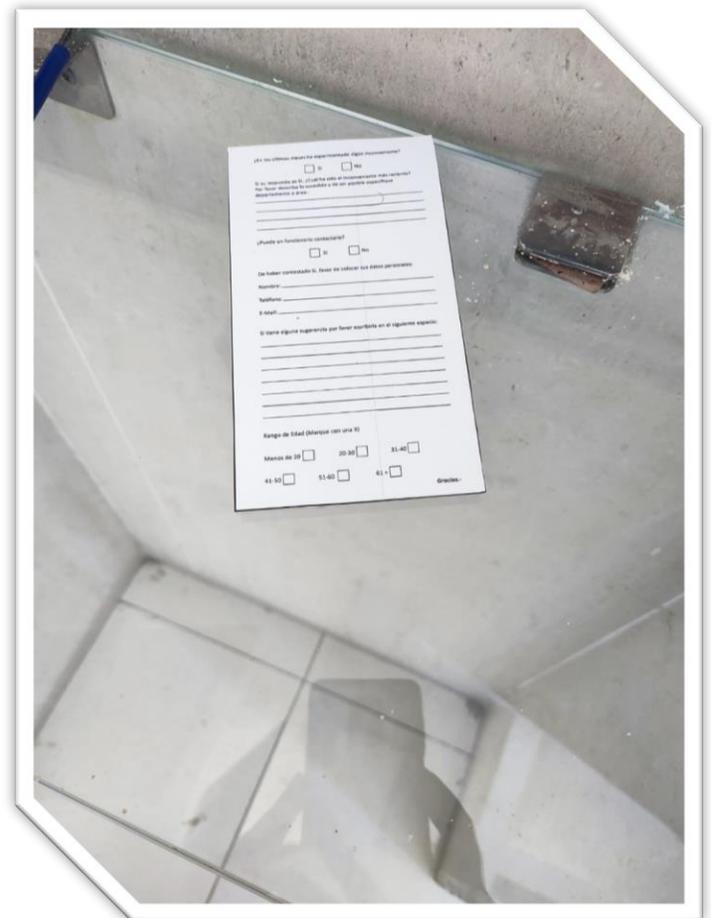
SEGUNDO: El encargado de Libre Acceso a la Información Pública procura la recolección de las informaciones depositadas en cada uno de los buzones, con una frecuencia semanal.

TERCERO: La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública tramita la información, queja y/o sugerencia al departamento correspondiente según sea el caso.

CUARTO: En los casos en que la información amerite respuesta al ciudadano, el departamento correspondiente se comunica a los datos de contacto establecido por el usuario para establecer la debida comunicación e inicio del proceso de reparo, de ser necesario.



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LA VEGA





AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LA VEGA

B) Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

Las solicitudes tramitas por los medios de la oficina de Libre acceso a la Información Pública, recibe el tratamiento procedimental establecido por el marco legal correspondiente y expuesto en la ley No.200-04 sobre Libre Acceso a la información.

Las imágenes muestran dos capturas de pantalla del sitio web de transparencia del Ayuntamiento de La Vega. La primera captura muestra la página de inicio de la sección de transparencia, con un menú de navegación a la izquierda y un contenido principal que incluye un banner con el texto "SOMOS EJEMPLO DE TRANSPARENCIA" y un icono de lupa. La segunda captura muestra el formulario de solicitud de información pública, con un menú de navegación a la izquierda y un contenido principal que incluye un banner con el texto "Formulario de solicitud de información" y un formulario con un botón de "Ingresar aquí".

<https://ayuntamientolavega.gob.do/transparencia/formulario-de-solicitud-de-informacion/>



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LA VEGA

C) Mensajería Directa al Alcalde mediante la Página Web.

Primero: Acceder al portal web del ayuntamiento:

www.ayuntamientodelavega.com.

Segundo: Acceder a la opción “Escríbele al Alcalde” y completar el formulario con las informaciones correspondientes.

Tercero: Elegir la Opción enviar.

The screenshot shows the 'Escríbele al alcalde' form on the website of the Municipality of La Vega. The form is titled 'Escríbele al alcalde' and includes a breadcrumb trail: 'Esta aquí: Inicio / Escribele al alcalde'. The form contains several input fields, each with a red asterisk indicating it is mandatory: 'Asunto', 'Nombre completo del solicitante', 'Correo electrónico', 'Teléfono / Celular', and 'Mensaje'. There are also links for 'Imprimir' and 'Correo'. The website header includes the logo of the Municipality of La Vega and the República Dominicana logo. The left sidebar contains a menu with options like 'Inicio', 'Municipio', 'Ayuntamiento', 'Servicios', 'Oficina Virtual', 'Transparencia', 'Presupuesto participativo', 'Noticias', 'Emergencia', 'Escríbele al alcalde', 'Multimedia', and 'Contacto'. A blue button at the bottom of the sidebar says 'Suscríbese a nuestro Boletín'.

<https://ayuntamientolavega.gob.do/escribele-al-alcade/>



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LA VEGA

D) Línea Estatal 311

PRIMERO: Acceder al portal web del ayuntamiento:

www.ayuntamientodelavega.com.

SEGUNDO: Acceder al ICONO de acceso al final de la página identificado como Línea 311.

TERCERO: Acceder a la opción “Servicio”.

CUARTO: Acceder a la opción “Queja”

QUINTO: Llevar el formulario presentado con las informaciones correspondientes.

The screenshot shows the website interface for filing a complaint. The URL in the browser is <https://311.gob.do/todos-los-servicios/queja/>. The page features a navigation menu with options like 'Inicio', 'Sobre Nosotros', 'Estadísticas', 'Servicios', 'Noticias', 'Preguntas Frecuentes', and 'Contactos'. A search bar is present with the text 'Ingresa tu búsqueda'. The main content area is titled 'QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado'. Below the title, there are links for 'Impresión', 'Email App', and 'Google Translate'. The form itself is divided into two sections: '1. Detalle del Ciudadano Datos Personales' and '2. Detalle de la Queja o Reclamación Datos del Caso'. The first section includes fields for 'Tipo' (with a dropdown menu), 'Nombre', 'Teléfono 1*', 'Teléfono 2', 'Provincia*', and 'Cédula/Pasaporte*'. The second section includes fields for 'Correo', 'Sector', and 'Municipio'. A sidebar on the left contains a 'Más de esta sección' menu with links to 'Proyecto PRORESILIENCIA – Sistema de Quejas. Reclamaciones y Sugerencias', 'QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado', 'RECLAMACIÓN – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado', and 'SUGERENCIA – Propuesta de una iniciativa para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.' A 'DENUNCIAR' link is also visible at the bottom of the sidebar.

<https://311.gob.do/todos-los-servicios/queja/>