Políticas y Procedimientos Para El Manejo De Quejas, Reclamaciones y Sugerencias De Los Ciudadanos

I. Objetivo

El objetivo de la presente política es facilitar dar respuesta a las denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos y dar respuesta efectiva dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

II. Alcance

Este procedimiento impacta a la Oficina de Libre Acceso de la Información Municipal (OAIM) y los departamentos correspondientes desde que el ciudadano solicita la información hasta que la OAIM proporciona la información solicitada.

III. Área(s) Responsable(s)

3.1 Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM)
3.2 Alcaldía
3.3 Concejo de Regidores
3.4 Todas las Secciones, Divisiones y Departamentos de la Institución

IV. Base Legal y Normativas

4.1 Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información No. 200-04.
4.2 Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
4.3 Decreto No. 694-09 Que Crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

V. Siglas y Definiciones

■ **OGTIC:** Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).
■ **Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana:** Es una plataforma desarrollada por OGTIC para la documentación, gestión y seguimientos de los casos presentados por la ciudadanía de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.
■ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el **f**uncionario del ministerio público, policía u otro funcionario público.
■ **Queja:** Expresión de insatisfacción con la acción del servicio brindado por los servidores públicos que llevan a cabo una función estatal.
■ **Reclamación:** Exigencia, petición o demanda de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos de la ley o derechos.
■ **Sugerencia:** Propuesta de mejora de servicio que presta el Estado, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos, realizada por los ciudadanos.

■ **OAIM:** Oficina de Acceso a la Información Municipal, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
■ **RAIM:** Responsable de Acceso a la Información Municipal.

VI. Políticas

Aspectos generales y principales medidas de control

a) La OAIM debe recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias y gestionar la respuesta de acuerdo a la normativa vigente.

b) La OAIM recibirá las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de las vías que se listan a continuación:

1. Plataforma del 311, www.311.gob.do
2. Buzones de Sugerencias Físico y Digital
3. Correo Electrónico.

c) El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata.

1. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita.
2. La solución mediata será de un máximo de 15 días, prorrogables por 10 días más si lo amerita.

d) El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. En caso de que el plazo para dar respuesta al requerimiento sea mayor a lo establecido, la OAIM deberá justificar por escrito al Ministerio de la Presidencia en los casos vía la línea 311 y por las otras vías deberán ser aprobadas por el Concejo de Regidores para que sea aprobado.

Evolución de las Quejas, Sugerencias o Reclamaciones

e) La unidad responsable deberá tomar registro que recoja el tipo de queja, sugerencia o reclamación, tratamiento, origen, fechas entre otras informaciones que aporten valor al seguimiento de las mismas.

f) Deberá publicar las estadísticas de atención a quejas, reclamaciones y sugerencias en su portal Web, de manera mensual, así como lo exige para el 311 y las estadísticas de la Oficina de Acceso a la Información Pública.

g) La institución deberá recoger insumos de la atención a quejas y sugerencias para incorporar mejoras continuas a la implementación de sus servicios con una periodicidad trimestral.

Indicadores de desempeño.

■ 100 % de denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas sean atendidas en el plazo establecido.
■ 100 % de respuestas a denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias corresponda a lo requerido.

Paso No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	**Auxiliar de Acceso a la Información**	Recibe del ciudadano la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia mediante los medios establecidos
2		Analiza si la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia reúne los requisitos preestablecidos. a) Si reúne los requisitos establecidos, continua en el paso 3 b) Si no reúne los requisitos le comunica al ciudadano. Retoma al paso 1. c) Si pertenece a otra institución continúa en el paso 3
3		Entrega denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al Responsable de Acceso a la Información
4	**Responsable de Acceso a la Información**	Revisa la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia. a) Si pertenece a otra institución continua en el paso 5. b) Si pertenece a la institución continua en el paso 6
5		Instruye al auxiliar de acceso a la información para que registre la nota en el Sistema 311 o notifique a la institución correspondiste el caso, luego contacte al ciudadano y continua en el paso 14.
6		Instruye al Auxiliar de Acceso a la información a que proceda con el trámite al área correspondiente.
7	**Auxiliar de Acceso a la Información**	Tramita denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al área correspondiente y da seguimiento a la misma
8		Recibe informe (del área) del caso planteado. a) Si la respuesta es válida continúa en el paso 9. b) Si la respuesta no es válida o no presenta una conclusión informa al área y retoma al paso 7
9		Elabora comunicación para dar respuesta al ciudadano y entrega al Responsable de Acceso a la Información

10	**Responsable de Acceso a la Información**	Revisa comunicación. c) Si no tiene observación continua en el paso 11. d) Si tiene observación comunica al técnico para su corrección y retoma al paso 9.
11		Firma comunicación, sella y entrega al Auxiliar de Acceso a la Información
12	**Auxiliar de Acceso a la Información**	Envía información al ciudadano por el medio especificado en la solicitud
13		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.
14		Archiva expediente
Fin del procedimiento		

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE ALTAMIRA, R.D.

Prof. Luis Joher Francisco Francisco
Alcalde de Altamira