



## AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA GONZÁLEZ

Santiago, R.D.

RNC: 4-02-00224-2

13/12/2024

### 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 3 I I de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

#### V. Siglas y Definiciones

- **OGTIC:** Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).
- **Sistema 3-I-I 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 funcionario 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.



## AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA GONZÁLEZ

Santiago, R.D.

RNC: 4-02-00224-2

- **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](http://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.



## AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA GONZÁLEZ

Santiago, R.D.

RNC: 4-02-00224-2

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	<b>Auxiliar de Acceso a la Información/ Responsable de Acceso a la Información</b>	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	<b>Auxiliar de Acceso a la Información/ Responsable de Acceso a la Información</b>	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 correspondiente 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.



## AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA GONZÁLEZ

Santiago, R.D.

RNC: 4-02-00224-2

7	<b>Auxiliar de Acceso a la Información/ Responsable de Acceso a la Información</b>	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	<b>Auxiliar de Acceso a la Información/ Responsable de Acceso a la Información</b>	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	<b>Auxiliar de Acceso a la Información/ Responsable de Acceso a la Información</b>	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
<b>Fin del procedimiento</b>		



**Ing. César Álvarez**  
Alcalde de Villa de González