

 <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA</b>	<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>PR- 01</b>
	<b>Fecha de emisión: 25 de abril del año 2023</b>	<b>Versión: II</b>
		<b>Página [1-5]</b>

### 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:

Este procedimiento aplica para todas las áreas y dependencias de la **Alcaldía de Bánica** que tengan contacto con ciudadanos del ámbito municipal y para toda la gestión de reclamos, quejas, denuncias o sugerencias.

### 3. Responsables:

- **Oficina de Libre Acceso a la Información**
  - Registro, análisis y cierre de las quejas/reclamaciones/sugerencias
  - Comunicación con la parte interesada
  - Elaboración de informes sobre la situación de las quejas/reclamaciones/sugerencias
- **Directores de áreas, departamentos:** Aprobar las acciones de resolución que le correspondan.
- **Colaboradores:** Son responsables de escuchar las quejas, consultas o sugerencias de los ciudadanos y canalizarlas a través de los canales de contacto.

### 4. Términos y definiciones

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>Colaborador</b>	Persona que forma parte en calidad de empleado del ayuntamiento y sus funciones, responsabilidades y tareas están definidas mediante contrato de trabajo.
<b>Canales de contacto</b>	Medio de comunicación habilitado por la <b>Alcaldía de Bánica</b> para recibir retroalimentación de los clientes.

 <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA</b>	<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>PR- 01</b> <b>Versión: II</b>
	<b>Fecha de emisión:</b> 25 de abril del año 2023	<b>Página [2-5]</b>

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>Queja</b>	Declaración formal presentada por los usuarios y partes interesadas, relacionados con la no conformidad de los servicios brindados por el ayuntamiento, obtenidos a través de cualquier medio o canal de contacto.
<b>Reclamación</b>	Manifestación formal contra una actuación que se considera injusta o no acorde a compromisos y responsabilidades del ayuntamiento, así como contra una no actuación y que exige, por tanto, una contestación y subsanación adecuadas.
<b>Sugerencia</b>	Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere que puede resultar de valor para ayuntamiento con un objetivo de contribuir al cumplimiento de su misión y todo lo relacionado con la misma.

## 5. Documentos 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. Políticas del Procedimiento.

### 6.1. Recepción de la queja, consulta o sugerencia

a. Los ciudadanos del **Municipio de Bánica** disponen de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas, consultas o sugerencias:

- Portal de 311 (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias) LINEA 311
- Teléfono institucional Tel. 829-330-6465
- Pagina Web <https://ayuntamientobanica.gob.do/>
- Buzones de quejas y sugerencias
- Correo electrónico [ayuntamientom.banica2016@gmail.com](mailto:ayuntamientom.banica2016@gmail.com)

b. Cualquier colaborador del **de la Alcaldía de Bánica** que reciba una queja, consulta o sugerencia por parte de un usuario, relacionado con los servicios de las institución, vía telefónica

 <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA</b>	<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	PR- 01
	<b>Fecha de emisión:</b> 25 de abril del año 2023	<b>Versión: II</b>
		<b>Página [3-5]</b>

o de forma presencial en las oficinas, deberá notificarlo de forma inmediata al departamento correspondiente o completando el formulario del portal 311 en la página web.

c. La información mínima requerida para presentar la queja, reclamo, consulta o sugerencia deberá contener:

- I.Nombre completo del ciudadano.
- II.Número de cédula o pasaporte
- III.Teléfono o correo electrónico de contacto.
- IV.Descripción de la queja, consulta o sugerencia.
- V.Documentación que sustente la queja cuando corresponda.
- VI.A través del Buzón de sugerencias puede ser de forma anónima.

d. Luego de recibida las informaciones, los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias podrán realizar contacto con el usuario a bien de confirmar la inquietud o solicitar cualquier información adicional que se necesite.

e. Los plazos de respuestas a quejas, reclamos, sugerencias o consultas son de máximo 15 días hábiles posteriores a su recepción, en este sentido, la revisión de los canales de contacto será como sigue:

<b>Canal de contacto</b>	<b>Plazo de apertura o atención</b>	<b>Plazo de respuesta</b>
Portal de 311 (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias)	Diario	15 días hábiles
Teléfono institucional Tel. 829-330-6465	Diario	15 días hábiles
Pagina Web <a href="https://ayuntamientobanica.gob.do/">https://ayuntamientobanica.gob.do/</a>	Diario	15 días hábiles
Buzones de quejas y sugerencias	3 días hábiles	15 días hábiles
Correo electrónico ayuntamientom.banica2016@gmail.com	Diario	15 días hábiles

## 6.2 Análisis y documentación

 <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA</b>	<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>PR- 01</b>
	<b>Fecha de emisión: 25 de abril del año 2023</b>	<b>Versión: II</b>
		<b>Página [4-5]</b>

- a) Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, harán un análisis de la información y documentación aportada por el usuario, para determinar el área y/o funcionario responsable de la solución.
- b) Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, en forma escrita, ya sea en comunicación física o mediante correo electrónico, notifican al colaborador y/o director/encargado del departamento responsable de la solución, con las informaciones en detalle de la queja, consulta o sugerencia recibida junto con la documentación aportada por el ciudadano, informando también el plazo máximo de tiempo que dispone para dar respuesta.
- c) Cuando existan solicitudes de información pública, o quejas de clientes que podrían tener un impacto legal para el ayuntamiento, se transferirá el caso al departamento jurídico.
- d) Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, una vez reciban respuesta y/o la documentación por parte del colaborador o departamento responsabilizado de la solución, deberá determinar si dicha respuesta resuelve la situación por la cual se presenta el ciudadano, en caso de que no, deberá solicitar las medidas adicionales para su solución definitiva.
- e) Todas las informaciones, documentos que correspondan a evidencias, contarán con un registro y archivo en el área de Libre acceso a la información (o áreas responsable de atención a quejas y sugerencias)

### **6.3 Solución y contacto con el usuario**

- a) Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias definirán los medios y los colaboradores adecuados para comunicarle al usuario la solución de su queja, reclamo, consulta o sugerencia.
- b) La comunicación de la solución se realizará según los medios de contacto aportados por el usuario al momento de someter y/o confirmar la queja, consulta o sugerencia.
- c) En caso de que el usuario no aporte los datos de contacto, por el cual comunicar la solución, el ayuntamiento dará por comunicada la solución al publicar sus registros de atención en su portal web.
- d) En caso de que el usuario manifieste su insatisfacción con la solución dada, el responsable de comunicar la solución canalizará con los colaboradores responsables de dar solución

 <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA</b>	<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>PR- 01</b> <b>Versión: II</b>
	<b>Fecha de emisión:</b> 25 de abril del año 2023	<b>Página [5-5]</b>

las consultas o dudas del usuario, con el fin de establecer si procede o no nuevas acciones o si la solución dada era la única disponible.

#### 6.4. Controles sobre la gestión de quejas, consultas o sugerencias.

Todo colaborador que incumpla lo establecido en la presente política de gestión y atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias de los ciudadanos, podrían tener consecuencias según lo establecido en la ley de función pública no. 41-08.

#### 7. Descripción de las actividades:

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta su reclamo, queja o sugerencia a través de cualquiera de las vías disponibles y antes descritas.</li> </ul>
<b>Encargado de libre Acceso a la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y registra el reclamo, la queja o sugerencia del portal 311, página web, teléfono institucional y correo electrónico.</li> <li>• Recolecta de las informaciones depositadas en el buzón cada 3 días.</li> <li>• Tramita la información, del reclamo, queja y/o sugerencia al departamento correspondiente según sea el caso.</li> <li>• En los casos en que la información amerite respuesta al usuario, el departamento correspondiente se comunica a los datos de contacto establecido por el usuario para establecer la debida comunicación e inicio del proceso de subsanación.</li> <li>• Llevará un registro de quejas y sugerencias que contemple información mínima de fecha de recepción de la queja, vía o canal de contacto, tipo de queja, descripción, estado de solución, área involucrada, fecha de contacto, fecha de cierre, respuesta, tiempo de respuesta e información sobre el seguimiento.</li> </ul>

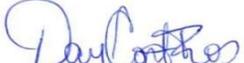
 <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BÁNICA</b>	<b>POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>PR- 01</b> <b>Versión: II</b>
	<b>Fecha de emisión: 25 de abril del año 2023</b>	<b>Página [6-5]</b>

<b>Encargado de Planificación y Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizará monitoreos semanales de llamadas y/o correos recibidos en la <b>Alcaldía de Bánica</b>, con el fin de identificar si existen quejas, consultas o sugerencias de usuarios recibidas que no hayan cumplido los procedimientos establecidos en esta política.</li> </ul>
--	--

### 8. Instrumentos/ documentos:

- Plantilla de registro
- Fichas de buzones físicos
- Plantilla Word evidencia apertura buzones físicos

### 9. Historial de Cambios

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Lcda. Gloribel Alcántara Oviedo Encargada RRHH	 Lcda. Dayris Contreras Rosario, OAI	 Lcda. Yissell Y. Santana Alcántara Alcaldesa Municipal
<b>Fecha: 10/04/2023</b>	<b>Fecha: 20/04/2023</b>	<b>Fecha: 25/04/2023</b>

