

**Política de evaluación de quejas y sugerencias**  
**30/04/2025**

**Introducción**

El buzón de quejas y reclamaciones es una herramienta fundamental para garantizar la participación ciudadana y la transparencia en el manejo de los asuntos públicos. A través de él, los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, sugerencias, quejas o reclamos sobre los servicios y acciones del Ayuntamiento. Este manual establece el procedimiento para la recepción, gestión y resolución de las quejas y reclamaciones.

**Objetivo:** El objetivo de este manual es establecer directrices claras y transparentes para la gestión de las quejas y reclamaciones que se reciban, asegurando una respuesta eficiente, oportuna y respetuosa hacia los ciudadanos.

**Definición:** El buzón de quejas y sugerencias es un sistema de recepción de solicitudes, quejas, sugerencias o reclamos por parte de la ciudadanía en relación con los servicios prestados por el Ayuntamiento.

### 1. **Ámbito de Aplicación**

El presente documento tiene como ámbito de aplicación las Quejas y Sugerencias que lleguen al Ayuntamiento vía:

- **Buzón Físico**, se colocará en un lugar visible dentro del Ayuntamiento.
- **Portal 311.**
- **Redes Sociales Institucionales**, mediante mensaje directo.
- **Portal Web**, formulario digital.
- **Telefónica.**
- **Correo Electrónico.**

## 2. Recepción

Toda queja o sugerencia debe ser registrada en el sistema de gestión para asegurar su seguimiento.

Datos requeridos:

- Nombre completo,
- dirección,
- teléfono de contacto (si es posible),
- descripción detallada de la queja o sugerencia.

## 3. Clasificación

Las quejas y reclamaciones se clasificarán según su tipo:

- a) servicios públicos,
- b) infraestructura,
- c) recursos humanos.

Se asignará un número único a la queja o sugerencia para su seguimiento.

## 4. Evaluación y Seguimiento

### 4.1 Análisis Inicial:

El Departamento de Atención al Ciudadano revisará el contenido de la queja o reclamación, verificando que esté completa y que sea pertinente al área de atención del Ayuntamiento.

### 4.2 Asignación al Departamento Correspondiente:

Las quejas serán derivadas al departamento correspondiente para su análisis y resolución.

### 4.3 Tiempo de Respuesta:

El tiempo máximo para la respuesta inicial será de 15 días hábiles desde la recepción de la queja o reclamación.



Tel: 809-577-1026



Www.Ayuntamientotenares.gob.do



Alcaldiatenares@gmail.com



Calle Duarte esq. C/ Dr. Tejada Florentino, Tenares, Rep. Dom.



@Alcaldiatenares

#### 4.4 Proceso de Resolución:

El departamento correspondiente llevará a cabo una investigación, propondrá soluciones o acciones correctivas y comunicará los resultados al ciudadano.

4.4.1 Si la queja o reclamación no es procedente, se informará de manera clara y respetuosa la razón.

### 5. Cierre de la Queja o Reclamación

#### Respuesta Final:

Se notificará al ciudadano la resolución final mediante el mismo canal utilizado para presentar la queja (físico, electrónico, telefónico).

En la notificación se incluirá un resumen de la resolución tomada y las acciones implementadas.

#### 5.1 Registro de Cierre:

Una vez resuelta, se procederá al cierre del expediente de queja o reclamación en el sistema de gestión.

#### 5.2 Encuesta de Satisfacción:

Al cierre de cada caso, se enviará una breve encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto al manejo de su queja o reclamación.

#### 5.3 Revisión de Casos Recurrentes:

Se llevará a cabo una revisión periódica de los casos recurrentes o que no hayan sido resueltos satisfactoriamente, con el fin de identificar áreas de mejora.

### 6. Confidencialidad



Las quejas y reclamaciones serán tratadas con confidencialidad.

La información personal del ciudadano será utilizada exclusivamente para la resolución de la queja o reclamación.

## 7. Indicadores de Gestión

Se establecerán indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia del sistema, tales como:

- Porcentaje de quejas resueltas dentro del plazo.
- Nivel de satisfacción del ciudadano.
- Número de quejas por área de servicio.
- Casos reincidentes o pendientes.

## 8. Responsables del Manejo del Buzón

8.1 Oficina de Acceso a la Información: Es el área encargada de la recepción y primer análisis de las quejas y reclamaciones.

8.2 Comité de Quejas y Reclamaciones: Grupo formado por: a) Encargado de Recursos Humanos, b) Encargado de Planificación y desarrollo y c) Responsable de Libre Acceso la Información.

8.2.1 EL Comité de Quejas y Reclamaciones se encarga de estudiar, clasificar y dar seguimiento a las quejas y reclamaciones remitiéndola al departamento que deba subsanar la actuación o situación individualizada en la queja.

8.3 Responsable del Área Relacionada: Cada departamento involucrado será responsable de dar respuesta a las quejas relacionadas con su ámbito.

## Disposiciones finales

El buzón de quejas y reclamaciones es una herramienta fundamental para garantizar la participación ciudadana y la mejora continua en los servicios públicos del Ayuntamiento. Su correcto manejo contribuye a fortalecer la relación con la comunidad y asegura un gobierno transparente y cercano a los ciudadanos.

Las informaciones y sugerencias recibidas por esta vía se tabularán y analizarán para tomar como referencia en el plan de mejora continua del ayuntamiento.

Este manual será revisado y actualizado periódicamente (cada 5 años) para garantizar su efectividad y alineación con las necesidades de los ciudadanos.

  
Almi Herrera

Encargado de Acceso A La Información

