



República Dominicana

Ayuntamiento Municipal de Cotuí.

CERTIFICACION

QUIENES SUSCRIBEN: **ING. ARGENYS ROSARIO HEREDIA**, PDTE. CONCEJO DE REGIDORES AYUNTAMIENTO MUNICIPAL, Y **LICDA. CASIMIRA AMPARO ROSARIO**, SECRETARIA DEL CONCEJO DE REGIDORES DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE COTUI, PROV. SÁNCHEZ RAMÍREZ, REPUBLICA DOMINICANA.

CERTIFICAMOS

QUE EL CONCEJO DE REGIDORES DE ESTE AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE COTUI, MEDIANTE SESION ORDINARIA NO. 011-2024, DE FECHA 29 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024, APROBÓ A UNANIMIDAD, **EL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE COTUI.**

CERTIFICACIÓN QUE EXPEDIMOS PARA LOS FINES DE LUGAR, EN LA CIUDAD DE COTUI, PROVINCIA SÁNCHEZ RAMÍREZ, REPUBLICA DOMINICANA, A LOS 02 DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024.


ING. ARGENYS ROSARIO HEREDIA,
Pdte. Concejo de Reg. Ayto. Municipal.




LICDA. CASIMIRA AMPARO ROSARIO,
Secretaria del Concejo Municipal.

Políticas & Procedimientos

QUEJAS

DENUNCIAS &

SUGERENCIAS



Alcaldía Municipal de Cotuí

2024-2028



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

I. OBJETIVO:

Otorgar a los ciudadanos y/o colaboradores un procedimiento para la recepción y gestión de quejas, denuncias y sugerencias; con el fin de ser escuchadas, evaluadas y atendidas de forma eficiente, para satisfacer sus necesidades e inquietudes.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las quejas, denuncias y sugerencias. Dicho procedimiento inicia cuando un ciudadano presenta una queja, denuncia y/o sugerencia ante el ayuntamiento de Cotuí y finaliza en la recepción por parte del ciudadano, con una llamada telefónica por el departamento correspondiente.

III. RESPONSABLES DE RECIBIR QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS:

- ❖ Recepcionista.
- ❖ Encargado/a de la Oficina de Acceso a la Información Municipal.
- ❖ Encargados de Departamentos responsables de dar respuestas a las Quejas, Denuncias o Sugerencias que sean presentadas.
- ❖ Encargado/a de Recursos Humanos.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES PARA ESTE PROCEDIMIENTO:

Queja	Es la manifestación verbal o escrita en que se declara con fundamentos una insatisfacción o descontento de un usuario interno o externo, respecto a una actividad o inactividad relacionada con la situación, Procedimiento, servidor u otros.
Denuncia	Es aquella declaración por conocimiento del usuario interno o externo a la institución que encierra el rechazo, resistencia u oposición sobre algún tema que afecte a un grupo comunitario; con el objetivo de que se proceda a su investigación y sanción de los casos Correspondientes.
Sugerencia	Es la acción y consecuencia de brindar un consejo de cierta cuestión con la finalidad de ofrecer apoyo a una causa determinada.

POLITICAS PARA REVISIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

1. El ayuntamiento municipal de Cotuí le da la oportunidad a los munícipes y colaboradores del ayuntamiento de presentar sus quejas, reclamos y sugerencias para así poder mejorar sus actividades.
2. Todas las denuncias recibidas de los colaboradores son recibidas de manera confidencial y anónima.
3. El ayuntamiento garantiza integridad de sus empleados al momento de ellos presentar sus quejas, reclamos y sugerencias.
4. Todas las quejas suministradas tanto por los colaboradores o munícipes serán sometidas a un riguroso análisis para poder dar respuesta satisfactoria.
5. El buzón de sugerencia está ubicado en el área de recepción para un mayor acceso.
6. El buzón porta un candado de seguridad, la custodia de la llave es de oficina de libre acceso a la información municipal.
7. La oficina de libre acceso a la información municipal tendrá los formularios correspondientes al buzón.
8. La oficina de libre acceso a la información municipal da seguimiento y respuesta a las sugerencias y reclamos.
9. Tanto los colaboradores del ayuntamiento como terceros pueden a través del buzón de sugerencia denunciar cualquier situación que pueda ocasionar un riesgo o un perjuicio para el ayuntamiento.
10. Los colaboradores del ayuntamiento pueden aportar sugerencias que contribuyan a mitigar cualquier riesgo que pueda impedir el logro de los objetivos relacionado a sus funciones y que puede ocasionar un perjuicio tanto a los munícipes como al ayuntamiento

PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Interesados en conocer, clasificar, valorar y dar seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas en el buzón de este ayuntamiento, establecemos los siguientes procedimientos:

Apertura del buzón y evaluación de quejas, denuncias y sugerencias

Con el objetivo de verificar la existencia de elementos en el buzón, se realizará la apertura de forma mensual (primer miércoles de cada mes) en presencia de un representante de la Oficina de libre acceso a la información, Recursos Humanos, y del área de Servicios.

- ✓ La oficina de libre acceso a la información municipal, será responsable de la apertura del buzón y clasificar en tres renglones los formularios existentes:
 - a) Quejas
 - b) Denuncias
 - c) Sugerencias.

- ✓ La oficina de libre acceso a la información municipal, elaborará un reporte detallado sobre las quejas, inquietudes y sugerencias presentadas por los usuarios; con el fin de dar una respuesta efectiva a cada situación, según corresponda.

- ✓ Se les dará un seguimiento especial a las situaciones presentadas por cada ciudadano, según corresponda; con la finalidad de responder a la mayor brevedad ante la situación presentada por el ciudadano.

- ✓ Se procederá a realizar una investigación sobre cada caso presentado por área, personal responsable o servicio que involucra la queja, reclamo o sugerencia; con la finalidad de verificar y dar una solución satisfactoria al ciudadano o ciudadana.

Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias.

La oficina de libre acceso a la información coordinará y tramitará al/los departamentos correspondientes las quejas, denuncias o sugerencias presentadas por los ciudadanos; además será responsable de dar seguimiento especial hasta el cierre de la solicitud presentada.

Respuesta a la presentación de quejas, denuncias y sugerencias

Los encargados de departamentos o responsables de áreas del ayuntamiento, deberán responder a la mayor brevedad las solicitudes presentadas por los ciudadanos y las que sean presentadas a través de la oficina de libre acceso a la información.

El tiempo máximo para el cierre de las solicitudes de quejas, denuncias o sugerencias es de quince (15) días hábiles y una prórroga de diez (10) días adicionales, en caso de que lo amerite, según lo establece la ley 200-04.

DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS.

Todos los ciudadanos y/o colaboradores podrán presentar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de las siguientes vías:

Presencial: En el ayuntamiento municipal de Cotuí, en horarios 8:00 a.m. a 2:00 p.m. de lunes a viernes en forma verbal o escrito.

Correo electrónico: raialcaldiacotui@gmail.com

ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

La Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, será responsable de elaborar un reporte estadístico mensual de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos para ser remitidas a la Máxima Autoridad y a la Oficina de Planificación y Programación Municipal.



Alcaldía Municipal de Cotuí.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991

RNC: 404-00031-6

Fecha: 20/05/2025

SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL AYUNTAMIENTO

1. BUZON DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Es una herramienta utilizada por el Ayuntamiento para recibir las observaciones reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del servicio prestado y/o solicitado, así como para la mejora de la calidad del mismo. **Se encuentra en el primer piso junto a la oficina de libre acceso a la información y la recepción.**





Alcaldía Municipal de Cotuit.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991
RNC: 404-00031-6

Fecha: 20/05/2025

SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL AYUNTAMIENTO

2. FORMULARIO FISICO PARA QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS



Formulario de Quejas, Denuncias o Sugerencias

DATOS PERSONALES (OPCIONAL)

Nombre _____
Teléfono móvil _____
Correo electrónico _____

INFORMACION GENERAL

SERVICIO A REPORTAR: _____

Marcar con X: QUEJA DENUNCIA
 SUGERENCIA FELICITACIONES

DETALLE DE SU REPORTE:

Fecha de Registro _____ Firma _____



Magdelyn Mejía Silverio
Magdelyn Mejía Silverio
Enc. Depto. Libre Acceso a la Información



Alcaldía Municipal de Cotuí.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991

RNC: 404-00031-6

Fecha: 25/06/2025

Enlace de acceso al portal: <https://ayuntamientocotui.gob.do/>

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL **COTUÍ**

República Dominicana

ingresa tu búsqueda

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Inicio

Municipio >

Ayuntamiento >

Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo >

Noticias

Emergencia

Escribe al alcalde

Multimedia

Contacto

BIENVENIDOS
A Nuestra Ciudad Limpia y Transparente

Tenemos el compromiso con un
GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y TRANSPARENTE

REPÚBLICA DIGITAL

LINEA 311

DOMINICANA.GOB.DO

911: FONDO AJRO DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS DE UN SOLO NÚMERO

SERVICIOS EN LINEA

Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos

SISMAP MUNICIPAL



Alcaldía Municipal de Cotuit.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991

RNC: 404-00031-6

Fecha: 25/06/2025

Enlace de acceso al portal: <https://311.gob.do/>

¿CÓMO UTILIZAR EL SERVICIO 311?
Aprende a usar este servicio con sólo 3 pasos

- 1.** Identifica cuál es la acción que necesitas realizar. Tienes cuatro opciones: reclamación, queja, sugerencia o denuncia.
- 2.** Completa el formulario con la opción que deseas realizar.
- 3.** Procede a enviar el formulario debidamente completado y será recibido por un equipo especializado para solucionar tu caso.

COMIENZA AHORA

- Proyecto PRORESILIENCIA - Sistema de... Quejas.
- QUEJA - Presentar tu desacuerdo o... Inconformidad
- RECLAMACIÓN - Exigir el cumplimiento... de acuerdos o
- SUGERENCIA - Propuesta de una iniciativa... para que se
- DENUNCIA - Dar a conocer...
- Proyecto PRORURAL...



Alcaldía Municipal de Cotuit.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991

RNC: 404-00031-6

PORTAL 311- QUEJAS

25/06/2025

← → ↻ 311.gob.do/todos-los-servicios/queja/ 🔍 ☆ ⬇️ 👤 ⋮

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTOS

Inicio Sobre Nosotros ▾ Estadísticas Servicios Noticias Preguntas Frecuentes Contactos

Más de esta sección

Proyecto PRORURAL – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Proyecto PRORESILIENCIA – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado

RECLAMACIÓN – Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el Estado.

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.

DENUNCIA – Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

Estás aquí: Inicio / Servicios / Comienza Ahora / QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado

QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado

Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Estado.

1. Detalle del Ciudadano
Datos Personales

2. Detalle de la Queja o Reclamación
Datos del Caso

Tipo*	SELECCIONAR VALOR			Cédula/Pasaporte*	
Nombre*				Correo	
Teléfono 1*		Teléfono 2		Sector	
Provincia*	SELECCIONAR VALOR			Municipio	
Calle		Edif.		Número	
				Residencial	
Sexo*	SELECCIO...			Rango de edad*	SELECCIO...
		Via por la que accedió al servicio	SELECCIO...	Fecha de solicitud del servicio	
				Medio para envío de respuesta	SELECCIO...

Continúa >



Alcaldía Municipal de Cotuit.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991

RNC: 404-00031-6

PORTAL 311- DENUNCIAS

25/06/2025

← → ↻ 311.gob.do/todos-los-servicios/denuncia/ 🔍 ☆ ⬇️ ⓘ ⋮





República Dominicana

🔍

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTOS

Inicio Sobre Nosotros ▾ Estadísticas Servicios Noticias Preguntas Frecuentes Contactos

Más de esta sección

Proyecto PRORURAL – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Proyecto PRORESILIENCIA – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

 – Presentar tu desacuerdo o queja por una deficiencia o enfermedad con algún servicio público

RECLAMACIÓN – Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el Estado.

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.

DENUNCIA – Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

Estás aquí: Inicio / Servicios / Comienza Ahora / DENUNCIA – Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

DENUNCIA – Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

1. Detalles del Denunciante
Datos Personales

2. Detalles de la Denuncia
Datos del Caso de Denuncia de Corrupción Administrativa

Cédula/Pasaporte* <input type="text"/>	Nombre* <input type="text"/>		
Correo <input type="text"/>	Cant. de Documentos <input type="text"/>		
Teléfono 1* <input type="text"/>	Sector <input type="text"/>		
Teléfono 2 <input type="text"/>	Municipio <input type="text"/>		
Provincia* <input type="text" value="SELECCIONAR VALOR"/>	<input type="text" value="SELECCIONAR VALOR"/>		
Calle <input type="text"/>	Edif. <input type="text"/>	Número <input type="text"/>	Residencial <input type="text"/>



Alcaldía Municipal de Cotuí.

Tel.: 829-813-5252, Fax.: 809-240-4991
RNC: 404-00031-6

PORTAL 311- SUGERENCIAS

25/06/2025

← → ↻ 311.gob.do/todos-los-servicios/sugerencia/ 🔍 ☆ ⬇️ ⓘ

  🔍

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTOS

Inicio Sobre Nosotros Estadísticas Servicios Noticias Preguntas Frecuentes Contactos

Más de esta sección

- Proyecto PRORURAL – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- Proyecto PRORESILIENCIA – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado
- RECLAMACIÓN – Exigir el cumplimiento de los o contratos realizados con el Estado.
- 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.
- DENUNCIA – Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

Estás aquí: Inicio / Servicios / Comienza Ahora / 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.

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.

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.

1 Detalle del Ciudadano Datos Personales

2 Detalle de la Queja o Reclamación Datos del Caso

Tipo*	SELECCIONAR VALOR	Cédula/Pasaporte*	
Nombre*		Correo	
Teléfono 1*	Teléfono 2	Sector	
Provincia*	SELECCIONAR VALOR	Municipio	
Calle	Edif.	Número	Residencial
Sexo*	Vía por la que accedió al servicio	Fecha de solicitud del servicio	Rango de edad* SELECCIONAR R... Medio para envío de respuesta

<https://311.gob.do>

Atentamente,


Magdelyn Mejía Silverio.
Enc. Depto. Libre Acceso a la Información

