



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. Objetivo de la política

Asegurar una adecuada recepción, administración y seguimiento de las quejas, consultas o sugerencias provenientes de los usuarios de los servicios públicos del Ayuntamiento de Loma de Cabrera, para desarrollar acciones que corrijan o mejoren la gestión de servicios de nuestra institución.

2. Definiciones

- **Colaborador:** Persona que forma parte en calidad de empleado del ayuntamiento y sus funciones, responsabilidades y tareas están definidas mediante contrato de trabajo.
- **Canales de contacto:** Medio de comunicación habilitado por el Ayuntamiento de Loma De Cabrera para recibir retroalimentación de los clientes.
- **Queja:** 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.
- **Reclamación:** 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.
- **Sugerencia:** 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.



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

3. Alcance

Este procedimiento aplica para todas áreas y dependencias del Ayuntamiento Loma de Cabrera que tengan contacto con ciudadanos del ámbito municipal y para toda la gestión de reclamos, quejas, denuncias o sugerencias.

4. Entradas

- Quejas y reclamaciones formuladas formalmente

5. Salidas

- Registro de quejas y reclamaciones.
- Informes de Análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Quejas y reclamaciones cerradas

6. Responsabilidades.

- **Dirección de Recursos Humanos (Oficina 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.



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

- **Colaboradores:** Son responsables de escuchar las quejas, consultas o sugerencias de los ciudadanos y canalizarlas a través de los canales de contacto.

7. Políticas del procedimiento

7.1. Recepción de la queja, consulta o sugerencia

- a. Los ciudadanos del **Municipio de Loma de Cabrera** disponen de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas, consultas o sugerencias:
 - i. Portal de 311 (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias)
LINEA 311: www.ayuntamientolomadecabrera.gob.do/portal311
 - ii. Correo electrónico: info@ayuntamientolomadecabrera.gob.do
 - iii. Línea telefónica 311 u al teléfono institucional **Tel. 809-579-4203**
 - iv. De forma directa o mediante comunicación escrita por el ciudadano.
 - v. Buzones de quejas y sugerencias
- b. Cualquier colaborador del **Ayuntamiento del municipio de Loma de Cabrera** que reciba una queja, consulta o sugerencia por parte de un usuario, relacionado con los servicios de las institución, vía telefónica o de forma presencial en las oficinas, deberá notificarlo de forma inmediata a través del correo info@ayuntamientolomadecabrera.gob.do 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 y correo electrónico de contacto.



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

- iv. Descripción de la queja, consulta o sugerencia.
 - v. Documentación que sustente la queja cuando corresponda
- d. Luego de recibida las informaciones, los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias podrá 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:

Canal de contacto	Plazo de apertura o atención	Plazo de respuesta
Portal de 311 (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias)	Semanal	15 días hábiles
Correo electrónico: info@ayuntamientolomadecabrera.gob.do	Diario	15 días hábiles
Línea telefónica 311 o al teléfono Institucional Tel. 809-579-4203	Diario	15 días hábiles
De forma directa o mediante comunicación escrita por el ciudadano.	Diario	15 días hábiles
Buzones de quejas y sugerencias	Semanal	15 días hábiles

7.2. Análisis y documentación

- 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 resolución.



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

- 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 a la Oficina de Libre Acceso de Información Pública.
- 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 recursos humanos (o áreas responsable de atención a quejas y sugerencias)

7.3 Resolución y contacto con el usuario

- a. Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias definirá los medios y los colaboradores adecuados para comunicarle al usuario la solución de su queja, reclamo, consulta o sugerencia.



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

- 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 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.

5.4. Controles sobre la gestión de Quejas, consultas o sugerencias.

- a. El área de Planificación realizará monitoreos mensuales de llamadas y/o correos recibidos en el **Ayuntamiento del municipio de Loma de Cabrera**, con el fin de identificar si existen quejas, consultas o sugerencias de usuarios recibidas que no hayan cumplido los procedimientos establecidos en esta política.
- b. **El departamento de recursos humanos (Oficina de Libre Acceso a la Información)** 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 y información sobre el seguimiento. Los cuales deberán ser publicados en el portal web de la institución.
- c. Todo colaborador que incumpla lo establecido en la presente política de gestión y atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias de los



AYUNTAMIENTO LOMA DE CABRERA ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

ciudadanos, podrían tener consecuencias según lo establecido en la ley de función pública no. 41-08 en la materia.

Fecha de aprobación

3 Septiembre 2025

Realizado por:

Anyely R.G.

Anyely Rodríguez

Encargada Oficina Libre Acceso

Aprobado por

Carlos Juan Rodríguez Bello

Carlos Juan Rodríguez Bello

Alcalde

