



Ayuntamiento del Municipio de La Vega

Ciudad Culta, Olímpica y Carnavalesca.

18 de septiembre 2025

Política de evaluación de quejas y sugerencias.

A. Serán medios para expresar quejas y sugerencias por parte de los usuarios de nuestros servicios, los siguientes:

1. Buzón de Sugerencias físico.
2. Portal 311 del Estado Dominicano.
3. Oficina de Acceso a la Información.
4. Mensajería directa a la Alcaldesa mediante la página web.

B. Unidad responsable:

1. La Dirección de Libre Acceso a la Información será el departamento responsable de consolidar la recepción de quejas y sugerencias, así como canalizar las oportunas respuestas a las mismas.

C. Plazos de respuestas:

1. El sistema de atención a quejas y sugerencias se acoge a los plazos establecidos en la legislación nacional, en relación con los distintos tipos de solicitudes por parte de ciudadanos o usuarios de servicios, en todo caso, no deberá exceder de 15 días laborales, en apego al sentido de urgencia de las expresiones y la capacidad de respuesta de la institución.



Ayuntamiento del Municipio de La Vega

Ciudad Culta, Olímpica y Carnavalesca.

2. Solicitudes realizadas por plata forma 311 y departamento de Libre Acceso a La Información, no deberá exceder de 15 días laborales la emisión de respuesta.

D. Evaluación de quejas:

1. El Departamento de Libre Acceso a la Información deberá tomar registro que recoja el tipo de queja, tratamiento, origen, fechas entre otras informaciones que aporten valor al seguimiento de estas.
2. El Departamento de Libre Acceso a la Información debe publicar las estadísticas de atención a quejas 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.
3. El Departamento de Libre Acceso a la Información debe elaborar un informe de la atención a quejas y sugerencias para incorporar mejoras continuas en la implementación de sus servicios.

Yocasta López
Lic. Yocasta López

Enc. Dpto. Planificación y Programación Municipal

