



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MAO

Mao, Valverde, R.D.

24/11/2025

Políticas y Procedimientos Para El Manejo De Quejas, Reclamaciones y Sugerencias De Los Ciudadanos

I. Objetivo

El objetivo de la presente política es facilitar dar respuesta a las denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas por los ciudadanos y dar respuesta efectiva dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

II. Alcance

Este procedimiento impacta a la Oficina de Libre Acceso de la Información Municipal (OAIM) y los departamentos correspondientes desde que el ciudadano solicita la información hasta que la OAIM proporciona la información solicitada.

III. Área(s) Responsable(s)

3.1 Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM)

3.2 Alcaldía

3.3 Concejo de Regidores

3.4 Todas las Secciones, Divisiones y Departamentos de la Institución

IV. Base Legal y Normativas

4.1 Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información No. 200-04.

4.2 Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.

4.3 Decreto No. 694-09 Que Crea el Sistema 311 de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

V. Siglas y Definiciones

OGTIC: Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación (OGTIC).

■ **Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana:** Es una plataforma desarrollada por OGTIC para la documentación, gestión y seguimientos de los casos



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



presentados por la ciudadanía de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

■ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea este el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público.

■ **Queja:** Expresión de insatisfacción con la acción del servicio brindado por los servidores públicos que llevan a cabo una función estatal.

■ **Reclamación:** Exigencia, petición o demanda de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos de la ley o derechos.

■ **Sugerencia:** Propuesta de mejora de servicio que presta el Estado, a través de sus instituciones y/o servidores públicos, realizada por los ciudadanos.

■ **OAIM:** Oficina de Acceso a la Información Municipal, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

■ **RAIM:** Responsable de Acceso a la Información Municipal.

VI. Políticas

Aspectos generales y principales medidas de control

a) La OAIM debe recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias y gestionar la respuesta de acuerdo a la normativa vigente.

b) La OAIM recibirá las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de las vías que se listan a continuación:

1. Plataforma del 311, www.311.gob.do
2. Buzones de Sugerencias Físico y Digital
3. Correo Electrónico.

c) El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata.

1. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita.



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información

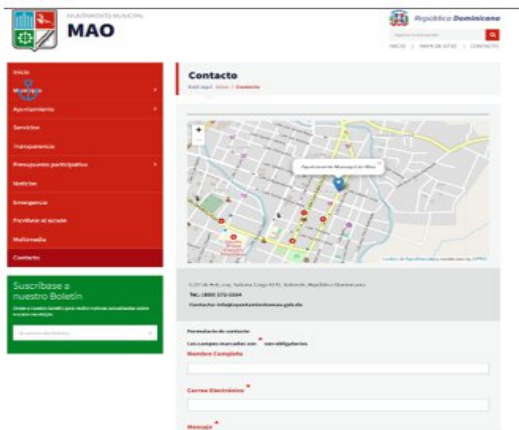




SISTEMA DE QUEJAS DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MUNICIPIO DE MAO

Fecha: 06 enero 2026

1. Buzones de sugerencias, quejas o reclamaciones físicos y digital/web: son una herramienta utilizada por el Ayuntamiento para recibir las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del servicio prestado y/o solicitado, así como para la mejora de la calidad del mismo. Se encuentran ubicados en el primer piso junto al Lobby, Oficina de Libre Acceso a la Información y Recursos Humanos, el buzón de sugerencias solo debe acceder a nuestro portal web en el siguiente enlace: <https://ayuntamientomao.gob.do/buzon-de-denuncia-queja-reclamacion-o-sugerencia/> Los buzones tanto físico como digital son responsabilidad de la OAIM

Fotos



 Ayuntamiento Municipal de Mao 
Departamento De Libre Acceso a La Información Publica
Formulario de quejas y sugerencias

FECHA: _____

QUEJAS:

SUGERENCIAS:

NOTA: NOTA: Este formulario es muy importante para mejorar nuestros servicios para los munícipes y visitantes. Toda la información proporcionada será totalmente confidencial.



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



2. La solución mediata será de un máximo de 15 días, prorrogables por 10 días más si lo amerita.

d) El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. En caso de que el plazo para dar respuesta al requerimiento sea mayor a lo establecido, la OAIM deberá justificar por escrito al Ministerio de la Presidencia en los casos vía la línea 311 y por las otras vías deberán ser aprobadas por el Concejo de Regidores para que sea aprobado.

Evolución de las Quejas, Sugerencias o Reclamaciones

e) La unidad responsable deberá tomar registro que recoja el tipo de queja, sugerencia o reclamación, tratamiento, origen, fechas entre otras informaciones que aporten valor al seguimiento de las mismas.

f) Deberá publicar las estadísticas de atención a quejas, reclamaciones 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.

g) La institución deberá recoger insumos de la atención a quejas y sugerencias para incorporar mejoras continuas a la implementación de sus servicios con una periodicidad trimestral.

Indicadores de desempeño

- 100 % de denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas sean atendidas en el plazo establecido.
- 100 % de respuestas a denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias corresponda a lo requerido.

Paso No.	Responsable	Description de la activated
1	Auxiliar de Acceso a la Información/Responsable	Recibe del ciudadano la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia mediante los medios establecidos



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



	de Acceso a la Información	
2		Analiza si la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia reúne los requisitos preestablecidos. a) Si reúne los requisitos establecidos, continúa en el paso 3 b) Si no reúne los requisitos le comunica al ciudadano. Retoma al paso 1 c) Si pertenece a otra institución continúa en el paso 3
3		Entrega denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al Responsable de Acceso a la Información.
4	Auxiliar de Acceso a la Información/Responsable de Acceso a la Información	Revisa la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia. a) Si pertenece a otra institución continúa en el paso 5 b) Si pertenece a la institución continúa en el paso 6
5		Instruye al auxiliar de acceso a la información para que registre la nota en el Sistema 311 o notifique a la institución correspondiente el caso, luego contacte al ciudadano y continúa en el paso 14
6		Instruye al Auxiliar de Acceso a la Información a que proceda con el trámite al área correspondiente
7	Auxiliar de Acceso a la Información/Responsable de Acceso a la Información	Tramita denuncias, reclamaciones, quejas y/o sugerencias al área correspondientes y da seguimiento a la misma.
8		Recibe informe (del área) del caso planteado. a) Si la repuesta es válida continua con el paso 9.



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



		b) Si la respuesta no es válida o no presenta una conclusión la información al área y retoma al paso 7
9		Elabora comunicación para dar puesta al ciudadano y entrega al responsable de acceso a la información
10	Auxiliar de Acceso a la Información/Responsable de Acceso a la Información	Revisa comunicación. c) Si no tiene observación, continúa en el paso 11. d) Si tiene observación, comunica al técnico para su corrección y retoma al paso 9.
11		Firma comunicación, sella y entrega al Auxiliar de Acceso a la Información.
12	Auxiliar de Acceso a la Información / Responsable de Acceso a la Información	Envía información al ciudadano por el medio especificado en la solicitud.
13		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.
14		Archiva expediente
Fin del procedimiento		


LIC. YOHENDY JIMÉNEZ BONILLA
Alcalde Municipal Mao





Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



2. Formulario web <https://311.gob.do/> y físico de evaluación. Las reclamaciones, quejas o sugerencias de la línea 311 y formulario físico son revisadas por la OAIM, la cual le da el seguimiento por medio de los departamentos competentes; a las inquietudes y tomando en cuenta las observaciones de mejora.

The screenshot shows a web browser window displaying the '311' complaint form. The browser tabs include '1-01-36-sistema-de-quejas', 'formulario de quejas y sug...', 'Prensa | Ministerio de Eco...', 'Saludos distinguido Junio...', and 'Sistema de Administración'. The address bar shows 'https://311.optic.gob.do/complaints'. The page header includes the '311' logo, 'ALCAYTAMAO RAI', and 'ogtic' logo. The main content area is a form with the following sections:

- QUEJAS & RECLAMACIONES**: Includes fields for 'No. Caso', 'Estado', and 'Tipo*' (with a dropdown menu for 'RAI').
- Detalle del Demandante**: Includes fields for 'Cedula / Pasaporte*', 'Nombre*', 'Correo Electronico', 'Sector', 'Provincia*' (with a dropdown menu for 'SELECCIONAR VALOR'), 'Municipio', 'Residencial', 'Rango de edad*' (with a dropdown menu for 'SELECCIONAR RANGO'), 'Sexo*' (with a dropdown menu for 'SELECCIONAR GENERO'), 'Via por la que accede al servicio' (with a dropdown menu for 'SELECCIONAR'), and 'Fecha de solicitud del servicio'.
- Detalle de la Queja o Reclamación**: Includes a 'Descripción*' field.

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, taskbar icons, system tray with '27°C Soleado', and the date '11:59 a. m. 6/1/2026'.



Ayuntamiento Municipal de Mao

Mural Informativo de noviembre 2025

Oficina Libre Acceso a la Información



3. Estadísticas de las quejas, sugerencias o reclamaciones

Fotos:

ESTADISTICAS DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

Ayuntamiento Municipal De Mao
Registro de Quejas y Sugerencias – 311, Teléfonos, Buzones, Formularios y Correos

06 Enero 2026

No	Fecha de recepción	Vía de recepción	Tipo (Quejas o Sugerencia)	Descripción de la Quejada sugerencia	Información Del usuario	Estatus	Área involucrada	Fecha de contacto/Cierre	Repuesta	Tiempo de Repuesto día laboral	Seguimiento acciones
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DURANTE ESTE PERIODO NO EXISTIERON QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES

LIC. JHON ANGEL RODRIGUEZ
Enc. Olai – Mao



<https://ayuntamientomao.gob.do/transparencia/>
<https://ayuntamientomao.gob.do/>

LIC. YOHENDY JIMÉNEZ BONILLA
Alcalde Municipal Mao

ESTADISTICAS DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES



Ayuntamiento Municipal De Mao
Registro de Quejas y Sugerencias – 311, Teléfonos, Buzones, Formularios y Correos



24 noviembre 2025

No	Fecha de recepción	Vía de recepción	Tipo (Quejas o Sugerencia)	Descripción de la Quejada sugerencia	Información Del usuario	Estatus	Área involucrada	Fecha de contacto/Cierre	Repuesta	Tiempo de Repuesto día laboral	Seguimiento acciones
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DURANTE ESTE PERIODO NO EXISTIERON QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES



<https://ayuntamientomao.gob.do/transparencia/>

<https://ayuntamientomao.gob.do/>

LIC. YOHENDY JIMÉNEZ BONILLA

Alcalde Municipal Mao