



15		Remite enlace al ciudadano para completar la encuesta de satisfacción para valorar el servicio recibido.
16		Archiva expediente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

POLÍTICAS RESPUESTA 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)

- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- Alcaldía
- Concejo de Regidores
- Todas la Direcciones y Departamentos de la Institución

IV. Base Legal y Normativas

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

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

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 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 esta 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. Buzón de Sugerencias
3. Correo Electrónico.

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

La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 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 para que sea aprobado.

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.**

PROCEDIMIENTO RESPUESTA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
Pasos	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Auxiliar de Acceso a la Información	Recibe del ciudadano la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia mediante los medios establecidos
2		Analiza si la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia reúne los requisitos preestablecidos. a) Si reúne los requisitos establecidos, continua 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	Responsable de Acceso a la Información	Revisa la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia. a) Si pertenece a otra institución continua en el paso 5. b) Si pertenece a la institución continua en el paso 6.
5		Instruye al Técnico de Atención al Ciudadano para que registre la nota en el Sistema 311 y notifique al ciudadano y continua 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	Tramita denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al área correspondiente y da seguimiento a la misma



8		Recibe informe (del área) del caso planteado. a) Si la respuesta es válida continúa en el paso 9. b) Si la respuesta no es válida o no presenta una conclusión informa al área y retoma al paso 7
9		Elabora comunicación para dar respuesta al ciudadano y entrega al Responsable de Acceso a la Información
10	Responsable de Acceso a la Información	Revisa comunicación. c) Si no tiene observación continua 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	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		

POLÍTICAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

I. Objetivo

Definir y establecer el mecanismo de comunicación y el método para medir la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, respecto al Servicio de Solicitud de Información Pública.

II. Alcance

Este procedimiento comprende todas las actividades asociadas a la obtención de la información sobre la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información, así como la utilización de dicha



información, finalizando con su valoración, de manera que se pueda conocer la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas y requisitos de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal.

III. Área(s) Responsable(s)

- Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)
- Alcaldía

IV. Términos y Definiciones

Sugerencia: Consejo, idea o propuesta formulada por un cliente/usuario para el mejoramiento de los servicios.

Satisfacción: Percepción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal sobre el grado en que la organización ha cumplido sus expectativas.

Queja: Es la expresión de insatisfacción hecha por una parte interesada/usuario relativo al servicio recibido o a los procesos involucrados, donde se espera una respuesta o solución a la reclamación planteada.

V. Políticas

Generales.

1. El Responsable de Acceso a la Información Municipal (RAIM) debe asegurar que las respuestas a las quejas o sugerencias de sus procesos sean gestionadas en el plazo estipulado, garantizando la investigación oportuna del caso.
2. Cobertura y Frecuencia de la Medición de la Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal:

Tipo	Periodicidad	Reporte
Encuesta de Satisfacción de la OAIM	Cada vez que un usuario solicite unservicios	Trimestral



La encuesta de Satisfacción brindada por la OAIM se aplicará por medio de las herramientas establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el programa de cartas compromiso, se elaborarán formularios físicos y formularios en línea. La misma será enviada vía email en los casos de solicitudes en línea por el Auxiliar de Servicios de Información o quien le sustituya en caso de ausencia después de que se preste el servicio.

PROCEDIMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Pasos	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Responsable de Acceso a la Información - Auxiliar de Acceso a la Información	Al entregar la respuesta de solicitud de información al ciudadano, le entrega formulario físico o envía formulario digital al usuario vía correo electrónico
2	Auxiliar de Acceso a la Información	Calcula Índices de satisfacción y eficiencia y presenta los resultados trimestrales de dicha encuesta al Responsable de Acceso a la Información Municipal.
3	Responsable de Acceso a la Información	Revisa el informe y procede a su publicación.

FIN DEL PROCEDIMIENTO



Priscila Concha

Responsable de Acceso a la Información