



AYUNTAMIENTO DE LA ROMANA

MIEMBRO DE LA FEDERACIÓN
DOMINICANA DE MUNICIPIOS

Guía de reclamos, denuncias y sugerencias ciudadanas de los servicios del Ayuntamiento Municipal de La Romana

Contenido

Guía de reclamos, denuncias y sugerencias ciudadanas de los servicios del ayuntamiento municipal de la romana	3
1. Términos y Referencias.	3
2. Objetivos de la Guía:	3
3. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias a través del Portal Web del Ayuntamiento Municipal de La Romana.	3
4. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias a través de la Línea 311	4
5. Denuncias a través de las Redes Sociales del AMLR	4
6. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias vía telefónica o WhatsApp	4
7. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias de forma directa o escrita mediante comunicación escrita por el ciudadano.	4
8. Política de Calidad y Gestión de Reclamaciones (AMLR)	4
8.1. Clasificación de Entradas	4
9. Procedimiento de Captación y Evaluación	5
9.1 Canales de Recepción	5
9.2. Flujo de Evaluación Interna	5
10. Acciones de Respuesta y Mejora del Servicio	6

Guía de reclamos, denuncias y sugerencias ciudadanas de los servicios del ayuntamiento municipal de la romana

1. Términos y Referencias.

Reclamo/queja: es todo acto de expresar, de forma oral o escrita, la insatisfacción, oposición y disgusto, con relación a determinados servicios públicos, con la intención de aportar a la mejora de los mismos.

Denuncias: es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).

Sugerencia: es el planteamiento hecho por los ciudadanos, de forma oral o escrita, a una institución pública, con relación a un servicio o trámite prestado por esta, con el fin de contribuir a su mejora continua

2. Objetivos de la Guía:

Facilitarle al ciudadano un mecanismo ágil y eficiente que le permita manifestar su nivel de satisfacción sobre los servicios recibidos en el Ayuntamiento Municipal de La Romana; así como también hacer un ejercicio de ciudadanía aportando sugerencias para la mejora de la calidad de los Servicios Públicos.

La presente guía describe las vías que puede utilizar el ciudadano para presentar reclamos/quejas y sugerencias sobre la calidad de los servicios públicos, como son:

- A. Portal Web del Ayuntamiento Municipal de La Romana.
- B. línea 311 de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Ciudadanas.
- C. A través de las redes sociales del Ayuntamiento Municipal de La Romana.
- D. Vía telefónica o WhatsApp contactando el Centro de Servicios. De forma directa o escrita mediante comunicación escrita por el ciudadano

3. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias a través del Portal Web del Ayuntamiento Municipal de La Romana.

Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá completar el formulario de reclamos/quejas/denuncias y sugerencias que se encuentra disponible en nuestra Portal Web Institucional, (<https://alcaldiaLARomana.gob.do/>)

Recibido el reclamo/queja/denuncia o sugerencia por esta vía, el responsable en del área tramitará dicho reclamo/queja/denuncia o sugerencia al departamento correspondiente de la institución a través de la Dirección de Comunicaciones de la Institución, quien la gestionará a los fines de darle respuesta al ciudadano.

4. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias a través de la Línea 311

El ciudadano dirigirá sus reclamos/quejas/denuncias y/o sugerencias llamando al 311 a través del portal web del Sistema 311: <http://www.sistema.311.gob.do> como se establece en el Decreto No.694-09, que crea dicho sistema.

5. Denuncias a través de las Redes Sociales del AMLR

Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá un mensaje directo a la cuenta del AMLR.

Recibida la denuncia por esta vía, la Dirección de Comunicaciones, quien gestionará la denuncia a los fines de darle respuesta al ciudadano

6. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias vía telefónica o WhatsApp

Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá llamar al (609) 550-0134 o escribir vía WhatsApp a este número y reportar sus reclamos/quejas/denuncias y sugerencias.

Recibida la denuncia por esta vía, la Dirección de Comunicaciones, gestionará la denuncia a los fines de darle respuesta al ciudadano,

7. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias de forma directa o escrita mediante comunicación escrita por el ciudadano.

El ciudadano podrá dirigir su reclamo/queja/denuncia o sugerencia a través de cualquier funcionario del Ayuntamiento Municipal de La Romana, o de manera directa dirigirse a la recepción del Ayuntamiento Municipal de La Romana, o mediante las vías de que dispone el Ayuntamiento para tales fines. Cuando dicho reclamo/queja/ denuncia o sugerencia sea realizado a través de un funcionario del Ayuntamiento, este deberá tramitar dicho reclamo/queja/denuncia y/o sugerencia a la recepción, quien la gestionara como corresponda.

8. Política de Calidad y Gestión de Reclamaciones (AMLR)

La política del Ayuntamiento Municipal de La Romana se fundamenta en el ejercicio de la ciudadanía y la mejora continua. Su principio rector es ofrecer mecanismos ágiles que permitan transformar la insatisfacción o sugerencia del ciudadano en acciones concretas de optimización de los servicios públicos.

8.1. Clasificación de Entradas

Para garantizar un tratamiento adecuado, la institución distingue cuatro categorías:

- **Reclamo/Queja:** Expresión de insatisfacción o disgusto con un servicio recibido.
- **Denuncia:** Reporte de irregularidades o actos ilegales dentro de la gestión.
- **Sugerencia:** Propuestas ciudadanas para mejorar trámites o servicios.
- **Nivel de Satisfacción:** Evaluación general del servicio recibido.

9. Procedimiento de Captación y Evaluación

El proceso de evaluación se activa en el momento en que el ciudadano utiliza cualquiera de los **cinco canales oficiales**:

9.1 Canales de Recepción

Canal	Método de Acceso	Responsable Interno
Portal Web	Formulario en alcaldiaromana.gob.do	Dirección de Comunicaciones
Línea 311	Llamada telefónica o sistema311.gob.do	Sistema Centralizado (Dec. 694-09)
Redes Sociales	Mensaje directo a las cuentas oficiales del AMLR	Dirección de Comunicaciones
Vía Telefónica/WhatsApp	Contacto al (809) 550-0134	Centro de Servicios / Comunicaciones
Presencial/Escrito	Recepción física o vía cualquier funcionario	Recepción Institucional

9.2. Flujo de Evaluación Interna

1. **Recepción:** Se captura la información a través de los canales mencionados.
2. **Registro y Clasificación:** El área receptora (mayormente la Dirección de Comunicaciones) identifica si es queja, denuncia o sugerencia.
3. **Tramitación:** Se deriva el caso al departamento técnico o administrativo responsable del servicio objeto del reporte.

4. **Análisis de Pertinencia:** El departamento correspondiente evalúa la validez y el impacto de la incidencia.

10. Acciones de Respuesta y Mejora del Servicio

El Ayuntamiento no solo busca recibir la información, sino ejecutar **acciones de cierre** que garanticen la calidad:

Acciones de Respuesta (Hacia el Ciudadano)

- **Gestión de Respuesta:** La Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de informar al ciudadano sobre el estatus de su trámite y la solución brindada.
- **Transparencia:** El uso del Sistema 311 asegura que el ciudadano tenga un número de seguimiento para su denuncia o reclamo.

Acciones de Mejora (Gestión Interna)

- **Corrección Directa:** Resolución inmediata de la falla en el servicio público reportado (limpieza, bacheo, iluminación, etc.).
- **Prevención de Recurrencia:** Análisis de las quejas más frecuentes para modificar procesos internos y evitar que el fallo se repita.
- **Ejercicio Ciudadano:** Integración de las sugerencias en el plan operativo del Ayuntamiento para elevar los estándares de calidad.


Eduardo Kery Motivier
Alcalde Municipal

