



ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



Acceso a la Información

## **CONSTANCIA DE INFORMACIONES PARA FINES DEL SISMAP-SERVICIOS**

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Ayuntamiento Municipal de Constanza hace constar las informaciones requeridas para fines de cumplimiento de los indicadores establecidos en el SISMAP-SERVICIOS, en lo relativo a los mecanismos de atención, participación y retroalimentación ciudadana.

### **1. Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311**

Se certifica que la institución se encuentra debidamente adscrita al Sistema Nacional de Atención Ciudadana **311**, el cual constituye una herramienta oficial para la recepción de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía.

El acceso a este sistema se realiza a través de:

- Portal web: [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)
- Línea telefónica: **marcando 311**

Las solicitudes recibidas mediante esta plataforma son notificadas a la institución vía correo electrónico, a fin de dar seguimiento oportuno a los casos de quejas y reclamaciones conforme a los plazos establecidos.

Las denuncias son gestionadas directamente por la Procuraduría General de la República, en cumplimiento de los protocolos establecidos.

**(Se anexan evidencias del sistema y formularios utilizados en la plataforma).**

### **2. Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos**

El Ayuntamiento Municipal de Constanza dispone de un buzón físico de sugerencias, como mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual los usuarios pueden depositar de manera voluntaria sus opiniones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre los servicios ofrecidos por la institución.

Para tales fines, se han diseñado y puesto en funcionamiento formularios estandarizados que facilitan la recolección de información, garantizando claridad, orden y seguimiento de cada caso.

Asimismo, se asegura la revisión periódica del buzón por parte del personal responsable, con el objetivo de canalizar adecuadamente cada comunicación recibida.

**(Se anexan formularios y evidencia fotográfica del buzón).**



ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



Acceso a la Información

### **3. Atención Telefónica al Ciudadano**

La institución dispone de una línea telefónica institucional para la atención de solicitudes de información, orientación y canalización de requerimientos ciudadanos.

**Número telefónico:** (809) 539-2416, ext. 112

Este servicio es ofrecido por la responsable de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), garantizando una atención oportuna, respetuosa y conforme a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

### **4. Gestión y Seguimiento de Solicitudes**

Todas las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales (Sistema 311, buzón de sugerencias y vía telefónica) son registradas, evaluadas y canalizadas hacia las áreas correspondientes, asegurando su debido seguimiento y respuesta dentro de los plazos establecidos.

La institución promueve una cultura de mejora continua, utilizando la retroalimentación ciudadana como insumo para fortalecer la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

### **5. Compromiso Institucional**

El Ayuntamiento Municipal de Constanza reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de la gestión pública, garantizando el acceso efectivo de los ciudadanos a los mecanismos de comunicación y atención.

**En constancia se expide la presente para los fines correspondientes.**

**Fecha:** 16 / 04 /2026

Licda. Wanda de la Rosa  
Encargada de la Oficina de Acceso a la Información (OAI)



ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



Acceso a la Información

## Anexos

FORMULARIO DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 311 (EN LINEA WWW.311.GOB.DO).

311.opticgob.do/complaints

CRM@311\_AYUCONSTANZA / RAI Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

INICIO QUEJAS / RECLAMACIONES - PRO-CONSUMIDOR LINEA 700 CONFIGURACIONES -

General

**QUEJAS & RECLAMACIONES**

No. Caso

Tipo\*

Estado

RAI

**Detalle del Denunciante**

Cedula / Pasaporte\*

Nombre\*

Telefono 1\*

Correo Electronico

Telefono 2

Sector

Calle

Provincia\*

Numero

Municipio



ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



Acceso a la Información







ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



Acceso a la Información

 **ALCALDÍA DE CONSTANZA**  **Constanza**  
Es de todos

**FORMULARIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL MUNICIPE**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre (Opcional): \_\_\_\_\_



Contacto o dirección (Opcional): \_\_\_\_\_

Tipo de solicitud (Marque con una X):

Queja     Solicitud     Reclamo     Sugerencia     Felicitación

Detalle del comentario: \_\_\_\_\_

Nota: Si desea recibir respuesta a su solicitud, favor completar sus datos de contacto.  
El Ayuntamiento Municipal de Constanza agradece su opinión, la cual contribuye a la mejora de nuestros servicios.

 **ALCALDÍA DE CONSTANZA**  **Constanza**  
Es de todos

**FORMULARIO INTERNO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Dirigido a (funcionario o departamento): \_\_\_\_\_

Tipo de solicitud (Marque con una X):

Queja     Solicitud     Reclamo     Sugerencia     Felicitación

Detalle del comentario: \_\_\_\_\_

