



Ayuntamiento Municipal de Estebanía
"Una Gestión en Beneficio de Todos"

POLITICAS DE EVALUACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

OAIM
AME 2024 - 2028



Política de evaluación de quejas y sugerencias

Conceptos claves

- 1) **Accesibilidad:** Garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso fácil y sin barreras al sistema de quejas y sugerencias. Esto incluye varios canales de presentación (presencial, en línea, teléfono) y adaptaciones para personas con discapacidad.
- 2) **Confidencialidad:** Asegurar que la identidad y la información personal de quienes presentan quejas o sugerencias se mantenga protegida y solo sea accesible a las personas autorizadas.
- 3) **Denuncias:** denuncia es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).
- 4) **Transparencia:** Publicar de manera clara y abierta los procedimientos para la presentación y resolución de quejas y sugerencias.
- 5) **Imparcialidad:** Asegurar que todas las quejas y sugerencias sean tratadas de manera justa, sin favoritismos o discriminación.
- 6) **Responsabilidad:** Definir claramente las responsabilidades de los funcionarios y departamentos municipales en la recepción, evaluación, y resolución de quejas y sugerencias, asegurando que se cumplan los plazos y se tomen las acciones necesarias.
- 7) **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.
- 8) **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.

POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Objetivo de la política

Establecer un marco claro y accesible que permita a los ciudadanos expresar sus inquietudes, opiniones y recomendaciones sobre los servicios municipales, garantizando que estas sean gestionadas de manera transparente, imparcial y eficiente.

Esta política busca mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos, fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración local, y asegurar que las voces de los ciudadanos sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones municipales.

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

- a. Portal web del Ayuntamiento de Estebanía. Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá

Política de evaluación de quejas y sugerencias

completar el formulario de quejas y sugerencias que se encuentra disponible en nuestra Portal Web Institucional, (<https://ayuntamientodeestebania.gob.do/>).

- b. **Buzón de Sugerencias físico.** Cualquier ciudadano podrá presentarse al ayuntamiento sin necesidad de identificar y depositar su reclamo en el buzón de sugerencia instalado en la recepción del Ayuntamiento de Estebanía.
- c. **Portal 311 del Estado Dominicano.** El ciudadano dirigirá sus reclamos/quejas/denuncias y/o sugerencias llamando al 311 o través del portal web del Sistema 311: <http://www.sistema.311.gob.do>.
- d. **Oficina de Acceso a la Información.** Todo ciudadano/a podrá dirigirse a la OAIM ubicada en la entrada del Ayuntamiento de Estebanía, y requerir el formulario para estos fines.
- e. **Mensajería instantánea.** Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá llamar al (809) 521 9241 y reportar sus reclamos/quejas/denuncias y sugerencias.

b) Unidad responsable:

La Oficina de Acceso a la Información será el área responsable de consolidar la recepción de quejas y sugerencias, así como canalizar las oportunas respuestas a las mismas.

Plazos de respuestas:

El sistema de atención a quejas y sugerencias se acoge a los plazos establecidos en la legislación nacional, en relación a 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.

Evaluación de quejas:

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

Deberá 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.

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.

Sra. NINOSCA CORINA ORTIZ SANCHEZ
Encargada de Oficina de Acceso a la Información