



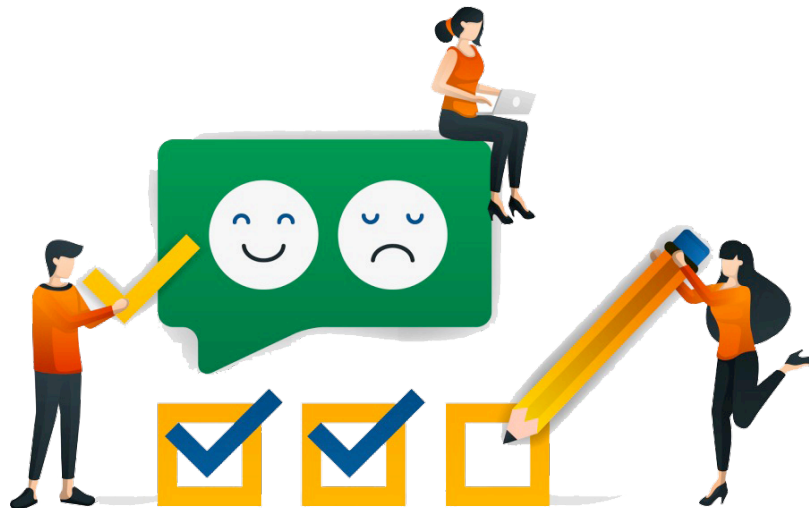
Políticas & Procedimientos

QUEJAS

DENUNCIAS &

SUGERENCIAS

Ayuntamiento Municipal de Tenares



EMANUEL ESCAÑO MARTINEZ
Alcalde Municipal Tenares

Octubre 2021



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

I. OBJETIVO:

Otorgar a los ciudadanos un procedimiento para la recepción y gestión de quejas, denuncias y sugerencias; con el fin de ser escuchadas, evaluadas y atendidas de forma eficiente, para satisfacer sus necesidades e inquietudes.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las quejas, denuncias y sugerencias. Dicho procedimiento inicia cuando un ciudadano presenta una queja, denuncia y/o sugerencia ante el ayuntamiento de Tenares y finaliza en la recepción por parte del ciudadano, con una llamada telefónica por el departamento correspondiente.

III. RESPONSABLES DE RECIBIR QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS:

- ❖ Recepcionista
- ❖ Encargado de la Oficina de Acceso a la Información Municipal.
- ❖ Encargados de Departamentos responsables de dar respuestas a las Quejas, Denuncias o Sugerencias que sean presentadas por el ciudadano.
- ❖ Encargada de Recursos Humanos.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES PARA ESTE PROCEDIMIENTO:

Queja	Es la manifestación verbal o escrita en que se declara con fundamentos una insatisfacción o descontento de un usuario interno o externo, respecto a una actividad o inactividad relacionada con la situación, procedimiento, servidor u otros.
Denuncia	Es aquella declaración por conocimiento del usuario interno o externo a la institución que encierra el rechazo, resistencia u oposición sobre algún tema que afecte a un grupo comunitario; con el objetivo de que se proceda a su investigación y sanción de los casos correspondientes.
Sugerencia	Es la acción y consecuencia de brindar un consejo de cierta cuestión con la finalidad de ofrecer apoyo a una causa determinada.



V. PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Interesados en conocer, clasificar, valorar y dar seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas en el buzón de este ayuntamiento, establecemos los siguientes procedimientos:

V-1) Apertura del buzón y evaluación de quejas, denuncias y sugerencias

Con el objetivo de verificar la existencia de elementos en el buzón, se realizará la apertura de forma mensual (primer miércoles de cada mes).

- ✓ La oficina de libre acceso a la información municipal, será responsable de la apertura del buzón y clasificar en tres renglones los formularios existentes:
 - A. Quejas
 - B. Denuncias
 - C. Sugerencias.
- ✓ La oficina de libre acceso a la información municipal, elaborará un reporte detallado sobre las quejas, inquietudes y sugerencias presentadas por los usuarios; con el fin de dar una respuesta efectiva a cada situación, según corresponda.
- ✓ Se les dará un seguimiento especial a las situaciones presentadas por cada ciudadano, según corresponda; con la finalidad de responder a la mayor brevedad ante la situación presentada por el ciudadano.
- ✓ Se procederá a realizar una investigación sobre cada caso presentado por área, personal responsable o servicio que involucra la queja, reclamo o sugerencia; con la finalidad de verificar y dar una solución satisfactoria al ciudadano o ciudadana.

V-2) Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias.

La oficina de libre acceso a la información coordinará y tramitará al/los departamentos correspondientes las quejas, denuncias o sugerencias presentadas por los ciudadanos; además será responsable de dar seguimiento especial hasta el cierre de la solicitud presentada.



Cuando los datos presentados por el ciudadano no posibiliten el inicio de la investigación de las quejas, denuncias o sugerencias, se procederá a contactar al usuario para que suministre las informaciones requeridas. La falta de elementos suficientes, será razón para el cierre de la solicitud.

V-3) **Tiempo de respuesta a la presentación de quejas, denuncias y sugerencias**

Los encargados de departamentos o responsables de áreas del ayuntamiento, deberán responder a la mayor brevedad las solicitudes presentadas por los ciudadanos y las que sean presentadas a través de la oficina de libre acceso a la información.

El tiempo máximo para el cierre de las solicitudes de quejas, denuncias o sugerencias en quince (15) días hábiles y una prórroga de diez (10) días adicionales, en caso de que lo amerite, según lo establece la ley 200-04.

VI. **DISPONIBILIDAD DE FORMULARIOS PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS.**

Todo ciudadano o ciudadana podrá presentar quejas, reclamaciones o sugerencias a través de las siguientes vías:

- 1) **Presencial:** En el ayuntamiento municipal de Tenares en horarios 8:00 a.m. a 1:00 p.m. de lunes a viernes en forma verbal o escrito.
- 2) **Correos electrónicos:** información.tenares@gmail.com / alcaldiatenares@gmail.com
- 3) **Página Web:** <http://ayuntamientotenares.gob.do/>
- 4) **Whatsapp:** (809) 893-0219
- 5) **Llamadas:** (809) 893-0219

VII. **ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

La Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, será responsable de elaborar un reporte estadístico mensual de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos para ser remitidas a la Máxima Autoridad y a la Oficina de Planificación y Programación Municipal.


LIC. JOSÉ MANUEL VALENTÍN MARÍA
Responsable Oficina Libre Acceso a la Información

