



ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN MUNICIPAL

Constanza, Rep. Dom.  
02/10/2024

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE CONSTANZA**

### **1. OBJETIVO**

Establecer un procedimiento claro, transparente y eficiente para la recepción, gestión y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad de los servicios municipales y fomentar una relación de confianza con la comunidad.

### **2. ALCANCE**

Esta política aplica a todas las áreas y dependencias del Ayuntamiento de Constanza y está dirigida a todos los ciudadanos que deseen expresar sus inquietudes, sugerencias, quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios municipales.

### **3. DEFINICIONES**

- **Queja:** Expresión de insatisfacción con respecto a un servicio, conducta o acción de un empleado o funcionario municipal.
- **Reclamación:** Solicitud formal de revisión o rectificación de una acción que haya afectado negativamente al ciudadano.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora en los servicios, procesos o instalaciones del ayuntamiento.

### **4. PRINCIPIOS**

- **Transparencia:** Garantizar claridad en la gestión de las quejas y sugerencias.
- **Accesibilidad:** Ofrecer múltiples canales de comunicación como buzón de sugerencias, portal web, línea telefónica 311 y atención presencial.
- **Eficiencia:** Responder de manera oportuna, asegurando una gestión adecuada de cada caso.
- **Mejora Continua:** Utilizar las sugerencias y quejas como base para mejorar los servicios municipales.





ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



## PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN MUNICIPAL

### 5. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN

- **Canales de recepción:**
  1. Buzón de sugerencias en las oficinas del ayuntamiento.
  2. Plataforma web oficial del Ayuntamiento de Constanza.
  3. Línea telefónica 311.
  4. Atención presencial en la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- **Registro:** Cada queja, reclamación o sugerencia será registrada en un sistema centralizado y se le asignará un número de expediente único.
- **Asignación de responsable:** La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con la Oficina de Libre Acceso a la Información, clasificará y derivará las quejas y sugerencias a los departamentos competentes.

### 6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

- **Análisis inicial:** Se evaluará la gravedad y urgencia de las quejas y reclamaciones, mientras que las sugerencias se revisarán para evaluar su viabilidad.
- **Respuesta al ciudadano:**
  1. Se enviará un acuse de recibo en un plazo máximo de 48 horas.
  2. La respuesta final se emitirá en un plazo de 15 a 30 días, según la complejidad del caso.
- **Acciones correctivas:** El departamento responsable implementará las acciones necesarias y mantendrá informado al ciudadano sobre el progreso.
- **Cierre del caso:** Una vez resuelto, se notificará al ciudadano y se actualizará el sistema con la resolución final.

### 7. MONITOREO Y EVALUACIÓN

- Se realizará un seguimiento continuo de las quejas y sugerencias para identificar áreas recurrentes de mejora.
- Se elaborará un informe semestral con estadísticas y análisis, revisado por la Dirección de Planificación y Desarrollo para evaluar el desempeño y proponer nuevas medidas.





ALCALDÍA DE  
**CONSTANZA**



RNC.403-00033-1

## PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN MUNICIPAL

### 8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El ayuntamiento garantizará la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales.

### 9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La política será revisada y actualizada anualmente para asegurar su efectividad y alineación con las normativas vigentes y las necesidades de la comunidad.

### 10. APROBACIÓN Y DIFUSIÓN

Esta política será aprobada por el pleno del ayuntamiento y difundida entre los ciudadanos a través de medios físicos y digitales para asegurar su conocimiento y accesibilidad.



Darlin Tiburcio

Director de Planificación y Programación Municipal

