



Ayuntamiento Distrito Municipal Turístico Verón Punta Cana
Gestión 2024-2028

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. Objetivo de la política

Asegurar una adecuada recepción, administración y seguimiento de las quejas, consultas o sugerencias provenientes de los usuarios de los servicios públicos del ayuntamiento de Verón punta cana para desarrollar acciones que corrijan o mejoren la gestión de servicios de nuestra institución.

2. Definiciones

- Colaborador: Persona que forma parte en calidad de empleado del ayuntamiento y sus funciones, responsabilidades y tareas están definidas mediante contrato de trabajo.
- Canales de contacto: Medio de comunicación habilitado por el ayuntamiento de Verón punta cana para recibir retroalimentación de los clientes.
- Queja: Declaración formal presentada por los usuarios y partes interesadas, relacionados con la no conformidad de los servicios brindados por el ayuntamiento, obtenidos a través de cualquier medio o canal de contacto.
- Reclamación: Manifestación formal contra una actuación que se considera injusta o no acorde a compromisos y responsabilidades del ayuntamiento, así como contra una no actuación y que exige, por tanto, una contestación y subsanación adecuadas.
- Sugerencia: Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere que puede resultar de valor para ayuntamiento con un objetivo de contribuir al cumplimiento de su misión y todo lo relacionado con la misma.

1. Alcance

Este procedimiento aplica para todas áreas y dependencias del **ayuntamiento de Verón** que tengan contacto con ciudadanos del ámbito municipal y para toda la gestión de reclamos, quejas, denuncias o sugerencias.

2. Entradas

- Quejas y reclamaciones formuladas formalmente

3. Salidas



Ayuntamiento Distrito Municipal Turístico Verón Punta Cana

Gestión 2024-2028

- Registro de quejas y reclamaciones.
- Informes de Análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Quejas y reclamaciones cerradas

4. Responsabilidades.

- **Departamento de libre acceso a la información**
 - Registro, análisis y cierre de las quejas/reclamaciones/sugerencias
 - Comunicación con la parte interesada
 - Elaboración de informes sobre la situación de las quejas/reclamaciones/sugerencias
- **Directores de áreas, departamentos:** Aprobar las acciones de resolución que le correspondan.
- **Colaboradores:** Son responsables de escuchar las quejas, consultas o sugerencias de los ciudadanos y canalizarlas a través de los canales de contacto.

5. Políticas del procedimiento

7.1. Recepción de la queja, consulta o sugerencia

- a. Los ciudadanos del **Municipio de Verón** disponen de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas, consultas o sugerencias:



Ayuntamiento Distrito Municipal Turístico Verón Punta Cana

Gestión 2024-2028

- i. Portal de 311 (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias) LINEA 311: <https://portal.311.gob.do>
 - ii. Correo electrónico: jarlin.romero@avpc.gob.do
 - iii. Línea telefónica 311 u al teléfono institucional Tel. 809-455-1074
 - iv. De forma directa o mediante comunicación escrita por el ciudadano.
 - v. Buzones de quejas y sugerencias
- b. Cualquier colaborador del ayuntamiento del municipio de Verón que reciba una queja, consulta o sugerencia por parte de un usuario, relacionado con los servicios de las instituciones, vía telefónica o de forma presencial en las oficinas, deberá notificarlo de forma inmediata a través del correo: jarlin.romero@avpc.gob.do completando el formulario del portal 311 en la página web.
- c. La información mínima requerida para presentar la queja, reclamo, consulta o sugerencia deberá contener:
- i. Nombre completo del ciudadano.
 - ii. Número de cédula o pasaporte
 - iii. Teléfono y correo electrónico de contacto.
 - iv. Descripción de la queja, consulta o sugerencia.
 - v. Documentación que sustente la queja cuando corresponda
- b. Luego de recibida las informaciones, los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias podrá realizar contacto con el usuario a bien de confirmar la inquietud o solicitar cualquier información adicional que se necesite.
- c. Los plazos de respuestas a quejas, reclamos, sugerencias o consultas son de máximo 15 días hábiles posteriores a su recepción, en este sentido, la revisión de los canales de contacto será como sigue:



Ayuntamiento Distrito Municipal Turístico Verón Punta Cana
Gestión 2024-2028

Canal de contacto	Plazo de apertura o atención	Plazo de respuesta
Portal de 311 (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias)	Semanal	15 días hábiles
Correo electrónico: jarlin.romero@avpc.gob.do	Diario	15 días hábiles
Línea telefónica 311 u al teléfono institucional Tel. 809-455-1074	Diario	15 días hábiles
De forma directa o mediante comunicación escrita por el ciudadano.	Diario	15 días hábiles
Buzones de quejas y sugerencias	Semanal	15 días hábiles

7.2. Análisis y documentación

- Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, harán un análisis de la información y documentación aportada por el usuario, para determinar el área y/o funcionario responsable de la resolución.

Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, en forma escrita, ya sea en comunicación física o mediante correo electrónico, notifican al

- colaborador y/o director/encargado del departamento responsable de la solución, con las informaciones en detalle de la queja, consulta o sugerencia recibida junto con la documentación aportada por el ciudadano, informando también el plazo máximo de tiempo que dispone para dar respuesta.
- Cuando existan solicitudes de información pública, o quejas de clientes que podrían tener un impacto legal para el ayuntamiento, se transferirá el caso a la Oficina de Libre Acceso de Información Pública.



Ayuntamiento Distrito Municipal Turístico Verón Punta Cana
Gestión 2024-2028

- d. Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, una vez reciban respuesta y/o la documentación por parte del colaborador o departamento responsabilizado de la solución, deberá determinar si dicha respuesta resuelve la situación por la cual se presenta el ciudadano, en caso de que no, deberá solicitar las medidas adicionales para su solución definitiva.
- e. Todas las informaciones, documentos que correspondan a evidencias, contarán con un registro y archivo en el área de recursos humanos (o áreas responsables de atención a quejas y sugerencias)

7.3 Resolución y contacto con el usuario

- a. Los colaboradores del ayuntamiento designados para la atención de las quejas, consultas o sugerencias definirán los medios y los colaboradores adecuados para comunicarle al usuario la solución de su queja, reclamo, consulta o sugerencia.
- b. La comunicación de la solución se realizará según los medios de contacto aportados por el usuario al momento de someter y/o confirmar la queja, consulta o sugerencia.
- c. En caso de que el usuario no aporte los datos de contacto, por el cual comunicar la solución, el ayuntamiento dará por comunicada la solución al publicar sus registros de atención en su portal web.
- d. En caso de que el usuario manifieste su insatisfacción con la solución dada, el responsable de comunicar la solución canalizará con los colaboradores responsables de dar solución las consultas o dudas del usuario, con el fin de establecer si procede o no nuevas acciones o si la solución dada era la única disponible.

5.4. Controles sobre la gestión de Quejas, consultas o sugerencias.



Ayuntamiento Distrito Municipal Turístico Verón Punta Cana
Gestión 2024-2028

- a. El área de Planificación realizará monitores mensuales de llamadas y/o correos recibidos en el **ayuntamiento del municipio de Verón** con el fin de identificar si existen quejas, consultas o sugerencias de usuarios recibidas que no hayan cumplido los procedimientos establecidos en esta política.
- b. **El departamento de libre acceso a la información** llevará un registro de quejas y sugerencias que contemple información mínima de fecha de recepción de la queja, vía o canal de contacto, tipo de queja, descripción, estado de solución, área involucrada, fecha de contacto, fecha de cierre, respuesta, tiempo de respuesta y información sobre el seguimiento. Los cuales deberán ser publicados en el portal web de la institución.
- c. Todo colaborador que incumpla lo establecido en la presente política de gestión y atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias de los ciudadanos, podrían tener consecuencias según lo establecido en la ley de función pública no. 41-08 en la materia.

Fecha de aprobación
07/07/2026

Realizado por:

Jarlín Romero Peralta
Enc. De libre acceso a la información



Aprobado por

Ramón Antonio Ramírez
Alcalde

