



**AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL DE AZUA**
Una Gestión Cercana a la Gente

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 Azua. Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá completar el formulario de quejas y sugerencias que se encuentra disponible en nuestra Portal Web Institucional, (<https://ayuntamientodeazua.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 Azua.
- 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>.
- a. Oficina de Acceso a la Información. Todo ciudadano/a podrá dirigirse a la OAIM ubicada en la entrada del ayuntamiento de azua, y requerir el formulario para estos fines.
- a. Mensajería instantánea (Whatsapp). Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá llamar al (809) 521 1684 o escribir vía WhatsApp a este número y reportar sus reclamos/quejas/denuncias y sugerencias.



b) Unidad responsable:

- a. 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.

c) Plazos de respuestas:

- a. 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.

d) Evaluación de quejas:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yadira Rámirez', written over a horizontal line.

Sra. Yadira Rámirez
Encargada de Oficina de Acceso a la Información

- Final del documento -