



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Versión 1.0

Ayuntamiento Municipal de Constanza

Constanza, República Dominicana
Marzo 2026



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Control del documento

Nombre del documento:

Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Institución:

Ayuntamiento Municipal de Constanza

Unidad responsable:

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Unidad de apoyo técnico y seguimiento:

Dirección de Planificación y Desarrollo

Áreas involucradas:

Todas las direcciones, departamentos, divisiones, unidades técnicas, operativas y administrativas del Ayuntamiento Municipal de Constanza, según la naturaleza de cada caso.

Versión del documento:

1.0

Fecha de aprobación:

31/03/2026

Fecha de entrada en vigencia: A partir de su aprobación

Responsable de actualización:

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Periodicidad de revisión:

El presente documento podrá ser revisado y actualizado cuando las autoridades del Ayuntamiento Municipal de Constanza lo consideren necesario o cuando se produzcan cambios en la normativa legal o en los procesos institucionales.



índice

Control del documento	2
Información General del Servicio.....	6
Descripción del servicio	6
Objetivos del servicio	7
• Objetivo general	7
Definiciones Básicas	8
Características del sistema.....	9
• Accesibilidad.....	9
• Confidencialidad	9
• Posibilidad de anonimato	9
• Trazabilidad.....	9
• Multicanalidad.....	9
• Enfoque de mejora continua.....	9
• Diversidad de canales de comunicación	9
Población a la que va dirigido	10
Requisitos para acceder al servicio	10
Canales de prestación del servicio	10
Procedimiento del servicio	11
Tiempo de respuesta	13
Costo del servicio	13
Indicadores de Calidad del Servicio	13
Resultado del servicio	14
Base legal.....	15
Misión del servicio.....	15
Compromiso con la Ciudadanía	15
Principios del servicio	16
Importancia del sistema.....	16



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Compromiso institucional.....	17
Diagrama del proceso del servicio	18
Política de Manejo de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	18
Beneficios del Servicio para la Ciudadanía.....	19
ANEXO 1.....	21
Formulario Básico Para Registro De Quejas, Reclamaciones Y Sugerencias (Versión Final)	21
Firmas y aprobación	23
Elaboración del documento.....	24



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Versión: 1.0
Fecha de emisión: 2026
Constanza, República Dominicana – 2026



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Información General del Servicio

El Ayuntamiento Municipal de Constanza, comprometido con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos, pone a disposición de los munícipes el **Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**, como un mecanismo formal de recepción, registro, evaluación, canalización, seguimiento y respuesta de las inquietudes presentadas por munícipes, contribuyentes, organizaciones comunitarias, visitantes y demás personas que interactúan con los servicios municipales.

Este sistema constituye un canal directo de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno local, orientado a identificar deficiencias, atender inconformidades, valorar propuestas de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por el ayuntamiento. Su propósito no es únicamente recibir manifestaciones ciudadanas, sino convertirlas en información útil para corregir fallas, prevenir reincidencias, mejorar procesos y fortalecer la confianza institucional.

En el contexto del Ayuntamiento Municipal de Constanza, este sistema reviste especial importancia debido a la diversidad de funciones y servicios que impactan de forma directa la vida de la población, incluyendo limpieza y ornato, manejo de residuos sólidos, mantenimiento de espacios públicos, atención administrativa, obras municipales, planeamiento urbano, cementerio, mercado, uso de suelo, servicios comunitarios y demás competencias propias del gobierno local.

Descripción del servicio

El Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Constanza es un mecanismo institucional permanente que permite a toda persona presentar inconformidades, reclamaciones, recomendaciones o aportes relacionados con los servicios municipales, el trato recibido, el desempeño de áreas institucionales, la calidad de la atención o cualquier situación vinculada a la gestión del ayuntamiento.

Mediante este sistema, las comunicaciones ciudadanas son recibidas por los canales habilitados, registradas formalmente, clasificadas según su naturaleza, remitidas a la dependencia competente y sometidas a seguimiento hasta su respuesta, canalización, solución, orientación o cierre debidamente justificado.

Este servicio fortalece la participación ciudadana, promueve una administración municipal más cercana a la comunidad y contribuye a una cultura de mejora continua, orden institucional y responsabilidad pública.

6



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Cuando la solicitud presentada no corresponda a una competencia del Ayuntamiento Municipal de Constanza, la institución procurará orientar al ciudadano sobre la entidad competente o, cuando proceda, remitirlo al canal correspondiente.

Objetivos del servicio

- **Objetivo general**

Establecer un mecanismo institucional accesible, confiable, organizado y trazable para la recepción, registro, evaluación, canalización, seguimiento y respuesta de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas ante el Ayuntamiento Municipal de Constanza, a fin de fortalecer la participación ciudadana, la transparencia administrativa y la mejora continua de los servicios municipales.

Objetivos Específicos:

1. Recibir de manera formal y ordenada las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con los servicios y actuaciones del Ayuntamiento Municipal de Constanza.
2. Garantizar que cada caso presentado quede debidamente registrado, evitando que las solicitudes ciudadanas se manejen de forma informal o sin control institucional.
3. Clasificar las solicitudes conforme a su naturaleza y remitirlas a la unidad, departamento o dirección competente para su evaluación y atención.
4. Dar seguimiento interno a cada caso hasta su respuesta, canalización, solución, orientación o cierre debidamente motivado.
5. Identificar fallas recurrentes, debilidades administrativas y oportunidades de mejora en los servicios municipales.
6. Generar información útil para la toma de decisiones, la supervisión de procesos, la mejora institucional y la rendición de cuentas.
7. Fortalecer la relación entre el ayuntamiento y la ciudadanía mediante una cultura de escucha activa, respeto, responsabilidad y mejora permanente.



Definiciones Básicas

- **Queja:** Manifestación de inconformidad presentada por una persona debido a una atención deficiente, trato inadecuado, demora, omisión, negligencia o falla en la prestación de un servicio municipal.
- **Reclamación:** Solicitud formal mediante la cual una persona exige revisión, corrección, aclaración o respuesta respecto a una actuación, trámite, servicio, cobro, omisión o situación que considera incorrecta, injusta o lesiva.
- **Sugerencia:** Propuesta, recomendación o planteamiento formulado por una persona con el objetivo de mejorar un servicio, procedimiento, espacio, mecanismo de atención o actuación institucional del Ayuntamiento Municipal de Constanza.
- **Caso anónimo:** Solicitud presentada sin identificación del ciudadano. Podrá ser recibida y analizada siempre que contenga información suficiente para su valoración o verificación.
- **Caso no competente:** Solicitud cuyo contenido no corresponde legal ni administrativamente al Ayuntamiento Municipal de Constanza. En estos casos, la institución deberá orientar al ciudadano o canalizarlo, cuando corresponda, a la entidad competente.
- **Seguimiento:** Conjunto de actuaciones administrativas mediante las cuales se verifica el estado, avance, atención y resultado de una solicitud presentada por la ciudadanía.
- **Cierre del caso:** Conclusión formal del trámite, una vez emitida la respuesta correspondiente, implementada la acción requerida, realizada la orientación institucional, efectuada la canalización externa o motivado debidamente el archivo del caso.



Características del sistema

- **Accesibilidad**

El sistema estará disponible para toda persona, sin discriminación, sin formalismos excesivos y sin barreras innecesarias. Su uso será gratuito, sencillo y comprensible, permitiendo a la ciudadanía presentar sus inquietudes por distintas vías.

- **Confidencialidad**

La información recibida será tratada con la debida reserva, especialmente cuando contenga datos personales, situaciones sensibles o elementos cuya divulgación pueda afectar al ciudadano o al adecuado manejo del caso.

- **Posibilidad de anonimato**

Las quejas, reclamaciones y sugerencias podrán presentarse de manera anónima. No obstante, cuando el ciudadano desee recibir respuesta o seguimiento individualizado, será recomendable que proporcione al menos un medio de contacto.

- **Trazabilidad**

Toda solicitud deberá contar con un registro institucional que permita conocer su fecha de entrada, canal de recepción, clasificación, unidad remitida, estado de trámite y resultado final.

- **Multicanalidad**

El sistema se apoyará en varios medios de recepción para ampliar el acceso y facilitar la participación de la ciudadanía del casco urbano, comunidades rurales, organizaciones comunitarias y público en general.

- **Enfoque de mejora continua**

Las informaciones recibidas no deben limitarse a un simple registro. Deben servir como insumo para corregir fallas, revisar procedimientos, mejorar la atención y fortalecer la calidad de los servicios municipales.

- **Diversidad de canales de comunicación**

Con el objetivo de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el ayuntamiento, las quejas, reclamaciones y sugerencias pueden presentarse a través de diferentes canales, tales como:

- Buzones físicos de sugerencias ubicados en la sede del ayuntamiento.
- Sistema Nacional de Atención Ciudadana **311**.
- Página web institucional del Ayuntamiento Municipal de Constanza.
- Correo electrónico institucional.
- Atención directa en la **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**.

La disponibilidad de estos medios permite que los ciudadanos puedan comunicarse con la institución utilizando el canal que les resulte más conveniente.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Población a la que va dirigido

Este servicio está dirigido a:

- Los municipales del municipio de Constanza.
- Residentes permanentes o temporales.
- Visitantes o usuarios de servicios municipales.
- Juntas de vecinos, asociaciones, organizaciones comunitarias, iglesias, clubes y entidades sociales.
- Comerciantes, productores, emprendedores y contribuyentes que interactúen con servicios o dependencias del ayuntamiento.
- Toda persona interesada en comunicar situaciones, inconformidades o propuestas relacionadas con la gestión y los servicios del Ayuntamiento Municipal de Constanza.

Requisitos para acceder al servicio

Para presentar una queja, reclamación o sugerencia no será necesario agotar formalidades complejas. Bastará con describir la situación de manera clara, suficiente y comprensible para permitir su análisis.

De manera opcional, el ciudadano podrá aportar los siguientes datos:

- Nombre y apellido.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección o referencia del lugar relacionado con el caso.
- Área o servicio vinculado a la situación presentada.
- Descripción de los hechos o de la propuesta.
- Evidencias, fotografías o documentos, si los tuviera.

No se rechazará una solicitud por errores de redacción, lenguaje sencillo o falta de formato, siempre que se comprenda razonablemente su contenido.

Canales de prestación del servicio

Las quejas, reclamaciones y sugerencias pueden presentarse a través de los siguientes medios:



- **Buzones físicos de sugerencias** ubicados en el primer nivel del Ayuntamiento Municipal de Constanza:
 - Frente a la Oficina de Libre Acceso a la Información.
 - Frente a la Oficina de planeamiento urbano.
- **Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.**
- **Página web institucional del Ayuntamiento Municipal de Constanza.**
- **Correo electrónico institucional.**
- **Atención directa en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).**
- Comunicación escrita depositada formalmente por ventanilla o en las oficinas correspondientes del ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá habilitar otros medios complementarios, siempre que garanticen registro, control y seguimiento adecuado.

Procedimiento del servicio

El proceso para la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias se realiza de la siguiente manera:

1. **Presentación de la solicitud:** El ciudadano presenta su queja, reclamación o sugerencia a través de cualquiera de los canales disponibles.
2. **Recepción:** Toda solicitud recibida será registrada formalmente por la unidad responsable, asignándole un número o código interno, fecha de recepción, canal de entrada y clasificación preliminar.
3. **Registro del caso:** Toda solicitud recibida será registrada formalmente por la unidad responsable, asignándole un número o código interno, fecha de recepción, canal de entrada y clasificación preliminar.
4. **Revisión inicial:** La Oficina de Libre Acceso a la Información verificará si la solicitud contiene los elementos mínimos necesarios para su análisis. Si faltan datos esenciales y existe medio de contacto, se solicitará al ciudadano la ampliación correspondiente.
5. **Clasificación:** La solicitud será clasificada según su naturaleza, pudiendo corresponder a queja, reclamación o sugerencia. Asimismo, se determinará si el



asunto es de competencia municipal, si requiere atención ordinaria o prioritaria, y cuál es la dependencia competente para conocerlo.

6. **Remisión al área competente:** La Oficina de Libre Acceso a la Información remitirá formalmente el caso a la dirección, departamento o unidad responsable de su análisis y atención, con conocimiento de la Dirección de Planificación para fines de seguimiento institucional.
7. **Análisis técnico o administrativo:** La dependencia competente revisará los hechos, verificará antecedentes, solicitará informaciones adicionales si fuere necesario, realizará inspecciones cuando aplique y definirá la respuesta, medida correctiva, orientación o acción correspondiente.
8. **Seguimiento institucional:** La Dirección de Planificación, en coordinación con la Oficina de Libre Acceso a la Información, dará seguimiento al estado de los casos remitidos, verificará el cumplimiento de plazos y requerirá respuesta a las áreas cuando exista demora o falta de trámite.
9. **Respuesta o solución:** El caso podrá concluir con una respuesta formal al ciudadano, la implementación de una medida correctiva, una orientación institucional, la canalización a otra entidad o el cierre motivado del expediente, según corresponda.
10. **Registro del resultado final:** La respuesta emitida, medida aplicada, acción correctiva ejecutada, orientación brindada o motivo de cierre será registrada en el sistema de control correspondiente.
11. **Consolidación y mejora:** Periódicamente, la Oficina de Libre Acceso a la Información y la Dirección de Planificación consolidarán los casos recibidos con el propósito de identificar patrones, debilidades recurrentes y oportunidades de mejora en los servicios municipales.



Tiempo de respuesta

El Ayuntamiento Municipal de Constanza procurará atender las solicitudes ciudadanas con celeridad, seriedad y dentro de plazos razonables, tomando en cuenta la naturaleza del caso y la complejidad de la situación presentada.

De manera general, se observarán los siguientes parámetros:

- Registro del caso: el mismo día hábil de su recepción o, a más tardar, el siguiente día hábil.
- Remisión al área competente: dentro de los dos días hábiles siguientes al registro.
- Acuse de recibo o contacto inicial, cuando el ciudadano haya dejado medio de comunicación: dentro de los tres días hábiles siguientes.
- Respuesta ordinaria, canalización o cierre del caso: dentro de un plazo estimado de cinco a quince días laborables.

Cuando se trate de asuntos complejos, casos que requieran inspecciones, verificaciones técnicas, coordinación entre varias dependencias o análisis adicional, el plazo podrá extenderse razonablemente, dejando constancia del seguimiento correspondiente.

En situaciones que afecten salubridad, seguridad, tránsito, limpieza, residuos, riesgos físicos, espacios públicos u otros aspectos de urgencia evidente para la comunidad, la comunicación deberá ser canalizada con prioridad hacia la autoridad o unidad operativa correspondiente.

Costo del servicio

Este servicio es totalmente gratuito. Ningún servidor municipal podrá exigir pago, contribución, favor o contraprestación por recibir, registrar, canalizar, tramitar o dar seguimiento a una queja, reclamación o sugerencia presentada por la ciudadanía.

Indicadores de Calidad del Servicio

Para evaluar la eficiencia y utilidad del sistema, el Ayuntamiento Municipal de Constanza utilizará, entre otros, los siguientes indicadores:



1. Cantidad total de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por mes.
2. Cantidad de solicitudes recibidas por tipo.
3. Cantidad de casos por canal de entrada.
4. Cantidad de casos remitidos por área responsable.
5. Porcentaje de casos atendidos dentro del plazo establecido.
6. Tiempopromedio de respuesta.
7. Número de casos resueltos, orientados, canalizados o cerrados.
8. Número de mejoras implementadas como resultado de las solicitudes ciudadanas.
9. Número de situaciones recurrentes identificadas por servicio o dependencia.
10. Nivel de cumplimiento de respuesta por parte de las áreas internas del ayuntamiento.

Estos indicadores servirán como herramienta de monitoreo, evaluación y mejora institucional.

Resultado del servicio

A través de este servicio, los ciudadanos pueden obtener:

- Recepción formal de su solicitud.
- Registro institucional del caso presentado
- La canalización de su queja o reclamación hacia el departamento correspondiente.
- La evaluación de la situación presentada por parte de la institución.
- Respuesta, orientación o aclaración institucional.
- La implementación de mejoras en los servicios municipales.
- Un canal de participación ciudadana que fortalece la transparencia y la gestión municipal

El resultado del servicio no siempre implicará una solución inmediata, pero sí una gestión institucional formal, responsable y verificable.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Base legal

El Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias se fundamenta en las disposiciones legales vigentes de la República Dominicana, entre las cuales se destacan:

- Constitución de la República Dominicana.
- **Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.**
- **Decreto No. 130-05**, que establece el reglamento de aplicación de la Ley 200-04.
- **Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311**, destinado a la recepción de denuncias, quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios públicos.
- **Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios**, que establece el marco jurídico para la organización y funcionamiento de los gobiernos locales y promueve la participación ciudadana en la gestión municipal.

Misión del servicio

Garantizar a los ciudadanos un espacio accesible y confiable donde puedan expresar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y observaciones sobre los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de Constanza, promoviendo una más transparente, cercana, responsable y orientada a la mejora continua.

Compromiso con la Ciudadanía

El Ayuntamiento Municipal de Constanza reconoce que escuchar a la ciudadanía no es una formalidad, sino una obligación inherente al buen gobierno local. En consecuencia, asume el compromiso de recibir, registrar, canalizar, atender y dar seguimiento a las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos con respeto, seriedad, objetividad, confidencialidad y responsabilidad institucional.

Asimismo, la institución se compromete a gestionar de manera responsable las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, brindando el seguimiento necesario y promoviendo acciones que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios municipales y el bienestar de la comunidad.



Principios del servicio

El Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias se fundamenta en los siguientes principios:

- **Legalidad:** Toda actuación derivada de este sistema se realizará conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- **Transparencia:** Garantizar que la gestión de las solicitudes ciudadanas se realice de manera clara y responsable.
- **Participación ciudadana:** Promover la integración de los ciudadanos en los procesos de mejora de los servicios municipales.
- **Responsabilidad institucional:** Canalizar cada solicitud hacia el área correspondiente para su adecuada evaluación.
- **Mejora continua:** Utilizar las sugerencias y observaciones ciudadanas para fortalecer los procesos institucionales.
- **Confidencialidad:** Los datos personales y la información sensible serán manejados con reserva.
- **Celeridad:** Las solicitudes deberán tramitarse sin demoras injustificadas.
- **Respeto al ciudadano:** Reconocer el derecho de los ciudadanos a expresar sus opiniones e inquietudes sobre la gestión pública.

Importancia del sistema

El Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Constanza constituye una herramienta estratégica para el fortalecimiento de la gobernanza local, ya que permite conocer de forma directa, sistemática y organizada las preocupaciones, inconformidades y propuestas de la ciudadanía respecto a los servicios municipales.

A través de este mecanismo, se promueve una gestión municipal más participativa, transparente y orientada a la mejora continua, en la cual las opiniones y necesidades de los ciudadanos no solo son escuchadas, sino también analizadas, canalizadas y tomadas en cuenta para la optimización de los servicios públicos y el fortalecimiento del funcionamiento institucional.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Su importancia radica en que convierte la voz de la población en un insumo clave para la corrección de fallas, la revisión de procedimientos, la supervisión de áreas, la implementación de acciones correctivas y la toma de decisiones basada en evidencia. Además, fortalece la transparencia, mejora la relación entre el ayuntamiento y la comunidad, y promueve una cultura de mayor responsabilidad institucional y rendición de cuentas.

En el contexto de una gestión municipal estrechamente vinculada al territorio, a los espacios públicos y a la atención cotidiana de la población, disponer de un sistema de esta naturaleza contribuye significativamente a elevar la legitimidad institucional, la confianza ciudadana y la calidad del servicio público local.

Compromiso institucional

El Ayuntamiento Municipal de Constanza, por medio de la Alcaldía, la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), la Dirección de Planificación y las demás áreas competentes, asume el compromiso de:

- Mantener habilitado el sistema de manera permanente.
- Registrar formalmente todas las solicitudes recibidas.
- Garantizar la gestión institucional de cada caso, evitando tratamientos informales o discrecionales.
- Remitir oportunamente cada solicitud a la dependencia responsable para su atención.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos y requerir respuesta a las áreas involucradas.
- Consolidar y analizar periódicamente la información derivada de las solicitudes ciudadanas.
- Promover la implementación de acciones correctivas y mejoras institucionales basadas en los casos recibidos.

Asimismo, el Ayuntamiento Municipal de Constanza reafirma su compromiso de escuchar y valorar las opiniones de la ciudadanía, reconociendo que sus aportes constituyen un elemento fundamental para el fortalecimiento de los servicios públicos y el desarrollo del municipio.

A través de este sistema, la institución impulsa una gestión más cercana a la población, sustentada en la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos.



Diagrama del proceso del servicio

El proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias dentro del Ayuntamiento Municipal de Constanza se desarrolla siguiendo las siguientes etapas:



Política de Manejo de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Toda queja, reclamación o sugerencia presentada ante el Ayuntamiento Municipal de Constanza será considerada una comunicación oficial, la cual deberá ser recibida, registrada, evaluada, canalizada y gestionada conforme a lo establecido en el presente sistema.

Ninguna solicitud deberá ser desestimada verbalmente sin registro previo, salvo que se trate de una orientación inmediata que no constituya una inconformidad ni requiera trámite. En



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



los casos en que la comunicación implique una queja, reclamación o sugerencia, deberá quedar constancia formal de su recepción.

Las solicitudes serán tratadas bajo los siguientes criterios:

1. Recepción sin discriminación.
2. Registro obligatorio de todas las solicitudes.
3. Clasificación según su naturaleza y competencia.
4. Remisión formal al área responsable para su atención.
5. Seguimiento institucional continuo hasta su cierre.
6. Emisión de respuesta, orientación o canalización, según corresponda.
7. Protección de la confidencialidad de la información, cuando aplique.
8. Consolidación y análisis de la información para fines de mejora institucional.

No serán objeto de trámite de fondo aquellas comunicaciones manifiestamente ofensivas, incoherentes o que carezcan de información mínima suficiente para su análisis; no obstante, cuando sean recibidas a través de canales formales, se dejará constancia de su recepción.

En este sentido, el Ayuntamiento Municipal de Constanza reconoce la importancia de la escucha activa como un elemento fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública. Por ello, asume el compromiso de gestionar de manera responsable todas las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía.

A través de este sistema, la institución promueve una cultura organizacional basada en la apertura, el respeto, la transparencia y la mejora continua, en la cual las opiniones de los munícipes son valoradas como un insumo clave para la optimización de los servicios municipales.

Las solicitudes recibidas serán tratadas con confidencialidad y responsabilidad, garantizando su revisión, canalización y seguimiento oportuno. Asimismo, el ayuntamiento impulsará la implementación de acciones que contribuyan al fortalecimiento de los servicios públicos y al bienestar de la comunidad.

Beneficios del Servicio para la Ciudadanía

El Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias genera beneficios tanto para la ciudadanía como para el Ayuntamiento Municipal de Constanza, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública local.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Para la ciudadanía, este sistema:

- Facilita un canal formal, accesible y confiable para expresar inquietudes, inconformidades y propuestas.
- Permite reportar fallas en los servicios municipales.
- Ofrece una vía institucional para reclamar o sugerir mejoras.
- Genera constancia del caso presentado.
- Fortalece la confianza en la gestión municipal.

Para la institución, este sistema:

- Permite identificar problemas recurrentes en los servicios municipales.
- Mejora la supervisión y control de las áreas operativas y administrativas.
- Fortalece la calidad de la atención al ciudadano.
- Genera información clave para la toma de decisiones.
- Contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas.
- Impulsa una cultura de mejora continua en la gestión municipal.

En conjunto, este sistema fortalece la relación entre el ayuntamiento y la ciudadanía, promoviendo una administración pública más abierta, eficiente y orientada a resultados.



ANEXO 1

**FORMULARIO BÁSICO PARA REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS (VERSIÓN FINAL)
AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE CONSTANZA
Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**

DATOS GENERALES

Número de caso (uso interno): _____

Fecha de recepción: _____

Canal de entrada: _____

TIPO DE SOLICITUD

Queja Reclamación Sugerencia Observación

DATOS DEL CIUDADANO (OPCIONAL)

Nombre: _____

Teléfono / Correo: _____

Sector o referencia: _____

INFORMACIÓN DEL CASO

Área o servicio relacionado (si lo conoce):

Limpieza Residuos Obras Planeamiento

Uso de suelo Espacios públicos Cementerio

Mercado Atención administrativa Otro: _____

Descripción de los hechos, situación o propuesta:

EVIDENCIAS (OPCIONAL)

Sí No

Tipo: Foto Documento Video Otro: _____



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Firma (opcional): _____

Uso Interno

Uso Interno – Control Del Caso

Clasificación inicial: _____

Área remitida: _____

Fecha de remisión: _____

Estado del caso:

- Abierto
- En trámite
- Respondido
- Cerrado

Resultado final o medida adoptada:

Nota Institucional

Este formulario podrá ser utilizado en los buzones físicos de sugerencias, en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y en los demás canales habilitados por el Ayuntamiento Municipal de Constanza para la recepción, registro y canalización de quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Elaboración del documento

Elaborado por:

Licda. Wanda De La Rosa
Encargada
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Revisión técnica:

Lic. Darlín Tiburcio
Director de Planificación

Fecha: 25/03/2026

Se realizaron ajustes estructurales y mejoras en la redacción del documento, con el objetivo de fortalecer su contenido y adecuarlo a las necesidades institucionales, sin alterar su planteamiento original.

Aprobado por:

Francisco Antonio Marte Hernández
Alcalde
Ayuntamiento Municipal de Constanza.

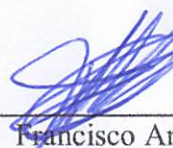


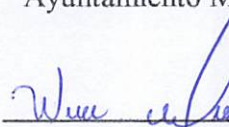
ALCALDÍA DE
CONSTANZA

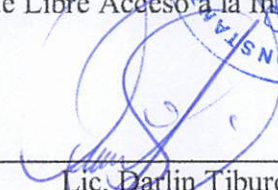


Firmas y aprobación

En constancia de su aprobación, firman el presente **Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**, las autoridades correspondientes del Ayuntamiento Municipal de Constanza.


Francisco Antonio Marte Hernández
Alcalde
Ayuntamiento Municipal de Constanza


Licda. Wanda De La Rosa
Encargada
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)


Lic. Darlin Tiburcio
Dirección de Planificación
Ayuntamiento Municipal de Constanza