



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Política Institucional de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE CONSTANZA

**Constanza, República Dominicana
Marzo 2026**



Control del documento

Nombre del documento:

Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Institución:

Ayuntamiento Municipal de Constanza

Unidad responsable:

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Áreas de apoyo técnico:

Dirección de Planificación y Desarrollo

Versión del documento:

1.0

Fecha de aprobación:

31 de marzo de 2026

Fecha de entrada en vigencia:

A partir de la fecha de aprobación del presente documento.

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 de manera periódica, cuando las autoridades del Ayuntamiento Municipal de Constanza lo consideren necesario o cuando se produzcan cambios en la normativa legal, en los procesos institucionales o en las necesidades del servicio.



Contenido

Control del documento	2
Política de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias ayuntamiento municipal de constanza	5
Introducción	6
Justificación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	8
Alcance de la Política	8
Marco legal	8
Roles y Responsabilidades	9
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)	9
Dirección de Planificación.....	9
Departamentos del Ayuntamiento.....	10
Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	10
1. Recepción de la solicitud	10
2. Registro.....	10
3. Clasificación	10
4. Canalización.....	10
5. Evaluación	10
6. Implementación de acciones	10
7. Seguimiento	10
Diagrama del proceso de gestión	11
Canales de recepción de solicitudes	11
Sistema de Seguimiento y Control	12
Principios de la gestión	12
• Transparencia	12
• Participación ciudadana.....	12
• Responsabilidad institucional	12
• Confidencialidad	12
• Mejora continua	12
Indicadores de gestión	13



Compromiso institucional.....	13
Anexos	14
ANEXO 1.....	14
Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	14
1. Tipo de solicitud	14
2. Información del ciudadano (opcional).....	14
3. Área o servicio al que se refiere la solicitud	14
4. Descripción de la queja, reclamación o sugerencia	14
5. Propuesta de solución (opcional)	15
6. Medio por el cual desea recibir respuesta	15
ANEXO 2.....	15
Tabla de Registro y Control de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	15
Estados de seguimiento sugeridos.....	16
ANEXO 3.....	16
Mejora del Sistema de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	16
Sistema de identificación de casos.....	16
Ejemplo de código de caso:	16
ANEXO 4.....	17
Archivo digital de control	17
ANEXO 5.....	17
Informe trimestral de quejas y sugerencias	17
El informe incluirá:	18
Vigencia de la política	19
Aprobación institucional.....	20
Firmas y Aprobación	20



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



POLÍTICA DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE CONSTANZA

Versión: 1.0

Fecha de emisión: 2026

Constanza, República Dominicana – 2026



Introducción

El Ayuntamiento Municipal de Constanza, comprometido con los principios de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y mejora continua de la gestión pública, establece la presente **Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**, con el propósito de garantizar a los ciudadanos un mecanismo accesible, organizado y confiable para expresar sus inquietudes, opiniones, inconformidades y propuestas relacionadas con los servicios municipales.

Esta política constituye una herramienta fundamental para fortalecer los procesos de comunicación entre la administración municipal y la ciudadanía, permitiendo que las personas puedan manifestar de manera libre y responsable sus experiencias, percepciones y recomendaciones respecto al funcionamiento de los servicios ofrecidos por el ayuntamiento.

Asimismo, el sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias se concibe como un instrumento de apoyo para la mejora continua de la institución, ya que permite identificar oportunidades de mejora en los procesos administrativos, optimizar la calidad de los servicios públicos y promover una gestión más eficiente, transparente y orientada al bienestar de la población.

A través de este mecanismo, el Ayuntamiento Municipal de Constanza reafirma su compromiso de escuchar activamente a la ciudadanía, valorar sus aportes y canalizar adecuadamente cada solicitud hacia los departamentos correspondientes para su análisis y seguimiento. De esta manera, se fomenta una cultura institucional basada en la responsabilidad, la atención oportuna y el fortalecimiento de la confianza entre la administración municipal y la comunidad.

De igual forma, esta política contribuye a consolidar una gestión pública participativa, donde las opiniones y sugerencias de los ciudadanos se convierten en insumos importantes para la toma de decisiones y la mejora de los servicios municipales, promoviendo así el desarrollo sostenible del municipio de Constanza.

Justificación

La implementación de una Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias en el Ayuntamiento Municipal de Constanza responde a la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación entre la institución y la ciudadanía, promoviendo espacios que permitan a los ciudadanos expresar sus inquietudes, inconformidades y propuestas relacionadas con los servicios municipales.

En el marco de una gestión pública moderna y orientada al ciudadano, resulta fundamental contar con herramientas que faciliten la participación activa de la población en los procesos de evaluación y mejora de los servicios públicos. En este sentido, la gestión adecuada de las quejas, reclamaciones y sugerencias permite identificar debilidades en los procesos institucionales, así como oportunidades para optimizar la calidad, eficiencia y transparencia de la administración municipal.

Asimismo, este sistema contribuye a fortalecer la cultura de rendición de cuentas y responsabilidad institucional, ya que promueve la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas y garantiza que estas sean canalizadas hacia los departamentos correspondientes para su evaluación y respuesta.

De igual manera, la implementación de esta política favorece la mejora continua de los servicios municipales, permitiendo que las opiniones y aportes de la ciudadanía sean considerados como insumos valiosos para la toma de decisiones y el diseño de estrategias orientadas al desarrollo del municipio.

Por tanto, la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias se constituye en una herramienta esencial para promover una administración pública más transparente, participativa y comprometida con el bienestar de la comunidad.

Objetivo General

Establecer los lineamientos y procedimientos institucionales para la recepción, registro, evaluación, canalización y seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de Constanza y fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública.

Objetivos Específicos

1. Facilitar a los ciudadanos mecanismos accesibles y confiables para expresar sus quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con los servicios municipales.
2. Garantizar la adecuada recepción, registro y canalización de las solicitudes ciudadanas hacia los departamentos competentes.
3. Promover la atención oportuna y el seguimiento de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
4. Identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales a partir de las observaciones y recomendaciones de la ciudadanía.
5. Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión municipal.
6. Contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de Constanza.

Alcance de la Política

La presente Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias es de aplicación para todas las áreas, dependencias y unidades administrativas del Ayuntamiento Municipal de Constanza que participan directa o indirectamente en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Esta política abarca el proceso de recepción, registro, canalización, análisis y seguimiento de todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales institucionales disponibles, tales como buzones físicos de sugerencias, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, la página web institucional, el correo electrónico y la atención directa en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).

Asimismo, esta política aplica a todas las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con los servicios municipales, el funcionamiento institucional y la atención brindada a los ciudadanos por parte del Ayuntamiento Municipal de Constanza.

Marco legal

La presente **Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Constanza** se fundamenta en el marco jurídico vigente de la República Dominicana, el cual establece los principios de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y responsabilidad de las instituciones del Estado en la prestación de servicios públicos.



Entre las principales disposiciones legales que respaldan esta política se encuentran:

- **Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública**, que garantiza el derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información de las instituciones públicas, promoviendo la transparencia en la gestión del Estado.
- **Decreto No. 130-05**, que establece el reglamento de aplicación de la Ley No. 200-04 y define los procedimientos para garantizar el acceso a la información pública en las instituciones gubernamentales.
- **Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios**, que regula la organización y funcionamiento de los gobiernos locales, estableciendo la responsabilidad de los ayuntamientos de promover la participación ciudadana y mejorar la calidad de los servicios municipales.
- **Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311**, plataforma que permite a los ciudadanos presentar denuncias, quejas, reclamaciones y reportes sobre los servicios públicos, fortaleciendo los mecanismos de interacción entre el Estado y la ciudadanía.

Este marco legal sustenta la implementación de mecanismos institucionales que faciliten la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de Constanza.

Roles y Responsabilidades

Para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, se establecen las siguientes responsabilidades:

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

- Recibir las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos.
- Registrar las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales institucionales.
- Canalizar las solicitudes hacia los departamentos correspondientes para su evaluación y atención.
- Dar seguimiento al estado de las solicitudes presentadas.
- Informar a las autoridades sobre las situaciones recurrentes que puedan requerir mejoras institucionales.

Dirección de Planificación

- Supervisar el funcionamiento del sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Analizar las informaciones recopiladas para identificar oportunidades de mejora.



- Proponer acciones que contribuyan al fortalecimiento de los servicios municipales.

Departamentos del Ayuntamiento

- Analizar las solicitudes canalizadas por la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- Implementar acciones correctivas o mejoras cuando corresponda.
- Informar sobre las acciones tomadas para la atención de cada caso.

Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

El proceso de gestión de las solicitudes ciudadanas se desarrolla a través de las siguientes etapas:

1. Recepción de la solicitud

El ciudadano presenta su queja, reclamación o sugerencia a través de los canales habilitados por el ayuntamiento.

2. Registro

La solicitud es registrada en el sistema o en los formularios correspondientes para garantizar su control y seguimiento.

3. Clasificación

La solicitud se clasifica según su naturaleza:

- Queja
- Reclamación
- Sugerencia

4. Canalización

La solicitud es remitida al departamento correspondiente para su análisis y gestión.

5. Evaluación

El departamento responsable evalúa la situación planteada y determina las acciones a realizar.

6. Implementación de acciones

Cuando corresponda, se implementan acciones correctivas o mejoras en los servicios municipales.

7. Seguimiento

La Oficina de Libre Acceso a la Información y la Dirección de Planificación realizan seguimiento al proceso de gestión.



El Ayuntamiento Municipal de Constanza procurará dar respuesta o canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos en un plazo máximo de **quince (15) días laborables**, salvo aquellos casos que requieran evaluaciones técnicas adicionales por parte de los departamentos correspondientes.

Diagrama del proceso de gestión



Canales de recepción de solicitudes

Los ciudadanos pueden presentar sus quejas, reclamaciones o sugerencias a través de los siguientes medios:

- **Buzones físicos de sugerencias** ubicados en el edificio del ayuntamiento.
- **Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.**
- **Página web institucional del ayuntamiento.**
- **Correo electrónico institucional.**
- **Atención presencial en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).**

Estos mecanismos garantizan el acceso equitativo y oportuno de la ciudadanía.



Sistema de Seguimiento y Control

Con el propósito de garantizar la eficiencia del sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, el Ayuntamiento Municipal de Constanza implementará mecanismos de seguimiento y control que permitan evaluar el funcionamiento del sistema y la calidad de la atención brindada a los ciudadanos.

Entre los mecanismos de seguimiento se incluyen:

- Registro y control de las solicitudes recibidas.
- Análisis periódico de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Identificación de situaciones recurrentes que requieran mejoras en los servicios municipales.
- Elaboración de informes internos que permitan evaluar el desempeño institucional.

Estos mecanismos permitirán fortalecer la mejora continua de los procesos administrativos y garantizar una atención más eficiente a las necesidades de la ciudadanía.

Principios de la gestión

- **Transparencia**
Garantizar la gestión clara y responsable de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- **Participación ciudadana**
Promover la participación activa de los ciudadanos en el fortalecimiento de los servicios municipales.
- **Responsabilidad institucional**
Asegurar que cada solicitud sea canalizada al área competente para su análisis y respuesta.
- **Confidencialidad**
Proteger la identidad y la información proporcionada por los ciudadanos.
- **Mejora continua**
Utilizar las observaciones ciudadanas como herramientas para optimizar los procesos institucionales.

Indicadores de gestión

Para evaluar la efectividad del sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias se consideran los siguientes indicadores:

- **Cantidad de solicitudes recibidas**
Número total de quejas, reclamaciones y sugerencias registradas en un período determinado.
- **Tiempo promedio de respuesta**
Promedio de días utilizados para gestionar y canalizar las solicitudes recibidas.
- **Nivel de atención de solicitudes**
Porcentaje de solicitudes atendidas respecto al total recibido.
- **Nivel de participación ciudadana**
Cantidad de ciudadanos que utilizan los canales de comunicación institucional.

Compromiso institucional

El Ayuntamiento Municipal de Constanza reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos, reconociendo que las opiniones, inquietudes y aportes de la ciudadanía constituyen un elemento fundamental para el fortalecimiento de la gestión municipal.

A través de la implementación de la presente Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, la institución promueve un espacio de comunicación abierto y accesible que permite a los ciudadanos expresar sus observaciones, inconformidades y propuestas de manera responsable, contribuyendo al desarrollo de una administración pública más eficiente, cercana y orientada a las necesidades de la población.

Asimismo, el Ayuntamiento Municipal de Constanza se compromete a garantizar que cada queja, reclamación o sugerencia recibida sea atendida con responsabilidad, respeto y confidencialidad, canalizándola hacia los departamentos correspondientes para su análisis, seguimiento y eventual solución.

De igual manera, la institución asume el compromiso de utilizar la información generada a partir de estas solicitudes como una herramienta de mejora continua, permitiendo identificar oportunidades para optimizar los procesos administrativos, fortalecer la calidad de los servicios municipales y promover una gestión pública basada en la transparencia y la rendición de cuentas.

En este sentido, el Ayuntamiento Municipal de Constanza reconoce que la participación activa de la ciudadanía es un pilar fundamental para el desarrollo del municipio y para la construcción de una gestión pública más abierta, inclusiva y comprometida con el bienestar colectivo.



Anexos

ANEXO 1

Formulario de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Ayuntamiento Municipal de Constanza
Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

Fecha: _____

1. Tipo de solicitud

- Queja
 Reclamación
 Sugerencia

2. Información del ciudadano (opcional)

Nombre: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

(Si desea, puede realizar su solicitud de manera anónima.)

3. Área o servicio al que se refiere la solicitud

4. Descripción de la queja, reclamación o sugerencia

Por favor describa de manera clara la situación o propuesta.



5. Propuesta de solución (opcional)

6. Medio por el cual desea recibir respuesta

- Teléfono
- Correo electrónico
- Personalmente
- No requiere respuesta

Uso interno del Ayuntamiento

Fecha de recepción: _____

Departamento responsable: _____

Responsable que recibe: _____

Número de registro: _____

ANEXO 2

Tabla de Registro y Control de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Esta tabla se puede manejar en Excel o en un libro de control.

No.	Fecha	Nombre del ciudadano	Tipo de solicitud	Área o departamento	Descripción del caso	Responsable asignado	Estado	Fecha de respuesta	Observaciones
001			Queja / Reclamación / Sugerencia				Pendiente / En proceso / Cerrado		
002									

Estados de seguimiento sugeridos

Pendiente: solicitud recibida pero aún no enviada al área correspondiente.

En proceso: el departamento está evaluando el caso.

Resuelto: se implementó una solución.

Cerrado: el caso fue finalizado.

ANEXO 3

Mejora del Sistema de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Sistema de identificación de casos

Para garantizar el control y seguimiento adecuado de cada solicitud recibida, el Ayuntamiento Municipal de Constanza implementará un **sistema de numeración o codificación de casos**.

Cada queja, reclamación o sugerencia recibida será registrada con un **número único de identificación**, que permitirá facilitar su seguimiento, control y consulta.

Ejemplo de código de caso:

AMC-QRS-001-2026

Donde:

- **AMC:** Ayuntamiento Municipal de Constanza
- **QRS:** Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- **001:** Número consecutivo de registro
- **2026:** Año de registro de la solicitud

Este código será asignado al momento del **registro de la solicitud** y se utilizará en todo el proceso de seguimiento hasta su cierre.

ANEXO 4

Archivo digital de control

Con el propósito de mantener un registro organizado y actualizado de las solicitudes recibidas, la **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)** llevará un **archivo digital de control en formato Excel** que permitirá monitorear el estado de cada caso.

Este archivo incluirá información como:

No. de Caso	Fecha de Recepción	Nombre del ciudadano (opcional)	Tipo de solicitud	Descripción	Departamento responsable	Medio de recepción	Estado	Fecha de respuesta	Observaciones
AMC-QRS-001-2026	05/01/2025	Anónimo	Queja	Retraso en recogida de basura	Servicios Municipales	Buzón	En proceso	-	En revisión
AMC-QRS-002-2026	08/01/2025	Juan Pérez	Sugerencia	Colocar más luminarias	Obras Públicas	Página web	Atendido	15/01/2025	Solicitud atendida

Este registro permitirá:

- Dar seguimiento a cada solicitud recibida.
- Identificar los departamentos responsables.
- Evaluar tiempos de respuesta.
- Elaborar informes institucionales.

ANEXO 5

Informe trimestral de quejas y sugerencias

Como parte del proceso de **seguimiento y mejora continua**, el Ayuntamiento Municipal de Constanza elaborará **informes trimestrales** sobre la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.

Estos informes serán preparados por la **Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)** en coordinación con la **Dirección de Planificación**.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



El informe incluirá:

- Cantidad total de solicitudes recibidas.
- Clasificación por tipo:
 - Quejas
 - Reclamaciones
 - Sugerencias
- Departamentos con mayor número de solicitudes.
- Principales temas reportados por los ciudadanos.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Acciones implementadas para mejorar los servicios.

Estos informes servirán como **herramienta de evaluación institucional** y permitirán a las autoridades municipales tomar decisiones orientadas al fortalecimiento de los servicios públicos.



Vigencia de la política

La presente **Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias** del Ayuntamiento Municipal de Constanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por las autoridades correspondientes del Ayuntamiento Municipal de Constanza, siendo de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias y servidores públicos de la institución.

Esta política será revisada de manera periódica con el propósito de evaluar su funcionamiento, medir su efectividad y realizar las actualizaciones necesarias que permitan fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua de los servicios municipales.

Las revisiones podrán efectuarse cuando las autoridades municipales lo consideren pertinente, así como cuando se produzcan cambios en las normativas legales vigentes, en las políticas públicas aplicables o en los procesos internos de la institución que requieran su adecuación.

Asimismo, el Ayuntamiento Municipal de Constanza promoverá la actualización permanente de esta política, incorporando buenas prácticas de gestión, innovaciones en la atención al ciudadano y herramientas que faciliten una respuesta oportuna, eficiente y de calidad a las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía.

Vigencia de la política

La presente Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Constanza tendrá en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por las autoridades correspondientes del Ayuntamiento Municipal de Constanza, siendo de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias y servidores públicos de la institución.

Esta política será revisada de manera periódica con el propósito de evaluar su funcionamiento, medir su efectividad y realizar las actualizaciones necesarias que permitan fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua de los servicios municipales.

Las revisiones podrán efectuarse cuando las autoridades municipales lo consideren pertinente, así como cuando se produzcan cambios en las normativas legales vigentes, en las políticas públicas aplicables o en los procesos internos de la institución que repercutan en su adecuación.

Asimismo, el Ayuntamiento Municipal de Constanza promoverá la actualización permanente de esta política incorporando buenas prácticas de gestión, innovaciones en la atención al ciudadano y herramientas que faciliten una respuesta oportuna, eficiente y de calidad a las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía.



ALCALDÍA DE
CONSTANZA



Aprobación institucional

La presente política ha sido elaborada con el propósito de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de Constanza.

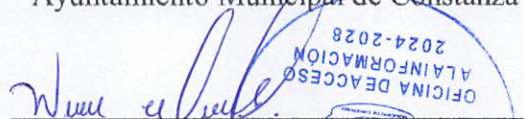
Su implementación refleja el compromiso institucional de promover una gestión pública responsable, participativa y orientada al bienestar de la comunidad.

Firmas y Aprobación

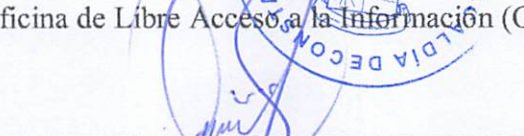
En constancia de su aprobación, firman la presente *Política de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias* las autoridades correspondientes del Ayuntamiento Municipal de Constanza.



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

