



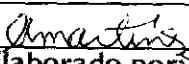
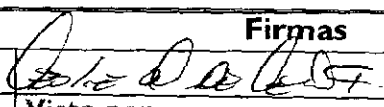
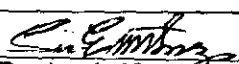
**GUÍA DE RECLAMOS/QUEJAS Y
SUGERENCIAS CIUDADANAS SOBRE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

GUI-DGCI-001

Versión: 01

Página 1 de 5

**GUÍA DE RECLAMOS/QUEJAS Y SUGERENCIAS
CIUDADANAS SOBRE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**

Firmas		
 Elaborado por: Anensky Martínez Analista de Calidad	 Visto por: Leslie De León Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	 Revisado/Aprobado por: Elso Segura Vice Ministro de Servicios Públicos

DOCUMENTO CONTROLADO
SGC - MAP

 MAP MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	GUÍA DE RECLAMOS/QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	GUI-DGCI-001
		Versión: 01
		Página 2 de 5

1. Términos y Referencias.

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.

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.

2. Objetivo de la Guía.

Facilitarle al ciudadano un mecanismo ágil y eficiente que le permita manifestar su nivel de satisfacción sobre los servicios recibidos en las instituciones del Estado Dominicano; así como también hacer un ejercicio de ciudadanía aportando sugerencias para la mejora de la calidad de los Servicios Públicos.

La presente guía describe las vías que puede utilizar el ciudadano para presentar reclamos/quejas y sugerencias sobre la calidad de los servicios públicos, como son:

- a) El portal web del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos
- b) El Sistema 311.
- c) Las Oficinas de Acceso a la Información (OAI) donde se genere el reclamo/queja y/o sugerencia.
- d) De forma directa o mediante comunicación escrita de parte del ciudadano.

3. Reclamos/Quejas y Sugerencias a través del portal web del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Para poder realizar reclamos/quejas y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá completar el formulario de reclamos/quejas y sugerencias que se encuentra disponible en la página Web del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos:

<http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do/>. Se puede también acceder a través de la página web del Ministerio de Administración Pública (MAP): <http://map.gob.do>, o de cualquier otra institución pública que tenga enlace del observatorio, dando clic en el logo del observatorio que aparece en la página principal.

Recibido el reclamo/queja o sugerencia por esta vía, el responsable en el Observatorio tramitará dicho reclamo/queja o sugerencia a la institución en cuestión a través del Responsable de Acceso a la Información (RAI) de la misma, quien la gestionará a los fines de darle respuesta al ciudadano que se trate.

4. Reclamos/quejas y Sugerencias a través del Sistema 311.

El ciudadano dirigirá sus reclamos/quejas y/o sugerencias llamando al 311 o través del portal web del Sistema 311: <http://www.sistema.311.gob.do>, como se establece en el Decreto No.694-09, que crea dicho sistema.

5. Reclamos/Quejas y Sugerencias a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

El ciudadano podrá dirigir sus reclamos/quejas o sugerencias a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de cada institución. Recibido el reclamo/queja y/o sugerencia por esta vía, la institución de que se trate está en el deber de responder al ciudadano reclamante en la forma y plazo que establece la ley.

Las Oficinas de Acceso a la Información (OAI), a través del Responsable de Acceso de la Información (RAI) recibirá de parte del ciudadano el reclamo/queja y/o sugerencia sobre la calidad de los servicios públicos el cual registrará en el formulario de reclamos/quejas y/o sugerencias del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, acto seguido deberá imprimir copia al ciudadano como prueba de su reclamo/queja y/o sugerencia y luego tramitará al área o la persona responsable de gestionarla dentro de la institución a la que pertenece.

El Responsable de Acceso a la Información (RAI) dará el seguimiento correspondiente hasta haber culminado con la respuesta por parte de su institución al ciudadano.

6. Reclamo/Queja o Sugerencia realizado mediante comunicación escrita de parte del ciudadano al Ministerio de Administración Pública (MAP).

El ciudadano podrá dirigir su reclamo/queja o sugerencia a través de cualquier funcionario del Ministerio de Administración Pública (MAP), o de manera directa dirigirse al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, o mediante las vías de que dispone el Ministerio para tales fines. Cuando dicho reclamo/queja o sugerencia sea realizado a través de un funcionario del Ministerio de Administración Pública (MAP), este deberá tramitar dicho reclamo/queja y/o sugerencia al Observatorio, quien la gestionará como corresponda.

Cumplido el plazo de ley sin que el ciudadano haya recibido respuesta satisfactoria de la institución a la cual haya dirigido el reclamación/queja y/o sugerencia, este podrá comunicarse al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, accedando a los enlaces (links) “**contacto**” o “**reclamo y sugerencia**” (<http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do/>), así como también, dirigiéndose de forma directa o por escrito, como se establece en el numeral 5 de esta guía.

Recibido el reclamo/queja y/o sugerencia en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, un analista designado para tales fines, procederá a investigar por ante la institución pública correspondiente, el reclamo/queja o sugerencia recibido por parte del ciudadano de que se trate, el cual dará respuesta en el plazo que se indica en el Reglamento del Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.

El informe o respuesta que se indica en el artículo anterior también será remitido a la institución vinculada al reclamo/queja o sugerencia de que se trate, para los fines de identificar posibles áreas de mejora.



**GUÍA DE RECLAMOS/QUEJAS Y
SUGERENCIAS CIUDADANAS SOBRE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

GUI-DGCI-001

Versión: 01

Página 5 de 5

La violación del plazo establecido para dar respuesta a los ciudadanos como se indica en el Reglamento que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, que compromete al incumbente principal de la institución a la cual se le haya remitido el reclamo/queja o sugerencia, a una sanción administrativa en los términos indicados en la Ley 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de procedimiento Administrativo; así como en los casos de las instituciones que poseen carta compromiso, que se contemplen los plazos establecidos en dichas cartas.

**DOCUMENTO CONTROLADO
SGC - MAP**