



JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL – GESTIÓN 2024-2028

**DON JUAN RODRÍGUEZ**

*¡Trabajando por la Gente!*

# PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

**OCTUBRE 9**

**2024**

---

Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez  
Creado por: Sección de Planificación Municipal





# Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos

Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez

## 1. Introducción

El presente Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos tiene como objetivo establecer un marco normativo y operativo que permita una gestión adecuada, eficiente y transparente de las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos que puedan surgir de parte de los ciudadanos del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. Estos mecanismos de retroalimentación y control social son esenciales para promover una mejora continua en la calidad de los servicios prestados por la Junta del Distrito, garantizar la integridad y el buen funcionamiento de la administración pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución.

La Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez es consciente de la importancia de garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a un proceso claro y accesible para presentar sus quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. El protocolo asegura que estas manifestaciones sean debidamente registradas, tramitadas y respondidas dentro de un plazo razonable, con el fin de promover la transparencia y mejorar la calidad de los servicios.

Este protocolo no solo cumple con la normativa nacional vigente en cuanto a los derechos de los ciudadanos para presentar sus manifestaciones, sino que también está alineado con las mejores prácticas internacionales en la gestión de quejas y sugerencias. La administración pública, siendo un ente de servicio, debe estar comprometida con la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Por lo tanto, contar con un sistema eficiente de manejo de quejas y sugerencias no solo mejora la percepción pública de la administración, sino que también facilita la detección de áreas críticas que requieren una intervención inmediata.

### 1.1. Importancia del manejo de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos en la administración pública

La administración pública tiene como misión principal satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía. Sin embargo, como en cualquier sistema de servicios, pueden surgir discrepancias, inconformidades o áreas de mejora que los ciudadanos desean hacer saber a la entidad. La gestión de estas manifestaciones constituye un pilar fundamental para la mejora continua, dado que proporciona una fuente directa de retroalimentación desde el usuario final de los servicios.

Las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos permiten que la administración pública:

- Identifique y resuelva problemas que de otro modo podrían no detectarse.
- Mejore los procesos internos y la eficiencia en la prestación de los servicios.
- Establezca un vínculo directo y de confianza con los ciudadanos.
- Fomente la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.
- Promueva la participación ciudadana en el control y evaluación de la administración.



Este protocolo se implementa con el objetivo de garantizar que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de presentar sus quejas o sugerencias de manera efectiva, y que reciban una respuesta adecuada y oportuna. Además, se establece un procedimiento claro para la gestión de denuncias de actos de corrupción o de mala praxis administrativa, contribuyendo así a la creación de un entorno de integridad y confianza en la administración pública.

## 1.2. Objetivos del Protocolo

Los principales objetivos del Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos son los siguientes:

1. Facilitar el acceso de los ciudadanos a un sistema eficiente y claro para la presentación de sus quejas, sugerencias, denuncias y reclamos.
2. Garantizar la transparencia en la gestión de estas manifestaciones, asegurando que todas las quejas y denuncias sean tratadas con la debida diligencia, y que los ciudadanos reciban respuestas claras y oportunas.
3. Promover la participación ciudadana, brindando a los habitantes del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez un canal adecuado para expresar sus preocupaciones y sugerencias, así como para denunciar cualquier irregularidad que detecten en los servicios prestados.
4. Mejorar la calidad de los servicios públicos, utilizando las quejas y sugerencias como una fuente clave de retroalimentación para identificar áreas de mejora en los procesos, procedimientos y servicios ofrecidos por la Junta.
5. Fomentar la rendición de cuentas y la mejora continua en la gestión pública, utilizando las denuncias como una herramienta para detectar y corregir actos de corrupción o de mala administración.
6. Proteger los derechos de los ciudadanos, asegurando que todos los reclamos sean tratados con equidad y justicia, y que se ofrezcan soluciones adecuadas y oportunas a las demandas de la población.

## 1.3. Alcance del Protocolo

Este protocolo será aplicable a todas las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos que se presenten ante la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez, independientemente del canal a través del cual se realicen. Los ciudadanos podrán presentar sus manifestaciones de forma presencial, a través de medios digitales, por correo postal o telefónicamente. El protocolo también se extiende a todos los servicios ofrecidos por la Junta, incluyendo, pero no limitándose a, la recolección de residuos, mantenimiento de vías públicas, servicios administrativos, entre otros.

Además, este protocolo se aplica a todos los funcionarios y empleados de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez, quienes están obligados a respetar y cumplir con los procedimientos establecidos para la recepción, tramitación, y respuesta de las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos.

El protocolo establece claramente los plazos y procedimientos que deben seguirse para garantizar una gestión adecuada de cada una de las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Esto incluye:

- Procedimientos detallados para la recepción de las quejas y sugerencias.
- Criterios para la clasificación y evaluación de cada manifestación.
- Procedimientos para la tramitación interna de las quejas y denuncias.
- Mecanismos de seguimiento y control para asegurar que todas las manifestaciones sean tratadas en los plazos establecidos.
- Procedimientos para la elaboración de respuestas y para la comunicación con los ciudadanos.



## 1.4. Definiciones

Para efectos del presente protocolo, se utilizarán las siguientes definiciones:

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción expresada por un ciudadano con respecto a los servicios o el funcionamiento de la Junta del Distrito Municipal. Una queja puede referirse a una deficiencia en el servicio, un retraso en la prestación del mismo, o un incumplimiento en la calidad de los servicios ofrecidos.
- **Sugerencia:** Propuesta presentada por un ciudadano con el fin de mejorar los servicios o procesos de la Junta del Distrito Municipal. Las sugerencias pueden ser proactivas y orientadas a la innovación o mejora de la eficiencia.
- **Denuncia:** Información presentada por un ciudadano en la que se señala la existencia de una irregularidad, acto de corrupción o violación a la ley por parte de funcionarios, empleados o contratistas de la Junta del Distrito Municipal. Las denuncias pueden estar relacionadas con el mal manejo de recursos, nepotismo, conflictos de interés, entre otros.
- **Reclamo:** Exigencia de un ciudadano para que se le reconozca o restituya un derecho que considera vulnerado. Los reclamos pueden referirse a situaciones en las que el ciudadano considera que no ha recibido un servicio al que tiene derecho o que dicho servicio ha sido prestado de manera incorrecta.

Estas definiciones son fundamentales para la correcta clasificación y tratamiento de las manifestaciones presentadas por los ciudadanos, permitiendo que la Junta del Distrito pueda dar una respuesta adecuada y oportuna a cada una de ellas.

## 1.5. Estructura del Protocolo

El presente protocolo está organizado en los siguientes apartados:

1. **Introducción:** Descripción del objetivo y alcance del protocolo, así como su importancia en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez.
2. **Marco Normativo:** Presentación del marco legal que sustenta el protocolo, incluyendo las leyes nacionales y normativas internas aplicables a la gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos.
3. **Directrices para la Implementación del Sistema de Gestión:** Detalle de los pasos a seguir para la implementación de un sistema eficiente de gestión de quejas y sugerencias, incluyendo la creación de la **Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR)**.
4. **Proceso de Recepción, Tramitación y Seguimiento:** Descripción de los procedimientos a seguir para la recepción, clasificación, tramitación y seguimiento de las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos.
5. **Indicadores de Seguimiento y Evaluación:** Desarrollo de un sistema de indicadores para medir la eficacia del protocolo y asegurar la mejora continua en la gestión de las quejas y sugerencias.
6. **Anexos:** Formatos y diagramas de flujo para la gestión de quejas y sugerencias, así como un catálogo de posibles respuestas a las manifestaciones ciudadanas

## 2. Marco Normativo

El Marco Normativo establece las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que respaldan el desarrollo e implementación del Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos en la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. Este marco ofrece la seguridad jurídica necesaria para que la gestión de estas manifestaciones se realice de manera transparente, eficiente y acorde con las leyes nacionales e internacionales que regulan la actuación de los órganos públicos y los derechos de los ciudadanos.



## **2.1. Normativa Nacional Aplicable**

En la República Dominicana, existen varias normativas que regulan los derechos de los ciudadanos a expresar sus quejas y denuncias, así como las obligaciones de las instituciones públicas de recibir, tramitar y responder a estas manifestaciones. A continuación, se presentan las leyes más relevantes que sustentan este protocolo:

### **2.1.1. Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios**

Esta ley, promulgada en el año 2007, es la normativa principal que regula la administración de los municipios y distritos municipales en la República Dominicana. Establece las competencias, responsabilidades y principios que deben guiar la gestión municipal, con especial énfasis en la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

En lo que respecta a la gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos, la Ley No. 176-07 subraya la importancia de fomentar la participación de la comunidad en la evaluación y mejora de los servicios públicos. Establece que las juntas municipales deben habilitar mecanismos para que los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones, sugerencias y denuncias de forma accesible y efectiva. Además, exige que se den respuestas oportunas a estas manifestaciones, garantizando que no queden sin atención.

### **2.1.2. Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública**

La Ley No. 200-04, también conocida como la Ley de Transparencia, garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y a presentar quejas y reclamos en caso de que se vulneren sus derechos de acceso. Esta ley tiene un impacto directo en la gestión de quejas y denuncias, ya que obliga a las instituciones públicas a ser transparentes en la forma en que manejan los recursos y a proporcionar respuestas claras y completas a las solicitudes de los ciudadanos.

Dentro del marco de esta ley, las quejas y denuncias que los ciudadanos presenten sobre la falta de transparencia en los procesos administrativos de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez deben ser atendidas con la máxima prioridad, asegurando que se respeten los principios de apertura y rendición de cuentas.

### **2.1.3. Ley No. 137-11 sobre Denuncias y Protección del Denunciante de Actos de Corrupción**

Esta ley es una de las normativas más importantes en cuanto a la gestión de denuncias relacionadas con actos de corrupción. Establece los derechos de los ciudadanos para denunciar cualquier irregularidad, acto de corrupción o conducta indebida dentro de las instituciones públicas. Asimismo, la ley garantiza la protección de los denunciantes, asegurando que no sufran represalias por haber presentado una denuncia.

En el marco del presente protocolo, cualquier denuncia relacionada con actos de corrupción, nepotismo, mal manejo de recursos, o abuso de poder debe ser tramitada de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 137-11. La Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez tiene la obligación de proteger la identidad del denunciante y de garantizar que su denuncia sea investigada de manera exhaustiva e imparcial.



## **2.1.4. Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública**

Esta ley establece los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública, incluyendo el derecho a presentar quejas y reclamos en caso de que consideren que se han vulnerado sus derechos. La Ley No. 107-13 es especialmente relevante para la gestión de reclamos, ya que otorga a los ciudadanos la facultad de exigir que la administración pública cumpla con sus obligaciones y ofrezca los servicios a los que están legalmente obligados.

En el caso de que un ciudadano presente un reclamo porque considera que no ha recibido un servicio al que tiene derecho, o que dicho servicio ha sido prestado de manera deficiente, la Junta del Distrito Municipal debe tramitar el reclamo de acuerdo con lo establecido en esta ley. Asimismo, debe ofrecer una solución adecuada y compensatoria cuando corresponda, dentro de los plazos establecidos por la normativa.

## **2.2. Normativa Internacional Aplicable**

Además de las leyes nacionales, el Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos también se fundamenta en principios internacionales de derechos humanos y buenas prácticas de administración pública. Algunos de los marcos internacionales más relevantes incluyen:

### **2.2.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por las Naciones Unidas en 1948, establece el derecho de todas las personas a ser escuchadas y a recibir justicia en los casos en los que se vean vulnerados sus derechos. Este principio es la base para garantizar que todos los ciudadanos del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez tengan acceso a un sistema que les permita presentar sus quejas, sugerencias y denuncias.

Además, el artículo 21 de la Declaración subraya el derecho de los ciudadanos a participar en el gobierno de su país, lo que incluye la posibilidad de influir en las decisiones administrativas a través de la presentación de sugerencias y propuestas de mejora.

### **2.2.2. Convención Interamericana contra la Corrupción (1996)**

La Convención Interamericana contra la Corrupción, adoptada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) en 1996, es un tratado internacional que tiene como objetivo combatir la corrupción en el ámbito público y privado. Dentro del marco de esta convención, los estados parte, incluida la República Dominicana, se comprometen a implementar medidas efectivas para prevenir, detectar y sancionar la corrupción.

El Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez se adhiere a los principios de esta convención, especialmente en lo que respecta a la protección de los denunciantes y la promoción de la transparencia en la gestión pública. Todas las denuncias relacionadas con actos de corrupción serán tratadas de manera confidencial y se garantizará que los responsables de estos actos sean sancionados de acuerdo con la ley.

### **2.2.3. Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (1950)**

El Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, adoptado en 1950, es uno de los tratados internacionales más importantes en materia de derechos humanos. Aunque este convenio está dirigido principalmente a los países de Europa, sus principios han sido adoptados por muchos países en todo el mundo, incluidos los países de América Latina.



Uno de los principios fundamentales del convenio es el derecho a un recurso efectivo. Esto significa que cualquier persona cuyos derechos hayan sido vulnerados debe tener acceso a un mecanismo que le permita presentar una queja y recibir una solución adecuada. El Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos garantiza que todos los ciudadanos del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez tengan acceso a un sistema efectivo para expresar sus quejas y recibir justicia en caso de que sus derechos sean vulnerados.

### **2.3. Reglamentos Internos de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez**

Además de las leyes y tratados mencionados, el presente protocolo también está alineado con los reglamentos internos de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. Estos reglamentos definen las responsabilidades de cada unidad administrativa en la gestión de quejas y denuncias, establecen los procedimientos internos para la tramitación de las manifestaciones ciudadanas y garantizan que todas las quejas sean tratadas de acuerdo con los principios de justicia, equidad y transparencia.

La Junta del Distrito ha implementado políticas internas para asegurar que todos los funcionarios y empleados públicos estén capacitados en la gestión de quejas y sugerencias, y que comprendan la importancia de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía. Estos reglamentos también establecen los mecanismos de control interno para asegurar que el protocolo sea implementado de manera correcta y que se cumplan los plazos establecidos para la respuesta a las quejas y denuncias.

## **3. Directrices para la Implementación del Sistema de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos**

La implementación de un sistema eficiente y robusto para la gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos en la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez es fundamental para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones de manera accesible, y que la Junta gestione estas manifestaciones de manera profesional y oportuna. Este apartado presenta las directrices necesarias para implementar este sistema en la Junta, asegurando que cada paso del proceso esté debidamente planificado y ejecutado de acuerdo con los principios de transparencia, eficacia y participación ciudadana.

### **3.1. Creación de la Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR)**

La Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) será el ente responsable de coordinar todas las actividades relacionadas con la recepción, tramitación, seguimiento y resolución de las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos presentados por los ciudadanos del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. La creación de esta unidad es el pilar central del sistema de gestión y garantiza que todas las manifestaciones ciudadanas sean gestionadas de manera adecuada y transparente.

#### **3.1.1. Objetivos de la UQSDR**

Los objetivos principales de la **UQSDR** son los siguientes:

1. Garantizar la recepción eficiente de todas las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos que sean presentadas por los ciudadanos, ya sea de manera presencial, por medios digitales, correo postal o telefónicamente, y su correcto registro en el sistema de gestión.
2. Asegurar que cada manifestación sea clasificada correctamente (como queja, sugerencia, denuncia o reclamo) y derivada a la unidad correspondiente para su evaluación y resolución.
3. Realizar el seguimiento de cada manifestación hasta su resolución final, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y que los ciudadanos reciban una respuesta clara y oportuna.



4. Mantener una comunicación fluida con los ciudadanos que presenten quejas o denuncias, informándoles sobre el estado de su caso y proporcionándoles una respuesta final en los plazos establecidos.
5. Proporcionar informes periódicos sobre el estado de las quejas y denuncias recibidas, las áreas de mayor incidencia de manifestaciones y las acciones correctivas adoptadas por la Junta. Estos informes son fundamentales para la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.

### 3.1.2. Estructura y Recursos de la UQSDR

La UQSDR debe estar compuesta por un equipo multidisciplinario de profesionales capacitados para gestionar las manifestaciones de los ciudadanos de manera eficaz. La unidad estará dirigida por un Coordinador de Gestión de Quejas y Sugerencias, quien será responsable de la supervisión general de las actividades de la unidad. A su vez, contará con el apoyo de analistas especializados en la gestión de manifestaciones ciudadanas, así como con personal administrativo encargado de registrar y archivar la documentación relacionada con cada caso.

Los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado de la UQSDR incluyen:

- **Espacio físico adecuado:** La UQSDR debe contar con una oficina accesible al público, bien señalizada y equipada con los medios tecnológicos necesarios para garantizar la eficiencia en la gestión de las manifestaciones.
- **Equipos tecnológicos:** Es indispensable contar con un sistema informático especializado en la gestión de quejas y sugerencias, que permita el registro de cada manifestación, el seguimiento de su estado y la elaboración de informes. Además, el sistema debe garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, en cumplimiento con la Ley No. 172-13 sobre la Protección de Datos Personales.
- **Capacitación del personal:** Todo el personal de la UQSDR debe recibir capacitación continua en atención al ciudadano, gestión de conflictos, normativa relacionada con la transparencia y la protección de datos, así como en los procedimientos internos para la tramitación de quejas y denuncias.

### 3.1.3. Funciones del Coordinador de Gestión de Quejas y Sugerencias

El Coordinador de la UQSDR es responsable de liderar y supervisar todas las actividades relacionadas con la gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. Sus principales funciones incluyen:

1. Asegurar que todas las manifestaciones sean registradas correctamente y que se asigne un número de expediente a cada caso, proporcionando un comprobante al ciudadano que presente la queja o denuncia.
2. Determinar qué unidad o departamento es responsable de la resolución de cada manifestación y asegurarse de que la derivación sea realizada de manera inmediata.
3. Realizar un seguimiento constante del estado de cada caso y asegurarse de que se respeten los plazos de tramitación y respuesta.
4. Mantener informados a los ciudadanos sobre el progreso de su queja o denuncia, proporcionándoles actualizaciones periódicas hasta que el caso sea resuelto.
5. Generar informes mensuales y anuales sobre el estado general de las quejas y sugerencias recibidas, destacando las áreas de mayor incidencia y proponiendo acciones correctivas para mejorar la calidad de los servicios.



### 3.2. Procedimientos para la Recepción y Registro de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos

El Proceso de Recepción y Registro es el primer paso fundamental en la gestión de las manifestaciones ciudadanas. El objetivo de este proceso es garantizar que todas las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos sean recibidos de manera formal y registrada en el sistema, con el fin de asegurar su adecuada tramitación y seguimiento.

#### 3.2.1. Canales de Recepción

Los ciudadanos del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez podrán presentar sus quejas, sugerencias, denuncias y reclamos a través de los siguientes canales:

1. **Recepción Presencial:** Los ciudadanos podrán acudir personalmente a la oficina de la **UQSDR** para presentar su queja o denuncia. El personal encargado los asistirá en el llenado del formulario correspondiente y se les proporcionará un comprobante con el número de expediente asignado a su manifestación.
2. **Recepción Digital:** Se habilitará un portal web en el sitio oficial de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez, donde los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de manera digital. Este portal debe ser fácil de usar y garantizar la protección de los datos personales del ciudadano. Una vez presentada la manifestación, el ciudadano recibirá un correo electrónico confirmando el registro de su queja, junto con el número de expediente.
3. **Recepción por Correo Postal:** Los ciudadanos también podrán enviar sus quejas o sugerencias por correo postal a la dirección de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. En este caso, el personal de la UQSDR se encargará de registrar la manifestación en el sistema y de enviar una confirmación al ciudadano por el mismo medio en que presentó la queja.
4. **Recepción Telefónica:** Se habilitará una línea telefónica exclusiva para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos. El personal encargado de esta línea telefónica registrará la manifestación en el sistema y proporcionará al ciudadano un número de referencia para el seguimiento de su caso.

#### 3.2.2. Formulario de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos

El registro de cada queja, sugerencia, denuncia o reclamo se realizará mediante un formulario estandarizado, que estará disponible tanto en formato físico (para las manifestaciones presenciales o por correo) como en formato digital (para el portal web y la recepción telefónica). El formulario incluirá los siguientes campos:

1. **Datos del Ciudadano:** Nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico y número de cédula de identidad.
2. **Descripción de la Queja o Denuncia:** Explicación clara y detallada del motivo de la manifestación, incluyendo fechas, lugares, personas involucradas y cualquier otra información relevante.
3. **Unidad o Departamento Involucrado:** El ciudadano podrá indicar qué unidad o departamento de la Junta está relacionado con su manifestación.
4. **Documentación Adicional:** El formulario permitirá al ciudadano adjuntar documentos adicionales que respalden su queja o denuncia, tales como facturas, fotografías, videos, entre otros.
5. **Propuesta de Solución (Opcional):** El ciudadano podrá sugerir una posible solución a su queja o reclamo, aunque esto no es obligatorio.
6. **Firma del Ciudadano (en caso de presentación presencial):** Para los formularios presentados de manera presencial, el ciudadano deberá firmar el documento como constancia de su autenticidad.



### 3.2.3. Protección de Datos Personales

En cumplimiento con la Ley No. 172-13 sobre la Protección de Datos Personales, la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez garantizará que todos los datos personales proporcionados por los ciudadanos en el proceso de presentación de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos sean tratados con estricta confidencialidad. Los datos recopilados únicamente serán utilizados para los fines de gestionar las manifestaciones presentadas y no podrán ser divulgados a terceros sin el consentimiento expreso del ciudadano, salvo en los casos previstos por la ley.

El sistema informático utilizado para la gestión de las manifestaciones ciudadanas contará con las medidas de seguridad necesarias para evitar accesos no autorizados a la información. Asimismo, el personal de la Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) será capacitado en materia de protección de datos personales, con el fin de asegurar que el tratamiento de la información cumpla con los más altos estándares de seguridad y confidencialidad.

### 3.3. Tramitación de las Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos

Una vez recibida y registrada una manifestación ciudadana, se procederá a su tramitación. Este proceso es esencial para asegurar que todas las manifestaciones sean evaluadas de manera adecuada y que se adopten las medidas correctivas o de mejora necesarias para resolver el problema planteado por el ciudadano. A continuación se detallan los pasos a seguir en el proceso de tramitación.

#### 3.3.1. Clasificación de las Manifestaciones

El primer paso en la tramitación de una queja, sugerencia, denuncia o reclamo es su clasificación. La clasificación correcta de cada manifestación es esencial para asegurar que sea tratada por la unidad o departamento adecuado, y que reciba una respuesta acorde a su naturaleza.

La Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) será la encargada de clasificar cada manifestación en una de las siguientes categorías:

1. **Queja:** Se refiere a una manifestación de insatisfacción por parte del ciudadano con respecto a los servicios prestados por la Junta del Distrito Municipal. Las quejas pueden estar relacionadas con demoras, fallas en el servicio, mala atención, entre otros.
2. **Sugerencia:** Propuesta de mejora que el ciudadano hace a la Junta para optimizar los servicios, procedimientos o políticas. Las sugerencias no implican insatisfacción, sino un deseo de contribuir a la mejora continua de los servicios públicos.
3. **Denuncia:** Información presentada por el ciudadano en la que se señalan posibles irregularidades, actos de corrupción, abuso de poder o cualquier otro tipo de mala praxis por parte de los funcionarios o empleados de la Junta.
4. **Reclamo:** Exigencia del ciudadano de que se le restituya un derecho o servicio que considera vulnerado. Un reclamo puede estar relacionado, por ejemplo, con el no cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación de un servicio, o la negativa injustificada de un servicio al que el ciudadano tiene derecho.

Una vez clasificada la manifestación, se procederá a su derivación a la unidad o departamento correspondiente para su evaluación.



### 3.3.2. Derivación de la Manifestación a la Unidad Correspondiente

Cada unidad o departamento de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez será responsable de la evaluación y resolución de las manifestaciones que les sean derivadas, de acuerdo con su competencia. La UQSDR será la encargada de asignar cada queja, sugerencia, denuncia o reclamo a la unidad correspondiente, garantizando que el proceso sea eficiente y que no haya retrasos innecesarios.

Una vez derivada la manifestación, la unidad correspondiente deberá:

- **Evaluar la situación planteada:** Esto incluye revisar toda la información proporcionada por el ciudadano, analizar las causas del problema y verificar si se ha producido algún error o falla en la prestación del servicio.
- **Realizar una investigación (en caso de denuncias):** En el caso de que se trate de una denuncia por actos de corrupción, abuso de poder o cualquier otra irregularidad grave, la unidad correspondiente deberá realizar una investigación exhaustiva, siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley No. 137-11 sobre Denuncias y Protección del Denunciante de Actos de Corrupción.
- **Proponer medidas correctivas o de mejora:** Basado en la evaluación o investigación realizada, la unidad deberá proponer una solución adecuada para resolver la queja, atender la sugerencia o resolver el reclamo. En los casos de denuncias, si se determina que hubo un acto irregular, se deberán tomar las medidas disciplinarias o legales correspondientes contra los responsables.

### 3.3.3. Tiempos de Respuesta

Uno de los aspectos más importantes de la tramitación de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos es el cumplimiento de los tiempos de respuesta. El presente protocolo establece los siguientes plazos para dar respuesta a las manifestaciones ciudadanas:

1. **Quejas y Reclamos:** La Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez deberá proporcionar una respuesta al ciudadano dentro de un plazo de **10 días hábiles** a partir de la recepción de la manifestación.
2. **Sugerencias:** En el caso de las sugerencias, la Junta dispondrá de **15 días hábiles** para evaluar la propuesta y responder al ciudadano, indicando si la sugerencia será implementada o no, y explicando las razones de la decisión.
3. **Denuncias:** Dado que las denuncias requieren una investigación más exhaustiva, el plazo de respuesta será de **30 días hábiles**, contados desde la recepción de la denuncia. Si la investigación no pudiera completarse dentro de este plazo, la Junta podrá extender el tiempo de respuesta, pero deberá notificar al ciudadano explicando los motivos de la demora y proporcionando un nuevo plazo estimado para la resolución.

Es fundamental que todos los plazos sean respetados, ya que esto contribuye a la confianza de los ciudadanos en el sistema de gestión de quejas y denuncias. En caso de que se presente algún inconveniente que impida cumplir con el plazo establecido, la **UQSDR** deberá contactar al ciudadano para informarle sobre el estado de su caso y proporcionarle un plazo estimado de resolución.



### 3.3.4. Elaboración de la Respuesta Final

Una vez que la unidad correspondiente haya evaluado la manifestación ciudadana y haya adoptado las medidas necesarias para resolver el problema planteado, deberá proceder a elaborar una **respuesta formal** al ciudadano. Esta respuesta deberá ser clara, detallada y debe incluir la siguiente información:

1. Se deberá hacer un resumen breve de la queja, sugerencia, denuncia o reclamo presentado por el ciudadano, incluyendo la fecha en que fue recibido y el número de expediente asignado.
2. La respuesta deberá detallar las acciones correctivas, de mejora o investigativas que se llevaron a cabo en relación con la manifestación del ciudadano.
3. Se deberá explicar cuál fue la resolución final del caso, indicando si la queja o reclamo fue resuelto, si la sugerencia será implementada, o si la denuncia resultó en una medida disciplinaria o legal.
4. Si la manifestación fue un reclamo, la respuesta debe incluir una propuesta de solución al problema planteado, indicando los pasos que se seguirán para restituir el derecho vulnerado.
5. Si la manifestación fue una denuncia, la respuesta deberá incluir información sobre las acciones legales o disciplinarias adoptadas contra los responsables, en caso de que la denuncia haya sido confirmada. Si la denuncia no fue confirmada, se deberá proporcionar una explicación clara sobre los motivos de la decisión.

La respuesta final será enviada al ciudadano por el mismo medio a través del cual presentó su manifestación (presencial, digital, postal o telefónica). En los casos en los que la respuesta sea entregada de manera presencial, el ciudadano deberá firmar un acuse de recibo como constancia de que ha sido informado sobre la resolución de su caso.

## 3.4. Seguimiento y Control de las Manifestaciones

El seguimiento es una parte crucial del sistema de gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos, ya que garantiza que todas las manifestaciones sean tratadas de manera adecuada y que los compromisos asumidos por la Junta sean cumplidos. El objetivo principal del seguimiento es asegurar que las medidas correctivas o de mejora propuestas sean implementadas correctamente, y que los ciudadanos reciban una respuesta efectiva a sus preocupaciones.

### 3.4.1. Monitoreo del Estado de las Manifestaciones

La Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) será la encargada de monitorear el estado de todas las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Este monitoreo deberá realizarse de manera continua, utilizando el sistema informático de gestión para verificar que cada manifestación esté siendo tramitada dentro de los plazos establecidos y que no haya retrasos injustificados en la resolución de los casos.

En los casos en que se detecte algún retraso o incumplimiento de los plazos, la UQSDR tomará las medidas necesarias para asegurar que la unidad o departamento responsable acelere el proceso. Además, se deberá notificar al ciudadano sobre cualquier cambio en los plazos o demoras que puedan surgir en la tramitación de su manifestación, explicando las razones del retraso y proporcionando un nuevo plazo estimado para la resolución.

El sistema de gestión implementado por la UQSDR debe contar con herramientas de monitoreo automatizadas que permitan identificar rápidamente cualquier caso que esté cerca de exceder el plazo máximo de respuesta. Estas herramientas de monitoreo permitirán al personal de la UQSDR intervenir de manera proactiva antes de que se produzcan incumplimientos en los tiempos de respuesta, garantizando así que los ciudadanos reciban respuestas dentro de los plazos establecidos.



### 3.4.2. Comunicación con las Unidades Responsables

La UQSDR deberá mantener una comunicación constante y fluida con las diferentes unidades y departamentos de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez que estén involucradas en la tramitación de las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. Esta comunicación es esencial para asegurar que cada unidad esté informada sobre las manifestaciones que les han sido asignadas y que trabajen de manera conjunta con la UQSDR para proporcionar una respuesta adecuada al ciudadano.

El personal de la UQSDR también será responsable de ofrecer apoyo y orientación a las unidades que lo requieran, asegurándose de que cuenten con la información necesaria para resolver cada caso de manera eficaz. Además, la UQSDR deberá actuar como un intermediario entre las unidades responsables y los ciudadanos, garantizando que cualquier duda o consulta adicional por parte del ciudadano sea gestionada adecuadamente.

### 3.4.3. Revisión de Casos Pendientes

Una parte fundamental del seguimiento es la revisión periódica de los casos pendientes. La UQSDR deberá realizar revisiones semanales o mensuales, según sea necesario, para evaluar el estado de todos los casos abiertos y asegurarse de que estén siendo tramitados dentro de los tiempos estipulados.

Durante estas revisiones, el personal de la UQSDR verificará que cada manifestación esté avanzando adecuadamente en el proceso de tramitación. Si se detecta algún estancamiento o demora injustificada, se tomarán medidas correctivas inmediatas, como la reasignación del caso a otra unidad o la solicitud de una explicación por parte del departamento responsable.

Esta revisión periódica también servirá para identificar patrones o problemas recurrentes que puedan estar afectando la tramitación de las manifestaciones. Por ejemplo, si una unidad específica está mostrando un alto número de casos pendientes o retrasos frecuentes, la UQSDR podrá implementar medidas adicionales para mejorar la eficiencia en dicha unidad, como capacitaciones o la reestructuración de los flujos de trabajo.

### 3.4.4. Sistema de Alertas y Recordatorios

El sistema de gestión utilizado por la UQSDR deberá contar con un sistema de alertas y recordatorios automatizado, que envíe notificaciones al personal responsable cuando una manifestación esté cerca de exceder el plazo de respuesta. Estas alertas garantizarán que ninguna queja, sugerencia, denuncia o reclamo quede sin atender o sufra retrasos prolongados.

Este sistema de alertas también servirá para recordar a las unidades responsables que deben proporcionar una respuesta o tomar una acción dentro de un plazo específico. De esta manera, se evitarán retrasos innecesarios y se garantizará una tramitación eficiente de todas las manifestaciones.

### 3.4.5. Seguimiento de Denuncias y Casos Complejos

En el caso de las denuncias, especialmente aquellas que involucren posibles actos de corrupción, mal manejo de fondos o abuso de poder, el seguimiento debe ser aún más riguroso. La UQSDR será responsable de asegurar que todas las denuncias recibidas sean investigadas a fondo, y que los resultados de las investigaciones sean reportados tanto a los ciudadanos como a las autoridades competentes, según lo establecido en la Ley No. 137-11 sobre Denuncias y Protección del Denunciante de Actos de Corrupción.



Asimismo, en el caso de los casos complejos que requieran más tiempo para ser resueltos, como aquellos que involucren la participación de múltiples unidades o que requieran la revisión de documentos legales, la UQSDR deberá proporcionar actualizaciones periódicas al ciudadano afectado, explicando los avances en la tramitación de su manifestación y brindando un plazo estimado para su resolución.

### **3.4.6. Satisfacción del Ciudadano y Evaluación del Proceso**

Una vez que se haya proporcionado una respuesta final al ciudadano y su manifestación haya sido cerrada, la UQSDR deberá realizar una evaluación de la satisfacción del ciudadano con el proceso de tramitación. Esta evaluación es fundamental para medir el éxito del sistema de gestión y para identificar áreas de mejora.

La UQSDR podrá utilizar encuestas de satisfacción, entrevistas telefónicas u otros medios para recopilar la opinión del ciudadano sobre el trato recibido, la claridad de la respuesta proporcionada y la eficacia de las soluciones ofrecidas. Los resultados de estas evaluaciones serán utilizados para ajustar el protocolo, mejorar la atención al ciudadano y asegurar que las respuestas proporcionadas sean satisfactorias.

Además, la UQSDR deberá realizar una evaluación interna de cada caso, revisando si el proceso de tramitación siguió los procedimientos establecidos y si se cumplieron los plazos establecidos. En los casos en los que se detecten fallos o demoras en el proceso, la UQSDR deberá identificar las causas y proponer medidas correctivas para evitar que estos problemas se repitan en el futuro.

## **3.5. Mecanismos de Control Interno**

Para garantizar la eficacia y transparencia del sistema de gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos, es necesario implementar mecanismos de control interno que permitan a la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez supervisar y evaluar el funcionamiento del protocolo de manera continua.

### **3.5.1. Auditorías Internas**

Una de las principales herramientas de control interno son las auditorías internas. Estas auditorías serán realizadas de manera periódica por un equipo independiente dentro de la Junta, con el objetivo de revisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el presente protocolo.

Las auditorías internas se enfocarán en los siguientes aspectos:

- Se evaluará si las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos han sido respondidos dentro de los plazos establecidos en el protocolo.
- Se revisará si las manifestaciones han sido clasificadas correctamente, de acuerdo con su naturaleza (queja, sugerencia, denuncia o reclamo).
- Se evaluará la claridad, precisión y eficacia de las respuestas proporcionadas a los ciudadanos.
- Se revisará si los casos han sido cerrados correctamente y si se ha proporcionado una solución adecuada a cada manifestación.

Al finalizar la auditoría, se elaborará un informe con los resultados y se propondrán medidas correctivas en caso de que se detecten incumplimientos o fallos en el proceso.

### **3.5.2. Supervisión del Cumplimiento Normativo**

Otro mecanismo de control interno es la supervisión del cumplimiento normativo. La UQSDR y las unidades responsables de la tramitación de las manifestaciones deberán cumplir con todas las leyes y normativas aplicables, tanto a nivel nacional como internacional. Esto incluye, entre otras cosas, el cumplimiento de la



Ley No. 172-13 sobre la Protección de Datos Personales y la Ley No. 137-11 sobre Denuncias y Protección del Denunciante de Actos de Corrupción.

La Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez establecerá un equipo de cumplimiento normativo, encargado de revisar que todas las actividades relacionadas con la gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos se ajusten a las leyes vigentes. Este equipo tendrá la autoridad para proponer ajustes en el protocolo o en los procedimientos de tramitación si se detecta alguna irregularidad o incumplimiento de la normativa.

### **3.5.3. Revisión Anual del Protocolo**

Finalmente, la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez deberá realizar una revisión anual del presente protocolo para evaluar su eficacia y realizar los ajustes necesarios. Esta revisión anual incluirá la evaluación de los resultados obtenidos durante el año, el análisis de las auditorías internas y la retroalimentación proporcionada por los ciudadanos a través de las encuestas de satisfacción.

La revisión anual servirá para identificar las áreas de mejora y para actualizar el protocolo en función de los cambios en la normativa, los avances tecnológicos y las necesidades de los ciudadanos. Una vez completada la revisión, se emitirá un informe con las recomendaciones y se presentará ante la Junta para su aprobación y posterior implementación.

### **3.5.4. Capacitación y Sensibilización del Personal**

Uno de los pilares fundamentales para asegurar el éxito en la implementación de este protocolo es la capacitación y sensibilización del personal de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez, especialmente del equipo de la Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR). La correcta tramitación de las manifestaciones ciudadanas no solo requiere de conocimientos técnicos sobre el proceso, sino también de una actitud orientada al servicio y de un entendimiento profundo sobre la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.

#### **3.5.4.1. Capacitación Inicial**

La capacitación inicial será proporcionada a todo el personal que se encargue de la recepción, clasificación, tramitación y seguimiento de las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. Esta capacitación incluirá los siguientes contenidos:

- Se brindará una formación exhaustiva sobre los pasos a seguir desde la recepción hasta el cierre de cada manifestación ciudadana, incluyendo la clasificación correcta de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos.
- El personal deberá estar familiarizado con las leyes nacionales e internacionales que regulan la gestión de quejas y denuncias, tales como la Ley No. 176-07, la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Ley No. 137-11 sobre Denuncias y Protección del Denunciante de Actos de Corrupción, y la Ley No. 172-13 sobre Protección de Datos Personales. Esta formación también incluirá una actualización constante sobre cualquier cambio en la normativa aplicable.
- Uno de los aspectos más importantes de la tramitación de quejas y reclamos es la manera en que se interactúa con los ciudadanos. El personal recibirá formación específica en atención al ciudadano, manejo de conflictos y en cómo ofrecer respuestas claras, empáticas y eficaces. La atención al ciudadano debe estar centrada en la cortesía, la paciencia y el respeto, independientemente de la naturaleza de la queja o el reclamo.



- El personal de la UQSDR debe entender la importancia de manejar la información personal y las denuncias de manera confidencial y con estrictas medidas de seguridad. Se les proporcionará capacitación sobre las responsabilidades y obligaciones relacionadas con la protección de datos, tal como lo establece la Ley No. 172-13.

#### **3.5.4.2. Capacitación Continua**

Además de la capacitación inicial, la capacitación continua será un componente clave para asegurar que el personal esté al tanto de las mejores prácticas en la gestión de quejas y sugerencias, y que se mantengan actualizados sobre cualquier cambio en el protocolo o en la normativa.

- Se ofrecerán seminarios y cursos periódicos para asegurar que el personal esté al día con los cambios en la legislación que puedan afectar el manejo de las manifestaciones ciudadanas.
- Se fomentará la participación en talleres sobre eficiencia en la gestión de servicios públicos, con un enfoque en la utilización de herramientas tecnológicas para agilizar la tramitación de quejas, sugerencias y reclamos.
- El desempeño del personal de la UQSDR será evaluado periódicamente a través de auditorías internas y encuestas de satisfacción ciudadana. Esta evaluación permitirá identificar áreas de mejora en el servicio y se utilizará como base para diseñar programas de capacitación específicos dirigidos a mejorar las áreas críticas.

#### **3.5.4.3. Sensibilización sobre el Compromiso con la Transparencia**

Más allá de los aspectos técnicos del protocolo, es fundamental que el personal de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez entienda el papel clave que desempeñan en la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas. La gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos no debe verse únicamente como un proceso administrativo, sino como una oportunidad para mejorar los servicios públicos y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración.

Se desarrollarán campañas de sensibilización interna, con el objetivo de inculcar una cultura de transparencia y buen servicio en todos los niveles de la Junta. Estas campañas incluirán charlas y sesiones de trabajo en las que se discutirán ejemplos prácticos de cómo una buena gestión de quejas puede conducir a la mejora de los servicios, y cómo el manejo inadecuado puede generar desconfianza y afectar la reputación institucional.

### **4. Proceso de Recepción, Tramitación y Seguimiento**

El Proceso de Recepción, Tramitación y Seguimiento es el núcleo operativo del protocolo, y está diseñado para asegurar que todas las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos sean gestionados de manera clara, transparente y eficaz. Este proceso se divide en varias fases, desde la recepción inicial de la manifestación ciudadana hasta el seguimiento final y cierre del caso.

#### **4.1. Recepción de las Manifestaciones Ciudadanas**

La recepción de las manifestaciones ciudadanas es el primer paso en el proceso, y debe ser gestionada de manera profesional para garantizar que todas las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos sean capturados correctamente y registrados en el sistema de gestión.



#### 4.1.1. Canales de Recepción

Los ciudadanos del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez podrán presentar sus quejas, sugerencias, denuncias y reclamos a través de diversos canales, diseñados para maximizar la accesibilidad y facilitar la interacción con la administración.

1. **Recepción Presencial:** El ciudadano puede acudir a la oficina de la **UQSDR**, donde será atendido por personal capacitado. Se le proporcionará un formulario para la presentación de su queja, sugerencia, denuncia o reclamo, el cual será registrado en el sistema y se le entregará un comprobante con el número de expediente correspondiente.
2. **Recepción por Medios Digitales:** Se habilitará un portal web en el sitio oficial de la **Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez**, que permitirá a los ciudadanos presentar sus manifestaciones de manera digital. Este portal contará con formularios específicos para cada tipo de manifestación, y estará diseñado para ser accesible desde dispositivos móviles y computadoras. Una vez presentada la manifestación, el sistema generará un número de expediente que será enviado al correo electrónico del ciudadano.
3. **Recepción por Correo Postal:** Los ciudadanos también podrán enviar sus manifestaciones por correo postal. El personal de la **UQSDR** se encargará de registrar la manifestación en el sistema y de enviar una confirmación por correo postal al ciudadano, junto con el número de expediente asignado.
4. **Recepción Telefónica:** Se habilitará una línea telefónica exclusiva para la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. El personal encargado de esta línea telefónica registrará la manifestación en el sistema en nombre del ciudadano y proporcionará un número de referencia para el seguimiento del caso.

#### 4.1.2. Registro en el Sistema de Gestión

Una vez recibida la manifestación, el personal de la UQSDR procederá a registrarla en el sistema de gestión de quejas y sugerencias. Este sistema permitirá el seguimiento automatizado de cada manifestación, asegurando que no se pierda ninguna información y que todas las manifestaciones sean tratadas de manera ordenada y eficiente.

El registro incluirá los siguientes datos:

- **Datos del ciudadano:** Nombre completo, dirección, correo electrónico, teléfono y número de cédula de identidad.
- **Descripción de la manifestación:** Se registrará una descripción clara y detallada de la queja, sugerencia, denuncia o reclamo, incluyendo las fechas y detalles específicos relacionados con el servicio o el problema en cuestión.
- **Documentación adicional:** Si el ciudadano adjunta documentación adicional (por ejemplo, facturas, fotografías, videos, entre otros), estos documentos serán escaneados y cargados al sistema como parte del expediente del caso.
- **Número de expediente:** A cada manifestación se le asignará un número de expediente único, que servirá como referencia para el seguimiento y tramitación del caso. Este número será proporcionado al ciudadano como comprobante, junto con la fecha estimada de respuesta.

#### 4.1.3. Protección de Datos Personales

En todo el proceso de recepción, la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez garantizará que los datos personales del ciudadano sean tratados de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 172-13 sobre Protección de Datos Personales.



Los datos recopilados en el formulario de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos serán utilizados exclusivamente para los fines de gestionar la manifestación presentada y no podrán ser divulgados a terceros sin el consentimiento expreso del ciudadano, salvo en los casos previstos por la ley.

## 4.2. Clasificación de las Manifestaciones

Una vez recibida y registrada la manifestación, la siguiente fase del proceso es la clasificación de la misma. La clasificación correcta de cada manifestación es crucial para asegurar que sea tratada de manera adecuada y por el departamento o unidad correspondiente

El proceso de clasificación es esencial para asegurar que cada manifestación ciudadana, ya sea una queja, sugerencia, denuncia o reclamo, sea derivada a la unidad correspondiente dentro de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. El personal de la Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) será responsable de realizar una evaluación preliminar de la manifestación y asignarla a una de las siguientes categorías:

### 4.2.1. Categorización de las Manifestaciones

#### 1. **Queja:**

Las quejas se refieren a cualquier manifestación de insatisfacción por parte del ciudadano con respecto a los servicios prestados por la Junta del Distrito Municipal. Esto incluye problemas como retrasos en la prestación de un servicio, deficiencias en la calidad del servicio, falta de atención adecuada por parte del personal, o incumplimientos en los estándares de calidad previamente establecidos.

Ejemplo: Un ciudadano presenta una queja porque los servicios de recolección de basura en su área se han retrasado repetidamente durante las últimas semanas, afectando la higiene de la zona.

#### 2. **Sugerencia:**

Una sugerencia es una propuesta realizada por el ciudadano con el fin de mejorar algún aspecto de los servicios, procesos o procedimientos ofrecidos por la Junta. Las sugerencias no implican insatisfacción, sino más bien una actitud proactiva por parte del ciudadano, que desea contribuir a la mejora continua de los servicios públicos.

Ejemplo: Un ciudadano sugiere la implementación de contenedores diferenciados para reciclaje en las áreas públicas, con el objetivo de mejorar la gestión de residuos en el distrito.

#### 3. **Denuncia:**

Las denuncias se refieren a la presentación de información que señala posibles irregularidades, actos de corrupción, abuso de poder, o cualquier otro tipo de conducta indebida por parte de funcionarios, empleados o contratistas de la Junta. Las denuncias suelen requerir una investigación más exhaustiva y pueden implicar la necesidad de tomar acciones disciplinarias o legales.

Ejemplo: Un ciudadano denuncia que un funcionario de la Junta ha otorgado contratos de obra pública a empresas de familiares, lo cual podría constituir un acto de nepotismo.

#### 4. **Reclamo:**

Un reclamo es una exigencia presentada por un ciudadano para que se le restituya o reconozca un derecho que considera vulnerado. Los reclamos pueden surgir, por ejemplo, cuando un ciudadano no recibe un servicio al que tiene derecho o cuando dicho servicio se presta de manera deficiente, lo que afecta directamente al ciudadano.



Ejemplo: Un ciudadano presenta un reclamo porque la Junta no ha reparado las calles de su barrio, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones, lo que ha causado daños a su vehículo.

#### 4.2.2. Proceso de Clasificación

Una vez que el personal de la UQSDR haya clasificado la manifestación, deberá asignarla a la unidad o departamento correspondiente para su tramitación. El sistema de gestión informático debe facilitar este proceso, permitiendo la asignación automatizada de las manifestaciones en función de la naturaleza de la queja, sugerencia, denuncia o reclamo, así como de las competencias de cada unidad.

El proceso de clasificación se llevará a cabo en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la manifestación, con el fin de garantizar que las quejas y denuncias sean atendidas de manera rápida y efectiva.

Una vez realizada la clasificación y asignación, se procederá a notificar al ciudadano sobre el estado de su manifestación, informándole sobre la unidad encargada de tramitar su caso y el plazo estimado de resolución.

#### 4.3. Tramitación de las Manifestaciones

La fase de tramitación es fundamental para asegurar que las manifestaciones ciudadanas se gestionen adecuadamente y que se tomen las medidas correctivas necesarias en caso de que se detecten fallas o irregularidades. El proceso de tramitación implica la evaluación de la manifestación, la adopción de medidas correctivas o de mejora, y la comunicación con el ciudadano sobre las acciones tomadas.

##### 4.3.1. Evaluación de la Manifestación

Cada unidad o departamento responsable de la tramitación de la manifestación deberá realizar una evaluación detallada de los hechos planteados por el ciudadano. Esta evaluación incluirá la revisión de la documentación presentada (si corresponde), la verificación de los hechos descritos y el análisis de las causas que originaron el problema. En los casos en que la manifestación sea una denuncia, la evaluación puede implicar una investigación interna más profunda.

- **Quejas y Reclamos:** Para las quejas y reclamos, la evaluación se centrará en identificar las causas de la insatisfacción o incumplimiento y en determinar las acciones correctivas necesarias para resolver el problema de manera efectiva. Si la queja o reclamo está relacionado con un servicio público (como la recolección de residuos, el mantenimiento de vías públicas, entre otros), la unidad responsable deberá coordinar con el equipo operativo para solucionar el problema lo antes posible.
- **Sugerencias:** En el caso de las sugerencias, la evaluación incluirá un análisis de viabilidad para determinar si la propuesta del ciudadano puede ser implementada de manera efectiva, teniendo en cuenta los recursos disponibles, las políticas de la Junta y la normativa aplicable. Si la sugerencia es aceptada, se deberá elaborar un plan de implementación que incluya los plazos y recursos necesarios para poner en marcha la mejora propuesta.
- **Denuncias:** Para las denuncias, la evaluación implicará la realización de una investigación interna para verificar la veracidad de los hechos denunciados. Esta investigación deberá seguir los procedimientos establecidos en la **Ley No. 137-11 sobre Denuncias y Protección del Denunciante de Actos de Corrupción**, y garantizar la confidencialidad del denunciante en todo momento. Dependiendo de la gravedad de la denuncia, la unidad encargada de la investigación podrá coordinar con las autoridades judiciales o la Contraloría General de la República para tomar las medidas correspondientes.



#### 4.3.2. Acciones Correctivas o de Mejora

Una vez finalizada la evaluación de la manifestación, la unidad responsable deberá implementar las acciones correctivas o de mejora necesarias para resolver el problema planteado por el ciudadano. Estas acciones pueden incluir:

- Si la manifestación se refiere a un problema en la prestación de un servicio público, la unidad responsable deberá tomar las medidas necesarias para corregir las deficiencias y asegurar que el ciudadano reciba el servicio de manera adecuada.
- Si la manifestación revela fallas en los procedimientos internos de la Junta (por ejemplo, en los procesos de atención al ciudadano, facturación, o gestión de proyectos), la unidad responsable deberá proponer ajustes a los procedimientos para evitar que el problema se repita en el futuro.
- En los casos en que la manifestación sea una denuncia y se confirme la existencia de irregularidades o actos de corrupción, la Junta deberá tomar las medidas disciplinarias o legales correspondientes contra los responsables. Esto puede incluir sanciones administrativas, destituciones o la presentación de denuncias penales ante las autoridades competentes.

#### 4.3.3. Comunicación con el Ciudadano

Una vez que se hayan adoptado las medidas correctivas o de mejora, la UQSDR deberá comunicar al ciudadano sobre las acciones tomadas y proporcionarle una respuesta formal a su manifestación. Esta respuesta deberá incluir:

1. Un resumen breve y claro de la queja, sugerencia, denuncia o reclamo presentado por el ciudadano, indicando la fecha en que fue recibido y el número de expediente asignado.
2. Se detallarán las medidas adoptadas para resolver el problema planteado o para implementar la mejora sugerida por el ciudadano.
3. Si la manifestación fue una denuncia, la respuesta deberá incluir los resultados de la investigación interna y, en su caso, las medidas disciplinarias o legales tomadas contra los responsables.
4. Si la manifestación fue una sugerencia y fue aceptada, la respuesta deberá incluir un plazo estimado para la implementación de la mejora propuesta.

La respuesta será entregada al ciudadano por el mismo medio a través del cual presentó su manifestación (presencial, digital, postal o telefónica). En los casos en que la respuesta sea entregada de manera presencial, el ciudadano deberá firmar un acuse de recibo como constancia de que ha sido informado sobre la resolución de su caso.

#### 4.4. Seguimiento y Cierre del Caso

El seguimiento es una parte fundamental del proceso de gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos, ya que garantiza que las acciones correctivas o de mejora adoptadas se implementen de manera efectiva y que el ciudadano reciba una solución adecuada a su manifestación.

##### 4.4.1. Seguimiento de las Acciones Correctivas

La UQSDR será responsable de realizar el seguimiento de todas las acciones correctivas o de mejora que hayan sido adoptadas en respuesta a una manifestación ciudadana. Este seguimiento incluirá la verificación de que las medidas hayan sido implementadas correctamente y que el problema reportado por el ciudadano haya sido resuelto de manera efectiva.



El personal de la Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) mantendrá una comunicación constante con las unidades responsables de implementar las acciones correctivas, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y que las soluciones adoptadas sean sostenibles y efectivas a largo plazo.

En los casos en que se detecten demoras o dificultades en la implementación de las acciones correctivas, la UQSDR deberá intervenir de manera proactiva, coordinando con las unidades responsables para acelerar el proceso y garantizar que las soluciones se implementen de manera oportuna.

Si la manifestación presentada por el ciudadano requiere una solución compleja que implique la participación de varias unidades o la implementación de medidas a largo plazo, la UQSDR deberá proporcionar al ciudadano actualizaciones periódicas sobre el progreso de las acciones correctivas. Estas actualizaciones servirán para mantener al ciudadano informado y para reforzar la confianza en que su manifestación está siendo gestionada de manera adecuada.

#### **4.4.2. Cierre del Caso**

Una vez que todas las acciones correctivas o de mejora hayan sido implementadas y el problema planteado por el ciudadano haya sido resuelto, la UQSDR procederá al cierre del caso. El cierre del caso implica la conclusión formal del proceso de gestión de la manifestación y el archivo de toda la documentación relacionada con el caso para su consulta futura, si fuera necesario.

Antes de proceder con el cierre del caso, la UQSDR deberá realizar las siguientes verificaciones:

1. La unidad responsable de la implementación de las acciones correctivas deberá confirmar que el problema ha sido completamente resuelto y que las soluciones adoptadas han sido implementadas de manera satisfactoria.
2. El ciudadano deberá ser notificado formalmente sobre el cierre del caso, informándole que el problema ha sido resuelto y que todas las medidas necesarias han sido adoptadas. En los casos en que la manifestación haya sido un reclamo o una denuncia, se deberá proporcionar una explicación detallada de las acciones correctivas adoptadas y de los resultados obtenidos.
3. Para garantizar la efectividad del proceso de gestión de manifestaciones, la UQSDR realizará una evaluación de la satisfacción del ciudadano con el proceso de tramitación de su queja, sugerencia, denuncia o reclamo. Esta evaluación puede llevarse a cabo mediante encuestas de satisfacción o entrevistas telefónicas, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora en el sistema de gestión de quejas y sugerencias.

#### **4.4.3. Archivo del Caso y Consulta de Información**

Una vez cerrado el caso, toda la documentación relacionada con la manifestación (incluyendo el formulario de presentación, la correspondencia con el ciudadano, las evaluaciones internas y las acciones correctivas adoptadas) será archivada en el sistema de gestión de la UQSDR. Este archivo permitirá la consulta futura de la información en caso de que el ciudadano desee revisar el estado de su caso o en caso de que sea necesario realizar auditorías internas o externas.

El archivo de cada caso debe garantizar la protección de los datos personales del ciudadano, en cumplimiento con la Ley No. 172-13 sobre Protección de Datos Personales. La información archivada no podrá ser divulgada a terceros sin el consentimiento expreso del ciudadano, salvo en los casos previstos por la ley.



#### 4.4.4. Evaluación de la Eficacia del Protocolo

La UQSDR será responsable de realizar una evaluación periódica de la eficacia del protocolo de gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. Esta evaluación permitirá identificar áreas de mejora en el proceso de tramitación de manifestaciones y ajustarlas en función de las necesidades cambiantes de los ciudadanos y de la administración.

Entre los criterios que serán evaluados periódicamente se incluyen:

- **Tiempos de respuesta:** Se revisará si las manifestaciones han sido tramitadas dentro de los plazos establecidos en el protocolo.
- **Satisfacción del ciudadano:** Se evaluará la satisfacción de los ciudadanos con el proceso de tramitación y con las soluciones ofrecidas.
- **Eficacia de las acciones correctivas:** Se revisará si las soluciones adoptadas han sido efectivas para resolver los problemas planteados por los ciudadanos y si han contribuido a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Junta.

Los resultados de esta evaluación serán utilizados para ajustar el protocolo, mejorar la formación del personal y optimizar los procesos de gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos.

### 5. Indicadores de Seguimiento y Evaluación

Para garantizar que el sistema de gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos funcione de manera eficiente y transparente, la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez implementará un conjunto de indicadores de seguimiento y evaluación. Estos indicadores permitirán medir el rendimiento del sistema, identificar áreas de mejora y asegurar que las manifestaciones ciudadanas sean gestionadas de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

#### 5.1. Indicadores de Desempeño

Los indicadores de desempeño proporcionan una medida cuantitativa de la eficacia del sistema de gestión de quejas y sugerencias. Entre los principales indicadores que serán utilizados se incluyen:

##### 5.1.1. Número Total de Manifestaciones Recibidas

Este indicador refleja el número total de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos que han sido recibidos por la UQSDR durante un período específico (por ejemplo, un mes o un año). El análisis de este indicador permitirá a la Junta identificar patrones en la presentación de manifestaciones, como los servicios o áreas que generan más quejas o las épocas del año en que se presentan más reclamos.

Además, el análisis de este indicador a lo largo del tiempo permitirá evaluar si las acciones correctivas y las mejoras implementadas han contribuido a reducir el número de quejas y reclamos, lo que indicaría una mejora en la calidad de los servicios prestados.

##### 5.1.2. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta es un indicador clave para medir la eficiencia del sistema de gestión de quejas y sugerencias. Este indicador mide el tiempo que transcurre desde la recepción de una manifestación hasta la entrega de una respuesta formal al ciudadano.



El protocolo establece plazos específicos para la tramitación de cada tipo de manifestación (10 días hábiles para quejas y reclamos, 15 días hábiles para sugerencias y 30 días hábiles para denuncias), y el cumplimiento de estos plazos será monitoreado de manera rigurosa. Si el tiempo promedio de respuesta es superior a los plazos establecidos, la UQSDR deberá identificar las causas de los retrasos y proponer medidas para mejorar la eficiencia del sistema.

### **5.1.3. Porcentaje de Casos Resueltos en Plazo**

Este indicador mide el porcentaje de casos que han sido resueltos dentro de los plazos establecidos por el protocolo. Un alto porcentaje de casos resueltos en plazo es un indicador de que el sistema de gestión está funcionando de manera eficiente, mientras que un bajo porcentaje sugiere la necesidad de ajustes en los procedimientos internos o en la asignación de recursos.

### **5.1.4. Nivel de Satisfacción del Ciudadano**

El nivel de satisfacción del ciudadano es un indicador cualitativo que mide la percepción de los ciudadanos sobre el proceso de tramitación de sus quejas, sugerencias, denuncias y reclamos. La UQSDR realizará encuestas de satisfacción y entrevistas con los ciudadanos que han presentado manifestaciones, con el objetivo de evaluar su experiencia con el sistema de gestión.

Este indicador proporcionará información valiosa sobre la calidad de la atención al ciudadano, la claridad de las respuestas proporcionadas y la eficacia de las soluciones adoptadas. Si el nivel de satisfacción es bajo, la UQSDR deberá identificar las áreas que requieren mejora y proponer medidas para aumentar la satisfacción del ciudadano.

## **5.2. Indicadores de Impacto**

Los indicadores de impacto miden el efecto que las acciones correctivas y de mejora adoptadas en respuesta a las manifestaciones ciudadanas han tenido en la calidad de los servicios prestados por la Junta. Entre los principales indicadores de impacto se incluyen:

### **5.2.1. Reducción del Número de Quejas y Reclamos en Áreas Específicas**

Este indicador mide la reducción en el número de quejas y reclamos relacionados con un área o servicio específico (por ejemplo, recolección de residuos, mantenimiento de vías públicas, servicios administrativos) después de la implementación de acciones correctivas o de mejora.

Una disminución significativa en el número de quejas y reclamos en una área específica indica que las medidas adoptadas han sido efectivas para mejorar la calidad del servicio, mientras que un aumento o estancamiento en el número de quejas sugiere la necesidad de adoptar medidas adicionales.

### **5.2.2. Mejora en la Eficiencia de los Servicios Públicos**

Este indicador evalúa si las acciones implementadas en respuesta a las quejas, sugerencias, denuncias y reclamos han contribuido a mejorar la eficiencia de los servicios públicos prestados por la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez. Entre los servicios a evaluar se incluyen la recolección de residuos, el mantenimiento de infraestructuras públicas, y los trámites administrativos.



La eficiencia será medida en términos de:

- Reducción de tiempos de respuesta en la prestación de servicios.
- Incremento en la calidad percibida de los servicios por parte de los ciudadanos.
- Disminución de incidencias repetitivas, lo que indicaría que las soluciones implementadas han tenido un impacto positivo a largo plazo.

### **5.2.3. Sostenibilidad de las Acciones Correctivas**

Este indicador mide si las acciones correctivas implementadas en respuesta a las quejas y denuncias han sido sostenibles a lo largo del tiempo. Se evaluará si las soluciones propuestas no solo resuelven el problema inmediato, sino que también previenen que el mismo problema vuelva a surgir en el futuro.

Una mejora en la sostenibilidad de las acciones correctivas contribuirá a una mayor satisfacción de los ciudadanos y a una reducción en el número total de quejas y reclamos en áreas críticas.



## 6. Anexos

Los anexos proporcionarán los recursos necesarios para la implementación efectiva del protocolo. Estos documentos servirán como referencia para el personal de la UQSDR y para los ciudadanos que deseen presentar una manifestación.

### Anexo I: Formulario de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos

Este formulario será utilizado por los ciudadanos para presentar sus manifestaciones ante la Junta del Distrito Municipal. El formulario estará disponible en formato físico en las oficinas de la UQSDR y en formato digital en el portal web de la Junta.

#### Formulario de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos

1. **Datos del Ciudadano:**

- Nombre Completo: \_\_\_\_\_
- Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_
- Dirección: \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_
- Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

2. **Tipo de Manifestación** (Marque lo que corresponda):

- Queja
- Sugerencia
- Denuncia
- Reclamo

3. **Descripción de la Manifestación** (Explique detalladamente):

---

---

---

4. **Propuesta de Solución (Opcional):**

---

---

5. **Firma del Ciudadano:** \_\_\_\_\_

6. **Fecha:** \_\_\_\_\_



## Anexo II: Carta de Respuesta a Quejas o Denuncias

Este anexo presenta un modelo estándar para la respuesta formal que la **UQSDR** enviará a los ciudadanos después de que su manifestación haya sido tramitada.

### Carta de Respuesta a Queja, Denuncia o Reclamo

**Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez**  
**Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR)**

[Fecha]

Estimado/a [Nombre del Ciudadano]:

Por medio de la presente, queremos informarle que hemos recibido su [queja/denuncia/reclamo] presentada el [fecha de la presentación], identificada con el número de expediente [número de expediente]. Después de realizar una evaluación exhaustiva de los hechos, nos gustaría informarle que hemos tomado las siguientes acciones:

**Acciones Correctivas Tomadas:** [Detalle de las acciones tomadas para resolver el problema.]

Esperamos que estas medidas hayan solucionado el inconveniente reportado. No dude en contactarnos nuevamente si tiene más preguntas o necesita mayor información. Agradecemos su paciencia y su contribución a mejorar nuestros servicios.

Atentamente,

[Nombre del Responsable]

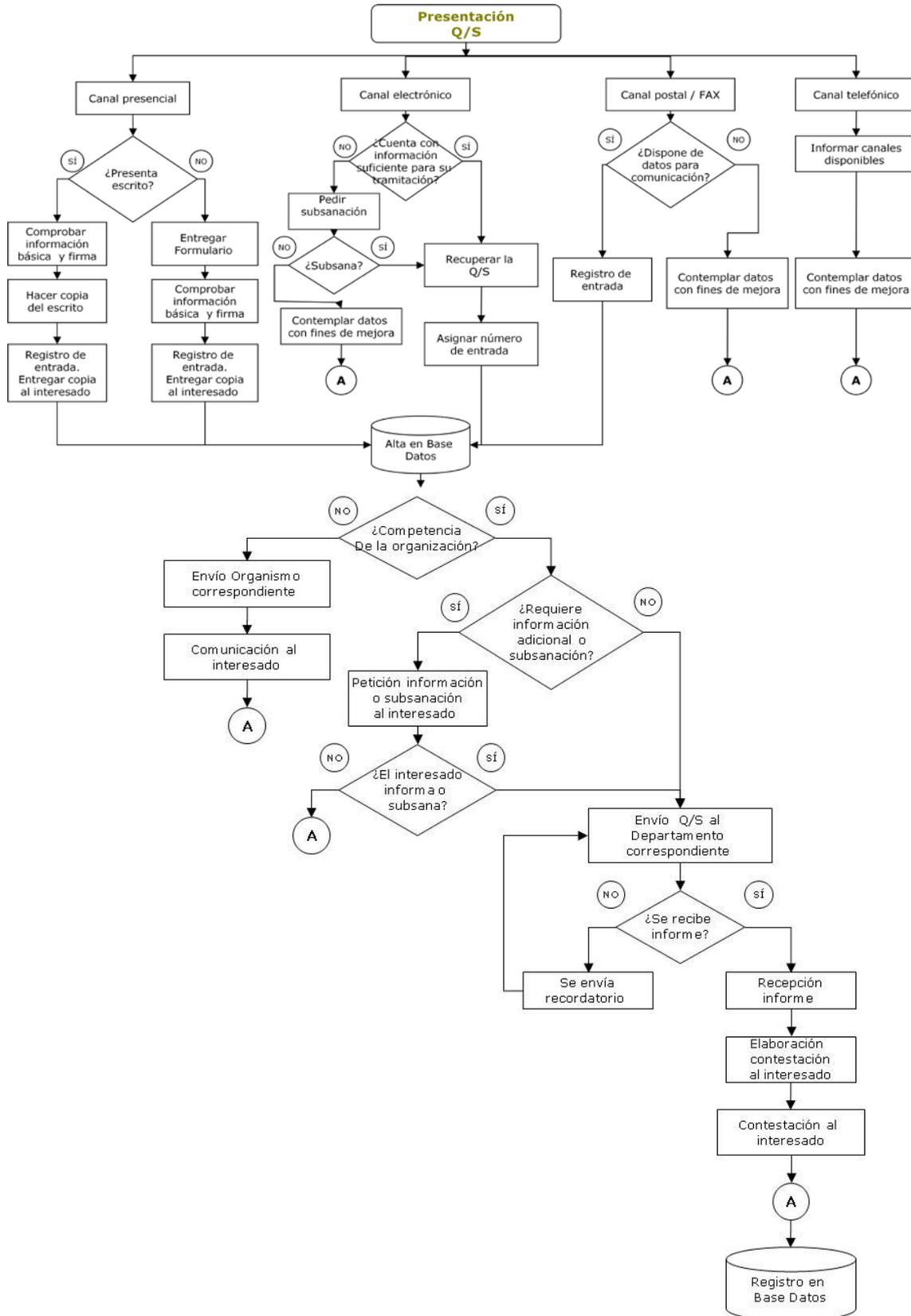
Coordinador de la UQSDR

Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez



### Anexo III: Diagrama de Flujo del Proceso de Tramitación

Este anexo incluirá un **diagrama de flujo** detallado que ilustra los pasos del proceso de recepción, tramitación y resolución de quejas, sugerencias, denuncias y reclamos, desde el inicio hasta el cierre del caso.





### 7. Revisión y Actualización del Protocolo

El presente protocolo será revisado anualmente por la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez, con el objetivo de evaluar su eficacia y adaptarlo a los cambios en la normativa vigente, las necesidades de la comunidad y los avances tecnológicos. La Unidad de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos (UQSDR) será responsable de recopilar información y estadísticas relacionadas con la gestión de manifestaciones ciudadanas y de presentar un informe anual a la Junta con recomendaciones para mejorar el protocolo.

En caso de que se identifiquen áreas de mejora, se procederá a la actualización del protocolo y a la capacitación del personal en los nuevos procedimientos. Estas revisiones periódicas garantizarán que el protocolo siga siendo una herramienta efectiva para la mejora continua de los servicios públicos y para la promoción de la transparencia y la participación ciudadana.

### 8. Conclusiones

El Protocolo para el Manejo de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez representa un compromiso claro y firme con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en la calidad de los servicios públicos. La implementación de este protocolo tiene como objetivo garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones, sugerencias y denuncias de manera efectiva y que reciban respuestas oportunas y satisfactorias.

Al proporcionar canales accesibles para la presentación de quejas y sugerencias, la Junta no solo fortalece la relación con los ciudadanos, sino que también promueve un ambiente de participación activa, en el cual la retroalimentación ciudadana se convierte en una herramienta clave para la mejora de los procesos administrativos y de los servicios ofrecidos.

Este protocolo también establece mecanismos claros para la tramitación y seguimiento de las manifestaciones ciudadanas, asegurando que las quejas y denuncias sean investigadas a fondo y que se tomen las medidas correctivas necesarias para corregir los problemas detectados. Además, el protocolo garantiza la protección de los derechos de los ciudadanos, en cumplimiento con las normativas nacionales e internacionales, lo que refuerza la confianza pública en la administración.

En última instancia, el protocolo no solo busca gestionar de manera eficiente las quejas y sugerencias de los ciudadanos, sino también crear un entorno de mejora continua, en el que las acciones correctivas y preventivas contribuyan a elevar los estándares de calidad de los servicios públicos y, en consecuencia, a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez.

<b>Elaborado por:</b> Sr. José Javier Cruz Molina	<b>Revisado por:</b> Mtro. Nelson Rafael G...	<b>Probado por:</b> Sr. Wadi Antonio Cabrera Cáceres
<b>Cargo:</b> Encargado Oficina De Libre Acceso A La Información Municipal (OAIM)	<b>Cargo:</b> Encargado de Pl. Programación Municipal.	<b>Cargo:</b> Director Distrital 2024-2028