



REPÚBLICA DOMINICANA

AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
“Año del Embellecimiento de la Ciudad de Santiago”

**GUÍA DE RECLAMOS/ /QUEJAS/ DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
CIUDADANAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO
DE SANTIAGO DE LOS CABALLEROS**

1. Términos y Referencia.

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.

Denuncias: denuncia es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).

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. Objetivos de la Guía.

Facilitarle al ciudadano un mecanismo ágil y eficiente que le permita manifestar su nivel de satisfacción sobre los servicios recibidos en el Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros; 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. Portal Web del Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros.
- B. Línea 311 de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Ciudadanas.
- C. Aplicación de Denuncias Ciudadana (Cuéntame).
- D. Vía telefónica o WhatsApp contactando el Centro de Servicios
- E. De forma directa o escrita mediante comunicación escrita por el ciudadano.

3. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias a través del Portal Web del Ayuntamiento de Santiago de los Caballeros.

Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá completar el formulario de reclamos/quejas/denuncias y sugerencias que se encuentra disponible en nuestra Portal Web Institucional, (<https://santiagodeloscaballeros.gob.do/>)

Recibido el reclamo/queja/denuncia o sugerencia por esta vía, el responsable en del área tramitará dicho reclamo/queja/denuncia o sugerencia al departamento correspondiente de la institución a través del Centro de Servicios de la Institución, quien la gestionará a los fines de darle respuesta al ciudadano.

4. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias a través de la Línea 311.

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

5. Denuncias a través de la Aplicación de Denuncias Ciudadanas Cuéntame.

Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá dar los siguientes pasos:

- Desde el su móvil descargar la aplicación en Google Play o App Store.
- Luego de descargar la aplicación el ciudadano debe abrirla en su móvil.
- Identificar la denuncia y tomarle una foto.
- Verificar la ubicación.
- Seleccionar el tipo de denuncias.
- Hacer un comentario.
- Pulsar el botón enviar.

Recibida la denuncia por esta vía, el Centro de Servicios de la Institución, quien gestionará la denuncia a los fines de darle respuesta al ciudadano.

6. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias vía telefónica o WhatsApp.

Para poder realizar reclamos/quejas/denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá llamar al (829) 582-6611 o escribir vía WhatsApp a este número y reportar sus reclamos/quejas/denuncias y sugerencias.

Recibida la denuncia por esta vía, el Centro de Servicios de la Institución, gestionará la denuncia a los fines de darle respuesta al ciudadano.

7. Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias de forma directa o escrita mediante comunicación escrita por el ciudadano.

El ciudadano podrá dirigir su reclamo/queja/denuncia o sugerencia a través de cualquier funcionario del Ayuntamiento del Municipio de Santiago de los Caballeros, o de manera directa dirigirse al Ayuntamiento del Municipio de Santiago de los Caballeros, o mediante las vías de que dispone el Ayuntamiento para tales fines. Cuando dicho reclamo/queja/denuncia o sugerencia sea realizado a través de un funcionario del Ayuntamiento del Municipio de Santiago de los Caballeros, este deberá tramitar dicho reclamo/queja/denuncia y/o sugerencia al Ayuntamiento, quien la gestionará como corresponda



Ada Artilles
Directora de Recursos Humanos