



**ALCALDÍA DEL DISTRITO NACIONAL  
REPÚBLICA DOMINICANA**

**GUÍA DE RECLAMOS, QUEJAS,  
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LOS  
SERVICIOS PUBLICOS DE LA ALCADÍA  
DEL DISTRITO NACIONAL PARA USO  
DE LOS CIUDADANOS.**

## 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.

## 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 la Alcaldía del Distrito Nacional; 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:

- Portal Web de la Alcaldía del Distrito Nacional. **[www.adn.gob.do](http://www.adn.gob.do)**
- Línea 311 de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias Ciudadanas.
- App Mi Santo Domingo.
- De forma directa presencial o escrita mediante comunicación por el ciudadano.
- Vía telefónica a través de nuestros contactos de Atención al

Contribuyente tel.: (809) 534-5666 o a través del Centro Avanzado de Respuesta Rápida tel.: (829) 893-8000.

## **Reclamos, Quejas, Denuncias y Sugerencias:**

### **➤ A través del Portal Web del Ayuntamiento del Distrito Nacional**

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://adn.gob.do>. O por el correo [aseo.urbano@adn.gob.do](mailto:aseo.urbano@adn.gob.do)

Recibido el reclamo, queja, denuncia o sugerencia por estas vías, el responsable en el 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.

### **➤ 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: Como se establece en el Decreto No.694-09, que crea dicho sistema.

### **➤ A través de la Aplicación de Denuncias APP MI SANTO DOMINGO.**

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

gestionará la denuncia a los fines de darle respuesta al ciudadano.

- De forma directa presencial o escrita mediante comunicación por el ciudadano.

El ciudadano podrá dirigir su reclamo, queja, denuncia o sugerencia a través de cualquier funcionario de la Alcaldía del Distrito Nacional, o dirigirse a la institución de manera presencial, puede también entregar su solicitud por escrito vía correspondencia o vía correo electrónico creado para estos fines. Cuando dicho reclamo, queja, denuncia o sugerencia sea realizado a través de un funcionario de la institución, este deberá tramitar dicho reclamo, queja, denuncia y sugerencia a las partes responsables, quien la gestionará como corresponda.

- **Vía telefónica a través de nuestros contactos de Atención al Contribuyente tel.: (809) 534-5666 o a través del Centro Avanzado de Respuesta Rápida tel.: (829) 893-8000.**

Para poder realizar reclamos, quejas, denuncias y sugerencias por esta vía, el ciudadano deberá llamar al (809) 534-5666 o a Respuesta Rápida 829-893-8000 y realizar su solicitud.

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



