



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

Documento elaborado en Fecha 13/05/2026

GUÍA DE RECLAMOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS RECIBIDOS POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR

Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

1. Términos

Reclamo: Es toda manifestación, ya sea oral o escrita, mediante la cual un ciudadano expresa su inconformidad con relación a un servicio público recibido, con el objetivo de que sea revisado y mejorado.

Queja: Es la expresión de insatisfacción por la conducta, actuación o falta de atención de un servidor público en el ejercicio de sus funciones.

Denuncia: Es la acción de informar o poner en conocimiento una situación irregular, ilegal o indebida que afecte los servicios públicos o el buen funcionamiento del ayuntamiento.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación realizada por los ciudadanos, de forma oral o escrita, con la finalidad de contribuir a la mejora de los servicios públicos ofrecidos.

2. Objetivo de la guía

El objetivo principal de esta guía es facilitar a los ciudadanos un mecanismo ágil, accesible y eficiente que les permita presentar reclamos, quejas, denuncias y sugerencias sobre los servicios públicos brindados por el Ayuntamiento de San Víctor.

Asimismo, esta guía establece los canales disponibles para que los ciudadanos puedan comunicarse con la institución y contribuir a la mejora continua de la gestión municipal.



RNC 406-01103-8

3. Canales para la presentación

Los ciudadanos podrán presentar sus reclamos, quejas, denuncias y sugerencias a través de los siguientes medios:

- * Portal web del Ayuntamiento de San Víctor.
- * Línea 311 de atención ciudadana.
- * Vía telefónica o WhatsApp institucional.
- * De manera presencial en el ayuntamiento.

4. A través del portal web

Para presentar su solicitud por esta vía, el ciudadano deberá completar el formulario disponible en el portal web oficial del Ayuntamiento de San Víctor **<https://ayuntamientosanvictor.gob.do>**

Una vez recibida la información:

- * Será remitida al departamento correspondiente.
- * Se dará seguimiento al caso.
- * Se ofrecerá respuesta en el menor tiempo posible.

5. A través de la línea 311

El ciudadano podrá registrar su reclamo, queja, denuncia o sugerencia mediante la línea 311, conforme a lo establecido por el sistema nacional de atención ciudadana. **<https://311.gob.do>**

Las solicitudes serán canalizadas automáticamente al ayuntamiento para su debida gestión y respuesta.



RNC 406-01103-8

6. Vía telefónica o WhatsApp

El ciudadano podrá comunicarse directamente con el ayuntamiento a través de los números oficiales **809-823-0399 y 809-8231100** y vía whatsapp al **No.849-512-2329**

El personal responsable recibirá la información. Registrará la solicitud y la remitirá al área correspondiente para su solución.

7. De forma presencial

Los ciudadanos podrán dirigirse directamente al Ayuntamiento de San Víctor, específicamente al área de servicio al usuario o recepción.

También podrán canalizar su solicitud a través de cualquier funcionario municipal, quien tendrá la responsabilidad de remitirla al departamento correspondiente.

8. Gestión y respuesta

Todas las solicitudes recibidas serán:

- * Registradas formalmente.
- * Evaluadas por el área competente.
- * Atendidas conforme a los procedimientos internos.

El Ayuntamiento de San Víctor se compromete a ofrecer respuesta oportuna y dar seguimiento hasta la solución del caso.





AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

9. Disposiciones finales

El Ayuntamiento de San Víctor reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser escuchados.

Mary Leny Escoboza Sánchez
Departamento de Recursos Humanos
Ayuntamiento de San Víctor





AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS

1. Objetivo:

Establecer para los ciudadanos el procedimiento para la recepción de reclamos, quejas y denuncias, con la finalidad de que todas sus solicitudes sean atendidas de manera eficiente y oportuna.

2. Alcance:

Este procedimiento se aplicará a todos los reclamos, quejas y denuncias presentados por los ciudadanos. Inicia desde el momento en que el ciudadano se presenta a interponer una queja, denuncia o reclamo ante el Ayuntamiento Municipal de San Víctor, ya sea de forma presencial, depositando su comunicación en la recepción, o a través de correo electrónico o la página web institucional.

3. Responsables:

- * Recepcionista
- * Encargado/a de Tecnología
- * Encargado/a del departamento al cual se remite la queja, reclamo o denuncia

4. Términos y definiciones:

Reclamo:

Manifestación formal, verbal o escrita, de insatisfacción presentada por un ciudadano respecto a un servicio recibido o por deficiencias en el mismo.



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

Queja:

Expresión de inconformidad relacionada con la atención recibida o el comportamiento del personal.

Denuncia:

Comunicación mediante la cual un ciudadano informa sobre una situación irregular o indebida que requiere investigación o intervención. 1. Queja:

Es la manifestación formal, verbal o escrita, en la que se declara una insatisfacción o descontento de un ciudadano con respecto a un servicio recibido.

Denuncia:

Es la declaración verbal o escrita que realiza un ciudadano ante la institución sobre un hecho contrario a la ley o sus reglamentos de aplicación, con el objetivo de que se proceda a una investigación y, de ser necesario, a la aplicación de sanciones correspondientes.

Código de ética:

Establece las normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de una institución u organización. Constituye una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

Política:

Son las reglas o lineamientos que rigen el funcionamiento dentro de una institución u organización, ya sea pública o privada.

5. Documentos de referencia:

* Manual de políticas y procedimientos de gestión de quejas, denuncias y consultas.

* Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su reglamento de aplicación No. 130-05.



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

6. Política de procedimiento:

* Todos los reclamos, quejas y denuncias deben ser canalizados a través del centro de servicios de la institución.

* Todos los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias presentados deben recibir un trato confidencial, garantizando el anonimato del ciudadano en caso de que este lo solicite.

En caso de que el reclamo sea interpuesto por un representante, se deberán suministrar los datos adicionales y anexar los documentos que acrediten dicha representación.

7. Las vías disponibles para el ciudadano presentar su reclamo, queja o denuncia al Ayuntamiento Municipal de San Víctor mediante el centro de servicios de la institución son:

- ❖ De forma presencial en el Ayuntamiento de San Víctor.
- ❖ Vía escrita.
- ❖ Correo electrónico: [recursohumanoasv1@gmail.com]
- ❖ Página web:
[<https://ayuntamientosanvictor.gob.do/transparencia>]
- ❖ Línea 311: www.sistema311.gob.do
- ❖ WhatsApp: [849-512-2329]

El centro de servicios es el responsable de gestionar y de dar seguimiento a los reclamos, quejas y denuncias.

Las denuncias de casos antiéticos y de corrupción presentadas a través de los buzones de denuncia habilitados en la institución serán reguladas y manejadas por la comisión de ética, cuando esta sea creada por la institución; mientras tanto, será responsabilidad del departamento de recursos humanos.

En caso de que el reclamo sea interpuesto por un representante, se deberán suministrar los datos adicionales y anexar los documentos que acrediten dicha representación.



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

Todos los reclamos, quejas y denuncias interpuestas ante el centro de servicios deben cumplir con los siguientes criterios:

1. Formularios de reclamos, quejas y denuncias:

Formulario de Reclamo

1. Datos del ciudadano:
 2. Nombre y apellido
 3. Cédula o pasaporte
 4. Domicilio
 5. Teléfono
 6. Correo electrónico
2. En caso de que el reclamo sea interpuesto por un representante, se deberán suministrar los datos adicionales y anexar los documentos que acrediten dicha representación.
3. Narración del hecho de forma clara:
 - Descripción del hecho
 - Fecha
 - Lugar
 - Hora
 - Departamento al que se presentó el reclamo
4. Presentar todas las pruebas posibles que permitan sustentar y aclarar el reclamo, anexando la documentación correspondiente.

Presentar todas las pruebas posibles que permitan sustentar y aclarar el reclamo, anexando la documentación correspondiente.



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

Formulario de Queja

1. Datos del ciudadano:

- * Nombre y apellido
- * Cédula o pasaporte
- * Domicilio
- * Teléfono
- * Correo electrónico

2. Narración del hecho de forma clara:

- * Descripción del hecho
- * Fecha
- * Lugar
- * Hora
- * Departamento al que se presentó el reclamo

3. Indicar las soluciones o acciones que el ciudadano solicita. Formulario de Denuncia

1. Datos del ciudadano:

- * Nombre y apellido
- * Cédula o pasaporte
- * Domicilio
- * Teléfono
- * Correo electrónico



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

2. En caso de que la denuncia sea interpuesta por un representante, se deberán adjuntar datos adicionales y los documentos que acrediten dicha representación.

3. Narración del hecho de forma clara:

* Descripción del hecho

* Fecha

* Lugar

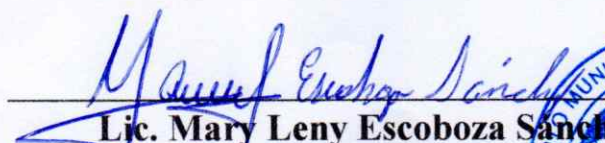
* Hora

* Departamento al que se presentó el reclamo o donde ocurrió el hecho

Con la documentación requerida, el Departamento de Atención al Ciudadano deberá dar inicio al proceso de investigación correspondiente a reclamos, quejas o denuncias, conforme a los procedimientos establecidos.

El tiempo de respuesta para los reclamos, quejas, denuncias y consultas será de quince (15) días hábiles, pudiendo extenderse por una prórroga de diez (10) días adicionales, cuando sea necesario, conforme a lo establecido en la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

Todos los colaboradores de la institución que reciban solicitudes directas de reclamos, quejas, denuncias o consultas deberán remitirlas al Centro de Servicios o Departamento de Atención al Ciudadano, a fin de garantizar el cumplimiento del proceso establecido en este manual.


Lic. Mary Leny Escoboza Sánchez
Encargado/a de Recursos Humanos





AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

Día: ____ Mes: ____ Año: ____

Favor completar este formulario para mejorar la calidad de nuestros servicios.

1. ¿Recibe usted los servicios de recolección de residuos por parte del Ayuntamiento?

Sí ____ No ____ ¿Por qué? (si su respuesta es No):

2. ¿Cómo valora usted los siguientes servicios recibidos por el ayuntamiento?

	Bueno	Muy Bueno	Malo	Muy Malo
Recolección de residuos				
Rutas y frecuencia				
Limpieza de Parques y áreas públicas				
Barrido de las calles				

Barrido de las calles Sugerencias y observaciones adicionales para mejorar los servicios:

¡Gracias por su tiempo su opinión es importante para nosotros!



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

FORMULARIO DE OPINIONES Y SUGERENCIAS

Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____

Favor completar este formulario para un mejor servicio.

1. ¿Cuál servicio vino a solicitar?

☐ Certificado de nacimiento

☐ Certificado de defunción

☐ Carta de no objeción

☐ Registro de actos

☐ Pago de arbitrios

☐ Solicitud de ayuda

☐ Solicitud de servicios

☐ Otros (especifique): _____

2. ¿Pudo obtener el servicio solicitado?

☐ Sí ☐ No ¿Por qué? (si es No): _____

3. ¿Cómo valora el servicio recibido en los siguientes aspectos?

Aspecto	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Interés por servirle	☐	☐	☐	☐
Cortesía y amabilidad	☐	☐	☐	☐
Rapidez del servicio	☐	☐	☐	☐
Información recibida	☐	☐	☐	☐

4. Comentarios adicionales o sugerencias:

Nombre: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

¡Gracias por su tiempo, su opinión es importante para nosotros!



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR
Desarrollo y bienestar para todos

RNC 406-01103-8

HOJA DE SUGERENCIAS

Fecha: _____

Nombre (opcional): _____

Sugerencia:

**Agradecemos su valiosa sugerencia.
Su opinión contribuye al desarrollo de nuestro Municipio.**



AYUNTAMIENTO DE SAN VÍCTOR

Desarrollo y bienestar para todos

Formulario QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado

Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Estado.

1 Detalle del Ciudadano

Datos Personales

2 Detalle de la Queja o Reclamación

Datos del Caso

Tipo*		Cédula/Pasaporte*	
SELECCIONAR VALOR			
Nombre*		Correo	
Teléfono 1*	Teléfono 2	Sector	
Provincia*		Municipio	
SELECCIONAR VALOR			
Calle	Edif.	Número	Residencial
			Rango de edad*
			SELECCI...
Sexo*	Vía por la que accedió al servicio	Fecha de solicitud del servicio	Medio para envío de respuesta
SELECCI...	SELECCI...		SELECCI...



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

SAN VICTOR

Desarrollo y bienestar para todos



Inicio

Inicio

Municipio

Ayuntamiento

Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo

Noticias

Emergencia

Escríbete al alcalde

Multimedia

Contacto

Limpieza y cuidado de la vía pública

Está aquí: Inicio / Servicios / Limpieza y cuidado de la vía pública

Descripción del servicio

Aquí debes colocar una descripción breve del servicio.

A quién va dirigido

> Especificar a quién va dirigido

Servicio ofrecido por el departamento de Especificar departamento.

Tel.: (809) 000-0000 ext. XXXX | Correo: correodeldepartamento@tudominio.gob.do

Requerimientos o requisitos

> Especificar requerimientos o requisitos.



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

SAN VICTOR

Desarrollo y bienestar para todos



República Dominicana

Ingresa tu solicitud

Inicio | Mapa de Sitio | Contacto

Inicio

Municipio

Ayuntamiento



Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo

Noticias

Emergencia

Escríbete al alcalde

Multimedia

Contacto

BIENVENIDOS

A Nuestra Ciudad Limpia y Transparente





AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

SAN VÍCTOR

Portal de Transparencia

Inicio

Portal institucional

Base Legal

Marco Legal de Transparencia

Organigrama

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Oficina de Libre Acceso a la Información
Municipal (OAIM)

Planificación y desarrollo

2025

Está aquí: Inicio / 2025



Plan De Frecuencia Recogida y Barrido

PDF

2.34MB Fecha de subida: 17 diciembre, 2025



Frecuencia De Recogida y Barrido

PDF

2.46MB Fecha de subida: 23 octubre, 2025



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

SAN VÍCTOR

Desarrollo y bienestar para todos



República

Ingresa tu búsqueda

INICIO | MAPA DE SITIO

Inicio

Municipio

Ayuntamiento

Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo

Noticias

Marco Legal

Está aquí: Inicio / Marco Legal



Leyes



Decretos



Resoluciones



Reglamentos

**BUZÓN DE
SUGERENCIA**



**ALCALDÍA
SAN VÍCTOR
CIUDADANOS(AS)**

