



**JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL
"JOSÉ CONTRERAS"**

RNC 406-0003032
Espaillat, Moca, R.D

política y Procedimiento para manejo de quejas y sugerencias	versión: 1
Fecha de emisión: 22/06/2026	

1. Objetivo

Definir los lineamientos para la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas por ciudadanos o personas jurídicas, garantizando una atención eficiente hasta su cierre definitivo. Este procedimiento tiene como propósito fortalecer la mejora continua de los servicios municipales y asegurar respuestas oportunas a las solicitudes recibidas, en cumplimiento de las funciones institucionales.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas, departamentos y dependencias de la Junta Distrital de José Contreras que mantengan interacción con los ciudadanos dentro de su jurisdicción. Comprende la gestión integral de quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los canales establecidos por la institución.

3. Responsables

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), Recursos Humanos y Dirección Municipal

- Recibir, registrar, analizar y dar seguimiento a las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones hasta su cierre.
- Mantener la comunicación con las partes interesadas durante el proceso de atención.
- Elaborar informes periódicos sobre la gestión y el estado de las solicitudes recibidas.

Directores de áreas y encargados departamentales

- Evaluar y aprobar las acciones correctivas o de respuesta que correspondan a su área de competencia.
- Garantizar la ejecución de las medidas necesarias para atender los requerimientos presentados.

C/ Duarte Esq. Mella Oficinas Públicas,
Tel. 809-577-0515, Correo electrónico: Ayuntamientovillatrina@gmail.com



**JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL
"JOSÉ CONTRERAS"**

RNC 406-0003032
Espaillat, Moca, R.D

Colaboradores

- Escuchar y recibir las inquietudes, quejas, consultas o sugerencias de los ciudadanos.
- Canalizar adecuadamente las solicitudes a través de los mecanismos y canales institucionales establecidos para su gestión.

4. Términos y definiciones

Término	Definición
Colaborador	Persona que presta servicios en la Junta Distrital de José Contreras en calidad de empleado, desempeñando funciones, responsabilidades y tareas previamente establecidas de acuerdo con su cargo y las disposiciones institucionales vigentes.
Canales de contacto	Medios de comunicación oficiales habilitados por la Junta Distrital de José Contreras para facilitar la recepción de consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y demás retroalimentaciones de los ciudadanos y usuarios de los servicios municipales.

Término	Definición
Queja	Manifestación formal realizada por ciudadanos, usuarios o partes interesadas para expresar su insatisfacción respecto a la calidad, atención o prestación de los servicios ofrecidos por la Junta Distrital de José Contreras, recibida a través de cualquiera de los canales de comunicación habilitados por la institución.
Reclamación	Solicitud formal presentada por un ciudadano o parte interesada ante una actuación, omisión o situación que considere contraria a los compromisos, responsabilidades o normativas aplicables a la Junta Distrital de José Contreras, requiriendo una respuesta y, de ser necesario, la adopción de medidas correctivas.
Sugerencia	Propuesta, recomendación o iniciativa presentada por ciudadanos, usuarios o partes interesadas con el propósito de contribuir a la mejora continua de los servicios, procesos, actividades o gestión institucional de la Junta Distrital de José Contreras.

5. Documentos de Referencia

- *Ley No. 176-07* del Distrito Nacional y los Municipios, del 17 de julio del 2007.
- *Gaceta Oficial No. 10426* del 20 de julio del 2007.
- *Ley No. 107-13* sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración de Procedimiento Administrativo. *Derechos y Deberes de los Ciudadanos*.

C/ Duarte Esq. Mella Oficinas Públicas,
Tel. 809-577-0515, Correo electrónico: Ayuntamientovillatrina@gmail.com



**JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL
"JOSÉ CONTRERAS"**

RNC 406-0003032
Espaillat, Moca, R.D

6. Políticas del Procedimiento

6.1. Recepción de la queja, consulta o sugerencia

A) Los ciudadanos de José Contreras disponen de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas, consultas o sugerencias:

- **Portal de 311** (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias) LÍNEA 311 <https://311.gob.do/>
- Teléfono institucional: 809-577-0515
- Página web: <https://juntadistritaldejosecontreras.gob.do/>
- Buzones de quejas y sugerencias
- Correo electrónico: Ayuntamientovillatrina@gmail.com
- Instagram: <https://www.instagram.com/alcaldiadevillatrina.2024>

B) Todo colaborador de la Junta Distrital de José Contreras que reciba una queja, reclamación, denuncia, consulta o sugerencia deberá remitirla de manera inmediata al área responsable para su debido procesamiento y seguimiento, o registrarla a través de los canales oficiales habilitados, incluyendo el Portal Único de Atención Ciudadana 311 cuando corresponda.

C) Para la presentación de una queja, reclamación, consulta o sugerencia, se deberá proporcionar, preferiblemente, la siguiente información:

- Nombre completo del solicitante.
- Número de cédula de identidad o pasaporte.
- Número de teléfono y/o correo electrónico de contacto.
- Descripción detallada de la situación planteada.
- Documentación o evidencias que respalden la solicitud, cuando aplique.
- Las comunicaciones también podrán realizarse de forma anónima mediante el buzón físico dispuesto por la institución.

D) El personal responsable podrá establecer comunicación con el ciudadano o parte interesada para validar la información suministrada, aclarar aspectos relacionados con la solicitud o requerir información adicional que facilite su adecuada atención.

E) La respuesta a las quejas, reclamaciones, consultas o sugerencias deberá ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud.



**JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL
"JOSÉ CONTRERAS"**

RNC 406-0003032
Espaillat, Moca, R.D

Canal de contacto	Plazo de apertura o atención	Plazo de respuesta
Portal 311	1 día hábil	Máximo 5 días hábiles
Teléfono institucional (809-577-0515)	Inmediato	Máximo 5 días hábiles
Página web institucional	1 día hábil	Máximo 5 días hábiles
Buzón de quejas y sugerencias	2 días hábiles (revisión periódica)	Máximo 5 días hábiles desde la apertura
Correo electrónico institucional	1 día hábil	Máximo 5 días hábiles
Instagram institucional	1 día hábil	Máximo 5 días hábiles

6.2. Análisis y documentación

- a) El personal responsable revisará y analizará la documentación recibida con el propósito de identificar la naturaleza de la solicitud y determinar el área, departamento o funcionario competente para su atención y respuesta.
- b) Una vez identificada la instancia responsable, se remitirá la solicitud por los medios correspondientes, ya sea de forma electrónica o física, indicando el plazo establecido para su gestión y respuesta.
- c) Cuando la solicitud esté relacionada con acceso a información pública o implique aspectos legales que requieran interpretación normativa o análisis jurídico, esta será canalizada al Departamento Jurídico para su evaluación y tratamiento correspondiente.
- d) Finalizada la gestión, se verificará la efectividad de la respuesta ofrecida y se evaluará la necesidad de implementar acciones complementarias o medidas correctivas que contribuyan a la adecuada solución del caso planteado.

6.3 Solución y contacto con el usuario

- a) Se determinarán los medios de comunicación y los responsables encargados de informar al ciudadano o parte interesada sobre la solución, respuesta o acción adoptada respecto a su solicitud.
- b) La respuesta será remitida, preferiblemente, a través del mismo canal utilizado por el ciudadano para presentar la queja, reclamación, consulta, sugerencia o denuncia, salvo que se acuerde otro medio de comunicación.
- c) Cuando la naturaleza de la información y la normativa vigente lo permitan, la respuesta o resultado de la gestión podrá ser publicada en el portal web institucional u otros medios oficiales de difusión.

C/ Duarte Esq. Mella Oficinas Públicas,
Tel. 809-577-0515, Correo electrónico: Ayuntamientovillatrina@gmail.com



**JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL
"JOSÉ CONTRERAS"**

RNC 406-0003032
Españolat, Moca, R.D

d) En caso de que el ciudadano manifieste inconformidad con la respuesta recibida, la institución evaluará nuevamente el caso para determinar la procedencia de acciones adicionales o ratificar la decisión adoptada, comunicando oportunamente el resultado al interesado.

6.4. Controles sobre la gestión de quejas, consultas o sugerencias.

Todo colaborador que incumpla esta política puede ser sancionado según la Ley de Función Pública No. 41-08.

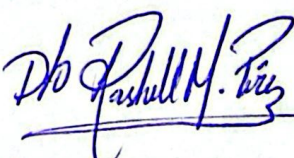
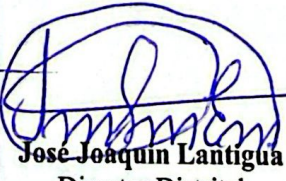
7. Descripción de las actividades

Responsable	Descripción
La oficina de libre acceso a la información	Llevará un registro detallado con: fecha de recepción, vía, tipo de queja, descripción, estado, área, fechas de contacto/cierre, respuesta y seguimiento.

8. Instrumentos / documentos

- a) Plantilla de registro
- b) Fichas de buzones físicos
- c) Plantilla Word evidencia apertura buzones físicos

9. Historial de Cambios

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Rachell Miguelina Liranzo Casatillo Encargada Recursos Humanos	 María Margarita Peralta Villavizar Encargada Oficina OAI	 José Joaquín Lantigua Director Distrital
Fecha: 22/06/2026	Fecha: 22/06/2026	Fecha: 22/06/2026

