

 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Página [1]

1 Objetivo:

Elaborar una metodología que permita atender las quejas y sugerencias de los ciudadanos del Municipio de Moca, con el objetivo de promover una escucha activa, ofrecer respuestas eficientes, eficaces y de calidad, y aumentar la confianza del ciudadano en la institución de manera satisfactoria.

2 Alcance:

Todos los procedimientos inician cuando los ciudadanos hacen una queja o sugerencia a la institución por las vías correspondientes (311, Email, Porta institucional y Buzón Físico) y termina con una respuesta o finalización de la ejecución.

3 Responsables:

- Encargada de La Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM).
- Encargado/a del departamento a quien se expide las quejas o sugerencias.
- Encargado de la oficina de Planificación y programación Municipal (OMPP).
- Alcalde Municipal del ayuntamiento de Moca.

4 Términos y definiciones:

- **Quejas:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Sugerencias:** es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación. Por ejemplo: "¿Puedo hacerle una sugerencia? Le recomiendo ordenar la ensalada de palmitos, es exquisita".
- **311:** Es el principal medio de comunicación entre la ciudadanía y el Estado dominicano para registrar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias a cualquier institución pública, para que las mismas puedan ser atendidas por las entidades correspondientes bajo un seguimiento especializado.

 <p>Ayuntamiento de Moca Pasión por un pueblo!</p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [2]

- **Email:** El correo electrónico es un servicio de red que permite una comunicación que utiliza dispositivos electrónicos para entregar mensajes a través de redes informáticas. Se refiere tanto al sistema de entrega como a los mensajes individuales que se envían y reciben.
- **Buzón:** Es el documento que está previamente elaborado y numerado en forma consecutiva que se debe utilizar por parte del usuario externo para dar a conocer sus quejas, sugerencias, inconformidades, felicitaciones etc.
- **Portal Institucional:** Los portales institucionales también sirven como vía de acceso a otra web que están relacionadas con la entidad, como: departamentos, oficinas, servicios y otras reparticiones. La idea es centralizar los contenidos, organizar las fuentes informativas y orientar la navegación de los usuarios.

5 Documentos de Referencia

- Constitución de la República Dominicana: artículo 138.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su reglamento de aplicación.
- Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030
- Ley No. 41-08 de Función Pública.
- Decreto No. 694-2009 que crea el sistema 311 de denuncias, quejas y sugerencias.
- Guía de Operaciones Sistema 311.

6 Descripción de las actividades:

Decisión: **¿De dónde provienen las quejas o sugerencias?**

- a) Buzón físico de quejas y sugerencias.
- b) Portal web Institucional (<https://ayuntamientomoca.gob.do>).
- c) Portal web y Línea telefónica 311 (<https://311.gob.do/>)
- d) Email (quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do).
- e) Línea Telefónica 809-578-2374.

 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [3]

Emisión. Los ciudadanos emiten sus quejas o sugerencias por las vías correspondientes.

Recepción. La Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM) recibe las quejas o sugerencias por cinco (5) canales, tres de ellos de forma digital (Página Web Institucional, 311 y Email); una (1) de forma física (Buzón Físico) y se extraen de forma manual y por último por vía telefónica.

Evaluación: evaluar y determinar si la quejas o sugerencias contienen los datos necesarios, si están descrito las problemáticas y si corresponde a la Institución, si es válida se procede a las siguientes etapas:

Asignación: se elabora un documento dirigido al departamento o unidad responsable, a partir de la fecha que fue recibida las quejas o sugerencias, tendrá 15 días laborables para dar una respuesta al ciudadano.

Registro. La Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM) registra las quejas o sugerencias en la matriz de seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano. Indicando: Numero de secuencia, Fecha de recepción, vía de recepción, tipo (queja o sugerencia), descripción, información del usuario, estatus, área involucrada, fecha de contacto/cierre, respuesta, tiempo de respuesta (días), número de caso y seguimiento/acciones.

Respuesta. El personal del departamento correspondiente da repuesta a las quejas o sugerencias.

Comunicación al ciudadano. Se comunica al ciudadano la información o respuesta emitida por el departamento o unidad responsable de dicha solicitud, por vía correspondiente (email, telefónica).

Seguimiento. El personal encargado del buzón hace seguimiento a las quejas o sugerencias para asegurarse de que el ciudadano esté satisfecho con la respuesta.

 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [4]

RESPONSABLE	DESCRIPCION
Ciudadano	1. El ciudadano hace su queja o sugerencia por una de las vías conocidas o preferidas las cuales son: portal web y línea telefónica 311, Portal Web Institucional, Email: quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do , buzón físico y Línea Telefónica 809-578-2374.
Enc. Acceso a la Información	2. Recibe las quejas o sugerencias a través de las vías correspondiente que tiene la institución.
Enc. Acceso a la Información	3. Evalúa la documentación para fines de transmitir la información a dichos departamentos.
Enc. Acceso a la Información	4. Se registra la información en una platilla suministrada en la Carta de Compromiso de la Institución.
Enc. del dpto. vinculado	5. Recibe y analiza la queja o sugerencia y todas las medidas pertinentes para cada situación.
Enc. del dpto. vinculado	6. Da respuesta al dpto. de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM), antes del plazo establecido de los días laborables.
Enc. Acceso a la Información	7. Se le da repuesta al ciudadano sobre su queja, sugerencia, reclamación o denuncia.
Enc. Acceso a la Información	8. Seguimiento continuo del proceso.

 Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Página [5]

7. Instrumentos/ documentos.

7.1 Formulario físico-externo de quejas y sugerencias.

- a) Se encuentra ubicado en el primer nivel del Palacio Municipal, en un recipiente transparente al lado del buzón físico.
- b) Tomar la ficha la cual debe de llenar y depositar en el buzón.



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MOCA FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha de recepción: QUEJA SUGERENCIA Servicio Prestado: _____

DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE

Nombre del Reclamate: _____ Teléfono: _____

Dirección Residencial: _____ Correo Electrónico: _____

¡NOS GUSTARÍA ESCUCHARTE, EXPRESATE! (Descripción de la queja o sugerencia)

ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER DILIGENCIADO POR EL AYUNTAMIENTO

Vía de recepción: _____ Estatus: _____

Área involucrada: _____ Fecha y firma de recibido _____

 <p>Ayuntamiento de Moca Pasión por un pueblo!</p>	<p>Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.</p>	<p>PR-</p>
	<p>Fecha de emisión: 17/04/2023</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página [6]</p>

Imagen del buzón físico-externo y formulario de quejas y sugerencias.



 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [7]

7. 1.1 Formulario físico-interno de quejas y sugerencias.

- a) Se encuentra ubicado en el 2 do nivel al lado de la oficina de la secretaria Municipal.
- b) Tomar la ficha la cual debe de llenar y depositar en el buzón.

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MOCA

Fecha: _____

Desea Formular:

Queja ____ Sugerencia ____ Felicitación ____

En calidad de:

Obrero ____ Secretaria ____ Asistente ____

Director(a)/Encargado(a) ____ Otros.

Motivo(s):

Acciones Realizadas:

Ante lo expuesto Solicito:

Desea recibir respuesta vía:

Verbal/Personal ____

Por Correo Electrónico _____

¡Muchas Gracias!

 <p>Ayuntamiento de Moca Pasión por un pueblo!</p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [8]

Imagen del buzón físico interno de quejas y sugerencias.



7. 2 Línea telefónica 311 y portal (<https://311.gob.do/>)

- a) **Vía telefónica:** marcando directamente al 3-1-1 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país, puedes establecer comunicación con un representante preparado para capturar su queja o reclamación.
- b) **Vía Internet:** a través del portal www.311.gob.do puedes completar personalmente tu queja, reclamación o sugerencia de manera fácil y rápida con sólo llenar los formularios correspondientes.

Está disponible en la modalidad telefónica de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, y en modalidad de Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

 <p>Ayuntamiento de Moca Pasión por un pueblo!</p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [9]

Imagen de la línea telefónica 311 y plataforma (<https://311.gob.do/>).



The screenshot displays the 311 platform interface. At the top, there are logos for '311', 'GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA', and 'ogtic'. Below the logos is a navigation bar with buttons for 'INICIO', 'QUEJAS / RECLAMACIONES -', 'PRO-CONSUMIDOR', 'LINEA 700', and 'CONFIGURACIONES -'. The main content area is divided into two sections:

Lista de Quejas & Reclamaciones

Instrucciones: 0 Creado(s), 0 Creado(s), 0 Abierto(s), 0 Abierto(s), 2 Declinado(s), 0 En Proceso, 0 En Proceso, 5 Cerrado(s), Ver todos

Mostrar: 10 registros

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
QUEJAS	Q2024112754608	CERRADO	73 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	RAMONA PEÑA	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	MIÉRCOLES 27 DE NOVIEMBRE, 2024 - 10:05	LUNES 09 DE DICIEMBRE, 2024 - 10:25
RECLAMACIONES	Q2024110853900	DECLINADO	42 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	JULISSA ALTAGRACIA GERALDO TORRES	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	VIERNES 08 DE NOVIEMBRE, 2024 - 03:14	MARTES 12 DE NOVIEMBRE, 2024 - 10:38
RECLAMACIONES	Q2024091850596	DECLINADO	129 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	JULISSA ALTAGRACIA GERALDO TORRES	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	MIÉRCOLES 18 DE SEPTIEMBRE, 2024 - 01:29	MIÉRCOLES 25 DE SEPTIEMBRE, 2024 - 12:12
QUEJAS	Q2024082749518	CERRADO	136 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	ANTONIO ALEXI ALEJO POLANCO	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	MARTES 27 DE AGOSTO, 2024 - 04:24	MARTES 10 DE SEPTIEMBRE, 2024 - 01:32
SUGERENCIAS	Q2023032430472	CERRADO	468 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	WALDO COLÓN BEJARÁN	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	VIERNES 24 DE MARZO, 2023 - 09:18	JUEVES 11 DE MAYO, 2023 - 11:42
QUEJAS	Q2022010620987	CERRADO	778 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	SILVERIO ANTHONIO GOMEZ SANCHEZ	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	JUEVES 06 DE ENERO, 2022 - 12:44	LUNES 28 DE MARZO, 2022 - 09:38
QUEJAS	Q2021060618938	CERRADO	778 DÍAS	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	DIOMARYS GONZÁLEZ	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	LUNES 06 DE SEPTIEMBRE, 2021 - 01:30	JUEVES 31 DE MARZO, 2022 - 11:51

Mostrando 1 de 7 de 7 registros

Lista de Casos de Abusos NNA

Mostrar: 10 registros

NO HAY REGISTROS DISPONIBLES

Mostrando 0 de 0 de 0 registros

At the bottom of the page, there are logos for 'ogtic', 'MAP', 'DIGEIG', and the 'Ayuntamiento de Moca' logo. Below the logos is the footer text: 'Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información & Comunicación, todos los derechos reservados, 2013(c). V2.0 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS & DENUNCIAS(OPTIC) - REPUBLICA DOMINICANA'.

7.3 Página web (<https://ayuntamientomoca.gob.do>)

- Acceder a la página web del ayuntamiento: Abre tu navegador web y accede a la página web del ayuntamiento (<https://ayuntamientomoca.gob.do>).

 Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [10]



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

MOCA

Pasión por un pueblo



República Dominicana

Ingresar tu búsqueda



INICIO

MAPA DE SITIO

CONTACTO

Inicio

Municipio >

Ayuntamiento >

Servicios

Transparencia

Presupuesto participativo >

Noticias

Emergencia

Escríbete al alcalde

Multimedia

Carta Compromiso

Rutas y Frecuencias

Derechos y Deberes del Ayuntamiento

Quejas y denuncias

BIENVENIDOS

A Nuestra Ciudad Limpia y Transparente



b) Buscar la sección de “**quejas y denuncias**”: esta sección está ubicada en el menú principal lado izquierdo de la página.

c) Dar click en hacer solicitud.

 Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [1]



Gestión de Quejas y sugerencias Ciudadanas
 Infórmanos sobre los problemas de tu sector. Nos gustaría escucharte. ¡Exprésate!

 Puedes presentar quejas, sugerencias, reclamaciones y/o denuncias. Esta plataforma es una línea de comunicación entre la alcaldía y los ciudadanos.

d) Seleccionar el Tipo de Solicitud: quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias.



INFÓRMANOS

Para que su denuncia tenga validez debe introducir un número de teléfono real de lo contrario no se le dará seguimiento a su queja.

"Las informaciones registradas serán confidenciales"

Por favor, evite repetir la solicitud sin haber concluido el tiempo de respuesta, el cual es de 15 días laborables. En caso de que la solicitud sea por incumplimiento en la recolección de residuos sólidos, esta será atendida lo más rápido posible.

Tipo de solicitud

Tipo de servicios

Telefono *

▼

Queja

Sugerencia

Reclamación

Denuncia

 Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [12]

e) Seleccionar el tipo de servicio al cual pertenece la solicitud.



Para que su denuncia tenga v

"Las inf

Por favor, evite repetir la soli
laborables. En caso de que la s

Tipo de solicitud

Tipo de servicios

Telefono *

Nombre

Municipio

Sección/Barrio:

Dirección/calle:

Recogida de Desechos sólidos

- Servicio de limpieza y aseo de los espacios públicos
- Servicios funerarios
- Servicio de Tramitación de proyectos definitivos
- Policía municipal
- Biblioteca Municipal
- Reconstrucción calles asfaltadas
- Mantenimiento de caminos rurales
- Arrendamientos de mercados y hospedajes
- Prevención y extinción de incendios
- Reconstrucción de contenes y aceras
- Registro de documentos: actos civiles, judiciales y extrajudiciales
- Sustitución de lámparas de iluminación para las vías públicas
- Matadero municipal: matanza de animales
- Reconstrucción de badenes (drenaje Pluvial)
- Certificado de uso de suelo
- Construcción de nichos
- Solicitud de entierro
- Limpiezas solares yermos

 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [13]

f) Completar la plantilla con los requerimientos faltantes.



Tipo de solicitud

Tipo de servicios

Telefono *

Nombre

Municipio

Sección/Barrio:

Dirección/calle:

Comentario

Añadir Foto o video



 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Página [14]

- g) Describir la queja, sugerencias, reclamación o denuncia: En el mismo formulario, describe con detalle la solicitud que deseas presentar. Procura ser claro y específico, e incluye cualquier información relevante que pueda ayudar al ayuntamiento a entender la naturaleza de dicha solicitud.
- h) Enviar la solicitud: automáticamente esta solicitud se vinculará al sistema de monitoreo y seguimiento de la “Oficina de Acceso a la Información Municipal” (OAIM).
- i) Seguir el estatus de la solicitud: recibirá una respuesta por parte del encargado de la OAIM, en un plazo de 15 días laborables.

7.4 Vía Email.

- a) Escribir al correo: quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do
- b) Proporcionar tus datos personales: nombre, teléfono, correo y dirección.
- c) Describir la queja, sugerencias, reclamación o denuncia: En el mismo formulario, describe con detalle la solicitud que deseas presentar. Procura ser claro y específico, e incluye cualquier información relevante que pueda ayudar al ayuntamiento a entender la naturaleza de dicha solicitud.
- d) Enviar la solicitud: automáticamente esta solicitud se vinculará al sistema de monitoreo y seguimiento de 311.
- e) Seguir el estatus de la solicitud: recibirá una respuesta por parte del encargado de Libre Accenso a la información en un plazo de 15 días laborables.

 <p>Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i></p>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [15]

7.5 Línea telefónica 809-578-2374.

- a) Marcando directamente al **809-578-2374**, a través de una línea fija o móvil, puedes establecer comunicación con el área de recepción donde será ingresada la solicitud, a través, de este formulario de quejas y sugerencias.

- b) Estas quejas o sugerencias serán remitidas al departamento de “Acceso a la Información Municipal” (OAIM), en donde se comunicará con el encargado del servicio solicitado.

- c) Cuando la quejas y sugerencias son del departamento de Limpieza y Ornato, estas quejas y sugerencias son remitidas al encargado directamente por la recepcionista vía WhatsApp y luego el encargado de “Acceso a la Información Municipal” (OAIM) el cual le dará el seguimiento.

 Ayuntamiento de Moca <i>Pasión por un pueblo!</i>	Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento Municipal de Moca.	PR-
	Fecha de emisión: 17/04/2023	Versión: 01
		Página [16]

Formulario usado por la recepcionista:



AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MOCA FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha de recepción: QUEJA SUGERENCIA Servicio Prestado: _____

DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE

Nombre del Reclamante: _____ Teléfono: _____

Dirección Residencial: _____ Correo Electrónico: _____

¡NOS GUSTARÍA ESCUCHARTE, EXPRESATE! (Descripción de la queja o sugerencia)

ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER DILIGENCIADO POR EL AYUNTAMIENTO

Vía de recepción: _____ Estatus: _____

Área involucrada: _____ Fecha y firma de recibido _____

