



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

SISTEMA DE QUEJAS DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE JARABACOA

Período: Enero - Julio 2026

POLITICAS DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE QUEJAS RECLAMACIONES, Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS.

1-OBJETIVOS:

Establecer las pautas para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones hasta la respuesta final al ciudadano o persona jurídica. A través de este servicio se busca mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados y la atención al ciudadano, ofreciendo respuestas oportunas frente a las solicitudes y requerimientos de las funciones asignadas para los fines.

2-ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las áreas y dependencias de la alcaldía de Jarabacoa que tengan contacto con ciudadanos del ambiente municipal y para toda la gestión de reclamos, quejas, denuncias y sugerencias.

3-AREAS RESPONSABLES:

Oficina de Libre Acceso a la Información, cuando es de forma digital y RRHH cuando es de forma física en el Buzón o Presencial. El registro, análisis y cierre de las quejas o sugerencias, y Elaboración de informes sobre la situación de la queja, reclamación o sugerencia, a los Directores de Áreas de Departamentos Aprueban las acciones de resolución que le corresponda, son responsables de escuchar las quejas, consultas, sugerencias de los ciudadanos de manera física y canalizar a través de los medios de contacto.

4-BASE LEGAL:

Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la información.

Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la ley 200-4



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

5-TERMINOS Y DEFINICIONES:

Términos	Definición
Colaborador	Persona que coopera, ayuda o trabaja junto a otras para alcanzar una meta común o realizar una tarea./ Persona que forma parte en calidad de empleado del Ayuntamiento y sus funciones, responsabilidades y tareas están definidas mediante contrato de trabajo.
Canales de contacto	Es el medio o la plataforma que una empresa utiliza para comunicarse con sus clientes o usuarios./ Medio de comunicación habilitado por la alcaldía de Jarabacoa para recibir retroalimentación de los clientes.
Quejas	Es la expresión de insatisfacción, disgusto, dolor o inconformidad que una persona manifiesta ante una situación, un servicio, un producto o la conducta de alguien./Declaración formal presentada por los usuarios y partes interesadas relacionada con la no conformidad de los servicios brindados por el Ayuntamiento obtenido a través de cualquier medio o canal de contacto.
Reclamaciones	Es una solicitud formal o protesta mediante la cual una persona exige un derecho, una solución o una compensación debido a un daño, un incumplimiento o un desacuerdo con un producto, servicio o resolución./ Manifestación formal contra una actuación que se considera injusta o no acorde a compromisos y responsabilidades del Ayuntamiento, así como una no actuación y que exige por tanto, una contestación y subsanación adecuada.
Sugerencias	Es una idea, propuesta o insinuación que se le ofrece a otra persona para que la considere, sin imponerla./Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere que pueda resultar de valor para el Ayuntamiento con un objetivo de contribuir al cumplimiento de su misión y todo lo relacionado con la misma.
OGTIC	Oficina Gubernamental de tecnología de la información y la comunicación (OGTIC).
Denuncia	Es un acto formal mediante el cual se informa a una autoridad competente (como la policía o la fiscalía) sobre un hecho delictivo o una violación de la ley para que se inicie una investigación./Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta del juez, el funcionario del ministerio público, policía y otro funcionario público.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas # 47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

OAIM	Oficina de Acceso a la información Municipal, donde se hará efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
RAIM	Responsable de acceso a la información.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

6- POLITICAS:

Aspectos generales y principales medidas de control.

La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAIM) y Recursos Humanos. Deben recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias y gestionan la respuesta de acuerdo a la normativa vigente.

*La Oficina de Libre Acceso a la Información (OAIM) Deben recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de las vías: Buzón Digital y Correo Electrónico.

*El departamento de Recursos Humanos Deben recibir las solicitudes de quejas, reclamaciones y sugerencias a través de las vías: Buzón Físico y recolectar las llamadas telefónicas que se realizan a los diferentes departamentos.

*El proceso de atención a las Quejas y reclamaciones podría ser de solución mediata o inmediata.

- La solución inmediata será un mínimo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita.

- La solución mediata será de un máximo de 15 días, prorrogables por 10 días más si lo amerita.

*el tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. En caso de que el plazo para dar respuesta al requerimiento sea mayor a lo establecido, La OAIM y RRHH deberán justificar por escrito, y hacerle de conocimiento a el señor alcalde, para junto a el consejo de regidores buscar una respuesta o solución.

Evolución de las Quejas, Sugerencias o Reclamaciones.

*La unidad responsable deberá tomar registro que recoja el tipo de queja, sugerencia o reclamación, tratamiento, origen, fechas entre otras informaciones que aporten valor al seguimiento de las mismas.

*Deberá publicar las estadísticas de atención a quejas, reclamaciones y sugerencia en su portal Web, de manera mensual, así como lo exige las estadísticas de la oficina de Acceso a la información pública.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

La institución deberá recoger insumos de la atención a quejas y sugerencias para incorporar mejoras continuas a la implementación de sus servicios con una periodicidad semestral.

Indicador de desempeño

35 de denuncias, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas, se han atendidas en el plazo establecido.

6 fueron enviadas por falta de acuerdos entre las partes interesadas a la fiscalía.

PROCEDIMIENTOS

Paso No.	Responsables	Descripción de la actividad
1	Recepcionista del Ayuntamiento. RAI. Encargado de la Oficina de Acceso a la información Municipal.	Recibe del ciudadano cuando se realizan de manera presencial mediante los medios establecidos. Si las denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia se reciben de forma virtual las recibe el RAI quien debe de tener abierto el portal donde se encuentra el buzón se sugerencia digital al igual que el correo institucional electrónico. Si llegan al buzón físico se revisa semanal por el departamento de RRHH y al día siguiente debemos contactar al ciudadano dar respuesta más tardar en 15 días hábiles. Si realizan una llamada la recepcionista debe de escuchar y pasar a el departamento correspondiente al ciudadano.
2	Recepcionista del Ayuntamiento. RAI. Encargado de la Oficina de Acceso a la información Municipal	Analiza si la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia reúne los requisitos preestablecidos. -Si reúne los requisitos le comunica, continua al paso 3. -Si no reúne los requisitos le comunica al ciudadano. -Si pertenece a otra institución pública se instruye al ciudadano.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

3	Recepcionista del Ayuntamiento. RAI. Encargado de la Oficina de Acceso a la información Municipal	Entrega la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia al departamento correspondiente, si es vía llamada se transfiere, si es al portal, correo electrónico Se le toma nota y por escrito se le informa a el encargado del departamento y al final del día c/d departamento, le pasa un informe a el departamento de RRHH para su registro.
4	Encargado de departamento Departamento RRHH	Revisa la denuncia, reclamación, queja y/o sugerencia, y se realiza la inspección y si es de solución mediata e inmediata.
5	Encargado de departamento Departamento RRHH.	Se localiza al ciudadano para realizar la acción o realización del trabajo si es mediata . o inmediata el departamento correspondiente debe darle seguimiento hasta que se concluya la acción. En caso de que los departamentos correspondientes no lleguen a ningún acuerdo entre partes afectadas, se refiere a el palacio de justicia.
6	RAI Encargado de la Oficina de Acceso a la información Municipal. Encargado de departamento Departamento RRHH.	Re realiza un informe con el caso planteado. Si la respuesta es válida continua con el paso Si la respuesta es no valida o no presenta una conclusión se debe informar al el departamento RRHH.
	RAI Encargado de la Oficina de Acceso a la información Municipal. Encargado de departamento Departamento RRHH.	Archivar expediente.
FIN DEL PROCESO		



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

ESTADÍSTICA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS POR LOS CIUDADANOS MEDIANTE EL BUZÓN DE SUGERENCIAS FÍSICOS COLOCADO EN LA RECEPCIÓN/ PORTAL DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE JARABACOA DURANTE EL 1er SEMESTRE (enero-junio) 2026.

No	Fecha de Recepción	Vía de Recepción	Tipo (queja/ Sugerencias)	Descripción de la queja/ Sugerencias	Información del usuario	Estatus	Área Involucrada	Fecha de Contacto/ cierre	Tiempo de Respuesta (días)	Seguimiento/a cciones
1	5 Enero	RR.HH Presencial	QUEJA	Violación de linderos	Pelegrina Herrera	Transferido	Planeamiento Urbano	5 Enero	Tranf palacio Justicia	No se pudo conciliar.
2	7 Enero	RR.HH Presencial	QUEJA	Estancamiento de agua negras.	Mario Nelson Galán	Solución	Gestión Ambiental	7 Enero	0 día	Se envió una brigada obreros.
3	9 Enero	RR.HH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Callejón Barahona	Solución	Dep. Ornato	10 Enero	3 días	El camión se puso al día.
4	12 Enero	RR.HH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Calle 7 La Colonia	Solución	Dep. Ornato	12 Enero	0 días	El camión se puso al día.
5	15 Enero	RRHH Presencial	QUEJA	Luminaria pública parpadea constantemente.	Parque Duarte	Solución	Plazas y parques	16 Enero	1 día	El electricista resolvió.
6	20 Enero	RR.HH VIRTUAL	QUEJA	Techo sobresale, molesta al vecino.	Hoyo de Gelín	Transferido	Planeamiento Urbano	23 Enero	3 días	No se pudo conciliar.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

7	19	RRHH	SUGERENCIA	Instalar contenedores de basura en comercios.	más basura	Centro de la ciudad	Solución	Dep. Ornato	20 Enero	1 día	Colocación de algunos tanques
8	22	RRHH Presencial	QUEJA	No aparecen los planos			N/H	Planeamiento Urbano	5 Febrero	15 días	Búsqueda sin resultados.
9	27	RRHH Presencial	QUEJA	Solar baldío con presencia de hierbas altas	Residencial Jarabacoa		Solución	Gestión Ambiental	29 Enero	2 días	Dialogo y concientización con el dueño.
10	28	RRHH Presencial	QUEJA	Recogida de la basura	Hercilia Pepín		Solución	Dep. Ornato	29 Enero	1 día	El camión se puso al día.
11	3	RRHH Presencial	QUEJA	Venta de solar sin acceso, o calles.	Palo Blanco La Yautía		Transferido	Planeamiento Urbano	9 Febrero	Transferido	No se pudo conciliar.
12	9	RRHH Presencial	QUEJA	Cerámicas en la acera	Calle 16 de agosto		Solución	Planeamiento Urbano	10 Febrero	1 día	Se mandó a quitar.
13	13	RRHH Presencial	QUEJA	Cierre paso de servidumbre.	La Piña		Solución	Planeamiento Urbano	13 Febrero	0 día	Dialogo con el dueño.
14	16	RRHH Presencial	QUEJA	Duran tiempo para recoger la basura.	El dorado		Solución	Dep. Ornato	17 Febrero	1 día	Se agregó a el plan de recolección
15	17	RRHH Presencial	QUEJA	Lindero entre vecinos	Angosto		Solución	Planeamiento Urbano	20 Febrero	3 días	Venta de propiedad.
16	24	RRHH Presencial	QUEJA	Recoger un árbol que se cayó.	Los haitices Pedregal		Solución	Gestión Ambiental	24 Febrero	0 día	Se envió una brigada.
17	5 Marzo	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	La 3,500		Solución	Dep. Ornato	6 Marzo	1 día	El camión se puso al día.
18	9 Marzo	RRHH Presencial	QUEJA	Invasión Propiedad	La Joya		Transferido	Planeamiento Urbano		Transferido	Palacio de justicia.
19	12	RRHH Presencial	QUEJA	Congestión del tránsito	Paseo de los Maestros.		Solución	Policía Municipal	12 Marzo	0 día	Se trasladaron hacer el servicio.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

20	23	RRHH	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	María Auxiliadora	Solución	Dep. Ornato	23 Marzo	0 día	El camión se puso al día.
21	31	RRHH	QUEJA	Ocupación de espacios públicos.	Próximo al Parque Duarte	Solución	Planeamiento Urbano	31 Marzo	0 día	Dialogamos con el propietario.
22	6 Abril	RRHH	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos	El Balcón	Solución	Dep. Ornato	8 Abril	2 días	El camión se puso al día.
23	17 Abril	RRHH	QUEJA	Cierre de callejón	La Quebrada	Solución	Planeamiento Urbano	20 Abril	3 días	Conciliación entre partes
24	20 Abril	RRHH	QUEJA	Congestión tráfico	Bomba de Fran Marte.	Solución	Policía Municipal	20 Abril	0 día	Se fija un Policía municipal, Temp
25	28 Abril	RRHH	QUEJA	Violación de linderos	Barrio Lindo	Transferido	Planeamiento Urbano	8 Mayo	Transferido	Palacio de justicia.
26	4 Mayo	RRHH	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Los Candelarios	Solución	Dep. Ornato	5 Mayo	1 día	El camión se puso al día.
27	4 Mayo	RRHH	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Cristo rey	Solución	Dep. Ornato	5 Mayo	1 día	El camión se puso al día.
28	12 Mayo	RRHH	QUEJA	Quitar Escombro de la cera.	Medina 2	Solución	Gestión Ambiental	12 Mayo	0 día	Mandar Brigada
29	15 Mayo	RRHH	QUEJA	Limpieza de terreno y Corte de maleza	Residencial Jarabacoa	Solución	Gestión Ambiental	22 Mayo	7 días	El propietario se hizo cargo.
30	19 Mayo	RRHH	QUEJA	Falta de accesibilidad después de la venta del terreno.	La Trinchera	Solución	Planeamiento Urbano	22 Mayo	3 días	Conciliación entre las partes.
31	25 Mayo	RRHH	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Barrio Negro	Solución	Dep. Ornato	26 Mayo	1 día	El camión se puso al día.
32	1 Junio	RRHH	QUEJA	Cierre paso de servidumbre.	Yabacoa	Transferido	Planeamiento Urbano		Transferido	Palacio de justicia.
33	9 Junio	RRHH	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	La Rueda	Solución	Dep. Ornato	12 Junio	3 días	El camión se puso al día.



Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

34	18 junio	RRHH Presencial	QUEJA	Limpieza de solar baldío	Hermanas Mirabal	Solución	Gestión Ambiental	26 junio	8 días	No apareció el dueño, se quem
35	18 junio	RRHH Presencial	QUEJA	Se requiere policía, no semáforo.	Calle el Carmen esq. independe	Solución	Policía Municipal	18 junio	0 días	Se fija un Policía municipal, Temp
36	29 junio	RRHH Presencial	QUEJA	No cumplen con los metros hacia la calle.	Barrio La Piedra	Solución	Planeamiento Urbano	30 junio	1 día	Se acuerda los metros estableci
37	1 julio	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	María Auxiliadora	Solución	Dep. Ornato	6 julio	5 días	El camión se puso al día.
38	6 julio	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Las Guazaras	Solución	Dep. Ornato	10 julio	4 días	El camión se puso al día.
39	9 julio	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Barrio Blanco	Solución	Dep. Ornato	16 julio	7 días	El camión se puso al día.
40	20 julio	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	La Javilla	Solución	Dep. Ornato	25 julio	5 días	El camión se puso al día.
41	20 julio	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	La Colonia	Solución	Dep. Ornato	23 julio	3 días	El camión se puso al día.
42	28 julio	RRHH Presencial	QUEJA	Retraso en la recolección de desechos.	Alto del Yaque	Solución	Dep. Ornato	30 julio	2 días	El camión se puso al día.

Ramón Ornedi Castillo Reyes
Encargado Dpto. de RR.HH.





Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

Jarabacoa 24 Agosto 2026

Durante el primer semestre del año, las distintas direcciones municipales demostraron un compromiso constante en la atención de las necesidades ciudadanas, gestionando un total de **42 denuncias**. Los resultados reflejan avances significativos, áreas de oportunidad y un esfuerzo coordinado para mejorar los servicios públicos. A continuación, se destacan los logros más relevantes:

Resultados Destacados

• Eficiencia en la Resolución de Denuncias:

- La Dirección de Aseo y Ornato cerró exitosamente todas las denuncias recibidas de enero a julio totalizando (18) casos resueltos.
- La Seguridad y Policía Municipal completó el 100% de sus denuncias, demostrando capacidad de respuesta y seguimiento oportuno. (3) casos.
- La Dirección de Plazas y Parques resolvió todas sus denuncias, destacándose por su pronta acción, Trabajo en Equipo y Mejora Continua. (1) caso.
- La dirección Gestión Ambiental, se destacó por resolver a la mayor brevedad posible todos los casos que llegaron. de enero a julio totalizando (06) casos resueltos.

Aunque las direcciones de Planeamiento Urbano aún tienen denuncias pendientes, de los (14) casos que llegaron (6) fueron transferidos, (7) Resueltos (1) caso de planos no encontrado, Los datos muestran un esfuerzo por avanzar en su gestión.

Ramón Ornela Castillo Reyes
Encargado Dpto. de RR.HH.





Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

La recopilación detallada de datos mensuales permite identificar oportunidades para optimizar procesos y redistribuir recursos donde sea necesario.

Avances por Mes:

MES	CANTIDAD DE CASOS	SOLUCIONADO	TRANSFERIDO	Aseo y Ornato	Planeamiento Urbano	Policía Municipal	Gestión Ambiental	Dirección Plaza & parques
ENERO	10	7	2	4	3		2	1
FEBRERO	6	5	1	1	4		1	
MARZO	5	4	1	2	2	1		
ABRIL	4	3	1	1	2	1		
MAYO	6	6	0	3	1	1	2	
JUNIO	5	4	1	1	2		1	
JULIO	6	6	0	6				
TOTALES:	42	35	6	18	14	3	6	1

Se mantuvo una tendencia positiva con 42 denuncias recibidas y 35 completadas, reforzando la capacidad de respuesta. Transferida a el Juzgado de paz 6 casos por el departamento de Planeamiento Urbano por falta de consenso.

Ramón Ormedi Castillo Reyes
Encargado Dpto. de RR.HH.





Ayuntamiento Municipal de Jarabacoa

Av. Monseñor Rafael Mauricio Vargas #47, Jarabacoa, Rep. Dom.

Teléfonos 809-574-2612/809-574-6200/809-574-2777/809-574-6218

PUBLICACIÓN EN EL PORTAL WEB

<https://ayuntamientojarabacoa.gob.do/transparencia/documentos/buzon-de-sugerencias-2026/>



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

JARABACOA

Portal de Transparencia



República Dominicana

Regístrate aquí

INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Inicio
Portal Institucional
Base Legal
Marco Legal de Transparencia
Organigrama
Derechos de los Ciudadanos
Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OLAIM)
Planificación y desarrollo
Publicaciones
Estadísticas
Servicios

Buzon de sugerencias 2026

Está aquí: Inicio / Buzon de sugerencias 2026



Primer Semestre 2026

PDF

29.75MB 1 Fecha de subida: 8 septiembre, 2026

Descargar

Si no puedes ver los documentos, es posible que no tengas instalado **ADOBE READER**.
Haga **CLICK** en el botón para instalarlo.



Descarga
ADOBE READER

