



Registro de Quejas y Sugerencias

2023 - 2025

| No. | Fecha de recepción | Vía de recepción | Tipo (Queja o Sugerencia) | Descripción de la queja o sugerencia | Área involucrada | Estatus | Fecha de Contacto/Cierre | Respuesta | Tiempo de Respuesta (Días) | Seguimiento/ Acciones |
|-----|--------------------|--------------------|---------------------------|---|----------------------|----------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| 1 | 02/05/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No han recogido la basura en el Calac 2 desde la semana pasada | Aseo urbano y ornato | Resuelto | 03/05/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 2 | 08/05/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cumulo de basura y escombros alrededor del contenedor | Aseo urbano y ornato | Resuelto | 09/05/2024 | Instalacion de contenedores | 1 | Instalar contenedores |
| 3 | 13/05/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cumulo de basura tienen graduacion para el día de mañana | Aseo urbano | Resuelto | 14/05/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 4 | 20/05/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Desde el miercoles no han vuelto a pasar y hay mucha basura | Limpieza y Ornato | Resuelto | 21/05/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 5 | 22/05/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Están tapados los hidrantes a causa de la tierra estancada | Limpieza y Ornato | Resuelto | 24/05/2024 | Envío de camion | 4 | Recolección de residuos sólidos |
| 6 | 24/05/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Desde la otra semana no han vuelto a recoger la basura y no soportan el hedor | Limpieza y Ornato | Resuelto | 25/05/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 7 | 06/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cúmulo de basura | Aseo urbano | Resuelto | 06/06/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 8 | 10/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Una lampara que no funciona | Iluminacion | Resuelto | 15/06/2024 | | 4 | unidad de Iluminación |
| 9 | 11/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | El barridor solo barre en la calle principal y no barre frente a mi casa | Unidad de Barrido | Resuelto | 13/06/2024 | Enviar brigada | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 10 | 11/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No tenemos barredores asignados para esta urbanizacion y tenemos mucha basura | Unidad de Barrido | Resuelto | 13/06/2024 | Enviar brigada | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 11 | 17/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No están barriendo en el frente de mi casa | Unidad de Barrido | Resuelto | 17/06/2024 | Enviar brigada | 1 | Supervisor predro dará seguimiento |
| 12 | 19/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Necesitamos con urgencia un barridos mas en la urbanizacion | Unidad de Barrido | Resuelto | 20/06/2024 | Enviar brigada | 1 | Recolección de residuos sólidos |

| No. | Fecha de recepción | Vía de recepción | Tipo (Queja o Sugerencia) | Descripción de la queja o sugerencia | Área involucrada | Estatus | Fecha de Contacto/Cierre | Respuesta | Tiempo de Respuesta (Días) | Seguimiento/ Acciones |
|-----|--------------------|--------------------|---------------------------|---|-------------------|----------|--------------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| 13 | 28/06/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | El barrido recoge las botellas y las deja frente a mi casa y se esta descuidando con el barrido | Unidad de Barrido | Resuelto | 28/06/2024 | Enviar brigada | 1 | Supervisor Julio dará seguimiento |
| 14 | 15/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | La lluvia arrastro la basura al frente de la iglesia EL Refugio | Limpieza y Ornato | Resuelto | 17/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 15 | 15/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | la recogida de la basura ya tiene un mes sin pasar | Limpieza y Ornato | Resuelto | 17/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 16 | 16/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Un gran cúmulo de basura | Limpieza y Ornato | Resuelto | 18/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 17 | 16/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Sacaron tierra del conten y la dejaron ahí, y el barredor no pasa por la calle principal | Aseo urbano | Resuelto | 18/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 18 | 16/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | La lámpara no enciende | Iluminacion | Resuelto | 18/07/2024 | Envio de la grúa | 2 | unidad de Iluminación |
| 19 | 16/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | La lámpara esta dañada | Iluminacion | Resuelto | 18/07/2024 | Envio de la grúa | 2 | unidad de Iluminación |
| 20 | 16/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Las lámparas | Iluminacion | Resuelto | 18/07/2024 | Envio de la grúa | 2 | unidad de Iluminación |
| 21 | 16/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Lampara dañada | | Resuelto | 18/07/2024 | Envio de la grúa | 2 | unidad de Iluminación |
| 22 | 19/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Necesitamos que recojan la basura porque invitaron al Senador a un evento | Aseo urbano | Resuelto | 19/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 23 | 19/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Mucho cumulo de basura | Aseo urbano | Resuelto | 19/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 24 | 19/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cumulo de basura | Aseo urbano | Resuelto | 19/07/2024 | Envio de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 25 | 19/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Hace un mes que no pasa el camion a recoger la basura | Aseo urbano | Resuelto | 19/07/2024 | Envio de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 26 | 19/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Hace un mes que no pasa el camion a recoger la basura | Aseo urbano | Resuelto | 19/07/2024 | Envio de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |

Handwritten signature

| No. | Fecha de recepción | Vía de recepción | Tipo (Queja o Sugerencia) | Descripción de la queja o sugerencia | Área involucrada | Estatus | Fecha de Contacto/Cierre | Respuesta | Tiempo de Respuesta (Días) | Seguimiento/ Acciones |
|-----|--------------------|--------------------|---------------------------|---|---|----------|--------------------------|---|----------------------------|---------------------------------|
| 27 | 26/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Tienen 15 días que no pasan a recoger la basura | Aseo urbano | Resuelto | 26/07/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 28 | 26/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cumulo de basura hace mas de una semana | Aseo urbano | Resuelto | 26/07/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 29 | 31/07/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cúmulo de basura | Aseo urbano | Resuelto | 01/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 30 | 02/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Tienen días que no pasa el camion de basura | Aseo urbano | Resuelto | 05/08/2024 | Envío de camion | 3 | Recolección de residuos sólidos |
| 31 | 02/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Ceramitex tienen días sin recoger la basura | Aseo urbano | Resuelto | 05/08/2024 | | 3 | Recolección de residuos sólidos |
| 32 | 02/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No recogen la basura hace días y hay 2 lamparas dañadas | Aseo urbano | Resuelto | 05/08/2024 | Envío de camion | 3 | Recolección de residuos sólidos |
| 33 | 05/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Mucha basura | Aseo urbano | Resuelto | 06/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 34 | 05/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Pasar a recoger la basura | Aseo urbano | Resuelto | 06/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 35 | 07/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Mucha basura | Aseo urbano | Resuelto | 08/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 36 | 07/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cumulo de basura | Aseo urbano | Resuelto | 08/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 37 | 14/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No pasan a recoger la basura | Aseo urbano | Resuelto | 15/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 38 | 15/08/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Mandar un camion, tenemos basura donde hay niños | Aseo urbano | Resuelto | 16/08/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 39 | 27/08/2024 | Línea 311 | Queja | Mal estado de la calle principal | Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM) | Cerrado | 28/08/2024 | Pertenece a la junta distrital de las lagunas | 1 | Declinado |
| 40 | 02/09/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No han pasado a recoger la basura el día de hoy | Aseo Urbano | Resuelto | 02/03/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 41 | 18/09/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Solicita que esa calle sea limpiada de sedimentos | Unidad de Barrido | Resuelto | 20/03/2024 | Envío de camion | 2 | Recolección de residuos sólidos |



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MOCA

| No. | Fecha de recepción | Vía de recepción | Tipo (Queja o Sugerencia) | Descripción de la queja o sugerencia | Área involucrada | Estatus | Fecha de Contacto/Cierre | Respuesta | Tiempo de Respuesta (Días) | Seguimiento/ Acciones |
|-----|--------------------|----------------------|---------------------------|--|---|----------|--------------------------|---|----------------------------|---|
| 42 | 04/10/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | No han pasadp a recoger la basura | Aseo Urbano | Resuelto | 05/10/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 43 | 07/10/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Hay dos lámparas dañás | Obras publicas | Resuelto | 16/10/2024 | Envío de la unidad de Iluminación | 9 | unidad de Iluminación |
| 44 | 18/10/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Hace dos semanas que no recogen la basura | Aseo Urbano | Resuelto | 19/10/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 45 | 25/10/2024 | Buzon fisico | Queja | Solisita un operativo de barrido | Unidad de Barrido | Resuelto | 30/05/2024 | Enviar brigada | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 46 | 07/11/2024 | Linea 311 | Queja | Planeta tierra sano | Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM) | Resuelto | 08/11/2024 | No corresponde al ayuntamiento | 1 | Declinado |
| 47 | 12/11/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | frente a la iglesia hay un cumulo de baeura y se solisita que la recojan | Aseo Urbano | Resuelto | 13/11/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 48 | 20/11/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Muvho cumulo de basura | Aseo Urbano | Resuelto | 21/11/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 49 | 27/11/2024 | Linea 311 | Queja | Ha tratado de comunicarse para tener informacion de la biblioteca | Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM) | Resuelto | 28/11/2024 | Se le llamó, ya que las extenciones están reestructurando. | 1 | Servicios Municipales |
| 50 | 28/11/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | La lluvia arratró la basura al frente de la iglesia | Aseo Urbano | Resuelto | 29/11/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 51 | 03/12/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Hace un mes que no pasan a recoger la basura | Aseo Urbano | Resuelto | 04/12/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 52 | 07/12/2024 | Portal Institucional | Queja | Solicitud de aceras y contenes en Zafarraya | Obras Públicas | Resuelto | 21/12/2024 | El POA 2025, ya se realizó. Hay que hacer una evaluación de la solicitud en dicha dirección, que para el POA 2026 | 14 | No hemos podido hacer contacto por el número de celular dado. |
| 53 | 09/12/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | hace 3 Dias que no pas el camion | Aseo Urbano | Resuelto | 10/12/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |

Observación: Los campos de nombre del usuario, teléfono de contacto y dirección no se muestran por razones de seguridad del ciudadano.

| No. | Fecha de recepción | Vía de recepción | Tipo (Queja o Sugerencia) | Descripción de la queja o sugerencia | Área involucrada | Estatus | Fecha de Contacto/Cierre | Respuesta | Tiempo de Respuesta (Días) | Seguimiento/ Acciones |
|-----|--------------------|----------------------|---------------------------|---|------------------|----------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 54 | 11/12/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Los recogedores y barredores tiran la basura al piso en vez de al contenedor | Aseo Urbano | Resuelto | 12/12/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 55 | 12/12/2024 | Línea 809-578-2374 | Queja | Solisita que quiten los contenedores de la esquina porque al tirar basura sale un olor desagradable | Aseo Urbano | Resuelto | 13/12/2024 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 56 | 03/01/2025 | Buzon Físico | Queja | No estan llegando hasta el final de la calle | Aseo Urbano | Resuelto | 04/01/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 57 | 06/01/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Varios dias sin pasar, vertedero improvisado | Aseo Urbano | Resuelto | 07/01/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 58 | 07/01/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cúmulo de basura | Aseo Urbano | Resuelto | 08/01/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 59 | 10/01/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Lámparas dañada | Iluminacion | Resuelto | 16/01/2025 | Envío de la unidad de Iluminación | 6 | unidad de Iluminación |
| 60 | 15/01/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Las lámparas de calle | Iluminacion | Resuelto | 23/01/2025 | Envío de la unidad de Iluminación | 8 | unidad de Iluminación |
| 61 | 30/01/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cumulo de basura | Aseo Urbano | Resuelto | 31/01/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 62 | 07/02/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | La lámpara no enciende | Iluminacion | Resuelto | 09/02/2025 | Envío de la unidad de Iluminación | 2 | unidad de Iluminación |
| 63 | 11/02/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Una lámpara dañada | Iluminacion | Resuelto | 15/02/2025 | Envío de la unidad de Iluminación | 4 | unidad de Iluminación |
| 64 | 14/02/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Cúmulo de escombros | Aseo Urbano | Resuelto | 15/02/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 65 | 24/02/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | El camión no ha pasado | Aseo Urbano | Resuelto | 25/02/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 66 | 02/03/2025 | Portal Institucional | Queja | Se hizo un operativo de limpieza el jueves 30 de enero, y hasta la fecha no se ha ido a recoger. | Aseo Urbano | Resuelto | 07/03/2025 | Envío de camion | 5 | Recolección de residuos sólidos |

| No. | Fecha de recepción | Vía de recepción | Tipo (Queja o Sugerencia) | Descripción de la queja o sugerencia | Área involucrada | Estatus | Fecha de Contacto/Cierre | Respuesta | Tiempo de Respuesta (Días) | Seguimiento/ Acciones |
|-----|--------------------|----------------------|---------------------------|---|-------------------|----------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 67 | 04/03/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Están tapados los drenajes a causa de la tierra estancada | Aseo Urbano | Resuelto | 05/03/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 68 | 10/03/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | El camión no ha pasado | Aseo Urbano | Resuelto | 11/03/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 69 | 12/03/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | El camión no ha pasado | Aseo Urbano | Resuelto | 13/03/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 70 | 13/03/2025 | Buzon Fisico | Queja | Solisita barrido frente a su residencia | Unidad de Barrido | Resuelto | 14/03/2025 | Enviar barredor | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 71 | 19/03/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | No han pasado a recoger la basura de una casa | Aseo Urbano | Resuelto | 20/03/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 72 | 25/03/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | No han pasado a recoger la basura | Aseo Urbano | Resuelto | 26/03/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |
| 73 | 04/04/2025 | Portal Institucional | Queja | Cúmulo de aguas residuales a causa de alcatarrillado tapado | Drenaje Pluvial | Resuelto | 06/04/2025 | Brigada de barrido | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 74 | 06/04/2025 | Buzon fisico | Queja | Los vecinos tiran basura en la esquina de mi casa y no escuchan que no pueden tirar basura. | Aseo Urbano | Resuelto | 08/04/2025 | Envío de supervisor | 2 | Recolección de residuos sólidos |
| 75 | 07/04/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | Unas cuantas lámparas dañadas | Iluminacion | Resuelto | 19/04/2025 | Envío de la unidad de Iluminación | 12 | unidad de Iluminación |
| 76 | 12/04/2025 | Línea 809-578-2374 | Queja | No han psado a recoger la basura | Aseo Urbano | Resuelto | 13/04/2025 | Envío de camion | 1 | Recolección de residuos sólidos |

| | |
|----------|------|
| Promedio | 2.04 |
|----------|------|



Carolina Sánchez
Licda. Carolina Sánchez

Encargada de la Oficina de Acceso a la Información Pública Municipal
(OAIM)