



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MOCA
SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE MOCA
Informe 3er. Trimestre Fecha: 14/10/2025

Para: Ing. Juan Ant. García
Div. FMEPPP (OMPP); enlace Carta Compromiso y SISMAP Servicios

- **Buzón de sugerencias y quejas:** es una herramienta utilizada por el Ayuntamiento para recibir las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del servicio prestado y/o solicitado, así como para la mejora de la calidad del mismo. **Se encuentra en el primer piso junto a la oficina de libre acceso a la información.**

AYUNTAMIENTO 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: _____
Sexo: _____	Dirección Residencial: _____
M: _____ F: _____	Edad: _____
[NOS GUSTARÍA ESCUCHARTE, EXPRESATE! (Descripción de la queja o sugerencia)]	
_____ _____ _____	
Firma del solicitante _____	
ESPACIO EXCLUSIVO PARA SER DILIGENCIADO POR EL AYUNTAMIENTO	
Vía de recepción: _____	Estatus: _____
Área involucrada: _____	Fecha y firma de recibido _____
_____ _____	



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

📱 | @alcaldiamoca 📺 | alcaldiamoca 🐦 | @alcaldiamoca 📺 | ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

📧 @alcaldiamocard 📺 alcaldiamoca 🐦 @alcaldiamocard 📺 ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

- **Portal web – Acceso al 311.** Las solicitudes, observaciones y quejas del buzón de sugerencias, 311 y la página web llegan a la dirección de planificación y desarrollo que su vez contiene la oficina de libre acceso a la información dándole el seguimiento por Medio de los Departamento competentes; a las inquietudes y tomando en cuenta las observaciones de mejora.

<https://ayuntamientomoca.gob.do/transparencia/>

C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

📧 @alcaldiamocard 📺 alcaldiamoca 📱 @alcaldiamocard 🌐 ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!



311.gob.do

Aplicaciones Curso de Reforzam... Cómo Superar la D... ESPONJAMIENTO D... geotecnia ONLINE ... Como calcular áreas... (163) Como poder c... Area Calculator Usin... Todo



¡USA TU VOZ PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA!

Marcando GRATIS al 3-1-1

Puedes registrar tus reclamos y quejas de forma rápida y efectiva, para ser canalizadas directamente por la institución responsable.

Vamos, con tu voz, puedes ayudar a construir un país mejor



Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias

INICIO QUEJAS/RECLAMACIONES PRO CONSUMIDOR LINEA 311 CONFIGURACIONES

Lista de Quejas & Reclamaciones

Instituciones: [Alcaldía](#) [Gobernación](#) [Educación](#) [Salud](#) [Trabajo](#) [Justicia](#) [En Proceso](#) [En Proceso](#) [Completado](#) [Sin Respuesta](#)

Mostrar: 10 registros

ID	Tipo	Caso	Estado	Temas	Institución	Descripción	Asignado	Creado	Actualizado
1	QUEJAS	Q02541724808	CERRADO	28-09-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	PAMIRNA PEÑA	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	MIÉRCOLES 27 DE NOVIEMBRE, 2024 - 10:01	LUNES 04 DE DICIEMBRE, 2024 - 20:23
2	RECLAMACIONES	Q025411981950	DECLINADO	28-09-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	JULISSA ALTAGRACIA GEXALDO TORRES	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	VIERNES 08 DE NOVIEMBRE, 2024 - 03:14	MIÉRCOLES 11 DE NOVIEMBRE, 2024 - 10:18
3	RECLAMACIONES	Q0254991819996	DECLINADO	28-09-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	JULISSA ALTAGRACIA GEXALDO TORRES	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	MIÉRCOLES 18 DE SEPTIEMBRE, 2024 - 01:29	MIÉRCOLES 25 DE SEPTIEMBRE, 2024 - 12:12
4	QUEJAS	Q0254982749518	CERRADO	28-09-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	ANTONIO ALEJX ALEJO POLANCO	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	MIÉRCOLES 27 DE AGOSTO, 2024 - 04:29	MIÉRCOLES 27 DE SEPTIEMBRE, 2024 - 01:32
5	SEQUELENCIAS	Q025363430472	CERRADO	06-08-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	WALDO COLÓN DELARÁN	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	VIERNES 24 DE MARZO, 2023 - 09:18	JUEVES 11 DE MAYO, 2023 - 11:42
6	QUEJAS	Q022910826847	CERRADO	06-08-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	SILVIO ANTONIO GONZALEZ SANCHEZ	CAROLINA MERCEDES SANCHEZ MENDEZ	JUEVES 06 DE ENERO, 2022 - 12:44	LUNES 24 DE MARZO, 2022 - 09:18
7	QUEJAS	Q022996918938	CERRADO	06-08-2024	AYUNTAMIENTO DE MOCA (ALCALDÍA MUNICIPAL MOCA)	DANIEL GONZALEZ	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

ID	Caso	Estado	Tipo	Prioridad	Estado	Nombre NNA	Asignado	Asignado	Descripción	Actualizado
----	------	--------	------	-----------	--------	------------	----------	----------	-------------	-------------

Mostrando 0 de 0 de 0 registros



Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, todos los derechos reservados, 2019(s), s.12.0
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS (OQDPC) - REPÚBLICA DOMINICANA

C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

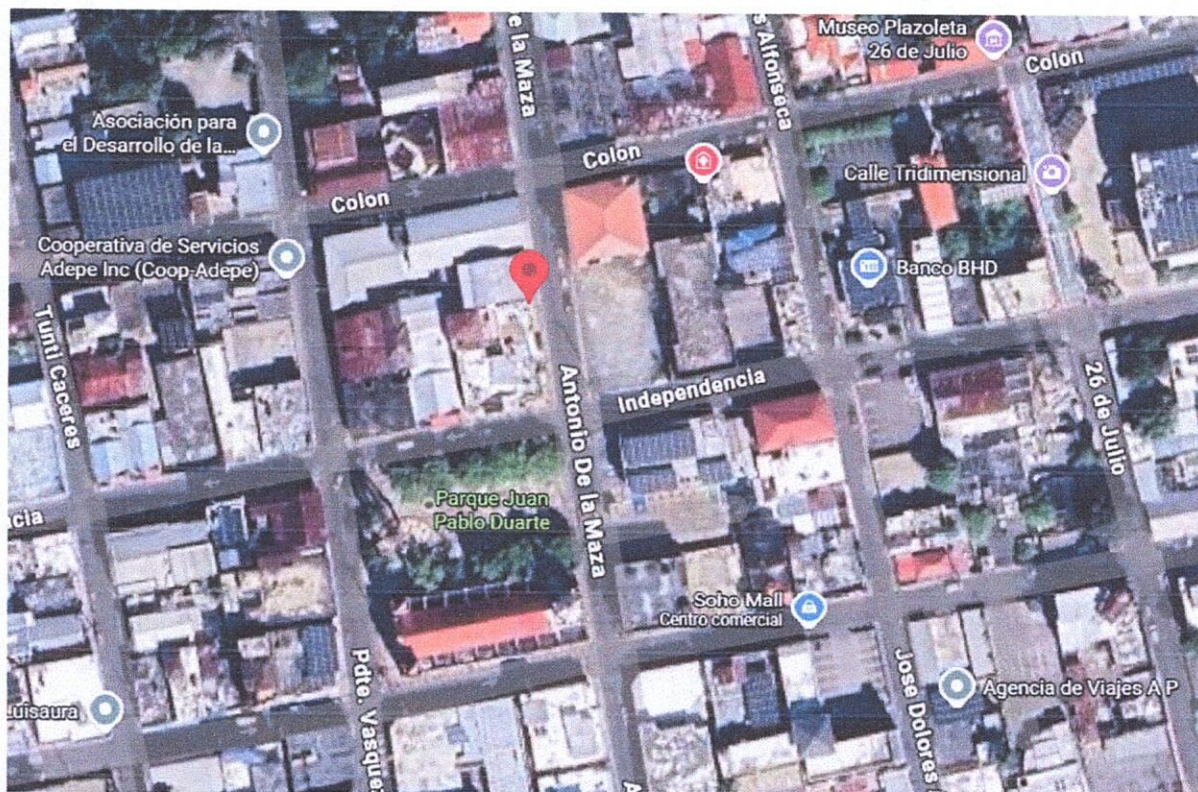
@alcaldiamocard | alcaldiamoca | @alcaldiamocard | ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!



Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM).



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

Instagram: @alcaldiamocard Facebook: alcaldiamoca Twitter: @alcaldiamocard Website: ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

 | @alcaldiamocard  | alcaldiamoca  | @alcaldiamocard  | ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

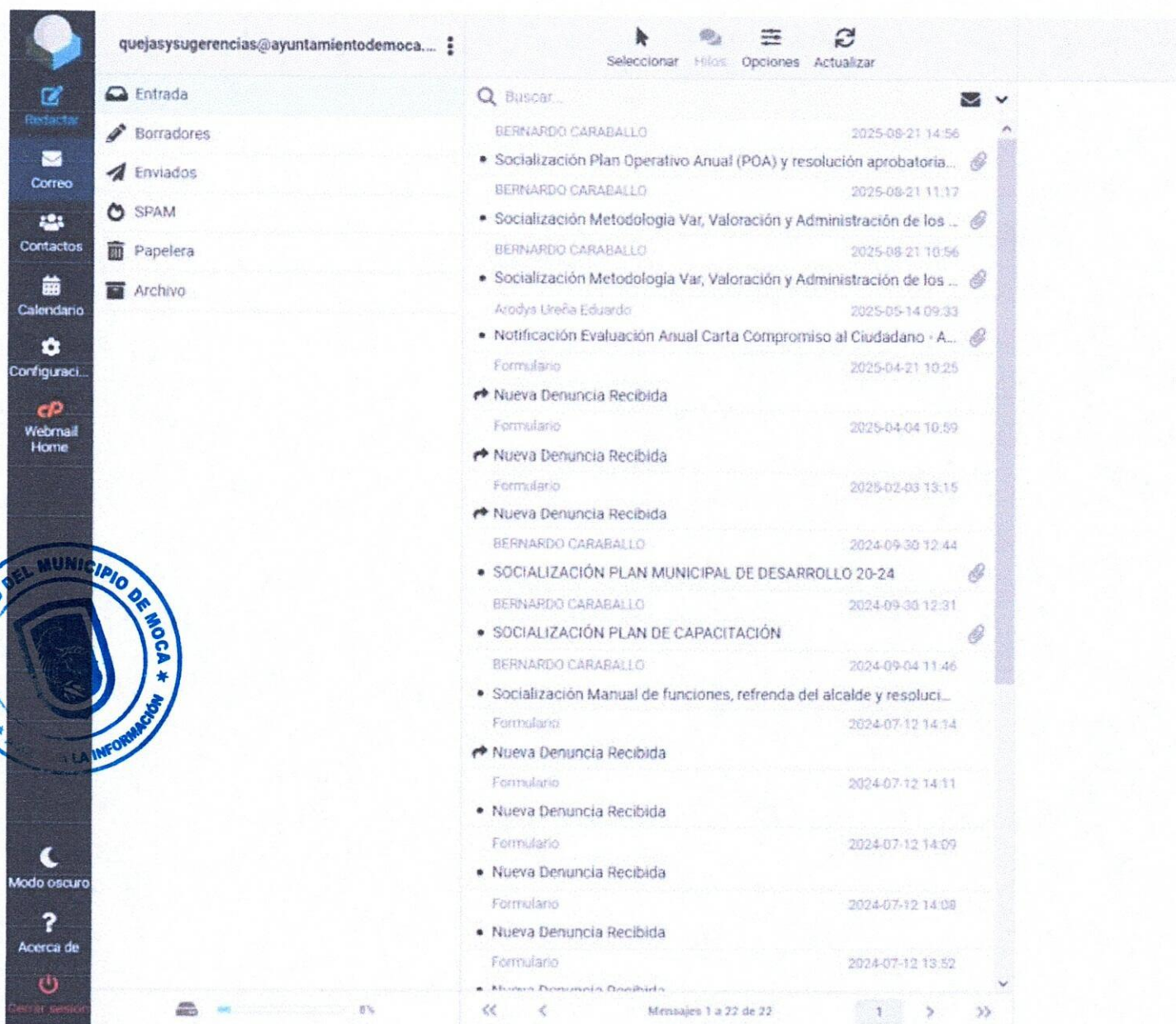
📷 | @alcaldiamocard 📺 | alcaldiamoca 🐦 | @alcaldiamocard 📘 | ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca

Pasión por un pueblo!

- **Vía correo electrónico:** los ciudadanos pueden enviar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o denuncias escribiendo al correo electrónico quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do. Este canal está disponible en todo momento y permite una comunicación directa y escrita con la institución. El servicio permite adjuntar imágenes relacionados con la solicitud correspondiente.



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

Instagram: @alcaldiamocard Facebook: alcaldiamoca Twitter: @alcaldiamocard YouTube: ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

- **Línea telefónica: 809-578-2374.** Marcando directamente al número 809-578-2374 desde una línea fija o móvil, el ciudadano puede comunicarse con el área de recepción, donde se registrará su solicitud mediante el formulario de quejas y sugerencias. Las solicitudes recibidas por esta vía serán remitidas al Departamento de Acceso a la Información Municipal (OAIM), el cual se encargará de contactar al responsable del servicio correspondiente."
- **Página web:** disponible en el portal institucional <https://ayuntamientomoca.gob.do>, donde los ciudadanos pueden presentar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o denuncias. El servicio está habilitado todos los días, las 24 horas, y permite adjuntar fotografías y/o videos cortos relacionados con la solicitud correspondiente.

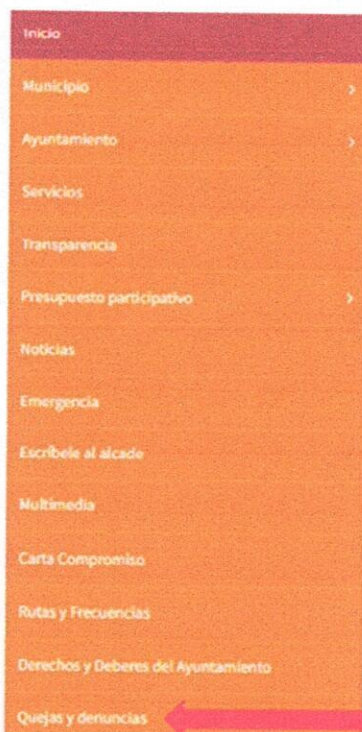


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
MOCA
Pasión por un pueblo!



República Dominicana

Inicio | Mapa de Sitio | Contacto



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/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

@alcaldiamocard | alcaldiamoca | @alcaldiamocard | ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

<https://ayuntamientomoca.com/q/>



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

Gestión de Quejas y sugerencias Ciudadanas

Infórmalos 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.

 **HACER SOLICITUD**



3

Denuncias
Cantidad de solicitudes realizadas.



3

Atendidas
Cantidad de denuncias que han sido atendidas. Digase nos hemos puesto en contacto con el ciudadano.



2

Procesadas
Cantidad de denuncias que han sido solucionadas.



2

Terminadas
Cantidad de denuncias que fueron realizadas con éxito.



0

No procede
Cantidad de denuncias que no han sido aceptadas porque no le corresponde al ayuntamiento resolverlas si no a otra institución del estado.



1

Sin Comunicación
Son las denuncias que se han recibido y por algún motivo no nos podemos comunicar con el ciudadano, porque quizás el teléfono no le funciona o no contestan.



0

Quejas
Cantidad de quejas realizadas.



0

Sugerencias
Cantidad de sugerencias realizadas.



0

Reclamaciones
Cantidad de reclamaciones realizadas.



C/ Independencia, Esq. Antonio de la Maza #25
Tel.: 809-578-2374 • Fax: 809-578-3868
Moca, Provincia Espaillat, República Dominicana.

 | @alcaldiamoca  | alcaldiamoca  | @alcaldiamoca  | ayuntamientomunicipaldemoca



Ayuntamiento de Moca
Pasión por un pueblo!

A continuación, se presenta un resumen consolidado de las quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias recibidas durante el tercer trimestre del presente año (julio a septiembre), clasificadas según el canal de recepción y el tipo de solicitud.

Buzón físico de quejas y sugerencias: se realizaron 9 quejas del servicio de iluminación, 6 de Limpieza y Ornato. Página Web Ayuntamientodemoca.gob.do. Correo Electrónico quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do 5 vía Línea 809-578-2374. vía telefónica 311.

Canal	Tipo	Cant.	Departamentos
Buzón Físico	Queja	10	Limpieza y Ornato e Iluminación
Página Web		0	
Correo Electrónicos		0	
Línea 311		0	
Línea 809-578-2374	Queja	5	Limpieza y Ornato e Iluminación

Licda. Carolina Sánchez
Oficina de Acceso a la Información Municipal (OAIM)



Responsable: Licda. Carolina mercedes Sánchez Méndez

Contacto: 809-578-2374 Extensión. 5