



República Dominicana

*Ayuntamiento del Municipio de Bonao*

Provincia de Monseñor Nouel

RNC 4-0300019-4

20-05-2026

## SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Con el objetivo de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación de los servicios municipales, el Ayuntamiento Municipal de Bonao dispone de un sistema de recepción de quejas, sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos pueden expresar inquietudes, reportar situaciones o aportar recomendaciones relacionadas con los servicios ofrecidos por la institución.

Asimismo, el gobierno local cuenta con un procedimiento establecido para la evaluación, seguimiento y respuesta de las quejas recibidas, permitiendo identificar oportunidades de mejora, elevar la calidad de los servicios y garantizar una atención más eficiente a la ciudadanía.

A continuación, se presentan las evidencias que demuestran la implementación y funcionamiento del sistema, así como las acciones desarrolladas para el tratamiento y evaluación de las solicitudes recibidas.



Licdo. José Daniel Sánchez  
Responsable





República Dominicana

*Ayuntamiento del Municipio de Bonaó*

*Provincia de Monseñor Nouel*

RNC 4-0300019-4

*Alcaldía Municipal*

20-05-2026

## PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento Municipal de Bonaó pone en ejecución el procedimiento para el manejo del sistema de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos o empleados de la institución, orientado a mejorar de manera continua la calidad de los servicios municipales ofrecidos, así como preservar la armonía laboral en el ambiente de trabajo.

### En cuanto al buzón

- Se suministran los formularios en el área de recepción.
- Se realiza el procedimiento de apertura del buzón de sugerencia cada 30 días, con el fin de constatar la existencia de formularios en el mismo.
- El departamento de Recursos Humanos clasificará en dos renglones los formularios existentes en el buzón: QUEJAS o SUGERENCIAS, y según el tipo: LABORAL, cuando se trate de inconformidad con empleados; Y SERVICIO, cuando existe malestar con los servicios ofrecidos al ciudadano.
- Se realizará una valoración a las aportaciones que se hacen a la institución como sugerencias, con el fin de identificar si se pueden aplicar o no estas iniciativas. Además, se le dará el seguimiento oportuno y necesario a las situaciones presentadas como quejas, realizando una investigación sobre el caso con relación al área, persona o servicio que involucra la queja citada; con el fin de verificar y validar la información, a los fines de dar una respuesta al ciudadano o reclamante.
- El departamento de Planificación y Desarrollo elaborará dos informes, uno sobre las quejas y sugerencias del tipo laboral y otro sobre la de tipo servicio.

### En cuanto a llamadas

(ÁREA RECURSOS HUMANOS 809-855-3579)

- Se toman los datos de las personas o institución que llama, seguido de la queja o sugerencia.
- Se le establece un tiempo de respuesta al usuario o empleado.
- Se investiga y procesa la queja o sugerencia.
- Se le da respuesta al usuario por el mismo canal en el tiempo establecido.
- Se pone en marcha la solución.



Dr. Eberto Nuñez  
Alcalde de Bonaó



# BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



Dr. Eberto Nuñez  
Alcalde de Bonao



# HOJA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

SOBRE LOS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE BONAÓ

Su opinión es muy importante para seguir trabajando por un mejor municipio.

## 1. DATOS DEL CIUDADANO (OPCIONAL)

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Cédula (opcional): \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Fecha:

 /  / 

Dirección (opcional):

## 2. TIPO DE SOLICITUD



### QUEJA

Para reportar deficiencias en los servicios.



### SUGERENCIA

Para proponer mejoras en los servicios.



### FELICITACIÓN

Para reconocer un buen servicio recibido.



### OTRO

Especifique abajo.

## 3. SERVICIO RELACIONADO

Servicio o dependencia: \_\_\_\_\_

## 4. DESCRIPCIÓN

Describa su queja, sugerencia, felicitación u observación de manera clara:

## 5. ¿CÓMO DESEA QUE LE RESPONDAMOS? (OPCIONAL)

 Teléfono Correo electrónico Dirección No requiere respuesta

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

Su opinión nos ayuda a construir un Bonao más eficiente y transparente.



Dr. Eberto Nuñez  
Alcalde de Bonao



# ASISTENCIA AL USUARIO

Estamos para servirle. Comuníquese con nosotros para recibir ayuda, orientación o información sobre los servicios del Ayuntamiento de Bonao.



LÍNEA DE ASISTENCIA



**809-855-3579**

Horario de atención:

Lunes a Viernes, 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

## ¿CÓMO PODEMOS AYUDARLE?



Información de servicios



Orientación sobre trámites



Recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones



Seguimiento a solicitudes



Otras consultas



**SU OPINIÓN  
NOS IMPORTA**

Trabajamos cada día para construir un Bonao más eficiente, transparente y cercano a su gente.



Visite nuestro portal  
[www.ayuntamientobonao.gob.do](http://www.ayuntamientobonao.gob.do)

Síganos en nuestras redes  
Ayuntamiento de Bonao



Dr. Eberto Nuñez  
Alcalde de Bonao



## ATENCION PERSONAL DE QUEJAS



Dr. Eberto Nuñez  
Alcalde de Bonao



República Dominicana

## *Ayuntamiento del Municipio de Bonao*

Provincia de Monseñor Nouel

RNC 4-0300019-4

20-05-2026

### **POLÍTICA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PARA EL MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE BONAÓ**

#### **1. Objetivo de la política**

La presente Política de Gestión de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias tiene como finalidad establecer los lineamientos para la recepción, atención, seguimiento y respuesta a las inquietudes presentadas por la ciudadanía relacionadas con los servicios de manejo de residuos sólidos urbanos en el municipio de Bonao.

Esta política busca fortalecer la participación ciudadana, promover la transparencia institucional y contribuir a la mejora continua de los servicios municipales, permitiendo identificar oportunidades de mejora, incidencias operativas o situaciones que afecten la calidad y eficiencia de la recolección, disposición y gestión de residuos sólidos en las diferentes comunidades del municipio.

#### **2. Definiciones y conceptos**

##### **Denuncia:**

Comunicación realizada por un ciudadano sobre una situación irregular, incumplimiento, falta o acción que pueda afectar el correcto funcionamiento del servicio o constituir una violación a normas establecidas.

##### **Queja:**

Manifestación de insatisfacción o inconformidad presentada por un ciudadano respecto a la calidad o prestación de un servicio ofrecido por el Ayuntamiento Municipal de Bonao.

##### **Reclamación:**

Solicitud formal mediante la cual un ciudadano expresa desacuerdo ante una actuación, omisión o situación que considera perjudicial o injusta relacionada con los servicios municipales.

##### **Sugerencia:**

Propuesta o recomendación formulada por la ciudadanía con el propósito de mejorar la prestación de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento Municipal de Bonao.

### **3. Procedimiento para la recepción y gestión**

#### **3.1 Canales de recepción**

Las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias podrán presentarse mediante los siguientes medios:

- Correo electrónico institucional.
- Atención telefónica.
- Portal web institucional.
- Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
- Atención presencial en las oficinas municipales.
- Buzones de sugerencias habilitados por la institución, cuando aplique.

Para facilitar la gestión y seguimiento, se recomienda que el ciudadano suministre nombre, apellidos y un medio de contacto. Sin embargo, podrán procesarse denuncias anónimas cuando la naturaleza del caso amerite investigación y la identificación del denunciante pueda representar riesgos o afectar su integridad.

Esta política reconoce y garantiza el derecho ciudadano a expresar observaciones, inconformidades o propuestas relacionadas con la prestación de los servicios de manejo de residuos sólidos urbanos.

#### **4. Gestión mediante el portal institucional del Ayuntamiento Municipal de Bonaó**

Los ciudadanos podrán presentar denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias a través del portal institucional del Ayuntamiento Municipal de Bonaó, utilizando los espacios habilitados para la atención ciudadana.

Una vez recibida la comunicación mediante correo electrónico o formulario digital, esta será remitida al departamento competente para su evaluación, seguimiento y respuesta correspondiente.

#### **5. Gestión a través del Sistema Nacional 311**

Para utilizar el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, el usuario deberá acceder a la plataforma oficial correspondiente, seleccionar el tipo de solicitud (denuncia, queja, reclamación o sugerencia) y completar el formulario establecido.

Las solicitudes recibidas mediante esta plataforma serán atendidas conforme a los procedimientos institucionales y normativas vigentes.

#### **6. Atención vía telefónica**

Las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias podrán ser recibidas mediante atención telefónica institucional, a través del número habilitado por el Ayuntamiento Municipal de Bonaó:

**Teléfono de atención ciudadana:** 809-855-3579

Las solicitudes recibidas serán registradas y canalizadas al área responsable para su gestión y respuesta.

## **7. Registro, seguimiento y mejora continua**

Todas las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias serán registradas desde su recepción hasta el cierre del proceso correspondiente.

La unidad responsable de Aseo Urbano y Gestión Integral de Residuos realizará revisiones periódicas de los casos recibidos, evaluando:

- Tipología de incidencias reportadas.
- Acciones correctivas implementadas.
- Tiempo de respuesta.
- Medidas preventivas adoptadas.
- Oportunidades de mejora identificadas.

Los resultados serán consolidados en informes periódicos dirigidos a la Alcaldía, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones y optimizar continuamente la calidad de los servicios municipales.

## **8. Plazos de respuesta**

El Ayuntamiento Municipal de Bonao procurará ofrecer respuesta a las denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias recibidas en un plazo máximo de **siete (7) días laborables**, contados a partir de la recepción formal de la solicitud, independientemente del canal utilizado.

Cuando la complejidad del caso requiera mayor tiempo de análisis, el ciudadano será informado oportunamente sobre el estado de su solicitud.

## **9. Disposición final**

El Ayuntamiento Municipal de Bonao reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos municipales, promoviendo mecanismos accesibles y eficaces para la recepción y gestión de las opiniones e inquietudes de la población.



**Licdo. José Daniel Sánchez Saviñón**  
Responsable



# SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL 311



**¡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**



Dr. Eberto Nuñez  
Alcalde de Bonao

# SISTEMA DE QUEJAS DEL 311





[Inicio](#)
[Sobre Nosotros](#)
[Estadísticas](#)
[Servicios](#)
[Noticias](#)
[Preguntas Frecuentes](#)
[Contactos](#)

---

Estás aquí: Inicio / Servicios / Comienza Ahora / QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado

## QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado



---

Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Estado.

1. Detalle del Ciudadano  
Datos Personales


2. Detalle de la Queja o Reclamación  
Datos del Caso


<b>Tipo*</b>	<b>Cédula/Pasaporte*</b>		
<input type="text" value="SELECCIONAR VALOR"/>	<input type="text"/>		
<b>Nombre*</b>	<b>Correo</b>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<b>Teléfono 1*</b>	<b>Teléfono 2</b>	<b>Sector</b>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>Provincia*</b>	<b>Municipio</b>		
<input type="text" value="SELECCIONAR VALOR"/>	<input type="text"/>		
<b>Calle</b>	<b>Edif.</b>	<b>Número</b>	<b>Residencial</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Rango de edad*</b>	<b>Sexo*</b>	<b>Vía por la que accedió al servicio</b>	<b>Fecha de solicitud del servicio</b>
<input type="text" value="SELECCIONAR RANGO"/>	<input type="text" value="SELECCIONAR GENERO"/>	<input type="text" value="SELECCIONAR"/>	<input type="text"/>
<b>Medio para envío de respuesta</b>			
<input type="text" value="SELECCIONAR"/>			
<a href="#" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">Siguiente &gt;</a>			

**Dr. Eberto Nuñez**  
Alcalde de Bonaire

# SISTEMA DE SUGERENCIAS DEL 311





[Inicio](#)
[Sobre Nosotros](#)
[Estadísticas](#)
[Servicios](#)
[Noticias](#)
[Preguntas Frecuentes](#)
[Contactos](#)

## Más de esta sección

- Proyecto PRORURAL – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- Proyecto PRORESILIENCIA – Sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
- QUEJA – Presentar tu desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado
- RECLAMACIÓN – Exigir el cumplimiento de acuerdos o contratos realizados con el Estado.
- SUGERENCIA – Propuesta de una iniciativa; para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento; para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.
- DENUNCIA – Dar a conocer el manejo, corrupto o inapropiado de un servidor público en una institución del Estado Dominicano.

Estás aquí: Inicio / Servicios / Comienza Ahora /

SUGERENCIA – Propuesta de una iniciativa; para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento; para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.

## SUGERENCIA – Propuesta de una iniciativa; para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento; para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.



---

Propuesta de una iniciativa para que se tenga en consideración al momento de cualquier planteamiento para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía.

**1. Detalle del Ciudadano**  
Datos Personales

**2. Detalle de la Queja o Reclamación**  
Datos del Caso

<b>Tipo*</b>	<b>Cédula/Pasaporte*</b>		
<input type="text" value="SELECCIONAR VALOR"/>	<input type="text"/>		
<b>Nombre*</b>	<b>Correo</b>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<b>Teléfono 1*</b>	<b>Teléfono 2</b>	<b>Sector</b>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>Provincia*</b>	<b>Municipio</b>		
<input type="text" value="SELECCIONAR VALOR"/>	<input type="text"/>		
<b>Calle</b>	<b>Edif.</b>	<b>Número</b>	<b>Residencial</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			<b>Rango de edad*</b>
			<input type="text" value="SELECCIO..."/>
<b>Sexo*</b>	<b>Vía por la que accedió al servicio</b>	<b>Fecha de solicitud del servicio</b>	<b>Medio para envío de respuesta</b>
<input type="text" value="SELECCIO..."/>	<input type="text" value="SELECCIO..."/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="SELECCIO..."/>

**Dr. Eberto Nuñez**  
Alcalde de Bonaire