

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los munícipes pueden dirigirse a nuestras oficinas, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Pueden contactarnos de manera telefónica, escrita o virtual.

**Teléfono** 829-582-6611

**Correos electrónicos:**

oaим@ayuntamientosantiago.gob.do

info@ayuntamientosantiago.gob.do

Medio web y redes sociales:

**ayuntamientosantiago.gob.do**

**Instagram/Twitter/ Facebook:** @alcaldiadestgo

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los munícipes pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

**Buzones físicos**, estos buzones están instalados en lugares visibles de nuestra institución.

**Correo electrónico:**

cuentame@ayuntamientosantiago.gob.do

**Sistema 311:** A través de la Línea 311 y portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

**Telefónica:** 829-582-6611 ext. 307 (Solo para quejas y sugerencias referentes al servicio de recolección de residuos sólidos).

\*Tiempo de respuesta para todas las vías de recepción  
**15 días laborables**

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

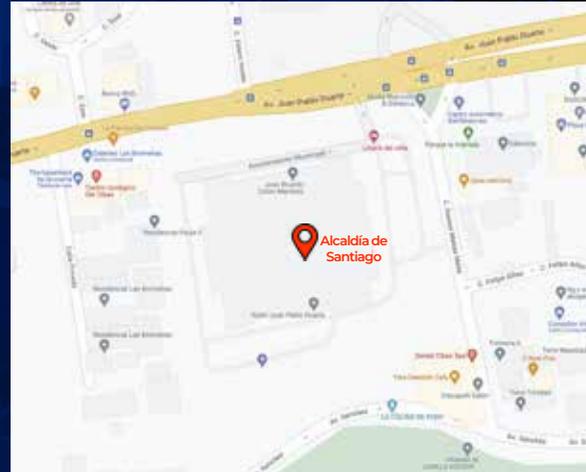
Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Ayuntamiento de Santiago, la Máxima Autoridad de la institución emitirá una carta informando a los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables después de recibir el reclamo informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

## DATOS DE CONTACTO

Dirección: Av. Juan Pablo Duarte, No. 85, La Trinitaria, Santiago de los Caballeros, República Dominicana.

**Tel.:** 829-582-6611

**Correo electrónico:** info@ayuntamientosantiago.gob.do



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal, ubicada en el primer nivel Ayuntamiento Santiago.

**Teléfono:** 829-582-6611 (ext. 325 y 326).

**E-mail:** oaим@ayuntamientosantiago.gob.do

**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

MAYO 2023 - MAYO 2025

## DATOS IDENTIFICATIVOS

### ¿QUIENES SOMOS?

El Ayuntamiento de Santiago es una entidad política administrativa básica del Estado dominicano, que se encuentra asentada en un territorio determinado que le es propio. Como tal es una persona jurídica descentralizada, que goza de autonomía política, fiscal, administrativa y funcional, gestora de los intereses propios de la colectividad local, con patrimonio propio y con capacidad para realizar todos los actos jurídicos que fueren necesarios y útiles para garantizar el desarrollo sostenible de sus habitantes y el cumplimiento de sus fines en la forma y con las condiciones que la Constitución y las leyes lo determinen.

### MISIÓN

Ser un gobierno cercano e incluyente, que involucra a los munícipes en la toma de decisiones, a fin de que juntos construyamos el municipio que todos queremos, convirtiéndonos en ejemplo nacional, apegado a las normas municipales, defender nuestros ideales patrios, proporcionar seguridad, sanidad, orden y embellecimiento de los espacios públicos para que estos sean aptos para la convivencia social, sensible a las necesidades de la ciudadanía, con un territorio ambientalmente sostenible y comprometido con el desarrollo integral del mismo. Un gobierno municipal innovador, donde las acciones ejecutadas propenden a elevar la calidad de vida de los munícipes.

### DEBERES DEL CIUDADANO

- Depositar, consultar y verificar cada uno de los requisitos y documentaciones necesarias para el servicio solicitado.
- Realizar el pago correspondiente de los arbitrios de los servicios solicitados.
- Respetar los plazos establecidos de solicitudes y trámites.
- Denunciar cualquier acto de corrupción del cual haya sido afectado o le hayan violado su derecho.
- Cumplir con las disposiciones legales.
- Sacar los residuos sólidos en los horarios establecidos.
- Tratar respetuosamente el personal que le brinda el servicio.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD



### Tiempo de respuesta/Frecuencia

Rapidez, puntualidad, oportunidad, cumplimiento de los horarios y plazos establecidos.



### Fiabilidad

Acierto, precisión, ausencia de errores, servicio ofrecido de forma exacta y confiable.



### Amabilidad

Empatía, cortesía, trato personalizado.



### Accesibilidad

Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto.



### Profesionalidad

Dominio, conocimiento y preparación del personal que le asiste en el servicio ofrecido.



### Aspectos Generales

Satisfacción general con la prestación del servicio.



### Elementos tangibles

Limpieza de las instalaciones, equipos y mobiliarios.

## NORMATIVAS

Para acceder a todo nuestro Marco Legal scanea el código QR o accede al siguiente enlace

<https://ayuntamientosantiago.gov.do/transparencia/base-legal-institucional/#>



## INCLUSIÓN

El ayuntamiento de Santiago está ubicado en una zona céntrica de la ciudad y está dotado de rampas de acceso para el uso de todos los ciudadanos y usuarios de los servicios, permitiendo la accesibilidad a las personas de avanzada edad, mujeres embarazadas, personas con problemas de salud y discapacitados, siempre atendiendo a todos los munícipes en igualdad de condiciones.

Adicional a esto, el Ayuntamiento cuenta con ascensor, señalética y un personal calificado, que orienta a los usuarios para guiarlos a las áreas donde estos necesitan los servicios.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Recolección de residuos sólidos	Frecuencia de recolección (Días y horarios en los que se realiza el servicio de recolección)	Plan de Rutas y frecuencias de recolección. Para acceder al plan de rutas y frecuencias hacer click en el siguiente enlace: <a href="https://ayuntamientosantiago.gov.do/rutas-y-frecuencias/">https://ayuntamientosantiago.gov.do/rutas-y-frecuencias/</a> O escaneando el siguiente código QR.	% de cumplimiento de las rutas y frecuencias de recolección
	Fiabilidad		% de satisfacción en encuesta semestrales a usuarios
	Amabilidad		
	Elementos tangibles (limpieza de las instalaciones y equipos)		
	Accesibilidad		
Profesionalidad			
Barrido y limpieza de espacios públicos	Aspectos generales (satisfacción general con barrido y limpieza de espacios públicos)	80% de satisfacción (Valoración general)	% de satisfacción en encuesta semestrales a usuarios
No Objeción Uso de Suelo	Amabilidad	80% de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestrales a usuarios
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		