

## Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Los ciudadanos pueden acceder a información y servicios del Ayuntamiento de Bánica por las siguientes vías:



[ayuntamientom.banica2016@gmail.com](mailto:ayuntamientom.banica2016@gmail.com)

[info@alcaldiamunicipaldebanica.gob.do](mailto:info@alcaldiamunicipaldebanica.gob.do)

## Redes Sociales y Medio Web



@ayuntamientobanicard

Ayuntamiento Bánica

@ayuntamientobanica

<https://ayuntamientobanica.gob.do/>

## Quejas y Sugerencias

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

CANAL	MEDIO DE CONTACTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Buzón de quejas y sugerencias	Oficina en la calle San Francisco de Asís #11, Bánica, Elías Piña, Rep. Dom.	15 días laborables
Línea 311	Vía telefónica al 311 e internet.	15 días laborables
Página Web	<a href="https://ayuntamientobanica.gob.do/">https://ayuntamientobanica.gob.do/</a>	15 días laborables
Correo electrónico	<a href="mailto:ayuntamientom.banica2016@gmail.com">ayuntamientom.banica2016@gmail.com</a>	15 días laborables
Teléfono institucional	809-892-1048	15 días laborables

## Medidas de Subsanación

El Ayuntamiento Municipal de Bánica en caso de presentarse incumplimiento con el manejo y recolección de los desechos sólidos, se compromete a realizar un comunicado en todas sus redes sociales, portal web y mural informativo, avisando la restitución del servicio en las zonas afectadas; la restauración de la recolección de los residuos sólidos deberá ser en un tiempo no mayor de 24 horas posterior a la publicación emitida por nuestra institución.

Cuando el incumplimiento sea relativo a algún otro compromiso de calidad contenido en la presente Carta Compromiso, la máxima autoridad emitirá una misiva de un plazo de 15 días laborables, en donde pedirá disculpas por los inconvenientes causados, explicará las acciones y medidas de subsanación a utilizar para enmendar la falla.



## Datos de Contactos



### Central Telefónica

(829) 330-6465

(809) 892-1048



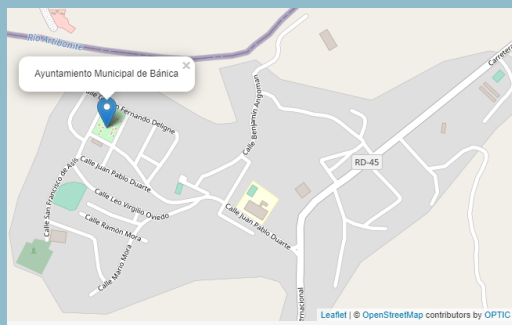
### Oficina

Cl. San Francisco de Asís No. 11,  
Bánica, Prov. Elías Piña, RD.



### Horario

Disponible de Lunes a Viernes de 08:00 A.M  
a 02:30 P.M.



## Unidad Responsable de la Carta Compromiso

- **Nombre del Área Responsable:** Libre Acceso a la Información
- **Horario de Atención:** Disponible de Lunes a Viernes de 08:00 A.M a 02:30 P.M.
- **Teléfonos:** 829-330-6465; 809-892-1048
- **Correo del Área:**  
[ayuntamientom.banica2016@gmail.com](mailto:ayuntamientom.banica2016@gmail.com)

El programa **Carta Compromiso** 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

Octubre 2023

Octubre 2025

*¡Municipio Colonial Que Avanza!*



## Datos Identificativos

El Ayuntamiento Municipal de Bálica, es una entidad política administrativa básica del Estado dominicano, asentado en el municipio de Bálica, provincia Elías Piña, República Dominicana, 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. La presente definición se realiza de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, del 17 de julio del 2007, Gaceta Oficial No.10426 del 20 de julio del 2007.

Nuestra **MISIÓN** es Ser la entidad política administrativa del Estado Dominicano más transparente, más eficiente y más eficaz, para cumplir las funciones establecidas en la Ley Municipal No. 176-07 del Distrito Nacional y Los Municipios que garanticen que el municipio de Bálica sea un "Municipio de Oportunidades para la Mayoría".

Nuestra **VISIÓN** es, hacer de Bálica un municipio modelo, de vanguardia, con una sociedad participativa y un desarrollo integral que sea reconocido por la integración y el trabajo en equipo entre los ciudadanos y el gobierno. Llegar a ser una administración que haga cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones generales establecidas, así como ser un ejemplo de transparencia, prosperidad y honestidad, donde Bálica sea un municipio de todos y para todos, con oportunidades para sus habitantes, eficaz y eficiente en la prestación de servicios públicos, posicionándola como referente nacional de una administración transparente.

## Valores

Honestidad, Transparencia, Responsabilidad, Eficiencia, Vocación de Servicio, Solidaridad, Orden y Austeridad.

## Normativas

La Constitución de la República; Ley 176-07 del Distrito Nacional y los municipios; la Ley 41-08 de Función Pública; Ley No.170-07 Sistema de Presupuesto Participativo Municipal; Ley No 498-06 de Planificación e Inversión Pública; Ley No. 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público; Ley No. 200-04 Sobre Libre Acceso a la Información Pública; Ley No. 340-06 y 449-06 Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y Reglamentación Complementaria; Ley No. 311-14 Sobre Declaración Jurada de Patrimonio.

## Inclusión

El Ayuntamiento Municipal de Bálica en el fiel cumplimiento de sus deberes inclusivos, dispone de rampas para el fácil acceso de las personas con dificultades físicas a la institución. Se les brinda un trato preferencial a los ciudadanos vulnerables; además, cuenta con un programa de género y juventud en donde sensibiliza a dichos grupos focales sobre sus derechos, su ejercicio y protección de los mismos, motivándolos a su movilización y participación social activa.

## Atributos de Calidad



**Amabilidad:** Este atributo hace referencia al trato amable que demuestra el personal que labora en el Ayuntamiento de Bálica, para con el ciudadano que solicita el servicio.



**Profesionalidad:** Se refiere a las competencias que tenga el personal que labora en el Ayuntamiento Municipal de Bálica al momento de ofrecer un servicio al ciudadano.



**Fiabilidad:** Alude a la capacidad que el Ayuntamiento posee para manejar los procesos de solicitud de servicios y disponibilidad de información al ciudadano de manera, eficaz, eficiente y transparente.



**Accesibilidad:** Es la facilidad que posee la ciudadanía para canalizar sus dudas, quejas, adquirir servicios y comunicarse con el Ayuntamiento Municipal de Bálica.



**Elementos Tangibles:** Es la adecuada organización y limpieza con la que cuentan las oficinas en donde se aloja el ayuntamiento municipal; así como también el mantenimiento de los equipos y herramientas de trabajo en óptimas condiciones, garantizando el buen estado de los vehículos, contenedores, zafacones, apariencia del personal y eliminación de vertederos improvisados.




**Tiempo de espera/frecuencia:** Son los días, horarios, frecuencias de visitas establecidas por el Ayuntamiento de Bálica para realizar el servicio de limpieza y recolección de residuos y/o cualquier otro servicio que realiza la institución.



**Aspectos generales/espacios públicos:** Es la gestión que muestra el Ayuntamiento entre la recolección de residuos sólidos en su entorno y el municipio de Bálica.

## Compromisos de Calidad

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Recolección de desechos sólidos	Frecuencia de recogida	Visualizar la frecuencia de recogida en el portal web: <a href="https://ayuntamientobanica.gob.do/limpieza-y-cuidado-de-la-via-publica">https://ayuntamientobanica.gob.do/limpieza-y-cuidado-de-la-via-publica</a> 	% Cumplimiento de la frecuencia de recogida mensual.
	Aspecto general	80% de satisfacción.	Promedio general de la satisfacción de los servicios semestral, (elementos tangibles, amabilidad, fiabilidad, y profesionalidad).
Barrido de espacios públicos	Aspectos generales	80% de satisfacción.	% de satisfacción en encuestas semestrales.
Registro civil	Fiabilidad	80% de satisfacción.	% de satisfacción en encuestas semestrales.
	Amabilidad	80% de satisfacción.	
	Profesionalidad	80% de satisfacción.	
	Elementos Tangibles	80% de satisfacción.	

## Derechos del Ciudadano

1. Todo ciudadano tiene derecho a realizar quejas, denuncias o reclamaciones en cuanto a la recogida de desechos sólidos.
2. Recibir información adecuada por parte del Ayuntamiento Municipal de Bálica sobre los días, horarios y posibles cambios administrativos en lo relativo a la recogida de desechos sólidos.
3. Disfrutar de un espacio limpio, ornamentado y no contaminado, que le permitan desarrollar de manera adecuada todas sus actividades cotidianas.
4. Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y reglamentos.

## Deberes del Ciudadano

1. Respetar y ajustarse al calendario establecido para la recolección de los desechos sólidos de su sector.
2. Realizar una denuncia contra toda persona tanto física como moral que depositen sus desechos sólidos fuera de su horario de recolección.
3. Envasar de forma adecuada sus residuos para que no se ocasionen esparcimiento de los mismos.

**Para conocer todos los derechos y deberes, consúltelo en nuestro portal web escaneando el código QR.**

