

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Ayuntamiento de Altamira es la entidad gubernamental local encargada de la administración y gestión de los asuntos públicos en el municipio de Altamira. Este ayuntamiento se rige por la Ley Municipal No. 176-07, que establece las bases para la organización y funcionamiento de los gobiernos locales en el país.

**MISIÓN:** Convertir a Altamira en un municipio sostenible, que promueve la inclusión social, fomentando la participación activa de los ciudadanos, comprometido a actuar con transparencia y rendición de cuentas, asegurando que cada acción contribuya al bienestar común y fortalecimiento institucional

## INCLUSIÓN

El Ayuntamiento de Altamira ha implementado diversas medidas de inclusión para promover la igualdad y el respeto en la comunidad. Entre estas iniciativas se un compromiso firme de no discriminación, garantizando que todos los ciudadanos, sin distinción de sexo, color, raza o discapacidad, reciban un trato equitativo en el acceso a servicios y programas municipales.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Sacar la basura en los días y horarios establecidos para evitar acumulaciones.
- Colaborar en la limpieza de parques y calles, evitando arrojar la basura.
- Pedir permisos necesarios antes de realizar construcciones o modificaciones en propiedades.
- Involucrarse en campañas de limpieza y concienciación organizadas por el Ayuntamiento.

## 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 escanea el código QR o accede al siguiente enlace:

<https://www.ayuntamientoaltamira.gov.do/transparencia/documentos/leyes/>



## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Recolección de residuos sólidos	Tiempo/Espera/Frecuencia de recolección	Plan de Rutas y frecuencias de recolección. Puede acceder al plan de rutas y frecuencias en el siguiente enlace: <a href="https://www.ayuntamientoaltamira.gov.do/documentos/manejo-de-residuos-solidos/">https://www.ayuntamientoaltamira.gov.do/documentos/manejo-de-residuos-solidos/</a> O escaneado el siguiente código QR. 	% de cumplimiento de las rutas y frecuencias de recolección
	Fiabilidad	80% de satisfacción (Valoración general)	% 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 con barrido y limpieza	80% de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestrales a usuarios
No Objeción del Uso del Suelo	Tiempo de respuesta	80% de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestrales a usuarios
	Fiabilidad		
	Profesionalidad		



Ministerio de Administración Pública  
 Johana Guerrero Carrero - DIRECTOR A (21/04/2025 14:21 AST)  
 Documento firmado digitalmente, para validar por medio electrónico:  
 https://www.mapa.gob.do/verificador-actos/5b1-8512-7c4af48b3d82

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:

**Presencial:** Los usuarios pueden dirigirse al Ayuntamiento Municipal de Altamira, el cual se encuentra ubicado en la Calle Duarte #1, Frente al Parque Municipal Altamira, Puerto Plata, República Dominicana,

**Telefónica:** (829) 882-7480

**Correo:** ayuntamientosanjosealtamira@gmail.com

**Red Social:** Instagram/ Facebook:

@ayuntamientomunicipalaltamira

**Web:** www.ayuntamientoaltamira.gob.do

## QUEJAS Y SUGERENCIAS:

**Buzones:** En la recepción de la institución se encuentra un buzón de quejas y sugerencias con formularios en blanco, donde los usuarios pueden expresar cualquier información relacionada con el servicio brindado

**Correo:** ayuntamientosanjosealtamira@gmail.com

**Línea 311:** Marcando a la Línea 311/www.311.gob.do

**Portal web:** www.ayuntamientoaltamira.gob.do

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

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El Ayuntamiento Municipal de Altamira 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, el contenido en la presente Carta Compromiso, la máxima autoridad emitirá una misiva de un plazo de 5 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 CONTACTO

Calle Duarte #1, Frente al Parque Municipal Altamira, Puerto Plata, Rep. Dom.

**Horario de Atención:** 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

**Teléfono:** (829) 882-7480

**Mapa con ubicación:**

<https://maps.app.goo.gl/4jJZZohLztZpUCH8>



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Sección de Planificación y Programación Municipal

**Horario de atención:** 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

**Teléfono:** (829) 882-7480

**Correo del área:**

ayuntamientosanjosealtamira@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 y para la transparencia en la gestión y fortalecer la relación entre el ciudadano y el Estado.



**Ayuntamiento Municipal de San José de Altamira**

Abril 2025 - Abril 2027

Primera Versión



**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**