

# Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

Presentamos a continuación los canales oficiales de información y opinión ciudadana.

 <https://ayuntamientodemoca.gob.do>

 [alcaldiamocard](#)


 [alcaldiamocard](#)

 [alcaldiamocard](#)

 [AlcaldiaMocaRD](#)

## Quejas y sugerencias

En el recuadro, se detallan las vías disponibles para presentar sus quejas y sugerencias al Ayuntamiento Municipal de Moca.

Canal	Medio de Contacto	Tiempo de Respuesta
Buzón de quejas y Sugerencia	C/ Independencia #25, esquina Antonio de la Maza. Moca, Espaillat; Rep. Dom. 	15 días laborables
Página Web	<a href="https://ayuntamientodemoca.gob.do">https://ayuntamientodemoca.gob.do</a>	15 días laborables
Correo Electrónico	<a href="mailto:quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do">quejasysugerencias@ayuntamientodemoca.gob.do</a>	15 días laborables
Línea 311	Vía telefónica 311 y vía internet	15 días laborables

## Medidas de Subsanación

En caso de incumplimientos en los plazos de entrega o las especificaciones de los servicios declarados en la Carta, el ciudadano tendrá el derecho de presentar su reclamación ante la unidad responsable. El cliente recibirá un comunicado por el Director General de la institución, en un plazo no mayor a 15 días laborables, ofreciendo disculpas e informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

# Datos de Contacto



C/ Independencia #25, esquina Antonio de la Maza. Moca, Espaillat; Rep. Dom.



Tel.: (809) 578-2374

En horario de lunes a viernes, de 8:00 A.M. hasta las 2:30 P.M.



**Ayuntamiento de Moca**

*Pasión por un pueblo!*



## Unidad Responsable de Carta de Compromiso

Departamento Municipal de Planificación y Programación

Teléfono: 809-578-2374 Ext 1215

Email:

[planificacion@ayuntamientodemoca.gob.do](mailto:planificacion@ayuntamientodemoca.gob.do)



**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**Julio 2023 - Julio 2025**

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.

## Datos identificativos

El Ayuntamiento Municipal de Moca es una entidad básica del Estado dominicano con autonomía política, fiscal y administrativa. Su función principal es gestionar los intereses locales, disponiendo de un patrimonio propio y llevando a cabo acciones jurídicas para promover el desarrollo sostenible y alcanzar los objetivos establecidos en la Constitución y las leyes.

## Misión

Liderar el desarrollo local como un proceso integral y sostenible, centrado en esfuerzo interdependiente que fomenten el crecimiento económico – productivo, el desarrollo social – humano y la conservación del ambiente, con miras a asegurar la prestación de los servicios públicos y la satisfacción de las necesidades comunitarias, con base en un adecuado ordenamiento del territorio, la gestión eficiente y transparente de los recursos, la gerencia eficiente de las dependencias municipales, la participación de la comunidad, la articulación de los agentes del desarrollo y procesos de formación y convivencia ciudadana.

## Normativas








Constitución de la República Dominicana.  
Ley No. 176-07 - Ley del Distrito Nacional y los Municipios.  
Ley No. 423-07. Presupuesto  
Ley No. 11-92. Código Tributario  
Ley No. 340-07. Compras y Contrataciones  
Ley No. 64-00. Ministerio de Medio Ambiente.

## Inclusión


Como institución, nuestra responsabilidad social y compromiso con la inclusión son primordiales. Con el fin de garantizar una mayor accesibilidad y fomentar la plena participación de las personas vulnerables, como los adultos mayores y aquellos con discapacidades físicas o diversidad funcional, hemos instalado rampas en el Palacio Municipal y en ubicaciones estratégicas de la ciudad para facilitar el acceso a las aceras. Además, en la Funeraria Municipal se ha dispuesto una rampa con pasamanos y se ha construido un segundo nivel con un ascensor para aquellos ciudadanos con dificultades para utilizar las escaleras.

De igual importancia, hemos incorporado nuevos barrios y áreas rurales al sistema de recolección de residuos sólidos, llegando a acuerdos con las comunidades y cumpliendo con el presupuesto participativo. También hemos implementado políticas de seguridad ciudadana y de género, fomentado el turismo y la cultura, y promovido la educación ambiental y la sostenibilidad.

## Atributos de Calidad

-  Amabilidad: atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes.
-  Accesibilidad: proximidad, comodidad y facilidad con que un cliente obtiene un servicio de calidad.
-  Tiempo de repuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
-  Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
-  Profesionalidad: conocimiento, dominio y pericia; ética profesional y habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
-  Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
-  Aspectos generales/espacios públicos: es la gestión que muestra el ayuntamiento entre la recolección de residuos sólidos y el entorno de la cabecera de Moca y sus 6 secciones.

## Compromisos de Calidad

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
1. Recolección de residuos sólidos.	Frecuencia en la recogida	Rutas y frecuencias <a href="http://www.ayuntamientomoca.gob.do/recogida-de-basura">www.ayuntamientomoca.gob.do/recogida-de-basura</a> Escanea este código para acceder rutas 	% de cumplimiento de la frecuencia de recogida mensual
	Valoración general	80% de satisfacción	Promedio general de satisfacción de valoración de los servicios (elementos tangibles, accesibilidad, tiempo de repuesta, fiabilidad, profesionalidad y amabilidad), semestralmente
2. Recogida basura en espacios públicos	Aspectos generales	80% de satisfacción	% satisfacción encuesta semestral

## Deberes del Ciudadano

1. Se prohíbe a toda persona física o moral tirar desperdicios sólidos y de cualesquiera naturalezas en las calles, aceras, contenes, parques, carreteras, caminos, balnearios, mares, ríos, cañadas, arroyos y canales de riego, playas, plazas y otros sitios de esparcimiento y demás lugares públicos.
2. Se prohíbe a los propietarios e inquilinos de hogares y establecimientos comerciales sacar basura, desechos o desperdicios en horas distintas a las establecidas por las disposiciones municipales correspondientes.

## Derechos del Ciudadano

1. El Ayuntamiento Municipal de Moca es responsable de la gestión de los residuos sólidos no peligrosos generados en su territorio para todo inmueble, es decir, residencial, comercial, industrial, instalaciones públicas y los generados en las vías públicas.
2. El ciudadano puede hacer sus quejas y sugerencias ante irregularidades o deficiencias en el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza de calles, por las vías establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.

