

### Presencial:

La recepción de visitantes se encuentra ubicada en la antesala del lobby, dentro del edificio, ingresando por la puerta Av. Jiménez Moya, Esq. Correa y Cidrón, Centro de los Héroes, Santo Domingo, D.N.

¡Teléfono: 809-533-3686

Correo: [Info@lmd.gob.do](mailto:Info@lmd.gob.do)

Redes Sociales: @ligamunicipalrd

Página web: [www.lmd.gob.do](http://www.lmd.gob.do)

### Quejas y Sugerencias

Todo ciudadano puede presentar sus quejas y sugerencias sobre los servicios prestados a través de las siguientes vías:



Ubicado en el pasillo principal de la institución, fuera de la Dirección de Recursos Humanos.



paágina Web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)

Correo: [Buzondesugerencias@lmd.gob.do](mailto:Buzondesugerencias@lmd.gob.do)

### Medidas de subsanación

Si por alguna circunstancia la Liga Municipal Dominicana no puede cumplir con los compromisos establecidos en esta Carta Compromiso, se remitirá un correo o comunicación física firmada por la máxima autoridad, indicando el motivo del incumplimiento, además de las medidas correctivas para evitar el mismo error pueda repetirse en otras ocasiones. Esta remisión se efectuará en un plazo no mayor de quince (15) días laborables.

### Oficina Principal

Av. Enrique Jiménez Moya esquina Av. Dr. Bernardo Correa y Cidrón, Santo Domingo, D. N.



Horario:

8:00 A.M. - 4:00 P.M.



Teléfono:

Liga Municipal Dominicana a través de una central telefónica con el número (809) 533-3686, en nuestro portal web se ha dispuesto una relación de extensiones telefónicas de las distintas áreas organizacionales, disponible en <https://lmd.gob.do/extensions/>



Presencial

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)



Página Web

[www.lmd.gob.do](http://www.lmd.gob.do)

Correo Electrónico:

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

Por redes sociales



@ligamunicipalrd

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.



NUEVA LIGA MUNICIPAL DOMINICANA



LIGA MUNICIPAL  
— DOMINICANA —

En la paágina Web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do)



ARTA  
OMPROMISO  
IUDADANO

Versión 1, Santo Domingo, República Dominicana



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

julio  
2023 - 2025

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Liga Municipal Dominicana según el artículo 105 de la Ley 176-07 es una entidad de asesoría en materia técnica y de planificación, cuyas funciones son en síntesis caminar de la mano con los municipios en procura del desarrollo integral del territorio y la calidad de vida de sus poblaciones.

### Visión

Ser reconocida como ente moderno y transparente, que trabaja con calidad por la transformación de los gobiernos locales en un verdadero poder al servicio de la gente.

### Misión

Transformar la gestión municipal, asesorando y acompañando a los gobiernos locales con eficiencia y eficacia, para que el ejercicio del poder en los territorios se realice con equidad, cohesión, transparencia, inclusión social y coordinación, para mejorar las condiciones de vida de la gente.

### Valores

- Compromiso
- Transparencia
- Equidad
- Calidad
- Coordinación

### Política de Inclusión

La Liga Municipal Dominicana se compromete a brindar un servicio de calidad a todos/as nuestros/as usuarios/as, de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y la diversidad, priorizando a personas con necesidades especiales, envejecientes y embarazadas.

### Normativas

Constitución de la República Dominicana, 2015 Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, 2007

Ley 49-39, que crea la Liga Municipal Dominicana, 1939 Ley 3896-54, que inviste de personalidad jurídica a la Liga Municipal dominicana, 1954.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Tiempo de respuesta:** Lapso que transcurre desde la solicitud del servicio, considerando la rapidez y puntualidad en la que puede ser brindado el mismo

- **Amabilidad:** Acto de cortesía, atención y buena educación de la persona quien ofrece el servicio.

- **Fiabilidad:** Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

- **Accesibilidad:** Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalización y datos de contacto.

## Estándares de calidad de los servicios

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Validación y Carga de Evidencia en el SISMAP Servicios	Tiempo de respuesta	10 días laborables	% de las solicitudes respondidas en el tiempo.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
Emisión de Certificaciones de No Pensión a Servidores Municipales	Amabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Tiempo de respuesta	5 días laborables	% de las solicitudes respondidas en el tiempo.

## DEBERES DEL CIUDADANO O USUARIOS

- Tramitar sus solicitudes en los formatos
- Presentar los documentos requeridos en el tiempo acordado para la realización de los trámites solicitados.
- Tratar con respeto al personal que brinda el servicio.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos de la institución

- Notificar a través de los medios establecidos, cualquier queja o sugerencia por el servicio prestado.
- Respetar la libertad de pensamiento, creencias religiosas o discapacidad de los diversos usuarios/as.
- Respetar los plazos establecidos para dar respuesta a su solicitud.
- Prohibido portar armas de fuego, armas blancas u otras.