



Carta **Compromiso**



Primera versión
Septiembre 2019 - Septiembre 2021

Carta Compromiso al ciudadano

Elaborado por:

Promipyme - Banca Solidaria

Asesoría:

Ministerio de Administración Pública (MAP)

Coordinación:

Departamento de Planificación y Desarrollo
Comité de Calidad

Diseño y Diagramación:

Departamento de Comunicaciones



CONTENIDO

Prólogo.

1. Información de Carácter General y Legal:	3
1.1 Datos identificativos y fines de la institución	3
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	5
1.3 Mapa de Producción	6
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	7
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	11
1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana	12
2. Compromisos de calidad ofrecidos:	14
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	14
2.2 Compromisos de Calidad	14
2.3 Compromisos de Mejora	16
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	17
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	17
3. Quejas, sugerencias y medidas de Subsanación:	18
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	18
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	18
4. Información Complementaria	19
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	19
4.2 Datos de Contactos	20
4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	29
4.4 Medio de acceso y transporte hacia la institución	29

PRÓLOGO

Para el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME), y su Programa Especial Banca Solidaria, es de gran satisfacción presentar la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual tiene como finalidad mejorar la relación con la población en sentido general, a través de la apertura de canales de comunicación, reforzando la confianza, dando testimonio con sus ejecutorias del fuerte compromiso de mejorar los trámites y servicios que ofrece.

Esta gestión, con su equipo humano altamente comprometido, se ha enfocado en el fiel cumplimiento de la Ley, en aras de poder contar con procesos que destaquen nuestras competencias, alineada con el Plan de Promoción, Desarrollo y Apoyo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. La intención de esta Carta Compromiso es fortalecer la institución con un enfoque a los servicios y que los clientes perciban una respuesta con profesionalidad, que provoque en ellos confianza en el servicio entregado con calidad.

La Carta Compromiso es un documento público, firmado por el organismo que lo expide, y en el cual la Institución explica a los ciudadanos su misión y objetivos, los derechos y deberes de los usuarios, clientes y beneficiarios, así como también la forma de acceder a sus servicios y la calidad que puede esperarse de los mismos, los compromisos asumidos con la mejora continua, así como la descripción de los mecanismos de acceso a la información institucional y participación del ciudadano. Está destinada a mejorar la relación de ésta institución con los ciudadanos/clientes, empoderándolos para ejercer sus derechos, y dotándoles de una herramienta que, ante sus cuestionamientos y búsqueda de información, les permita estar informados, ser escuchados y recibir una respuesta en un tiempo preestablecido.

Esta Carta Compromiso es una prueba de que nuestro accionar se ha enfocado hacia la calidad y la mejora continua, y de que esta institución se ha adecuado a las demandas de los tiempos modernos y sobre todo de que se ha comprometido a mejorar cada día su agenda de trabajo.



Maira Jiménez
Directora General

I. Información de Carácter General y Legal

I.1 Datos identificativos y fines de la institución

Banca solidaria (BS) es un programa especial, creado mediante el Decreto No. 86-15, como un programa dependiente del Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME), con la determinación de afianzar la inclusión financiera, integrando al sistema productivo a los micro y pequeños empresarios, con el claro objetivo de provocar una democratización del derecho al crédito y la creación de capital social, que se implementa mediante las modalidades de grupos solidarios y solicitud individual.

Banca Solidaria fue creada por el presidente Danilo Medina a finales del año 2012, con el objetivo principal de mejorar el bienestar de las personas de escasos recursos y fomentar la solidaridad en los barrios y comunidades, ofreciendo financiamiento y capacitación a los microempresarios y microempresarias, de quienes depende la supervivencia de gran parte de la población dominicana.

Nuestra **misión** es “mejorar el bienestar de las personas de más bajos ingresos de la población dominicana, a través del financiamiento y capacitación a los micro y pequeños empresarios, promoviendo la inclusión financiera, la democratización del crédito y la creación de capital social”.

Banca Solidaria tiene la **visión** de “ser la institución reconocida como líder de la promoción y desarrollo sostenible de las micro y pequeñas empresas, ofreciendo servicios de alta calidad e impulsando la mayor fuerza creadora de empleos de nuestro país”.

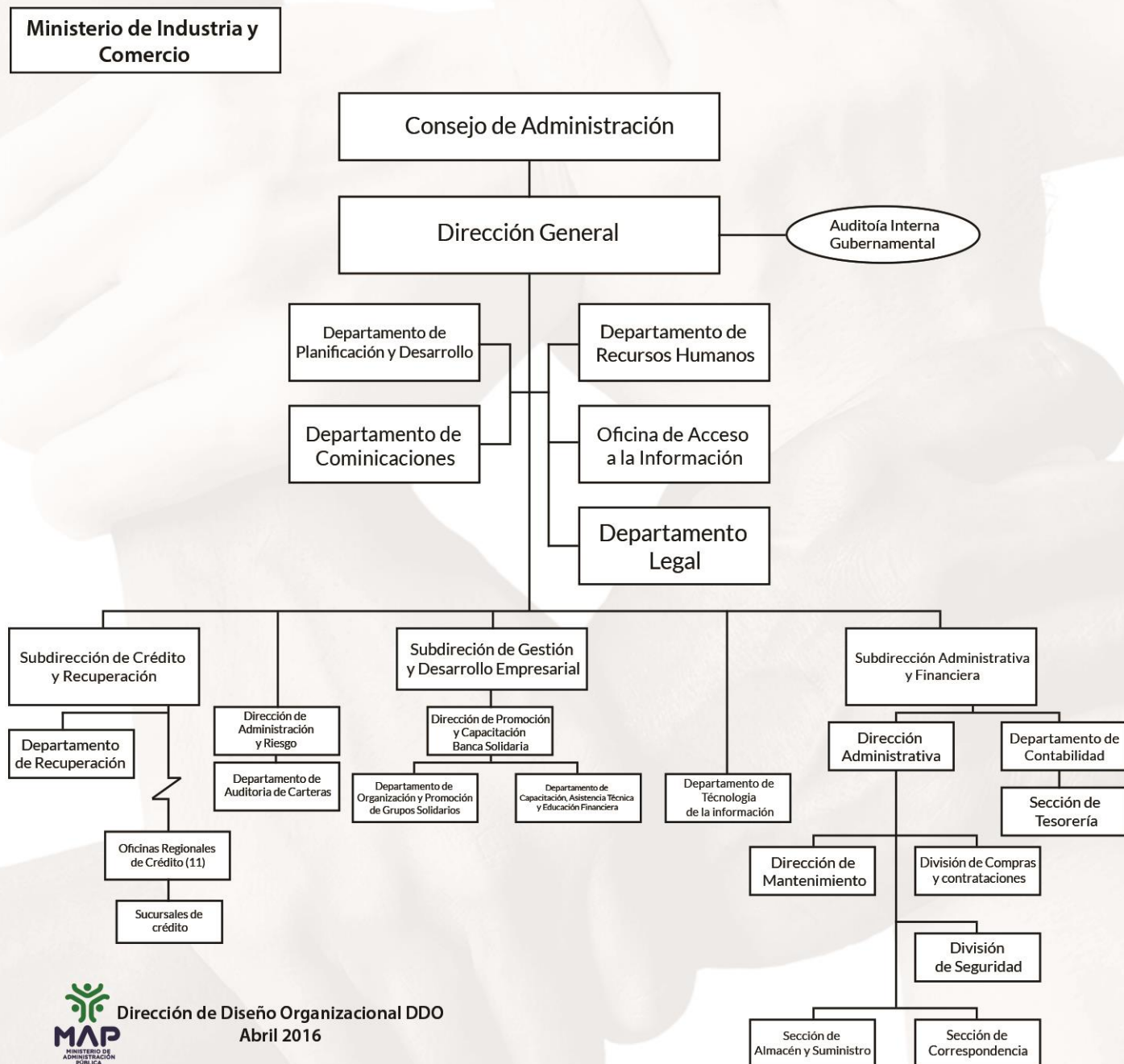
En este sentido, los **valores** que sustentan el accionar regulatorio de la institución, son los siguientes:

- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Calidad en el servicio
- Transparencia
- Compromiso social
- Equidad
- Eficiencia
- Liderazgo
- Innovación

Los objetivos fundamentales de la institución son:

- Facilitar el financiamiento y la educación financiera a los micro y pequeños empresarios, para apoyar su desarrollo e inclusión financiera.
- Contribuir a reducir la inequidad social de los sectores de más bajos ingresos de la población dominicana.

Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro Pequeña y Mediana Empresa



1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

- Ley 488-08
- Reglamento 284-12
- Decreto 86-15

Ley No. 488-08 de fecha 19 de diciembre de 2008 que crea el Consejo Nacional de Promoción y apoyo a las micro, pequeña y mediana empresa (Promipyme).

Reglamento de Aplicación No. 284-12, del 11 de junio de 2012, que crea el marco regulatorio y un organismo rector para promover el desarrollo social y económico nacional a través del fortalecimiento competitivo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, tiene por finalidad facilitar la aplicación de la referida ley, a través de la descripción de las funciones y atribuciones de Promipyme.

Establece el Fondo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, define el Consejo como órgano rector de las Mipymes, su integración, convocatorias, sesiones y resoluciones, sobre la elección, funciones y remoción del Director General.

Además, hace referencia a la estructura orgánica y operativa del Consejo, de su autonomía administrativa y financiera de acceso al financiamiento, registro, control y clasificación de las Mipymes.

El decreto 86-15 crea Banca Solidaria como el programa especial dependiente Consejo Nacional de Promoción y apoyo a las micro, pequeña y mediana empresa (Promipyme) con la determinación de afianzar la inclusión financiera, integrando al sistema productivo a los micros y pequeños empresarios.



1.3. Mapa de Producción

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas dominicanas.	Financiamiento de los micro y pequeños empresarios.	Gestión de Crédito.	Préstamos Solidarios o Grupales.	Microempresarios.
			Préstamos Individuales.	
			Préstamos a Sola Firma.	
			Préstamos de Emprendedurismo.	
			Fondo Aporte Deudores.	
			Préstamos Factoring.	
Contribuir a reducir la inequidad social de los sectores de más bajos ingresos de la población dominicana.	Charlas de Promoción y Educación Financiera.	Gestión y Desarrollo Empresarial.	Charlas de Promoción y Educación Financiera.	Microempresarios.

I.4 Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Préstamos Solidarios o Grupales	Producto a través del cual el microempresario forma grupos de 2 a 5 personas, las cuales son solidarias entre si. Cada miembro recibe un credito individual para desarrollar su negocio.	<p>Completar solicitud de préstamo.</p> <p>Fotocopia de cédula.</p> <p>Ser dominicano o residente con más de 15 años en el país.</p> <p>Seleccionar los miembros de su grupo.</p> <p>Negocios deben estar localizados en el mismo sector.</p> <p>Edad de 18 a 70 años (inclusive).</p> <p>Máximo de tres préstamos vigentes (incluyendo el de Banca Solidaria).</p> <p>Disposición de recibir entrenamientos y capacitación.</p>
Préstamos individuales	Crédito otorgado a micro y pequeños empresarios que desean solicitar un crédito avalado por garantía (solidaria, hipotecaria o solidaria-prendaria).	<p>Completar solicitud de préstamo.</p> <p>Fotocopia de cédula.</p> <p>Ser dominicano o residente con más de 15 años en el país.</p> <p>Negocio debe tener un mínimo de tres meses operando.</p> <p>Edad de 18 a 65.11 años (inclusive).</p> <p>Máximo de tres préstamos vigentes (incluyendo el de Banca Solidaria).</p> <p>Presentar un fiador solidario o un título de propiedad inmobiliaria como garantía.</p> <p>Disposición de recibir entrenamientos y capacitación.</p>

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Préstamos a Sola Firma	Préstamos otorgados a micro y pequeños empresarios que soliciten su tercer crédito individual en esta institución y que tengan un excelente comportamiento de pago.	-Clientes Clasificación A (nunca haber presentado mora en su historial de pago). Bajo nivel de endeudamiento. Máximo de tres préstamos vigentes (incluyendo el de Banca Solidaria).
Préstamos de Emprendedurismo	Programa de financiamiento para el establecimiento de nuevas microempresas, con el objetivo de fomentar el desarrollo empresarial de hombres y mujeres que cuenten con los conocimientos y/o experiencias para emprender un nuevo negocio.	-Completar solicitud de préstamo. Fotocopia de cédula. Ser dominicano o residente con más de 15 años en el país. Presentar al menos el 20% de la inversión total del negocio. Edad de 19 a 65.11 años (inclusive). -Máximo de tres préstamos vigentes (incluyendo el de Banca Solidaria). Presentar un fiador solidario. Poseer un local (casa propia o alquilada) para desarrollar el negocio. -Certificado que avale la capacitación o experiencia en el tipo de negocio que desea instalar. Buenas referencias personales, morales y/o crediticias. Disposición de recibir entrenamientos y capacitación.

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Fondo Aporte Deudores	Dirigido a personas que presenten dificultades en la formación de grupos solidarios y no tengan la posibilidad de presentar ningún tipo de garantía. También para hombres y mujeres cuyo sueño sea iniciar su propio negocio.	<ul style="list-style-type: none"> -Completar solicitud de préstamo. -Fotocopia de Cédula. -Ser dominicano o residente con más de 15 años en el país. -Negocios ubicados en sectores populosos o de muy bajos ingresos. -Edad de 19 a 65.11 años (inclusive). -Máximo de tres préstamos vigentes (incluyendo el de Banca Solidaria). -Presentar dos referencias: una familiar y otra particular. -Buenas referencias personales, morales y/o crediticias. -Disposición de recibir entrenamientos y capacitación.
Préstamos Factoring	Es una operación mediante el cual el empresario cede el derecho de cobranza de las facturas generadas a su cliente (INABIE).	<ul style="list-style-type: none"> -Ser suplidor de INABIE. Tener facturas pendientes de cobro. -Completar solicitud de préstamo. -Fotocopia de cédula.

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Charlas de Promoción y Educación Financiera	Capacitación a los micro, pequeños y medianos empresarios que acceden al programa de crédito, con el objetivo de explicar qué es la institución, como funciona y cómo solicitar el préstamo; van orientadas a mejorar el manejo financiero del negocio, incluyendo la salud comunitaria y la alcancía solidaria.	Ser cliente vigente o estar interesado en tomar un crédito.



1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

Derechos de los ciudadanos:

- Ser tratados con respeto, cortesía, cordialidad consideración y deferencia por parte del servidor público que le asiste.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores.
- Recibir información y orientación sobre los diferentes servicios que ofrece la Institución y el costo de los mismos, en caso de que corresponda.
- Que las solicitudes presentadas por el ciudadano a la institución, sean tramitadas dentro del tiempo establecido.
- Obtener acuse de recibo de los documentos que deposite, con firma del servidor que recibe y sello de la Institución.
- A la confidencialidad y respeto a la información.
- Recibir información veraz y oportuna sobre el estatus de las solicitudes vía telefónica, escrita, de manera presencial y virtual.
- Ser informados y orientados sobre los diferentes temas y servicios que administra y ofrece PROMIPYME-Banca Solidaria.
- Conocer todas las leyes y normativas relacionadas con PROMIPYME-Banca Solidaria.
- Realizar su consulta tanto a través de la página web, redes sociales, como físicamente.
- A presentar sugerencias y reclamaciones sobre la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

- Ser oído siempre antes de que se adopten medidas que les puedan afectar desfavorablemente.

- Acceso a la información pública en el marco de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

Deberes de los ciudadanos:

- Presentar todos los documentos requeridos para tramitar la solicitud del servicio.
- Responder con la mayor brevedad posible a los requerimientos que le sean solicitados para completar o evaluar su solicitud.
- Respetar el tiempo establecido para la tramitación de sus solicitudes.
- Reportar cualquier insatisfacción surgida con la solicitud del servicio.
- Guardar las formas de respeto y deferencia en el trato con el personal que le asiste.

I.6 Formas de comunicación/participación ciudadana

Asistencia personalizada por medio de los siguientes canales:

- Presencial
- Área de Servicio al Cliente

El ciudadano puede acceder personalmente a los servicios, visitando las sucursales, donde recibirá la orientación inmediata, adecuada y oportuna para canalizar sus solicitudes.

Se cuenta con personal capacitado para responder de manera efectiva, cualquier información de carácter institucional, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

Los Auxiliares de Negocios, Oficiales y Gerentes de las sucursales se encargan de dar seguimiento a las solicitudes que ingresan.

Inmediatamente es recibida la solicitud, se procede a canalizar con el área que corresponde y finalmente se contacta al ciudadano / cliente para informar el estado de la misma.

Ubicación oficina principal: Av. 27 de Febrero No. 522, Santo Domingo, República Dominicana.

Oficina de Acceso a la Información (OAI)

Banca Solidaria cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, dando cumplimiento a lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (200-04). Las respuestas a las solicitudes tienen un plazo máximo de 15 días laborables y en situaciones especiales, existen 10 días prorrogables, según lo establece la Ley.

Contacto responsable

Encargado/a OAI

Correo electrónico: oai@bancasolidaria.gob.do

Tel.: (809) 473-6089 ext.: 227

Otros mecanismos de comunicación:

Portal Web

El ciudadano/cliente puede comunicarse a través del portal: www.bancasolidaria.gob.do donde tendrá acceso a toda la información relativa a los servicios ofrecidos por Banca Solidaria y sus requisitos, así como también mantenerse informado de las actividades y eventos.

República Digital.

Accediendo a republicadigital.gob.do. servicios en línea.

Buzón de quejas y sugerencias.

Contamos con buzón de quejas y sugerencias en todas las sucursales, para que el ciudadano/cliente pueda manifestar cualquier tipo de inquietud. Las respuestas a estas inquietudes se ofrecerán en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

Sistema 311.

Banca Solidaria cuenta con el enlace del sistema 311, para fines de presentación de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Este sistema recibe información, la cual es monitoreada y luego remitida por el Ministerio de la Presidencia con la finalidad de mejorar los canales de interacción entre la ciudadanía y el Estado. Estas informaciones son respondidas por el/la representante de la Oficina de Acceso a la Información, quien da seguimiento al 311 vía Presidencia; se dispone de un plazo de 15 días laborables para responder.

Redes Sociales.

Banca Solidaria cuenta con presencia permanente en las siguientes redes de interacción social, a través de las cuales se da respuestas a las inquietudes presentadas en un tiempo no mayor de 1 hora, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m.

Twitter @bancasolidariaRD
Facebook @bancasolidariaRD
YouTube @bancasolidariaRD
Instagram @bancasolidariaRD



2. Compromisos de calidad ofrecidos

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

Los atributos de calidad asumidos por Banca Solidaria con los fines de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios son:

- a. **Amabilidad:** Ofrecemos a los ciudadanos servicios con agrado, educación y mucho afecto. Para nosotros los clientes son especiales.
- b. **Profesionalidad:** Desempeñamos un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia.
- c. **Fiabilidad:** Las informaciones proporcionadas y nuestro actuar de desempeño se realizan en las condiciones determinadas cumpliendo los compromisos asumidos.

2.2 Compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Préstamos Grupales	Amabilidad	El 90 % de los clientes están satisfechos con la amabilidad brindada.	Porcentaje de satisfacción de los clientes que reciben los servicios encuestados trimestralmente.
	Fiabilidad	El 90 % de los clientes están satisfechos con el nivel de confianza respecto al servicio.	

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Préstamos Individuales	Amabilidad	El 90 % de los clientes están satisfechos con la amabilidad brindada.	Porcentaje de satisfacción de los clientes que reciben los servicios encuestados trimestralmente.
	Fiabilidad	El 90 % de los clientes están satisfechos con el nivel de confianza respecto al servicio.	
Charlas de promoción y educación Financiera	Profesionalidad	El 90 % de los clientes están satisfechos con el nivel de profesionalidad del facilitador.	
	Amabilidad	El 90 % de los clientes están satisfechos con la amabilidad brindada.	

2.3 Compromisos de Mejora

Con el objetivo de mejorar la atención a los clientes, se establecen los siguientes compromisos de mejora:

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Bienestar en las instalaciones para acomodar a los clientes.	Que el cliente este cómodo en las instalaciones y sienta un trato preferencial.	-Disponibilidad de agua y café para los usuarios. -Entrega de mobiliario confortables a sucursales.	Área administrativa.	12 meses después de la publicación de la carta.
Tiempo de respuestas de aprobación de los préstamos. - Préstamos Grupales cinco (5) días laborables. -Préstamos individuales siete (7) días laborables.	Entregar en el menor tiempo posible nuestro servicio.	Reuniones de comités para aprobación de préstamos dos veces en la semana.	Sub Dirección de crédito.	12 meses después de la publicación de la carta.
Encuesta administrada a los usuarios para conocer en qué aspectos podemos mejorar:	Conocer la percepción de nuestros usuarios para implementar mejoras en los servicios	-Aplicación de encuesta satisfacción del cliente cada trimestre. -Elaboración informe de resultados. -Elaboración Plan de Mejora.	Planificación y Desarrollo.	Seis meses después de la publicación de la carta.

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

Banca Solidaria tiene su oficina principal en la Avenida 27 de Febrero No. 522, Urb. Renacimiento, Santo Domingo. Los ciudadanos pueden acercarse a realizar sus preguntas y solicitar los servicios. Se dispone de una sala de espera, con asientos cómodos y proyector audiovisual para recibirlos y hacer que su espera sea agradable, contamos con parqueos y rampas para usuarios con necesidades especiales.

El personal está capacitado para brindar un trato equitativo y no discriminatorio.

También tenemos a disposición de la ciudadanía una amplia red de 110 sucursales, las cuales se encuentran distribuidas en puntos estratégicos de todo el territorio nacional y operan con horarios flexibles para comodidad de los usuarios.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Banca Solidaria realiza anualmente autoevaluaciones utilizando el Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), como herramienta de calidad. La meta es mejorar el desempeño de la institución mediante el autoexamen, que permite identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras encontradas en el diagnóstico. En base a estos resultados se elabora el plan de mejora con las actividades y responsables para ejecutar dichas actividades, las cuales se llevan a cabo para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Estos diagnósticos e informes de avance son enviados al Ministerio de Administración pública para validación y

Banca solidaria ha sido evaluada y aprobada bajo los estándares establecidos en la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2:2016), en fecha 28 de septiembre de 2018, válido hasta 28 septiembre de 2020.

El 9 de octubre de 2018, fue otorgada certificación bajo los estándares establecidos en la Norma para Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC EI:2014), válido hasta 9 de octubre 2020.

Banca solidaria ha sido evaluada y aprobada bajo los estándares establecidos en la Norma A3 que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano, válido hasta el 28 de septiembre de 2020.

Con estas acciones Banca Solidaria se adhiere al Proyecto de Gobierno Electrónico, como forma de fortalecer y comprometerse con el desarrollo de mayores iniciativas, a través de inclusión en el uso de la tecnología para bienestar de la población.

3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación

3.1 Formas de presentación de quejas y Sugerencias

Las sugerencias y quejas de los clientes de Banca Solidaria sobre los servicios que se brindan son el pilar para el perfeccionamiento y mejora de los servicios que garantizan la satisfacción ciudadana.

Las sugerencias y reclamos se reciben mediante dos modalidades: presencial y online.

En la modalidad presencial se ponen a disposición de los usuarios buzones de quejas y sugerencias en las sucursales ubicadas en todo el territorio nacional. Además, en la sede principal pueden dirigirse a la oficina de Acceso a la Información ubicada en la primera planta al lado de área de recepción.

En la modalidad online puede acceder a la página web www.bancasolidaria.gob.do y llenar el formulario que está ubicado en la pestaña “Contactos”, luego de completar el formulario darle al botón “Enviar”, al recibir su queja se le remite un correo informando que se ha recibido su inquietud y el tiempo de respuesta de la misma.

Otro canal disponible es el Sistema de Denuncias 311. Los ciudadanos pueden comunicarse con el Centro de Atención Ciudadana de la República Dominicana marcando el número 311, o pueden acceder a la página web www.311.gob.do, para realizar denuncias, quejas y reclamaciones.

Todas las quejas y sugerencias que formulan los usuarios sobre nuestros servicios reciben respuesta en un periodo máximo de 15 días laborables.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

Si la institución no cumple con los estándares de calidad identificados en esta carta, el usuario puede presentar su queja utilizando los medios de comunicación disponibles tanto físicos como digitales. Posteriormente la máxima autoridad de Banca Solidaria enviará una carta de disculpas indicando las medidas de subsanación a adoptar como forma de resarcir el daño causado. Esta comunicación será enviada en un tiempo no mayor de 15 días laborables, contados a partir de la fecha de recepción de la queja.

4. Información Complementaria

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

Banca solidaria ha fortalecido su servicio principal, el crédito solidario o grupal, en el cual no se exige ningún tipo de garantía, sino la palabra del microempresario. Se les brinda soporte evaluando la calidad de sus actividades, mejorándolas y asegurando el retorno de los recursos.

Durante los primeros seis (6) años de gestión Banca Solidaria ha desarrollado una política expansiva de crédito manteniendo una elevada calidad de la cartera, confirmando la eficiencia de su desempeño. La cartera de crédito es la expresión del desarrollo de la institución, su tamaño indica el destino de los recursos aportados por el Estado y la capitalización de los mismos. También es la expresión de la transparencia porque demuestra que los recursos están en manos de la población para la cual se implementó Banca Solidaria.

Montos desembolsados y beneficiados 2013-2018

AÑO	MONTO DESEMBOLSADO	BENEFICIADOS
2013	2,773,650,098	57,250
2014	2,932,856,050	70,969
2015	4,071,674,068	91,667
2016	4,585,994,460	98,910
2017	5,364,730,760	108,159
2018	6,300,276,478	121,206
TOTAL	26,029,181,914.00	548,161

4.2 Datos de Contactos

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. **Teléfonos:** 809-473-6089 ext. 300. Email: info@bancasolidaria.gob.do. **Página Web** www.bancasolidaria.gob.do.

SUCURSALES Y OFICINAS BANCA SOLIDARIA		
	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Sede Central	Av. 27 de Febrero No. 522.	Tel. 809-473-6089 Ext.240
Azua	C/ Emilio Prud'Homme esq. 19 de Marzo, Plaza Niurka.	Tel. 809-521-3321 Ext.19001/19002/19003/19004
Baní	C/ Máximo Gómez Esq. Nuestra Señora de Reglas, Plaza Dayana, 2do nivel Local No. 201.	Tels. 809-522-1418/809-522-3661 809-522-2875 Ext. 13001/13002/13003
Barahona	C/ Luis E. del Monte No. 59, al lado del Bagrícola, próximo a la Plazoleta Duarte.	Tel. 809-524-4006 Ext. 04001/04002/04003 04004/04005/04085
Boca Chica	C/ 20 de diciembre No. 10, Los Coquitos, Boca Chica.	Tel. 809-523-4010 Ext. 23101 23102/23103/23104/23105
Bonao	C/ Duarte esq. La Altagracia, 2do nivel Banco de Reservas.	Tel. 809-525-3302 Ext. 14072/14073/14074/14075
Castañuela	C/ 30 de Mayo No. 72.	Tel. 809-584-8203 Ext. 30301 30302/30303/30304/30305
Constanza	C/ Rufino Espinosa Local 1, 1er. Piso Edif. Dra. Carmen Fernández.	Tel. 809-539-2202 Ext. 05271
Cotuí	C/ Mella esq. Juan Sánchez Ramírez, Plaza Y'des, local No.6, 2do nivel.	Tel. 809-585-2857 Ext. 09201 09202/09203/09204/09205
Dajabón	C/ Marcelo Carrasco No. 41, centro de la Ciudad.	Tels. 809-733-2831/809-579-8929 Ext. 06101/06102/06103
El Seibo	C/ Eugenio Miches No. 3, frente al Parque.	Tel. 809-552-3743 Ext. 11101/11102/11103/11104

Esperanza	C/ María Trinidad Sánchez, 2do nivel Banco de Reservas.	Tel. 809-585-4022 Ext.20101/20102/20103
Fantino	C/ Duarte local 14-B	Tel. 809-574-8841 Ext.29601
Gaspar Hernández	C/ Duarte No. 41, próximo al Banco de Reservas.	Tel. 809-587-2579 Ext. 07201/07202/07203/07204
Haina	C/Duarte No.6, 2do nivel.	Tels. 809-957-0517/809-957-0075 Ext.08104
Haina-El Carril	Carretera Luis Pérez No. 63 Plaza M&H, 2do nivel, local 2-A.	Tel. 809-960-4539 Ext. 33802/33803/33804/33805
Hato Mayor	C/ Melchor Contin Alfau, frente al supermercado Mota.	Tel. 809-553-1053 Ext. 11201/11202/11203/11204
Higüey	Av. Altagracia No.51, El Centro, al lado del Bagricola.	Tel. 809-746-0636 Ext. 27002/27003/27004/27005
Imbert Puerto Plata	C/ Hermanas Mirabal No.7.	Tel. 809-581-2375 Ext.07501/07502/07503/07504
Jarabacoa	C/Mario Nelson Galán Esq. Sánchez, Centro Ciudad, 2do nivel Banco de Reservas.	Tel. 809-574-2824 Ext. 05171/05172/05173/05174
La Romana	C/ Enriquillo No. 131 esq. Santa Rosa, Edf. Gómez 2do nivel.	Tel. 809-550-2125 Ext.21001/21002/21003/21005 Tel. 809-813-4889 Ext. 56037
La Vega	C/Balilo Gómez casi esq. Pedro A. Rivera, frente a La Concepción.	Tel. 809-573-2989 Ext. 05001/05002/05003/05004
Maimón	C/ Sánchez No. 50, Municipio de Maimón.	Tel. 809-551-2157 Ext. 14101/14102/14103/14104
Mao	C/ Máximo Cabral Esq. Independencia, Plaza La Tertulia.	Tel. 809-572-3312 Ext. 20001/20002/20003/20004

Moca	C/ Córdoba esq. Doctor Alfonseca No.80, frente al BHD.	Tel. 809-578-2324 Ext.17001/17002/17003/17004
Monte Plata	C/Altagracia #47 2do piso, dentro del Banco de Reservas, Pueblo Centro.	Tel. 809-551-6204 Ext. 03206/03207/03208
Nagua	C/ Mercedes Bello esq. 27 de Febrero.	Tel. 809-584-4011 Ext. 15001/15002/15003/15004
Navarrete	Av. Duarte Plaza Durán, Módulo M2, 2do nivel.	Tel. 809-755-4035 Ext. 38001/38002/38003/38004
Neyba	C/ Apolinar Perdomo esq. Capotillo, Plaza Nanuna 1er nivel.	Tel. 809-527-3639 Ext. 04501/04502/04503/04504
Nizao	C/ Sánchez #27, 2do Nivel (a dos casas del Cuartel de la Policía).	Tel. 809-521-7777 Ext. 51001/51005
Puerto Plata	C/ Camino Real, 2do nivel dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-261-6015 Ext.07571/07572/07573/07574.
Río San Juan	C/ Padre Billini No.58.	Tel. 809-589-2009 Ext. 29301/29302/29303/29304
Sabana de la Mar	Ave. De los Héroes #14, Plaza Carol 2do. nivel, local 2B.	Tel. 809-556-0002 Ext.37001
Salcedo	C/ Colón esq. Restauración.	Tel. 809-577-3060 Ext. 09101/09102/09103/09104
Samaná	Av. Malecón No.2 centro del pueblo, 1er nivel.	Tel. 809-538-3648 Ext.15171/15102/15103/15104
San Cristóbal	Av. Constitución esq. Modesto Díaz No. 93.	Tel. 809-528-3511 Ext.08001/08002/08003/08084
San Francisco de Macorís	C/ Mella No.22 Edf. Tony Núñez, frente al Banco de Reservas.	Tel. 809-588-2200 Ext.09067/09089/09002/09003

San José de Ocoa	C/ Andrés Pimentel esq. Duarte 2do piso. (Frente a la iglesia católica) dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-558-2096 Ext. 13101/13102/13103
San Juan de la Maguana	C/ Sánchez No. 67.	Tel. 809-557-6619 Ext. 10001/10002/10003/10004
San Pedro de Macorís I	C/ Luis Amiama esq. 27 de Febrero, local 2-B.	Tels. 809-529-1607/809-526-0607 Ext. 11001/11002/11003/11004
San Pedro de Macorís II	C/ General Cabral esq. Independencia no.39	Tel. 809-529-1349 Ext. 11007/11008/11009 11010/11011/11012
Santiago Rodríguez	C/ Las Mercedes No. 12 esq. Doctor Darío Gómez, Plaza Mía, Módulo H.	Tel. 809-580-2308 Ext. 18001/18002 18003/18004/18005
Santiago Camboya	Av. Hatuey esq. Primera de Camboya, Plaza Cartiel 1er nivel.	Tel. 809-576-4242 Ext. 25501/25502/25503/25504
Santiago Cien Fuegos	Av. Monterrico, Edelmira 2do nivel.	Tel. 809-575-5757 Ext. 12601/12602/12603/12604
Santiago La Barranquita	Av. Augusto Lora No.1, Plaza Rodríguez	Tel. 809-625-6000 Ext. 38201/38202 38203/38204/38205
Santiago Nibaje	Av. Franco Bidó No. 61.	Tel. 809-582-8333 Ext. 72001/72002/72003/72004
Santo Domingo 27 de Febrero	Av. 27 de Febrero No. 522.	Tel. 809-473-6089 Ext.300
Santo Domingo Independencia	Km 11 Carretera Sánchez, Plaza Atalaya del Mar, local 105.	Tel. 809-534-3270 Ext. 24502/24503
Santo Domingo Carretera Mella	Km 7 ½ Carretera Mella Santo Domingo Este.	Tel. 809-592-4490 Ext. 23072/23083

Santo Domingo Charles de Gaulle	Av. Charles de Gaulle No.100, Plaza Moraika Primer nivel.	Tel. 809-960-1500 Ext. 26001/26002/26003/26004
Santo Domingo Ensanche Luperón	C/ Padre Castellanos casi esq. Duarte No. 371.	Tel. 809-684-7304 Ext. 01501/01502/01503/01504
Santo Domingo Los Guaricanos	Av. Hermanas Mirabal Plaza Riverside, 1er nivel.	Tel. 809-473-6089 Ext. 92006/92001/92002 92003/92004/92005
Santo Domingo Guerra	C/ Carlos Manuel Pumarol, Plaza Jesús Ferrera No. 03.	Tel . 809-222-1000 Ext. 23202
Santo Domingo Las Palmas de Herrera	Carretera Duarte Vieja No.141, 2do piso, Banco de Reservas.	Tel. 809-338-4456 Ext. 79001/79002/79003/79004
Santo Domingo Los Alcarrizos	C/ Duarte No. 192, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-564-8412 Ext.24471/24472/24473/24481
Santo Domingo Los Frailes	Av. Marginal de las Américas, Plaza Paraíso del Mar 2do. nivel.	Tel. 809-234-9850 Ext. 73001/73002/73003/73004
Santo Domingo Los Mina I	C/ Presidente Estrella Ureña No. 155.	Tel. 809-594-7877 Ext.01601/01602/01603/01604
Santo Domingo Los Mina II	C/ Presidente Estrella Ureña No.163, 2do. nivel Banco de Reservas.	Tel. 809-594-7877 Ext.01672
Santo Domingo Manoguayabo	Cruce de Manoguayabo, Plaza A&R, 2do nivel local 201-A.	Tel. 809-338-4456 Ext. 39002/39003/39006
Santo Domingo Nicolás de Ovando	Av. Nicolás de Ovando esq. Máximo Gómez, Villas Agrícolas, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-536-3128 Ext. 03173/03107
Santo Domingo Núñez de Cáceres	Av. Núñez de Cáceres esq. Gustavo Mejía Ricart, Plaza Michel 2do nivel, local 021.	Tel. 809-534-3270 Ext. 24901/24902/ 24903/24963

Santo Domingo Padre Castellanos	C/ Padre Castellano esq. 12.	Tel. 809-684-5714 Ext. 01571
Santo Domingo Pantoja	Manzana P. No.9 local 1-E Villa Pantoja	Tel. 809-960-4546 Ext. 42501/42502 42503/42504
Santo Domingo Pedro Brand	Autopista Duarte KM 25 No. 107.	Tel. 809-960-3546 Ext. 95001/95002 95003/95004
Santo Domingo Sabana Perdida	Av. Charles de Gaulle esq. Respaldo 13, local comercial No. 1-B.	Tel. 809-960-4528 Ext. 26601/26602 26603/26604
Santo Domingo Sabana Perdida II	Av. Los Restauradores esq. 13, sector Luis Manuel Caraballo.	Tel. 809-960-4528 Ext. 26614/26615/26613
Santo Domingo San Isidro	Km. 16 ½ Carretera Mella, Dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-222-1000 Ext. 23271/23272/23273/23274
Santo Domingo San Martín	Av. San Martín esq. María Montes No. 139, 2do nivel Banco de Reservas.	Tel. 809-960-3022 809-960-3018
Santo Domingo San Souci	Av. España, local no. 5, Los Molinos, San Souci Santo Domingo Este, entrando por la bomba Texaco.	Tel. 809-788-9696 Ext. 28001/28002 28003/28004/28071
Santo Domingo Villa Francisca	Av. Duarte No. 72, frente al parque Enriquillo.	Tel. 809-338-0220 Ext. 69081/69082 69071/69072
Santo Domingo Villa Mella	C/ Ramón Matías Mella esq. José Sambrano no.1, detrás del parque Central.	Tel. 809-569-8376 Ext. 03301/03302/03303/03304
Villa Altagracia	C/ Duarte No.68, 2do nivel, frente a la bomba Texaco.	Tel. 809-559-2325 Ext. 52002/52003/52004/52005

Villa Rivas	C/ 27 de Febrero, Plaza Jiménez, frente al cuartel de la Policía.	Tels. 809-587-0730 809-587-0699 809-587-0678
Yamasá	C/General Eusebio Manzueta No.80, 2do nivel del Banco de Reservas.	Tel. 809-525-9685 Ext. 41501/41502/41503
Bayaguana	C/ Ñoña Tavarez, Banco de Reservas.	Tel. 829-243-5055 Ext.36833
Boca Chica	C/ Juanico García No.12.	Tel. 809-523-4810 Ext.23171
Constanza	C/ Miguel Andrés Abreu No. 48, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-539-2202 Ext. 05271
El Seibo	Ave. Manuela Diez, Edificio Comercial No.2.	Tel. 809-552-3743 Ext.11123.
El Valle	Ave. John F. Kennedy, El Valle, Banco de Reservas.	Tel. 829-824-5351 Ext. 36636
Elías Piña	C/ 27 de Febrero, frente al Parque Central, dentro del Banco de Reservas.	Tels. 809-527-0709 809-527-9695 Ext. 10236
Hato Mayor	C/ San Antonio esq. Palo Hincado.	Tel. 809-553-3488 Ext.11277
Jimaní	C/ 19 de Marzo, al lado de la fortaleza, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-248-3054 Ext.04471
La Romana Plaza Luperón	C/ Gregorio Luperón No.24, Centro de la Ciudad.	Tel. 809-550-2125 Ext.21073
La Romana Plaza Orense	Carretera La Romana San Pedro, Km.3 1/2, Plaza Orense.	Tel. 809-5502125 Ext.56037
Las Matas de Farfán	C/ General Cabral esq. Independencia No.37.	Tel. 809-527-6565 Ext.10171

Licey al Medio	Carretera Duarte No.38, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-970-5718 Ext. 25163
Loma de Cabrera	C/ Sotero Blanc No.56, al lado de la Policía.	Tel. 809-579-4788 Ext.29801
Miches	C/ Gastón F. Deligne esq. Gral. Santana.	Tel. 809-553-5477 Ext.27401 / 27402
Monte Cristi	C/ Duarte No.58, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-579-7392 Ext. 06071/06072
Nisibon	C/ Antonio Guzmán Fernández #156, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-558-7377
Padre Las Casas	C/Dario Paulino esq. Palo Hincado.	Tel. 809-521-6500
Pedernales	C/ Duarte No. 67 esq. 27 de Febrero, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-524-0550 Ext. 04171/04172
Piedra Blanca	C/ Sánchez No.1 esq Máximo Peralta, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-559-5359 Ext. 28471
Pimentel	Calle Tonino Achecar No. 98, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-584-5130 Ext 29537
Rancho Arriba	C/ Duarte No. 16, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-898-7576 Ext. 35628
Sánchez	C/ Duarte No. 5 esq. Trina Moya, dentro del Banco de Reservas. Plaza Orense.	Tel. 809-552-7402 Ext.15272
Santiago La Fuente	C/ Augusto Lora esq. Antonio Guzmán Supermercado La Fuente.	Tel. 809-898-7576 Ext. 35628

Santiago Monterrico	Av. Circunvalación Plaza Monterrico, frente al elevado.	Tel. 809-575-5757 Ext.12608
Santiago Obras Públicas	Ave. 1ra. Ensanche Gregorio Luperón.	Tel. 809-576-4242 Ext.25571
Santo Domingo Atalaya del Mar	Ave. Independencia KM 10 1/2, Plaza Atalaya del Mar.	Tel. 809-539-5255 Ext.24301
Santo Domingo Los Frailes	Marginal Autopista Las Américas KM 10 1/2, Plaza Paraíso del Mar.	Tel. 809-234-9850 Ext.73071
Sosúa	C/ Pedro Clisante esq. 16 de Agosto, el Batey Sosúa, dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-571-1152 Ext. 07171
Veron	Carret. Veron -Punta Cana Plaza Veron Center, cruce de Veron, Banco de Reservas.	Tel. 809-933-0021 Ext. 77007 Flota 829-961-5608
Vicente Noble	C/ José de Jesús Altuna No.4.	Tel. 809-527-2677 Ext.43538
Villa González	C/ José Manuel Peña No. 47 dentro del Banco de Reservas.	Tel. 809-571-5779 Ext. 26571
Villa Vásquez	Av. Libertad No.55, Plaza Paredes.	Tel. 809-579-5774 Ext.30471

4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso

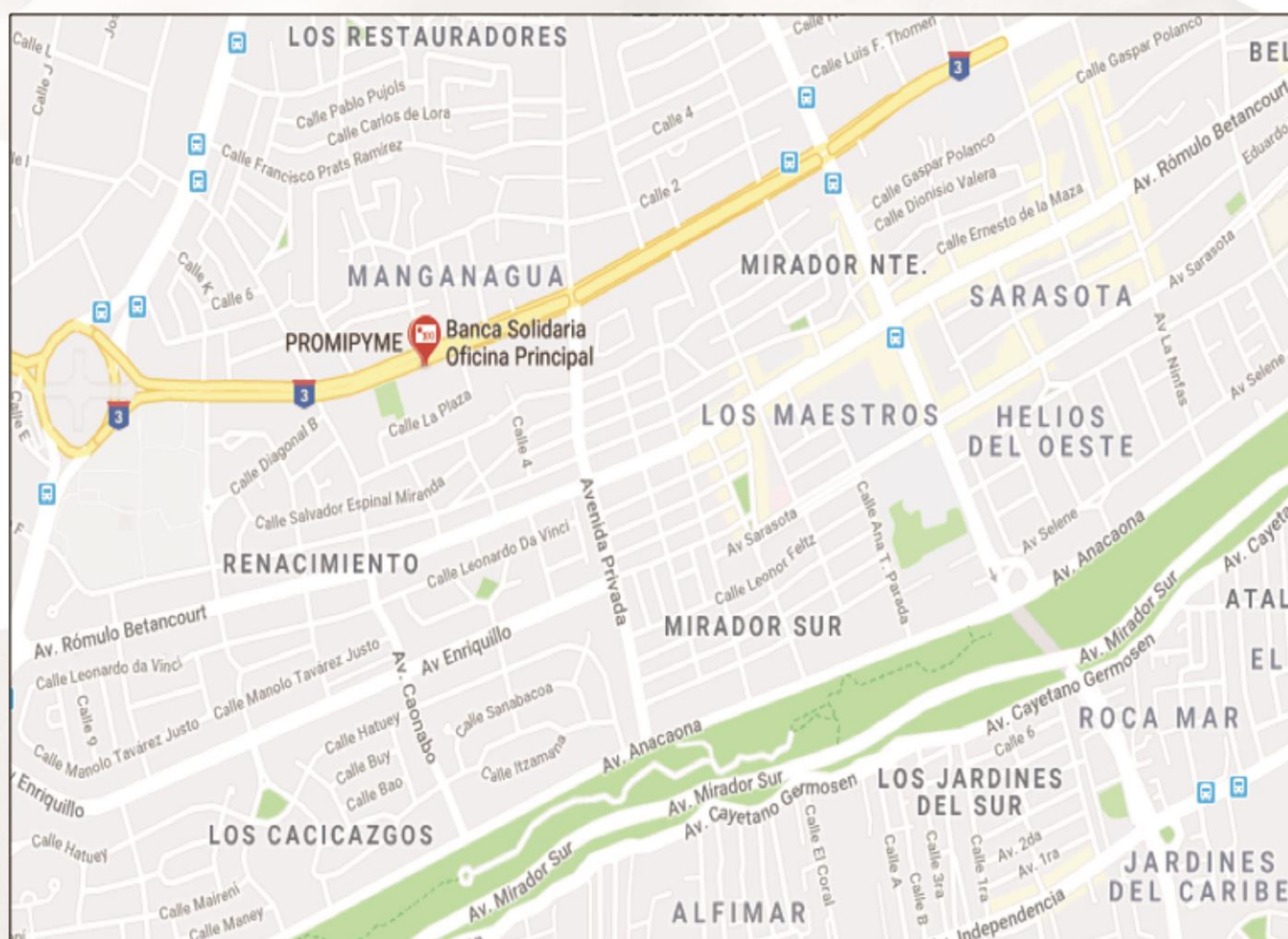
El Departamento responsable de la coordinación y seguimiento de la Carta Compromiso es el área de Planificación y Desarrollo, ubicado en la Oficina Principal de Banca Solidaria, Av. 27 de Febrero No. 522, Urbanización Renacimiento, Tel. 809-473-6089 ext. 286/281.

4.4 Medio de acceso y transporte hacia la institución

Oficina Principal Av. 27 de febrero No. 522, Urbanización Renacimiento.

Autobuses OMSA corredor Av. 27 de febrero Oeste-Este, parada No. 50 al lado de Ceramihogar.

Autobuses OMSA corredor Av. 27 de febrero Este-Oeste, parada No.47 frente a Ron Depot.





Teléfono: **(809) 473-6089**
www.bancasolidaria.gob.do

@bancasolidariard



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 brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.