

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación para nuestros ciudadanos/clientes, son:

- **Presencial:** el ciudadano/cliente de nuestros servicios puede acceder a nuestras instalaciones, tanto en la sede central como a nivel provincial, en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.
- **Telefónica:** 809-567-4300
- **Vía electrónica:**
 - a) Página web: www.ambiente.gob.do
 - b) Correo electrónico: calidad.enlagement@ambiente.gob.do
 - c) Oficina de Acceso a la Información: oai@ambiente.gob.do
- **Redes sociales:**
 -     @ambienter

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de la ciudadanía, hemos establecido los siguientes canales:

- **Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:** ubicado frente a la Dirección de Ventanilla Única de Servicios Ambientales, en el primer nivel de la sede central. El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 15 días laborables luego de haber recibido el caso.
- **Correo electrónico:** calidad.enlagement@ambiente.gob.do. El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 15 días laborables luego de haber recibido el caso.
- **Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1:** puede acceder marcando el 3-1-1 desde su teléfono o usando el portal web: www.311.gob.do. El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 15 días laborables luego de haber recibido el caso.

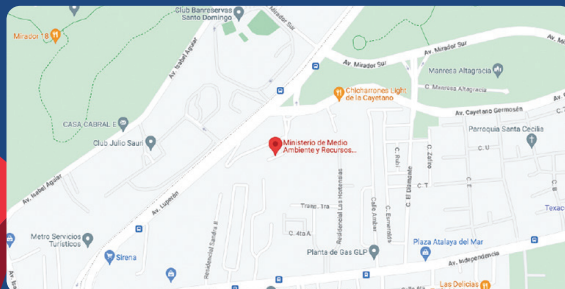
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, el área del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que es responsable del servicio emitirá una comunicación, ofreciéndole disculpas al ciudadano/cliente en nombre de la institución e informando las razones de dicho incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación detectada. Esta comunicación será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.



DATOS DE CONTACTO

- **Central telefónica:** 809-567-4300
- **Dirección de Atención a la Ciudadanía:** Ext. 8004/8035
- **Oficina de Acceso a la Información Pública:** Ext. 7164/7167/7197
- **Correo Electrónico:** calidad.enlagement@ambiente.gob.do
- **Página web:** <https://ambiente.gob.do/>



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Ave. Cayetano Germosén, esq. Gregorio Luperón,
sector El Pedregal. Santo Domingo, República Dominicana.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Con la finalidad de ofrecer información sobre el alcance de los compromisos asumidos por el presente documento, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales designa como responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la cual se encuentra ubicada en el cuarto piso del edificio de la sede central.

- **Para fines de contacto se puede comunicar al teléfono 809-567-4300 Ext. 6450 o al correo:** calidad.enlagement@ambiente.gob.do



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 la ciudadanía y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ABRIL
2025-2027



DATOS IDENTIFICATIVOS

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es el organismo rector de la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, conforme a la Ley Núm. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales

MISIÓN

Regir la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios, para conservar el patrimonio natural de la nación, alcanzar el desarrollo sostenible y así garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano.

VISIÓN

Ser una institución eficaz, eficiente y transparente, que gestiona en forma participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas públicas y en las decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.

NORMATIVA REGULADORA

- Constitución de la República del 13 de junio de 2015, Capítulo IV, Artículos del 14 al 17.
- Ley Núm. 64-00, General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, promulgada el 18 de agosto del año 2000.
- Ley Núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Decreto Núm. 211-10 que establece en la administración pública el Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), el Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las prácticas promisorias, así como las Cartas Compromisos al Ciudadano.

INCLUSIÓN

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se esfuerza por mantener la equidad e igualdad, respecto al género y la diversidad humana, asegurándose de guardar los derechos de nuestros ciudadanos/clientes. Para esto, cuenta con un Departamento de Género y Desarrollo. Además, el edificio de la sede central tiene las siguientes facilidades:

- Rampas para personas que viven con discapacidad.
- Estacionamientos exclusivos para embarazadas y personas que viven con discapacidad.
- Ascensores señalizados con sistema Braille.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta:** habilidad de ofrecer los servicios según los tiempos establecidos.
- Accesibilidad:** habilidad que tienen los usuarios para acceder al servicio.
- Facilidad y rapidez:** capacidad de tramitar el servicio de manera oportuna, directa y fácil.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributos de calidad	Estándares	Indicadores
Autorización para importación/exportación de madera	Tiempo de respuesta	7 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Accesibilidad	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Facilidad y rapidez	90%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Autorización para importación de fertilizantes	Accesibilidad	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Facilidad y rapidez	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Autorización de importación de sustancias químicas industriales	Accesibilidad	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Facilidad y rapidez	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Mostrar un trato respetuoso hacia el personal de la institución.
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio.
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de las solicitudes presentadas.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes.
- Denunciar cualquier irregularidad que se produzca en relación con los servicios prestados por la institución.

