

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ciudadano y/o usuario puede ponerse en contacto con el MOPC de manera presencial, telefónica, escrita o virtual.

Telefónica

Teléfono. 809-565-2811

Fax. 809-562-3382

Escrita o Virtual

E-Mail. contacto@mopc.gob.do

Código postal. #10514

Chat en Línea. www.mopc.gob.do

Correo de Quejas, Sugerencias y Solicitudes.

contacto@mopc.gob.do

Redes Sociales

 www.mopc.gob.do

 @MOPCRD  @RDMOPC

 Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

 Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos en general, ya sea como personas físicas o en representación de alguna organización, podrán externar cualquier situación, inquietud o sugerencia de nuestros servicios a través de los siguientes medios:

» Portal de la institución en la sección **EXPRÉSANOS TUS SUGERENCIAS.**

» Buzón colocado en la recepción de la Sede Central y en la oficina de Acceso a la Información Pública del MOPC.

» Llamando a la Línea Telefónica Gubernamental 311 establecida para los fines O visitando <https://311.gob.do/> y realizar la solicitud en línea.

» Escribiéndonos en línea a través del Chat del portal Web del MOPC, <https://www.mopc.gob.do/>

» Tiempo de respuesta máximo de 15 días laborables.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En los casos en que se verifique un incumplimiento de los acuerdos establecidos con el ciudadano en esta carta compromiso, se remitirá al usuario reclamante en un plazo no mayor de 15 días calendario, una carta firmada por el Ministro explicando los factores que dieron lugar a la desviación identificada y las medidas adoptadas.

DATOS DE CONTACTO

Oficina Central

Calle Héctor Homero León Hernández (Av. San Cristóbal), esquina Av. Tiradentes. Ensanche la Fe, Distrito Nacional.

Teléfono: (809)565-2811 **Fax:** (809)-562-3382

En horario: de 8:00 a.m. – 5:00 p.m., de lunes a viernes.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección General de Planificación y Desarrollo del MOPC, ubicada en el primer piso del Edificio principal de la oficina central.

Teléfono. (809) 565-2811 ext. 9231

Correo. planificacionydesarrollo@mopc.gob.do



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



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Fecha de Vigencia
Octubre 2022 - Octubre 2024

DATOS IDENTIFICATIVOS

¿QUIÉNES SOMOS?

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones fue creado en el 1854 cuando se crea la Secretaría de Estado de Guerra, Marina y Obras Públicas, pero al final de ese mismo año fue suprimido este ministerio como resultado de una reforma constitucional. Resurge en el año 1887 cuando se crea el Ministerio de Fomento y Obras Públicas. En el año 1905 se aprueba el reglamento que establece las funciones de la Dirección General de Obras Públicas, bajo el Ministerio de Fomento y Obras Públicas, hasta el día de hoy, con algunas modificaciones, constituyen la esencia funcional de esta Institución.

MISIÓN

Gestionar el sector de Obras Públicas y Comunicaciones, a través de la regulación, planificación, construcción y mantenimiento de la infraestructura física requerida para el desarrollo socioeconómico sostenible de la República Dominicana.

VISIÓN

Construir la más avanzada, moderna y segura infraestructura de vías y edificaciones de la región, con una eficiente red de servicios, que permita al país su desarrollo y competitividad, el acceso e inclusión de todo su territorio en las fuentes y procesos de producción, y facilite la convivencia entre sus comunidades.

VALORES

Cuidado del Medio Ambiente: Procurando que el crecimiento y desarrollo se realice en armonía con el medio ambiente, velando porque siempre se otorgue la prioridad necesaria en cada proyecto u obra a la protección de nuestros recursos naturales.

Moderación: promoviendo una cultura que evite los excesos, así como la valoración de alternativas viables en cada acción y decisión que sea necesaria.

Transparencia: motivando una conducta ética y honesta de nuestros empleados y una administración que vele por el cumplimiento de las leyes y procedimientos relativos al buen uso de los recursos del Estado.

Calidad: desarrollando estándares que garanticen los mejores resultados posibles con los recursos disponibles, a través de fomentar la búsqueda, conocimiento y uso constante de las mejores prácticas y referencias en la planificación y ejecución de proyectos.

Equidad: fomentando un ambiente de respeto e igualdad en el trato con nuestros relacionados.

Compromiso Social: velando por las necesidades y demandas de todos los ciudadanos, y trabajando en bien de su progreso y desarrollo.

NORMATIVA

A continuación, se detalla una lista de leyes, reglamentos y normas en las cuales está amparada el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones para el ejercicio de sus funciones.

En la Ley 786 de Secretarías de Estado del año 1934, se conforma la Secretaría de Estado de Comunicaciones y Obras Públicas. El 8 de febrero de 2010, cumpliendo con el mandato de la nueva Constitución, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto 56-10 que establece el cambio de nombre de Secretarías de Estado por Ministerios, cambiando así de Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones (SEOPC) a Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

» RD VIAL

Marco Legal: Ley 189-11, decreto 95-12, decreto 277-13 modificado por el decreto 301-13, contrato 1 del 18 de octubre 2013, resolución 156-13, ley 340-06 modificada por la ley 449-06, reglamento 543-12 de la ley 340-06.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

- » Depositar correctamente los requerimientos técnicos solicitados.
- » Consultar y verificar cada uno de los requisitos y documentaciones necesarias para el servicio a solicitar.
- » Realizar el pago correspondiente a las tasas especificadas.
- » Respetar el orden de los plazos establecidos para las solicitudes y tramites.
- » Denunciar cualquier acto de corrupción observado o del que haya sido afectado y cualquier tipo de violación a sus derechos.
- » Cumplir con las disposiciones legales.
- » Cumplir con los seguimientos, dictámenes y acuerdos establecidos en las revisiones de sus servicios.
- » Cumplir con los plazos establecidos para las citas de revisiones.
- » Tratar respetuosamente al personal que le presta el servicio.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Las características identificadas como prioritarias para los ciudadanos son los siguientes:

Tiempo de Respuesta	Rapidez, puntualidad, oportunidad.
Accesibilidad	Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto
Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores.
Amabilidad	Empatía, cortesía, trato personalizado.
Profesionalidad	Conocimiento mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR
Asistencia Vial	Tiempo de Respuesta	20 Min.	% de satisfacción de los usuarios en encuestas trimestral a usuarios
	Profesionalidad	95%	
	Amabilidad	95%	
	Fiabilidad	90%	
Paso rápido	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas trimestral a usuarios
	Tiempo de Respuesta	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Amabilidad	90%	
Mantenimiento Vial	Fiabilidad	85%	Solicitudes de mantenimiento vial respondidas en el tiempo establecido
	Accesibilidad	85%	
	Tiempo de Respuesta	* Solicitudes no complejas: 10 días laborables ** Solicitudes complejas: 60 días laborables	
	Profesionalidad	95%	
	Amabilidad	95%	
	Fiabilidad	95%	
	Accesibilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas trimestral a usuarios

*Solicitudes no complejas: limpieza o retiros de escombros.

**Solicitudes complejas: solicitudes que requieran materiales y levantamientos (Pintura en estacionamientos, pintura en canchas, construcción y reparación de aceras, contenes, badenes y bordillos, reconstrucción de cañaleras de drenaje, reconstrucción de imbornales, colocación de tapas en imbornales, construcción de muro de gaviones, eliminación de cruces ilegales en las vías, reposición de barandas en las vías).

INCLUSIÓN

El Ministerio de obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) cuenta con una excelente ubicación, accesible desde cualquier punto del país para visitar la Sede Central, dotada de rampas de acceso para el uso de todos los ciudadanos y usuarios de los servicios, permitiendo la accesibilidad a las personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, personas con problemas de salud y discapacitados, atendiendo a todos los visitantes en igualdad de condiciones.

Adicional a esto la institución tiene un personal calificado que recibe a los ciudadanos y usuarios de los servicios para trasladarlo al área de atención al mismo. Para garantizar la dotación del servicio en el territorio, la institución dispone de 4 Oficinas Regionales y 31 Oficinas Provinciales. El acceso a las informaciones y modos de contacto es presencial, en línea a través de la Web, correos electrónicos, teléfonos y redes sociales.