

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

CENTRAL TELEFÓNICA:
809-537-0055

APARTADO POSTAL:
11117

WWW.PORTUARIA.GOB.DO

 @PORTUARIARD



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**


**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

Quejas y Sugerencias:

Los canales disponibles para que los ciudadanos puedan depositar sus quejas y sugerencias son:

- Línea 311
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

El tiempo máximo de respuesta es de 15 días laborables, con la posibilidad de prórroga por 15 días más.

- Buzón de Quejas y Sugerencias:

- Físico
- Electrónico (www.portuaria.gob.do)

El tiempo máximo de respuesta es de 15 días laborables.

Medidas de Subsanación:

En caso de que exista un incumplimiento a los compromisos asumidos en el presente documento, el ciudadano recibirá a modo de subsanación una carta desde la Dirección Ejecutiva, ofreciéndole una disculpa en nombre de la institución y explicando las razones por las que ocurrió el incumplimiento e indicando las acciones a tomar en lo adelante para evitar que esta situación vuelva a ocurrir.

Datos de contacto:

Puerto Río Haina, Margen Oriental,
Km 13 1/2 Carretera Sánchez,
Santo Domingo Oeste-República Dominicana.

UNIDADES RESPONSABLES DE LA CARTA COMPROMISO:

Calidad. 809-537-0055 Ext. 2189
Planificación. 809-537-0055 Ext. 2240

HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

CORREO ELECTRÓNICO:

cartacompromiso@portuaria.gob.do
info@portuaria.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 el ciudadano y el Estado.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

(MAYO 2023-MAYO 2025)

Misión de Autoridad Portuaria Dominicana

Somos la entidad que administra, regula y fiscaliza el sistema portuario nacional, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales, procurando un desarrollo sostenible de la economía nacional y regional.

Normativa

- **Ley No. 70**, del 17 de diciembre del año 1970 (Gaceta Oficial No.9210), que crea a la Autoridad Portuaria Dominicana.
- **Decreto 406-10**, del 3 de agosto de 2010, sobre la integración de la Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria.
- **Decreto 170-08**, del 24 de marzo de 2008, que agrega los párrafos III,IV y V al Numeral 3.9 del Art. 3, de la Sección 5, del Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana, No. 1673 del año 1980.
- **Decreto 412-06**, del 13 de Septiembre de 2006, en el que agregan los párrafos I,II y III al número 3.9 del Artículo 3 de la Sección 5, del Reglamento de Prestación de Servicio de la Autoridad Portuaria Dominicana No. 1673, del 7 de abril de 1980, y sus modificaciones.

Política de Calidad

"En Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) nos comprometemos con el establecimiento de una cultura de calidad total que nos permita mejorar continuamente nuestros procesos internos, brindar óptimos servicios portuarios, mantener satisfechos a nuestros clientes y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad".



ATRIBUTOS DE CALIDAD	CRITERIOS ESTABLECIDOS
Nivel de Profesionalidad	Aseguramos que nuestro equipo de trabajo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar con excelencia cada una de sus funciones.
Confiabilidad	Nuestro equipo de trabajo se preocupa por brindar un servicio atendiendo a los estándares de calidad establecidos, con la información exacta y sin errores.
Tiempo de Respuesta	Nos enfocamos en responder a las solicitudes e inquietudes a la mayor brevedad posible y dentro de los plazos establecidos.

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR
Autorización de Permisos (acceso a puertos para empresas Ship Chandler)	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	# de permisos otorgados a tiempo.
	Nivel de profesionalidad	90%	% de Satisfacción del Ciudadano en encuestas semestrales.
	Nivel de confiabilidad	85%	% de Satisfacción del Ciudadano en encuestas semestrales.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Gestionar su solicitud en el formato previamente establecido por la institución.
- Cumplir con todos los requisitos necesarios para la solicitud de cada uno de los servicios que ofrecemos.
- Mantener el debido respeto del orden y los plazos establecidos previamente.
- Tratar con respeto al personal de la institución, independientemente de su jerarquía institucional.
- Reportar cualquier dificultad o insatisfacción con el servicio prestado.

INCLUSIÓN

- En Autoridad Portuaria Dominicana desarrollamos una cultura organizacional enfocada en las personas, donde el respeto a la diversidad es fundamental. No se permite ningún tipo de discriminación hacia nuestros colaboradores internos ni hacia los ciudadanos que nos visiten.
- Ofrecemos una rampa para el fácil acceso de las personas con algún tipo de discapacidad física o movilidad reducida. Se disponen de parqueos debidamente identificados para personas con alguna discapacidad.
- Área de recepción con iluminación adecuada, los visitantes reciben una atención personalizada.