

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Central telefónica: | Apartado postal:
(809) 537-0055 | 11117



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.

°Buzón de Quejas y Sugerencias:
-Físico

°Correo electrónico de calidad en la gestión:
-calidad@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 ½ Carretera Sánchez,
Santo Domingo Oeste, República Dominicana.

Unidades responsables de la carta compromiso:

Planificación: 809-537-0055 ext. 1700

Horario de atención:

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico:

cartacompromiso@portuaria.gob.do
calidad@portuaria.gob.do



Administración Pública

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.



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

JUNIO 2025 - JUNIO 2027

SEGUNDA VERSIÓN



DATOS IDENTIFICATIVOS

Somos la entidad que administra, regula y fiscaliza el Sistema Portuario Nacional, promoviendo su desarrollo sostenible y el cumplimiento de las normas legales vigentes, en beneficio de la sociedad dominicana.

NORMATIVA

Ley No. 70, del 17 de diciembre del año 1970 (Gaceta Oficial No. 9210), que crea a la Autoridad Portuaria Dominicana.

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 612-05, que modifica varios Artículos del Decreto 10-572-99 y del Decreto No. 519-02, correspondiente a la sección 6 del Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana, No. 1673 del 1980. Decreto firmado el 2 de Nov. del 2005.

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

Nivel de profesionalidad

Confiabilidad

Tiempo de respuesta

Empatía

CRITERIOS ESTABLECIDOS

Aseguramos que nuestro equipo de trabajo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar con excelencia cada una de sus funciones.

Nuestro equipo de trabajo se preocupa por brindar un servicio atendiendo a los estándares de calidad establecidos, con la información exacta y sin errores.

Nos enfocamos en responder a las solicitudes e inquietudes a la mayor brevedad posible y dentro de los plazos establecidos.

Ofrecemos un servicio personalizado y comprensivo a nuestros clientes con amabilidad y cortesía, logramos satisfacer sus necesidades.

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR
Autorización de permisos para acceder a los puertos	Nivel de empatía	90%	% De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales. # De permisos otorgados a tiempo. % De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales. % De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Tiempo de respuesta	1 DÍA LABORABLE	
	Nivel de profesionalidad	90%	
Nueva licencia ship chandler	Nivel de confiabilidad	90%	% De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales. % De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales. % De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Nivel de empatía	90%	
	Nivel de profesionalidad	90%	
Renovación de licencia ship chandler	Nivel de confiabilidad	90%	% De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales. % De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales. % De satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Nivel de empatía	90%	
	Nivel de profesionalidad	90%	

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.

Disponemos de un área de recepción que posee iluminación adecuada.

Los visitantes reciben una atención personalizada.