

## Participación ciudadana:

Formas de comunicación y participación ciudadana:

### Presencial

- Vía la recepción de MAPRE
- Punto GOB, Sambil

### Virtual

- Vía el Portal Web de MAPRE: <https://mapre.gob.do>
- Herramienta de seguimiento de los servicios: <https://mapre.gob.do/servicios/herramienta-de-seguimiento/>
- Correo Electrónico: [info@presidencia.gob.do](mailto:info@presidencia.gob.do)
- Foro MAPRE: <https://foro.mapre.gob.do/>
- APP Store y Play Store: Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- Consulta de Correspondencias: <http://www.sigob.gob.do/consultacorrespondencia/>.
- SAIP: <https://saip.gob.do/>

### Telefónica

- Oficinas Principales en la Casa de Gobierno: (809) 695-8000 / (809) 701-8000
- Punto GOB Sambil, Santo Domingo: (809) 908-6916.
- Línea de \*GOB / \*462

### Redes Sociales

- **Facebook:** Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- **Twitter:** @maprerd
- **Instagram:** @maprerd
- **YouTube:** Ministerio Administrativo de la Presidencia.

## Quejas y sugerencias:

Los ciudadanos pueden presentar sus quejas y sugerencias ante el MAPRE a través de las siguientes vías:

- **Buzón Físico:** ubicado en la recepción del palacio. Resp. en 15 días laborables.
- **Buzón Virtual:** a través del portal web de MAPRE, <https://mapre.gob.do/buzon-de-sugerencias/>. Resp. 15 días laborables.
- **Sistema de denuncias 311:** Resp. 15 días laborables.

## Medidas de subsanación:

Para subsanar la reclamación o queja presentada por el ciudadano/cliente, éste recibirá una comunicación a la firma de la máxima autoridad de la institución, donde se le ofrece una disculpa. Esta comunicación será remitida en un tiempo no mayor de 15 días laborables.

## Datos de contacto:

### Ministerio Administrativo de la Presidencia

**Dirección:** Calle Moisés García Número 1. Gazcue, Distrito Nacional, Palacio Nacional.

**Entrada de visitantes:** Ave. México esquina calle Doctor Delgado, Gazcue, Distrito Nacional.

**Teléfono:** (809)695-8000

**Página Web:** [www.mapre.gob.do](http://www.mapre.gob.do)

**RNC:** 401036797 **Base Legal:** Ley Número 10-65

**Naturaleza:** Pública Centralizada

### Horario Administrativo:

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

### Visitas Histórico Culturales:

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

### Recepción de Visitantes:

8:00 a.m. – 7:00 p.m., de lunes a viernes.

### Recepción de Documentos:

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

### Punto GOB, Sambil:

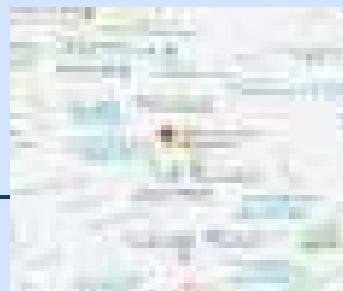
8:00 a.m. – 8:00 p.m., de lunes a viernes; sábados de 9:00 a.m. – 6:00 p.m.; Domingos de 10:00 a.m. – 4:00 p.m. (solo las estaciones de servicios en línea).

## Contacto con el Área de la Institución Responsable de la Carta Compromiso:

La Dirección de Planificación y Desarrollo tiene la responsabilidad de brindar información detallada sobre los apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano y sus resultados.

Está ubicada en el edificio de la Casa de Gobierno y puede comunicarse al teléfono (809) 695-0000 en la extensión 1289, o al correo electrónico: [calidadmapre@presidencia.gob.do](mailto:calidadmapre@presidencia.gob.do).

## Medios de Acceso y Transporte hacia la Institución:



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.

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Segunda Versión

Enero 2020 - Enero 2022



REPÚBLICA DOMINICANA

Con la gente y para la gente

MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA



## ¿QUIÉNES SOMOS?

El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), surge inicialmente con la creación de la Secretaría de Estado de la Presidencia, mediante la Ley Núm.685 de fecha 26 de junio de 1927 y el Decreto núm.153, del año 1982.

Somos una institución centralizada del Estado, con sede en la Casa de Gobierno cuya función principal es dar seguimiento a las ejecutorias del Señor presidente, especialmente de índole administrativo.

### MISIÓN

Somos la entidad que ofrece apoyo administrativo a las ejecutorias de la Presidencia de la República, a través de una gestión transparente, responsable y eficaz.

### VISIÓN

Ser el Ministerio reconocido por su liderazgo en el cumplimiento de las leyes, transparencia, innovación y eficacia, a fin de lograr una mejor nación.

### VALORES

- Integridad
- Transparencia
- Innovación
- Compromiso
- Inclusión

### Normativas reguladoras:

- Ley No. 685-27, de fecha 26 de junio de 1927.
- Ley No. 10-65, de fecha 8 de septiembre de 1965.
- Ley No. 450-72, de fecha 29 de diciembre de 1972.
- Decreto No. 153-82, del año 1982.
- Decreto No. 144-10, de fecha 13 de marzo del 2010.
- Ley No. 147-17, de fecha 2 de mayo del 2017.
- Ley No. 200-04, de fecha 13 de abril del 2004.

## Estándares de Calidad de Nuestros Servicios

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Visitas Históricas Culturales	Amabilidad	90% de Satisfacción de los Ciudadanos	% De satisfacción de los ciudadanos, en las encuestas aplicadas semestralmente de valoración del servicio.
	Profesionalidad		
	Tiempo de respuesta	5 días laborables para responder las solicitudes recibidas.	Cantidad de solicitudes recibidas vs cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
Servicio de Correspondencia de la Casa de Gobierno	Amabilidad	90% de Satisfacción de los Ciudadanos	% De satisfacción de los ciudadanos, en las encuestas aplicadas semestralmente de valoración del servicio.
	Profesionalidad		
	Tiempo de tramitación	5 días laborables para tramitar las correspondencias recibidas, habilitadas para seguimiento.	Cantidad de correspondencias recibidas vs cantidad de correspondencias habilitadas para seguimiento en el tiempo establecido.