

**“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”  
“AVANZAMOS PARA TI”**

**EL MINISTRO DE ADMINISTRACION PÚBLICA (MAP)**

En cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No.41-08 de Función de Pública, del 16 de enero de 2008, dicta la siguiente:

**Resolución Número: 180-2020, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de la Mujer. -**

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Función Pública es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

CONSIDERANDO: Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto No. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

CONSIDERANDO: Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

CONSIDERANDO: Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomaran en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal, Compromisos de Calidad asumidos, Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanción e Información Complementaria.

CONSIDERANDO: Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley No. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.





VISTO: El Decreto No. 56-10 del 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto No. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) del 15 de abril de 2010

VISTO: El Plan Estratégico 2016-2020 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de la Mujer, elaborado por la Directora de Simplificación de Trámites del MAP, mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Directora de Simplificación de Trámites de fecha 04 de Noviembre de 2020, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de la Mujer. -

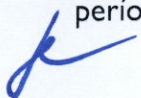
El Ministro de Administración Pública en ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

**PRIMERO:** Se aprueba formalmente la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del **Ministerio de la Mujer**, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

**SEGUNDO:** La Dirección de Simplificación de Trámites dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente RESOLUCION.

**PARRAFO:** El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante el Ministerio de Administración Pública (MAP) se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.







GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TERCERO:** Envíese la presente RESOLUCION APROBATORIA a las partes interesadas, para los fines correspondientes.

DADA Y FIRMADA en dos (2) originales, de un mismo tenor y efecto, en la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los Seis (06) días del mes de Noviembre de Dos Mil Veinte (2020).

---

**Lic. Darío Casillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública





## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la Sede Central, en el edf. Metropolitano, Provincias y Municipios en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

Pueden contactarnos para asistencia a emergencias a través de nuestra Línea Mujer \*212 o a los teléfonos 809-689-7212 y 809-200-7212 desde el interior sin cargos.

Los ciudadanos y ciudadanas cuentan con la facilidad de acceder a los medios WEB y sociales:

**Página Web:** [www.mujer.gob.do](http://www.mujer.gob.do)  
**Correo electrónico:** [info@mmujer.gob.do](mailto:info@mmujer.gob.do)  
**Correo electrónico de la OAI:** [oi@mmujer.gob.do](mailto:oi@mmujer.gob.do)  
**Instagram:** @MMujerRD  
**Twitter y Facebook:** @MMujerRD  
**YouTube:** MMujerRD

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las usuarias y los usuarios del Ministerio de la Mujer pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

**Buzones físicos,** estos buzones están instalados en un lugar visible en las siguientes oficinas: Sede Central, San Cristóbal, Haina, Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte (Villa Mella) y Santiago (Oficina Principal).

**Portal Institucional,** ingresando a [www.mujer.gob.do](http://www.mujer.gob.do) y llenando el formulario de contacto.

**Correo electrónico,** a través del correo [calidad@mmujer.gob.do](mailto:calidad@mmujer.gob.do)

**Número telefónico del Departamento de Gestión de la Calidad,** marcando el 809-685-3755, extensión 2404.

**Sistema 311,** ingresando a [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Ministerio de la Mujer, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables después de recibir el reclamo informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Ministerio de la Mujer

Organismo rector de la política de género en la República Dominicana, es la institución responsable de establecer las normas y coordinar la ejecución de políticas, planes y programas a nivel sectorial, interministerial y con la sociedad civil, dirigidos a lograr la igualdad y equidad de género y el pleno ejercicio de la ciudadanía por parte de las mujeres a nivel del Estado y en sinergia con la sociedad civil.

### Misión

Definir y liderar la ejecución de políticas públicas, planes y programas que contribuyan a la igualdad y la equidad de género y al pleno ejercicio de la ciudadanía de las mujeres.

### Normativas

- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- Ley 24-97 sobre violencia contra la mujer e intrafamiliar, del 27 de enero de 1997.
- Ley No. 86-99 que crea la Secretaría de Estado de la Mujer, del 11 de agosto de 1999.
- Ley No. 76-02 que establece el Código Procesal Penal de la República Dominicana, del 19 de julio de 2002.
- Ley No. 88-03 sobre la instauración de las Casas de Acogida o Refugios, del 1 de mayo de 2003.
- Ley No. 136-03 sobre el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, del 7 de agosto de 2003.
- Ley No. 46-07 que declara del 25 de noviembre a 10 de diciembre de cada año, una campaña nacional denominada "16 días de Activismo contra la Violencia hacia las Mujeres", del 26 de febrero de 2007.
- Decreto No. 974-01 de creación, con asiento en cada Secretaría, de la Oficina de Equidad de Género y Desarrollo, del 26 de septiembre de 2001.

## INCLUSIÓN

Como Ministerio de la Mujer tenemos en cuenta la igualdad de género y diversidad de las/os ciudadanas/os. Ofreciendo nuestros servicios en la modalidad presencial, telefónica y virtual para un cómodo y rápido acceso, además de difundir las estadísticas por sexo para brindar información sobre cómo impactan en la vida de las mujeres, los servicios ofrecidos en el ministerio.

En las oficinas ubicadas en la Avenida Máximo Gómez, en el Edificio Metropolitano, disponemos de un ascensor y escaleras para trasladar a las ciudadanas y los ciudadanos entre los diferentes pisos del edificio, y personal para asistirlos y asistirlos.

## DATOS DE CONTACTO

Dirección: Ave. México esq. 30 de Marzo, Santo Domingo, República Dominicana. Edif. Gubernamentales Prof. Juan Bosch, Bloque D, 2do piso. Tel. 809-685-3755. Correo electrónico: [info@mmujer.gob.do](mailto:info@mmujer.gob.do)



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Gestión de la Calidad, ubicado en la sede central del Ministerio de la Mujer: Ave. México esq. 30 de Marzo, Santo Domingo, República Dominicana. Edif. Gubernamentales, Bloque D, 2do Piso.

**Teléfono:** 809-685-3755 (ext. 2404).  
**Correo electrónico:** [calidad@mmujer.gob.do](mailto:calidad@mmujer.gob.do)  
**Horario de atención:** 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



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.



## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Amabilidad y cortesía:** Trato respetuoso y cortés a cada ciudadano que solicita un servicio para garantizar la satisfacción del mismo.

**Discreción:** prudencia con que se tratan los temas y las informaciones de las usuarias y los usuarios, teniendo cuidado de que no lo sepan los demás.

**Tiempo de Respuesta:** rapidez para responder la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

**Fiabilidad:** acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.

**Profesionalidad:** característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

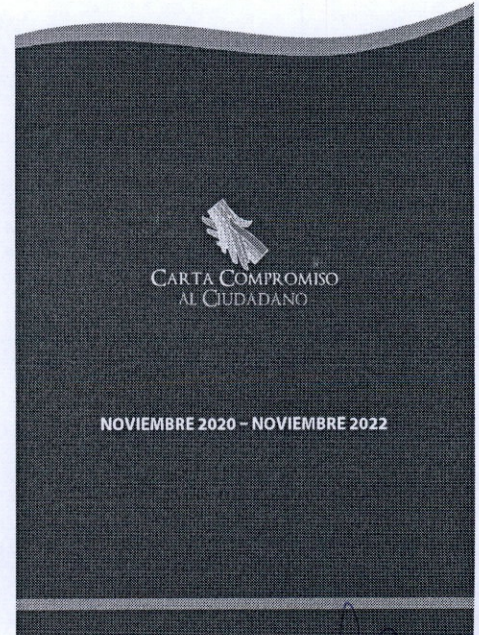
**Accesibilidad:** facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Discreción	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
Asesoría y Terapia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Discreción	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios durante el trimestre.
	Tiempo de respuesta	5 días laborales	% de las solicitudes respondidas en el tiempo.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS CIUDADANAS:

- Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos.
- Presentar los documentos requeridos para la realización de los trámites solicitados.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Prohibido fumar, consumir bebidas o comidas dentro de las instalaciones de la Institución.
- Prohibido asistir a las instalaciones de la Institución bajo la influencia del alcohol, drogas u otros derivados.
- Obedecer las reglas de las oficinas, centros y casas de acogidas.
- Prohibido portar armas de fuego, armas blancas u otras herramientas de agresión.
- Acatar de manera consciente y diligente las observaciones y recomendaciones suministradas por los servidores públicos.
- Suministrar las informaciones necesarias del servicio en el tiempo acordado.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de los servicios.
- Reportar cualquier insatisfacción surgida con la solicitud del servicio.



*Handwritten signature/initials in blue ink.*

*Handwritten signature/initials in blue ink.*

