

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

 (809) 532-3271
 info@indrhi.gob.do
 www.indrhi.com.do

@INDRHIRD
   

Oficina de Acceso a la Información (OAI)

ext. 3120

QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Institución se compromete en dar respuesta dentro de un plazo de **quince (15) días laborables** a partir del día de la recepción de la solicitud.



Buzones físicos
en ambos edificios
de la institución

quejasysugerencias@indrhi.gob.do

Línea
telefónica
311

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento en cualquiera de los servicios comprometidos en su Carta Compromiso, recibirá en el plazo de quince (15) días laborables una comunicación firmada por la Máxima Autoridad Ejecutiva, donde se le explicarán las razones del incumplimiento y las medidas que tomarán para evitar que tal situación vuelva a ocurrir.

DATOS DE CONTACTO

 (809) 532-3271

 Calle Juan de Dios Ventura Simó, esquina
Ave. Jiménez Moya, Centro de los Héroes,
Santo Domingo, República Dominicana

 Lunes a viernes desde las **8:00 a.m.** hasta
las **4:00 p.m.**



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL

 (809) 532-3271 **ext. 3310**
 planificacion.institucional@indrhi.gob.do



El programa de 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

Enero 2024 - Enero 2026
Segunda versión

DATOS IDENTIFICATIVOS

¿Quiénes somos?

El INDRHI es la máxima autoridad nacional en relación al control y aprovechamiento de aguas fluviales (regulación o encauzamiento de los ríos y protección contra avenidas); de hidráulica agrícola (saneamiento natural por zanjas abiertas, evaluación artificial y drenaje; de riego por infiltración, riego por canales, riego subterráneo y riego por aspersión de azudes y construcción de presas y centrales hidroeléctricas).



Misión

Promover mejores condiciones de vida y un mayor bienestar de las familias e individuos en nuestra nación, mediante la preservación y aprovechamiento racional de los recursos hídricos, garantizando la disponibilidad, calidad óptima, cantidades adecuadas, forma justa y oportuna de distribución, con énfasis para uso del subsector riego.



Visión

Que los ciudadanos tengan acceso al uso del agua de forma saludable y equitativa, y a su vez tengan la capacidad de manejar los recursos hídricos en armonía social y ambiental.



Valores

- ◆ Confianza
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Trabajo en equipo
- ◆ Cooperación
- ◆ Excelencia
- ◆ Vocación de servicio
- ◆ Transparencia
- ◆ Respeto

NORMATIVAS

El INDRHI fue creado mediante la **Ley No.6-65**, promulgada en la fecha 8 de septiembre de 1965. Dentro de la nueva estructura institucional del Gobierno, mediante la **Ley No. 64-00** quedó adscrito al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, pero con carácter autónomo e independiente.

Certificaciones:



INCLUSIÓN

Para las solicitudes de los servicios tenemos diferentes vías, todo dependerá del servicio que el ciudadano/cliente desee. Para las solicitudes presenciales contamos con rampas, acceso a la puerta principal para vehículos y Oficina de Acceso a la Información (en el primer piso) para las personas con discapacidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Análisis de Suelo	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Cantidad de resultados disponibles en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Análisis de Calidad de Agua	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Cantidad de resultados disponibles en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Entrega de datos históricos, de estaciones climáticas, pluviométricas e hidrométricas	Tiempo de respuesta	15 días laborables	Cantidad de resultados disponibles en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de resultados disponibles en el tiempo establecido
Charla sobre Recurso Agua	Profesionalidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Recorrido por la Sala del Agua	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes recibidas, atendidas en el tiempo establecido
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral

Provisión de informaciones hidrológicas

Tiempo de Respuesta

15 días Laborables

Cantidad de solicitudes recibidas, atendidas en el tiempo establecido

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Tiempo de Respuesta

Satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes en los plazos establecidos.

Fiabilidad

Suministrar información con calidad que responda a las inquietudes de la persona interesada.

Profesionalidad

Dotar de conocimientos y herramientas a nuestro personal para ofrecer una asistencia acorde a las necesidades demandadas por los usuarios.

Amabilidad

Trato respetuoso y amable a cada ciudadano/cliente que solicite un servicio para garantizar la satisfacción del mismo.

Accesibilidad

Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto

DEBERES DEL CIUDADANO

- Conducirse con respeto y decoro en la interacción con los representantes del INDRHI.
- Trasmirir sus solicitudes con los formatos establecidos por la Institución.
- Cumplir con los requerimientos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las localidades de servicios presenciales.
- Depositar por escrito toda solicitud de servicios.
- Suministrar las informaciones necesarias del servicio en el tiempo establecido.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser atendidos de manera oportuna.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Acceso gratuito a la información en tanto que no requiera reproducción de la misma.
- Protección de información de sus datos personales.
- Libre acceso a la información pública.
- Obtener información sobre los servicios que ofrecemos, requisitos, costos, etc.
- Presentar inconformidad por el servicio recibido.