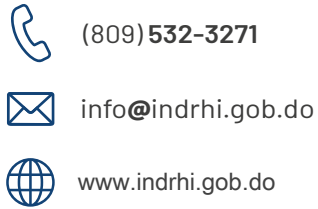


FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 laborales** a partir del día de recepción de la solicitud.



Buzones físicos
en ambos edificios
de la institución

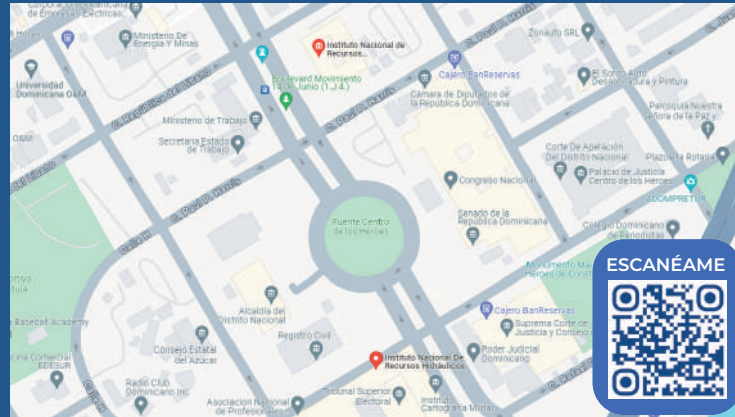
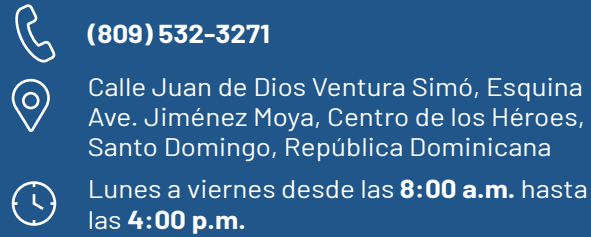
quejasysugerencias@indrhi.gob.do

Línea
telefónica
311

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

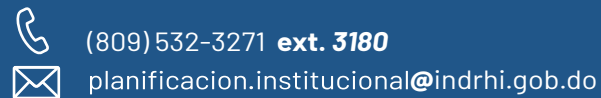
En caso de incumplimiento en cualquiera de los servicios comprometidos en su Carta Compromiso, recibirá en el plazo de quince (15) días laborales una comunicación firmadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva, donde se le explicaran las razones del incumplimiento y las medidas que tomarán para evitar que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

DATOS DE CONTACTO



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL



El programa de Carta compromiso es una estrategia desarrolla por el ministerio de la administración publica 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

Diciembre 2025 - Diciembre 2027
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 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. Dentro de las solicitudes presenciales contamos con rampas para discapacitados, 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 solicitudes recibidas, atendidas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
Charla sobre Recurso 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
Recorrido por la Sala del Agua	Fiabilidad	90%	% de satisfacción aplicado en encuesta trimestral
	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.
- Transmitir 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.