

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



OFICINA PRINCIPAL

Ave. Cayetano Germosén # 419, esq. Ave. Gregorio Luperón, Sector Mirador Sur, Santo Domingo, República Dominicana



+1(809) 221-4660



Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



Info@mitur.gob.do



<https://www.mitur.gob.do/>



@turismord



@turismord



@turismord



Ministerio de Turismo
República Dominicana

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos/ clientes pueden canalizar sus quejas y sugerencias a través de los canales:



Buzones Físicos:

Ubicados en las áreas prestadoras de servicios



Correo electrónico:

Quejasysugerenciasmitu@mitur.gob.do

15 días
laborables



Portal 311: ingresando a www.311.gob.do

y completando el formulario.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Ministerio de Turismo (MITUR), la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a los/as ciudadanos/as el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas, para la corrección, en un plazo no mayor a quince (15) días laborables.

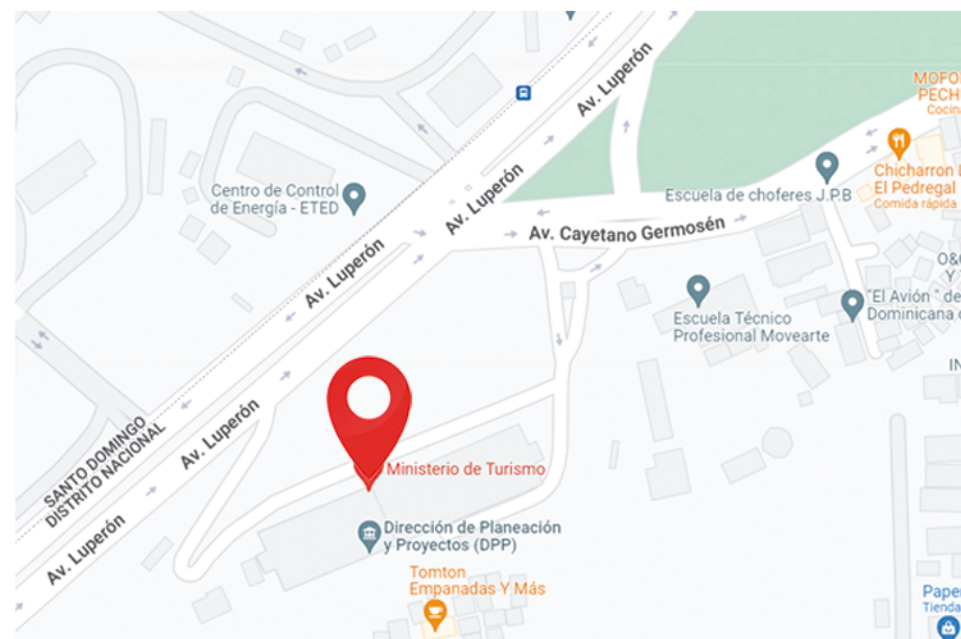
DATOS DE CONTACTO

Dirección de Oficina Principal:

Ave. Cayetano Germosén # 419, esq. Ave. Gregorio Luperón, Sector Mirador Sur, Santo Domingo, República Dominicana

Oficinas avenida México:

Avenida México esquina calle 30 de Marzo Bloque D, Edificio de Oficinas Gubernamentales, Santo Domingo, Distrito Nacional.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

División de Gestión de la Calidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la cual se encuentra ubicada en la Sede Central de nuestra institución en la Avenida Cayetano Germosén esquina Gregorio Luperón, Sector Mirador Sur, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Teléfono: +1(809)576-7662 ext.: 2194

Correo: divisioncalidad@mitur.gob.do

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a el/la ciudadano/a, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el/la ciudadanos/as y el Estado.



Ministerio de Turismo
REPÚBLICA DOMINICANA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

SEPTIEMBRE 2022 | SEPTIEMBRE 2024

DATOS IDENTIFICATIVOS

MINISTERIO DE TURISMO

Órgano rector en materia de promoción, fomento y expansión del turismo, responsable de la implementación coherente y armoniosa de la estrategia nacional para el desarrollo del turístico del país.

MISIÓN

Asegurar el desarrollo sustentable del turismo de la República Dominicana a través de la implementación de políticas de regulación y promoción.

VISIÓN

Institución que implementa políticas efectivas para asegurar una oferta turística diversificada, inclusiva y de calidad mundial, que aprovecha sus recursos de forma inteligente para posicionarse como el mejor destino turístico.

NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MINISTERIO DE TURISMO

- Ley No. 541-69 Orgánica de Turismo de la República Dominicana, de fecha 31 de diciembre del año 1969.
- Ley No. 84-79, que modifica la Ley No. 541 Del 31 de diciembre de 1969 Orgánica de Turismo de La República Dominicana, de fecha 29 de diciembre del año 1979
- Resolución No.2-12, que aprueba el manual de normas y procedimientos de tramitación de proyectos turísticos
- Ley No.158-01 de Fomento al Desarrollo Turístico para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos en provincias y localidades de gran potencialidad, y crea el Fondo Oficial de Promoción Turística, de fecha 09 de octubre del año 2001.



INCLUSIÓN

El Ministerio de Turismo está comprometida a respetar nuestros usuarios y a no discriminar por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, limitaciones físicas ni económicas. Nuestras instalaciones físicas disponen de estacionamientos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes. Además, cuenta con rampas, ascensor y, de igual modo, nuestra página web cuenta con menú de accesibilidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



Fiabilidad:

Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores).



Elementos Tangibles:

Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos).



Amabilidad:

Empatía, amabilidad y cortesía del personal



Profesionalidad:

Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.



Accesibilidad:

Facilidad para comunicarse o llegar a la institución.



Tiempo de entrega:

Entrega del servicio en el tiempo establecido

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes	Elementos Tangibles	85%	% de satisfacción de usuarios en encuestas aplicadas semestralmente
	Amabilidad	95%	
	Profesionalidad		
Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos	Amabilidad	90%	% de satisfacción de usuarios en encuestas aplicadas semestralmente
	Fiabilidad		
	Profesionalidad	95%	
Certificación Oficiales de Proyectos CONFOTUR.	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de usuarios en encuestas aplicadas semestralmente
	Fiabilidad		
	Tiempo de entrega	5 días laborables	
Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).	Amabilidad	95%	% de satisfacción de usuarios en encuestas aplicadas semestralmente
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).	Accesibilidad	95%	% de satisfacción de usuarios en encuestas aplicadas semestralmente
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Certificación de No objeción a uso de suelo	Elementos Tangibles	95%	% de satisfacción de usuarios en encuestas aplicadas semestralmente
	Amabilidad		
	Profesionalidad		
	Accesibilidad	90%	
	Fiabilidad		



DEBERES:

- > Cumplir con la legislación nacional vigente.
- > Cumplir con todos los requisitos establecidos por la institución para la solicitud de los servicios.
- > Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- > Respetar los plazos establecidos por la institución para las diferentes solicitudes y tramites.
- > Tratar con respeto al personal que presta el servicio
- > Cooperar con el orden y la limpieza de los establecimientos de la organización.
- > Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido.



ESCANEA este código para acceso a nuestro catálogo de servicios