



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAYO 2019-MAYO 2021



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

MAYO 2019-MAYO 2021



Coordinador

Dr. Modesto Guzmán
Director General

Equipo de Elaboración

Lic. Miguel Pichardo / Sub. Director
Lic. Corina Martínez / Enc. Calidad en la Gestión

Colaboración:

Dirección Comercial

Diseño y Diagramación

Sr. Diocoride Paulino / Analista de Proyectos

Asesoría

Ministerio de Administración Pública (MAP)



PRÓLOGO

Uno de los mayores avances de la administración pública del estado dominicano, además de la transparencia, ha sido reconocer que la gestión pública debe ser enfocada sobre todo a la ciudadanía brindándole la mayor calidad en los servicios.

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), empresa pública con independencia de gestión, encargada de normar y organizar el servicio postal en la República Dominicana, desempeñando un papel económico y cultural importante, con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales y afines con profesionalidad, calidad total y comprometida a la satisfacción del cliente como meta principal.

En esa línea estratégica e INPOSDOM, asume el compromiso formal y público de presentar y poner en ejecución nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, garantizándole procesos de mejora continua que permitan incrementar en forma progresiva, permanente y constante en el tiempo su receptividad a las demandas y necesidades de los ciudadanos y la calidad de los servicios que prestamos para dar respuesta a las mismas.

PRÓLOGO

En todo este proceso reconocemos al Departamento de Planificación y Desarrollo que ha estado profundamente involucrado en la elaboración y seguimiento de esta importante herramienta en favor del ciudadano.

Con este documento todo el personal asume el compromiso de satisfacer totalmente a nuestros clientes brindándoles servicios de calidad, satisfaciendo sus expectativas, fortaleciendo los controles internos y la mejora continua de nuestro talento humano y refrendamos el compromiso de la alta dirección de brindar todo el apoyo requerido.

Atentamente,



Dr. Modesto Guzmán
Director General



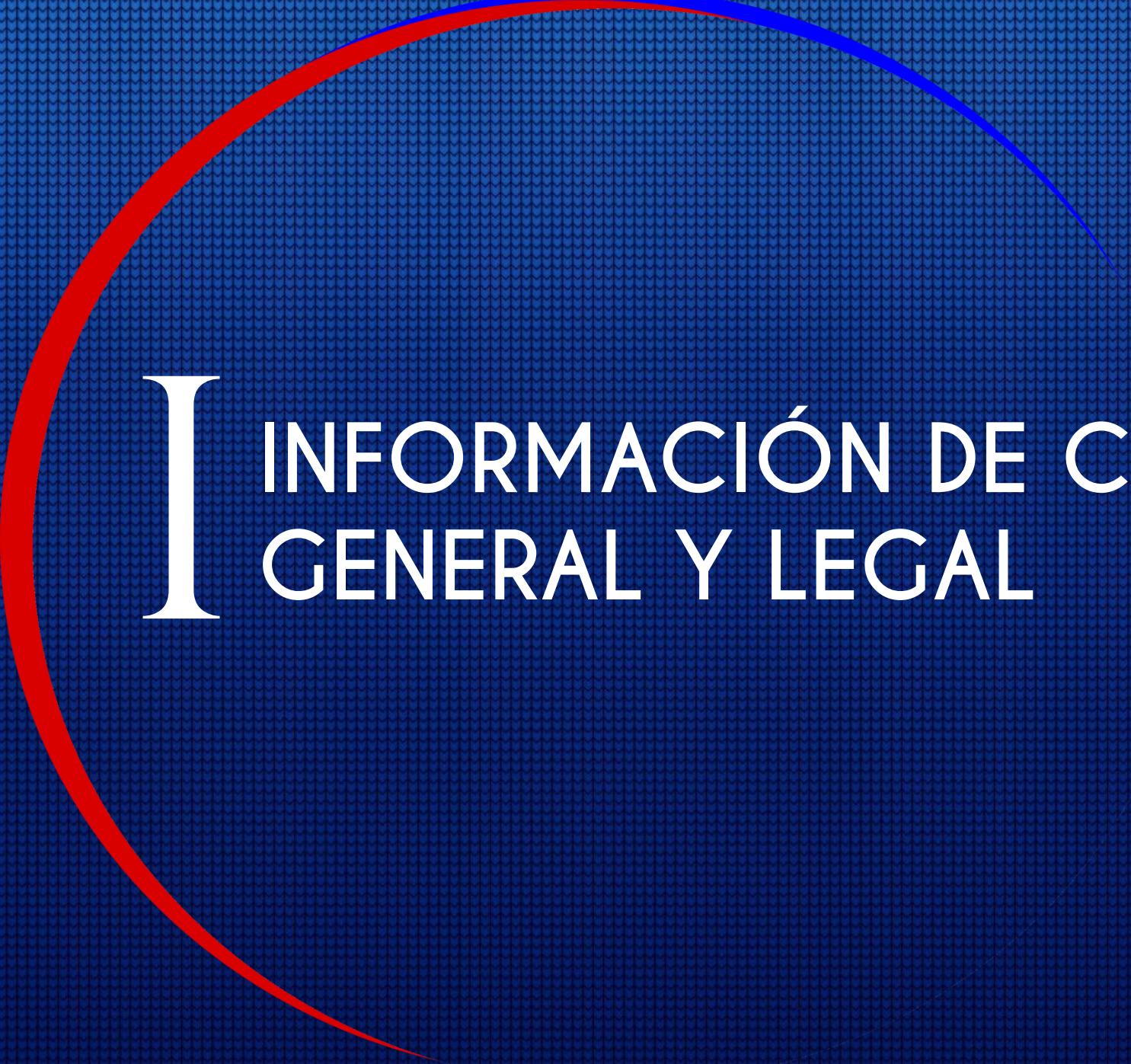
SEDE CENTRAL INSTITUTO POSTAL DOMINICANO VISTA LATERAL SUR

CONTENIDO

	Pág.	Pág
Prólogo		
1. Información de Carácter General y Legal		
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	9	2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. 30
1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	10	
1.3. Mapa de producción	14	
1.4. Relación de servicios que se ofrecen	16	3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación 36
1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	17	3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias 37
1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana	21	3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente 38
	23	
2. Compromisos de calidad ofrecidos		
2.1. Atributos de Calidad para los servicios que se prestan	24	4. Información complementaria 39
2.2. Compromisos de Calidad	25	4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios 40
2.3. Compromisos de mejora	26	4.2. Datos de contacto 46
2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	27	4.3. Área de la institución responsable de la Carta Compromiso 49
	29	4.4. Medios de acceso y transporte hacia la Institución 50
		7



SEDE CENTRAL INSTITUTO POSTAL DOMINICANO VISTA SUROESTE



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

QUIÉNES SOMOS?

El Instituto Postal Dominicano es una Institución pública descentralizada, con carácter autónomo, patrimonio propio e independiente y duración ilimitada, destinado a realizar el servicio de recibir, transportar y entregar la correspondencia a nivel nacional e internacional a través de una red de oficinas postales en todo el territorio nacional y apoyados en la Red Postal Universal.

Es además, el operador designado de la Red Postal Universal en la República Dominicana, responsable de garantizar la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) en condiciones de calidad y asequibilidad.

Es miembro de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).



MISIÓN

Normar y organizar el servicio postal en la República Dominicana, desempeñando un papel económico y cultural importante, con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales y afines con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.



VISIÓN

Desarrollar una empresa pública con independencia de gestión, capaz de generar utilidades superiores a las empresas más rentables del país y posicionarse como líder indiscutible del sector postal.

VALORES

- Eficiencia,
- Compromiso,
- Excelencia,
- Vocación de Servicio,
- Transparencia.



**ORGANIGRAMA
INSTITUCIONAL**

Junta de Directores

Comisión Oficial
Filatélica

Director General

Sub. Director General

Departamento de
Revisión y Análisis

Departamento de
Planeación y
Desarrollo

División de
Desarrollo
Institucional

División de Calidad
en la Gestión

Departamento de
Recursos Humanos

Dispensario
Médico

División de
Nómina

Departamento
Tecnología de
la
Información.

Centro Nacional de
Control (CNC)

Departamento Jurídico

Departamento de
Relaciones Internacionales

Departamento de
Comunicaciones

División de
Relaciones
Públicas

División de
Protocolo
y
Eventos

ORGANIGRAMA

LEYENDA DE COLORES

Direcciones

Departamentos

Divisiones

Secciones

Otros

Dirección Administrativa y Financiera

Departamento
Administrativo

División de
Compras
y
Contrataciones

División de
Almacén
y
Suministro

División de
Servicios
Generales

Sección de
Imprenta

Sección de
Correspondencia
y
Archivo

Sección de
Mantenimiento

Sección de
Mayordomía

Sección de
Transportación

Departamento
Financiero

División de
Contabilidad

División de Cobros

División de
Presupuesto

Sección de
Cuentas
Internacionales

División de
Tesorería

Dirección de Operaciones

Departamento De
Admisión
y
Clasificación

Departamento de
Despacho

Departamento de
Distribución
y
Entrega

Departamento de
Express
Services

Administración Postal
Local

Escuela Postal

Administración
Postal
Provincial

Administraciones
Postales

Agencias Postales

Departamento de
Inspección y Control

Museo Filatélico

Sala Filatélica

División de
Estudiantiles
Asuntos

Departamento de
Mercadeo y
Ventas

Bóveda

Dirección Comercial

Depto de Servicio al
Cliente

Sección de Rezago

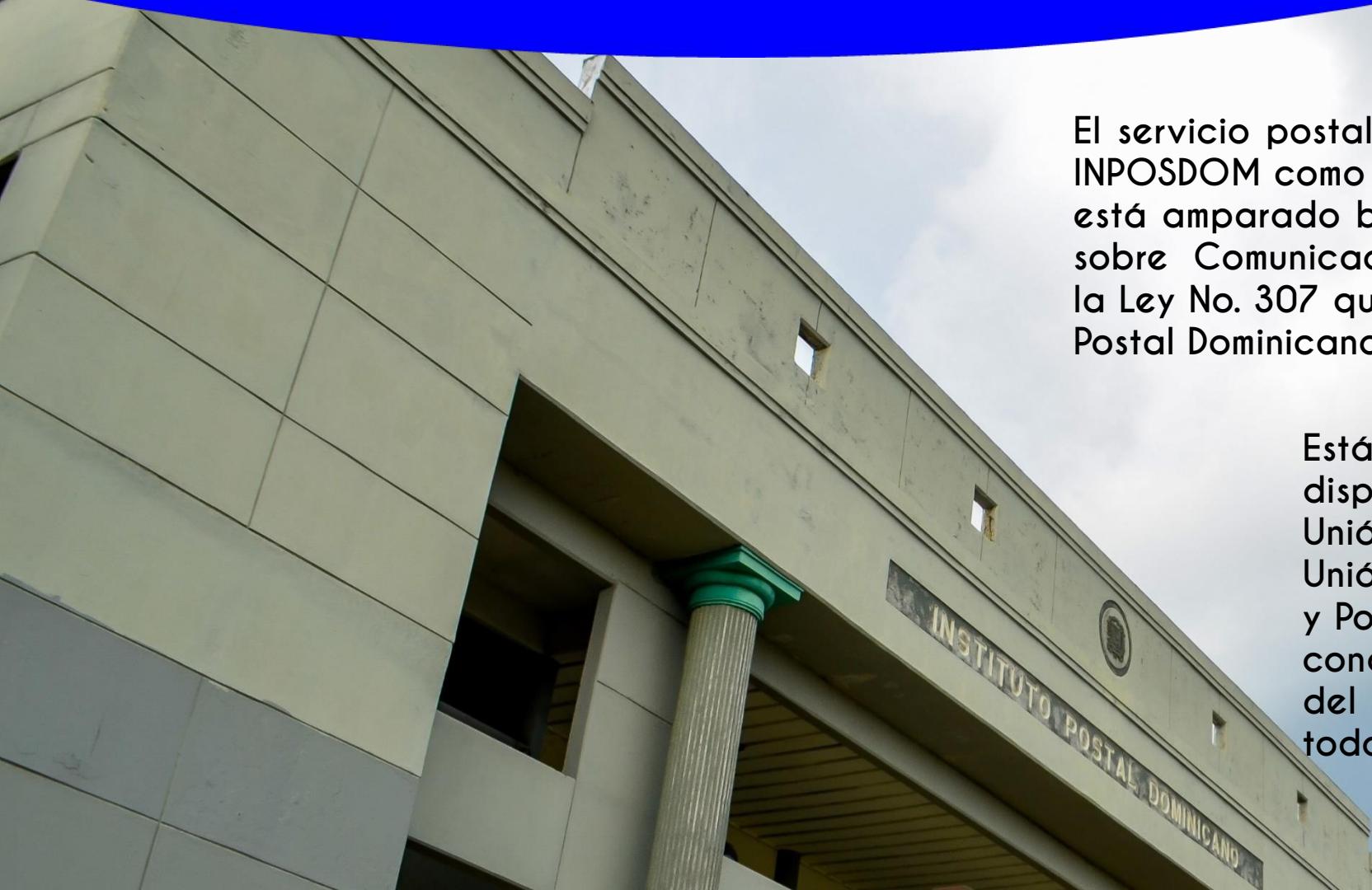
Sección de
Mensajería

POLÍTICA DE CALIDAD

En el Instituto Postal Dominicano estamos comprometidos a cumplir con los requisitos de nuestros clientes, a través del manejo adecuado de los recursos y la capacitación continua de nuestro personal, garantizando así la calidad de nuestros servicios y el cumplimiento con las regulaciones legales y reglamentos internacionales del sector postal, encaminando la institución hacia la mejora continua en nuestros procesos mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

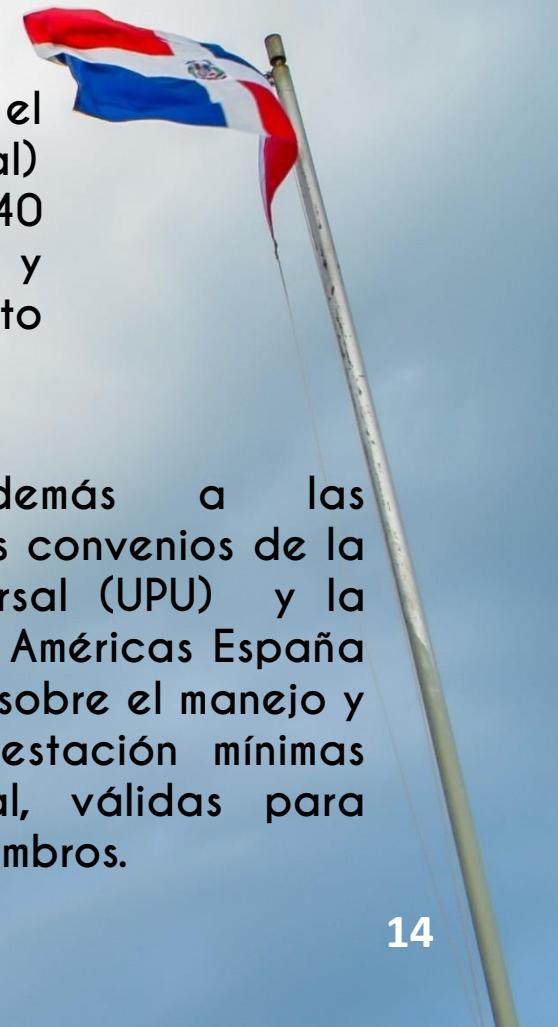


1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN



El servicio postal dominicano (y el INPOSDOM como prestador oficial) está amparado bajo la Ley No. 40 sobre Comunicaciones Postales y la Ley No. 307 que crea el Instituto Postal Dominicano.

Está sujeto además a las disposiciones de los convenios de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP), sobre el manejo y condiciones de prestación mínimas del Servicio Postal, válidas para todos los países miembros.



LEYES QUE REGULAN EL INPOSDOM

Ley No. 40, del 4 de noviembre del 1963, sobre Comunicaciones Postales.

Ley No. 307, del 15 de noviembre del 1985, Gaceta Oficial No. 9673, que crea el Instituto Postal Dominicano.

Ley No. 40 de Comunicaciones Postales G.O. No.8807 del 17 de noviembre del 1963. Cap. XIII Arts. 107-110 sobre los procedimientos y pasos establecidos que legisla toda correspondencia que caiga rezagada;

Reglamento No. 5114 de la Ley No. 1474 de fecha 22 de Febrero del 1938 sobre Rezagos;

Ley No. 43-2010, de fecha 30 de Diciembre del 2010, que crea e integra nuevamente la Comisión Oficial Filatélica (COF);

Decreto No. 334-2000, de fecha 26 de Julio del 2000, que crea el producto Etiqueta Turística Expresa;

Ley No. 2461 de fecha 18 de Julio del 1950, sobre Especies Timbradas;

Decreto No. 379-00, del 8 de Agosto del 2000, que crea el Código Postal Dominicano;

1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	DESTINATARIO
Normar y organizar el servicio postal en la República Dominicana, desempeñando un papel económico y cultural importante, con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales y afines con la profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente.	Gestión Comercial	Admisión y Distribución	Correo Certificado	Clientes/Ciudadanos
			Exporta Fácil	Empresarios
			Postalpak	Clients/Ciudadanos
			Express Mail Service (EMS)	Clients/Ciudadanos
			Encomienda Postal	Clients/Ciudadanos
		Distribución Empresarial	Correo Ordinario	Clients/Ciudadanos
			Correo Empresarial	Empresarios
		Gestión de Apartados Postales	Apartado Postales	Clients/Ciudadanos y Empresas
		Registro y Compra	Inpospак	Clients/Ciudadanos
		Admisión y Remisión	Correo Giros	Clients/Ciudadanos
			Valor declarado	Clients/Ciudadanos
		Gestión de Venta	Filatelia (Venta de Sellos de Colección)	Clients/Ciudadanos

1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Correo Certificado	Servicio para envío de documentos y/o pequeños paquetes que no excedan los 2 kg. de peso, a cualquier lugar del mundo. Se asigna un número de rastreo que garantiza el seguimiento, desde el envío hasta la recepción.	Dirigirse a nuestras ventanillas del servicio y entregar paquete a enviar previamente embalado. Llenar formulario de servicio, incluyendo informaciones de contacto y dirección física del destinatario. Finalmente se procede a pesar para el cobro del costo del envío.
Exporta Fácil	Servicio simplificado para la exportación de paqueterías comerciales. (PYMES) Hasta 30 Kg. por envío.	Dirigirse a nuestras ventanillas del servicio y entregar paquete a enviar previamente embalado. Llenar formulario de servicio, informaciones de contacto y dirección física del destinatario. Finalmente se procede a pesar para el cobro del costo del envío.
Postalpak	Servicio local para enviar y recibir paquetes a cualquier punto del territorio nacional. Hasta 30 Kg. por envío	Dirigirse a nuestras ventanillas del servicio y entregar paquete a enviar previamente embalado. Llenar formulario de servicio, informaciones de contacto y dirección física del destinatario. Finalmente se procede a pesar para el cobro del costo del envío.

1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Correo Empresarial	Distribución de mensajería a nivel nacional dirigido a grandes generadores de correspondencia. Hasta 500 gr. por envío	Solicitar cotización de envío y entrega de correspondencia. Información necesitada: cantidad de ejemplares y zonas de distribución.
INPOSPAK	Courrier con cobertura nacional con más de 180 oficinas para recibir tus compras realizadas por internet.	Cada usuario cuenta con una numeración única SDQ (la cuál escribe junto a su nombre siempre que haga un pedido).Realizar compras por internet introduciendo en la dirección de envío, la dirección de nuestra oficina en Miami. Una vez recibidos los paquetes en Miami, el cliente realiza pago de sus libras, el paquete se dirige al país y es direccionado a la estafeta de retiro seleccionada por el cliente.
Express Mail Service (EMS)	Servicio expreso para enviar documentos y paquetes de hasta 30kg a todas partes del mundo.	Dirigirse a las ventanillas del servicio EMS de una de nuestras estafetas, se procede a llenar formulario de envío y finalmente pesar el paquete para fijar costo del envío según el destino.

1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Encomienda Postal (Paquetería)	Servicio para el envío de paqueterías a todas partes del mundo que pesan desde 2 hasta 30 Kg.	Dirigirse a nuestras ventanillas del servicio y entregar paquete a enviar previamente embalado. Llenar formulario de servicio, informaciones de contacto y dirección física del destinatario. Finalmente se procede a pesar para el cobro del costo del envío.
Apartado Postales	Consiste en proveer una Dirección Postal de uso privado en calidad de arrendamiento anual, para el recibo de paquetes y correspondencias, con administración de correos de su elección dentro del territorio nacional.	Dirigirse a una de nuestras oficinas principales (cabeceras), realizar pago de primera mensualidad mediante la cual se le cederá un espacio o apartado en el que recibirá el cliente sus correspondientes, teniendo acceso a estas sólo el cliente con su acceso único a sus envíos, en la llave.
Valor declarado	Servicio para el envío de dinero efectivo de manera rápida y segura a cualquier punto del territorio nacional	Acercarse a nuestra sucursal, llenar formulario de transferencia. En este formulario se debe escribir correctamente el nombre y documento de identidad de la persona a recibir en otro país el dinero. El cliente obtiene un código o numeración secreto, el cual debe compartir con la persona a recibir, para que sea posible el retiro.

1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Correo Ordinario	Servicio para envío de documentos y/o pequeños paquetes que no excedan los 2 kg. de peso, a cualquier lugar del mundo.	Dirigirse a nuestras ventanillas del servicio y entregar paquete a enviar previamente embalado. Llenar formulario de servicio, informaciones de contacto y dirección física del destinatario. Finalmente se procede a pesar para el cobro del costo del envío.
Correo Giros	Servicio para enviar y recibir transferencias de dinero desde y hacia varios países.	Acercarse a nuestra sucursal, llenar formulario de transferencia. Escribir correctamente el nombre y documento de identidad de la persona receptora del dinero en el otro país. El cliente obtiene un código o numeración secreto, el cual debe compartir con el destinatario, y éste con dicho código y acompañado de su documento de identidad y electoral, procede a retirar.
Filatelia (Venta de Sellos de Colección)	Servicio de venta de postales dominicanos colección.	Dirigirse a una de nuestras sucursales donde se distribuyen dichos sellos, elegir los que se quieren y proceder a la compra.

1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Ser recibidos y atendidos de manera amable, profesional y segura.

Ser informados debidamente sobre los servicios que se ofrecen. Esta información podrá ser presencial, telefónica, escrita y vía online.

Obtener informaciones sobre el costo de los servicios. Recibir la atención a sus solicitudes en los plazos establecidos.

Tener información sobre los programas y proyectos que la institución desarrolla.

Tener acceso a las informaciones sobre licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados, conforme a lo establecido en la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.

Conocer los reglamentos que rigen la institución.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Respetar las normativas de la institución.

Mantener una conducta cívica.

Canalizar adecuadamente las inquietudes para obtener información.

1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial

Los ciudadanos se pueden acercar a nuestra oficina de Acceso a la Información, ubicada en el primer nivel del edificio del INPOS DOM, en horario de 8:00 a. m. a 3:30 p. m., de lunes a viernes.

Para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios e implementar las mejoras necesarias a nuestros servicios, aplicamos periódicamente Encuestas de Satisfacción, las cuales son evaluadas mensualmente por la Div. Calidad en la Gestión.

• Correo Electrónico

Pueden escribirnos al correo electrónico:
servicio.cliente@inposdom.gob.do

• Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

• Página Web y Redes Sociales

• Página web:

www.inposdom.gob.do

Redes sociales:

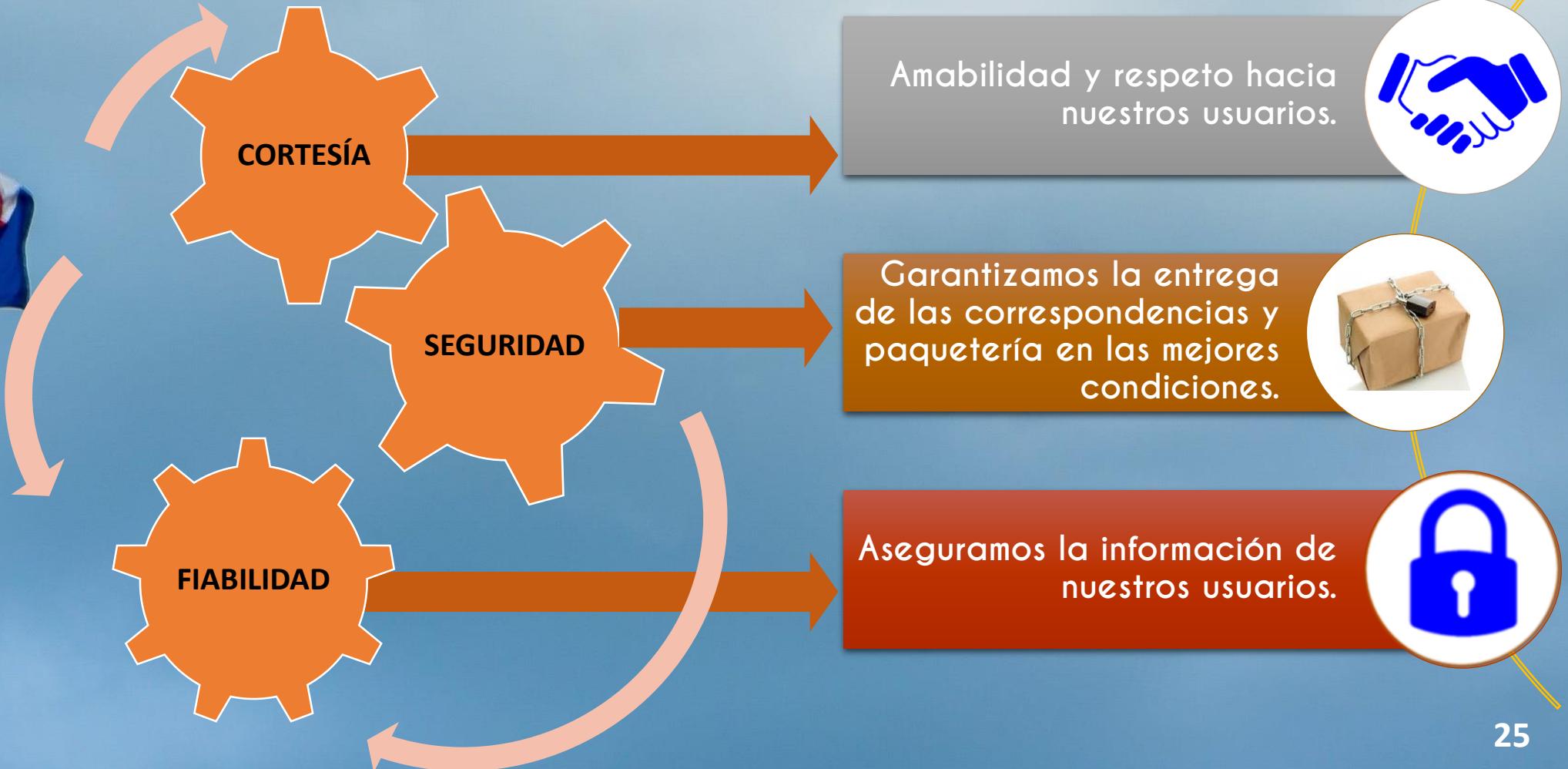
inposdomrd





II COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN



2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Express Mail Service (EMS)	Cortesía	95%	<ul style="list-style-type: none">• % de satisfacción por resultados de encuestas aplicadas trimestralmente.
	Fiabilidad	95%	<ul style="list-style-type: none">• % de satisfacción por resultados de encuestas aplicadas trimestralmente.
Correo Certificado	Cortesía	95%	<ul style="list-style-type: none">• % de satisfacción por resultados de encuestas aplicadas trimestralmente.
Encomienda Postal (Paquetería)	Cortesía	95%	<ul style="list-style-type: none">• % de satisfacción por resultados de encuestas aplicadas trimestralmente.
	Fiabilidad	95%	<ul style="list-style-type: none">• % de satisfacción por resultados de encuestas aplicadas trimestralmente.
	Seguridad	90%	<ul style="list-style-type: none">• % de satisfacción por resultados de encuestas aplicadas trimestralmente.

2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

COMPROMISO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Mejorar la seguridad en el servicio Correo Certificado.	Elevar el % en satisfacción de un 88 a un 95% para el servicio Correo Certificado	• Actualización de software postales.	Dirección de Operaciones	Octubre 2019
		• Solicitar la Certificación en Seguridad Postal.		Abril 2020
Mejorar los indicadores de satisfacción en el servicio de INPOSPAK.	Elevar a un 90% la satisfacción general del servicio, así como para los atributos fiabilidad y seguridad.	• Realizar campañas publicitarias.	Dirección Comercial	Abril 2020
		• Realizar actividades para el reconocimiento del INPOSPAK		

2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

COMPROMISO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Habilitar un Call Center	Reducir el tiempo de respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Rediseño del área de Comercial y Servicio al Cliente.• Elaboración de Presupuesto.• Socialización con las áreas.• Solicitud de contratación de servicio.	Dirección Comercial	Abril 2020

2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO A LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

Nuestra institución cuenta con rampa para que personas con discapacidad motora puedan acceder a nuestra instalación principal.

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), mediante visita a nuestro stand de servicio en nuestra planta física, de manera online accediendo a nuestra página web <http://www.inposdom.gob.do>, donde se presentan los diferentes servicios que pueden usar la ciudadanía.

Dispensamos un trato respetuoso y afable a todos los usuarios de nuestros servicios mediante el principio de la carta universal de los derechos humanos.



2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El INPOSDOM ha desarrollado un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de los servicios.

Esto permite establecer políticas y objetivos medibles y alcanzables. Nuestros sistemas normalizados de gestión, están plasmados en normas de carácter sectorial, nacional, respecto a los requisitos del gobierno central, o internacional, en consonancia con los organismos que regulan el servicio postal internacional, UPU y UPAEP.

Estos sistemas normalizados son tres (3), y se describen a continuación:



GESTIÓN DE LA CALIDAD



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- ## GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección General del INPOSDOM, es la principal responsable en el desarrollo e implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de que éste mejore continuamente.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados los aspectos generales concernientes al SGC, utilizando todos los recursos disponibles internos para la institución todo esto con el objetivo de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente.

También es responsable de asignar los recursos necesarios para la implementación de este sistema de gestión de calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema a través de las diferentes reuniones realizadas por la dirección y registrados en sus correspondientes actas de reunión.

Para el control de calidad de los servicios postales con miras a la satisfacción de los usuarios, utilizamos encuestas de satisfacción y aplicamos las acciones correctivas de lugar.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En el Instituto Postal Dominicano mediante la planificación, ha implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua para eliminar las no conformidades en los requisitos de los productos y/o servicios postales, los cuales nos permiten satisfacer el sistema de gestión de la calidad (SGC).

La implementación de métodos y técnicas, nos permiten el alcance de los objetivos como instrumento de medición para el control y seguimiento de las operaciones.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte del INPOS DOM.



- **MEDIO AMBIENTE**

A los fines de cumplir con los estándares internacionales relacionados con nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la norma ISO 14001, exige un plan de manejo ambiental incluyendo políticas, procedimientos, objetivos y metas ambientales.

A través de la plataforma OSCAR (Online solution for Carbon Analysis and Reporting) de la Unión Postal Universal(UPU), se realiza un análisis de los efectos de gases invernadero que produce el INPOS DOM, como Operador Designado de Correos en la República Dominicana. De acuerdo a sus recomendaciones se aplican las acciones correctivas de lugar.



OSCAR.post

Online Solution for Carbon Analysis and Reporting

- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



El INPOS DOM, cuenta con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), según la Res. No. 113-2011 del Ministerio de Administración Pública (MAP), con la finalidad de establecer el protocolo de las actividades para garantizar las condiciones de salud, un ambiente laboral saludable, intervenir en la promoción y prevención de las enfermedades, incluyendo los accidentes laborales.

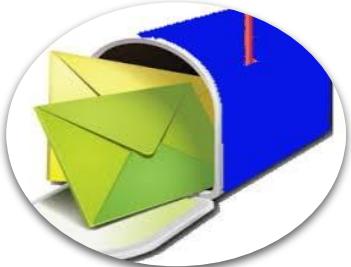
El Comité del SISTAP, cada 6 meses realiza una jornada de sensibilización a los empleados de la institución sobre seguridad y salud laboral.





III QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Disponemos de un buzón físico en nuestra Sede principal donde los usuarios pueden presentar sus quejas y reclamaciones.

(Tiempo de respuesta:
15 días laborables)



SERVICIO AL CLIENTE

Es el medio más simple en el que nos relacionamos contigo con el fin de que te beneficijes del producto que satisfaga tus necesidades.

809-534-5838
Ext: 381 al 383

(Tiempo de respuesta:
15 días laborables)



OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Espacio generado por mandato de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05, con el objetivo de apoyar a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas.

(Tiempo de respuesta:
15 días laborables)



RECLAMACIONES Y BOLETINES

Es una área diseñada para registrar las reclamaciones solicitadas por pérdida o retraso de correspondencia y paquetería internacional.

(Tiempo de respuesta:
15 días laborables)



SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

3-1-1

Es un sistema que le facilita al Ciudadano el registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

(Tiempo de respuesta:
15 días laborables)

3.2. ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO SE HA PRESTADO ADECUADAMENTE

- Cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente, y el INPOSDOM incumpla con lo establecido en esta Carta, la Máxima Autoridad Ejecutiva (Director General), procederá a remitir una carta de disculpas al usuario afectado, especificando las medidas a adoptar, en un tiempo máximo de quince (15) días laborables.
- En el caso de pérdida, expoliación, avería o devolución no motivada de correspondencia y/o paquetería el INPOSDOM, deberá ajustarse a lo estipulado en el Convenio Postal Universal y a los Manuales de Envíos de Correspondencia elaborados por la Unión Postal Universal (UPU).



IV

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

- En el primer nivel, está ubicada la Sala Filatélica, en la cual se exhiben colecciones de sellos, medios de comunicación utilizados por el Servicio Postal Dominicano, así como medios de transporte para la distribución de las correspondencias. Está abierta al público de Lunes a Viernes en horario de 8:30 A.M. A 3:00 PM.

El Instituto Postal Dominicano está vinculado con varios organismos internacionales del sector postal, así como con algunas instituciones que mencionamos a continuación:

- Unión Postal Universal (UPU)
- Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)
- Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)
- Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
- Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC)

INDICADORES DE COBERTURA POSTAL

Datos País

Superficie

48,422 km²

Población
9,445,281

Densidad
195.06
habitantes/
Km²

Fuente: Censo 2010

Datos Correo

Oficinas Postales

- 181

Habs./ Oficina Postal

- 56,899.28

Superficie/ Oficina Postal

- 291.69

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN





COBERTURA INTERNACIONAL

El país como signatario de la Unión Postal Universal (UPU), garantiza la prestación del servicio postal universal, donde conecta con más de 191 países alrededor del mundo, con eficiencia y seguridad de los envíos postales a través de nuestra red de distribución.

TIEMPOS DE ENTREGA EN REP. DOM.

PLAZOS	CAPITAL	PRINCIPALES LOCALIDADES	RESTO
CAPITAL	D+1	D+2	D+3
PRINCIPALES LOCALIDADES	D+2	D+4	D+5
RESTO	D+3	D+5	D+5
Nota: D= Día de recepción en oficina postal de la correspondencia y/o paquetería hasta la entrega al usuario.			

PROMEDIO DE TIEMPOS DE ENTREGA EN EL EXTERIOR

Zona	Servicios		
	Express Mail Service (EMS)	Correo Certificado	Encomienda Postal
Zona 1 (Norteamérica)	5-7 días	9-12 días	9-12 días
Zona 2 (El Caribe y las Antillas)	6-8 días	10-13 días	10-13 días
Zona 3 (Sur y Centro América)	7-9 días	11-14 días	11-14 días
Zona 4 (Europa)	8-10 días	11-14 días	11-14 días
Zona 5 (Asia)	9-11 días	13-16 días	13-16 días
Zona 6 (África y Oceanía)	11-13 días	15-18 días	15-18 días

Nota: El tiempo promedio de entrega en destino en el exterior, se calcula en días laborables.

4.2. DATOS DE CONTACTO

ESTAFETA/ADMINISTRACION	TELEFONO	DIRECCION	LOCALIDAD
EL EMBAJADOR	809-535-3614	Hotel El Embajador	Bella Vista
PLAZA CENTRAL	829-944-7115	Av. 27 de Febrero esq. Winston Churchill	Piantini
MULTICENTRO CHURCHILL	809-534-5838	Av. Winston Churchill esq. Gustavo Mejía Ricart	Evaristo Morales
UASD	809-534-5838	Universidad Autónoma de Santo Domingo	Santo Domingo
LOS JARDINES	829-276-5419	Coralillos #21	Jardines del Norte
EL HUACAL	829-944-7124	Edificio Gubernamental El Huacal	Distrito Nacional
ZONA COLONIAL	829-944-7108	Isabel La Católica #103	Zona Colonial
CRISTO REY	809-334-6431	Calle 43 esq. San Juan de la Maguana	Cristo Rey
CENTRO COMERCIAL SAMBIL	829-944-7120	Centro de Atención Ciudadana (Punto GOB)	Villa Juana
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	829-715-7710	Av. Independencia, Esq. Alma Mater	Santo Domingo
ENSANCHE LUPERON	829-944-7128	Padre Castellanos #371	Ensanche Luperón
MEJORAMIENTO SOCIAL	829-276-8257	Albert Thomas #64	Santo Domingo
HAINA	809-237-3773	Carretera Sánchez # 13-A	Haina
MANOGUAYABO	809-620-9050	Los Beisbolistas #128	Manoguayabo
PEDRO BRAND	829-276-8246	Las Mercedes # 102	Autopista Duarte
LOS ALCARRIZOS	829-719-7434	Duarte #331	Los Alcarrizos
VILLA MELLA	809-534-5838	José Sánchez Zambrano	Los Guaricanos
GUARICANOS	809-239-1722	Emma Balaguer #1	Los Guaricanos
SABANA PERDIDA	809-332-4667	Av. Los Restauradores #260	Sabana Perdida
LA VICTORIA	809-222-7599	José Soriano #5	La Victoria
ENSANCHE OZAMA	829-933-6634	Puerto Rico #67	Ensanche Ozama

4.2. DATOS DE CONTACTO

ESTAFETA/ADMINISTRACION	TELEFONO	DIRECCION	LOCALIDAD
LOS MINAS	809-234-2695	Presidente Estrella Ureña	Los Minas
VILLA DUARTE	809-788-9569	Ulises Heraux esq. Rosario	Santo Domingo
LOS MAMEYES	809-534-5838	Calle 4ta # 17	Los Mameyes
BOCA CHICA	809-523-4523	Duarte #49	Boca Chica
AILA	809-549-1406	Aeropuerto Internacional Las Américas	Punta Caucedo
MEGACENTRO	809-239-1111 ext.(2239)	Centro de Atencion Ciudadana PuntoGob	Av San Vicente de Paul
SANTIAGO	809-4812552	Calle El Sol #77	Santiago
PUERTO PLATA	809-910-4856	Av. 12 de Julio esq. Separación C/ Corazón de Jesús esq. Dr. Alfonseca #54	Puerto Plata
ESPAILLAT	809-906-0053		Moca
LA VEGA	809-906-0055	C/ Mella # 12	La Vega
MONSEÑOR NOUEL	809-910-4823	C/ Duarte # 178	Bonao
MARIA TRINIDAD SANCHEZ	849-815-0454	Av. Julio Sánchez #30	Nagua
SAMANA	829-933-6543	C/ Telecable esq. 27 de Febrero	Samaná
COTUI	809-906-0049	C/ Manuel Antonio Reyes #13	El Tamarindo
SALCEDO	849-815-7328	C/ Hermanas Mirabal #153	Salcedo
SAN FCO DE MACORIS	829-979-0117	C/ Duarte #33	San Francisco de Macorís
MONTECRISTI	809-910-1876	C/ Duarte #53	Montecristi

4.2. DATOS DE CONTACTO

ESTAFETA/ADMINISTRACION	TELEFONO	DIRECCION	LOCALIDAD
SAN CRISTOBAL	809-906-0041	Av. Constitución # 188	San Cristóbal
AZUA	849-817-9985	C/ Vicente Noble esq. Emilio Prud Homme	Azua
BARAHONA	809-906-0058	C/ Nuestra Señora del Rosario # 34	Barahona
PERAVIA(Bani)	829-537-4623	Av. Canela Mota # 19	Baní
SAN JOSE DE OCOA	829-537-4623	C/ Duarte # 18 esq. 16 de Agosto	San José de Ocoa
BAHORUCO(Neiba)	849-882-7574	C/ Alberto Perdomo # 19	Neiba
INDEPENDENCIA(Jimani)	809-906-0033	C/ 19 de Marzo # 11	Jimaní
SAN JUAN DE LA MAGUANA	809-906-0032	C/ Mella #31	San Juan de la Maguana
COMENDADOR(Elías Piña)	809-906-0065	C/ 27 de Febrero #8	Comendador
PEDERNALES	849-815-0866	C/ Antonio Duverge #29	Pedernales
SAN PEDRO DE MACORIS	829-273-8477	C/ Domínguez Charro # 1	San Pedro de Macorís
LA ROMANA	829-539-3562	C/ Castillo Marqués #71	La Romana
HATO MAYOR	829-718-8578	C/ Palo Hincado esq. 27 de Febrero	Hato Mayor
LA ALTAGRACIA(Higuey)	829-718-8577	C/ Agustín Guerrero #67	Higuey
EL SEIBO	849-817-9995	C/ Eugenio Miches #5	El Seibo
MONTE PLATA	849-815-7330	C/ Respaldo Meriño #66	Monte Plata

4.3. ÁREA RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), es la responsable de brindar las informaciones solicitadas por el ciudadano, además, de entregar la información contenida en la Carta Compromiso y los resultados de la aplicación de ésta.

Ubicación: 1er. Nivel de la Sede Central

Contacto:

Teléfono: 809-534-5838, ext: 230/ 809-508-0037/ Fax 809 534-5914

4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN

- Metro de Santo Domingo Línea 1, Estación Centro de los Héroes

Desde el centro de la ciudad Santo Domingo:

- Ruta 8
- Ruta 39

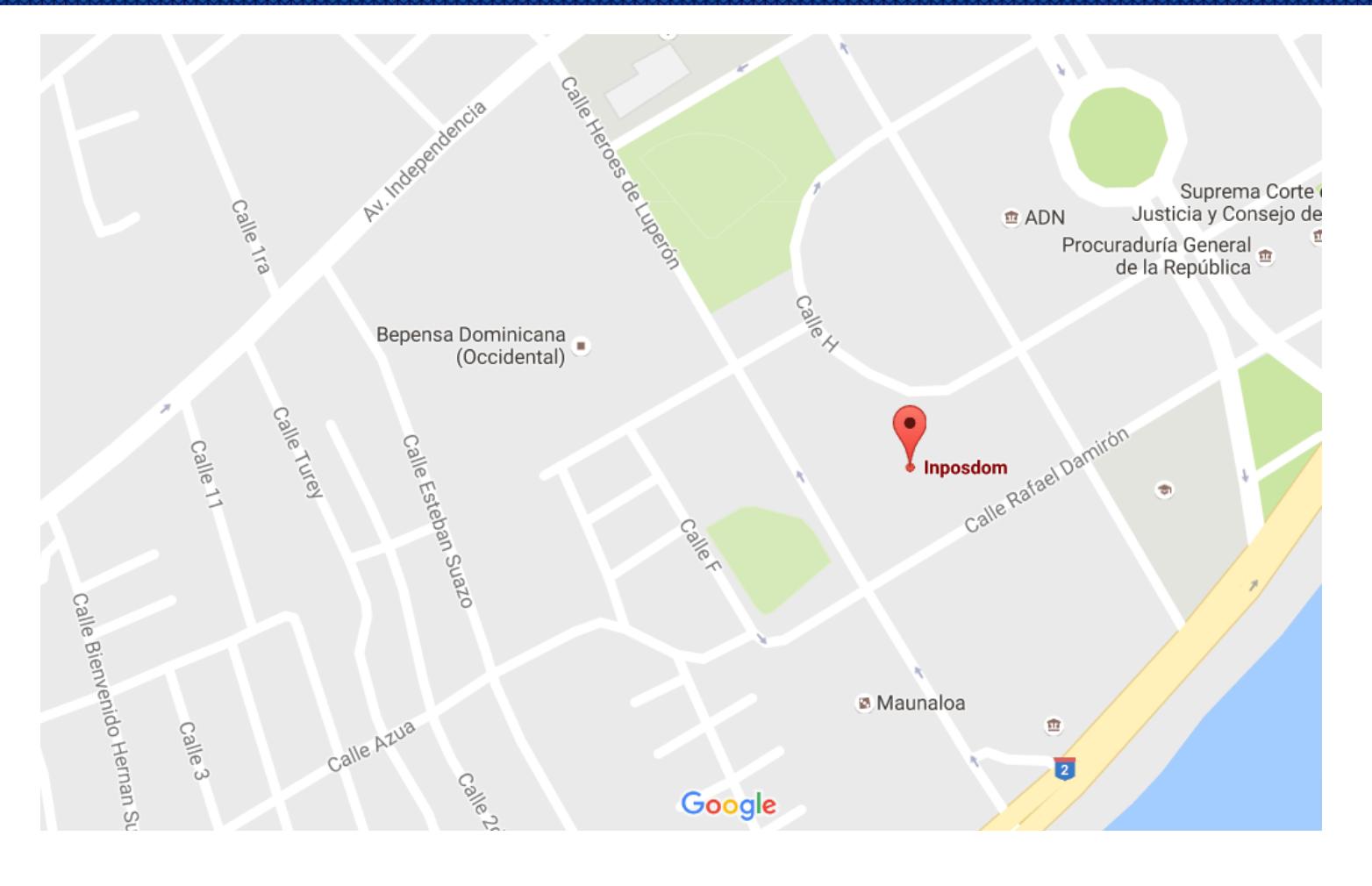
Desde Santo Domingo Norte:

- Ruta 4

Desde Santo Domingo Este:

- Ruta 96
- Ruta 96-A
- Ruta 96-B
- Ruta 31
- Ruta 16-C

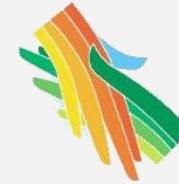
MAPA DE UBICACIÓN



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VÁLIDO MAYO 2019 A MAYO 2021





CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

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 y el estado.