

## Formas de comunicación y participación ciudadana

Las ciudadanas y ciudadanos pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la sede central, en el Edificio Metropolitano, provincias y municipios en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. hasta las 4:00 p. m.

Para asistencia a emergencias pueden contactarnos a través de nuestra Línea de Emergencia \*212 o a los teléfonos (809) 689-7212 y (809) 200-7212 desde el interior sin cargos.

Las ciudadanas y ciudadanos reciben asistencia psicológica a través de las diferentes vías de comunicación que ofrece el Ministerio de la Mujer, para los fines.

Las ciudadanas y ciudadanos cuentan con la facilidad de acceder a los medios web y sociales.

 @mmujerrd  
 Ministerio de la Mujer RD  
[www.mujer.gob.do](http://www.mujer.gob.do)



  
**Línea de Emergencia**  
24 horas, todos los días, sin costo.

## 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: Edificio Metropolitano, 5to. Nivel, avenida Máximo Gómez #65, Villa Juana, Distrito Nacional, 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 de [calidad@mujer.gob.do](mailto:calidad@mujer.gob.do)

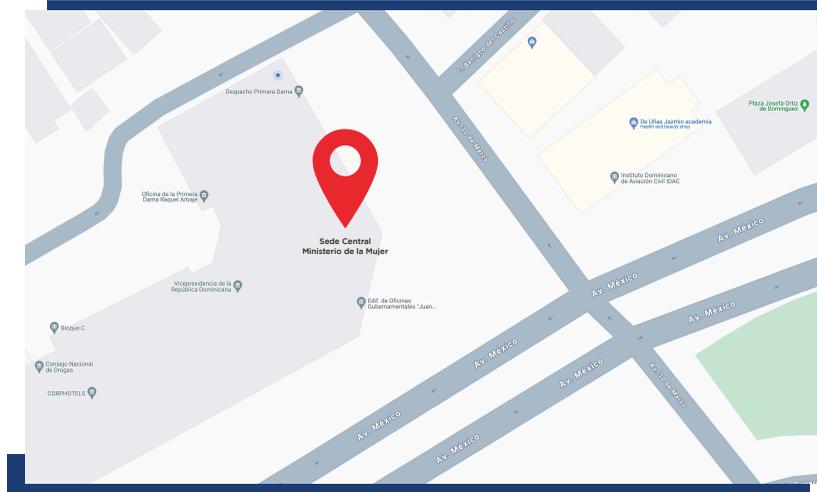
**Sistema 311**, ingresando a [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

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 cumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables.

## Datos de contacto



Avenida México, esquina 30 de Marzo, Oficinas Gubernamentales  
Profesor Juan Bosch, Bloque D, 2do. Nivel, Santo Domingo,  
República Dominicana.  
Teléfono: (809) 685-3755  
Correo electrónico: [info@mujer.gob.do](mailto:info@mujer.gob.do)

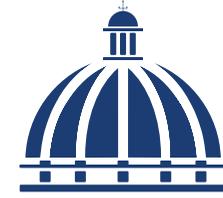
## Unidad responsable de la carta compromiso

Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad, ubicado en la sede central del Ministerio de la Mujer: avenida México, esquina 30 de Marzo, Oficinas Gubernamentales, Bloque D, 2do. Nivel, Santo Domingo, República Dominicana.

Teléfono: (809) 685-3755 (Ext. 2412).

Correo electrónico: [calidad@mujer.gob.do](mailto:calidad@mujer.gob.do)

Horario de servicio: 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER



CARTA COMPROMISO  
A LA CIUDADANA Y EL CIUDADANO



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO  
A LA CIUDADANA Y EL CIUDADANO

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.

Segunda versión

Noviembre 2024 - Noviembre 2026



## MINISTERIO DE LA MUJER

### 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.

#### Misión

Asegurar el diseño y ejecución de las políticas públicas para la igualdad y la equidad de género y liderar la articulación intergubernamental e intersectorial, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos 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 del 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 al 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.

·**Decreto 211-10**, de las Cartas Compromiso al Ciudadano.

·**Decreto No. 1-21**, para la implementación del Plan Estratégico por una Vida Libre de Violencia y que establece el Gabinete de las Mujeres, Adolescentes y Niñas.

### Inclusión

Como Ministerio de la Mujer, trabajamos para lograr la igualdad de género entre hombres, mujeres y el respeto a la diversidad. Ofrecemos nuestros servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual, para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de sus derechos.

Ponemos a disposición de la sociedad información desagregada por sexo, así como indicadores de la situación de los derechos de las mujeres en el país.

En las oficinas ubicadas en la avenida Máximo Gómez, en el Edificio Metropolitano, contamos con rampas y ascensores, como manera de garantizar el acceso de personas con discapacidad.

#### Atributos de calidad

**Amabilidad y cortesía:** trato respetuoso y cortés a cada persona que solicita un servicio para garantizar la satisfacción de este.

**Discreción:** prudencia con que se tratan los datos y las informaciones de las usuarias, teniendo cuidado de no divulgar información sensible.

**Empatía:** capacidad de comprender el estado emocional de otra persona.

**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:** preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.

**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 las personas usuarias durante el trimestre.
	Discreción		
	Empatía		
	Fiabilidad		
	Profesionalidad		
Asistencia Psicológica	Amabilidad y cortesía		
	Discreción		
	Empatía		
	Fiabilidad		
	Profesionalidad		
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía		
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
	Tiempo de respuesta	5 días Laborales	% de las solicitudes respondidas en el tiempo establecido.

### Deberes de las Ciudadanas y los Ciudadanos:

·Tramitar sus solicitudes en los formatos establecidos.

·Presentar los documentos requeridos para la realización de los trámites solicitados.

·Mantener 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, sustancias controladas u otros derivados.

·Cumplir con las reglas establecidas de las oficinas, centros y Casas de Acogida.

·Prohibido portar armas de fuego, armas blancas u otras herramientas de agresión.

·Acatar de manera consciente y diligente las observaciones y recomendaciones suministradas por las/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.

·Manifiestar cualquier insatisfacción surgida con la solicitud del servicio.